

تاريخ القبول: 2022/12/03

تاريخ الإرسال: 2022/02/24

تاريخ النشر: 2024/05/16

الضغوط المهنية (الحوادث الحرجة) واستراتيجيات مواجهتها لدى أعوان
الحماية المدنية بولاية باتنة، الجزائر

**Occupational pressures (critical accidents) and
strategies to confront them among civil protection
agents in the state of Batna, Algeria**

محمد قاشي¹، محمد بشير²جامعة باتنة 1 (الجزائر)، mohamed.gachi@univ-batna.dz¹جامعة باتنة 1 (الجزائر)، bibachir719@gmail.com²

المخلص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أكثر الاستراتيجيات استخداماً لمواجهة الضغوط المهنية الناتجة عن تعرض أعوان الحماية المدنية للأحداث الحرجة التي تصادفهم في عملهم، ومعرفة أثر الخصائص الشخصية (السن، الخبرة المهنية) في اختلاف استخدام هذه الاستراتيجيات، بالتطبيق على عينة من ولاية باتنة مكونة من (41) عوناً، تم اختيارها بطريقة عرضية، كما تم استخدام المنهج الوصفي الاستكشافي، والاستبيان أداة للتطبيق، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-تعدد استخدام استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، حيث كانت الاستراتيجيات الإيجابية في المراتب الأولى التفكير الرغبي، اللجوء إلى الدين، إعادة التفسير، التزيت الموجه على الترتيب، والاستراتيجيات السلبية في المراتب الأخيرة السلبية ولوم الذات، والإتكاف (خداع الذات).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا للمتغيرات الشخصية

الكلمات المفتاحية: الحوادث الحرجة؛ الضغوط المهنية؛ استراتيجيات المواجهة

Abstract:

The study aimed to reveal the most commonly used strategies to confront occupational pressures resulting from the exposure of civil protection agents to critical events that they encounter in their work, and to know the impact of personal characteristics (age, professional experience) on the different use of these strategies, by applying to a sample of Batna state consisting of (41). With agent, it was chosen in an accidental way. The exploratory descriptive approach was used, and the questionnaire was a tool for application. The study reached the following results:

- Multiple use of strategies to confront occupational pressures among civil protection agents, where the positive strategies in the first ranks were wishful thinking, resorting to religion, reinterpretation, directed patience, respectively, and negative strategies in the last ranks, negative, self-blame, and denial (self-deception).
- There are no statistically significant differences between civil protection agents in their use of strategies to confront occupational pressures in their dimensions, according to personal variables.

Keywords: critical accidents; occupational pressures; coping strategies.

المؤلف المرسل: محمد قاشي، الإيميل: MOHAMED.GACHI@UNIV-BATNA.DZ

1. مقدمة إشكالية:

تختلف المهن في توصيفها من حيث متطلباتها من مؤهلات ومهارات، وطرق أدائها، كما تختلف الآثار المترتبة عنها على المنظمة، وأثار ورود 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، والعمل 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.¹

ومن المتغيرات التي أصبحت تثير اهتمام الباحثين في ميدان الضغط المهني هي استراتيجيات التعامل التي يلجأ إليها الفرد لمواجهة الضغط والتخفيف منه، ويعرف فريدمان المواجهة بأنها "العملية المتبناة من قبل الفرد لمواجهة مهددات البناء النفسي، وذلك ليستطيع الفرد من خلالها القيام بوظائفه بشكل فعال، ويعرفها دانترز **Dantzer (1993)** بأنها "المجهود المبذول لحل المشكلات المرتبطة بمطالب الفرد الداخلية والخارجية، والتي يدركها الفرد كمصدر للتهديد"، وبالمثل يعرف المواجهة بأنه "المجهود المبذول لتدبر وتقليل التأثير السلبي للمشقة".²

ويعد جهاز الحماية المدنية في الجزائر من الأجهزة الحساسة والفعالة، التي يسهر أعوانها بصفة يومية على حماية الأشخاص والممتلكات، كما يساهمون في إنقاذ الأرواح البشرية، وعليه تصيح ممارسة مهنة الحماية المدنية من الظروف والمصادر المساعدة على ظهور الضغط المهني، وبناء على ما سبق كانت التساؤلات التالية:

- ما ترتيب استراتيجيات مواجهة مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية الناتجة عن الحوادث الحرجة؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير السن؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير الخبرة المهنية؟

2.1. فرضيات الدراسة

- يختلف ترتيب استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية حسب درجة استخدامها من طرف أفراد عينة الدراسة.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير السن.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

3.1. أهمية الدراسة

إن مهنة الإسعاف والتدخل والإنقاذ التي يقوم بها أعوان الحماية المدنية ليست بالمهمة السهلة والبسيطة كما يظهر لعامة الناس، رغم ما يحدثه من أثار سلبية على صحة الفرد، والخدمة المقدمة على حد سواء، ونظراً للدور الذي يقوم به هذا الأخير في مختلف العمليات الإنسانية، وإيماناً بجهوده الكبيرة وجب الكشف عن مصادر الضغوط المهنية في حياته اليومية ووقوعها على حياته النفسية، كما ستكون أهمية الدراسة من خلال النتائج التي سيتوصل إليها، والتي تساعد العاملين بالقطاع على الاستفادة منها في كيفية مواجهة الضغط المهني.

4.1. أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية الى:

- التعرف على الاستراتيجيات استخداماً لمواجهة الضغوط لدى أفراد عينة الدراسة.

- التعرف على دلالة الفروق لدى أفراد عينة البحث في استخدام استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعاده تبعاً لمتغير (السن، الخبرة المهنية).
- الكشف عن نوعية استراتيجيات المواجهة المستخدمة اتجاه الحوادث الحرجة.

5.1. مفاهيم الدراسة

- **مصادر الضغوط المهنية:** يقصد بها جملة الظروف والأحداث المرتبطة بالحياة المهنية لعون الحماية المدنية، بحيث تتجاوز قدرته على التحمل، والتي تمارس عليه ضغوطاً بمستويات معينة، والمتمثلة في محددات متعلقة بالحوادث.

- **الأحداث الحرجة:** هي الحوادث الخطيرة التي تهدد حياة الأفراد وتنتج لديهم انفعالات قويا سواء أثناء الحادث أو بعده، هي المواقف التي تدخل ضمن نطاق عمل رجال الإطفاء والإنقاذ، يشعر من خلالها العامل بضغوط مهني نتيجة تعرضه له.

- **استراتيجية المواجهة:** 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 والانشغال بأمر أخرى بعيدة بغرض تخفيف الآثار الانفعالية، ومحاولة إخفاء ما حدث.

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

• **البحث عن المعلومات:** يسعى الفرد للحصول على المعلومات بغرض المساعدة، والنصيحة، والفهم الجيد للموقف، وبعد هذا تحملا موجها نحو المشكلة، وفي المقابل قد يسعى إلى التأييد والدعم الأخلاقي أو التعاطف.

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

• **التفكير الرغبي:** هو انشغال الفرد بالتفكير في المستقبل، أي التفكير فيما يمكن أن ينتهي إليه الموقف، إذا ما قام الفرد بعمل ما. وتتمنى زوال المشكل وتحسن الموقف.

• **اللجوء إلى الدين:** هو رجوع الأفراد إلى الدين والإكثار من الدعاء والذكر، وحضور الدروس الدينية، كمصدر للدعم الروحي وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة.

• **التنفيس الانفعالي:** هو 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 استراتيجية فعالة لحل الموقف.

• **التريث أو الكبح:** تتمثل هذه العملية في محاولة الفرد اجبار الذات على الصبر، وقد يقتضي ذلك استرجاع الخبرات 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 في قيام الفرد بأفعال لمواجهة المشكلة ومحاولة مستمرة لزيادة الجهد وتعديله والابتعاد عن الأفعال التي تصرفه عن التهديد. وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على الاستبيان، وتتراوح درجته ما بين (42) و (210) درجة، أي كلما ارتفعت الدرجة ارتفعت درجة استخدام الاستراتيجيات.

- **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، ويعملون وفق نظام شبه عسكري.

6.1. الدراسات السابقة:

-دراسة مقدم(2010): هدفت الدراسة إلى الكشف عن استراتيجيات التعامل المعرفية والسلوكية التي يتبناها أساتذة التعليم الثانوي في مواجهة مواقف الضغط مهنة التعليم، وهل تختلف هذه الاستراتيجيات باختلاف خلفيتهم الفردية، وطبقت الدراسة على عينة تم اختيارها بطريقة عشوائية، والاعتماد على مقياس مواقف الضغط المهني، مقياس استراتيجيات المواجهة، وتوصلت الدراسة إلى أن الأساتذة بصفة عامة يعانون من ضغوط مرتفعة إلى حد ما، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة في استخدامهم لاستراتيجيات التعامل تبعاً لاختلاف سنهم، مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة في استخدامهم لاستراتيجيات التعامل تبعاً لاختلاف خبرتهم المهنية.³

-دراسة الشخانة (2010): هدفت إلى معرفة الأساليب التي يستخدمها العاملون في شركة الاسمنت للتكيف مع الضغوط النفسية، طبقت الدراسة على عينة قوامها على (208) عامل بشركة الاسمنت الأردنية، استخدم الباحث مقياس مصادر الضغوط النفسية، ومقياس أساليب التكيف، أدوات لجمع البيانات، مستخدماً المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن الأساليب التي يستخدمها العاملون للتكيف مع الضغوط النفسية هي: التدبر النشط، ثم التخطيط، بعدها اللجوء إلى الدعم الأداي، والتقبل، ولوم الذات، وإعادة التشكيل الإيجابي، والتدين، وتشتيت الانتباه، التنفيس، اللجوء إلى الدعم الانفعالي، واللجوء إلى الإنكار، وفي المراتب الأخيرة كل من فك الاشتباك، والفكاهة، واللجوء إلى الكحول، وأن 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.⁴

-دراسة عبد الله الضريبي(2010): هدفت إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية، ومعرفة الفروق الدالة إحصائياً في استعمال أساليب المواجهة سنوات الخبرة، العمر لدى العمال ، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية، والاستبيان أداة لجمع المعلومات. وتوصلت الدراسة إلى أن الأساليب الإيجابية أكثر استخداماً من الأساليب السلبية لدى أفراد عينة البحث، ووجود فروق في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وكذلك الدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة، وذلك لصالح فئة الخبرة الأكبر (أكثر من أربع سنوات). ووجود فروق في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وفي الدرجة الكلية لهذه الأساليب تعزى لمتغير العمر.⁵

-دراسة تواتي(2018):هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين المصادر المهنية الضاغطة واستراتيجيات المواجهة المستعملة من طرف العاملين بالسلك الطبي وشبه الطبي بالتعرف على مستوياتها ودلالات الفروق في الضغوط المهنية وفق عدة متغيرات، تمّ اختيار العينة بطريقة قصدية، وكان الاستبيان أداة لجمع المعلومات وتوصلت إلى أن عينة البحث تعاني من مصادر مختلفة للضغط المهني. كما أنها تستعمل استراتيجيات مختلفة أولها الدعم الروحي وآخرها تجنب المشاكل.⁶

2. تعريف الضغط المهني: تعددت تعريف الضغط في العلوم الاجتماعية، مما يدل على وجود اتجاهات لمفهوم الضغط المهني، ويشير الصباغ 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 سلوكه⁷. وتعرف أيضاً أنها هي تعبير عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي وتحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقاً أو إزعاجاً نتيجة لعدم الرضا، أو نتيجة للأجواء العامة التي تسود بيئة العمل أو نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات.⁸، كما يعرف 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 الجسدي والنفسي كتعبير عن حالة عدم التوافق مع متطلبات مواقف إنجاز العمل والمهام بالمستوى الذي تعود الفرد عليه لكثرة الأعباء والمهام وتعددتها وتراكمها وفقاً لنمط شخصيته⁹، أما المنظمة العالمية للصحة (2004) فتشير إلى أنه "مجموعة من استجابات الموظفين الممكنة في حالة مواجهتهم لمتطلبات وضغوطات مهنية لا تتناسب مع معارفهم وكفاءاتهم والتي تستدعي استعمال قدراتهم في موقف العمل".¹⁰

1.2. تعريف استراتيجيات المواجهة: هي سلسلة من التفاعلات بين الفرد وما لديه من مصادر، قيم، والتزامات البيئة المعنية بما فيها من مصادر ومتطلبات، وقيود، وعليه فإن عملية المواجهة ليست فعلاً يتخذها الفرد لمرة واحدة ثم ينتهي، بل هي مجموعة من الاستجابات المتواصلة التي تحدث عبر الزمن، والتي يؤديها الفرد في البيئة المحيطة ويتأثر بها.¹¹، ويعرف كل من لازاروس وفولكمان استراتيجيات المواجهة بأنها "تغير معرفي متواصل وجهود سلوكية لإدارة الحاجات الداخلية والخارجية، وبشكل خاص تلك الحاجات التي يدرك الفرد أنها مرهقة وشديدة الضرر"¹²، كما تعرف بأنها مجموعة من أنماط السلوك التكيفية المتعلمة والتي تتطلب عادة بذل الجهد، وتحدد الحاجة، وتستهدف حل مشكلة، كما يمكن السيطرة عليها وكفها أو قمعها".¹³، كما ويذهب فريدمان (1963) في تعريفه على أنها "العملية المتبناة من قبل الفرد لمواجهة مهددات البناء النفسي، وذلك ليستطيع الفرد من خلالها القيام بوظائفه بشكل فعال".¹⁴، كما استخدم مفهوم "استراتيجية 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، وكذلك القيام بعمليات معرفية غير ملحوظة مثال: التركيز على الجوانب الايجابية للموقف وخفض الإجهاد¹⁵، أما الاستراتيجية الدينية في مواجهة الضغوط فتقصد بها " تلك الأنشطة والسلوكيات المتصلة بالدين، والمحافظة على الذكر والعبادات والمداومة عليها، والإكثار من الاستغفار، والتوبة من الذنب، والرجاء في التماس العون والقوة والطمأنينة من الله، ونحن بصدد حادث ضاغط"¹⁶، وأشار السмирان، والمساعد إلى أن استجابات الأفراد اتجاه الضغوط تتباين من فرد لآخر، فقد يلجأ البعض إلى معالجة الموقف بطريقة عقلانية ويلجأ آخرون للتهرب منه، ويتجه صنف آخر إلى لوم الذات وغير ذلك من الاستجابات الانفعالية.¹⁷

3. منهجية الدراسة

1.3. المجال المكاني الوحدة الثانوية الحماية المدنية حملة 3 باتتة.

2.3. المجال الزمني الفترة الممتدة ما بين 2021/11/16 إلى غاية 2021/11/30

3.3. المجال البشري اشتملت العينة 41 عوناً. عن طريق المسح الشامل.

4.3. المنهج استخدام المنهج الوصفي الاستكشافي.

5.3. أداة جمع البيانات: تم بناء استبانة استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية،

تضمنت 42 سؤالاً مع اعتماداً على سلم ليكرت الخماسي، اعتماداً على استبيان

أساليب المواجهة للazarوس وفولكمان(1988)، وقائمة المواجهة في المواقف

الضاغطة لكل من إندلر وباركر(1990). كما تم حساب ثبات الاستبيان باستعمال

طريقة التجزئة النصفية وتصحيحه بمعامل سبيرمان براون الذي قدر ب(0,82)، كما

تم حساب ثبات الاستبيان عن طريق معامل ألفا كرونباخ وقدر ب (0,86) ، وهذه

النسب مرتفعة مما يدل على ثبات الاستبيان، 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.

4. عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

1.4. عرض مناقشة نتائج الفرضية الأولى: نصت الفرضية على: اختلاف ترتيب استراتيجيات مواجهة مصادر الضغوط المهنية حسب درجة استخدامها من طرف أعوان الحماية المدنية. وتم استخدام اختبار الدلالة الإحصائية (ت) بالنسبة للعينة الواحدة، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (01): يوضح ترتيب استراتيجيات المواجهة تبعاً لدرجة استخدامها من

طرف أفراد عينة الدراسة

الترتيب	القرار	t	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	حجم العينة	محاور المقياس
10	غير دال	.421	40	,615	18.26	41	السلبية ولوم الذات
7	دال 0.01	.395	40	,928	15.85	41	الانسحاب المعرفي
6	دال 0.01	.863	40	,944	10.05	41	البحث عن المعلومات
3	دال 0.01	.126	40	,971	16.97	41	إعادة التفسير
1	دال 0.01	.167	40	,980	14.23	41	التفكير الرغبي
2	دال 0.01	.260	40	,884	11.06	41	اللجوء إلى الدين

8	0.01	.823	40	,997	9.69	41	التفيس الانفعالي
5	0.01	.047	40	,868	10.11	41	القبول والاستسلام
4	0.01	.003	40	,868	10.59	41	التريث الموجه
11	0.01	.271	40	,844	7.92	41	الإنكار (خداع الذات)
9	0.05	.433	40	,855	12.32	41	المبادأة بالفعل النشط

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على محاور مقياس استراتيجيات نجد أن كل المتوسطات الحسابية جاءت أعلى من المتوسطات النظرية ماعدا محور (الإنكار) والذي كان فيه المتوسط الحسابي أقل من النظري وأن كل قيم اختبار الدلالة الإحصائية (ت) كانت أغلبها دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) كما تم ترتيب الاستراتيجيات بناء على متوسط الفروقات بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية حيث كانت وفق الترتيب التنازلي المشار إليه في الجدول، حيث كان أولا محوري " التفكير الرغبي، واللجوء إلى الدين" بمتوسطي فروق بلغا على الترتيب (2.23، 2.06) وهو ما يتفق مع دراسة الشخابنة (2010) التي أشارت الأساليب التي يستخدمها العاملون للتكيف مع الضغوط النفسية التدبير النشط، ثم التخطيط، بعدها اللجوء إلى الدعم الأدائي، والتدين، كما اتفقت عليه مع دراسة بركات (2010)، والذي اعتبر أن الاسترخاء مدركة إيجابية للتخلص من التوتر أو الإجهاد، أما استراتيجية الإنكار والتي كان فيه المتوسط حسابي أقل من النظري، حيث اختلفت مع دراسة الشخابنة والتي أشارت أن الأساليب التي يستخدمها العاملون للتكيف تشتمت الانتباه، واللجوء إلى الإنكار، حيث يرجع هذا الاختلاف لطبيعة مهنة الحماية المدنية والصفات الواجب توافرها لدى الأعوان كالإقدام، الصبر، ومواجهة الأخطار، وبالتالي يكون خداع الذات لديهم أقل من غيرهم في مهن أخرى، وهذا ما يؤكد المرسم التنفيذي 11-106 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.¹⁸

2.4. عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية: نصت على: وجود

فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير السن والمحددة في الفئات التالية (20-30)، و (31-40 سنة) و (41-50 سنة)، وعليه تم اعتماد اختبار (F) تحليل التباين الأحادي:

الجدول رقم (02): يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم

لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعا لمتغير (السن)

القرار	مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
غير دال	.448	0.80	1.221	2	22.441	داخل المجموع
			3.963	396	5529.398	ما بين المجموع
				398	5551.840	الكلية
غير دال	.276	1.29	2.918	2	25.836	داخل المجموع
			9.999	396	3959.733	ما بين المجموع
				398	3985.569	الكلية
غير دال	.422	0.86	4.889	2	9.779	داخل المجموع
			5.659	396	2241.008	ما بين المجموع
				398	2250.787	الكلية

غير دال	.615	0.48	5.191	2	10.382	داخل المجموعة	إعادة التفسير
			0.665	396	4223.458	ما بين المجموعة	
				398	4233.840	الكلية	
غير دال	.655	0.42	3.225	2	6.450	داخل المجموعة	التفكير الرغبي
			7.617	396	3016.337	ما بين المجموعة	
				398	3022.787	الكلية	
غير دال	.578	0.54	4.583	2	9.167	داخل المجموعة	اللجوء الى الدين
			8.347	396	3305.389	ما بين المجموعة	
				398	3314.556	الكلية	
غير دال	.916	0.08	0.371	2	0.742	داخل المجموعة	التفيس الانفعالي
			4.210	396	1667.168	ما بين المجموعة	
				398	1667.910	الكلية	
غير دال	.574	0.55	2.267	2	4.533	داخل المجموعة	القبول والاستسلا
			4.076	396	1614.164	ما بين المجموعة	
				398	1618.697	الكلية	
غير دال	.944	0.05	0.298	2	0.596	داخل المجموعة	التريث الموجه
			5.211	396	2063.439	ما بين المجموعة	
				398	2064.035	الكلية	
غير دال	.138	1.99	10.627	2	21.255	داخل المجموعة	الإنكار (خداع الذات)
			5.340	396	2114.489	ما بين المجموعة	
				398	2135.744	الكلية	

غير دال	.244	1.41	9.787	2	19.573	داخل المجموعه	المبادأة
			6.923	396	2741.364	ما بين المجموعه	بالفعل
				398	2760.937	الكلي	النشط
غير دال	.544	0.61	19.322	2	438.643	داخل المجموعه	الكل
			59.455	396	42344.143	ما بين المجموعه	
				398	42782.787	الكلي	

من الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيم اختبار الدلالة الإحصائية (F) في مقياس استراتيجيات مواجهة مصادر الضغوط والتي كانت كل قيمها غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على عدم تحقق الفرضية، حيث اختلفت مع دراسة مقدم، ويرجع هذا لاختلاف إلى أن عينة الدراسة الحالية أغلبها من فئة الشباب ما يمثل نسبة (86%)، وبالتالي استخدامهم لنفس استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة تواتي التي ترى بأنه لا يوجد اختلاف دال في استراتيجيات المواجهة في مختلف المراحل العمرية، و أن استراتيجيات حل المشكل تزداد طردياً مع تقدم السن.

3.4. عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة: نصت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير الخبرة المهنية والمحددة ب (1-10 سنة) ، بين (11-20 سنة) و(21 فما فوق)، وتم اعتماد اختبار (F) تحليل التباين الأحادي، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (03): يوضح الفروق بين أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير (الخبرة)

القرار	مستوى الدلالة	F	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
غير دال	.630	0.463	6.477	2	12.955	داخل المجموع	السلبية ولوم الذات
			13.987	396	5538.88	ما بين المجموعات	
				398	5551.84	الكلي	
غير دال	.209	1.572	15.695	2	31.390	داخل المجموع	الانسحاب المعرفي
			9.985	396	3954.17	ما بين المجموعات	
				398	3985.56	الكلي	
دال	.037	3.333	18.632	2	37.264	داخل المجموع	البحث عن المعلومات
			5.590	396	2213.52	ما بين المجموعات	
				398	2250.78	الكلي	
غير دال	.155	1.873	19.836	2	39.671	داخل المجموع	اعادة التفسير
			10.591	396	4194.168	ما بين المجموعات	
				398	4233.840	الكلي	
غير دال	.319	1.145	8.693	2	17.387	داخل المجموع	التفكير الرغبي
			7.589	396	3005.400	ما بين المجموعات	

				398	3022.787	الكلي	
غير دال	.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	.617	0.484	2.034	2	4.067	داخل المجموعات	التفيس الاتفعالي
			4.202	396	1663.843	ما بين المجموعات	
				398	1667.910	الكلي	
غير دال	.755	0.282	1.150	2	2.300	داخل المجموعات	القبول/ الاستسلام
			4.082	396	1616.397	ما بين المجموعات	
				398	1618.697	الكلي	
غير دال	.613	0.490	2.550	2	5.099	داخل المجموعات	التريث الموجه
			5.199	396	2058.93	ما بين المجموعات	
				398	2064.03	الكلي	
غير دال	.480	0.736	3.953	2	7.906	داخل المجموعات	الإنكار (خداع الذات)
			5.373	396	2127.838	ما بين المجموعات	
				398	2135.74	الكلي	
غير	.722	0.326	2.267	2	4.535	داخل المجموعات	المبادأة

بالفعل النشط	ما بين المجموعات	2756.40	396	6.961	دال		
المقياس	داخل المجموعه	207.613	2	103.807	غير دال	0.288	0.750
	ما بين المجموعات	42575.17	396	360.038			
	الكلي	42782.78	398				
	الكلي	2760.93	398				

من خلال الجدول وبالنظر إلى قيم اختبار الدلالة الإحصائية (F) نجد كل القيم غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، إلا المحور الثالث أين كانت الفروق دالة لصالح فئة من سنة إلى 10 سنوات، وباستخدام الاختبار البعدي (LSD) لحساب دلالة الفروق داخل المجموعات حيث بلغ الفرق بين المتوسطات (-0.68243) عند مستوى الدلالة (0.05). وعليه تم رفض الفرضية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية بأبعادها تبعاً لمتغير الخبرة، وهو ما يتفق مع دراسة مقدم والتي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة بين أفراد العينة في استخدام الاستراتيجيات تعزى إلى متغير سنوات الخبرة، عند المرشدين، ولم تتفق مع دراسة الضريبي، التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة في استخدام أساليب إيجابية لمواجهة الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الخبرة عند العاملين بمصانع الزجاج، ويرجع عدم التوافق بين الدراستين لكون الدراسة الحالية جمعت بين الأساليب دون تحديد الإيجابية والسلبية، في حين تحققت الإيجابية دون السلبية عنده.

استنتاج عام:

تعتبر دراسة الضغوط المهنية واستراتيجيات مواجهتها من ضروريات الاهتمام بالصحة النفسية للعاملين في قطاع الحماية المدنية، نظرا لتأثيرها السلبي على العاملين، والتي غالبا ما تواجه باستراتيجيات تقاؤها والتقليل منها على مستوى الأفراد، حيث تلعب فيها المتغيرات الشخصية دورا في تحديد درجة ومستوى الضغوطات المتعرض لها، واختلاف الاستراتيجيات المتبناة، وعليه برزت أهمية البحث، بتسليط الضوء على الضغط المهني وطرق مواجهته، والحفاظ على صحتهم النفسية، وجودة أداؤهم، ودراسة الفروق تبعا للمتغيرات الشخصية (السن، الخبرة المهنية) في الاستراتيجيات المتبعة لمواجهة الضغوطات، ويمكن تلخيص النتائج في:

1. تعدد استخدام استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، حيث كانت الاستراتيجيات الإيجابية في المراتب الأولى التفكير الرغبي، اللجوء إلى الدين، إعادة التفسير، التريث الموجه على الترتيب، والاستراتيجيات السلبية في المراتب الأخيرة السلبية ولوم الذات، والإنكار (خداع الذات).

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان الحماية المدنية في استخدامهم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية تبعا لمتغيرات السن، الخبرة المهنية.

وختاما يمكن القول إن هذا البحث يبقى مجرد محاولة للمساهمة في تحديد مستوى الضغط المهني وأهم مصادره لدى أعوان الحماية المدنية، فضلا عن الوقوف على أهم الاستراتيجيات التي يتبناها الأعوان لمواجهتها، والأكد أنها ستتبع ببحوث أخرى لاحقة تبحث وتتعمق في جوانب أخرى لم يتطرق إليها هذا البحث، وفي قطاعات أخرى، وعلى ضوء نتائج الدراسة نقدم مجموعة من الاقتراحات يمكن إيجازها في:

- تدريب أعوان الحماية المدنية على استخدام استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية، وحثهم على استخدام أساليب التخفيف من شدتها كالرياضة والاسترخاء.

- توفير المختص النفسي في الوحدات ومختلف الوضعيات الحرجة التي يواجهونها.
- التدريب الجيد للمتسبين الجدد لسلك الحماية المدنية على مبادئ التسيير الذاتي للضغط وتعزيز قيم العمل الجماعي لديهم التي يتلقونها من خلال برامج التكوين.
- التحفيز المادي للأعوان بتحسين مختلف المنح وخاصة منحة التعرض للخطر.

قائمة المراجع:

- ¹ علي عسكر. (2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها: الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق. دار الكتاب الحديث. ط 3. الكويت.
- ² هناء أحمد شويخ.(2007). أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية، إيتراك للطباعة والنشر، القاهرة.
- ³ سهيل مقدم. (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.
- ⁴ احمد الشخانة (2010). التكيف مع الضغوط النفسية-دراسة ميدانية-، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 1 ، الأردن.
- ⁵ عبد الله الضريبي. (2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق. المجلد 26. العدد الرابع. سوريا. 667-719.
- ⁶ نجية تواتي. (2018). الضغط المهني بقطاع الصحة في الجزائر. رسالة دكتوراه في علم النفس العيادي غير منشورة. جامعة الجزائر2.
- ⁷ زهير. صباغ. (1999). مستويات ضغوط العمل بين الممرضين القانونيين. مجلة البصائر جامعة زهير البتراء. العدد 2. المجلد الثالث. عمان. ص- ص: 105-154 .
- ⁸ فاطمة عبد الرحيم النوايسة. (2013). الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة. ط1. عمان. الأردن. دار المناهج للنشر والتوزيع.
- ⁹ طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين. (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. ط1. عمان. الأردن. دار الفكر.

¹⁰مدني 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.

¹¹ Taylor, S (1999) Health psychology, 3rd Ed, New York, McGraw Hill Book Company Inc

¹² Lazarus, R.S, Folkman, S (1984) Stress, appraisal and coping, New York, Springer Publishing Compan.

¹³أمل الأحمد ، رجاء مريم. (2009). أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي. مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 10(01). 13-37.

¹⁴فتيحة بن زروال. (2008). أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة قسنطينة. الجزائر.

¹⁵عويد سلطان المشعان. (2001). مصادر الضغوط في العمل، دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي. مجلة جامعة الملك سعود. 13 (1). 67-112.

¹⁶صالح أبو حطب. (2003). الضغوط النفسية وأساليب مواجهتها كما تدركها المرأة الفلسطينية في محافظة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة عين شمس. غزة.

¹⁷ناصر حسين علي السмирان، عبد الكريم عبد الله المساعدة. (2014). سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها. عمان، الأردن. دار الحامد للنشر والتوزيع .

¹⁸المرسوم التنفيذي رقم:11/106 المؤرخ في 06 مارس 2011. المتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك الخاصة بالحماية المدنية. المادة:75.