

أساليب مجابهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية

دراسة تحليلية على أعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة- الجزائر

**Methods of confronting the vocational pressures of civil protection agents
- Analytical study on civil protection agents in the state of Ouargla - Algeria**

قاجة رقية *¹، غربي صبرينة²

sabrinagarbi.psy@gmail.com, rokia.ga30@gmail.com

^{1,2}مخبر علم النفس وجودة الحياة، جامعة ورقلة- الجزائر

تاريخ الاستلام: 2018/06/11؛ تاريخ القبول: 2018/10/17؛ تاريخ النشر: 2018/10/31

ملخص: هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة الأساليب التي يستخدمها أعوان الحماية المدنية لمجابهة الضغوط المهنية ومدى اختلافها حسب الحالة الاجتماعية ورتبة العون، ولتحقيق هدف الدراسة، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وللإجابة على أسئلة الدراسة تم بناء مقياس للقياس أساليب مواجهة الضغوط الذي جرى تطبيقه على عينة الدراسة قوامها (100) عون تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من الوحدة الرئيسية لولاية ورقلة، وللتحليل بيانات الدراسة استخدمت الباحثان المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين المتعدد. أظهرت النتائج ان الأساليب التي يستخدمها الأعوان حسب ترتيبها هي أسلوب للجوء إلى الدين وجاء أسلوب العزلة والانسحاب في المرتبة الثانية وأسلوب إعادة التقويم الإيجابي في المرتبة الثالثة، ويلي أسلوب التعبير عن، وجاء أسلوب الاستسلام وأسلوب الاسترخاء في الرتبة الخامسة ويلي أسلوب حل مشكلات، وفي المرتبة السابعة أسلوب الانشغال الذاتي، ويلي أسلوب أسلوب لوم الذات والآخريين، وتوصلت نتائج الدراسة كذلك إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب المواجهة لدى الأعوان تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية ومتغير الرتبة الوظيفية.

الكلمات المفتاحية: أساليب مجابهة الضغوط؛ الضغوط المهنية؛ أعوان الحماية المدنية.

Abstract :

The aim of the present study is to discover the methods used by civil protection agents against vocational pressures and their differences according to the social situation and their level. To achieve the goal of the study, we adopted the descriptive approach. The study sample consisted of (100) For the state of Ouargla. They responded to the scale of methods of coping with the pressures and to answer the study questions used the arithmetical averages, standard deviations, and analysis of multiple variance. The results showed that the method employed by the protection agents in their order is a method of resorting to religion. Isolation and withdrawal came in second and positive re-evaluation came in third. expressing, surrender and relaxing in the fifth rank followed by solving problems. in the seventh rank is the self-preoccupation method followed by the self-blame and others. The results of the study also found that there are statistically significant differences in the use of coping methods among agents according to the social status variable Career.

Key terms: methods; vocational pressures; civil protection agents.

*corresponding author

مقدمة:

بالرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتقنية وتكنولوجية انعكس على كثير من جوانب الحياة المختلفة، إلا أن الكثير من العلماء والباحثين قد وصفوا القرن الحالي بعصر الضغوط النفسية. والتي تتطلب من الإنسان التعايش معها و تطوير كفاءة امثل للتعامل معها ، فالحياة التي يعيشها الإنسان المعاصر بوصفها حياة ضاغطة مما تجعل الفرد في صراع دائم مع بيئته سواء على مستوى البيت أو العمل أو المجتمع، والتي تدفع به إلى حالة من الضيق، والتوتر والقلق، فقيبت العديد من الدراسات أن الضغوط المهنية تمثل خطراً على صحة الفرد وتوازنه، كما تهدد كيانه النفسي وما ينشأ عنها من آثار سلبية كعدم القدرة على التكيف وضعف مستوى الأداء والعجز عن ممارسة مهام الحياة اليومية وانخفاض الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي والبدهي أن يحاول كل فرد مواجهة الضغوط والتعامل معها، فإن أساليب التعامل أو التعايش coping مع هذه الضغوط هي الحلول لإعادة التوافق عند الإنسان إذا ما استدل على الطريقة المناسبة لإدارة هذه الضغوط وتعرف على الأسلوب المناسب لشخصيته، وعندما تنجح المواجهة فإن هذا يعني تخفي أو تجاوز الفرد المترتبات السلبية للضغوط ولو بشكل مؤقت، أما إذا أخفقت المواجهة، أو إذا تبنى الفرد أساليب تجنبية هروبية انسحابية فإن المترتبات السلبية تكون مؤكدة ومن ثم تكون إدارة الضغوط مطلوبة.

مشكلة الدراسة:

تعد الضغوط المهنية من الظواهر التي لا يمكن تجنبها في المنظمات، حيث ينشأ ضغط العمل في المنظمات التي تعتمد على العنصر البشري في تحقيق أهدافها ولتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين ومؤسساتهم في تدليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة، إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل، وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالتوتر و تؤثر على الصحة النفسية سلباً أو إيجاباً حسب طبيعة وشدة هذه الضغوط، يلجأ الفرد لدرء الخطر الذي يواجهه يومياً في حياته للمجموعة من الوسائل، وسمى علماء النفس هذه الوسائل بأساليب التعامل Coping Style وهي الوسائل التي يستخدمها الأفراد لتجنب الموقف الضاغط أو التهرب منه أو التقليل من شدته بغية الوصول إلى حالة التوازن، وهذه الأساليب تتناسب مع شخصية الفرد وقدراته، بعضها سلبي والآخر إيجابي، وفي نظرية التحليل النفسي تسمى بالحيل الدفاعية ومن أهمها: الكبت و النقص، التعويض، التحويل، التسامي. ولكن أهم ما يميز هذه الأساليب الدفاعية عن أساليب التعامل هو منهج عملها، فالأولى تحدث لاشعورياً أما الثانية فتحدث شعورياً. (سعد الإمارة، 2001، ص. ص 03 05). ويرى سيوارد seaward أن أساليب التعامل هي الطرق التي يستخدمها الفرد عندما يعاني من الضغط النفسي في المواقف التي يعتقد أنها تفوق طاقاته وقدراته بهدف التعايش مع الضغط النفسي الذي يتعرض له. وبعض هذه الأساليب تكون طبيعية كرد فعل تلقائي عندما يكون العامل الضاغط بسيطاً، ولكن عندما يكون الموقف الضاغط شديداً، فإن التكيف الروتيني يصبح غير كافي، ونتيجة لذلك يصبح لدى الفرد إنهاك عاطفي ونفسي، ويبدأ بالعمل على التطوير وتعديل سلوكه حتى تتكون لديه أساليب جديدة للتكيف. ولكن هذه الأساليب قد تكون صحيحة وتعطي نتائج إيجابية، وقد تكون سلبية تزيد من عامل

الضغط النفسي بسبب عدم ملاءمتها للمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد. (Seaward, B, L, 1997, P. P) (163- 165)

وإذا ما اتجهنا إلى المهن ذات الخدمات الاجتماعية كمهنة أعوان الحماية المدنية، نجدها من أكثر المهن الضاغطة تعتبر العمل في الحماية المدنية مصدرا للضغوط وذلك نظرا للأعمال التي يقومون بها والتي تتمثل في إنقاذ الضحايا والحفاظ على الممتلكات، مما يؤدي بالأعوان إلى التعرض لضغوط والتي تسبب الإرهاق وحالات عدم التوازن النفسي والجسمي مما يؤثر عليهم وعلى مستوى الأداء الذي يقومون به، وهذا ما أشارت له العديد من الدراسات والإحصائيات نذكر أهمها دراسة عمر نجار (2009)، الجزائر: تبين هذه الدراسة أن التدخلات التي يقوم بها أعوان الحماية المدنية تولد ضغطا قويا وذلك بمستوى (64,43 %) والقوي (34,87%) والقوي جدا (29,56%). وتبين نتائج الدراسة كذلك بأن الضغط المعاش خلال التدخلات في حد ذاتها هي كذلك مولدة للضغط، حيث بلغ مستوى الضغط القوي (34,42%)، وبينت كذلك دراسة صادق وبورك ومرسي وآخرون أن عمل أعوان الحماية المدنية من المهن الضاغطة، وأن لهذه الضغوط آثار سلبية كازدياد معدل الغياب عن العمل، إنهاك المهني، القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكئاب.

كما صرحت بعض الدراسات الأمريكية في سنة 1999 أن 55% من أسباب الوفيات عند أعوان الحماية المدنية كانت بسبب الضغط النفسي في العمل. (بوحارة، 2012، ص: 146)

وتبين دراسة قام بها Stefano. N,et al 2009 أن 45% من الوفيات من رجال الإطفاء سببها أمراض

القلب والأوعية الدموية، ومن بين أسباب هذه الأمراض النظام الغذائي الغير صحي والعمل في نوبات يعطل النوم، وهناك العديد منهم من يعمل أوقات راحتهم في وظيفة أخرى أو عمل إضافي مما يؤدي إلى الحرمان من النوم، والتعرض إلى اضطرابات ما بعد الصدمة، والضوضاء من صفارات الإنذار، ومحركات السيارات، معدات الإنقاذ. (p,et al 2009,n.stefanos:12) ولقد كشفت نتائج الدراسة التي قام بها الباحث مهدي بوعلام (2002) الجزائر أن الأمراض الأكثر انتشارا عند أعوان الحماية المدنية هي الأمراض الهضمية ثم الأمراض الجلدية، وأغلب الأفراد المصابون بهذه الأمراض قد أصيبوا بها بعد الالتحاق بالحماية المدنية. كما يمكن أن تكون هذه الأمراض راجعة للضغط الذي يعانيه الأعوان إذ أن الأمراض الهضمية والجلدية كثيرا ما تفسر بأسباب نفسية أهمها الضغط. ولمواجهة هذه الضغوط يلجأ أعوان الحماية المدنية إلى استعمال عدة أساليب للتوافق أو التكيف مع هذه الضغوط،

وفي هذا الإطار يرى "لازاروس وفولكمان"، (Lazarus- Folkman) أن الضغط لا يكمن في الظاهرة أو الحدث أو الفرد، بل في العلاقة بين الفرد والمحيط الخارجي، بحيث تظهر الاستجابة للضغط عندما تقيم الوضعية كمتجاوزة لمصادر الفرد ولا يستطيع مواجهتها، فمثلا يمكن للفرد أن يدرك التحويل في الوضعية المهنية كمشكل لا حل له، في حين فرد آخر وفي نفس الوضعية يمكن أن يدركها كمناسبة للتعبير، أو كتجربة يعيشها لهذا يعتبر "لازاروس" (Lazarus) استراتيجيات التعامل كسياق دينامي يحدد استجابة الفرد للوضع الضاغطة، بحيث تتغير هذه الاستجابة عبر الزمن ومن شخص لآخر (Dupain, 1998 : 134).

وحسب "لازاروس وفولكمان" (Lazarus- Folkman) أنه يوجد سياقان يكونان العلاقة بين الفرد والمحيط الخارجي، هما "التقييم والتعامل" (105 : 1994 « paulhan » bruchon et al)، فهذه النظرية للضغط والتعامل تؤكد دينامية سياق التعامل، فحسبها لا يستجيب الفرد للوضعية الضاغطة بصفة آلية لا شعورية، بل هناك عوامل تتدخل في تحديد الاستجابة للضغط في سياق سلوكي معرفي تتمثل في تقييم الوضعية من خلال اعتقاده وإدراكه لها و تقديره للوضعية الضاغطة، ومدى اعتقاده في قدرته على المواجهة، وبالتالي يحدد استجابته. ومن خلال ما سبق ذكره عن دور أساليب مواجه الضغوط المهنية في زيادة الضغوط أو التخفيف من حدتها جاءت هذه الدراسة لمعرفة الأساليب التي يستخدمها أعوان الحماية المدنية لمواجهة الضغوط المهنية أثناء أداء عملهم وذلك من خلال طرح التساؤلات التالية:

1. ما الأساليب التي يستخدمها أعوان الحماية المدنية لمواجهة الضغوط المهنية؟ وما هي الأساليب الأكثر استخداماً؟

2. هل تختلف أساليب مواجهة الضغوط المهنية باختلاف رتبة العون لدى أعوان الحماية المدنية؟

3. هل تختلف أساليب مواجهة الضغوط المهنية باختلاف الحالة الاجتماعية لدى أعوان الحماية المدنية؟
أهمية الدراسة:

1. محاولة لفت انتباه المسؤولين إلى أهمية تنمية مهارات التعامل الإيجابية مع الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.

2. تزويد عون الحماية المدنية بالمهارات والإجراءات والأساليب والطرائق التي تمكنه من مواجهة الضغوط المهنية.

أهداف الدراسة:

1. الكشف عن الأساليب التي يستخدمها أعوان الحماية المدنية لمواجهة الضغوط المهنية.

2. التعرف على دلالة الفروق لدى أفراد العينة في استعمال الأساليب لمواجهة الضغوط المهنية التي تعزى لمتغير (الرتبة الوظيفية، الوضعية الاجتماعية).

الإطار النظري:

أولاً- مفهوم أساليب مواجهة الضغوط

تعتبر أساليب مواجهة الضغوط أساليب تحمل الضغوط حيث يرى الباحثون أنها مجموعة من النشاطات أو الاستراتيجيات السلوكية والمعرفية التي يسعى من خلالها الفرد تطويع الموقف الضاغط وحل المشكلة أو تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليه.

وباعتبار "التعامل" كسياق معرفي يعمل كوسيط بين الفرد والبيئة، يعتبر اتفاق جماعي، إلا أن هناك مبادرات لتوسيع وتحليل معنى أساليب التعامل، بحيث تعددت وتنوعت التعاريف المقدمة، منها:

- تعريف "موس وبيلينك وكرومسييت" (Moos- Billing-Chromsite) "التعامل يكمن في الإدراك، وهو سلوك يلجأ إليه الفرد لتخفيض الضغط والتعديل في التوتر الناتج عنه". (Solomon et al, 1988 : 279).

- تعريف "دانتشاف، 1989" (Dantchev): "تمثل أساليب التعامل مجموعة استراتيجيات التي يمكن للفرد استعمالها لمواجهة مضايقات الحياة" (Dantchev, 1989: 24).
- تعريف "بولان و كينتار" (Paulhan et Quintard): "هي مجموعة سياقات التي يضعها الفرد بينه وبين الوضعيات المدركة كمهددة للتحكم أو لتخفيض من تأثيرها على حالته النفسية والجسدية" (Quintard et Paulhan, 1994 : 669).
- تعريف "لازروس وفولكمان، 1984" (Lazarus- folkman,1984): يعرفان التعامل كمجموعة مجهودات معرفية وسلوكية موجهة للتحكم، أو تخفيض المطالب الداخلية والخارجية التي تهدد أو تتعدى مصادر الفرد (Paulhan, 1994: 100).
- أما "علي عسكر: فيرى أن أساليب مواجهة الضغوط بأنها "الأساليب التي يواجه بها الفرد أحداث الحياة اليومية الضاغطة، والتي تتوقف مقوماتها الإيجابية أو السلبية نحو الإقدام أو الإحجام طبقاً لقدرات الفرد، وإطاره المرجعي للسلوك، ومهاراته في تحمل أحداث الحياة اليومية الضاغطة، وطبقاً لاستجاباته التكيفية نحو مواجهة هذه الأحداث دون إحداث أية آثار سلبية جسمية أو نفسية عليه". (علي عسكر 2000، ص165).
- ويضيف "هريدي": بأنها "كافة جهود الفرد المعرفية والانفعالية والنفسحركية والبيشخصية، والتي يسعى الفرد من خلالها إلى التصدي للمواقف الضاغطة، للتخلص منها، أو تجنب آثارها السلبية (المادية ومعنوية)، أو التقليل منها بهدف المحافظة قدر الإمكان على توازنه الانفعالي، وتكيفه النفسي والاجتماعي . (آمال عبد القادر جودة. 2004، ص:8).

وبعد التطرق لجملة هذه التعاريف يتبين أن تعريف "لازاروس" (Lazarus) شامل يرمي إلى جانبين: سلوكي ومعرفي المحددان للطريقة التي يواجه بها الفرد المواقف الضاغطة.

مما سبق نستنتج أن المواجهة هي عملية التصدي للمتطلبات (الداخلية والخارجية) التي يقدرها الفرد على أنها مرهقة أو مكلفة أو تستنزف مصادره وموارده، حيث تعبر أساليب مواجهة الضغوط عن مجهودات يقوم بها الفرد بهدف التحكم في المشقة، وتخفيض الضيق، وتعديل الموقف إلى الأفضل وصولاً إلى المحافظة قدر الإمكان على التوازن الانفعالي، والتكيف النفسي والاجتماعي.

ثانياً: نماذج أساليب التعامل مع الضغوط:

وثمة بعض النماذج التي قدمها بعض الباحثين في هذا المجال أي في أساليب مواجهة الضغوط ومن بين أهم هذه النماذج نموذج كل من لازاروس والنموذج التحليلي ونموذج رودلف موس:

2 1 النموذج التحليلي: يتمثل في شكلين:

- أ- دفاعات الأنا: تظهر استراتيجيات التعامل في هذا النموذج كدفاعات الأنا، في سياق مجموعة عمليات معرفية لا شعورية، تهدف إلى تخفيض أو إلغاء كل ما له دخل في إحداث الضغط أو التوتر.
- النكران: يدرك الفرد الواقع مع إنكار بعض من عناصره غير المحتملة، مثل خطورة المرض.
- العزل: يجمد الفرد تفكيره لاستبعاد إدراك ما يحدث.

- العقلنة: يبحث الفرد عن تفسير متماسك ومنطقي لما يحدث. (Paulham 1994 : 102)
يفسر هذا النموذج استجابة الفرد لمواجهة الضاغطة بلجؤه إلى ميكانزمات الدفاع للتخفيف من شدة التوتر.

ب سمات الشخصية: يعتبر مفهوم سمات الشخصية الشكل الثاني المقترح في النموذج التحليلي لتحديد مفهوم الضغط وآليات التعامل، بحيث تعتبر بعض الخصائص المستقرة في الشخصية هي التي تحضر الفرد لمواجهة الضغط.

من منطلق هذا التيار يسلك الفرد دائما نفس الطريقة في التعامل، أي كان الحدث، فيعتبر "التعامل" في سياق نمطي، ينفي جانب التجديد الذي يجعل الفرد يستقطب معطيات جديدة يدرجها في نظامه المعرفي، وهذا من خلال احتكاكه بالمحيط الخارجي. لهذا فتحدد التعامل كسمة من سمات الشخصية المستقرة ليست لها مصداقية، وتعرضت لانتقادات من طرف العديد من الباحثين منهم: "فولكمان، كوهن ولازاروس" (folkman- Cohene- Lazarus) الذين بينوا أن قياس سمات الشخصية ضعيفة التنبؤ باستراتيجيات التعامل كون إستراتيجيات التعامل ذات طابع حركي، وتتأثر بالسياق الوضعي، وعدة دراسات أثبتت ذلك منها:

2 2 النموذج المعرفي للضغط واستراتيجيات التعامل: إن النموذج المعرفي للضغط حسب وصف الباحثة "فولكمان" 1984 (Folkman) يتميز بميزتين أساسيتين هما:

- الميزة العلائقية: يحتك الفرد بالمحيط الخارجي بشكل مباشر، لتلبية مطالبه، ومن خلال تداخل في علاقته مع هذه البيئة يقيم الضغوطات المفروضة عليه أنها تتعدى إمكانياته وتهدد راحته النفسية، فتشكل له وضعية ضغط يحاول مواجهتها.

- الميزة التوجيهية: يحدد الفرد علاقة تواصل متبادلة بينه وبين بيئته بشكل دينامي، بحيث يحاول إدراك الوضع الضاغط، وتفهم ظروفه، ويقيم مدى التهديد الذي يمارس عليه، كما يقيم إمكانياته ومدى قدرته على تغيير هذا الوضع ومحاولة التكيف معه. هذا الذي يجعل العلاقة التوجيهية مزدوجة الاتجاه فيما يخص التأثير والتأثر بين الفرد والمحيط الخارجي. "فولكمان" 1984. (Folkman, 1984).

وفي هذا الإطار يرى "لازاروس وفولكمان"، (Lazarus- Folkman) أن الضغط لا يكمن في الظاهرة أو الحدث أو الفرد، بل في العلاقة بين الفرد والمحيط الخارجي، بحيث تظهر الاستجابة للضغط عندما تقيم الوضعية كمتجاوزة لمصادر الفرد ولا يستطيع مواجهتها، فمثلا يمكن للفرد أن يدرك التحويل في الوضعية المهنية كمشكل لا حل له، في حين فرد آخر وفي نفس الوضعية يمكن أن يدركها كمنااسبة للتعبير، أو كتجربة يعيشها لهذا يعتبر "لازاروس (Lazarus) استراتيجيات التعامل كسياق دينامي يحدد استجابة الفرد للوضع الضاغط، بحيث تتغير هذه الاستجابة عبر الزمن ومن شخص لآخر (Dupain, 1998 : 134).

وحسب "لازاروس وفولكمان" (Lazarus- Folkman) أنه يوجد سياق يكونان العلاقة بين الفرد والمحيط الخارجي، هما "التقييم والتعامل" (105 : 1994 « paulhan « bruchon et al »)، فهذه النظرية للضغط والتعامل تؤكد دينامية سياق التعامل، فحسبها لا يستجيب الفرد للوضعية الضاغطة بصفة آلية لا شعورية، بل هناك

عوامل تتدخل في تحديد الاستجابة للضغط في سياق سلوكي - معرفي تتمثل في تقييم الوضعية من خلال اعتقاده وإدراكه لها و تقديره للوضعية الضاغطة، ومدى اعتقاده في قدرته على المواجهة، وبالتالي يحدد استجابته. ثالثاً: أنواع أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

تتعدد استجابات الفرد أمام مختلف الوضعيات الحياتية الضاغطة مما دفع العديد من الباحثين أمثال " وايت " " White " و " ميكانيك " " Mechanic " (1974)، " بيرلين " " Pearlin " و " سكولر " " Schooler " (1978)، " راي " وآخرون (1982) إلى دراسة الأشكال المتعددة للأساليب التعامل، ولنفس الغرض قام كل من " لازاروس " " Lazarus " و " فولكمان " " Folkman " (1984) بتوزيع قائمة أساليب التعامل المعروفة بـ " The ways of coping Checklist المؤلفة من 69 بنداً على 100 فرداً تتراوح أعمارهم بين 45 و 64 سنة بغرض الكشف عن مختلف أساليب التعامل عندهم خلال مدة زمنية تقدر بسبعة أشهر، فتوصلاً إلى وجود نمطين ثابتين للتعامل، وهما التعامل المركز على المشكل والتعامل المركز على الانفعال. هذين النمطين يستعملان في أغلبية الوضعيات الضاغطة. (Paulhan "dans Bruchon et al" 1994: 112). هذين النمطين، هما:

1. أساليب التعامل المركزية حول المشكل

2. أساليب التعامل المركزية حول الانفعال

كما توصلت الدراسة إلى أنه في حدود (18%) فقط من أفراد العينة يلجؤون إلى استعمال نوع واحد من أساليب التعامل لمواجهة للضغط. (Folkman and Lazarus, 1980). فهذه الدراسة أثبتت التداخل في التعامل بين شكله المركز على الانفعال والمركز على المشكل، واللجوء إليهما معاً حسب ما تقتضيه الوضعية - أساليب التعامل المركزية حول الانفعال: يشمل هذا الأسلوب مجموعة من النشاطات المعرفية المنصبة في التخفيض من شدة التوتر الانفعالي. من بين هذه الاستراتيجيات يوجد: التجنب، التهرب، التحكم في العبارات الانفعالية، لوم الذات، ... (Dantchev, 1989: 25).

هذا النوع من استراتيجيات التعامل، الذي يركز على الجانب الانفعالي يظهر فعالاً في حالة التعرض لوضعيات ضاغطة حادة (صعبة الحل الآني)، والتي تهدد عضوية الفرد. فالسعي لإيجاد حلاً لها يعتبر عديم الفائدة مثل الإصابة بمرض مزمن، أين البحث عن الحل بالعلاج يعتبر إمكانية محدودة. فيعتبر هذا النوع من الاستراتيجيات هو الفعال للتخفيض من شدة التوتر الانفعالي.

وحسب " لازاروس " " Lazarus " (1966) فإن هذه الأساليب يمكن أن تؤثر على الانفعال بطرق مختلفة فمن الممكن جداً أن يقود استعمال بعض هذه الأساليب إلى إعادة تقييم للوضعية الضاغطة، وذلك بتغيير إعطائها تفسيراً آخر.

وبهذا الأسلوب يصل الفرد إلى التقليل من قيمة أو أهمية الخطر المحدق به والذي تشكله تلك الوضعية.

(شويتزر Schweitzer، دانتزر Dantzer، 1994)

- أساليب التعامل مع الضغوط المركزية حول المشكل: يظهر هذا النوع من استراتيجيات التعامل في بذل جهود معرفية وسلوكية لمواجهة الوضع الضاغط، هذا الأسلوب لا يكمن فقط على الجانب الانفعالي للتفكير في التخفيض من التوتر الانفعالي، بل في فهم المشكل ومحاولة مواجهته لحله بصفة فعلية. وهذا النوع يأخذ أشكالاً

منها: حل المشكل، البحث عن المعلومات، (Paulhan, 1994: 669). فهو موجه لتحديد المشكل وإيجاد حلول بديلة مع دراستها وتحديد فعاليتها.

وقد أظهرت دراسة " لازاروس " Lazarus " (1966) أن معدل استخدام الأفراد أساليب التعامل المركزة حول المشكل أعلى بكثير من استخدامهم للنوع الأول من الاستراتيجيات لأنها تسمح بالحصول على حلول بديلة لمشاكلهم). حسب وجهة نظر " لازاروس " Lazarus " و " فولكمان " Folkman " (1984) تتحقق فعالية أساليب التعامل بوجود الانسجام والتنسيق لجهود التعامل وعناصر أخرى تتمثل في القيم، الاعتقادات والأهداف... الخ. فعندما تتعارض أساليب التعامل بشكل كبير مع قيم الفرد ينتج عن ذلك صراع وتصبح أساليب التعامل بدورها مصدرا لضغوط

إن التعامل مع الضغوط المهنية لا بد من إدراك حقيقة مهمة تتمثل في أن تلك ظاهرة مستمرة، فالضغوط المهنية عملية مستمرة، والهدف من مواجهتها هو تخفيف آثارها على الفرد والمنظمة، فالتعامل مع الضغوط المهنية يبدأ من منطلق تقليص الآثار الناتجة عنها، والبحث عن مصادرها التنظيمية، ومحاولة علاج أي خلل في تطبيق النظام الإداري يترتب عليه مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية.

منهجية البحث:

بما أن الدراسة عبارة عن بحث استكشافي حول أساليب مجابهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، فإن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي الاستكشافي.

- مجتمع الدراسة وعينة البحث: يتمثل مجتمع البحث في جميع أعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة، حيث تم اختيار عينة قوامها (100) عون حماية من الوحدة الرئيسية بولاية ورقلة تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة

- أداة جمع البيانات: ولتحقيق أهداف الدراسة قمنا ببناء مقياس لقياس أساليب مجابهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بعد الإطلاع على التراث النظري، يحتوي هذا المقياس على 43 بند تتوزع على (10) أبعاد كل بعد تكون من مجموعة من البنود وتتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

1 أسلوب طلب الدعم والمساندة: هو محاولة الحصول على المساعدة من طرف الآخرين لحل المشكلة الذي يتعرض لها العون، مثل الأهل، الأصدقاء، الزملاء في العمل.

2 أسلوب إعادة التقييم الإيجابي: هو محاولة العون إعادة بناء الموقف الضاغظ بطريقة إيجابية لتقليل من نتائجه السلبية.

3 أسلوب الانشغال الذاتي: هو لجوء العون إلى نشاطات تقلل من تفكيره في المشكلة.

4 أسلوب حل المشكلات: هو القيام بجهود فعالة للتعامل مع الموقف ومحاولة التكيف معه عن طريق إيجاد حلول.

5 أسلوب لوم الذات والآخرين: هو أن يحمل العون ذاته أو الآخرين وزر المشكلة، فينتقد نفسه أو الآخرين حول ما حدث.

6 أسلوب العزلة والانسحاب: هي انطواء العون على ذاته، وانفصاله عن الآخرين، وانسحابه من الأنشطة التي كان يقوم بها.

- 7 أسلوب التعبير عن المشاعر: هو الحديث اللفظي عن المشكلة وتفرغ الانفعالات المرتبطة بها.
- 8 أسلوب اللجوء إلى الدين: في هذا الأسلوب يلجأ العون إلى الله تعالى بالدعاء والإكثار من الصلوات والنوافل وقراءة القرآن من أجل طمأنة النفس والتخفيف من الموقف الضاغط.
- 9 - أسلوب الاستسلام: هو أن يتقبل العون المشكلة والتعايش معها وذلك لعدم امتلاكه القدرة على مواجهتها.
- 10 أسلوب الاسترخاء: هو أسلوب يستخدمه عون الحماية المدنية عند تعرضه لموقف ضاغط، وذلك من خلال القيام بإجراءات الاسترخاء كالقيام بتمارين التنفس العميق، وضبط التفكير، والتأمل... لتقليل مستوى التوتر أو الضغط.

الدراسة السيكومترية للأداة:

ويصح المقياس بإعطاء وزن لكل بند ما بين (1 - 4) والبدائل هي (إطلاقاً، إلى حد ما، كثيراً، كثيراً جداً) أدنى علامة في المقياس هي (43) وأكبر قيمة هي (172).

الخصائص السيكومترية للأداة:

1 الثبات: تم التحقق من ثبات المقياس من خلال حساب معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، جتمان، التجزئة النصفية، فتحصلنا على الدرجة الكلية لمعامل ألفا كرونباخ قدرت بـ: (0.81) والدرجة الكلية لمعامل جتمان قدرت بـ: (0.79) الدرجة الكلية لمعامل التجزئة النصفية قدرت بـ: (0.73) وعليه فإن الاختبار على قدر عالي من الثبات.

2 الصدق: ومن بين أنواع الصدق المعتمدة عليها هي صدق المحكمين وصدق المقارنة الطرفية. تم التحقق من صدق الظاهري (صدق المحكمين) للمقياس وذلك بعرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص للحكم على صحة المقياس وقدرته على قياس ما وضع له، وقد أخذت مقترحات المحكمين بعين الاعتبار حيث تم حذف العبارات التي لم تحظ بنسبة اتفاق 85% وتم تعديل وتم تعديل بعض العبارات وبذلك يصبح المقياس صادقاً من وجهة نظر المحكمين.

أما صدق المقارنة الطرفية فتحصلنا على قيمة (ت) المحسوبة (14.31) بين الربع الأعلى والأدنى وهي قيمة أكبر من (ت) الجدولة حيث قدرت بـ: (2.66) وعليه فالاستبيان يتصف بصدق تميزي قوي.

عرض النتائج ومناقشتها:

1 عرض ومناقشة نتائج التساؤل العام: ينص التساؤل على: ما الأساليب الذي يستخدمها عون الحماية المدنية لمواجهة الضغوط المهنية؟ وما هي الأساليب الأكثر استخداماً؟ وللإجابة على هذا التساؤل تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المقياس العشرة، والجدول رقم (2) يبين هذه الأساليب مرتبة تنازلياً تبعاً للمتوسطات الحسابية.

الجدول رقم (02) يبين المتوسطات الحسابية مرتبة تنازليا والانحرافات المعيارية لأساليب التعامل مع الضغوط المهنية حسب درجات الأفراد العينة على المقياس

الرقم	أساليب المواجهة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
1	أسلوب اللجوء إلى الدين	14.04	2.16	13.09
2	أسلوب العزلة والانسحاب	11.90	2.61	11.09
3	أسلوب إعادة التقويم الإيجابي	11.67	2.33	10.87
4	أسلوب التعبير عن المشاعر	11.59	16.2	11.59
5	أسلوب الاسترخاء	11.44	2.08	10.66
6	أسلوب الاستسلام	11.44	2.08	10.66
7	أسلوب طلب الدعم والمساندة	10.10	2.1	9.43
8	أسلوب حل مشكلات	11.09	2.34	10.33
9	أسلوب الانشغال الذاتي	8.46	2.69	7.88
10	أسلوب لوم الذات	7.73	2.29	7.20
	المجموع	107.29	12.16	100

يبين الجدول رقم (2) ترتيبا تنازليا للأساليب العشرة لمواجهة الضغط المهني، وتبين أن أسلوب اللجوء إلى الدين هي الأكثر استخداما بين أعوان الحماية المدنية حيث حصل على أعلى متوسط حسابي (14.05) وانحراف (2.16) ونسبة (13)، وجاء أسلوب العزلة والانسحاب في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي مقداره (11.90) وانحراف (2.61) ونسبة (10.09)، فأسلوب إعادة التقويم الإيجابي جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي مقداره (11.67) وانحراف (2.33) ونسبة (10.87)، ويليه أسلوب التعبير عن المشاعر بمتوسط حسابي مقداره (11.59) وانحراف (2.16) ونسبة (11.59)، وجاء أسلوب الاستسلام وأسلوب الاسترخاء في الرتبة الخامسة بمتوسط حسابي مقداره (11.44) وانحراف (2.08) ونسبة (10.66)، ويليه أسلوب حل مشكلات بمتوسط حسابي مقداره (11.09) وانحراف (2.34) ونسبة (7.88)، في المرتبة السابعة أسلوب الانشغال الذاتي بمتوسط حسابي مقداره (8.46) وانحراف (2.69) ونسبة (57)، ويليه أسلوب لوم الذات والآخرين بمتوسط حسابي مقداره (7.73) وانحراف (2.29) ونسبة (7.20)

يمكن تفسير استخدام الأعوان للأساليب المتضمنة في المقياس إلى أنه كلما تعددت وتنوعت مصادر الضغوط يتبعه زيادة وتنوعا في استخدام أساليب مختلفة ومتعددة للتقليل من أثارها.

كما يتضح أن أكثر الأساليب استخداما من قبل الأعوان هو أسلوب اللجوء إلى الدين، ويمكن تفسير هذه النتيجة لطبيعة مجتمعنا المسلم إذا تعرض لأي موقف ضاغط يلجأ إلى الله تعالى لكي يكشف عنه الكرب أولا قبل فعل أي شيء، وذلك بالصلاة والدعاء.... فالصلاة تبعث الطمأنينة والراحة النفسية، والدعاء، وهي الصيلة بين العبد وربه، حيث يقول الله تعالى في شأن الصلاة والصبر (واستعينوا بالصبر والصلاة) سورة البقرة 45، أما

فيما يخص الذكر عند الكرب (لا إله إلا الله العظيم الحليم، لا إله إلا الله رب العرش العظيم، لا إله إلا الله رب السموات ورب الأرض ورب العرش الكريم). رواه البخاري، ويمكن تفسير هذه النتيجة أن الأعوان جربوا هذا الأسلوب في مواجهة الضغوط التي يتعرضون لها وثبتت فاعليته ونجاحه لديهم في التخفيف من حدة الضغوط المهنية التي تواجههم.

ومن الدراسات التي تناولت دور الحالة الروحانية في مواجهة الضغوط. دراسة (GrahamStephanie ,et,al, 2001)

والتي أجريت على (115) من الأفراد تتراوح أعمارهم من (22،60) سنة وذلك بهدف التعرف على العلاقة بين الدين والقيم الروحية والقدرة على مواجهة الضغوط ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها إن الذين والعقائد الروحية ترتبط ارتباطا إيجابيا بمواجهة الضغوط بدرجة تفوق الأفراد الذين يتعرضون لجلسات إرشادية. وقد أشارت الدراسات إلى أن أسلوب اللجوء إلى الصلاة من الأكثر الأساليب أهمية لدى الفرد الأمريكي، وتحديدًا لدى الأفراد متوسطي العمر وكبار السن. (السهي، 2010، ص: 36)

يشير استطلاع (Poloma 1988) إلى أن غالبية الأمريكيين 94% يؤمنون بالله ويصلون 80% وينتسبون إلى العضوية في الكنيسة 69%، ويعدون معتقداتهم في غاية الأهمية بالنسبة لهم 57% فالدين يعزز شعورهم بالعافية، ويساعد الناس دائما على التعامل مع الأحداث الضاغطة.

يساعد الدين على الارتقاء بالصحة النفسية للكثيرين فالناس الذين يمتلكون عقيدة دينية قوية يقرون بوجود درجة أكبر من الرضا في حياتهم ودرجة أكبر من السعادة الشخصية، وتأثيرات سلبية أقل لما تخلفه الأحداث الحياتية الصادمة مقارنة بأولئك الذين ليس لهم ارتباط ديني رسمي.

ويفيد كثير من الناس بأن الدين يساعدهم في التعامل عند ما يتعرضون للمواقف الحياتية الضاغطة فالعلاقة الدينية المنظمة تزود الشخص بالإحساس بالهوية الجمعية من خلال إتاحة الفرصة للانتماء إلى مجموعة من الأفراد يشاركونه في المعتقدات. (شليبي تيلر، ص: 430)

ويبين 1995 Dull&Skokan بأن الدين يساعد على التعامل مع الأحداث لأنه يزود بنظام معتقدات، وبطريقة التفكير بالأحداث الضاغطة، تجعل الناس يجدون معنى وهدفا لما يواجهون من أحداث حتمية ضاغطة لا يمكن تجنبها. (نفس المرجع، ص: 431)

أما أسلوب العزلة والانسحاب جاء في المرتبة الثانية، ويمكن تفسير هذه النتيجة لطبيعة عمل الأعوان والذي يتمثل في إنقاذ الضحايا من الأخطار وفي حالة فشل عملية الإنقاذ فهذا يؤدي بالضحية إلى عجز دائم أو وفاتها، وفي هذه الحالة لا يستطيع المنقذ فعل أي شيء أو يغير الموقف، فلهذا يعيش مع هذا الضغط بالعزلة وانفصاله عن الآخرين وانسحابه من الأنشطة التي كان يقوم بها.

تتفق نتائج هذا البحث مع دراسة الباحث (العارضة، 998)، ودراسة الباحثان (محمد مقداد، ومحمد فاضل، 2012) ودراسة قاجة رقية (2014) التي توصلت إلى أن الأسلوب الدين جاء في المرتبة الأولى، وتختلف نتائج هذا البحث مع نتائج الدراسة، دراسة (أحمد عبد مطيع الشخابنة، 2010)، ودراسة (بويحة سمية، 2002)، دراسة (عمر النجار، 2009)، دراسة (مهدي بوعلام، 2003).

2 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على ما يلي: تختلف أساليب مواجهة الضغوط المهنية باختلاف الحالة الاجتماعية لدى أعوان الحماية المدنية. واختبار هذه الفرضية قمنا بتطبيق اختبار "ت" للكشف عن الاختلاف في أساليب مواجهة الضغوط المهنية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية، والتي حددت في الدراسة إلى فئتين وهي: متزوج، أعزب، والجدول الموالي رقم (3) يبين نتائج اختبار "ت"

جدول رقم (3) يبين نتائج اختبار "ت" في استخدام الأساليب لمواجهة الضغوط المهنية باختلاف الحالة

الاجتماعية لدى أفراد العينة

المتغيرات الأساليب	الوضعية الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
اللجوء إلى الدين	أعزب	14.85	1.65	3.01	93.56	0.03	دال
	متزوج	13.64	2.45				
العزلة والانسحاب	أعزب	11.94	2.81	0.11	98	0.91	غير دال
	متزوج	11.88	2.52				
التعبير عن المشاعر	أعزب	11.62	2.45	0.09	98	0.92	غير دال
	متزوج	11.88	2.01				
إعادة التقويم الإيجابي	أعزب	12	2.71	1.04	98	0.31	غير دال
	متزوج	11.50	2.11				
الاسترخاء	أعزب	9.65	2.43	1.24	98	0.21	غير دال
	متزوج	9.06	2.11				
الاستسلام	أعزب	11.59	2.19	0.50	98	0.61	غير دال
	متزوج	11.36	2.03				
حل مشكلات	أعزب	12.09	2.32	3.1	98	0.02	دال
	متزوج	10.58	2.19				
طلب الدعم والمساندة	أعزب	10.26	2.15	0.55	98	0.58	غير دال
	متزوج	10.2	2.13				
الانشغال الذاتي	أعزب	7.68	2.44	-2.12	98	0.03	دال
	متزوج	8.86	2.75				
لوم الذات	أعزب	7.53	2.32	-0.62	98	0.53	غير دال
	متزوج	7.83	2.28				

من خلال الجدول رقم (3) يتبين لنا أنه يوجد اختلاف في استخدام أساليب مواجهة الضغوط المهنية باختلاف الحالة الاجتماعية في الأساليب التالية وهي: أسلوب اللجوء إلى الدين وأسلوب حل مشكلات وذلك لصالح الأعوان العزاب حيث قدرت قيمة (ت) بـ: (3.01) وبمتوسط حسابي (14.85) وبانحراف معياري (1.65) أما الأعوان المتزوجين بلغت قيمة المتوسط الحسابي بـ: (13.64) وبانحراف معياري (2.45)، أما أسلوب حل مشكلات قدرت قيمة (ت) بـ: (3.1) بمتوسط حسابي (12.09) وبانحراف معياري (2.32) أما الأعوان المتزوجين بلغت قيمة المتوسط الحسابي بـ: (10.58) وبانحراف معياري (2.19)، أما أسلوب الانشغال الذاتيفكانت الفروق لصالح الأعوان المتزوجين حيث بلغت قيمة (ت) بـ: (-2.12) وبمتوسط حسابي (8.86) وبانحراف معياري (2.75) أما الأعوان العزاب بلغت قيمة المتوسط الحسابي (7.68) وبانحراف معياري (2.44)، أما الأساليب المتبقية فهي غير دالة إحصائياً، وعليه نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية، أي أنه يوجد اختلاف دال إحصائية في استخدام أساليب مواجهة الضغوط المهنية باختلاف الحالة الاجتماعية لدى أعوان الحماية المدنية.

بعد عرض نتائج الفرضية الأولى والموضحة في الجدول رقم (3) تبين أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً في استخدام أساليب مواجهة الضغوط المهنية في الأسلوبين التاليين وهما: أسلوب اللجوء إلى الدين وأسلوب حل مشكلات وذلك لصالح الأعوان العزاب، و يمكن تفسير هذه النتيجة بأن الأعوان الغير متزوجين يفتقرون إلى الدعم الاجتماعي الذي توفره العائلة الزوجة والأولاد، فلهذا يلجأ الأعوان العزاب إلى هذه الأساليب التي صنفت ضمن الأساليب الإيجابية والفعالة في دراسة كل من الباحثة صبرينة غربي (2012)، والباحثة رجاء مريم محمود (2006) بحيث أن بعض الدراسات بينت أن الغير المتزوجين يستعملون أساليب مثل الانشغال الذاتي، اللوم.... والتي صنفت بالأساليب السلبية في نفس الدراسة سالفة الذكر، ويمكن كذلك إرجاع هذه النتيجة إلى التنشئة الاجتماعية والدينية لتبني هذه الأساليب من طرف الأعوان العزاب. ويمكن تفسير هذه النتيجة بزيادة المسؤولية والأعباء إضافة إلى الضغوط المهنية مما يجعل الأعوان يلجؤون إلى تبني هذه الأساليب لمواجهة هذه الضغوط.

أنفقت نتائج هذا البحث مع دراسة سهيل مقدم (2010)، ودراسة محمد مقداد ومحمد فاضل (2002)، ودراسة قاجة رقية (2014) والتي توصلت نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال أساليب مواجهة الضغوط المهنية تعزى لمتغير الوضعية الاجتماعية.

3 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على مايلي:تختلف أساليب مواجهة الضغوط المهنية باختلاف رتبة العون لدى أعوان الحماية المدنية. و لاختبار هذه الفرضية قمنا بتطبيق اختبار "ت" للكشف عن الاختلاف في أساليب مواجهة الضغوط المهنية باختلاف الرتبة الوظيفية، والتي حددت في الدراسة إلى فئتين وهي: عريف، عون، والجدول الموالي رقم (4) يبين نتائج اختبار "ت"

جدول رقم (4) يبين نتائج اختبار "ت" في استخدام الأساليب لمواجهة الضغوط المهنية باختلاف الرتبة الوظيفية لدى أفراد العينة

المتغيرات / الأساليب	رتبة الوظيفية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
اللجوء إلى الدين	عريف	13.55	2.69	-1.74	98	0.08	غير دال
	عون	14.35	1.900				
العزلة والانسحاب	عريف	11.95	2.67	0.14	98	0.88	غير دال
	عون	11.87	2.60				
التعبير عن المشاعر	عريف	11.55	1.91	-0.13	98	0.89	غير دال
	عون	11.61	2.31				
إعادة التقويم الإيجابي	عريف	11.58	2.32	.0.30	98	0.76	غير دال
	عون	11.73	2.36				
الاسترخاء	عريف	9.05	2.19	-0.72	98	0.47	غير دال
	عون	9.39	2.26				
الاستسلام	عريف	11.47	1.96	0.12	98	0.90	غير دال
	عون	11.42	2.16				
حل مشكلات	عريف	10.68	2.26	-1.36	98	0.17	غير دال
	عون	11.34	2.37				
طلب الدعم والمساندة	عريف	10.34	2.08	0.88	98	0.37	غير دال
	عون	9.95	2.16				
الانشغال الذاتي	عريف	9.34	2.69	2.63	98	0.01	دال
	عون	7.92	2.57				
لوم الذات	عريف	8.13	2.41	1.73	98	0.17	غير دال
	عون	7.48	2.19				

من خلال الجدول رقم (4) يتبين لنا بأنه يوجد اختلاف في مواجهة الضغوط المهنية باختلاف الرتبة الوظيفية في أسلوب الانشغال الذاتي وذلك لصالح العرفاء حيث قدرت قيمة (ت) ب: (2.63) ومستوى دلالة (0.01) حيث بلغ المتوسط حسابي (9.34) وانحراف معياري (2.69) أما الأعوان بلغت قيمة المتوسط الحسابي (7.92) وانحراف معياري (2.41)، أما بقية الأساليب فلا يوجد اختلاف دلالي إحصائية في استخدام أساليب المواجه باختلاف الرتبة الوظيفية، وعليه نقبل الفرضية البديلة ونرفض الفرضية الصفرية، أي أنه يوجد

اختلاف في استخدام أساليب مواجهة الضغوط المهنية باختلاف الرتبة الوظيفية لدى أعوان الحماية المدنية.

بعد عرض نتائج الفرضية الثانية والموضحة في الجدول رقم (4) تبين أنه يوجد اختلاف دال إحصائياً في استخدام أساليب مواجهة الضغوط المهنية في أسلوب الانشغال الذاتي لصالح العرفاء ويمكن تفسير هذه النتيجة أن العرفاء هم أكثر رتبة من الأعوان وأكثر مسؤولية والتي تتمثل التخطيط ووضع استراتيجيات في التدخل وإعطاء التعليمات ومراقبة عمل الأعوان، هذا مما ينتج عنه ضغط كبير، ولتخفيف من هذا الضغط يلجأ إلى أسلوب الانشغال الذاتي الذي يتمثل في الانشغال ببعض النشاطات التي تقلل من الضغط الذي يواجهه.

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة عمر نجار (2009) الجزائر التي بينت هذه الدراسة أن رجال الحماية المدنية على اختلاف رتبهم و الأسلاك التي ينتمون إليها يستخدمون الإستراتيجية المركزة على المهمة، ودراسة مهدي بوعلام (2003) الجزائر بينت أن فئة الأعوان والضباط وصف الضباط تقترب في مقاومتها للضغط.

اقتراحات الدراسة:

- من خلال نتائج الدراسة تم وضع بعض الاقتراحات:
- وضع برامج تدريبية لمواجهة الضغوط المهنية.
- تدريب الأعوان على ممارسة الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل.
- ضرورة وجود أخصائي في علم النفس والعمل والتنظيم لتشخيص وتحليل البيئة المهنية لدعم كل من الأعوان في الجانب النفسي والإدارة من الجانب التنظيمي.
- ضرورة إجراء اختبارات نفسية متعددة في عملية الانتقاء والتوظيف للتعرف على الجوانب المعرفية والشخصية.

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المصادر:

- القرآن الكريم.
- السنة النبوية.

ثانياً: المراجع:

1. عسكر، علي(2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط2، دار الكتاب الحديث الكويت.
2. تالور، شلبي ترجمة وسام درويش بريك، فوزي شاكر داود (2008). علم النفس الصحي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
3. الشخابنة، أحمد مطيع (2010). التكيف مع الضغوط النفسية، دار الحامد، عمان
4. والنشر، القاهرة.

الرسائل العلمية:

5. الأمانة، سعد (2001). فعالية برنامج إرشادي في مواجهة الضغوط النفسية لدى طلاب المرحلة الثانوية في تعز، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، الجامعة المستنصرية.
6. السهلي، عبد الله بن حميد (2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الشباب من المرضى المترددين على مستشفى الطب النفسي بالمدينة المنورة وغير المرضى، بحث مقدم لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس تخصص الإرشاد النفسي.
7. مقدم، سهيل (2010). استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العمل، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران.
8. العمرو، سليمان بن عبد الله (1996). بيئة العمل وعلاقتها بإصابة رجل الدفاع المدني، رسالة ماجستير في برامج القيادة الأمنية
9. بوبحة، سميرة (2002). الدراسة علاقة أساليب المقاومة بالضغط ما بعد عند أعوان الأمن الوطني، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، غير منشورة، جامعة الجزائر.
10. مهدي، بوعلام (2002) دور المراقبة المدركة في تعديل العلاقة بين إستراتيجيات مقاومة الضغط والصحة الجسمية لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة لنيل شهادة ماجستير، جامعة الجزائر.
11. الصقور، ظرفان بن ناصر (2003). اتجاهات العاملين في قطاع الدفاع المدني نحو العمل الميداني، رسالة ماجستير، قسم العلوم الشرطية، كلية الدراسات العليا، الرياض.
12. العنزي، أمل سليمان تركي (2004). أساليب مواجهة الضغوط عند الصحاحات والمصابات بالاضطرابات النفسجسمية " السيكوسوماتية "، رسالة لنيل شهادة ماجستير كلية التربية قسم علم النفس، جامعة الملك سعود، الرياض.
13. نجار، عمر (2009) إستراتيجيات مقاومة الضغط المهني عند رجال الحماية المدنية دراسة مقارنة بين سلك الأعوان، سلك ضباط الصف، سلك الضباط، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، غير منشورة، جامعة الجزائر.
14. غربي، صبرينة (2012). مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في تنمية أساليب التعامل الايجابية مع الضغوط المهنية لدى الممرضين، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية، جامعة الجزائر.
15. قاجة، رقية (2014). مركز الضبط وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة، رسالة ماجستير، غير مشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، جامعة الجزائر.

المجلات والدوريات:

16.مقداد، محمد وخليفة، فاضل عباس (2012). الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى معلمي نظام،

مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، عدد 9 ديسمبر 2012.

17. Elias. R : «La charge psychique, le stress psychosocial et la fatigue », centre de recherche de L'INRS, cahier de note documentaire n° 120, 3^{ème} trimestre 1985

18. -Karolyne L. Godbey and Myrna M. Courage: « Stress» Management Program; intervention in Nursing Student Performance Anxiety », Archive of psychiatric Nursing, Vol VIII, n°3, June 1994

19. Recitation Tasks Among Elementary School Children. Dissertation Abstracts international. 46, 5, p.1199- A

20. Bootzin, R., Bower, G., and Crocker, J.(1991). Psychology Today: New York: McGraw-Hill, Inc.

21. Charlesworth, E., Nathan, R. (1988). Stress Management. London: Gorgi Books.

22. -Crocker, p., and Grozelle, C. (1991). Reducing Induced State Anxiety: Effects of Acute Aerobic Exercise and Autogenic Relaxion. The Journal of Sports Medicine and Physical Fitness. 31, 2, pp. 277-282.

23. Davis, R., Fruehling, R., and Oldham, N. (1989). Psychology, Human Relations and Work Adjustment. McGraw-Hill Book Company