# الضغط المدرك وعلاقته بحل المشكلة الاجتماعية لدى أعوان الحماية المدنية الجزائرية
## دراسة وصفية لأعوان الحماية المدنية بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية

رضوان قوجيل[1]،* ، فاطمة الزهراء اليازيدي[2]
r.goudjil@yahoo.fr
[1],[2]جامعة علي لونيسي – البليدة2(الجزائر)

# The relations between perceived stress and social problem-solving among the Algerian firemen-A field study on Medea firemen-Algeria

Radhouane Goudjil[1],*, F.Zohra Lyazidi[2]
[1],[2]Ali Lounisi University-Blida2-Algeria

تاريخ الاستلام: 2018/09/28؛ تاريخ القبول: 2018/11/08؛ تاريخ النشر: 2020/06/20

**ملخص** .هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين متغير الضغط المدرك و متغير حل المشكلة الاجتماعية لدى عينة من أعوان الحماية المدنية الجزائرية في إطار الدراسات الوصفية الإرتباطية، بحيث تكونت عينة الدراسة من 66 عون حماية مدنية تم اختيارهم بطريقة عشوائية بمديرية الحماية المدنية لولاية المدية. وتم استعمال مقياس حل المشكلة الاجتماعية لدزوريلا ومقياس إدراك الضغط(PSS10) لتقدير المتغيرين. وبعد المعالجة الإحصائية باستعمال معامل ارتباط بارسون توصلنا إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك وحل المشكلة الاجتماعية لدى أعوان الحماية المدنية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك و التوجه الإيجابي نحو المشكلة
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك والتوجه السلبي نحو المشكلة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك و بعد الحل العقلاني
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك و بعد الاندفاعية / لامبالاة
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك و بعد التجنب.

**الكلمات الدالة.** ضغط المدرك؛ الحماية المدنية؛ حل المشكلة الاجتماعية

**Abstract:**
the objective of the study is to discover the relations between perceived stress(PSS) and social problem-solving in the Algerian firefighter. consisted of 66 randomly selected firefighter Assistants (Médéa State Civil Protection Directorate) and the measure of social problem solving for D'Zurila and perceived stress scale (PSS10) were used to estimate the tow variables. After statistical treatment using the Parson correlation coefficient, we obtained the following results:
There is a statistically significant relationship between perceived pressure and the resolution of social problems among the firefighter
- There is a statistically significant relationship between perceived pressure and positive orientation towards the problem
- All partial hypotheses (dimensions) were achieved except the fifth one of avoidance (there is no relationship between perceived pressure and avoidance style).

**Keywords.** perceived stress; social problem-solving; civil protection. The study sample, firefighter

*corresponding author

**1.الإشكالية.**

يعيش الإنسان المعاصر حياة مليئة بالانشغالات والأعباء الناتجة عن تفاعل المشكلات الاقتصادية و البيئية و الاجتماعية والسياسية بالإضافة إلى التطور التكنولوجي. وبالتالي قد يجد الفرد نفسه في الكثير من الأحيان في وضعيات حرجة نتيجة لمتغيرات المشكلات السالفة الذكر مُشَكِلة ضغوطا نفسية أو فسيولوجية. وتكون على شكل أحداث حياة رئيسية ضاغطة أو ضغوطا بسيطة أو أحداث يومية مزعجة "منغصات"(شيلي تيلور.2008.ص328).

و قد شاع استعمال مصطلح "الضغط" وبعض المصطلحات القريبة للتعبير عن تلك الوضعيات منذ القدم بين العوام والباحثين، بحيث ذكر لازاروس(1999) أن البدايات الأولى لاستعمال المصطلح بمعناه الغير التقني يعود إلى القرن الرابع عشر لوصف حالة المشقة، المحن، الشدائد و البلاء. وفي أواخر القرن السابع عشر قدم العالم الفيزيائي بيولوجي روبرت هوك (Robert Hooke) مساهمة أساسية من خلال صياغة تحليل الهندسي للضغط، في تساؤله عن كيفية تصميم الهياكل المستعملة من قبل الإنسان مثل الجسور لحمل الأحمال الثقيلة دون انهيار ومقاومة الظروف الطبيعية الصعبة؛ واعتمد على ثلاثة مفاهيم الحمولة، الضغط، التواء (load, stress, and strain) في أبحاثه وتحليله.

أثر التحليل السابق بشكل كبير على نماذج المفسرة للضغط في القرن العشرين، والتي اعتمدت على فكرة الحمولة مثل القو ى الخارجية التي تمارس على النسق الاجتماعي أو الفيسيولوجي أو النظام النفسي(اي كمثير خارجي للضغط)، و الالتواء مثل استجابة الضغط (رد الفعل)، وقد تم إعادة صياغة المفاهيم الهندسية عند تطبيقها على الإنسان والمجتمع. خلال الخمسينيات والستينيات من القرن العشرين، نشر العديد من الرواد نظرية الضغط أبحاثا مهمة ومستقبلية حول الضغط النفسي مثل:Grinker et Spiegel(1945) و Irving, Janis(1958) و M.Arnold(1960)، أما الأعمال الأولى للازاروس(1966) كانت حول الضغط والمواجهة، بالبحث وصياغة نظرية الضغط النفسي المبنية على بناء التقييم الذاتي الذي يعتمد على فكرة ان الضغط والعاطفة يتحددان بناءا على تقييم الفرد لمعاملاته(تقييمها) مع المحيط(Lazarus.1999.pp.31-36).

المتصفح لأدبيات البحث العلمي يقف على مجموعة من الأبحاث تناولت موضوع الضغوط في ميادين مختلفة، أبرزها المجال المهني لاسيما تلك المهن التي تتطلب حضورا بدنيا ومعنويا كبيرا للفرد على غرار مهنة إسعاف و إنقاذ البشر و الممثلة في هيئة الحماية المدنية(الدفاع المدني)، إذ يعتبرها وودال(Woodall,2008) من أكثر المهن تطلبا للجهد البدني والنفسي، وظروف عمل أعوان الحماية المدنية صعبة للغاية محاطة بعناصر المخاطرة عديدة مثل الحرائق والمواد السامة والكهرباء مما تجعلهم عرضة للإصابات الخطيرة أو الموت(Lavilluniére., Leifflen., Arvers.,2006.p90)، كما أن تنظيمها الشبه العسكري يفرض ضغوطا

تنظيمية خاصة، ولا تخلوا الحياة الاجتماعية لأعوان الحماية المدنية من ضغوطات كالالتزامات العائلية، الخلافات الأسرية، مشاكل السكن، ضعف القدرة الشرائية.

ومن بين الدراسات المتعلقة بالضغط لدى مهن الطوارئ دراسة عبدوني(1994) التي أثبتت وجود علاقة بين مستوى الضغط وبعض المهن التي لا تتصف بالرتابة وبمسؤولياتها على الغير وبخطورتها كمراقبي الملاحة الجوية، رجال الإطفاء والطيران، عمال المناوبة وأطباء الأسنان. وأجرى دسوار(1999) De Soir دراسته حول الضغط المهني لدى الأعوان حسب مركز ومنطقة العمل وجد أن الضغط المدرك يختلف لدى الأعوان حسب المركز ومنطقة العمل(عماني.2013.ص32).

وفي البحث عن التأثيرات الفعلية للضغط على أعوان الحماية المدنية بفرنسا باريس قام لفيلونيير و زملائه(2005) بدراسة حول الموضع وتوصلوا إلى أن تأثيرات الضغط النفسي تظهر على شكل قلق واكتئاب وأرق وقد استعمل الأعوان استراتجيات المواجهة النشطة المرتكزة على حل المشكلات بنسبة10.6%.(Lavilluniere et al.2006.p90).

أما الدراسات المحلية(في البيئة الجزائرية) بحثت عثمان مريم(2010) عن العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لمديرية ولاية بسكرة على عينة بلغت 100عون متدخلا، توصلت نتائج بحثها إلى وجود علاقة إرتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع الإنجاز، ووجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الضغوط المهنية ودافع تجنب الفشل(عثمان مريم.2010).

كما قامت عماني(1013) بدراستها حول استراتجيات التعامل مع الضغط الناتج عن التدخلات لدى المصابين بالاحتراق النفسي و اضطراب الضغط ما بعد الصدمة لدى أعوان الحماية المدنية ومن بين النتائج التي توصلت إليها انه هناك علاقة ارتباطية دالة بين الضغط الناتج عن التدخلات واضطراب الضغط ما بعد الصدمة والاحتراق النفسي(2013،ص04).

ولمواجهة الآثار السلبية للضغوط قامت دراسات بالبحث عن ردود فعل الفرد أمام الوضعيات الضاغطة محاولة وضع برامج إرشادية أو علاجية للتخفيف من الآثار السلبية للضغط، ومن بين النماذج الباحثة في هذا المجال نجد نموذج حل المشكلة الاجتماعية لدزوريلا وغولد فريد(1971)، بحيث اصدر الباحثان أول مقال علمي عن هذا النموذج سنة 1971م الموسوم بـ"حل المشكلة وتعديل السلوك" عرضوا فيه مراجعتهم لنظرية وبحوث حل المشكلة بشكل انتقائي للتطبيقات الممكنة قصد تعديل السلوك، وتم تعريفهم لحل المشكلة "على أنها عملية سلوكية توفر مجموعة من البدائل المتنوعة لاستجابات التعامل مع الوضعيات الصعبة(الإشكالية) وتزيد من احتمال اختيار الاستجابة الأكثر فاعلية من بين هذه البدائل"(D'Zurila & Goldfreid.1971.p107).

واصل دزوريلا و زملاءه العمل البحثي حول النموذج حل المشكلة الاجتماعية، توج بمجموعة من الدراسات و النتائج ساهمت في تغيير وتعديل أساليب المواجهة المختلة وحتى المرضية على صعيد علم النفس المرضي، ومن ابرز الإضافات وضعوا مقياس حل المشكلة الاجتماعية(1995)، واستحدثوا نموذج العلائقي للضغط/حل المشكلة، يتكون من ثلاثة أنظمة هي: النظام الأول يعتمد على العلاقة بين العوامل الوراثية والضغط، النظام الثاني يركز على مرحلة المراهقة والبلوغ والتفاعلات بين الأحداث السلبية الرئيسية للحياة والضغوط اليومية، والنظام الثالث يعالج مختلف مثيرات الضغط ومكونات الدماغ ومختلف الانفعالات، كما تم وصف دور حل المشكلة ضمن كل نظام.(Nezu,A., Nezu & D'Zurila.,2013.pp18-19)

لقد أثبتت العديد من الدراسات أن هناك علاقة سلبية بين قدرات حل المشكلة والضغط بحيث أشارت دراسة قام بها كل من فراسير و توركي Fraser و Turker(1997) أنه كلما كان الفرد في حالة ضغط وتوتر كلما قلت كفاءته في حل المشاكل، كما أن القدرة على حل المشكلات يعتبر عاملا مهما في التنبؤ بمستوى الضغط النفسي وارتفاع احتمال الوقوع في الاكتئاب واللجوء إلى الانتحار في المستقبل، ونجاح الفرد في حل مشاكله من شانه أن يجعل الفرد يتفادى الآثار السلبية الناتجة عن الضغط(نقلا عن: بن شعبان.2018.ص3).

أما الدراسات الخاصة بنموذج حل المشكلة الاجتماعية في قطاع الحماية المدنية فهي قليلة (حسب علم الباحثين)، تحصنا على دراستين، فالدراسة الأولى أقيمت بالمملكة البريطانية حول تقييمات حل المشكلة الاجتماعية و إدراك الضغط المهني (الضغط التنظيمي والحوادث) والضيق النفسي، لدى 78 رجل إطفاء قسموا على ثلاث مجموعات(ضباط، ضباط سامون، أعوان مراقبة)، وأسفرت نتائج الدراسة على وجود نسبة كبيرة من التباين بين إدراك الضغط المهني وتقييم حل المشكلة والضيق النفسي بين المجموعات، وتوصلوا إلى أن التفاعلات بين الضغوط التنظيمية والحوادث وطرق حل المشكلات فروقا صغيرة ولكنها مهمة (Baker.S & Karen.W.2013.p219).

والدراسة الثانية قامت بها بن شعبان(2018) في البيئة الجزائرية، حيث تحققت من فاعلية تقنية التدريب على حل المشكلة الاجتماعية في خفض الضغط النفسي المدرك لدى أعوان فرقة التدخل الإستعجالي للحماية المدنية (وحدة دار البيضاء)، خلصت نتائج الدراسة إلى فعالية تقنية حل المشكلة الاجتماعية في خفض من درجت الضغط المطبقة لدى أعوان الحماية المدنية (بن شعبان.2018.ص4).

من خلال ما تم عرضه حاولنا في دراستنا معالجة موضوع العلاقة بين الضغط المدرك وحل المشكلة الاجتماعية بأبعاده الخمسة لدى أعوان الحماية المدنية و الإجابة على التساؤلات التالية:

هل هناك علاقة ارتباطية بين الضغط المدرك وحل المشكلة الاجتماعية لدى أعوان الحماية المدنية؟

**1.1. فرضيات الدراسة.**

**أ.الفرضية العامة.** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك و حل المشكلة الاجتماعية لدى أعوان الحماية المدنية.

**ب.الفرضيات الجزئية.**

- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك و بعد التوجه الإيجابي نحو المشكلة.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك و بعد التوجه السلبي نحو المشكلة.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك و بعد الحل العقلاني.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك و بعد الاندفاعية و لامبالاة.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك و بعد التجنب.

**2.1. أهمية الدراسة.** تنبع أهمية هذه الدراسة من:

أ. قلة الدراسات والأبحاث في البيئة الجزائرية التي تربط بين متغير الضغط المدرك و نموذج حل المشكلة الاجتماعية لدزور يلا ونيزو(الحديث) لاسيما لدى أعوان الحماية المدنية.

ب. محاولة التوصل إلى نتائج علمية وعملية يمكن توظيفها في إيجاد استراتجيات إيجابية تساعد أعوان الحماية المدنية على تجاوز الضغوط السلبية خاصة تقنيات نموذج حل المشكلة الاجتماعية.

ج. أهمية موضوع الضغوط ومدى تأثيراتها السلبية على الفرد صحيا واجتماعيا ومهنيا.

**3.1. أهداف الدراسة.** هدفت هذه الدراسة إلى:

أ.الكشف عن العلاقة بين الدرجة الكلية للضغط المدرك وحل المشكلة الاجتماعية لدى أعوان الحماية المدنية.

ب.الكشف عن العلاقة بين الضغط المدرك وأبعاد حل المشكلة الاجتماعية (التوجه الإيجابي نحو المشكلة، التوجه السلبي نحو المشكلة، الحل العقلاني للمشكلة، أسلوب الاندفاعية واللامبالاة، أسلوب التجنب) لدى أعوان الحماية المدنية.

**4.1. تحديد المفاهيم.**

**أ.أعوان الحماية المدنية(الدفاع المدني).** هم فئة من العمال يعملون بقطاع الحماية المدنية، تتمثل مهامهم الأساسية في التدخلات أثناء الحوادث والكوارث وتشمل (الإطفاء، الإنقاذ، الإسعاف)، يعملون بمواقيت عمل تتمثل في 24 ساعة مقابل 48 ساعة راحة(مناوبة) ينتمون إلى السلك الشبه العسكري (بوحارة. 2012. ص10).

**ب.الضغط المدرك.** يعرفه لازاروس(1984) بأنه حالة من الضيق ومعاناة لها علاقة بالصعوبات والمشاكل والآلام.كما يعتبره علاقة خاصة بين الفرد ومحيطه أين تقوّم من قبله على أنها تفوق مصادره (إمكانياته) وتهدد

راحته. ويعرفه سيلي (Selye) بأنه حالة من حالات الكائن الحي التي تشكل أساسا التفاعلات التي يبدي فيها تكيفا.(نقلا عن: يمينة مقبال.2011.ص230)

التعريف الإجرائي: للضغط المدرك في دراستنا يتمثل في تقييم عون الحماية المدنية لموقف من مواقف حياته اليومية يعتبره ضاغطا خلال الشهر الأخير بواسطة الدرجات التي يتحصل عليها في مقياس الضغط المدرك(PSS10).

**ج.حل المشكلة الاجتماعية.** تعرف حل المشكلة الاجتماعية بأنها عملية معرفية سلوكية ذاتية التوجه، يحاول الفرد من خلالها تحديد أو اكتشاف طرق فعالة أو تكيفية للتعامل مع المواقف (الإشكاليات) التي تواجهه في الحياة اليومية، وعليه فإن حل المشكلة نشاط واعي وعقلاني ومجهد وهادف. موجه إلى حل المشكلة كما تحدث في العالم الواقعي(D'zurilla &T.Maydeu-Olivares.1995.p409). وهي مكونة من خمسة أبعاد:

البعد الأول التوجه نحو المشكلة: وهو بمثابة مجموعة من الاستجابات موجهة، معرفية/انفعالية/ سلوكية مباشرة للفرد يتخذها عند مواجهة مشكلة في البداية، وتتضمن الحساسية العامة اتجاه المشكلات المعتقدات المختلفة، الافتراضات، التقييمات، والتوقعات الخاصة بمشكلات الحياة والقدرات الذاتية وتتضمن بعدين حسب دزوريلا ونيزو(1990):

- **التوجه الإيجابي نحو المشكلة.** حسب نيزو وآخرون (2001) تتضمن المعنى الحقيقي للتفاعل، و الاعتقاد أن المشكلات في الحياة هي مشتركة ويمكن أن تحل في الوقت المناسب وبذل مجهود، ويرى الأفراد من خلالها المشكلات كتحديات ويتميزون بمعتقدات فعالية الذات. ويضيف شاوشيك وآخرون (2001) أنها تتطلب مجموعة من المعتقدات والتوقعات والإمكانيات التي تعمل على تنشيط دافعية الفرد من خلال حل المشكلة التي ترفع من الانفعالات الإيجابية التي تسهل بدورها الحل الفعال للمشكلة.
- **التوجه السلبي نحو المشكلة.** يعرف على أنه استعداد معرفي غير فعال، يتميز بتوجه عام لرؤية المشكلة كمهدد بالنسبة للرفاهية وميل للتشاؤم حين تحدث مشكلة معينة، والشك في القدرة الذاتية على التحكم في المهارات الضرورية لحل المشكلة بنجاح(نقلا عن: سايل.2009.ص ص. 230 231).
- **البعد الثالث حل المشكلة العقلاني.** وهو الحل السليم للمشكلة أي البحث العقلاني عن الحل من خلال تطبيق مهارت وتقنيات حل المشكلة المحددة التي تم تصميمها لزيادة احتمال إيجاد الحل الأفضل أو الاستجابة المثلى للتصدي لوضعية الإشكالية المعينة. وحدد دزوريلا ونيزو(1990) أربعة مهارات رئيسية لحل المشكلة: 1) تعريف المشكلة وصياغتها. 2) توليد الحلول البديلة. 3) اتخاذ القرار. 4) تنفيذ الحل و التحقق؛ ومن المفترض أن تساهم كل مهمة من هذه المهام المهارة بشكل فردي في اكتشاف الحلول الفعالة او الأساليب التكيفية للتعامل مع وضعيات المشكلة. (Maydeu-Olivares & D'zurilla. 1996.p116)

➢ **البعد الرابع الاندفاعية و لامبالاة.** يعتبر أسلوب مختل وظيفيا في حل المشكلة، يتميز بالمحاولات النشطة لتطبيق أساليب حل المشكلة ولكن هذه المحاولات تميل على ان تكون ضيقة، متسرعة، غير مدروسة وغير مكتملة.

➢ **البعد الخامس أسلوب التجنب.** هو أسلوب غير فعال يتميز بالتسويف والسلبية والتقاعس عن العمل و محاولة تحويل مسؤولية حل المشكلة للآخرين(D'zurilla & Chang,E.1995.p550) .

**د.التعريف الإجرائي لحل المشكلة الاجتماعية.** في دراستنا الحالية هو الطريقة و ردود الفعل التي ينتهجها عون الحماية المدنية أمام الوضعيات صعبة(إشكالية) وفقا لأبعاد حل المشكلة الاجتماعية المتمثلة في التوجه نحو المشكلة ببعديه السلبي والإيجابي، حل المشكلة العقلاني، الاندفاعية و لامبالاة، و أسلوب التجنب. تحدد بمقياس حل المشكلة الاجتماعية لدزوريلا المعدل و المقسم إلى خمسة أبعاد المذكورة (درجات العون على المقياس).

**5.1.الدراسات السابقة.**

اطلع الباحثان على عدد من الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة في البيئة الجزائرية والأجنبية قمنا بتقسيمها كالآتي:

**أ.دراسات الضغط النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.**

**الدراسة الأولى.** هدفت دراسة **لافيرنيال، ليفرين و فيليبس افيرو(2006)** إلى الكشف عن المخاطر النفسية الاجتماعية المرتبطة بالضغوط لدى رجال الإطفاء عن طريق دراسة وصفية مسحية لوحدات الحماية المدنية بباريس(فرنسا) إذ جرت الدراسة في سنة 2005 تحت إشراف مركز البحوث العسكرية الصحية والخلية الطبية النفسية. وتكونت عينة البحث من 1563 عنصر، وزعت عليهم المقاييس التالية: استبيان الضغوط المهنية التنظيمية و العملية(تدخلات) متكون من 35 عامل ضغط، مقياس استراتجيات مواجهة الضغوط متكون من 27 بند، مقياس الاحتراق النفسي النسخة الفرنسية(ماسلاش)، مقياس اضطراب الضغط ما بعد الصدمة لـ(PCLS) ، مقياس آثار الضغط النسخة الفرنسية الخامسة من استبيان الصحة العامة يتكون من28 بند، و أخيرا مقياس الرضا الوظيفي. و أظهرت النتائج أن تأثير الضغط على الصحة ينعكس أكثر من حيث الحصر و الاكتئاب، أما استراتجيات المواجهة في المواقف الضاغطة يستعمل رجال الإطفاء استراتجيات التكيف النشطة التي تركز على حل المشكلات، بنسبة 10.6% من رجال الإطفاء يانون من اضطراب الضغط ما بعد الصدمة، أما الاحتراق المهني منتشر بين العينة بنسبة 4.7%، و قد لاحظوا أن الضغط يبدو متكيفا في الوقت الحالي، ولكن قد تظهر مشاكل نفسية على المدى الطويل لدى رجال الإطفاء.

وخلصت الدراسة إلى أن الرضا الوظيفي جيد من حيث التقدير المهني والتحفيز ولكن من الناحية المؤسساتية ضعيف(Nelly Lavillunière., Leifflen., Arvers.,2006).

**الدراسة الثانية.** قامت **عثمان مريم(2010)** بدراسة وصفية ارتباطية للكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى عينة تتكون من 100 عون الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لولاية بسكرة(الجنس: ذكور)، استخدمت فيها مقياس Maslash Burnout inventor لقياس الضغوط ومقياس دافعية الإنجاز لـNemov.R(1999). وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع النجاح، وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع تجنب الفشل، و أوضحت النتائج أن الضغوط المهنية لا تتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة عند مستوى الدلالة 0.05.

**الدراسة الثالثة.** هدفت **دراسة عماني(2013)** إلى الكشف عن طبيعة العلاقة التي تربط الضغط الناتج عن التدخلات واستراتجيات التعامل، بكل من الاحتراق النفسي واضطراب الضغط ما بعد الصدمة، واعتمدت على المنهج الوصفي المقارن على عينة متكونة من 805عونا متدخلا في الحماية المدنية الجزائرية. طبقت عليهم استبيان الضغط الناتج عن التدخلات من إعداد الباحثة ومقياس استراتجيات التعامل لبولهان وآخرون(1964)، مقياس الاحتراق النفسي لمسلاش(1981)، مقياس الضغط ما بعد الصدمة لمامارو وايس(1997). وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية بين الاحتراق النفسي والضغط الناتج عن التدخلات، وتحققت الفرضية الثانية الدالة على وجود علاقة ارتباطية بين اضطراب الضغط ما بعد الصدمة والضغط الناتج عن التدخلات، كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية دالة بين اضطراب الضغط ما بعد الصدمة واستراتجيات التعامل، بشكل طردي مع استراتجيات التجنب و إستراتجية التأنيب الذاتي، و إستراتجية التقييم الإيجابي، ومرتبطة باتجاه عكسي مع إستراتجية البحث عن الدعم الاجتماعي واستراتجيات البحث عن حل المشكل.

**ب.دراسة الضغوط المهنية والنفسية وحل المشكلة الاجتماعية في وسط الحماية المدنية.**

**الدراسة الأولى.** هدفت دراسة **Sarah R. Baker وKaren Williams (2001)** إلى الكشف عن العلاقة بين حل المشكلة الاجتماعية والضغط المهني( التنظيمي وحوادث العمل) والضيق النفسي على عينة مكونة من 78 رجل إطفاء مقسمين على ثلاث مقاطعات بالمملكة البريطانية، باستخدام مقياس حل المشكلة المختصر(24 بند)، ومقياس الضغوط المهنية وآثارها (25بند) واستبيان الضيق النفسي(21 بند). تم اختيارهما من دراسات سابقة على عينة رجال الإطفاء بريطانيين. و توصلوا إلى أن ضغط العمل وحل المشكلات شكلا نسبة تباين كبيرة(49%) في درجات الضيق النفسي من خلال نتائج تحليل الانحدار الهرمي. كما سجلوا مقدار صغير ولكن مهم من التباين في تفاعلات بين الإجهاد التنظيمي و الضغط المرتبط بالحوادث المهنية وتقييم المشكلات. و أشار التحليل بشكل محدد في الأبعاد الستة لحل المشكلة أن عامل التقرب والتعامل هو المؤشر الهام والوحيد للضيق النفسي، بعد التحكم في مستويات الضغط. تمت مناقشة النتائج من حيث تأثير تقييم المشكلات على

ضغوط العمل والضيق النفسي، والأهمية المحتملة لمثل هذه التقييمات في استراتيجيات التدخل لإدارة الضغط في خدمة الإطفاء.

**الدراسة الثانية.** هدفت دراسة **بن شعبان(2018)** إلى التحقق من فعالية تقنية حل المشكلة الاجتماعية في خفض الضغط النفسي المدرك لدى أعوان فرقة التدخل الإستعجالي للحماية المدنية بدار البيضاء(الجزائر) على حالتين(العينة 2 أعوان) تم اختيارهما بطريقة قصدية، استخدمت المنهج شبه التجريبي ذو تصميم الحالة الواحدة وقياس قبلي وبعدين، بتطبيق مقياس الضغط النفسي المدرك للفينشتاين ومقياس حل المشكلة الاجتماعية لدزوريلا. وخلصت الدراسة إلى إثبات فعالية تقنية التدريب على حل المشكلة الاجتماعية في خفض الضغط النفسي المدرك لدى عوني فرقة التدخل الإستعجالي للحماية المدنية.

التعليق العام على الدراسات السابقة: الملاحظ على الدراسات السابقة المتعلقة بالضغط النفسي لدى أعوان الحماية المدنية أنها حاولت الكشف عن العلاقة بين متغير الضغوط خاصة الضغوط المهنية و المتغيرات المُشكِلة للضغوط من جهة كالعوامل النفسية الاجتماعية والمتغيرات الناتجة عن الضغوط السلبية، وكذا متغيرات التعامل مع الضغوط خاصة نموذج لازاروس وفولكمان و من أبعادها حل المشكل التي تعد طرح مشابه لنموذج حل المشكلة الاجتماعية لدزوريلا ولكن هذا الأخير أكثر تفصيلا. وهناك دراسات كثيرة تناولت متغير الضغط لدى أعوان الحماية المدنية، وتم اختيارنا لهذه الدراسات (حسب اجتهاد الباحثين) لأنها ذات علاقة بأبعاد حل المشكلة الاجتماعية خاصة متغير الدافعية ودوره في بعد التوجه نحو المشكلة، ولاحظنا أن معظم الدراسات ركزت على الضغوط المهنية و قامت ببناء استبيانات لتحديده، في حين مقاييس متغيرات آثار الضغط معظمها مقاييس استعملت في الجانب العيادي(جاهزة).

أما الدراسات المتعلقة بالضغط النفسي وحل المشكلة الاجتماعية لدزوريلا لدى أعوان الحماية المدنية (حسب علم الباحثين) قليلة في البيئة الأجنبية والجزائرية، لم نتحصل إلا على دراستين ركزتا على العلاقة بين الضغوط المهنية (مواقف مهنية) وحل المشكلة الاجتماعية، كما أن حجم العينة في دراسة في الدراسة شعباني(2018) قليلة ولكن اعتمادها على المنهج التجريبي وصعوبات الضبط فيه كما هو شائع جعل دراستها ذات أهمية خاصة للنقص الملاحظ للدراسات حل المشكلة الاجتماعية على عينة الحماية المدنية حسب علمنا.

حاولنا من خلال دراستنا تناول المواقف الضاغطة بشكل عام دون تقييد العون بالمواقف المهنية وربط تلك الضغوط بحل المشكلة الاجتماعية و يظهر ذلك من خلال اختيارنا لمقياس الضغط المدرك الذي لا يشترط الموقف الضاغط كمشكلة أن تكون مهنية، واستعملنا المقياس الكلي لحل المشكلة الاجتماعية المعدل لأنه أكثر شمولا لمتغيرات حل المشكلة، وحاولنا توسيع العينة لتعميم النتائج متغير حل المشكلة الاجتماعية، والتمهيد للدراسات التجريبية خاصة إذا كانت النتائج موافقة للدراسات السابقة الذكر.

**2 . الطريقة و الأدوات.**

**2.1. منهج الدراسة.** اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الإرتباطي(التحليلي)، وهو المنهج المناسب لدراسة العلاقة بين المتغيرات وتحليلها(ملحم.2000.ص329).

**2.2.خصائص العينة.** تتكون عينة الدراسة من 66 عون حماية مدنية تم اختيارهم من مديرية الحماية المدنية لولاية المدية بطريقة عشوائية وذلك بعد موافقتهم المشاركة في البحث (ملاحظة: شارك 73عون وتم إلغاء 07 حالات).

**الجدول رقم(01) يوضح تكرار والنسبة المؤوية لسن العينة**

| السن | 20 30 سنة | 31 40 سنة | أكثر من 40 سنة | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التكرار | 31 | 27 | 8 | 66 |
| النسبة المؤوية | %46.96 | %40.90 | %12.12 | %100 |

يتضح من خلال الجدول رقم(01) أن الفئة العمرية مابين (20 30سنة) تمثل 46.96% من حجم العينة ثم تليها الفئة الثانية من 31 40 سنة بـ40.90% وهي متقاربة مع الفئة الأولى، والفئة الأخيرة بـ12.12% وهي نسبة متباعدة نوعا ما على السابقتين.

**الجدول رقم(02) يوضح المستوى التعليمي للعينة**

| مستويات التعليم | التعليم الأساسي | التعليم الثانوي | جامعي | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| التكرار | 10 | 38 | 18 | 66 |
| النسبة المؤوية | %15.15 | %57.57 | %27.27 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدل أن مستوى التعليم الثانوي بلغ57.57% الأكثر انتشارا ثم يليه التعليم الجامعي بنسبة 27.27% وفي الأخير التعليم الأساسي (المتوسط) بنسبة15.15%.

**الجدول رقم(03) يوضح الحالة المدنية لعينة البحث**

| الحالة المدنية | أعزب | متزوج | المجموع |
|---|---|---|---|
| التكرار | 32 | 34 | 66 |
| النسبة المؤوية | %48.48 | %51.51 | %100 |

يتضح من خلال الجدول رقم(03) أن الحالة المدنية متقاربة بين العزاب والمتزوجين بحيث بلغت نسبة الأعوان المتزوجين 51.51%، ثم العزاب بنسبة48.48%.

**الجدول رقم(04) يوضح الأقدمية لعينة البحث**

| الأقدمية | من3سنوات إلى 10سنوات | من 11سنة إلى 20سنة | المجموع |
|---|---|---|---|
| التكرار | 52 | 14 | 66 |
| النسبة المؤوية | %78.78 | %21.21 | %100 |

نلاحظ من خلال الجدل رقم(04) أن النسبة المؤوية للأقدمية من 3سنوات إلى 10 سنوات بلغت 78.78% و أكبر بكثير من نسبة الفئة العمرية المحددة مابين 11سنة إلى 20سنة المقدرة بـ21.21%.

**3.2.أدوات الدراسة.** اعتمدنا في دراستنا على الأدوات التالية:

**أ.مقياس إدراك الضغط.** -Percieved Stress Scale-PSS10. صمم من قبل كوهين وآخرين (1989) يحتوي المقياس على عشرة بنود تقيس درجة اعتقاد الفرد خلال الشهر الأخير أن موقفا من مواقف الحياة اليومية يعتبر ضاغطا بالنسبة إليه. ولقد أكد كينتار (1994) أن مقياس الضغط ذو البنود العشرة أحسن بكثير من pss4 و pss14.

مفتاح التصحيح. يختار المجيب واحدة من الإجابات، على النحو التالي من: 0 إلى 4 كما يلي:

**جدول رقم(05): يمثل مفتاح تصحيح مقياس الضغط إدراك:**

| أبدا | تقريبا أبدا | في بعض الأحيان | في أحيان كثيرة | دائما |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

يعطي المصحح درجات عكسية للبنود الإيجابية التالية: 4،5،7،8 للاختيارات المجيب. ويمثل المجموع الجبري لهذه البنود مدى إدراك الفرد للضغط. و تكون أعلى درجة في المقياس 40 وأدناها 0. بحيث أن الدرجات المرتفعة جدا تشير إلى الضغط الشديد. وحسب كوهين وآخرون (1994) الدرجة الفاصلة هي25. أي فوق الدرجة الفاصلة يشير على وجود ضغط نفسي مرتفع، وأدنى هذه الدرجة يشير إلى وجود ضغط طبيعي.

**الخصائص السيكومترية للمقياس(في البيئة الجزائرية).**

أسفر التحليل الإحصائي للنتائج دراسة الاستطلاعية قامت بها الباحثة عيسى مزغيش(2013) للتحقق من الخصائص السيكومترية للمقياس، أن معامل ثبات المقياس قدربـ0.72 بحساب معامل ألفا كرونباخ

للاتساق الداخلي للعينة(راشدين) قدر عددها 250 فرد لذا قيمة معامل ألفا التي تحصلت عليها تدل على أن المقياس ذو درجة ثبات جيدة(عيسى مزغيش.2013. ص ص77ـ 176).

**ب.مقياس حل المشكلة الاجتماعية لدزوريلا.**

يعد مقياس حل المشكلة الاجتماعية، أداة تقرير ذاتي تهدف حسب دزوريلا و زملاءه(2002) إلى تقييم قدرات ومواقف الأفراد أثناء حل المشكلات(تشخيص، قبل التدخل العلاجي وبعد التدخل)، وتقييم الأنشطة الحالة لحل المشكلة بالإضافة إلى تقييم المشاكل التي يعاني منها الفرد.

طوره كل من دزوريلا ، نيزو و مايدو(2002) –SPSI-R– وهي نسخة تابعة للنسخة الأصلية المكونة من 70بند من إعداد دزوريلا و نيزو سنة 1990م، وتم تعديله بناءا على سلسلة دراسات تحليلية من قبل دزوريلا ومايدو1995م و1996(Maydeu-Olivares & D'Zurilla).

تحتوي النسخة المعدلة على 52 بند والتقييم (الجرد) يكون بطريقة ليكرت(لا تنطبق على الإطلاق=0، تنطبق نوعا ما=1، تنطبق بدرجة متوسطة=2، تنطبق بدرجة كبيرة=3، تنطبق تماما=4)، نحصل من خلاله على الدرجة الكلية بالإضافة إلى درجات الأبعاد الخمسة التالية:

. بعد التوجه الإيجابي نحو المشكلة(ppo) بنوده: 7،9،19،28،38.

. بعد التوجه السلبي نحو المشكلة (NPO) بنوده: 1،2،6،12،13،17،32،36،41،50.

بعد حل المشكلة العقلاني(RPS) موزعة كالآتي:

. تحديد وصياغة المشكلة (PDF) بنوده: 11،29،33،44،49.

. وضع الحدود البديلة(GAS) بنوده: 5،20،39،47،48.

. أخذ القرار (DM) بنوده: 18،24،40،43،46.

. تنفيذ الحل والتحقق (SIV) بنوده: 25،26،27،35،37.

. بعد أسلوب الاندفاعية واللامبالاة (ICS) بنوده: 8،3،4،15،21،22،34،45،51،52.

. بعد أسلوب التجنب(AS) بنوده: 42،31،30،23،16،14،10.

(نقلا عن: سايل،2009،ص ص304 305؛Nezu, D'Zurilla.2013.pp.53-54)

تم تطبيقه على الحماية المدنية الجزائرية في البحث الذي قامت به الباحثة بن شعبان(2018/2017) حول "خفض الضغط النفسي المدرك لدى أعوان فرقة التدخل الإستعجالي للحماية المدنية بتطبيق تقنية التدريب على حل المشكلة الاجتماعية"، كما تم التحقق من صدقه وثباته على مستوى البيئة الجزائرية في دراسة: سايل(2009)، يمينة فاتح(2011).

## 3. عرض النتائج ومناقشتها.

**1.3.عرض نتائج.** تنص الفرضيات البحث على أنه:"توجد علاقة إرتباطية بين الضغط المدرك و حل المشكلة الاجتماعية وأبعادها لدى أعوان الحماية المدنية "، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل ارتباط بيرسون بعد التحقق من شروطه (خطية العلاقة من خلال لوحة الانتشار و اعتدالية توزيع بيانات العينة لكلا المتغيرين).

**2.3.عرض نتائج الفرضية العامة.** تنص الفرضية العامة على وجود علاقة بين الضغط المدرك وحل المشكلة الاجتماعية لدى رجال الإطفاء.

**الجدول رقم(06) يوضح نتائج معامل إرتباط متغير الضغط المدرك وحل المشكلة الاجتماعية**

| المتغيرات | معامل الإرتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|
| **حل المشكلة الاجتماعية والضغط المدرك** | 0.39- | دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 |

يتبين لنا من الجدول رقم (06) أن قيمة معامل الارتباط بين كل من الضغط المدرك و حل المشكلة الاجتماعية لدى أعوان الحماية المدنية هي (- 0,39) عند مستوى الدلالة (0.01)، وهذا يعني أنه توجد علاقة إرتباطية سالبة ضعيفة بين حل المشكلة الاجتماعية والضغط المدرك لدى أعوان الحماية المدنية.

### 3.3.عرض نتائج الفرضيات الجزئية.

**الجدول رقم(07) يوضح نتائج معامل الارتباط بين الضغط المدرك وحل المشكلة الاجتماعية.**

| المتغيرات | معامل الإرتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|
| **الضغط المدرك و التوجه الإيجابي** | - 0.35 | دالة إحصائيا 0.01 |
| **الضغط المدرك و التوجه السلبي** | 0.57 | دالة إحصائيا 0.01 |
| **الضغط المدرك و الحل العقلاني** | - 0.34 | دالة إحصائيا 0.01 |
| **الضغط المدرك و الإندفاعية/اللامبالاة** | 0.52 | دالة إحصائيا 0.01 |
| **الضغط المدرك و التجنب** | 0.20 | غير دالة إحصائيا |

نلاحظ من خلال الجدول رقم(07) أن كل العلاقات الارتباطية بين الضغط المدرك و أبعاد حل المشكلة الاجتماعية قد جاءت كلها دالة إحصائياً باستثناء بعد التجنب الذي قدرت قيمته الارتباطية بـ: 0.20، أما بقية الأبعاد فقد حققت كلها ارتباطات دالة إحصائياً عند مستوى 0.01، بحيث بلغت- 0.35 بالنسبة لبعد التوجه الايجابي، 0.57 بالنسبة لبعد التوجه السلبي،- 0.34 بالنسبة لبعد الحل العقلاني، و0.52 بالنسبة لبعد الاندفاعية.

### 4.3. تفسير النتائج ومناقشتها.

من خلال النتائج الدراسة يتضح تحقق الفرضية العامة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك وحل المشكلة الاجتماعية لدى أعوان الحماية المدنية. بحيث تحصلنا على علاقة سلبية ضعيفة أي أنها عكسية، كل ما ارتفع الضغط المدرك انخفض مستوى حل المشكلة الاجتماعية لدى أعوان الحماية المدنية و كل ما انخفض الضغط المدرك انخفض مستوى حل المشكلة.

بعد بمراجعة الدراسات السابقة حول العلاقة بين الضغط المدرك وحل المشكلة الاجتماعية نجد النتائج البحث الحالي متسقة معها، خاصة الدراسات التحليلية لنموذج العلائقي/حل المشكلة لدزوريلا ونيزو(2007/2004)، والدراسة التي قامت بها بن شعبان(2018) حول فعالية برنامجها بتطبيق تقنية التدريب على حل المشكلة الاجتماعية لخفض مستوى الضغط المهني.

كما ذكرنا سابقا نظام العمل في قطاع الحماية المدنية نظام الشبه العسكري يفرض على العون الانضباط والصرامة وإتباع التعليمات في العمل وخاصة أثناء عملية التدخل لإنقاذ الناس، ومن بين ايجابياته انه يفرض على

العون أثناء التدخل القيام بواجباتهم وفق خطوات مضبوطة بتطبيق التقنيات المناسبة تدرب عليها في تربصه وهي شبيهة بتقنيات حل مشكلات، تتميز بتوفير ظروف عمل آمنة ومحفزة تمكن العون من حماية نفسه والضحية من الأخطار والأخطاء ومساعدة الضحية بطريقة احترافية، وفي نفس الوقت يقوم بعملية الاستطلاع وجمع أكبر عدد من المعلومات حول الوضعية "الحادث" (الإشكالية حسب نموذج حل المشكلة) ليحولها لمركز العمليات (مركز القيادة يعمل على تقديم تعليمات حلول إذا كان الموقف يفوق إمكانيات فريق التدخل) ويقترح عليهم الحلول العملية وطريقة التدخل التي عادة ما تكون بإجلاء الضحية أو تقديم الإسعافات الأولية. ليأخذ بعدها القرار النهائي حول عملية التدخل على سبيل المثال بتحويل الضحية أو انتظار مساعدات أخرى، هذه الخطوات تعمل على تخفيض ضغط التدخل للعون، وقد يلجأ العون إلى بعض هذه التقنيات في الوضعيات الضاغطة الاجتماعية والأسرية لحل مشاكله و خفض ضغوط الحياة.

ولكن قد يعجز أو يفشل العون أمام بعض الوضعيات الضاغطة (المهنية والاجتماعية) و يظهر هذا الفشل من خلال الأمراض العضوية أو الاضطرابات النفسية المصنفة من قبل بعض الباحثين كمقاييس للضغط على أساس آثار الضغط، بالإضافة إلى حوادث العمل التي تعد مؤشر مهم في تقييم الوضعيات الضاغطة (عماني.2013؛ موساوي.2001.ص43) التي قد تكون نتيجة إدراك مشوه للوضع الضاغط أو نتيجة حل المشكلة الغير فعال حسب نموذج دزوريلا و زملاءه، إذ كشفوا من خلال دراساتهم على عينة واسعة من السكان عن العلاقة القوية بين حل المشكلة الغير فعال وبعض الاضطرابات النفسية كالاكتئاب، القلق، الانتحار، الأمراض العقلية الشديدة، تعاطي المخدرات، الإجهاد في العمل، وبعض الأمراض العضوية(Nezu et al.2013.p26)؛ وهي معظم الاضطرابات المنتشرة في بيئة البحث الحالي حسب الدراسة التي قام بها قوجيل(2017) (بالحماية المدنية لولاية المدية) توصل إلى وجود اضطراب الضغط ما بعد الصدمة مصاحب باضطرابات نفسية أخرى وأمراض عضوية مثل القولون العصبي، داء السكري، قرحة المعدة كنتيجة لوضعيات ضاغطة (2017،ص8).

و بالنسبة إلى الفرضيات الجزئية، تحققت جميع الفرضيات الخاصة بعلاقة الضغط المدرك و الأبعاد الخمسة لحل المشكلة الاجتماعية لدى أعوان الحماية المدنية.

فيما يخص الفرضية الجزئية الأولى والثانية تفسران ضمن مجال التوجه العام نحو المشكلة، توصلنا في الفرضية الأولى إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية دالة إحصائيا بين الضغط المدرك و التوجه الإيجابي نحو المشكلة(عكسية)، وبالنسبة للفرضية الثانية دلت على وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الضغط المدرك و التوجه السلبي نحو المشكلة(طردية). وعليه نتائج الفرضيتين موافقة لنتائج دراسات نموذج حل المشكلة الاجتماعية بحيث عرف نيزو وآخرون(2001) ودزوريلا وآخرون(2004) عملية التوجه نحو المشكلة هي عملية تحفيزية(الدافعية) تتضمن ردود فعل الفرد المعرفية وانفعالية عند مواجهة الفرد للمشكلة، وان التوجه الإيجابي يمثل الإستعداد للحل

الفعال للمشكلة، و التوجه السلبي نحو المشكلة يرتبط ارتباطا وثيقا بردود الفعل المرضية للضغط(Eskin.2013.pp31-32).

ومقارنة بالدراسات المحلية تناسقت مع نتائج دراسة بن شعبان(2018) بحيث وجدت أن الأعوان في القياس القبلي تميزوا بالتوجه الإيجابي المنخفض نحو المشكلة مما يفسر ارتفاع التوجه السلبي لديهم، واعتبروا أن المشكلات عبارة عن تهديدات خوفا على مكانتهم في العمل أو على صورتهم أمام زملائهم تزامن مع ارتفاع درجة الضغط النفسي(بن شعبان.2018.ص19).

وتوافقت نتائج فرضيتنا مع نتائج الدراسة حول علاقة الضغوط المهنية بدافعية الإنجاز لدى الأعوان الحماية المدنية(الجزائر) لعثمان مريم(2010) بحيث توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع النجاح و كذلك وجود ارتباطيه سالبة بين الضغوط المهنية و دافعية الإنجاز(عثمان مريم.2010.ص150).

كما تحققت الفرضية الثالثة والمتمثلة في العلاقة بين الضغط المدرك وبعد حل المشكلة العقلاني، مع الاتجاه العكسي لنوع العلاقة أي "كلما زاد الضغط المدرك انخفض حل المشكلة العقلاني وكلما نقص مستوى الضغط المدرك ارتفع مستوى حل المشكلة العقلاني". تشير نتائج الفرضية الثالثة إلى العلاقة بين الضغط المدرك و أساليب التكيف لحل المشكلة المتمثلة في تحديد وصياغة المشكلة، وضع حلول بديلة، اخذ القرار، وعملية التنفيذ والتحقق، حسب Nezu وD'Zurilla(2013) تعتمد العناصر السابقة في عملها على سلامة أجسادنا و أدمغتنا والتي أثبتت الأبحاث النتائج السلبية للضغط المستمر عليها خاصة أدمغتنا، ويتولد عن ذلك انخفاض مردود العامل(فعالية العون في التدخل)، أي كلما زاد الضغط انخفض مستوى الأسلوب التكيف. وفي المقابل كشفت الأبحاث عن دور تجارب التعلم المختلفة في إعادة بعث عمل الدماغ ليصبح أكثر مرونة ومقاومة للضغط(pp24–87).وإذا ما أسقطنا هذه النتائج على أعوان الحماية المدنية نجد برامجهم التكوينية اليومية كتجارب تعلم تحتوي على بعض الأساليب التكيفية السابقة وعليه كلما زادت تجارب التعلم(تعلم استراتجيات تكيف) نقص مستوى الضغط المدرك.

أما الفرضية الجزئية الرابعة المحددة للعلاقة بين الضغط المدرك و الاندفاعية /اللامبالاة تحققت بدورها باتجاه إيجابي للعلاقة. إذ تناسقت فرضية هذا البعد مع نتائج دراسة بن شعبان(2018) بحيث وفي القياس القبلي اتخذ أفراد عينتها أسلوب الاندفاعية في مواجهة مواقف الضغط لغياب الحلول رغم النتائج الوخيمة التي قد تعرضهم للفصل من العمل، كما أن بعض الحوادث العمل المميتة التي تعرض لها الأعوان كانت نتيجة لغياب الحلول أمام مواقف ضاغطة(التدخلات).

وأخير ا لم تتحقق الفرضية الخامسة الخاصة بالعلاقة بين الضغط المدرك وأسلوب التجنب، بحيث لا توجد دلالة إحصائية بين المتغيرين قد يرجع ذلك إلى حجم عينة البحث(أسباب منهجية).

**الخلاصة.**

يعتبر أعوان الحماية المدنية من بين الأشخاص الأكثر تعرضا للضغوط بحكم طبيعة وخصوصية عملهم بالإضافة إلى الالتزامات الاجتماعية، ومن خلال بحثنا حاولنا معرفة العلاقة بين الضغط المدرك وحل المشكلة الاجتماعية لعون الحماية المدنية.

ومن خلال تحليل النتائج توصنا إلى إثبات العلاقة بين الضغط المدرك و حل المشكلة الاجتماعية و الأبعاد الخمسة لحل المشكلة، باستثناء بعد أسلوب التجنب. وهذا تماشيا مع النموذج الحديث لحل المشكلة الاجتماعية ذات التوجه الإدماجي.

وما يمكن تقديمه من مقترحات بعد هذا المسعى البحثي، نقترح توسيع عينة البحث الخاصة برتبة الأعوان ومقارنتها برتب أخرى، إجراء دراسات تجريبية بتطبيق تقنيات حل المشكلة الاجتماعية في إطار البرامج الوقائية والعلاجية، دراسة العلاقة بين الضغط المهني و الاضطرابات النفسية واستراتجيات حل المشكلة في وسط الحماية المدنية الجزائرية، كما نقترح على النفسانيين العياديين التابعين لقطاع الحماية المدنية استعمال نموذج حل المشكلة الاجتماعية الإدماجي في برامجهم الوقائية والعلاجية.

**المراجع:**


بن شعبان، آسيا، شريفي هناء(2018). خفض الضغط النفسي المدرك لدى أعوان فرقة التدخل الإستعجالي للحماية المدنية بتطبيق تقنية التدريب على حل المشكلة الاجتماعية. *دراسات نفسية*. المجلد8(14). الجزائر. ص.ص41 54. استرجع يوم: 2018/06/11.

بوحارة، هناء (2012). *الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية*. مذكرة ماجستير. جامعة سطيف(الجزائر).

سايل، حدة وحيدة(2009). *بحث فعالية التدريب على حل المشكلة وعلى الاسترخاء في علاج المدمنين على المخدرات: برنامج دزوريلا نموذجا*. أطروحة دكتوراه في علم النفس العيادي. جامعة الجزائر.

شيلي، تايلور(2008). *علم النفس الصحي*. (ترجمة وسام درويش بريك، فوزي شاكر طعيمة). الأردن عمان: دار حامد للنشر والتوزيع(2007)https://books.google.dz

عثمان، مريم(2010). *الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية*. مذكرة ماجستير. جامعة قسنطينة.الجزائر.

عماني، أمال (2013): *استراتجيات التعامل مع الضغط الناتج عن التدخلات عند كل من المصابين بالاحتراق النفسي واضطراب الضغط ما بعد الصدمة*، رسالة ماجستير، جامعة العفرون

عيسى مزغيش سمية(2013). *دور مركز التحكم الصحي ونمط الشخصية في الاستجابة للضغط لدى مرضى السكري والضغط الدموي*. أطروحة دكتوراه علم النفس الاجتماعي. جامعة الجزائر2.

فاتح، يمينة(2011). *فعالية برنامج إرشادي لتنمية القدرة على حل المشكلة باستخدام التفكير المنطقي*. ماجستير. جامعة الجزائر 2.

قوجيل، رضوان(2017). *أشكال الاستجابة المرضية ما بعد الصدمة لدى أعوان الحماية المدنية*. جدارية عرضت بالمؤتمر الدولي الثاني للصحة والرفاهية في ميدان العمل.5 7ديسمبر 2017. جامعة الجزائر2،الجزائر.

كارين، رودهام(غير موجود). ***علم النفس الصحي***. (ترجمة هناء احمد محمد شويخ). مصر: مكتبة الانجلو المصرية.(2009).

ليندة، موساوي(2001).*علاقة الضغط المهني ببعض المتغيرات المهنية والفردية عند الممرضين*. مذكرة ماجستير. جامعة الجزائر.

ملحم، سامي محمد (2000). *مناهج البحث في التربية وعلم النفس*. عمان: دار المسيرة.

يمينة مقبال، هديل(2011). الضغط النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي. *دراسات نفسية وتربوية*. العدد 7. الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة. ص ص226 240.

## المراجع بالأجنبية

Baker, S. R., & Williams, K. (2001). Relation between social problem- solving appraisals, work stress and psychological distress in male firefighters. Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress, 17(4), 219-229.

Douesnard, Jacinthe. Saint-Arnaud, Louise(2011). Le travail des pompiers: un métier au service de l'autre**.** *Travailler*. 2 (n° 26), pp. 35-53. DOI : 10.3917/trav.026.0035. http://www.cairn.info/revue-travailler.

D'Zurilla TJ, Chang EC. The relations between social problem solving and coping. Cognitive *therapy and research*. 19(05). Pp.547-562.

D'Zurilla, T. J., & Goldfried, M. R (1971). Problem solving and behavior modification. *Journal of Abnormal psychology*,78,107-126.

Eskin , M.(2013). *Problem solving therapy in the clinical practice*, London, Elsevier. Doi: http//dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-398455-5.00001-

https:// garfield.library.upenn.edu/classics1984/A1984TU04700001.pdf

https://doi.org/10.1002/smi.901

Lazarus,Richard S(1999). *Stress and emotion*. New York. Springer publishing company.

Nelly Lavillunière, Daniel Leifflen, Philippe Arvers(2006). Stress et santé au travail chez les sapeurs-pompiers de Paris. Dossier spécial: *Santé au travail*. pp90-93. Accès https://www.researchgate.net.

Nezu, A. M., Nezu, C. M., D Zurilla, T. J.(2013) . *Problem- solving therapy: A Treatment Manual***,** New york , springer publishing.

S. Sipos, F. Kittel.(2008) *Quantification du stress d'une population de sapeurs-pompiers*. *Science direct*.(69). Elsevier Masson. PP 31-38.DOI: 10.1016/j.admp.2008.02.010.