

الإحتراق النفسي وعلاقته بإستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعوان الحماية المدنية

## The relationship between burnout and coping strategies among civil defense personnel

قويدرات السعيد\*

مخبر علم النفس المرضي وعلم النفس العصبي - جامعة سطيف 02 - sa.kouidrat@univ-setif2.dz

واكلي بديعة

جامعة سطيف 02 - aitmedjber63dz@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2024/05/30

تاريخ الإرسال: 2023/09/05

### ملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الإحتراق النفسي واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعوان الحماية المدنية، و شملت العينة 61 عون، و لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الإرتباطي، و لجمع المعلومات حول متغيرات الدراسة تم تطبيق مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش و جاكسون و مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط لكوسون و آخرون، توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين الإحتراق النفسي و استراتيجيات مواجهة الضغوط و أن استراتيجيات مواجهة الضغوط الأكثر استخداما من قبل أعوان الحماية المدنية هي استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل، و أنه لا توجد علاقة إرتباطية موجبة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط المتمركزة حول المشكل و بعد تبليد المشاعر للإحتراق النفسي لدى عينة البحث، كما أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة إرتباطية موجبة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط المتمركزة حول الإنفعال و بعد الإجهاد الإنفعالي للإحتراق النفسي لدى عينة البحث.

الكلمات المفتاحية: الإحتراق النفسي؛ استراتيجيات مواجهة الضغوط؛ أعوان الحماية المدنية.

### Abstract:

The study aimed to investigate the relationship between burnout and coping strategies among civil protection personnel. The sample included 61 officers. A descriptive correlational methodology was employed to achieve the study objectives. Data were collected using the Maslach Burnout Inventory and the Coping Strategies Inventory. The results revealed a significant correlation between burnout and coping strategies. The most commonly used coping strategy among civil protection personnel was problem-focused coping. There was no positive correlation between problem-focused coping strategies and emotional detachment in burnout among the research sample. However, there was a positive correlation between emotion-focused coping strategies and emotional exhaustion in burnout among civil protection personnel.

Keywords: Coping Strategies ; Burnout ; Civil Defense Personnel.

\* قويدرات السعيد

## مقدمة - إشكالية :

بسبب التطورات الهائلة التي شهدتها العالم في الفترة الأخيرة، زادت مستويات الضغط والتوتر في حياة الناس بشكل لم يسبق له مثيل، حيث أصبحت تمثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان في عصرنا الحالي ظاهرة جديدة بالاهتمام، لما تشكله من خطورة وتأثير في كثير من جوانب حياة الفرد والمجتمع، ولما يمكن أن تسببه من تكاليف باهظة من جراء الأمراض والمشكلات بمختلف أنواعها الناجمة عنها، فحسب Reddy & Hunjan (2019) يمكن أن يؤدي الضغط النفسي إلى العديد من الآثار السلبية على الصحة العقلية والجسدية، بما في ذلك الاكتئاب والقلق والأمراض المزمنة مثل أمراض القلب والسكري و في هذا الصدد توصلت بعض الدراسات ومنها دراسة cristofini et légeron (2006) أننا الآن في عصر يميزه ارتفاع ملحوظ في مستويات الضغوط النفسية.

حيث تشير الإحصائيات الأخيرة إلى أن 80٪ من الأمراض الشائعة في هذا العصر، مثل النوبات القلبية وارتفاع ضغط الدم وغيرها، يمكن أن تتفاقم بسبب الضغوط النفسية.

و رغم تعدد مصادر هذه الضغوط وتنوعها، فإن الظروف والتنظيمات المحيطة بالعمل و نوعية العمل تعتبر أحد أهم هذه المصادر، فكم من عامل يعاني من ضغوط نفسية كبيرة جراء العمل الذي يمارسه حيث أوضحت دراسة قام بها ماسلاش Maslach (1981) أن الضغط يظهر بصورة أكبر لدى الأشخاص الذين يتعاملون مباشرة مع الأفراد، فعندما يصبح الضغط عاليا جدا لدرجة لا يستطيع الفرد تحمله يتجاوب هذا الأخير بإظهار أمراض جسمية- نفسية، ويزداد التوتر، فتظهر أمراض القلب وأمراض ذات علاقة بالجهاز التنفسي.

وقد أكدت الدراسات السابقة أن المهن الإنسانية تعد الأكثر عرضة للضغط المهني وذلك لما تتطلبه من اتصال بين الفرد واستعمال ذاته لتأدية الدور كما ينبغي و هذا ما أشارت إليه دراسة عسكر و عبد الله (1988) بهدف تحديد درجة الضغوط النفسية ومصادرها لدى العاملين في بعض المهن الإجتماعية، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن أصحاب هذه المهن يعانون من ضغوط نفسية مرتفعة .

وتعتبر مؤسسات الحماية المدنية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط وذلك لطبيعة عملهم والتي تستوجب أخذ الحيطة والحذر والانتباه المستمر خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات.

لذلك يعد عون الحماية المدنية عرضة للضغط نظرا لطبيعة مهنته وما تتطلبه من تركيز ودقة ملاحظة وقدرة تحمله للمصاعب، فظاهرة الضغط تعتبر ظاهرة إنسانية معقدة تتجلى في مضامينها البيولوجية و النفسية والاقتصادية والاجتماعية والمهنية وفي انعكاساتها النفسية الناتجة عن تراكمها وتطورها حيث يعكس هذا طبيعة الضغط الذي يواجهه عون الحماية المدنية في مهنته الحساسة بطبيعتها المهمة والضرورية، هذه المهمة تقع على عاتق جميع افراد الحماية المدنية باختلاف مسؤولياتهم ورتبتهم.

ومع ذلك، يلعب أعوان الحماية المدنية دورًا مهمًا بالدرجة الأولى في أداء هذه المهمة على أكمل وجه، فهم يزاولون عملهم في داخل الوحدة، حيث يكون دورهم هامًا في تجهيز المعدات وصيانتها. فهم يضمنون أن المعدات اللازمة للتدخل السريع في حالات الطوارئ مستعدة للاستخدام وفعالة. و يتطلب ذلك مهارات تقنية ودقة في التفتيش والصيانة للتأكد من جاهزية المعدات في أي وقت، أما خارج الثكنة، فدورهم يأخذ طابعًا إنسانيًا ملحًا، حيث يقع عليهم مهمة إسعاف

الأشخاص وإنقاذهم وحماية ممتلكاتهم في حالات الطوارئ والكوارث. و يكونون في خط الدفاع الأول لتقديم المساعدة والإسعاف للمصابين والمتضررين، والعمل على إخماد الحرائق والتعامل مع مختلف المواقف الطارئة بحنكة وتديير. هذه الظروف المهنية وما تفرزه من ضغوط نفسية إضافة الى ضغوط الحياة اليومية والاجتماعية والاقتصادية وظروف أخرى قد تصادف أعوان الحماية المدنية في حياتهم من شأنها ان تشكل جميعها مصادر ضغط لهم و قد تنعكس سلبا عليهم وعلى حياتهم العملية و الاجتماعية وتؤدي إلى ظهور مشكلات نفسية عديدة من بينها الإحتراق النفسي. و يعتبر الإحتراق النفسي حالة من الإرهاق الشديد و التعب والإحباط نتيجة التعرض المستمر للضغوط النفسية والعاطفية العالية في العمل، حيث يمكن أن يؤثر بدرجة أكبر على أي فرد يعمل في مهنة تتطلب تفاعل مع الآخرين أو التعامل مع حالات صعبة و مؤثرة عاطفياً، وهذا ما نجده في مهنة العون في الحماية المدنية التي تتطلب التعامل مع الحوادث الخطيرة والكوارث الطبيعية، ورؤية أثارها على الأشخاص المتضررين والأشياء، هذا قد يؤدي إلى شعوره بالعجز أو الإحباط أو الشعور بأنه لا يمكن التأثير في النتائج بشكل إيجابي.

حيث أثبتت دراسة Pines et all (1980) أن المهن الموجهة نحو مساعدة الآخرين يعاني مهنيوها من الإحتراق النفسي و المهني (فهد، 2000)، و في دراسة قام بها Jeung (2022) أثبتت أن العمل العاطفي الذي يبذل فيه العامل مجهودات في إدارة و تنظيم عواطفه و مشاعره يؤدي إلى حدوث الإحتراق النفسي إذا لم يتم التعامل معه بطريقة صحية وفعالة، وهو الشيء الذي أشارت إليه زاوي (2018) أن العمال في المهن الإنسانية والاجتماعية عموماً هم أكثر تعرضاً إلى ظاهرة الإحتراق النفسي في العمل بسبب ظروف العمل المختلفة التي تحتم عليهم بذل أقصى الجهود من أجل تحقيق الأهداف المرسومة لهم، بالإضافة إلى ضغوط العمل النفسية والمهنية التي تمر بهم من خلال ممارستهم الوظيفية.

فعلى الرغم من أهمية عمل أعوان الحماية المدنية في التصدي للكوارث والطوارئ وحماية المجتمع، إلا أنهم يواجهون ضغوطاً نفسية كبيرة نتيجة لطبيعة عملهم المليئة بالمخاطر والمشاهد الصادمة. ومع التحديات النفسية المستمرة، يصبح الإحتراق النفسي تهديداً حقيقياً لصحتهم النفسية والجسدية. ولذلك، يأتي دور استراتيجيات مواجهة الضغوط كحلاً واعداً للتصدي لهذه الظاهرة الخطيرة.

ومن أجل التقليل من حجم الإحتراق النفسي، ذهب العديد من الباحثين في التفتيش عن الطرق التي يتبناها الأفراد لمواجهة الإحتراق النفسي، حيث يستخدمون أساليب واستراتيجيات متعددة للتغلب على الأحداث الصعبة و هذا ما يسمى بإستراتيجيات مواجهة الضغوط.

و يعرف لازاروس و فولكمان Faulkman et Lazarus إستراتيجيات المواجهة على أنها مجموعة المجهودات العقلية والسلوكية التي يستعملها الفرد للسيطرة، أو تحمل الموقف ضاغط (Laurence & Bergugnant, 2008).

ويقسم لازاروس وفولكمان استراتيجيات المواجهة إلى نوعين رئيسيين هما استراتيجيات متمركزة على حل المشكلة، ويستخدم فيها مهارات التخطيط لمواجهة المشكلة، و النوع الثاني استراتيجيات متمركزة على الانفعال التي يهدف الفرد من خلالها إلى التقليل من الآثار العاطفية و الانفعالية الناتجة عن الضغوط النفسية مثل البحث عن الدعم الاجتماعي و التجنب و التنفيس الانفعالي (Rashidi et al, 2022).

ويرجع تباين الأفراد في استخدام استراتيجيات مواجهة الضغوط إلى عوامل متعددة مثل العمر، الجنس، الذكاء، والوضع الاجتماعي(Ovsyanik et al, 2022) بالإضافة إلى خصائص أخرى كنمط الشخصية والخبرات السابقة وطرق تقييمهم للأحداث و الصحة النفسية.

حيث أكدت دراسة Young et al (2014) أجريت في المملكة المتحدة إلى أن رجال الإطفاء يعتمدون على استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة بالدرجة الأولى ثم تليها استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال، كما أشارت الدراسة إلى أن استراتيجيات المواجهة المركزة على حل المشكل غالبًا ما يتم استخدامها أثناء الانتقال إلى الحادث، أما استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال فهي أكثر شيوعًا أثناء فترات التعب والإرهاق وبعد الحادث.

و هذا يدل على أن أعوان الحماية المدنية يمكن ان يستعملوا استراتيجيات مواجهة تختلف باختلاف ظروف العمل و الظروف النفسية و الجسدية ففي حالة الإحتراق النفسي كشف دراسة التحليل البعدي Meta analysis التي قام بها Shin et al (2014) باستخدام 36 دراسة ذات صلة، لفحص العلاقات بين استراتيجيات المواجهة المختلفة و الأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي، أن استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة كانت لها علاقة سلبية مع الأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي، بينما كانت استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال على علاقة إيجابية مع الأبعاد الثلاثة، و هذا ما اكدته دراسة (Huang et al, 2020) التي توصلت إلى أن استراتيجيات المواجهة الإيجابية و التي من بينها الدعم الإجتماعي تساهم في تقليل الإحتراق النفسي.

انطلاقا من كل ماسبق ذكره تأتي الدراسة الحالية للكشف عن العلاقة بين الإحتراق النفسي و استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعوان الحماية المدنية.

وذلك من خلال الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي :

هل توجد علاقة ارتباطية بين الإحتراق النفسي و إستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعوان الحماية المدنية ؟  
و الذي تندرج عنه التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هي استراتيجيات مواجهة الضغوط الأكثر استخداما لدى أعوان الحماية المدنية ؟  
- هل توجد علاقة بين استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكل وبعد تبلد المشاعر للإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية؟

- هل توجد علاقة ارتباطية بين استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الإنفعال و بعد الإجهاد الإنفعالي للإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية ؟

#### 1. الفرضيات :

انطلاقا من أسئلة الدراسة والنموذج الذي سيطبق فيها و من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة قمنا بتبني الفرضيات التالية :

- توجد علاقة ارتباطية بين الإحتراق النفسي و إستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعوان الحماية المدنية.
- استراتيجيات مواجهة الضغوط الأكثر استخداما لدى أعوان الحماية المدنية هي استراتيجيات مواجهة الضغوط المتمركزة حول المشكل.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط المتمركزة حول المشكل و بعد تبليد المشاعر للإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط المتمركزة حول الإنفعال و بعد الإجهاد الإنفعالي للإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.

## 2. أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى :

- تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية للدراسة و ذلك عن طريق إلقاء نظرة فاحصة لمختلف الدراسات التي تضمنت الإحتراق النفسي و استراتيجيات مواجهة الضغوط، وتحديد مختلف جوانبهما.

- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الإحتراق النفسي و إستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعوان الحماية المدنية.

- التعرف على مستوى إستخدام كل إستراتيجية من إستراتيجيات مواجهة الضغوط من قبل أعوان الحماية المدنية.

- معرفة إذا ما كانت هناك علاقة تربط بين استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي بأبعادها (المتمركزة حول المشكل ، المتمركزة حول الانفعال) و الإحتراق النفسي بأبعاده أيضا (الاجهاد الانفعالي ، تبليد المشاعر).

## 3. أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية هذه الدراسة فيما يلي :

- إيلاء الأهمية الكبرى لاستراتيجيات المواجهة وذلك للدور الكبير الذي يمكن أن تلعبه في تحسين الصحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية .

- ستكون أهمية البحث من خلال النتائج التي سيتوصل إليها، والتي تساعد العاملين بالقطاع على الاستفادة منها في كيفية مواجهة الإحتراق النفسي من خلال استخدام استراتيجيات المواجهة المناسبة.

- تقديم اقتراحات وحلول ميدانية فعالة لمواجهة الإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية وذلك وفق النتائج المتحصل عليها.

- قد تمثل هذه الدراسة ونتائجها مصدرا مهما لإجراء دراسات تجريبية لإختبار فاعلية برامج ارشادية أو علاجية مقترحة قد تساهم في تعديل استراتيجيات المواجهة لدى أعوان الحماية المدنية الذين يعانون من الإحتراق النفسي .

## 4. التعريفات الإجرائية :

### 1.4. الإحتراق النفسي :

يعرف إجرائيا على أنه الدرجة التي يتحصل عليها العون من خلال أداءه على مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش و جاكسون Maslach & Jackson (1984) المستعمل في هذه الدراسة.

## 2.4. إستراتيجيات مواجهة الضغط النفسي :

تعرف إجرائيا على أنها مجموعة من الطرق السلوكية والمعرفية التي يستعملها أعوان الحماية المدنية بغية التخفيض من الضغط الناتج عن العمل وهي الدرجة التي يتحصل عليها العون من خلال أداءه على مقياس استراتيجيات المواجهة لكوسون (1996) Cousson المستعمل في هذه الدراسة .

## 5. الإطار النظري :

### 1.5 تعريف الإحتراق النفسي :

يمكن تعريفه على أنه حالة من الإرهاق الذهني والجسدي والعاطفي الذي ينتج عن العمل المكثف والمستمر في مشروع معين، والذي يؤدي إلى تقليل الرضا الوظيفي والإنتاجية والالتزام بالعمل (Selamoglu & Camgöz, 2023).  
و يعرف أيضا على أنه "الإرهاق النفسي والانهيار الذي يحدث عندما يشعر الشخص بعدم القدرة على التعامل مع المطالب النفسية والعاطفية المستمرة في العمل (Reith, 2018).

### 1.1.5 أبعاد الإحتراق النفسي :

للإحتراق النفسي 3 أبعاد أساسية تتمثل في :

أ. الإجهاد الإنفعالي : أو مايسمى بالاستنزاف العاطفي و هو حالة من فقدان الطاقة والحماسة للعمل والأداء، مع الشعور بزيادة متطلبات وضغوط العمل، ويكون هذا الإجهاد جسديا و نفسيا في ذات الوقت حيث يجد الشخص نفسه غير قادر على التجاوب مع مشاعر الآخرين أو تبادلها، كما يشعر بأن العمل أصبح صعبا جدا، وأن تعب لا يتلاشى حتى بعد الراحة، كما يمكن أن يلاحظ على الفرد مشكلات نفسية و سلوكية مثل الغضب والاضطرابات العصبية، ومشاكل في الانتباه والتركيز (زاوي ، 2010، ص. 29).

ب. تبلد المشاعر : يشير تبلد الشعور إلى استجابة جافة عاطفيا و في بعض الأحيان تكون قاسية من الأفراد تجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة و الرعاية (Maslach & Jackson, 1984) . " كما أنه يعني : معاملة الفرد الآخر كأنه شيء جامد.

ج. نقص الإنجاز الشخصي : يشير نقص الإنجاز الشخصي إلى شعور الشخص بنقص كفاءته وقدرته العملية، و انحيازه نحو تقييم ذاته بشكل سلبي، وهذا ينطبق بشكل خاص على أدائه في العمل مع الآخرين (Schute & Al, 2000) و يمكن أن يكون هذا الشعور نتيجة لبعدي الإجهاد الانفعالي و تبلد المشاعر، أو قد يكون نتيجة لتراكم هذين البعدين مع بعض (زاوي ، 2010، ص. 29).

### 2.5 تعريف إستراتيجيات مواجهة الضغط النفسي :

يمكن تعريف إستراتيجيات مواجهة الضغوط أنها الجهود الواعية أو اللاواعية التي يستخدمها الأفراد لإدارة أو التكيف أو تحمّل المواقف أو الأحداث الضاغطة، حيث تهدف هذه الاستراتيجيات إلى تقليل التأثير السلبي الذي يسببه الحدث الضاغط واستعادة الشعور بالتوازن (Lazarus & Folkman, 1984).

و يعرفها كوكس COX على أنها الاستراتيجيات المعرفية و السلوكية التي يستخدمها الفرد في التعامل مع أحداث الحياة الضاغطة التي يتعرض لها و مع الخبرات الانفعالية الناتجة عنها من أجل التخفيف من حدتها(سلامة و طه ، 2006).

### 1.2.5 أنواع استراتيجيات المواجهة :

هناك ثلاثة أنواع رئيسية لإستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية:

أ. المواجهة المتمركزة حول المشكل: يقوم هذا الأسلوب على مجموعة من العمليات المركزة التي تجعل الفرد يفكر بالاحتمالات المتعددة التي تصلح كحل للموقف الضاغط الذي يتعرض له، ثم اختبار أكثر هذه البدائل فاعلية والعمل على وضع الحل الذي يتوصل إليه موضع التعزيز (بركات ، 2010 ، ص.05).

ب. المواجهة المتمركزة حول الانفعال: يهدف هذا الأسلوب إلى الإحتفاظ بالتوازن الوجداني، وعادة ما يكون هذا النوع من المواجهة مفيدا في المواقف التي تتجاوز قدرة الفرد على ضبطها والتحكم فيها ومن ثم لا يمكن تغييرها من خلال أساليب مناسبة لحل المشكلة (مزراقه ، 2009، ص.73).

ج. المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية: يسعى الفرد من خلال هذا الأسلوب للحصول على المعلومات من أفراد آخرين بغرض المساعدة و النصيحة والفهم الجيد للموقف، ويعتبر هذا الأسلوب من المساندة الإجتماعية متمركزا نحو المشكلة، و من جهة اخرى قد يسعى إلى الحصول على التأييد والدعم الأخلاقي أو التعاطف، ويعد هذا الأسلوب متمركزا نحو الانفعال(قاشي،2010).

### 3.5 تعريف أعوان الحماية المدنية :

اعوان الحماية المدنية هم مجموعة من الأفراد الذين يعملون في مجال الحماية المدنية، وتتركز مهامهم الأساسية في التدخل في حالات الكوارث و الأخطار الكبرى مثل الزلازل و الفيضانات و الحرائق و حوادث الحياة اليومية مثل الإسعاف الإجلاء و الإنقاذ، حوادث المرور، الاختناق و الغرق ..... الخ

تتألف فئة الأعوان من رتبتين هما "عون" و "عريف". يعملون وفقاً لنظام التناوب و المتمثل في دورات متتالية بمعدل 24 ساعة عمل تليها 48 ساعة راحة.

### 6. الإطار الميداني :

#### 1.6 المنهج :

تم الاعتماد في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الارتباطي، و هو دراسة الوضع الراهن للبشر والأحداث دون إحداث أي تغيير من طرف الباحث لأي من متغيرات الدراسة حيث يتم وصف المتغيرات وصفا كميا وذلك باستخدام مقاييس كمية ( أبو علام ، 1998 ، ص. 235 ) ، و هو المنهج الأنسب لدراستنا لأنه يَمَكِّننا من وصف متغيرات الدراسة و كذلك دراسة العلاقة بينها .

## 2.6 حدود الدراسة :

1.2.6 الحدود الزمانية : تم إجراء الدراسة في الفترة الزمنية بين شهري جوان و جويلية 2023.

2.2.6 الحدود المكانية : تم إجراء الدراسة على موقع التواصل الإجتماعي فايسبوك من خلال المجموعات الخاصة بأعوان الحماية المدنية.

## 3.6 مجتمع وعينة الدراسة :

تحديد مجتمع الدراسة هو خطوة أساسية في تصميم أي بحث علمي، حيث يساعد في تحديد نطاق ومدى الدراسة والعينة المستخدمة والمتغيرات المستقلة والتابعة التي ستتم دراستها.

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة العناصر أو الأفراد الذين ستجرى عليهم الدراسة و في بحثنا هذا مجتمع الدراسة هم أعوان الحماية المدنية.

و تعتبر عينة الدراسة جزء من المجتمع المدروس و تكونت عينة الدراسة في بحثنا هذا من (61) عون من أعوان الحماية المدنية تم اختيارهم بالطريقة القصدية من خلال توزيع الاستبيان إلكترونيا عبر موقع التواصل الإجتماعي ( فايسبوك ) و كان ذلك بالدخول إلى المجموعات الخاصة بأعوان الحماية المدنية و التواصل مع أعضائها عبر تطبيق (المسنجر) ليتم التحقق من أنهم أعوان في الحماية المدنية، ثم يتم إرسال الإستبيان إليهم إلكترونيا.

## 4.6 أدوات الدراسة :

### 1.4.6 مقياس الاحترق النفسي :

اعتمدنا في دراستنا هذه على مقياس ماسلاش و جاكسون Maslach & Jackson (1984) للاحترق النفسي الذي قامت زاوي (2010) بتقنيته على البيئة الجزائرية. و قد أدخلنا على فقرات المقياس تعديل طفيف حيث تم تغيير مصطلح العملاء بالمسعفين ليتناسب ذلك مع مجال دراستنا وذلك بعد عرض المقياس على بعض الأستاذة.

يتكون المقياس من (22) فقرة مقسمة إلى (3) أبعاد رئيسة و هي كالتالي :

-الاجهاد الانفعالي : وعدد فقراته (9) وهي : 1-2-3-6-8-13-14-16-20.

-تبلد المشاعر : و عدد فقراته (5) وهي : 5-10-11-15-22.

-نقص الانجاز الشخصي : وعدد فقراته (8) وهي : 04-07-09-12-17-18-19-21.

يضم المقياس سبع بدائل كما هي موضحة في الجدول :

الجدول رقم (1) : "بدائل مقياس الإحترق النفسي"

أبدا	بضع مرات في السنة	مرة في الشهر أو أقل	بضع مرات في الشهر	مرة كل أسبوع	بضع مرات في الأسبوع	كل يوم تقريبا
0	1	2	3	4	5	6

المصدر: (من إعداد الباحثين)

يكون مستوى الاحترق عاليا وحادا اذا كانت درجات البعدين الأول (الاجهاد الانفعالي) والثاني (تبلد المشاعر) مرتفعة ودرجة البعد الثالث (نقص الانجاز الشخصي) منخفضة (زاوي ، 2010 ، ص.107).

ويبين الجدول التالي المعدلات التي اعتمدها كل من ماسلاش و جاكسون Maslach & Jackson (1984) لحساب شدة الإحتراق النفسي

الجدول رقم (2) : "تصنيف درجات مقياس الإحتراق النفسي حسب ماسلاش و جاكسون"

الأبعاد الثلاثة	الإجهاد الانفعالي	تبلد المشاعر	نقص الانجاز الشخصي
المعدلات العالية	عالية	مرتفعة	منخفضة
	أكبر أو يساوي 27	أكبر أو يساوي 13	أقل أو يساوي 31
المعدلات المتوسطة	متوسطة	متوسطة	متوسطة
	26-17	12-7	32-38
المعدلات المنخفضة	منخفضة	منخفضة	مرتفعة
	أقل أو يساوي 16	أقل أو يساوي 6	أكبر أو يساوي 39

المصدر: (من إعداد الباحثين)

#### 2.4.6 مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية:

اعتمدنا في دراستنا هذه على مقياس كوسون و آخرون coussoun et all (1996) الذي ترجمته إلى العربية الباحثة عزوز اسمهان (2015) و يحتوي المقياس على (27) بندا و ينقسم إلى (3) أبعاد رئيسة هي المواجهة المركزة على المشكل و المواجهة المركزة على الانفعال و المواجهة المركزة على المساندة الإجتماعية. و تدور بنود المقياس حسب الأبعاد الثلاثة كالتالي :

- استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل : تشمل (10) بنود تحمل الأرقام التالية : 1.4.7.10.13.16.19.22.25.27.
  - استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال : تشمل (9) بنود تحمل الأرقام التالية : 2.5.8.11.14.17.20.23.26.
  - استراتيجيات المواجهة المركزة على المساندة الإجتماعية : تشمل (8) بنود تحمل الأرقام التالية : 3.6.9.12.15.18.10.24.
- مفتاح التصحيح : أما عن تصحيح هذا المقياس؛ فتكون حسب السلم من أربع بدائل كما هي :
- من 1 إلى 4 نقاط ؛ ماعدا البند 15 يتم تقييمه بالعكس.

الجدول رقم (3) : "بدائل مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط"

إطلاقا	إلى حد ما	كثيرا	كثيرا جدا
1	2	3	4

المصدر: (من إعداد الباحثين)

و يتم الحصول على درجة كل مفحوص بجمع مجموعة نتائج البنود المتعلقة بكل بعد ( عيسات .2019 ص. 215).

## 7. الخصائص السيکومترية لأدوات الدراسة :

### 1.7 الخصائص السيکومترية (الثبات والصدق) لدرجات مقياس الإحتراق النفسي وأبعاده:

#### 1.1.7 تقدير ثبات درجات المقياس:

تم التحقق من ثبات درجات مقياس الإحتراق النفسي في الدراسة الحالية باستخدام طريقتين هما: طريقة التجزئة النصفية بتصحيح جاتمان، ومعادلة ألفا ( $\alpha$ ) لكرونباخ، وذلك بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس بالإضافة الى الأبعاد الفرعية الثلاثة، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (4): "قيم معامل الثبات – جاتمان وألفا ( $\alpha$ ) كرونباخ لدرجات مقياس الإحتراق النفسي وأبعاده"

الإحتراق النفسي وأبعاده	عدد البنود	معامل جاتمان	معامل ألفا ( $\alpha$ )
الاجهاد الانفعالي	09	0.81	0.89
تبلد المشاعر	05	0.60	0.50
نقص الانجاز الشخصي	08	0.81	0.83
الدرجة الكلية	22	0.80	0.73

المصدر: (من إعداد الباحثين – مخرجات SPSS)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيم معامل الثبات باستخدام الطريقتين (جاتمان وألفا) لدرجات الأبعاد الثلاثة قد جاءت مرتفعة ومتقاربة بشكل عام، حيث تراوحت بين: 0.50 و 0.89. وفي ضوء هذه القيم يمكننا القول أن درجات مقياس الإحتراق النفسي وأبعاده تقدم قياسات ثابتة تقع جميعها في المجال المرتفع.

#### 2.1.7 تقدير صدق درجات مقياس الإحتراق النفسي :

تم التأكد من صدق درجات مقياس الإحتراق النفسي وأبعاده في الدراسة الحالية باستخدام طريقة الاتساق الداخلي. واعتمدنا على هذا النوع من الصدق في الدراسة الحالية من خلال حساب الارتباط المصحح بين الدرجة الكلية لمقياس الإحتراق النفسي وبنوده.

الجدول رقم (5): "الارتباطات البينية المصححة بين درجات البنود والدرجة الكلية لمقياس الإحتراق النفسي"

الرقم	الارتباط	الرقم	الارتباط	الرقم	الارتباط	الرقم	الارتباط
1	,670	7	,110	13	,440	19	,120
2	,660	8	,600	14	,470	20	,410
3	,630	9	,120	15	,200-	21	,260
4	,250	10	,200	16	,480	22	,120
5	,100	11	,450	17	,000	المتوسط الحسابي	
6	,530	12	,190-	18	,050-	0.28	

المصدر: (من إعداد الباحثين – مخرجات SPSS)

يتضح من الجدول أعلاه أن الارتباطات البينية المصححة بين درجات البنود والدرجة الكلية لمقياس الإحتراق النفسي قد تراوحت بين 0.00 و 0.67 بمتوسط حسابي قدره: 0.28، كما تجدر الإشارة إلى أن البنود: 12 و 15 و 18 قد جاءت ارتباطاتها المصححة سالبة.

وفي ضوء هذه القيم يمكننا القول بأن كل الفقرات تفسر نسبة مقبولة على الأقل من التباين في قياس مفهوم الإحتراق النفسي، باعتبار أن نسب التباين الذي فسرتة تجاوز في حده الأدنى المستوى المقبول والمحدد ب: 0.09 أو 0.09% (باستثناء البنود رقم 12 و 15 و 18). وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائج أداة القياس في الدراسة الحالية.

## 2.7 الخصائص السيكومترية (الثبات والصدق) لدرجات مقياس استراتيجيات المواجهة وأبعاده:

### 1.2.7 تقدير ثبات درجات المقياس:

تم التحقق من ثبات درجات مقياس استراتيجيات المواجهة في الدراسة الحالية باستخدام طريقتين هما: طريقة التجزئة النصفية بتصحيح جاتمان، ومعادلة ألفا ( $\alpha$ ) لكرونباخ، وذلك بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس بالإضافة إلى الأبعاد الفرعية الثلاثة، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (6): "قيم معاملا الثبات - جاتمان و ألفا ( $\alpha$ ) كرونباخ لدرجات مقياس استراتيجيات المواجهة وأبعاده"

معاملا ألفا ( $\alpha$ )	معاملا جاتمان	عدد البنود	استراتيجيات المواجهة النفسية وأبعاده
0.80	0.84	10	استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل
0.76	0.73	09	استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال
0.66	0.69	08	استراتيجيات المواجهة المركزة على المساندة الاجتماعية
0.83	0.91	27	الدرجة الكلية

المصدر: (من إعداد الباحثين - مخرجات SPSS)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيم معاملا الثبات باستخدام الطريقتين (جاتمان وألفا) لدرجات الأبعاد الثلاثة قد جاءت مرتفعة ومتقاربة بشكل عام، حيث تراوحت بين: 0.66 و 0.84.

وفي ضوء هذه القيم يمكننا القول أن درجات مقياس استراتيجيات المواجهة وأبعاده ثابتة في المجتمع بشكل عام، وهو ما يمكننا من الاعتماد على نتائجه لأغراض الدراسة الحالية.

### 2.2.7 تقدير صدق درجات مقياس استراتيجيات المواجهة:

تم التأكد من صدق درجات مقياس استراتيجيات المواجهة وأبعاده في الدراسة الحالية باستخدام طريقة الاتساق الداخلي. هذا النوع من الصدق يساعد على تقييم مدى تجانس الأسئلة أو العناصر ضمن المقياس ومدى تناغمها معاً لقياس السمة أو البعد الذي تهدف الدراسة إلى قياسه واعتمدنا على هذا النوع من الصدق في الدراسة الحالية من خلال حساب الارتباط المصحح بين الدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات المواجهة وبنوده.

الجدول رقم (7) : "الارتباطات البينية المصححة بين درجات البنود والدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات المواجهة"

الارتباط	الرقم	الارتباط	الرقم	الارتباط	الرقم
0,50	19	0,42	10	0,31	1
0,14	20	0,48	11	0,42	2
0,27	21	0,35	12	0,34	3
0,53	22	0,25	13	0,55	4
0,43	23	0,29	14	0,42	5
0,47	24	0,22	15	0,29	6
0,20	25	0,20	16	0,00	7
0,27	26	0,50	17	0,44	8
0,46	27	0,47	18	0,42	9
0.36	المتوسط الحسابي				

المصدر: (من إعداد الباحثين - مخرجات SPSS)

يتضح من الجدول أعلاه أن الارتباطات البينية المصححة بين درجات البنود والدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات المواجهة قد تراوحت بين 0.00 و0.55 بمتوسط حسابي قدره: 0.36.

وفي ضوء هذه القيم يمكننا القول بأن كل الفقرات تفسر نسبة مقبولة على الأقل من التباين في قياس مفهوم استراتيجيات المواجهة ، باعتبار أن نسب التباين الذي فسرتة تجاوز في حده الأدنى المستوى المقبول والمحدد ب: 0.09 أو 9% (باستثناء البند رقم 07) وبالتالي يمكن الاعتماد على نتائج أداة القياس في الدراسة الحالية.

#### 8. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الحالية:

تم الاعتماد في معالجة بيانات الدراسة الحالية على الصيغة رقم 25 من برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss, V25) من خلال توظيف الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل Guttman Split-Half و معامل Cronbach's Alpha لتقدير ثبات درجات مقياس استراتيجيات المواجهة وأبعاده، ومقياس الإحتراق النفسي وأبعاده.
- اختبار Kolmogorov-Smirnov واختبار Shapiro-Wilk للتحقق من اعتدالية توزيع درجات مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية ومقياس الإحتراق النفسي.
- معامل الارتباط فريدمان Friedman Test لاختبار بيانات الفرضية الأولى، مع توظيف حجم التأثير  $r$ .
- معامل الارتباط Pearson لتقدير الارتباطات البينية واختبار بيانات الفرضية الثانية والثالثة مع توظيف حجم التأثير  $r^2$ .

## 9. عرض ومناقشة النتائج:

### 1.9 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى :

#### 1.1.9 عرض نتائج الفرضية الأولى :

تنص الفرضية الأولى بأنه: توجد علاقة ارتباطية بين الإحتراق النفسي واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعوان الحماية المدنية.

ولاختبار هذه الفرضية، قمنا باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) من أجل قياس حجم العلاقة الارتباطية بين درجات أعوان الحماية المدنية في مقياس الإحتراق النفسي ودرجاتهم في مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط، وذلك بعد التحقق من توفر شرط اعتدالية التوزيع بالإضافة الى التحقق من توفر شرط خطية العلاقة بين المتغيرين، و الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (8): نتائج معامل الارتباط Pearson بين الدرجات الكلية لأعوان الحماية المدنية على مقياس الإحتراق النفسي ودرجاتهم الكلية على استراتيجيات مواجهة الضغوط

المتغيرين	حجم العينة	قيمة Pearson	الدلالة الاحصائية	حجم التأثير Cohen's d
الإحتراق النفسي	61	0.41	0.00	0.17
استراتيجيات مواجهة الضغوط				

المصدر: (من إعداد الباحثين - مخرجات SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن حجم العينة في الفرضية الحالية قد بلغ: 61 عوناً، بلغت قيمة معامل الارتباط Pearson بين درجاتهم الكلية على مقياس الإحتراق النفسي ودرجاتهم الكلية على مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط : 0.41 وهي قيمة موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى أدق من 0.01، كما نلاحظ أن قيمة حجم التأثير (الدلالة العملية) قدرت بـ: 0.17 وهو ما يدل أن هناك 17% فقط من التباين المشترك بين درجات أعوان الحماية المدنية على مقياس الإحتراق النفسي ودرجاتهم الكلية على مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط، وهي نسبة صغيرة حسب المعايير التي حددها Cohen (1988) للحكم على قيمة حجم التأثير.

وفي ضوء ما سبق، يتبين بأن بيانات الدراسة الحالية جاءت مؤيدة لنص الفرضية الحالية، وبذلك يمكننا القول بأنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بحجم تأثير صغير بين الإحتراق النفسي واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعوان الحماية المدنية، أي أن الإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية يقترن لديه مع توظيفه لاستراتيجيات مواجهة الضغوط بنسبة 17%.

#### 2.1.9 مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بحجم تأثير صغير بين الإحتراق النفسي و إستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعوان الحماية المدنية، و هذا يدل على أن أعوان الحماية المدنية الذين يعانون من الإحتراق

النفسي يستخدمون إستراتيجيات لمواجهة الضغوط المهنية والشخصية المستمرة و يحاولون تقليل المستوى العالي من الإرهاق والتوتر. ومع ذلك، يمكن ان يزيد مستوى الإحتراق النفسي لدى الأعوان و هذا يمكن أن يرجع إلى أن بعض إستراتيجيات المواجهة التي يستعملونها غير فعالة بما يكفي للتعامل مع الضغوط الشديدة التي يواجهونها.

و من خلال تعريف لازاروس و فولكمان (1984) Lazarus& Folkman لإستراتيجيات المواجهة على أنها جهود معرفية و سلوكية يستعملها الفرد لتجاوز المواقف الضاغطة و الشاقة، يمكننا القول أن الإحتراق النفسي هو نتيجة مباشرة لفشل و عدم قدرة الفرد على التعامل مع الضغوط المستمرة بمعنى آخر فشل إستراتيجيات مواجهة الضغوط أو يمكن القول أنه فشل إستخدام إستراتيجيات المواجهة الفعالة.

من جهة أخرى يمكن القول حتى أنه لو كان العون يستعمل إستراتيجيات مواجهة فعالة، إلا أن التعرض المتكرر للضغوط بحكم طبيعة عمله يجعل هذه الإستراتيجيات غير فعالة و بالتالي يزيد مستوى الإحتراق النفسي لديه. و يمكن تفسير وجود علاقة إرتباطية ذات تأثير ضعيف بين الإحتراق النفسي و إستراتيجيات المواجهة لدى أعوان الحماية المدنية إلى التباين في إستخدام إستراتيجيات المواجهة بناء على عوامل عديدة مثل العمر، الجنس، الذكاء، والوضع الاجتماعي بالإضافة إلى خصائص أخرى متعلقة بشخصية الفرد والخبرات السابقة و كذلك طبيعة الموقف و تقييم الفرد له (Ovsyanik et al, 2022).

و تتوافق دراستنا مع دراسة (Muriithi et al, 2020) التي أجريت على عينة مكونة من (96) ممرضة و التي كشفت نتائجها عن وجود علاقة إرتباطية بين الإحتراق النفسي و إستراتيجيات المواجهة . كما تتوافق دراستنا مع دراسة (Zeynep & BAĞÇECİ, 2012) التي أجريت على مجموعة من المعلمين في تركيا و التي أظهرت نتائجها أن استراتيجيات المواجهة الغير فعالة كانت مرتبطة إيجابياً بالإحتراق النفسي . فيما تختلف نتائج دراستنا مع نتائج دراسة ( شعني و منصور ، 2016) التي أجريت على عينة قوامها 261 أستاذ و أستاذة تعليم متوسط و التي خلصت لعدم وجود علاقة إرتباطية بين الإحتراق النفسي و استراتيجيات المواجهة. و تختلف نتائج دراستنا أيضا مع دراسة ( سماني، 2012) بعنوان إستراتيجيات التعامل Coping عند الذين يعانون من الإحتراق النفسي Burn out لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهرا ن التي توصلت نتائجها إلى عدم وجود إرتباط دال إحصائيا بين المقياس الكلي للإحتراق النفسي والمقياس الكلي لإستراتيجيات المواجهة.

## 2.9 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :

### 1.2.9 عرض نتائج الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية بأن: استراتيجيات مواجهة الضغوط الأكثر استخداما لدى أعوان الحماية المدنية هي استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكل.

ولاختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام معامل الارتباط Fridman من أجل الكشف عن الترتيب النسبي لأبعاد استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعوان الحماية المدنية ، وجاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (9): "ترتيب أبعاد استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى أعوان الحماية المدنية"

حجم التأثير r	مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة كا <sup>2</sup> المحسوبة	حجم العينة	متوسط الرتب	أبعاد استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي
0.70 كبير	0.00 دال	02	61.98	63	2.54	استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل
					2.23	استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال
					1.23	استراتيجيات المواجهة المركزة على المساندة الإجتماعية

المصدر: (من إعداد الباحثين – مخرجات SPSS)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن متوسط الرتب بالنسبة لبعده استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل قد بلغ: 2.54 وهو بذلك يحتل المرتبة الأولى لدى أعوان الحماية المدنية، كما قدر متوسط الرتب بالنسبة لبعده استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال بـ 2.23، وهو بذلك يحتل المرتبة الثانية لدى أعوان الحماية المدنية، كما قدر متوسط الرتب بالنسبة لبعده استراتيجيات المواجهة المركزة على المساندة الإجتماعية بـ 1.23، وهو بذلك يحتل المرتبة الثالثة لدى أعوان الحماية المدنية.

وفي ضوء ما سبق، يتبين بأن بيانات الدراسة الحالية جاءت مؤيدة لنص الفرضية الأولى، وبذلك يمكننا القول أننا متأكدون بنسبة تفوق 99% بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات رتب أبعاد استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعوان الحماية المدنية، وأن بعد استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل احتل المرتبة الأولى لديهم.

### 2.2.9 مناقشة نتائج الفرضية الثانية :

توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى أن أعوان الحماية المدنية اعتمدوا بدرجة أكبر على استراتيجيات مواجهة الضغوط المركزة على المشكل، و تهدف استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل إلى التفكير في جميع الإقتراحات و الحلول الممكنة لمواجهة الموقف الضاغط .

و تتوافق نتائج دراستنا مع دراسة طولية لمدة 5 سنوات قام بها بن سالم (2019) حيث وجد أن أعوان الحماية المدنية احتاجوا إلى استعمال استراتيجيات مواجهة للتقليل من شدة الأحداث الصدمية على نفسياتهم و كان توجههم أكثر إلى استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكل، و هذا ما أكدته دراسة عيسات و واکلي (2020) التي توصلت إلى ان أكثر استراتيجيات المواجهة استخدمها لدى أعوان الحماية المدنية هي استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل.

كما تتفق دراساتنا مع دراسة (Young et al, 2014) التي وجدت أن أعوان الإطفاء يعتمدون على استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل أكثر من استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل غالبًا ما يتم استخدامها أثناء الانتقال إلى الحادث، أما استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال فهي أكثر شيوعًا أثناء فترات التعب والإرهاق وبعد الحادث.

و تختلف دراستنا مع دراسة الشخابنة (2010) التي أشارت إلى الأساليب التي يستخدمها العاملون للتكيف مع الضغوط النفسية هي الأساليب الإنفعالية مثل : التدبر النشط، ثم التخطيط، بعدها اللجوء إلى الدعم الأدائي، والتقبل، ولوم الذات، وإعادة التقييم الايجابي والتدين.

و يشير ماكري McCrea أن كل من استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة و استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال يمكن استعمالهما مع بعض، ولكن هناك بعض المواقف التي تشير إلى غلبة استخدام أحدهما على الآخر. فأسلوب المواجهة المتمركز على المشكلة يكون أكثر استخداماً في المواقف التي يعتقد فيها الناس أنهم قادرين على إحداث تغيير بخصوص المشكلة، أما الاستراتيجيات المتمركزة حول الإنفعال فيكون استخدامها أكثر شيوعاً عندما يظن الفرد أن المشكلة ليست قابلة للتغيير وهي جزء ثابت من الحياة، وعليه أن يتأقلم معها (شكري، 53 ، ص 1999).

و يرى الباحثان أن استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة أكثر من إستراتيجيات المواجهة الأخرى، يرجع إلى طبيعة عمل أعوان الحماية المدنية الذي يتطلب منهم دائماً مواجهة مواقف صعبة و يستلزم منهم فهم الوضع بشكل دقيق وتحليل مكوناته وعوامله المؤثرة لتحديد أفضل الحلول الممكنة، خاصة و أن جميع تدخلات الحماية المدنية تكون استعجالية و تتطلب الدقة والسرعة في التنفيذ.

### 3.9 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

#### 1.3.9 عرض نتائج الفرضية الثالثة :

تنص الفرضية الثالثة بأنه: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول المشكل و بعد تبلد المشاعر للإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.

ولاختبار هذه الفرضية، قمنا باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) من أجل قياس حجم العلاقة الارتباطية بين درجات أعوان الحماية المدنية في بعد استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول المشكل ودرجاتهم في بعد تبلد المشاعر، وذلك بعد التحقق من توفر شرط اعتدالية التوزيع بالإضافة الى التحقق من توفر شرط خطية العلاقة بين المتغيرين، و الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (10): "نتائج معامل الارتباط Pearson بين الدرجات الكلية لأعوان الحماية المدنية على بعد استراتيجيات مواجهة

الضغوط النفسية المتمركزة حول المشكل ودرجاتهم الكلية على بعد تبلد المشاعر"

حجم التأثير	الدلالة الاحصائية	قيمة Pearson	حجم العينة	المتغيرين
Cohen's d	0.08	-0.18	61	استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول المشكل
صغير	غير دال			تبلد المشاعر

المصدر: (من إعداد الباحثين - مخرجات SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن حجم العينة في الفرضية الحالية قد بلغ: 61 عونا، بلغت قيمة معامل الارتباط Pearson بين درجاتهم الكلية على بعد استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول المشكل ودرجاتهم الكلية

على بعد تبلد المشاعر: 0.18- وهي قيمة غير دالة إحصائياً، كما نلاحظ أن قيمة حجم التأثير (الدلالة العملية) قدرت بـ 0.02 وهو ما يدل أن هناك 2% فقط من التباين المشترك بين درجات أعوان الحماية المدنية على بعد استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول المشكل ودرجاتهم الكلية على بعد تبلد المشاعر، وهي نسبة صغيرة حسب المعايير التي حددها (1988) Cohen للحكم على قيمة حجم التأثير.

وفي ضوء ما سبق، يتبين أن بيانات الدراسة الحالية جاءت غير مؤيدة لنص الفرضية الثانية، وبذلك لا يمكننا القول بأنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول المشكل و بعد تبلد المشاعر للإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.

### 2.3.9 مناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة و ضعيفة بين استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل و بعد تبلد المشاعر للإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية .

و تشير استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل إلى توجه أعوان الحماية المدنية للبحث عن حلول للمشكلات التي يواجهونها فمن خلال نتائج هذه الدراسة الاعوان الذين يستخدمون هذه الاستراتيجيات بشكل مكثف قد يكون لديهم انخفاض طفيف في بعد تبلد المشاعر والإحساس بالاحتراق النفسي. بمعنى آخر، قد يكونون أكثر إنسانية في علاقتهم مع الآخرين كما يعاملونهم على أنهم بشر يحتاجون المساعدة لا أشياء جامدة .

من جهة أخرى يمكن تفسير ضعف العلاقة في الاتجاه السالب بين استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل و بعد تبلد المشاعر إلى أن أعوان الحماية المدنية في بداية حياتهم المهنية يكونون في قمة حماسهم للقيام بعملهم، ثم يبدوون في اتخاذ المظهر اللإنساني مع مرور الوقت نظرا لطبيعة عملهم.

و يواجه أعوان الحماية المدنية تحديات متعددة في عملهم، مثل التعامل مع مواقف صعبة ومؤلمة بشكل متكرر، هذه الخبرات الصعبة يمكن أن تؤدي إلى تبلد المشاعر وزيادة مستويات الإحباط، وبالتالي يمكن أن تؤثر سلباً على استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل.

و تتوافق دراستنا مع دراسة (Muriithi et al, 2020) التي كشفت نتائجها عن وجود علاقة إرتباطية سالبة بين كل من استراتيجيات المواجهة المركزة على حل المشكل والدعم الاجتماعي و مستويات الإحتراق النفسي، بينما كانت استراتيجية التجنب لها علاقة إيجابية بالاحتراق النفسي .

كما تتوافق دراستنا مع دراسة قام بها (Amin et al, 2023) أجريت لفحص العلاقة بين استراتيجيات المواجهة و الإحتراق النفسي بين عمال الصحة والسلامة في مصفاة البترول الجزائرية، توصلت إلى وجود علاقة إرتباطية سالبة بين استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل و الإحتراق النفسي.

و كذلك تتوافق دراستنا مع دراسة الحربي (2010) حيث هدفت الى دراسة الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي في ضوء عدد من المتغيرات لدى عينة من المعلمين والمعلمات و أهم نتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود ارتباط سلبي بين الرضا الوظيفي والشعور بالاحتراق النفسي .

#### 4.9 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة :

##### 1.4.9 عرض نتائج الفرضية الرابعة :

تنص الفرضية الرابعة بأنه: توجد علاقة ارتباطية موجبة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط المتمركزة حول الإنفعال و بعد الإجهاد الإنفعالي للإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية. ولإختبار هذه الفرضية، قمنا باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) من أجل قياس حجم العلاقة الارتباطية بين درجات أعوان الحماية المدنية في بعد استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول الإنفعال ودرجاتهم في بعد الإجهاد الإنفعالي، وذلك بعد التحقق من توفر شرط اعتدالية التوزيع بالإضافة الى التحقق من توفر شرط خطية العلاقة بين المتغيرين، و الجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (11): "نتائج معامل الارتباط Pearson بين الدرجات الكلية لأعوان الحماية المدنية على بعد استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول الإنفعال ودرجاتهم الكلية على بعد الإجهاد الإنفعالي"

حجم التأثير	الدلالة الاحصائية	قيمة Pearson	حجم العينة	المتغيرين
Cohen's d				
0.09	0.00	0.30	61	استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول الإنفعال
صغير	دال			الإجهاد الإنفعالي

المصدر: (من إعداد الباحثين - مخرجات SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن حجم العينة في الفرضية الحالية قد بلغ: 61 عوناً، بلغت قيمة معامل الارتباط Pearson بين درجاتهم الكلية على بعد استراتيجيات مواجهة الضغوط المتمركزة حول الإنفعال ودرجاتهم الكلية على بعد الإجهاد الإنفعالي : 0.30 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى أدق من 0.01، كما نلاحظ أن قيمة حجم التأثير (الدلالة العملية) قدرت بـ 0.09 وهو ما يدل أن هناك 9% فقط من التباين المشترك بين درجات أعوان الحماية المدنية على بعد استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول الإنفعال ودرجاتهم الكلية على بعد الإجهاد الإنفعالي ، وهي نسبة صغيرة حسب المعايير التي حددها (Cohen 1988) للحكم على قيمة حجم التأثير.

وفي ضوء ما سبق، يتبين بأن بيانات الدراسة الحالية جاءت مؤيدة لنص الفرضية الثالثة، وبذلك يمكننا القول بأنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بحجم تأثير صغير بين استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول الإنفعال و بعد الإجهاد الإنفعالي للإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية، أي أنه كلما اعتمد عون الحماية المدنية على استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول الإنفعال كلما ارتفع لديه الاجهاد الانفعالي بنسبة 9٪.

##### 2.4.9 مناقشة نتائج الفرضية الرابعة :

توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بحجم تأثير صغير بين استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول الإنفعال و بعد الإجهاد الإنفعالي للإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية و تشير استراتيجيات مواجهة الضغوط المركزة على الإنفعال إلى الطرق التي يدير بها الأفراد وينظمون عواطفهم استجابةً

للمواقف الضاغطة و الإجهادية. حيث تتضمن هذه الاستراتيجيات الجهود المبذولة لتغيير استجابة الشخص العاطفية أو تصوّره لمصدر الضغط بدلاً من التعامل المباشر مع المصدر نفسه.

و تشمل استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال مجموعة متنوعة من الإستراتيجيات من بينها : لوم الذات، التجنب، العزلة، البحث عن الدعم العاطفي، إعادة التفسير، القبول، الإنكار .... الخ.

و تستعمل استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال بدرجة أكبر من قبل أعوان الحماية المدنية أثناء فترات التعب والإرهاق وبعد الحادث (Young et al, 2014) مما يمكن أن يتسبب في زيادة الإجهاد النفسي لديهم و يتسبب في إستنزاف عاطفي كبير، خاصة و أن طبيعة عملهم تستلزم منهم استعمال جهد عاطفي كبير، فتركيز العون على الإنفعالات السلبية و التفكير بشكل مكرر فيها قد يؤدي إلى تفاقم هذه الإنفعالات، مما يتسبب في فقدان الطاقة على العمل و الإحساس بزيادة متطلبات العمل، ويكون هذا الإجهاد جسميا و نفسيا في نفس الوقت.

و تتوافق دراستنا مع دراسة (Muriithi et al, 2020) التي هدفت إلى تقييم العلاقة بين ثلاثة استراتيجيات مواجهة (استراتيجيات التعامل مع المشكلات، الدعم الاجتماعي و استراتيجيات التجنب) والاحترق النفسي بين الممرضات العاملات في مستشفى بومواني للولادة، و اظهرت نتائجها انه هناك علاقة إيجابية بين استراتيجيات التجنب و الإحترق النفسي .

كما تتفق دراستنا مع دراسة (Shin et al, 2014) ، التي أجري فيها تحليل بعدي Meta-analysis ل 36 دراسة ذات صلة لفحص العلاقات بين استراتيجيات المواجهة المختلفة و الأبعاد الثلاثة للإحترق النفسي، حيث توصلت نتائجها إلى ان استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال لها علاقة إيجابية مع الأبعاد الثلاثة للإحترق النفسي .

و أيضا تتفق دراستنا مع دراسة (Zeynep & BAGÇECİ, 2012) و دراسة (Georgiou & Fotiou, 2019) التي خلصت نتائجها إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة بين استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال و الأبعاد الثلاثة للإحترق النفسي .

كما تشير بعض الدراسات مثل دراسة (Wiese et al, 2003) إلى هناك بعض الانواع من استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال ، مثل البحث عن الدعم العاطفي، لها علاقة سلبية مع أعراض الإحترق النفسي .

**خاتمة :**

من خلال ما جاءت به الدراسة من نتائج حول الإحترق النفسي و علاقته بإستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى اعوان الحماية المدنية، فإننا نرى أن استخدام استراتيجيات المواجهة المناسبة سمة مهمة في الشخصية تقي الفرد من آثار الإحترق النفسي المختلفة و تجعله أكثر مرونة و تفاؤلا و له قابلية عالية للتغلب على مشاكل و ضغوط العمل التي تواجهه، خاصة و إن كان الأمر يتعلق بأشخاص عرضة للإحترق النفسي بإستمرار كأعوان الحماية المدنية، لذلك وجب الإهتمام بهذه الفئة من خلال إكسابهم إستراتيجيات مواجهة ضغوط تلعب دورا وقائيا كبيرا لصحتهم النفسية من الإحترق النفسي المستمر و ما يمكن أن يسببه من أعراض مرضية نفسية و جسدية .

## -التوصيات و المقترحات :

- في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يوصي الباحثان بما يلي :
- ايلاء أهمية لاستراتيجيات المواجهة وذلك للدور الكبير الذي يمكن أن تلعبه في الإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية .
  - عمل برامج ارشادية لتعديل استراتيجيات المواجهة لدى أعوان الحماية المدنية الذين يعانون من الإحتراق النفسي .
  - توفير أخصائي نفسي في مختلف وحدات و مراكز الحماية المدنية لمرافقة الأعوان في مختلف الضغوط و الوضعيات الضاغطة التي يواجهونها .
  - الاهتمام بتحسين ظروف عمل أعوان الحماية المدنية في مختلف الوحدات والمراكز للتخفيف من أعباء المهنة و الضغوط المؤدية إلى الإحتراق النفسي .
  - وضع برامج تدريبية لأعوان الحماية المدنية تركز على استعمال استراتيجيات مواجهة فعالة للتخفيف من المواقف الضاغطة خاصة في أوقات الراحة كممارسة الرياضة و الحصول على المساندة الإجتماعية...الخ.

## المراجع :

- ابو علام، رجاء محمود.(1998) ، مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية . مصر : دار النشر للجامعات
- بركات، زياد .(2010).الإستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الفلسطينية في محافظة طولكرم بفلسطين. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث، 11، 1-28.
- بن سالم، ايدير. (2019) . استراتيجيات التعامل مع الأحداث الصدمية و علاقتها بالصلاية النفسية (دراسة ميدانية على عينة الأعوان الحماية المدنية البويرة. أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف 2 . الجزائر .
- الحربي، نايف محمد.(2010).الرضا المهني وعلاقته بالاحتراق المهني في ضوء عدد من المتغيرات لدى عينة من المعلمين والمعلمات. اللقاء السنوي الخامس للجمعية السعودية لعلوم التربية والنفسية.
- زاوي، أمال .(2010). مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين الممارسين وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية. رسالة ماجستير. جامعة وهران . الجزائر .
- زاوي، قهواجي أمال . (2018) . الاحتراق النفسي عند المحامين الممارسين لمهنة المحاماة . مجلة جيل العلوم الإنسانية والإجتماعية ، 42 ، 87-106.
- سلامة، عبد العظيم ، و طه ، عبد العظيم حسين.(2006) . إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية . عمان : دار الفكر للنشر و التوزيع.
- سماني، مراد.(2012). إستراتيجيات التعامل Coping عند الذين يعانون من الإحتراق النفسي Burn out لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران. رسالة ماجستير. جامعة وهران.
- الشخابنة، أحمد عبد المطيع . (2010) . التكيف مع الضغوط النفسية دراسة ميدانية. الاردن : دار الحامد .
- شكري، مايسة محمد . (1999) . التفاوض و التشاؤم و علاقتها بأساليب مواجهة المشقة . دراسات نفسية، 9 (3) ، 387 - 416 .

- شعبي، نور الدين، و منصورى، مصطفى. (2016). الإحتراق النفسي وعلاقته بإستراتيجيات المواجهة لدى أساتذة التعليم المتوسط. الحوار الثقافى. 5(2). 440-433.
- عزوز، اسمهان . (2015). مصدر الضبط الصحى و علاقته بإستراتيجيات المواجهة و الكفاءة الذاتية لدى مرضى القصور الكلوي المزمنة. أطروحة دكتوراه ، جامعة باتنة . الجزائر .
- عسكر، علي ، و عبدالله ، أحمد عباس . (1988).مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية. مجلة العلوم الاجتماعية، 16(4) .
- عيسات، مريم . (2019). علاقة نمط الشخصية بإستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى مرضى السرطان. أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف 2 . الجزائر .
- عيسات، مريم . و واكلبي، بديعة . ( 2020 ). إستراتيجيات مواجهة الضغوط و علاقتها بالصلابة النفسية : دراسة ميدانية على عينة من اعوان الحماية المدنية بالبيورة . مجلة الجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية . 5(1) . 448-425 .
- قاشي، محمد . (2018). إستراتيجيات التعامل مع مصادر الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية . أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 2 . الجزائر .
- Amin, B., Rachid, C., Salah, A., Mebarek, D., & Mohammed, B. (2023). **Relationship between Coping Strategies and Burnout among Health and Safety Workers in an Algerian Refinery: The Moderating Role of COVID-19 Threat Perception.** *European Online Journal Of Natural And Social Sciences*, 12(1), pp. 8-22. Retrieved from <https://european-science.com/eojnss/article/view/6671>
- Cousson, F., Bruchon-Schweitzer, M., Quintard, B., Nuissier, J., & Rasclé, N. (1996, August). **French Adaptation of the Ways of Coping Checklist.** *Perceptual and Motor Skills*, 83(1), 104–106. <https://doi.org/10.2466/pms.1996.83.1.104>
- Georgiou, Y. S., & Fotiou, A. (2019, September 1). **Burnout and Coping Strategies among Private Fitness Centre Employees.** *Montenegrin Journal of Sports Science and Medicine*, 8(2), 33–38. <https://doi.org/10.26773/mjssm.190905>.
- Huang Q, An Y, Li X. **Coping strategies as mediators in the relation between perceived social support and job burnout among Chinese firefighters.** *Journal of Health Psychology*. 2022;27(2):363-373. doi:10.1177/1359105320953475
- Jeung, D. (2022). **Effect of emotional labor on burnout among Korean firefighters.** *Korean Association of Health and Medical Sociology*, 61, 31-49.

- Laurence Janot , Bergugnant Nicole Rascale(2008) ,**le stress des enseignants** ,Armand colin, paris ,p39.
- Lazarus R. S. & Folkman S. (1984). **Stress appraisal and coping**. Springer Publishing Company.
- LÉGERON, & CRISTOFINI. (2006). **Enquête sur le stress professionnel**. STIMULUS.  
[http://www.ogbl.lu/wp-content/uploads/2006/01/Enquete\\_sur\\_le\\_stress\\_2006.pdf](http://www.ogbl.lu/wp-content/uploads/2006/01/Enquete_sur_le_stress_2006.pdf)
- Maslach , C. & Jackson, S.E., (1984), **Burnout in organizational settings**, In Applied Social Psychology Annual, 5.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). **The measurement of experienced burnout**. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Muriithi, J. W., Kariuki, P. W., & Wango, G. M. (2020). **The Relationship between Coping Strategies and Burnout among Nurses at Pumwani Maternity Hospital**. *Asian Journal of Research in Nursing and Health*, 3(4), 28–40.
- Ovsyanik, O. A., Nesterova, A. A., & Sidyacheva, N. V. (2022, December 31). **Gender Features of Coping Strategies in Men and Women**. *RUDN Journal of Psychology and Pedagogics*, 19(4), 765–780. <https://doi.org/10.22363/2313-1683-2022-19-4-765-780>.
- Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). **Burnout: From Tedium to Personal Growth**. New York: The Free Press.
- Rashidi, N., Beigom Bigdeli Shamloo, M., & Kalani, L. (2022, September 21). **Correlation Between Stress and Coping Strategies Among Nurses Caring for COVID-19 Patients: A Cross-sectional Study**. *Trends in Medical Sciences*, 2(3). <https://doi.org/10.5812/tms-127413>
- Reddy, J., & Hunjan, U. G. (2019). **A neurobiological perspective on psychological stress**. *European Journal of Medical and Health Sciences*, 1(2). doi:10.24018/ejmed.2019.1.2.27
- Reith, T. P. (2018). **Burnout in United States healthcare professionals: A narrative review**. *Cureus*.
- Schute, N., Toppinen, S., Kalimo, R. & Schaufeli, W.B., (2000), **The factorial validity of the Maslach burnout inventory – general survey across occupational and organizational psychology**, 73.
- Selamoglu, A., & Camgöz Akdağ, H. (2023). **“Project burnout”: Proposing a new definition for burnout in the project management context with the purpose of supporting sustainable project economies**. *Environmental Research, Engineering and Management*, 79(1), 7-15.

- Shin, H., Park, Y. M., Ying, J. Y., Kim, B., Noh, H., & Lee, S. M. (2014). **Relationships between coping strategies and burnout symptoms: A meta-analytic approach.** *Professional Psychology: Research and Practice*, 45(1), 44-56.
- Wiese, L., Rothmann, S., & Storm, K. (2003, October 24). **Coping, stress and burnout in the South African police service in Kwazulu-natal.** *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(4).  
<https://doi.org/10.4102/sajip.v29i4.124>
- Young, P. M., Partington, S., Wetherell, M. A., St Clair Gibson, A., and Partington, E. (2014) **Stressors and Coping Strategies of UK Firefighters during On-duty Incidents,** *Stress Health*, 30, pages 366– 376.
- Zeynep, & BAĞÇECİ. (2012). **An Investigation into the Relationship between Burnout and Coping Strategies among Teachers in Turkey.** *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(12).  
[https://www.ijhssnet.com/journals/Vol\\_2\\_No\\_12\\_Special\\_Issue\\_June\\_2012/10.pdf](https://www.ijhssnet.com/journals/Vol_2_No_12_Special_Issue_June_2012/10.pdf)