مجلة روافد
للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية
المجلد 07 (03) ديسمبر 2023 ص ص 242-262

مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية
دراسة ميدانية ببلدية الوادي

The level of pity stress among civil protection agents

زكيه قريرح[1*] ؛ مقران جفال[2]

[1] مخبر الدراسات السوسيولوجية: العمل، التربية، الشبكات والمجال. جامعة بجاية (الجزائر). البريد الاكتروني المهني: zakia.grireh@univ-bejaia.dz

[2] مخبر الدراسات السوسيولوجية: العمل، التربية، الشبكات والمجال. جامعة بجاية (الجزائر). البريد الاكتروني المهني: mokrane.djeffal@univ-bejaia.dz

تاريخ الإيداع	تاريخ القبول	تاريخ النشر
2023/06/05	2023/11/07	2023/12/01

الملخص: يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى إجهاد الشفقة لدى عينة من أعوان الحماية المدنية ببلدية الوادي، وباستخدام المنهج الوصفي، وتمت الاستعانة بسلم إجهاد الشفقة من مقياس نوعية الحياة المهنية ProQoL5 لـــ بيث هاندال ستام (2009)، بتطبيقها على (77) عون تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية ببلدية الوادي منخفض.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إجهاد الشفقة تعزى للمتغيرات (الخبرة المهنية، السن، مكان العمل).

وفي ضوء هذه النتائج تقترح الدراسة:

- تعزيز الصحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية.
- وضع إستراتيجيات لمواجهة وقوع أعوان الحماية المدنية في إجهاد الشفقة.

الكلمات المفتاحية: *إجهاد الشفقة ؛ مؤسسة الحماية المدنية.*

* **المؤلف المرسل**

Abstract: The study aimed at identifying the level of pity stress among sample civil protection agents, and using the descriptive approach, the pity stress scale from the ProQOL 5 by Beth Hudnall Stamm (2009) quality of work life scale was adopted; It is applied (to77) agents, who were chosen in a simple random way.

The following results have been reached:

- the level of pity stress among civil protection agents in the municipality of el-oued is high.

- There are no statistically significant differences in the level of pity stress according to the socio-demographic variables (experience, age, workplace).The study has recommended of:- the need to strengthen the psychological health of a civil protection agents.- develop strategies to counter the occurrence civil protection agency in pity stress

Keywords: *pity stress ; civil protection institution ; civil protection agents* .

مقدمة:

نظرا للتغير الذي شهده العالم في شتى المجالات، التكنولوجية والاقتصادية والمناخية، ومع كثرة الحوادث والكوارث وسرعة انتشارها بشكل رهيب، زادت الحياة صعوبة وتعقيدا؛ إذ لا تكاد تمر ساعات دون تسجيل كارثة أو أزمة بمنطقة ما. وقد أدت تلك الأزمات إلى تضرر وموت ملايين الأفراد، وتلف المركبات والمنشآت. وتعدّ الحكومات هي المسؤولة المباشرة والأولى عن حماية وإنقاذ الشعوب من كوارثها من خلال تخصيص قطاعات وكفاءات بشرية مسؤولة عن مساعدتهم وجاهزة لحمايتهم. ولا شك أنّ قطاع الحماية المدنية من أهم تلك القطاعات؛ فهو ينتمي للقطاع شبه العسكري المعروف بالانضباط والصرامة، والعمل على تحقيق أكبر قدر ممكن من المساعدات، وفي أسرع وقت ممكن.

وقطاع الحماية المدنية كغيره من القطاعات الوظيفية من حيث تسجيل ضغوطات العمل والإجهاد الحاصل لأعوانه (بن فردي والعايب، 2022، ص 36)؛ بل يتجاوز هذا القطاع المجالات الأخرى تبعا لطبيعة العمل والمهام الشاقة التي يقدمها (عيسات، آيت مجبر، 2020، ص 428)؛ إذ يواجه أعوانه جملة من المخاطر أثناء تأدية واجب التدخل والإنقاذ، والالتزام بالمهنة وحماية المواطن (بن شعبان وشريفي، 2021، ص 246).

ولعلّ ما يجعل المهنة أكثر تأثرا بالضغوطات، الطابع الاستعجالي وضرورة الاحترافية والدقة في مجريات التدخل، والتي قد تصاحبها الظروف المهنية المختلفة والشاقة. كما قد تكون داخل المدينة أو خارجها، بل حتى خارج الوطن. وكل هذا يميّز الحماية المدنية عن باقي القطاعات (الاستعجالي- الفجائي).

من خلال ما سبق طرحه من تقديم، يتأسس موضوع هذه الورقة البحثية، وذلك بعد اطلاعنا على أدبياته، وملاحظة أنّ جانب إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية لم ينل حظه من الدراسة بالصفة الكافية والشاملة. تلك الفئة التي تعدّ أكثر الفئات عرضة القلق والضغوط النفسية مع معايشتهم الفعلية للكوارث والأزمات، وهذا ما يجعلهم عرضة لإجهاد الشفقة وما يترتب عليه من نوبات نفسية. لذلك يطرح موضوعنا التساؤلات الآتية:

- ما مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية ببلدية الوادي؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الخبرة المهنية؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير السن؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير مكان العمل؟

أهداف الدراسة:

تتحدد أهداف الدراسة الحالية فيما يلي:

- التعرف على مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية.

- الكشف عما إذا كان هناك فروقا في مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية تعزى إلى المتغيرات (الخبرة المهنية، السن، مكان العمل).

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في توجيهها لأنظار أخصائي علم النفس التنظيم والعمل والصحة النفسية والقائمين على القطاع لظاهرة إجهاد الشفقة التي قد يتعرض لها أعوان الحماية المدنية في القطاع جراء ما تقدمه هذه الفئة من خدمات إنسانية لتقديم المساعدات للأفراد مما يتطلب امتلاك أعوانها للصحة النفسية.

حدود الدراسة:

تحددت الدراسة بالمحددات الآتية:

الحد البشري: اقتصرت على أعوان الحماية المدنية ببلدية الوادي.

الحد المكاني: أجريت الدراسة الحالية بقطاع الحماية المدنية لبلدية الوادي.

الحد الزمني: تمت الدراسة الميدانية من 18 جويلية 2022 إلى 14 أوت 2022.

مصطلحات الدراسة:

إجهاد الشفقة

يعرف على أنه: تعب عام يرجع لتراكم وتكرار كلمات، أفعال أو وضعيات العناية بأشخاص في حالات شدة القصوى، يشعر به الفرد تجاه من يقدم لهم يد المساعدة. (طالب، 2014، ص 27)

ويعرف إجرائيا: على أنه الدرجة الكلية التي يتحصل عليها عون الحماية المدنية في سلم إجهاد الشفقة المتبنى من سلم نوعية الحياة المهنية (proQoL5) لـــ بيث هادنال ستام (Beth Hudnall Stamm) 2009.

مؤسسة الحماية المدنية

وهي مؤسسة ذات طابع إداري تنتمي للقطاع العام، تابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية مكلفة بحماية الأشخاص والممتلكات.

عون الحماية المدنية

هو موظف يعين في منصب دائم بعد إستكمال تربصه النظري والتطبيقي، مكلف بمهام داخل وحدات الحماية وخارجها، من مهامه الإنقاذ والإسعاف والإطفاء كمهام رئيسية لعمل هؤلاء الأعوان وينتمون إلى السلك الشبه العسكري.(الجريدة الرسمية، 2011، ص 9)

ويعرف أيضا على أنه: عامل يعمل بمؤسسة الحماية المدنية، لديه مهام أساسية في التدخلات أثناء الكوارث والحوادث، يشكل آخر رتبة في التسلسل الهرمي لهذه المصلحة، ويعمل عن طريق التناوب لفرق العمل.(بوحارة، 2015، ص 12)

ويعرف إجرائيا: هو موظف لدى قطاع الحماية المدنية يتراوح عمره من (20 سنه إلى 60 سنة) يباشر عمله في الوحدة الرئيسية أو المركز المتقدم ببلدية الوادي لتقديم المهام الموكلة إليه والمتمثلة في الإسعاف والإنقاذ والإطفاء.

1. الإطار المرجعي للدراسة:

يعد نموذج تشارلز فيكلي 1995 (Figley) نموذجا نظريا مفسرا لإجهاد الشفقة وإمكانية التنبؤ به بين المهنيين من خلال شرح العوامل المرتبطة به إلى التشخيص الدقيق والتقييم والبحث والعلاج والوقاية منه (Figley,1995)، حيث يفسر هذا النموذج إجهاد الشفقة على أنه تراكمات من الأحداث المتوالية المكونة من جملة من العوامل التي تعد مؤشرات للتنبؤ بحدوث إجهاد الشفقة والمتمثلة في تعرض الفرد إلى المعاناة، الاهتمام التقمصي والقدرة التقمصية، الاستجابة التقمصية / الإحساس بالانجاز(الرضا)، التحرر من الارتباط، ضغوط الشفقة، التعرض الطويل للمعاناة، الذكريات الأليمة، معوقات الحياة. (عيدان وعودة، 2021، ص 120).

1.1 مفهوم إجهاد الشفقة:

يعرف فيكلي 1995 (Figley) إجهاد الشفقة بأنه: عملية متكونة من مجموعة من الأحداث المتتابعة نتيجة عدة عوامل مؤثرة يمكن أن تتنبأ بحدوثه وهي التعرض للمعاناة، الاهتمام التقمصي، الاستجابة التقمصية، الإحساس بالإنجاز، الرضا، التحرر من الارتباط، ضغوط الشفقة، التعرض الطويل للمعاناة والذكريات المؤلمة إضافة إلى عراقيل الحياة. (ميرة، طاهر، 2018، ص 1221)

أما تعريف توارو- فرانسيشي سنة 2013 (todaro-franceschi): هو حالة من الإجهاد الناشئ من العلاقة بين مقدم الرعاية والأفراد المعانين، إذ تعبر عن نفسها فجأة وبطريقة غير متوقعة أثناء تقديم المساعدة لهم. (عيدان، عودة، 2021، ص 119)

وعرف بأنه: "مجموع الانفعالات والسلوكات الطبيعية الناتجة عن التعرف على حادث صدمي تعرض له الغير،عن المساعدة والرغبة في مساعدة شخص يعاني أو مصدوم". (طالب، 2014، ص 71)

2.1 أعراض إجهاد الشفقة:

إن تعرض الفرد لإجهاد الشفقة يظهر على سلوكاته جملة من الأعراض في عدة جوانب في حياته المهنية والشخصية، نذكر مايلي:

- العصبية والإحساس بالحصر والخطر مثل الخوف على نفسه وأسرته.
- تقلب المزاج مثل إحساس الفرد بالفرح ثم البكاء فجأة.
- الغضب والتهيج كسلوكياته مع أصدقاءه الموسومة بالجدال المستمر والعدائية والشك المستمر.
- العيش في الماضي كظهوره في منامة على شكل كوابيس أو في اليقظة من خلال التذكر،مع أعراض جسدية كالتعرق وسرعة نبضات القلب.
- اضطرابات سلوكية في الأكل والنوم.

- العزلة عن المحيط الاجتماعي.

- عدم الثقة في نفسه وفي الآخرين.

-أعراض عضوية كالصداع اضطرابات في التنفس، آلام في البطن، الحمى، الإرهاق وغيرها.

- اضطرابات نفسية كالاكتئاب والقلق، التوتر، الإحساس بالذنب. (طالب، 2014، ص 71-72).

3.1 أسباب تعرض أعوان الحماية المدنية لإجهاد الشفقة:

من بين الأسباب المؤدية لظهور إجهاد الشفقة لدى عون الحماية المدنية نذكر مايلي:

- طبيعة العمل المكلف بها عون الحماية المدنية والتي ينص عليها المشرع الدولي والمشرع الجزائري من مهام تعطيه صفة المنقذ لكل ما هو خطر ضمن مجال تدخله أفرادا كانوا، منشآت اقتصادية أو ممتلكات، سواء تابعة للقطاع العام أو الخاص، وبما أن العون بشر لديه مشاعر وأحاسيس وهذه تدفعه للمخاطرة بنفسه من أجل الإنقاذ أو التقليل من نسبة الخسائر قد المستطاع ضمن خطة تدريبية محكمة تلقاها في فترة التكوين في مراكز متخصصة من قبل مختصين في القطاع، وهذه المهام تخلف آثارا في نفسية العون.

- علاقة العون مباشرة بالحدث كنقل المصابين في حالات متفاوتة الخطورة أو جثث الموتى وهي أشلاء أو متفحمة، رؤية الخسائر المادية كحرائق وصورة المركبات في حالة هلاك.

- تكرار المشاهد بشكل يومي تقريبا وقد تزداد في الشدة يوما عن يوم، وهذا لطبيعة عمله.

- التدخلات التي يقوم بها العون وغالبا ما يكون ضمن الخطر من أجل زواله والتقليل منه.

- إحساسه بالمسؤولية لإنقاذ الأفراد بصفة خاصة والممتلكات والكائنات الحية بصفة عامة
- تأنيب الضمير عن فشله في الإنقاذ أو تأخره في عملية التدخل.
- الضغط المتعرض له جراء كثرة الحالات في مكان التدخل.
- التدخلات تكون دون سابق إنذار، قد تكون في ساعات طويلة ومتأخرة من الليل.
- اختلاف أماكن التدخل والتضاريس الوعرة.
- طبيعة العمل التي تتطلب السرعة والتركيز والدقة في آن واحد.

4.1 الدراسات السابقة:

توصلا الباحثان إلى بعض الدراسات السابقة، والتي تم ترتيبها زمنيا على النحو التالي:

دراسة عيدان وعودة (2021)، والتي هدفت للتعرف على علاقة إجهاد الشفقة بمعنى الحياة لدى ممرضي وممرضات المستشفيات على عينة قوامها (250) ممرضا وممرضة، وتم استخدام مقياس لإجهاد الشفقة من إعداد الباحثين ومقياس حافظ (2006) لمعنى الحياة، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين إجهاد الشفقة ومعنى العمل لدى ممرضي المستشفيات.

أما دراسة ميرة وطاهر (2018) هدفت للكشف على إجهاد الشفقة وعلاقته بالتوافق المهني عند العاملين في دور المسنين حيث بلغت العينة (100) عامل وعاملة، وتم تبني مقياس الشمري (2017) لقياس إجهاد الشفقة وإعداد مقياس للتوافق المهني، وإتباع المنهج الوصفي الإرتباطي، وخلصت الدراسة إلى:

- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين تبعا لمتغير الجنس لصالح الإناث.

وقد تناولت طالب (2014) دراسة هدفت للكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وكل من إجهاد الشفقة والجلد عند الأخصائيين النفسانيين العياديين الممارسين، واتبعت

المنهج الوصفي للتحقق من صحة الفرضيات، وتم استخدام كل من سلم نوعية الحياة المهنية (proQQL5) ، ومقياس الذكاء الوجداني، وسلم الجلد، كأدوات لجمع البيانات على عينة قوامها (152) أخصائي نفساني عيدي ممارس وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نذكر منها:

- درجة إجهاد الشفقة عند الأخصائيين النفسانيين العياديين الممارسين متوسطة.
- هناك علاقة عكسية بين درجة إجهاد الشفقة ودرجة الذكاء الوجداني وأبعاده.
- وجود فروق دالة إحصائيا في درجات إجهاد الشفقة تعزى للجنس، والسن ومكان العمل.

أما دراسة بوتر وآخرون سنة 2010 (Potter et al) فكانت حول انتشار إجهاد الشفقة والاحتراق النفسي على عينة من مقدمي الرعاية الصحية (ممرضات- مساعدين طبيين- تقنيين في الأشعة) قدرت بـــ (153) وتم الاعتماد على مقياس نوعية الحياة المهنية (proQQL R-IV 2005)، في حين خلصت الدراسة إلى:

- توجد علاقة بين إجهاد الشفقة والاحتراق النفسي ورضا الشفقة والخصائص الديمغرافية لأفراد العينة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخبرة وكل من إجهاد الشفقة والاحتراق النفسي ورضا الشفقة تبعا لمتغير الخبرة المهنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخبرة وكل من إجهاد الشفقة والاحتراق النفسي ورضا الشفقة تبعا لمتغير السن.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخبرة وكل من إجهاد الشفقة والاحتراق النفسي ورضا الشفقة تبعا لمتغير مكان العمل. (طالب، 2014، ص 112)

كما هدفت دراسة يودر سنة 2008 (yoder) لدراسة وضعيات نشوء إجهاد الشفقة وإستراتيجيات التكيف عند الممرضات، وتم استخدام مقياس نوعية الحياة المهنية (2005 proQQL R-IV)، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- إجهاد الشفقة مرتفع عند الممرضات اللواتي يعملن من (8 – 12) ساعة.

- وجود فروق دالة إحصائيا بين الممرضات تتعلق بمكان العمل وعدد ساعات العمل. (طالب،2014، ص 111)

في حين اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة المتعرض لها في كونهم تطرقوا لموضوع إجهاد الشفقة كمتغير في موضوعاتهم، إضافة أنهم تعرضوا لعينة مهمتها تقديم يد المساعدة للأفراد.

واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة طالب (2014) في تبني مقياس نوعية الحياة المهنية نسخة (2009)، واختلافا في كون الدراسة الحالية اقتصرت فقط على سلم إجهاد الشفقة من هذا المقياس، في حين اختلفت مع دراسة كل من بوتر وزملائه سنة 2010 (potter et al) ودراسة يودر سنة 2008 (yoder) في نسخة المقياس (2005 proQQL R-IV) وعدم تبني المقياس بأكمله، كما اختلفت مع دراسة عيدان وعودة (2021) الذي أعدت مقياس خاص بها، وتبني هذا المقياس في دراسة ميرة وطاهر (2018).

اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة كل من: طالب (2014)، ميرة وطاهر (2021)، عيدان وعودة (2018)، في كونهم يبحثون عن العلاقة بين إجهاد الشفقة وغيره من المتغيرات المرتبة حسب تناولها في الفقرة (الذكاء الوجداني والجلد، التوافق المهني، معنى الحياة) وإتباعهم المنهج الوصفي الإرتباطي، في حين الدراسة الحالية تبحث عن مستوى إجهاد وفروقه مع بعض المتغيرات.

واختلفت الدراسة الحالية في العينة مع الدراسات السابقة في كونها تطرقت إلى عينة من نوع أخر لتقديم يد المساعدة المتمثلة في أعوان الحماية المدنية، بينما الدراسات السابقة السالفة الذكر فقد تعرضت إلى ممرضين وعمال الرعاية في دور المسنين، مساعدين طبيين وتقنيين في الأشعة.

2. الإجراءات المنهجية للدراسة:

1.2 منهج الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات التي تستخدم المنهج الوصفي الاستكشافي، حيث تم إتباع الاستكشاف لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، وذلك من خلال جمع البيانات اللازمة باستخدام أداة الاستبيان خلال سنة (2022) بقطاع الحماية المدنية ببلدية الوادي.

2.2 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أعوان الحماية المدنية لبلدية الوادي لسنة (2022) بالوحدة الرئيسية والمركز المتقدم، حيث بلغ عددهم (228) عون.

3.2 عينة الدراسة:

1.3.2 عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (20) عون من الحماية المدنية لبلدية الوادي، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة قصد التأكد من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة، والتحقق من صلاحيتها عند تطبيقها على عينة الدراسة الأساسية.

2.3.2 عينة الدراسة الأساسية:

تحددت عينة الدراسة الأساسية بمجموعة من أعوان الحماية المدنية لبلدية الوادي، وقد شملت (77) عون بطريقة عشوائية البسيطة، حيث تم توزيع الأداة واسترجاعها حال انتهاء المفحوصين من الإجابة على بنودها. ويمكن إدراج ذلك في الجدول الموالي:

الجدول رقم 01: ***يوضح أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة***

المتغير	الفئة	العدد	النسبة (%)
مكان العمل	الوحدة الرئيسية	50	%64.94
	المركز المتقدم	27	%35.93
السن	من 20 إلى 29 سنة	23	%29.88
	من 30 إلى 39 سنة	29	%37.66
	من 40 إلى 49 سنة	20	%25.97
	من 50 فما أكثر	5	%6.49
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	8	%10.39
	من 6 إلى 10 سنوات	16	%20.78
	أكثر من 10 سنوات	53	%68.83
المجموع		77	%100

المصدر: المؤلفين

يتضح من الجدول أعلاه توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة (مكان العمل، السن، الخبرة المهنية)، فكان توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل يمثل (64.94%) من الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية الوادي و(35.93%) من المركز المتقدم، أما بالنسبة لتوزيعهم حسب متغير السن فكان أفراد العينة التي تتراوح أعمارهم بين (30 إلى 39 سنة) ذات نسبة اكبر قدرت بـــ (37.66%) مقارنة بالفئة التي تبلغ من 50 سنة فما فوق الذي قدرت بأقل نسبة من أفراد العينة بـــنسبة (6.49%)، أما بالنسبة للفئتين التي تتراوح بين 20 سنة إلى 20 سنة، و 40 إلى 49 سنة فقد قدرت بـــ(29,88%)، (25.97%)، أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية فقد قدرت نسبة فئة أكثر من 10 سنوات (68,83%) كأعلى نسبة، و(20.78%) لفئة من 6 إلى 10 سنوات، أما بالنسبة لفئة أقل من 5 سنوات فقد قدرت نسبة أفراد العينة بـــ (10.39%).

4.2 أداة الدراسة:

اعتمدت الدراسة على سلم إجهاد الشفقة من مقياس نوعية الحياة المهنية (proQoL5) لـــ بيث هادنال ستام 2009 (beth hundall stamm)، يتكون من ثلاث سلالم فرعية: رضا الشفقة، الاحتراق النفسي وإجهاد الشفقة إذ يتكون كل سلم من عشرة

بنود، وتم ترجمة هذا السلم إلى اللغة العربية من قبل الباحثة طالب حنان (2014) ضمن دراستها الموسومة بـــ: "الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من إجهاد الشفقة والجلد لدى الأخصائيين النفسانيين العياديين الممارسين"، وإكتفا الباحثين بالاعتماد على سلم واحد فقط وعليه الأداة شملت عشرة بنود لتلائمه مع موضع الدراسة الحالية، يقابلها خمس بدائل هي: (أبدا، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما)، ويقابلها سلم درجات بالترتيب كما يلي: (5، 4، 3، 2، 1) وهذا المقياس يتلاءم وخصائص عينة الدراسة الحالية وأهدافها.

للتأكد من صلاحية الأداة تم التأكد من الصدق والثبات للأداة في ما يلي:

1.4.2 صدق المقياس:

تم التأكد من صدق الأداة باستخدام طريقة الاتساق الداخلي، المقارنة الطرفية والصدق الذاتي، كما هو موضح في ما يلي:

ولقد تم الاعتماد في حساب صدق المقياس لهذه الدراسة على طريقة الاتساق الداخلي أي ارتباط درجة البند بالدرجة الكلية للمقياس والجدول رقم (02) يوضح ذلك:

الجدول رقم 02: يوضح معامل ارتباط درجة البند بالدرجة الكلية للمقياس

الرقم	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	0.60	0.01
02	0.61	0.01
03	0.59	0.01
04	0.66	0.01
05	0.52	0.01
06	0.78	0.01
07	0.77	0.01
08	0.49	0.05
09	0.67	0.01
10	0.61	0.01

المصدر: المؤلفين

يتبين من خلال الجدول رقم(02) أن معاملات الارتباط بين درجة البند والدرجة الكلية للمقياس تراوحت ما بين (0.49 - 0.78) وهي كلها دالة عند مستوى الدلالة

(0.01) والبند رقم 08 دالة عند (0.05). أي أن هناك ارتباط قوي بين درجات البنود والدرجة الكلية للمقياس، مما يدل على صدق المقياس في اتساقه الداخلي.

ومعنى ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الصدق فهذه المعاملات مرتفعة بالقدر الذي يسمح لنا بقبولها واعتبار المقياس صادق.

تم حساب صدق المقارنة الطرفية، حيث تم ترتيب درجات العينة تنازليا وأخذ نسبة (27%) من طرفي الترتيب، وتطبيق اختبار(ت) والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم 03: يوضح اختبار (ت)

مجموعات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	قيمة sig
دنيا	5	18.40	3.64	8.34	0.00
عليا	5	33.60	1.81		

المصدر: المؤلفين

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن قيمة (ت) قدرت بـــ (8.43) وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، ما يشير أن سلم إجهاد الشفقة يتمتع بالصدق.

وبالنسبة للصدق الذاتي للمقياس فقد قدر بـــ (0.84) وهو معامل مرتفع يؤكد صدقه.

2.4.2 ثبات المقياس:

تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية وبمعامل ألفاكرونباخ، كما هو مبين فيما يلي:

من خلال حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية قدر معامل الارتباط سبيرمان براون بـــ (0.61)، وبعد تصحيحه بمعادلة جيتمان قدرت النتيجة بـــ (0.72)، وهي قيمة تشير إلى ثبات المقياس.

والجدول التالي يوضح نتائج حساب معامل ألفاكرونباخ:

الجدول رقم 04: يوضح نتائج ألفاكرونبباخ

عدد الأسئلة	قيمة ألفاكرونباخ
10	0,74

المصدر: المؤلفين

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن قيمة ألفاكرونباخ قدرت بـــ (0.74) وهي قيمة تدل على ثبات المقياس.

5.2 المعالجة الإحصائية:

تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS) في نسخته (22) وقد تم تطبيق الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار (ت)
- تحليل التباين الأحادي

3. نتائج الدراسة ومناقشتها:

بعد تطبيق أداة الدراسة على أفراد العينة، تم تفريغ النتائج، وسيتم عرضها وتفسيرها حسب ترتيب تساؤلات الدراسة، على النحو التالي:

1.3 عرض ومناقشة نتائج التساؤل الأول:

والذي كان نصه: ما مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية؟، وقد تم تفريغ البيانات المتحصل عليها في الجدول الآتي:

الجدول رقم 05: يوضح دلالة الفروق في مستوى إجهاد الشفقة

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	قيمة sig
إجهاد الشفقة	77	28.337	30	5.743	2.540	0.015

المصدر: المؤلفين

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (05) أن قيمة (ت) قدرت بـــ(86.229)، وقيمةsig قدرت بـــ (0.00) وهي أصغر من (0.01) وهي قيمة دالة إحصائيا، مما يشير إلى أن أعوان الحماية المدنية يعانون من إجهاد الشفقة بمستوى منخفض.

ويمكن أن يعزى هذا الانخفاض في إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية الذي يتطلب منهم الصبر والعزيمة والإرادة نظرا لما يقومون به من عمليات الإنقاص فرجل الحماية المدنية يجب عليه أن يتمتع بصحة نفسية مرتفعة لكي يكون أهل لهذا العمل وهو ما أسفرت عليه نتائج الدراسة الحالية، حيث أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بصحة نفسية مرتفعة تسمح لهم بشغل هذا العمل، واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة طالب (2014) في وجود مستوى متوسط لإجهاد الشفقة لدى الأخصائيين النفسانيين، في حين اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة يودر سنة 2008 (yoder) التي توصلت إلى ارتفاع مستوى إجهاد الشفقة لدى الممرضات، ويمكن أن يرجع هذا الاختلاف إلى اختلاف أفراد عينة الدراسة لكون طبيعة العمل تختلف نوعا ما فهما يقدمان الرعاية للأفراد في حين الممرضات يكون ضمن الحدث المتعرض له الفرد ويعايشه بجوانبه المختلفة، إضافة إلى ما يشاهده من وضعيات لا يستطيع أي فرد أن يشاهدها، كما أن الفارق الزمني بين الدراستين يمكن أن يكون سبب في اختلاف نتائج الدراستين.

2.3 عرض ومناقشة نتائج التساؤل الثاني:

ينص التساؤل الثاني على ما يلي: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الخبرة المهنية؟، وللإجابة على التساؤل الثاني تم إجراء اختبار التباين الحادي والجدول التالي يبين النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم 06: يوضح نتائج إختبار التباين الأحادي(ANOVA) تبعا متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ف)	قيمة sig
أقل من5 سنوات	8	25.88	2.99	0.413	0.663
6- 10 سنوات	16	25.38	6.28		
أكثر من 10 سنوات	53	26.62	4.78		

المصدر: المؤلفين

يوضح الجدول رقم (06) أن قيمة تحليل التباين (0.413)، وقيمة وهي قيمة غير دالة إحصائيا حيث أن قيمة مستوى الدلالة sig قدرت بـــ (0.663) وهي أكبر من

(0,05)، وعليه الفروق غير دالة إحصائيا. وعليه يمكن الإجابة على التساؤل الثاني كالآتي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

لوحظ من خلال النتائج المتوصل أن عامل الخبرة المهنية ليس له تأثير على مستوى إجهاد الشفقة وقد يعزى ذلك إلى أن الأحداث اليومية المتعرض لها تؤثر على العون سواء في بداية حياته المهنية أو متوسطها أو نهايتها، وإلى عبء المهام الموكلة للأعوان منذ بداية مسيرتهم المهنية، بالإضافة إلى شدة الأحداث اليومية التي يتعرض لها سواء في بداية مسيرته أو وسطها أو في نهايتها، فكل الأعوان يتمتعون بصحة نفسية متقاربة وهذا يرجع إلى التقارب والتلاحم الذي يكون بينهم وهذا بسبب طبيعة العمل الإنساني الذي يقومون به مما يساعدهم إلى اكتساب هذا التلاحم فيما بينهم مهما كانت خبرته. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة من بوتر وزملائه سنة 2010 (potter et al) في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجهاد الشفقة تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

3.3 عرض ومناقشة نتائج السؤال الثالث:

والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس؟، وللإجابة على هذا التساؤل تم معالجة البيانات باختبار تحليل التباين الأحادي، والجدول الموالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم 07: يوضح نتائج إختبار التباين الأحادي(ANOVA) حسب متغير الجنس

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ف)	قيمة sig
من 20 سنة إلى 29 سنة	23	27.43	4.55	1.675	0.180
من 30 إلى 39 سنة	29	26.72	5.27		
من 40 سنة إلى 49 سنة	20	25.20	4.61		
من 50 سنة فما أكثر	5	22.80	5.21		

المصدر: المؤلفين

يتضح من خلال الجدول رقم (07) أن قيمة تحليل التباين (0.1.675)، وقيمة وهي قيمة غير دالة إحصائيا حيث أن قيمة مستوى الدلالة sig قدرت بـــ (0.180) وهي أكبر من (0.05)، وعليه الفروق غير دالة إحصائيا. وعليه يمكن الإجابة على التساؤل الثالث كالآتي: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير السن.

من خلال هذه النتيجة يلاحظ أن عامل السن ليس له أي تأثير على مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية برغم اختلافه فيما بينهم، بمعنى أن الأعوان لا يختلفون في شعورهم بإجهاد الشفقة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة بوتر وزملائه (potter et al) سنة 2010 في عدم وجود فروق دالة إحصائيا في إجهاد الشفقة تعزى لمتغير السن لمقدمي الرعاية الصحية، وهذا يعزى لطبيعة الكائن البشري في كونه يشعر ويحس مهما كان عمره، في حين اختلفت مع دراسة طالب (2014) في وجود فروق في إجهاد الشفقة تعزى للسن، وقد يرجع هذا إلى طبيعة عمل الأعوان، فالأحداث اليومية بكثرتها وخطورتها تؤدي إلى توزيع المهام على الجميع دون مراعاة سن العون، كذلك إلى ظروف العمل في وقتنا الحالي لم تعد تركز بشكل كبير على سنوات الخبرة بل بالعكس أصبحت تتجه لفئة الشباب لإعطائهم فرص أكبر وهذا لأن الشباب يهتمون بتنمية قدراتهم ومعارفهم والإطلاع على المستجد.

4.3 عرض ومناقشة نتائج التساؤل الرابع:

والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إجهـــاد الشـــفقة لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير مكان العمل؟، وللإجابة على هذا التساؤل تم حساب البيانات باختبار(ت) لعينتين مستقلتين، والجدول الآتي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول رقم 08: يوضح اختبار (ت) لعينتين مستقلتين حسب متغير مكان العمل

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	قيمة sig
الوحدة الرئيسية	50	26.81	4.38	0.610	0.290
المركز المتقدم	27	25.81	5.93		

المصدر: المؤلفين

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن قيمة اختبار (ت) قدرت بـــ (0.610)، وهي قيمة دالة إحصائيا حيث أن قيمة مستوى الدلالة sig قدرت بـــ (0.290) وهي أكبر من (0.05) وهذا يعني أن الفروق غير دالة إحصائيا، وعليه يمكن الإجابة على التساؤل الرابع كالآتي:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير مكان العمل.

وتشير النتائج المتوصل إليها في الجدول أعلاه على أن مكان العمل لا يعد عامل له أثر في مستوى إجهاد الشفقة لأعوان الحماية المدنية وقد يعزى ذلك لطبيعة القطاع وانتمائه للسلك الشبه العسكري المعروف بالصرامة، إضافة إلى طبيعة الخدمات المقدمة من طرف هذا القطاع الموسومة بشعار تقديم المساعدات فمهام العون في الوحدة الرئيسية لا تختلف عن مهامه في المركز المتقدم، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة من بوتر وزملائه سنة 2010 (potter et al) في عدم وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمكان العمل، كما اختلفت مع دراسة كل من طالب (2014)، يودر سنة 2008 (yoder) في وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمكان العمل.

4. خاتمة:

يصيب إجهاد الشفقة عادة الأفراد الذين يتعرضون بانتظام لمواقف صعبة أو مؤلمة في عملهم، مثل أخصائيي الرعاية الصحية من أطباء وممرضين وأعوان الحماية المدنية، وله آثار سلبية على رفاهيتهم وقدرتهم على مواصلة وتقديم مهامهم؛ ولقد أظهرت الدراسة الحالية النتائج التالية:

- مستوى إجهاد الشفقة لدى أعوان الحماية المدنية ببلدية الوادي منخفض.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إجهاد الشفقة تبعا لمتغير الخبرة المهنية لأعوان الحماية المدنية ببلدية الوادي.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إجهاد الشفقة تبعا لمتغير السن لأعوان الحماية المدنية ببلدية الوادي.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إجهاد الشفقة تبعا لمتغير مكان العمل لأعوان الحماية المدنية ببلدية الوادي.

وبناءا على هذه النتائج، يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- تعزيز الصحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية.

- وضع استراتيجيات لمواجهة وقوع أعوان الحماية المدنية في إجهاد الشفقة.

- عرض أعوان الحماية المدنية على أخصائي أو مرشدين نفسانيين بشكل دوري لتفادي تراكم الأحداث السيئة لديه من أجل التدخل الإرشادي للحالات التي تعاني من مستوى مرتفع من إجهاد الشفقة، والتكفل النفسي بهم لما له تأثير على أداء مهامه.

5. قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

بن شعبان، آسيا، وشريفي، هناء (2021). الضغط النفسي المدرك وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية لدى أعوان الحماية المدينة. *مجلة دراسات نفسية. 12(1)*. 244-261.

بن فردي، موسى، والعايب، رابح (2022). مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية. *المجلة الجزائرية للأمن الإنساني. 7(2)*. 33-57.

بوحارة، هناء(2015). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية. *مجلة دراسات وأبحاث. (21)*.9-22.

الجريدة الرسمية (2011). القانون العملي الخاص بالحماية المدنية.الجزائر.

طالب، حنان(2014). *الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من إجهاد الشفقة والجلد لدى الأخصائيين النفسانيين العياديين الممارسين*. [رسالة دكتوراه. جامعة محمد لمين دباغين سطيف]. جامعة سطيف.

http://dspace.univ-setif2.dz/xmlui/bitstream/handle/setif2/275/taleb.pdf?sequence=1&isAllowed=y

طاهر، ميسون حامد، و كاظم، ميرة أمل (2018). إجهاد الشفقة وعلاقته بالتوافق المهني عند العاملين في الرعاية الاجتماعية. *مجلة البحوث النفسية. (28)*. 1225-1242.

عابد، سعيد(2017). دور الحماية المدنية في إدارة الأزمات والكوارث في الجزائر. *مجلة بحوث ودراسات. 2(7)*. 1-23.

عودة، فاتن غائب، وعيدان، أنوان محمد (2021). إجهاد الشفقة وعلاقته بمعنى الحياة. *مجلة الفلسفة. (23)*. 115-138.

عيسات، مريم، وآيت مجبر، واكلي بديعة (2020). إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بالصلابة النفسية. *مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية. 5(1)*. 425-448.

المراجع باللغة الأجنبية:

B, Hudnall Stamm (1995). WORK-RELATED SECONDARY TRAUMATIC STRESS. (1997). *PTSD Resarche Quarterly. 8(2)*.1-8.

Figley, C. R. (Ed.). (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Brunner/Mazel.