

جامعة الجزائر (2) أبو القاسم سعد الله

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس

استراتيجيات التعامل مع مصادر الضغط المهني

في ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أعوان الحماية المدنية
- دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية بولاية باتنة -

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذ الدكتور:

الحاج طيبي

إعداد الطالب:

محمد قاشي

السنة الجامعية: 2017 / 2018 م

شكر وتقدير

أشكر الله الجليل رب العرش العظيم على ما منَّ به علي من التوفيق والسادد فلولاه جل وعلا ما كنت ولا كان مني شيء، والصلاة والسلام على خير خلق الله كلهم محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه ومن سار على هديهم واقتفى أثرهم إلى يوم الدين أما بعد:

يقول الحق سبحانه وتعالى: ﴿قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِي إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ﴾ (سورة الأحقاف، 15) وعن أبي هريرة رضي الله عنه قال: قال الرسول صلى الله عليه وسلم: « لا يشكر الله من لا يشكر الناس » رواه الإمام أحمد

وبعد فإنه يطيب لي في هذا المقام أن أتوجه بالشكر الجزيل والعرفان إلى جميع الأيادي البيضاء التي ساهمت معي لترى هذه الأطروحة النور، وفي مقدمتهم من تفضل بقبول الإشراف علي الأستاذ الدكتور: طيبي الحاج، الذي تعهدني برعايته ومرئياته العلمية وبحسن تعامله وكرم أخلاقه وسعة صدره وتوجيهاته السديدة التي كانت لي سنداً في مختلف منعرجات البحث فلقد أعطى لي الكثير من وقته، وبذل كل ما في وسعه لتذليل المصاعب وتخطي العقبات التي واجهتني، وقد كان كل ما قدمه لي أبلغ الأثر في هذا البحث، فجزاه الله خير الجزاء.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة، على تكرمهم بقبول مناقشة البحث، وعلى كل ما قدموه من جهود مشكورة، وتوجيهاتهم العلمية السديدة.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كلاً من:

الأستاذ الدكتور: عواشيرة السعيد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة باتنة 1، على دعمه المعنوي الكبير وتوجيهاته العلمية النيرة التي أنارت لي طريق البحث، والأستاذة الأفاضل: اسعيد مخلوفي ومحمد بشير، ومداسي عبد الوهاب وخالدي عبد الكامل الذين لم يدخروا أي جهد في إثراء هذا البحث وتنقيحه وإخراجه.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جميع الأساتذة المحكمين الذين اقتطعوا جزءاً من وقتهم الثمين في تحكيم أدوات البحث وقدموا لي نصائحهم وإقتراحاتهم القيمة، كما أشكر جميع إدارات وأعوان الحماية المدنية لولاية باتنة لما قدموه لي من تسهيلات لتطبيق أدوات البحث، والذي أحسست من خلالهم بالانتماء الحقيقي.

وأخيراً أتقدم بخالص الشكر والتقدير والمحبة إلى والدي العزيزين باركا الله في عمرهما وأسرتي الصغيرة وإخوتي وأخواتي وأصدقائي وزملائي الأساتذة، الذين شاركوني الجهد ولم ييخلوا علي في تقديم يد العون والمساعدة. فأحمدُ الله تعالى على توفيقه وامتنانه، وأسأله المزيد من فضله وإحسانه.

الطالب الباحث

محمد قاشي

ملخص البحث:

هدف البحث الحالي إلى الكشف عن مصادر الضغط المهني الذي يتعرض له أعوان الحماية المدنية العاملين بقطاع الحماية المدنية بولاية باتنة، بالإضافة إلى تحديد الاختلاف الموجود بينهم في التعرض لهذه المصادر وفقاً لبعض الخصائص الفردية (السن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي وسنوات الأقدمية في المهنة)، كما حاول هذا البحث أيضاً الكشف على أكثر الإستراتيجيات استخداماً لمواجهة الضغوط المهنية لدى أفراد العينة، والسعي كذلك إلى معرفة ما إذا كان للخصائص الفردية المذكورة سلفاً دخلاً في اختلاف استخدام هذه الاستراتيجيات .

وقد أجري البحث على عينة مكونة من (399) عوناً من جنس الذكور تم اختيارهم بطريقة عرضية من بين جميع الأعوان المنتسبين لمديرية الحماية المدنية لولاية باتنة والبالغ عددهم ب(871) عوناً، حيث قام الباحث ببناء وتوزيع أداتي البحث المتمثلتين في: استبيان مصادر الضغط المهني، واستبيان استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية على أفراد العينة العاملين بالوحدة الرئيسية بمدينة باتنة وجميع الوحدات الفرعية التابعة لها، بالإضافة إلى المراكز المتقدمة للحماية المدنية بنفس الولاية. ولتحقيق أهداف البحث تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي.

و توصل البحث إلى النتائج التالية:

1. أبرز إستراتيجيات مواجهة مصادر الضغوط المهنية حسب درجة استخدامها من طرف أعوان الحماية المدنية تمثلت في (إستراتيجية التفكير الرغبي) ثم (إستراتيجية اللجوء إلى الدين) وتليه (إستراتيجية إعادة التفسير)، وجاءت (إستراتيجية الإنكار) آخر الاستراتيجيات المستخدمة.
2. أكثر مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها أفراد عينة البحث هي تلك المتعلقة بالحوادث الحرجة.
3. لا تختلف إستراتيجيات المواجهة لدى أعوان الحماية المدنية تبعاً لمصدر الضغط الذي يتعرضون له، إلا في إستراتيجية السلبية ولوم الذات، وإستراتيجية المبادأة بالفعل النشط، وقد كانت الفروق فيهما لصالح مصدري الضغط (المحددات المتعلقة بمواقف عمليات التدخل)، وكذا (المحددات المتعلقة بالتنظيم).
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير (السن، الخبرة المهنية، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي).
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير: السن لصالح الفئة العمرية من (41-50 سنة)، أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية فكانت

لصالح الفئة من (11 سنة إلى 20 سنة)، وكذا الفئة من (21 سنة فما فوق)، أما بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية فكانت الفروق لصالح (المتزوجين، والمطلقين)، في حين لا توجد فروق دالة إحصائية في متغير المستوى التعليمي.

الكلمات المفتاحية: الضغط المهني، مصادر الضغط المهني، استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية، أعوان الحماية المدنية.

Abstract:

The objective from the current research is to identify the sources of professional pressure on civil protection agents who working in the civil protection sector in the wilaya of batna, in addition to determining the difference in the exposure to these sources according to some individual characteristics as: (age, social status, educational level and seniority years in the profession) The study also sought to identify the most common strategies used to face the professional pressures of the sample members, and to seek to know whether the individual characteristics mentioned above have an income in the different use of these strategies.

The study was conducted on a sample of (399 male), who were randomly chosen from all the members of the Directorate of Civil Protection in the wilaya of Batna (871).The researcher built and distributed the research tools that represented in: a professional pressure sources questionnaire and, a questionnaire of coping strategies to professional pressure on the sample members of the main unit in Batna city and all its subsidiary units, in addition to the advanced centers of civil protection in the same state.. To achieve the objectives of the research, we followed the descriptive analytical approach.

The research reached to the following results:

- 1- The most coping strategies of professional pressures according to the degree of their use by the civil protection agents were in (strategy of thinking) and then (strategy to resort to religion) followed by the strategy of reinterpretation, The strategy of denial was the latest strategy used
- 2- The most common sources of professional pressure on the research sample are those related by Critical events
- 3- The coping strategies were differ for the civil protection agents according to the source of the pressure they are exposed to, except in the negative strategy and self-blame, strategy of the initiative already active, The differences were favor for pressures (determinants of intervention positions), as well as (determinants of regulation).
- 4- There are no statistically significant differences between civil protection agents in their use of coping strategies according to (age, occupational experience, marital status, educational level).
- 5- There are statistically significant differences between the civil protection agents in the sources of professional pressures in their dimensions according to the variable age for the age group (41-50 years),the variable of professional experience was in favor of the group (11 years to 20 years), as well as the category of (21 years and above),as for the social status variable, the differences were in favor of (married and divorced), while there were no statistically significant differences in the educational level variable.

Keywords: professional pressure, sources of professional pressure, coping strategies, civil protection agents.

Résumé de la recherche:

L'objectif de cette recherche serait d'identifier les sources de stress professionnel sur les agents travaillant dans le secteur de la protection civile dans la wilaya de Batna. L'étude vise également à, déterminer les différentes formes d'exposition à ces sources selon certaines caractéristiques individuelles: (âge, statut social, niveau scolaire et ancienneté dans la profession). L'étude a également tenté d'identifier les stratégies les plus couramment utilisées pour faire face au stress professionnel de notre échantillon d'étude à savoir si les caractéristiques individuelles mentionnées ci-dessus ont un effet dans la mobilisation différenciée de ces stratégies.

L'étude a été menée sur un échantillon de 399 hommes, choisis au hasard parmi le personnel de la Direction de la Protection Civile de la wilaya de Batna (871). Le chercheur a construit et distribué les outils de recherche représentés: un questionnaire sur les sources du stress professionnel et un questionnaire sur les stratégies de copings face au stress professionnel. Pour la réalisation des objectifs de cette recherche, nous avons suivi l'approche analytique descriptive.

A travers cette recherche nous avons pu atteindre les résultats suivants:

1-Les stratégies d'adaptation au stress professionnel en fonction de leur degré d'utilisation par les agents de protection civile se situaient dans la (stratégie de penser) et ensuite (stratégie de recours à la religion) suivies de la stratégie de réinterprétation en tant que dernière stratégie utilisée.

2- Les sources les plus courantes du stress professionnel chez les personnes étudiées sont celles liées à des événements critiques.

3- Les stratégies d'adaptation chez les agents de protection civile diffèrent en fonction de la source de stress à laquelle ils sont exposés, exception faite pour la stratégie négative et le reproche personnel ainsi que la stratégie de l'initiative d'acte actif. Dans ces deux cas de stratégies, les différences étaient plus favorables aux sources du stress (déterminants en rapport avec les positions d'intervention), ainsi que les (déterminants en lien avec la régulation).

4- Nous n'avons pas pu remarquer de différences statistiquement significatives entre les agents de protection civile dans leur utilisation des stratégies d'adaptation selon l'âge, l'expérience professionnelle, l'état matrimonial ou le niveau d'éducation.

5-Il existe des différences statistiquement significatives entre les membres de l'échantillon au niveau de la source de stress professionnel dans ses dimensions selon la variable "âge" pour le groupe d'âge (41-50 ans), la variable d'expérience professionnelle était favorable au groupe (11 de 20 ans et plus), ainsi que la catégorie de (21 ans et plus). En ce qui concerne la variable "statut social", les différences étaient en faveur de "marié et divorcé", alors qu'il n'y avait pas de différences statistiquement significatives dans la variable "niveau scolaire".

Mots-clés: *Stress professionnel, sources de stress professionnel, stratégies d'adaptation, agents de protection civile.*

فهرس المحتويات

أ	شكر وتقدير
ب	ملخص البحث (اللغة العربية – اللغة الإنجليزية – اللغة الفرنسية)
و	فهرس المحتويات
ي	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
ن	قائمة الملاحق
1	مقدمة
الفصل الأول الإطار العام للبحث	
5	1. مشكلة البحث
9	2. أهداف البحث
9	3. أهمية البحث
10	4. حدود البحث
10	5. ضبط مفاهيم البحث والتعريف الإجرائي لمتغيراته
13	6. الدراسات السابقة والتعقيب عليها
45	7. فرضيات البحث
الفصل الثاني الضغط المهني ومصادره	
48	تمهيد
48	1. مفهوم الضغط
50	2. علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى
51	3. الضغط من الناحية الفزيولوجية
52	4. مفهوم الضغط المهني
54	5. عناصر الضغط المهني

55	6. مراحل ردود الأفعال النفسية والسلوكية اتجاه الضغط المهني
59	7. أنواع الضغوط المهنية
62	8. مراحل تطور الضغط المهني
63	9. مستويات حدوث الضغط المهني
64	10. النماذج النظرية المفسرة للضغوط المهنية
82	11. مصادر الضغط المهني
93	12. قياس الضغط المهني
97	خلاصة الفصل
الفصل الثالث استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	
99	تمهيد
99	1. تطور الاهتمام بموضوع إستراتيجيات مواجهة الضغوط
100	2. أصل كلمة إستراتيجية
100	3. مفهوم إستراتيجيات المواجهة.
107	4. أنواع إستراتيجيات مواجهة الضغوط.
116	5. بعض استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية.
124	6. طرق قياس استراتيجيات المواجهة.
127	7. العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات مواجهة الضغوط.
134	خلاصة الفصل
الفصل الرابع الحماية المدنية	
136	تمهيد
136	1. تعريف الحماية المدنية
136	2. المهام الأساسية للحماية المدنية
137	3. مسؤولية أفراد الحماية المدنية
137	4. تنظيم جهاز الحماية المدنية

150	5. مديرية الحماية المدنية لولاية باتنة
157	6. مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية
163	7. آثار الضغط على الصحة النفسية والجسدية لأعوان الحماية المدنية
166	8. استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية
169	خلاصة الفصل
الفصل الخامس الإجراءات المنهجية للبحث	
171	تمهيد
17	1. منهج البحث
171	2. الدراسة الاستطلاعية
173	3. أدوات البحث
193	4. مجتمع البحث
194	5. عينة البحث
196	6. خصائص عينة البحث
200	7. الأساليب الإحصائية المعتمدة
201	خلاصة الفصل
الفصل السادس عرض نتائج البحث وتحليلها	
203	1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى
205	2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية
206	3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة
210	4. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة
212	5. عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة
215	6. عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة
218	7. عرض وتحليل نتائج الفرضية السابعة
221	8. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثامنة

224	9. عرض وتحليل نتائج الفرضية التاسعة
226	10. عرض وتحليل نتائج الفرضية العاشرة
229	11. عرض وتحليل نتائج الفرضية الحادية عشر
الفصل السابع مناقشة وتفسير نتائج البحث	
232	1. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
234	2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
236	3. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
238	4. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
238	5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة
239	6. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السادسة
240	7. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السابعة
241	8. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثامنة
241	9. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية التاسعة
242	10. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العاشرة
243	11. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الحادية عشر
244	استنتاج عام
246	توصيات واقتراحات البحث
249	قائمة المراجع
قائمة الملاحق	

قائمة الجداول

01	مراحل الضغوط عند سيلاي Selye	52
02	عناصر الضغوط في المنظمة	54
03	يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية	60
04	يوضح أنجع استراتيجيات مواجهة الضغط	108
05	يوضح العوامل الضاغطة واستراتيجيات المواجهة في وضعيات التدخل والتعامل مع الجثث	167
06	يوضح ثبات مقياس إستراتيجيات المواجهة عن طريق ألفا كرونباخ	176
07	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الأول .مع درجته الكلية	177
08	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور الانسحاب المعرفي مع درجته الكلية	177
09	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الثالث مع درجته الكلية	178
10	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الرابع مع درجته الكلية	178
11	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الخامس مع درجته الكلية	179
12	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور السادس مع درجته الكلية	179
13	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور السابع مع درجته الكلية	180
14	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الثامن مع درجته الكلية	180
15	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور التاسع مع درجته الكلية	181
16	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور العاشر مع درجته الكلية	181
17	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الحادي عشر مع درجته الكلية	182
18	يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور إستراتيجيات المواجهة مع درجته الكلية	183
19	يبين البدائل والأوزان لمصادر الضغط واستراتيجيات المواجهة	184
20	يوضح ثبات مقياس مصادر الضغط المهنية عن طريق ألفا كرونباخ	185
21	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الأول .مع درجته الكلية	186
22	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الثاني .مع درجته الكلية	187
23	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الثالث مع درجته الكلية	188
24	يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور مصادر الضغوط مع درجته الكلية	188
25	يوضح ثبات مقياس مصادر الضغط المهنية عن طريق ألفا كرونباخ	189

190	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الأول مع درجته الكلية	26
191	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الثاني .مع درجته الكلية	27
192	يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الثالث مع درجته الكلية	28
192	يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمصادر الضغوط مع درجته الكلية	29
193	يبين البدائل والأوزان لاستبائي مصادر الضغط، واستراتيجيات المواجهة	30
193	يوضح مجتمع البحث	31
195	يوضح الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من وحدات ومراكز الحماية المدنية المعنية بالبحث	32
196	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية	33
196	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	34
197	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	35
198	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	36
199	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	37
203	يوضح ترتيب إستراتيجيات المواجهة تبعا لدرجة استخدامها من طرف أفراد عينة الدراسة	38
205	يوضح تصنيف أفراد العينة حسب درجة تعرضهم لمصادر الضغوط	39
206	يوضح الفروق في استخدام إستراتيجيات المواجهة تبعا لمصادر الضغوط المهنية	40
209	يوضح المقارنات البعدية بهدف تحديد لصالح من الفروق في مقياس الاستراتيجيات	41
210	يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (السن)	42
213	يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (الخبرة)	43
216	يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (الحالة الاجتماعية)	44
219	يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (المستوى التعليمي)	45
222	يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مصادر الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (السن)	46
223	يوضح المقارنات البعدية بهدف تحديد لصالح من الفروق في مقياس المصادر	47
224	يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط	48

	المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (الخبرة)	
225	يوضح المقارنات البعدية بهدف تحديد لصالح من الفروق في مقياس المصادر	49
226	يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مصادر الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (الحالة الاجتماعية)	50
228	يوضح المقارنات البعدية بهدف تحديد لصالح من الفروق في مقياس المصادر	51
229	يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مصادر الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (المستوى التعليمي)	52

قائمة الأشكال

01	نموذج سيلبي (1974) Selye للأعراض العامة للتكيف.	65
02	نموذج ماكجراث (1976) Mc Grath.	66
03	النموذج الاجتماعي البيئي لكاتز وكاهن (1978) Katz & Kahn.	67
04	نموذج بير ونيومان (1978) Beehr & Newman.	68
05	نموذج كوكس وكوك وليتر (1993) Cox & Kuk & Leiter.	69
06	نموذج كاراساك (1979) Karasek – متطلبات العمل/الاستقلالية.	70
07	نموذج كاراساك وجونسون (1989) Karasek & Johnson.	71
08	النموذج التفاعلي للضغط (1984) Lazarus & Folkmaan.	72
09	نموذج كوبر ومارشال (1986) Cooper & Marshal.	74
10	النموذج التفاعلي للضغط المهني لـ ماكاي وكوبر (1987) Mackay & Cooper.	75
11	نموذج سيزلاقي ووالاس (1987) Szilagi & Wallace.	76
12	نموذج الإطار الشامل لتفسير الضغوط المهنية للطفى راشد محمد (1992).	79
13	نموذج الإطار الثنائي لتفسير الضغوط المهنية لهيجان (1998).	81
14	نموذج سيرورة المواجهة	117
15	يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية باتنة	150
16	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية	196
17	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	197
18	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	198
19	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	199
20	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	200
21	أعمدة بيانية توضح ترتيب الاستراتيجيات حسب درجة الاستخدام	204

قائمة الملاحق

01	استبيان مصادر الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية في صورته الاولى
02	استبيان استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية
03	استبيان مصادر الضغوط في صورته النهائية
04	يبين قائمة الأساتذة المحكمين لأدوات البحث
05	ملحق نتائج الدراسة

مقدمة

مقدمة:

تمثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان في عصرنا الحالي ظاهرة جديرة بالاهتمام، لما لها من خطورة وتأثير في كثير من جوانب حياة الفرد والمجتمع، ولما تسببه من تكاليف باهظة من جراء الأمراض والمشكلات بمختلف أنواعها الناجمة عنها أو المتوافقة معها، ورغم تعدد مصادر هذه الضغوط وتنوعها، فإن الظروف والتنظيمات المحيطة بالعمل تعد أحد أهم هذه المصادر، فكم من عامل يطمح إلى الحصول على زيادة في الأجر، أو على ترقية، أو على استراحة في العمل... الخ، ولا يحصل على مبتغاه، وبالتالي يقع فريسة للإحباط أو الضغوط النفسية. (الشخابنة، 2010: 13)، ولا يقتصر تأثيرها في الفرد وحده، بل يمتد ذلك ليشمل جماعة العمل والمنظمة التي ينتسب إليها، وقد يتعدى إلى أن يصل تأثيرها على الأسرة والمجتمع بطريقة غير مباشرة.

والمهن الاجتماعية والخدماتية تشتمل على نشاطات كثيرة ومتنوعة ومكثفة، يتطلب أدائها التمتع بمهارات عديدة، منها ما يرتبط بالجانب الفيزيولوجي، التقني والمعرفي، في حين يرتبط بعضها الآخر بالمعاملة والتعاطف مع الآخرين، واحترام حقوقهم والمساواة في معاملتهم، وهي قيم مهنية نبيلة من جهة وقد تكون مصدرا من مصادر الضغط المهني من جهة أخرى.

لذلك حظيت مشكلات ضغوط العمل بقدر كبير من الاهتمام والدراسة من حيث التعرف على أنواعها ومظاهرها واستراتيجيات مواجهتها، تظل هذه الأخيرة بحاجة إلى مزيد من الاهتمام، وذلك بمساعدة الأفراد الذين يتعرضون للضغوط لمواجهتها وتدريبهم على كيفية إدارتها وسياساتها تقاديا لمضارها وتقليلًا لأثارها السيئة (جمعة السيد يوسف، 2004: 03)، لأنه غالبا ما يؤدي الفرد عمله ضمن شبكة من العلاقات والمسؤوليات والإجراءات، والأهم من ذلك محيط بشري تتباين دوافعهم وتوقعاتهم وإطارهم المرجعي، ومن الطبيعي في مثل هذه الظروف أن يواجه الفرد مواقف واستجابات سلوكية لا تلقى القبول عنده والتي ربما تتحول إلى مصادر للضغوط بالنسبة له (عسكر 2003: 102)، حيث يعتبر هذا الأخير سمة من سمات العصر الحديث التي تتطلب دراسته دراسة معمقة وحلول جذرية حتى نستطيع تفادي الخسائر التي يلحقها بالأفراد والمجتمعات، حيث أنه يهدد 40 مليون عامل في السنة مباشرة من جراء أمراض ذات علاقة بالضغط مثل: الشقيقة، ومساوئ الكحول... الخ، وبتكاليف تقدر بـ: بمليون ونصف المليون جنيه إسترليني في السنة (تيجاني، 2003: 14)

وفي هذا الصدد توصلت بعض الدراسات ومنها دراسة ليجيرون وكريستوفيني (legeron et cristofini 2006) أننا أصبحنا نعيش في عصر الضغوط والأزمات النفسية، حيث تشير الإحصائيات الحديثة أن 80% من أمراض العصر مثل: النوبات القلبية وضغط الدم وغيرها، بدايتها

الضغوط النفسية (لطفى عبد الباسط إبراهيم، 1994: 3)، كما توصل هانز سيللي إلى أن "الضغوط هي الحياة، وغيابها يعني الموت".

كما توصل كل من كالن ومانوك (calen et manuk , 1995) في مقالهما "الضغط والاستجابة والمرض" بأن للضغط دور هام في نشأة وتفاقم مجموعة واسعة من الاضطرابات النفسية - الجسدية، لذلك تتولد بعض الاضطرابات السيكوسوماتية من الضغط أو تتفاقم بسببه. (أيت حمودة 2007: 115). ونظرا للآثار السلبية الناجمة عن الضغوط، وتنوع مصادرها سواء كانت داخلية خاصة بالفرد أو خارجية عنه، فإن ذلك أدى إلى زيادة اهتمام الباحثين في مجال السلوك التنظيمي في دراسة الأساليب التي يتخذها الأفراد في ما يواجهونه من ضغوط والتخفيف من تأثيراتها عليهم.

بينما ترتبط ضغوط العمل بعدد كبير من الاضطرابات النفسية والجسدية، فإن استراتيجيات المواجهة تعد بمثابة عوامل تعويضية تساعدنا على الاحتفاظ بالصحة النفسية والجسدية معا، شريطة أن يعي الفرد كيفية التحمل، وما هي العمليات أو الاستراتيجيات الملائمة لمعالجة موقف ما، كما ينظر البعض إلى تلك العمليات على أنها عوامل الاستقرار التي تعين الفرد على الاحتفاظ بالتوافق النفسي والاجتماعي أثناء الفترات والمواقف الضاغطة (مقدم، 2010: 3).

وفي المقابل نجد قلة في الدراسات التي تناولت استراتيجيات مواجهة الضغوط ومصادرها، وأساليب التقليل من آثارها خاصة لدى أعوان الحماية المدنية في مختلف البلدان ومنها الجزائر، نظرا للدور النبيل الذي يقوم به عون الحماية المدنية في المحافظة على أرواح الأفراد، وحماية الممتلكات، حيث يوظف جميع مهاراته الفيزيولوجية، الفنية، المعرفية، وكذا الوجدانية والعاطفية، وهذا ما يؤدي إلى تعرض أعوان الحماية المدنية أثناء تأدية مهامهم لعدد من المواقف الضاغطة الاحباطات، التي تزيد من توترهم وتأثر سلبا على فعاليتهم في التدخل والإسعاف وإنقاذ الأرواح البشرية، وإن زيادة هذه المواقف وتكرارها، يؤدي إلى الاحتراق النفسي لعون الحماية المدنية منعكسا بذلك سلبا على صحته النفسية والجسدية، خاصة مع تعقد ظروف الحياة الاجتماعية والاقتصادية، التي أصابت القيم بكافة أشكالها وأنواعها بالوهن (عبد المعطي، 1994: 48).

إضافة إلى أهمية الدور الذي يقوم به أعوان الحماية المدنية سواء في خدمة المواطن بصفة يومية والتي تعتبر خدمة إنسانية قبل كل شيء، تتضح لنا أهمية اختيار موضوع مواجهة الضغط في بيئة الحماية المدنية لما يميزها عن بقية المجالات المهنية الأخرى، من ارغامات مهنية، مستوى درجة الخطورة، وثرأ بالعناصر الضاغطة الموضوعية، وعليه جاء هذا البحث لينظم إلى الدراسات السابقة، التي من خلالها يحاول الباحث رصد مختلف الاستراتيجيات التي يتعامل من خلالها أعوان الحماية

المدينة، خاصة مع المواقف المهنية المختلفة، التي يدركونها على أنها مواقف ضاغطة، أملاً أن يخلص إلى نموذج إيجابي في إدارة هذه المصادر والمواقف الضاغطة للحفاظ على صحتهم النفسية، رغم تعرضهم لمثل هذه المواقف الضاغطة، وللتحقق من أهداف البحث تم تقسيم البحث إلى قسمين وجانبين: جانب نظري وجانب تطبيقي ميداني .

الجانب النظري ويحتوي على عدة فصول وهي كالتالي:

الفصل الأول يخص تقديم مدخل عام للبحث، من خلال تحديد مشكلة البحث، وأهدافه وأهميته، حدود البحث، ضبط مفاهيمه والتعريف الإجرائي لمتغيراته، الدراسات السابقة، فرضيات البحث، بينما تناول الفصل الثاني الضغط المهني ومصادره بتحديد مفهومه ومختلف تعريفاته والنماذج النظرية المفسرة له، ومصادره وطرق قياسه. في حين خصص الفصل الثالث لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية، من خلال تحديد مفهومها، وعرض مختلف الأطر والنماذج النظرية التي تناولتها، مع محاولة إبراز وظائفها وأنواعها وأهم تصنيفاتها وطرق قياسها، وكذا العوامل المؤثرة في تحديدها.

وفي الفصل الرابع ارتأى الباحث من المنطقي تخصيص فصل يعالج فيه الحماية المدنية، حيث حاول من خلاله التعرض إلى تعريف الحماية المدنية، المهام الأساسية للحماية المدنية، مسؤولية أفراد الحماية المدنية، تنظيم جهاز الحماية المدنية، مديرية الحماية المدنية لولاية باتنة. مصادر الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية، أثار الضغط على الصحة النفسية والجسدية لأعوان الحماية المدنية، إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.

أما القسم التطبيقي أو الميداني فقد ضم الفصل الخامس، الذي خصص للإجراءات المنهجية للبحث، وتم فيه التطرق إلى منهج البحث، الدراسة الاستطلاعية، مجتمع البحث وعينته وخصائصها، أدوات البحث، كما تم التطرق إلى الأساليب الإحصائية المعتمدة في البحث.

كما خصص الفصل السادس لعرض نتائج البحث وتحليلها في إطار فرضيات البحث.

ليأتي الفصل السابع لمناقشة مختلف نتائج البحث من حيث قبول أو رفض الفرضيات، ومناقشة النتائج وتفسيرها في ضوء ما أسفرت عليه الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، وانتهى البحث باستنتاج عام، مع ذكر بعض التوصيات والاقتراحات الميدانية كحلول فعالة لمواجهة الضغط المهني لعون الحماية المدنية، وتحسين ظروف عمله.

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

1. مشكلة البحث.
2. أهداف البحث.
3. أهمية البحث.
4. حدود البحث.
5. ضبط مفاهيم البحث والتعريف الإجرائي لمتغيراته.
6. الدراسات السابقة والتعقيب عليها.
7. فرضيات البحث.

1. مشكلة البحث:

تختلف المهن في توصيفها من حيث متطلباتها من مؤهلات ومهارات، وطرق أدائها، كما تختلف الآثار المترتبة عنها مادية وتنظيمية على المنظمة، والمجتمع، وأثار وردود نفسية وسلوكية سلبية محتملة على الفرد العامل في حد ذاته وهذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه. فمن الطبيعي أن تكون الأعمال التي تتطلب مسؤولية الحفاظ على أرواح الناس أكثر مساهمة في القلق مقارنة بالأعمال المكتبية، والشيء نفسه يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه القرار مقارنة بعمل يعتمد صاحبه آليات لاتخاذ قراراته، ويلجأ الباحثون إلى سجلات العاملين في مجالات العمل المختلفة للتعرف على الاضطرابات المصاحبة لها ومدى ارتباطها بالضغوط (عسكر 2003: 107).

إن المهن التي تكون مشحونة بانفعالات نفسية كالغضب، القلق، والتوتر تجعل الفرد في حال استنفار وتأهب دائم، وأفادت دراسات شملت العديد من المجالات المهنية العامة كالصحة، التعليم، الإدارة، والأسلاك الأمنية بمختلف أنواعها أن الأفراد العاملين فيها يتعرضون إلى أنواع مختلفة من الضغوط ترتبط بطبيعة الأعمال وظروفه المادية والاجتماعية، وفرص النمو والتقدم فيه، فدراسة النمر (1994) أكدت أن القطاع العام يعد أكثر تعرضاً لضغوط العمل، الذي تختلف مصادره وتتفاوت مستوياته ودرجة تأثيرها النفسية والسلوكية مما تترك آثاراً سلبية على سلوك المهنيين وعلى صحتهم بسبب التحديات التي تواجههم، كما بينت دراسة العبيشي (1999) أن لضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط وضباط صف الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض أثار سلبية (فيزيولوجية، نفسية، وسلوكية) نتيجة عدة أسباب تنظيمية في بيئة العمل كعدم التوافق بين الفرد وظروف الأجهزة الأمنية التي يعمل بها، وأسباب تتعلق بطبيعة العمل وحجمه الزائد، والطاقة المبذولة من الفرد في عمليات التدخل والمواقف التي يواجهها، كما أكدت دراسة مطاطلة (2010) على وجود علاقة دالة بين ضغوط العمل والتوافق المهني.

ومن أجل التقليل من حجم الضغوطات المهنية، ذهب العديد من الباحثين في التفتيش عن الطرق التي يتبناها الأفراد لمواجهة ضغوطاتهم المهنية اليومية، حيث يستخدمون أساليب واستراتيجيات متعددة للتغلب على الأحداث الصعبة، وتساعدتهم على التوافق في الحياة والالتزان الانفعالي، ويرجع تباين الأفراد في استخدام هذه الوسائل إلى عوامل متعددة كنمط الشخصية والخبرات السابقة وطرق تقييمهم للأحداث وصحتهم النفسية، فالفرد الذي يعاني من الضغوط يلجأ إلى استراتيجيات المواجهة التي تلعب دوراً مهماً في توازنه، فالشخص ذو المهارات القاصرة في التعامل هو الأكثر قابلية للضغوط الانفعالية

والمشكلات السلوكية، وعلى العكس من ذلك فإن الشخص القادر على التعامل مع الضغوط بشكل أكثر فاعلية هو الذي تتخفض معاناته اتجاه المواقف الضاغطة فالضغوط ليست لها دائما عواقب سلبية، لذلك تباينت الاستراتيجيات المستخدمة بين السلبية والايجابية حسب طبيعة الأفراد.

ومن المتغيرات التي أصبحت تثير اهتمام الباحثين في ميدان الضغط المهني هي استراتيجيات التعامل التي يلجأ إليها الفرد لمواجهة ومقاومة الضغط والتخفيف من شدته، ويعرف فريدمان Friedman المواجهة بأنها العملية المتبناة من قبل الفرد لمواجهة مهددات البناء النفسي، وذلك ليستطيع الفرد من خلالها القيام بوظائفه بشكل فعال، ويعرفها دانتزر Dantzer (1993) بأنها "المجهود المبذول لحل المشكلات المرتبطة بمطالب الفرد الداخلية والخارجية، والتي يدركها الفرد كمصدر للتهديد"، وبالمثل يعرف مفهوم المواجهة بأنه "المجهود المبذول لتدبير وتقليل التأثير السلبي للمشكلة" (شويخ، 2007: 56)، وقد أشار لازاروس وفولكمان (1983) إلى أن الأفراد يميلون إلى الاعتماد على المواجهة المتمركزة على حل المشكلة عندما تكون مصادر أو مطالب الموقف تبدو قابلة للتغيير والسيطرة عليها والتحكم فيها. وفي هذا الصدد أكد قريزياني (2001) Graiziani أن النساء نادرا ما يلجأن إلى أساليب المواجهة المتمركزة حول المشكل، ولا يملكن من موارد المواجهة إلا القليل، ونجدهن في الإطار المهني يستعملن القليل من استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول حل المشكل والكثير من استراتيجيات تأنيب الذات واستراتيجيات الهروب والتجنب.

ومن منظور آخر يختلف الأفراد في تعاملهم وطرق مواجهتهم لهذه الضغوط من خلال الأساليب التي يتبعونها، والاستراتيجيات التي يستخدمونها، وكيفية إدراكهم لهذه الضغوط، ويؤكد ذلك ما ذكره لازاروس Lazarus في هذا المجال بقوله "ليس الأفراد مجرد ضحايا التوتر، لكن الكيفية التي يقدرّون بواسطتها الحوادث المؤثرة، والكيفية التي يقومون بها مصادر قدراتهم على التعامل مع تلك الحوادث، هم اللتان تقرران نوعية العنصر المؤثر وطبيعة التوتر" (الضريبي، 2010: 5).

كما تلعب المتغيرات الخلفية المختلفة كالسن، الخبرة المهنية، الحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي دورا في تحديد مستوى الضغوطات المهنية ودرجة تأثيرها على الأفراد العاملين نفسيا وسلوكيا من جهة، وفي كيفية طريقة وتبني الاستراتيجيات المناسبة لتفادي والتقليل من هذه الضغوطات، حيث أكدت دراسة كل من بوعلام (2003)، عثمان (2009)، الشخابنة (2010) أن الأفراد ذوي الخبرة الذين تصل أقدميتهم إلى خمس سنوات كانت الإستراتيجية الأكثر استخداماً عندهم

تتأرجح بين التركيز على المهمة والتركيز على الانفعال، كما أن الأعوان كبار السن وذو الأقدمية يستخدمون استراتيجيات الانفعال والتفادي.

ويعد جهاز الحماية المدنية في الجزائر من الأجهزة الحساسة والفعالة، والتي من خلال أعوانها وإطاراتها الذين يسهرون بصفة يومية ودورية على حماية الأشخاص والممتلكات الخاصة والعمومية، والذين يساهمون بشكل كبير في إنقاذ الأرواح البشرية جراء حوادث المرور والتي تحتل الجزائر المراتب الأولى عالميا في مجال كثرة حوادث المرور، الحرائق المتنوعة، إسعاف المرضى، ومختلف حوادث الإجرام... الخ. ففي هذا السياق تعتبر هذه المنظومة هيئة موجهة نحو خدمة الإنسان، تسمح للقائمين بها بتوظيف كل طاقاتهم نحو مساعدة الآخر والتعاطف معه، واحترام حقوقه، بعبارة أخرى لا يقتصر عمل أعوان الحماية المدنية في التركيز على الجوانب التقنية فقط، بل يتعداها إلى إحداث علاقات بهدف التعامل مع شكاوى المسعفين ومساعدتهم نفسيا ومعنويا على مواجهة مشاكلهم جراء الحوادث التي تقع لهم.

وعليه تصبح ممارسة مهنة عون الحماية المدنية باعتبارها مواجهة المعاناة الإنسانية من الظروف والمصادر المساعدة على ظهور الضغط والإنهاك المهني، حيث يرى بروشن وآخرون (bruchon et al 1997) أن بعض المهن جمعت بين الكثافة في العمل وعظم المسؤولية كالمراقبين الجويين وسائقي الطائرات والجراحين، والعامل المشترك في هذه المهن هي المسؤولية على أرواح بشرية، هذه المسؤولية تتسبب في ضغط نفسي خاص، هو أكثر انتشارا في قطاع الحماية المدنية، حيث أثبتت دراسة بنس وأرنسون 1988 pines&Aronson أن المهن التي يتضمن صميم عملها مساعدة الآخرين يعاني مهنيوها من الإعياء المهني (عبد المحسن فهد، 2000: 155)، وفي نفس السياق وجد فرانش French وكابلان Caplan (1970)، أن الهيئة التي لديها مسؤولية الأفراد تدخل أكثر، ضغط دمها مرتفع ونسبة الكولسترول عالية لديها بالمقارنة مع المديرين الذين تنصب أعمالهم على الإشراف على غير الأفراد، كما أوضحت دراسة ماسلاش Maslach (1981) أن الضغط يظهر بصورة أكثر شيوعا عند الأشخاص الذين يتعاملون مباشرة مع الأفراد، فعندما يصبح الضغط عاليا جدا لدرجة لا يستطيع الفرد تحمله يتجاوب هذا الأخير بإظهار أمراض جسمية-نفسية، ويزداد التوتر، فتظهر أمراض القلب وأمراض ذات علاقة بالجهاز التنفسي (مزياني، 1998: 61).

وتكملة إلى ما سبق فإن مشكلة البحث الحالي تدور حول الكشف عن مصادر الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية، ومدى اختلاف استراتيجيات التعامل مع مصادر الضغوط المهنية، كما

تهدف أيضا إلى التعرف على استراتيجيات المواجهة المستخدمة من طرف أفراد العينة للتعامل مع الضغط ومواجهته والتخفيف من شدته. والفروق الفردية في استخدام الاستراتيجيات وفقا لمتغيرات الخلفية الفردية: السن، الحالة العائلية، والخبرة المهنية، والمستوى التعليمي.

وفي ضوء ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث الحالية في التساؤلات التالية:

1. ما ترتيب استراتيجيات مواجهة مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية؟
2. ما ترتيب مصادر الضغط المهني الذي يتعرض له أعوان الحماية المدنية؟
3. هل تختلف استراتيجيات المواجهة لدى أعوان الحماية المدنية تبعاً لمصدر الضغط الذي يتعرضون له؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير السن؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير الخبرة المهنية؟
6. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟
7. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير المستوى التعليمي؟
8. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعاً لمتغير السن؟
9. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعاً لمتغير الخبرة المهنية؟
10. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟
11. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعاً لمتغير المستوى التعليمي؟

2. أهداف البحث:

1. الكشف عن مصادر الضغط المهني عند أعوان الحماية المدنية.
2. التعرف على أكثر الاستراتيجيات استخداماً لمواجهة الضغوط لدى أفراد عينة البحث.
3. التعرف على أكثر مصادر الضغط المهني شيوعاً لدى أفراد عينة البحث.
4. التعرف على دلالة الفروق لدى أفراد عينة البحث في التعرض لمصادر الضغط المهني بأبعاده تبعا لمتغير كل من: (السن، الخبرة المهنية، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي).
5. التعرف على دلالة الفروق لدى أفراد عينة البحث في استخدام استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعاده تبعا لمتغير (السن، الخبرة المهنية، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي).
6. الكشف عن نوعية استراتيجيات المواجهة المستخدمة اتجاه نوع المصدر الضاغط مهنياً.

3. أهمية البحث:

- إن مهنة الإسعاف والتدخل والإنقاذ التي يقوم بها أعوان الحماية المدنية ليست بالمهمة السهلة والبسيطة كما يظهر لعامة الناس، رغم ما يحدثه من آثار سلبية على صحة الفرد، والخدمة المقدمة على حد سواء، ونظرا لقلّة الدراسات الجزائرية المتعلقة باستراتيجيات التعامل مع مصادر الضغط المهني لعون الحماية المدنية، ونظرا للدور الذي يقوم به هذا الأخير في مختلف العمليات الإنسانية، وإيماننا بجهوده الكبيرة وجب الكشف عن مصادر الضغوط المهنية الموضوعية في حياته اليومية ووقعها على حياته النفسية والجسدية.
- السعي إلى وضع أدوات متكيفة مع البيئة الجزائرية لقياس مستويات مصادر ومواقف الحياة الضاغطة، واستراتيجيات التعامل مع هذه المواقف، واستخدامها كقاعدة وأساس لجمع المعلومات، خاصة في قطاع الحماية المدنية.
- المساهمة في إثراء البحث العلمي من خلال ما توصلت إليه الدراسات الجزائرية، والأجنبية من نتائج.
- ستكون أهمية البحث من خلال النتائج التي سيتوصل إليها، والتي تساعد العاملين بالقطاع على الاستفادة منها في كيفية مواجهة الضغط المهني من خلال استخدام استراتيجيات مناسبة في مواجهة الضغط.

- تكمن أهمية البحث الحالي من خلال تقديم تصور واضح حول واقع الضغط المهني وطرق مواجهته لدى العاملين بقطاع الحماية المدنية، وبالتالي إمكانية تزويدهم ببرامج تدريبية على أساليب ومهارات واستراتيجيات فعالة لتجاوزها.
- يعتبر البحث في استراتيجيات المواجهة اتجاه مصادر الضغط المهني من ضروريات الاهتمام بالصحة النفسية والمهنية للعاملين بالقطاع، نظرا لتأثيرها السلبي على العاملين في حد ذاتهم، وكذا على المسعفين الذين هم في حاجة ماسة للرعاية والاهتمام.
- تقديم اقتراحات وحلول ميدانية فعالة لمواجهة الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية وذلك وفق النتائج المتحصل عليها.

4. حدود البحث:

- الحدود البشرية: أعوان الحماية المدنية بولاية باتنة .
- الحدود الزمنية: من 10 أكتوبر 2017 إلى 15 مارس 2018م.
- الحدود المكانية: جميع وحدات ومراكز الحماية المدنية بولاية باتنة.
- الحدود الموضوعية: تتمثل في متغيرات البحث أي مصادر الضغط المهني، واستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية، وكذا الخلفية الفردية (السن، الخبرة المهنية، الحالة العائلية، المستوى التعليمي)

5. ضبط مفاهيم البحث والتعريف الإجرائي لمتغيراته:

- الضغط المهني:

يعرفه دايلي (Daily, 1988)، الضغوط في محيط العمل بأنها: "مطالب وظروف العمل الغير المعتادة التي تجعل الفرد ينحرف عن الأداء المعتاد في العمل، تعمل هذه المطالب والظروف على خلق من نوع التوازن بين إمكانيات وحاجيات الفرد وبين طبيعة الوظيفة التي يقوم بها وحاجات البيئة التي يعمل فيها". (مزياني، 2010: 44).

- مصادر الضغط المهني:

يقصد بها جملة الظروف والأحداث المرتبطة بالحياة المهنية لعون الحماية المدنية في مجال العمل، بحيث تتجاوز قدرته على التحمل، وتعيق تحقيق أهدافه وإشباع رغباته، والتي تمارس عليه ضغوطا بمستويات معينة، والمتمثلة في: محددات متعلقة بعمليات التدخل، محددات متعلقة بالتنظيم، محددات متعلقة بالحوادث الحرجة. وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على

الاستبيان المعد لذلك، وتتراوح درجته ما بين (40) درجة و(200) درجة، حيث انه كلما ارتفعت الدرجة ارتفعت مصادر الضغوط.

مصدر الحوادث الحرجة:

هي الحوادث الخطيرة التي تهدد حياة الأفراد وتنتج لديهم انفعالا قويا لأنها تتجاوز قدرتهم على مواجهتها سواء أثناء الحادث أو بعده.

مصدر عمليات التدخل:

هي المواقف التي تدخل ضمن نطاق عمل رجال الإطفاء والإنقاذ، يشعر من خلالها العامل بضغط مهني نتيجة تعرضه له.

المحددات المتعلقة بالتنظيم:

هي نوع من أساليب العمل التنظيمية التي تنتهجها مؤسسة الحماية المدنية، تجبر العامل على الالتزام بها، يحس من خلالها بضغط مهني جراء تفاعله معها.

- استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية:

وتتمثل في مجموعة من العمليات المعرفية والسلوكية والانفعالية التي يستخدمها العون في التعامل مع المواقف والأحداث الضاغطة في ميدان العمل لتحقيق التكيف والتوازن النفسي أو تخفيف أثارها والمتمثلة في:

- السلبية ولوم الذات: تتمثل هذه العملية في نقص جهد الفرد في التعامل مع الموقف الضاغط، والإفراط في ممارسة أنشطة أخرى،كالنوم ومشاهدة التلفاز والتنزه والانشغال بأمور أخرى بعيدة عن المشكلة، بغرض تخفيف أو إزالة الآثار الانفعالية المترتبة عليها،ومحاولة أخفاء ما حدث.
- الانسحاب المعرفي: ويتمثل في محاولة الفرد الاستغراق في أحلام اليقظة والتفكير في أشياء وموضوعات بعيدة عن المشكلة.

- البحث عن المعلومات: يسعى من خلاله الفرد للحصول على المعلومات بغرض المساعدة، والنصيحة، والفهم الجيد للموقف، ويعد هذا تحملا موجهها نحو المشكلة، وفي المقابل قد يسعى الى التأييد والدعم الأخلاقي أو التعاطف،وبعد ذلك مظهرا للتحمل الموجه نحو الانفعال.

- إعادة التفسير: هو جهد معرفي يسعى خلاله الفرد إلى تحويل الموقف الضاغط في إطار إيجابي،والوعد بتحسين الأمور،وقد يقتضي ذلك من الفرد تغيير أهدافه أو تعديلها.

- **التفكير الرغبي:** ويتمثل في انشغال الفرد بالتفكير في المستقبل، أي التفكير فيما يمكن أن ينتهي إليه الموقف، إذا ما قام الفرد بعمل ما .وتمنى زوال المشكل وتحسن الموقف.
- **اللجوء إلى الدين:** تشير هذه العملية في رجوع الأفراد إلى الدين والإكثار من الدعاء والذكر، وحضور الدروس الدينية، كمصدر للدعم الروحي والانفعالي وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة والتخفيف من حدتها والتغلب على أثارها الانفعالية.
- **التنفيس الانفعالي:** تتمثل هذه العملية في قيام الفرد بأفعال قد لا تكون مرتبطة بالمشكلة ولا يجدها إطلاقاً لتفريغ مشاعره، وقد يقتضي ذلك التأني في اختيار وتنفيذ مثل هذه الأنشطة.
- **القبول والاستسلام:** هو نشاط يقود الفرد إلى قبول الواقع ومعايشته والاعتراف به، ويلاحظ أن هذه العملية تتضمن الاعتراف بغياب إستراتيجية فعالة لحل الموقف.
- **التريث أو الكبح:** تتمثل هذه العملية في محاولة الفرد التسرع أو متابعة الحدس الأول واجبار الذات على انتظار الوقت المناسب، وقد يقتضي ذلك استرجاع الفرد لخبراته السابقة في المواقف المشابهة.
- **الإنكار (خداع الذات):** نشاط يسعى من خلاله الفرد إلى تجاهل خطورة الموقف، ورفض الاعتراف بما حدث، وإنكاره للواقع.
- **المبادأة بالفعل النشط:** وتتمثل هذه العملية في قيام الفرد بأفعال لمواجهة المشكلة مع محاولة مستمرة من جانبه لزيادة الجهد، أو تعديله والابتعاد عن الأفعال (الأنشطة) التي قد تصرفه عن التهديد الذي يواجهه.
- وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على الاستبيان المعد لذلك، وتتراوح درجته ما بين (42) درجة و (210) درجة، حيث انه كلما ارتفعت الدرجة ارتفعت درجة استخدام استراتيجيات المواجهة.
- **أعوان الحماية المدنية:** هم فئة من العمال يعملون بمصلحة الحماية المدنية، تتمثل مهامهم الأساسية في التدخلات أثناء الكوارث والحوادث وتشمل (الإطفاء، الإنقاذ، الإسعاف)، يشكلون آخر رتبة في التسلسل الهرمي لهذه المصلحة، وتضم فئة الأعوان رتبتي (عون وعريف)، ويعملون بمواقيت عمل تتمثل في (24) ساعة مقابل (48) ساعة راحة عن طريق تناوب لفرق العمل، ويعملون وفق نظام شبه عسكري.

- **الخلفية الفردية:** ويقصد بها الخصائص الفردية التي تميز أفراد العينة عن بعضهم البعض كالسن، والخبرة المهنية، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي. والتي قد تجعل العون يستعمل طريقة أو إستراتيجية معينة في التعامل مع مصادر الضغط المهني تختلف عن الآخرين. ويمكن تصنيفها كما يلي:

- **السن:** نقصد بالسن هنا عمر العون، والمحدد مجاله من (20 إلى 60 سنة)، والمحدد مجاله كالتالي: (من 20 إلى 30 سنة)، من (31 إلى 40 سنة)، من (41 إلى 50 سنة). من (51 سنة فما فوق).

- **الحالة الاجتماعية:** ونقصد بها الحالة العائلية للعون، ونخص بالذكر هنا: المتزوج، الأعزب، المطلق والأرمل.

- **الخبرة المهنية:** نقصد بالخبرة المهنية عدد أو مدة سنوات الخدمة التي قضاها العون في منصب عمله، والمحدد مجالها كالتالي: (من 1 إلى 10 سنوات)، من (11 إلى 20 سنة)، من (21 سنة فما فوق).

- **المستوى التعليمي:** يقصد به مقدار المعرفة والتعليم الذي توصل إليه العون بناء على شهادات علمية وتم تصنيفها: متوسط، ثانوي، جامعي، ما بعد التدرج.

6. الدراسات السابقة والتعليق عليها:

1.6. الدراسات التي تناولت موضوع الضغط المهني ومصادره:

6-1-1- دراسة النمر سعود (1994):

حيث قام هذا الباحث بإجراء "دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الفروق الموجودة بين العاملين في مصادر ضغوط العمل والتي تعزى إلى بعض المتغيرات الشخصية والمهنية المتمثلة في (العمر، والجنسية، ونوع القطاع، وطبيعة الوظيفة، والمستوى التعليمي)، بالإضافة إلى إبراز دور المدير العربي في المنظمات الخاصة والعامة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- اتضح أن القطاع العام يعد أكثر تعرضاً لضغوط العمل التي يأتي في مقدمة أسبابها (النمو والنقد المهني، ثم يليها الظروف المادية للعمل، ثم كمية العمل)، في حين أن (نوع العمل وكميته) يأتيان في مقدمة أسباب الضغوط بالنسبة للعاملين في القطاع الخاص.

- كما تبين أن السعوديين أكثر شعورًا بضغط العمل مقارنة بغير السعوديين، وأن العاملين بالوظائف الإدارية أكثر تعرضًا للضغط من العاملين بالوظائف الفنية.
- إن مستوى ضغوط العمل لدى أفراد عينة هذه الدراسة ينخفض تبعًا لمتغير العمر، ماعدا مصدر (النمو والتقدم المهني) الذي يرتفع بارتفاع العمر، وأن مستويات ضغوط العمل ترتفع بانخفاض (المستوى التعليمي) في جميع المصادر ما عدا مصدر (النمو والتقدم المهني) الذي ينمو بعلاقة طردية.

6-1-2 - دراسة العبيشي سليمان صالح (1999):

تناولت هذه الدراسة موضوع " المتغيرات التنظيمية وأثرها على ضغوط العمل دراسة تطبيقية على العاملين بأقسام الشرطة ومراكز الدفاع المدني بمدينة الرياض "، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المتغيرات التنظيمية التي قد تسبب في إحداث ضغوط عمل لدى الضباط وضباط الصف في بعض الأجهزة الأمنية، بالإضافة إلى تحديد الأهمية النسبية لهذه المتغيرات بالنسبة لكل جهاز أمني من ناحية وبالنسبة للرتب المختلفة للضباط وضباط الصف من ناحية أخرى، والكشف أيضا عن أهم الآثار وردود الفعل السلبية (النفسية والسلوكية) المحتملة لهذه الضغوط الناتجة عن المتغيرات التنظيمية، ومحاولة التوصل إلى وضع بعض المقترحات التي يمكن أن تؤدي إلى الحد من آثار ظاهرة ضغوط العمل وباقي المتغيرات المرتبطة بها.

وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (150) ضابط وضابط صف، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين المنتسبين إلى العاملين بأقسام الشرطة ومراكز الدفاع المدني بمدينة الرياض - المملكة العربية السعودية.

وقد أسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية:

- تبين أن (غموض الدور، والعمل الزائد عن طاقة الفرد، وتعارض الدور، وعدم التوافق بين الفرد وظروف الأجهزة الأمنية التي يعمل بها) تعد من أهم مسببات ضغوط العمل لدى أفراد عينة هذه الدراسة من ضباط وضباط صف.
- تبين أن لضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط وضباط صف الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض آثار سلبية (فيزيولوجية ونفسية وسلوكية).

- وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين المتغيرات التنظيمية لضباط الصف بأقسام الشرطة بمدينة الرياض وبعض المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (الحالة الاجتماعية والمستوى التعليمي والرتبة).
- وجود علاقة إرتباطية سلبية دالة إحصائيا بين المتغيرات التنظيمية للضباط العاملين بأقسام الشرطة بمدينة الرياض وبعض المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (العمر وسنوات الخدمة والرتبة).
- وجود علاقة سلبية دالة إحصائيا بين الآثار السلبية لضغوط العمل وبعض المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في (المستوى التعليمي والحالة الاجتماعية والرتبة) بالنسبة للضباط بأقسام الشرطة بمدينة الرياض.
- وجود علاقة سلبية دالة إحصائيا بين الآثار السلبية لضغوط العمل ومتغير (المستوى التعليمي) بالنسبة لضباط الصف بأقسام الشرطة بمدينة الرياض.
- وجود علاقة إرتباطية سلبية دالة إحصائيا بين المتغيرات التنظيمية والآثار السلبية والحالة الاجتماعية لدى العاملين في الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض. (نشوة كرم عمار، 2007: 78)

6-1-3- دراسة السبيعي شبيب منصور (1999):

تناولت هذه الدراسة موضوع "تأثير ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة في مدينة الرياض"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنماط وأشكال ضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط الشرطة في الأجهزة الأمنية، وتحديد المصادر والأسباب المختلفة المؤدية إلى ظهور هذه الضغوط، والكشف عن الآثار الاجتماعية والنفسية الناتجة جراء التعرض لهذه الضغوط، وتحديد طبيعة العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لضباط شرطة مدينة الرياض، بالإضافة إلى التعرف على الاستراتيجيات المتوفرة التي يتمكن من خلالها التخفيف من حدة هذه الضغوط.

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (334) ضابط، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين جميع الضباط المنتسبين إلى أقسام الشرطة بمدينة الرياض - المملكة العربية السعودية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تبين أن أكثر أنماط ضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط الشرطة بمدينة الرياض تمثلت في (عدم إشباع طموحاتهم الشخصية وانخفاض روحهم المعنوية، وارتباكهم في العمل وعدم استقرارهم النفسي).

- تبين أن أهم مصادر ضغوط العمل لدى ضباط الشرطة تمثلت في (نوع العمل، وكمية العمل، وقلة فرص النمو الوظيفي وصراع الدور).
- وجود فروق دالة إحصائية بين ضباط شرطة مدينة الرياض في إدراك أهمية أربعة من مصادر ضغوط العمل وهي (نوع العمل وكمية لعمل، والنمو الوظيفي وصراع الدور) تعزى إلى المتغيرات الفردية المتمثلة في (العمر، والحالة الاجتماعية، والخبرة، والمستوى التعليمي، والوظيفة، والرتبة العسكرية).
- تبين أن لضغوط العمل تأثير كبير على الأداء الوظيفي لضباط شرطة مدينة الرياض خاصة في مجالات (اتخاذ القرارات، وكثرة التغيب عن العمل، وانخفاض مستويات الأداء).
- إن أهم الأساليب التي تمكن ضباط شرطة مدينة الرياض من مواجهة ضغوط العمل والتخفيف من حدتها تمثلت في (تنمية القدرة الشخصية لضباط الشرطة، ومرونة الهياكل التنظيمية للإدارة الأمنية، والمساندة الاجتماعية من الأسر لضباط الشرطة وتفعيل دور الاتصالات الإدارية، وتنمية الوازع الديني لدى ضباط الشرطة بالأجهزة الأمنية). (ماجد فهد، 2010: 63)

6-1-4- دراسة حريم حسين (2003):

تناولت هذه الدراسة موضوع " ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن دراسة ميدانية"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استمرارية الضغوط الوظيفية لدى أعضاء الجهاز التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن، وتحديد المسببات والمصادر التي تؤدي إلى ضغوط وظيفية مستمرة، ومعرفة ما إذا كانت هذه الفروق في استمرارية الضغوط الوظيفية تعزى للمتغيرات الديموغرافية التالية (الجنس - سنوات الخدمة - العمر - الحالة الاجتماعية - المستوى الوظيفي - المؤهل العلمي - مدة الخدمة).

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (550) ممرضا وممرضة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة المؤلف من (3500) ممرض وممرضة يعملون في المستشفيات الخاصة بالأردن.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود ضغوط وظيفية مستمرة بدرجات متفاوتة فيما يتعلق بجوانب العمل المختلفة.
- شعور العاملين في الجهاز التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن بضغوط وظيفية ناشئة عن مختلف جوانب وعناصر العمل الذي يؤدونه، ولكن بدرجات متفاوتة من حيث استمراريته.

- وجود فروق دالة إحصائية في مدى استمرارية الضغوط الوظيفية تعزى لبعض العوامل الديموغرافية. (الكبيسي موفق، 2004: 74)

6-1-5- دراسة ليجيرون وكريستوفيني (2006) Légeron et Cristofini:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغط المهني لدى عمال إمارة (لوكسمبورغ) وتحديد الفئات الأكثر تضرراً منه، مع تسليط الضوء على أهم المصادر المسببة لظاهرة الضغط المهني وتقييم الآثار المترتبة عنه على العمال، بالإضافة إلى تحديد الإجراءات والوسائل المناسبة واللائمة لمكافحة الضغط المهني.

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة ممثلة لليد العاملة في إمارة (لوكسمبورغ) مكونة من (1230) فرد من بينهم (273) مقيم على الحدود الفرنسية و(122) فرد مقيم على الحدود البلجيكية، حيث تم استخدام استبيان مكون من (114) سؤال بالإضافة إلى إجراء مقابلات، وقد تم استجواب (594) من بين أفراد العينة باللغة المحلية و(511) فرد باللغة الفرنسية و(125) فرد باللغة البرتغالية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- حوالي (27%) من أفراد عينة هذه الدراسة يعانون من اضطرابات عقلية بسبب التعرض للضغط المهني خلال (12) شهر الأخيرة من بينهم (22%) ذكور و(33%) إناث.
- تبين أن قرابة (12%) من بين العمال لديهم اضطرابات القلق بسبب التعرض المستمر للضغط المهني من بينهم (8%) ذكور و(16%) إناث.
- حوالي (9%) من بين أفراد عينة هذه الدراسة يعانون من الاكتئاب من بينهم (6%) ذكور و(12%) إناث بسبب التعرض للضغط المهني.
- كما تبين أن حوالي (20.9%) من بين أفراد عينة هذه الدراسة لديهم ضغط مهني مرتفع جداً و(25.6%) لديهم ضغط مرتفع و(53.5%) لديهم ضغط منخفض أو متوسط.
- حوالي (29.4%) من بين الإناث و(15.2%) من بين الذكور لديهم ضغط مهني مرتفع جداً، في حين تبين أن حوالي (47.8%) من بين الإناث و(57.3%) من بين الذكور لديهم ضغط مهني منخفض أو متوسط.
- تبين أن قرابة (23%) من بين حاملي الجنسية البرتغالية و(18.5%) من بين حاملي جنسية لوكسمبورغ لديهم ضغط مهني مرتفع جداً.

- حوالي (26.2%) من بين العمال (ouvrier) و(13.2%) من بين الموظفين الحكوميين (fonctionnaire d'état) لديهم ضغط مهني مرتفع جدا.
- تبين أن حوالي (22.6%) من بين الأفراد العاملين في القطاع الخاص و(13.5%) من بين العاملين في القطاع العام لديهم ضغط مهني مرتفع جدا.
- حوالي (24.6%) من بين العمال اليوميين و(20.1%) من بين الموظفين و(13.3%) من بين المعلمين و(8.6%) من بين الإطارات السامية لديهم ضغط مهني مرتفع جدا.
- كما تبين أن قرابة (44.4%) من بين ذوي المستوى الدراسي المنخفض و(15%) من بين ذوي التعليم العالي لديهم ضغط مهني مرتفع جدا.
- حوالي (26.7%) من بين أفراد عينة هذه الدراسة تتراوح أقدميتهم في المنصب من 10 إلى 15 سنة و(17%) من بين العمال تفوق أقدميتهم في المنصب (20) سنة لديهم ضغط مهني مرتفع جدا.
- تبين أيضا أن حوالي (45%) من بين الأفراد المنتسبين إلى قطاع الصناعات التقليدية و(36%) من بين الأشخاص الذين ينتسبون إلى قطاع النظافة والحراسة و(32.4%) من بين الأفراد الممارسين للتجارة و(28.3%) من بين الأفراد المنتسبين إلى القطاع الصحي والاجتماعي و(13.1%) من بين الأفراد المنتسبين إلى القطاع الصناعي و(13.8%) من بين الأفراد المنتسبين إلى قطاع التعليم لديهم ضغط مهني مرتفع جدا.
- كما توصلت هذه الدراسة أيضا إلى تحديد الآثار الناجمة عن التعرض للضغط المهني على صحة العمال وقد كانت النتائج كما يلي:
- تبين أن قرابة (70%) من بين أفراد عينة هذه الدراسة لا يدخنون و(8%) منهم يدخنون أكثر من (20%) سيجارة في اليوم، في حين يعاني (30%) من بين المدخنين و(19%) من بين غير المدخنين من ضغط مهني مرتفع جدا.
- حوالي نصف أفراد عينة هذه الدراسة لا يشربون الخمر و(4%) يشربون أكثر من (3) كؤوس في اليوم للرجل وكأسين للمرأة في حين يعاني (28.6%) من بين المستهلكين للخمر و(21.2%) من غير المستهلكين من ضغط مهني مرتفع جدا.

- كما تبين أن حوالي (6.9%) من بين أفراد هذه العينة يستهلكون حبوباً منومة (بانتظام أو في بعض الأحيان)، في حين يعاني (61.9%) من بين المستهلكين للحبوب بصفة منتظمة و(51.6%) من بين المستهلكين للحبوب المنومة في بعض الأحيان من ضغط مهني مرتفع جداً.
 - حوالي (3.5%) من بين أفراد عينة هذه الدراسة يستهلكون المؤثرات العقلية بصفة منتظمة و(3.5%) منهم يستهلكونها في بعض الأحيان، في حين يعاني (60.5%) من بين المستهلكين للمؤثرات العقلية بصفة منتظمة و(65.1%) من بين المستهلكين في بعض الأحيان من ضغط مهني مرتفع جداً.
 - تبين أيضاً أن قرابة (90%) من بين أفراد عينة هذه الدراسة يتمتعون بصحة جسدية ممتازة، في حين يعاني (69.7%) من بين الأشخاص الذين لديهم ضعف في صحتهم الجسدية من ضغط مهني مرتفع جداً.
 - حوالي (8.9%) من بين العمال يقومون بزيارة الطبيب العام بسبب تعرضهم للضغط المهني، ونحو (2.5%) يقصدون طبيب أعصاب أو مختص نفسي وقرابة (20.3%) يقصدون طبيب مختص.
- أما بالنسبة لمصادر الضغط المهني فقد قامت هذه الدراسة بترتيبها وهذا بعد إجراء مقارنة بين الأشخاص المعرضين للضغط المهني وبقية أفراد المجتمع، حيث رتبت هذه المصادر ترتيباً تنازلياً انطلاقاً من معلومات مقدمة من طرف الأفراد الذين يعانون من ضغط مهني مرتفع جداً وهي كما يلي: (متطلبات العمل، والتغيير، ونقص المراقبة والتحكم، والتنظيم، والمحيط، والإحباط وصعوبة العلاقات، ونقص الدعم، وعدم الاستقرار في الحياة الشخصية والمهنية، ونقص الموارد). (الأحسن، 2015: 108)

6-1-6 - دراسة أحمد فاروق (2009):

تناولت هذه الدراسة موضوع "أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية في محافظة الفيوم"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تعيين أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في أشكال ومصادر ضغط العمل لدى المهنيين العاملين في مجال الرعاية الصحية، وتنتمي هذه الدراسة إلى نمط الدراسات الوصفية التحليلية.

وقد طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من هيئة التمريض والأطباء والأخصائيين الاجتماعيين وتخصصات مهنية أخرى، حيث بلغ حجم هذه العينة (107) فرد من بين العاملين في قطاع الرعاية الصحية في محافظة الفيوم جنوب مصر.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن متوسط أعمار أفراد عينة هذه الدراسة قد بلغ (41.4) سنة، وقدر متوسط سنوات الخبرة بـ(12.4) سنة متوسط، كما تبين أن متوسط سنوات العمل في الوظيفة الحالية قد بلغ (8.3) سنة، وتأكد أن متوسط الدخل قد بلغ (312.3) جنيه.
- تبين أن أشكال ضغط العمل التي تظهر لدى العاملين في قطاع الرعاية الصحية في محافظة الفيوم كانت مرتبة حسب الأهمية على النحو التالي: (ضغط التفاوض) حقق الترتيب الأول من حيث الأهمية بمتوسط قدره (2.47)، ثم يليه من حيث الأهمية (ضغط النزاع) بمتوسط قدره (2.46)، ثم في الترتيب الثالث (ضغط الدور) بمتوسط قدره (2.44)، ثم يليه في الترتيب الرابع والأخير (ضغط المهمة) بمتوسط (2.39).
- تبين أن الأسباب والعوامل المؤدية لظهور ضغط العمل لدى أفراد عينة هذه الدراسة تمثلت فيما يلي: العوامل المرتبطة (ببيئة العمل الخارجية) جاءت في الترتيب الأول من حيث الأهمية بمتوسط قدره (2.39)، ثم يليه العوامل (الشخصية للمهنيين) بمتوسط قدره (2.23)، ثم في الترتيب الثالث والأخير من حيث الأهمية العوامل المرتبطة (ببيئة العمل الداخلية بالمستشفيات) بمتوسط قدره (2.22).
- وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة حول أسباب ظهور ضغط العمل تعزى للمتغيرات الفردية المتمثلة في (الحالة الاجتماعية، ونوع المهنة، وسنوات العمل في الوظيفة الحالية).
- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين العاملين في قطاع الرعاية الصحية حول أسباب ظهور ضغط العمل تعزى للمتغيرات الفردية المتمثلة (الجنس والدخل الشهري).
- وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة حول أشكال ضغط العمل تعزى للمتغيرات الفردية المتمثلة في (الدخل الشهري، ونوع المهنة، وسنوات الخبرة).
- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين العاملين في قطاع الرعاية الصحية حول أشكال ضغط العمل تعزى للمتغيرات الفردية المتمثلة في (الجنس والحالة الاجتماعية).

6-1-7 - دراسة عثمان مريم (2010):

تناولت هذه الدراسة موضوع "الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة، وكان الهدف الرئيسي من

هذه الدراسة هو التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية للحماية المدنية بـسكرة.

وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (100) عون، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين الأعوان المنتسبين إلى الوحدة المركزية للحماية المدنية بولاية بـسكرة - الجزائر.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ودافع النجاح لدى أعوان الحماية المدنية.
- وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ودافع تجنب الفشل لدى أفراد عينة هذه الدراسة.
- بالتالي وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز، وعموما يمكن القول أن هذه الدراسة كشفت على أن دافعية الإنجاز لا ترتبط بالضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية بـسكرة.

6-1-8 - دراسة مطاطلة موسى (2010):

تناولت هذه الدراسة موضوع "ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية بولاية سكيكدة"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها رجال الحماية المدنية، وتحديد مستوى التوافق المهني لديهم، والكشف عن أهم المصادر والعوامل المسببة لضغوط العمل التي يتعرض لها رجال الحماية المدنية بالإضافة إلى التعرف عن الأثر الذي تخلفه بعض المتغيرات الديمغرافية على مستوى التوافق المهني لدى أفراد عينة هذه الدراسة.

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (80) فرد من رجال الحماية المدنية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين جميع المنتسبين إلى المديرية الولائية والوحدة الرئيسية لولاية سكيكدة - الجزائر.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين بعد (غموض الدور في العمل) والتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.

- وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين بعد (عبء الدور في) والتوافق المهني لدى أفراد عينة هذه الدراسة.
- وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين (طبيعة العمل) والتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.
- وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين (الترقية والتقدم الوظيفي) والتوافق المهني لدى أفراد عينة هذه الدراسة.
- عدم وجود تأثير دال إحصائيا لبعض المتغيرات الفردية المتمثلة في (الحالة الاجتماعية، الأقدمية، والرتبة، وطبيعة العمل) على مستوى التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية بولاية سكيكدة.

6-1-9- دراسة ليلي شريف ورائية عادل علي (2011):

تناولت هذه الدراسة موضوع " مصادر ضغوط العمل النفسية لدى معلمات الحلقة الثانية من التعليم الأساسي وعلاقتها ببعض المتغيرات - دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية "، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل النفسية لدى معلمات الحلقة الثانية من التعليم الأساسي، بالإضافة إلى الكشف عن الفروق الموجودة بين أفراد عينة هذه الدراسة في مصادر ضغوط العمل تعزى إلى بعض المتغيرات الشخصية المتمثلة في (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية).

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (431) معلمة، تم اختيارهن بطريقة عشوائية من بين جميع معلمات الحلقة الثانية من التعليم الأساسي في محافظة اللاذقية بسوريا والبالغ عددهن (4323) موزعين على 5 مناطق تعليمية (مركز المدينة ومنطقة اللاذقية، ومنطقة القرداحة، ومنطقة جبلة، ومنطقة الحفة).

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تتعرض معلمات الحلقة الثانية من التعليم الأساسي إلى ضغوط العمل بسبب المصادر التالية: (مجال البيئة المدرسية، ثم العلاقة مع مدير المدرسة، ثم العلاقة مع الطلاب، ويليه العلاقة مع أولياء الأمور، ثم عبء العمل، وفي الأخير المناهج الدراسية).
- وجود فروق دالة إحصائيا بين أفراد عينة هذه الدراسة في مستوى ضغوط العمل تعزى إلى متغير (المؤهل العلمي) وكانت الفروق لصالح خريجات معهد متوسط.

- وجود فروق دالة إحصائية بين المعلمات في مستوى ضغوط العمل تعزى إلى متغير (سنوات الخدمة) وكانت الفروق لصالح فئة سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات).
- وجود فروق دالة إحصائية بين المعلمات في مستوى ضغوط العمل تعزى إلى متغير (الحالة الاجتماعية) وكانت الفروق لصالح المعلمات المتزوجات.

6-2- الدراسات التي تناولت موضوع استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية:

6-2-1- دراسة كولينز وكيلوث (1989) Collins & Killouth:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم الاستراتيجيات التي يمكن إتباعها على المستوى التنظيمي (مكاتب المحاسبة) وعلى المستوى الفردي لإدارة ضغوط العمل والسيطرة عليها، وذلك بعد التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى المحاسبين (المراجعين). ومن أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة قاما الباحثان بإعداد استبيان وتوزيعه على (1593) محاسب يعملون في مكاتب المحاسبة الموجودة في الولايات الغربية من الولايات المتحدة الأمريكية، بالإضافة إلى توزيع (340) استبيان على محاسبين سابقين ممن تركوا هذه المهنة والتحقوا بأعمال أخرى، حيث تم استلام (1200) استبيان صالح للمعالجة الإحصائية أي بنسبة (62%)، وكان جميع أفراد عينة هذه الدراسة يعملون في مكاتب المحاسبة بمتوسط (خمس سنوات ونصف).

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تبين أن ضغوط العمل عند المحاسبين ترجع لسببين رئيسيين هما: الأول تمثل في (متطلبات بيئة العمل المهني، والعمل لساعات طويلة خصوصاً خلال أوقات معينة من السنة، وتكرار الأعمال والضغوط المتعلقة بالوقت)، والثاني تمثل في (تعارض العمل مع المتطلبات، والمسؤوليات الأسرية الناتج من قلة الوقت الكافي للراحة والنشاطات الأسرية).

وبناء على هذه النتائج السابقة قدم الباحثان مجموعة من الاقتراحات لإدارة هذه الضغوط مؤيدة بالأمثلة الواقعية لبعض الشركات ومكاتب المحاسبة (المراجعة) وذلك على المستويين الفردي والتنظيمي.

6-2-2- دراسة الشايب معروف (1994):

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الاستراتيجيات التي يستخدمها المرشدون في المدارس الأردنية للتعامل مع ضغوطهم المهنية، وتحديد الفروق الموجودة بين أفراد عينة هذه الدراسة في الاستراتيجيات المستخدمة في مواجهة هذه الضغوط والتي تعزى إلى بعض المتغيرات الشخصية المتمثلة في (الجنس، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة).

- وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (150) مرشد ومرشدة منهم (82) ذكور و68 إناث)، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين المرشدين العاملين في مديريات تربية عمان بالأردن.
- وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:
- ظهر أن إستراتيجية (حل المشكلات) جاءت في المرتبة الأولى من حيث استخدامها من طرف المرشدين والمرشدات في مواجهة الضغوط النفسية الناشئة في العمل.
 - وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في استخدام استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية تعزى إلى متغير (الجنس) وكانت الفروق في استخدام استراتيجيات (وسائل الدفاع، والتمارين الرياضية، والترفيه).
 - وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة تعزى إلى متغيري (الحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة) في استخدام استراتيجيات (وسائل الدفاع، والتمارين الرياضية، والترفيه، والعدوان، والانشغال الذاتي، والبناء).
 - عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المرشدين والمرشدات في استخدام استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية المتمثلة في (إعادة البناء، وحل المشكلات، والدعم الاجتماعي، والاسترخاء، والكشف الذاتي، والتقبل، والثقة، والانعزال، ومراقبة الضغط والتوجه الذاتي) تعزى إلى متغيرات (الجنس، والحالة الاجتماعية، الخبرة). (معاذ العارضة، 1998: 27)

6-2-3- دراسة وفية الهنداوي (1994):

- تناولت هذه الدراسة موضوع "استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة القائمة بين بعض المتغيرات المستقلة المتمثلة في (الجنسية، والوظيفة، والعمر) وبين الشعور بضغوط العمل الناتجة عن المصادر المتمثلة في (عبء العمل، وطبيعة العمل، وسياسات التنظيم، وأساليب تقويم الأداء الوظيفي، وتعارض الدور، والمستقبل الوظيفي).
- وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة (275) من العاملين (ذكورًا وإناثًا)، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين العاملين في المستشفيات العامة والخاصة في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية من جنسيات مختلفة ومهن متنوعة (طبية وتمريض وإدارية).

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تبين أن الموظف السعودي يشعر بمستوى ضغوط العمل أقل مما يشعر به الموظف غير السعودي، وأن العاملين بمهنة التمريض يشعرون بمستوى أعلى مما يشعر به الأطباء.

- كما تبين أيضا أن الموظفين ذوي الأعمار الأصغر يشعرون بمستوى ضغوط العمل أعلى من كبار السن من الموظفين. (الكخن خالد، 1997: 37)

6-2-4 - دراسة العارضة معاذ (1998):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة الإستراتيجيات التي يستخدمها المعلمون في المدارس الثانوية في محافظة (نابلس) فلسطين للتكيف مع الضغوط المهنية التي يواجهونها، والكشف عن الفروق الموجودة بين أفراد عينة هذه الدراسة في اختيار هذه الإستراتيجيات والتي تعزى إلى بعض المتغيرات الفردية مثل (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل).
وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (241) معلم ومعلمة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين المعلمين والمعلمات العاملين في جميع المدارس الثانوية التابعة لمديرية التربية بمحافظة نابلس بفلسطين.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تبين أن معدل استخدام معلمي المدارس الثانوية لإستراتيجيات التكيف مع الضغوط المهنية متوسطة.
- إن أهم الإستراتيجيات التي يستخدمها معلمو المدارس الثانوية في مواجهتهم للضغوط المهنية تمثلت في (الضبط الذاتي والعبادة).
- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في استخدام إستراتيجيات التكيف مع الضغوط المهنية تعزى إلى بعض المتغيرات الفردية المتمثلة في (الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، ومكان العمل) (عاشور علوطي، 2008: 17)

6-2-5 - دراسة عمر نجار، 2009، الجزائر:

هدفت الدراسة إلى معرفة استراتيجيات مقاومة الضغط المهني عند رجال الحماية المدنية، دراسة مقارنة بين سلك الأعوان، سلك ضباط الصف، وسلك الضباط، اختيرت عينة الدراسة بالطريقة الطوعية وكان عددها 656 ينتمون إلى الأسلاك الثلاثة العاملين في ميدان التدخل من ولايات (المدية، تبسة، برج بوعريريج، البليدة، بومرداس، خنشلة، تبسة، الجلفة، الجزائر، النعامة، سعيدة، تيبازة، بجاية)، واعتمد الباحث على مجموعة من المقاييس وهي: مقياس اختبار المقاومة للوضعيات الضاغطة CISS الذي صممه الباحثين اندلر وباركر Endler&Parker 1990، واستبيان ضغط

التدخلات، واستبيان ضغط الحوادث الحرجة، واستبيان ضغط الوضعيات التنظيمية غير السليمة من تصنيف هوفمان Hoffman 1989 لمصادر الضغط المهني. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مهنة الحماية المدنية مولدة لضغط قوي.
- أعوان الحماية المدنية يتعرضون يوميا لضغوط متعددة تختلف حدة ضغطها باختلاف مصادرها.
- رجال الحماية المدنية على اختلاف رتبهم والأسلاك التي ينتمون إليها يستخدمون الإستراتيجية المركزة على المهمة.
- سلك الأعوان الأقل من 25 سنة تستخدم أكثر الإستراتيجية المركزة على الانفعال.
- الأفراد الذين تصل أقدميتهم إلى 5 سنوات كانت الإستراتيجية الأكثر استخداما عندهم تتأرجح بين التركيز على المهمة، والتركيز على الانفعال.

6-2-6- دراسة سهيل مقدم، 2010، الجزائر:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن استراتيجيات التعامل المعرفية والسلوكية التي يتبناها أساتذة التعليم الثانوي في مواجهة مواقف الضغط لمهنة التعليم، وهل تختلف هذه الاستراتيجيات باختلاف خلفيتهم الفردية والتمثلة في: (الجنس، السن، الوضعية العائلية، الوضعية المهنية، الخبرة المهنية)، وطبقت الدراسة على عينة قوامها (392) أستاذ(ة) من مدينتي وهران ومستغانم منها 202 ذكرا بنسبة 51.5% و 190 أنثى بنسبة 48.5%، وتم الاعتماد على أدوات القياس المتمثلة في: مقياس مواقف الضغط المهني، مقياس استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني، كما استخدم الباحث أساليب إحصائية تمثلت في: معامل ارتباط بيرسون، اختبار "ت"، تحليل التباين .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن الأساتذة بصفة عامة يعانون من ضغوط مرتفعة إلى حد ما.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة في استخدامهم لاستراتيجيات التعامل تبعا لاختلاف جنسهم باستثناء إستراتيجية البحث عن المعلومات والدعم الاجتماعي، ولصالح الذكور.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة في استخدامهم لاستراتيجيات التعامل تبعا لاختلاف شدة الضغط، فذوي الضغط المرتفع أكثر استعمالا لكل من السلبية ولوم الذات، البحث عن المعلومات والدعم الاجتماعي، التفكير الإيجابي، اللجوء إلى الدين، التنفيس الانفعالي، القبول والاستسلام، والتريث الموجه، في حين يميل ذوي الضغوط المنخفضة إلى تبني إستراتيجية البحث عن المعلومات والدعم الاجتماعي، التنفيس الانفعالي، التفكير الإيجابي.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة في استخدامهم لاستراتيجيات التعامل تبعاً لاختلاف سنهم في كل من إستراتيجية السلبية ولوم الذات، الانسحاب المعرفي، القبول والاستسلام، المواجهة النشطة، ولصالح الفئة الثانية الذي يتراوح سنهم بين (36-46 سنة).
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة في استخدامهم لاستراتيجيات التعامل تبعاً لاختلاف وضعيتهم العائلية (أعزب -متزوج) باستثناء إستراتيجية البحث عن المعلومات والدعم الاجتماعي، ولصالح المتزوجين.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة في استخدامهم لاستراتيجيات التعامل تبعاً لاختلاف وضعيتهم المهنية (مثبت-متربص -متعاقداً) في كل من إستراتيجية الانسحاب المعرفي، القبول والاستسلام، الإنكار، اللجوء إلى الدين، التريث الموجه، ولصالح المتربصين.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة في استخدامهم لاستراتيجيات التعامل تبعاً لاختلاف خبرتهم المهنية (منخفضة -متوسطة -مرتفعة) باستثناء إستراتيجية القبول والاستسلام، ولصالح متوسطي الخبرة أي الذين تتراوح خبرتهم بين (11-20 سنة).

6-2-7 - دراسة عبد الله الضريبي، 2010، دمشق:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية، ومعرفة إذا كانت فروق دالة إحصائية في استعمال أساليب المواجهة تعزى للمؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر لدى عمال مصنع زجاج القدم بدمشق، وأجريت الدراسة على 200 عامل اختيروا بالطريقة العشوائية . وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. الأساليب الإيجابية أكثر استخداماً من الأساليب السلبية لدى أفراد عينة البحث.
2. وجود أثر للتفاعل بين المؤهل التعليمي، والعمر في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة البحث.
3. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب مواجهة الضغوط (المواجهة والتحدي، واللجوء إلى الدين، إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة) وفي الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية تعزى للمؤهل العلمي (أساسي، ثانوي) ، وذلك لصالح حملة الشهادة الثانوية. ولم توجد فروق في استخدام الأساليب السلبية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
4. وجود فروق في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وكذلك الدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة، وذلك لصالح فئة الخبرة الأكبر (أكثر من أربع سنوات) وكذلك في استخدام أسلوب التنفيس الانفعالي والدرجة الكلية للأساليب السلبية، وذلك لصالح فئتي الخبرة الأصغر.

5. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وفي الدرجة الكلية لهذه الأساليب تعزى لمتغير العمر، وذلك لصالح الفئة العمرية الأكبر (أكثر من 50 سنة) وفي استخدام أسلوب التنفيس الانفعالي والدرجة الكلية للأساليب السلبية، (20-35 سنة)، (36-50 سنة).

6-2-8- دراسة زياد بركات (2010):

تناولت هذه الدراسة موضوع " الإستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة (طولكرم) بفلسطين"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم الإستراتيجيات (النفسية والاجتماعية والجسمية) التي يستخدمها المعلم للتكيف مع الضغوط المهنية في ضوء بعض بعض المتغيرات الفردية مثل (الجنس، والمؤهل العلمي، والتخصص ونوع المدرسة). وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (200) معلم ومعلمة منهم (100 معلم و100 معلمة)، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين المعلمين والمعلمات العاملين في المدارس الحكومية التابعة لمديرية التربية والتعليم في محافظة (طولكرم) بفلسطين.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تبين أن معلمي المدارس الحكومية يستخدمون الإستراتيجيات التكيفية (الاجتماعية والنفسية والجسمية) على الترتيب لمواجهة الضغوط المهنية التي تواجههم.
- وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في استخدام إستراتيجيات التكيف مع الضغوط المهنية تعزى إلى متغير (الجنس) وكانت الفروق لصالح (الإناث) في استخدام الإستراتيجيات (النفسية والاجتماعية)، ولصالح (الذكور) في استخدام (الإستراتيجية الجسمية).
- وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في استخدام إستراتيجيات التكيف (النفسية والجسمية) مع الضغوط المهنية تعزى إلى متغير (نوع المدرسة) وكانت الفروق لصالح معلمي (المرحلة الثانوية)، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائية بين المعلمين والمعلمات في استخدام (الإستراتيجية الاجتماعية) للتكيف مع الضغوط المهنية التي تعزى إلى متغير (نوع المدرسة).
- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في استخدام إستراتيجيات التكيف (النفسية والجسمية والاجتماعية) مع الضغوط المهنية تعزى إلى متغيري (المؤهل العلمي والتخصص).

6-3-3- الدراسات التي تناولت العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية واستراتيجيات مواجهتها:

6-3-3-1- دراسة بلانك وأوسكار (1991): Blanks & Oscar

تناولت هذه الدراسة موضوع " مصادر الضغوط التي يتعرض لها المديرون والاستراتيجيات التكيفية في المدارس العامة في ولاية كارولينا الشمالية"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها المديرون، والكشف عن مدى تأثير هذه الضغوط على إنجازاتهم لواجباتهم.

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (331) مدير من بين مديري المدارس العاملة بشمال كارولينا بالولايات المتحدة الأمريكية.

وقد أسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية:

- أن المصدر الرئيسي لضغوط العمل التي يتعرض لها المديرون تمثلت في (الأنشطة والواجبات المرتبطة بالعمل، والإجراءات اليومية الخاصة بالمدرسة).
- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المديرين في إدراك الضغوط الوظيفية تعزى لمتغيرات (سنوات الخبرة، وحجم المدرسة، والجنس).
- وجود خبرات متشابهة لدى مديري المدارس الابتدائية والمتوسطة والعالية بالنسبة لمستويات الضغط.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المستويات المنخفضة للضغط وقدرة المديرين الذين يستخدمون مهاراتهم لمواجهة الضغوط الناتجة عن العمل لفترات طويلة. (العلفي هدى، 2004: 74)

6-3-3-2- دراسة كيندر وليونارد (1993): Kinder & Leonard

تناولت هذه الدراسة موضوع "درجة التفاؤلية لدى مديري المدارس العالية العامة ومدى إدراكهم لمصادر الضغوط الوظيفية المؤثرة عليهم"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة التفاؤلية لدى مديري المدارس العالية العامة، ومدى إدراكهم لمصادر ضغوط العمل المؤثرة وعلاماتها، والكشف عن طبيعة الاستراتيجيات التكيفية التي يلجأ إليها هؤلاء المديرين في مواجهة هذه الضغوط.

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (200) مدير، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين مديري المدارس العامة بولاية (ميسوري) (Missouri) بالولايات المتحدة الأمريكية.

وقد أسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية:

- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين مديري المدارس العامة في كل من درجة التفاؤلية ومصادر الضغوط والاستراتيجيات المستخدمة للتكيف مع هذه الضغوط وفقا للمتغيرات التالية: (العمر، وسنوات البقاء في الوظيفة الحالية، والسنوات الكلية في التعليم وأعداد المسجلين بالمدرسة).
- تبين أن سنوات بقاء المدرسين في وظائفهم الحالية تؤثر في إدراكهم للمصادر الرئيسية لضغوط العمل.
- يؤثر حجم الطلاب المسجلين بالمدرسة على درجة التفاؤلية لدى المديرين في المدارس العامة.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجة التفاؤلية واستراتيجيات المسيرة لدى مديري المدارس العالية العامة. (العلي هدى، 2004: 71)

6-3-3- دراسة تيلر وإلي سون (1995) Tayler & Ellison:

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغط العمل والرضا النفسي لدى وحدات التمريض، بالإضافة إلى الكشف عن أثر الفروق الفردية في إدراك مصادر ضغط العمل، وتحديد استراتيجيات ووسائل التكيف المستخدمة من طرف الممرضين والممرضات لمواجهة ضغط العمل والتقليل من شدته، والتعرف على مستويات الرضا الوظيفي لدى وحدات التمريض في ولاية (نيويورك) الأمريكية.

وقد تم تطبيق هذه الدراسة على أربع وحدات ذات اعتماد كبير على التمريض وهي (غرف العمليات الجراحية، ووادة العناية بالكبد، ووادة العناية بالكلية، ووادة أمراض الدم)، حيث تم أخذ عينة عشوائية مكونة من (60) ممرضا وممرضة من العاملين في هذه الأقسام الأربعة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن مصادر ضغط العمل لدى الممرضين والممرضات في الأقسام التمريضية الأربعة تمثلت في (نقص الخبرة التدريبية، وكثرة الخلاف مع الأطباء، والخلاف مع زملاء من الممرضين، وعبء العمل، ونقص التشجيع الاجتماعي).
- وجود علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين سلوك التكيف ومصادر ضغط العمل والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة هذه الدراسة. (الأحسن، 2015: 116)

6-3-4- دراسة شرايدر وآخرون (2001) Schroeder & All:

تناولت هذه الدراسة موضوع " الضغوط المهنية والتأقلم معها لدى المدرسين في المدارس الغينية"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح طبيعة الضغوط المهنية التي يواجهها المعلمين الغنيين

وتحديد أهم مصادرها، وتحديد الطرق والاستراتيجيات التي تستخدم من طرفهم في التعامل مع مصادر هذه الضغوط المهنية، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (355) مدرس ينتمون إلى خمس أقاليم مختلفة في غينيا.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تبين أن كل من (نقص وسائل أو أسباب الراحة، وعدم مجانية التعليم، وانخفاض الرواتب) كانت من أكثر المصادر المسببة لضغوط المهنية بالنسبة للمعلمين.
- كما تبين أيضا أن أكثر الإستراتيجيات المستخدمة من قبل هؤلاء المعلمين للتغلب على مصادر هذه الضغوط المهنية تمثلت في كل من (الإيمان والثقة بالله والتضرع له، والتفكير في المشكلات ومحاولة حلها، وبذل المزيد من الجهد لحل المشاكل وتصحيح الأوضاع الخاطئة). (تغريد زياد عمار، 2006:

(93

6-3-5- دراسة سمية بوبحة، (2002) الجزائر:

التي تناولت علاقة أساليب المقاومة بالضغط ما بعد الصدمة عند أعوان الأمن الوطني، وهدفت إلى معرفة استراتيجيات المستخدمة بغرض إعادة التوازن النفسي الذي هدمه الإرهاب لدى قوات الأمن(الشرطة)، وكذا الكشف عن الفروق في نوعية الاستراتيجيات المستخدمة لدى أعوان الأمن العمومي، فرق الشرطة القضائية المتنقلة، الأعوان المنتدبين في الإدارة حسب السن، والكشف عن الفروق في استخدام أساليب المقاومة حسب طبيعة المهنة، والتعرف على الاختلافات في استخدام أساليب المقاومة حسب درجة الصدمة.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة بين درجة الإصابة باضطراب الضغط ما بعد الصدمة واستخدام أسلوب مقاومة معين، حيث كلما زادت درجة الإصابة كلما زاد اللجوء إلى أسلوب المقاومة المركزة على الانفعال وقل أسلوب المقاومة المركزة على المشكل. (رقية فاجة، 2014:18)

6-3-6- دراسة بن زروال فتيحة (2002):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ومستويات الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الجامعي، بالإضافة إلى الكشف عن الطرق والاستراتيجيات المناسبة التي ينصح بها المرشد النفسي في مواجهة وعلاج تلك الضغوط والوقاية منها.

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (84) أستاذ وأستاذة منهم (54 ذكور و 30 إناث)، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين أساتذة التعليم الجامعي العاملين في جامعة العقيد الحاج لخضر بولاية باتنة خلال السنة الجامعية (2001 - 2002) و(17) مرشد نفسي يعملون في مؤسسات مختلفة. وقد توصلت هذه الباحثة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى متوسط من الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الجامعي.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أساتذة التعليم الجامعي في مستوى الضغوط المهنية تعزى إلى متغيري (العمر ونوع الكلية).
- وجود فروق دالة إحصائية بين أساتذة التعليم الجامعي في مستوى الضغوط المهنية تعزى إلى متغير (الجنس) وكانت الفروق لصالح الذكور.
- وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في مستوى الضغوط المهنية تعزى إلى متغير (سنوات الخدمة) وكانت الفروق لصالح الفئة التي تراوحت سنوات خدمتها ما بين (16 - 23 سنة).
- تبين أن تعرض أساتذة التعليم الجامعي إلى الضغوط المهنية راجع إلى الأسباب المتمثلة في (النظرة الاجتماعية، ويليهِ الحوافز، ثم الطلبة، ويليهِ العلاقة مع الزملاء).
- تبين أن ظهور الأعراض المختلفة للضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الجامعي كان بدرجة دون المتوسط، فتعرض أفراد عينة هذه الدراسة للمواقف الضاغطة لا يرتبط نسبيا بظهور هذه الأعراض.
- تبين أن أفراد عينة هذه الدراسة يميلون إلى استخدام آليات الهروب أكثر من آليات المقاومة.
- وجود توافق نسبي بين ما يقترحه المرشدون النفسيون من استراتيجيات وقائية وعلاجية مثل (الاسترخاء) وما يستخدمه أفراد عينة هذه الدراسة من آليات دفاعية ضد الضغوط المهنية مثل (الصلاة، والدعاء والقرآن الكريم)، مع الإشارة إلى إقرار المرشدين النفسيين إلى أهمية أن تشمل الإستراتيجيات الوقائية والعلاجية الخاصة بالضغوط المهنية (البيئة التنظيمية) التي يعمل فيها الأستاذ الجامعي باعتباره يشكل معها نسقا مفتوحا يؤثر في عناصره ويتأثر بها.

6-3-7- دراسة عبد المطلب (2003): Abdul Muthalib

تناولت هذه الدراسة موضوع " ضغوط العمل واستراتيجيات التكيف كما يراها مدراء المدارس في كوالالامبور (ماليزيا) "حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل،

وتحديد طبيعة العلاقة الموجودة بين هذه الضغوط والاحترق الوظيفي واستراتيجيات التكيف مع ضغوط العمل كما يراها مدراء المدارس الثانوية في كوالالمبور.

وقد أسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية:

- تبين أن سبب تعرض مدراء المدارس الثانوية لضغط العمل يرجع إلى تزايد المسؤوليات الإدارية الكبيرة (كمية العمل) والصعوبات الإدارية التي تصادفهم.
- يفضل أفراد عينة هذه الدراسة وسائل معينة للتكيف مع ضغوط العمل التي يواجهونها تمثلت في الأساليب الإرشادية والأنشطة التي تتضمن المناقشة مع الزملاء في المهنة كـ (سماع الموسيقى والتفكير في المستقبل). (العلي هدى، 2004: 68)

6-3-8- دراسة مهدي بوعلام، 2003 الجزائر:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور المراقبة المدركة في تعديل العلاقة بين مقاومة الضغط والصحة الجسمية عند أعوان الحماية المدنية. تكونت عينة الدراسة من 188 فرد منهم 183 ذكور، و5 إناث يشتغلون في سلك الطب (طبيبات) اختيرت بطريقة عشوائية، استخدم الباحث مقياس (ciss) اختبار المقاومة للوضعيات الضاغطة من تصميم اندلر وباركر Eendler & Parker 1990، وكذا مقياس Psychomatic Symptom Chekist للباحثين انتمازيو Anttamasio & all 1984، وكذا مقياس SCL-9OR لصاحبه ديروقاتيس Derogatis 1977.

توصلت نتائج الدراسة إلى:

- أعوان الحماية المدنية يعيشون ضغطا كبيرا نتيجة لطبيعة المهام.
- أعوان الحماية المدنية يستخدمون الاستراتيجيات المركزة على الانفعال والتفادي أكثر.
- الأعوان كبار السن وذوي الأقدمية يستخدمون الانفعال والتفادي.
- الأعوان ذوي الخبرة أقل من 5 سنوات يستخدمون الاستراتيجيات المركزة على المهمة والتفادي.
- وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين إستراتيجية الانفعال والصحة النفسية.
- عدم وجود علاقة بين المقاومة المركزة على المهمة والصحة الجسمية.

6-3-9- دراسة لوكس (2005): Lucas

تناولت هذه الدراسة موضوع " ضغوط العمل واستراتيجيات التكيف بين مديرات المدارس في كاليفورنيا"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المسببة لضغوط العمل كما تراها مديرات المدارس الثانوية في ولاية (كاليفورنيا) بالولايات المتحدة الأمريكية، وتحديد الفروق

الموجودة بين المديرات حول العوامل المؤدية للضغط، بالإضافة إلى تحديد طبيعة استراتيجيات التكيف لدى مديرات المدارس الثانوية حديثات التعيين (أقل من 3 سنوات) والمديرات ذوات الخبرة (أكثر من 3 سنوات) وكذلك البحث في استراتيجيات التكيف.

وقد أسفرت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- عامل الوقت كان من أهم العوامل التي شكلت ضغطاً على أفراد عينة هذه الدراسة، لعدم تمكنهم من إنهاء الأعمال المكلفين بها في الوقت المحدد، ثم يأتي بعد ذلك عامل (كمية وعبء العمل)، ثم عامل (التوقعات العالية)، يليه عامل (الالتزام بأنظمة الولاية والمقاطعة).
- المديرات ذوات الخبرة الأكثر من (3) سنوات لديهن نظرة مختلفة للضغط عن نظرة المديرات ذوات الخبرة الأقل.

- غالبية المديرات يعملن لفترة أطول ويأخذن العمل إلى البيت لتتكيف مع كمية العمل الكبيرة.
- المديرات ذوات الخبرة الأكثر يفترضن أن (وضع الأولويات والتفويض) هي عادات مهمة للمديرات حديثات التعيين.

وفي الأخير أوصت هذه الدراسة بضرورة العمل على تدريب المديرات على استخدام استراتيجيات وأساليب التكيف المناسبة لمواجهة ضغوط العمل. (منصور، ووازن محمد، 2016: 396)

6-3-10 - دراسة التويم نايف بن فهد (2005):

تناولت هذه الدراسة موضوع "مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية دراسة تطبيقية على ضباط جوازات ومرور مدينة الرياض"، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى هؤلاء الضباط، وتحديد المصادر المسببة لضغوط العمل لدى أفراد عينة هذه الدراسة، بالإضافة إلى الكشف عن أبرز الأساليب والطرق التي يلجأ إليها ضباط جوازات ومرور مدينة الرياض.

وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (350) ضابط، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين الضباط العاملين في جوازات ومرور مدينة الرياض - المملكة العربية السعودية.

وقد أسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية:

- يعاني ضباط جوازات مدينة الرياض من ضغوط عمل متوسطة.

- تبين أن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الضباط العاملين جاءت بالترتيب التالي: (بيئة العمل المادية، وعدم المشاركة في صنع القرار، والعبء الوظيفي، وغموض الدور والعلاقات في العمل).

- تبين أن الضباط العاملين في جوازات مدينة الرياض يلجؤون إلى عدة أساليب لمواجهة ضغوط العمل والحد من شدتها وهي على النحو التالي: (الحرص على تحديد أولويات العمل اليومي، وتعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة في العمل ومناقشة المشكلات مع الزملاء في العمل).

6-3-11 - دراسة مزياني فتيحة (2007):

تناولت هذه الدراسة موضوع " أثر مصادر الضغوط المهنية واستراتيجيات المقاومة والدفاعية الاندفاعية العقلانية والمعبرية الانفعالية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة بالجزائر"، والتي هدفت إلى التعرف على مصادر الضغط عند ضباط الشرطة، وكذا الاستراتيجيات التي يستخدمونها لمواجهة هذه المصادر. أجريت الدراسة على عينة مكونة من (281) ضابط، (195) ضابط و(86) محافظ، ينتمون جميعهم للمديرية العامة للأمن الوطني، متوسط سنهم 40-48 بانحراف معياري 5.63، وقد طبقت الباحثة مجموعة من المقاييس استبيان الخصائص الشخصية والمهنية، ومقياس مصادر الضغط المهني عند ضباط الشرطة من تصميم الباحثة، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- ضباط الشرطة يدركون ضغطاً مهنيًا عاليًا، أما فيما يخص مصادره المتمثلة في ضغط المهنة، وضغط الجهاز، وضغط العلاقات، وضغط العلاقة بيت/عمل، وضغط المحيط الاجتماعي على التوالي. بالإضافة إلى الضغط الكلي.

- يلجأ ضباط الشرطة إلى استخدام عدة استراتيجيات مباشرة لمواجهة مصادر الضغط في ميدان عملهم والمتمثلة في: إستراتيجية المنطق، إستراتيجية الاندماج وإستراتيجية السند، وإستراتيجية الوقت وإستراتيجية المهمة، وإستراتيجية العلاقة بيت/عمل على التوالي. كما يلجأ هؤلاء إلى استخدام استراتيجيات غير مباشرة متمثلة في: الدفاعية ككل، والدفاعية العقلانية والانفعالية، كما يبدي ضباط الشرطة معبرية انفعالية عالية.

- تساهم كل من الدفاعية ككل والدفاعية الانفعالية وضغط الجهاز، وضغط العلاقة بيت/عمل في شرح التباين في الاحتراق النفسي ككل.

6-3-12 - دراسة مدني عثمان (2009):

تناولت هذه الدراسة موضوع " الضغط المهني لدى إطارات المركب الصناعي للغاز سوناطراك (حاسي الرمل) مصادره وأعراضه وأساليب مواجهته "، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقدير مستوى الضغط المهني وشدته لدى إطارات المركب الصناعي للغاز، وتحديد المصادر المختلفة المسببة لهذه الضغوط، والكشف عن طبيعة الأعراض التي يخلفها الضغط المهني لدى أفراد عينة هذه الدراسة، بالإضافة إلى تحديد طبيعة العلاقة القائمة بين متغير الضغط المهني وبعض الخصائص الفردية والتنظيمية، والتعرف على مختلف أساليب التكيف مع الضغط المهني المستخدمة من طرف إطارات المركب الصناعي للغاز.

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (190) إطار، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين جميع الإطارات العاملة في المركب الصناعي للغاز وهي تمثل (21) من مجتمع الدراسة. وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- يتعرض إطارات المركب الصناعي للغاز إلى الضغط المهني بصفة دائمة وفي أغلب الأحيان، أما شدته فقد بلغت درجة متوسطة لدى نصف أفراد عينة هذه الدراسة، بينما بلغت درجة مرتفعة وحادة لدى ثلث أفرادها.
- تمثلت المصادر المسببة للضغط المهني لدى الإطارات في عوامل عدة منها: (الأجرة، ونظام العلاوات، والدور في التنظيم وظروف العمل، والعلاقات المهنية).
- يعاني أفراد عينة هذه الدراسة من مجموعة متنوعة من أعراض الضغط المهني المتمثلة في (أعراض انفعالية، وأعراض ذهنية وأعراض فيزيولوجية، وأعراض سلوكية).
- تستخدم الإطارات العاملة في المركب الصناعي للغاز عدة أساليب للتكيف مع الضغط المهني ضمن إستراتيجية المقاومة المتمركزة حول المشكلة وإستراتيجية المقاومة المتمركزة حول الانفعال.
- وجود فروق دالة إحصائية بين الإطارات تعزى إلى متغير (السن) حول تقدير مصادر الضغط المهني المتمثلة في (محور ظروف العمل، والدور في التنظيم، والأجرة، ونظام العلاوات، وظروف الحياة والعزلة)، كما سجلت فروق دالة إحصائية بين الإطارات تعزى إلى متغير (السن) حول التعبير عن الأعراض الفيزيولوجية والأعراض الذهنية. ومن جهة أخرى لم تختلف الإطارات في إجاباتها حول تقدير شدة الضغط المهني وحول مصادره المتعلقة (بمحور تنظيم العمل، والعلاقات

- المهنية، والتطور المهني والتداخل بين الحياة المهنية والحياة الخاصة)، كما لم تختلف حول الأعراض الانفعالية والأعراض السلوكية وحول أساليب مقاومة الضغط المهني.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في الشعور بالضغط المهني الناجم عن المصادر المتمثلة في (ظروف العمل، وتنظيم العمل، والاتصال، والدور في التنظيم، والعلاقات المهنية، والتداخل بين الحياة المهنية والحياة الخاصة) تعزى إلى متغير (الحالة الاجتماعية)، بينما وجدت فروق دالة إحصائية في المصادر المتمثلة في (التطور المهني، والأجرة، ونظام العلاوات وظروف الحياة والعزلة). كما لم تسجل فروق دالة إحصائية بين الإطارات حول الأعراض الانفعالية والأعراض الذهنية والأعراض السلوكية للضغط المهني وحول أساليب مقاومته.
 - عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الإطارات في الشعور بالضغط المهني الناجم عن المصادر المتمثلة في تنظيم العمل والاتصال، والتطور المهني، والأجرة، ونظام العلاوات، والتداخل بين الحياة المهنية والحياة الخاصة، وظروف الحياة والعزلة) تعزى إلى متغير (المستوى التعليمي)، بينما سجلت فروق دالة إحصائية في مصدر المتمثل في (ظروف العمل). كما سجلت فروق دالة إحصائية بين الإطارات حول الأعراض الانفعالية فقط.
 - عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الإطارات في الشعور بالضغط المهني الناجم عن كل المصادر تعزى إلى متغير (نوع الوظيفة) باستثناء مصدر (ظروف العمل)، كما سجلت فروق دالة إحصائية بين الإطارات حول الأعراض الفيزيولوجية والانفعالية فقط.
 - وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في الشعور بالضغط المهني الناجم عن المصادر المتمثلة في (ظروف العمل، والدور في التنظيم، والتطور المهني، والأجرة، ونظام العلاوات، وظروف الحياة والعزلة) تعزى إلى متغير (الأقدمية)، كما سجلت فروق دالة إحصائية بين الإطارات حول الأعراض الفيزيولوجية والانفعالية فقط.
 - وجود فروق دالة إحصائية بين الإطارات في الشعور بالضغط المهني الناجم عن مصدر (ظروف الحياة والعزلة) تعزى إلى متغير (نظام العمل)، كما لم تسجل أية فروق دالة إحصائية بين الإطارات حول أعراض الضغط المهني وأساليب مقاومته.
 - وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في الشعور بالضغط المهني الناجم عن المصادر المتمثلة في (ظروف العمل، والأجرة، ونظام العلاوات) تعزى إلى متغير (هيكل التنظيم)، كما سجلت فروق دالة إحصائية حول كافة أعراض الضغط المهني وأساليب مقاومته.

- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الإطارات في الإحساس بالضغط المهني تعزى إلى متغير (المنطقة السكنية)، كما لم تسجل أية فروق دالة إحصائية حول أعراض الضغط المهني وأساليب مقاومته.

- تبين من خلال تحليل نتائج معاملات الارتباط أن جميع المتغيرات التابعة لهذه الدراسة المتمثلة في (مستوى التعرض للضغط المهني وشدته ومصادره وأعراضه وأساليب مقاومته) ذات دلالة إحصائية، مما يعني وجود علاقة ارتباطية قوية بين متغيرات هذه الدراسة.

6-3-13 - دراسة احمد عيد مطيع الشخانة (2010):

حاولت هذه الدراسة معرفة الأساليب التي يستخدمها العاملون في شركة الاسمنت للتكيف مع الضغوط النفسية، ومستويات الصحة النفسية لدى العاملين، والتعرف كذلك على العلاقة بين أساليب التكيف والصحة النفسية. طبقت الدراسة على عينة قوامها على (208) عامل بشركة الاسمنت الأردنية، استخدم الباحث مقياس مصادر الضغوط النفسية، ومقياس أساليب التكيف، ومقياس الصحة النفسية العامة، كأدوات لجمع البيانات، مستخدماً المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

- تقدير المدير وتنظيم العمل والراتب هي أولى مصادر الضغوط لدى عينة الدراسة، تليها كل من التعب، الآثار النفسية، والعلاقة مع المدير، العلاقة مع الزملاء، وظروف العمل الضارة بالصحة، وبعدها غموض العمل.

- الأساليب التي يستخدمها العاملون للتكيف مع الضغوط النفسية هي: التدبر النشط، ثم التخطيط، بعدها اللجوء إلى الدعم الأدائي، والتقبل، ولوم الذات، وإعادة التشكيل الايجابي، والتدين، وتشيت الانتباه، التنفيس، اللجوء إلى الدعم الانفعالي، واللجوء إلى الإنكار، وفي المراتب الأخيرة كل من فك الاشتباك، والفكاهة، واللجوء إلى الكحول.

- أفراد عينة الدراسة يستخدمون أساليب التكيف النشطة أو الفاعلة مثل التخطيط، والتدبر النشط بدرجات كبيرة ومتوسطة، في حين يستخدمون أساليب التكيف المرتكزة على الانفعال والأساليب التجنبية بدرجة متوسطة ومنخفضة.

6-3-14 - دراسة تواتي نجية (2018):

هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين المصادر المهنية الضاغطة واستراتيجيات المواجهة المستعملة من طرف العاملين بالسلك الطبي وشبه الطبي من خلال التعرف على مستوياتها ودلالات الفروق في الضغوط المهنية وفق عدة متغيرات: الخصائص الشخصية، السلك المهني، نمط المؤسسة الصحية،

ونمط الإقليم الجغرافي. وكذلك من خلال تحديد استراتيجيات المواجهة التي يلجأ إليها العاملون ودلالات الفروق في استراتيجيات المواجهة وفقا لنفس المتغيرات.

تكونت مجموعة البحث من (756) فردا تم اختيارهم بطريقة قصدية، ولتحقيق أهداف هذا البحث تم بناء مقياسين (مقياس مصادر الضغط المهني) و (مقياس استراتيجيات المواجهة) بحيث تم استخراج خصائصهما السيكومترية وتم تطبيقهما في البحث الأساسي إلى جانب استعمال المقابلة نصف الموجهة مع حالات عيادية للغوص في عمق الظاهرة.

أسفر البحث عن نتائج عديدة أهمها: المعدل العام لمستوى الضغط متوسط، لكنه مستوى مرشح للارتفاع حيث سجل الأفراد الذين يعانون من مستوى ضغط مرتفع بنسبة 37.75 % وهي أعلى من نسبة مستوى الضغط المنخفض التي قدرت قيمتها ب 9.50 %. واحتل العاملون بالمؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة EPH الترتيب الأول في المعاناة من الضغط. كما تم تسجيل مستوى ضغط عام لدى العاملين بالسلك الشبه الطبي أكثر من العاملين في السلك الطبي. وأظهرت النتائج أيضا أن أفراد مجموعة البحث يعانون من مصادر مختلفة للضغط المهني. كما كشفت النتائج أن مجموعة البحث تستعمل استراتيجيات مختلفة أولها إستراتيجية الدعم الروحي وآخرها إستراتيجية تجنب المشاكل. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين مستوى الضغط المهني ومختلف استراتيجيات المواجهة عدا إستراتيجية الدعم الذاتي والتقدير الإيجابي. بينما دلت النتائج المتعلقة بالعلاقة الارتباطية بين مصادر الضغط ومختلف استراتيجيات المواجهة على تباین حسب نوع المصدر الضاغط.

4-6- التعقيب على الدراسات السابقة:

بعد العرض السابق للبحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث، حيث تمت مناقشتها من حيث أهدافها وأساليب اختيار عيناتها والأدوات المستخدمة فيها والوسائل الإحصائية التي اتبعت في تحليل بياناتها والنتائج التي تم التوصل إليها، وقد استفاد الطالب الباحث من تلك الدراسات والبحوث التي عمقت رؤيته النظرية والعملية في صياغة مشكلة البحث الحالي، وكذلك في صياغة أهدافه ومنهجيته وتفسير نتائجه، والاطمئنان على المنهجية التي أتبعها في التعامل مع البيانات التي حصل عليها من أفراد عينة الدراسة، حيث تباينت الدراسات السابقة من حيث ما يلي:

1. المنهج: من حيث المنهج يمكن تقسيم هذه الدراسات إلى مجموعتين:

أ. المجموعة الأولى: والتي تناولت المتغير الأول "الضغط المهني ومصادره"، وهي دراسات وصفية تحليلية كدراسة: النمر (1994)، السبيعي (1999)، أحمد فاروق (2003)، ودراسة ليلي الشريف

ورانية عاد(2011)، ودراسات وصفية إرتباطية كدراسة: العبيشي (1994)، عثمان مريم(2010)، ودراسة مطاطلة (2003). هدفت إلى وصف أشكال ومستويات الضغط المهني عند أفراد عاملين في قطاعات مختلفة: التعليم، الصحة، الشرطة، الحماية المدنية، عمال الإدارة، والكشف عن مصادر هذه الضغوط، ومعرفة الفروق في تأثير المتغيرات الشخصية والتنظيمية (الجنس، السن، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي) في أشكال ومصادر الضغط المهني.

ب. المجموعة الثانية: وهي الدراسات التي تناولت موضوع استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية، وهي دراسات وصفية فارقيه كدراسة: الشايب (1994)، والعارضة (1998)، والنجار(2009)، وسهيل، والضريبي(2010)، وبركات (2010)، والتي هدفت إلى الكشف عن الأساليب والاستراتيجيات التي يستخدمها العاملون في مختلف القطاعات: التعليم، الحماية المدنية، الصناعة. وتحديد الفروق الموجودة بين أفراد عينات الدراسات تبعا للمتغيرات الشخصية المتمثلة في: (الجنس، السن، الحالة العائلية، الخبرة المهنية، الوضعية المهنية)، ودراسات وصفية تحليلية كدراسة: كولنز وكيلوث (1989)، والتي هدفت إلى التعرف على أهم الاستراتيجيات التي يمكن إتباعها على المستويين التنظيمي والفردى لإدارة ضغوط العمل والسيطرة عليها، ودراسات وصفية إرتباطية كدراسة الهنداوي (1994)، والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة القائمة بين المتغيرات المستقلة المتمثلة في: الجنس، الوظيفة، العمر، وبين ضغوط العمل، والمتغيرات التابعة المتمثلة في مصادر الضغوط (عبئ العمل، طبيعة العمل، سياسات التنظيم، وأساليب تقويم الأداء الوظيفي، تعارض الدور، والمستقبل الوظيفي).

ج. المجموعة الثالثة: وهي الدراسات التي جمعت بين مصادر ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها من حيث العلاقة والأثر، وهي دراسات وصفية إرتباطية كدراسة كل من: بلانك وأوسكار (1991)، ليوناردو وكيندر (1993)، تيلر واليسون (1995)، بويحة (2002)، عبد المطلب (2003)، بوعلام (2003)، ودراسة تواتي (2018) والتي هدفت إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بمجموعة من المتغيرات التابعة المتمثلة في استراتيجيات مواجهتها، والكشف عن مدى تأثير هذه الضغوط على صحتهم النفسية والمهنية. ودراسات وصفية تحليلية كدراسة: شرايدر(2001)، التويم (2005)، مزياني (2007)، والتي هدفت إلى الكشف عن مستويات ومصادر واثر ضغوط العمل، وتحديد سبل واستراتيجيات مواجهتها في مختلف القطاعات كالتعليم،

الأجهزة الأمنية، الشرطة، ودراسات وصفية فارقية كدراسة: بن زروال (2002)، لوكنس (2003)، عثمان (2009)، الشخابنة (2010)، والتي هدفت إلى التعرف على ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والمهنية والتنظيمية (السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، ظروف العمل، نوع الوظيفة، التطور المهني، الأجر، الهيكل التنظيمي).

2. الأهداف: تباينت وتعددت أهداف الدراسات السابقة التي عُرِضت في هذا الفصل من حيث الأسلوب الذي اعتمدته في دراستها، فمنها: الاستكشافية، الفارقة، والعلاقية، والملاحظ أيضا أن متغير استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية تم التطرق إليه في عدة قطاعات مهنية، وبمختلف الرتب والمستويات، حيث هدفت معظم الدراسات إلى التعرف على أهم الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها، حيث:

- هدفت دراسة: كولنيز وكيلوث (1989) إلى الكشف عن الاستراتيجيات التنظيمية والفردية.
- هدفت دراسة الشايب (1994) إلى التعرف على استراتيجيات حل المشكلات.
- وهدفت دراسة مقدم (2010) إلى الكشف عن استراتيجيات التعامل المعرفية والسلوكية في مواجهة الضغوط المهنية.
- هدفت دراسة بركات (2010) إلى التعرف على أهم الاستراتيجيات النفسية والاجتماعية والجسمية.
- هدفت دراسة كيندر (1993) إلى التعرف على أهم الاستراتيجيات التكيفية التفاعلية ترتبط بالمديرين والقادة.

ومما سبق فإن الاستراتيجيات المتبعة في الدراسات المذكورة تختلف وفق مستويين:

- على مستوى الفرد: وهو مجموع الاستراتيجيات النفسية، والجسمية، والمعرفية، والسلوكية
- على مستوى المنظمة: وهي جملة الإجراءات القانونية والاستراتيجيات الإدارية والعملية التي تقوم بها المنظمة من أجل الحد والتخفيف من الضغوط وأثارها.

كما اشتركت أغلب الدراسات في:

- الكشف عن الفروق في تأثير متغيرات الخلفية الفردية في استراتيجيات مواجهة مصادر الضغوط المهنية.

3. العينة: إن عدد أفراد العينة وحجمها وجنسها يتحدد في ضوء أهداف البحث وطبيعة المجتمع المبحوث والمتغيرات الخاضعة للبحث، وفي ضوء ذلك فإن أفراد العينة في الدراسات السابقة تراوحت

أعدادهم بين (84) فردا في دراسة بن زروال (2002) على عينة من أساتذة التعليم الجامعي بوصفها حداً أدنى، ودراسة كولينز وكيلوث (1989)، والتي كان عدد أفرادها (1593) فردا بوصفهم حداً أعلى. كما تباينت طبيعة الوظائف والمهن فمنها ما كان في القطاع العام والخاص كدراسة: النمر (1994)، ومنها ما كان مطبقاً على العاملين بالأجهزة الأمنية (الشرطة، الدفاع المدني)، كدراسة العبيشي، السبيعي (1999)، بوبحة (2002)، التويم (2005)، مزياني (2007)، ولدى أعوان الحماية المدنية كدراسة مهدي بوعلام (2003)، نجار (2009)، ودراسة عثمان مريم، ومطاطلة، (2010)، وفي قطاع التعليم بجميع مستوياته من المراحل الأولى إلى التعليم الجامعي كدراسة كل من بلانك واوسكار (1991)، كيندر وليونارد (1993)، الشايب (1994)، معاذ (1998)، شرايدر وآخرون (2001)، بن زروال (2002)، عبد المطلب (2003)، مقدم (2010)، ليلي شريف ورائيا عادل (2011)، وفي القطاع الصحي كدراسة الهنداوي (1994)، تيلر واليسون (1995) حريم حسين (2003)، فاروق (2009)، ودراسة تواتي (2018)، وفي القطاع الصناعي والإداري كدراسة كل من كولينز وكيلوث (1989)، ليجيرون (2006)، مدني عثمان (2009)، الضريبي، والشخابنة (2010).

أما من حيث الفئات العمرية فقد اتفقت جميع الدراسات السابقة على السن المناسب للعمل، والمتراوح بين 18 سنة إلى 65 سنة. ومن حيث الجنس فكان الاختيار على حسب طبيعة العمل حيث شملت التعليم والصحة والإدارة على الجنسين، أما في قطاع الشرطة والحماية المدنية والصناعة فقد كان الجنس مقتصرًا على الذكور فقط.

4. أدوات البحث المستخدمة: لقد تباينت الدراسات السابقة في استخدامها للأدوات التي جمعت من خلالها البيانات، فبعضها استخدم اختبارات ومقاييس من إعداد الباحثين أنفسهم كما في دراسة مقدم (2010)، ودراسة مزياني (2007)، ودراسة الضريبي (2010)، أما بقية الدراسات فاستخدمت مقاييس مقننة كدراسة بوعلام (2003)، عمر نجار (2009)، وللذان استخدموا مقاييس اختبار استخدم الباحث مقاييس (ciss) اختبار المقاومة للوضعية الضاغطة من تصميم اندلر وباركر Eendler&Parker 1990، وكذا مقياس Psychomatic Symptom Chekist للباحثين انتمازيو Anttamasio 1984 & all، وكذا مقياس SCL-9OR لصاحبه ديروقاتيس Derogatis 1977، وأضاف عمر نجار (2009) استبيان ضغط الوضعيات التنظيمية من تصنيف هوفمان 1989 لمصادر الضغط المهني، واستبيان التدخلات واستبيان ضغط الحوادث الحرجة.

5. الأساليب الإحصائية: إن الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في الدراسات السابقة تختلف باختلاف أهداف كل دراسة، إذ نلاحظ أن دراسة مقدم (2010)، ودراسة الضريبي (2010)، قد استخدمت (تحليل التباين الثنائي، وتحليل التباين العاملي، وبعضها اعتمدت اختبار "ت" (T-test)، وتحليل التباين الأحادي كدراسة مزياني (2007)، ودراسة تواتي (2018) في حين لم تتطرق بقية الدراسات إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة فيها.

6. النتائج: توصلت الدراسات السابقة إلى مجموعة من النتائج حول مصادر الضغوط المهنية واستراتيجيات مواجهتها في ضوء المتغيرات الشخصية والتنظيمية في القطاعات المختلفة السابق ذكرها، ولكون الدراسة الحالية تركز على أعوان الحماية المدنية كعينة، فإن النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة مع العينة ذاتها كانت كما يلي:

- القطاع العام أكثر تعرضاً لضغوط العمل، ومن أسباب هذه الضغوط: النمو المهني، الظروف المادية للعمل، هذا الأخير الذي يأتي في مقدمة أسباب الضغوط.
- إن مهنة الحماية المدنية مولدة لضغط قوي.
- أعوان الحماية المدنية يتعرضون لضغوط متعددة تختلف حدة ضغطها باختلاف مصادرها.
- الأفراد الذين تصل أقدميتهم إلى خمس سنوات كانت الإستراتيجية الأكثر استخداماً عندهم تتأرجح بين التركيز على المهمة والتركيز على الانفعال.
- الأعوان كبار السن وذو الأقدمية يستخدمون استراتيجيات الانفعال والتفادي.
- عدم وجود تأثير دال إحصائياً لبعض المتغيرات الفردية المتمثلة في: (الحالة الاجتماعية، الأقدمية، الرتبة، طبيعة العمل) على مستوى التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.
- كما كشفت النتائج أن مجموعة البحث تستعمل استراتيجيات مختلفة أولها إستراتيجية الدعم الروحي وآخرها إستراتيجية تجنب المشاكل.

6-5- موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

لقد هدف البحث الحالي إلى الكشف عن استراتيجيات التعامل مع مصادر الضغط المهني في ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أعوان الحماية المدنية والفروق تعرض أعوان الحماية المدنية لمصادر الضغوط تبعاً لمتغيرات الخلفية الفردية والمتمثلة في: (السن، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي)، هذا من جهة، ومن جهة أخرى التعرف على استخدام الأعوان لإستراتيجيات

مواجهة مصادر الضغوط المهنية تبعاً لمتغيرات الخلفية الفردية والمتمثلة في: (السن، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي).

أما من حيث العينة: فالبحث الحالي فتكونت عينته من (399) عون للحماية المدنية من جنس الذكور للسنة 2018/2017، بجميع الوحدات والمراكز التابعة لمديرية الحماية المدنية بولاية باتنة، واختلف البحث الحالي في طريقة اختيار العينة مع الدراسات السابقة، حيث اعتمد الباحث على العينة العرضية وذلك لمجموعة من الاعتبارات وتكمن فيما يلي:

- أن بعض أعوان الحماية المدنية كانوا في عطل مرضية أو إجازات سنوية.
- إن نظام التناوب الذي تسير وفقه طريقة عمل أعوان الحماية المدنية والمهام المسندة لهم، والتي كانت وفق برنامج العمل (24) ساعة عمل مقابل (48) راحة لكل عون، عقد من مهمة الباحث في توزيع أدوات البحث على العينة المعنية.
- والملاحظ أن أغلب الدراسات السابقة طبقت على عينة في ميدان التعليم، وبعضها في الصحة والإدارة، والبعض الآخر في ميدان الصناعة، في حين أنها اتفقت مع كل من دراسة (بوعلام، 2003)، ودراسة (النجار، 2007)، ودراسة (مريم، ومطاطلة، 2010)، في اختيار أعوان الحماية المدنية كعينة للدراسة نظراً لحجم الأعمال والمخاطر التي يواجهونها أثناء تأدية مهامهم.
- أما من حيث المنهج: فقد اتفق الباحث مع بعض الدراسات السابقة في تحديد طبيعة المنهج، حيث اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، كما هو الحال في دراسة كل من (السبيعي، 1999)، (حريم حسين، 2003)، و(أحمد فاروق، 2009).
- في حين كانت الأدوات المعتمدة في البحث الحالي انطلاقاً من بناء استبيانين الأول منهما خاص بمصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، أما الثاني فيتعلق باستراتيجيات مواجهة مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، بعد الإطلاع على التراث التربوي والدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع البحث. وهو ما يتفق مع دراسة كل من (مقدم، 2010)، ودراسة (عمر النجار، 2007)، ودراسة (مزياني، 2007).
- أما من حيث استخدام متغيرات الخلفية الفردية للبحث فقد اعتمد على تأثير كل من متغيرات (السن، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي)، وهو ما يتفق مع بعض الدراسات مثل دراسة (مقدم، 2010)، ودراسة (أحمد فاروق، 2009).

وينظم البحث الحالي إلى مجموعة الدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية ليكمل ما توصلت إليه نتائج هذه الدراسات، ويضيف الجديد من خلال اختيار عينة البحث جغرافياً وبالتحديد أعوان الحماية المدنية بولاية باتنة التي لم اختارها في مجال البحث في ميدان العلوم الإنسانية والاجتماعية- في حدود علم الباحث- كما أن البحث يؤسس لبحوث مستقبلية من شأنها التطرق للضغوط المهنية واستراتيجيات مواجهتها لدى قادة الوحدات والمراكز وكذا ضباط الحماية المدنية، من خلال إعداد البرامج التدريبية الإرشادية الفعالة التي تهدف إلى الاهتمام أكثر بالصحة النفسية والعضوية لهذه الفئة، التي تقدم خدمات مستمرة في سبيل راحة المواطن والحفاظ على الممتلكات العمومية والخاصة.

7. فرضيات البحث:

1. يختلف ترتيب استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية حسب درجة استخدامها من طرف أفراد عينة البحث.
2. تتباين مصادر الضغوط المهنية حسب درجة التعرض لها من طرف أفراد عينة البحث.
3. تختلف استراتيجيات المواجهة المستخدمة من طرف أفراد عينة البحث تبعاً لمصدر الضغط الذي يتعرضون له.
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير السن.
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.
6. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.
8. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعاً لمتغير السن.
9. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

10. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.
11. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

الفصل الثاني

الضغط المهني ومصادره

تمهيد.

1. مفهوم الضغط.
 2. علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى.
 3. الضغط من الناحية الفيزيولوجية.
 4. مفهوم الضغط المهني.
 5. عناصر الضغط المهني.
 6. مراحل ردود الأفعال النفسية والسلوكية اتجاه الضغط المهني.
 7. أنواع الضغوط المهنية.
 8. مراحل تطور الضغط المهني.
 9. مستويات حدوث الضغط المهني.
 10. النماذج النظرية المفسرة للضغوط المهنية.
 11. مصادر الضغط المهني.
 12. قياس الضغط المهني.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعتبر موضوع الضغوط المهنية من أبرز المواضيع التي لقيت اهتمام الباحثين والمفكرين في مختلف التخصصات العلمية على غرار علم النفس والسلوك التنظيمي وعلم الاجتماع والطب والارغونوميا، حيث أدى هذا التنوع إلى ظهور العديد من المقاربات النظرية والاتجاهات العلمية المختلفة في توضيح وتفسير ظاهرة الضغوط المهنية من حيث مسبباتها ومراحلها وأثارها وطرق مواجهتها.

وباعتبار الضغط مفهوم يشير إلى درجة استجابة الفرد للأحداث أو المتغيرات البيئية في حياته اليومية، وهذه التغيرات ربما تكون مؤلمة تحدث بعض الآثار الفيزيولوجية، مع أن تلك التأثيرات تختلف من شخص لآخر تبعا لتكوين شخصية وخصائصه النفسية التي تميزه عن الآخرين وهي فروق فردية بين الأفراد.

ومن خلال ما سبق ذكره تعد مهنة عون الحماية المدنية واحدة من المهن الضاغطة التي تجعل الأعوان غير راضين عن مهنتهم الإنسانية، فيترتب عنها مجموعة من الآثار السلبية التي تصيب صحتهم النفسية والجسدية وحتى السلوكية منها، أيضا على أدائهم المهني. ومن هذا المنطلق تناول الباحث في هذا الفصل العديد من العناصر ذات الصلة بموضوع مصادر الضغط المهني انطلاقا من مفهوم الضغط وعلاقته ببعض المفاهيم الأخرى، ثم مفهوم الضغط المهني وعناصره ومراحل تطوره، ثم أنواعه، والنماذج النظرية المفسرة له، ثم مصادر نشأته والآثار المترتبة عليه، وفي الأخير التطرق إلى قياس الضغط المهني.

1. مفهوم الضغط:

- يمكن إرجاع غموض هذا المفهوم لعدة أسباب وعوامل سنتطرق إليها فيما يلي:
- تميز البحوث والدراسات التي تناولته بالتكرارية والجانبية وعدم التعمق في أبعاده الأساسية، وفشلها في النظر إليه كعملية فريدة تنبع من تفاعل الشخص مع بعض المواقف.
- اختلاف طرق معالجته وبمناهج متباينة حتى بالنسبة للباحثين في التخصص الواحد.
- استيعاب مصطلح Stress لظواهر انفعالية تنطوي على مصطلحات خاصة بها قبل أن يظهر هذا المصطلح إلى حين الوجود، حيث استعمل كمترادف للقلق، الإحباط، التوتر.
- تباين استعماله اللفظية حيث يشار إليه في البحوث الأجنبية بعدة ألفاظ نذكر على سبيل المثال (Pression, Distress, Epuisement, Contraint, Astreinte) والمطلع على المراجعة

التالية يلمس ذلك، ت.م فرايزر، أندري وآلان، ويشار إليه في البحوث العربية بالمصطلحات التالية: الإجهاد (تيغزي أحمد 1991)، الانعصاب (عباس محمود عوض 1987)، الضغط (عسكر 1983).

1.1. تعريف الضغط:

- من خلال اطلاعنا على مجموع التعاريف التي تناولت هذا الموضوع سنذكر التعاريف التالية:
- **تعريف ماك جراف (1970):** هو إدراك الفرد لعدم قدرته على إحداث استجابة مناسبة لطلب أو مهام ويصاحب هذا الإدراك انفعالات سلبية كالغضب الذي يتعرض له الفرد. (إبراهيم السمانودي، 1990).
- **تعريف سيلبي (1976):** وضع سيلبي تعريفا مخالفا لسابقه ماك جراف حيث يرى بأن الضغط استجابة فيزيولوجية ترتبط بعملية التكيف مع الظروف الداخلية والخارجية. (عباس محمود عوض، 1987).
- **تعريف لازروس وآخرون (1978) Lazarus et al:** يجمع هؤلاء الباحثين على أن الضغوط هي تعبير عن الموقف الذي تكون فيه المتطلبات الواقعة على الفرد درجة أكبر من إمكانياته الذاتية.
- **تعريف سيني وماتسون (1980):** إن الضغوط شيء يتطلب التفاعل ما بين الفرد والبيئة. (علي عسكر وأحمد عباس عبد الله، 1988)
- **تعريف ماجدة بهاء الدين سيد عبيد (2008):** الضغوط النفسية هي عبارة عن حالة من التوتر ناجمة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعا ما من إعادة التوافق عند الفرد، وما ينتج عن ذلك من آثار جسمانية ونفسية.
- **تعريف أوكسرفورد:** الإجهاد هو ضغط أو قلق ناتج عن عياء أو تعب عقلي أو جسمي أو ظروف صعبة... الخ. وهو كذلك نتيجة عمل أو قوة إضافية أو نتائج مطلب مفرط على القدرة الجسمية والعقلية كما ينجم عن قلق وتوتر وتعب.
- **تعريف علي عسكر (1986)، وأحمد عباس عبد الله (1988):** يرى كل من الباحثين أن مفهوم الضغط يستعمل للدلالة على حالتين مختلفتين، تشير فيهما الأولى إلى ظروف العمل التي تتسبب في شعور العامل بالضيق والتوتر.

أما الثانية فإنها تشير إلى ردود أفعال داخلية بفعل تلك الظروف والمصطلح على تسميتها بحالة الاحتراف النفسي وهي عملية من ثلاث مراحل:

- المرحلة الأولى: وتتمثل بوجود ضغط عمل نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرات الذاتية اللازمة لمواجهة تلك المتطلبات من جانب العمل.

- المرحلة الثانية: وهي امتداد للمرحلة الأولى، وهنا رد الانفعال للعامل كحالة عدم التوازن وتتنصف بالقلق والإرهاق.

- المرحلة الثالثة: وتتميز بالاضطراب السلوكي ومن مظاهرها الآلية في معاملة المتعاملين، عدم الالتزام بالمسؤولية. (علي عسكر وأحمد عباس عبد الله، 1988).

من خلال التعاريف السابقة للضغط يتبين لنا أن موضوع الضغط عولج من خلال أطر موقفية متباينة ومتناقضة، فإن معظمها يندرج ضمن ثلاث فئات رئيسية، هي: التعريف على المثيرات المحددة للإثارة، والتعريف على أساس الاستجابة الصادرة إزاء المثير، والتعريف على أساس التفاعل بين المثير والاستجابة، بالإضافة إلى متغيرات وسيطية قد لا تكون واضحة.

2. علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى:

إن المقاربة النظرية لمفهوم الضغط ترتبط بمفاهيم ثلاثة تتمثل في كل من (القلق، الإجهاد النفسي والاحتراق النفسي).

- **القلق:** هو حالة من الخوف الشديد الغامض الذي يمتلك الفرد ويسبب له الكثير من مشاعر الضيق واللامن والانعاج فالشخص القلق يتوقع الشر دائما ويبدو متشائما ومتوتر الأعصاب ومضطربا كما يتميز بفقدان الثقة بالنفس كما تبدو عليه كل من مظاهر العجز في البث في القضايا المختلفة وفقدان القدرة على التركيز.

- **الإجهاد النفسي:** يشير إلى ذلك الموقف الذي تكون فيه متطلبات البيئة، أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من الإمكانيات الذاتية، بحيث لا يستطيع هذا الفرد أداء المهام المطلوب منه إنجازها على أكمل وجه بسبب الإجهاد الذي يعيشه والنتائج أساسا عن الخلل الموجود بين مطالب الحياة المهنية والاجتماعية وخصائصه (النفسية والعقلية والجسدية والاجتماعية) مما يتيح فرصة ظهور التوتر والألم بصورة طاعية على حياته النفسية والتي بدورها تؤدي إلى إفرازات فيزيولوجية تظهر على شكل (تعب وإنهاك)، ومن هنا فإن مفهوم الإجهاد النفسي غالبا ما يؤخذ به كمفهوم للضغط النفسي.

- **الاحتراق النفسي:** إن الاحتراق النفسي يشير إلى حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من المظاهر السلبية المتمثلة في (الإرهاق، وعدم الاهتمام بالعمل، وعدم الاهتمام بالآخرين، والكآبة، والشعور بالعجز، والسلبية في تقدير الذات).

انطلاقاً مما سبق تتضح العلاقة التداخلية التفاعلية بين كل من الضغط النفسي والإجهاد النفسي والقلق والاحتراق النفسي فارتفاع مستوى القلق يؤدي إلى وقوع الفرد في حالة إجهاد نفسي وفي حالة استمرار هذا الإجهاد يؤدي إلى ظهور حالات الضغط النفسي وفي حالة تكرار هذه الضغوط العالية تؤدي إلى ما يسمى بالاحتراق النفسي الذي يتميز بكل من الإنهاك والاستنزاف البدني والانفعالي. (الأحسن، 2015 : 20)

3. الضغط من الناحية الفيزيولوجية:

إن الضغط من هذه الناحية يتطلب فهم استجابة الفرد الفيزيولوجية كما يتطلب فهم الميكانيزمات التي تحكم العضوية في حالتها الطبيعية غير المجهدة وذلك من خلال الإطلاع على طبيعة العلاقات التي تربط جهاز المناعة بالجهاز العصبي.

ومن خلال التشخيص البيوكيميائي للتفاعلات التي تحدث داخل العضوية، وفي هذا الصدد يرى سيلي (Selye 1986)، بأن الضغوط هي أمراض التكيف وهي تمر بثلاث مراحل. (بن الطاهر بشير، 1992)

- **مرحلة الإنذارات:** مرحلة سريعة تترجم استجابات الفرد لتهديد مدرك حيث يقوم الجهاز العصبي السمبتاوي والغدد الأدرينالية (الكضريات) بتعبئة أجهزة دفاع الجسم حيث يتم تصريف أكبر نسبة من الأدرينالين وبهذه الطريقة يزيد إنتاج الطاقة لمواجهة الموقف الضاغط، ومن مظاهر هذه المرحلة شحوب اللون، اصفرار الوجه، زيادة نبضات القلب الألم في الرأس والبطن، وتتميز استجابة الفرد السلوكية في هذه الحالة بالمواجهة أو الهروب وإذا استمر تعرض الفرد للضغط فإن الصعوبة تنتقل إلى المرحلة الثانية.

- **مرحلة المقاومة:** في هذه المرحلة تخنفي معظم مواصفات المرحلة السابقة ويكون الجسم في حالة تيقظ عام وذلك بتحريك مجموعة من أجهزة الدفاع ضد العامل الضاغط حيث يناط الدور الرئيسي للهيپوتلاموس والغدة النخامية، الشيء الذي يسمح بإنتاج كبير للمضادات الحيوية، غير أن قدرة الفرد

على المقاومة محدودة فإن الضغط مكثف واستمر مدة أطول فإن العضوية تصبح في حالة ضعف وبالتالي تنتقل إلى مرحلة أخرى.

- **مرحلة الإنهاك:** باستمرار تعرض الفرد للضغط تبدأ العضوية في استنفاد طاقتها على المقاومة فتبطئ أنشطة الأجهزة الجسمية وعليه تصبح من الصعوبة على الفرد التكيف مع ما يتعرض له من خلال ضغوطات فتزيد حدة التوتر مما ينجر معها من مشاكل نفسية وسوماتية وقد يؤدي ذلك إلى الموت.

وفيما يلي الجدول الذي يوضح مراحل الضغوط عند سيلاي Selye .

الجدول رقم (01): مراحل الضغوط عند سيلاي Selye

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
مستوى طبيعي للمقاومة	مستوى عالي للمقاومة	مستوى منخفض للمقاومة
حركة المنبه (الجرس) يبدأ الجسم بالتغير في أقل كشف للعوامل الضاغطة وكذلك نقل المعلومات.	المقاومة يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل.	إنهاك (تعب) بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإنهاك فتقل طاقة المقاومة.

4. مفهوم الضغط المهني:

يوجد تباين في تحديد مفهوم الضغط المهني وهذا عائد إلى ارتباط الدراسات المتعلقة بالضغط

المهني بعدة علوم منها: الطب، علم النفس، علم الاجتماع، السلوك التنظيمي، الارغونوميا... الخ

كما أن هناك عدة اتجاهات لمفهوم الضغط المهني منها انه ضغط محفز Stimulus وهنا نطرح

السؤال التالي: ما هو الضغط المهني ؟

عرفه الهندي (1980): إنه الحالة التي تتفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد ولكي تتغير

حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن أسلوب ممارسة للعمل.

ويشير الصباغ زهير بأنه الوضع الذي يشير إلى الموقف الذي يؤثر في التفاعل بين ظروف العمل

وشخصية الفرد على حالته النفسية والبدنية الأمر الذي دفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي

(الصباغ، 1999: 245).

وينظر الباقي (2004) إلى الضغط المهني على أنه "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة

عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في

حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط " (الباقي، 2004: 335).

في حين ترى فاطمة عبد الرحيم النوايسة (2013) أن ضغوط العمل هي تعبير عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي وتحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقاً أو إزعاجاً أو تحدث نتيجة لعدم الرضا، أو نتيجة للأجواء العامة التي تسود بيئة العمل أو أنها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعاً. (النوايسة، 2013: 30)

أما **العديلي** (1993) فيعرف الضغط المهني على أنه "عبارة عن ذلك الجانب النفسي والتغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقاته وإمكاناته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديداً يمارس ضغطاً نفسياً عليه" (العديلي، 1993: 43). ويشير **سيد عبد العال** (2002) إلى الضغط المهني على أنه "مجموعة من التغيرات الفيزيولوجية والجسمية والنفسية التي يعاني منها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل، والتي لم يعد العامل قادراً على تحملها أو الوفاء لمتطلباتها، ولذلك تعرف استجابة الضغط المهني بأنها كافة أنماط السلوك الانفعالي التي تدل على بلوغ حالة الإجهاد الجسمي والنفسي كتعبير عن حالة عدم التوافق مع متطلبات مواقف إنجاز العمل والمهام بالمستوى الذي تعود الفرد عليه لكثرة الأعباء والمهام وتعددتها وتراكمها وفقاً لنمط شخصيته" (طه عبد العظيم حسين، 2016).

وقد عرف **الكبيسي** (2005) الضغط المهني على أنه "عبارة عن ظروف أو أحداث أو مواقف غير عادية يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل فتؤثر سلباً على راحتهم النفسية، ومشاعرهم وعلى أحاسيسهم ومعنوياتهم لتنعكس بدورها على صحتهم العقلية والجسدية أو كليهما معاً" (الكبيسي، 2005: 10).

أما **المنظمة العالمية للصحة** (2004) فتشير إلى الضغط المهني على أنه "مجموعة من استجابات الموظفين الممكنة في حالة مواجهتهم لمتطلبات وضغوطات مهنية لا تتناسب مع معارفهم وكفاءاتهم والتي تستدعي استعمال قدراتهم في موقف العمل" (مدني عثمان، 2009: 15).

وفي هذا الصدد أكد بارون Baron بأن ضغوط العمل استجابات بدنية ونفسية وسلوكية للأفراد لمواقف قد تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد للتأقلم معها. (الصباغ، 1999: 245). من خلال استعراض تلك التعاريف يمكن استخلاص ثلاث اتجاهات لضغط العمل وهي:

- الاتجاه الأول: الذي ينظر إلى الضغط على أنه رد فعل طبيعي لجسد الإنسان فيزيولوجيا ونفسيا لطلبات تقع عليه من البيئة الخارجية.
- الاتجاه الثاني: ينظر إلى ضغط العمل على أنه التفاعل بين شخصية الفرد والبيئة، بحيث ينتج عن هذا التفاعل تغيرات نفسية وجسدية قد تحدث انحراف في أداء الفرد الطبيعي.
- في حين أن الاتجاه الثالث ينظر إلى ضغط العمل على أنه الاستجابة الطبيعية لجسم الإنسان نفسيا وسلوكيا لمتطلبات أكبر من قدرات الفرد على التأقلم معها. (العديلي، 1984: 256).

5. عناصر الضغط المهني:

لقد حدد كل من سيزلاقي ووالاس (Scizlagy-Wallace 1991) ثلاث مكونات رئيسية للضغط المهني تمثلت فيما يلي (التويم، 2005: 32):

أ. **المثير Stimulus**: هو عبارة عن مصادر الضغوط المختلفة (الشخصية، والبيئية، والوظيفية)، أو بعبارة أخرى هو كل ما يتعرض له الفرد من مؤثرات ناتجة عن الفرد ذاته أو المنظمة أو البيئة، ويترتب عليها شعور الفرد بالضغط.

ب. **الاستجابة Response**: هي ردة الفعل التي تحدث من الفرد عند تعرضه للمثيرات الضاغطة وتتمثل في ردود فعل نفسية أو جسمانية أو سلوكية اتجاه الضغط، وقد تكون في شكل نوع من الإحباط الذي يحدث نتيجة لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له، وقد تكون الاستجابة للضغط في شكل نوع من القلق والإحساس بعدم الاستعداد للإجابة بصورة ملائمة للمواقف.

ج. **التفاعل Interaction**: هو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية والعمل والمشاعر الإنسانية، وما يترتب عليها من الاستجابات ولدينا فيما يلي الشكل الآتي الذي يوضح عناصر ضغوط العمل.

الجدول رقم(02): عناصر الضغوط في المنظمة

المثير	الاستجابة	
- البيئة	التفاعل بين المثير والاستجابة	- إحباط
- منظمة العمل		- قلق
- الفرد	/	/

المصدر: 59: 1987 Sizilagri et Wallac

6. مراحل ردود الأفعال النفسية والسلوكية اتجاه الضغط المهني:

الظهور التدريجي للضغط مر بالتتابع عبر ثلاث مراحل:

1. الإدراك بوجود تهديد.
2. التعبير عنه بسلوك دفاعي.
3. فشل هذا السلوك الدفاعي. (Grainger, 1993).

الأسباب الأساسية للضغط هي انفكاك الصلة بين أوامر وإحاحات منصب العمل وبين استعدادات العامل.

1.6. الدفاع والتكيف في وضعيات (حالات) الضغط:

الكائن البشري يجد نفسه أمام الضغط، هو في حالة ضغط وكرد فعل يجد نفسه يسلك أنواع من استراتيجيات للتكيف، فملكة التكيف نعرفها على أنها مجموعة الجهود التي هي بين النفسيات Intrapsychiques والسلوكيات، وهذا قصد توجيه الحاجات، النزاعات الداخلية والمحيطية، التي يعبر عنها بتدهور للموارد الفردية. (Lazarus, 1988).

وفشل محاولة التكيف يكون أحيانا من خلال متطلبات العمل التي تكون متشددة وقاسية، إذا ما قارناها مع الموارد الفردية، وأنماط التكيف هنا، وبمرور الزمن ستشكل موردا جديدا للمشاكل، هذا ينتج عنه خلل وظيفي نفسي وسلوكي، ودليل ذلك بإشارات أولى مثل الأحاسيس السلبية مثل الهيجان (Irritation)، التخوف (Inquietude)، الضغط (Tension).

2.6. الأعراض النفسية:

من بين الظواهر التي تطرأ على الشخص في الضغط المظاهر السيكوسوماتية، التحليل النفسي عدم الراحة.

في سنة 1974 قام الباحثون بدراسة وأعيدت سنة 1977 من أجل معرفة العلاقة الموجودة بين مختلف عوامل العمل وعامل الضغط وذلك عن طريق القياس النفسي.

(Marstedt, 1977) وهذا من خلال معرفة عوامل العمل، وقت العمل، كثرة العمل، شروط العمل، نوع العمل، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، البعد عن المجتمع، عدم التأكد من البقاء في العمل، ومن بين مظاهر الضغط هنا: الظواهر السيكوسوماتية، عدم الثقة في النفس، انهيار عصبي، عدم الرضا في الحياة، وقد بين الباحثون أن هناك علاقة بنسبة كبيرة بين الثقة والعمل.

لم تكن للعامل الوقت أي علاقة مع الضغط وتتنوع نوع العمل، وفقدان الثقة بالنفس له علاقة بالانعزال عن المجتمع وهذه النتيجة تم التوصل إليها من خلال دراسة عن بعض الأمراض على عينة تمثل 23 مهنة في أمريكا. (Caplan, 1988)، بالإضافة إلى فقد قيمة العمل والإحساس بنقل الملكية ونقص الإمكانات المعرفية الناتجة عن الغياب المطول لعدم التمكن من الوضعية في العمل (المهنة). (Greif, S, 1978).

ولقد أظهر تحليل مدقق ومعمق لنتائج الملل أنه عند العمال الأحرار يوجد هناك اضطرابات في الانتباه والتركيز. (Ohanlon, J, F. boredom)، تتمثل نسبة 30% من العمال الذين يحسون بالملل العميق في العمل الحر.

وهناك دراسة أخرى لبعض الأمراض المعدية بينت أن نسبة التكرار في العمل هو عامل يؤدي إلى الغياب، ولقد تم من الناحية السيكلوجية إظهار أن كثرة المنبهات النوعية وكثرة العمل له علاقة مع الضغط وفقد الثقة، وفي المقابل نقصها يؤدي إلى انهيار عصبي، الحساسية، والأعراض النفسية (نقصها أو كثرتها تؤدي إلى عدم الرضا المهني). (Udris, i, 1981)

ولقد قارن الباحثون بين مجموعتين من العمال (نفس العمل ومتكرر) بمقياس الآلة، وأعمال تكرارية محددة بمقياس من طرف العمال (عمل وليس متكرر)، من بين أعراض الضغط التي سجلت، الاضطرابات، أعراض سيكوماتية، انهيار عصبي، وعدم الرضا.

(Broabdent, d.e et gath, 1978)، في كل مجموعات العمل تم تسجيل علاقة إيجابية بين عدم الرضا والأعراض السيكوسوماتية، عمال المجموعة الثانية (العمل المتكرر) مثلوا حالة عدم الرضا أكثر من الذين لم يعملوا بتكرار (المجموعة الثالثة).

بالتالي بينت الدراسات أن هناك علاقة بين عوامل الضغط المهني والظواهر النفسية لكن يجب هنا من توضيح الأسباب المتوقعة.

3.6. رد فعل السلوك:

التجارب العامة للضغط المهني يمكن أن تترجم عن طريق رد فعل سلوكي شخصي يمكن أن يتكيف مع مرحلة عابرة من الضغط بتغيير الوضعية، كيف ذلك؟
بتغيير الوضعية أو التمكن من رد الفعل أو عدم التكيف وتغيير السلوك.

أ. **استهلاك السجائر:** التدخين هو عادة تفسر بأساليب داخلية أو خارجية تبين أن له علاقة مع الضغط والاضطراب. (Mccrae, r.r, 1988)، واكتشف أن هناك علاقة بين الضغط والعمل، بحيث أن هناك علاقة بين قرار توقيف التدخين والعوامل المهنية.

وفي دراسة نشرت في 1975 بينت أنه لم يمكن إظهار اختلافات بين المدخنين وغير المدخنين في الولايات المتحدة الأمريكية من حيث الضغط المهني. (Schar, m, 1971)

ب. **تعاطي الكحول:** بينت عدة دراسات أن الدور المهم لظروف العمل له أثر في تطور الضغط وبينوا أن تعاطي الكحول كان وسيلة هرب، وفي إطار دراسته قاموا في سنة 1674 بسؤال عدة عمال في مهن مختلفة، سئلوا عن وجود عوامل ضغط في المهن وعن عادات سلوكهم. (Margolis, b.k et kroes, 1977).

وتبين أن هناك علاقة بين شرب الكحول مع قلة أو كثرة العمل، ومع سوء استعمال المعلومات والقدرات وعدم الأمن في العمل ونقص القرارات داخل العمل، إذن من الممكن استخلاص علاقة للأسباب المتوقعة على حسب المعلومات التي عندنا مثال "ممرضات تسجيل النوبات في فلندا، هناك علاقة ضعيفة بين ظروف العمل وتعاطي الكحول". (Jokiinen, m et pyhonen, 1980)

ومن هنا نرى أن هذه الأسباب يمكن أن تنحصر فيما يلي: معارضة خارج المهنة، اصطدامات القيم الشخصية والعمل، عدم الرضا المهني، نقص في معنى المسؤوليات. وتكون مرتبطة بتعاطي الكحول وهذا التعاطي مرتبط بالضغط المهني. (Mostafa a. el-batawi, 1988)

ج. **التغيب ودورية العامل (أو التأخر الشخصي):** هنا التغيب في العمل يكون بسبب مرض خطير أو حادث لا جدل فيه، لكن التغيب المرتبط بمرض بسيط أو تعب أو ضغط في العمل يركز على اختيار العامل الذي يتعلق بعوامل من جهة داخلية وخارجية في مكان العمل.

خلال بحث أقيم على عينة من 122-184 موظفين في البحرية الأمريكية في فترة مدتها 11 سنة تبين أن هناك علاقة ما بين أرقام الضغط المهني (الأرقام التي أعطاهها الباحثون) والنسبة المرضية لـ 10 أمراض متعلقة بالضغط من بينهم (الكحول، ارتفاع ضغط الدم، التعصب، القرحة المعدية، أمراض القلب... الخ).

الباحثون بينوا أن هناك عدة دلائل تبين أن التغير والدور المهني لهم علاقة بعدم الرضا المهني. (Strayer, r).

إن تحليل الدراسة التي نشرت قبل 1973 ساعدت في استنتاج عدم الرضا في العمل هو عامل أساسي لتدهور العمل (Hoberg,a,)، ولقد قام الباحثون بين مجموعة عمال في ورشة بحث لدراسة عوامل الضغط، ومجموعتين شاهدة مكونة من عمال لهم نفس العمر 29% من العمال في الورشة تغيبوا 30 يوما عن العمل أو أكثر لتدهور العمل.

(Porter, 1 w etstreers,r.M, 1988). و 43% من التغيبات كانت ناتجة عن الضغط حيث أن هذه النسبة كانت ناقصة من الفئتين الآخرين.

كم بينت دراسة في سنة 1971 أن دوران العامل مرتبط بغموض الدور مثال أجريت دراسة على الممرضات في الو.م.أ أثبتت أن مستوى الضغط المهني الملحوظ كان له علاقة مع قرار وقف العمل لكنهم لم يعلموا ما إذا كان الضغط سبب بداية له. (Gardell, b, 1978)

ومن خلال دراسة صدرت عام 1974 لعمال مهن مختلفة استجوبوا حول وجود أسباب معينة للضغط في العمل، وعن عادات سلوكية مختلفة سجلت ثلاث أسباب للضغط المهني:

1. سوء استعمال الكفاءات،

2. عدم توفر الأمن في الوظيفة،

3. عدم المساهمة في قرارات تنظيم العمل. (Perlman,b et hartman, 1979).

التغيب مرتبط بصفة هامة بعوامل اجتماعية وديمقراطية، بالإضافة إلى أن الغيابات قد تكون منخفضة حسب السن.

د. الإنهاك: هو إحساس العامل الممارس لوظيفة تحتوي على علاقات اجتماعية كثيرة، في الواقع هو محدد ومعرف كرد فعل على ضغط حسي مؤقت يتضمن ثلاث عناصر:

- الإنهاك الحسي والفيزيائي، الإنهاك الحسي أو الإنهاك الفيزيائي،

- انخفاض الإنتاجية في العمل،

- عدم الإفراط في الوظيفة (عدم التشخيص المفرط).

وفي مجالات حول الخبرة العيادية وتحاليل لحالات، اقترح الباحثون أعراض تدرج في وصف ظاهرة الإنهاك مثل: انخفاض الروح المعنوية، موقف سلبي بالنسبة للمرضى، بدئت تجاه تحقيق أهداف فرص العمل، وفراط الثقة يترجم سلوك ظاهر، التغيب التغير المتكرر في العمل، وسلوكات فرار أخرى مثل اللجوء إلى المخدرات.

هـ. الإنتاج في العمل: يسجل من بين نتائج الضغط المهني تعدد نوعية العمل المكتمل - لقد درس العديد من الباحثين نوعية العمل بدلالة عن أسباب مختلفة في مكان العمل، لكن غالباً - بصفة أقل - بدلالة الضغط كعامل وسيط. وفي هذا الصدد يشير عبد الرحمن هيجان (1998)، أن جارديل Gardell, B يعد من الأوائل الذين اهتموا بدراسة العلاقة بين بيئة العمل - على اعتبار أنها ظروف خارجة عن إرادة الفرد - حيث أوضح أن بيئات العمل التي تسهم في الشعور بالعجز والعزلة، تعتبر من البيئات المسببة للضغوط لمعظم العاملين بها. (البلاوي، 2006: 12)

ومن خلال إصدارات عديدة استطاع الباحثون التفريق ما بين عدة متغيرات نوعية في العمل، بالأخص نسبة العمل المكتمل (أوجه النوعية الكمية والكيفية للإنتاج)، الخطأ في المواقف وتنظيم العمل. إذا كانت وظيفة العمل مهمة وإذا كان الفرد موضوع تحت ضغط فإن سلوكه من الممكن أن يتغير مثلاً: إن العامل يخاطر بأن يهمل وجهات ثانوية لكي يركز على ما هو أهم.

وخلال بحث حول عمال بمصنع للنسيج أعلم الباحثون أن الإنتاجية مثلها مثل درجة الضغط متأثرين بنوع التنظيم في العمل المختار. (Hac. Ker. W. et vaic. H. 1973)

7. أنواع الضغوط المهنية:

تقسم الضغوط المهنية حسب اعتبارات متعددة، فهناك من الباحثين من يقسمها اعتماداً على الآثار المترتبة عنها، ومنهم من يقسمها بناءً على الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة والتوتر ومدى تأثيرها على صحة الإنسان النفسية والجسدية، ومنهم من يقسمها بناءً على مصادرها .

1.7. الضغوط الإيجابية:

هي تلك الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها التي لها انعكاسات إيجابية، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقية أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل، كما يعد حافزاً لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء، وهذا النوع من الضغوط يكون ضروري لمتخذي القرارات في المنظمات. (الصيرفي، 2006: 51)

2.7. الضغوط السلبية:

هي تلك الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الأذى والمرض للأفراد، والضغط السلبي هو عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل وجسم الفرد. ومن ثم تنعكس على أدائه ومستوى إنتاجيته في العمل، ومثل هذه الضغوط تولد الشعور بالإحباط وعدم الرضا عن العمل واكتساب الفرد للنظرة السلبية اتجاه قضايا العمل (الصيرفي، 2006: 52).

كما يمكن التفرقة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية من خلال المقارنة الواردة في الجدول رقم (03).

الجدول رقم (03): يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية.

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
1. تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية.	1. تولد الدافع للعمل.
2. تولد الارتباك.	2. تساعد على التفكير.
3. تدعو إلى التفكير في جدوى الجهد المبذول.	3. تحافظ على التركيز على النتائج.
4. تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	4. تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد.
5. تشعر الفرد بأن كل شيء مكن أن يقطعه ويشوش عليه.	5. تولد الشعور بالراحة والتأقلم مع المواقف في العمل.
6. الشعور بالأرق.	6. تساعد على النوم الجيد.
7. ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير.	7. القدرة على التعبير على الانفعالات.
8. الإحساس بالقلق.	8. الإحساس بالمتعة.
9. تؤدي إلى الشعور بالفشل.	9. تمنح الشعور بالإنجاز.
10. تسبب الضعف للفرد.	10. تمتد الفرد بالقوة والنقة.
11. التشاؤم من المستقبل.	11. التفاؤل بالمستقبل.
12. عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	12. القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

المصدر: (الأحسن، 2015: 24).

أما (فائق، 1996: 46) فقد صنف الضغوط المهنية من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة والتوتر بحيث هناك ثلاث أنواع:

أ. **الضغوط البسيطة:** وتستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة من أشخاص في العمل.

ب. **الضغوط المتوسطة:** وتستمر من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

ج. **الضغوط المضاعفة:** وتستمر لأسابيع أو أشهر أو سنوات وتتجم عن أحداث كبيرة كالانتقل من العمل أو الإيقاف عن العمل.

كما ذكر (فائق، 1996: 48) أيضاً أن ماكجراث (Mc-Grath) قد وضع تصنيف للضغوط

المهنية وفقاً إلى مصادرها المتعددة والمتمثلة في:

- أ. **الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** والتي يتعرض لها العامل داخل المنظمة أثناء تأدية مهام وظيفية، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية ناتجة عن مستوى استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تستخدمها المنظمة.
- ب. **الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:** والتي تحدث من خلال تفاعل العامل مع زملائه في العمل.
- ج. **الضغوط الناتجة عن الخصائص الشخصية للفرد:** وهذا نوع من الضغوط مرتبط بمجموعة من الخصائص الشخصية التي يتميز بها الفرد العامل.
- ومن جهة أخرى قدم الخضير (1991) تقسيماً للضغوط المهنية وفق الاعتبارات التالية (مدني عثمان، 2009: 19):

أ. من حيث المصدر:

- مصدر داخلي للضغط: أي من داخل المنظمة، ويشمل على الضغوط الناجمة عن العاملين ونظام العمل واللوائح والنظم الداخلية.
- مصدر خارجي للضغط: أي البيئة المحيطة بالمنظمة أو الأجهزة والتنظيمات المختلفة.
- مصدر ذاتي للضغط: ويرتبط بالخصائص الشخصية للفرد ذاته.

ب. من حيث الشمولية:

- ضغط كلي شامل: وهو الضغط الطاعي على كل اهتمامات العامل ومسيطر على كافة العوامل في المنظمة.
- ضغط جزئي فرعي: يرتبط أساساً بمصالح فئة من الفئات التي يضمها الكيان الإداري الذي فيه متخذ القرار أساساً، حيث تصطدم مصالحها مع أهدافه، ومن ثم تتجه إلى التكتل ضده وممارسة الضغط عليه، وكلما كانت هذه الفئة مؤثرة أجبرت متخذ القرار على الانصياع إلى مطالبها.

ج. من حيث موضوع الضغط:

- ضغوط مادية: وتتصل هذه الضغوط بالمزايا المادية التي تسعى إلى الحصول عليها قوى الضغط مثل (الأجور والمكافآت...).
- ضغوط معنوية: وتتعلق بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار، وقد تؤدي إلى اضطرابات في التفكير واهتزاز القدرة على إصدار القرار في الوقت المناسب.

- ضغوط سلوكية: وتتصل هذه الضغوط بالقيود التي توضع على سلوك الفرد العامل مثل (النظم، والتعليمات...).

- ضغوط وظيفية: تتصل هذه الضغوط باعتبارات الوظيفة أو عمالها، كما تتصل أيضا بالبنيان التنظيمي للمنشأة، بالإضافة إلى موقع الوظيفة من السلطة والاتصال والتنسيق، وما مدى أهمية ومكانة هذه الوظيفة بالمقارنة بالوظائف الأخرى في المنظمة.

أما ألمدفر (2002) Almudever فقد قسمت الضغط المهني إلى نوعين أساسيين:

أ. **الضغط الموضوعي:** وهو الناتج عن النموذج السببي للضغط القائم على العلاقة الطردية بين العوامل الضاغطة المهنية الموضوعية المرتبطة بظروف العمل والآثار الضارة على المستوى الصحي للأفراد، ويشمل هذا النوع من الضغط على عوامل ضاغطة بيئية مثل (الضوضاء، والحرارة، والتسمم ببعض المواد...) وأيضا على عوامل ضاغطة تنظيمية مثل (الزيادة في المعلومات، والاتصال الناقص، ودحض روح المبادرة...).

ب. **الضغط الذاتي:** ويركز هذا النوع من الضغط على عملية التقييم التي يقوم بها الفرد، فالضغط هو تعامل بين الفرد والموقف، بحيث يقدر الفرد مدى تناسب موارده مع متطلبات الموقف لتفادي التهديد، ويتمحور هذا النوع من الضغط حول ثلاث أقطاب المتمثلة في (الموقف، والتقييم، وأساليب التكيف المتبناة من طرف الفرد). ويكون لعملية التقييم أثر على خصائص الموقف وعلى تطوير إستراتيجيات التكيف المتمثلة في نوعان وهما: المواجهة النشطة والمواجهة الفاترة (الأحسن، 2015:26).

8. مراحل تطور الضغط المهني:

قام (الخضير، 1991) بحصر مراحل تطور الضغط المهني والتي تمثلت فيما يلي:

أ. **مرحلة نشوء الضغط:** وتمثل هذه مرحلة ميلاد الضغط المهني، حيث تبدأ ملامح وبوادر هذا الضغط في شكل أولي غير مباشر. ولا تستغرق هذه المرحلة وقتا طويلا وتختلف من فرد لآخر، إلا أن هذه الحالة تهيئ لجسم الإنسان الفرصة للمقاومة (عبد الغني هلال، 2015:73)

ب. **مرحلة نمو الضغط:** وفي هذه المرحلة تكون القوى الضاغطة قد استكملت عدتها وأحكمت سيطرتها على أفكار وعواطف الفرد، ومن خلال هذه السيطرة تعمل على التحكم في سلوكه، بحيث يتجه السلوك نحو ما هو مرغوب من تلك القوى الضاغطة عندما يصل الضغط إلى مرحلة النضج.

- ج. **مرحلة اكتمال ونضوج الضغط:** في هذه المرحلة يصل الضغط المهني إلى قمته، بحيث تتجاوز شدته قدرة العامل على مقاومته باستخدام كل ماله من آليات واستراتيجيات.
- د. **مرحلة انحصار وانكماش الضغط:** وتبدأ هذه المرحلة عندما يتحقق جانب مهم من مطالب قوى الضغط المهني أو بوصولها إلى توافق مع العامل.
- هـ. **مرحلة اختفاء الضغط:** تأتي هذه المرحلة عندما تتحقق مطالب القوى الضاغطة بأكملها وبالتالي تفقد مبررات استمرارها. (الصيرفي، 2006: 59).

9. مستويات حدوث الضغط المهني:

لقد اقترح أوبيرت (Aubert 1994) أربعة مستويات للاستجابة للضغط المهني في إطار العلاقة التي تربط الفرد بعمله حيث تمثلت هذه المستويات الأربعة فيما يلي (مدني عثمان، 2009: 20).

1.9. المستوى التنظيمي:

يشمل المستوى التنظيمي على كل ما له علاقة ببنية المجتمع والمؤسسة، حيث يتفق الكل على أننا نعيش في مجتمع جد منتج للضغط، اختفت فيه القيم التقليدية مثل (التضامن والمساعدة) وحلت محلها قيم جديدة مثل (التنافس والاستهلاك)، كما أن العمل في حد ذاته عرف تطوراً في أساليب إنجازه باستعمال التكنولوجيا الحديثة، وفي نفس الوقت خسر الفرد العامل قدرته على مراقبة نشاطه المهني، وبالإضافة إلى ما سبق ذكره تعمل بعض المؤسسات على بلورة منظومة متطورة من القيم والأهداف التي تتعرض في بعض الأحيان مع تلك التي بحوزة العمال.

2.9. مستوى ما بين الأفراد:

هنا نتكلم عن طبيعة ونوعية العلاقات والاتصال بين الأفراد في المؤسسة، فشعور الفرد بالاعتراف والتفهم والمساعدة يمثل بالنسبة إليه فرصة لتأكيد هويته كشرط أساسي لنشاط جماعة العمل، كما أن النشاط في المحيط المهني الذي تسوده المنافسة الشديدة قد تجعل الفرد يشك في دوره وينتج عنه الشعور بفقدان التحكم، مما قد يؤدي به إلى ارتكاب اعتداءات نفسية عنيفة تدعم الخلل في الاتصال ما بين الأفراد.

3.9. المستوى المهني:

ويشمل هذا المستوى على العمل في حد ذاته من حيث خصوصياته وظروف أدائه، حيث أن للخصائص الأرغونومية للمهمة علاقة واسعة مع الشعور براحة العامل، حيث نجد أن علاقة الإنسان

بعمله مشروطة بقدر كبير (بالضوضاء، والتلوث والإضاءة، والمواد الكيميائية، وبنظام العمل كالتنوب). فبعض النشاطات المهنية مثل موظفي (الوكالات البريدية والبنكية، ورجال الحماية المدنية والشرطة) معرضة للخطر الوشيك أثناء أدائها لمهامها والتي قد تصل في بعض الأحيان إلى مواجهة الموت.

4.9. المستوى الفردي:

ويشير هذا المستوى إلى الإمكانيات الخاصة للفرد، وتاريخه الشخصي وحالته الجسمية والنفسية التي يوجد فيها، كما أن قدرة الفرد على مواجهة المواقف الضاغطة مرهون بدرجة حساسيته وفهمه لها، حيث يعمل على تقدير الموقف الضاغط وموارده الخاصة فيشعر الفرد بالقدرة على التحكم.

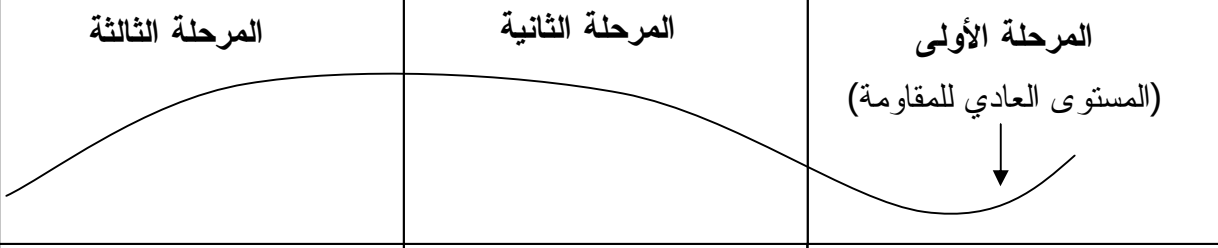
10. النماذج النظرية المفسرة للضغط المهنية:

فيما يتعلق بالنظريات المفسرة للضغط المهنية نجد العديد من النماذج النظرية التي حاولت تفسير كيفية حدوث هذه الظاهرة، لكن اختلفت هذه النماذج طبقاً لاختلاف الأسس التي بنيت عليها سواء كان ذلك على أساس أطر فيزيولوجية أو نفسية أو اجتماعية، وسوف نعرض البعض منها حسب تسلسلها الزمني أو التاريخي.

1.10. نموذج الأعراض العامة للتكيف لسيلي (1974):

يعد هذا النموذج من أقدم النماذج التي حاولت تفسير الضغط المهني، حيث يشير (سيلي) في نموذجيه أن أي سبب من المسببات له تأثيرات سلوكية أو فيزيولوجية على الفرد تتمثل في ردود الفعل الجسمية والنفسية التي تحدث في الجسم والتي تهدف إلى مساعدة الفرد على التكيف مع مسببات الضغط، حيث تمر ردود الفعل هذه بثلاث مراحل وهي (الإنذار والمقاومة والإنهاك). كما ركز هذا النموذج على التصور الفسيولوجي للضغط القائم على العامل البيوكيميائي الهرموني. لكن يعاب هذا النموذج في إهماله للفروقات الفردية في الاستجابة للضغط، والشكل التالي يوضح نموذج سيلي (1974):

الشكل رقم (01): نموذج سيلبي (Selye(1974) للأعراض العامة للتكيف.

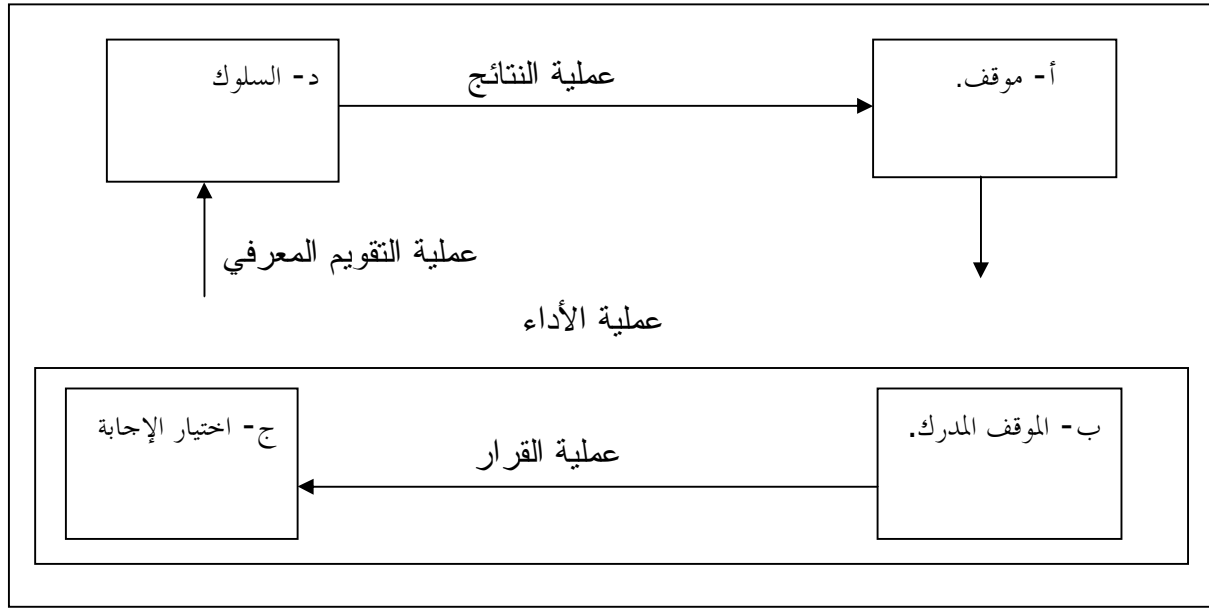
المرحلة الأولى (المستوى العادي للمقاومة)	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
		
ردة الفعل اتجاه الخطر يظهر الجسم التغيرات الخاصة بالتعرض لعوامل الضغط الأول مرة وتبدأ مقاومته في الاضمحلال من ذات الوقت.	المقاومة يتم التأكد مما إذا كان التعرض لعوامل الضغط يتوافق مع التكيف وتزداد المقاومة لتجاوز المستوى العادي.	الإرهاك يحقق التعرض المستمر والمتصل لنفس عوامل الإجهاد التي أصبح الجسم متأقلماً معها وتستنفذ في النهاية طاقة التكيف.

المصدر: (هيجان، 1998: 34).

2.10. نموذج الضغوط المهنية لماكجراث (Mc Grath (1976:

ظهر هذا النموذج عام (1976) من خلال دراسات ماكجراث والذي أوضح فيه أن إدراك الفرد لضغوط المهنية يتم بعد تقويم الفرد لهذا لضغط، وهذا التقويم قد يقود الفرد إلى القيام باستجابة محددة تجاه هذا الموقف. كما أن هذه الإستجابة هي سلوكية تطوعية في المقام الأول، ويطلق على هذا النموذج أيضاً نموذج عملية إتخاذ القرار لأنه يجعل التركيز على السلوك الإجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر العمل وبخاصة أداء المهمة (مدني عثمان، 2009: 26)، والشكل رقم (02) يوضح نموذج ماكجراث (1976):

الشكل رقم (02): نموذج ماكجراث (1976) Mc Grath.



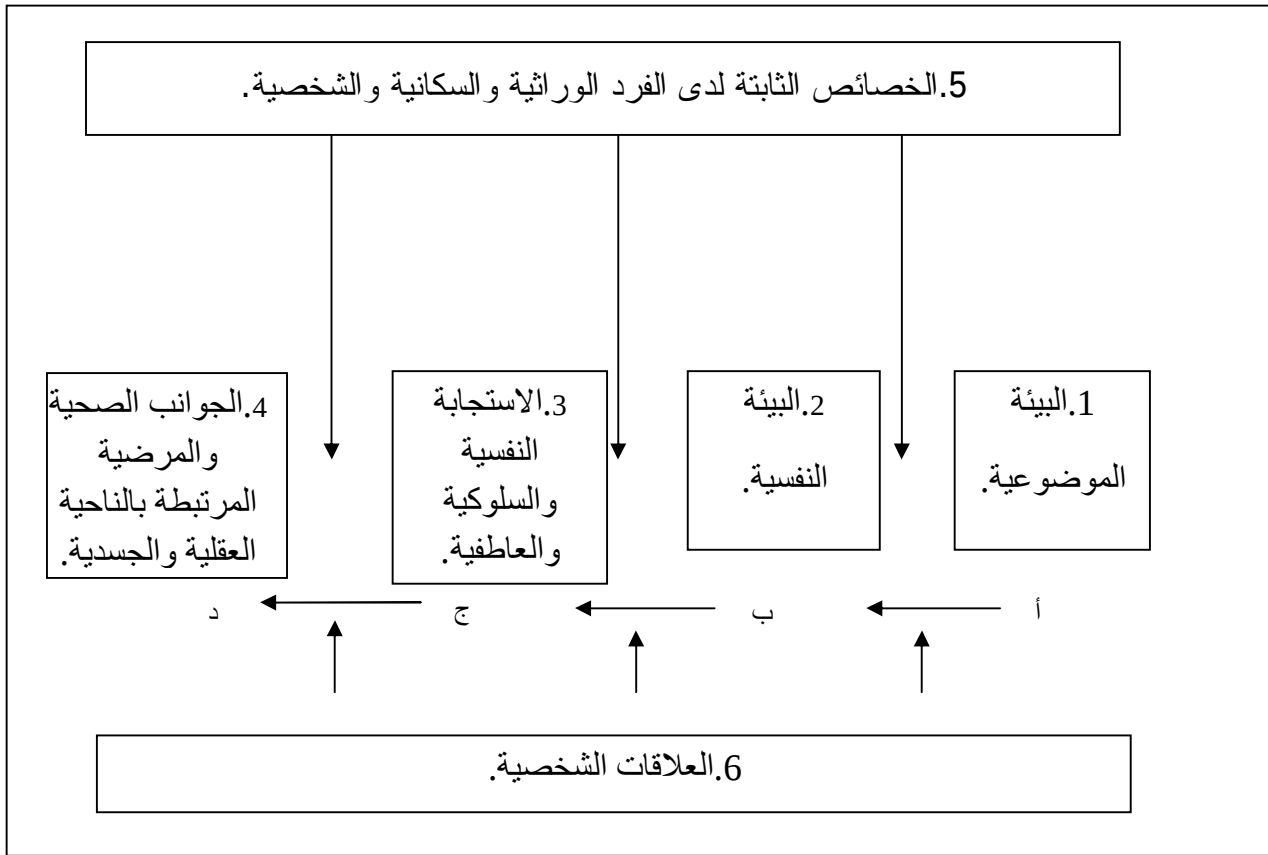
المصدر: (مدني عثمان، 2009: 27)

3.10. النموذج الاجتماعي البيئي لكاتز وكاهن (1978) Katz & Kahn:

يقوم هذا النموذج على اعتبار أن العوامل البيئية أولى العوامل التي تؤثر على درجة تعرض الفرد للضغوط واستجابته لها وتشمل على نوعين وهما (البيئة الموضوعية) وتشمل على عوامل متعلقة ببيئة العمل المادية و(البيئة النفسية) وتتضمن العوامل التي تشير إلى درجة تعرض الفرد للاضطرابات النفسية، ويتوقف تأثير عوامل هذا النموذج على خمسة أمور وهي:

- الأسلوب النفسي والسلوكي الذي يستجيب به الفرد للمؤثرات البيئية.
- الخصائص الثابتة لدى الفرد والتي تشمل الخصائص الوراثية والسكانية والشخصية.
- الجوانب الصحية والمرضية المرتبطة بالناحية العقلية والجسدية للأفراد.
- مدى إدراك الأفراد لتلك العوامل التي تتأثر بدورها بالفروق الفردية بين الأفراد.
- العلاقات التي يتمتع بها الأفراد في محيطهم البيئي. والشكل رقم () يوضح نموذج كاتز وكاهن (1978):

الشكل رقم (03): النموذج الاجتماعي البيئي لكاتز وكاهن (1978) Katz & Kahn.

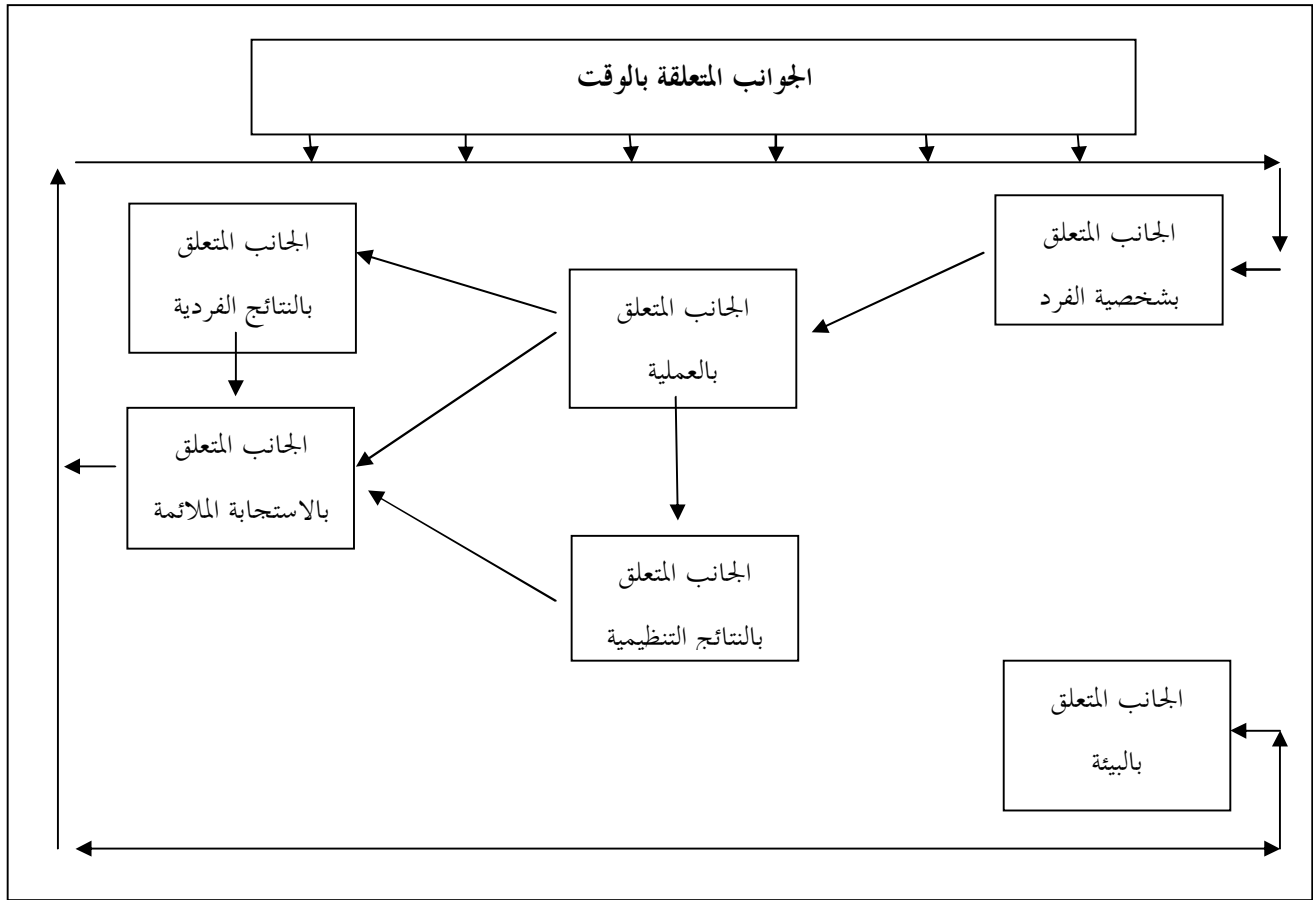


المصدر: (شارف خوجة مليكة، 2011: 72).

4.10. نموذج بير ونيومان (1978) Beehr & Newman:

يركز هذا النموذج على العلاقة بين مسببات الضغط المهني والتوترات التي تصيب الفرد، كما يشير هذا النموذج إلى أن مسببات الضغط المهني نتاج عن التفاعل بين الفرد والمنظمة، ويترتب عن هذا التفاعل ظهور الاستجابة الملائمة لهذا الضغط، حيث ينتج عنه مجموعة من الآثار تظهر على كل من الفرد والمنظمة على حد سواء. ومن جهة أخرى يعد نموذج بير ونيومان نموذجاً شاملاً لفهم الضغوط المهنية وذلك ما يوضحه الشكل رقم (04).

الشكل رقم (04): نموذج بير ونيومان (1978) Beehr & Newman.



المصدر: (مدني عثمان، 2009: 29)

5.10. نموذج كوكس (1978) Cox:

قام كوكس ببناء تصور نظري لظاهرة الضغط المهني، حيث عرف الضغط المهني على أنه حالة نفسية ناتجة عن التفاوت بين مدركات الفرد لمتطلبات المحيط المهني ومدى قدراته للاستجابة لها ومواجهتها، حيث تتدخل في هذه العملية عدة متغيرات والمتمثلة فيما يلي:

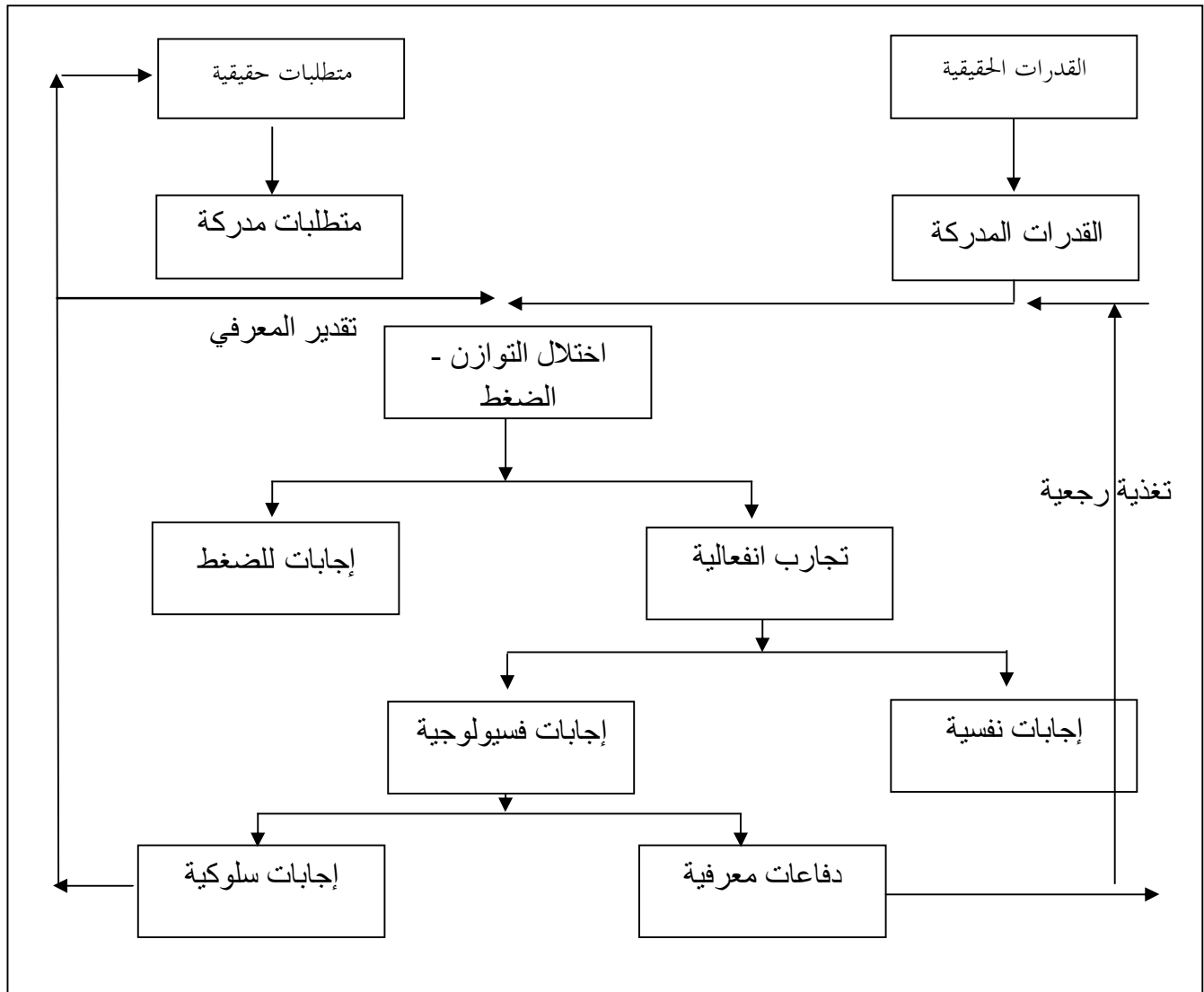
- الموارد التي بحوزة الفرد حتى يتمكن من إدارة الأحداث الضاغطة.
- الارغامات التي تواجه إستراتيجيات التكيف.
- التحكم المدرك من طرف الفرد.

وتعتبر طريقة إدراك الأفراد وتقديرهم للمواقف المهنية هي التي تحدد سلوكياتهم الرامية إلى التكيف معها، فالإدراكات الفردية ودلالاتها هي العنصر الوسيط لتجربة الضغط المهني، كما تتجلى الفائدة من هذا النموذج في كونه يكشف عن التغيرات داخل وبين الأفراد اتجاه ظاهرة الضغط المهني، وإدراجه لسيروية المعرفية بين الموقف المثير والفرد. وعلى غرار (لازروس وفولكمان) فقد جعل

كوكس (Cox) من الضغط المهني شكلاً بسيطاً من الضغط الذي يظهر في إطار العمل وهي إحدى مميزات هذا النموذج التكاملي، كما يسمح هذا النموذج من فهم حالة فردين تحت نفس الظروف العمل وفي نفس النظام لديهما مستويان مختلفان من الضغط بسبب التحليل المعرفي الخاص بكل فرد.

ويرى كوكس من جهة أخرى أنه عندما تكون مصادر الضغط المهني مزمنة والعلاقات بين الأفراد معقدة يسودها النزاع والإرغام، فإن هذه الأوضاع تساهم في نمو معاناة ضخمة لدى الأفراد تجعلهم غير قادرين على إدارة عملهم وعلاقاتهم مع الآخرين، وتدعى هذه الحالة بالاحتراق النفسي (بودوخة، 2006: 38). والشكل رقم (05) يوضح نموذج كوكس (1978):

الشكل رقم (05): نموذج كوكس وكوك وليمتر (1993) Cox & Kuk & Leiter.



المصدر: (بودوخة، 2006: 39)

6.10. نموذج كاراساك (1979) Karasek:

لقد قدم كاراساك نموذج لتفسير مصادر الضغط المهني بالاعتماد على بعدين أساسيين وهما:

- متطلبات العمل: ويقصد بها إرغامات إنجاز المهمة (الكمية، والتعقد، والوقت).
 - الاستقلالية: ويقصد بها مجال المناورة في إنجاز المهام وإمكانية إعطاء صيغة شخصية للنشاطات، والاستعمال الكامل للكفاءات والمشاركة في اتخاذ القرارات.
- وبجعل هذين البعدين متقاطعين يمكن تحديد أربعة أنماط من النشاطات المهنية وفق الشكل رقم

(06):

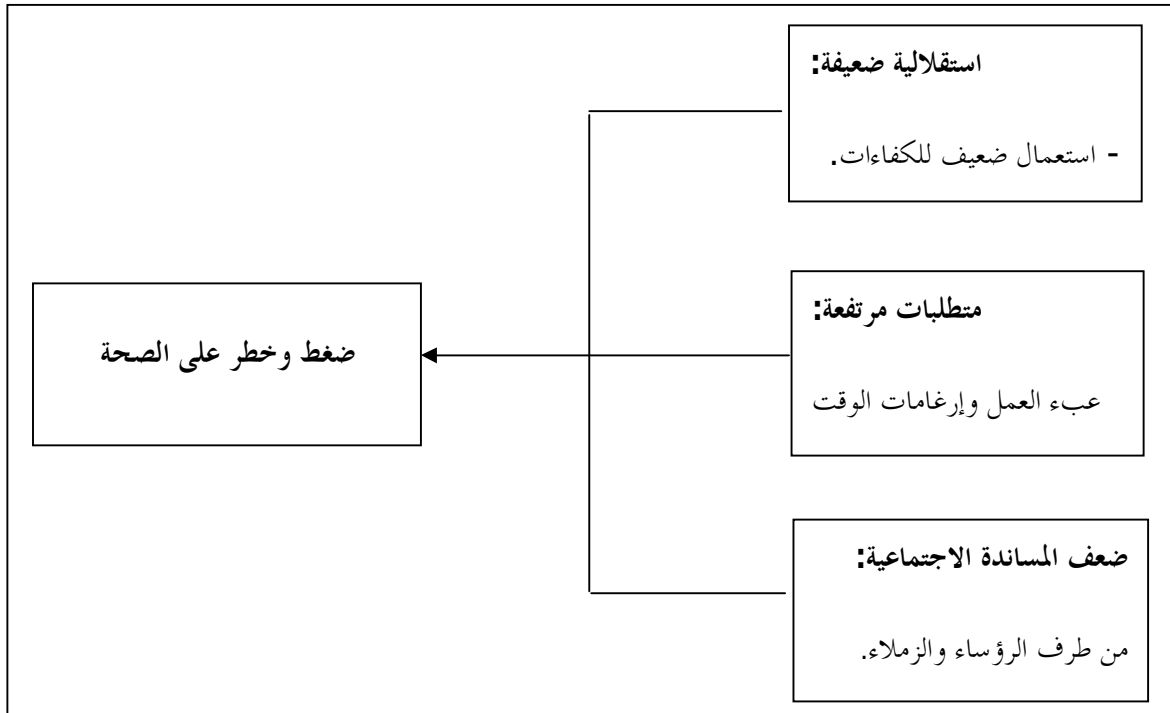
الشكل رقم (06): نموذج كاراساك (1979) Karasek - متطلبات العمل/الاستقلالية.

متطلبات العمل		ضعيفة الاستقلالية
مرتفعة	ضعيفة	
عمل ذو إرغامات	عمل غير فعال	مرتفعة
عمل فعال	عمل قليل الإرغامات	

المصدر: (شارف خوجة مليكة، 2011: 73)

بناءً على هذا النموذج نجد أن الموقف المهني المعرض أكثر للضغط هو الذي يجمع في نفس الوقت بين متطلبات العمل المرتفعة والاستقلالية الضعيفة، وفي نفس السياق بين كل من بودلو وجولاك (2003) Baudelot-Golac في دراسة أن المواقف المهنية النشطة التي تكون ذات متطلبات واستقلالية مرتفعتين هي التي تسمى بالاستثمار في العمل عالي الدرجة، والمقصود بها حالة العمال الذين يستثمرون أنفسهم في النشاطات المهنية مستفيدين من الناحية النفسية والمادية. أما الحالات التي تكون فيها الارغامات مرتفعة والاستقلالية ضعيفة فإنها تولد حالة من التوتر النفسي. أما الحالات غير الفعالة فهي التي تناسب العمال الذين لا يمثل العمل لديهم مصدراً للسعادة أو مصدراً للشقاء (Baudelot & Gollac, 2003: 23).

الشكل رقم (07): نموذج كاراساك وجونسون (Karasek & Johnson (1989).



المصدر: (باهي سلامي، 2008: 78)

وقد أضاف فيما بعد جونسون (1989) Johnson إلى هذا النموذج بعدا ثالثا سماه بالمساندة الاجتماعية الممنوحة من الزملاء والرؤساء في العمل، حيث تعمل هذه المساندة على توفير التوازن بين متطلبات العمل والاستقلالية، فالموقف المهني الذي تكون فيه متطلبات العمل مرتفعة والاستقلالية ضعيفة يجعل الموقف قابل للتحمل أفضل إذا كان الفرد يتمتع بمساندة من طرف المحيط المهني، كما يسمح هذا النموذج من إقامة العلاقة بين العمل المعاش والأخطار التي تتعرض لها الصحة من جراء ممارسة ذلك العمل، والشكل رقم () يوضح هذه الفكرة.

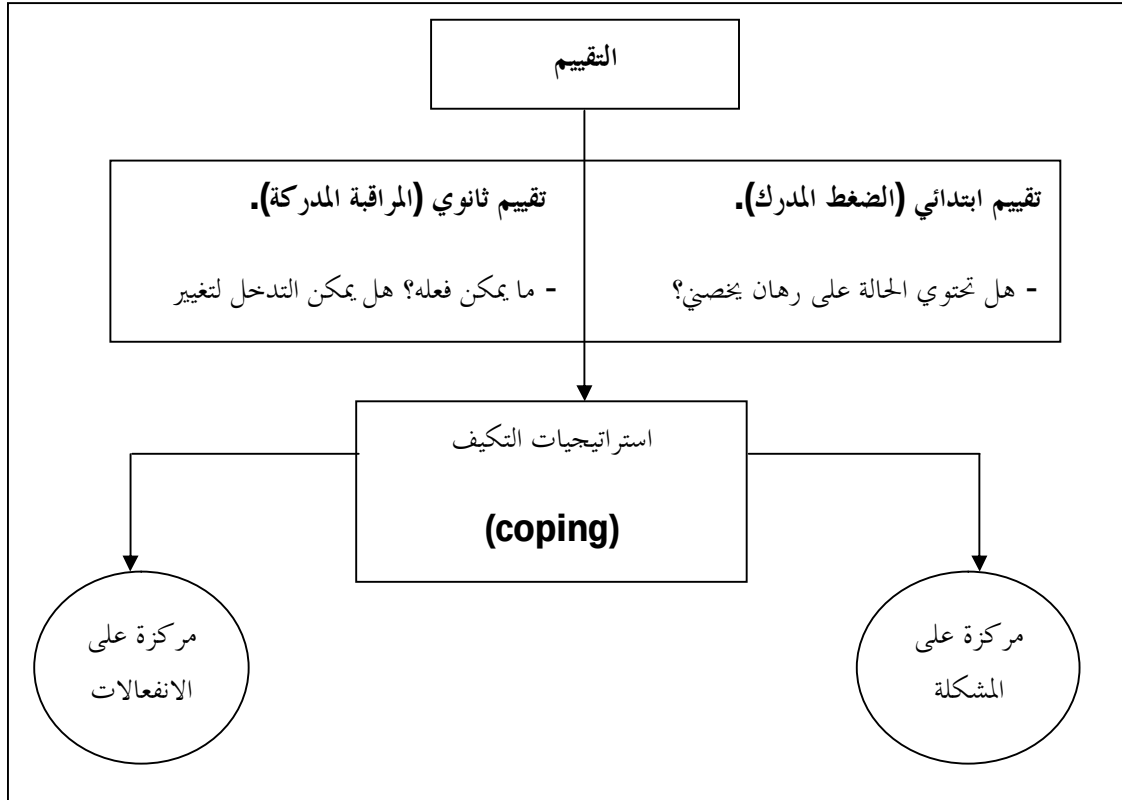
7.10. النموذج التفاعلي للضغط المهني (Lazarus & Folkman (1984):

يقوم هذا التصور على عملية تقييم الوضعية، أي الاعتماد على النشاط العقلي (المعرفي) في حالة الضغط، ويستعمل هذا النموذج عادة في مجال البحث في علم النفس حول الضغط المهني. ويتناول هذا النموذج التفاعلي شدة الضغط كنتيجة بين الواقع الموضوعي ومدى إدراكه من طرف الفرد، حيث يتحدد هذا الإدراك بالفرق بين التقييم الأولي للوضعية والتقييم الثانوي وذلك بالاعتماد على الموارد التي بحوزته لمواجهة الحالة الضاغطة.

ويقوم الفرد أمام الوضعية المهنية التي تعد مشكلا بتقييم رهان هذه الوضعية، حيث يطور إدراكا سلبيا أو إيجابيا، كما يراعي فيما بعد الموارد التي يتمتع بها للتأثير والاستجابة أو التدخل في الوضعية

التي تمثل مشكلاً، وهذا ما يدعى بالتقييم الثانوي الذي يحدد إستراتيجيات التكيف مع الضغط المهني التي قد تكون مركزة على حل المشكلة (البحث عن الحلول، وتنظيم أحسن، وطلب المساعدة من طرف الزملاء) أو على إدارة الانفعالات المترتبة عن الضغط (التعبير عن الغضب أو كبتها)، والشكل رقم (08) يوضح نموذج لازاروس وفولكمان (1984):

الشكل رقم (08): النموذج التفاعلي للضغط (Lazarus & Folkman (1984).



المصدر: (الأحسن، 2015: 34)

8.10. نموذج كوبر ومارشال (1986) Cooper & Marshall

يقدم هذا النموذج ستة أصناف لأسباب الضغط المهني التي لها تأثيرات على المستوى الفردي والتنظيمي والمتمثلة فيما يلي (مدني عثمان، 2009: 39):

أ. عوامل كامنة في طبيعة العمل: وتشمل على العناصر التالية:

- ظروف العمل السيئة (مركز العمل غير منظم، ونوعية سيئة للأدوات المستعملة، وتوقيت عمل غير قابل للتوقع ومخططات غير قابلة للمرونة).
- العمل المتغير.
- عبء العمل، وكثرة العمل، وصعوبة العمل.

- عدم كفاية العمل (نقص العمل المرتبط بالروتين والرتابة).

- المخاطر الفيزيائية (دعم تجهيز العمال).

- الملائمة بين الفرد ومحيطه والرضا في العمل.

ب. الدور في التنظيم: تعتبر الأدوار التنظيمية غير المعرفة أو المتناقضة ونقص وضوح التعليمات في انجاز العمل وفي أخذ المسؤولية مصادر لحدوث الضغط المهني.

ج. المسار المهني: يعتبر كل من نقص أفاق التطور المهني، وانعدام تأمين الوظيفة، وأثر الترقية الزائدة أو الناقصة والأجور المنخفضة مصادر كامنة للضغط المهني.

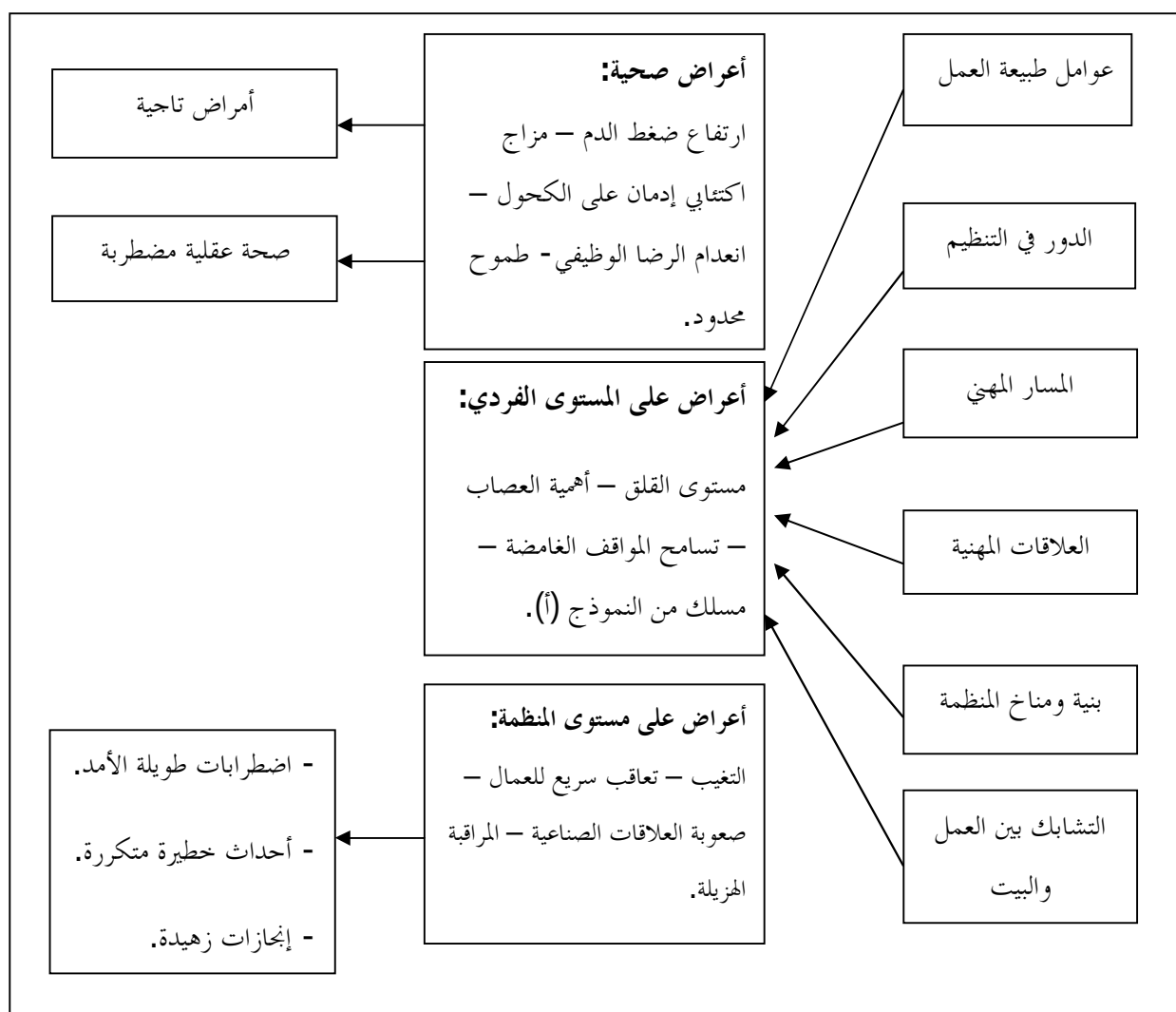
د. العلاقات في العمل: يقصد بعلاقات العمل من جهة نوعية العلاقات مع الأفراد الخارجين عن التنظيم مثل (الزبائن أو المستفيدين من الخدمة) ومن جهة أخرى العلاقات مع أعضاء التنظيم (كالزملاء والرؤساء والأتباع)، وضمن هذا الإطار يعد التحرش المعنوي أحد المصادر الهامة للضغط في العمل، وذلك لأنه يجعل الفرد في مواجهة دائمة مع شخصية من نمط شاذ ونرجسي وتلاعبي.

كما تعتبر المساندة الاجتماعية والتقنية المقدمة من طرف الزملاء عاملا وقائيا للضغط مادام يسعى إلى تخفيف من حدة التوتر المهني، في حين ينجر عن العلاقات المهنية السيئة مثل (النزاعات، وسوء الاتصال مع الرؤساء) ضغوطا مهنية.

هـ. بنية ومناخ المنظمة: هناك عدة عناصر بإمكانها أن تشكل مصدرا للضغط على هذا المستوى مثل (انعدام استشارة الموظفين، ومشاركة ناقصة للعمال في اتخاذ القرارات، ونقص المراقبة في العمل، ونقص منح الاستقلالية للعمال في العمل).

و. التشابك بين العمل والبيت: بإمكان الدائرة العائلية أن تشكل عاملا ملطفا للضغط المهني في حالة توفيرها للمساندة، وتكون أيضا مصدرا لهذا لضغط في غياب ذلك، وقد تنشأ عدة توترات نتيجة صعوبة توفيق الفرد بين حياته الخاصة وحياته المهنية، أما بالنسبة للصراعات الناجمة من الوسط العائلي فهي ترتبط عموما بالجوانب المالية وبالوقت المستهلك في العمل بالإضافة إلى عمل كلا الزوجين. والشكل رقم (09) يوضح نموذج كوبر ومارشال (1986).

الشكل رقم (09): نموذج كوبر ومارشال (1986) Cooper & Marshal.



المصدر: (مدني عثمان، 2009: 40)

9.10. النموذج التفاعلي للضغط المهني لـ مكاي وكوبر (1987) C.J.Mackay & C.L.

:Cooper

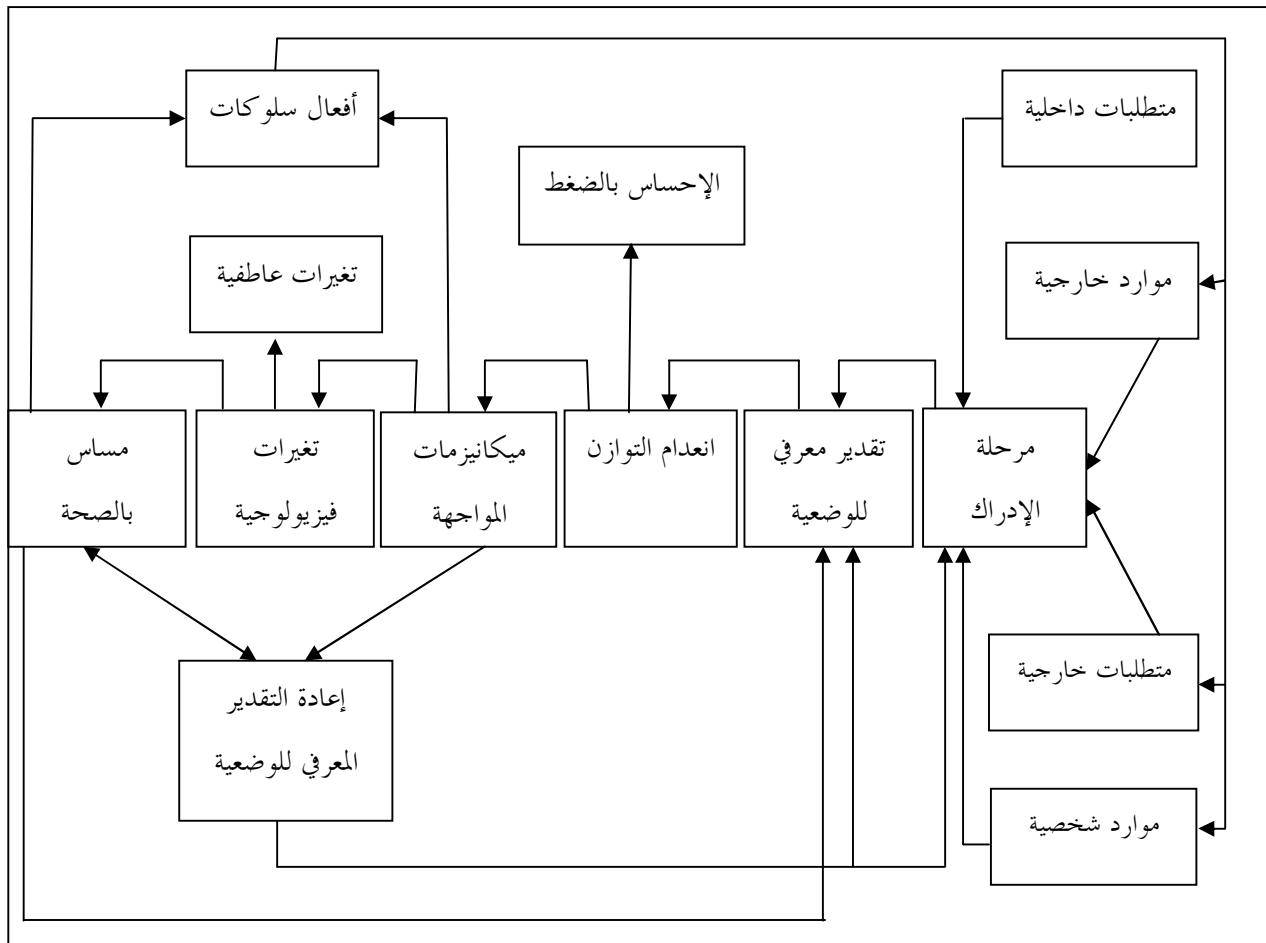
يعتبر هذا النموذج أحد النماذج الديناميكية الذي يبين كيفية تفاعل (الموارد، والمتطلبات، والضغط، والسلوكيات، والصحة) عبر عامل الزمن، وحسب هذا النموذج يحدث الضغط نتيجة لانعدام التوازن بين الموارد والقدرات لدى الفرد. وحتى يتم فهم هذا النموذج جيدا لا بد من أخذ بعين الاعتبار العوامل التالية:

- عدم توافق متطلبات محيط العمل مع قدرات الفرد (قدرات وموارد)، ويحدث الضغط المهني عندما يدرك الفرد عدم التوافق بين هذين العنصرين.

- انعدام التوازن بين العوامل الضاغطة الصادرة عن الفرد (متطلبات داخلية) والموارد الموفرة من طرف محيط العمل.
- تتم عملية التقييم بإدماج المكونات الخارجية والداخلية، وهذه العملية تسمح بتقييم مدى وجود التوازن أو انعدامه، وتحديد إذا كان من شأنه أن يطرح مشكلا للفرد على المدى الطويل.
- تشمل إستراتيجيات مواجهة الضغط المهني على مكونات (معرفية وسلوكية وفيزيولوجية).
- تؤثر سرعة (بالتواني أو السنوات) تغير مختلف المكونات على طريقة استجابة الفرد للضغط المهني.

وينتج عن عملية التقدير المعرفي للوضعية الضاغطة الإحساس بانعدام التوازن والإحساس بالضغط واستراتيجيات المواجهة كما ينجر من آلية المواجهة تحديد الأفعال والسلوكيات التي تؤثر بدورها على كل من (الموارد والمتطلبات)، كما تتحدد الآثار الفيزيولوجية التي تؤثر على عملية الإدراك والتقدير المعرفي للوضعية. والشكل رقم (10) يوضح نموذج مكاي وكوبر (1987):

الشكل رقم (10): النموذج التفاعلي للضغط المهني لـ ماكاي وكوبر (1987) Mackay & Cooper

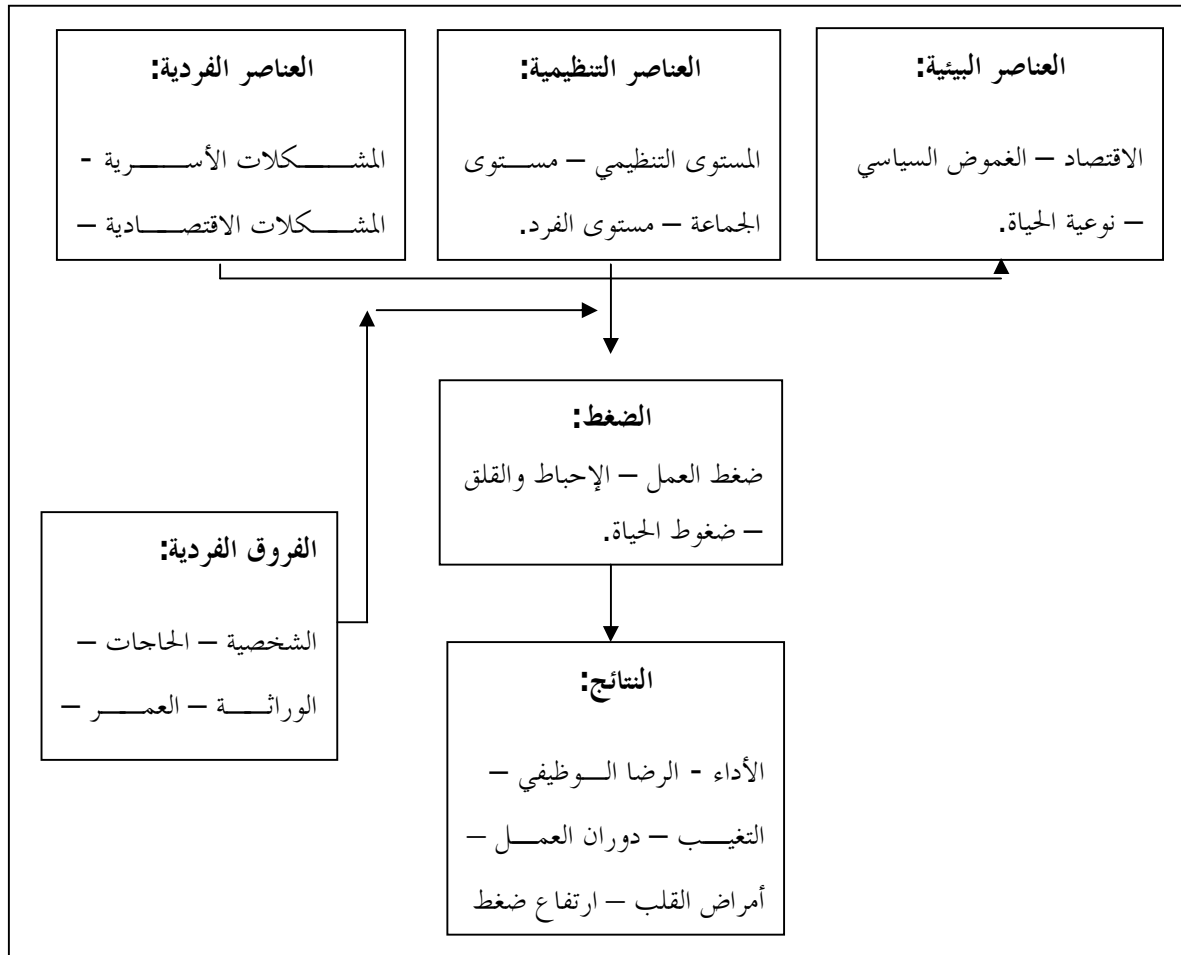


المصدر: (باهي سلامي، 2008: 79).

10.10. نموذج سيزلاقي ووالاس (1987) Szilagi & Wallace:

يعتبر هذا النموذج أن الضغط المهني ينبع من مصادر ثلاث رئيسية والمتمثلة في (البيئة، والمنظمة، والعوامل الفردية)، حيث تساهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة ومتنوعة من الضغوط على العاملين، لكن الفروق الفردية تجعل حدة هذه الضغوط المهنية تختلف من فرد إلى آخر. كما تسبب هذه الضغوط الناجمة عن هذه المصادر في النهاية آثار سلبية (سلوكية ونفسية وصحية وجسمانية) على العمال، بالإضافة إلى آثار سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها العامل. ومن جهة أخرى لم يحدد هذا النموذج آليات وميكانيزمات وكيفية حدوث هذه الضغوط في حالة تعرض الفرد للمصادر التي عددها هذا النموذج والشكل رقم (11) يوضح نموذج سيزلاقي ووالاس (1987).

الشكل رقم (11): نموذج سيزلاقي ووالاس (1987) Szilagi & Wallace . 76



المصدر (الأحسن، 2015: 32)

11.10. نموذج الإطار الشامل لتفسير الضغوط المهنية راشد لطفي (1992):

اقترح هذا النموذج راشد لطفي محمد (1992) إثر دراسة قام بها بعنوان "نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نموذج يوضح الأبعاد المختلفة لهذه الظاهرة وآليات إحداث هذه الضغوط، حيث فسر الضغوط المهنية من خلال أربعة عمليات تمثلت فيما يلي:

- التفاعل بين مسببات الضغط وخصائص الدور.
- الضغط المدرك.
- نتائج الضغط.
- مواجهة الضغط.

وقد عدد هذا النموذج أسباب حدوث الضغوط المهنية، حيث حصرها في الأبعاد التالية: (مدني عثمان، 2009: 45)

أ. **مطالب المنظمة:** فكل منظمة خصوصياتها لكن هناك عوامل مشتركة توجد عند الكثير من المنظمات أبرزها ما يلي:

- **أهداف وإستراتيجية وسياسة المنظمة:** حيث تبين أن تعارض الأهداف والإستراتيجيات التنظيمية للمنظمة يشكل مصدرا رئيسي لحدوث الضغط المهني، بالإضافة إلى مصادر أخرى تمثلت في السياسات الإدارية المتبعة ونظم الرقابة الصارمة وغياب العدالة في توزيع الأجور والترقيات.
- **حجم المنظمة:** يعني أن حجم المنظمة له دخل في ظهور الضغط المهني، فكلما زاد حجم المنظمة كلما انعدمت الروابط الشخصية واتسعت الفجوة بين الإدارة والعمال من جهة وبين العمال أنفسهم من جهة أخرى، كما تتعقد وتتضاعف مشاكل التنسيق والرقابة.
- **التغيير:** فهو يمثل مصدرا رئيسيا في نشأة الضغط المهني حتى ولو كان التغيير نحو الأفضل نظرا لما يكتنفه من غموض وعدم التأكد.
- **الهيكل التنظيمي:** يحدد موقع الفرد داخل المنظمة، كما يحدد نوع ومسببات الضغط المهني الذي يتعرض لها الفرد.
- **العمليات التنظيمية:** ومن بينها ضعف نظم الاتصال وإرجاع المعلومات وعمليات التفويض غير السليم والقصور في برامج التدريب.

ب. مطالب العمل: حيث ترتبط هذه المطالب بالأنشطة المحددة التي يجب القيام بها لأداء عمل محدد، وقد بينت العديد من الدراسات أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد وما يتضمنه من واجبات ومسؤوليات وأعباء يعد من المحددات المهمة لمستوى ونوع الضغط الذي يتعرض له، كما تعد الزيادة أو الانخفاض في أعباء العمل مصدرا للضغط المهني.

ج. مطالب الدور: حيث يقصد بالدور مجموعة من التوقعات السلوكية التي يتوقعها الآخرون من الشخص القائم بدور معين أو من توقعاته الشخصية العالية لما لديه من قدرات ومهارات لا تسعفه عند الحاجة.

د. مطالب ظروف العمل: وتتمثل في الظروف البيئية التي يعمل فيها الفرد المتمثلة في (الضوضاء، والإضاءة، والازدحام، وسوء تصميم أماكن العمل).

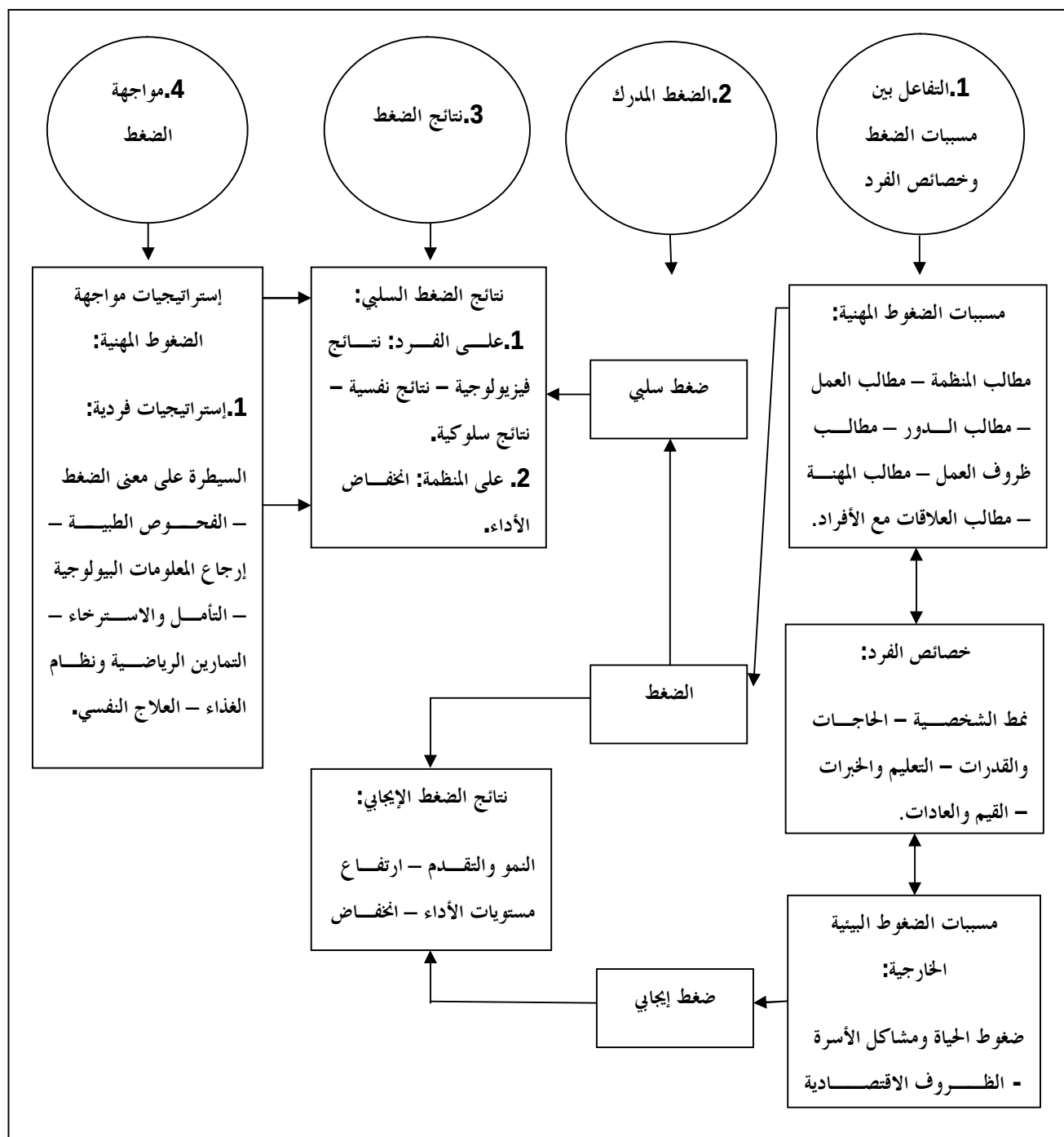
هـ. مطالب المهنة: حيث يمر الفرد خلال حياته الوظيفية بمرحلة بدء الوظيفة ومرحلة منتصف الوظيفة ومرحلة نهاية الوظيفة، وعادة تتغير أهداف الفرد وتوقعاته عندما ينتقل بين هذه المراحل، ومن ثم يتعرض لأشكال مختلفة من الضغوط المهنية في كل منها.

و. مطالب العلاقات مع الأفراد والجماعات: حيث تبين أن من بين مسببات الضغوط المهنية التي تتدرج ضمن هذه المجموعة (كثافة أعداد أفراد المجتمع الوظيفي، وتفشي الصراع، والفقر في المساعدة الاجتماعية)، كما يشير هذا النموذج إلى أن الضغط المدرك إما يكون إيجابيا أو سلبيا لكل من الفرد والمجتمع.

وقد حدد هذا النموذج الآثار المترتبة عن هذه الضغوط المهنية بالإضافة إلى تحديد استراتيجيات كل من الفرد والمنظمة لمواجهة هذه الضغوط، كما تتحقق ضمن هذا النموذج الأهداف التالية:

- فهم ظاهرة الضغوط المهنية وذلك بتحديد مفهومها والتعرف على مسبباتها.
- التعرف على أهم النتائج التي تحدثها ظاهرة الضغوط المهنية على كل من الأفراد والمنظمات.
- استعراض بعض الإستراتيجيات التي تخفف من حدة الضغوط المهنية والتعامل معها بفاعلية.

الشكل رقم (12): نموذج الإطار الشامل لتفسير الضغوط المهنية للطفلي راشد محمد (1992).



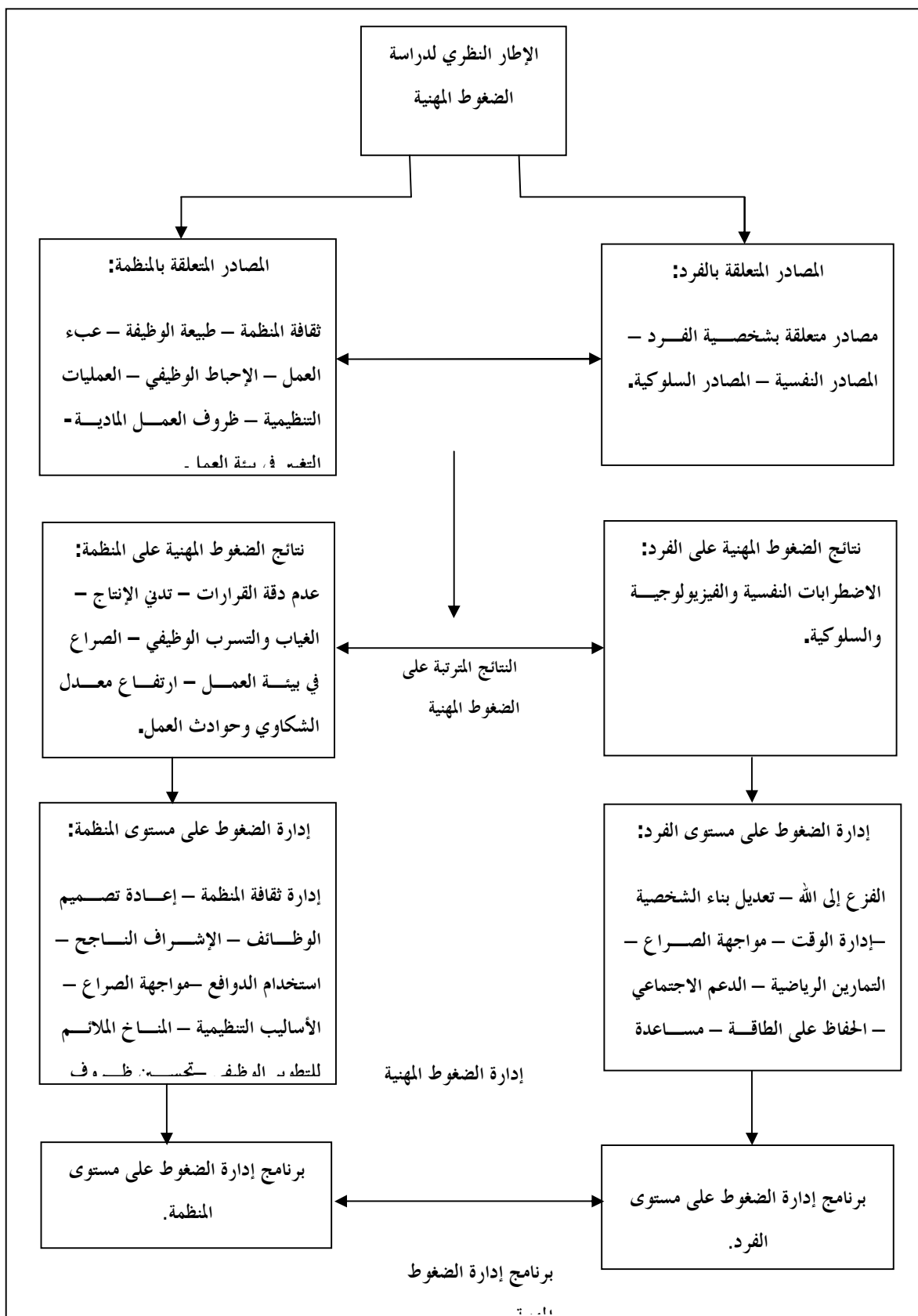
المصدر (الأحسن، 2015: 40).

12.10. نموذج الإطار الثنائي لتفسير الضغوط المهنية لهيجان (1998):

لقد اقترح هيجان (1998) نموذجاً لتفسير ظاهرة الضغوط المهنية شمل الأبعاد التالية:

- أ. **مصادر الضغوط المهنية:** حيث قسم هذا النموذج مصادر الضغوط المهنية إلى مجموعتين وهما:
 - **المصادر المتعلقة بالفرد:** وتشمل مصادر متعلقة بشخصية الفرد والمصادر النفسية والمصادر السلوكية.
 - **المصادر المتعلقة بالمنظمة:** وتشمل ثقافة المنظمة وطبيعة الوظيفة وعبء العمل والإحباط الوظيفي والعمليات التنظيمية وظروف العمل المادية والتغيير في بيئة العمل.
- ب. **النتائج المترتبة على الضغوط المهنية:** لقد أشار هذا النموذج إلى وجود مجموعتين من النتائج المترتبة على الضغوط المهنية:
 - **نتائج الضغوط المهنية على الفرد:** وتمثلت في الاضطرابات النفسية، والاضطرابات الفيزيولوجية، والاضطرابات السلوكية.
 - **نتائج الضغوط المهنية على المنظمة:** وتشمل على عدم دقة القرارات، وتدني مستوى الإنتاج، والغياب والتسرب الوظيفي، والصراع الشخصي في بيئة العمل، وارتفاع معدلات الشكاوي وحوادث العمل.
- ج. **إدارة الضغوط المهنية:** هنا قام هذا النموذج بتحديد مستويين لإدارة الضغوط المهنية وذلك على مستوى الفرد والمنظمة.
 - **إدارة الضغوط المهنية على مستوى الفرد:** والتي تضم الاستراتيجيات المتمثلة في (الفرع إلى الله، وتعديل بناء الشخصية لدى الفرد، وإدارة الوقت، مواجهة الصراع في بيئة العمل، والتمارين الرياضية، والدعم الاجتماعي، والحفاظ على الطاقة، وطلب المساعدة من المختصين).
 - **إدارة الضغوط المهنية على مستوى المنظمة:** وتشمل على الاستراتيجيات المتمثلة في (إدارة ثقافة المنظمة، وإعادة تصميم الوظائف، والإشراف الناجح، واستخدام الدوافع بفاعلية، ومواجهة الصراع في بيئة العمل، والأساليب التنظيمية، وتوفير المناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي، وتحسين ظروف العمل المادية).
- د. **برنامج إدارة الضغوط المهنية:** وتشمل على برامج لإدارة الضغوط المهنية وذلك على مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة.

والشكل رقم (13) يوضح جيدا نموذج الإطار الثنائي لتفسير الضغوط المهنية لهيجان (1998).



الشكل رقم (13): نموذج الإطار الثنائي لتفسير الضغوط المهنية لهيجان (1998).

المصدر: (باهي سلامي، 2008: 81).

تعقيب على مختلف النماذج:

يتضح من العرض السابق تعدد وتنوع النماذج النظرية المفسرة للضغط المهني، حيث نلاحظ أن نموذج سيللي ركز أساساً على رد الفعل الفيزيولوجي لمواجهة الضغط، الذي يتمظهر حسب شدة الضغط وفق المراحل الثلاثة، لكنه أهمل الجانب الانفعالي والمعرفي لمواجهة الضغط. بينما قام نموذج لازروس بالتركيز على عملية الإدراك والتقدير للأحداث الضاغطة لدى الفرد، مبرزاً أهم الآليات التي يلجأ إليها الفرد لإحداث التوافق.

في حين نجد كرازاك قد اهتم في نمودجه بالمنظمة مدرجاً أهمية الدعم الاجتماعي من الزملاء والرؤساء لتجاوز الضغط كما سمح نمودجه بدراسة أسباب تكرار الأمراض الوعائية القلبية المستمرة، لكنه انتقد لكونه قام بوصف العمل في المؤسسات التنظيمية الصناعية دون غيرها من المؤسسات.

وما يمكن التنويه به حول مختلف التناولات والنماذج النظرية لمفهوم الضغط هو أهمية الإطار المرجعي للفرد وتأثيره على تنظيمه النفسي يتم تحديد تصوره لمفهوم العمل، فمفهوم العمل لدى المجتمعات الغربية يختلف عنه لدى المجتمعات العربية وعليه تحتم على الباحث الأخذ بعين الاعتبار الإطار الاجتماعي والثقافي الذي يحدد طبيعة الفرد الجزائري ومدى إدراكه للمصادر المهنية الضاغطة، وعليه كان الاهتمام والتركيز عليها بتحديدتها في عينة البحث الحالي.

11. مصادر الضغط المهني:

سمحت دراسات عديدة بحصر عدد كبير مهم من الأساليب الكامنة للضغط المهني في إطار العمل من بينها: الاستعمال السيئ للقدرات، عدم الاكتفاء في العمل، نقص العمل، كثرة العمل، صراع الأدوار، عدم تساوي الأجور، عدم ضمان البقاء في المنصب، العلاقات المهنية، الضغوطات والأخطار الفيزيائية، عدم الرضا في العمل، وحدة السياق والملل في العمل، المسؤولية في العمل، التنظيم في العمل، شروط العمل المستقر، كذلك فإن مصادر الضغوط تختلف بدلالة تعدد وتعقد المهمة، ويمكن أن تكون نتيجة فوضى سلوكية مثل تعاطي الكحول، التدخين، المخدرات، ناهيك عن الأمراض الفيزيائية مثل الصداع وأمراض ذهنية (الانهيار).

1.11. عوامل الضغط المرتبطة بالمهام (المصادر التنظيمية):**1.1.11. عوامل الضغط المرتبطة بمحيط العمل:**

إن مصادر الضغط المرتبطة بمصادر العمل كانت لفترة طويلة تدرس التفاعلات الفيزيائية في مجال العمل لديها انعكاسات على الصحة والسلوك، ولقد حدد باحثون كثر حدود هذا المجال "الضوء

المبهر، الفوضى الشديدة، صدور الدخان، الحرارة، الروائح المزعجة، ونتائج نفسية مثل العزلة. (Levi. L, 1991).

وقد سجلت دراسات لمراكز نووية في الو.م.أ بالخصوص في الحادث الخطير: " Three Mileislanos" حيث بينت أن الأهمية المفرطة لأنساق المنبه هي عامل طبيعي لانخفاض انتباه الموظفين اتجاه العمليات. "لوفي Levi" ذكر أيضا أن الإحساس بالخوف المحسوس من طرف الفرد الذي يكون موضوع في محيط لا يتجاوب معه ولا يتحكم فيه من الخطر.

2.1.11. مصادر الضغط المرتبطة بعبء العمل (زيادة أو نقص في العمل):

حاليا عبء العمل معرف بأربعة عناصر (تراكيب) فيزيائية ذهنية نفسية حسية (الحواس الخمسة) نفسية شعورية- هناك عدة دراسات بينت طابع الضغط لعبء العمل -.

يمكن للفرد أن يعاني من الضغط مقابل الإفراط في المعلومات المعالجة، زيادة على ذلك الوقت المحدد ومحيط العمل غير الملائم لتحريك كفاءات مختلفة مفروضة من قبل المهنة، كذلك فإن دراسات عديدة أبرزت أن الإفراط في العمل له علاقة مع استهلاك السجائر واللجوء إلى الكحول ويمكن أن يقود إلى الحط والتقليل من تقدير النفس (الذات). كما أن صعوبة العمل تسبب شعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع أحيانا إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد (مساعدته، 2016: 188).

ومن خلال الدراسات التي قام بها كل من "توبير، ودفيرسون، وروبنسون" حول الضغط في الخدمات "الشرطة البريطانية" كشفت على أن زيادة النغل في العمل (عبء العمل) كانت طبيعة انهيار عابر.

كما يعتبر نقص العمل أو وضعية عمل مستقر، متكرر يمكن أن يؤدي إلى ضغط لأنها لا توفر للعامل الوسائل لصيانة اليقظة في النهوض. (Levi. L, 1991).

3.1.11. مصادر الضغط المرتبطة بالعمل المستقر:

العمل في المناصب يؤثر على الإيقاع الذهني الفيزيولوجي مثل درجة الحرارة، الضوء.. وكذلك الفعالية الذهنية والدافعية في العمل.

العمل المستقر يسبب اضطراب الإيقاع، ويرفع الالتزامات المهمة، وفي دراسة حول مراقبي التزوير الجوي تبين أن هؤلاء الموظفين يعانون من قرحة المعدة، ارتفاع الضغط السكري الخفيف أربع مرات أكثر من فريق شاهد لموظفين في الملاحة الجوية بعد استخلص الباحثون أن العمل المستقر

أصبح فيزيائيا أقل ضاغط عندما يتلاءم الأفراد مع شروط العمل. (G.W, ewans et scanner, 1988).

4.1.11. المصادر المرتبطة بالخطر الفيزيائي:

هو مصدر آخر للضغط الذي نواجهه في المهنة الأكثر خطورة مثل: الشرطة، المناجم، الجيش. ولقد حدد بحث حول ضباط في إيرلندا الشمالية على أن الخبراء الذين لديهم تفوق ونجاح خلال العمليات كانوا شخصيات ذو إحساس ضعيف (عدم الشعور) إذا كانت لديهم صعوبة في تجسيد علاقات شخصية مستمرة هذه الصفات هي طبع يسمح لهم بوضع مسافة في العلاقات الشخصية الخارجية (العلاقات التي تسمح باجتياز الاختبارات المتخوفين منها كثيرا كالموت والجروح الخطيرة لزملائهم خلال نشاطاتهم المهنية الخطيرة). (Gueroui.s, baaziz. H.s, abdi s, 1996)

5.1.11. المصادر المرتبطة بتنظيم العمل:

كل فرد يطيع في مهمته محتوى في مضمون معطى الأدوار المحددة من طرف "ماك جراف". (Forget savoie, 1990) والتي هي كالتالي:

أ. صراع وغموض الدور وممارسة المسؤولية: أبرزت عدة دراسات الدور المهم لسبب الصراع وغموض الدور في ظهور الضغط. (R.1.kahm,d.m.wolf,p.r quinn, 1988)

- غموض الدور: محدد ومعرف كغياب الوضوح في دور الفرد في العمل وعلى الأهداف المنشودة وعلى شساعة مسؤولياته وجد الباحثون أن الأفراد الذين يعانون من غياب التعريف لعملهم يشعرون برضا أقل في نشاطهم بإحساس أقل لأهمية عملهم في التنظيم المرفق بفقد تقدير الذات.

- صراع الدور: معرف كالتناقض الذي تثيره الطلبات المختلفة على الفرد الذي إما أنه لا يرغب في الإجابة حقا لهذا الطلب أو يظن أن هذا الطلب لا يدخل في مهامه، الأشخاص الذين يعانون من صراعات في أدوارهم سيحبون بصفة أقل رضاهم للعمل (عدم الرضا)، كلما كانت الإطارات الحاكمة في التنظيم تضع قرارات لديها نتائج صراعية كلما نما عدم الرضا في العمل بالنسبة للتابعين.

وفي دراسة وجد الباحثون أن الدور الصراع في المحيط الداخلي للتنظيم أين يكون المعارضين للمسير (المسؤول) معرضين بصفة كامنو سبع مرات أكثر للقرحة المعدية أكثر من الموظفين المسؤولين. (B.1 margolis, w.1 kroes, 1974).

▪ **ممارسة المسؤولية:** هو عامل آخر للضغط مرتبط بالدور التنظيمي والمسؤولية نحو البشر هي أكبر ضاغط أكثر منها نحو الفرد.

وأظهرت دراسات طلب العمل في إنجلترا حول 2000 إطار أن الضغط مرتبط بالسن ومستوى المسؤولية في التنظيم، بالإضافة إلى أعمال أخرى أظهرت وجود مصادر أخرى للضغط مثل: قرب سن التقاعد، نمو فردية التنظيم الناتجة عن ممارسة السلطة (الحكم) التخوف من رفض الترقية.

ب. **ضغط العلاقات:** يتعلق بضغط متعلق بنوعية العلاقات الإنسانية بالمراتب العليا المرؤوسين وزملاء العمل، الكثير من علماء النفس أصدروا فرضية أن العلاقة الجيدة في صدر فريق عمل هي عامل أولي لصحة الفرد وتنظيم العمل فيوك U.Buck اكتشف في بحث استجوابي أن نقص تقدير الرئيس لمرؤوسية يترجم عندهم إلى إحساس توتر كبير في مكان العمل.

والتقدير هو إحساس مشترك مع سلوك كاشف كجمعية معينة، احترام متبادل وهيمنة في العلاقات الإنسانية. (V.Buck, 1991).

المنافسة والتحدي بين الزملاء هما عاملان بارزان جدا، حيث أظهر بحث في مؤسسة فرنسية أن الضغط يمكن أن يكون راجع ليس فقط إلى ضغط في العلاقات المهنية لكن أيضا إلى نقص سند الزملاء في المواقف الصعبة.

وفي دراسة حول الوقت الذي تمضيه الإطارات في التنظيمات الكبرى باتصال مع الزملاء ظهر أن 22% من الوقت مخصص لاجتماعات الخدمة، 6% للاتصالات الهاتفية، 59% لاجتماعات العمل المؤطر، 10% لاجتماعات غير الصريحة (القطعية) وغير المخططة، هذا التقسيم يعكس أهمية واقع العلاقات اليومية في العمل وفي رفع شدة الضغط في العمل. (H.Minzberg, 1988)

ج. **الضغط المرتبط بسير السلك المهني:** تأتي أسباب الضغط المرتبطة بسير السلك المهني من:

▪ اصطدام فوج سريع جدا، أو تقدم غير كافي أو عدم مطابقة للقانون (النظام)، أو نقص للأمن في العمل مع طموحات خائبة. (Cooper cl, et mashal.j,1990).

▪ دراسات في البحوث الأمريكية لحوالي 100 شخص أظهرت أن هناك عدم توازن في الفرق وبالتالي كل حرمان (خيبة) يرفع الاختلال النفسي وعدم التوازن الذهني.

د. **التنظيم كمصدر للضغط:** التنظيم في حد ذاته يمكن أن يكون مصدر يهدد الحرية، ووحدة الشخصية الفردية، والمشاكل هنا يمكن أن تكون كثيرة منها: مشاركة غير كافية في القرارات، خطأ في الاتصال،

الممارسة المفرطة للسلطة، وقد حددت دراسة لـ 1400 عامل أن عدم المشاركة في القرارات هي دلالة مهمة ومنبئ لحدة الضغط في العمل، ويجب أن نضيف أيضا غياب المعرفة للمهام المنجزة عن طريق مسؤولي التنظيم. (Laville. A : 1975).

هـ. مصادر الضغط المرتبطة بالحياة العائلية: إن شخصية الفرد لا يمكن أن تنقسم عن محيطه اليومي العائلي ولا عن انشغالاته فوق التنظيمية، إذن فإن كل دراسة للضغط الفردي لا يمكن أن تتجاهل المشاكل العائلية، الصعوبات المالية، صراع الاعتقادات الشخصية، صراع طلبات التنظيمات وطلبات العائلة، ولا يوجد لدى اليوم دراسة شاملة تأخذ بعين الاعتبار مجموع الضغوطات التي يواجهها الفرد. (Shart. J, salvedy.G, 1982).

و. المضمون الاجتماعي السياسي والاقتصادي للمؤسسة: في الواقع إن الفرد موضوع تحت عوامل عديدة اجتماعية وثقافية معدلة للضغط المهني اصطدام الوسيط الملائم للمؤسسة يمكن أن يعوض الضغط الذي يتعرض له المأجورين، وإذا قلنا العكس فإن المرافقة الوسيطة في ظل حركة الفرد غير المتطابقة مع نشاط المؤسسة يمكن أن يضع الفرد في موقف التباس (إيهام). (Kalimo. R, et al, 1988).

2.11. المصادر الشخصية للضغط المهني:

ويقصد بالمصادر الشخصية للضغط المهني أو المتغيرات المتعلقة بالفرد تلك العوامل التي كونت شخصيته المتمثلة في (الوراثة والبيئة، والخبرة الذاتية)، حيث تبين أن لكل هذه العوامل تأثيراتها في التعامل مع بيئة العمل، أو بعبارة أخرى تلعب شخصية الفرد دور في تحديد نوعية الاستجابة لمصادر الضغوط المهنية، وباختلاف شخصيات الأفراد تختلف معها استجاباتهم للمواقف الضاغطة. وضمن هذا السياق توصلت أيت حمودة (2007) في دراستها حول العلاقة التبادلية بين كل من سمة (القلق) و(الاضطرابات السيكوسوماتية) إلى أن الأشخاص أصحاب الدرجة المرتفعة في سمة القلق أكثر قابلية لإدراك العالم على أنه خطير ومهدد أكثر مقارنة من أصحاب الدرجة المنخفضة. بمعنى آخر كلما كانت درجة سمة القلق مرتفعة كلما ارتفعت درجة إدراك الفرد للضغط النفسي، بينما ينخفض إدراكه لدرجة الضغط كلما انخفضت لديه درجة سمة القلق، وقد فسرت ذلك أيت حمودة (2007) أن الأفراد ذوي الدرجة المرتفعة في سمة القلق يتميزون بمجموعة من السمات السلبية التي تجعلهم يدركون الضغوط بصفة مبالغ فيها ويتأثرون بدرجة أعلى بمصادر هذه الضغوط بحيث نجدهم بالأوصاف التالية:

- يدركون العالم على أنه خطر ومهدد.

- يدركون الظروف غير الخطرة موضوعيا كشيء مهدد ويستجيبون لها بالقلق الذي لا يتناسب في حدوثه مع حجم الخطر الموضوعي.
- يتأثرون بالمواقف العصبية الضاغطة وهم أكثر تعرضا للأزمات النفسية والقلق.
- يدركون البيئة المحيط بهم وإحساساتهم الجسدية وفق عمليات معرفية خاطئة، حيث تتضمن تعظيم المخاطر وتصغير الوضعيات وتفسير كل ما يحدث بتأثير فردي وانتقاء المثيرات الداخلية والخارجية المرتبطة بالخطر (أيت حمودة، 2007).

1.2.11. نمط الشخصية (الفروق الفردية):

لقد أدت الدراسات التي قام بها الدكتور راي روزنمان (Rozman) المدير المساعد لمركز أمراض القلب في المركز الطبي لمستشفى سان فرانسيسكو في الستينات إلى أنه يوجد فصائل للشخصية كما يوجد فصائل للدم، والتي تدعى بأنماط (سلوك الشخصية) حيث تم تصنيفها إلى نمطين وهما (نمط الشخصية أ، ونمط الشخصية ب)، وأن لهذه الفصائل من الأنماط السلوكية علاقة مباشرة بالأمراض التالية (أمراض القلب، والأوعية الدموية، وضغط الدم، وزيادة نسبة الكوليسترول).

ويتميز صاحب نمط الشخصية (أ) بالخصائص المتمثلة في (الإقدام، والتنافس، والمثابرة، والنشاط الزائد، وكثرة الحركة، والإقبال على العمل)، كما أنه يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله، ويكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت بالإضافة إلى أنه غير صبور ويكره الانتظار، وهو في صراع دائم مع الأفراد والأحداث، ويحب أن يكون مشغولاً دائماً، ويكره أن يكون لديه وقت فراغ، وبسبب ما سبق ذكره تكون صحته ضعيفة ومعرضة أكثر من غيره للإصابة بأمراض (القلب، وتصلب الشرايين، والدورة الدموية)، نتيجة لتأثره بالضغوط المهنية واستجابته لها بقدر كبير.

أما صاحب نمط الشخصية (ب) فهو شخص هادئ الطباع، ومسترخي الأعصاب، ويتميز بحساسية الطباع، والتفوق العلمي ولذا يقل تعرضه للأمراض الناتجة عن الضغوط المهنية مثل (القلب والدورة الدموية...).

والجدير بالذكر أن الدراسات التي تلت تلك الدراسة خرجت بنتائج قيمة، حيث قسمت نمط الشخصية (أ) إلى فئتين: (الفئة الأولى) هي الشخص الذي يرى نفسه محور الكون فيستخدم عبارة أنا (أفعل، وأنا أهتم، وأنا أعتقد) وغيرها من العبارات التي تدل على أنه يرى نفسه محور كل شيء، وهذه الفئة هي التي تتعرض لأمراض (القلب ونوبة القلب...). أما الفئة الثانية فهي التي لا تتحدث كثيراً عن نفسها ولا تركز على ذاتها، وهي أقل تعرضاً لأمراض القلب وتتساوى مع نمط الشخصية (ب). كما

يتفاوت الأفراد من فرد لآخر حسب قدرتهم على السيطرة الداخلية والخارجية لديهم، فالذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الداخلي يعتقدون أن باستطاعتهم التحكم بكثير مما يحدث لهم، بينما الذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الخارجي يعتقدون أن ما يحدث في حياتهم يكون بسبب عوامل خارجة عن إرادتهم، وذلك حسب نظرة الفرد لشخصيته ولذاته (القبلان، 2004: 112).

2.2.11. الجنس:

يعد نوع الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة الضغوط المهنية، لاسيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل، والتي يختلف موقعها الاجتماعي والوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمنزل، بالإضافة إلى العزلة الاجتماعية التي يفرضها عليها مجتمعها، وكذلك محدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، ناهيك عن التفرقة في طريقة التعامل معها لكونها امرأة عند الترقية أو اختيارها لمناصب عليا (الهيجان، 2004: 112).

وقد أكدت العديد من الدراسات أشهرها دراسة فرانكستينر (1991) **Frankensteiner** أن مصدر العناية بالأسرة يعتبر من أبرز المصادر المسببة للضغط المهني لدى النساء العاملات خاصة بنظام العمل الكلي، حيث تبين أن عبء العمل الإجمالي لديهن يكون مرتفع مقارنة بفئة الرجال الخاضعين لنفس نظام العمل. وزيادة على ذكر سلفا هناك عوامل كثيرة تجعل المرأة العاملة أكثر تعرضا وشعورا بالضغط المهني من أبرزها ما يلي:

- المستوى الأدنى في التحكم في العمل، حيث تبين أن غالبية النساء العاملات لا تزال تشغل بنسبة أقل مناصب العمل السامية مقارنة بالرجال.
- وجود نسبة عالية من النساء العاملات وفق نظام التشغيل المؤقت.
- انتشار نسبة عالية من النساء العاملات في الوظائف ذات الضغط العالي مثل (التمريض، والتعليم، والشرطة، والعمل وراء الشاشات الإلكترونية...).
- معاناة كثير من النساء العاملات في المناصب السامية من الضرر والتمييز مثل وظائف القيادة الإدارية، وذلك بسبب السياسات التنظيمية والسياسة الخاصة بسلك المهنة وزملاء العمل.

وضمن هذا السياق بينت إحدى الدراسات التي قامت بها شركة للتأمين في الشمال الغربي للولايات المتحدة الأمريكية سنة (1992)، والتي طبقت على عينة مكونة من (1300) موظف يشتغلون في شركة خاصة بعقود عمل غير محددة المدة وتوصلت في الأخير أن عامل (الجنس) مهم في تفسير الفروق الفردية عند الشعور بالضغط المهني، وأن هذا الضغط يصيب النساء أكثر من الرجال،

بالإضافة إلى ارتباط الضغط بظهور المرض والرغبة في التخلي عن المؤسسة. أما سبيلبرجر ووريزر (1995) **Spielberger-Reheiser** فقد أشارا إلى أن عامل التنشئة الاجتماعية في مرحلة الطفولة هي التي تجعل النساء أكثر تأثراً بالضغط المهني. في حين يرى جراث (1990) **Grath** أن النساء العاملات قد يعانين من الضغط المهني أكثر من الرجال بسبب تداخل المسؤوليات بين العمل وحاجيات البيت ومحدودية الدور الوظيفي والتفرقة في التعامل (مدني عثمان، 2009: 70).

3.2.11. السن:

بالنسبة لعامل السن فقد ذكر كوبر (1991) **Cooper** أن الدراسات التي تناولت الضغط المهني لم تتمكن بعد من تقديم تفسير أو تحديد لأهمية عامل السن في الشعور بالضغط المهني، حيث عادة ما تكون نتائج هذه الدراسات متناقضة، إلا أنه يبدو أن الفتنة أو الفوضى العاطفية تتخفف مع التقدم في السن، أو بسبب انخفاض الاهتمام بأحداث الحياة. ومن جهة أخرى تمكنت دراسة فرنسية حديثة قام بها برتروند (2005) **Bertrand** والتي طبقت على (1772) عامل في قطاعات الإنتاج والخدمات الصحية والشرطة والمؤسسات العمومية أن المسنين يعانون من الضغط المهني بدرجة أقل مقارنة بفئة الشباب، وقد تم تفسير ذلك بتبني المسنين لاستراتيجيات مواجهة ناجعة اتجاه ارغامات محيط العمل، الأمر الذي يقلل من شدة الشعور بالضغط المهني (القبلا، 2004: 122).

4.2.11. العلاقات الشخصية:

من متطلبات أداء العمل تكوين العديد من العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما قد يؤدي إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية، أو نشوب الصراعات أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة، كما قد تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية، وقد يزيد حجم العلاقات الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل إثارة عالية لا يمكن تحملها، وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد الذي يمثل انفصال واغتراب من قبل الفرد (ماهر، 2002: 124).

5.2.11. التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل:

حيث تبين أن التلاؤم المهني يحدث في حالة توافق القدرات الشخصية مع متطلبات الوظيفة، حيث يرى عسكر (2003) أن الموظف الذي يملك مهارات عالية لن يعاني من الضغوط المهنية الحادة نظراً لقدرته على مواكبة متطلبات الإنتاج والتصدي لمشكلاته، لذلك يعد التعليم والخبرة من الخصائص

المهمة التي تؤثر في الضغوط المهنية ومستوياتها لدى العاملين، لأن المعرفة والخبرة المسبقة تمكنهم من التعامل وفهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها (مدني عثمان، 2009: 71).

6.2.11. الحالة النفسية والبدنية:

فأي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، بمعنى أنه عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يتلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من (زيادة ضربات القلب، وزيادة ارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس، وتصبب العرق، وجفاف الحلق...)، وزيادة على هذا تتطور تلك الآثار الناجمة عن الضغط المهني ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية.

ومن جهة أخرى يرى بيير (1995) Beehr أن الحالة النفسية والبدنية للأفراد تؤثر على كيفية استجاباتهم لمثيرات الضغوط المهنية التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل أو خارجها، وذلك تبعاً لاستجاباتهم النفسية والسلوكية والعاطفية وحسب الفروق الفردية التي تميزهم (هيجان، 1998: 257).

7.2.11. تراكم أحداث الحياة:

وتشمل أحداث الحياة وفق التناول الأبيديمولوجي كل من (الأحداث المؤلمة، والخبرات السيئة، والأمراض الخطيرة، والبطالة والحداد، والإقدام على بناء أسرة، والدخول في الحياة المهنية)، وقد حدد بايكل (1987) Paykel قائمة من الأحداث الضاغطة حسب درجة التوتر الانفعالي الذي تحدثه، وقد تكون هذه الأحداث سارة أو محزنة. وقد شبه عسكر (2003) تراكم أحداث الحياة بتنشغيل عدد من الأجهزة المنزلية في أن واحد، وهو الأمر الذي يزيد من الحمل الاستهلاكي عن طاقة الجهاز المولد للكهرباء وبالتالي انقطاع التيار الكهربائي (مدني عثمان، 2009: 71).

ومن جهة أخرى يرى ويست (1999) West أن للأحداث المزعجة التي يعيشها الفرد في حياته اليومية خاصة المتكررة أثر لا يستهان به في إحداث الضغوط المهنية، فهي تعمل عمل قطرات الماء التي تحفر الصخر بتكرار تساقطها، وهو ما لا تحدثه خزانات الماء الضخمة لو فرغت مرة واحدة. ولذا يسعى الفرد لإحداث التوافق مع محيطه الذي لا يعرف الاستقرار، فيواجه عبر سنين عمره أحداث ومواقف متفاوتة من حيث تأثيراتها النفسية والجسمية. كما يؤدي تراكم هذه الأحداث والخبرات السلبية إلى استنزاف الطاقة بصفة هائلة ما يسبب للفرد الانهيار الجسدي والنفسي (مسعودي، 2003: 48).

8.2.11. المسؤولية عن الأسرة:

فقد أكدت العديد من الدراسات أن مسؤولية الفرد عن أسرته تساهم في تطور مستوى الضغط المهني الذي يستدعي منه المواجهة. وهناك عدة عوامل تشكل صعوبات وتحول دون التوصل إلى توازن وتناغم بين العمل والحياة الأسرية من أبرزها (التغيير المفاجئ في العمل، وتوقيت العمل، وسوء المعاملة من طرف المشرفين أو من طرف زملاء العمل، ونقص المراقبة للعمل ولتنظيم العمل). كما بينت العديد من الدراسات أن التشابك بين العمل والحياة الأسرية يساهم في إحداث الصراع بين العمل والأدوار الأسرية، حيث يشمل مفهوم الصراع بين العمل والحياة العائلية على الصور التالية:

- العبء الزائد للأدوار بمعنى القيام بعدة أشياء دون توفر الوقت المناسب لذلك.
- تداخل الأسرة في العمل، بحيث تضر المسؤوليات العائلية المردودية في العمل مثل حالة (الطفل المريض) الذي يجبر الأب على البقاء في البيت أو تأثير الصراعات الأسرية على التركيز في العمل.
- تداخل العمل في البيت، حيث من الصعب على العامل أداء مسؤولياته الأسرية من جراء المسؤوليات والمتطلبات المهنية كطول ساعات العمل التي تحرم الأب من حضور نشاط رياضي للابن مثلاً أو الانشغالات المهنية التي لا تسمح بالمشاركة الكاملة في الحياة العائلية.
- وزيادة على ما سبق ذكره يلاحظ مؤخراً في العديد من المجتمعات الغربية تراجع كمية الوقت المخصص للأسرة، بحيث وجد في كندا مثلاً أن العمال يكرسون (17) ساعة فقط في الأسبوع الواحد للقيام بالنشاطات غير المهنية ويشمل هذا العدد من الساعات على الوقت المعاش مع الزوج أو الزوجة. وبالتالي يلاحظ أنه بقدر زيادة الوقت المخصص للعمل بقدر ما ينخفض مستوى العلاقات ضمن الأسرة. كما يجب الإشارة أيضاً إلى أن حياة الأفراد ليست سلسلة لخانات معزولة عن بعضها، حيث أن المشكلات الأسرية تؤثر بالضرورة على مردودية العمل. وانطلاقاً من البحوث التي أجريت على الضغط في العمل وفي الحياة الخاصة، أصبح واضحاً أن أكبر مصدر للضغط المهني هو المشرف على العامل، أما في الحياة الخاصة فهو عدم قدرة الأزواج على التواصل فيما بينهم، وبالتالي يعد نقص الاتصال السبب الرئيسي في تذبذب العلاقة بين الزوجين (ماهر، 2002:123).

كما برهنت كذلك العديد من الدراسات أن سوء التوازن بين الحياة الأسرية والمهنية وما يترتب عليه من توتر في العلاقات الحميمة بين الأزواج له تأثيره السلبي على المستوى المهني، بحيث يؤثر

على تركيز الفرد ويساهم في تخفيض الإنتاجية وارتفاع المصاريف المتعلقة بالتغيب وبالمشكلات الصحية. واستمرار الصراع بين العمل والحياة الخاصة يدل على انتقال المشكلات الأسرية إلى العمل والعكس صحيح، وبناء على ذلك يمكن للمشرفين مساعدة العمال على المحافظة على العلاقات الأسرية بتوفير توقيت عمل متغير، وتبني سياسات مدعمة للأسرة، بالإضافة إلى تحسين العمال أنفسهم لعلاقاتهم الحميمة وهذا بتكريس الوقت المناسب للاتصال مع الأسرة والالتزام بنشاطات ضمن الحياة الزوجية (هيجان، 1998: 259).

9.2.11. الإحالة على التقاعد:

تتميز مرحلة الإحالة على التقاعد بفقدان أحد الأدوار الهامة (دور العامل)، الذي له صلة مباشرة بالمكانة الاجتماعية للفرد حيث ذهب الباحث روسو (1974) إلى حد تعريفها بأنها مرحلة بدون دور اجتماعي محدد. كما تتميز هذه المرحلة بعدة تغيرات هامة على المستوى المالي والاجتماعي والانفعالي، وعليه ينتج عن الدخول الوشيك في مرحلة الإحالة على التقاعد درجة مرتفعة من الضغط النفسي، كما أن هذه المرحلة لا تؤثر فقط على المتقاعد بل يصل أثرها إلى أفراد العائلة وبالأخص الزوجة (مدني عثمان، 2009: 73).

10.2.11. عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي:

تميل المنظمات كبيرة الحجم إلى الأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، فيتعارض ذلك عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية، وذلك بإجبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من المبادأة أو الابتكار أو الإبداع، ويلقي ذلك التعارض ضغوطاً نفسية على العاملين. (العيان، 2010: 163).

11.2.11. المناخ التنظيمي:

لكل فرد سلوك يميزه عن الآخرين، وإن أي منظمة لها أسلوبها الخاص في التعامل مع عمالها ومعاييرها الخاصة في العلاقات الشخصية داخل المنظمة وفي تنفيذ المهام الواجب تنفيذها، بعبارة أخرى لكل منظمة شخصيتها المعنوية التي تميزها عن المنظمات الأخرى أو المناخ التنظيمي. (لعريظ بشير، 2015: 196)

12.2.11. الضغط الناتج عن عدم التأكد والجهل بالدور ومتطلبات العمل الأساسية:

من المعروف أنه حتى ولو بسبب ضغط المسؤوليات والعمل يسبب توتراً للموظف، فإنه يمكن أن يقع تحت ضغط التوتر بسبب الجهل بالعمل المطلوب لانجاز مهمة معينة، لكن تأثير هذا النوع من

الضغط يختلف تماما من ثقافة لأخرى كما وجد كذلك أن الأفراد داخل المنظمة الذين يفضلون القيام بأداء الوظائف كأعضاء في فريق عمل يكون هذا الضغط عندهم منخفضا. (ديري زاهد، 2011: 142).

13.2.11. صراع الدور:

يتضح صراع الدور في العمل حين تتعارض مهام وظيفة مع بعضها البعض، فقد يتعارض دور المعلم للمتمدرسين مع دوره كإداري ومسؤول عن النظام في المدرسة، وقد يتعارض دور الأخصائي الاجتماعي مع حالة تعاطفه وتوحده مع العميل من زاوية قانونية، وقد تتعارض الرعاية الطبية للممرضة مع النظم والقوانين التشريعية التي تعمل من خلالها في المستشفى، وقد يجد مدير شركة نفسه في صراع بين ولائه للشركة وبين طاعته لرؤساء أعلى... أن مثل هذه الصراعات قد تؤدي إلى اضطراب في مفهوم الذات وفقد الثقة في المحيطين، واحباطات المهمة. (حمدي ورضا عبد الله، 2014، ص 68)

12. قياس الضغط المهني:

يعتبر قياس الضغط المهني والتعرف على مستوياته لدى الفرد من الاهتمامات الأساسية التي شغلت الباحثين في العديد من المجالات خاصة علم النفس والطب المهني. وتجدر الإشارة إلى أنه ليس من السهل قياس الضغط المهني كما هو الحال بالنسبة لقياس الضوضاء أو الترددات الصوتية... الخ. حيث يجب أن يتحدد الإطار النظري لكي يتم قياس الضغط، ونظرا لاختلاف وجهات نظر الباحثين حول مفهوم الضغط ترتب عن ذلك اختلاف تناولهم له، نجم عنه بالنتيجة اختلاف في أساليب قياسه.

وقد يتم قياس إدراك الأفراد للضغط من خلال طرح سؤال مباشر عن مدى شعورهم به، أو قياس مسببات (مصادر) الضغط كمؤشر لدرجته أو قياس الضغط من خلال أعراضها النفسية والبدنية (الأحمدي، 2002، ص 56-57).

لذا " تعددت محاولات قياس الضغط (...) من خلال ما يعيشه الفرد من انضغاط ومدى شدة الضغط عليه، والتي تظهر من صفات فيزيولوجية وبدنية ونفسية وسلوكية، وتقاس تلك الصفات بعدة وسائل وأدوات..." (بوفاتح، 2013: 98)

وفيما يلي محاولة لرصد أهم طرق قياس الضغط المهني:

1.12. الطرق البيولوجية والفيزيولوجية لقياس الضغط:

حيث تعتمد هذه الطرق على مقاييس تحدد نسب الهرمونات المفرزة في الجسم، إذ ينجم عن الضغط مجموعة أعراض بيولوجية وتغيرات تحدث في الجسم الذي يسعى إلى محاولة التكيف أو الاستجابة لمختلف العوامل الضاغطة.

ومن بين الهرمونات الهامة التي تعتبر مؤشرا للضغط نجد هرمون الأدرينالين، والنور أدرينالين والكولسترول وغيرها. حيث تتواجد هذه الهرمونات بنسب محددة في الدم في الحالات العادية، بينما ترتفع في الحالات التي يحدث فيها الضغط، إذ أنها كلما زاد الضغط كلما زادت نسبتها في الدم . لذلك تم اعتمادها كطريقة لتقدير الضغط من طرف بعض الباحثين خاصة البيولوجيين منهم .

هذا إلى جانب قياس نسب عدة هرمونات أخرى يعتبر ارتفاعها مؤشرا عللا تضاعف الضغط كإفرازات الغدة الدرقية La Glante Thyroïde إذا يتم تقدير نسبة هرمون الثيروكسين أي الدرقين في الدم Thyroxine ونسبة إفراز البرولاكتين La Prolactine ، كما تعتبر نسبة الكولسترول في الدم مؤشرا جيدا لتحديد درجة الضغط.

ففي الحالات العادية متوسط نسبة الكولسترول من النوع HDL في بلازما الدم تقدر ب 0.70 غ في اللتر، وهي نسبة ضرورية لما توفره من حماية للشرابين القلبية، حيث تعمل على طرد الكوليستيرول من النوع الضار LDL ومنعه من الترسيب على جدران الشرايين . ويظهر تأثير الضغط على الفرد بانخفاض مستوى الكوليستيرول الجيد HDL وارتفاع الكوليستيرول الضار LDL . وتشير الدراسات إلى أن الأشخاص الذين يعانون من الضغط غالبا ما تكون نسبة الكوليستيرول HDL لديهم أقل من المستوى العادي، مما يفسح المجال للإصابة بالنوبات والاضطرابات القلبية والتي تعتبر من أكثر أجهزة الجسم عرضة للضغط، لذلك تم استخدام نسبة الكوليستيرول في الدم لدى بعض الباحثين لأجل البحث عن الاضطرابات القلبية عند الأفراد لتقدير مستوى الضغط (تواتي، 2018: 57).

2.12. الطرق السيكولوجية والاجتماعية لقياس الضغط:

يشير كيروان واينسوورث (kinwan & Ainsworth , 1992)، أن هناك العديد من البحوث التجريبية التي أجريت على الضغط المهني، بأساليب وإجراءات وأدوات وتقنيات غير متجانسة لكنها شائعة الاستخدام في العلوم الإنسانية لجمع المعلومات، كما تعتبر طرق تقييم وقياس الضغط المهني

متعددة، غير أنها غير مناسبة لكل المجتمعات لتشييعها بالطابق الثقافي الاجتماعي للأفراد وتصوراتهم للعمل وفق طبيعة كل مجتمع.

وقد أنتجت التراكمات العلمية تقنيات مختلفة ومتعددة لقياس الضغط يمكن الحديث عنها فيما يلي:

- المقاييس والاختبارات النفسية التي تضم:

ومنها:

- أساليب التقرير الذاتي Self- reports
- الاستبيانات والاختبارات Questionnaires
- المقابلات interviews
- وتضم: المقاييس السلوكية Behavioral Scales
- في المواقف الطبيعية والمصطنعة الملاحظة Observation
- الاختبارات الأدائية Performance Scales (سيد يوسف، 2008:25).

وحسب دلونوا Dalaunois هنالك تقنيات مختلفة يمكن استعمالها لقياس الضغط والتي تتمثل

في أربع فئات:

- قياس آثار الضغط (مؤشرات الضغط على المدى القريب أو البعيد)
- التقارير الذاتية (الاستبيانات، قوائم المهام Check-lists ... إلخ)
- الملاحظات (باستعمال أجهزة أو بدون أجهزة).
- تحليل الأرشيف المختلف (الوثائق، التسجيلات ... إلخ).

ويعتبر تصنيف "ماك قراث" Mac Grath (1982) من بين التصنيفات التي وضعت لقياس

الضغط وهو تصنيف يميز بين ثلاث مستويات:

- المستوى السيكلوجي (الحالة الانفعالية، المعرفية أو الدافعية).
- مستوى السلوكيات أثناء أداء المهام.
- مستوى السلوكيات البين شخصية. (تواتي، 2018: 58).

ومن بين أهم المقاييس الشائعة لقياس الضغط:

مقياس الاحتراق المهني لماسلاش (Maslach Burnout Inventory-MBI)

لقد تم نشر هذا المقياس الذي أنجزته ماسلاش وجاكسون في عام 1980 والذي يعمل على قياس تناذر الإنهاك المهني لدى العاملين بالمساعدة والصحة، الذي كان يتكون من 47 وحدة، وقد تم حساب صدقه بواسطة طرق إحصائية والتحليل العاملي. وتم تعديله ليصل عدد وحداته إلى 22 وحدة يتكون منها المقياس وهي متمحورة حول ثلاثة أبعاد هي:

أ. الإجهاد الإنفعالي (Exhaustion Emotionnel): ويقاس الإنهاك الذي يشعر به الفرد نتيجة الجهد المبذول لمساعدة الآخرين ويتكون من 9 فقرات .

ب. تبرد الشعور (Dépersonnalisation): ويقاس الشعور السلبي لدى الفرد ويتكون هذا البعد من 5 فقرات.

ج. نقص الشعور بالإنجاز (Accomplissement Personnel faible): ويقاس نقص الشعور بالكفاءة لدى العاملين، كما يقيس تطور الميل السلبي في أدائهم ويتكون من (08 فقرات).

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تعرضنا إلى الدراسات التي قامت بدراسة هذا الموضوع ومن عدة جوانب وبالتالي يظهر لنا أنه لا يمكن الفصل فيه نظرا لتعقده بحيث أن الضغط هو مصدر ونتيجة عامل ديناميكي خارجي وداخلي في الوقت نفسه. ونستخلص كذلك أن الضغط المهني مفهوم شاسع، تم تناوله من عدة جوانب وحسب أطر نظرية مختلفة، منها المتعلقة بعوامل البيئة التي ينشط في إطارها الفرد، وعوامل تتعلق بالفرد نفسه وبالعلاقات مع الآخرين، كما أن شخصية الفرد تعتبر عاملا أساسيا تضعف أو تزيد من أثر الموقف الضاغط السلبي على الفرد، وعليه يمكن اعتبار الضغط المهني نتيجة لمصادر مختلفة ترتب آثارا على دينامية الفرد النفسية والفيزيولوجية، وعليه يجب التطرق إلى العلاقة بين الفرد ومختلف الاستراتيجيات التي هي أهم محددات الشخصية، حيث يلجأ إليها للتعامل مع الضغط في إطار مصادره المترتبة عن مهنته، وهذا ما سوف يتم التطرق إليه في الفصل الموالي.

الفصل الثالث

استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية

تمهيد

1. تطور الاهتمام بموضوع إستراتيجيات مواجهة الضغوط
2. أصل كلمة إستراتيجية
3. مفهوم إستراتيجيات المواجهة.
4. أنواع إستراتيجيات مواجهة الضغوط.
5. بعض استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل .
6. طرق قياس استراتيجيات المواجهة.
7. العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات مواجهة الضغوط.

خلاصة الفصل

تمهيد:

تحتاج عملية التعامل مع الضغوط في مجال الخدمة الاجتماعية إلى فكر ثاقب ورؤية متعمقة شاملة، تحيط بكافة جوانب العملية التنظيمية، وهي عملية يصعب أن تتم دون معرفة كاملة بمضمون وكيونة هذه الضغوط، ولكن عندما تتحول الضغوط المرتبطة بالفرد إلى معضلة دائمة ومستمرة تصبح كالمرض الذي يحتاج إلى علاج مكثف قبل أن ينتشر خطرها، وتفرز أثرا سلبية في كثير من الأحيان على حسب المواقف والمصادر الذي يتعرض لها الفرد عند قيامه بالمهام المنوطة به.

1. تطور الاهتمام بموضوع إستراتيجيات المواجهة:

لقد بدأ الاهتمام بموضوع إستراتيجيات مواجهة الضغوط منذ الستينات، وتعد دراسة "مورفي Murphy" عام 1962 من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط، وذلك للإشارة للطرق والأساليب التي يمكن للفرد أن يستخدمها في تعامله مع المواقف المهددة بهدف السيطرة عليها.

ومن الذين أسهموا في دراسة إستراتيجيات المواجهة والتعامل مع الضغوط النفسية كارل ميننجر C.Meninger الذي قام بدراسة عن السلوكيات التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم مع الأحداث الضاغطة، وقد وصف إستراتيجيات التعامل مع الضغوط بأنها حيل ووسائل تنظيم طبيعية سوية لمواجهة الضغط. (رجاء، 2007:151)

ثم جاءت فيما بعد جهود "لازاروس وفولكمان Lazarus, Folkman" والتي أسهمت في تطوير مفهوم التعامل مع الضغط النفسي حيث عرفا: التعامل مع الضغوط بأنه الجهود المعرفية والسلوكية التي يبذلها الفرد للتخفيف والسيطرة وإدارة المطالب الداخلية والخارجية، والتي تنشأ في أثناء تفاعله مع البيئة، والتي تقيم بأنها مرهقة أو تفوق ما لديه من إمكانيات ومن ثم اجتهد العديد من الباحثين في التعرف على إستراتيجيات المواجهة والتعامل، وتحديد مفهومها، حيث عرفها فلشمان fleshman: "بأنها السلوكيات الظاهرة أو الخفية التي تحدث للتقليل من الضغوط النفسية أو الظروف الضاغطة".

كما أشار روتر Rooter إلى وجود ثلاثة متغيرات واقية من الأثر النفسي الذي تحدثه الضغوط لدى الأفراد وهي:

- خصائص الشخصية.
- الاستعدادات الجسمية.

- إستراتيجيات مواجهة الضغط.

ومن الباحثين الذين اهتموا أيضا بدراسة استراتيجيات المواجهة " فريدنبرج fredenberg (1999) الذي أوضح أن الصحة والحالة الجيدة تعتبران رهن الطريقة التي نتعامل بها أو نواجه بها الضغط النفسي. (رجاء، 2007: 151)

ويمكن اعتبار مفاهيم التحليل النفسي عن ميكانيزمات الدفاع Defense mechanism بداية لتشكيل مفهوم المواجهة coping، حيث كان يشار إلى ميكانيزمات الدفاع بأنها الوسائل اللاشعورية في مواجهة الصراعات الداخلية الجنسية والعنصرية. (الشرقاوي، 1994: 53).

فيما يشير كل من هنري كابول وستاسي كالاها (H.CHabrol&S.callahan, 2007) أدى تطور مفاهيم الدفاع والتكيف إلى تقارب ملحوظ يوحي بوجود مقاربات تبدو كافية لجعل العرض التقديمي أو الدراسات المنفصلة للدفاع والتأقلم غير ذات صلة (H.CHabrol&S.callahan 2007: 3).

2. أصل كلمة إستراتيجية:

يرجع أصل كلمة إستراتيجيه إلى الكلمة اليونانية "استراتيجيوس" "strztegios" التي تعني فنون الحرب وإدارة المعارك.

ويعرف قاموس: "ويبستر Webster" الإستراتيجية على أنها علم تخطيط وتوجيه العمليات العسكرية. (المغربي، 1999: 17)

ويعرف مصطلح إستراتيجية لغويا فن استخدام الإمكانيات والوسائل المتاحة بطريقة مثلى، لتحقيق الأهداف الموجودة على أفضل وجه ممكن، بمعنى أنها طرق معينة لمعالجة المشكلة أو مباشرة مهمة ما، أو أساليب عملية لتحقيق هدف معين. (شحاتة، 2003: 39).

3. مفهوم استراتيجيات المواجهة:

يعرف معجم علم النفس والطب النفسي إستراتيجيات المواجهة (coping strategies) بأنها سلسلة من الأفعال وعمليات التفكير تستخدم لمواجهة موقف ضاغط أو غير سار، أو في تعديل استجابات الفرد في مثل هذه المواقف، واللفظ عادة يتضمن الأسلوب المباشر والشعوري لمعالجة المشكلات، في مقابل استخدام الحيل الدفاعية، واللفظ يطلق على الإستراتيجيات التي تصمم لمعالجة مصدر القلق عكس الحيل الدفاعية التي تتوجه لمعالجة القلق مباشرة وليس مصدره. (جابر، 1989: 763).

وتشير المواجهة إلى المجهودات المعرفية والسلوكية التي نحاول من خلالها التغلب أو خفض أو تحمل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي يثيرها الموقف.

وتهدف إلى خفض أو تجنب المترنبات النفسية المؤلمة كالقلق والاكتئاب، ومن ثم فهي تتوسط بين الأحداث الضاغطة واستجابة الفرد لها. (جمعة، 2000:69).

ويرى كل من ستون ونيل Ston, Neale (1984) للمواجهة بأنها مصطلح يتضمن كل الجهود السلوكية والمعرفية التي يستخدمها الأفراد شعوريا للتخفيف أو خفض تأثيرات المواقف الضاغطة. (رئيفة، 2001: 67).

ومن الناحية اللغوية فقد اختلف العلماء في تسميتها على الرغم من أنها تحمل نفس المعنى، وتتفق جميعها في انجاز نفس المهام للوصول إلى نفس الهدف.

فقد ترجمت من اللغة الإنجليزية to cope with..., coping إلى اللغة الفرنسية بعدة مصطلحات:

- Processus d'ajustement.
- Processus de faire face.
- Processus de Maitrise.
- strategies de coping.

هذا الأخير الذي اعتمدت عليه الأدبيات الفرنسية منذ سنة 1999.

وفي المقابل استخدمت في اللغة العربية بمصطلحات عديدة مثل:

- استراتيجيات التعامل.
- استراتيجيات التوافق.
- أساليب التعامل
- طرق التعامل
- طرق المواجهة
- أساليب المواجهة
- عمليات المواجهة. (طبي، 2005:101)

ومنهم أيضا من تناولها على أنها:

- استراتيجيات مقاومة الضغط، وأحيانا أساليب المقاومة، وأحيانا أخرى على أنها عمليات تحمل الضغوط... وكلها تسميات مختلفة لمعنى وهدف مشترك.

ويؤكد ضمن السياق **جمعة سيد يوسف** على أن المفاهيم المتداخلة مع مفهوم استراتيجيات المواجهة مثل: أساليب المواجهة coping styles، وطرق المواجهة ways of coping، وسمات المواجهة coping trait، على أن الاختلاف يكمن في استعمال المصطلحات فقط، وأنها جميعا تحمل نفس المعنى.

كما يمكن أن يترجم البعض كلمة coping إلى التوافق، والتغلب على الضغوط، أو إدارة الضغوط، أو التعايش مع الضغوط. (جمعة، 2001: 70)

كما استخدم بعض العلماء مسميات أخرى ليعرفوا بها سلوكيات المواجهة coping مثل: التفريغ الانفعالي caharisis، فنجد مثلا بورك ووير Burke, Weir (1980) قد استخدموا مصطلح التفجير الانفعالي Explosive Outhursis، بينما استخدم جيلبرت وهولمان Gilbert, Holman (1982) مصطلح التعبير عن الانفعالات Expression of feelings، واستخدم كل من هاربورج، بلاكوك وروبر Blakelock, harlurg, roper (1979) مصطلح تفريغ الغضب Anger out ليقصدوا به سلوكيات المواجهة. (أبو حطب، 2003: 38).

وسوف يتم التطرق إلى أهم التعريفات التي تناولت استراتيجيات المواجهة.

1.3. تعريف استراتيجيات المواجهة:

بأنها سلسلة من التفاعلات بين الفرد وما لديه من مصادر، قيم، والتزامات البيئة المعنية بما فيها من مصادر ومتطلبات، وقيود، وعليه فإن عملية المواجهة ليست فعلا يتخذها الفرد لمرة واحدة ثم ينتهي، بل هي مجموعة من الاستجابات المتواصلة التي تحدث عبر الزمن، والتي يؤديها الفرد في البيئة المحيطة ويتأثر بها. (Taylor, 1999 : 204)

ويعرف كل من لازاروس وفولكمان Lazarus, folkman استراتيجيات المواجهة بأنها " تغيير معرفي متواصل وجهود سلوكية لإدارة الحاجات الداخلية والخارجية، وبشكل خاص تلك الحاجات التي يدرك الفرد أنها مرهقة وشديدة الضرر". (Lazarus, folkman, 1984 : 141)

ويعرفها موس Moos (1988) بأنها مجموعة من أنماط السلوك التكيفية المتعلمة والتي تتطلب عادة بذل الجهد، وتحددها الحاجة، وتستهدف حل مشكلة، كما يمكن السيطرة عليها وكفها أو قمعها، وبالتالي التي تستخدم بمرونة كافية كلما تطلب الموقف الضاغط". (الأحمد، 2009: 23)

ويرى سبيلبرجر Spelbeger أيضا استراتيجيات المواجهة بأنها " عملية وظيفتها خفض أبعاد المنبه الذي يدركه الفرد على أنه مهدد".

ويعرفها كل من لازاروس وكوهن Lazarus, Cohen على أنها أي جهد يبذله الإنسان للسيطرة على الضغوط".

ويرى سعد الأمانة بأنها " المحاولة التي يبذلها الفرد لإعادة اتزانه النفسي والتكيف مع الأحداث التي أدرك تهديداتها الآنية والمستقبلية". (الأمانة، 2001: 2).

ويشير جودج Judge (1992) إلى أن المواجهة " عملية موجهة وجهود واعية تهدف إلى حدوث استجابات صحيحة تكيفية للفرد".

ويرى ويبر Wiber (1995) أنها " آليات سلوكية ومعرفية تتخذ لتخفيف أو تبدل، أو تخضع خبرة الضغط النفسي لسيطرة الفرد". (شريف، 2003: 65).

ويقصد أيضا باستراتيجيات المواجهة والتعامل تلك الجهود الصريحة التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر على، أو يخدم، أو يدير، أو يتحمل مسببات الضغط التي تفوق طاقاته الشخصية". (بوزازوة، 2001: 78).

ويذهب فريدمان Friedman (1963) في تعريفه على أنها " العملية المتبناة من قبل الفرد لمواجهة مهددات البناء النفسي، وذلك ليستطيع الفرد من خلالها القيام بوظائفه بشكل فعال". (بن زروال، 2008: 96).

أما كل من بيرلين وسكولر Pearlman, Schooler (1978) فيصفان إستراتيجية المواجهة بأنها إشارة إلى "تلك الأشياء التي يقوم بها الناس من أجل تجنبه الضرر الناتج شدة الحياة life strain أو ضغوطها stressors". (أبو حطب، 2003: 39).

ويعرفها بيلينجر وزملائه Billings and al (1983) بأنها " مجموعة المعارف والسلوك التي يستخدمها الفرد بهدف تقدير مصادر المشقة وتخفيض أثر الانعصاب الناتج عنها، وتعديل التنبيه الانفعالي المصاحب لخبرة المشقة".

كما ترى منجهام Menagham (1984) المفهوم المحوري المتضمن في عملية المواجهة على جميع المستويات هو الفعالية Effectiveness، فالمواجهة تعني أساسا التحكم في الضغوط وإدارتها بنجاح، والغرض من استخدام استجابات المواجهة هو أن تعمل على تخفيض الضيق distress، وتعديل الموقف إلى الأفضل". (مايسة، 1999: 392).

وترى أيضا إليزابيث بنجهام (1984) أنه يحجب التميز بين ثلاثة مفاهيم رئيسية، ودور كل منها في عملية المواجهة وهي: الإمكانيات Resources، الأساليب styles، الجهود Effort، حيث تشير

مصادر مواجهة الضغوط مثل: السيطرة والتحكم، ومهارات التعامل مع الآخرين، أما أساليب المواجهة فهي أساليب عامة للمواجهة تعرف بأنها تفضيلات مألوفة ومعتادة لطرق المواجهة مثل: الانسحاب بعيدا عن الناس مقابل الميل إلى الاقتراب منهم، وإنكار المشكلات بدلا من العمل على مواجهتها، أما جهود المواجهة فتعي بها: تلك الأنشطة النوعية التي تقوم بأدائها الفرد من أجل تخفيض المشقة المتصلة بموقف معين مثل التعبير عن الانفعال أو البحث عن المساعدة.

وفي سياق حديثه عن مواجهة الضغوط الأسرية، الناجمة عن البطالة أو الفصل من العمل الفجائي، فإن ماك كوبين وزملائه Mc.Cubbin et la يصفون coping بأنها "ماتفعله الأسرة من خلال إمكانياتها ومدرجاتها من أجل مواجهة الأعباء الناجمة عن البطالة".

ويذكر أن المواجهة coping يمكن أن تخفف قابلية الأسرة للتقليل من الآثار الناجمة عن الضغوط، وتحمي المنظومة الأسرية، التي يمكن أن تخفف أو تزيل الضغوط".

كذلك استخدم توماس أشبي ويلز وزملائه thomas ashly wills et al (1996) مفهوم "إستراتيجية المواجهة" لوصف مجموعة من الاستراتيجيات المعلنة أو المقنعة التي يستخدمها الشباب خلال تصديهم للتحديات، ويتضمن ذلك استجابات حل المشكلة، مثل الحصول على معلومات ووضع اعتبارات بديلة واتخاذ قرارات من أجل القيام بأفعال محددة، والقيام بسلوك اتصالي اجتماعي مثل مناقشة المواقف والتعاون مع أفراد آخرين، وكذلك القيام بعمليات معرفية غير ملحوظة مثال: التركيز على الجوانب الايجابية للموقف وخفض الإجهاد" (المشعان، 2001: 75).

وتشير نعمة عبد الكريم أحمد في دراستها للإستراتيجية الدينية أحداث الحياة الضاغطة (1999) إلى أن استراتيجيات مواجهة الضغوط coping بأنها " تلك الأساليب السلوكية والمعرفية التي تظهر للوجود بعيدا عن دين الفرد".

أما الإستراتيجية الدينية في مواجهة الضغوط فتقصد بها " تلك الأنشطة والسلوكيات المتصلة بقراءة القرآن الكريم، والمحافظة على ذكر الله والعبادات كالصلاة والمداومة عليها، والإكثار من النوافل والاستغفار، والتوبة من الذنب، والسعي والرجاء في التماس العون والقوة والراحة والطمأنينة من الله، ونحن بصدد حادث ضاغط بصفة خاصة". (حطب، 2003: 40-41).

وتفرق آمال جودة بين المواجهة وأساليب المواجهة، حيث ترى أن المواجهة coping، هي العملية التي يقوم بها الفرد لمواجهة ما يعنيه من ضغوط خارجية وداخلية بطريقة بها تخفيف من الضغط عليه.

بينما أساليب المواجهة coping styles، هي ميل عام general propensity لدى الفرد يمكنه من التعامل مع المواقف والأحداث الضاغطة بطريقة معينة. (جودة، 2006:75).

ويرى بعض الباحثين أيضا أمثال لازاروس وفولكمان أنه يمكن التفريق بين مواجهة الضغوط وإدارة الضغوط، ذلك لأن الأولى هي كل ما يقوم به الفرد من محاولات سلوكية للتعامل مع ضغوط حدثت فعلا، بينما إدارة الضغوط هي ما يمكن أن يتعلمه أي شخص كي يعرف كيف يواجه الضغوط بصفة عامة سواء في الحاضر أو المستقبل. (lazarus et folkman, 1984, P 363)

وقد تبين من خلال البحوث أن إدارة الضغوط الفعالة لها فوائد صحية لا تتكرر في التغلب على الاضطرابات المرتبطة بالضغط، حيث تم استخدامها بنجاح لعلاج أنواع الصداع وتوتر العضلات والصداع النفسي، والتحكم في ضغط الدم المرتفع، لمعالجة مشكلات تعاطي الكحوليات، والسمنة، وتدريب الأفراد على التعرف على أعراض أمراض القلب أو تصلب الشرايين.

وللإشارة فإن رغم إدارة الضغوط في سياق التعامل مع الأمراض والاضطرابات والمشكلات الصحية فإنها تختلف عن مصطلحات العلاج treatment or therapy ذلك لأن العلاج يفضل استخدامه أولئك الذين يعلمون على نحو فردي مع مريض أو عميل مثلا، بينما تشير إدارة الضغوط إلى البرامج التي تقدم للناس عامة. (سيد يوسف، (د ط: 44). في حين تمثل إستراتيجيات مواجهة الضغط الفردية تلك الطرق والأساليب التي يحاول من خلالها الفرد التعامل مع ضغوط حدثت فعلا. (luthans, 1992:413).

وفي هذا السياق أشار كل من ثامر حسين علي السميران، وعبد الكريم عبد الله المساعيد (2014) إلى أن استجابات الأفراد اتجاه الضغوط تتباين من فرد لآخر، فقد يلجأ البعض إلى معالجة الموقف بطريقة عقلانية وقد يلجأ الآخرون للتهرب منه، وينتج آخرون إلى لوم الذات أو غير ذلك من الاستجابات الانفعالية. (السميران، المساعيد، 2014:293)

وإضافة إلى ما تم التطرق إليه من تعاريف ومفاهيم حول استراتيجيات المواجهة، يمكن إدراج بعض الآراء المفسرة لاستراتيجيات مواجهة الضغوط ومنها:

- يرى لطفي عبد الباسط (1998) أن استراتيجيات التحمل على أنها: مجموعة النشاطات والإستراتيجيات السلوكية أو المعرفية التي يسعى من خلالها الفرد تطويع الموقف الضاغط وحل المشكلة أو تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليه.

- أما اليزابيث مينجان E. Menagham (1984) فتري أن مصطلح المواجهة COPING يتم استخدامه على مستويات متنوعة من حيث العمومية أو التجريد، وأنه من المفيد توضيح الفروق بين ثلاث متغيرات رئيسية في مفهوم المواجهة هي:
- الإمكانيات أو المصادر - الأنماط، Styles، والجهود Efforts.
- وعليه تشير إمكانيات المواجهة إلى الاتجاهات والمهارات العامة التي تكون ذات نفع للفرد، مثل الاتجاهات نحو الذات والاتجاهات نحو العالم الخارجي والمهارات العقلية (المرونة المعرفية، والقدرات التحليلية)، ومهارات التعامل مع الآخرين (مهارات الاتصال، والمنافسة).
- أما أنماط المواجهة فهي أساليب عامة للمواجهة، وتعرف تفضيلات مألوفة ومعتادة لطرق التعامل مع المشكلات مثل الميل للانسحاب بعيداً عن الناس مقابل الميل للاقتراب منهم، أو إنكار المشكلات بدل من الاندماج فيها.
- أما أنا فرويد Anna Freud فنظرت إلى مواجهة المواقف والدفاعات على أنها استجابات لا شعورية في معظمها للصراعات الداخلية، ولما تزايد اهتمام الباحثين بتأثير أحداث الحياة، تحول الانتباه إلى عمليات التعامل مع الضغوط الخارجية وقد تأثر هذا التحول في التركيز بأعمال لازروس (1978) الذي ركز على دور التقييم المعرفي في تشكيل الاستجابات للضغوط وتوجيه جهود التعامل. كذلك فقد تأثر مفهوم التعامل بأصحاب نظريات التعلم الاجتماعي مثل: باندورا Bandoura، وشيل chel، (1978) اللذين أكدا على عملية التفاعل المتبادلة بين الشخص وبيئته، كما تأثر المفهوم أيضاً بالعلاج السلوكي المعرفي الذي ركز على الدور الذي تلعبه العمليات المعرفية في التغيير العلاجي، هذه الاتجاهات جميعها أكدت الدور الإيجابي الذي يلعبه الفرد في تمثيل وتفسير عالمه النفسي، وفي استخدام إمكانياته للسيطرة على الضغوط أو تكيف الجوانب المشكلة للبيئة (مقدم، 2010: 81).
- في حين يرى لطفي إبراهيم (1994) بأن عمليات التحمل هي عمليات ديناميكية يلعب فيها التقدير المعرفي فيها التقدير المعرفي دوراً أساسياً ويرى أنها لا تمثل سمة أو أسلوب ولا تعكس المداخل البنائية، والمدخل السيكوديناميكي صورة واضحة عن عمليات التحمل أو استراتيجيات التكيف وهو في هذا الاتجاه يريد أن يقول أن التحمل عملية متغيرة حسب الوضع العام للفرد وحسب خصائص الموقف الضاغط وحسب التقدير المعرفي للفرد.

بعد عرض مختلف تعريفات مفهوم استراتيجيات مواجهة الضغوط نلاحظ أنه توجد زوايا متعددة ورؤى مختلفة للمفهوم، حيث تناوله البعض بوصفه عمليات نفسية لاشعورية، وتناوله آخرون بوصفه عمليات شعورية مدركة، وأعتبره البعض أساليب مواجهة شعورية ولا شعورية في ذات الوقت، وتناوله البعض الآخر بأنه أساليب ثابتة رغم اختلاف أنواع الضغوط، بينما تناوله آخرون كأساليب متغيرة حسب نوع الضغط ووقته.

وضمن هذا الإطار ترى **هناك وشيخ** أنه على الرغم من تعدد الزوايا في النظر إلى المواجهة، إلا أن هناك معالم أساسية تشترك فيها التعريفات، لخصتها في نقاط أهمها:

- إستراتيجيات المواجهة يتبناها الفرد ذاته.
- تتميز بأنها سلوك قصدي، هدفه النهائي التكيف مع الموقف الضاغط.
- تخضع للتحكم من طرف الفرد، أي قابلة للتغيير والتعديل.
- تسعى إلى حل المشكلة بشكل مباشر (بالتخلص من الضاغط نهائياً مثلاً)، أو بشكل غير مباشر (بالتحكم في الانفعالات الناتجة عن الضاغط مثلاً).
- قد تكون ظاهرة (كالابتعاد عن الضاغط)، أو مضمرة (كالتفكير الإيجابي في المشكلة).
- متنوعة، فقد تكون ذات طابع معرفي، أو سلوكي، أو انفعالي، أو اجتماعي. (بن زروال، 2008: 97).

4. أنواع إستراتيجيات مواجهة الضغوط:

يوجد لدى كل فرد منا دوافع وحاجات ورغبات وقد تتعارض هذه الرغبات والدوافع مع البيئة مما يجعل الفرد يعيش حالة من الضغط والقلق، ولكل واحد منا أسلوبه الخاص في حل المشكلات والتغلب على المواقف المؤلمة، فهناك أشخاص تستسلم وتتسحب من المواقف، وهذا يا يسمى بسلوك الهروب، وهناك من يلجأ إلى المواجهة، ولقد توصل الباحثون من خلال دراساتهم إلى العديد من الإستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد في التعامل مع الضغوط والتي تتفاوت في درجة فعاليتها، من شخص لآخر. والجدول التالي يبين أنجع إستراتيجيات مواجهة الضغوط (طه عبد العظيم حسين، 2006: 91).

الجدول رقم (04): يوضح أنجع استراتيجيات مواجهة الضغط

الفئة	أمثلة
استراتيجيات جسدية	الاسترخاء، التأمل، التدليك، التمرين.
استراتيجيات موجهة نحو المشكلة	المواجهة المركزة على الانفعال للتخفيف من الانفعالات السلبية المواجهة المركزة على المشكلة كجمع المعلومات
استراتيجيات معرفية	إعادة تقييم المشكلة، التعلم من المشكلة، القيام بمقارنات اجتماعية، تنمية روح الدعابة.
استراتيجيات اجتماعية	الاعتماد على الأصدقاء، العائلة، مساعدة الآخرين

المصدر: 567: 2000 wad end Travis في: بن زروال، 2008: 138

1.4. بعض النماذج العالمية لمواجهة الضغوط:

إن منع الضغوط هو أمر يقلل من السماح لمستويات الضغوط بأن تصبح متفاقمة، ويستطيع الأفراد محاولة التوافق مع الضغوط بين العديد من الطرق، وفيما يلي عرض لأهم النتائج العالمية لإدارة الضغوط في مجال العمل.

أ. نموذج ستيرز (1994) Steers وبلاك Black: ويستند البرنامج الذي وضعه ستيرز للتوافق مع الضغوط المتعلقة بالعمل على وضع إستراتيجيات خاصة بالفرد والمنظمة، وفيما يلي شرح لها:

- الإستراتيجيات الفردية: من خلال:

- تنمية الوعي الذاتي: يمكن للأفراد أن يزدوا من الوعي بكيفية معرفتهم للعمل ويمكنهم تعلم حدودهم والتكهن بالمشكلات الكامنة والناجمة عن ضغوط العمل.
- تنمية الاهتمامات الخارجية: يمكن للأفراد تنمية بعض الاهتمامات الخارجية التي تأخذهم بعيدا عن ضغوط العمل في بيئة التنظيم.
- ترك المنظمة: ففي حالة عدم قدرة الفرد على تحسين موقفه في العمل لابد من إتاحة الفرصة له لترك المنظمة وإيجاد عمل بديل في مكان آخر.
- التمارين البدنية: حيث تمثل وسيلة فعالة لمساعدة الجسد على التعامل مع الضغوط.
- المنظور المعرفي: فالضغوط تعتبر بمثابة عملية كيفية يدركها الفرد عند تفسيره لأحداث من حوله في بيئة العمل.

- **الإستراتيجيات التنظيمية:** هي تلك الخطوات والإجراءات التي تستطيع المؤسسات اتخاذها بغية تخفيض مستويات الضغط النفسي لجميع العاملين في المؤسسة (رونالدي جيو ، 1999: 305)

كما تسعى المنظمة في إدارة الضغوط من خلال وضع إستراتيجية تستند على:

- **الانتقاء:** بحيث يصبح للمدير القدرة على انتقاء الأفراد العاملين بحيث تتناسب قدراتهم وإمكانياتهم مع الوظيفة والأعمال التي يؤدونها.
- **التدريب:** ويمكن تقليل ضغوط العمل من خلال إجراءات التدريب على المهارات المتعلقة بالوظيفة حيث يتعلم الأفراد كيفية أداء عملهم بشكل أكثر فعالية وأقل ضغطا.
- **إعادة تصميم الوظيفة:** يستطيع المدير تغيير جوانب معينة من الوظيفة أو الطريقة التي يؤدي بها الأفراد هذه الوظيفة بحيث تضح توقعات كل دور حتى يصبح الفرد قادرا على إدراكها.
- **برامج الإرشاد:** حيث تتوقف فعالية برامج خفض الضغوط على مدى عم المديرين للأفراد العاملين وتقديم النصح والإرشاد لهم.
- **المشاركة:** بحيث إتاحة الفرصة للأفراد العاملين لمشاركة أكبر في عملية صنع القرارات داخل بيئة العمل لأنها تساعد على اندماج الأفراد في العمل.
- **تماسك الجماعة:** فكلما ازداد الارتباط بين أفراد الجماعة وبين جماعات العمل كلما ازدادت عملية الاتصال الفعال بين الأفراد، وبالتالي ينخفض غموض وصراع الدور.
- **برامج النقاهة:** فقد قامت بعض المنظمات بعمل برامج للنقاهة الصحية والترفيه بحيث تكسب الأفراد القدرة على تعديل سلوكهم. (Steers & Black, 1994, 620).

ب. نموذج فينتشام رودز (1996): Fincham & Rhods لقد قدم فينتشام ورودز نموذجا شاملا لإستراتيجيات التوافق من خلال:

- **التوافق المتمركز حول التقدير:** حيث يحاول الفرد مواجهة أسباب الصعوبات التي تواجههم من خلال استخدام نظام الدعم الاجتماعي المتاح في العمل، وتساعد الإدارة هنا في إرشاد أفراد العاملين على كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة بهدف تعديل سلوكيات الأفراد في بيئة العمل.
- **التوافق المتمركز حول المشكلة:** حيث يتناول الأفراد المشكلات التي تسبب لهم ضغوطا من خلال استخدام نظام الدعم الاجتماعي المتاح في العمل، وتساعد الإدارة هنا في إرشاد أفراد العاملين على كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة بهدف تعديل سلوكيات الأفراد في بيئة العمل.

- **التوافق المتمركز حول الانفعال:** وتركز الإستراتيجية على تقديم طرق للتعامل مع الآثار الوجدانية للضغوط من خلال التنظيم الوجداني والاهتمام بمشاعر الأفراد وتقبل الأفراد للمواقف الضاغطة واحتواء مشاعرهم وانفعالاتهم.

وقد توصل إلى تحديد مجموعة من الأساليب للتعامل مع الضغوط:

- العمل على المشكلة.
- منع الضغوط من التفاقم.
- التخلص من المشاعر السلبية الناجمة عن الضغوط.
- اتخاذ بعض الإجراءات الوقائية.
- الاستعداد والإعداد لمواجهة ضغوط العمل.
- توفير الدعم الاجتماعي.

وضع برنامج للتعامل مع الضغوط. (سلامة، 2010: 241-242)

ج. نموذج رايت ونو (1996) Wright & Noe: ويعتمد هذا البرنامج كذلك على وضع إستراتيجية على مستوى الفرد والمنظمة.

- **الإستراتيجية الفردية:** تركز إدارة الضغوط على مستوى الفرد بإكسابه القدرة على التوافق مع الضغوط من خلال:

- **التمارين الرياضية:** حيث تساعد ممارسة التمارين الرياضية على تحسين الصحة البدنية للأفراد العاملين.
- **الاسترخاء:** يمكنك للأفراد العاملين الاستفادة من أساليب الاسترخاء للتخلص من ضغوط العمل التي تؤدي ارتفاع ضغط الدم وزيادة ضربات القلب.
- **إدارة الوقت:** ينبغي إدارة الوقت بشكل أفضل بحيث توزيع الوقت على لمهام التي يتم تكليف الأفراد بأدائها.
- **تطوير نظم الدعم الاجتماعي:** حيث أن توفير الدعم الاجتماعي من قبل المؤسسات الأخرى يساعد على التخلص من الضغوط التي يعاني منها الأفراد في بيئة العمل.
- **توافق الإدراكات:** يلعب إدراك الضغوط دورا هاما في تحديد الطريقة التي يتعامل بها الأفراد مع ضغوط العمل بطريقة أو بأخرى.

- **الإستراتيجية التنظيمية:** تعمل المنظمة على تحسين الأداء من خلال تقليل الضغوط المتعلقة بالعمل والتي يعاني منها الأفراد العاملون من خلال تحسين بيئة العمل، وتوضيح الأدوار ودعم محاولاتهم، والتخلص من الضغوط وتقديم برامج للصحة العامة، وإيجاد ثقافة تنظيمية مدعمة تساعد الأفراد العاملين على إدارة الضغوط من خلال تدعيم القيم المشتركة داخل المنظمة.

(Wright & Noe, 1996: 697 – 724)

د. نموذج هيلريجل وآخرون (Hellriegel et al (2001): ويشير أنه من الضروري أن يتضمن أي برنامج لخفض الضغوط لبعض الأساليب والوسائل التي تساعد على احتواء مثل هذه الضغوط، وقد استند نموذجه على ما يلي:

- **الوسائل الفردية:** وتتضمن بعض الأنشطة والسلوكيات التي تمت بهدف القضاء على مصادر الضغوط وجعل الأفراد أكثر فطرة للتوافق معها، وتتضمن هذه الوسائل التعرف على الضواغط التي تؤثر على حياة الفرد، وبالتالي تحديد تصرفاته حيالها، وهناك بعض الأمور التي تساعد الفرد على ذلك، ومنها:

- التخطيط الجيد لإدارة الوقت.
- تبني فلسفة إيجابية تجاه الحياة التنظيمية.
- التمرينات الرياضية.
- التوازن بين العمل والحياة الشخصية.
- **الوسائل التنظيمية:** يتم تقليل الضغوط من خلال ثلاث وسائل هي:

- تحديد ضواغط العمل.
- تعديل سلوكيات الأفراد في ضوء إدراكا تهم.
- مساعدة الموظفين على التوافق بشكل فعال مع آثار هذه الضغوط.
- وينبغي أن تتضمن برامج إدارة الضغوط ما يلي:

1. التحسن في بيئة العمل المادية.
2. إعادة تصميم الوظيفة للتخلص من ضغوط العمل.
3. تخفيف عبء العمل.
4. إعادة الهندسة الإدارية للعمليات.
5. تغييرات في مواعيد العمل.

6. الإدارة بالأهداف.

7. الإدارة بالمشاركة.

8. ورش العمل (Hellriegel & et al,2001:192-220)

هـ. نموذج نيلسون وكويك (Nelson & Quick (2003): يرى نيلسون أننا بحاجة إلى إدارة الضغوط في العمل من خلال وضع بعض الإستراتيجيات الفعالة التي تهدف إلى تجنب آثار الضغوط السلبية والحيلولة دون التأثير بالسلب على أداء الفرد والمنظمة، وفيما يلي عرض لهذه الإستراتيجية:

- إستراتيجية إدارة الضغوط على المستوى التنظيمي: وتعتمد على مجموعة من الخطوات، وهي:

▪ إعادة تصميم الوظيفة: يجب إعادة تصميم الوظيفة بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام، كما تتيح مقدار مناسباً من السلطة والأداء.

▪ وضع الأهداف: يمكن تحقيق التكيف مع الضغوط من خلال وضع الأهداف وتحديد الأنشطة التي تهدف إلى زيادة الدافعية لإنجاز العمل، وتتوقف فاعلية وضع الأهداف على مدى مشاركة العاملين.

▪ تحديد الدور: فمن الضروري إتاحة الفرص للأفراد لتعديل أدوارهم في العمل بحيث تتناسب مع ميولهم المهنية وتوقعات هذا الدور.

▪ الدعم الاجتماعي: تساعد العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل بين الجماعات على سهولة التكيف مع ضغوط العمل، ومن الضروري أن يكون هناك دعم من خارج المدرسة لإدارة هذه الضغوط.

- إستراتيجية إدارة الضغوط على مستوى الفرد: تستند هذه الإستراتيجية على إكساب الأفراد المهارة والقدرة على مواجهة هذه الضغوط من خلال التدريب المستمر، وجودة إدارة الوقت والتنمية المهنية للأفراد العاملين بالتنظيم وفتح قنوات الإيصال بين جماعات العمل. (سلامة، 2004: 243).

كما أنه توجد نماذج أخرى من استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية إلا أن النموذجين الأكثر

أهمية وشهرة، هما نموذج لازروس وفولكمان (lazarus, & folkman)، نموذج شيفر (Scheffer)

- (lazarus, & folkman):

لقد قسم لازروس وفولكمان استراتيجيات المواجهة إلى قسمين هما:

▪ مواجهة متركزة حول المشكلة.

■ ومواجهة متركزة حول الانفعال.

فقد أشار الباحثان إلى أن طريقة التفكير في الموقف الضاغط هي التي تضاعف الشعور بالضغط النفسي، ولهم الفروق بين الأفراد تحت ظروف قابلة للمقارنة يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار القيمة العملية المعرفية، إذ يحصل عند مواجهة موقف ضاغط تقييم لهذا الموقف وهو ما ركز عليه الباحثان وقسماه إلى تقييم أولي، وتقييم ثانوي، ومن ثم القيام بالفعل:

1. التقييم الأولي: عندما يواجه الفرد موقفاً ضاغطاً فإنه يدرك هذا الموقف تبعاً للاتجاهات التالية:

- أ. إنه تهديد أي من المحتمل أن الموقف ينذر بوقوع الأذى أو الضرر.
- ب. إنه خاسر أي لقد حصل العطب والتخريب والخسارة فعلاً.
- ج. إنه تحدي رغم أنه مهدد فقد يكون ذا فائدة، ويعتبر فرصة للفرد كي يستفيد من الموقف ويطور نفسه من خلال تحدي هذا الموقف.

2. التقييم الثانوي: يطرح الفرد على نفسه سؤالين، أولاً ماذا أستطيع أن أفعل اتجاه الموقف الضاغط الذي أواجه؟

والسؤال الثاني: ما الوسائل التي أملكها لمواجهة الموقف الضاغط؟
وهنا يقيم الفرد: كفاءته، دعمه الاجتماعي، أدواته، أو مصادره الأخرى، كي يعيد تكييفه مع الظروف.

3. القيام بالفعل: يقوم الفرد بعد التقييم الأولي والثانوي بالتصرف اتجاه الموقف الضاغط، وفي هذا التصرف تلعب الفروق الفردية، دوراً هاماً في تأثيرها على الضغط النفسي، حيث يرى تايلور (Taylor, 1986) أن الفروق الفردية تلعب دوراً في مواجهة مختلف المواقف الضاغطة. (مقدم، 2010: 85).

إن تفسير الأحداث وإدراكها حسب لازروس وفولكمان هو الموضوع الأساسي في كيفية التأثير بالضغط النفسي، أو في كيفية استجابة الفرد له، لأن طريقة تفسير السلبية والعاجزة تزيد من الضغط النفسي ونتائجه السلبية النفسية والجسدية والمعرفية والسلوكية.

2.4. أساليب التعامل حسب شيفر (Scheffer):

شيفر قدم مفهومه للمواجهة بطريقة أخرى وبشكل أقرب للحدث عن أساليب التكيف إذ تنظر للفرد كمستجيب فعال ينشغل في جهود متواصلة كي يحقق التكيف أو كي يعيد توازنه وحدد بعض الأساليب التكيفية مع الضغط النفسي من خلال خيارات:

- **الخيار الأول:** تغيير عامل الضغط النفسي أي يمكن للفرد عند مواجهة عامل ضغط نفسي معين أن يسأل نفسه. هل عامل الضغط النفسي قابل للضغط أو التغيير.

▪ هل يستطيع الفرد أن يتصرف تجاهه بنفسه وما هي النتائج المحتملة.

- **الخيار الثاني:** (التكيف مع عامل الضغط النفسي)، في هذا الخيار وجد شيفر انه من الأفضل أن يتقبل الفرد عامل الضغط النفسي، لكن ما يجب عليه فعله هو أن يجد طرقاً لمنع الإثارة الشديدة وهذا يتضمن ما يلي:

1. إدارة الحديث لذاتي: وتتم عن طريق ما يلي:

▪ تغيير اعتقاداته غير لمعقولة

▪ ضبط حديث الذاتي (الخاص بالموقف).

▪ النظر للأمر بجدية أقل.

▪ النظر للحدث بأنه مؤقت.

▪ الإيمان بأن كل شيء سيكون بخير.

2. ضبط استجابة الضغط النفس جسدية ويتم ذلك من خلال:

▪ طرق للتنفس الجيد.

▪ طرق استرخاء العضلات.

▪ طرق الاسترخاء الذهني.

3. الحفاظ على توازن الصحة ويتمثل هذا في قيام الفرد بـ:

▪ التمارين الرياضية.

▪ التغذية الجيدة.

▪ النوم العميق لساعات مناسبة في اليوم.

4. استخدام موارد المواجهة المتاحة وتتمثل في:

▪ الدعم الاجتماعي

▪ الاعتقادات الروحية الدينية.

5. تجنب ردود الفعل الغير التكيفية للضغط النفسي وتتمثل في:

▪ الكحول أو المخدرات.

▪ التدخين.

▪ الأكل الشره.

▪ لوم الآخرين.

- **الخيار الثالث: (تجنب عامل الضغط النفسي):** في حالة استنزاف كل الخيارات الأخرى

السابقة يلجأ الفرد إلى تجنب عامل الضغط النفسي ذهنياً أو سلوكياً، كأفضل حل بقي لديه

للتخفيف من آثاره السلبية (مقدم، 2010: 89).

من خلال الدراسة المسحية لمختلف النماذج النظرية لاستراتيجيات التعامل مع مصادر الضغط،

وكذلك الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع استخلص الباحث أن مواقف الضغط مهما كان

مصدرها تواجه بالاستراتيجيات التالية:

3.4. استراتيجيات التعامل حسب لطفي عبد الباسط ابراهيم(1994):

1. استراتيجيات التعامل المركزة على المشكلة:

أ. استراتيجيات السلوكية الموجهة نحو مصدر المشكلة:

▪ **المواجهة النشطة:**وتتمثل هذه العملية في قيام الفرد بأفعال لمواجهة المشكلة مع محاولة

مستمرة من جانبه لزيادة الجهد، أو تعديله والابتعاد عن الأفعال(الأنشطة)التي قد تصرفه عن

التهديد الذي يواجهه.

▪ **التريث أو الكبح:**تتمثل هذه العملية في محاولة الفرد التسرع او متابعة الحدس الأول وإجبار

الذات على انتظار الوقت المناسب، وقد يقتضي ذلك استرجاع الفرد لخبراته السابقة في

المواقف المشابهة.

ب. الاستراتيجيات المعرفية المتركزة حول المشكلة:

▪ **إعادة التفسير الإيجابي:** هو جهد معرفي يسعى خلاله الفرد الى تحويل الموقف الضاغط في

إطار ايجابي، والوعد بتحسين الأمور،وقد يقتضي ذلك من الفرد تغيير أهدافه أو تعديلها.

▪ **الإنكار (خداع الذات):**نشاط يسعى من خلاله الفرد إلى تجاهل خطورة الموقف،ورفض

الاعتراف بما حدث، وإنكاره للواقع.

2. استراتيجيات التعامل المركزة على الانفعال:

أ. الإستراتيجيات السلوكية الموجهة نحو الانفعال

▪ **السلبية ولوم الذات:**تتمثل هذه العملية في نقص جهد الفرد في التعامل مع الموقف

الضاغط،والإفراط في ممارسة أنشطة أخرى،كالنوم ومشاهدة التلفاز والتزهد والانشغال بأمور

أخرى بعيدة عن المشكلة، بغرض تخفيف أو إزالة الآثار الانفعالية المترتبة عليها، ومحاولة أخفاء ما حدث.

■ **التنفيس الانفعالي:** تتمثل هذه العملية في قيام الفرد بأفعال قد لا تكون مرتبطة بالمشكلة ولا يجدها إطلاقاً لتفريغ مشاعره، وقد يقتضي ذلك التأني في اختيار وتنفيذ مثل هذه الأنشطة.

3. الإستراتيجيات المعرفية المتركزة حول الجوانب الانفعالية:

أ. **القبول (الاستسلام):** هو نشاط يقود الفرد إلى قبول الواقع ومعايشته والاعتراف به، ويلاحظ أن هذه العملية تتضمن الاعتراف بغياب إستراتيجية فعالة لحل الموقف.

ب. **التفكير الإيجابي (الرغبي):** ويتمثل في انشغال الفرد بالتفكير في المستقبل، أي التفكير فيما يمكن أن ينتهي إليه الموقف، إذا ما قام الفرد بعمل ما. وتتمنى زوال المشكل وتحسن الموقف.

ج. **الانسحاب المعرفي:** ويتمثل في محاولة الفرد الاستغراق في أحلام اليقظة والتفكير في أشياء وموضوعات بعيدة عن المشكلة.

4. الإستراتيجيات المختلطة (سلوكية - معرفية):

أ. **البحث عن المعلومات والدعم الاجتماعي:** يسعى من خلاله الفرد للحصول على المعلومات بغرض المساعدة، والنصيحة، والفهم الجيد للموقف، ويعد هذا تحملاً موجهاً نحو المشكلة، وفي المقابل قد يسعى إلى التأييد والدعم الأخلاقي أو التعاطف، وبعد ذلك مظهراً للتحمل الموجه نحو الانفعال.

ب. **اللجوء إلى الدين:** تشير هذه العملية إلى رجوع الأفراد إلى الدين والإكثار من الدعاء والذكر، وحضور الدروس الدينية، كمصدر للدعم الروحي والانفعالي وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة والتخفيف من حدتها والتغلب على أثارها الانفعالية.

5. بعض إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية:

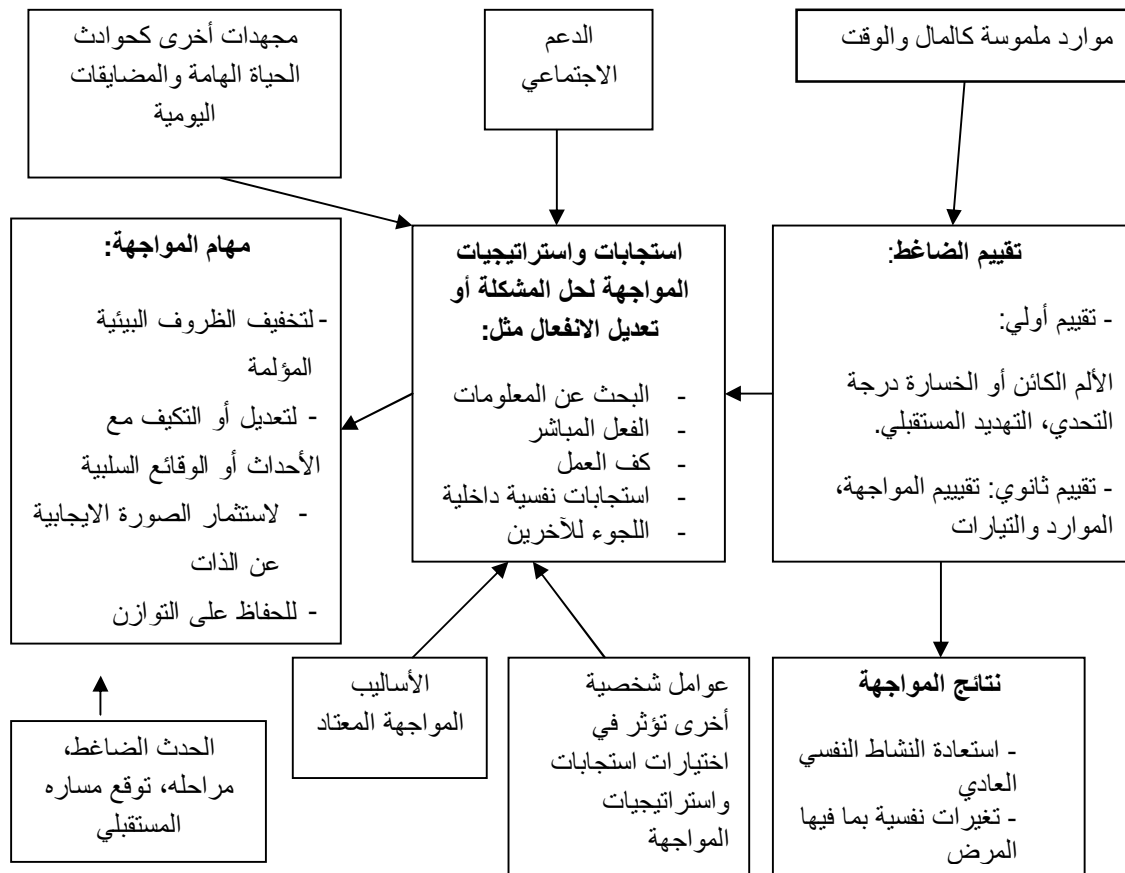
- **إستراتيجية حل المشكلات (Problem Solving):** يتألف هذا الأسلوب العلمي لحل المشكلات من مجموعة من العمليات الغنية أو الصريحة التي تؤدي بالفرد بالتفكير بالاحتمالات المتعددة التي تصلح كحل لموقف مشكل محدد، ثم اختبار أكثر هذه البدائل الأكثر فاعلية والعمل على وضع الحل الذي يتوصل إليه موضع التعزيز وتتم عملية حل المشكلات بالمراحل الآتية: (بركات، 2010: 05).

■ الوعي بوجود مشكلة.

■ تحديد المشكلة وتعريفها وجمع البيانات والمعلومات.

- توحيد الإبدال المحتملة لحل المشكلة.
- اتخاذ القرار حول البديل أو مجموعة الإبدال.
- اتخاذ القرار حول كيفية تنفيذ البديل أو الإبدال التي اختبرت.
- اتخاذ الإجراءات التنفيذية.
- تقييم فاعلية الحل وتضييق العملية من جديد على أي مشكلات متبقية.

الشكل رقم (14): نموذج سيرورة المواجهة



المصدر: yousef، 2005،p28، في: بن زروال، 2008، ص133.

ويتم التدريب على حل المشكلات إما فردياً إذا كان الشخص يرغب في عدم مشاركة الآخرين في حل المشكلة، وهنا من المفيد أن يضع المدير أو الشخص المعرض للمشكلة أفكاره ومشاعره على الورقة ليستطيع تحديده والتحكم فيها. وإما جماعياً من خلال استخدام ما يسمى بالعصف الذهني أو التفكير Brain Stroming وهي عملية يتم خلالها استحضار أكبر عدد من الأفكار حول موضوع معين في وجود مجموعة من الأفراد، بحيث يعمل كل منهم كمثير للآخرين، مع عدم القيام بأي تقييم للحلول أثناء طرحها أو القيام بمقاطعة المتحدث، وعند الانتهاء من طرح الحلول من جانب كل عضو

في المجموعة تبدأ بمناقشة هذه الحلول على نحو جماعي للوصول إلى أفضلها ومحاولة تنفيذه. (سيد سويف، 2007: 47 - 48).

- **إستراتيجية التمارين الرياضية:** يعتبر هذا الأسلوب أكثر فعالية في العامل مع ضغوط العمل، ويتمثل في زيادة الآثار الفسيولوجية، وتميل التمارين إلى خفض الضغط النفسي بطرق مختلفة حيث أن ضربات القلب ومعدل التنفس وضغط الدم والاستجابة الفسيولوجية الحساسة للضغط النفسي تميل إلى الانخفاض عند جميع الأشخاص الذين يمارسون التمرين بشكل منتظم، وتجعل التمارين الرياضية الناس ينامون بشكل أفضل أثناء الليل. (زياد بركات، 2010: 05)

كما أن التمارين الرياضية تساعد الفرد على التخلص من التوتر الشديد، وأن هناك العديد من التمارين التي يمكن أن يمارسها الشخص للتخفيف من حدة التوتر الناجمة عن الضغوط، على أن أفضلها تلك التمارين التي تساعد على تحسين الصحة العامة وذلك من خلال مساعدة الجسم على التقاط أكبر كمية من الأكسجين وتحسين عمل الدورة الدموية وتقوية عضلات القلب، والمساعدة في الحيلولة دون وقوع ضربات القلب (طعيلي، 2010: 77)

من هنا تتأكد أهمية التمارين البدنية والرياضية بشكل عام على التخفيف من حدة ضغوط العمل لدى الفرد والمدير على وجه الخصوص، لأن النشاط المهني الذي يمارسه المدير يتطلب مجهود فكري، وأثناء قيامه بمهامه فإنه يبذل طاقة تتجدد باستمرار، ومن هنا وتقاديا للضغط الذي يتعرض له فإنه بحاجة إلى ممارسة التمارين الرياضية.

- **الاسترخاء Relaxation:** يعني انسحاب الشخص مؤقتاً ومتعمداً من النشاط بما يسمح بالإعادة والاستفادة الكاملة من الطاقات الكامنة سواء البدنية أو العقلية أو الانفعالية.

وقد ابتكر الطبيب والأخصائي النفسي **إدموند جاكوبسون E-Jacobson** عام 1920 أسلوب الاسترخاء التدريجي Progressive Relascation كأسلوب لخفض التوتر لدى الأفراد، وفي هذا الأسلوب يتعلم الأفراد القيام بشد عضلاتهم ثم إرخائها مرة أخرى.

حيث قدم سويني Sweeney 1987 مفهوماً عاماً للاسترخاء بأنه: « حالة أو استجابة مدركة إيجابية يشعر فيها الشخص بالتخلص من التوتر أو الإجهاد ». (راتب، 2004، ص 123).

أوضحت العديد من الدراسات التي أجريت في المجال الطبي أن هناك علاقة قوية بين العقل والعضلات، فالعضلات لها آثار فعالة على كل الأنشطة الذهنية مثل الإنتباه والإدراك والتحفيز، واثبت أيضاً هذه الدراسات أن هناك علاقة عكسية بين الاسترخاء والتوتر فكلما كان الجسم أكثر استرخاء كلما

قل شعور الفرد بالتوتر والعكس صحيح (ضياف، 2003: 56). والاسترخاء ولو لمدة دقائق محدودة له تأثير إيجابي على أداء الفرد وإنتاجيته، وجلس الفرد في وضع مريح وشد عضلات الرقبة والذراعين مع تغميض العين والتنفس بعمق يمكن أن يخلص عضلات الجسم من الإجهاد خاصة إذا تم تكرار ذلك عدة مرات يوميا، ويجب أخذ في عين الاعتبار دائما أن استرخاء العقل دائما يجب أن يسبقه استرخاء الجسم.

ويمكن تلخيص أهمية الاسترخاء فيما يلي: (راتب، 2004: 124)

أولاً: يعتبر الاسترخاء مؤشرا وقائيا لحماية أعضاء الجسم من الإجهاد الزائد، وخاصة أعضاء أو أجهزة الجسم الأكثر تهيؤا لحدوث أمراض التوتر.

ثانياً: يعتبر الاسترخاء مدخلا علاجيا حيث يفيد في التخلص أو التخفيف من حدة التوتر في حالات مثل الصداع النصفي، والأرق وعدم استطاعة النوم الهادئ، والقرحة والمشكلات الجنسية، والتشنج القلواني، ودقات القلب غير المنظمة.

ثالثاً: يعتبر الاسترخاء مهارة مفيدة لمواجهة الضغوط Coping Skill، والتغلب عليها بما يسمح بتحقيق الصفاء الذهني، والتفكير الفاعل.. فكما هو معروف أن التوتر الزائد قد يعوق العمليات العقلية، بينما الاسترخاء يساعد على استعادة ووضوح التفكير، حيث يمكن التعامل مع الأفكار في الذاكرة، على نحو أفضل عندما يكون الفرد في حالة استرخاء، وعلى ضوء ذلك يمكن استخدام الشخص لمهارات الاسترخاء في مواقف الحياة الضاغطة والتغلب عليها، ومن ذلك ضغوط العمل.

- **التأمل Meditation:** يختار الفرد وضعا مريحا ويغلق عينيه ويحاول أن يتخلص من الأفكار المتضاربة في ذهنه، ثم يقوم باختيار كلمة يرددها مرة بعد مرة وعلى الرغم من الجدل حول هذا الأسلوب، إلا أن هناك الكثيرين الذين بينوا بأن هذا الأسلوب يؤثر في بعض وظائف الجسم التي تساهم في تحقيق الاسترخاء ودرجة النشاط في الموجات المخية، والهدف من هذا كله هو الوصول على الاسترخاء التام أو العميق. (الصيرفي، 2008: 87).

- **النظام الغذائي:** ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف الجسم ولإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل، وعندما يتفاعل نظام الغذاء الجيد مع التمرينات تكون لكل منهم آثار حسنة على الآخر، والنتيجة في النهاية في صالح الفرد في مقاومته للآثار المسببة للضغوط النفسية. (سلامة، 2004: 269)

وفيما يتعلق بالتغذية يوضح عبد الرحمان بن محمد هيجان الوارد في (طعيلي، 2010: 80) قائلاً: أن الغذاء المتوازن يعتبر مهم جداً بالنسبة للفرد وذلك من أجل الحفاظ على درجة عالية من الطاقة لمواجهة ضغوط العمل، ذلك أن الغذاء أو الطعام يعتبر مصدر الطاقة ومواد البناء والنمو في الجسم الإنساني اعتماداً على العناصر الغذائية الموجودة في هذا الطعام. وعلى جانب الغذاء المتوازن فإن ما يوصي به الأطباء في مجال التغذية لمواجهة ضغوط العمل هو النظام في تناول وجبات الغذاء، ذلك أن الكثير من الأفراد الذين يعانون من ضغوط العمل إما بسبب إلحاح الوقت، وإما بسبب عبء العمل الزائد، أو القلق - كثيراً ما يلغون وجبات الإفطار من حياتهم اليومية ويكتفون بوجبة الغذاء في المقام الأول، مما قد يترتب عليه شعورهم بالإرهاك والتعب أثناء تأدية العمل، بالإضافة إلى المضاعفات الصحية التي تنجم بسبب تخمة الأكل أثناء وجبة الغذاء، وذلك بسبب الأكل المفرط نتيجة الجوع الشديد، لذا فإن الشخص المهتم بغذائه من الممكن أن ينتظم في عملية تناول وجباته اليومية لو أنه ألزم نفسه بتناول ثلاث وجبات أو أربع وجبات تبدأ بفطور الصباح ثم تناول وجبة خفيفة مثل: البسكويت أو حبة تفاح أو موز في وقت الظهيرة ثم تناول وجبة الغذاء الرئيسية بعد الرجوع من الدوام، فوجبة عشاء خفيفة. (طعيلي، 2010: 80).

بناءً على هذا فإن محافظة المدير على غذاء متوازن والالتزام بجدول منتظم للوجبات الغذائية، تعد من الأساليب الناجحة لمواجهة ضغوط العمل لأنها تمدّه بالطاقة اللازمة لأداء نشاطاته التربوية والإدارية والبيداغوجية، فضلاً عن أنها تجنبه الكثير من الأمراض الناجمة عن عدم التوازن في الغذاء.

1.5. الإستراتيجية الدينية والعلاج الروحي:

كثيراً ما نلجأ إلى الله عز وجل أثناء الشدائد، فنستعين بالصبر والإذعان لحكم الله عند الابتلاء بمكروهه، وينحصر العلاج الديني والروحي في دفع الفرد إلى تقبل الموقف والرضا بقضاء المولى عز وجل ومن ثم التحول نفسياً إلى الحكمة والهدوء والطمأنينة والتفكير في الدين وقراءة كتبه، وكثيراً ما يفلح هذا النوع من العلاج أو الأساليب حيث تفشل الأنواع الأخرى من الطرق والأساليب والعلاجات في تخفيف آثار الضغوط والشدائد على الفرد ومن أمثلة ذلك.

- الصلاة: يؤكد الطب العقلي أن الصلاة والإيمان العميق يقللان من تأثيرات المشاغل والقلق والإجهاد والمخاوف على الفرد.

فوقوف الإنسان في الصلاة أمام الله سبحانه وتعالى خالقه وخالق الكون في خشوع وتضرع يمدّه بطاقة روحية تبعث فيه الشعور بالصفاء الروحي والأمن النفسي، فإذا ما أدى الفرد صلاته كما ينبغي، متوجها بكل جوارحه وحواسه إلى الله تعالى ومنصرفا عن كل مشاغل الدنيا ومشكلاتها، انبعثت فيه حالة من الاسترخاء التام وهدوء النفس وراحة العقل، وبإمكانها تخفيف التوترات الناشئة عن ضغوط الحياة اليومية. (لوكيا، وبن زروال، 2006: 80)

وفي ذلك قال الطبيب توماس هايسلوب Thomas hailsoeb "إن أهم مقومات النوم التي عرفت خلال سنين طويلة قضيتها في الخبرة والتجارب هو الصلاة، فالصلاة أهم أداة عرفت حتى الآن لبث الطمأنينة في النفوس، وبث الهدوء في الأعصاب".

وباعتبار الاسترخاء وسيلة من وسائل مقاومة الضغط، فإن الصلاة تمدنا بنظام التدريب على الاسترخاء خمس مرات في اليوم تمكن الفرد من التخلص من التوتر الذي تسببه المجهادات اليومية، وقد كان رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول لبلال -رضي الله عنه- عندما تحين أوقات الصلاة "يا بلال أرحنا بالصلاة"، وروي أبي داود أن الرسول صلى الله عليه وسلم كان إذا خر به أمر صلى. وحالة الاسترخاء والهدوء النفسي التي تحدثها الصلاة والتي تستمر فترة ما بعد الانتهاء منها، تساعد على التخلص من التوتر والقلق، فتكرار اقتران حالة الاسترخاء بالمواقف الصاغطة إما بمواجهتها فعليا أو بتذكرها، يؤدي في النهاية إلى تكوين ارتباطات شرطية جديدة بينها، وما دام الاسترخاء استجابة معارضة للقلق فإن هذا الأخير سينطفئ تدريجيا. (نجاتي، 1993: 286-288)

فأمل الإنسان في استجابة الله تعالى له ليؤدي - بواسطة الإيحاء الذاتي باحتمال استجابة الله تعالى له - إلى تخفيف حدة القلق لديه لذلك يرغبنا الرسول صلى الله عليه وسلم بالدعاء قائلا: "ما من مسلم يدعو بدعوة ليس فيها إثم ولا قطيعة رحم، إلا أعطاه الله إحدى ثلاث: إما أن يجعل له دعوته، وإما يدخرها له في الآخرة، وإما أن يصرف عنه من السوء مثلها..."

والاتصال الذي يحدث بين الفرد وخالقه خلال الصلاة يمد المصلي بطاقة كامنة، فيصير أكثر استعدادا لقبول العلم والمعرفة، وأكثر قدرة على القيام بأجل الأعمال وأصعبها.

وعن تأثير الصلاة قال وليم جيمس W-James: "إننا بالصلاة نستطيع أن نلج باب ذخيرة كبيرة من النشاط العقلي لا يستطيع إليها وصولا في الظروف العادية".

أما صلاة الجماعة وتردد الفرد على المسجد لأدائها فتتيح له التفاعل مع الآخرين مساعدة إياه على تكوين علاقات اجتماعية تقوم على الصداقة والمودة، فتساهم في نمو شخصيته ونضجه الانفعالي،

وتشبع حاجته إلى الانتماء والتقبل الاجتماعي مما يؤدي إلى الوقاية من القلق الذي يعاني منه بعض الأفراد نتيجة شعورهم بالوحدة والعزلة وعدم الانتماء إلى الجماعة، أو شعورهم بعدم تقبل الجماعة لهم.

كما تقوم صلاة الجماعة بدور وقائي ودور علاجي في نفس الوقت فمن خلال مداومة الرد منذ صغره على صلاة الجماعة، فإنه يتحصل من المعلومات الدينية والإرشادات العملية التي توجه سلوكه في الحياة توجهها سليماً، وتزيد من قدرته على مواجهة مشكلات الحياة فقد كتب غاندي Gandhi "لولا الصلاة لصرت مجنوناً منذ أمد بعيد". (لوكيا، وبن زروال، 2006: 82-83)

هذا وقد كشفت أحدث الدراسات العربية التي أجريت في مركز تكنولوجيا الإشعاع القومي أن السجود لله يخلص الإنسان من الآلام الجسدية والتوتر النفسي وغيرها من الأمراض العصبية العضوية... واكتشف أخصائي في العلوم البيولوجية وتشجيع الأغذية في المركز أن السجود يقلل الإرهاق والتوتر والصداع والعصبية والغضب، كما يلعب دوراً مهماً في تقليل مخاطر الإصابة بالأورام السرطانية.

كما يساعد السجود للمولى عز وجل في تفريغ الشحنات الزائدة التي تسبب أمراض العصر كالصداع وتقلصات العضلات وتشنجات العنق والإرهاق، إضافة إلى النسيان والشرود الذهني مشيرين إلى أن زيادة كمية الشحنات الكهرومغناطيسية دون تفريغها يفاقم الأمر ويزيده تعقيداً.

لقد توصل فاندير هوفين إلى نتيجة مؤكدة من فائدة قراءة القرآن وتكرار لفظ الجلالة وذلك من خلال الدراسة التي قام بإجرائها على عدد كبير من المرضى على مدى ثلاث سنوات بينهم مرضى ليسوا مسلمين وبينهم من لا ينطق العربية. وتبين أن نتيجة العلاج للمرضى النفسيين كانت مذهلة وخاصة الذين كانوا يعانون من الاكتئاب أو القلق أو التوتر.

كما أن التسبيح والدعاء الذي يعقب الصلاة مباشرة، حيث يناجي الإنسان ربه ويشكو إليه ما يعانيه من مشكلات وبطلب معاونته وقضاء حاجاته، يساعد هذا التعبير عما يزعج النفس ويقلقها على الاسترخاء والتخلص من القلق لأن المؤمن يعلم أن الله سبحانه وتعالى قال ﴿الَّذِينَ يَذْكُرُونَ اللَّهَ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ﴾ الرعد الآية 28، وأيضاً "قَالَ تَعَالَى: ﴿وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ فَلْيَسْتَجِيبُوا لِي وَلْيُؤْمِنُوا بِي لَعَلَّهُمْ يَرْشُدُونَ﴾ ﴿١٨٦﴾ البقرة الآية 186.

وأخرجنا في "الصحيحين" من حديث ابن عباس، أن رسول الله صلى الله عليه وسلم كان يقول عند الكرب " لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ الْعَظِيمُ الْحَلِيمُ، لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ رَبُّ الْعَرْشِ الْعَظِيمِ، لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ رَبُّ السَّمَاوَاتِ السَّبْعِ، وَرَبُّ الْعَرْشِ الْكَرِيمِ".

وفي "جامع الترمذي" عن أنس، أن الرسول صلى الله عليه وسلم كان إذا أشتد به أمر قال: "يا حي يا قيوم برحمتك أستغيث". (ابن قيم الجوزية، 2003: 139)

وفيه عن أبي هريرة أن النبي (ص) كان إذا أهمله الأمر، رفع طرفه إلى السماء فقال "سبحان الله العظيم وإذا اجتهد في الدعاء قال "يا حي يا قيوم".

وإضافة لما للصلاة من فوائد فإن الوضوء - استعدادا لها - ليس تطهير للجسم فحسب، وإنما هو تطهير للنفس من رجسها، فالوضوء يجعل المؤمن يشعر بنظافة جسده ونفسه، وهذا الشعور بالطهارة يهيء الفرد للاتصال بخالقه والدخول في حالة الاسترخاء الجسدي والنفسي خلال الصلاة.

2.5. إستراتيجية وسائل الدفاع الأولية (Defence Mechanisme):

إن الدفاعات الأولية تساعد الفرد وتحميه من الخوف الشديد وآثار الإحباط النفسي، من خلال إبعاد أثر التهديد عن الفرد وتساعد على التخلص من أثر الواقع غير السار حتى يتمكن الشخص من امتلاك المصادر اللازمة لمعالجة المعلومات، فطالما أن مصدر التهديد في الضغط باق ومستمر فإنه يلزم توفير طاقة لدى الفرد للمحافظة على توازنه من خلال ما يسمى بوسائل الدفاعية الشعورية منها واللاشعورية. (بركات، 2010: 5-6)

فبعض الناس يلجأ إلى ما أطلق عليه فرويد حيل الدفاع اللاشعورية وهي عمليات عقلية لا شعورية تقوم بها الذات الوسطى Ego من أجل حماية نفسها من القلق الشديد، ولقد تقبل علماء النفس فكرة فرويد حول حيل الدفاع اللاشعورية وأضافوا إلى قائمته عدداً من هذه الحيل وهي تحمي صاحبها من المشاعر غير السارة كالقلق والشعور بالذنب. (العيصوي، 2008: 215).

ومن هنا يجب على الفرد امتلاك بعض هذه الميكانزمات الدفاعية التكيفية لاستخدامها عند اللزوم للتعامل مع المشكلات المهنية الضاغطة التي تواجهه أثناء مزاولة عمله اليومي، ومن هذه الميكانزمات الدفاعية التكيفية المهمة التي تستخدم للتعامل مع ضغوط العمل. (بركات، 2010، ص 6). ولقد تعددت هذه الحيل لدرجة أن هناك بعض العلماء الذين سجلوا (49) حيلة، ومن أهمها ما يلي: (بركات، 2010: 5-6).

1.2.5. الإحلاء والتسامي (Sublimation): وهي وسيلة دفاعية يتم فيها تحويل الفرد الطاقة النفسية من صورة غير مرغوبة بالنسبة للآخرين، إلى صورة مرغوبة وذات غايات سامية يوافق عليها الآخرون وينظرون لها نظرة احترام وتقدير. فعلى المدير أن يمتلك مهارة تكيفية تجعله قادراً على التسامي والتعالي على المشكلات المهنية الصاغطة.

2.2.5. الكبت (Repression): وهي وسيلة دفاعية لا شعورية يلجأ إليها الفرد للتخلص من الذكريات والتجارب والمخاوف المؤلمة التي تسبب له الضيق وذلك بإكراهها على التراجع إلى منطقة اللاشعور لتصبح نسياً منسياً وحتى تخفف مما أصابه من الصراع، ويلجأ المدير أحياناً إلى كبت مشاعره وعواطفه عندما لا يستطيع مواجهتها وبخاصة في المواقف المتعلقة بالأمر الإداري.

3.2.5. الكظم (Suppression): وهي وسيلة دفاعية شعورية ذو مكانة خاصة في حياة الفرد الاجتماعية والأخلاقية ويعني بضبط الدوافع الغير المرغوبة كالغضب والتحكم بها ومنعها من الظهور بشكل ظاهر وهو سلوك دفاعي غالباً ما يرمز له بقوة الإرادة أو قوة الشخصية. والمدير الفعال هو من يستطيع تطوير هذه الوسيلة التكيفية لديه ويستخدمها أفضل استخدام لمساعدته في مواجهة المشكلات المهنية.

4.2.5. التحويل (Displacement): حيث أن الإنسان يلجأ إلى تحويل أو نقل موضوع العاطفة أمام ضغط داخلي ومقاومة خاصة من موضوع الضغط إلى موضوع آخر، فعلى المدير أن يكون يقظاً للتقليل ما أمكنه من استخدام هذه الوسيلة لديه لأن انعكاساتها السلبية أكثر من فوائدها الممكنة.

5.2.5. الإسقاط (Projection): وهي وسيلة دفاع يعزو فيها الناس أفكارهم غير المقبولة إلى أناس آخرين ويؤدي ذلك إلى سوء إدراك الآخرين ومعرفة سلوكهم ولذلك فإنه يتم التعامل مع ضغوط العمل غير المقبولة من خلال إسقاطها على الآخرين.

6. طرق قياس استراتيجيات المواجهة:

من الصعب قياس هذا المفهوم، لصعوبة ملاحظته، هذا من جهة، ومن جهة أخرى لعدم وجود مقابلات مهيكلية أو مقاييس واختبارات مقننة، إذ ليس هناك سوى بعض الاستبيانات الذاتية التي تتخللها تحيزات ذات طابع اجتماعي أو متعلقة بطبيعة الفئة المراد تطبيق الاستبيان عليها، ومع ذلك يمكن ذكر أهم الأدوات المستخدمة في البحوث لقياس المواجهة:

1.6. قوائم استبيان طرق المواجهة (Ways of coping questionnaire (Lazarus&Folkman,1985)

وهو من إعداد "لازاروس" و "فولكمان" Lazarus & Folkman, 1985، ويرمز له بـ (WCQ) يتكون هذا الاستبيان من (68) عبارة، يجيب عليها المفحوص من خلال مقياس متدرج من 4 نقاط (لا تستخدم، تستخدم نوعاً ما، تستخدم بشكل معتدل، تستخدم بشكل كبير)، وتأخذ هذه الاستجابات الدرجات التالية: (0،1،2،3).

لقد قام كل من لازاروس وفلكمان عام 1982 بمقابلات عيادية مع أشخاص في مختلف الوضعيات الضاغطة في جميع الميادين، لإحصاء مختلف الأساليب التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم مع مختلف الوضعيات الضاغطة، وتوصلاً إلى أن هناك تبايناً كبيراً في الاستراتيجيات المعتمدة انطلاقاً من نتائج التحليل العاملي المأخوذة من عينة كبيرة الحجم، التي بينت وجود نمطين ثابتين من المواجهة في أغلب المواقف الضاغطة، إذ تتغير المستويات الخاصة بكل نمط حسب نوعية تقدير الموقف الضاغط من المقاومة وهما: المواجهة الممركزة على الانفعال، المواجهة الممركزة على المشكل (تواتي، 2018: 76).

وانطلاقاً من هذه الأعمال تم وضع سلالمة عديدة تهدف إلى تقييم المواجهة حسب النمطين الموضوعين من طرف كل من فلكمان ولازاروس 1984 تحت تسمية: The Ways of Coping Check List، ولصدق هذا المقياس تم تطبيقه على عينة مكونة من 100 فرد تتراوح أعمارهم ما بين 40-65 سنة، وذلك كل شهر لمدة سنة، وكان يطلب منهم وصف وضعية ضاغطة والإشارة إلى نوع الاستراتيجية الأكثر استعمالاً لمواجهة ضغطها.

وتحتوي القائمة على (08) سلالمة فرعية تحتوي كل منها على البنود التالية حسب ما توصلت إليه نتائج التحليل العاملي:

- حل المشكلة، حيث يقوم الفرد ببذل الجهود لتحليل المشكلة.
- روح المقاومة وتقبل المواجهة، وذلك بإدراكه لدوره في حل المشكلة.
- أخذ الاحتياطات أو تصغير التهديدات.
- إعادة التقييم الإيجابي، إعطاء معنى إيجابي للموقف.
- الابتعاد، وذلك بالابتعاد عن الموقف الضاغط للتقليل من أهميته.
- الهروب، بتجنب الموقف الضاغط.

- البحث عن الدعم الاجتماعي، إذ يسعى الفرد للحصول على المساعدة سواء كانت مادية أو اجتماعية أمام الموقف الضاغط.
- التحكم في الذات، بضبط الفرد لاندفعالاته وسلوكياته (تواتي، 2018: 77).

2.6. قائمة استراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة CISS-Coping Inventory for Stressful Situation (1990):

تم إعداد هذه القائمة من طرف اندلر وباركر (Endler & Parker) سنة 1990، ويهتم هذا المقياس بعدة جوانب لأبعاد المواجهة، وقد تم تكييفه من طرف رولان (Rolland, 1998) على المجتمع الفرنسي، كما يمتاز بخصائص سيكومترية جيدة إذ له القدرة على استكشاف التكيف باعتباره عملية وليس بوصفه سمة من سمات شخصيته.

يحتوي الاستبيان على 48 بنداً، تكون الإجابة بشكل فردي وفق سلم ليكرت Likert خماسي الإجابة، يقيس ثلاث أنواع من المواجهة:

- **المواجهة المرتكزة على المهمة (Task):** تضم (16) عبارة تصف المجهودات الموجهة نحو المهمة لحل المشكل وهيكلته على المستوى المعرفي أو لمحاولة تغيير الموقف الضاغط.
- **المواجهة المرتكزة على الانفعال (Emotion):** تضم (16) عبارة تصف الاستجابات الموجهة نحو الانفعال قصد خفض حدة الضغط، وتحتوي هذه الاستجابات على الأفعال الانفعالية، والاهتمامات الشخصية والميل نحو الخيال والأحلام.
- **المواجهة المرتكزة على التجنب (Avoidance):** تضم (16) عبارة تصف النشاطات والتغيرات التي ترمي إلى تجنب الموقف الضاغط، أما عن طريق التسلية أو نشاطات أخرى، أو عن طريق التنفيس الاجتماعي، وأثبتت القائمة ثباتها وصدقها في البيئات الغربية والعربية على حد سواء.

3.6. مقياس استراتيجيات المواجهة لكارفر وشاير (Scheirer & Carver, 1989):

لقد وضع كل من كارفر وشاير، شكلاً مختصراً لوحدة مقياس استراتيجيات المواجهة الذي تم إعداده عام 1989، والذي تضمن 14 إستراتيجية موزعة على خمسة أبعاد هي:

- المواجهة المرتكزة على المشكل.
- المواجهة المرتكزة على الانفعال.
- المواجهة المرتكزة على التنفيس العقلي.

- المواجهة المرتكزة على التنفيس السلوكي.
- المواجهة المرتكزة على التعبير الانفعالي.
- بينما تتمثل أساليب المواجهة في البنود التالية:
- المواجهة النشطة.
- التخطيط
- إزالة الأنشطة المتنافسة
- المواجهة المحدودة
- البحث عن الدعم الاجتماعي.
- البحث عن الدعم العاطفي
- إعادة الصياغة الايجابية
- القبول.
- المواجهة الدينية
- رعاية الآخرين والتعبير عن العواطف.
- الحرمان.
- الانفصال السلوكي.
- الانفصال العقلي.

7. العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات مواجهة الضغوط:

يرى سولومون وزملاؤه (Solomon et al) أن الفرد يميل الى استعمال مختلف استراتيجيات المواجهة وفقا لسياق المشكل الذي يواجهه، وخصائصه، ووفقا أيضا لشخصيته. (تواتي، 2018: 79).

1.7. العوامل الشخصية:

تعد الشخصية من الأنظمة التي يكتسبها الفرد من النشاط والاتصال الموجه نحو هدف معين، والتي تتميز مشاركته في العلاقات الاجتماعية، وتلعب دورا في عملية التطبيع الاجتماعي، وفي التطوير الشامل لنسق السلوك الذي يتمثل في الجانب العقلي والأخلاقي والجمالي (تواتي، 2018: 79).

1.1.7. نمط الشخصية: (Type de personnalité):

تلعب الشخصية دورا هاما في الاستجابة للأحداث الضاغطة، وهذا حسب نمط شخصية كل فرد، فكل منا سمات أو أساليب سلوكية ثابتة تؤثر في كيفية تعامله مع المواقف الضاغطة، ويكون التأثير في الإصابة بالضغط على عدة أصعدة:

- الطريقة التي يدرك بها الأفراد الوضعيات وعوامل الضغط.
- الطريقة التي تتم بها ردود أفعالهم نحو عوامل الضغط الموجودة في محيطهم.
- وهناك ثلاثة أنماط من الشخصيات التي تم وصفها وهي:
- النمط (أ): التي وصفها (Friedman & Rosenman, 1974) بأنها تتميز بالمنافسة، العدوانية، الشحن الانفعالي، عدم التروي، الصلابة، نشاط حركي وكلامي مفرط، وهو من بين الأنماط السلوكية الذي لديه قابلية أكثر للتأثر بالضغوط بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت، والمبالغة في طموحاته .
- النمط (ب): الذي وصفه (Selye (1936 بأنه الأكثر توازنا، له استجابات متزنة للضغوط، حيث يتميز بالثقة والهدوء، وأخذ الأمور ببساطة، وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها.
- النمط (ج): الذي يسميه (Temoshok, 1987; Byrne & al., 1964) بالنمط القامع، وهو نمط يجمع الانفعالات، ومن آثاره القاسية تطوير تضاييق كامن (Déstresse sous-jacente) كالانقاص من قيمة الذات، الإحساس بعدم القدرة وفقد التحكم) كما يشكل عامل خطر في تطوير مرض السرطان.

وأشارت دراسة بارون (Baron, 1983) إلى أن الشخصية ذات النمط (أ) أكثر استجابة للضغط من الشخصية ذات النمط (ب)، وأقلها تكيفا مع الضغط، فغالبا ما تجد شخصيات النمط (أ) من الشخصيات الأكثر إيلا للذات مقارنة مع الشخصيات ذات النمط (ب)، التي تتجنب لوم الذات وترجع النتائج السلبية إلى الحظ أو صعوبة العمل.

2.1.7. مركز الضبط lieu de contrôle:

قد ميز روتر (J. Rotter) (1954) في إطار نظريته حول التعلم الاجتماعي بين فئتين من الأفراد طبقا لمفهوم الضبط عنده هما:

- **فئة الضبط الخارجي:** يرى أصحاب هذه الفئة بأنهم تحت تحكم قوى خارجية ولا يستطيعون التأثير فيها، وهم غير قادرين على السيطرة على الأحداث والتحكم فيها وهم أفراد يعزّون الأحداث إلى عوامل خارجية عن تحكمهم وسيطرتهم كالحظ والصدفة (ياركندي، 2003).
- **فئة الضبط الداخلي:** يرى أصحاب هذه الفئة أنهم مسئولون عما يحدث لهم ويعملون جاهدين للتحكم في البيئة والسيطرة عليها، لهم القدرة على رؤية التوقعات للأحداث ويعتقد أفراد هذه الفئة أن لديهم القدرة في التحكم في الأحداث، فالفرد الذي يعتقد أنه يستطيع التحكم في الأحداث والسيطرة عليها بدرجة كبيرة هو الأكثر تحملاً للتهديدات والضغوط التي يتعرض لها في حياته من ذلك الشخص الذي لا يعتقد أنه يستطيع التحكم في مختلف المواقف الضاغطة.

3.1.7. تقدير الذات: يعتبر تقدير الذات من الموضوعات البحثية في علم النفس وله دور هام في التكيف مع الضغوط المهنية، ويعتبر بعداً هاماً من أبعاد الشخصية ويُعرف على أنه مجموعة من المواقف والمشاعر التي يبرزها الفرد اتجاه ذاته، والتي تحدد وتوجه سلوكياته وتدفع هذه المشاعر الظاهرة سلبية كانت أو ايجابية إلى الشعور بالثقة بالنفس أو عدمها.

إن نظرة الفرد لذاته تحدد إمكانية تعرضه للضغط من عدمه، فإذا كانت تتم بالسلبية اتجاه الذات فاحتمال الوقوع في فخ الضغوط بدرجة عالية، أما إذا اتسمت بالإيجابية فيعني أن للفرد ثقة وتفهم لذاته وبالتالي احتمال الإصابة بالضغوط قليلة جداً (طه وسلامة، 2006: 126).

3.1.7. الصلابة النفسية:

يعتبر مفهوم الصلابة النفسية (Psychological Hardiness) أحد خصائص الشخصية التي تعمل كعامل هام في مقاومة ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة، ولقد قدمت كوباسا (Kobasa 1982) هذا المفهوم نتيجة لدراسة قامت بها تستهدف التعرف على الأسباب التي تكمن وراء أن بعض الأفراد لا يخضعون ولا يستسلمون للمرض تحت مستويات الضغوط المرتفعة، وفي الحقيقة ترجع جذور هذا المفهوم إلى النظرية الوجودية في الشخصية والتي تقوم على اعتقاد أن الأفراد يسلكون بطرق مميزة من خلال التفاعل والسلوك مع بيئتهم بطريقة شعورية.

وعلى هذا فإن مفهوم الصلابة يشير إلى أن الفرد يمتلك مجموعة من السمات تساعد على مواجهة الضغوط، وإن الفرد الذي يتميز بالصلابة النفسية تكون لديه القدرة على توقع الأزمات ومواجهتها، وإن الصلابة النفسية تمثل مصدراً من المصادر الشخصية التي يستند إليها الفرد في

مواجهة الآثار النفسية والجسمية الناجمة عن الضغوط والتخفيف من هذه الآثار، كما أن الصلابة النفسية تلعب دوراً هاماً في عملية التقييم المعرفي للموقف، وفي عملية المواجهة التي يقوم بها الفرد إزاء الأحداث الضاغطة، وتتضمن الصلابة النفسية كما أشارت سوزان كوباسا ثلاثة مكونات، وهي الالتزام والتحدي والضبط. (طه وسلامة، 2006، ص130). ولما تمثله كمصدر شخصي أساسي يسمح للشخص أن يدرك الضغط النفسي على أنه لا يمثل تهديداً (يوسف، 2015: 98)

4.1.7. فعالية الذات:

تعتبر فعالية الذات من العوامل الهامة التي تساعد الأفراد في مواجهة الضغوط التي تعترض حياتهم، ويشير هذا المفهوم كما رأى باندورا إلى اعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على التعامل والسيطرة بفعالية على المواقف والأحداث التي يتعرض لها، وأن مفهوم الفرد عن فعالية الذات يظهر من خلال التقييم المعرفي لقدراته، ومن خلال تعدد الخبرات التي يمر بها، فالأفراد ذوو المستويات المرتفعة من فعالية الذات يرون أنفسهم قادرين على التعامل مع المواقف الضاغطة والصعبة بنجاح، والتي تعمل على إثارة الارتباك والتهديد والتخويف لدى الأفراد الآخرين.

ولقد أظهرت نتائج الدراسة التي قام بها (Jerusalem & Schwezer، 1992)، إن فعالية الذات العامة تعد مؤشراً هاماً في التقييم المعرفي للمواقف التي يتعرض لها الفرد، وأن الأفراد ذوي فعالية الذات العامة المنخفضة يعانون الفشل في التعامل مع الضواغط، وذلك مقارنة بالأفراد ذوي فعالية الذات العامة المرتفعة، وهكذا تعتبر فعالية الذات من المصادر الشخصية التي يستخدمها الفرد في مواجهة الضغوط.

2.7. العوامل الموقفية:

1.2.7. طبيعة الموقف وخصائصه:

يستخدم الفرد استراتيجيات المواجهة الاقدامية واستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة في المواقف والأحداث التي يستطيع التحكم والسيطرة عليها، في حين يستخدم استراتيجيات المواجهة الاحجامية واستراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال عند المواقف الضاغطة التي لا يمكن له التحكم فيها والسيطرة عليها، فكلما كان الموقف ضاغطاً (طبيعة الخطر، قربه، مدته) كان إفراز الهرمونات أعلى من معدلاته الطبيعية، وهو ما يعوق بعض العمليات الحيوية التي تؤثر بدورها على الحالة الانفعالية (تواتي، 2018: 83).

وفي هذا الشأن يشير لازروس وفولكمان إلى أن استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة يستخدمها الفرد عندما يكون قادرا على التحكم والسيطرة على الموقف، أو أن الموقف يكون عرضة للتغيير، أما المواقف التي يدركها الفرد على أنها غير قابلة للتحكم والسيطرة عليها، فإنه يميل إلى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال في التعامل معها.

2.2.7. المساندة الاجتماعية من الآخرين:

تتعلق المساندة الاجتماعية باعتقاد الفرد عن إمكانية وجود وتوافر أشخاص هامين يمكن للفرد أن يثق فيهم ويعتقد أنهم في وسعهم أن يعتنوا به ويحبونه ويقفون بجانبه في أوقات الضغوط والأزمات، وعلى هذا الأساس تتوقف المساندة الاجتماعية على مدى اعتقاد الفرد في كفاءة الآخرين ومدى عمق العلاقة بين الفرد وبين المحيطين به والهامين في حياته.

والمساندة الاجتماعية يمكن إدراكها من خلال ثلاثة زوايا مختلفة، وهي:

أ. أن العلاقات الاجتماعية المختلة والمضطربة للفرد مع الآخرين قد تصبح في ذاتها مصدرا للضغوط مثل وجود مشكلات مزمنة في العلاقة مع الزملاء في العمل ووجود الصراعات بين أفراد الأسرة، أو صعوبة تكيف الفرد مع الأسرة ذات العائل الواحد، وعلى هذا فإن الضغوط البين شخصية والصراع بين أفراد الأسرة أو الآخرين في إطار شبكة العلاقات الاجتماعية تلعب دورا هاما في ظهور واستمرار الاكتئاب والصعوبات الانفعالية الأخرى بين الأفراد الذين يعانون هذه الضغوط.

ب. تمثل المساندة الاجتماعية احد المصادر البيئية التي يستند إليها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة، حيث تعمل كمصدر للضغوط وتساعد على التخفيف من الآثار السلبية الناتجة عن الأحداث الضاغطة على كل من المستوى النفسي والجسمي.

ج. إن المساندة الاجتماعية تمثل احد استراتيجيات أو سلوك المواجهة التي يستخدمها الفرد في مواجهة الضغوط والتي من خلالها تؤثر في البيئة الاجتماعية للفرد.

ومما سبق نخلص إلى أن المستوى المرتفع من المساندة الاجتماعية سواء من الأسرة أو الأصدقاء يرتبط باستراتيجيات مواجهة فعالة مثل إستراتيجية حل المشكلة، وأنه كلما كان مستوى المساندة الاجتماعية من الأسرة والأصدقاء منخفضا، فإن ذلك يرتبط باستراتيجيات مواجهة غير فعالة مثل التجنب والانسحاب.

3.7. العوامل الديموغرافية:

1.3.7. السن واستراتيجيات المواجهة:

يؤثر العمر الزمني في أساليب المواجهة للأحداث الضاغطة، ويشير معظم الباحثين إلى أن استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة تتغير مع تقدم السن ومع زيادة مستوى النمو المعرفي للفرد، وأن هذه الاستراتيجيات تختلف باختلاف الأعمار الزمنية، فالقدرة المعرفية لدى الأطفال تختلف بشكل دال عن القدرات المعرفية لدى المراهقين والراشدين، وأن بيئة الطفل تختلف عن بيئة الراشدين.

وهكذا تختلف استراتيجيات المواجهة باختلاف الأعمار وتصبح أكثر نضجا كلما تقدم الفرد في العمر، فالأطفال الصغار غالبا ما يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال، وذلك في مقابل الراشدين الأكثر نضجا فهم يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة.

2.3.7. المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي:

كما أن سلوك المواجهة يختلف بين الأفراد تبعا لاختلاف المستوى الاقتصادي والثقافي، فالأفراد ذوو الثقافات المختلفة يستجيبون للضغوط بشكل مختلف ويستخدمون استراتيجيات مختلفة في التعامل مع المواقف الضاغطة، كما أن المستوى الاقتصادي والاجتماعي يلعب دورا هاما في تحديد نوع استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الأحداث الضاغطة، وعموما فإن الأفراد الذين ينحدرون من أسر ذات مستوى اقتصادي واجتماعي منخفض من التعليم الرسمي أو النظامي يميلون إلى تعاطي المخدرات والعقاقير كأسلوب لمواجهة المواقف الضاغطة، في حين أن الأفراد الذين ينحدرون من أسر ذات مستوى مرتفع يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة السلوكية والمعرفية الفعالة، ويكونون أقل استخداما لاستراتيجيات المواجهة القائمة على التجنب أو الإحجام، ويشير بلينجس وموس (Billings & Moos, 1981) إلى أن المستوى الاقتصادي والاجتماعي والتعليمي المنخفض يرتبط باستراتيجيات المواجهة التي تركز على التجنب.

3.3.7. النوع (الفروق بين الجنسين في المواجهة):

لقد أوضحت الدراسات وجود فروق بين الجنسين في استخدام استراتيجيات المواجهة، وأن الذكور يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تنصب على المهمة واستراتيجيات المواجهة الاقدامية في مواجهة الأحداث والمواقف الضاغطة، وفي المقابل يميل الإناث إلى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تنصب على الانفعال، وهكذا توجد فروق فردية بين الجنسين في أساليب المواجهة التي

يستخدمونها للتعامل مع المواقف الضاغطة، فالمرأة تعاني مستويات مرتفعة من الكدر والمشقة الانفعالية مقارنة بالرجل وذلك لعدة تفسيرات أهمها:

- أن المرأة يتم تنشئتها اجتماعيا على أن تكون أكثر تعبيرية، أي لديها القدرة على التعبير عما تعانيه من خلال الألفاظ، ومن ثمة تظهر عليها الأعراض الانفعالية بشكل واضح مقارنة بالرجل.
 - أن المرأة تواجه ضغوط وأحداث أكثر من الرجل، حيث أنها تقوم بأدوار اجتماعية كثيرة مما يملئ عليها أنواع مختلفة من السلوك، وظروف وأدوار المرأة هي التي تسبب لها الضغوط.
 - أن المرأة لديها نقص في مصادر المواجهة واستراتيجيات المواجهة الملائمة في التعامل مع الضغوط التي تتعرض لها، كما تسعى إلى المساندة الاجتماعية كأسلوب لمواجهة الضغوط.
- (طه وسلامة، 2006: 141-142).

خلاصة الفصل:

إن إستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل يمكن أن تستخدم لتدعم بعضها البعض، سواء على المستوى الفردي أو الجماعي، فهناك الكثير من الأفراد عندما نقول لهم ضغوط العمل ينظرون مباشرة إلى العمل نفسه، مفترضين أن طبيعة ومناخ العمل هي المؤثرة على الفرد في إحداث الضغط الواقع عليه، ولكن إن الضغط الذي تظهر آثاره ونتائجه على الأفراد داخل العمل ماهو إلا تفاعل ومحصلة من مجموعة من العوامل منها الخارجي ومنها سبب العمل نفسه ومنها يرجع إلى شخصية الفرد، وبالتالي من أجل مواجهة الضغوط الواقعة على الأفراد لا يجب أن ننظر إلى العمل فقط محاولين علاجه بالطرق التنظيمية والإدارية، ولكن يجب النظر إلى حياة الفرد والتعرف على المشاكل التي تواجه الفرد في حياته، والتعرف الفروق الفردية والخصائص الشخصية التي يتميز بها الأفراد عن بعضهم البعض.

الفصل الرابع:

الحماية المدنية

تمهيد.

1. تعريف الحماية المدنية.
 2. المهام الأساسية للحماية المدنية.
 3. مسؤولية أفراد الحماية المدنية.
 4. تنظيم جهاز الحماية المدنية.
 5. مديرية الحماية المدنية لولاية باتنة.
 6. مصادر الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية.
 7. آثار الضغط على الصحة النفسية والجسدية لأعوان الحماية المدنية.
 8. إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

نستعرض في هذا الفصل بعض الجوانب المتعلقة بمهنة عون الحماية المدنية، من أجل توفير الخلفية الواقعية لمشكلة البحث، وربطها بواقع ممارسة مهنة عون الحماية المدنية، وعليه يتضمن هذا الفصل نبذة مختصرة عن الحماية المدنية، تعريف الحماية المدنية، وطبيعة عمل العون وأهميته، وكذا وظيفة الحماية المدنية ومسؤولياتها وأنظمتها، كما يتطرق هذا الفصل إلى تنظيم جهاز الحماية المدنية، والضغط المهني بمصادره عند أعوان الحماية المدنية، وكذا التطرق إلى أهم الاستراتيجيات التي يتبناها أفراد الحماية المدنية لمواجهة الضغط المهني.

1. تعريف الحماية المدنية:

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات، موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وأن طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطور التكنولوجي والديموغرافي في الوطن، وتتمتع بتنظيم إداري (تقني وعلمي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة بها.

2. المهام الأساسية للحماية المدنية:

- الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية.
- حراسة الشواطئ والمصطافين.
- نقل الجرحى والمرضى وتقديم لهم الإسعافات الأولية إلى حين وصولهم إلى المستشفى.
- تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية.
- البحث عن التائهين في الصحراء.
- الإنقاذ والإسعاف في المياه (الغرق، طلب النجدة، إنقاذ الحيوانات العالقة في مختلف المياه...)
- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.
- القيام بحملات تحسيسية وتوعوية من مختلف الأخطار.
- التغطية الأمنية بمختلف أنواعها، ونقل المواد الخطرة.
- الوقاية من الانفجاريات ومقاومة أثارها.
- حماية الممتلكات والثروات
- الإنقاذ تحت الركام.

- التدخل في حالات الانتحار ومحاولة الانتحار.
 - التدخل أثناء الاختناق.
 - التدخل أثناء وقوع حوادث المرور بكل أنواعها.
 - إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.
 - التغطية الأمنية في المقابلات الرياضية.
- زيادة على المهام الموكلة لأعوان الحماية المدنية يتولى عرفاء الحماية المدنية تحت إشراف مسؤوليهم السلميين مهام تأطير فرق التدخل، ويكلفون بهذه الصفة على الخصوص بما يأتي:
- إيصال التعليمات العامة والخاصة.
 - السهر على تطبيق توجيهات وتعليمات السلطة السلمية.
 - ضمان تطبيق قواعد الانضباط العام.
 - ضمان انضباط الأعوان الموضوعين تحت سلطتهم.

(المرسوم التنفيذي رقم: 106/11 المؤرخ في 06 مارس 2011، المادة 75)

3. مسؤولية أفراد الحماية المدنية:

إن الحماية المدنية هي المؤسسة الرسمية المسؤولة عن واجب الوقاية من الأخطار بمختلف أنواعها وأشكالها، وإنقاذ وإسعاف الأشخاص وحماية الممتلكات، بينما تسخر لها الدولة كافة الإمكانيات البشرية والمادية لتحقيق ذلك. ويتم تصنيف أفراد الحماية المدنية وفق الرتب التالية:

- الاطفائيين: عون، عريف
- ضباط الصف: رقيب، مساعد.
- الضباط المرؤوسين: ملازم، ملازم أول، نقيب.
- الضباط السامين: رائد، مقدم، عقيد.
- الأطباء الضباط المرؤوسين: طبيب ملازم أول، طبيب نقيب.
- الأطباء الضباط السامين: طبيب رائد، طبيب مقدم، طبيب عقيد.

4. تنظيم جهاز الحماية المدنية:

إن التحولات المتعددة والمتتالية التي عرفت الحماية المدنية سمحت لها بتدعيم مختلف مصالحها استجابة لمتطلبات النشاطات، والمهام غير المقسمة نظرا لتطور وتعدد الأخطار الطبيعية والتكنولوجية وانطلاقا من هذا المنظور اتخذت مجموعة من الاحتياطات التنظيمية وكذا تحسين الإطار التنظيمي

والعلمي للمصالح المرتبطة بظهور التنظيم القانوني لسنة (1991) ليكرس هذا التغيير الجذري في الإدارة المركزية لمديرية العامة للحماية المدنية.

تمثل هذا التنظيم القانوني في المرسوم التنفيذي رقم 91 - 503 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991 المتعلق بتنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية المعدل والمتمم والغاية من هذا التنظيم الجديد يكمن في تحسين التسيير على المستوى المركزي وكذا القدرة على التحكم الفعلي والنوعي في النشاطات التقنية والعملية المكلفة بأدائها هي والتي تقوم بها من خلال مصالحها الخارجية.

إذ اكتمل التنظيم الإداري بنصوص أخرى تتمثل في م ت 92 - 54 المؤرخ في 12 فيفري 1992 المتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية وعملها والمرسوم التنفيذي رقم 92 - 43 المؤرخ في 04 فيفري 1992 يتضمن إنشاء المفتشية العامة لمصالح الحماية المدنية وتنظيمها وسيرها. تضمن المرسوم رقم 503/91 المؤرخ في 21 ديسمبر 1991 التعلق بتنظيم الإدارة المركزية للمديرية العامة للحماية المدنية المعدل والمتمم بواسطة المرسوم 93 - 147 المؤرخ في 22 جوان 1993. التعديلات الأساسية المتضمنة في التنظيم الجديد تتعلق كذلك بالهيكل والمهام المسندة لكل المرافق، ويأتي تنظيم الجهاز وفق مايلي:

1.4. مديرية الوقاية:

مديرية الوقاية مؤهلة في إطار نشاطاتها المطورة من طرف الحماية المدنية لدراسة وتحديد القواعد العامة ومقاييس الأمن المطبقة في مجال الوقاية في مختلف قطاعات النشاط المحددة لقواعد مراقبة تطبيقها. مؤهلة لدراسة والمساهمة في دراسة القواعد العامة أو الخاصة للوقاية من الأخطار الطبيعية أو التكنولوجية الكبرى . في هذا المجال فإن المديرية الوقاية مكلفة بـ: دراسة وتحديد القواعد والمقاييس الأمنية المطبقة في مجال الدفاع ضد الحريق، الانفجار والهلع في مختلف القطاعات. دراسة وتحضير النصوص ذات الطابع التشريعي والتنظيمي المتعلقة بمجال أمن الأشخاص والممتلكات.

- دراسة ومتابعة المسائل المرتبطة بالوقاية من الأخطار الكبرى.
- المشاركة مع المصالح المعنية في تعريف قواعد حماية البيئة والدفاع المدني.
- دراسة وتحضير خرائط وطنية للأخطار.
- دراسة ووضع حيز التطبيق عمليات الإعلام والتحسيس من أضرار الأخطار المختلفة.
- جمع وتحليل إحصائيات التدخلات.

1.1.4. مديرية الوقاية بها 03 مديريات فرعية:

- المديرية الفرعية للدراسات والتنظيم.
- المديرية الفرعية للأخطار الكبرى.
- المديرية الفرعية للإحصائيات والإعلام.

أ. المديرية الفرعية للدراسات والتنظيم: مكلفة بـ:

- دراسة وتحضير النصوص ذات الطابع التشريعي والتنظيمي المتعلقة بنشاط الوقاية لمصالح الحماية المدنية.
- دراسة النصوص ذات الطابع التشريعي والتنظيمي المتعلقة بميدان الأمن الأولي لقطاعات النشاط الأخرى.
- دراسة المخطط التقني لأخطار الحريق الانفجار والهلع وتحدد القواعد والمقاييس الوقائية والأمنية وتطبيقها.
- متابعة تطوير التقنيات وأساليب الوقاية من أخطار الحريق والانفجار والهلع في مختلف أنواع المؤسسات ونشاطاتها.
- تحضير الدراسات الأمنية المتعلقة بالمشاريع ذات الأهداف الوطنية.
- تحديد القواعد المنية ومراقبة تطبيق الإجراءات الأمنية في المؤسسات الخاضعة للمراقبة الوقائية.

- مكاتبها:

- مكتب التنظيم.
- مكتب الوقاية وقواعد الأمن.
- مكتب المؤسسات المصنفة.

ب. المديرية الفرعية للكوارث الكبرى: مكلفة بـ:

- جمع وتوزيع المعلومات والمعطيات المتعلقة بالأخطار الكبرى.
- تباشر وتساهم في إعداد الدراسات التقنية والعلمية لمعرفة الظواهر العامة المسببة للكوارث الطبيعية والتكنولوجية.
- جمع ومعالجة وتحليل كل المعطيات التي تسمح بتقييم مختلف الأخطار الكبرى.
- تدبير وتشارك في إدارة الدراسات للمناطق المعرضة للأخطار الكبرى.

- دراسة واقتراح والمشاركة في تعريف المقاييس والإحتياجات الوقائية الخاصة بكل الأخطار الكبرى.

- المشاركة ومتابعة النشاطات على المستوى الدولي في مجال الوقاية من الأخطار الكبرى.

- مكاتبها:

- مكتب دراسة التنبؤات التوقع prospective .

- مكتب التخليص وخرائط الأخطار.

- مكتب الأخطار الطبيعية.

- مكتب الأخطار التكنولوجية.

ج. المديرية الفرعية للإحصائيات والإعلام: مكلفة بـ:

- جمع ومعالجة وتحليل إحصائيات التدخلات لمصالح الحماية المدنية وضمان توزيعها.

- دراسة تنظيم ومتابعة الحملات الإعلامية والتحسيسية حول مختلف الأخطار.

- الإعلام عن كل النشاطات العملية (الميدانية) والتقنية لمصالح الحماية المدنية.

- مكاتبها:

- مكتب الإحصائيات والتحليل.

- مكتب الإعلام والتحسيس.

2.1.4. مديرية الموظفين والتكوين:

مديرية الموظفين والتكوين مؤهلة لتسيير وتوزيع الموارد البشرية، تحدد سياسة التكوين وتحدد البرامج البيداغوجية وتضع قواعد وشروط تطبيقها.

لهذا فإنها مكلفة بـ:

- تقييم التسيير وتوزيع الموارد البشرية للحماية المدنية.

- تحضير (إعداد) وتوجيه سياسة التوظيف وتسيير مستخدمي الحماية المدنية وضمان تنفيذها.

- ترقية النشاط الطبي وسط مستخدمي الحماية المدنية.

- ضبط سياسة التكوين والإلتقان لمستخدمي الحماية المدنية وضمان تطبيقها ومراقبتها.

- ترقية النشاط المتعلق بالرياضة والتسلية.

- متابعة ومراقبة النشاط البيداغوجي لمؤسسات التكوين التابعة للحماية المدنية.

أ. المديرية الفرعية للموظفين: مكلفة بـ:

- تحديد التعداد الضروري لسير مصالح الحماية المدنية، التسيير الإداري للحياة المهنية.
- إثراء القوانين الأساسية الخاصة والنوعية لمختلف الأسلاك ووضعها حيز التطبيق.
- إدراج نظام الترقية.
- مراعاة تحسين ظروف عمل المستخدمين.

- مكاتبها:

- مكتب التسيير التوقعي والتوظيف.
- مكتب تسيير الحياة المهنية.
- مكتب الامتحانات المهنية والترقية.
- مكتب قوانين الطاعة والمنازعات.

ب. المديرية الفرعية للتكوين: مكلفة بـ:

- اقتراح وضبط سياسة التكوين الإتقان لفائدة مستخدمي الحماية المدنية.
- تعريف وتقييم بمعية المصالح المعنية حاجيات التكوين اللازم لنشاط مصالح الحماية المدنية.
- توجيه وتنسيق كل عمليات التكوين المتخصص وتحسين المستوى ورسكلة المستخدمين.
- تحضير بمعية المصالح المعنية البرامج البيداغوجية للتكوين وتحديد القواعد وشروط إدراجها والسهر على تطبيقها.
- ضمان متابعة النشاط البيداغوجي لمؤسسات التكوين بالحماية المدنية.

- مكاتبها:

- مكتب الدراسات والبرامج.
- مكتب التمدريس وتحسين المستوى والرسكلة.
- مكتب التدريب والتخصصات.

ج. المديرية الفرعية للنشاط الاجتماعي: مكلفة بـ:

- ترقية وتطوير النشاط الطبي والصحي بالقطاع وتقييمه.
- ضمان المتابعة الطبية لمستخدمي الحماية المدنية.
- المشاركة مع المصالح المعنية في دراسة الأمراض المهنية المتعلقة بنشاط الحماية المدنية.
- تطوير وتنمية الممارسة الرياضية للقطاع.

- تنظيم كل المنافسات الرياضية وتقييمها.

- مكاتبها:

- مكتب الحماية والمتابعة الطبية.

- مكتب التربية البدنية والرياضة.

- مكتب النشاط الاجتماعي والثقافي.

3.4. مديرية الإمداد والمنشآت:

مديرية الإمداد والمنشآت مؤهلة لدراسة وإنجاز برامج المنشآت والتجهيزات واستغلال القروض المخصصة لها، تعريف ومراقبة التسيير وصيانة المنشآت والتجهيزات للحماية المدنية. فهي مكلفة بـ:

- دراسة، وتقييم إنجاز برامج المنشآت والتجهيزات.

- تحديد وتنفيذ نفقات ميزانية التسيير والتجهيز.

- تحديد ومراقبة الشروط وقواعد التسيير وصيانة المنشآت.

- تحديد القواعد صيانة العتاد وتجهيزات الحماية المدنية.

بها 03 مديريات فرعية:

أ. المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة: مكلفة بـ:

- تعريف شروط التقييم للقروض اللازمة لتسيير وتجهيز مصالح الحماية المدنية وضمان صرفها تسييرها.

- جمع ودراسة وتنسيق وتوزيع النفقات المتضمنة في ميزانية التسيير والتجهيز.

- تحضير توقعات الميزانية وتحليل وتخليص العمليات المالية.

- مسك سجل محاسبة الالتزامات والدفع لنفقات التسيير والتجهيز.

- دراسة وتحديد كل المقاييس لتسهيل تقييم توقعات الميزانية، تحليل وتخليص العمليات المالية.

- مكاتبها:

- مكتب توقعات الميزانية.

- مكتب محاسبة نفقات التسيير.

- مكتب محاسبة نفقات التجهيز.

ب. المديرية الفرعية للمنشآت: مكلفة بـ:

- إحصاء وتحليل احتياجات مصالح الحماية المدنية في مجال المنشآت وتنسيق برامج الإنجاز.
- برامج التخطيط فيما يتعلق بالمنشآت.
- دراسة وتنسيق وتحديد، ووضع حيز التطبيق لبرامج المنشآت.
- إعداد دفتر الشروط أو الأعباء، والبرامج التقنية وتعد الطرق الخاصة لصفقات الدراسات والأعمال ومراقبة تنفيذها.
- ضمان المراقبة التقنية ومدى تقدم أشغال البناء.
- تحديد طرق تسيير وصيانة المنشآت، والجرد العام للأماكن العقارية للحماية المدنية.

- مكاتبها:

- مكتب الدراسات والبرامج.
- مكتب الإنجازات.
- مكتب التسيير العقاري.

ج. المديرية الفرعية للتجهيز والإمداد: مكلفة بـ:

- دراسة وتحديد احتياجات مصالح الحماية المدنية في مجال التجهيزات.
- إعداد وتوضيح مخططات وبرامج التجهيز للحماية المدنية، وتقييم مستوى التنفيذ.
- إعداد الصفقات المتعلقة باللوازم، متابعة ومراقبة تنفيذها.
- إعداد الصفقات المتعلقة باللوازم والقيام بمتابعة تنفيذها.
- تعريف ومراقبة شروط تسيير، استعمال، وصيانة العتاد.
- مسك سجل الجرد الخاص بالعتاد والتجهيزات وكذا مراقبة المصالح المكلفة بذلك.
- ضمان مراقبة المصالح المحلية والمركزية للصيانة.
- إعداد الخصوصيات التقنية والسهر على المداومة اليومية للمدونة العامة لعتاد الحماية المدنية.

- مكاتبها:

- مكتب الدراسات وبرامج التجهيزات.
- مكتب صفقات اللوازم والتجهيزات.
- مكتب الإمداد والصيانة.

3.4. مديرية تنظيم وتنسيق الإسعافات:

مديرية التنظيم وتنسيق الإسعافات مؤهلة لدراسة وتحديد الوسائل والإمكانيات والقواعد الخاصة بتنظيم الإسعافات ووضعها حيز التنفيذ ومتابعتها وتنسيقها.

وبهذا فهي مكلفة بـ:

- توجيه عمليات الإسعافات في حالة الكوارث الكبرى.
- دراسة وتحديد القواعد والشروط لتحضير مختلف التدخلات والإسعافات وتنظيمها في حالة الكوارث الكبرى وتحيينها الدائم والسهر على تطبيقها الجيد.
- تحديد تنظيم وتنسيق أجهزة الحماية خلال الحملات الموسمية.
- تحديد تنظيم ووضع قواعد تسيير، استغلال شبكة المواصلات والاتصالات الميدانية للحماية المدنية.

أ. المديرية الفرعية للتخطيط الميداني: مكلفة بـ:

- تحديد قواعد وشروط إعداد مخططات تنظيم الإسعافات.
- مراقبين التحيين الدائم لمختلف مخططات التدخلات وتنظيم الإسعافات.
- تعريف (تحديد) القواعد العامة للتدخلات، تحضير (إعداد) وتحيين أنظمة المناورات ومراقبة تطبيقها.
- تعريف وتحديد القواعد المتعلقة بتنسيق وسائل التدخلات في حالة وضع حيز التنفيذ مخططات التدخلات والدعم من الولايات.

- مكاتبها:

- مكتب مخططات التدخلات.
- مكتب المتابعة والمراقبة.
- مكتب التنظيم والحماية العامة.

ب. المديرية الفرعية للعمليات: مكلفة بـ:

- معالجة وتنفيذ المعطيات والمعلومات المتعلقة بالنشاط العملي لمصالح الحماية المدنية.
- التوزيع إلى مختلف المصالح المعنية المعلومات العملية المتعلقة بنشاط الحماية المدنية.
- تسيير المركز الوطني للتنسيق العملي والسهر على سير مراكز التنسيق العملي للولايات.
- تنسيق التدخلات على مستوى مصالح الحماية المدنية.

- مكاتبها:

- مكتب التدخلات.
- مكتب الخرائط والوسائل العملية.
- مكتب التنسيق بين المراكز العملية.

ج . المديرية الفرعية للمواصلات والاتصالات الميدانية: مكلفة ب:

- دراسة مخطط الاتصالات العملية لمصالح الحماية المدنية والسهر على سير شبكة المواصلات والاتصالات.
- تهيئة وتسخير الاتصالات العملية المتخصصة أثناء الكارثة.
- تعريف وتحديد قواعد التسيير واستغلال وسائل المواصلات والاتصالات.
- تسيير ومراقبة مخطط التوترات التابعة (الموجهة) لقطاع الحماية المدنية.
- ضمان أمن شبكة الإشارة التابعة للحماية المدنية.
- ضمان تسيير وصيانة عتاد المواصلات والاتصالات.

- مكاتبها:

- مكتب تطوير الشبكات.
- مكتب الاستغلال.
- مكتب الصيانة.

د . المديرية الفرعية للإسعاف الطبي: مكلفة بـ:

- تنظيم، إدراج وتطوير جهاز الإسعاف الطبي في قطاع الحماية المدنية.
- ترقية وإدماج طب الكوارث في قطاع الحماية المدنية.
- تطوير الإسعاف القاعدي.
- توفير الأجهزة الطبية وتوزيعها في عين المكان عند حدوث الكوارث.

- مكاتبها:

- مكتب التنظيم.
- مكتب المتابعة والمراقبة.
- مكتب تطوير الإسعاف القاعدي.

4.4. الهياكل الموضوعية تحت سلطة المدير العام:

أ. المفشية العامة لمصالح الحماية المدنية:

المرسوم التنفيذي رقم 92 - 43 المؤرخ في 04 فيفري 1992 المتضمن إنشاء المفشية العامة لمصالح الحماية المدنية وتنظيمها وسيرها جهاز التفتيش هذا يوضع تحت سلطة المدير العام للحماية المدنية .

يسير المفشية العامة للمصالح، مفتش عام يساعده 03 مفتشين مكلفة بـ: مراقبة تطبيق التشريع والتنظيم الجاري بهما العمل والخاصين بالقطاع وتنظيم عمل الأجهزة والهيكل والمؤسسات التابعة لقطاع الحماية المدنية.

- مهامها:

- تراقب حسن سير الهياكل والمؤسسات والأجهزة التابعة لقطاع الحماية المدنية وتتحقق منه.
- تراقب حدوث النقائص في سير الهياكل والمؤسسات والهيئات التابعة لقطاع الحماية المدنية، وكل نزاع في العمل يمكن أن يظهر ويعرقل السير العادي للمصالح.
- تعنى بالمحافظة على الموارد الموضوعية تحت تصرف مصالح الحماية المدنية وتسهر على استعمالها في إطار التنظيم المعمل به في هذا المجال.
- تتأكد من تنفيذ الإجراءات والقرارات والتوجيهات وتتابع ذلك تتولى تقييم سير الهياكل والأجهزة والمؤسسات التابعة لقطاع الحماية المدنية، وتستغل التقارير السنوية عن الأنشطة.
- تقترح كل إجراء من شأنه تحسين عمل المصالح وتعزيزه.
- كما تعمل المفشية العامة للمصالح على أساس برنامج تفتيش سنوي.
- يمكنها أن تقوم بأي مهمة رقابة مباغلة تقتضيها أية وضعية خاصة.

5.4. مديرية الدراسات:

أنشئت بموجب المرسوم 91-503 المذكور سابقا المتمم بالمرسوم رقم 93-147 المؤرخ في 22-06-1993، إذ يساعد المدير العام للحماية المدنية (03) ثلاث مدراء دراسات و (04) أربعة مكلفون بالدراسات، حيث يكلف مديري دراسات (02) بالقيام بتنسيق ومتابعة النشاطات الغير مرتبطة بإطار صلاحيات هيكل المديرية العامة والمتمثلة في:

- تسيير وإدارة المراسلات الإدارية.
- الاتصالات مع الصحافة.

- تنظيم وتنسيق العلاقات الخارجية.
 - دراسة الملفات الخاصة والاستثنائية.
 - التكفل بمهام التوجيه والقيام بالدراسات والتحليل.
- وبالنظر إلى ما حققته الحماية المدنية في شتى المجالات أسندت لها مهام أخرى سميت بالمهام الجديدة نظمتها المرسوم التنفيذي المؤرخ في 1993/06/22 حيث يكلف مدير دراسات يساعده 04 مكلفين بالدراسات بمتابعة وتنشيط وتنفيذ المهام الخاصة والأنشطة التقنية التي سميت بمهام جديدة والمتمثلة في:

- تنظيم وإقامة شبكة وطنية لإزالة الألغام والقنابل المتفجرة
 - إقامة وسائل جوية وتنظيمها واستعمالها في إطار الحماية المدنية
 - تنظيم وتطوير الغطس في الماء ومهمة البحارة الإطفائيين للإسعاف والإنقاذ
 - تسيير العملية ذات الصلة باستعمال عناصر فوج الخدمة الوطنية بمقتضى مهام الحماية المدنية
- كما أنشئت خلية للإعلام الجغرافي سميت " SIG "

أ. الحظيرة المركزية للعتاد:

- أنشئت بموجب المرسوم 54/99 المؤرخ في 1999/02/21 المؤرخ في 21 فيفري 1999 الذي يحدد صلاحياتها، تنظيمها، وسيرها.
- وتعتبر هيكل تقني موضوع تحت سلطة المدير العام للحماية المدنية، وحدد مقرها بالجزائر العاصمة، ويمكن لها أن تتوفر على حظائر جهوية أو ولائية.

- صلاحياتها:

- صيانة كل عتاد وسيارات الحماية المدنية وإصلاحه وتجديده
- مسك بطاقة عتاد وسيارات الحماية المدنية وطلب الحاجات من قطع الغيار واللوازم الأخرى للصيانة.
- تسيير مخازن قطع الغيار ولوازم الصيانة.
- المشاركة في إجراءات صرف (إعفاء) عتاد وسيارات الحماية المدنية من الخدمة.
- تكوين مستخدمي الحماية المدنية في مجال اختصاصها والتي لها علاقة بوظيفة الصيانة وتحسين مستواهم.
- نشر المقاييس والإرشادات التقنية الخاصة بمواصفات العتاد والسيارات.

- عبور العتاد والسيارات المستعملة قيد التخصيص.
- **تنظيمها:** بالإضافة إلى الحظائر الجهوية او الولائية المذكورة سابقا فان الحظيرة المركزية تضم ورشات ومخازن متخصصة تحدد بقرار وزاري مشترك .
- **سيرها:** يسير الحظيرة المركزية للعتاد رئيس حظيرة يعين من بين ضباط الحماية المدنية ويساعده رؤساء الورشات ورؤساء المخازن كما يتولى المهام ذات الطابع الإداري والتقني مكتب للإدارة والإمداد يوضع لدى رئيس الحظيرة المركزية.

6.4. المصالح الخارجية للحماية المدنية:

- أنشئت بموجب المرسوم رقم 54/92 المؤرخ في 1992/02/12 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية وعملها.
- **تنظيمها:** تجمع المصالح الخارجية للحماية المدنية في مستوى كل ولاية ضمن مديريةية تحتوي على (03) ثلاث مصالح:
- أ. **مصلحة الوقاية: مكلفة بـ:**

- تتابع وتراقب تطبيق التنظيم وتدابير الأمن المطبقة في مجال الوقاية
- تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة، وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية والتي تبادر بها مختلف الهيئات.
- تعد خطط الوقاية أو تأمر من يعدها وتراقبها.
- تبادر مجالات الإعلام والتوعية بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص والممتلكات وتنظمها.

ب. مصلحة الحماية العامة: مكلفة بـ:

- تعد خطط تنظيم الإسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث/أو تأمر بإعدادها وتسهر على ضبطها باستمرار.
- تقيم مختلف دوائر الإنذار وتراقب صلاحية استعمالها.
- تتابع استخدام وسائل التدخل في إطار تشاوري عند حدوث الأخطار
- تنظم وتنفذ وتراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات وتنظمها

ج. مصلحة الإدارة والإمداد: مكلفة بـ:

- تتولى التسيير غير الممر كز للمسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية في الولاية.

- تتابع إنجاز برامج التجهيز والمنشآت وتتولى صيانتها.
- تتابع وتنسق أعمال التكوين، وتسهر على تطبيق برامج التدريب والتمارين الميدانية.
- تتولى تسيير المحاسبة العامة ومسك مختلف السجلات ودفاتر الجرد ودخول المعدات والإمدادات وخروجها وتتابع نشاط الحظائر ورشات الصيانة.
- تتولى تطوير الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية ضمن حدود التنظيم الخاص بهذا المجال.
- يمكن أن تظم كل مصلحة حسب أهمية المهام المضطلع بها وخصوصية الولاية من مكاتبين إلى أربعة مكاتب تحدد بواسطة قرار وزاري مشترك بين (م ع ح م، م ع و ع).
- كما يعتبر مدير الحماية المدنية في الولاية هو الأمر بصرف الإعتمادات المخولة إياه.
- وشملت البعثات بروتوكول قرطاجنة في "النسبية التعليمات للمنظمة، وتعريف البعثات الهياكل التابعة للمديرية العامة للحماية المدنية" في 1 يونيو 1992.

7.4. الوحدة الوطنية للتدريب والتدخل للحماية المدنية:

أنشئت بموجب المرسوم رقم 277-98 المؤرخ في 12 سبتمبر 1998 الذي يحدد تنظيمها ومهامها وسيرها وهي عبارة عن هيكل عملي يوضع تحت سلطة المدير العام للحماية المدنية يحدد مقرها بمدينة الجزائر ويمكن نقله إلى أي نقطة من التراب الوطني بقرار من السلطة المكلفة بالحماية المدنية.

- مهامها:

- مركز عضوي محلي للإسعافات في قطاع التدخل عند النداء الأول والثاني.
- مركز إسعاف عملي على مجموع التراب الوطني.
- وحدة تدريبية وتجديد المعارف وتحسين المستوى في الرتب القاعدية.
- يمكن أن تستدعى في إطار التضامن الدولي للمشاركة في عمليات الإسعاف خارج التراب الوطني.
- تتوقف هذه المشاركة على موافقة الوزير المكلف بالحماية المدنية.
- أ. **تنظيمها وسيرها:** يقود الوحدة الوطنية للتدريب والتدخل للحماية المدنية ضابط سامي من الحماية المدنية وتتوفر من أجل عملها على 03 مكاتب:
- مكتب للتدريب ومتابعة الإعداد

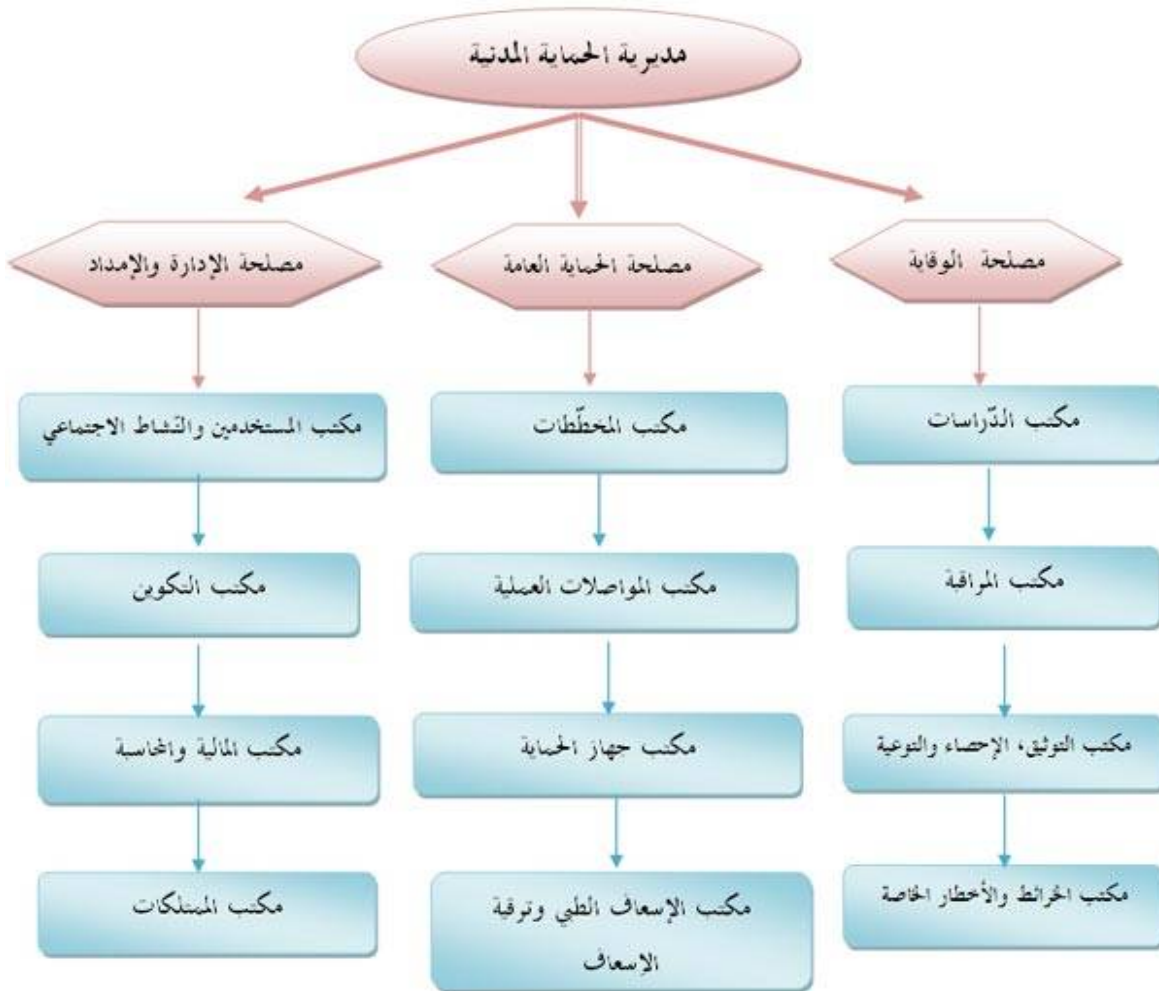
- مكتب مكلف بالمقتصدية.

- مكتب مكلف بالمحافظة والصيانة والإمداد.

المصدر: المديرية العامة للحماية المدنية.

5. مديرية الحماية المدنية لولاية باتنة:

مديرية الحماية المدنية لولاية باتنة مهيكله إداريا طبقا للمرسوم رقم 54/92 المؤرخ في 1992/02/12 والمتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية وعملها، وهي بذلك تتوفر على ثلاث مصالح ولكل مصلحة أربعة مكاتب وهذا راجع لأهمية الولاية من حيث الموقع الإستراتيجي وكذلك الأخطار التي تحدث بها وتوزع على مجموعة من الهياكل وفق المنظام التالي:



شكل رقم(15): يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية لولاية باتنة.

1.5. التشكيلة الإدارية للمصالح ودورها:

أ. مصلحة الوقاية: تتكون من أربعة (04) مكاتب محدّدة كالآتي:

1. مكتب الدراسات
2. مكتب المراقبة
3. مكتب التوثيق، الإحصائيات والتوعية
4. مكتب الخرائط والأخطار الخاصة

- دور مصلحة الوقاية:

- متابعة ومراقبة تطبيق التنظيم وتدابير الأمن المطبقة في مجال الوقاية.
- إجراء دراسات المخاطر والأمن لفائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة، والمشاركة في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية والتي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة في تراب الولاية
- إعداد خطط الوقاية و/ أو تأمر من يحدّها وتراقبها،
- المبادرة بحملات الإعلام والتوعية بشأن المخاطر التي تهدّد سلامة الأشخاص والممتلكات وتنظّمها .
- **نشاطات مصلحة الوقاية:** تم دراسة المشاريع على المخططات للمنشآت المصنفة، المؤسسات المستقبلية للجمهور، البنايات السكنية والعمارات المرتفعة كما تم تنفيذ الزيارات الوقائية، المعاينات الميدانية وزيارات المطابقة ضمن مختلف اللجان.
- ب. **مصلحة الحماية العامة:** تتشكّل مصلحة الحماية العامة من المكاتب الأربعة (04) المحدّدة كالآتي:

1. مكتب جهاز الحماية
2. مكتب المخططات
3. مكتب المواصلات العملية
4. مكتب الإسعاف الطبي وترقية الإسعاف

- دور مصلحة الحماية العامة:

- إعداد خطط تنظيم الإسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث و/ أو تأمر بإعدادها، وتسهر على ضبطها باستمرار .

- إقامة مختلف دوائر الإنذار ومراقبة صلاحية استعمالها
- متابعة استخدام وسائل التدخّل في إطار تشاوري عند حدوث الأخطار
- تنظيم وتنفيذ ومراقبة الأجهزة المخصّصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات
- القيام بكلّ إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف الطّبي، وتنميّة روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والنّجدة بالاتصال مع حركة الجمعيات ذات الطّابع الإنساني .

ج. مصلحة الإدارة والإمداد: تتشكّل مصلحة من المكاتب الأربعة (04) المحدّدة كالآتي:

1. مكتب المستخدمين والنشاط الاجتماعي.
2. مكتب التكوين.
3. مكتب المالية والمحاسبة.
4. مكتب الممتلكات.

- دور مصلحة الإدارة والإمداد:

- تتولّى التسيير غير الممرّكز للوسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية في الولاية
- متابعة إنجاز برامج التجهيز والمنشآت وتتولّى صيانتها
- متابعة وتنسيق أعمال التكوين، والسهر على تطبيق برامج التدريب والتّمارين الميدانية
- تتولّى تسيير المحاسبة العامّة ومسك مختلف السجّلات ودفاتر الجرد، ودخول المعدّات والإمدادات وخروجها وتتابع نشاط الحظائر وورشات الرّعاية والصّيانة .
- تتولّى تطوّر الحياة المهنيّة لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية ضمن حدود التّنظيم الخاص بهذا المجال.

2.5. مكتب الدراسات:

أ. الدراسات على المخطط:

- المنشآت الخاضعة للمرسوم 198/06 المؤرخ في 2006/05/31 .
- عدد الدراسات المنجزة 101.
- عدد الملفات المرفوعة بسبب نقائص 46.
- عدد الملفات المقبولة 55.
- المؤسسات الخاضعة للمرسوم 36/76 المؤرخ في 1976/02/ 20 .
- عدد الدراسات المنجزة 74.

- عدد الملفات المرفوضة 37.
- عدد الملفات المقبولة 37.
- البناءات السكنية الخاضعة للمرسوم 37/76 المؤرخ في 1976/02/20 .
- عدد الدراسات المنجزة 262.
- عدد الملفات المرفوضة 35.
- عدد الملفات المقبولة 227.
- العمارات المرتفعة الخاضعة للمرسوم 35/76 المؤرخ في 1976/02/20.
- عدد الدراسات المنجزة 02.
- عدد الدراسات المرفوضة 02.
- الدراسات الخاضعة للمرسوم 176/91 المؤرخ في 1991/05/28.
- عدد الدراسات الخاصة برخصة التجزئة 96.
- عدد الدراسات المقبولة 95 – عدد الدراسات المرفوضة 11.
- عدد الدراسات الخاصة برخص الهدم 113.
- عدد الدراسات المقبولة 110 – عدد الدراسات المرفوضة 03.
- إبداء الرأي حول إنشاء مؤسسة مصنفة 09.
- دراسة أخطار خاصة بمخزونات غاز البروبان في إطار لجان البلديات 10.
- دراسات أخطار خاصة بالمؤسسات العسكرية 00.
- ملفات في إطار التسوية 114:
- ملفات في إطار التسوية 36/76 - 05.
- مقبولة – 04 – مرفوضة 01.
- ملفات في إطار التسوية 198/06 – 04.
- مقبولة 04 – مرفوضة 00.
- ملفات في إطار التسوية 37/76 – 105 .
- مقبولة 100 – مرفوضة 05.
- زيارات مختلفة 18 – المقبولة 16 – المرفوضة 02.
- الاجتماعات المختلفة 57

3.5. الزيارات المختلفة:

أ. الزيارات الوقائية:

- زيارات وقائية خاصة بالمؤسسات المستقبلية للجمهور 34.
- زيارات وقائية خاصة بالمنشآت المصنفة 28.
- زيارات وقائية خاصة بالمؤسسات العسكرية 00.
- زيارات وقائية خاصة بالمؤسسات إعادة التربية 06.
- زيارات وقائية خاصة بمهرجان تيمقاد 12.
- زيارات وقائية خاصة بالمؤسسات التابعة لإدارة العدالة (محاكم) 00.
- زيارات وقائية خاصة بمراكز امتحانات شهادة الباكلوريا "أجريت على مستوى كل وحدة".
- زيارات وقائية خاصة بمراكز امتحانات شهادة التعليم الأساسي "أجريت على مستوى كل وحدة".

- زيارات وقائية لمرافق تحضير مائدة رمضان في إطار اللجنة 07.

- زيارات وقائية للملاعب في إطار اللجنة 01.

ب. الزيارات المعاينة مختلف المنشآت والمؤسسات:

- زيارات معاينة لنقاط بيع غاز البوتان 06.
- زيارات معاينة لتركيب غاز البروبان أقل من 500 كلغ 25 في إطار لجان البلدية.

ج. الزيارات المطابقة:

- الزيارات المطابقة للمنشآت المصنفة (لجنة الحراسة والمراقبة) 00.
- الزيارات المطابقة للمؤسسات المستقبلية للجمهور 04.
- الزيارات المطابقة لخزانات البروبان أكثر من 500 كلغ 25 في إطار لجان البلدية.
- الزيارات المطابقة للمخططات مع رخصة البناء (اللجنة التقنية للبلدية) 57.
- الزيارات المعاينة لاعتماد مدارس التكوين المهني، روضات الأطفال وقاعات الألعاب 132.
- الزيارات المعاينة المقبولة 101 - الغير مقبولة 31.

د. الشهادات المطابقة، الترخيص:

- شهادة مطابقة للمنشأة المصنفة 00.
- شهادة مطابقة للمؤسسات المستقبلية للجمهور 04.

- شهادة مطابقة لتخزين غاز البروبان أكثر من 500 كلغ 25 في إطار لجان البلدية.
- رخصة تخزين غاز البروبان أقل من 500 كلغ 12 في إطار لجان البلدية.
- رخصة فتح نقاط بيع غاز البوتان P.V.O 09 في إطار لجان البلدية.
- ه. اجتماعات: المكتب مكلف بحضور الاجتماعات التي لها علاقة مباشرة بالدراسات

- اللجنة التقنية للبناء والتعمير

- لجنة مطابقة الأشغال مع رخصة البناء

4.5. مكتب المراقبة:

- إنجاز برنامج سنوي لزيارات المراقبة للمؤسسات والمنشآت المفهرسة عبر تراب الولاية وذلك على أساس زيارتين في السنة تنفيذاً للأمر 04/76 المؤرخ في 1976/02/20 المتعلق بالقواعد المطبقة في ميدان الأمن من أخطار الحريق والفرع وإنشاء لجنة الوقاية بالحماية المدنية والتعليمية الوزارية رقم 0006/ م ع ح م /م ن ع/ بتاريخ 1983/11/30 المتعلقة بمراقبة التوصيات الأمنية وتمارين داخل المؤسسات المفهرسة.

- عدد المؤسسات المستقبلية للجمهور المبرمجة 156 .

- عدد الزيارات المنفذة خلال السداسي الأول 70.

- عدد الزيارات المنفذة خلال السداسي الثاني 78.

- عدد المنشأة المصنفة المبرمجة 49.

- عدد الزيارات المنفذة خلال السداسي الأول 25.

- عدد الزيارات المنفذة خلال السداسي الثاني 11.

- عدد دراسة ملفات المؤسسات المستقبلية للجمهور 03.

- عدد دراسة ملفات مؤسسات مصنفة 06.

ملاحظة: تقوم مصالح الحماية المدنية بزيارة بعض المنشآت التي لم تبرمج للزيارة من طرف لجنة الحراسة والمراقبة المنشآت المصنفة.

- الزيارات المراقبة للمؤسسات المستقبلية للجمهور ذات الطابع الإستراتيجي.

- زيارات مراقبة لمؤسسات إعادة التربية 07.

- زيارات مراقبة للمحاكم 07.

- زيارات المؤسسات المصنفة في إطار اللجنة الولائية 08.

5.5. مكتب الإحصائيات، التوعية الإعلام والتوثيق:

- إنجاز كشف النشاطات اليومية الخاصة بتدخلات وحدات الحماية المدنية الموجه إلى السيد/والي ولاية باتنة
- إنجاز حصيلة التدخلات الأسبوعية والشهرية طبقا للمنشور رقم 6119/ م ع ح م / المؤرخ في 2000/09/19 والتعليمة رقم 01/م ع ح م / م و / المؤرخة في 2000/01/01.
- إنجاز حصيلة التدخلات الخاصة بحملة مكافحة حرائق الغابات .
- دراسة مختلف شكاوي الواردة إلى مديرية الحماية المدنية مصلحة الوقاية.
- عدد الشكاوي 05.

أ. حملات التوعية والتحسيس:

- تنظيم أبواب مفتوحة على الحماية المدنية عبر كل وحدات التدخل للولاية من 1 إلى 5 مارس من كل سنة تحت شعار " درهم وقاية خير من قنطار علاج "بمناسبة أحياء اليوم العالمي للحماية المدنية.
- إلقاء محاضرات في إطار نفس المناسبة بالمؤسسات التكوينية والجمعيات .
- إنشاء معارض على مستوى دار الثقافة لمختلف الشرائح.
- أبواب مفتوحة على الحماية المدنية وإلقاء محاضرات داخل الأحياء الجامعي (موضوع الوقاية من أخطار الغاز والكهرباء).
- تجدون: عدة نشاطات أخرى قام بها المكتب المعني في هذا الإطار ضمن تقرير أحياء اليوم العالمي للحماية المدنية.
- تدخل كان مخصصا إلى إلقاء مداخلات عبر القناة الإذاعية الأوراس للوقاية من أخطار الغاز والكهرباء.

ب. الملف الإعلامي والصحفي: بالإضافة إلى النشاطات المذكورة آنفا، المكتب كلف بالملف الإعلامي وهذا بالتنسيق مع كل الوسائل الإعلام وبالخصوص المكتوبة فيما يخص المعلومات والتصريحات الخاصة بنشاطات وحدات الحماية المدنية وكذلك المسموعة (إذاعة الأوراس) وذلك في إطار برمجة حصص إعلامية تحسيسية لمختلف الأخطار عند بداية الفصول المعنية بارتفاع هذه الحوادث أو أثناء القيام بالأبواب المفتوحة والأيام التحسيسية المبرمجة.

- عدد الحصص الإذاعية المبرمجة 10.

ج. الاجتماعات المختلفة: يقوم المكتب الاجتماعات المتعلقة أساسا باللجان التالية:

اللجنة الولائية للوقاية من حوادث المرور.

- **زيارات المعاينة:** المكتب المكلف بالقيام بالزيارات المعاينة الخاصة بالبنائيات المهددة بالانهيار ذلك في إطار اللجنة التقنية للبلدية أو على شكل إنفرادي.

- كما يقوم المكتب بإعداد شهادات إثبات وقوع الحادث وهذا بطلب من المتضررين.

- عدد شهادات الإثبات المعدة 54.

6. مصادر الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية:

1.6. مصدر الحوادث الحرجة:

تعرف الحوادث الحرجة بأنها: "الحوادث الخطيرة التي تهدد حياة الأفراد وتنتج لديهم انفعالا قويا لأنها تتجاوز قدرتهم على مواجهتها سواء أثناء الحادث أو بعده". (نجار، 2009: 39) ومنها:

- موت أو إصابة زميل.
- موت طفل أو إصابته إصابات خطيرة.
- أن يكون المصاب أو الميت من معارف المنقذين.
- فشل عملية الإنقاذ، أي فقدان الشخص بموته بعد عدة محاولات لإنقاذه.
- موت أو انتحار أحد أعضاء الفرقة.

2.6. المصادر المهنية:

هناك مصادر ضغط أخرى ذات صلة وطيدة بطبيعة المهنة نفسها: ومتطلبات العمل الذي يقوم به أعوان الحماية المدنية، نذكر منها:

أ. متطلبات السرعة:

السرعة في الأداء من أكبر الارغامات التي يتعرض لها أعوان الحماية المدنية، إذ عليهم القيام بما يقومون به بأقصى سرعة ممكنة لاسيما أثناء العمليات الاستعجالية أين تكون المحافظة على حياة المصاب متعلقة بمقدار الوقت المتوفر لديهم.

ب. تراكم المسؤوليات:

غالبا ما يقوم المسؤول بمهام كثيرة ومتعددة، ومهمة في نفس الوقت، وإذا لم يجد من يساعده ويفوض له جزء من مسؤولياته، يكون عرضة لارتكاب أخطاء جسيمة تهدد حياة الأفراد.

ج. المتطلبات الجسدية:

اللياقة البدنية الجيدة من أهم المتطلبات الجسدية التي يتطلبها العمل في ميدان الإنقاذ، لأن المنقذ غالبا ما يضطر إلى العمل لمدة طويلة دون توقف، وقد يكون ذلك في ظروف صعبة.

د. المتطلبات الذهنية:

من المتطلبات التي يطلبها العمل في ميدان الإنقاذ كذلك، طالما أن المنقذ يواجه وضعيات صعبة واستعجاله يضطر فيها إلى التركيز واتخاذ القرارات.

هـ. المتطلبات الانفعالية:

التحكم في الانفعال والقدرة على اتخاذ القرارات في جو محفوف بمشاعر الخوف أحيانا والغضب أحيانا أخرى من المتطلبات التي يجب أن تتوفر في المنقذين طالما أنهم على احتكاك يومي بأشخاص مصدومين قد يصدمونهم كذلك من جراء المشاهد المروعة التي يشاهدونها.

و. تنوع ميادين التدخل:

إن ميادين تدخل أعوان الحماية المدنية ليست ثابتة وليست محددة جغرافيا، فهي متعددة ومتنوعة، فهي كما قد تكون في أماكن عادية لا تولد أي انفعال، وقد تكون في أماكن ذات خصوصية ومولدة لانفعالات عالية، مثل أماكن حفظ الجثث.

ي. التوقعات العالية:

الفشل في انجاز المهمة يعني بالنسبة لعون الحماية المدنية إلحاق ضرر إضافي للضحايا المراد إنقاذهم أو موتهم، أو التسبب في إحداث خسائر مادية كبيرة، لذلك فإن توقعاتهم بالنسبة لنجاح مهامهم عالية جدا، فهم لا يتحملون فكرة الفشل، ويضاف إلى توقعاتهم المواطنون الذين يشاهدون عمليات تدخلاتهم.

3.6. المصادر المحيطية:

لقد سبق وأن تطرقنا إلى أن عون الحماية المدنية لا يتدخل في أماكن ثابتة ومحددة، وهذا يعني أن ظروف عمله هي الأخرى متعددة ومتنوعة بتعدد وتنوع مركبات المحيط الذي تجري فيه عملية التدخل، والذي عادة ما لا يخلو من عناصر خطيرة أو مزعجة مثل: الحرارة، الدخان، المواد السامة، مواد كيميائية، إشعاعات وغيرها. كما أنها تختلف كذلك باختلاف الظروف المناخية الفصلية كدرجة الحرارة المرتفعة، الثلوج... الخ.

4.6. المصادر التنظيمية:

أ. درجة الإبهام:

تعتبر صفارة الإنذار من المنبهات الهامة لعون الحماية المدنية وتفسيرها هو القيام بعملية تدخل، لكنهم لا يعرفون ماذا ينتظرهم بالتحديد. إنذار خاطئ، تدخل عادي، كارثة كبيرة... الخ، إضافة إلى ذلك المفاجأة التي تتسم بها صفارة الإنذار، فهم لا يتحكمون في أوقات التدخل، قد يكون في أية لحظة، في الليل، أثناء النوم، أثناء تناول الطعام، أثناء أخذ حمام... الخ.

ب. استجابة الجسم للإنذار:

لسماع صفارة الإنذار اثر على الجسم، إذ بمجرد انطلاق الصفارة يستعد كل الجسم لبذل الجهد من اجل القيام بعملية التدخل التي يتحرر خلالها هذا الجهد.

ج. توتر العلاقات بين الأفراد:

بحكم نظام العمل 24س/24 سا، وطبيعته، يستوجب على أعوان الحماية المدنية قضاء مدة دورية العمل مع بعضهم البعض داخل وحدات التدخل، وهذا كاف لتعرض العلاقات بين الأفراد والمصالح إلى نشوب التوترات وتمتد حتى للصراعات.

د. معاشة آلام الضحايا ومعاناتهم:

يتعرض أعوان الحماية المدنية بصفة متكررة ومستمرة إلى آلام ومعاناة الضحايا الذين يقومون بإنقاذهم أو مساعدتهم، ومن ثم تصبح هذه الآلام والمعاناة أحد مصادر الضغط لديهم.

هـ. الخوف:

مصدر الخوف هو التعرض إلى إصابات أو إلى الموت، ويكون الخوف إما على الذات أو على الزملاء أو كليهما معاً، وكذلك الخوف من ارتكاب أخطاء قد تؤدي إلى تعميق إصابات الضحايا أو هلاكهم أو إلى إصابة أحد الزملاء، لكن في الغالب ما يتفادى رجال الإنقاذ بصفة عامة إظهار مشاعر الخوف والتعبير عنها، وهذا ما يمنعهم في غالب الأحيان من الحصول على الدعم والمساندة التي يحتاجونها لأنهم يفضلون كبت أحاسيسهم بدل التعبير عنها (هاتكينسن (1990) Hatkinson) (عن نجار 2009: 42).

5.6. المراحل الثلاث للضغط عند أعوان الحماية المدنية:

1.5.6. مرحلة قبل التدخل:

لقد بينت الدراسات والملاحظات التي أجريت في هذا الميدان أنه قبل التدخلات المحتملة، وعند استلام المهام تظهر آثار الضغط على المستوى السلوكي إما في شكل سلوكيات عصبية أو في شكل انتظار قلق يمكن أن يترجم في سرعة الغضب (L'irritabilité) وتوتر في الاتصال الجماعي، وأما في سلوك الكف (L'inhibition)، متميز بالخوف وتسبب القلق والاشمئزاز من صفارة الإنذار.

من ناحية، فقد يحدث وان يبقى أعوان الحماية المدنية خلال دورية العمل دون القيام بأي تدخل، ورغم أنهم طوال الوقت منشغلين إما بالتدريبات أو بصيانة وسائل العمل، إلا أن نقص التدخلات قد يكون مصدرا للملل وانخفاض الدافعية أو فقدانها مما يؤدي إلى تأثيرات سلبية كذلك.

أما على المستوى المعرفي، فإن آثار الضغط تظهر في شكل قلق وخوف من:

- حدث سبق وان عاشه الفرد ويخشى تكراره.

- التعرض للموت.

- التعرض لإصابة جسدية أو نفسية.

- عدم التحكم في تدفق المشاعر السلبية أثناء التدخل.

أما على المستوى الفيزيولوجي، فإنه بالإضافة إلى الاضطرابات العضوية التي يمكن ان تظهر عند أعوان الحماية المدنية كالربو، السكري، والأمراض القلبية-الشريانية (cardio-vasculaires)، فإن الإنهاك الجسدي (Le surmenage) وظروف تناول الوجبات الغذائية وما ينجم عنها، تعتبر مصادر ضغط واضحة ومؤكدة.

2.5.6. أثناء التدخل:

تتميز هذه المرحلة بتعدد وتنوع مصادر الضغط، وأول هذه المصادر يتميز في إطلاق صفارة الإنذار، وما تحدثه من تغير في الجو الذي يصبح غنيا بالمشاعر، تماما مثلما يحدث عندما تكون صفارة الإنذار موجهة لجميع أعوان الوحدة (إنذار عام) لأن اثر الشيء المفاجئ وغير المنتظر يكون دائما مصدرا للضغط.

ضف إلى ذلك فإن المعلومات المتوفرة عن الحادث وقت إطلاق صفارات الإنذار غالبا ما تكون شحيحة، مما يسبب إثارة التوتر الانفعالي، ويوضح الضغط الذي يشعر به الأعوان في طريقهم إلى

مكان الحادث غالباً ما يعود سبب القلق إلى النقص في اللياقة البدنية، من ارتكاب الخطأ ومن مواجهة ظروف صعبة كتواجد مواد سامة.

أما عن المستوى السلوكي فتكون تدخلات أعوان الحماية المدنية متسمة بالسرعة فهم بذلك يكونون دوماً معرضين لإرغامات زمنية، حيث يتحركون ويتصرفون بأسرع ما يمكن منذ تلقي صفارة الإنذار حتى انتهاء عملية التدخل، بالإضافة إلى تعرض الأعوان إلى الذعر والفرع المحتملين للأفراد المسعفين، فيجدون أنفسهم ليس فقط معاقين بسلوكيات الضحايا ولكن قد أصيبوا بدورهم بالخوف أو حتى بالهلع إذا ماتجاوزتهم متطلبات الوضعية.

ما هو غير معروف يدخل ضمن مصادر الضغط، ويكون ذلك عندما يواجه أعوان الحماية المدنية أزمة دون أن يتمكنوا من الفهم والإدراك المباشر ومن الإستراتيجية المتبناة من قبل القادة، فشح المعلومات يحزر الخيال وغالباً بصفة سلبية، الحوادث غير العادية كالانفجارات والإشعاعات المضرة غالباً ماتنتج هذه الظاهرة وهو ما يفسر التخوف الذي يشعر به الأعوان عند التدخل في موقع مصنف خطير كمصنع كيميائي أو منطقة تخزين مواد خطيرة.....إلخ.

من ناحية أخرى فإن اللايقين، والإحساس بالوحدة اللذان عادة ما يرافقهما شعور بغياب التأطير بسبب الظروف المحيطية الخاصة التي تجري فيها عملية التدخل، يجبران الفرد على اتخاذ قرارات هامة وحتى مصيرية، غير أن اتخاذ هذه القرارات من شأنه أن يضعفه بسبب ما يتولد عنها من شكوك ومسؤوليات.

بصفة عامة التدخلات الهامة المدركة من قبل أعوان التدخل كتدخلات صعبة وحرارة تكون ضاغطة على المستوى الانفعالي لكونها:

- تحدث بصفة مفاجئة، غير متوقعة، وعنيفة.
- قادرة على إثارة الإحساس بالعجز، بالانهيار، أو بالغضب كرد فعل.
- ذات علاقة بانفعالات قوية، حاملة للقلق وحتى للألم النفسي، ظهرت لدى الضحايا.
- قادرة على تعريض الأفراد للموت، للإصابات الخطيرة، الجسدية أو النفسية.
- بالإضافة إلى هذا هناك ضواغط فزيولوجية تتواجد أثناء عملية التدخل، لا يمكن إهمالها وهي:
- الارغامات الحرارية الحادة والمتغيرة.

- انخفاض نسبة الأكسجين في الهواء بسبب الاحتراق، مما يتطلب استعمال أجهزة التنفس المنعزل التي تسبب ضغطاً إضافياً.
 - أثار المواد الكيميائية السامة أو ذات الرائحة الكريهة.
 - انخفاض مستوى اللياقة البدنية نتيجة التعب أو الإرهاق.
 - التغيرات العصبية (الفيزيولوجية للضغط الحاد كتغير سرعة نبضات القلب، الارتجاف، تصبب العرق، اللهاث).
- تجدر الإشارة إلى أن جميع مركبات الضغط هذه تكون موجود أثناء كل تدخل، لكن حدثها تكون مرتبطة بحجم الوضعية الحرجة.

3.5.6. مرحلة بعد التدخل:

ما يعيشه عون الحماية المدنية أثناء التدخل لا ينتهي بانتهاء عملية التدخل، إنما يبقى يلاحقه إلى ما بعد التدخل، إذ أهم ما يميز سلوك الأعوان في هذه المرحلة ما اصطلاح الباحثون على تسميته بتناذر جون واين "Le syndrome de john wayne"، إذ يصبح من الصعب على العون أن يتحدث إلى زملائه خلال طريق العودة لاسيما بعد التدخلات الصعبة، فيلجأ إلى الصمت الذي يعد بدوره في هذه الحالة مصدراً للتفكير السلبي المضر. كما يلجأ إلى ممارسة الإنكار والكبت، إذ لا يجرؤ على الاعتراف بمشاعر الحزن والضيق خوفاً من أن يدركه الزملاء كضعف يفقدهم ثقتهم فيه لاحقاً أو يجعل كفاءته محل الشك أو أن يصبح موضوع سخرية.

السكوت وتجنب الحديث للآخرين يعتبر سلبياً ومضراً في حد ذاته، إذ يحرم صاحبه من الاستفادة والقدرة على التكيف مع الواقع من خلال الدعم المحصل عليه من جراء التقاسم الاجتماعي، إذ أن العديد من الدراسات أبرزت مدى أهمية الدعم الاجتماعي في الوضعيات الضاغطة لعلاقته بالقدرة على التكيف، كما أبرزت الارتباط الكبير بين التقاسم الاجتماعي والصحة النفسية والجسدية للأشخاص المعرضين للضغط، إذ كلما توفر التقاسم الاجتماعي كلما تراجعت وتقلصت الأعراض الجسمية والنفسية، في دراسة حول تقاسم الانفعالات حول الأفراد بعد الوضعيات الحرجة التي يتعرضون لها، يؤكد كل من ريم ونويل "Rime & Noël(1991)" عن الطابع القهري للتوجه إلى التقاسم الاجتماعي (نجار 2009: 46).

بعد انجاز عملية التدخل، مهما كانت درجة صعوبتها، فإن من الممكن أن يحس العون وبدرجات متفاوتة بالآثار الفيزيولوجية الناجمة عن الضغط كارتفاع نبضات القلب، ارتجاف اليدين، تصبب

العرق...الخ. أما على المدى الطويل فانه من غير المستبعد أن يتعرض لبعض الاضطرابات العضوية كارتفاع ضغط الدم، اضطرابات نفسية -جسدية، اضطرابات النوم، يمكن في الحين أن يتجه العون إلى تناول بعض الأدوية، أو إلى التبغ أو الكحول بهدف الحصول على بعض التخفيف المؤقت للألم، غير أن هذا السلوك لا يسلم من خطر السقوط التدريجي في الإدمان.

في الحالة العادية، مرحلة بعد التدخل تكون متنوعة بمرحلة تفريغ Décompression، فيها يتحرر العون من التوترات التي تراكمت لديه أثناء التدخل.

7. أثار الضغط على الصحة النفسية والجسدية لأعوان الحماية المدنية:

1.7. الآثار الجسمية:

لقد صنفت الأمراض المرتبطة بالضغط أو ما يسمى أمراض التكيف، منذ زمن طويل، ونعرف منها الآن بصفة كلاسيكية: الاضطرابات القلبية، القرحة المعدية، ارتفاع الضغط الشرياني، السكتة القلبية، الأمراض الجلدية، الربو والحساسية، الشقيقة، الانهيارات العصبية، والاضطرابات الوظيفية. وعلى الرغم من عدم حصول الباحث على معلومات وافية وإحصائيات دقيقة عن الأمراض التي يعاني منها أعوان الحماية المدنية، إلا انه يتوقع أنهم ليس في مأمن من الإصابة بأحد أو بجميع هذه الأمراض، نتيجة تعرضهم الدائم للوضعية الحرجة والمرهقة، والتي تمثل إحدى الخصائص البارزة التي تميز عملهم، وقد أكدت دراسة أمريكية (1990) أن أسباب الوفاة الناتجة عن الضغط المهني لدى أعوان الحماية قد بلغت نسبة 50%. (نجار، 2009: 48)

1.1.7. الاضطرابات القلبية:

القلب وجهاز الدوران يمثلان الأعضاء الأولى من بين جميع الأعضاء، التي تترجم الانفعالات بشكل مدرك، فالقلب شديد الحساسية للآليات العصبية لأنه غني بألياف الجهاز العصبي المستقل، ومن أهم الاضطرابات المرتبطة بهذا العضو الحساس نذكر:

أ. الضعف القلبي:

والذي ينجم عن القصور في دعم الأوكسجين على مستوى العضلة القلبية. ترتبط هذه الظاهرة بشكل أساسي بـ (L athérosclérose) للأوردة المغذية للقلب والأوردة القلبية (Artères coronaires) اذ عندما يضيق قطر هذه الأوردة بصفائح (athérosclérose) تصبح غير قادرة على تأمين ضخ القلب بالقدر الكافي من الدم لاسيما عندما يزداد الطلب على الأوكسجين، مثلما يحدث خلال بذل الجهد مثلاً.

ب. السكتة القلبية:

السكتة القلبية هي تعقد حاد ل'angine الصدرية، لكنها ممكن أن تحدث أحيانا بصفة مفاجئة، قبل هذا التعقد الحاد، سببها الانسداد الكامل لأحد الأوردة أو لواحدة من فروعها، فيتسبب ذلك في موت العضلة القلبية غير المسقية.

الآثار الناجمة عن السكتة القلبية متعددة ومؤثرة على مختلف جوانب حياة المصاب، من بينها: الحسرة المرتبطة بخطر النكوص أو الموت المفاجئ، محدودية القدرة على بذل الجهد الجسدي، التبعية للأدوية، تنامي الحساسية اتجاه الضغط، ثم إن الضغط المتولد عن المرض نفسه يصبح ضغطا إضافيا يضاف إلى باقي الضواغط التي تهدد المصاب.

2.7. أمراض الجهاز الهضمي:

لقد أثبتت دراسة هانس سيللي تأثير الضغط على عمل الجهاز الهضمي، عند مرحلة الإنذار في ظهور جرح المعدة الذي يعرف كذلك ب(قرحة المعدة). من جهة أخرى فإن بعض حالات الاعتداء الحاد (حادث، تعفن عام، المكوث في المستشفى) تكون قادرة على التسبب في قرحات الضغط. هذه الأمراض (المعدية - المعوية) مرتبطة في جزء كبير منها بالاضطراب الوظيفي للجهاز العصبي الاعاشي والسمباتي والشبه سمباتي المسؤول عن تعديل حركية وإفرازات الأنبوب الهضمي. إصابات الجهاز الهضمي غالبا ما تتخذ طابعا رمزيا وتدل على صراعات نفسية عاطفية، من أهم اضطرابات الجهاز الهضمي نذكر:

- امتلاء المعدة بالغازات.
- القرحة المعدية.
- الالتهاب الدموي للقولون.
- السباسموفيليا (Spasmophilie) واضطرابات التنفس.

3.7. أمراض الربو والحساسية:

أ. الربو:

يصنف الربو ضمن الأمراض النفسية الجسدية، ويأخذ كذلك كمثال للأمراض المرتبطة بالضغط النفسي - العاطفي.

التنشيط غير الطبيعي للقصات الهوائية مرتبط بالعمل المضني للجهاز العصبي الشبه السمباتي المعني بالاستجابة المعتادة للضغط، إذ يمدد القصات الهوائية من أجل ضمان الأوكسجين للجسم، لكن

بالنسبة للمصاب بالربو، فإن الجهاز العصبي الإعاشي، المسؤول عن الاستجابة الشبه سمبائية الخاصة بالضغط يكون غير مضبوط.

ب. أمراض الحساسية:

الشرط المسبق لظهور الحساسية هو وجود أرضية حساسة لدى المريض، بمعنى أن يكون عمل الجهاز المناعي مختلفا عن عمله بالشكل الطبيعي، ويمكن أن يكون ذلك مرتبطا بعوامل وراثية.

4.7. الأمراض الجلدية:

من أهم هذه الأمراض نذكر:

أ. البسوريازيس Le psoriasis:

هي الإصابة الجلدية التي نالت الإجماع الأكبر على وصفها بالسيكوسوماتية. الإصابة الأساس فيها هي بقعة حمراء مغطاة بغشاء يميل إلى البياض، ناتج عن ارتفاع انقسام خلايا الجلد، هذا التضاعف المفرط للخلايا يمنعها من اكتساب النضج المطلوب لموتها تلقائيا، وبالتالي تتجمع على الجلد وتتسبب في الإصابة، هذه الأعراض تأتي بعد صدمات نفسية أو مراحل تعفنية.

ب. الايكزيما: L'eczéma:

مرض متعدد العوامل المتسببة، غالبا ما يقترن ظهورها بوجود أرضية مرضية مساعدة في العائلة، إلى جانب العوامل الأخرى ذات العلاقة بالحساسية، إلا أن العوامل النفسية تعد من أهم العوامل المتسببة في ظهورها.

5.7. الآثار النفسية والسلوكية المتولدة عن الاستجابة للضغط:

تتضمن ارتفاعا في ضغط الدم، زيادة خفقان القلب، العرق، الشعور بالبرد، والحرارة، صعوبة التنفس، ضغط عضلي، وآلام المعدة والأمعاء.

1.5.7. الآثار الانفعالية:

تتضمن الغضب، القلق، الانهيار العصبي، فقدان الثقة بالنفس، عدم التركيز في الأعمال الفكرية واتخاذ القرارات، النرفزة، الهيجان عدم القدرة على تحمل السلطة والشعور بعدم الرضا في الحياة المهنية. (العديلي، 1984: 258-275).

2.5.7. الآثار السلوكية:

وتحتوي على انخفاض الكفاءات، الغيابات، حوادث العمل، الحراك المهني، تعاطي الخمر حيث وجد كل من بلانت (1979) وBlant وأجزو (1980) Ajzoo، أن ثمة علاقة وثيقة بين الضغوط والإدمان

على الكحول، وكذا التدخين هذا نتيجة القلق والتوتر الذين تسببهما الضغوط وهناك العديد من الدراسات التي أثبتت العلاقة الوثيقة بينهما من أهمها دراسة كوندي وزملاءه (Kondi & all 1981)، بالإضافة إلى المخدرات ومشاكل الاتصال.

كل هذه الآثار لها تأثير مهم وبالغ على السلوك التنظيمي (Wood man. I. 1993).

8. إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية:

في الوقت الذي يمكن للأفراد مواجهة بعض الضغوط المهنية، فإنهم لا يستطيعون لوحدهم التخلص من كل مسببات هذه الضغوط الناجمة عن بيئة العمل، لهذا فإن المؤسسة الناجحة هي التي تدرك أنه من الواجب التدخل لمواجهة الضغوط التي تعرض لها أفرادها. (طعيلي، 2010، ص 81) حيث أشار لدير غروف وآخرون (Dyregrovr & all 1996)، حول مقاومة الضغط عند رجال الإنقاذ وجدوا فروقاً في استراتيجيات المقاومة عند الأعوان المحترفين والأعوان المتطوعين، حيث وجدوا أن الأعوان المتطوعين يستخدمون استراتيجيات التجنب للضغوط المهنية. (نجار، 2009، : 70، 71).

في حين يرى (ليتر) أن لاستراتيجيات المواجهة اثر على تقادي وتجنب الوقوع في تناذر الإنهاك المهني، إلى جانب دورها في مواجهة الضغوط وتحملها، ولهذا فان استراتيجيات المواجهة ترتبط بالأداء الجيد، كما تعزز التقييم الايجابي للأداء وكفاءته (سعادي، 2017: 115)

ومن الباحثين من الذين اهتموا بمواجهة الضغط عند أفراد الحماية المدنية ماك كارول وآخرون (Mc Carroll & all 1993) حيث تناولوا مواجهة الضغط عند أفراد فرقة تدخل في حالة التعامل مع جثث ضحايا حادث عنيف، وبينوا مختلف الاستراتيجيات التي استخدمها الأعوان عبر مختلف مراحل التدخل، والجدول رقم (04) يوضح العوامل الضاغطة واستراتيجيات المواجهة في وضعيات التدخل والتعامل مع الجثث.

جدول رقم(05): يوضح العوامل الضاغطة واستراتيجيات المواجهة في وضعيات التدخل والتعامل مع الجثث.

المرحلة	العوامل الضاغطة	إستراتيجية المواجهة
قبل التدخل	- السبق والتوقع	- التدريب - المقابلات القبلية - المعلومات المتعلقة بالمهمة المطلوبة. - الدعم الاجتماعي والمهني
أثناء التدخل	- الإثارة الحسية التي تثيرها الجثة	- التفادي: ارتداء القفازات والأقنعة لتفادي الروائح - اتخاذ مسافة انفعالية بين العون والجثة. - استغلال فترات الراحة للأكل والنوم. - اختيار العمل مع زملاء ذوي خبرة أكبر.
بعد التدخل	- البحث عن حادث انتقالي. - الإرهاق. - الإحساسات القوية.	- دعم العائلة وزملاء فرقة العمل. - الراحة والابتعاد عن محيط العمل.

المصدر: ماك كارول وآخرون (1993) Mc Carroll&all، عن نجار (2009)، ص70

وكإجراءات وقائية لتخفيف آثار الضغوط عند أعوان التدخل وجب على مديرية الحماية المدنية العمل على اتخاذ الإجراءات التالية:

1. **التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:** إن الأخطاء التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارستهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيه، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره يمكن أن يشيع جو من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأولى.

2. **إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:** حيث تعاني مديريات الحماية المدنية من مشاكل تتبع من تغييرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات، ويؤدي هذا التغيير إلى إلقاء مزيد من الضغوط النفسية على العاملين عامة وعلى القياديين خاصة، ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثل إضافة مستوى تنظيمي جديد، أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أو إنشاء وظائف جديدة. (طه وسلامة، 2006: 245)

3. **المشاركة في اتخاذ القرار:** يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرار أو البعد عن مراكز اتخاذ القرار إلى الشعور بالاغتراب وضغوط العمل، لذا ينبغي إتاحة الفرصة للأفراد العاملين في المشاركة في اتخاذ القرار في الوحدة أو المركز، وذلك لما له من دور في تحسين على تحسين أدائهم للمهام التي تناط بهم، فبعد المشرف عن مراكز اتخاذ القرارات يؤدي إلى الشعور بالغربة والضغط في العمل. (ماهر، 2008: 129).
4. **وضع الأهداف:** وتركز هذه الطريقة وضوح أهداف المنظمة أو المؤسسة وعلاقة الموظف برئيسه المباشر، وتهدف إلى توضيح الدور الرسمي للفرد، وذلك بتحديد نطاق مسؤولياته والأهداف المطلوب تحقيقها من كل مهمة من مهام عمله، فلا شك أن وضوح أهداف للإدارة، وبالتالي يخفف من ضغوط العمل. (عبد العظيم، 2006: 250)
5. **المساندة الاجتماعية:** إن المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الآخرين خلال اتصاله الرسمي أو غير الرسمي بهم وسيلة هامة تساعد الفرد على مجابهة متطلبات العمل والتي تسبب الضغوط له، وتساعد شبكة المساندة الاجتماعية على تقديم العون والدعم والمساندة للقائد في أوقات الأزمات والمحن والمشاكل، وتؤكد ذلك نتائج الدراسة التي قام بها عزت عبد الحميد (1996) والتي توصلت في نتائجها إلى أن المساندة الاجتماعية تسهم في تخفيف الآثار السلبية عن ضغوط العمل، وبالتالي يزداد شعور الأفراد بالرضا عن العمل.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى تعريف الحماية المدنية كمرفق عمومي يسهر أفرادُه على حماية الأشخاص والممتلكات العمومية والخاصة في إطار تنظيمي محكم، وتتحدد مسؤولية كل فرد وفق المهام والواجبات التي يسطرها التنظيم والتشريع المنظم للقطاع، كما تم تفصيل الهيكل التنظيمي لكل من مديرية الحماية المدنية لولاية باتنة بشكل خاص، والتنظيم الهيكلي لقطاع الحماية المدنية (المديرية العامة للحماية المدنية بشكل عام). كما تم تناول أهم المصادر المتعلقة بالضغوط المهنية التي يتعرض لها أعوان الحماية المدنية وفق مراحل قبل وأثناء وبعد التدخل، والآثار النفسية والسلوكية الناجمة عن الضغوط، والتي أثبتت الإحصائيات ميدانياً أن الكثير من الأعوان توقفوا عن العمل نتيجة تعرضهم لآثار الضغوط المهنية، زيادة على ذلك لجوء الأعوان إلى العطل المرضية قصيرة المدى نتيجة تعرضهم للضغط والإنهاك المهنيين، بالإضافة إلى التطرق إلى أهم الاستراتيجيات التي يستخدمها أعوان الحماية المدنية لتخفيف الضغط المهني، والحد من آثاره التي تنعكس سلباً في كثير من الأحيان على صحتهم النفسية والجسدية، وموازية مع ذلك الإجراءات التنظيمية التي تتخذها الإدارة المسيرة لتسيير وإدارة الضغوط النفسية والمهنية لدى الأعوان.

الفصل الخامس

الإجراءات المنهجية للبحث

تمهيد

1. منهج البحث
 2. الدراسة الاستطلاعية
 3. أدوات البحث
 4. مجتمع البحث
 5. عينة البحث
 6. خصائص عينة البحث
 7. الأساليب الإحصائية المعتمدة في البحث
- خلاصة الفصل

تمهيد:

نتناول في هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي تم اعتمادها لجمع البيانات قصد اختبار فرضيات البحث، ونستلهه بتقديم المنهج المتبع في البحث الحالي، ثم الدراسة الاستطلاعية وإجراءات تطبيقها، يليه ذكر مجتمع الدراسة وكذا العينة المستجوبة وكيفية اختيارها ومختلف خصائصها، بالإضافة إلى عرض الأدوات المستخدمة في جميع البيانات، وهذا من حيث بنائها والتحقق من معاملات صدقها وثباتها وكيفية تطبيقها في ميدان البحث، وفي الأخير التطرق إلى أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل.

1. منهج البحث:

كل بحث يحتاج إلى منهج قائم بذاته، والذي يعتبر كخطوة مهمة يقوم بها أي باحث للحصول على نتائج أكثر دقة وتنظيم. ومن أجل تحقيق أهداف البحث الحالي الذي تناول موضوع: استراتيجيات التعامل مع مصادر الضغط المهني في ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أعوان الحماية المدنية، قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على دراسة الظاهرة وبيان خصائصها وحجمها، وكذا جمع المعلومات وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالاتها واستنتاجاتها.

2. الدراسة الاستطلاعية:

تمثل القيام بالدراسة الاستطلاعية في استجواب بعض الأفراد لإلقاء نظرة عامة على ميدان البحث، باستعمال طرق يلجأ إليها الباحث عادة كالملاحظة والمقابلة الموجهة أو غير الموجهة، والاستبانة، وذلك بعد تحديد المشكلة وصياغة الفرضيات. وتعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة أساسية في إعداد البحث العلمي، يقوم بها الباحث من أجل الإلمام بجميع جوانب الموضوع ويتمكن من اكتشاف الجوانب الخفية التي تخص المشكلة المدروسة، ويتمحور هدف الدراسة الاستطلاعية من معرفة طبيعة المشكلة هل توجد على أرض الواقع أم لا.

وقد تحددت ضمن هذه الدراسة الاستطلاعية تحديد النقاط التالية:

أ. التأكد من إمكانية إجراء البحث:

أجريت الدراسة الاستطلاعية للتحقق من قدرة الباحث على إجراء البحث، وكذا ضمان جمع المعلومات كمياً ونوعياً، وقد تم خلالها مايلي:

- الاحتكاك بالظاهرة قيد البحث لمعرفة مختلف المصادر الضاغطة مهنيًا، التي يواجهها

أعوان الحماية المدنية في ميدان عملهم في مختلف الوحدات والمراكز.

- الاحتكاك بميدان البحث للتعرف أكثر على متغيراته.
- الاستطلاع حول المنهج المناسب للبحث.
- العمل على تحديد مقاييس وأدوات البحث.

ب. تحديد عينة الدراسة الاستطلاعية:

بلغ عدد أفراد الدراسة الاستطلاعية 80 عونا للحماية المدنية من المهنيين بولاية باتنة تم اختيارهم بطريق عشوائية، حيث تم إجراء مقابلات مع البعض منهم بمكتب الأخصائي النفسي بالوحدة أو المركز، ووزع على الكثير منهم الاستبيانات في صورتهم الأولية، مع العلم أن هؤلاء الأعوان سوف يستبعدون لاحقا من عينة البحث الأساسية.

ج. مراحل الدراسة الاستطلاعية:

- المرحلة الأولى: أجريت فيها مقابلات متمحورة حول النقاط التالية:

- البيانات الشخصية،
- البيانات المهنية،
- ظروف العمل ومخاطره، وبيئته المحيطة،
- معلومات حول مصادر الضغوط المهنية في مجال عمل أعوان الحماية المدنية،
- معلومات حول مختلف الطرق التي يتبناها الأعوان في تعاملهم وتكيفهم مع الضغط(استراتيجيات المواجهة).

وقد تم خلال هذه المرحلة تطبيق الاستبيانين(استبيان مصادر الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية، استبيان استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية).

- المرحلة الثانية: تم خلاله بناء أداتي البحث (ضبط المحاور والبنود، وبدائل الإجابة)

وقد تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المختصين لإبداء آرائهم وملاحظاتهم(أنظر الملحق رقم 04)، إلى أن وصل الاستبيان الأول والثاني إلى الصورة النهائية التي ستطبق على عينة البحث الأساسية، بعد تعديلات شملت أيضا إعادة النظر في بعض البنود، وإعادة صياغتها لغويا ومن ناحية التركيب اللغوي.

د. نتائج الدراسة الاستطلاعية:

- تم تعديل بدائل الإجابات لاستبيان مصادر الضغوط واستبيان استراتيجيات المواجهة من: (بدرجة منخفضة، بدرجة متوسطة، بدرجة مرتفعة) إلى البدائل التالية: (بدرجة منخفضة جدا، بدرجة منخفضة، بدرجة متوسطة، بدرجة مرتفعة، بدرجة مرتفعة جدا).
- تم تعديل استبيان مصادر الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية، حيث كان يحتوي على (42) بنداً، وبعد التعديل أصبح يضم 40 بنداً، بعد حذف العبارة (15) والعبارة (20).
- الإبقاء على نفس عدد بنود استبيان استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية، فقط تم تعديل بعض العبارات المركبة وغير المفهومة، والتي وجد الأعوان صعوبة في الإجابة عليها.
- اقتصار مجتمع البحث على ولاية باتنة فقط، لصعوبة التنقل إلى ولايات أخرى، وملاحظة الباحث أن ظروف عمل أعوان الحماية المدنية تتشابه في كثير من الولايات خاصة الشرقية.
- تحديد عينة البحث من المجتمع الكلي للبحث، وهم أعوان الحماية المدنية العاملين بالميدان في مجال (الإنقاذ، الإطفاء، الإسعاف)، وقد استثنى الأعوان العاملين بالإدارة لكونهم يقومون بالعمل الإداري فقط، وهذا يعتبر متغيراً دخليلاً قد يؤثر على نتائج البحث.

3. أدوات البحث:

أ. الجزء الأول: اشتمل على البيانات الشخصية للمستجوبين من حيث متغيرات الخلفية الفردية المتمثلة في: الرتبة، السن، سنوات الخبرة المهنية، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي والوضعية المهنية.

ب. الجزء الثاني: الاستبيانين

1.3. استبيان استراتيجيات المواجهة:

لقد تم بناء استبيان استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية من طرف الباحث اعتماداً على التراث النظري، والدراسات السابقة والنماذج التي تناولت موضوع استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية مثل:

- استبيان أساليب المواجهة لآزاروس وفولكمان (1988).
- قائمة المواجهة في المواقف الضاغطة لكل من إندلر وباركر (1990).
- مقياس استراتيجيات المواجهة لكارفر وآخرون (Carver, et al 1989)
- استبيان المواجهة الدينية ل بيرجمنت وآخرون (Pargament et al. (1990

- مقياس عمليات تحمل الضغوط للطفى عبد الباسط إبراهيم (1994).
- علماً أن الباحث بعد التدقيق اتضح أن مقياس عمليات تحمل الضغوط للطفى عبد الباسط إبراهيم (1994). الأكثر ملائمة لاستخدامه في مجال الحماية المدنية، حيث تكون المقياس من ما يلي:
- (42) بندا مع (5) بدائل للإجابة، قصد تحديد الاستراتيجيات التي يتبعها أعوان الحماية المدنية لمواجهة مختلف مصادر الضغوط المهنية التي يتعرضون لها، ويتألف من (11) محورا موزعة كما يلي:
- المحور الأول: السلبية ولوم الذات، ويتكون من أرقام البنود التالية (1-12-23-34-39-42)
- المحور الثاني: الانسحاب المعرفي، ويتكون من أرقام البنود التالية (2-13-24-35-40)
- المحور الثالث: البحث عن المعلومات، ويتكون من أرقام البنود التالية (3-14-25)
- المحور الرابع: إعادة التفسير (التقويم الإيجابي)، ويتكون من أرقام البنود التالية (4-15-26-36-41)
- المحور الخامس: التفكير الرغبي (الإيجابي)، ويتكون من أرقام البنود التالية (5-16-27-37)
- المحور السادس: اللجوء إلى الدين، ويتكون من أرقام البنود التالية (6-17-28)
- المحور السابع: التنفيس الانفعالي، ويتكون من أرقام البنود التالية (7-18-29)
- المحور الثامن: القبول والاستسلام، ويتكون من أرقام البنود التالية (8-19-30)
- المحور التاسع: التريث الموجه، ويتكون من أرقام البنود التالية (9-20-31)
- المحور العاشر: الإنكار (خداع الذات) ويتكون من أرقام البنود التالية (10-21-32)
- المحور الحادي عشر: المبادأة بالفعل النشط (المواجهة النشطة) ويتكون من أرقام البنود التالية (11-22-33-38).

1.1.3. الخصائص السيكمترية للمقياس: (عمليات تحمل الضغوط للطفى عبد الباسط إبراهيم (1994))

قام لطفى عبد الباسط إبراهيم (1994) من التأكد من أن المقياس يمكن الثقة فيه والاعتماد عليه في جمع البيانات حول العمليات أو الطرق التي يتعامل فيها الأفراد مع المواقف الضاغطة حيث قام بالتحقق من صدق المقياس بعدة طرق منها:

- **صدق المضمون:** وذلك بعرض المقياس في صورته الأولية، على أحد عشر متخصصاً في التربية وعلم النفس، طلب منهم توضيح انطباعاتهم عن بنود المقياس ومدى تمثيلها للبعد (العملية) التي أدرجت تحته، ومدى مناسبة الصياغة اللغوية للعبارات، وبلغت نسبة اتفاق المحكمين على بنود المقياس أكثر من (80%)، وهو ما يشير إلى أن المقياس يتمتع بصدق مضمون مرتفع.

- **صدق التكوين:** تم حساب صدق التكوين (المحتوى) بإيجاد معاملات ارتباط كل مفردة من مفردات المقياس مع الدرجة الكلية لبيانات (190) معلماً ومعلمة، واتضح له وجود أربع مفردات ذات علاقة غير دالة مع الدرجة الكلية، ومن ثم فقد تم استبعادها في حين اتضح لمعد المقياس أن جميع المفردات الأخرى ذات علاقة موجبة دالة مع الدرجة الكلية.

كما قام معد المقياس من حساب صدق الأداة باستخدام طرق أخرى وهي: التحليل العاملي، والاتساق الداخلي، والصدق التلازمي، وتبين له باستخدام الطرق السالفة الذكر أن المقياس الحالي وما يتضمنه من عمليات تحمل يتمتع بدرجة صدق مناسبة. وعليه فإن الدراسة الحالية تكتفي بما فعله معد المقياس، ويعتبر المقياس صالح لتحقيق أغراض الدراسة الحالية.

كما معد المقياس بحساب ثبات المقياس بطريقتين هما:

- **إعادة التطبيق:** تم إعادة تطبيق المقياس على (65) معلماً ومعلمة، وبفاصل زمني أسبوعين، فبلغ معامل الثبات طبقاً لهذه الطريقة (0.81).

- **ثبات معامل ألفا:** تم تقدير ثبات المقياس قيمة ألفا كرونباخ لعبارات المقياس ككل، وذلك بعد تطبيقه على (164) معلمة ومعلمة بالرحلة الإعدادية والثانوية، فبلغ معامل الثبات ألفا للمقياس ككل (0.87)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى الاتساق الداخلي والثبات المرتفع للمقياس.

ومن أجل أن تطمئن الدراسة الحالية على دقة المقياس واتساقه، ولأن درجات أي مقياس ليست ثابتة بشكل مطلق، فقد تم تقدير ثبات المقياس باستخدام معامل ألفا كرونباخ، وتكونت العينة من (243) معلماً، وبلغ معامل الثبات ألفا (0.83)، وبذلك يتضح أن مقياس تحمل الضغوط، يتمتع بدرجة ثبات عالية تجعلنا نحكم بصلاحيته للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

ولتصحيح المقياس تم اعتماد الأوزان التالية:

- موافق تماما = 04 درجات.
- موافق بصفة عامة = 03 درجات.
- موافق إلى حد ما = درجتين.
- غير موافق = درجة واحدة. (إبراهيم، 1994).

2.1.3. الخصائص السكومترية للاستبيان في البحث الحالي:

أولا - الثبات وصدق استبيان إستراتيجيات المواجهة:

أ. الثبات: التناسق الداخلي: (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا الاستبيان بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس تقدير معدل ارتباطات العبارات فيما بينها بالنسبة للمقياس ككل، حيث قدر معامل ألفا كرونباخ (0.86) وهي قيمة تدل على أن هذا المقياس ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (06): يوضح ثبات مقياس إستراتيجيات المواجهة عن طريق ألفا كرونباخ

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	الاستبيان
42	0,867	

ب. الصدق: صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق هذا الاستبيان عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وبعدها تم تقدير الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور بالدرجة الكلية للمقياس ككل كما يلي:

4.1.3. الارتباط بين العبارات والدرجات الكلية للمحاور التي تنتمي إليها:

أ. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية لمحور الأول:

تم حساب الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الأول (السلبية ولوم الذات) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية له ككل، كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (6) عبارات، وهي (1، 12، 23، 34، 39، 42) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,70) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (39) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,35) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (42) والدرجة الكلية للمحور

ككل، وعموما يمكن القول بأن المحور الأول (السلبية ولوم الذات) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الأول .مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 1	**0.569	العبارة 34	**0.648
العبارة 12	**0.544	العبارة 39	**0.702
العبارة 23	**0.540	العبارة 42	**0.352
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **			

ب. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الثاني:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الثاني (الانسحاب المعرفي) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية له ككل دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (5) عبارات، وقد كانت في أرقام العبارات (2، 13، 24، 35، 40) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,66) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (2) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,43) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (40) والدرجة الكلية للمحور ككل، وعموما يمكن القول بأن المحور الثاني (الانسحاب المعرفي) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (08): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات محور الانسحاب المعرفي مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 2	**0.666	العبارة 35	**0.454
العبارة 13	**0.620	العبارة 40	**0.433
العبارة 24	**0.532	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **	

ج. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الثالث:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الثالث (البحث عن المعلومات) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية له ككل دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (3) عبارات، وقد كانت في

أرقام العبارات (3، 14، 25) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,81) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (25) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,74) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (14) والدرجة الكلية للمحور ككل، عموماً يمكن القول بأن المحور الثالث (البحث عن المعلومات) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (09): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الثالث مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 3	**0.708	العبارة 25	**0.812
العبارة 14	**0.749	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **	

د. ارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الرابع:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الرابع (إعادة التفسير-التقويم الإيجابي) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الرابع مع الدرجة الكلية له ككل كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (5) عبارات، وهي (4، 15، 26، 36، 41) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,68) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (4) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,30) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (41) والدرجة الكلية للمحور ككل، وعموماً يمكن القول بأن المحور الرابع (إعادة التفسير-التقويم الإيجابي) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الرابع مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 4	**0.682	العبارة 36	**0.549
العبارة 15	**0.624	العبارة 41	**0.302
العبارة 26	**0.670	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **	

هـ. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الخامس:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الخامس (التفكير الرغبي -الإيجابي) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الخامس مع الدرجة الكلية له ككل دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (4) عبارات، وقد

كانت في أرقام العبارات (5، 16، 27، 37) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,72) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (27) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,63) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (37) والدرجة الكلية للمحور ككل، وعموماً يمكن القول بأن المحور الخامس (التفكير الرغبي - الايجابي -) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الخامس مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 5	**0.532	العبارة 27	**0.727
العبارة 16	**0.581	العبارة 37	**0.631
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **. .			

و. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور السادس:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور السادس (اللجوء إلى الدين) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور السادس مع الدرجة الكلية له ككل دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (3) عبارات، وقد كانت في أرقام العبارات (6، 17، 28) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,86) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (6) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,84) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (17) والدرجة الكلية للمحور ككل، وعموماً يمكن القول بأن المحور السادس (اللجوء إلى الدين) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور السادس مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 6	**0.861	العبارة 28	**0.834
العبارة 17	**0.847	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **. .	

ي. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور السابع:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور السابع (التنقيس الانفعالي) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور السابع مع الدرجة الكلية له ككل دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (3) عبارات، وقد كانت في أرقام العبارات (7، 18، 29) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,74) كأعلى ارتباط كان

بين العبارة (29) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,86) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (18) والدرجة الكلية للمحور ككل، وعموماً يمكن القول بأن المحور السابع (التنقيس الانفعالي) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور السابع مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 7	**0.612	العبارة 29	** 0.743
العبارة 18	**0.681	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **.	

ر. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الثامن:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الثامن (القبول والاستسلام) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الثامن مع الدرجة الكلية له ككل دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (3) عبارات، وقد كانت في أرقام العبارات (8، 19، 30) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,70) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (8) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,67) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (19) والدرجة الكلية للمحور ككل، وعموماً يمكن القول بأن المحور الثامن (القبول والاستسلام) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الثامن مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 8	**0.709	العبارة 30	** 0.547
العبارة 19	**0.678	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **.	

ز. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور التاسع:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور التاسع (التريث الموجه) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور التاسع مع الدرجة الكلية له ككل دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (3) عبارات، وقد كانت في أرقام العبارات (9، 20، 31) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,78) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (9) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,72) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (20) والدرجة

الكلية للمحور ككل، وعموما يمكن القول بأن المحور التاسع (التريث الموجه) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور التاسع مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 9	**0.780	العبارة 31	**0.660
العبارة 20	**0.720	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **.	

س. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور العاشر:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور العاشر (الإنكار - خداع الذات -) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور العاشر مع الدرجة الكلية له ككل دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (3) عبارات، وقد كانت في أرقام العبارات (10، 21، 32) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,75) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (21) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,69) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (10) والدرجة الكلية للمحور ككل، وعموما يمكن القول بأن المحور العاشر (الإنكار -خداع الذات -) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور العاشر مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 10	**0.694	العبارة 32	**0.628
العبارة 21	**0.753	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **.	

ش. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الحادي عشر:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الحادي عشر (المواجهة النشطة) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الحادي عشر مع الدرجة الكلية له ككل دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (4) عبارات، وقد كانت في أرقام العبارات (11، 22، 33، 38) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,73) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (22) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,62) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (38) والدرجة الكلية للمحور ككل، وعموما يمكن القول بأن المحور الحادي عشر (المواجهة النشطة) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الحادي عشر مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 11	**0.617	العبارة 33	**0.611
العبارة 22	**0.731	العبارة 38	**0.625
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **			

ك. الارتباط بين الدرجات الكلية للمحاور والدرجة الكلية للمقياس ككل:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للمقياس بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات كلها دالة إحصائياً فقد بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور الأول (السلبية ولوم الذات) والدرجة الكلية للمقياس ككل (0.67)، وبالنسبة لارتباط المحور الثاني (الانسحاب المعرفي) بالدرجة الكلية للمقياس ككل (0.57)، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور الثالث (البحث عن المعلومات) بالدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغت (0.50)، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور الرابع (إعادة التفسير) بالدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغت (0.71)، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور الخامس (التفكير الرغبي) بالدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغت (0.70)، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور السادس (اللجوء إلى التدين) بالدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغت (0.61)، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور السابع (التنفيس الانفعالي) بالدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغت (0.71)، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور الثامن (القبول والاستسلام) بالدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغت (0.62)، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور التاسع (التريث الموجه) بالدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغت (0.71)، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور العاشر (الإنكار - خداع الذات -) بالدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغت (0.24)، في حين قدر معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور الحادي عشر (المواجهة النشطة) مع الدرجة الكلية للمقياس ككل (0.63) وبالتالي يمكن القول بأن هذا المقياس صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (18): يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور إستراتيجيات المواجهة

مع درجته الكلية

المحور	الدرجة الكلية للمقياس	المحور	الدرجة الكلية للمقياس
السلبية ولوم الذات	**0.677	التنفيس الانفعالي	**0.713
الإسحاب المعرفي	**0.571	القبول والاستسلام	**0.621
البحث عن المعلومات	**0.506	التريث الموجه	**0.711
إعادة التفسير	**0.710	الإنكار -خداع الذات -	*0.249
التفكير الرغبي	**0.703	المواجهة النشطة	**0.637
اللجوء إلى الدين	**0.619	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **	
		الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) *	

2.3. استبيان مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية:

أ. الجزء الأول: اشتمل على البيانات الشخصية للمستجوبين من حيث متغيرات الخلفية الفردية المتمثلة في: الرتبة، السن، سنوات الخبرة المهنية، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي والوضعية المهنية.

ب. الجزء الثاني: الذي تضمن استبيان مكون من مجموعة من العبارات (40) مع (5) بدائل للإجابة، قصد تحديد المصادر المسببة للضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية، ويتألف من (3) محاور وهي كما يلي:

- المحور الأول: محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل يتكون من 15 عبارة تحمل الأرقام التالية (1-4-9-12-14-16-21-24-26-29-32-35-36-38)
- المحور الثاني: محددات متعلقة بالتنظيم يتكون من 15 عبارة تحمل الأرقام التالية: (2-5-7-10-13-18-19-23-25-27-30-34-37-39-40)
- المحور الثالث: محددات متعلقة بالحوادث الحرجة يتكون من 10 عبارات تحمل الأرقام التالية: (3-8-11-15-17-20-22-28-31-33)

وفيما يخص طريقة تصحيح استبيان استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية، فقد تم اعتماد طريقة التدرج التجميعي لليكرت (Likert)، حيث يتكون هذا السلم من خمسة إجابات محتملة تتراوح بين: بدرجة مرتفعة جدا وبدرجة منخفضة جدا، والجدول رقم (34) يوضح درجات مقياس ليكرت:

جدول رقم (19): يبين البدائل والأوزان لمصادر الضغط واستراتيجيات المواجهة

الاستجابة	درجة منخفضة جداً	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة مرتفعة	درجة مرتفعة جداً
الدرجة	1	2	3	4	5

1.2.3. استبيان مصادر الضغوط المهنية في صورته الأولى:

اعتمد الباحث في جمع البيانات حول الظاهرة المراد دراستها على بناء استبيان مصادر الضغط، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة محاور، أما المحور الأول فخصص لمحددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل، في حين خصص المحور الثاني لمحددات متعلقة بالتنظيم، أما المحور الثالث فخصص لمحددات متعلقة بالحوادث الحرجة.

وقد تم بناء الاستبيان بعد الاطلاع على التراث النظري والعديد من الدراسات السابقة بغاية الكشف عن المصادر التي تسبب وتساهم في ظهور الضغوط المهنية لدى هؤلاء الأعوان، ومنها:

- تصنيف هوفمان (Hoffman) لمصادر الضغط المهني (1989).
 - استبيان عمر نجار لمصادر الضغط المهني عند رجال الحماية المدنية (2009).
 - استمارة عزوي جيلالي للضغط المهني لدى رجال الحماية المدنية (2014).
- وقد تم عرض الاستبيان على الأستاذة المحكمين كانت ملاحظاتهم جُذ قيمة حيث مكنت الباحث من حذف وإضافة وتغيير بعض العبارات، مع إضافة وتغيير بدائل الإجابات من ثلاثة بدائل (درجة مرتفعة، درجة متوسطة، درجة منخفضة) إلى خمسة بدائل (درجة مرتفعة جداً، درجة منخفضة، درجة متوسطة، درجة منخفضة، درجة منخفضة جداً)، كما تم حذف عبارتين (15 العبارة 15، والعبارة 20) من استبيان مصادر الضغوط حيث أصبح في صورته النهائية يضم 40 عبارة.
- وفي هذه المرحلة قام الباحث بتوزيع أدوات البحث على عينة أولية مكونة من (80) عون حماية مدنية، يعملون بالوحدة الرئيسية وبعض الوحدات الثانوية بولاية باتنة .

2.2.3. الثبات وصدق استبيان مصادر الضغوط المهنية:

أ. قبل حذف العبارات:

- الثبات: التناسق الداخلي: (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا المقياس بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس تقدير معدل إرتباطات العبارات فيما بينها بالنسبة للمقياس ككل، حيث قدر معامل ألفا كرونباخ (0.89) وهي قيمة تدل على أن هذا المقياس ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (20): يوضح ثبات مقياس مصادر الضغط المهنية عن طريق ألفا كرونباخ

المقياس	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
	0,894	42

- الصدق: صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق هذا المقياس عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وبعدها تم تقدير الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور بالدرجة الكلية للمقياس ككل كما يلي:

3.2.3. الارتباط بين العبارات والدرجات الكلية للمحاور التي تنتمي إليها:

أ. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الأول:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الأول (محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية له ككل أغلبها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (15) عبارة، وهي (1، 4، 6، 9، 12، 14، 17، 23، 26، 28، 31، 34، 37، 38، 40) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,69) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (14) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,32) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (9) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد أن العبارة رقم (20) غير دالة، وعموماً يمكن القول بأن المحور الأول (محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل) صادق مع الإشارة إلى ضرورة حذف العبارات غير الدالة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (21): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الأول مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 1	**0.507	العبارة 23	**0.529
العبارة 4	**0.607	العبارة 26	**0.518
العبارة 6	**0.531	العبارة 28	**0.402
العبارة 9	**0.324	العبارة 31	**0.561
العبارة 12	**0.532	العبارة 34	**0.485
العبارة 14	**0.691	العبارة 37	**0.441
العبارة 16	**0.441	العبارة 38	**0.407
العبارة 20	<u>0.119</u>	العبارة 40	**0.432
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **			

ب. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الثاني:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الثاني (محددات متعلقة بالتنظيم) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية له ككل دالة فمنها ما هو دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (14) عبارة، وقد كانت في أرقام العبارات (2، 5، 10، 13، 19، 21، 25، 27، 29، 32، 36، 39، 41، 42) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,58) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (29) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,37) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (2) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد أن هناك عبارة واحدة فقط دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$) وهي العبارة رقم (7) بارتباط قدر بـ (0,22)، كما أن هناك عبارة واحدة فقط أيضاً وهي رقم (15) غير دالة، وعموماً يمكن القول بأن المحور الثاني (محددات متعلقة بالتنظيم) صادق مع الإشارة إلى حذف العبارات غير الدالة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (22): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الثاني مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 2	** 0.379	العبارة 25	** 0.576
العبارة 5	** 0.470	العبارة 27	** 0.464
العبارة 7	* 0.221	العبارة 29	** 0.588
العبارة 10	** 0.528	العبارة 32	** 0.523
العبارة 13	**0.504	العبارة 36	** 0.482
العبارة 15	<u>0.196</u>	العبارة 39	** 0.525
العبارة 19	** 0.570	العبارة 41	.538**0
العبارة 21	** 0.499	العبارة 42	** 0.435
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01). **			
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.05). *			

ج. الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الثالث:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الثالث (محددات متعلقة بالحوادث الحرجة) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية له ككل دالة فمنها ما هو دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (9) عبارات، وقد كانت في أرقام العبارات (3، 8، 11، 16، 18، 24، 30، 33، 35) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,73) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (30) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,31) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (11) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد العبارة (22) دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، عموماً يمكن القول بأن المحور الثالث (محددات متعلقة بالحوادث الحرجة) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (23): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الثالث مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 3	**0.676	العبارة 22	*0.242
العبارة 8	**0.611	العبارة 24	**0.711
العبارة 11	**0.318	العبارة 30	**0.733
العبارة 16	**0.683	العبارة 33	**0.677
العبارة 18	**0.438	العبارة 35	**0.488
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **			
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) *			

د. الارتباط بين الدرجات الكلية للمحاور والدرجة الكلية للمقياس ككل:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للمقياس بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات كلها دالة إحصائياً فقد بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور الأول (محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل) والدرجة الكلية للمقياس ككل (0.93)، وبالنسبة لارتباط المحور الثاني (محددات متعلقة بالتنظيم) بالدرجة الكلية للمقياس ككل (0.88)، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور الثالث (محددات متعلقة بالحوادث الحرجة) بالدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغت (0.81)، وبالتالي يمكن القول بأن هذا المقياس صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (24): يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور مصادر الضغوط مع

درجته الكلية

المحور	الدرجة الكلية للمقياس	المحور	الدرجة الكلية للمقياس
محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	** 0.539	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	** 0.814
محددات متعلقة بالتنظيم	** 0.887	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **	

4.2.3. استبيان مصادر الضغوط المهنية في صورته النهائية:

- بعد حذف العبارات:

بعدما تم حذف العبارات غير الدالة وهي كل من العبارة (20) في المحور الأول والعبارة (15) في المحور الثاني أصبح المقياس مكون من 40 عبارة وقد تم إعادة ترقيم العبارات ثم إعادة التحقق مرة أخرى من الثبات والصدق كما يلي:

الذي تضمن استبيان مكون من مجموعة من العبارات (40) مع (5) بدائل للإجابة، قصد تحديد المصادر المسببة للضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية، ويتألف من (3) محاور وهي كما يلي:

- **المحور الأول:** محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل يتكون من 15 عبارة تحمل الأرقام

التالية: (1-4-9-12-14-16-21-24-26-29-32-35-36-38)

- **المحور الثاني:** محددات متعلقة بالتنظيم يتكون من 15 عبارة تحمل الأرقام التالية: (2-5-7-

10-13-18-19-23-25-27-30-34-37-39-40)

- **المحور الثالث:** محددات متعلقة بالحوادث الحرجة يتكون من 10 عبارات تحمل الأرقام

التالية: (3-8-11-15-17-20-22-28-31-33)

وتم إعادة التحقق مرة أخرى من الثبات والصدق كما يلي:

أ. الثبات: التناسق الداخلي: (ألفا كرونباخ):

تم حساب ثبات هذا المقياس بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرونباخ والتي تقوم على أساس تقدير معدل إرتباطات العبارات فيما بينها بالنسبة للمقياس ككل، حيث قدر معامل ألفا كرونباخ (0.89) وهي قيمة تدل على أن هذا المقياس ثابت، كما هو مبين بالجدول التالي:

الجدول رقم (25): يوضح ثبات مقياس مصادر الضغط المهنية عن طريق ألفا كرونباخ

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	المقياس
40	0,895	

ب. الصدق: صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق هذا المقياس عن طريق حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وبعدها تم تقدير الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور بالدرجة الكلية للمقياس ككل كما يلي:

ج. الارتباط بين العبارات والدرجات الكلية للمحاور التي تنتمي إليها:

- الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الأول:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الأول (محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية له ككل دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (15) عبارة، وهي (1، 4، 6، 9، 12، 14، 16، 21، 24، 26، 29، 32، 35، 36، 38) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,69) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (14) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,35) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (9) والدرجة الكلية للمحور ككل، وعموماً يمكن القول بأن المحور الأول (محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (26): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الأول مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 1	**0.532	العبارة 24	**0.549
العبارة 4	**0.609	العبارة 26	**0.355
العبارة 6	**0.540	العبارة 29	**0.562
العبارة 9	**0.359	العبارة 32	**0.528
العبارة 12	**0.528	العبارة 35	**0.490
العبارة 14	**0.692	العبارة 36	**0.360
العبارة 16	**0.417	العبارة 38	**0.441
العبارة 21	**0.523	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **	

- الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الثاني:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الثاني (محددات متعلقة بالتنظيم) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية له ككل دالة فمنها ما هو دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (13) عبارة، وقد كانت في أرقام العبارات (2، 5، 10، 13، 18، 19، 23، 25، 27، 30، 34، 39، 40) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,58) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (23) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,38) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (2) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد أن هناك

عبارة واحدة فقط دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$) وهي العبارة رقم (7) بارتباط قدر بـ (0.22)، وعموماً يمكن القول بأن المحور الثاني (محددات متعلقة بالتنظيم) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (27): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الثاني مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 2	**0.382	العبارة 25	**0.514
العبارة 5	**0.526	العبارة 27	**0.540
العبارة 7	*0.220	العبارة 30	**0.476
العبارة 10	**0.559	العبارة 34	**0.458
العبارة 13	**0.500	العبارة 37	**0.577
العبارة 15	**0.535	العبارة 39	**0.577
العبارة 19	**0.530	العبارة 40	**0.419
العبارة 23	** 0.589	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01). **	
		الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.05). *	

- الارتباط بين العبارات والدرجة الكلية للمحور الثالث:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الثالث (محددات متعلقة بالحوادث الحرجة) بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات بين عبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية له ككل دالة فمنها ما هو دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) وعددها (9) عبارات، وقد كانت في أرقام العبارات (3، 8، 11، 15، 17، 22، 28، 31، 33) حيث تراوحت قيم الارتباط فيها ما بين (0,73) كأعلى ارتباط كان بين العبارة (28) والدرجة الكلية للمحور ككل و(0,31) كأدنى ارتباط كان بين العبارة (11) والدرجة الكلية للمحور ككل، ونجد العبارة (20) دالة عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وعموماً يمكن القول بأن المحور الثالث (محددات متعلقة بالحوادث الحرجة) صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (28): يوضح مصفوفة ارتباطات عبارات المحور الثالث مع درجته الكلية

العبارات	الدرجة الكلية للمحور	العبارات	الدرجة الكلية للمحور
العبارة 3	**0.676	العبارة 20	*0.242
العبارة 8	**0.611	العبارة 22	**0.711
العبارة 11	**0.318	العبارة 28	**0.733
العبارة 15	**0.683	العبارة 31	**0.677
العبارة 17	**0.438	العبارة 33	**0.488
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **			
الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) *			

- الارتباط بين الدرجات الكلية للمحاور والدرجة الكلية للمقياس ككل:

تم حساب أو تقدير الارتباطات بين درجة كل محور بالدرجة الكلية للمقياس بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات كلها دالة إحصائياً فقد بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور الأول (محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل) والدرجة الكلية للمقياس ككل (0.93)، وبالنسبة لارتباط المحور الثاني (محددات متعلقة بالتنظيم) بالدرجة الكلية للمقياس ككل (0.83)، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للمحور الثالث (محددات متعلقة بالحوادث الحرجة) بالدرجة الكلية للمقياس ككل فقد بلغت (0.80)، وبالتالي يمكن القول بأن هذا المقياس صادق، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (29): يوضح مصفوفة ارتباطات الدرجات الكلية لمحاور مصادر الضغوط مع درجته الكلية

المحور	الدرجة الكلية للمقياس	المحور	الدرجة الكلية للمقياس
محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	**0.930	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	** 0.809
محددات متعلقة بالتنظيم	**0.848	الارتباط دال عند مستوى الدلالة ألفا (0.01) **	

وفيما يخص طريقة تصحيح استبيان مصادر الضغوط المهنية، فقد تم اعتماد طريقة التدرج التجميعي لليكرت (Likert)، حيث يتكون هذا السلم من خمسة إجابات محتملة تتراوح بين: بدرجة مرتفعة جدا وبدرجة منخفضة جدا، والجدول رقم(34) يوضح درجات مقياس ليكرت:

جدول رقم(30): يبين البدائل والأوزان لاستبائي مصادر الضغط، واستراتيجيات المواجهة

الاستجابة	بدرجة منخفضة جدا	بدرجة منخفضة	بدرجة متوسطة	بدرجة مرتفعة	بدرجة مرتفعة جدا
الدرجة	1	2	3	4	5

4. مجتمع البحث:

نعني بمجتمع البحث جميع مفردات الظاهرة التي يقوم الباحث بدراستها، وفي حقيقة الأمر أن دراسة المجتمع الأصلي كله يتطلب وقتا طويلا وجهدا شاقا وتكاليف مادية كبيرة، ويكفي أن يختار الباحث عينة ممثلة للمجتمع الأصلي للبحث بحيث تتحقق أهدافه وتساعد على انجاز مهمته. ويتمثل مجتمع البحث الحالي من جميع أعوان الحماية المدنية برتبتي (عون وعريف) المنتسبين إداريا إلى مديرية الحماية المدنية لولاية باتنة، والجدول رقم (27) يوضح بالتفصيل العدد الإجمالي لأعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية والوحدات الثانوية والمراكز المتقدمة للحماية المدنية على مستوى ولاية باتنة.

جدول رقم(31): يوضح مجتمع البحث

المجموع	الأعوان		الرتبة الوحدة
	عون	عريف	
75	55	20	الوحدة الرئيسية باتنة
41	35	6	الوحدة الثانوية حملة
22	16	6	المركز المتقدم باتنة
39	35	4	المركز المتقدم جرمة
44	38	6	الوحدة الثانوية المعذر
44	38	6	الوحدة الثانوية الشمرة
47	39	8	الوحدة الثانوية تيمقاد
45	37	8	الوحدة الثانوية عين جاسر

46	38	8	الوحدة الثانوية سريانة
42	36	6	الوحدة الثانوية تكوت
48	40	8	الوحدة الثانوية أريس
44	38	6	الوحدة الثانوية منعة
54	44	10	الوحدة الثانوية عينة توتة
57	45	12	الوحدة الثانوية بريكة
31	26	5	المركز المتقدم الجزار
53	45	8	الوحدة الثانوية مروانة
47	39	8	الوحدة الثانوية راس العيون
51	42	9	الوحدة الثانوية نقاوس
41	36	5	الوحدة الثانوية عين ياقوت
871	722	149	المجموع

المصدر: مكتب الإحصائيات مديرية الحماية المدنية لولاية باتنة

5. عينة البحث:

1.5. طريقة اختيارها وطبيعتها:

تكونت عينة البحث الحالي من 399 عون حماية مدنية، برتبة (عريف، عون)، تم اختيارهم بطريقة عرضية من بين المجموع الكلي لأعوان الحماية المدنية المنتسبين إلى مديرية الحماية المدنية لولاية باتنة، والمقدر عددهم بـ 871 عون، حيث قام الباحث بتوزيع أداتي البحث. على عدد مكون من 665 عون، يعملون في مختلف الوحدات والمراكز المتقدمة بالولاية، وبعد عملية الجمع تمكن الباحث من استرجاع 452 استبيان، ليتقلص العدد فيما بعد إلى 399 استبيان بسبب استبعاد 53 استبيان لعدم صلاحيتها، والجدول رقم (28) يوضح بدقة توزيع الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من الوحدات السابقة الذكر التي اجري فيها البحث.

وقد تم اختيار عينة البحث وفق الاعتبارات التالية:

- أن بعض أعوان الحماية المدنية كانوا في عطل مرضية أو إجازات سنوية.

- إن نظام التناوب الذي تدير وفقه طريقة عمل أعوان الحماية المدنية والمهام المسندة لهم، والتي كانت وفق برنامج العمل (24) ساعة عمل مقابل (48) راحة لكل عون، عقد من مهمة الباحث في توزيع أدوات البحث على العينة المعنية.

جدول رقم(32): يوضح الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من وحدات ومراكز الحماية المدنية

المعنية بالبحث

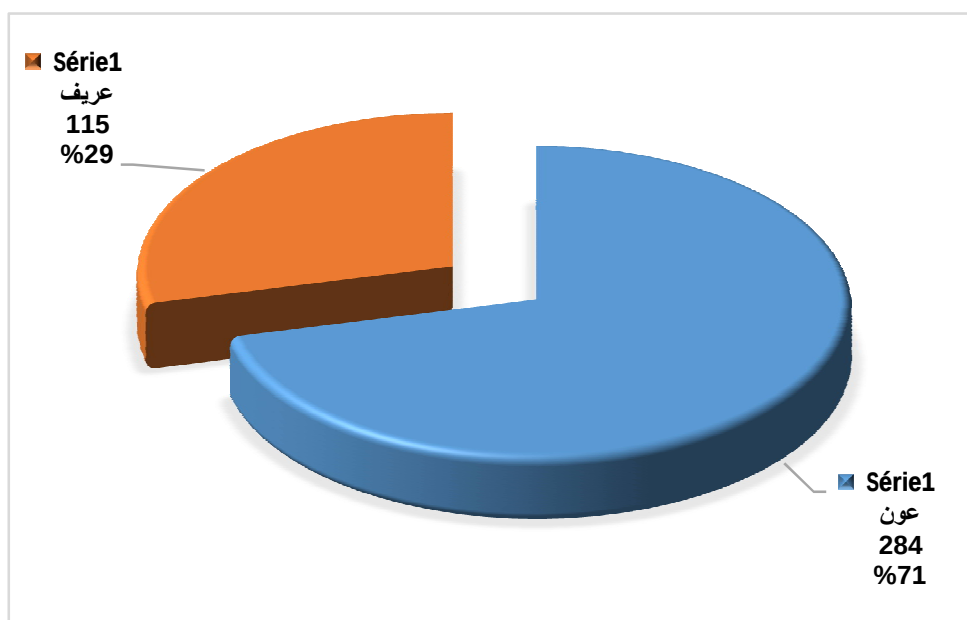
المجموع	الملغاة	المسترجعة	الموزعة	الاستبيان الوحدة
30	02	32	35	الوحدة الرئيسية باتنة
28	02	30	35	الوحدة الثانوية حملة
13	04	16	35	المركز المتقدم باتنة
22	03	25	35	المركز المتقدم جرمة
17	05	22	35	الوحدة الثانوية المعذر
17	03	20	35	الوحدة الثانوية الشمرة
21	04	25	35	الوحدة الثانوية تيمقاد
23	03	26	35	الوحدة الثانوية عين جاسر
22	03	25	35	الوحدة الثانوية سريانة
22	04	26	35	الوحدة الثانوية تكوت
19	02	21	35	الوحدة الثانوية أريس
16	03	19	35	الوحدة الثانوية منعة
19	02	21	35	الوحدة الثانوية عينة توتة
22	02	24	35	الوحدة الثانوية بريكة
23	04	27	35	المركز المتقدم الجزائر
26	02	28	35	الوحدة الثانوية مروانة
17	03	20	35	الوحدة الثانوية راس العيون
21	01	22	35	الوحدة الثانوية نقاوس
21	02	23	35	الوحدة الثانوية عين ياقوت
399	53	452	665	المجموع

6. خصائص عينة البحث الأساسية:

الجدول رقم (33) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية

الرتبة الوظيفية	التكرارات	النسبة المئوية
فئة عون	284	71%
الأعوان عريف	115	29%
الإجمالي	399	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 399 فرداً، نلاحظ أن 284 فرداً هم من الأعوان بنسبة بلغت 71%، أما العرفاء فقد بلغ 115 أنثى بنسبة قدرت بـ 29%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (16).

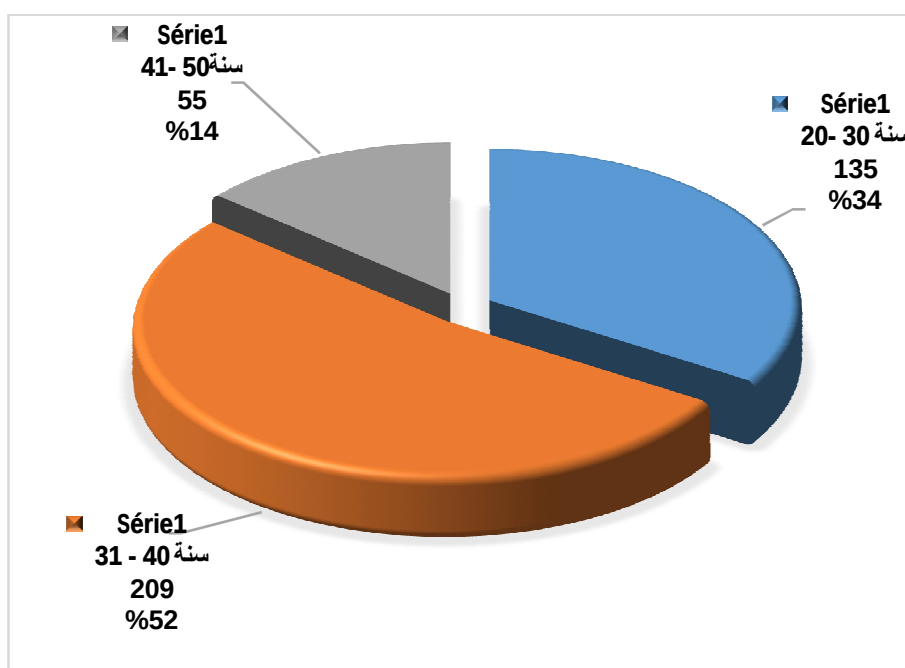


الشكل رقم (16): يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية

الجدول رقم (34): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

السن	التكرارات	النسبة المئوية
30 - 20 سنة	135	34%
40 - 31 سنة	209	52%
50 - 41 سنة	55	14%
الإجمالي	399	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 399 فرداً، نلاحظ أن 135 فرداً يمثلون الأفراد الذين تراوحت أعمارهم ما بين 20-30 سنة بنسبة بلغت (34%)، أما الذين تراوحت أعمارهم بين (31-40 سنة) فقد بلغ عددهم (209) فرداً بنسبة قدرت بـ (52%)، في حين أن الذين تراوحت أعمارهم بين (41-50 سنة) فقد بلغ عددهم 55 فرداً بنسبة قدرت بـ (14%)، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (17).



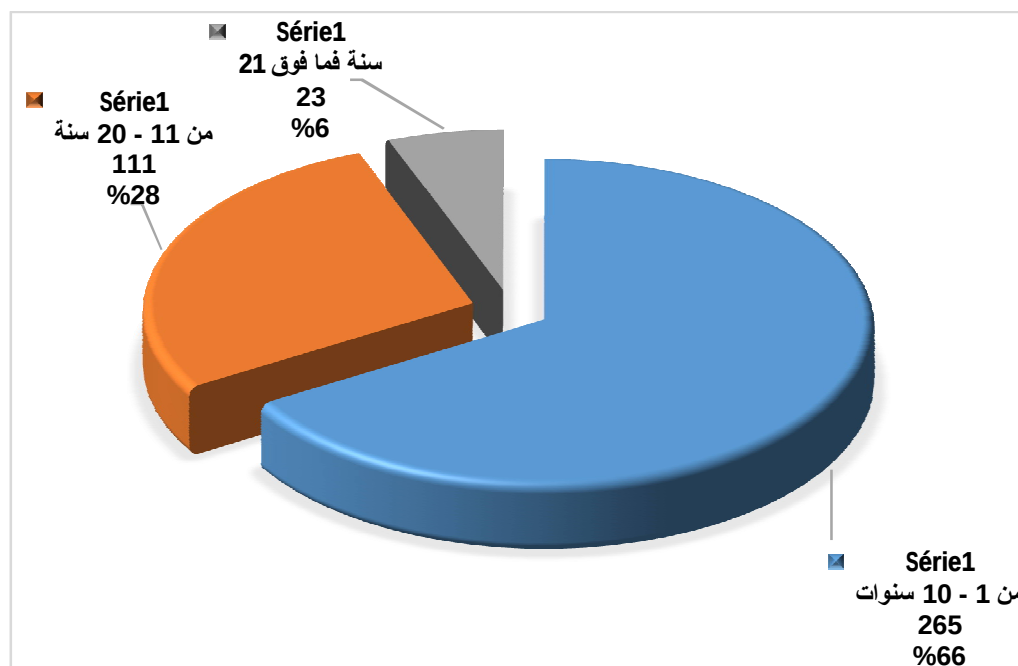
الشكل رقم (17): يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

الجدول رقم (35): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
من 1 - 10 سنوات	265	66%
من 11 - 20 سنة	111	28%
21 سنة فما فوق	23	6%
الإجمالي	399	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (399) فرداً، نلاحظ أن (265) فرداً يمثلون الأفراد الذين تراوحت خبرتهم ما بين (1-20 سنة) بنسبة بلغت (66%)، أما الذين تراوحت خبرتهم بين (11-20 سنة) فقد بلغ عددهم (111) فرداً بنسبة قدرت

بـ (28%)، في حين أن الذين كانت خبرتهم (21 فما فوق) فقد بلغ عددهم (23) فردا بنسبة قدرت بـ(6%)، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (18).

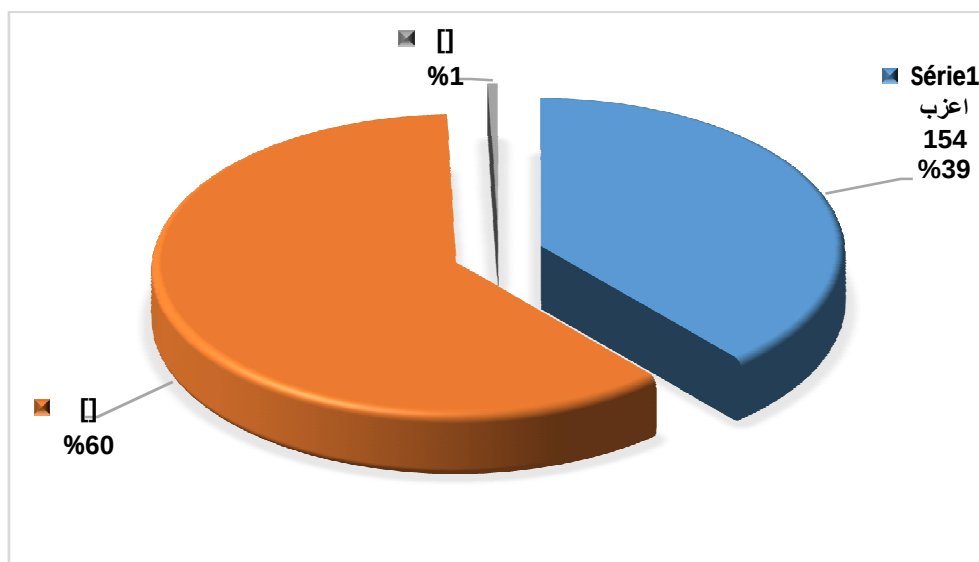


الشكل رقم (18): يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

الجدول رقم (36): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة الاجتماعية
39%	154	أعزب
60%	243	متزوج
01%	2	مطلق
100%	399	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً (399) فرداً، نلاحظ أن (154) فرداً يمثلون العزاب بنسبة بلغت (39%)، أما المتزوجون فقد بلغ عددهم (243) فرداً بنسبة قدرت بـ (60%)، في حين أن المطلقين فقد بلغ عددهم (2) فرداً بنسبة قدرت بـ (01%)، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (19).

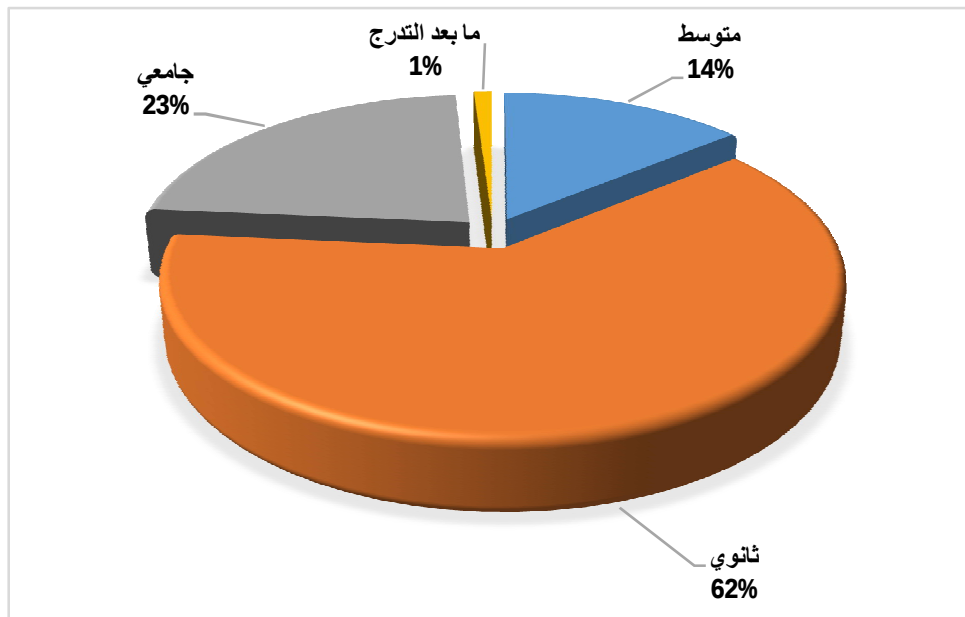


الشكل رقم (19): يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الجدول رقم (37): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
متوسط	56	14%
ثانوي	249	62%
جامعي	90	23%
ما بعد التدرج	4	1%
الإجمالي	399	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 399 فرداً، نلاحظ أن 56 أفراد لهم مستوى تعليم متوسط بنسبة بلغت 14%، أما الذين لهم مستوى تعليم ثانوي فقد بلغ عددهم 249 فرداً بنسبة قدرت بـ 62%، أما الذين لهم مستوى تعليم جامعي فقد بلغ عددهم 90 فرداً بنسبة قدرت بـ 23%، في حين أن الذين لهم مستوى تعليم ما بعد التدرج فقد بلغ عددهم 04 فرداً بنسبة قدرت بـ 01%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (20).



الشكل رقم (20): يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

7. الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

- بعد استرجاع الاستبيانات وفرزها، قام الباحث بتفريغها ثم تحليلها ومعالجتها عن طريق برنامج مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss, v. 23) وقد استخدم الأدوات الإحصائية التالية:
- التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية.
 - اختبار (t-test) لحساب الفروق في العينة.
 - اختبار تحليل التباين أحادي الاتجاه. (one way anova)
 - الاختبار البعدي (LSD) لحساب دلالة الفروق داخل المجموعات.
 - اختبار (K^2) لحساب الفروق.

خلاصة الفصل:

بعد تحديد منهج البحث، عرض الدراسة الاستطلاعية، تم تحديد مجتمع البحث وضبط عينته وخصائصها، ليأتي فيما بعد عرض أداتي جمع البيانات والمتمثلة في استبيان استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية، واستبيان مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية ووصفهما، وضبط خصائصها السيكومترية (الصدق والثبات)، والتأكد من صلاحيتها، تم تطبيق الأداتين على عينة البحث الأساسية، كما تم التطرق إلى الأساليب الإحصائية من أجل معالجة نتائج البحث، التي سوف يتم التطرق لها في فصل عرض وتحليل نتائج البحث.

الفصل السادس

عرض نتائج البحث وتحليلها

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.
2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية.
3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة.
4. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة.
5. عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة.
6. عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة.
7. عرض وتحليل نتائج الفرضية السابعة.
8. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثامنة.
9. عرض وتحليل نتائج الفرضية التاسعة.
10. عرض وتحليل نتائج الفرضية العاشرة.
11. عرض وتحليل نتائج الفرضية الحادية عشر.

عرض وتحليل نتائج فرضيات البحث:

1. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى لهذا البحث على: اختلاف ترتيب إستراتيجيات مواجهة مصادر الضغوط المهنية حسب درجة استخدامها من طرف أعوان الحماية المدنية. وللتأكد من تحقق هذه الفرضية تم استخدام اختبار الدلالة الإحصائية (ت) بالنسبة للعينة الواحدة، والتي تفترض المقارنة بين متوسط استجابات الأفراد على كل إستراتيجية بالمتوسط الفرضي لهاته الإستراتيجيات، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (38): يوضح ترتيب إستراتيجيات المواجهة تبعا لدرجة استخدامها من طرف

أفراد عينة الدراسة

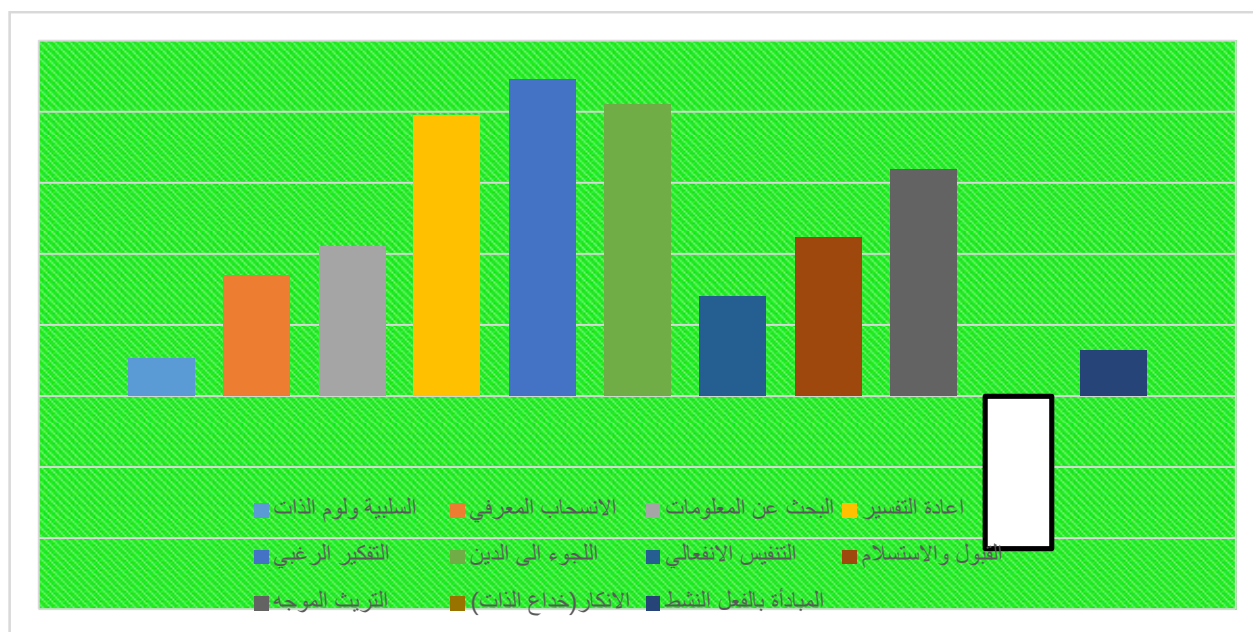
محاوّر المقياس	حجم العينة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	الفرق في المتوسطات	درجة الحرية	t	القرار	الترتيب
السلبية ولوم الذات	399	18	18.26	0.265	398	1.421	غير دال	10
الانسحاب المعرفي	399	15	15.85	0.854	398	5.395	دال 0.01	7
البحث عن المعلومات	399	9	10.05	1.055	398	8.863	دال 0.01	6
إعادة التفسير	399	15	16.97	1.979	398	12.126	دال 0.01	3
التفكير الرغبي	399	12	14.23	2.230	398	16.167	دال 0.01	1
اللجوء إلى الدين	399	9	11.06	2.060	398	14.260	دال 0.01	2
التنفيس الانفعالي	399	9	9.69	0.699	398	6.823	دال 0.01	8
القبول والاستسلام	399	9	10.11	1.115	398	11.047	دال 0.01	5
التريث الموجه	399	9	10.59	1.596	398	14.003	دال 0.01	4
الإبتكار (خداع الذات)	399	9	7.92	-1.075	398	-9.271	دال 0.01	11
المبادأة بالفعل النشط	399	12	12.32	0.320	398	2.433	دال 0.05	9

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محاور مقياس إستراتيجيات المواجهة والمتوسطات النظرية لهذه المحاور نلاحظ أن كل المتوسطات الحسابية جاءت أعلى من المتوسطات النظرية ماعدا المحور ما قبل الأخير (الإنكار) والتي كان فيه المتوسط حسابي أقل من النظري وأن كل قيم اختبار الدلالة الإحصائية (ت) كانت أغلبها دالة إحصائيا

عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$) ما يدفعنا للقول بأن محاور مقياس إستراتيجيات المواجهة تم ترتيبهم بناء على متوسط الفروقات بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية حيث جاءت مرتبة وفق الترتيب التنازلي كالتالي:

- حل محور " التفكير الرغبي " في المرتبة الأولى بمتوسط فروق بلغ 2.23.
- حل محور " اللجوء الى الدين " في المرتبة الثانية بمتوسط فروق بلغ 2.06.
- حل محور " إعادة التفسير " في المرتبة الثالثة بمتوسط فروق بلغ 1.97.
- حل محور "التريث الموجه" في المرتبة الرابعة بمتوسط فروق بلغ 1.59.
- حل محور "القبول والاستسلام" في المرتبة الخامسة بمتوسط فروق بلغ 1.11.
- حل محور "البحث عن المعلومات" في المرتبة السادسة بمتوسط فرق بلغ 1.05.
- حل محور "الانسحاب المعرفي" في المرتبة السابعة بمتوسط فروق بلغ 0.85.
- حل محور "التنفيس الانفعالي" في المرتبة الثامنة بمتوسط فروق بلغ 0.69.
- حل محور "القيم الجمالية" في المرتبة التاسعة بمتوسط فروق بلغ 0.62.
- حل محور "السلبية ولوم الذات" في المرتبة العاشرة بمتوسط فروق بلغ 0.26.
- حل محور "الإنكار(خداع الذات)" في المرتبة الحادي عشر بمتوسط فروق بلغ 1.07 -.

وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم (21): أعمدة بيانية توضح ترتيب الاستراتيجيات حسب درجة الاستخدام

2. عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية لهذه الدراسة على: "تتباين مصادر الضغوط المهنية حسب درجة التعرض لها من طرف أعوان الحماية المدنية"، ولقياس درجة الاختلاف بالنسبة لأفراد عينة الدراسة على مقياس مصادر الضغوط المهنية تم استخدام اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) لحسن التطابق وذلك بعد تصنيف أفراد العينة حسب درجة تعرضهم للمحاور الثلاث لمقياس المصادر، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (39): يوضح تصنيف أفراد العينة حسب درجة تعرضهم لمصادر الضغوط

المصادر	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرارات	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	100	%25	133	-33.0	2	102.602	0,000	دال عند 0.01
محددات متعلقة بالتنظيم	72	%18	133	-61.0				
محددات متعلقة بالحوادث الحرية	227	%57	133	94.0				
الإجمالي	399	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه رقم (54) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (399) فرداً قد تجمعت إلى ثلاث أقسام، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين يتعرضون أكثر "لمحددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل" وقد بلغ عددهم (100) فرداً بنسبة مئوية بلغت 25%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين يتعرضون أكثر "لمحددات متعلقة بالتنظيم" والبالغ عددهم (72) بنسبة مئوية قدرت بـ 18%، في حين نلاحظ أن ما نسبته 57% تمثل المجموعة الثالثة التي تحتوي على الأفراد الذين يتعرضون أكثر "لمحددات متعلقة بالحوادث الحرية" والبالغ عددهم (227)، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 102.60 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات الثلاث لصالح المجموعة الثالثة، وعليه فإن أكثر مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها أفراد عينة الدراسة هي

تلك المتعلقة بالحوادث الحرجة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

3. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة للبحث على: اختلاف إستراتيجيات المواجهة المستخدمة من طرف أفراد عينة البحث تبعاً لمصدر الضغط الذي يتعرضون له، وللتأكد من تحقق هذه الفرضية تم الاعتماد على اختبار (F) تحليل التباين الأحادي، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (40): يوضح الفروق في استخدام إستراتيجيات المواجهة تبعاً لمصادر الضغوط المهنية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
السلبية ولوم الذات	داخل المجموعات	2	50.409	3.662	0.027	دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	13.765			
	الكلي	398				
الانسحاب المعرفي	داخل المجموعات	2	15.689	1.571	0.209	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	9.985			
	الكلي	398				
البحث عن المعلومات	داخل المجموعات	2	1.729	0.305	0.737	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	5.675			
	الكلي	398				
اعادة التفسير	داخل المجموعات	2	20.028	1.891	0.152	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	10.590			
	الكلي	398				

غير دال عند 0.05	0.602	0.508	3.868	2	7.735	داخل المجموعات	التفكير الرغبي
			7.614	396	3015.052	ما بين المجموعات	
				398	3022.787	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.288	1.249	10.391	2	20.781	داخل المجموعات	اللجوء الى الدين
			8.318	396	3293.775	ما بين المجموعات	
				398	3314.556	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.233	1.462	6.112	2	12.224	داخل المجموعات	التنفيس (الانفعالي)
			4.181	396	1655.686	ما بين المجموعات	
				398	1667.910	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.643	0.442	1.801	2	3.603	داخل المجموعات	القبول والاستسلام
			4.079	396	1615.094	ما بين المجموعات	
				398	1618.697	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.257	1.364	7.059	2	14.117	داخل المجموعات	التريث الموجه
			5.177	396	2049.918	ما بين المجموعات	
				398	2064.035	الكلي	
غير دال	0.081	2.530	13.473	2	26.946	داخل المجموعات	الانكار (خداع الذات)

عند 0.05			5.325	396	2108.798	ما بين المجموعات	
				398	2135.744	الكلية	
دال عند 0.01	0.002	6.587	44.448	2	88.895	داخل المجموعات	المبادأة بالفعل النشط
			6.748	396	2672.042	ما بين المجموعات	
				398	2760.937	الكلية	

من خلال الجدول رقم (55) أعلاه وبالنظر إلى قيم اختبار الدلالة الإحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وجدنا إن أغلب المحاور كانت قيمة تحليل التباين فيها غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، وهذه المحاور هي (الانسحاب المعرفي، البحث عن المعلومات، إعادة التفسير، التفكير الرغبي، اللجوء إلى الدين، التنفيس الانفعالي، القبول والاستسلام، التزيث الموجه، الإنكار)، أما المحاور التي كانت فيها قيمة تحليل التباين دالة إحصائياً هي المحور الأول وهو (السلبية ولوم الذات) والمحور الأخير وهو (المبادأة بالفعل النشط) وبالتالي يمكن القول بأنه لا تختلف إستراتيجيات المواجهة لدى أعوان الحماية المدنية تبعاً لمصدر الضغط الذي يتعرضون له إلا في المحورين المشار إليهما سابقاً، وبما أن اختبار الدلالة (F) لا يكشف لنا عن دلالة الفروق لصالح من فإننا لجأنا إلى أحد الاختبارات البعدية وهو (LSD) وقد توضح لنا أن الفرق في الاستراتيجيين راجع إلى كل من (المحددات المتعلقة بمواقف عمليات التدخل) وكذا (المحددات المتعلقة بالتنظيم) ونسبة التأكد من هذه النتيجة المتوصل إليها هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (41): يوضح المقارنات البعدية بهدف تحديد لصالح من الفروق في مقياس

الاستراتيجيات

(LSD)	مصادر الضغط (I)	مصادر الضغط (J)	متوسط الفرق	الخطأ	الدلالة
السلبية ولوم الذات	محددات متعلقة	محددات متعلقة بالتنظيم	-0.03111	0.57344	0.957
	بمواقف عمليات التدخل	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	*1.00181	0.44530	0.025
	محددات متعلقة بالتنظيم	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	0.03111	0.57344	0.957
		محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	*1.03292	0.50182	0.040
	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	* -1.00181	0.44530	0.025
		محددات متعلقة بالتنظيم	*-1.03292	0.50182	0.040
المبادأة بالفعل النشط	محددات متعلقة	محددات متعلقة بالتنظيم	0.14222	0.40149	0.723
	بمواقف عمليات التدخل	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	*1.00811	0.31177	0.001
	محددات متعلقة بالتنظيم	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	-0.14222	0.40149	0.723
		محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	*.86588	0.35134	0.014
	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	*-1.00811	0.31177	0.001
		محددات متعلقة بالتنظيم	*-.86588	0.35134	0.014

4. عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (السن)، وللتأكد من تحقق هذه الفرضية تم الاعتماد على اختبار (F) تحليل التباين الأحادي، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (42): يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات

مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (السن)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
السلبية ولوم الذات	داخل المجموعات	2	11.221	0.804	0.448	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	13.963			
	الكلي	398				
الانسحاب المعرفي	داخل المجموعات	2	12.918	1.292	0.276	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	9.999			
	الكلي	398				
البحث عن المعلومات	داخل المجموعات	2	4.889	0.864	0.422	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	5.659			
	الكلي	398				
إعادة التفسير	داخل المجموعات	2	5.191	0.487	0.615	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	10.665			
	الكلي	398				

غير دال عند 0.05	0.655	0.423	3.225	2	6.450	داخل المجموعات	التفكير الرغبي
			7.617	396	3016.337	ما بين المجموعات	
				398	3022.787	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.578	0.549	4.583	2	9.167	داخل المجموعات	اللجوء الى الدين
			8.347	396	3305.389	ما بين المجموعات	
				398	3314.556	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.916	0.088	0.371	2	0.742	داخل المجموعات	التنفيس (الانفعالي)
			4.210	396	1667.168	ما بين المجموعات	
				398	1667.910	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.574	0.556	2.267	2	4.533	داخل المجموعات	القبول والاستسلام
			4.076	396	1614.164	ما بين المجموعات	
				398	1618.697	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.944	0.057	0.298	2	0.596	داخل المجموعات	التريث الموجه
			5.211	396	2063.439	ما بين المجموعات	
				398	2064.035	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.138	1.990	10.627	2	21.255	داخل المجموعات	الإنكار (خداع الذات)
			5.340	396	2114.489	ما بين المجموعات	
				398	2135.744	الكلي	

غير دال عند 0.05	0.244	1.414	9.787	2	19.573	داخل المجموعات	المبادأة بالفعل النشط
			6.923	396	2741.364	ما بين المجموعات	
				398	2760.937	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.544	0.610	219.322	2	438.643	داخل المجموعات	المقياس ككل
			359.455	396	142344.14 3	ما بين المجموعات	
				398	142782.78 7	الكلي	

من خلال الجدول رقم (57) أعلاه وبالنظر إلى قيم اختبار الدلالة الإحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس إستراتيجيات مواجهة مصادر الضغوط بالنسبة للمحور الأول والتي بلغت (0.80) وبالنسبة للمحور الثاني (1.29) وبالنسبة للمحور الثالث (0.86) وبالنسبة للمحور الرابع (0.48) وبالنسبة للمحور الخامس (0.42) وبالنسبة للمحور السادس (0.54) وبالنسبة للمحور السابع (0.08) وبالنسبة للمحور الثامن (0.55) وبالنسبة للمحور التاسع (0.05) وبالنسبة للمحور العاشر (1.99) وبالنسبة للمحور الحادي عشر (1.41) أما بالنسبة للمقياس ككل (0.61)، نلاحظ أن كلها قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) وهذا ما يدل على عدم تحقق الفرضية الرابعة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة المتوصل إليها هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

5. عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية الخامسة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير (الخبرة المهنية)، وللتأكد من تحقق هذه الفرضية تم الاعتماد على اختبار (F) تحليل التباين الأحادي، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (43): يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات

مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (الخبرة)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
السلبية ولوم الذات	داخل المجموعات	2	6.477	0.463	0.630	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	13.987			
	الكلي	398				
الانسحاب المعرفي	داخل المجموعات	2	15.695	1.572	0.209	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	9.985			
	الكلي	398				
البحث عن المعلومات	داخل المجموعات	2	18.632	3.333	0.037	دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	5.590			
	الكلي	398				
اعادة التفكير	داخل المجموعات	2	19.836	1.873	0.155	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	10.591			
	الكلي	398				
التفكير الراجي	داخل المجموعات	2	8.693	1.145	0.319	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	7.589			
	الكلي	398				

غير دال عند 0.05	0.987	0.013	0.110	2	0.221	داخل المجموعات	اللجوء إلى الدين
			8.370	396	3314.336	ما بين المجموعات	
				398	3314.556	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.617	0.484	2.034	2	4.067	داخل المجموعات	التنفيس (الانفعالي)
			4.202	396	1663.843	ما بين المجموعات	
				398	1667.910	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.755	0.282	1.150	2	2.300	داخل المجموعات	القبول والاستسلام
			4.082	396	1616.397	ما بين المجموعات	
				398	1618.697	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.613	0.490	2.550	2	5.099	داخل المجموعات	التريث الموجه
			5.199	396	2058.936	ما بين المجموعات	
				398	2064.035	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.480	0.736	3.953	2	7.906	داخل المجموعات	الإنكار (خداع الذات)
			5.373	396	2127.838	ما بين المجموعات	
				398	2135.744	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.722	0.326	2.267	2	4.535	داخل المجموعات	المبادأة بالفعل النشط
			6.961	396	2756.402	ما بين المجموعات	
				398	2760.937	الكلي	

غير دال عند 0.05	0.750	0.288	103.807	2	207.613	داخل المجموعات	المقياس ككل
			360.038	396	142575.17 4	ما بين المجموعات	
				398	142782.78 7	الكلي	

من خلال الجدول رقم (58) أعلاه وبالنظر إلى قيم اختبار الدلالة الإحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس إستراتيجيات مواجهة مصادر الضغوط بالنسبة للمحور الأول والتي بلغت (0.46) وبالنسبة للمحور الثاني (1.57) وبالنسبة للمحور الثالث (3.33) وبالنسبة للمحور الرابع (1.87) وبالنسبة للمحور الخامس (1.14) وبالنسبة للمحور السادس (0.01) وبالنسبة للمحور السابع (0.48) وبالنسبة للمحور الثامن (0.28) وبالنسبة للمحور التاسع (0.49) وبالنسبة للمحور العاشر (0.73) وبالنسبة للمحور الحادي عشر (0.32) أما بالنسبة للمقياس ككل (0.28)، نلاحظ أن كلها قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) ما عدا في المحور الثالث أين كانت الفروق دالة وكانت لصالح فئة من سنة إلى 10 سنوات كما أظهرها معامل (LSD) للمقارنات البعدية (أنظر إلى الملحق رقم 03)، وعلى العموم تم رفض فرضية البحث الخامسة أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (الخبرة)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة المتوصل إليها هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

6. عرض وتحليل نتائج الفرضية السادسة:

نصت الفرضية السادسة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (الحالة الاجتماعية)، وللتأكد من تحقق هذه الفرضية تم الاعتماد على اختبار (F) تحليل التباين الأحادي، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (44): يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في إستخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير (الحالة الاجتماعية)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
السلبية ولوم الذات	داخل المجموعات	2	4.202	0.300	0.741	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	13.999			
	الكلية	398				
الانسحاب المعرفي	داخل المجموعات	2	6.507	0.649	0.523	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	10.032			
	الكلية	398				
البحث عن المعلومات	داخل المجموعات	2	0.360	0.063	0.939	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	5.682			
	الكلية	398				
إعادة التفكير	داخل المجموعات	2	12.936	1.217	0.297	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	10.626			
	الكلية	398				
التفكير الراجحي	داخل المجموعات	2	10.177	1.342	0.262	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	7.582			
	الكلية	398				

غير دال عند 0.05	0.150	1.904	15.787	2	31.575	داخل المجموعات	اللجوء إلى الدين
			8.290	396	3282.982	ما بين المجموعات	
				398	3314.556	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.442	0.818	3.433	2	6.865	داخل المجموعات	التنفيس (الانفعالي)
			4.195	396	1661.044	ما بين المجموعات	
				398	1667.910	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.593	0.523	2.133	2	4.266	داخل المجموعات	القبول والاستسلام
			4.077	396	1614.431	ما بين المجموعات	
				398	1618.697	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.842	0.172	0.897	2	1.794	داخل المجموعات	التريث الموجه
			5.208	396	2062.242	ما بين المجموعات	
				398	2064.035	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.792	0.234	1.258	2	2.517	داخل المجموعات	الانكار (خداع الذات)
			5.387	396	2133.228	ما بين المجموعات	
				398	2135.744	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.260	1.353	9.369	2	18.738	داخل المجموعات	المبادأة بالفعل النشط
			6.925	396	2742.199	ما بين المجموعات	
				398	2760.937	الكلي	

غير دال عند 0.05	0.935	0.067	24.195	2	48.391	داخل المجموعات	المقياس ككل
			360.440	396	142734.39 6	ما بين المجموعات	
				398	142782.78 7	الكلي	

من خلال الجدول رقم (59) أعلاه وبالنظر إلى قيم اختبار الدلالة الاحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس إستراتيجيات مواجهة مصادر الضغوط بالنسبة للمحور الاول والتي بلغت (0.30) وبالنسبة للمحور الثاني (0.64) وبالنسبة للمحور الثالث (0.06) وبالنسبة للمحور الرابع (1.21) وبالنسبة للمحور الخامس (1.34) وبالنسبة للمحور السادس (1.90) وبالنسبة للمحور السابع (0.81) وبالنسبة للمحور الثامن (0.52) وبالنسبة للمحور التاسع (0.17) وبالنسبة للمحور العاشر (0.23) وبالنسبة للمحور الحادي عشر (1.35) أما بالنسبة للمقياس ككل (0.06)، نلاحظ أن كلها قيم غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) وبالتالي هذا مايدل على عدم تحقق الفرضية السادسة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة المتوصل إليها هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

7. عرض وتحليل نتائج الفرضية السابعة:

نصت الفرضية السابعة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (المستوى التعليمي)، وللتأكد من تحقق هذه الفرضية تم الاعتماد على اختبار (F) تحليل التباين الأحادي، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (45): يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات

مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (المستوى التعليمي)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
السلبية ولوم الذات	داخل المجموعات	3	3.510	0.250	0.861	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	395	14.029			
	الكلي	398				
الانسحاب المعرفي	داخل المجموعات	3	9.828	0.981	0.402	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	395	10.015			
	الكلي	398				
البحث عن المعلومات	داخل المجموعات	3	1.563	0.275	0.844	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	395	5.686			
	الكلي	398				
إعادة التفكير	داخل المجموعات	3	8.200	0.770	0.512	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	395	10.656			
	الكلي	398				
التفكير الراجحي	داخل المجموعات	3	5.025	0.660	0.577	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	395	7.614			
	الكلي	398				

غير دال عند 0.05	0.983	0.055	0.465	3	1.394	داخل المجموعات	اللجوء الى الدين
			8.388	395	3313.162	ما بين المجموعات	
				398	3314.556	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.955	0.109	0.459	3	1.376	داخل المجموعات	التنفيس (الانفعالي)
			4.219	395	1666.534	ما بين المجموعات	
				398	1667.910	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.218	1.484	6.012	3	18.036	داخل المجموعات	القبول والاستسلام
			4.052	395	1600.660	ما بين المجموعات	
				398	1618.697	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.791	0.348	1.813	3	5.440	داخل المجموعات	التريث الموجه
			5.212	395	2058.595	ما بين المجموعات	
				398	2064.035	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.102	2.083	11.085	3	33.255	داخل المجموعات	الانكار (خداع الذات)
			5.323	395	2102.490	ما بين المجموعات	
				398	2135.744	الكلي	
غير دال عند 0.05	0.469	0.846	5.877	3	17.632	داخل المجموعات	المبادأة بالفعل النشط
			6.945	395	2743.306	ما بين	

						المجموعات	
				398	2760.937	الكلية	
غير دال عند 0.05	0.694	0.484	174.249	3	522.746	داخل المجموعات	المقياس ككل
			360.152	395	142260.041	ما بين المجموعات	
				398	142782.787	الكلية	

من خلال الجدول رقم (60) أعلاه وبالنظر إلى قيم اختبار الدلالة الإحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس إستراتيجيات مواجهة مصادر الضغوط بالنسبة للمحور الأول والتي بلغت (0.25) وبالنسبة للمحور الثاني (0.98) وبالنسبة للمحور الثالث (0.27) وبالنسبة للمحور الرابع (0.77) وبالنسبة للمحور الخامس (0.66) وبالنسبة للمحور السادس (0.05) وبالنسبة للمحور السابع (0.10) وبالنسبة للمحور الثامن (1.48) وبالنسبة للمحور التاسع (0.34) وبالنسبة للمحور العاشر (2.08) وبالنسبة للمحور الحادي عشر (0.84) أما بالنسبة للمقياس ككل (0.48)، نلاحظ أن كلها قيم غير دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) وهذا ما يشير إلى عدم تحقق الفرضية السابعة التي تنص على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (المستوى التعليمي)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة المتوصل إليها هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

8. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثامنة:

نصت الفرضية الثامنة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (السن)، وللتأكد من تحقق هذه الفرضية تم الاعتماد على اختبار (F) تحليل التباين الأحادي، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (46): يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مصادر الضغوط المهنية

بأبعادها تبعا لمتغير (السن)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	داخل المجموعات	2	406.261	5.728	0.004	دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	70.919			
	الكلي	398				
محددات متعلقة بالتنظيم	داخل المجموعات	2	490.105	6.962	0.001	دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	70.393			
	الكلي	398				
محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	داخل المجموعات	2	7.632	0.160	0.853	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	47.838			
	الكلي	398				
المصادر ككل	داخل المجموعات	2	1917.586	4.809	0.009	دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	398.714			
	الكلي	398				

من خلال الجدول رقم (61) أعلاه وبالنظر إلى قيم اختبار الدلالة الإحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس مصادر الضغوط والتي بلغت بالنسبة في المحور الأول (5.72) وبالنسبة للمحور الثاني والتي بلغت (6.96) وبالنسبة للمحور الثالث والتي بلغت (0.85) أما بالنسبة للمقياس ككل فقد بلغت (4.80)، نلاحظ أن كلها قيم دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا (0.01)

ماعدًا المحور الثالث أين كانت قيمة تحليل التبيان غير دالة وبالتالي تحقق الفرضية باستثناء بعد واحد (البعد الثالث) ونسبة التأكد من هذه النتيجة المتوصل إليها هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

وبما أن اختبار الدلالة الإحصائية (F) لا يوضح لصالح من كانت الفروق فقد تم الاستعانة باختبار (LSD) من أجل تحديد الفروق، وقد اتضح أن الفروق في المحور الأول والثاني والمقياس ككل كانت لصالح الفئة العمرية من 41 سنة إلى 50 سنة، كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (47): يوضح المقارنات البعدية بهدف تحديد لصالح من الفروق في مقياس

المصادر

(LSD)	السن (I)	السن (J)	متوسط الفرق	الخطأ	الدلالة	القرار
محددات متعلقة بموقف عمليات التدخل	30-20 سنة	31-40 سنة	-1.74304	0.92987	0.062	غير دال عند 0.05
		41-50 سنة	*-4.50572	1.34713	0.001	دال عند 0.05
	31-40 سنة	30-20 سنة	1.74304	0.92987	0.062	غير دال عند 0.05
		41-50 سنة	*-2.76268	1.27623	0.031	دال عند 0.05
	41-50 سنة	30-20 سنة	*4.50572	1.34713	0.001	دال عند 0.05
		31-40 سنة	*2.76268	1.27623	0.031	دال عند 0.05
محددات متعلقة بالتنظيم	30-20 سنة	31-40 سنة	-1.18100	0.92641	0.203	غير دال عند 0.05
		41-50 سنة	*-4.99057	1.34212	0.000	دال عند 0.05
	31-40 سنة	30-20 سنة	1.18100	0.92641	0.203	غير دال عند 0.05
		41-50 سنة	*-3.80957	1.27149	0.003	دال عند 0.05
	41-50 سنة	30-20 سنة	*4.99057	1.34212	0.000	دال عند 0.05
		31-40 سنة	*3.80957	1.27149	0.003	دال عند 0.05
مصادر الضغط ككل	30-20 سنة	31-40 سنة	-3.34499	2.20480	0.130	غير دال عند 0.05
		41-50 سنة	*-9.87609	3.19418	0.002	دال عند 0.05
	31-40 سنة	30-20 سنة	3.34499	2.20480	0.130	غير دال عند 0.05
		41-50 سنة	*-6.53110	3.02607	0.032	دال عند 0.05

0.05 دال عند	0.002	3.19418	*9.87609	30-20 سنة	50-41 سنة	
0.05 دال عند	0.032	3.02607	*6.53110	40-31 سنة		

9. عرض وتحليل نتائج الفرضية التاسعة:

نصت الفرضية التاسعة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعا لمتغير (الخبرة)، ولقياس الفرق تم الاعتماد على اختبار (F) تحليل التباين الأحادي، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (48): يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مصادر الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (الخبرة)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	داخل المجموعات	2	276.635	3.865	0.022	دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	71.574			
	الكلية	398				
محددات متعلقة بالتنظيم	داخل المجموعات	2	359.713	5.063	0.007	دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	71.051			
	الكلية	398				
محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	داخل المجموعات	2	0.290	0.006	0.994	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	47.875			
	الكلية	398				
المصادر ككل	داخل المجموعات	2	1238.915	3.081	0.047	دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	396	402.142			
	الكلية	398				

من خلال الجدول رقم (63) أعلاه وبالنظر إلى قيم اختبار الدلالة الإحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس مصادر الضغوط والتي بلغت بالنسبة في المحور الأول (3.86)

وبالنسبة للمحور الثاني والتي بلغت (5.06) وبالنسبة للمحور الثالث والتي بلغت (0.006) أما بالنسبة للمقياس ككل فقد بلغت (3.08)، نلاحظ أن كلها قيم دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) ماعدا المحور الثالث أين كانت قيمة تحليل التبيان غير دالة وبالتالي هذا ما يدل على تحقق الفرضية التاسعة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة المتوصل إليها هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%. وبما أن اختبار الدلالة الإحصائية (F) لا يوضح لصالح من كانت الفروق فقد تم الاستعانة باختبار (LSD) من أجل تحديد الفروق، وقد أتضح أن الفروق في المحور الأول والثاني والمقياس ككل كانت لصالح الذين تراوحت خبراتهم من 11 سنة إلى 20 سنة وكذا من 21 سنة فما فوق، كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (49): يوضح المقارنات البعدية بهدف تحديد لصالح من الفروق في مقياس

المصادر

(LSD)	الخبرة (I)	الخبرة (J)	متوسط الفرق	الخطأ	الدلالة	القرار
محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	من 1 - 10 سنوات	من 11-20 سنة	-2.23325*	0.95650	0.020	دال عند 0.05
		21 سنة فما فوق	-3.40246	1.83902	0.065	غير دال عند 0.05
	من 11 - 20 سنة	من 1-10 سنوات	*2.23325	0.95650	0.020	دال عند 0.05
		21 سنة فما فوق	-1.16921	1.93823	0.547	غير دال عند 0.05
	21 سنة فما فوق	من 1-10 سنوات	3.40246	1.83902	0.065	غير دال عند 0.05
		من 11-20 سنة	1.16921	1.93823	0.547	غير دال عند 0.05
محددات متعلقة بالتعليم	من 1 - 10 سنوات	من 11-20 سنة	-2.45290*	0.95301	0.010	دال عند 0.05
		21 سنة فما فوق	-4.11173*	1.83230	0.025	دال عند 0.05
	من 11 - 20 سنة	من 1-10 سنوات	*2.45290	0.95301	0.010	دال عند 0.05
		21 سنة فما فوق	-1.65883	1.93114	0.391	غير دال عند 0.05
	21 سنة فما فوق	من 1-10 سنوات	*4.11173	1.83230	0.025	دال عند 0.05

	من 11-20 سنة	1.65883	1.93114	0.391	غير دال عند 0.05	
مصادر الضغوط كلل	من 1 - 10 سنوات	من 11-20 سنة	*-4.60112	2.26725	0.043	دال عند 0.05
		21 سنة فما فوق	-7.51534	4.35912	0.085	غير دال عند 0.05
	من 11 - 20 سنة	من 1-10 سنوات	4.60112*	2.26725	0.043	دال عند 0.05
		21 سنة فما فوق	-2.91422	4.59427	0.526	غير دال عند 0.05
	21 سنة فما فوق	من 1-10 سنوات	7.51534	4.35912	0.085	غير دال عند 0.05
		من 11-20 سنة	2.91422	4.59427	0.526	غير دال عند 0.05

مصادر الضغوط ككل

10. عرض وتحليل نتائج الفرضية العاشرة:

نصت الفرضية العاشرة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعا لمتغير (الحالة الاجتماعية)، وللتأكد من تحقق الفرضية تم الاعتماد على اختبار (F) تحليل التباين الأحادي، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (50): يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مصادر الضغوط المهنية

بأبعادها تبعا لمتغير (الحالة الاجتماعية)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
داخل المجموعات	472.149	2	236.074	3.289	0.038	دال عند 0.05
ما بين المجموعات	28424.413	396	71.779			
الكلية	28896.561	398				
داخل المجموعات	1098.822	2	549.411	7.838	0.000	دال عند 0.05
ما بين المجموعات	27756.928	396	70.093			

						المجموعات	
				398	28855.749	الكلية	
غير دال عند 0.05	0.502	0.689	32.891	2	65.782	داخل المجموعات	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة
			47.710	396	18893.156	ما بين المجموعات	
				398	18958.937	الكلية	
دال عند 0.05	0.018	4.084	1634.30 2	2	3268.605	داخل المجموعات	المصادر ككل
			400.145	396	158457.38 5	ما بين المجموعات	
				398	161725.99 0	الكلية	

من خلال الجدول رقم (65) أعلاه وبالنظر إلى قيم اختبار الدلالة الإحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس مصادر الضغوط والتي بلغت بالنسبة في المحور الأول (3.28) وبالنسبة للمحور الثاني والتي بلغت (7.83) وبالنسبة للمحور الثالث والتي بلغت (0.68) أما بالنسبة للمقياس ككل فقد بلغت (4.08)، نلاحظ أن كلها قيم دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) ماعدا المحور الثالث أين كانت قيمة تحليل التباين غير دالة وهذا ما يدل على تحقق الفرضية العاشرة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة المتوصل إليها هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

وبما أن اختبار الدلالة الإحصائية (F) لا يوضح لصالح من كانت الفروق فقد تم الاستعانة باختبار (LSD) من أجل تحديد الفروق، وقد اتضح أن الفروق في المحور الأول والثاني والمقياس ككل كانت لصالح فئة المتزوجين بالنسبة للمحور الأول والمقياس ككل، أما بالنسبة للمحور الثاني فقد كانت الفروق فيه لصالح فئتي المتزوجين والمطلقين معا، كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (51): يوضح المقارنات البعدية بهدف تحديد لصالح من الفروق

في مقياس المصادر

(LSD)	الحالة الاج(I)	الحالة الاج (J)	متوسط الفرق	الخطأ	الدلالة	القرار
محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	أعزب	متزوج	-2.23783*	0.87263	0.011	دال عند 0.05
		مطلق	-1.14935	6.02955	0.849	غير دال عند 0.05
	متزوج	اعزب	2.23783*	0.87263	0.011	دال عند 0.05
		مطلق	1.08848	6.01538	0.857	غير دال عند 0.05
	مطلق	اعزب	1.14935	6.02955	0.849	غير دال عند 0.05
		متزوج	-1.08848	6.01538	0.857	غير دال عند 0.05
محددات متعلقة بالتنظيم	اعزب	متزوج	-2.73724*	0.86232	0.002	دال عند 0.05
		مطلق	-15.72078*	5.95834	0.009	دال عند 0.05
	متزوج	اعزب	2.73724*	0.86232	0.002	غير دال عند 0.05
		مطلق	-12.98354*	5.94433	0.030	دال عند 0.05
	مطلق	أعزب	15.72078*	5.95834	0.009	غير دال عند 0.05
		متزوج	12.98354*	5.94433	0.030	غير دال عند 0.05
مصادر الضغط ككل	أعزب	متزوج	-5.67866*	2.06035	0.006	دال عند 0.05
		مطلق	-14.20130	14.23625	0.319	غير دال عند 0.05
	متزوج	أعزب	5.67866*	2.06035	0.006	دال عند 0.05
		مطلق	-8.52263	14.20279	0.549	غير دال عند 0.05

غير دال عند 0.05	0.319	14.23625	14.20130	أعزب	مطلق	
غير دال عند 0.05	0.549	14.20279	8.52263	متزوج		

11. عرض وتحليل نتائج الفرضية الحادية عشر:

نصت الفرضية الحادية عشر للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعا لمتغير (المستوى التعليمي)، وللتأكد من تحقق الفرضية تم الاعتماد على اختبار (F) تحليل التباين الأحادي، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (52) يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده

تبعا لمتغير (المستوى التعليمي)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	داخل المجموعات	3	27.155	0.372	0.773	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	395	72.950			
	الكلي	398				
محددات متعلقة بالتنظيم	داخل المجموعات	3	71.819	0.991	0.397	غير دال عند 0.05
	ما بين المجموعات	395	72.507			
	الكلي	398				
محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	داخل المجموعات	3	40.704	0.854	0.465	غير دال عند 0.05
	ما بين	395	47.688			

						المجموعات	
				398	18958.937	الكلي	
			85.823	3	257.468	داخل المجموعات	
غير دال عند 0.05	0.889	0.210	408.781	395	161468.522	ما بين المجموعات	المصادر ككل
				398	161725.990	الكلي	

من خلال الجدول رقم (67) وبالنظر إلى قيم اختبار الدلالة الإحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس مصادر الضغوط والتي بلغت بالنسبة في المحور الأول (0.37) وبالنسبة للمحور الثاني والتي بلغت (0.99) وبالنسبة للمحور الثالث والتي بلغت (0.85) أما بالنسبة للمقياس ككل فقد بلغت (0.21)، نلاحظ أن كلها قيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) وبالتالي هذا ما يشير إلى عدم تحقق الفرضية الحادية عشر، ونسبة التأكد من هذه النتيجة المتوصل إليها هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

الفصل السابع

مناقشة وتفسير نتائج البحث

1. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
3. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
4. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة
6. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السادسة
7. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية السابعة
8. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثامنة
9. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية التاسعة
10. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العاشرة
11. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الحادية عشر

1. مناقشة وتفسير الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى لهذه الدراسة على: يختلف ترتيب استراتيجيات مواجهة مصادر الضغوط المهنية حسب درجة استخدامها من طرف أعوان الحماية المدنية.

أشارت النتائج المتوصل إليها أن كل المتوسطات الحسابية جاءت أعلى من المتوسطات النظرية وأن كل قيم اختبار الدلالة الإحصائية (ت) كانت أغلبها دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، حيث جاءت محوري " التفكير الرغبي، واللجوء إلى الدين" بمتوسطي فروق بلغا على الترتيب (2.23، 2.06) وهو ما يتفق مع دراسة العارضة معاذ (1998) إن أهم الاستراتيجيات التي يستخدمها معلمو المدارس الثانوية في مواجهتهم للضغوط المهنية تمثلت في (الضبط الذاتي والعبادة). وكذا ما أشارت إليه بن زروال، (2002) في دراستها، والتي وجود توافق نسبي بين ما يقترحه المرشدون النفسانيون من استراتيجيات وقائية وعلاجية مثل (الاسترخاء) وما يستخدمه أفراد عينة هذه الدراسة من آليات دفاعية ضد الضغوط المهنية مثل (الصلاة، والدعاء والقران الكريم). وأيضاً ما أشار إليه ستيرز (1994) Steers وبلاك Black في نماذج إستراتيجية مواجهة الضغوط من تنمية الوعي الذي يمكن من زيادة الوعي والرغبة لدى الأفراد ومعرفتهم للعمل ويمكنهم تعلم حدودهم والتكهن بالمشكلات الكامنة والناجمة عن ضغوط العمل، كما يؤكد (لوكيا، وبن زروال، 2006) أن الصلاة والإيمان العميق يقللان من تأثيرات المشاغل والقلق والإجهاد والمخاوف على الفرد. فوقوف الإنسان أمام الله سبحانه وتعالى في خشوع وتضرع يمدّه بطاقة روحية تبعث فيه الشعور بالصفاء الروحي والأمن النفسي. ويفسر الباحث ميل أعوان الحماية المدنية إلى التفكير الرغبي نتيجة متطلبات وظيفة الأعوان بناء على توصيفها، بالإضافة إلى برامج التكوين والتدريب التي يخضع لها الأعوان، كالمطلوبات الذهنية التي تستوجب التركيز واتخاذ القرارات الصائبة والفعالة في أقصر وقت ممكن، وزيادة على ذلك ضبط المشاعر الانفعالية أثناء اتخاذ القرارات في جو يسوده في كثير من الأحيان القلق، الخوف، الغضب، لذا نجد الأعوان يلجؤون إلى التفكير في أنجع الحلول أثناء عمليات التدخل دون التفكير في الفشل المحتمل، وهذا ما يترجم في مرحلة ما قبل التدخل حين تظهر آثار الضغط على المستوى السلوكي والانفعالي، أما بالنسبة للجوء إلى الدين فيفسرها الباحث على أساس الوازع الديني الإسلامي حيث يلجأ الفرد حين تعرضه للمواقف الضاغطة، ومن أجل التحول إلى حالة الهدوء والطمأنينة تكون العودة إلى الدين من خلال الدعاء، قراءة القرآن، والصلاة حين تفشل الأنواع الأخرى من الطرق والأساليب والعلاجات في تخفيف آثار الضغوط، وهذا ما ذهب إليه الطبيب طوماس

هايسلوب (Thomas Haislop)، الذي أشار إلى أن الصلاة أهم وسيلة عرفت لبث الطمأنينة في النفوس والهدوء النفسي. ونقلنا عن مقدم (2010) أن كثيرا من الدراسات كدراسة الشويعر (1984)، أبو سوسو (1986)، عوض (1987)، عسيري (1993)، كوهين وبارك (Cohin & Park 1993)، كشفت أن اللجوء إلى الدين يخفف من الضغوط مهما كان مصدرها، وفي دراسة حول علاقة الدين بالارتياح النفسي الذي قام به فريق بحث بمخبر العمليات التربوية والسياق الاجتماعي حول عينة من مختلف طبقات المجتمع الجزائري أنه كلما كانت مستويات التدين مرتفعة زاد من ارتياح الفرد الجزائري.

كما أن استراتيجيات "إعادة التفسير، التريث الموجه، البحث عن المعلومات" «بمتوسطات فروق بلغت على الترتيب (1.97، 1.11)، وهو ما أشار إليه التويم 2005 في دراسته أن الضباط العاملين في جوازات مدينة الرياض يلجؤون إلى عدة أساليب لمواجهة ضغوط العمل والحد من شدتها كتعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة في العمل ومناقشة المشكلات مع الزملاء في العمل، دراسة الشخابنة (2010) التي أشارت الأساليب التي يستخدمها العاملون للتكيف مع الضغوط النفسية هي: التدبر النشط، ثم التخطيط، بعدها اللجوء إلى الدعم الأدائي، والتقبل، ولوم الذات، وإعادة التشكيل الإيجابي، والتدين. كما أن محور "التفيس الانفعالي" أشار إليه التويم حيث يقوم أفراد الشرطة بالتفيس الانفعالي من خلال عمليات الاسترخاء والاستماع إلى الموسيقى، وممارسة الرياضة، وهذا ما اتفقت عليه مع دراسة عبد المطلب (2003) يفضل أفراد عينة هذه الدراسة وسائل معينة للتكيف مع ضغوط العمل التي يواجهونها تمثلت في الأساليب الإرشادية والأنشطة التي تتضمن المناقشة مع الزملاء في المهنة كـ (سماع الموسيقى والتفكير في المستقبل) وهذا ما أشار إليه بركات (2010)، وراتب (2004) والذي اعتبر أن الاسترخاء حالة أو استجابة مدركة إيجابية يشعر فيها الشخص بالتخلص من التوتر أو الإجهاد.

أما استراتيجيه " الإنكار (خداع الذات)" والذي كان فيه المتوسط حسابي أقل من النظري، حيث تختلف مع دراسة الشخابنة (2010) التي أشارت أن من بين الأساليب التي يستخدمها العاملون للتكيف تشتيت الانتباه، واللجوء إلى الإنكار، حيث يرجع الباحث هذا الاختلاف لطبيعة وخاصة مهنة الحماية المدنية والصفات الواجب توافرها لدى أعوانها كالإقدام، الصبر، ومواجهة الأخطار، وبالتالي يكون خداع الذات لديهم أقل من غيرهم في المهن الأخرى في التعليم والصحة والإدارة، وهذا ما يؤكد المرسوم التنفيذي 106-11 المؤرخ في 06 مارس 2011 والمتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالحماية المدنية، وفي مادته العاشرة التي تعرض منطوق القسم

الذي يؤديه أعوان الحماية المدنية والذي في مضمونه أنهم يلبون النداء في ظل كل الظروف دون رفض أو امتناع. .

2. مناقشة وتفسير الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية لهذه الدراسة على: تتباين مصادر الضغوط المهنية حسب درجة التعرض لها من طرف أعوان الحماية المدنية.

كانت النتيجة المتوصل إليها أن أكثر مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها أفراد عينة الدراسة هي تلك المتعلقة بالحوادث الحرجة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%. وهو ما يتفق مع دراسة السبيعي (1999) والذي يرى أن من أكثر أنماط ضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط الشرطة بمدينة الرياض تمثل في (ارتباكهم في العمل وعدم استقرارهم النفسي)، وأن من أهم مصادر ضغوط العمل لدى ضباط الشرطة تمثلت في (نوع العمل، وكمية العمل). كما اتفقت مع دراسة فاروق (2009) والذي يرى أن الأسباب والعوامل المؤدية لظهور ضغط العمل العوامل المرتبطة ببيئة العمل الخارجية وما تشتمل عليه من أحداث غير متوقعة، والذي يرتبط بطبيعة العمل في الحماية المدنية والذي يتميز بوجود أحداث حرجة غير منتظرة وغير متوقعة. كما اتفقت مع دراسة النجار (2009) التي توصلت إلى وجود تفاوت في حدة الضغط المتولد عن المصادر، حيث كان مصدر الحوادث الحرجة هو الأقوى مقارنة بمصدري التدخلات وعوامل التنظيم، ويرى الباحث أن قوة مصدر الحوادث الحرجة في البحث الحالي والدراسات السابقة يرجع بالأساس لطبيعة مجتمع وعينة البحث والمتمثلة في الشرطة والحماية المدنية، هذه الأسلاك الأمنية التي تتشابه في ظروف العمل، والمخاطر، وطبيعة التدخلات، والتي أبرزها الحوادث الحرجة التي تهدد حياتهم وتنتج لديهم انفعالات قوية لأنها تتجاوز قدرته على مواجهتها، سواء أثناء الحادث أو بعده، وهذا ما ذهب إليه كل من ميتشل وآخرون (1989، Mitchell & Al).

وجاء مصدر المحددات المتعلقة بمواقف عمليات التدخل ثانيا بنسبة مئوية (25%)، وبتكرار مشاهد قدره (100) مرة، وهو ما يتوافق ودراسة عثمان (2010)، والذي أشار بأن المواقف تثير الأفراد على المستوى المعرفي، والسلوكي والفيزيولوجي، فقبل التدخل تظهر آثار الضغط في شكل قلق «Angoisse»، وخوف من حدث سابق عاشه ويخاف تكراره، التعرض للموت، أن يكون مستواه أقل من المعتاد وبالتالي يصبح يشكل خطرا على زملائه. حتى أثناء التدخل فإن الأعوان وبمجرد صافرة الإنذار يتولد لديهم التوتر الانفعالي الذي يختلف من فرد إلى آخر حسب يقظة الفرد ذاته، الذي

غالبا ما يعود إلى القلق والخوف من اللياقة البدنية، وعدم الاستعداد، والخوف من مواجهة ظروف صعبة في موقع التدخل كوجود مواد سامة، وعلى المستوى السلوكي فتظهر تدخلات أعوان الحماية المدنية بنشاط مفرط غير منظم، ذو أصل قلقي، متسمة بالسرعة والانجاز في أقصر وقت ممكن، وهذا راجع إلى طبيعة الموقف، سلوكيات الضحايا المسعفين، والمشاهد المؤلمة والخطيرة للضحايا والتي لا يطاق رؤيتها، والخوف من الفشل في إتمام المهمة بنجاح، وهي من مصادر المولدة للضغط لدى الأعوان، وهو ما يفسر التخوف والقلق الذي ينتاب الأعوان عندما يتعلق الأمر بالتدخل في موقف خطير على حياتهم، وتتولد لديهم حالة اللاتيقين والشك في انجاز المهمة، كما أن وسائل التدخل المتاحة والتي قد تكون غير كافية، ولا تؤدي الغرض مقارنة بحجم الكارثة، وهذه أيضا تجعل الأفراد في وضع ضغط.

أما مصدر المحددات المتعلقة بالتنظيم فقد جاء ثالثا وبنسبة مئوية قدرها (18%)، وبتكرار مشاهدة (72) مشاهدة، وهي المصادر الأقل تعرضا من طرف الأعوان، وجاءت هذه النتائج عكس ما توصل إليه العبيشي (1999)، الذي توصل إلى أن المتغيرات التنظيمية تعتبر مصادر مهمة من مصادر الضغط المهني كغموض الدور، والعمل الزائد عن طاقة الفرد، تعارض الدور عند العاملين بمراكز الدفاع المدني بمدينة الرياض، ويرجع الباحث هذا الاختلاف إلى:

- أن عينة هذه الدراسة اشتملت على سلك الأعوان على عكس دراسة العبيشي (1999) والتي اشتملت كل الرتب الموجودة في الدفاع المدني.
- اختلاف جهاز الحماية المدنية في الجزائر عن مراكز الدفاع المدني بالرياض من حيث الهيكل التنظيمي، طبيعة التدخل، وحجم التدخلات، وبالتالي قل تأثير غموض الدور لدى الأعوان، وتعارضه لديهم، وهذا ما تم تحديده في المرسوم التنفيذي 11-106 الذي حددت المهام والمسؤوليات.
- أن طبيعة العمل التناوبي لأعوان الحماية المدنية والذي يكون 24 ساعة عمل مقابل 48 ساعة راحة، مما يسمح للأعوان بالاسترجاع، والعودة إلى النشاط وبالتالي لا وجود لمشكلة العمل الزائد.

كما يرجع الباحث ترتيب المصادر المتعلقة بالتنظيم وقلة تأثيرها مقارنة بمصدري الأحداث الحرجة، والتدخلات لكون:

1. البناء التنظيمي الشبه العسكري المحكم والمسير لجهاز الحماية المدنية والأعوان المنتسبين إليه، الذي يتميز ببيئة رسمية أكثر منها علائقية، والذي في حد ذاته يعتبر كمصدر ضابط ومحدد للحرية الشخصية للأعوان مقارنة بالحياة العادية.
2. توزيع المهام والمسؤوليات في جهاز الحماية المدنية حسب الرتب، فلكل فرد مهام ومسؤوليات، ومن المهام الموكلة للأعوان مهام التنفيذ، والتي تتعلق بعمليات التدخل الميداني أثناء الحوادث والكوارث، في حين أوكلت مهمة التخطيط والإشراف إلى رتب أعلى، وهذا ما يجعل الأعوان أقل إحساسا بالضغط مقارنة بالرتب الأعلى.
3. يعتبر الاتصال في جهاز الحماية المدنية اتصالا منظما يسمح بنقل الرسائل والمعلومات بين الأعوان والمشرفين دون خطأ في مضمون الرسالة ووسيلة الاتصال وزمن تبليغها، مما يسمح للأعوان بالمشاركة في اتخاذ القرارات خاصة الميدانية والاستيعالية غير المتوقعة، وهذه الأخيرة تعتبر من أهم الاستراتيجيات التنظيمية التي تعطي للعون الثقة بالنفس والمبادرة والمبادرة، والشعور بقيمته في التنظيم، مما يعطي له دافعا للإنجاز مقللا في الوقت نفسه الضغط المهني على الرغم من كثرة الأعمال.
4. برامج التكوين والتدريب التي يتلقاها الأعوان المتربصون قبل الالتحاق بالخدمة والمتمثلة أساسا في الجوانب المعرفية والتنظيمية والنفسية، والتي تسمح للأعوان التعرف والاستعداد أكثر للمهام وطبيعة العمل وبيئته التنظيمية، المادية، وكذا علاقات العمل سواء مع الأقران أو المشرفين .

3. مناقشة وتفسير الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة لهذه الدراسة على: **تختلف استراتيجيات المواجهة لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمصدر الضغط الذي يتعرضون له .**

كانت النتيجة المتوصل إليها من خلال الفرضية الثالثة أنه: **لا تختلف استراتيجيات المواجهة لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمصدر الضغط الذي يتعرضون له إلا في استراتيجيتين هما (السلبية ولوم الذات) و(المبادرة بالفعل النشط)**، حيث لم تتفق ودراسة مقدم (2010)، والتي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة في استخدامهم لاستراتيجيات التعامل تبعا لاختلاف شدة الضغط، فذوي الضغط المرتفع أكثر استعمالا لكل من السلبية ولوم الذات، البحث عن المعلومات والدعم الاجتماعي، التفكير الإيجابي، اللجوء إلى الدين، التنفيس الانفعالي، القبول والاستسلام، والتريث

الموجه، في حين يميل ذوي الضغوط المنخفضة إلى تبني إستراتيجية البحث عن المعلومات والدعم الاجتماعي، التنفيس الانفعالي، التفكير الإيجابي.

من خلال النتائج المتوصل لها يرى الباحث وجود قطبية في تبني الاستراتيجيات لدى الأعوان، إستراتيجية سلبية تتمثل في السلبية ولوم الذات، وإستراتيجية ايجابية تتمثل في المبادأة والفعل النشط ويرجع الباحث وجود الدلالة الإحصائية في كل من إستراتيجيتي السلبية ولوم الذات، المبادأة بالفعل النشط بعد الرجوع إلى الاختبارات البعدية (LSD)، والتي يمكن تفسيرها بإسقاط نموذجي لازروس وفولكمان، ونموذج شيفر على أعوان الحماية المدنية، الذين يلجؤون إلى عمليتي التقييم الأولي والثانوي عندما يواجهون مواقف ضاغطة فيقومون بتقييم أولي للتدخلات والأحداث الضاغطة، فحين يواجه العون موقفا ضاغطا يتولد لديه إدراك للموقف على انه:

- تهديد ينذر بوقوع الأذى والضرر على نفسه والآخرين.
- الشعور بلوم الذات خاصة في حال الفشل وعدم النجاح في انجاز المهمة.
- تحد رغم انه مهدد، حيث يستفيد من الموقف الضاغط الذي يواجهه في أخذ تجربة وخبرة للأحداث المستقبلية.

وهنا تلعب الفروق الفردية دورا مهما في تحديد الإستراتيجية المتبعة، فمنهم من يلجأ إلى إستراتيجية السلبية ولوم الذات كإستراتيجية تجعل من العون يبعد فكره وذهنه عن الضغوط ومصادرها بتبني سلوكيات سلبية كالتدخين، تعاطي الكحول، الدخول في عطل مرضية قصيرة أو طويلة المدى، والانشغال بأمور أخرى تلهيه عنها، ومنهم من يلجأ إلى إستراتيجية المبادأة بالفعل النشط من خلال تبني سلوكيات ايجابية موجهة نحو مصدر المشكلة، والعمل على زيادة الجهد باستمرار من اجل التغلب على الموقف والابتعاد عن التفكير في التهديد الذي يواجهه، ومن بين السلوكيات الايجابية التي أشار إليها شيفر استخدام موارد المواجهة المتاحة خاصة الدعم الاجتماعي، الإدارة الذاتية وذلك بضبط النفس في المواقف والأحداث الحرجة، النظر للأمور بجدية اقل، الإيمان بان كل شيء سيكون على ما يرام، إضافة إلى ذلك بعض السلوكيات الجسدية والصحية كممارسة الرياضة، التنفيس الجيد، الاسترخاء الذهني والعضلي، التغذية الجيدة، النوم المناسب أثناء الراحة والاسترجاع.

4. مناقشة وتفسير الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (السن) كانت النتيجة المتوصل إليها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (السن)، حيث اختلفت مع دراسة مقدم (2010)، حيث كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية، ويرجع هذا لاختلاف عينة الدراسة الحالية مع عينة دراسة مقدم والمتمثلة في أساتذة التعليم الثانوي والتي اشتملت على فئات عمرية مختلفة، في حين أن سن أعوان الحماية المدنية في الدراسة الحالية فأغلبهم من فئة الشباب (من 20 إلى 40 سنة) والمقدر عددهم بـ (344) عونا وهو ما يمثل نسبة (86%)، وهذا ما يفسر عدم وجود الفروق، وبالتالي استخدامهم لنفس استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية.

ومن بين الدراسات التي توافقت مع الدراسة الحالية والتي عدتها تواتي (2018) دراسة موس وبيلينجس (Moos & Billings 1981)، التي ترى بأنه لا يوجد اختلاف دال في استراتيجيات المواجهة المستخدمة في مختلف المراحل العمرية، كما توصلت دراسة كورنليوس وكاسبي (Cornelius & Caspi, 1987) على عينة من (126) رجلا وامرأة على أن استعمال إستراتيجية حل المشكل تزداد طرديا مع تقدم السن، أي كلما تقدم الفرد في العمر كلما مال إلى استخدام إستراتيجية حل المشكل. (تواتي، 2018: 271).

في حين أثبتت الدراسات لفولكمان وآخرون (1987) أن عامل السن له تأثير على المواجهة، فهم يعتبرون أن التقدم في السن يشكل في حد ذاته عاملا ضاغطا، وقد لاحظوا في دراساتهم أن مع تقدم السن يصبح لدى الفرد نضج في آليات الدفاع واستراتيجيات المواجهة، وان الأفراد المسنين هم أكثر قدرة مقارنة مع الأفراد الأقل سنا على اتخاذ مسافة مع الوضعيات الضاغطة التي يواجهونها، وعلى إعادة تقييمها إيجابيا. وهذا ما يختلف مع نتائج الفرضية الرابعة في البحث الحالي.

5. مناقشة وتفسير الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية الخامسة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (الخبرة المهنية). كانت النتيجة المتوصل إليها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (الخبرة المهنية)، وهو ما

يتفق فيه مع دراسة كل من الشايب (1994)، معاذ (1998)، مقدم (2010) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في استخدام استراتيجيات التكيف، والتعامل مع الضغوط المهنية تعزى إلى متغير (سنوات الخبرة)، عند المرشدين في المدارس الأردنية، والأساتذة في مرحلة التعليم الثانوي، ولم تتفق مع دراسة كل من النجار (2009)، الضريبي (2010)، التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب الايجابية لمواجهة الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الخبرة، في قطاع الحماية المدنية عند النجار والعاملين بمصانع الزجاج عند الضريبي، ويرجع الباحث عدم التوافق بين الدراسة الحالية ودراسة الضريبي لكون الدراسة الحالية جمعت بين الأساليب جميعها دون تحديد الإيجابية والسلبية، في حين تحققت الإيجابية دون السلبية عنده، وسبب الاختلاف مع دراسة النجار لكون جل أفراد عينة الدراسة لم يصلوا إلى الخبرة التي أشار إليها النجار، وأن مدة العمل لدى أفراد عينة الدراسة الحالية من سنة إلى واحد وعشرين سنة، في حين يرى النجار أن الأفراد على اختلاف رتبهم والأسلاك التي ينتمون إليها يستخدمون الإستراتيجية المركزة على المهمة، حيث أن سلك الأعوان الأقل من 25 سنة تستخدم أكثر الإستراتيجية المركزة على الانفعال، في حين أن الأفراد الذين تصل أقدميتهم إلى 5 سنوات كانت الإستراتيجية الأكثر استخداماً عندهم تتأرجح بين التركيز على المهمة، والتركيز على الانفعال، وهذا ما يؤدي بنا إلى القول أن كل أفراد مجموعة البحث يستخدمون نفس استراتيجيات مواجهة الضغوط مهما تغيرت مدة خبرتهم المهنية، وأن الفئة الأكثر تمثيلاً في البحث والتي تتراوح خبرتهم المهنية ما بين (1-20 سنة) والذين تبلغ نسبة تمثيلهم (94%) يستخدمون نفس الاستراتيجيات لمواجهة وبالتالي عدم وجود فروق دالة.

6. مناقشة وتفسير الفرضية السادسة:

نصت الفرضية السادسة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير (الحالة الاجتماعية).

كانت النتيجة المتوصل إليها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير (الحالة الاجتماعية)، وهو ما اتفقت عليه مع دراسة تواتي (2018) والتي توصلت على عدم وجود فروق دالة إحصائية في استخدام استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وبصفة كلية، واختلفت فيه مع دراسة كل من الشايب (1994)، مقدم (2010) والتي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة تبعاً لمتغير

الحالة الاجتماعية، وهو ما يفسر استخدام الأعوان لنفس الاستراتيجيات لمواجهة الضغوط باعتبار أن ما نسبته (60%) منهم من فئة المتزوجين، ونقلًا عن هيجان (1998) أن هذه الفئة أكثر سعادة من أولئك الذين يلجؤون إلى الدعم الاجتماعي والتعاطف مع الآخرين، وأن الأعوان غير المتزوجين يفتقرون إلى هذا الدعم الذي توفره العائلة، الزوجة والأولاد، وبالتالي فإنهم يستعملون أساليب اللوم الذاتي وهي من الأساليب السلبية، كم أن زيادة الأعباء عن المتزوجين تجعلهم يلجؤون لاستخدام نفس استراتيجيات مواجهة الضغوط لانشغالهم المزدوج بالأسرة والعمل الذي يتطلب المكوث (24) ساعة من العمل والغياب عن البيت.

7. مناقشة وتفسير الفرضية السابعة:

نصت الفرضية السابعة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعًا لمتغير (المستوى التعليمي).

كانت النتيجة المتوصل إليها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعًا لمتغير (المستوى التعليمي)، وهو ما تتفق فيه مع دراسة كل من معاذ (1998)، بركات (2010)، والتي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في استخدام استراتيجيات التكيف مع الضغوط المهنية تعزى إلى متغير (المستوى التعليمي)، ويفسر الباحث عدم وجود الفروق إلى أن ما نسبته (62%) من الأعوان يمتلكون مستوى التعليم الثانوي وهو المحدد في شروط الالتحاق برتبة عون بناء على المرسوم التنفيذي 11-106 المؤرخ في 06 مارس 2011، بالإضافة إلى برامج التكوين الموحدة والتي اكتسبوا فيها نفس الخبرات والمهارات والتدريب في مختلف المراكز والوحدات، كما أن طبيعة عمل الأعوان والتي تتطلب السرعة والدقة في الأداء مع عدم ارتكاب الأخطاء، وأن طبيعة التدخلات الجسدية والتي تهتم بحماية الأرواح والممتلكات حيث يكون المستوى التعليمي ليس محددًا لأساليب مواجهة الضغوطات، كما لمس الباحث أثناء تطبيقه للمقياس على مجموعة الأعوان لم يلاحظ أي تباين في المستوى التعليمي بين الأفراد نتيجة فهمهم لعبارات المقاييس وإجاباتهم المتشابهة، ولذلك تبين عدم وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

8. مناقشة وتفسير الفرضية الثامنة:

نصت الفرضية الثامنة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعا لمتغير (السن).

كانت النتيجة المتوصل إليها أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعا لمتغير (السن)، بصفة كلية، حيث كانت دالة في مصدري محددات المتعلقة بمواقف عمليات التدخل، ومصدر محددات المتعلقة بالتنظيم، غير أنها لم تكن دالة في مصدر محددات المتعلقة بالحوادث الحرجة، عند الفئة العمرية (من 41 إلى 50 سنة)، وهي الفئة التي تشكل نسبة (14%) وتمثل فئة الكهول الذين يشعرون بمصادر الضغط نتيجة نقص اللياقة البدنية، قريهم من إنهاء الخدمة، تعرضهم للاحتراق النفسي نتيجة الروتين في العمل، الشعور بثقل المهام، والمناوبة الليلية، وهي نسبة قليلة مقارنة بالفئات العمرية الأخرى من الشباب نظرا لحدثة عهدهم بالممارسة المهنية، القوة الجسدية، أي أنه هناك علاقة طردية بين التقدم في السن والشعور بمصادر الضغط، أي كلما تقدم الفرد في العمر كلما زادت وتعددت لديه مصادر الضغط.

وهو ما يتفق مع دراسة كل من السبيعي (1999)، حريم (2003) والتي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين ضباط شرطة مدينة الرياض في إدراك أهمية أربعة من مصادر ضغوط العمل وهي (نوع العمل وكمية العمل، والنمو الوظيفي وصراع الدور) تعزى إلى متغير (السن)، واختلفت مع دراسة الهنداوي (1994) والتي توصلت إلى أنه كلما انخفض عمر العاملين فإنهم يشعرون بمستوى ضغط أكبر مما يشعر به العمال من كبار السن، كما اختلفت مع دراسة عثمان مريم (2009) والتي طبقت على عينة من أفراد الحماية المدنية بولاية بسكرة وكان أغلب أعوانها من الشباب حيث توصلت إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية لضغوط العمل ومتغير العمر، وهذا ما يؤكد صحة النتائج التي توصل إليها البحث الحالي.

9. مناقشة وتفسير الفرضية التاسعة:

نصت الفرضية التاسعة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعا لمتغير (الخبرة المهنية).

كانت النتيجة المتوصل إليها أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعا لمتغير (الخبرة المهنية)، بصفة كلية مع مصدري محددات

المتعلقة بمواقف عمليات التدخل، ومصدر محددات متعلقة بالتنظيم لصالح ذوي الخبرة (من 1 إلى 20 سنة)، وهو ما يفسر تعرض الأعوان حديثي العهد بالمهنة إلى ضغوطات مهنية نتيجة مواجهتهم الأولى لمختلف الأحداث والمواقف التي تهدد صحتهم النفسية، وعدم معرفة كل مهامها ومتطلباتها، بالإضافة إلى عدم تأقلمهم مع بيئة العمل الجديدة التي تحكم جهاز الحماية المدنية من قوانين ونظام يحد من حرية الحياة الشخصية التي تعودوا عليها قبل انتسابهم لهذا القطاع، في حين نجد أن ذوي الخبرة والأقدمية ممن تفوق مدة عملهم أكثر من (21) سنة فهي غير دالة، أي بمعنى أنهم لا يشعرون بالضغوطات نتيجة الاعتياد على مثل هذه الأحداث والمواقف، ومعرفتهم لمتطلبات مهامهم وكذا البيئة التنظيمية. لذا يعتبر عامل الخبرة من العوامل الرئيسية التي تعمل على تقليل حدة الضغط لدى الفرد وتساعد على تطوير وسائل مواجهة الضغوطات المهنية اليومية، كما يؤكد عسكر أن المحددات المتعلقة بالتنظيم والتي تطرح غالبا من طرف حديثي العهد بالمهنة، إذ يعتبر غموض الدور لديهم، مسؤولية الإشراف لأول مرة، بداية استلام عمل جديد، تعيين رئيس جديد، تغيير في البيئة التنظيمية، يشكل عاملا ضاعطا على العاملين. (عسكر، 2003: 106)

ومن هنا يمكن القول أنه هناك علاقة عكسية بين الخبرة والتعرض لمصادر الضغوط، أي كلما زادت سنوات الخبرة قل الشعور بمصادر الضغط والعكس صحيح. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة كل من السبيعي (1999)، حريم (2003) فاروق (2009) ودراسة ليلي شريف ورائية عادل علي (2011) والتي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة حول أسباب ومصادر ومستوى ضغط العمل تعزى إلى متغير (الخبرة المهنية).

10. مناقشة وتفسير الفرضية العاشرة:

نصت الفرضية العاشرة للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعا لمتغير (الحالة الاجتماعية).

كانت النتيجة المتوصل إليها أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعا لمتغير (الحالة الاجتماعية) بصفة كلية مع مصدري محددات المتعلقة بمواقف عمليات التدخل، ومصدر محددات متعلقة بالتنظيم لصالح المتزوجين، والذين يشكلون النسبة الأكبر من الأعوان (60%) نتيجة أن الحياة الزوجية ووجود الأطفال يشكلون عبئا إضافيا بقدر ما يعانونه من أعباء العمل، والغياب عن العائلة إلى فترة طويلة، على عكس فئة العزاب والذين هم من الفئة العمرية الصغيرة أو المتوسطة والذين لا تربطهم أي التزامات أسرية، وبالتالي يقل

حدة مصدر الضغط لديهم مقارنة بالمتزوجين، وهذا عكس ما جاءت به نتائج دراسة تواتي (2018) والتي طبقت على الأطباء والمرضى والتي كشفت أن العزاب يعانون من مستويات مرتفعة من الضغط مقارنة بالمتزوجين، وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة كل من السبيعي (1999)، حريم (2003)، ملحم (2008)، فاروق (2009) ودراسة ليلي شريف ورائية عادل علي (2011) والتي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة حول أسباب ومصادر ومستوى ضغط العمل تعزى إلى متغير (الحالة الاجتماعية)، أي وجود فروق بين المتزوجين وغير المتزوجين في التعرض لمصادر الضغط المهني.

11. مناقشة وتفسير الفرضية الحادية عشر:

نصت الفرضية الحادية عشر للبحث على: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعاً لمتغير (المستوى التعليمي). كانت النتيجة المتوصل إليها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعاً لمتغير (المستوى التعليمي) بصفة كلية في جميع الأبعاد الثلاث، وهذا لسببين: السبب الأول أن أغلب أعوان الحماية المدنية ممن يحملون مستوى الثانوي والمقدر عددهم ب(249) عونا أي بنسبة (62%)، والسبب الثاني يعود لكون أن طبيعة المهام والتدخلات الميدانية للأعوان لا يشكل فيها المستوى التعليمي تأثيراً بقدر الاستعداد ومواجهة الأحداث والمواقف الحرجة، وبالتالي يمكننا القول أن المستوى التعليمي لا يلعب دوراً في تحديد مصدر ومستوى الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية وعليه لم تتحقق الفرضية.

وهو ما يختلف مع دراسة كل من السبيعي (1999)، حريم (2003)، ودراسة ليلي شريف ورائية عادل علي (2011) والتي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة حول أسباب ومصادر ومستوى ضغط العمل تعزى إلى متغير (المستوى التعليمي)، كما لم تتفق مع دراسة النمر (1994) والتي توصلت إلى انخفاض مستوى الضغط بانخفاض المستوى التعليمي، حيث كانت النتائج في هذه الدراسة غير دالة.

وتتفق مع دراسة العبيشي (1999) التي توصلت إلى وجود علاقة سلبية دالة إحصائية بين الآثار السلبية لضغوط العمل والمستوى التعليمي بالنسبة لضباط الصف بأقسام الشرطة بمدينة الرياض.

استنتاج عام:

تعتبر دراسة الضغوط المهنية لدى العاملين واستراتيجيات مواجهتها من ضروريات الاهتمام بالصحة النفسية والمهنية للعاملين في قطاع الحماية المدنية، نظراً لتأثيرها السلبي على العاملين في حد ذاتهم، وكذا على المسعفين الذين هم في حاجة ماسة للرعاية والاهتمام، من خلال الإحاطة بجميع الظروف المادية والبشرية والمهنية التي تؤثر تأثيراً مباشراً على صحة الفرد الجسمية والنفسية، وتولد لديهم سلوكيات وردود أفعال سلبية عليهم بالدرجة الأولى، وعلى المنظمة بالدرجة الثانية. وذلك بالتعرف على مصادر الضغوط المهنية ودرجة تأثيرها، والتي غالباً ما تواجه باستراتيجيات لتفاديها والتقليل منها سواء كانت استراتيجيات تنظيمية على مستوى المنظمة، أو شخصية على مستوى الفرد، هذه الأخيرة تلعب فيها المتغيرات الخلفية دوراً في تحديد درجة ومستوى الضغوطات المهنية المتعرض لها، واختلاف الاستراتيجيات التي يتبناها الأفراد من أجل مواجهتها التقليل من حدتها.

وبناء على ما سبق برزت أهمية البحث، الذي يعتبر بحثاً وصفيًا تحليليًا، يمثل استمراراً للبحوث التي سبقتها، ووصفاً للضغوط المهنية والمعاناة التي يعانيها أعوان الحماية المدنية بالتركيز على ثلاثة مصادر أساسية للضغط المهني وهي مصدر الحوادث الحرجة، مصدر عمليات التدخل المتعلقة بالموقف، والمحددات المتعلقة بالتنظيم، من خلال تسليط الضوء على واقع الضغط المهني وطرق مواجهته لدى العاملين بقطاع الحماية المدنية، وبالتالي تزويدهم ببرامج تدريبية مبنية على أساليب ومهارات واستراتيجيات فعالة لتجاوزها، والحفاظ على صحتهم النفسية والجسمية، وجودة أدائهم، ودراسة الفروق تبعاً للمتغيرات الخلفية المتمثلة في (السن، الخبرة المهنية، الحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي) لتحديد الفروق الفردية في مواجهة مصادر الضغط المهني والاستراتيجيات المتبعة لمواجهة هذه الضغوطات.

ومن أجل الإلمام بكل جوانب الموضوع من الناحية النظرية قام الباحث بتقديم تصور نظري حول الضغط المهني ومختلف النماذج النظرية المفسرة له والتي تناولت التأثيرات النفسية والمهنية، وتقديم تصور حول الاستراتيجيات التنظيمية والشخصية وإبراز أهميتها، والوقاية من هذه الضغوط.

وعلى أية حال كانت تساؤلات الدراسة والتي تبعت بفرضيات، حيث تم التعرف على ترتيب استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية حسب درجة استخدامها، وتباين مصادر الضغوط المهنية حسب درجة التعرض لها، واختلاف استراتيجيات المواجهة المستخدمة تبعاً لمصدر الضغط الذي يتعرض له

أفراد عينة البحث، تحديد الفروق الفردية في استخدام التعرض لمصادر الضغط واستخدام استراتيجيات المواجهة تبعاً للتغيرات الخلفية المذكورة سلفاً.

وللقيام بالدراسة الميدانية قام الباحث بإعداد أدوات الدراسة المناسبة وتطبيقها على عينة مكونة من (399) عون حماية مدنية، تم اختيارهم بطريقة عرضية من بين جميع الأعراف المنتسبين لمديرية الحماية المدنية بولاية باتنة والمقدر عددهم بـ (871) عون، وبعد جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً عن طريق (SPSS, V. 23) وبعد عرضها وتحليلها ومناقشتها تبين أن بعض الفرضيات تحققت والبعض الآخر لم يتحقق.

ويمكن تلخيص نتائج البحث في كون تعدد استخدام استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعراف الحماية المدنية، حيث كانت الاستراتيجيات الإيجابية في المراتب الأولى والمتمثلة في التكبير الرغبي، اللجوء إلى الدين، إعادة التفسير، التريث الموجه على الترتيب، والاستراتيجيات السلبية في المراتب الأخيرة والمتمثلة في السلبية ولوم الذات، والإنكار (خداع الذات)، وأن أكثر مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها أفراد عينة الدراسة هي تلك المتعلقة بالحوادث الحرجة، في حين أنه لا تختلف استراتيجيات المواجهة لدى أعراف الحماية المدنية تبعاً لمصدر الضغط الذي يتعرضون له إلا في إستراتيجية السلبية ولوم الذات، وإستراتيجية المبادأة بالفعل النشط، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعراف الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعدها تبعاً لمتغيرات (السن، الخبرة المهنية، الحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي)، وفي المقابل كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين أعراف الحماية المدنية في مصادر الضغوط المهنية بأبعاده تبعاً لمتغيرات (السن، الخبرة المهنية، والحالة الاجتماعية)، في حين لا توجد فروق دالة إحصائية في متغير المستوى التعليمي.

وختاماً يمكن القول إن هذا البحث يبقى مجرد محاولة للمساهمة في تحديد مستوى الضغط المهني وأهم مصادره لدى أعراف الحماية المدنية، فضلاً عن الوقوف على أهم الاستراتيجيات التي يتبناها الأعراف لمواجهةها، والأكيد أنها ستتبع ببحوث أخرى لاحقة تبحث وتتعلم في جوانب أخرى لم يتطرق إليها هذا البحث، وفي قطاعات أخرى.

وعلى ضوء النتائج التي تمخضت عن البحث الحالي، ارتأى الباحث أن يقدم مجموعة من التوصيات والاقتراحات والتي يمكن بمقتضاها مواجهة مختلف مصادر الحياة المهنية الضاغطة لدى أعوان الحماية المدنية والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

1. ضرورة تحسين العلاقات المهنية داخل المحيط المهني بين المشرفين على مراكز الحماية المدنية، وأعوان الحماية المدنية من جهة وبين العون وزملائه في العمل من جهة ثانية.
2. الاهتمام بتحسين ظروف العمل في مختلف الوحدات والمراكز للتخفيف من أعباء المهنة، والعمل على توفير كل المستلزمات ووسائل العمل.
3. تدريب أعوان الحماية المدنية على استخدام استراتيجيات مواجهة وتسيير الضغوط المهنية خاصة الذاتية منها، بالإضافة إلى حثهم على استخدام بعض الأساليب للتخفيف من شدة الضغط كالرياضة والاسترخاء... الخ.
4. ضرورة عقد العديد من اللقاءات والندوات العلمية في إشراك مثقفي المجتمع الجزائري قصد إبراز الدور الإنساني لعون الحماية المدنية وتحسيسه بأهميته.
5. حث أعوان الحماية المدنية على تجنب اللجوء إلى التوجه الانفعالي في التعامل مع مختلف المواقف الضاغطة، والتي قد تنعكس سلباً على الصحة النفسية والعضوية لعون الحماية المدنية.
6. تشجيع الأعوان على استخدام الإستراتيجية الدينية فعلياً مع مختلف المصادر الضغوط ولذلك لتسهيل التكيف الأفضل.
7. توصيات بالقيام بدراسات مستقبلية مفصلة حول متغيرات بيئة عمل الحماية المدنية والتي ترتبط بضغوط العمل.
8. توصيات بالقيام بدراسات مستقبلية مفصلة حول متغيرات بيئة عمل الحماية المدنية حول استراتيجيات التعامل مع مواقف الحياة المهنية الضاغطة.
9. العمل على ترقية الاتصال الإيجابي بين مختلف الفاعلين في قطاع الحماية المدنية.
10. ضرورة إشراك أعوان الحماية المدنية في رسم السياسات واتخاذ القرارات الخاصة لسير وتطوير مهام ومسؤوليات أعوان الحماية المدنية.
11. ضرورة الاهتمام بالبحث في قيم وآليات العمل الجماعي في هذه المهنة.
12. ضرورة توفير الممارس النفسي في مختلف وحدات ومراكز التدخل لمرافقة الأعوان في مختلف الوضعيات الحرجة التي يواجهونها.

13. ضرورة التركيز على التدريب الجيد للمجندين الجدد في سلك الحماية المدنية لهذه
الوضعيات، وتلقيهم مبادئ التسيير الذاتي للضغط وتعزيز قيم العمل الجماعي لديهم التي
يتلقونها من خلال برامج التكوين.
14. ضرورة الأخذ بعين الاعتبار متغيرات الخلفية الفردية كمحرك في تحديد شروط الالتحاق
والوظائف والمسؤوليات الملقاة على عاتق أعوان الحماية المدنية.
15. ضرورة الاطلاع والتعريف بالمخاطر والصعوبات التي قد تواجه أعوان الحماية المدنية،
المقبلين على الترشح للتوظيف بالحماية المدنية، من خلال تنظيم أبواب مفتوحة على
المحيط (المؤسسات التعليمية، دور الشباب...).
16. ضرورة العمل على التحفيز المادي للأعوان من خلال تحسين مختلف المنح وخاصة
منحة التعرض للخطر.
17. العمل على تشجيع المبادرات الفردية للأعوان المتميزين، وتكريمهم بأوسمة شرف تسهم
في تأهيلهم وترقيتهم.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أ- المصادر:

- القرآن الكريم (رواية ورش عن نافع).
- صحيح البخاري، صحيح مسلم.
- إحصائيات المديرية العامة للحماية المدنية.
- إحصائيات مديرية الحماية المدنية لولاية باتنة.

ب- الموسوعات والقواميس:

1. جابر عبد الحميد جابر (1993). معجم علم النفس والطب النفسي، ج6، دار النهضة العربية، القاهرة.

2. حسن شحاتة (2003). معجم المصطلحات التربوية والنفسية، ط1، دار المصرية.

ج- المراجع العربية:

3. أبو حطب صالح (2003). الضغوط النفسية وأساليب مواجهتها كما تدركها المرأة الفلسطينية في محافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس وجامعة الأقصى، غزة.

4. الأحسن حمزة (2015). مصادر الضغط المهني لدى أساتذة التعليم الثانوي وانعكاساتها على تقدير الذات لديهم دراسة ميدانية بالجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر 2.

5. الأحمد أمل ورجاء مريم (2009). أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 10، العدد 01، 13-37

6. أحمد فاروق (2009). أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين -دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية في محافظة الفيوم-المؤتمر العلمي العشرون، كلية الخدمة الاجتماعية، قسم المجالات، جامعة الفيوم، مصر.

7. أحمد محمد عوض بني أحمد (2007). الاحتراق النفسي والمناخ النفسي في المدارس، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

8. الأطرش شهلا (2000). مصادر الضغط النفسي واستراتيجيات التوافق لدى طلبة السنة الأولى في الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان-الأردن.

9. الأمارة سعد (2001). أساليب التعامل مع الضغوط، حدود المنهج والأساليب، مجلة النبأ، العدد 55. 44-03

10. أمال محمود عبد المنعم (2006). الإرشاد النفسي والأسري، مواجهة الضغوط التنموية لدى أسر المتخلفين عقليا، الطبعة الأولى، مكتب، القاهرة.
11. الامر 04/76 المؤرخ في 1976/02/20 المتعلق بالقواعد المطبقة في ميدان الأمن من أخطار الحريق والفرع وإنشاء لجنة الوقاية بالحماية المدنية.
12. الببلاوي، ايهاب (2006). مقياس ضغوط العمل لدى مدرسي التربية الخاصة، الرياض، المملكة العربية السعودية، دار الزهراء للنشر والتوزيع.
13. بركات زياد (2010). الإستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية، لدى معلمي المدارس الفلسطينية في محافظة طولكرم بفلسطين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث، العدد 11، ص ص: 01 – 28.
14. ابن قيم الجوزية شمس الدين (2003): الطب النبوي، ط1، مؤسسة المعارف، بيروت، لبنان.
15. بن زروال فتيحة (2008). أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المواجهة)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قسنطينة، الجزائر.
16. بوزازوة مصطفى (2001). النشاط البدني كإستراتيجية للتعامل مع المواقف الضاغطة، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية، المجلد 18، العدد 02، 202-217
17. بوعلام مهدي (.2003). دور العلاقة المدركة في تعديل العلاقة بين استراتيجيات مقاومة الضغط والصحة الجسمية لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر.
18. تغريد زياد عمار (2006). أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الفلسطينية، فلسطين.
19. تواتي نجية (2018). الضغط المهني بقطاع الصحة في الجزائر-دراسة وصفية لاستراتيجيات مواجهة الضغط لدى العاملين بقطاع الصحة العمومية- رسالة دكتوراه في علم النفس العيادي غير منشورة جامعة الجزائر2.
20. التويم نايف فهد (2005)، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية.
21. جودة أمال (2006). أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالوحدة النفسية لدى عينة من المسنين، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث، العدد 07، 65-108

22. حتاملة مازن رزق(2002). مصادر الضغط لدى طلبة كلية التربية الرياضية، جامعة اليرموك، دراسة تحليلية، جامعة البحرين، مجلد3، عدد 4، 202-244
23. حمدي علي الفرماوي ورضا عبد الله(2014).الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، ط2، عمان الأردن، دار صفاء للنشر والتوزيع.
24. الخثيلة هند(1997). المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة كما يدركها العاملون في التعليم الجامعي، مجلة جامعات الملك سعود، المجلد التاسع، العلوم التربوية والاجتماعية.
25. دبيري، زاهد محمد(2011).السلوك التنظيمي،ط1، عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
26. راتب أسامة كامل (2004). مدخل لمواجهة الضغوط وتحسين نوعية الحياة، القاهرة، دار الفكر العربي، الطبعة 1.
27. رجاء مريم(2006). فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، رسالة دكتوراه غير منشورة، محافظة دمشق.
28. رونالد، ي ريجيو(1999).المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي(ترجمة:فارس حلمي)، عمان، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع.
29. رثيفة رجب عوض (2001). ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة، مكتبة النهضة المصرية للتوزيع، القاهرة.
30. سعادي وردة(2017). أثر استراتيجيات المواجهة على العلاقة بين الكفاءة الذاتية وتناذر الإنهاك المهني لدى الأطباء الممارسين في مصلحتي الاستعجالات الطبية - الجراحية ومصلحة الإنعاش الطبي - أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باتنة 1، الجزائر.
31. سعد إبراهيم(1992). الضغوط الحياتية في علاقتها ببعض الأمراض السيكولوجية، دراسة إمبريقية لدى عينة من مرضى مستشفى حمد العام بدولة قطر، مجلة مركز البحوث التربوية بجامعة قطر، العدد الأول.
32. سلامة عبد العظيم حسين (2004). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى العاملين في مجال الإدارة المدرسية، مؤتمر التعلم والتنمية المستدامة، كلية التربية، جامعة الزقازيق.
33. السмирان، ثامر حسين علي، والمساعدية، عبد الكريم عبد الله(2014). سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها، عمان، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع.

34. سيد يوسف جمعة (2000). دراسات في علم النفس الإكلينيكي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
35. سيد يوسف جمعة (2001). النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
36. سيد يوسف جمعة (2007). إدارة الضغوط، القاهرة، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، كلية الهندسة، مصر.
37. الشخانة احمد (2010). التكيف مع الضغوط النفسية-دراسة ميدانية-، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1 عمان، الأردن.
38. الشايب معروف (1994). الاستراتيجيات التي يستخدمها المرشدون في المدارس الثانوية للتعامل مع الضغوط النفسية لديهم، رسالة ماجستير غير منشورة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعية الأردنية، عمان.
39. شقير زينب محمود (1998). مقياس مواقف الحياة الضاغطة في البيئة العربية، كراسة التعليمات، مكتبة النهضة العربية، القاهرة، مصر.
40. شكري مایسة محمد (1999). التفاؤل والتشاؤم وعلاقتها بأساليب مواجهة المشقة، مجلة دراسات نفسية، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية، مجلد 09، العدد 03، 1-42.
41. صباغ زهير (1999) "مستويات ضغوط العمل بين الممرضين القانونين"، مجلة البصائر جامعة البتراء، العدد الثاني، المجلد الثالث، عمان. ص - ص: 105-154.
42. الصيرفي محمد، (2008). الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر
43. الضريبي عبد الله (2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع، سوريا، 667-719
44. ضياف عائشة كرم الدين على (2003). دراسات اتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو إستراتيجيات معالجة ضغوط العمل بالتطبيق على جامعة الأزهر، مجلة علم النفس، القاهرة، 52 - 97.
45. طبي سهام (2005) أنماط التفكير وعلاقتها بإستراتيجيات مواجهة الضغوط، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة باتنة.

46. الطريري عبد الرحمان سليمان(1994). الضغط النفسي، مفهومه، تشخيصه طرق علاجه ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية، الرياض.
47. طعيلي محمد الطاهر (2010). ضغوط العمل لدى معلم المدرسة الابتدائية وإستراتيجيات التكفل بها، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد3، 56-83.
48. طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين(2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، عمان، الأردن، دار الفكر.
49. عاشور علوطي(2008). الضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التعاقد وعلاقته بالرضى الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة قسنطينة، الجزائر.
50. عبد الخالق أحمد (2006). الصدمة النفسية، دار الكتاب الحديث، الكويت.
51. عبد المعطي حسن مصطفى (1992). ضغوط أحداث الحياة وأساليب مواجهتها، دراسة حضارية مقارنة في المجتمع المصري والاندونيسي، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد الثامن، 48-88.
52. العبيشي سليمان صالح (1999)، دراسة للمتغيرات التنظيمية وأثرها على ضغوط العمل دراسة تطبيقية على العاملين بأقسام الشرطة ومراكز الدفاع المدني بمدينة الرياض، السعودية.
53. عثمان، مريم (2010). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة.
54. العلفي هدى(2004). فعالية أداء مديري المدارس الثانوية بأمانة العاصمة صنعاء، وعلاقته بضغوط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة صنعاء، اليمن.
55. علي عسكر (2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها: الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق، دار الكتاب الحديث، ط 3 الكويت.
56. علي محمد (2008). سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، القاهرة، دار الكتاب الحديث.
57. العميان، محمود سلمان(2010). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط5، الجامعة الأردنية، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
58. العيسوي عبد الرحمان محمد (2008). كيفية مواجهة ضغوط الحياة المعاصرة، مجلة التربية، جامعة الإسكندرية، مصر، ص: 206-218.

59. الكبيسي موفق (2004). ضغوط العمل وتأثيرها على الأداء الوظيفي -دراسة ميدانية على قطاع البنوك القطرية، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية،(بدون عدد)، جامعة حلوان، القاهرة، مصر.
60. الكخن خالد(1997). الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مؤسسات التربية الخاصة في التربية الخاصة في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
61. لعريط، بشير(2015).دراسة تشخيصية لمصادر ومؤشرات الضغط المهني، مجلة جامعة أم البواقي للعلوم الإنسانية، العدد الرابع، ديسمبر 2015، 191-204
62. لوكيا الهاشمي وبن زروال فتيحة (2006). الإجهاد، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر.
63. ليلي شريف ورانية عادل علي(2011). مصادر ضغوط العمل النفسية لدى معلمات الحلقة الثانية من التعليم الأساسي وعلاقتها ببعض المتغيرات - دراسة ميدانية في محافظة اللاذقية - رسالة ماجستير غير منشورة، سوريا.
64. ليلي شريف(2003). أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بنمطي الشخصية(أ - ب) لدى أطباء الجراحة القلبية العامة والعصبية، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الصحة النفسية، جامعة دمشق.
65. ماجدة بهاء الدين السيد عبيد.(2008). الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.
66. ماهر أحمد (2008). كيفية التعامل مع وإدارة ضغوط العمل، القاهرة، الدار الجامعية الإسكندرية.
67. مایسة أحمد النیال وهشام إبراهيم عبد الله.(1997). أساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها ببعض الاضطرابات الانفعالية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة قطر المؤتمر الدولي الرابع لمركز الإرشاد النفسي جامعة عين الشمس مصر.
68. المتولي محمد نبيه بدير (1990). وجهة الضبط الداخلي-الخارجي وعلاقتها بأساليب الاستجابات المتطرفة - المعتدلة لدى الجنسين، مجلة كلية التربية بدمياط، جامعة المنصورة، مصر.
69. محمد عبد الغني هلال (2014).مهارات إدارة الضغوط، الرياض، المملكة العربية السعودية، قرطبة للنشر والتوزيع.

70. مدني عثمان(2009). الضغط المهني لدى إطارات المركب الصناعي للغاز(سوناطراك، حاسي الرمل)مصادره، أعراضه، وأساليب مواجهته، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر .
71. المشعان عويد سلطان(2001). مصادر الضغوط في العمل، دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد13 (1)، 67-112.
72. المرسوم التنفيذي رقم: 176/91 المؤرخ في 1991/05/28، المعدل والمتمم، يحدد كفاءات تحضير شهادات التعمير وتسليمها.
73. المرسوم التنفيذي رقم:198/06 المؤرخ في 2006/05/31 يضبط التنظيم المطبق على المؤسسات المصنفة لحماية البيئة.
74. المرسوم التنفيذي رقم:106/11 المؤرخ في ربيع الأول عام1432هـ الموافق ل 06مارس 2011 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالحماية المدنية. المادة75
75. المرسوم التنفيذي رقم:106/11 المؤرخ في ربيع الأول عام1432هـ الموافق ل 06 مارس 2011 المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالحماية المدنية.
76. المرسوم رقم:54/92 المؤرخ في 1992/02/12 والمتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية وعملها.
77. مرشدي الشريف (2008). مصادر الضغط المهني وإستراتيجيات التعامل "coping" لدى الجراحين، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر .
78. مزياني فتيحة (2007). أثر مصادر الضغط المهني وإستراتيجيات المقاومة والمعبيرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية-العقلانية-على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر .
79. مساعده، ماجد عبد المهدي (2016).السلوك التنظيمي، ط1، عمان، الأردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
80. مصطفى خليل الشرقاوي (1993). قياس استراتيجيات سلوك التعامل مع المواقف الضاغطة، مجلة الأبحاث التربوية، جامعة الأزهر، العدد 41. 51-110

81. مطاطلة موسى (2010) ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني-دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية بسكيكدة-رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة قسنطينة، الجزائر.
82. معاذ العارضة (1998)، الاستراتيجيات التكيفية التي يستخدمها المعلمون في المدارس الثانوية بمحافظة نابلس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة نابلس، فلسطين.
83. المغربي إبراهيم حامد (2004) ضغط الدم المرتفع، المكتب الجامعي الحديث للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية.
84. المغربي عبد الحميد عبد الفتاح (1999). الإدارة الإستراتيجية لمواجهة القرن الحادي والعشرون، ط1، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
85. مقدم سهيل (2010)، استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر.
86. منصور سمية، ووازن روان محمد (2016)، مستوى ضغوط العمل الإداري من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات - دراسة ميدانية بمحافظة اللاذقية - مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سوريا، المجلد 38، العدد 3، 389-417
87. منصوري مصطفى (2003)، مصادر ضغوط العمل وعلاقته بالرضى المهني والقلق وارتفاع ضغط الدم، رسالة دكتوراه في علم النفس غير منشورة، جامعة وهران، الجزائر.
88. مومني وليد (2001) استراتيجيات التدبر لضغوط الحياة وعلاقتها بالقلق والاكتئاب لدى طلبة الجامعة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، الأردن.
89. نجاتي عثمان (1993): القرآن وعلم النفس، ط5، دار الشروق، القاهرة.
90. نجار عمر (2009)، استراتيجيات مقاومة الضغط المهني عند رجال الحماية المدنية دراسة مقارنة بين سلك الأعوان، سلك ضباط الصف، سلك الضباط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.
91. نشوة كرم عمار (2007) الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط أ وب وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة مقدمة للحصول على درجة ماجستير في التربية، جامعة الفيوم، رسالة منشورة بموقع: تاريخ استرجاعها 2018/02/10 . www.gulfkids.com

92. نصير نعيم وديباجة فاروق(1997). مصادر إجهاد العمل، دراسة ميدانية لمصادر إجهاد العمل لأطباء الإسعاف في مستشفيات محافظات شمال الأردن، مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، العدد الثاني، الرياض.

93. النمر سعود (1994)، دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغط العمل في القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد16، العدد2 القاهرة، مصر.

94. النوايسة، فاطمة عبد الرحيم (2013). الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة، ط1، عمان، الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع.

95. واحدي عبد المجيد(2008)، الضغط المهني وعلاقته باتجاهات بالإطارات والعاملين نحو التغير التنظيمي في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر.

96. ياركندي هانم(2008). ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس، مجلة رسالة الخليج العربي، المملكة العربية السعودية، العدد89 (دون ص).

97. يوسف حدة (2015). الاستراتيجيات الإرشادية لتخفيف الضغوط النفسية وتنمية الصحة النفسية، ط1، عمان، الأردن، دار أسامة للنشر والتوزيع.

98. الغريز أحمد نايل وأحمد عبد اللطيف أبو أسعد(2008). التعامل مع الضغوط النفسية، ط1 عمان، الاردن، دار الشروق للنشر والتوزيع.

د - المراجع باللغة الأجنبية:

99. Abouserie Reda (1996), stress, coping strategies, and job satisfaction in university academic staff, educational psychology, vol 16, issue 1, p 603-634.
100. Adams(j.s) (1963), toward an understanding of inequity ,journal of abnormal and social psychology.p 245-277.
101. B, margolis,zxcvbnm,W,1 kroes(1974),work and the health of man ,ni,g.o toole work and the quality of life Cambridge ,m.i.t.
102. Davidson m.j et Venoa.a (1988),stress and policeman(les facteurs psychosociaux en milieu de travail et leurs rapports avec la santé).
103. Forget Savoie(1990),les stressseurs professionnels, xxi journées nationales de rouen.
104. Grainger c(1993),sécurité du personnels dans les hôpitaux psychiatriques, the journal of occupation al health and safety.
105. Greif S(1978),le travail industriel entraine-t-il une dégradation intellectuelle et une disqualification, industrielle psychologie.

106. Gueroui.S,Baaziz.H.s,abdi s(1996),les communications nationales.
107. Hac,Ker.W et vaic.h(1973),analyse psychologique des différences individuelles dans la qualité du travail.
108. Hall k.e, Nougaim k.e (1968), an examination of Maslow's need hierarchy in an organizational setting, organizational behavior and human performance.
109. Hellriegel,Don ; Slocum, John & Woodman , Richard (2001): *Organizational Behavior*, 9 ed , South western college Publishing , Canda
110. Herzberg Frederik(1971),le travail et la nature de l'homme adapté de les américains par Charles Vraz, 4^eédition,e.m.e entreprise moderne d'édition paris.
111. .H.chabrol & S.callahan (2007).Mécanismes de défense et coping,SNEL, Grafics sa, Belgique.
112. Hoberg,a ,(1977) occupational stress and illness incidence ,journal of occupational medicine.
113. Jokiinen. M et Pyhonen(1980),stress et autres problèmes de médecine de travail vécus par les infirmières, helsinki, institut de médecine de travail.
114. Kalimo.r,et, Batawi, W.a cooper(1988), les facteurs psychosociaux en milieu de travail et leur rapports avec la santé.
115. Laville. A: cadence de travail et posture. Le travail humain 1968 conséquence du travail répétitif sous cadence sur la sante 1975.
116. Lazarus ,R.S, Folkman ,S(1984) *Stress, appraisal and coping* , New York ,Springer Publishing Company
117. Lazarus et al (1988) stress related between and environment person and environment, New York, Plenum press.
118. Levi. L: . (1991) le stress dans la l'industrie b.i.t geeve, que sais-je du stress.
119. Lucas Linda Marie, (2005)Stress and coping preference Among female High school principals in california, Doctoral dissertation abstract, University of claverne, USA,.
120. Maccrae, r. r: anxiety , (1988) extraversion and smoking. British journal of social and clinical psychology. Les facteurs psychosociaux en milieu de travail et leurs rapports avec la santé.
121. Margolis, b.k et kroes, (1977) wh: occupational stress and strain.
122. Marstedt, g. Scharn: (1977) analyse des rapports entre conditions de travail et troubles mentaux psychologie and praxis ,.
123. Maslow (a.h) (1970) motivation and personality, 2(ed) new-york, harper and row,.
124. Pacheco.C (1961),evolution de concept de santé mental, new york congres. Anne piochés(1994),dépistage du stress chronique au moyen d'un questionnaire, un mémoire de médecine du travail.
125. Porter, 1 w et steers, r. M: (1988) organizational , work and factors in employee turnover and absenteeism. Psychological bulletin 1973 (Les facteurs psychosociaux en milieu de travail et leurs rapports a la santé.
126. Pritchard (d.r), (1969) equity theory: a review and critic, organizational behavior and human performance,.
127. Schar,m, m: (1971) stress and cardiovascular health , social science and medicine.
128. Shart . J, salvendy. G: (1982) occupational stress humain factors.
129. Smith a pcc,(1985) the prediction of industrial differences in susceptibility to industrial monotony jour, appl, psycho.

130. Steers, Richard & Black, Stewart (1994): *Organizational Behavior* , 5th Ed, Harper College Publishers, london. Wright, Patrick & Noe, Raymond (1996): *Management of organization* , Irwin, london.
131. Strayer, r: (1994) study of employment and adjustment of 870 males alcoholis Schmidt (F.L) Implications Of A Measurement Problem For Expectancy Theory .
132. Taylor, S (1999) *Health psychology*, 3rd Ed, New York, McGraw Hill Book Company Inc
133. Truell, Allen D. and Price Jr, William t. (1998), Community College Journal of research & Practice, Vol. 22 Issue 2, March.
134. Udriș, I: (1981) Le stress de point de vue de la psychologie industriel .In: Nitș, j, r. Nahman. Bern, Huber.
135. V. Buck: (1991) working under pressure. London, Staples, press 1975, que sais- je le stress.
136. Wahba (m.a), Bridwell (1.g), Maslow reconsidered (1976): a review of the need hierarchy theory organizational Behavior an humain performance.

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الجزائر - 2 -
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس

استبيان مصادر الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية

من تصميم: الطالب قاشي محمد
الحاج
تحت إشراف الأستاذ الدكتور: طيبي

أخي العون تحية طيبة وبعد:

يهدف هذا الاستبيان إلى التعرف على مصادر الضغط المهني والمرفق باستبيان يهدف إلى التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية، المتصلة بحياة العون الشخصية والمهنية.

ينبغي أن تراعي الملاحظات الآتية قبل الإجابة:

- لا توجد عبارات صحيحة وأخرى خاطئة، فكل عون له رؤيته الشخصية وظروفه الخاصة التي تجعله بالضرورة يختلف عن الآخر.
- يتكون الاستبيان الأول من 40 عبارة، والاستبيان الثاني على 42 عبارة، يمكن الإجابة عليها بواسطة البدائل التالية: بدرجة مرتفعة جدا - بدرجة مرتفعة - بدرجة متوسطة - بدرجة منخفضة - بدرجة منخفضة جدا.
- كل عبارة معنية بالإجابة بوضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة لها، مع الحرص على الإجابة على كل العبارات.
- تعتبر إجابتك "سرا" لا يسمح البوح بها ولا يمكن للآخرين الاطلاع عليها قطعا، وتستخدم فقط لغرض علمي (بحث علمي).

ولكم جزيل الشكر مسبقاً على مساهمتكم في إثراء هذا البحث.

البيانات الشخصية:

- 1- الرتبة: عون () - عريف ()
- 2- السن: سنة
- 3- سنوات الخبرة المهنية: سنة
- 4- الحالة الاجتماعية: أعزب () - متزوج () - مطلق () - أرمل ()
- 5- المستوى التعليمي: متوسط () - ثانوي () - جامعي () - ما بعد التدرج ()
- 6- الوضعية المهنية: مرسّم () - متربّص () - متعاقد ()

استبيان مصادر الضغوط في صورته الأولية

درجة					أشعر بضغوط نفسية في العمل عند:	
منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا		
					تلقني معلومات غير واضحة عن الحادث أو غير مطابقة لواقعه(من طرف مركز التنسيق العلمي)مثلا: عنوان ومكان الحادث.	1
					الإحساس بالمسؤولية اتجاه الآخرين.	2
					إصابة زميل أثناء التدخل.	3
					ما يكون حجم الكارثة كبير.	4
					ممارسة تدريبات المناورة المألوفة.	5
					انتظار وصول دعم الفريق الثاني للتدخل أثناء مواجهة اتساع الخسائر، وتقادم الكارثة(نداء ثاني) .	6
					ما يكون نقص في عتاد التدخل.	7
					موت زميل أثناء التدخل.	8
					صعوبة اتخاذ القرار السريع والمناسب أثناء التدخلات.	9
					المنابذة في الفترة الليلية.	10
					الشعور بالتعب في بداية يوم العمل.	11
					ما تتناوبني الشكوك حول تطور الوضع ونتائجه(المواد المحترقة في الحريق وحجمه،حادث فيه مواد سامة،أخرى...).	12
					المنابذة أيام الأعياد والمناسبات.	13
					تعدد المهام في نفس العملية(لقلة الأعوان يقوم بعدة أدوار ومهام كثيرة).	14
					روتين العمل.	15
					موت الضحية بعد عدة محاولات لإنقاذها.	16
					مواجهة أوضاع جديدة أو غير معروفة أثناء التدخل.	17
					الشعور بالمرض أثناء التدخل بسبب ألام الضحايا.	18
					الظروف داخل الوحدة غير مريحة وغير ملبية لحاجة العون(المرافق الرياضية،الإطعام،المبيت،النادي، النظافة،الرعاية الصحية).	19
					ارتداء ألبسة التدخل(خوذة،قناع،قفازات،معطف جلدي).	20
					سماع صفارة الإنذار والتنبيه.	21
					مشاهدة صور مروعة للمصابين.	22
					انعدام الرؤية بسبب دخان أو ضباب.	23
					فشل عملية الإنقاذ.	24
					التدخل في أوقات متأخرة من الليل.	25
					صعوبة الاتصال مع الزملاء بسبب ارتداء الجهاز التنفسي العازل، الضجيج الصادر عن بعض الأجهزة كمولد الضغط،أسباب أخرى.	26
					البقاء في تأهب واستعداد للتدخل.	27
					التدخل في ظروف مناخية غير ملائمة(حرارة شديدة،أمطار غزيرة،برودة شديدة،رياح،...).	28

					وجود علاقات اجتماعية غير ودية مع زملاء.	29
					ارتكاب خطأ أثناء التدخل تسبب في نتائج غير محبذة	30
					رؤية موت الضحايا مثلاً: (محترقين، منتحرين، جروح خطيرة...).	31
					وجود علاقات اجتماعية غير ودية مع المسؤولين	32
					التعرض إلى إصابة أثناء التدخل.	33
					رؤية أطفال ضحايا الحوادث مثلاً: موت رضيع.	34
					تكرار عملية تدخل خطير بعد مدة زمنية قصيرة.	35
					عدم وجود من يستمع لي من أجل إبداء الرأي، أو المشاركة في حل مشاكل متعلقة بالعمل.	36
					ما يكون أحد الضحايا من الأقارب أو ممن أعرفهم.	37
					رؤية الأماكن أكثر عرضة للحوادث.	38
					الالتزام باحترام المسؤولين ومن أعلى مني رتبة.	39
					وجود الفوضى في مكان التدخل (الجمهور الفضوليين، عراقيل السيارات، المارة...).	40
					الالتزام بالتطبيق الحرفي للقوانين.	41
					التعرض للعقوبة أثناء التنظيم.	42

الملحق رقم: (02)

استبيان استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية

درجة					في حالات تعرضي للضغوط المهنية ألجأ إلى:
مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا	
					1 التفكير في أمور بعيدة عنها.
					2 الابتعاد عن التفكير في المشكلة.
					3 فهم المشكلة جيدا من خلال الآخرين .
					4 وعد نفسي بأن الأمور ستتحسن قريبا وأن الأيام تمضي.
					5 التمني بأن تنكشف الغمة وتحل المشكلة.
					6 الإكثار من النوافل عسى أن تقربني من الله.
					7 تجنب ممارسة أي نشاط مهني في حالة التوتر .
					8 التعلم للعيش مع جو المشكلة.
					9 تطبيق المثل القائل: في التآني السلامة.
					10 رفض الاعتراف بما حدث.
					11 التخلي عن الآراء الأخرى التي قد تحيرني وتصرفني عن المشكلة.
					12 الانشغال بأشياء أخرى حتى لا تتغلب على مشاعري.
					13 نسيان المشكلة تماما.
					14 مساءلة الناس الذين حدثت لهم مثل مشكلتي ماذا فعلوا فيها.
					15 طمأنة نفسي بأن كل شيء سيتغير قريبا.
					16 توقع ما يمكن أن تصل إليه الأمور إذا تعاملت مع المشكلة على نحو ما.
					17 إيجاد الراحة في الدين بالإكثار من حضور الدروس الدينية وحلقات الذكر.
					18 انتظار ما سوف يحدث بعد التفكير فيما يمكن فعله.
					19 طلب المساعدة من زملاء العمل ممن هم أكثر خبرة مني.
					20 منع الأشياء الأخرى من التصادم مع مجهوداتي في حل المشكلة.
					21 النوم أكثر من المعتاد .
					22 فعل أي شيء لمواجهة المشكلة.
					23 قضاء أوقاتا طويلة أمام التلفزيون لأشعر بأن المشكلة أقل خطرا.

					إعطاء نفسي فترة راحة (عطلة).	24
					طلب المساعدة من أشخاص واجهتهم مشكلات مشابهة لمشكلتي.	25
					النظر إلى الجانب الايجابي فقط لما يحدث حولي.	26
					التأكد من عدم تدهور الموقف بالحل الذي أشرع في القيام به.	27
					التوجه إلى الله بالدعاء ليكشف عني الضر وتحل المشكلة.	28
					إجبار نفسي على انتظار الوقت المناسب للتعامل مع المشكلة.	29
					انتظار مايمكن أن يحدث ويغير الموقف.	30
					استرجاع خبراتي السابقة للمواقف المشابهة.	31
					القول لنفسى - دائما - أنه لم يحدث شيء.	32
					الأخذ في اعتباري العديد من البدائل عند مواجهة المشكلة.	33
					الابتعاد عن أي شخص يمكن أن يذكرني بالمشكلة.	34
					اعتبار نفسي أفضل من الآخرين الذين حدثت لهم نفس مشكلتي.	35
					إعادة تحديد ماهو هام في حياتي وما يجب الاهتمام به.	36
					الاستمرار في بذل الجهد للتغلب على المشكلة.	37
					تجنب الناس عموما.	38
					القيام بأي عمل آخر حتى ابتعد عن التفكير في المشكلة.	39
					إقناع نفسي بأن ما يحدث لي يمكن تغييره للأفضل.	40
					لوم نفسي حول ما حدث لي من مشكلات مهنية.	41
					التعبير عن مشاعري السلبية بكل حرية.	42

الملحق رقم: (03)

استبيان مصادر الضغوط في صورته النهائية

بدرجة					أشعر بضغط نفسية في العمل عند:	
منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا		
					تلقي معلومات غير واضحة عن الحادث أو غير مطابقة لواقعه(من طرف مركز التنسيق العلمي)مثلا: عنوان ومكان الحادث.	1
					الإحساس بالمسؤولية اتجاه الآخرين.	2
					إصابة زميل أثناء التدخل.	3
					ما يكون حجم الكارثة كبير.	4
					ممارسة تدريبات المناورة المألوفة.	5
					انتظار وصول دعم الفريق الثاني للتدخل أثناء مواجهة اتساع الخسائر، وتفاقم الكارثة(نداء ثاني) .	6
					ما يكون نقص في عتاد التدخل.	7
					موت زميل أثناء التدخل.	8
					صعوبة اتخاذ القرار السريع والمناسب أثناء التدخلات.	9
					المنوبة في الفترة الليلية.	10
					الشعور بالتعب في بداية يوم العمل.	11
					ما تنتابني الشكوك حول تطور الوضع ونتائجه(المواد المحترقة في الحريق وحجمه،حادث فيه مواد سامة،أخرى...).	12
					المنوبة أيام الأعياد والمناسبات.	13
					تعدد المهام في نفس العملية(لقلة الأعوان:يقوم بعدة أدوار ومهام كثيرة).	14
					موت الضحية بعد عدة محاولات لإنقاذها.	15
					مواجهة أوضاع جديدة أو غير معروفة أثناء التدخل.	16
					الشعور بالمرض أثناء التدخل بسبب ألام الضحايا.	17
					الظروف داخل الوحدة غير مريحة وغير ملبية لحاجة العون(المرافق الرياضية،الإطعام،المبيت،النادي، النظافة،الرعاية الصحية).	18
					سماع صفارة الإنذار والتنبيه.	19
					مشاهدة صور مروعة للمصابين.	20
					انعدام الرؤية بسبب دخان أو ضباب.	21
					فشل عملية الإنقاذ.	22
					التدخل في أوقات متأخرة من الليل.	23

					صعوبة الاتصال مع الزملاء بسبب ارتداء الجهاز التنفسي العازل، الضجيج الصادر عن بعض الأجهزة كمولد الضغط، أسباب أخرى.	24
					البقاء في تأهب واستعداد للتدخل.	25
					التدخل في ظروف مناخية غير ملائمة (حرارة شديدة، أمطار غزيرة، برودة شديدة، رياح، ...).	26
					وجود علاقات اجتماعية غير ودية مع الزملاء.	27
					ارتكاب خطأ أثناء التدخل تسبب في نتائج غير محبذة	28
					رؤية موت الضحايا مثلاً: (محترقين، منتحرين، جروح خطيرة...).	29
					وجود علاقات اجتماعية غير ودية مع المسؤولين	30
					التعرض إلى إصابة أثناء التدخل.	31
					رؤية أطفال ضحايا الحوادث مثلاً: موت رضيع.	32
					تكرار عملية تدخل خطير بعد مدة زمنية قصيرة.	33
					عدم وجود من يستمع لي من أجل إبداء الرأي، أو المشاركة في حل مشاكل متعلقة بالعمل.	34
					ما يكون أحد الضحايا من الأقارب أو ممن أعرفهم.	35
					رؤية الأماكن أكثر عرضة للحوادث.	36
					الالتزام باحترام المسؤولين ومن أعلى مني رتبة.	37
					وجود الفوضى في مكان التدخل (الجمهور الفضوليين، عراقيل السيارات، المارة...).	38
					الالتزام بالتطبيق الحرفي للقوانين.	39
					التعرض للعقوبة أثناء التنظيم.	40

الملحق رقم: (04)

يبين قائمة الأساتذة المحكمين لأدوات البحث

الرقم	اللقب والاسم	الجامعة
01	عواشريّة السعيد	دكتوراه في علم النفس جامعة بانتة 1
02	بوقصة عمر	دكتوراه في علم النفس العيادي جامعة بانتة 1
03	يوسفى حـدة	دكتوراه في علم النفس جامعة بانتة 1
04	غضبان أحمد (رحمه الله)	دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم جامعة بانتة 1
05	مخلوفى اسعيد	دكتوراه في علوم التربية جامعة بانتة 1
06	الوناس أمزيان	دكتوراه في علم النفس العيادي جامعة بانتة 1
07	جوادي يوسف	دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم جامعة بسكرة
08	خالدي عبد الكامل	دكتوراه في علم الاجتماع التنظيم جامعة بانتة 1

الملحق رقم: (05)

ملحق نتائج الدراسة

أ/ وصف عينة الدراسة:

Fréquences

الرتبة			
Pourcentage	Fréquence		
71.2	284	عون	Valide
28.8	115	عريف	
100.0	399	Total	

Fréquences

السن			
Pourcentage	Fréquence		
33.8	135	سنة 20- 30	Valide
52.4	209	سنة 31 - 40	
13.8	55	سنة 41- 50	
100.0	399	Total	

Fréquences

الخبرة المهنية			
Pourcentage	Fréquence		
66.4	265	من 1 - 10 سنوات	Valide
27.8	111	من 11 - 20 سنة	
5.8	23	21 سنة فما فوق	
100.0	399	Total	

Fréquences

الحالة الاجتماعية			
Pourcentage	Fréquence		
38.6	154	اعزب	Valide
60.9	243	متزوج	
0.5	2	مطلق	
100.0	399	Total	

Fréquences

المستوى التعليمي			
Pourcentage	Fréquence		
14.0	56	متوسط	Valide
62.4	249	ثانوي	
22.6	90	جامعي	
1.0	4	ما بعد التدرج	
100.0	399	Total	

ب/ نتائج فرضيات الدراسة:

1- الفرضية الأولى:

Test T

Statistiques sur échantillon uniques										
القرار	Diff moy	Sig. (bil)	ddl	t	moy thé	Ecart type	Moy	N		
غير دال	0.265	0.156	398	1.421	18	3.734	18.26	399	السلبية ولوم الذات	
دال	0.854	0.000	398	5.395	15	3.164	15.85	399	الانسحاب المعرفي	
دال	1.055	0.000	398	8.863	9	2.378	10.05	399	البحث عن المعلومات	
دال	1.979	0.000	398	12.126	15	3.261	16.97	399	اعادة التفسير	
دال	2.230	0.000	398	16.167	12	2.755	14.23	399	التفكير الرغبي (الاجابي)	
دال	2.060	0.000	398	14.260	9	2.885	11.06	399	اللجوء الى الدين	
دال	0.699	0.000	398	6.823	9	2.047	9.69	399	التنفيس الانفعالي	
دال	1.115	0.000	398	11.047	9	2.016	10.11	399	القبول والاستسلام	
دال	1.596	0.000	398	14.003	9	2.277	10.59	399	التريث الموجه	
دال	-1.075	0.000	398	-9.271	9	2.316	7.92	399	الانكار (خداع الذات)	
دال	0.320	0.015	398	2.433	12	2.633	12.32	399	المبادأة بالفعل النشط	

2- الفرضية الثانية:

Fréquences

المصادر				
Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
25.0	25.0	100	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	Valide
18.0	18.0	72	محددات متعلقة بالتنظيم	
57.0	57.0	227	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	
100.0	100.0	399	Total	

Test du khi-deux

Fréquences							
المصادر							
القرار	Sig.	ddl	Khi-deux	Résidus	N thé	Effectif obs	Catégorie
دال	0.000	2	102.602 ^a	-33.0	133.0	100	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل
				-61.0	133.0	72	محددات متعلقة بالتنظيم
				94.0	133.0	227	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة
				//	//	399	TOTAL

3- الفرضية الثالثة:

Unidirectionnel

ANOVA							
القرار	Sig.	F	Carré moyen	ddl	Somme des carrés		
دال	0.027	3.662	50.409	2	100.819	Inter-groupes	السلبية ولوم الذات
			13.765	396	5451.021	Intragroupes	
				398	5551.840	Total	
غير دال	0.209	1.571	15.689	2	31.377	Inter-groupes	الانسحاب المعرفي
			9.985	396	3954.192	Intragroupes	
				398	3985.569	Total	
غير دال	0.737	0.305	1.729	2	3.459	Inter-groupes	البحث عن المعلومات
			5.675	396	2247.328	Intragroupes	
				398	2250.787	Total	
غير دال	0.152	1.891	20.028	2	40.056	Inter-groupes	اعادة التفسير
			10.590	396	4193.784	Intragroupes	
				398	4233.840	Total	
غير دال	0.602	0.508	3.868	2	7.735	Inter-groupes	التفكير الرغبي
			7.614	396	3015.052	Intragroupes	
				398	3022.787	Total	
غير دال	0.288	1.249	10.391	2	20.781	Inter-groupes	اللجوء الى الدين
			8.318	396	3293.775	Intragroupes	
				398	3314.556	Total	
غير دال	0.233	1.462	6.112	2	12.224	Inter-groupes	التنفيس (الانفعالي)
			4.181	396	1655.686	Intragroupes	
				398	1667.910	Total	
غير دال	0.643	0.442	1.801	2	3.603	Inter-groupes	القبول والاستسلام
			4.079	396	1615.094	Intragroupes	
				398	1618.697	Total	
غير دال	0.257	1.364	7.059	2	14.117	Inter-groupes	التريث الموجه
			5.177	396	2049.918	Intragroupes	
				398	2064.035	Total	
غير دال	0.081	2.530	13.473	2	26.946	Inter-groupes	الانكار (خدا ع الذات)
			5.325	396	2108.798	Intragroupes	
				398	2135.744	Total	
دال	0.002	6.587	44.448	2	88.895	Inter-groupes	المباداة بالفعل النشط
			6.748	396	2672.042	Intragroupes	
				398	2760.937	Total	

Tests post hoc

Comparaisons multiples:					
LSD					
Sig.	Err std	Diff moy (I-J)	Variable dépendante		
0.957	0.57344	-0.03111	محددات متعلقة بالتنظيم	محددات متعلقة بمواقف	السلبية ولوم الذات
0.025	0.44530	1.00181*	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	عمليات التدخل	
0.957	0.57344	0.03111	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	محددات متعلقة بالتنظيم	
0.040	0.50182	1.03292*	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	محددات متعلقة	
0.025	0.44530	-1.00181*	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	
0.040	0.50182	-1.03292*	محددات متعلقة بالتنظيم	محددات متعلقة بمواقف	المبادأة بالفعل النشاط المواجهة النشطة
0.723	0.40149	0.14222	محددات متعلقة بالتنظيم	عمليات التدخل	
0.001	0.31177	1.00811*	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	محددات متعلقة بالتنظيم	
0.723	0.40149	-0.14222	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل	محددات متعلقة	
0.014	0.35134	.86588*	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة	
0.001	0.31177	-1.00811*	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل		
0.014	0.35134	-.86588*	محددات متعلقة بالتنظيم		
*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.					

4- الفرضية الرابعة: بالنسبة للسن

Unidirectionnel

ANOVA							
القرار	Sig.	F	Carré moyen	ddl	Somme des carrés		
غير دال	0.448	0.804	11.221	2	22.441	Inter-groupes	السلبية ولوم الذات
			13.963	396	5529.398	Intragroupes	
				398	5551.840	Total	
غير دال	0.276	1.292	12.918	2	25.836	Inter-groupes	الانسحاب المعرفي
			9.999	396	3959.733	Intragroupes	
				398	3985.569	Total	
غير دال	0.422	0.864	4.889	2	9.779	Inter-groupes	البحث عن المعلومات
			5.659	396	2241.008	Intragroupes	
				398	2250.787	Total	
غير دال	0.615	0.487	5.191	2	10.382	Inter-groupes	إعادة التفكير (التقويم الإيجابي)
			10.665	396	4223.458	Intragroupes	
				398	4233.840	Total	
غير دال	0.655	0.423	3.225	2	6.450	Inter-groupes	التفكير الراجعي (الإيجا بي)
			7.617	396	3016.337	Intragroupes	
				398	3022.787	Total	
غير دال	0.578	0.549	4.583	2	9.167	Inter-groupes	اللجوء الى الدين
			8.347	396	3305.389	Intragroupes	
				398	3314.556	Total	
غير دال	0.916	0.088	0.371	2	0.742	Inter-groupes	التنفيس الانفعالي
			4.210	396	1667.168	Intragroupes	
				398	1667.910	Total	
غير دال	0.574	0.556	2.267	2	4.533	Inter-groupes	القبول والاستسلام
			4.076	396	1614.164	Intragroupes	
				398	1618.697	Total	
غير دال	0.944	0.057	0.298	2	0.596	Inter-groupes	التريث

			5.211	396	2063.439	Intragroupes	الموجه
				398	2064.035	Total	
غير دال	0.138	1.990	10.627	2	21.255	Inter-groupes	الانكار(خداع
			5.340	396	2114.489	Intragroupes	الذات)
				398	2135.744	Total	
غير دال	0.244	1.414	9.787	2	19.573	Inter-groupes	المبادأة بالفعل
			6.923	396	2741.364	Intragroupes	النشطر(المواجه
				398	2760.937	Total	ة النشطة)
غير دال	0.544	0.610	219.322	2	438.643	Inter-groupes	الاستراتيجيات
			359.455	396	142344.143	Intragroupes	
				398	142782.787	Total	

5- الفرضية الخامسة: بالنسبة للخبرة

Unidirectionnel

ANOVA							
القرار	Sig.	F	Carré moyen	ddl	Somme des carrés		
غير دال	0.630	0.463	6.477	2	12.955	Inter-groupes	السلبية ولوم
			13.987	396	5538.885	Intragroupes	الذات
				398	5551.840	Total	
غير دال	0.209	1.572	15.695	2	31.390	Inter-groupes	الانسحاب
			9.985	396	3954.179	Intragroupes	المعرفي
				398	3985.569	Total	
غير دال	0.037	3.333	18.632	2	37.264	Inter-groupes	البحث عن
			5.590	396	2213.523	Intragroupes	المعلومات
				398	2250.787	Total	
غير دال	0.155	1.873	19.836	2	39.671	Inter-groupes	اعادة
			10.591	396	4194.168	Intragroupes	التفسير(التقويم
				398	4233.840	Total	الايجابي)
غير دال	0.319	1.145	8.693	2	17.387	Inter-groupes	التفكير
			7.589	396	3005.400	Intragroupes	الرغبي(الايجا
				398	3022.787	Total	بي)
غير دال	0.987	0.013	0.110	2	0.221	Inter-groupes	اللجوء الى
			8.370	396	3314.336	Intragroupes	الدين
				398	3314.556	Total	
غير دال	0.617	0.484	2.034	2	4.067	Inter-groupes	التنفيس
			4.202	396	1663.843	Intragroupes	الانفعالي)
				398	1667.910	Total	
غير دال	0.755	0.282	1.150	2	2.300	Inter-groupes	القبول
			4.082	396	1616.397	Intragroupes	والاستسلام
				398	1618.697	Total	
غير دال	0.613	0.490	2.550	2	5.099	Inter-groupes	التريث
			5.199	396	2058.936	Intragroupes	الموجه
				398	2064.035	Total	
غير دال	0.480	0.736	3.953	2	7.906	Inter-groupes	الانكار(خداع
			5.373	396	2127.838	Intragroupes	الذات)
				398	2135.744	Total	
غير دال	0.722	0.326	2.267	2	4.535	Inter-groupes	المبادأة بالفعل

			6.961	396	2756.402	Intragroupes	النشاط (المواجه
				398	2760.937	Total	ة النشاط)
غير دال	0.750	0.288	103.807	2	207.613	Inter-groupes	الاستراتيجيات
			360.038	396	142575.174	Intragroupes	
				398	142782.787	Total	

Tests post hoc

Comparaisons multiples:				
البحث عن المعلومات			Variable dépendante:	
LSD				
Sig.	Erreur standard	Différence moyenne (I-J)	الخبرة (I)	
0.011	0.26730	.68234*	من 11 - 20 سنة	من 1 - 10 سنوات
0.439	0.51393	0.39836	21 سنة فما فوق	
0.011	0.26730	-.68234*	من 1 - 10 سنوات	من 11 - 20 سنة
0.600	0.54165	-0.28398	21 سنة فما فوق	
0.439	0.51393	-0.39836	من 1 - 10 سنوات	21 سنة فما فوق
0.600	0.54165	0.28398	من 11 - 20 سنة	
*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.				

6- الفرضية السادسة: بالنسبة للحالة الاجتماعية

ANOVA						
القرار	Sig.	F	Carré moyen	ddl	Somme des carrés	
غير دال	0.741	0.300	4.202	2	8.404	Inter-groupes
			13.999	396	5543.436	Intragroupes
				398	5551.840	Total
غير دال	0.523	0.649	6.507	2	13.013	Inter-groupes
			10.032	396	3972.556	Intragroupes
				398	3985.569	Total
غير دال	0.939	0.063	0.360	2	0.720	Inter-groupes
			5.682	396	2250.067	Intragroupes
				398	2250.787	Total
غير دال	0.297	1.217	12.936	2	25.873	Inter-groupes
			10.626	396	4207.967	Intragroupes
				398	4233.840	Total
غير دال	0.262	1.342	10.177	2	20.354	Inter-groupes
			7.582	396	3002.433	Intragroupes
				398	3022.787	Total
غير دال	0.150	1.904	15.787	2	31.575	Inter-groupes
			8.290	396	3282.982	Intragroupes
				398	3314.556	Total
غير دال	0.442	0.818	3.433	2	6.865	Inter-groupes
			4.195	396	1661.044	Intragroupes
				398	1667.910	Total
غير دال	0.593	0.523	2.133	2	4.266	Inter-groupes
			4.077	396	1614.431	Intragroupes
				398	1618.697	Total

غير دال	0.842	0.172	0.897	2	1.794	Inter-groupes	التريث الموجه
			5.208	396	2062.242	Intragroupes	
				398	2064.035	Total	
غير دال	0.792	0.234	1.258	2	2.517	Inter-groupes	الانكار(خدا ع الذات)
			5.387	396	2133.228	Intragroupes	
				398	2135.744	Total	
غير دال	0.260	1.353	9.369	2	18.738	Inter-groupes	المبادأة بالفعل النشط(المواجه ة النشطة)
			6.925	396	2742.199	Intragroupes	
				398	2760.937	Total	
غير دال	0.935	0.067	24.195	2	48.391	Inter-groupes	الاستراتيجيات
			360.440	396	142734.396	Intragroupes	
				398	142782.787	Total	

7- الفرضية السابعة: بالنسبة للمستوى التعليمي

Unidirectionnel

ANOVA							
القرار	Sig.	F	Carré moyen	ddl	Somme des carrés		
غير دال	0.861	0.250	3.510	3	10.529	Inter-groupes	السلبية ولوم الذات
			14.029	395	5541.311	Intragroupes	
				398	5551.840	Total	
غير دال	0.402	0.981	9.828	3	29.483	Inter-groupes	الانسحاب المعرفي
			10.015	395	3956.086	Intragroupes	
				398	3985.569	Total	
غير دال	0.844	0.275	1.563	3	4.689	Inter-groupes	البحث عن المعلومات
			5.686	395	2246.098	Intragroupes	
				398	2250.787	Total	
غير دال	0.512	0.770	8.200	3	24.600	Inter-groupes	اعادة التفسير
			10.656	395	4209.239	Intragroupes	
				398	4233.840	Total	
غير دال	0.577	0.660	5.025	3	15.076	Inter-groupes	التفكير الرغبي(الا يجابي)
			7.614	395	3007.711	Intragroupes	
				398	3022.787	Total	
غير دال	0.983	0.055	0.465	3	1.394	Inter-groupes	اللجوء الى الدين
			8.388	395	3313.162	Intragroupes	
				398	3314.556	Total	
غير دال	0.955	0.109	0.459	3	1.376	Inter-groupes	التنقيس الانفعالي)
			4.219	395	1666.534	Intragroupes	
				398	1667.910	Total	
غير دال	0.218	1.484	6.012	3	18.036	Inter-groupes	القبول والاستسلام
			4.052	395	1600.660	Intragroupes	
				398	1618.697	Total	
غير دال	0.791	0.348	1.813	3	5.440	Inter-groupes	التريث الموجه
			5.212	395	2058.595	Intragroupes	
				398	2064.035	Total	
غير دال	0.102	2.083	11.085	3	33.255	Inter-groupes	الانكار(خدا ع الذات)
			5.323	395	2102.490	Intragroupes	
				398	2135.744	Total	

غير دال	0.469	0.846	5.877	3	17.632	Inter-groupes	المبادأة بالفعل النشط
			6.945	395	2743.306	Intragroupes	
				398	2760.937	Total	
غير دال	0.694	0.484	174.249	3	522.746	Inter-groupes	الاستراتيجية ت
			360.152	395	142260.041	Intragroupes	
				398	142782.787	Total	

8- الفرضية الثامنة: بالنسبة للسن

Unidirectionnel

ANOVA							
القرار	Sig.	F	Carré moy	ddl	Som des carrés		
دال	0.004	5.728	406.261	2	812.522	Inter-groupes	محددات متعلقة
			70.919	396	28084.039	Intragroupes	بمواقف عمليات
				398	28896.561	Total	التدخل
دال	0.001	6.962	490.105	2	980.210	Inter-groupes	محددات متعلقة
			70.393	396	27875.539	Intragroupes	بالتنظيم
				398	28855.749	Total	
غير دال	0.853	0.160	7.632	2	15.263	Inter-groupes	محددات متعلقة
			47.838	396	18943.674	Intragroupes	بالحوادث الحرجة
				398	18958.937	Total	
دال	0.009	4.809	1917.586	2	3835.172	Inter-groupes	مصادر الضغوط
			398.714	396	157890.818	Intragroupes	
				398	161725.990	Total	

Tests post hoc

Comparaisons multiples:					
LSD					
Sig.	Erreur standard	Différence moyenne (I-J)	Variable dépendante		
0.062	0.92987	-1.74304	سنة 31 - 40	20- 30	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل
0.001	1.34713	-4.50572*	سنة 41- 50	سنة	
0.062	0.92987	1.74304	سنة 20- 30	31 - 40	
0.031	1.27623	-2.76268*	سنة 41- 50	سنة	
0.001	1.34713	4.50572*	سنة 20- 30	41-	
0.031	1.27623	2.76268*	سنة 31 - 40	سنة 50	
0.203	0.92641	-1.18100	سنة 31 - 40	20- 30	محددات متعلقة بالتنظيم
0.000	1.34212	-4.99057*	سنة 41- 50	سنة	
0.203	0.92641	1.18100	سنة 20- 30	31 - 40	
0.003	1.27149	-3.80957*	سنة 41- 50	سنة	
0.000	1.34212	4.99057*	سنة 20- 30	41-	
0.003	1.27149	3.80957*	سنة 31 - 40	سنة 50	
0.130	2.20480	-3.34499	سنة 31 - 40	20- 30	مصادر الضغوط
0.002	3.19418	-9.87609*	سنة 41- 50	سنة	
0.130	2.20480	3.34499	سنة 20- 30	31 - 40	
0.032	3.02607	-6.53110*	سنة 41- 50	سنة	
0.002	3.19418	9.87609*	سنة 20- 30	41-	
0.032	3.02607	6.53110*	سنة 31 - 40	سنة 50	
*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.					

9- الفرضية التاسعة: بالنسبة للخبرة

Unidirectionnel

ANOVA							
القرار	Sig.	F	Carré moy	ddl	Som des carrés		
دال	0.022	3.865	276.635	2	553.270	Inter-groupes	محددات متعلقة
			71.574	396	28343.292	Intragroupes	بموافق عمليات
				398	28896.561	Total	التدخل
دال	0.007	5.063	359.713	2	719.425	Inter-groupes	محددات متعلقة
			71.051	396	28136.324	Intragroupes	بالتنظيم
				398	28855.749	Total	
غير دال	0.994	0.006	0.290	2	0.580	Inter-groupes	محددات متعلقة
			47.875	396	18958.357	Intragroupes	بالحوادث
				398	18958.937	Total	الحرية
دال	0.047	3.081	1238.915	2	2477.831	Inter-groupes	مصادر
			402.142	396	159248.159	Intragroupes	الضغوط
				398	161725.990	Total	

Tests post hoc

Comparaisons multiples:					
LSD					
Sig.	Erreur standard	Différence moyenne (I-J)	Variable dépendante		
0.020	0.95650	-2.23325*	من 10 - 20 سنة	من 1 - 10 سنوات	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل
0.065	1.83902	-3.40246	21 سنة فما فوق	سنوات	
0.020	0.95650	2.23325*	من 1 - 10 سنوات	من 11 - 20 سنة	
0.547	1.93823	-1.16921	21 سنة فما فوق	20 سنة	
0.065	1.83902	3.40246	من 1 - 10 سنوات	21 سنة فما فوق	
0.547	1.93823	1.16921	من 10 - 20 سنة	فوق	محددات متعلقة بالتنظيم
0.010	0.95301	-2.45290*	من 10 - 20 سنة	من 1 - 10 سنوات	
0.025	1.83230	-4.11173*	21 سنة فما فوق	سنوات	
0.010	0.95301	2.45290*	من 1 - 10 سنوات	من 11 - 20 سنة	
0.391	1.93114	-1.65883	21 سنة فما فوق	20 سنة	
0.025	1.83230	4.11173*	من 1 - 10 سنوات	21 سنة فما فوق	مصادر الضغوط
0.391	1.93114	1.65883	من 10 - 20 سنة	فوق	
0.043	2.26725	-4.60112*	من 10 - 20 سنة	من 1 - 10 سنوات	
0.085	4.35912	-7.51534	21 سنة فما فوق	سنوات	
0.043	2.26725	4.60112*	من 1 - 10 سنوات	من 11 - 20 سنة	
0.526	4.59427	-2.91422	21 سنة فما فوق	20 سنة	مصادر الضغوط
0.085	4.35912	7.51534	من 1 - 10 سنوات	21 سنة فما فوق	
0.526	4.59427	2.91422	من 10 - 20 سنة	فوق	
*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.					

10- الفرضية العاشرة: بالنسبة للحالة الاجتماعية

Unidirectionnel

ANOVA							
القرار	Sig.	F	Carré moy	ddl	Som des carrés		
دال	0.038	3.289	236.074	2	472.149	Inter-groupes	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل
			71.779	396	28424.413	Intragroupes	
				398	28896.561	Total	
دال	0.000	7.838	549.411	2	1098.822	Inter-groupes	محددات متعلقة بالتنظيم
			70.093	396	27756.928	Intragroupes	
				398	28855.749	Total	
غير دال	0.502	0.689	32.891	2	65.782	Inter-groupes	محددات متعلقة بالحوادث الحرجة
			47.710	396	18893.156	Intragroupes	
				398	18958.937	Total	
دال	0.018	4.084	1634.302	2	3268.605	Inter-groupes	مصادر الضغوط
			400.145	396	158457.385	Intragroupes	
				398	161725.990	Total	

Tests post hoc

Comparaisons multiples:					
LSD					
Sig.	Erreur standard	Différence moyenne (I-J)	Variable dépendante		
0.011	0.87263	-2.23783*	متزوج	اعزب	محددات متعلقة بمواقف عمليات التدخل
0.849	6.02955	-1.14935	مطلق		
0.011	0.87263	2.23783*	اعزب		
0.857	6.01538	1.08848	مطلق	مطلق	
0.849	6.02955	1.14935	اعزب		
0.857	6.01538	-1.08848	متزوج		
0.002	0.86232	-2.73724*	متزوج	اعزب	محددات متعلقة بالتنظيم
0.009	5.95834	-15.72078*	مطلق		
0.002	0.86232	2.73724*	اعزب	متزوج	
0.030	5.94433	-12.98354*	مطلق		
0.009	5.95834	15.72078*	اعزب	مطلق	
0.030	5.94433	12.98354*	متزوج		
0.006	2.06035	-5.67866*	متزوج	اعزب	مصادر الضغوط
0.319	14.23625	-14.20130	مطلق		
0.006	2.06035	5.67866*	اعزب	متزوج	
0.549	14.20279	-8.52263	مطلق		
0.319	14.23625	14.20130	اعزب		
0.549	14.20279	8.52263	متزوج	مطلق	
*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.					

11- الفرضية الحادية عشر: بالنسبة للمستوى التعليمي

Unidirectionnel

ANOVA							
القرار	Sig.	F	Carré moy	ddl	Som des carrés		
غير دال	0.773	0.372	27.155	3	81.465	Inter-groupes	محددات متعلقة
			72.950	395	28815.096	Intragroupes	بمواقف عمليات
				398	28896.561	Total	التدخل
غير دال	0.397	0.991	71.819	3	215.458	Inter-groupes	محددات متعلقة
			72.507	395	28640.292	Intragroupes	بالتنظيم
				398	28855.749	Total	
غير دال	0.465	0.854	40.704	3	122.112	Inter-groupes	محددات متعلقة
			47.688	395	18836.825	Intragroupes	بالحوادث الحرجة
				398	18958.937	Total	
غير دال	0.889	0.210	85.823	3	257.468	Inter-groupes	مصادر الضغوط
			408.781	395	161468.522	Intragroupes	
				398	161725.990	Total	