



مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية

دراسة ميدانية بالوحدة المركزية للحماية المدنية - سكيكدة

Sources of occupational pressures for civil protection agents

A field study at the Central Unit of Civil Protection - Skikda

بوعطيط جلال الدين¹، مبروح عبد الوهاب²

¹ جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، d.bouatit@univ-skikda.dz

² جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، abdelouahab.mirouh@gmail.com

تاريخ النشر: 2023/06/08

تاريخ القبول: 2023/02/26

تاريخ الاستلام: 2022/11/09

ملخص:

تحاول هذه الدراسة معرفة مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية ، من خلال تناول ثلاثة أبعاد من مصادر الضغوط المهنية (غموض الدور ، عبء العمل وظروف العمل) والبحث في مؤشراتهما من خلال استمارة تقيس هذه الأبعاد ، ومن خلال إتباع الإجراءات المنهجية في الدراسة الميدانية من اختيار لمنهج الدراسة - المنهج الوصفي - ، وتحديد عينة البحث المنتقاة من مجتمع الدراسة الكلي (أعوان الحماية المدنية) بطريقة عشوائية بسيطة مع تحديد أساليب معالجة البيانات الكمية والوصفية ، قد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج تعكس وجود هذه المصادر وان اختلفت نسب تواجدها أو انتشارها في محيط العمل ، فبالنسبة لغموض الدور تجلت مظاهره في أداء أعمال متناقضة تحمل مسؤولية أعمال منفصلة عن الأعمال الواجب تأديتها ، عدم وضوح إجراءات وقواعد العمل وغموض المهام المنجزة ، أما فيما يخص عبء العمل فتجلت مظاهره في الشعور بالتعب وصعوبة الاسترجاع في أوقات الإجازات وكذا تأدية أعمال في أن واحد ، مع اعتبار هذه المهنة مهنة شاقة ، وأخيرا فيما يخص بعد ظروف العمل فكانت مظاهره تتمثل في محيط العمل الملوث ، نقص تجهيزات العمل الضوضاء مع العمل في بيئة غير صحية .

كلمات مفتاحية: الضغوط المهنية - مصادر الضغوط، أعوان الحماية المدنية، غموض الدور، عبء العمل، ظروف العمل.

Abstract:

The purpose of this study is to identify the sources of occupational stress among civil protection agents. Specifically, this study addresses three dimensions of occupational stress: role ambiguity, workload, and working conditions. A form that measures these dimensions was used to identify indicators of occupational stress. The study methodology used was a descriptive approach, and a simple random sample was selected from the total study population of civil protection agents. Methods for processing quantitative and descriptive data were also defined. Results of the study indicate the presence of occupational stressors among civil protection agents, although the rates of their presence or spread differed. Role ambiguity was found to manifest in contradictory tasks, responsibility for separate tasks from those to be performed, lack of clarity in work procedures and rules, and ambiguity in tasks performed. Working conditions were found to manifest in a polluted work environment, lack of work equipment, noise, and an unhealthy environment. As civil protection is an arduous profession, it is important to understand and address the sources of pressure to support the well-being of these professionals.

Keywords: occupational stress, sources of pressure, civil protection agents, role ambiguity, workload, working conditions.

• مقدمة :

موضوع الضغوط في بيئة العمل من الموضوعات التي ظلت ومازالت تستقطب معظم الباحثين في مجال السلوك التنظيمي باعتباره أهم العوائق التي تعترض العمال في أداءهم الوظيفي أو توافقيهم المهني أو الشخصي، حيث اتجهت دراساتهم إلى محاولة فهم طبيعة ضغوط العمل ومسبباتها والنتائج المترتبة عنها، خاصة وأن تلك الضغوط تتفاوت حدتها وتختلف مسبباتها تبعا لطبيعة الوظيفة ونوع النشاط الممارس إن كان إنتاجيا أو خدماتيا . وقد أكدت الكثير من الدراسات بأن العاملين في المجال الأمني أكثر عرضة للتوترات والضغوط المتعددة المصادر والأشكال وذلك نظرا للمتطلبات الكثيرة التي تتطلبها مهنتهم والتي تتجاوز في كثير من الأحيان قدراتهم.

وقد كانت دراستنا على نموذج من هذه المؤسسات الأمنية وهي الحماية المدنية، حيث خصصنا فئة أعوان الحماية كعينة للدراسة باعتبارهم الفئة الأكثر عرضة للضغوط نظرا لطبيعة عملهم المحفوف بالمواقف الخطرة، والمتعلقة بإنقاذ وإسعاف حياة أشخاص آخرين مما يجعل مهنتهم أكثر حساسية

وصعوبة وبالتالي فإنهم عرضة للكثير من الضغوط المهنية ولهذه الضغوط جملة تأثيرات على جوانب متعددة نفسية وجسدية، ليصل تأثيرها على توافقهم المهني. حيث نحاول من خلال هذه الدراسة الوقوف عند أعباء العمل الملقاة على عاتق أعوان الحماية المدنية ، وطبيعة أدوارهم من حيث الوضوح والغموض وتشخيص طبيعة ظروف العمل المادية التي يعملون فيها ، وهل يمكن اعتبار هذه الأعباء والأدوار وظروف العمل مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لديهم.

ومن هنا يمكن طرح السؤال الرئيس التالي: ما هي مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية؟ ومن خلال ذلك يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يعتبر عبء العمل مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لدى فئة البحث؟
- هل يعد غموض الدور مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لدى عينة البحث؟
- هل تعتبر ظروف العمل مصدرا من مصادر ضغوط العمل لدى عينة البحث ؟

1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الأهداف نوردتها في ما يلي:

- محاولة معرفة مسببات الضغوط في الوسط المهني لأعوان الحماية المدنية.
- البحث في ظروف عمل أعوان الحماية المدنية ، وهل يمكن اعتبارها مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لديهم؟
- وصف أعباء العمل التي تقوم بها فئة البحث باعتبارها مصدر رئيسيا من مصادر الضغوط المهنية ودور غموض الدور لدى عينة البحث في عدم توافقهم مع أعمالهم وأنشطتهم.
- تقديم مجموعة من الاقتراحات للتقليل من هذه الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.

2. التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة:

1.1. الضغوط المهنية:

تعرض الفرد لمواقف ضاغطة في البيئة المهنية والتي تؤثر على حالته النفسية .

2.2. أعباء العمل:

يقصد بها عندما يكون الفرد مطالبا بأداء مهام كثيرة ومختلفة أو ليس لديه الوقت الكافي

لإنجازها.

3.2. غموض الدور:

عدم توفر المعلومات الواضحة والملائمة لدى العامل عن الدور المطلوب منه.

4.2. ظروف العمل:

علاقة مستمرة بين الفرد وبيئة العمل المادية والاجتماعية ومحاولة تكيفه مع هذه البيئة لإشباع حاجاته وتلبية رغباته.

5.2. أعوان الحماية المدنية:

هي الفئة المنفذة في أي وحدة للحماية المدنية، يتفرعون إلى أعوان التدخل وأعوان إداريين يتطلب التحاقهم بالحماية المدنية مستوى ثانية ثانوي وعمر أقل من 24 وبعض المميزات والخصائص الأخرى كاللياقة البدنية.

3. الإطار النظري للدراسة:

1.3. تعريف الضغوط المهنية:

عرفها سيزلاحي وولاس: "بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه." (سيزلاحي وولاس ، 1991 ، ص 180) ويعرفها صلاح الدين عبد الباقي: "بأنها: مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة ردود أفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو حالتهم النفسية و الجسمية أو في أدائهم لأعمالهم التي تحوي الضغوط." (عبد الباقي، 2005، ص 287) كما أن الضغط: "يشير إلى عمل عدواني على الجسم البشري (الضجة، الخطر، القلق ..الخ) ورد فعل الجسم لمواجهة هذا العدوان". (شيخاني ، 2003 ، ص 151) وعليه نعرف الضغوط المهنية على أنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة ، حيث يكون نتيجة لمصادر متعددة كظروف العمل غير المناسبة أو عبء العمل الزائد أو غموض مسؤوليات الفرد و عدم وضوحها إضافة إلى صراع الدور... الخ حيث يترتب على هذه العوامل أثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أداءه للعمل و علاقته مع زملائه ورؤسائه مما يستلزم معالجة هذه الأثار وإدارتها بطريقة سليمة.

2.3. مصادر ضغوط العمل :

من الممكن أن تكون لحالات الضغط عدة مصادر من تجارب ومحيط العمل إلى التفاعل مع الناس، ويمكن تلخيص هذه الحالات والمصادر فيما يلي:

1.2.3. المصادر البيئية:

يمكن أن يكون للبيئة تأثيرات متعددة و شائكة فيما إذا كنا نمر بمرحلة توصف بأنها ضاغطة ويمكن أن تشمل العوامل الخارجية على سبيل المثال الحالة الاقتصادية العامة والاتجاهات التي تم التنبؤ بها

ويمكن أن يسبب التذبذب في الوضع الاقتصادي صعودا أو نزولا (الضغط النفسي). فمن الظروف الاقتصادية يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش... الخ. (سيزلاقي وولاس ، 1991 ، ص 183)

2.2.3. المصادر التنظيمية :

هي أسباب وعوامل راجعة إلى المنظمة أو إلى طبيعة العمل وهي: (ديري، 2011، ص 142)

- متطلبات المهنة: تختلف الوظائف (مثل: مدير الإنتاج، أستاذ الجامعة، طبيب) في درجة الضغط الواقع تحتها الموظف، فلبعض هذه الوظائف خاصية ضغط زائد في العمل عن الأخرى وبعضها يتطلب اتخاذ قرارات المتابعة الدائمة للألات والمعدات، وكذلك التبادل المستمر للمعلومات مع وجود عوامل مادية غير مرغوب فيها، بالإضافة إلى أداء مهام غير محددة.

- الصراع بين مفهومي العمل وعدم العمل: من الملاحظ في الآونة الأخيرة تغير مفهوم عمل المرأة وكذلك الرجل، فأصبح الصراع قائما على المفاضلة بين تحمل المسؤولية العائلية وتحمل أعباء العمل مما يؤدي إلى نوع من التوتر العصبي، وقد قام العلماء بتجربة جديدة عن نتائج تدل على أن أداء الأعمال المنزلية في المنزل يؤثر سلبا على الحالة المزاجية للأشخاص والنتيجة الأكثر أهمية هي أنه يمكن تقليل هذه الحالة في ظل ظروف عمل أنسب، وسياسات عمل مرنة لمختلف المجالات الاجتماعية.

- التوتر الناتج عن عدم التأكد أو الجهل بالدور ومتطلبات العمل الأساسية: من المعروف أنه حتى لو كان ضغط المسؤوليات والعمل يسبب توترا عصبيا للموظف، فإنه يمكن أن يقع تحت ضغط التوتر بسبب الجهل بالعمل المطلوب، وقد وجد أن الأفراد داخل المنظمة الذين يفضلون القيام بأداء الوظائف كأعضاء في فريق عمل يكون هذا التوتر عندهم منخفضا.

- ظروف العمل غير الملائمة: في أغلب الأحوال يتميز العمل بظروف صحية عامة آمنة ومريحة إلى حد ما، وذلك بناء على قوانين العمل المعمول بها في جميع أنحاء العالم، لكنه لا يوجد مقياس محدد لهذه الظروف.

- التوتر الناتج عن عبء العمل الزائد أو قلة الأعمال المطلوب القيام بها: إنه لخطأ شائع الفهم أن الضغط المرتبط بالعمل هو ضغط ناتج عن كثرة العمل وتحمل أعباء أكثر من الممكن، ولكن في الواقع هناك نوعان من العبء هما:

أ. عبء عمل كمي: حيث يتعين على الموظف أداء أعمال كثيرة في وقت قصير.

ب. عبء عمل كيفي: وهو عبء ناتج عن نقص في المهارات المطلوبة لأداء مهام

معينة لدى الموظف.

وكلا العبتين غير مرغوب فيهما، وقد يؤديان إلى درجة عالية من التوتر العصبي. والوجه الآخر لأداء أعمال كثيرة هو أداء أعمال أقل من اللازم، مما يؤدي إلى الملل وعدم الرضا عن العمل.

- الضغط الناتج عن تحمل مسؤولية الآخرين: أسفرت الدراسات أن الأشخاص المسؤولين عن الآخرين وعليهم التعامل معهم ومحاسبتهم سواء بالسلب (العقاب) أو بالإيجاب (الترقية) يقعون تحت تأثير الضغط أكثر من أي شخص يقوم بأعمال أخرى في المنظمة، وغالبا ما يكون هذا الشخص هو المدير وذلك لسببين هما:

- أن المدير هو المسؤول عن نقل التعبير عن أداء المنظمة وقراراتها وسياساته للإدارة العليا، أيضا أن عمله الأساسي هو التعامل مع الاحتكاكات والخلافات الموجودة والاستماع إلى الشكاوي والفصل في هذه الخلافات داخل المنظمة.

- العوامل الشخصية: تأتي في المحاور التالية: (ياسين وآخرون، 2008، ص 185)

• أحداث الحياة المختلفة التي يمر بها الفرد بإيجابياتها وسلبياتها مثل الزواج، الطلاق، حالات الوفاة، البطالة، التقاعد.

• الفروق الفردية في درجة التفرغ أو التخلص من التوتر: وتدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل في المكتب مع نهاية الدوام وتنمية أنشطة أو هوايات تنسي الفرد تلك الهموم.

• نمط الشخصية: حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين أحدهما أكثر قابلية لضغوط العمل بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته وكأنه يسابق الزمن هذا النمط الذي يعرف بالنمط أ. يكون على عكس النمط ب الذي يتميز بالدقة والهدوء ويأخذ الأمور ببساطة أكثر، ويأخذ وقته في التعامل مع الأمور التي تواجهه.

• مركز التحكم: وهذا المفهوم يتعلق بمدى اعتقاد الفرد بمدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به، والفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملا للأحداث التي تدور من حوله، أما فئة نمط التحكم الخارجي فإنه يعتقد أن ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته، وقد أوضحت الدراسات بأن ذوي التحكم الخارجي أكثر عرضة لضغوط العمل والشعور بالإحباط.

• قدرات وحاجات الفرد ومدى توافقهما مع متطلبات المهنة: هذا التوافق الذي يحقق للفرد من خلال تحقيق حاجات الفرد وشعوره بكفاءته وأهليته للقيام بالعمل المطلوب منه، وهذا بدوره يؤدي إلى تقليل معاناته من ضغط العمل.

4. منهجية الدراسة وإجراءاتها:

1.4. الإطار المكاني للدراسة:

يتحدد الإطار المكاني لدراستنا الميدانية في المديرية الولائية للحماية المدنية، الوحدة الرئيسية للتدخل لولاية سكيكدة الواقعة في منطقة حروش حمودي ببلدية حمادي كرومة وتقتصر مهمتها في التدخل على مستوى وسط المدينة وكذا تدعيم الوحدات الثانوية بالولاية في حالة المخاطر الكبرى.

2.4. المنهج المستخدم:

في الدراسة الحالية هو المنهج الوصفي نظرا لملائمته وطبيعة الدراسة. ويمكن تعريف هذا المنهج بأنه "أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة." (عبيدات وآخرون ، 1999 ، ص 46)

3.4. مجتمع الدراسة وعينته:

لقد كان مجتمع دراستنا جميع أعوان الحماية المدنية، بالوحدة المركزية لولاية سكيكدة والذي يقدر بـ 302 عون، ثم اختيار عينة تتكون من 40 عوناً أي ما يعادل 13% من المجتمع الأصلي، بطريقة عشوائية بسيطة التي يعبر عنها بأنها العينة التي اختيرت بطريقة يكون لكل عنصر في المجتمع فرصة الاختيار، وأن اختيار عنصر لا يرتبط باختيار أي عنصر آخر.

4.4. أداة الدراسة :

تمثلت في الاستبيان ، و الذي تكون من محور الضغوط المهنية وتتضمن ثلاثة أبعاد:

البعد الأول : غموض الدور : من البند 1 إلى البند 09

البعد الثاني : عبء العمل: من البند 10 إلى البند 18.

البعد الثالث : ظروف العمل: من البند 19 إلى البند 27 .

حيث تكون الإجابة على عبارات الاستبيان متدرجة بين موافق/محايد/غير موافق، وقد أعطيت لهذه البدائل الدرجات التالية: 1,2,3 بالنسبة للعبارات الإيجابية ، و 1، 2، 3 للعبارات السلبية. وقد تم تصميم وبناء الاستمارة بناء على التراث النظري ودراسات سابقة مثل دراسة مطاطلة موسى (2011) ، دراسة عطوي سعد الدين (2010).

5.4. صدق الأداة وثباتها:

للتأكد من صدق الأداة وملائمتها لهدف الدراسة الحالية تم عرضها على (05)أساتذة محكمين ذوي الاختصاص في علم النفس العمل والتنظيم ، بهدف التأكد من مناسبة الاستبيان لهدف الدراسة وسلامة الصياغة اللغوية والعبارات ومدى انتمائها للعبارات التي وضعت لقياسها. إضافة إلى حساب الصدق الذاتي المعبر عنه بقيمة (0,88)، علما وأنها تحصلنا على هذه القيمة من خلال تجذير قيمة الثبات المتحصل عليها، وعليه يمكننا القول الصدق مقبول بالنسبة للأداة.

وللتأكد من ثبات الأداة قمنا باستخراج معاملات الاتساق الداخلي لكل بعد من الأبعاد الرئيسية التي تقيسها الأداة، وذلك باستخدام معادلة ألفا كرونباخ وفق البرنامج الإحصائي (SPSS). وقد كانت معاملات الثبات كالتالي:

الجدول رقم (01) يوضح معاملات ثبات الأبعاد.

البعد	معاملات الثبات
عبء العمل	0,75
ظروف العمل	0,80
غموض الدور	0,82
الثبات الكلي	0,79

من خلال الجدول وبتطبيق معادلة ألفا كرونباخ نرصد معامل ثبات مقبول للأبعاد، وبالتالي نستطيع أن نقول أن أداة الدراسة تتميز بقيمة ثبات مقبولة تقدر بـ (0,79).

6.4. المعالجة الإحصائية:

بعد الانتهاء من تفريغ الاستمارات تم استخدام المؤشرات الإحصائية التالية لمعالجة البيانات وتحليلها والمتعلقة بالمتوسطات الحسابية والنسب المئوية لتحديد نسبة الإجابة عن كل بند من بنود الاستبيان ومعامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستمارة (الاتساق الداخلي) والذي يحسب بالمعادلة التالية: (عبد الرحمان ، 1998 ، ص 46)

$$A = \frac{n}{1-n} * \left(\frac{E * F}{E * K} - 1 \right)$$

حيث ن: عدد الفقرات (البند)

ع*ع = ف = تباين الأداء على الفقرات

ع*ع = ك = تباين الدرجات الكلية للاختبار

7.4. عرض النتائج ومناقشتها:

استهدفت الدراسة التعرف على مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية ، في إطار دراسة استكشافية ميدانية من وجهة نظر الأعوان ، وفيما يلي سنحاول الإجابة على التساؤلات التي تم طرحها في ضوء الدراسة:

وللإجابة على التساؤل الأول المتمحور حول (هل يعتبر غموض الدور مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لدى عينة البحث؟)، فإنه تم استخراج التكرارات، النسب المئوية والمتوسطات الحسابية لبنود الاستبيان وفق البدائل الثلاثة

جدول رقم (02) يوضح استجابات أفراد عينة البحث في بعد غموض الدور.

م ت	غير موافق		محايد		موافق		البند	
	%	ت	%	ت	%	ت		
1,9	45	18	20	8	35	14	1/ هناك تضارب بين المهام المطلوب مني القيام بها واعتقاداتي الخاصة	بعد غموض الدور
1,6	60	24	15	6	25	10	2/ إجراءات المهام التي أكلف بها غير واضحة	
2,6	17,5	7	2,5	1	80	32	3/ بضائقي أن يطلب مني رؤساء عديدين أداء أعمال متناقضة.	
1,7	25	10	22,5	9	52,5	21	4/ واجبات العمل المطلوبة مني واضحة ومحددة.	
1,6	60	24	12,5	5	05	11	5/ بعد قيامي ببعض المهام أشعر أنني قد قمت بها بطريقة خاطئة.	
2,6	12,5	5	7,5	3	80	32	6/ أتحمّل مسؤولية أعمال رغم كونها منفصلة عن المهمة المكلف بها	
2,25	32,5	13	10	4	57,5	23	7- لا أستطيع تحديد مسؤوليتي بدقة	
2,25	30	12	15	6	55	22	8- قواعد وإجراءات العمل غير واضحة للجميع	
2,35	27,5	11	10	4	62,5	25	9- هناك غموض في المهام التي أقوم بها	

(ملاحظة ت: تشير للتكرارات - م ت: المتوسط الحسابي).

من خلال الجدول رقم 02 نلاحظ ومن خلال البندين رقم 03 و 06 أن غالبية أفراد العينة لا يتقبلون أداء أعمال متناقضة بطلب من الإدارة ، كما يتفقون على تحمل مسؤولية أعمال ليست في نطاق مهامهم الفعلية ، وقيمة المتوسط الحسابي للبندين (2,6) تعبر عن طبيعة الاستجابة الإيجابية ، كما نجد أن 62 بالمائة من أفراد عينة البحث يؤكدون على غموض المهام التي يقومون بها و 55 بالمائة ترى عدم وضوح قواعد وإجراءات العمل ، في حين نجد تباين في الإجابات بين الموافقة وعدم الموافقة في تضارب المهام المنجزة والاعتقادات الشخصية المرتبطة بها لدى فئة البحث ، كما نلاحظ من خلال

البند رقم 05 اتفاق أغلبية أفراد العينة بنسبة 60 بالمائة حول عدم شعورهم بأنهم أدوا العمل بطريقة خاطئة .

* أما للإجابة على التساؤل الثاني المتمحور حول (هل يعد عبء العمل مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لدى عينة البحث؟)، فإنه كذلك تم استخراج التكرارات، النسب المئوية والمتوسطات الحسابية لبنود الاستبانة وفق البدائل الثلاثة.

جدول رقم (03) يوضح استجابة أفراد عينة البحث في بعد عبء العمل.

م ت	غير موافق		محايد		موافق		البنود	اسم البعد
	%	ت	%	ت	%	ت		
2,5	20	08	05	02	75	30	10- اشعر بالتعب عند نهاية فترة عملي اليومية.	بعد عبء العمل
1,8	52,5	21	12,5	05	35	14	11- حجم العمل الذي أقوم به يستنزف كل أوقات راحتي	
2,2	32,5	13	12,5	05	55	22	12- تتوتر أعصابي بسبب طبيعة المهام الصعبة الموكلة لي	
2,4	20	08	15	06	65	26	13- اعتبر مهنة رجل الحماية المدنية مهنة شاقة.	
2,6	10	04	20	08	70	28	14- أقوم بعدة أعمال في أن واحد	
2,6	12,5	05	7,5	03	80	32	15- لا أستطيع الاسترجاع في أيام إجازتي لأنني أتوقع استدعائي للعمل بشكل طارئ في أي لحظة	
1,7	52,5	21	10	08	27,5	11	16- طبيعة عملي لا تعطي فرصة للراحة.	
2,1	37,5	15	12,5	05	50	20	17- أشعر بالخوف كون عملي محفوف بالمخاطر	
1,6	42,5	17	25	10	32,5	13	18- أشعر بصعوبة المهام الموكلة لي	

Activ
Accéd

من خلال نتائج الجدول رقم 03 يمكن ملاحظة أن الأغلبية المطلقة أو البسيطة من فئة البحث أكدت على شعورها بالتعب عند نهاية فترة العمل اليومية (75 بالمائة) ، كما اتفقوا على صعوبة الاسترجاع في أيام العطل والإجازات لإمكانية استدعائهم في أي لحظة بناء على ما يقع من حوادث ومخاطر يصعب توقعها (80 بالمائة) ، كما نجد تأكيدهم على القيام بعدة أعمال في أن واحد ، وقيم المتوسطات الحسابية (2,6 ، 2,5) تعبر عن ايجابية الاستجابة نحو هذه البنود ، كما نجد أن 65 بالمائة من عينة البحث توافق على اعتبار أن مهنة الحماية المدنية مهنة شاقة لما تتطلبه من قدرات واستعدادات ، خاصة في الجانب النفس الانفعالي ، في حين نجد أن 52 بالمائة من أفراد العينة لا يوافقون على أن طبيعة العمل لا تعطي فرصة للراحة وهذا يرجع في اعتقادنا لطبيعة توزيع أيام

العمل في هذه المؤسسة الشبه عسكرية ، حيث أن اغلب الأعوان يعملون يومين ويرتاحون 04 أيام إلى 05 أيام.

* أما للإجابة على التساؤل الثالث المتمحور حول (هل تعتبر ظروف العمل مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لدى عينة البحث؟)، فإنه كذلك تم استخراج التكرارات، النسب المئوية والمتوسطات الحسابية لبنود الاستبانة وفق البدائل الثلاثة.

جدول رقم (04) يوضح استجابة أفراد عينة البحث في بعد ظروف العمل.

م ت	غير موافق		محايد		موافق		البنود	بعد ظروف العمل
	%	ت	%	ت	%	ت		
2,45	17,5	07	20	08	62,5	25	19- اعمل في بيئة عمل غير صحية	
1,6	60	24	15	06	25	10	20- كثيرا ما اشعر بان جو المؤسسة متوتر	
2,6	17,5	7	2,5	01	80	32	21- تنقصني التجهيزات اللازمة لأداء عملي.	
1,7	25	10	22,5	09	52,5	21	22- أعاني كثيرا من الضوضاء في عملي.	
1,6	60	24	12,5	05	05	11	23- ظروف العمل التي اعمل فيها صعبة.	
2,6	12,5	5	7,5	03	80	32	24- محيط العمل الذي اعمل فيه ملوث بيئيا	
1,65	27,5	11	10	04	62,5	25	25- نظام التهوية في مكان العمل مناسب	
1,42	17,5	07	7,5	03	75	30	26- هناك اهتمام بالمساحات الخضراء في مكان عملي	
1,75	25	10	7,5	03	67,5	27	27- أدوات العمل التي اعمل بها لا تشكل خطرا على صحي	

من خلال نتائج الجدول رقم 04 يمكن ملاحظة أن الأغلبية المطلقة أو البسيطة من فئة البحث أكدت على نقص التجهيزات اللازمة لأداء العمل (80 بالمائة) ، كما اتفقوا على أن محيط العمل الذي يعملون فيه ملوث بيئيا (80 بالمائة) ، وهذا يرجع حسب نظرنا إلى قرب المقر من المنطقة الصناعية لتكرير البترول وتمييع الغاز - سونطراك - والتي تشهد تلوثا كبيرا تبعا لطبيعة نشاط مؤسسة سونطراك ، كما نجد تأكيدهم على معاناتهم من الضوضاء في العمل وقيم المتوسطات الحسابية (2,6 ، 2,5) تعبر عن ايجابية الاستجابة نحو هذه البنود ، كما نجد أن 67 بالمائة من عينة البحث ترى أن أدوات العمل لا تشكل خطرا على صحة العون ، في حين نجد أن هناك تباين في استجابات الأعوان بين الموافقة وعدم الموافقة في اعتبار بيئة العمل غير صحية ، ويرجع هذا التباين

حسب نظرنا في تباين مفهوم البيئة الصحية بين الأعوان وتباين بعض الأنشطة والمهام في حد ذاتها بين العمل الميداني أو المكتبي .

5. مناقشة نتائج الدراسة:

من خلال استجابات أفراد عينة البحث حول بنود الأبعاد الثالث ، والتي يمكن اعتبارها من مصادر الضغوط المهنية لدى العمال في مختلف قطاعات العمل ، وباعتبار خصوصية مؤسسة البحث التي تم اختيارها في الدراسة ، والتي كما ذكرنا سلفا هي مؤسسة شبه عسكرية لها نظامها الخاص المستمد من أنظمة المؤسسات العسكرية والأمنية وان أختلفت في بعض القواعد والإجراءات يمكن استخلاص النتائج التالية:

في ما يخص بعد غموض الدور نجد اتفاق غالبية أفراد العينة في تحملهم مسؤولية أعمال رغم أنها منفصلة عن المهام المكلفون بها ، وهذا ما يشكل ضغطا مهنيا كبيرا لديهم ، خاصة أن طبيعة المؤسسة وأنشطتها الحساسة والتي ترتبط بإنقاذ أرواح الناس والتدخل السريع والمباشر في حالة حدوث حوادث أو مخاطر طبيعية ، وهذا ما يجعل من تضاعف المسؤولية لدى الأعوان ، كما أنها تصبح هاجسا مخيفا عندما تقدم لهم أنشطة وأعمال أخرى ليست في طبيعة مهامهم الواجب أداءها وفقا لما هو معمول به. لهذا يفضل الأعوان الابتعاد عن هذه المهام قدر الإمكان ، لهذا يمكن اعتبار ذلك مصدرا من مصادر الضغط المهني لديهم ، كما نجد انزعاج غالبية أفراد العينة من طلب الإدارة منهم القيام بأعمال متناقضة وهذا يعد أمرا طبيعيا لان غموض هذه المهام وتناقضها تشكل مصدرا للتوتر والقلق بالنسبة للأعوان ويصعب عليهم فهم طبيعة هذه الأوامر ونتائج القيام بهذه الأعمال ، خاصة أنهم ملزمون بتنفيذها وفقا لأوامر الإدارة العليا.

كما نجد أن الغالبية البسيطة أو القريبة من المطلقة من فئة البحث أكدت على غموض المهام التي ينجزونها ، وهذه الاستجابات توافق ما صرحوا به من تضايقهم من القيام بأعمال غير أعمالهم ، أو أعمال متناقضة في الإجراءات والأهداف ، وهذا الغموض يجعل من غموض الدور عند الأعوان أمرا فرضه واقع عملهم ، وهذا ما يجعل من اتفاقهم على عدم وضوح إجراءات العمل عند الجميع أمرا منطقيا . والكثير من الدراسات منها دراسة سمايلي محمد (2007) ، دراسة عبد العزيز السماري (2006) أكدت على اعتبار غموض الدور من أهم مصادر الضغط المهني لدى العاملين ، وأثره السلبي على الرضا الوظيفي والتوافق النفسي لديهم.

إذن من مظاهر غموض الدور عند أعوان الحماية المدنية والتي يمكن اعتبارها مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لديهم نجد:

- أداء أعمال متناقضة

- تحمل مسؤولية أعمال منفصلة عن الأعمال الواجب تأديتها

-عدم وضوح قواعد وإجراءات العمل

- غموض المهام المنجزة.

فيما يخص بعد عبء العمل نجد اتفاق أغلبية أفراد العينة الشعور بالتعب عند نهاية الدوام الرسمي وهذا ما يؤكد طبيعة وشدة الإجهاد الجسدي والنفسي المرتبط بهذه المهنة ، كما ونجد في نفس السياق تأكيدهم على صعوبة الاسترجاع في أيام الإجازات الممنوحة لهم لاعتبارات وظيفية منها إمكانية استدعائهم في أي لحظة خاصة في أوقات معينة ترتبط بالفيضانات في فصل الشتاء أو الحرائق في فصل الصيف ، أو بعض المناسبات الوطنية والدينية . مع تأديتكم على قيامهم بعدة أعمال في أن واحد وهذا ما يزيد من التعب الجسدي والنفسي لديهم ، ويعد مصدرا أساسيا من مصادر الضغوط لديهم وهذا ما جعل أغلبية أفراد العينة يعتبرون هذه المهنة مهنة شاقة ومتعبة ، وتحتاج إلى الكثير من الصفات الجسدية والانفعالية خاصة الصبر وتحمل الضغوط ، والاتزان الانفعالي بشكل كبير عند الاحتكاك مع المواطن . إذن من مظاهر عبء العمل عند أعوان الحماية المدنية والتي يمكن اعتبارها مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لديهم نجد:

- الشعور بالتعب وصعوبة الاسترجاع في أوقات الإجازات.

- تأدية عدة أعمال في أن واحد .

- اعتبار هذه المهنة مهنة شاقة.

في ما يخص بعد ظروف العمل ومن خلال استجابات أفراد عينة البحث ما يمكن ملاحظته اتفاق أغلبية أفراد العينة على أن محيط العمل ملوث بيئيا وبيئة العمل غير صحية، وهذا يرجع حسب رأينا إلى وقوع مقر العمل بالقرب من المنطقة الصناعية البترولية - سونطراك - المختصة في تكرير البترول وتمييع الغاز الطبيعي ، كما نجد تأكيد الغالبية المطلقة على نقص التجهيزات اللازمة في العمل ، وهذا تكلم عنه بعض أفراد العينة أثناء ملى الاستمارة ، خاصة المرتبطة بالتجهيزات الطبية المستعجلة ، في حين أكدت ما نسبته 67 بالمائة من العينة أن أدوات العمل المتاحة لا تشكل خطرا على صحة العون وهذا في اعتقادنا يرجع إلى طبيعة التكوين الذي تلقوه الأعوان والذي يسمح لهم التعامل مع هذه الأدوات في أفضل الظروف وبالطرق المناسبة ، أما فيما يخص الضوضاء نجد أن (50 بالمائة) من عينة الدراسة أكدت على معاناتها من الضوضاء أثناء العمل ، وهذا كما ذكرناه سابقا قد يرجع إلى طبيعة محيط العمل الخارجي في ظل تواجد الوحدة بالقرب من المنطقة الصناعية.

إذن من مظاهر ظروف العمل السيئة عند أعوان الحماية المدنية والتي يمكن اعتبارها مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لديهم نجد:

- محيط العمل الملوث .

- نقص التجهيزات .

- الضوضاء .

- بيئة العمل غير صحية.

6. اقتراحات وتوصيات:

انطلاقاً من النتائج التي توصلت إليها الدراسة نقدم جملة من الاقتراحات والتوصيات لكل من المؤسسة محل الدراسة للتقليل من الضغوط المهنية التي يتعرض لها عامل الحماية المدنية، وكذلك للبحث العلمي للتوسع أكثر في مصادر الضغوط المهنية ونواتجها الأنية والمستقبلية، وكيفية التعامل معها. وهي كالآتي:

- تكثيف البرامج التدريبية حول كيفية التعامل مع ضغوط العمل.
- تحديد الأعمال الوظيفية بدقة والتي يجب على القيادات الإدارية أن تؤذيها بنفسها ، و بقية الأعمال التي توكل للأعوان.
- العمل على إنشاء أندية ومراكز رياضية وترفيهية بغرض الترفيه والابتعاد عن بيئة العمل الرسمية و إيجاد مناخ تنظيمي اجتماعي مساعد على الاسترجاع.
- الاهتمام بتحليل العمل وتحيينه كلما استدعى الأمر ذلك؛ حتى يمكن تحديد المهام والواجبات الخاصة بكل وظيفة وهذا يساعد على التقليل من غموض الأدوار وتداخلها.
- تحسين ظروف العمل بزيادة النظافة، والتقليل من الضوضاء مع توفير مختلف التجهيزات المناسبة والمساعدة على أداء مختلف الواجبات والمهام.
- تعزيز التنسيق بين مختلف وحدات العمل من خلال توضيح مختلف إجراءات العمل وجعلها ثابتة حتى تقلل بذلك من تأدية عدة أعمال في آن واحد، ومن غموض مختلف الأدوار. وهذا من شأنه أن يقلل من العبء الواقع على أعوان الحماية المدنية.
- العمل على توفير وقت راحة كامل للعمال من خلال تقليل استدعاء العمال لتأدية واجبات استثنائية أثناء عطلةهم المهنية.
- القيام بدراسات علمية طويلة لمصادر الضغط المهني بالمؤسسة لمعرفة أسبابها الحقيقية وآثارها المستقبلية.
- اعتماد الدراسات اللاحقة على أدوات قياس موضوعية لمصادر الضغط المهني؛ خاصة تلك التي تمس عناصر بيئة العمل والظروف الفيزيكية.

7. خاتمة:

توصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج كانت في مجملها تشير إلى عدد من مصادر الضغوط المهنية التي يواجهها العاملون بالمؤسسة محل الدراسة، والتي تعرقل أدائهم لواجباتهم وأعمالهم كما يجب؛ وقد تمثلت في ثلاثة مصادر رئيسية هي غموض الدور، عبء العمل، وظروف العمل السيئة.

تمثل أداء أعمال متناقضة، وتحمل مسؤولية أعمال منفصلة عن الأعمال الواجب تأديتها، عدم وضوح قواعد وإجراءات العمل ، وغموض المهام المنجزة ، الضغوط الناجمة عن غموض الدور لدى أعوان الحماية المدنية.

في حين يعكس الشعور بالتعب وصعوبة الاسترجاع في أوقات الإجازات، و تأدية عدة أعمال في آن واحد، و اعتبار هذه المهنة مهنة شاقة مظاهر عبء العمل عند أعوان الحماية المدنية والتي يمكن اعتبارها مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لديهم.

كذلك يعتبر محيط العمل الملوث، و نقص التجهيزات، الضوضاء، و بيئة العمل غير الصحية من مظاهر ظروف العمل السيئة عند أعوان الحماية المدنية والتي يمكن اعتبارها مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لديهم.

تعتبر النتائج التي توصلت إليها دراستنا عن عدد من مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها أعوان الحماية المدنية وليس جليها ولهذا خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات والاقتراحات تمس واقع متغيرات الدراسة بالمؤسسة محل الدراسة ، بالإضافة إلى توصيات واقتراحات مستقبلية بشأنها هذا من جهة، بالإضافة إلى محاولة التعرف إلى المصادر الأخرى والمتنوعة للضغط ومحاولة دراستها علميا بما يسمح بالتحديد الدقيق لها ومحاولة إيجاد حلول لها بما يحسن من بيئة العمل الخاصة بهذه المهنة من جهة ثانية.

7. قائمة المراجع:

- (1) أندرو دي سيزلافي، مارك جي والاس (1991): السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد،، معهد الإدارة العامة، الرياض، السعودية.
- (2) حمدي ياسين وآخرون (2008): علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- (3) زاهد محمد ديري(2011): السلوك التنظيمي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن.
- (4) سعد عبد الرحمن (1998): القياس النفسي ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر.
- (5) سمير شيخاني (2003) : الضغط النفسي ، ط1، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت، لبنان.
- (6) صلاح الدين عبد الباقي (2005): السلوك التنظيمي ،الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر.
- (7) محمد عبيدات وآخرون (1999): منهجية البحث العلمي – القواعد والمراحل والمعطيات- ، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.