

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص: علم النفس العيادي

أساليب مواجهة الاجهاد النفسي وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى
أعوان الحماية المدنية
دراسة ميدانية لعينة من اعوان الحماية المدنية بولاية مستغانم

مقدمة من طرف

الطالبة (ة): ميلود جمعية حورية

أمام لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
شرقي حورية	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا
حمزاوي زهية	أستاذ محاضر (أ)	مشرفا و مقرا
نزاي زهراء	أستاذ محاضر (ب)	مناقشا

السنة الجامعية 2022/2023

إمضاء المشرف بعد الاطلاع على التصحيحات

تاريخ الإيداع: 2023-07-04

أ. حمزاوي زهية



الإهداء

اهدي هذه المذكرة الى اعز ما عندي في هذه الدنيا الى من سهرت على راحتني وسعادتي

اليك أمي...

والى من سعي على تربييتي وتكويني اليك ابي

اطال الله في عمرهما ان شاء الله، وأقول لهما:

أنتم وهبتوني الحياة والامل والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة...

الى سندي في الحياة زوجي الكريم والذي كان يقدم لي يد العون والتشجيع طيلة هذه

الدراسة

كما لا أنسي جدتي واخوتي حفظهم الله لي ورعاهم.

شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"
صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم

الحمد لله على احسانه والشكر له على توفيقه وامتنانه ونشهد ان لا إله الا الله وحده لا شريك له تعظيما لشانه ونشهد ان سيدنا ونبينا محمد عبده ورسول الداعي الى رضوانه صلى الله عليه وعلى إله وأصحابه واتباعه وسلم.

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لي لإتمام هذا البحث المتواضع اتقدم بجزيل الشكر الى الوالدين العزيزين الذين اعانوني وشجعوني على الاستمرار في مسيرة العلم والنجاح.

كما أتوجه بالشكر الجزيل الى زوجي العزيز وعائلتي الثانية.

والى من شرفنتني بإشرافها على مذكرة بحثي " الأستاذة حمزاوي... " التي لا تكفي حروف هذه المذكرة لإيفائها حقها بصبرها الكبير، وعلى التوجيهات العلمية التي لا تقدر بثمن.

كما أتقدم بالشكر الجزيل الى جميع مستخدمي الحماية المدنية العاملين على مستوى مديرية الحماية المدنية ولاية مستغانم وعلى راسهم الاخصائي النفساني "فغلو حميد" و السيد وزاع سليم"، كما لا انسى السيد "عبد القادر طاري"، و السيد "عزيريه الشارف"

كما أتوجه بخالص شكر وتقدير الى كل من ساعدني من قريب او من بعيد على انجاز وإتمام هذا العمل.

الملخص:

تهدف الدراسة الى معرفة أساليب مواجهة الاجهاد النفسي بالاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية، وكذا معرفة مستويات الاجهاد النفسي والاحتراق النفسي لدى الأعوان.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية، تمثلت في 47 عون من فئة أعوان التدخل لدى أعوان الحماية المدنية بولاية مستغانم، وتم استخدام مقياس الاجهاد النفسي (لفتيحة بن زروال، 2001) ومقياس الاحتراق النفسي (لماسلاش). استخدمنا المنهج العيادي معتمدين في ذلك على الملاحظة والمقابلة العيادية، وهذا من خلال اختيار ثلاث حالات بطريقة قصدية. وقد خلصت الدراسة الى عدة نتائج نذكر منها ما يلي:

- هناك علاقة ارتباطية موجبة بين أساليب مواجهة الاجهاد النفسي والاحتراق النفسي؛
 - هناك مستوى عالي نوعا ما في الاجهاد النفسي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم؛
 - وجود مستوى منخفض في الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل.
 - لا يوجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل تعزى لمتغير السن؛
 - عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل تعزى لمتغير المستوى التعليمي؛
 - لا توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل تعزى لمتغير سنوات الخبرة المهنية؛
 - لا توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل تعزى لمتغير المهنة؛
 - يستخدم أعوان الحماية المدنية أساليب مختلفة ومتنوعة لمواجهة الاجهاد النفسي ولصد الاحتراق النفسي.
- الكلمات المفتاحية:** أساليب المواجهة؛ الاجهاد النفسي؛ الاحتراق النفسي؛ أعوان الحماية المدنية.

Abstract

The study aims to know the methods of coping with psychological stress and psychological burnout among the protection agents, as well as knowing the levels of psychological stress and psychological burnout among the agents.

The study relied on the descriptive and analytical approach, where the study sample was chosen randomly, represented in 47 agents from the category of intervention agents in the civil protection agents in the state of Mostaganem. We used the clinical approach, relying on observation and clinical interview, by selecting three cases in an intentional manner. The study concluded several results, including the following:

- There is a positive correlation between coping methods of psychological stress and burnout;
- There is a fairly high level of psychological stress among civil protection agents in Mostaganem Province;
- There is a low level of psychological burnout among the intervention agents.
- There are no differences in the level of psychological burnout among the intervention agents due to the variable of age.
- There are no differences in the level of psychological burnout among the intervention agents due to the educational level variable;
- There are no differences in the level of psychological burnout among the intervention agents due to the variable years of professional experience.
- There are no differences in the level of psychological burnout among the intervention agents due to the profession variable.
- Civil protection agents use different and varied methods to confront psychological stress and to prevent psychological burnout.

Keywords: coping methods; psychological stress; Psychological Burnout; Civil protection agents

قائمة المحتويات:

الصفحة	الموضوع
ا	الاهداء
ب	شكر وتقدير
ت	الملخص باللغة العربية
ث	الملخص باللغة الإنجليزية
ج	قائمة المحتويات
د	قائمة الجداول
ذ	قائمة الاشكال
5-1	مقدمة

أولاً: قائمة الموضوعات

الفصل الأول: تقديم الدراسة	
6	1-التعريف بمشكلة الدراسة
10	2-فرضيات الدراسة
11	3- اهداف الدراسة
11	4-أهمية الدراسة
12	5- دواعي اختيار الموضوع
12	6-المفاهيم الإجرائية
19-13	7-الدراسات السابقة
الفصل الثاني: أساليب المواجهة	
22	تمهيد
23-22	1-تعريفات أساليب المواجهة
25-24	2-أنواع أساليب المواجهة
29-25	3-تصنيف أساليب المواجهة
33-29	4-النماذج المفسرة للأساليب المواجهة
34-33	5-خصائص المواجهة
35	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الاجهاد النفسي	
38	تمهيد

40-38	1-تعريفات الاجهاد النفسي
42-40	2-مراحل الاجهاد النفسي
43-42	3-اعراض الاجهاد النفسي
46-43	4-نظريات الاجهاد النفسي
49-46	5-نماذج الاجهاد النفسي
50	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الاحتراق النفسي	
53	تمهيد
55-53	1-تعريفات الاحتراق النفسي
57-55	2-بعض المفاهيم المرتبطة بمفهوم الاحتراق النفسي
59-57	3-أسباب الاحتراق النفسي
60	4-ابعاد الاحتراق النفسي
64-61	5-نماذج مفسرة لاحتراق النفسي
57-65	6-نظريات المفسرة للاحتراق النفسي
58	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: أعوان الحماية المدنية	
71	تمهيد
72-71	1-تعريف أعوان الحماية المدنية
72	2-تعريف الحماية المدنية
72	3-المهام الأساسية للحماية المدنية
74-73	4-التنظيم الإداري و المحلي للحماية المدنية
75	5-الوحدة الرئيسية للحماية المدنية
78-76	6-برنامج العمل اليومي
78	7-الجانب الأمني للوحدة الرئيسية
79	خلاصة الفصل
الفصل السادس: الإجراءات المنهجية للدراسة	
81	تمهيد
81	I. الدراسة الاستطلاعية
82	II. الدراسة الأساسية
83	1-إجراءات تطبيق الدراسة
84	2-أدوات الدراسة

	1-2-مقياس الاجهاد النفسي
85	2-2-مقياس الاحتراق النفسي
92	8-الأساليب الإحصائية
	الفصل السابع: عرض و تفسير النتائج و مناقشة الفرضيات
96	تمهيد
96	1- عرض نتائج الفرضية الرئيسية
97	2-عرض نتائج الفرضية الفرعية الاولى
97	3-عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية
97	4-عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة
98	5-عرض نتائج الفرضية الفرعية الرابعة
98	6-عرض نتائج الفرضية الفرعية الخامسة
100	7-عرض نتائج الفرضية الفرعية السادسة
	ثانيا: تفسير النتائج ومناقشة الفرضيات
111	1-مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية
112	2-مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى
112	3-مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
113	4-مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة
114	5-مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة
115	6-مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الخامسة
116	7-مناقشة نتائج الفرضية الفرعية السادسة
116	8-مناقشة نتائج الفرضية الفرعية السابعة
120	خاتمة
120	المقترحات
	قائمة المراجع
	الملاحق

ثانيا: قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
1	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن.	88
2	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.	89
3	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية	90
4	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة.	91
5	يوضح معامل الارتباط بين أساليب مواجهة الاجهاد النفسي و الاحتراق النفسي.	96
6	يوضح احصائيات مستوى الاجهاد النفسي لدى أعوان الحماية المدنية	97
7	يوضح احصائيات مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية	97
8	يبين توزيع متوسطات الاحتراق النفسي لمتغير السن.	98
9	يبين اختبار تحليل التباين Anova	98
10	يبين اختبار T لعينتين مستقلتين	99
11	يوضح متوسطات الاحتراق النفسي لمتغير سنوات الخبرة	100
12	يوضح الانحراف المعياري الاحتراق النفسي لمتغير المهنة	100
13	يوضح سير المقابلات للحالة الأولى	102
14	يوضح سير المقابلات للحالة الثانية	105
15	يوضح سير المقابلات للحالة الثالثة	109

ثالثاً: قائمة الاشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
89	يوضح توزيع نسب افراد عينة الدراسة حسب متغير السن	01
89	يوضح توزيع نسب افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	02
90	يوضح توزيع نسب افراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية	03
91	يوضح توزيع نسب افراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة	04

مقدمة

مقدمة:

يعيش الفرد اليوم في بيئة متغيرة باستمرار، مما يصعب مواكبتها في كافة مجالات الحياة. والعالم أصبح كقرية صغيرة تتسم بمجموعة من الازمات حيث يصعب على الفرد التكيف معها. وفي ظل التطورات السريعة والمستمرة التي لها تأثير على الفرد من الناحية النفسية والاجتماعية وباعتبارها البيئة الطبيعية وجزء من هذه المجتمعات. فإنها ليست بمعزل عن ذلك حيث يتعرض الافراد لمستويات مختلفة من الضغوط والتوترات، قد تخلف اثار نفسية واجتماعية على كل فرد فيها، اذ كثيرا ما يواجه الافراد في المؤسسة لمواقف وظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطرابات والقلق والخوف والإحباط والغضب مما يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية وكذا على علاقتهم الاجتماعية، حيث يصبحون في حالة "اجهاد نفسي". ان عجز الفرد عن مواجهة هذه الضغوط او التعامل معها إضافة لاستمرارها الذي يؤدي الى الاحتراق النفسي والذي يظهر في سلوك الفرد وتصرفاته، ويعد حالة ارهاق جسدي وانفعالي نتيجة التعرض لوضعيات مشحونة انفعاليا.

ان ما يسمح بتسيير هذه الضغوط التي تواجه الفرد او التقلص من اثارها على الصحة النفسية هي أساليب المواجهة التي تعرف بانها كل المجهودات السلوكية والمعرفية والانفعالية التي تمكن من إدارة المطالب الداخلية والخارجية التي يقيمها الفرد بانها ترهق او تفوق إمكانياته وتصدي الاجهاد النفسي، وبالتالي لا تسمح لتفاقم حالته الى حالة احتراق نفسي.

و من خلال المعاينة الميدانية بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم، لاحظنا وجود ضغوطات نفسية على أعوان الحماية المدنية من خلال تدخلاتهم اليومية التي تشوبها مجموعة من العوامل المساعدة على الاجهاد النفسي، فعون الحماية المدنية معرض دائما الى ضغوطات نفسية بحكم مهنته النبيلة التي يزاولها يوميا ويواجه فيها كل الاخطار المتوقعة في حياة المواطنين اليومية، لأنه في خدمة الافراد و ممتلكاتهم. وشعار الحماية المدنية هو "الإنقاذ، التضحية او الموت"، ومن هذا الشعار نستنتج ان عون الحماية المدنية معرض لمجموعة كبيرة من

الضغوطات النفسية والمهنية والاجتماعية. وبناء على هذا تم تقسيم هذا العمل الى سبعة فصول، شملت ما يلي:

الفصل الأول تطرقنا فيه الى تحديد المشكل مع اقتراح الفرضيات، وذكر أهمية واهداف الدراسة، بالإضافة الى تحديد المفاهيم الإجرائية.

اما **الفصل الثاني** شمل أساليب المواجهة، حيث تناولت الطالبة التعاريف وأنواع، وتصنيفات أساليب المواجهة، وأبرز النماذج، والتطرق الى خصائص أساليب المواجهة.

اما **الفصل الثالث** تناولنا متغير الاجهاد النفسي، بداية تعريفات الاجهاد النفسي ومراحله واعراضه، ثم الالمام بأهم النظريات المفسرة والنماذج.

الفصل الرابع الذي تضمن الاحتراق النفسي، تناولنا اهم التعريفات والمفاهيم المرتبطة والأسباب والاعراض، النماذج ثم النظريات وفي الأخير مظاهر الاحتراق النفسي.

الفصل الخامس تطرقنا الى التحدث عن المديرية للحماية المدنية من حيث تعريفها ومهامها الأساسية، وتنظيمها، ثم تقديم الوحدة الرئيسية وبرنامج العمل وفي الأخير الجانب الأمني للوحدة الرئيسية.

الفصل السادس الذي يحتوي على الإجراءات المنهجية للدراسة، المتمثلة في الدراسة الاستطلاعية من اجل تحديد أدوات للدراسة ثم تليها الدراسة الأساسية مع تحديد المنهج ومجتمع الدراسة وعينة البحث الأساسية، وأخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الحالية.

الفصل السابع تضمن عرض نتائج الدراسة، وتفسير ومناقشة الفرضيات.

وأخيرا خاتمة واقتراح بعض المقترحات لإتمام جوانب أخرى تشبه دراستنا الحالية.

الفصل الأول

تقديم الدراسة

تقديم الدراسة

1- التعريف بمشكلة الدراسة

2- أسئلة الدراسة

3- فرضيات الدراسة

4- دواعي اختيار الموضوع

5- أهمية الدراسة

6- اهداف الدراسة

7- التعاريف الإجرائية

8- الدراسات السابقة

الإشكالية:

يحتل العمل مكانة بارزة في حياة الانسان لأنه يمثل النشاط الأساسي الذي يحقق له إشاعاته النفسية والاجتماعية، فالعمل يجعل الفرد يشعر بالثقة و الأمان، وهو عنصر مهم لتقدير الذات لدى الفرد ولتحقيق مكانته بين افراد المجتمع حيث يعرفه كولسون في سنة (1924) قائلاً بأنه: " الوظيفة التي يقوم بها الإنسان بقواه الجسدية و الخلقية لإنتاج الثروات و الخدمات مميزا بذلك ماذا نعني بالعمل؟، ما هي متطلباته؟، و ما هي أهدافه؟ في حين ربط هنري برغسون في كتابه التطور الخلاق، ربط العمل بالمنفعة لدى الإنسان قائلاً في ذلك أن: " العمل الإنساني يركز على خلق المنفعة (سعاد منصورى، 2004-2005، ص41) كما جاء في تعريف قاموس علم الاجتماع بمعناه العام يشير الى أي نشاط او جهد موجه نحو انجاز هدف معين.

في تعريف اخر نجد ان العمل ظاهرة إنسانية و اجتماعية شاملة على حد عبارة عالم الاجتماع والأنثروبولوجيا "ما رسال موس Marcel Mauss (1872-1950) ذات ابعاد متعددة منها البيولوجيا المتمثلة فيما يبذله الانسان من طاقة جسدية عند ممارسته للعمل، منها النفسي ذو الصلة الوثيقة بشخصية العامل و مختلف انفعالاته الكامنة و تفاعله مع مكان عمله و محيطه، منها الاجتماعي ذو الصلة بشبكة العلاقات التي تنسج بين الافراد الموجودين داخل مجالات العمل (عائشة التائب، 2011، ص 15)

فالعمل هو المسؤولية المترتبة على الفرد قيامه بمهنة معينة يلتزم بتطبيق مجموعة من القواعد لأدائها حتى يحصل على عوائد مالية، كما يمكن ان يكون هذا العمل عبارة عن نشاط فكري او عضلي كذلك يدوي او باستخدام الآلات في مؤسسة او خارجها مقابل منفعة مادية او معنوية.

وتعد مهنة أعوان الحماية المدنية من بين المهن المهمة و الضرورية في المجتمع، نظرا لما تحمله مهنة الحماية المدنية من معنى للتدخل الإنساني النبيل، و تحديات تجعل القائمين عليها

يبدلون العديد من الجهود التي تتمثل في انقاص الضحايا، و الحفاظ على الممتلكات العامة و الخاصة، و منه تنحصر مهمتهم الأساسية في ثلاث عناصر هامة الا و هي التوقع، التوعية و الإسعاف، كما عرف الحماية المدنية كل من "جمال حواش" و " عزة عبد الله" (2006، ص 350) بانها الوقاية من الاخطار الطبيعية و الصناعية و الحربية و التخفيف من نتائجها وتوحيد الجهود لمواجهة تلك الاخطار و العمل على استمرار عمل المرافق العامة و وضع الإجراءات و الاعمال المناسبة لحماية الأرواح والممتلكات العامة و الخاصة تحت كل الظروف، كذلك هي ضمن مهن التي يعاني مزاوليها من ضغط نفسي مستمر يصل الى الاحتراق النفسي الذي يظهر في شكل فقدان العامل لاهتمام بعمله و مرضاه ومستهدف لمختلف مظاهر و مؤشرات الاحتراق النفسي التي ترتقي في أحيان كثيرة الى ترك انعكاسات، و اثار وخيمة على الصحة النفسية و الجسمية للعون و على مستوى الأداء الذي يقومون به، اذ ينتابه شعور بالتشاؤم و تبرد المشاعر و اللامبالاة و الإهمال و قلة الدافعية و فقدان القدرة على الابتكار والابداع في مجال الحماية المدنية، إضافة الى كثرة الغيابات المتكررة و الغير مبررة، فهي أيضا لا تخلو من طابع الاجهاد، حيث تعتبر الاحتراق النفسي من المشاكل التي تتعلق بالإجهاد في مكان العمل، فقد بينت ماسلاش Mas Lach ان ظاهرة الاحتراق النفسي تصيب أصحاب المهن باختلاف اشكالها فتسبب لهم القصور و العجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب (احمد محمد، 2007، ص13) وأشارت كذلك الى ان جذور و أساس الاحتراق النفسي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية و التطورات التكنولوجية و الفلسفة الإدارية لتنظيم العمل، فهو عبارة عن ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي الى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات، و بالتالي فقدان الاهتمام بالعمل و الشعور بالتوتر النفسي اثناء أدائه (نوار، حشاني، 2015، ص182)

حيث يعتبر مفهوم الاحتراق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبياً، و يعتبر فرويد نبرجر
 freudenberg اول من استخدم هذا المصطلح في أوائل السبعينات للإشارة الى الاستجابات
 الجسمية و الانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية، الذين يرهقون انفسهم
 في السعي لتحقيق اهداف صعبة (احمد محمد، 2007 ص13).

الاحتراق النفسي حسب ماسلاش حالة انفعالية يفقد فيها العون احاسيسه و تعاطفه و احترامه
 إزاء الاخرين من جهة و من جهة أخرى يعايش العون الاحتراق النفسي كحالة ارهاق جسدي
 وفكري. اعتبر كل من ماسلاش و جاكسون الاحتراق النفسي مفهوم يتكون من ثلاث
 ابعاد: 1: الاجهاد العاطفي و يشير الى ان العمال الذين يصابون بالاحتراق النفسي تكون لديهم
 زيادة في الشعور بالتعب و الإرهاق العاطفي، 2: تبدل المشاعر: و يعني ان العمال يبدؤون
 في بناء اتجاه سلبي نحو العملاء المستفيدين من الخدمة، 3: الشعور بالنقص في
 الإنجاز: يتمثل في ميل العمال الى تقييم انفسهم سلبيا و الإحساس بانعدام الفاعلية امام
 الاخرين. (احمد محمد، 2007، ص14).

اذن فالاحتراق النفسي هو استنفاد للطاقة النفسية و الذي يحدث نتيجة المجهود الذي يبذله
 الفرد رغبة في تحقيق هدف معين وانتظار المكافاة و التعزيز حيث يعرف شيرنس cherniss
 بانه الانسحاب النفسي من العمل كاستجابة للضغوط الزائدة او عدم الرضا، كما يعرفه بانه
 أسلوب توافق يستخدم عندما تفشل جهود التوافق المباشرة مع الحدث (عبد القادر،
 راغب، 2010، ص10)

اذا اعتبر الاحتراق النفسي قريبا من الاجهاد الانفعالي، فانه يمثل احد مكونات الاحتراق النفسي
 حيث عرفه فرويد نبرجر وهو من الرواد في مجال بحث الاجهاد النفسي، بانه حالة سلبية
 يتعرض لها الفرد الذي يقع تحت ضغوط زائدة مستمرة، و التي لا يستطيع التكيف معها بطريقة
 مقبولة، و لهذا فتعدد مظاهره لتشمل الجانب النفسي و كذلك البدني مما يؤثر في صحة الفرد
 سلبيا (هلال حسين، 2014، ص15)

حسب بيرلمان و هارتمان فان الاجهاد النفسي هو استجابة للمثقة الانفعالية المزمنا التي تؤدي الى الاجهاد الانفعالي، وضعف الاهتمام بالبعد الإنساني في التعامل، إضافة الى نقص الكفاءة الشخصية وهما بذلك يرجعانه لما يعانيه الفرد من الضغوط النفسية شرط ان تكون هذه الضغوط مستمرة ، فقد أشار عسكر الى الاجهاد النفسي بانه حالة من الانهاك او الاستنزاف البدني الناتج عن التعرض للضغوط القوية و المستمرة، ويشمل مجموعة من المظاهر السلبية مثل التعب و الإرهاق و فقدان الاهتمام بالآخرين و بالعمل و الشك في قيمة الحياة و فقدان القدرة على الابتكار(هلال حسين،2014، ص16-17)

للتخفيف من اثار العوامل المجهدة التي يواجهها أعوان الحماية المدنية خلال تدخلاتهم اليومية، ومساعدتهم على السيطرة عليها، او تحملها و التكيف معها فيلجؤون الى استخدام مجموعة من الوسائل و سمي علماء النفس هذه الوسائل بأساليب المواجهة للحد من الضغوطات وتفاذي الاجهاد النفسي، ولكن هذه الأساليب قد تكون صحيحة و تعطي نتائج إيجابية، و قد تكون سلبية تزيد من عامل الضغط النفسي بسبب عدم ملائمتها للمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد.

فالمواجهة كما عرفها كل من لازا روس و لونيي Lazaros et lainier بانها مجموع العمليات التي يقوم بها الفرد كرد فعل على الاحداث التي تشكل خطر عليه، في محاولة منه للتخفيف من اثارها. هي مجموع المجهودات المعرفية و السلوكية التي تسعى الى التحكم و التخفيض من العوامل المجهدة الداخلية و الخارجية التي تهدد او تفوق طاقة الفرد(حديان خضرة،2015،ص182)

في تعريف لازا روس و فلتمان Lazaros et folk man 1984 المواجهة هي الجهود السلوكية و المعرفية المتغيرة باستمرار، و التي يتخذها الفرد في إدارة مطالب الموقف، و التي تم تقديرها من جانبه على انها مرهقة و شاقة، و تتجاوز مصادر الشخص و إمكانياته(حديان خضرة،2015،ص182))

على ضوء ما تقدم يمكن ان تحدد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية :

1. هل توجد علاقة ارتباطية بين أساليب مواجهة الاجهاد النفسي ومستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية؟

و تندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة تساؤلات فرعية هي:

1.1- ما مستوى الاجهاد النفسي لدى أعوان الحماية المدنية؟

1.2- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية؟

1.3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير السن؟

1.4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير المستوى

التعليمي؟

1.5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير سنوات

الخبرة المهنية؟

1.6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير المهنة؟

1.7- ما الأساليب التي يستخدمها أعوان الحماية المدنية لمواجهة الاجهاد النفسي؟

2/ فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: هناك علاقة ارتباطية بين أساليب مواجهة الاجهاد النفسي ومستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.

الفرضيات الفرعية:

- مستوى الاجهاد النفسي مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية.
- مستوى الاحتراق النفسي مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير السن.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير المستوى التعليمي.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير سنوات الخبرة المهنية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير المهنة.
- يستخدم أعوان الحماية المدنية أساليب المواجهة المركزة على المشكلة لمواجهة الاجهاد النفسي.

3/اهداف الدراسة:

- البحث عن العلاقة بين الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية و أساليب مواجهة الاجهاد النفسي.
- يسعى البحث الحالي للتعرف على مستوى الاجهاد النفسي و الاحتراق النفسي الذي يتعرض له أعوان الحماية المدنية.
- الكشف عن الأساليب التي يستخدمها أعوان الحماية المدنية لمواجهة الاجهاد النفسي.
- البحث عن فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغيرات (السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة و المهنة).
- التوصل الى نتائج عملية من خلال التأكد من صحة الفرضية المطروحة.

4/أهمية الدراسة:

- تبرز أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي نعالجه، و الأهداف التي نسعى الى تحقيقها.
- قلة عدد الدراسات، و البحوث التي تناولت العلاقة بين أساليب مواجهة الاجهاد النفسي و الاحتراق النفسي.
- أهمية الشريحة التي تناولتها البحث و هي شريحة الاعوان الحماية المدنية و التي تعاني من الضغوطات المهنية .

5/دواعي اختيار الموضوع:

- الاهتمامات الشخصية ذات الصلة بالموضوع و الطموح الذاتي في دراسته.

- أهمية الموضوع أساليب مواجهة الاجهاد النفسي و علاقتها بالاحترق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية كونه موضوع العصر.
- الحاجة الى مثل هذه الدراسات للتخفيف من حدة هذه المشاكل في القطاع.
- ظهور بعض السلوكات السلبية لدى أعوان الحماية المدنية كالاهمال و اللامبالاة و التكاسل في العمل و الهروب من تحمل أعباء العمل.

6/ المفاهيم الإجرائية:

أساليب المواجهة coping methods: الأساليب التي يستخدمها الفرد (أعوان الحماية المدنية) للتخلص من التوتر الناتج عن الضغوط وهي أساليب التعامل مع مواقف و أحداث الضاغطة، هذه الأساليب منها ما هو إيجابي و منها ما هو سلبي.

الاجهاد النفسي psychological stress: و يقصد به الحالة التي تصيب عون الحماية المدنية نتيجة عدم توافقه مع بيئة عمله و تعرضه لمجموعة من التوترات و المثيرات التي تفوق طاقته و إمكانياته. يشمل مقياس الاجهاد النفسي على (42) عبارة موزعة على أربعة ابعاد.

الاحترق النفسي Psychological Burnout: هو حالة نفسية يصل فيها عون الحماية المدنية الى الشعور بالاستنزاف و الإرهاق العاطفي و تكوين اتجاهات سلبية نحو الاخرين مع التقدير و التقييم السلبي لذواتهم. حيث اختارت الباحثة مقياس الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش، يتكون من ثلاث أبعاد في مجملها (23) فقرة.

الاعوان الحماية المدنية Civil protection agents: هم مجموعة من الافراد المكلفين بحماية الأشخاص و الممتلكات العمومية، اذ تعد من المرفقات التابعة للدولة و التي تقتضي التدخل السريع لتقديم المساعدة، ويعملون بطريقة الدوام الكامل أي بمواقيت عمل تتمثل في (24 ساعة عمل مقابل 48 ساعة راحة) عن طريق تناوب لفرق العمل، إضافة إلى أنهم ينتمون إلى السلك الشبه العسكري.

اجرائيا : يمثل أعوان الحماية المدنية في الدراسة الحالية الاعوان المرسمين الذين استكملوا فترة تربصهم و تكوينهم النظري و التطبيقي و موضوعين حيز الخدمة في الميدان، و يتراوح سنهم ما بين 20 و 50 سنة و يملكون خبرة مهنية تتراوح ما بين 5 و 25 سنة.

7-الدراسات السابقة:

الدراسات المتعلقة بالاحترق النفسي:

دراسة معروف محمد (2012-2013) حول اشكالية استراتيجيات التعامل مع الاحترق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي، دراسة ميدانية بثنائية تابعة الى مركز التوجيه و الارشاد المدرسي- ولاية تلمسان، هدفت الدراسة الى معرفة درجة انتشار الاحترق النفسي لدى اساتذة التعليم الثانوي و ايضا معرفة الابعاد الاكثر تأثيرا من ابعاد الاحترق النفسي في صفوف اساتذة التعليم الثانوي، تم اجراء الدراسة على عينة قوامها 305 استادا تتراوح اعمارهم بين (23 و 59)، و لاجل القيام بهذه الدراسة قد استخدم مقياس ماسلاش للاحترق النفسي الذي قننه الى البيئة العربية، كما طبق مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة ل "اندلر و باركر « Ciss »

توصل الباحث الى مجموعة من النتائج عامة كان من اهمها معرفة نسبة اساتذة التعليم الثانوي الذين يعانون من احترق نفسي مرتفع (07.22%) و نسبة الذين يعانون من احترق نفسي متوسط (44.26%) و نسبة الذين يعانون من احترق نفسي منخفض (48.52%) حسب مقياس مجموع العينة الكلية التي تم تمرير الاستبيان عليها، اما حسب التعريف الاجرائي للباحث (احترق متوسط فما فوق) فان نسبة الاحترق النفسي هي (51.48%) و هي مؤشرات تجعلنا نقف عن كبث على واقع الاحترق النفسي لدى اساتذتنا في مرحلة التعليم الثانوي بصفة خاصة و مدرسينا بصفة عامة.

كذلك التعرف على نسبة الاحتراق النفسي في جميع الأبعاد، إذ تم التوصل الى ان عينة الدراسة تعاني من اجهاد انفعالي يقدر ب(87.89%) و من نقص في الشعور بالإنجاز يقدر ب(70.70%) و من تبدل في الشعور يساوي (44.58%).

دراسة برقوق عبد القادر مجيدي محمد(2013) حول المعاناة في العمل كمسبب رئيسي للاحتراق النفسي على مستوى حكام كرة القدم، رابطة ورقلة الجهوية، و التي هدفت الى محاولة التعرف على مستوى الاحتراق النفسي عند حكام كرة القدم و توضيح العلاقة بينه و بين الخصائص الفردية للحكم (المؤهل العلمي، الاختصاص) كذلك تحديد اهم الأسباب التي تؤدي الى ظاهرة الاحتراق النفسي، تم اختيار العينة بطريقة قصدية عمدية بلغ عددها (132حكما) قد استخدم مقياس الاحتراق النفسي للحكم الرياضي (واينبرجر وبجي ريتشاردسون) كأداة جمع المعلومات، استعانوا بالمنهج الوصفي المسحي.

خلصت الدراسة الى نتائج منها، وجود مستوى متوسط للاحتراق النفسي عند الحكام، لا توجد فروق دالة احصائيا لمستوى الاحتراق النفسي عند الحكام تعزى لمتغير المؤهل العلمي. و اشارت دراسة شهرزاد نوار وسعاد حشاني (2015) التي هدفت الى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية، ببعض وحدات مدينة ورقلة بالجزائر، وذلك من خلال دراسة استكشافية على عينة مكونة من (78عونا) اختيار العينة بطريقة قصدية من أعوان الحماية المدنية، حيث طبقت عليهم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، متبعة المنهج الوصفي، اختلفوا حسب وضعيتهم الاجتماعية، سنوات الخبرة المهنية، ومستواهم الدراسية. توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

مستوى متدني من الاحتراق النفسي لدى العينة من الرجال الحماية المدنية، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى الى متغير الجنس و سنوات العمل. كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي ترجع الى متغير الحالة المدنية والاقدمية لدى أعوان الحماية المدنية.

الدراسات حول الاحتراق النفسي حاولت ربط موضوع الاحتراق النفسي مع بعض الامراض النفسية العميقة، منها دراسة هناء بوحارة (2019)، حيث هدفت الدراسة الى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي و علاقتها بالاكنتاب لدى أعوان الحماية المدنية بولاية عنابة، لتحقيق اهداف الدراسة و الإجابة عن فرضياتها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي و اختيار عينة عشوائية طبقية قوامها (358 عوناً)، حيث طبق عليها مقياس الاحتراق النفسي و مقياس الاكنتاب في العمل. وقد توصلت الباحثة الى ان كلما زاد الانهاك النفسي البدني كلما ازدادت شدة الاستجابة الاكنتابية لدى افراد العينة، و كلما ازدادت سلبية العلاقات تجاه الاخرين في العمل كلما اشتدت الاستجابة الاكنتابية لدى افراد العينة، بالإضافة الى غياب مظاهر الدعم النفسي الاجتماعي في العمل يؤدي الى استجابة اكلتابية عالية لدى افراد العينة.

دراسة مرزوقي محمد (2020) حول إشكالية الاحتراق النفسي عند العمال ذوو العقود محددة المدة، دراسة ميدانية بمجموعة من المؤسسات الجزائرية، هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الاجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، تدني الشعور بالإنجاز) لدى العمال ذوو العقود محددة المدة قد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع طبيعة الدراسة، حيث استخدم الباحث مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش (mbi) و الذي تم تطبيقه على عينة قوامها (187 عملاً)، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة المتكون من (568 عاملاً) مؤقتاً، حيث توصل الى مجموعة من النتائج كان من أهمها وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث، بالإضافة الى وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال ذوو العقود محددة المدة لمتغير طبيعة قطاع النشاط.

دراسات حول الاجهاد النفسي:

دراسة سليمان خويلدي (2014-2015) حول الاجهاد النفسي و انعكاساته على الدافعية الى الإنجاز لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بقسمي الاقتصاد و المحروقات بجامعة قاصدي مرباح-ورقلة، عينة قوامها 166 أستاذ اختارت بطريقة قصدية.

هدفت الدراسة الى معرفة هل يعاني الأستاذ الجامعي من الاجهاد النفسي و هل هذا الاجهاد انعكاس على دافعية الى الإنجاز إضافة ما اذا كان هناك فروق في درجة الاجهاد النفسي و درجات الدافعية الى الإنجاز لدى الأستاذ الجامعي وفق لمتغيرات (الجنس، الحالة العائلية، الاقدمية في العمل) اعتمد على المنهج الوصفي، ولتحقيق الأهداف اعتمد على المنهج الوصفي و استبيان الدافعية و مقياس الاجهاد النفسي المترتب عن العمل. قد توصلت الدراسة الى النتائج التالية: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة بين الاجهاد النفسي و الدافعية الى الإنجاز لدى الأستاذ الجامعي.

لا توجد فروق في درجات الاجهاد النفسي لدى الأستاذ الجامعي تعزى لمتغيرات (الجنس، الحالة العائلية، الاقدمية في العمل) توجد فروق في درجات الدافعية الى الإنجاز لدى الأستاذ الجامعي. دراسة لمياء جنادي (2018) تحت عنوان الاجهاد النفسي عند العاملين في ميدان التمريض، في هذا المقال حاولوا دراسة اعراض الاجهاد عند الممرضين في دراسة وضعية مقارنة بين الجنسين على عينة متكونة من (70) ممرضا و ممرضة اختارت بطريقة قصدية، معتمدة على المنهج الوصفي و قد اشارت النتائج الى وجود اعراض انفعالية و علائقية و جسدية يعاني منها الممرضون. و حسب دراسة قدوري يوسف (2021) حول مستوى الاجهاد النفسي لدى معلمي الطور الابتدائي، دراسة ميدانية في فترة انتشار فيروس كورونا.

هدفت الدراسة الى معرفة مستوى الاجهاد النفسي لدى معلمي الطور الابتدائي بمدينة غرداية في فترة انتشار فيروس كورونا و كذلك معرفة الفروق في مستوى النفسي بالنسبة للمتغيرين (النوع و الخبرة) ولتحقيق هذه الأهداف اعتمد على المنهج الوصفي و كذا استبيان الاجهاد النفسي، حيث تم اختيار العينة بطريقة عشوائية بسيطة، اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة هي ادراك المعلمون مستوى منخفض من الاجهاد النفسي - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاجهاد النفسي تعزى لمتغيرين (النوع والخبرة).

دراسات حول أساليب المواجهة:

دراسة قاجة رقية (2018) دراسة حول أساليب مجابهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، دراسة تحليلية بولاية ورقلة، هدفت الدراسة إلى معرفة الأساليب التي يستخدمها أعوان الحماية المدنية لمجابهة الضغوط المهنية ومدى اختلافها حسب الحالة الاجتماعية ورتبة العون، ولتحقيق هدف الدراسة اتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وللإجابة على أسئلة الدراسة تم بناء مقياس للقياس لأساليب مواجهة الضغوط الذي جرى تطبيقه على عينة الدراسة قوامها (100 عون) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من الوحدة الرئيسية لولاية ورقلة، وللتحليل بيانات الدراسة استخدمت الباحثتان المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين المتعدد، أظهرت النتائج ان الأساليب التي يستخدمها الأعوان حسب ترتيبها هي أسلوب للجوء إلى الدين وجاء أسلوب العزلة والانسحاب في المرتبة الثانية وأسلوب إعادة التقويم الإيجابي في المرتبة الثالثة، ويله أسلوب التعبير، وجاء أسلوب الاستسلام وأسلوب الاسترخاء في الرتبة الخامسة ويليه أسلوب حل مشكلات، وفي المرتبة السابعة أسلوب الانشغال الذاتي، ويله أسلوب لوم الذات والآخرين، وتوصلت نتائج الدراسة كذلك إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب المواجهة لدى الأعوان تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية و متغير الرتبة الوظيفية.

التعقيب عن الدراسات السابقة:

بعد اطلاع الطالبة على جملة من الدراسات السابقة السالفة ذكرها في مجال الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية، رات ان هناك تشابه و اختلاف بالدراسة الحالية حيث:

- تتفق الدراسات و دراستنا الحالية في البيئة التي أجريت فيها فهي بيئة عربية.
- اتفقت الدراسات مع الدراسة الحالية على متغير الدراسة.
- ربطت دراسة شهرزاد (2015) و دراسة هناء بوحارة (2019) بين الاحتراق النفسي و الحماية المدنية و هذا ما نجده قريب من الدراسة الحالية.

-انفتحت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة على هدف مشترك و هو معرفة المستوى الاحتراق النفسي باستثناء دراسة معروف محمد (2012-2013) التي هدفت الى معرفة انتشار الاحتراق النفسي.

-انفتحت الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي.

-انفتحت دراسة الحالية مع دراسة هناء بوحارة و شهرزاد فوار في عينتهم حيث تم تطبيق الدراسة على عينة من أعوان الحماية المدنية، باستثناء دراسة معروف محمد الذي طبق الدراسة على عينة من أساتذة التعليم الثانوي و دراسة مزروق محمد الذي قام بدراسة على عينة من العمال ذوو العقود محددة المدة، و دراسة برقوق عبد القادر اقام الدراسة على عينة من حكام كرة القدم.

-استخدمت الدراسات السابقة مقياس الاحتراق النفسي كأداة لجمع البيانات، باستثناء دراسة معروف محمد استخدم مقياس الاحتراق النفسي و مقياس استراتيجيات التعامل، و دراسة هناء بوحارة استخدمت مقياس الاحتراق النفسي و مقياس الاكتئاب.

-انفتحت الدراسة الحالية بدراسة مزروق محمد و هناء بوحارة في اختيار العينة بطريقة عشوائية، باستثناء دراسة برقوق عبد القادر و شهرزاد حيث استخدمتا الطريقة القصدية.

اما فيما يخص الاختلاف الموجود بينهم فهم بعدد افراد العينة، حيث اعتمدت الباحثة شهرزاد فوار و سعاد حشاني عينة قوامها 78 عوناً، و اعتمد الباحث معروف محمد على عينة قوامها 305 أستاذاً، اما الباحث مزروق محمد فقد كانت العينة مكونة من حوالي 187 عاملاً، الا ان دراستنا الحالية فقد اعتمدت على 47 عون من الحماية المدنية.

اما في مجال الاجهاد النفسي وجدت الباحثة:

-اتفاق على متغير الدراسة مع دراسة سليمان خويلدي (2014-2015) و دراسة لمياء جنادي و قدوري يوسف.

- انفتحت الدراسة الحالية مع دراسة قدوري يوسف في اختيار العينة بطريقة عشوائية، باستثناء دراسة سليمان خويلدي و لمياء جنادي استعانوا بالطريقة قصدية.
- استخدمت الدراسات السابقة مقياس الاجهاد النفسي كأداة لجمع البيانات.
- اما في مجال أساليب المواجهة وجدت الباحثة اتفاق كبير مع دراسة قاجة رقية (2018) من ناحية عينة الدراسة المتمثلة في أعوان الحماية المدنية، كذلك المنهج المستخدم المنهج الوصفي و هدف الدراسة.
- مما لا شك فيه ان الدراسة الحالية استفادت كثيرا مما سبقها من دراسات ،حيث حاولت ان توظف كثيرا من الجهود السابقة للوصول الى تشخيص دقيق للمشكلة و معالجتها بشكل شمولي، و من جوانب الاستفادة العلمية للدراسات السابقة ما يلي:
- استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول الى صياغة دقيقة للعنوان البحثي الموسوم ب "أساليب مواجهة الاجهاد النفسي و علاقتها بالاحترق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية"
- استفادت الدراسة الحالية من جميع الدراسات السابقة في الوصول الى المنهج الملائم للدراسة، و في صياغة أدوات الدراسة، كذلك في تحديد المفاهيم الإجرائية.
- استفادت الدراسة الحالية من دراسة معروف محمد و سليمان خويلدي في اثناء الاطار النظري.

الفصل الثاني

أساليب المواجهة

تمهيد

1-تعريفات أساليب المواجهة

2-أنواع أساليب المواجهة

3-تصنيف أساليب المواجهة

4-النماذج المفسرة للأساليب المواجهة

5-خصائص المواجهة

خلاصة الفصل

تمهيد:

في ظل الضغوطات التي يتعرض لها الفرد وللحد من تأثيرها يسعى الى توظيف أساليب سلوكية و معرفية لتسيير الضغوط و التي تعرف باسم أساليب المواجهة و استراتيجيات المواجهة و التي تعتبر من بين اهم الحلول للسيطرة على الضغط، و التي تتجلى أهميتها في حماية الفرد من تبعات الضغوط المهنية على صحته النفسية و الجسدية، لضمان أداء وكفاءة مهنية تنعكس إيجابا على مساره العملي.

1) **تعريفات أساليب المواجهة:** هناك إشكالية واضحة وتباين شديد بين اراء العلماء والباحثين في العديد من الجوانب التنظيرية والمنهجية المفهوم المواجهة coping و التي يأتي في مقدمتها، الاتفاق على تسمية محددة له، حيث يطلق العلماء العديد من التسميات و لاصطلاحات عند الإشارة الى هذا المفهوم، مما يخلق جدل شديد بين العلماء، و صعوبات بالغة في دراسة المفهوم و إمكانية قياسه.

ف نجد ان العلماء والباحثين عبروا عنه بمسميات عديدة، فيسميها البعض "ليات المواجهة coping Mechanisms"، و يسميها اخرون "استراتيجيات المواجهة coping strategies"، و يطلق عليها البعض "مهارات المواجهة coping skills"، و يسميها اخرون "أساليب المواجهة coping styles"، و "عمليات المواجهة coping process"، و "قوة المواجهة coping power"، و العديد من التسميات الأخرى. و يعد مصطلح coping خاصة هو المفهوم الأكثر صعوبة في تحديد مسمي محدد له، فيترجمه بعض الباحثين تحت مسمى "المواجهة" مثل *حسن مصطفى* (2006)، و يترجمه الاخرون تحت مسمى "التعامل" مثل *جمال تقاحة و عبد المنعم حسيب* (2002)، و يترجمه اخرون تحت مسمى "التعايش" مثل *هناء شويخ* (2004) (محمد اللبان، 2020، ص 171)

و بالرغم من التعددية الواضحة في تسمية هذا المفهوم الا ان جميعها تعبر عن معنى واحد وهو سعي الفرد لمواجهة الضغوط النفسية و التخلص منها، و التغلب على أزمات الحياة واحداثها الضاغطة وتبعاتها السلبية، و تجنب الكثير من اثارها السلبية على صحته النفسية والجسمية و بناء واقع اكثر ايجابية.

هذا و قد ترتب على هذا التباين و الاختلاف وجود قدر هائل من التعريفات لمفهوم المواجهة، نذكر منها الاتي:

يعرف معجم مصطلحات الطب النفسي سلوكيات المواجهة coping behavior باعتبارها مجموعة من الميكانيزمات و الاليات السلوكية التي يستخدمها الفرد للتوافق مع المواقف الضاغطة (محمد اللبان، 2020، ص171).

يعرف هريدي أساليب المواجهة بانها كافة جهود الفرد المعرفية و الانفعالية و النفس حركية، والبيئة شخصية، التي يسعى الفرد من خلالها الى التصدي للمواقف الضاغطة للتخلص منها، او لتجنب اثارها السلبية (مادية و معنوية)، او التقليل منها بهدف المحافظة قدر الإمكان على توازنه الانفعالي، و تكيفه النفسي و الاجتماعي.

اما (قاموس كمبريدج 1995) فيعرفها على انها القدرة على التعامل بنجاح مع الموقف الصعب، او الحظ السيء/العائر (محمد القبي، 2018، ص439)

و يعرف كل من فولكمان و لازاروس (1984): أساليب المواجهة على انها تغيرات معرفية متسقة، و جهود سلوكية متغيرة و مستمرة، لتنظيم متطلبات داخلية او خارجية تدرك بانها شديدة الوطأة و مرهقة و تتجاوز إمكانيات الفرد (محمد اللبان، 2020، ص171)

كما تعرفها هناء شويخ (2007): بانها استعداد عام او ميل عام للتعامل او معالجة الاحداث المثيرة للمشقة بطريقة مميزة للفرد عن غيره من الافراد (محمد اللبان، 2020، ص

(172)

كما يرى COX (1985) بان المواجهة هي صورة من سلوك حل المشكلة تتضمن مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية و السلوكية التي يستخدمها الفرد في التعامل مع احداث الحياة الضاغطة التي يتعرض لها و مع الخبرات الانفعالية الناتجة عنها.

و يعرف Dantchev (1989) المواجهة كمجموع المجهودات المعرفية و السلوكية لمواجهة و تحمل المتطلبات الداخلية و الخارجية التي تهدد او تفوق طاقة الفرد.

و يضيف callan (1993) بان المواجهة في بيئة العمل هي جهود يبذلها الفرد للحصول على معلومات تزيد من قدراته على التنبؤ بالموقف و تساعده على ادراك الضغط في التعامل مع المشكلات التي تحدث في المستقبل.

و يعد ferreri (2002) المواجهة كطريقة يفكر بها الفرد و يسلكها لايجاد حلول للجوانب السلبية لمواقف ما ضاغط في العمل(طايبي نعيمة،2012،ص136-137)

و يشير علي عسكر(2003): الى أساليب المواجهة باعتبارها الأساليب التي يواجه بها الفرد احداث الحياة اليومية الضاغطة، و التي تتوقف مقوماتها الإيجابية او السلبية نحو الاقدام او الاحجام طبقا لقدرات الفرد و اطاره المرجعي للسلوك و قدرته على تحمل احداث الحياة اليومية الضاغطة، و طبقا لاستجاباته التكيفية نحو مواجهة هذه الاحداث دون احداث اية اثار سلبية جسدية او نفسية عليه(محمد اللبان،2020،ص171)

2) أنواع أساليب المواجهة: هناك نوعان من أساليب المواجهة هما:

1-أساليب بيولوجية: قد يؤدي تعرض الكائن الحي للمثيرات الى اختلال اتزانه الكيميائي و الحيوي الذي كان قائما قبل تعرضه لهذه المثيرات، و في هذه الحالة يسعى لاتخاذ استجابة معينة تعيد اليه حالة الاتزان السابقة، فتعرض العين مثلا لضوء يغير من الحالة الكيميائية لشبكة العين نتيجة سقوط الضوء عليها، و هذا التغيير الكيميائي يتحول الى تغيير كهربوي و شحنة كهربوية ينقلها العصب البصري الى المخ لإتمام عملية الابصار، و لكن اذا ما تعرضت العين لضوء مبهر شديد يكون التغيير الكيميائي الناتج شديدا هو الاخر بحيث يحدث الما و

يعرض شبكة العين للخطر و في هذه الحالة يسعى العضو -العين- الى إزالة الألم الناتج في محاولة استعادة اتزانه مرة أخرى و ذلك بغلق جفن العين لأبعاد تأثير المثير الذي ادي الى اختلال حالة الاتزان، و لا تتوقف عملية الاتزان البيولوجي على جزء بعينة من جسم الانسان و لكن تكاد جميع الخلايا تعمل حتى تحقق لنفسها قدرا من الثبات الداخلي يساعدها على القيام بوظائفها(محمد القبي،2018، ص 445)

2-أساليب نفسية: هي أساليب التي يقوم بها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة بصرف النظر عن نجاح هذه الأساليب و فعاليتها او عدم نجاحها. و هي تنقسم الى قسمين:

(أ) - أساليب شعورية: و هي الأساليب التي تتم بوعي و ادراك من قبل الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة، مثل طلب النصيحة والمشورة من الاخرين، و جمع معلومات اكثر عن المواقف، و طلب المساعدة من شخص ما.

(ب) - أساليب لا شعورية: و هي الأساليب التي تؤدي الى تشويه و مسخ الحقيقة حتى يتخلص الفرد من حالة التوتر و القلق الناتجة عن المواقف الضاغطة.

فقد تنبه فرويد الى هذا النوع من الأساليب حيث اعتقد ان ميكانيزمات الدفاع تساعد الناس على خفض القلق حينما يواجهون مواقف تثير التهديد(محمد القبي،2018،ص445)

و يذكر (علي عسكر،1998) نوعين من أساليب المواجهة هما:

- أساليب معرفية: تتضمن التنظيم الانفعالي، و إعادة البرمجة الذهنية من خلال التوقف الفوري، و إعادة التفكير، و التصور الذهني، وإعادة ترتيب الأفكار، و التدريب و الإعادة.
- أساليب سلوكية: تتمثل في أساليب ذهنية، بدنية تستخدم للوصول الى حالة من الاسترخاء البدني و الذهني و تتضمن التأمل، الاسترخاء التقدمي، و التدريج.

3) تصنيف أساليب المواجهة: لا يوجد الى حد الان اتفاق واضح حول عدد معين لأبعاد المواجهة، حيث تختلف النماذج الحالية في عدد الأساليب التي تضمها، فهناك من يحددها ببعدين و هناك من يحددها الى سبعة ابعاد و اخر الى ثمانية ابعاد. و هذا الاختلاف مرجعه

أساسا الى تعدد الأساليب المتبعة من طرف الافراد ولدي الفرد الواحد باختلاف المواقف الضاغطة و طبيعتها و شدتها و نحاول ان نذكر اهم التصنيفات شيوعا:

تصنيف فليتشير و سالس (fletcher, sales 1985) :

توصلت اعمالهما الى تصنيف اساسين للمواجهة

أ- المواجهة الجنبية: وهي أساليب سلبية و استسلامية مثل التجنب و التهرب و النفي و التقبل الطوعي.

ب- المواجهة اليقظة: و هي أساليب نشطة منها: البحث عن المعلومات و مخططات لحل المشكل و الدعم الاجتماعي.

تصنيف فولكمان و لازاروس (1980): قدم نوعين من أساليب المواجهة هما:

المواجهة المتمركزة حول المشكلة:

عبارة عن الجهود التي يبذلها الفرد لتعديل العلاقة الفعلية بين الفرد و البيئة، فيحاول من خلالها تغيير انماطه السلوكية او تعديل الموقف الضاغط.

تهدف هذه الأساليب الى خفض متطلبات الوضعية الضاغطة او زيادة مصادر الفرد الشخصية و قدراته الخاصة حتى يتمكن من مواجهة الموقف الضاغط.

و قد حدد لازاروس و فولكمان (1984) شكلين للمواجهة المتمركزة حول المشكلة و هما:

- جمع المعلومات.

-اتخاذ إجراءات لحل المشكلة.

حيث ان الفرد في مواجهة الوضعية الضاغطة يقوم بجمع المعلومات و اتخاذ الإجراءات المناسبة من خلال وضع خطة للاستجابة وفق متطلبات المشكل للتخفيف من شدة الموقف الضاغط او التحرر منه و إيقافه.

يتبين مما سبق ان جمع المعلومات يساعد في الكشف عن طبيعة المشكل و العناصر الغامضة مما يؤدي الى إيجاد استجابة مناسبة و ملائمة لحل المشكلة(محمد القبي،2018،ص447)

المواجهة المتمركزة حول الانفعال: تشير الى الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم الانفعالات الناتجة عن الموقف الضاغط.

و من بين الأساليب المتبعة في هذه الاستراتيجية نجد:

التجنب: هو تحويل الانتباه عن الوضعية الضاغطة من خلال استعمال بدائل تتمثل في نشاطات سلوكية (رياضة)، او نشاطات معرفية (التفاز، القراءة)، و هذه الوسائل ذات فعالية نسبية و هي تختلف عن الهروب الى سلوكيات خطيرة مثل: اللجوء الى الكحول او التبغ والمخدرات.

الانكار: تشبه أساليب الهروب حيث تعمل على تأجيل المشكلة حيث يسعى الفرد لتغيير المعنى الحقيقي للوضعية الضاغطة بتجاهل خطورة الموقف او رفض الاعتراف بما حدث فعلا.

تصنيف موس (1986) فقد صنفها الى:

-**الأساليب الاقدامية:** هي الأساليب التي يوظفها الفرد في اقتحام المواقف الضاغطة وتجاوز اثارها، و ذلك من خلال الأساليب الإيجابية التالية:

_ التحليل المنطقي للموقف الضاغط: و ذلك من اجل فهمه و الاستعداد الذهني له و لمخلفاته.
_ إعادة التقييم الإيجابي للموقف: حيث يحاول الفرد معرفيا استجلاء الموقف و إعادة بنائه بطريقة إيجابية مع محاولة تقبل الواقع كما هو.

البحث عن المعلومات المتعلقة بالموقف الضاغط: من الافراد او مؤسسات المجتمع المتوقع ارتباطها بالموقف الضاغط.

_ اسلوب حل المشكلة: للتصدي لازمة بصورة مباشرة.

-**الأساليب الاحجامية:** يوظفها الفرد في تجنب المواقف الضاغطة و الاحجام عن التفكير فيها، و ذلك من خلال الأساليب التالية:

_ الاحجام المعرفي: تجنب التفكير الواقعي و الممكن في الازمة.

_ التقبل الاستسلامي: ترويض النفس على تقبل الازمة.

_ البحث عن المكافآت البديلة: عن طريق المشاركة في أنشطة بديلة و الاندماج فيها بهدف توليد مصادر جديدة للإشباع و التكيف بعيدا عن مواجهة الازمة.

_ التنفيس الانفعالي: و هو التعبير لفظيا عن المشاعر السلبية الغير سارة او فعليا عن طريق المجهودات الفردية المباشرة لتخفيف التوتر (ص449)

ووصف جراشا (Crasha, 1983) أساليب المواجهة الى نوعين هما:

-أساليب مواجهة لاشعورية: و يتمثل ذلك في الحيل الدفاعية اللاشعورية التي تستخدم لخفض القلق و الصراعات النفسية لدى الفرد.

-أساليب مواجهة شعورية: التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الضغوط من خلال القيام بمحاولات سلوكية و معرفية للتغلب على الضغوط (ص450)

تصنيف كوكس و فيرجيسون (Ferguson, Coxen, 1996)

حيث يصنفان أساليب و استراتيجيات مواجهة الضغوط الى نوعين و هما:

ا- **أساليب مواجهة تنشأ داخل الفرد:** تستهدف التعرف على استراتيجيات المواجهة الأساسية التي يستخدمها الفرد في أنواع معينة من المواقف الضاغطة الفروق الفردية. و تصف استراتيجيات المواجهة داخل الفرد عملية المواجهة و ذلك عن طريق تحديد الأفكار والاستجابات السلوكية لدى الفرد عبر المواقف الضاغطة المختلفة و المواقف غير الضاغطة و تستند على فكرة مفادها ان الفرد لديه حصيلة او ذخيرة من الخبرات في مواجهة المواقف الضاغطة و انه يختار منها اعتمادا على حاجاته و مطالب الموقف.

ب- **أساليب مواجهة تنشأ بين الافراد:** تحاول هذه الأساليب فهم مسالة الاختلاف و الاتساق في عمليات المواجهة و ذلك من خلال حاصل جمع درجات المواجهة لنفس الافراد عبر أنواع مختلفة من المواقف الضاغطة، و الهدف الذي يكمن وراء ذلك هو التعرف على الأساليب الرئيسية التي يستخدمها الافراد و تحديد استراتيجيات المواجهة المألوفة لديهم عبر أنواع مختلفة من المواقف الضاغطة (محمد القبلي، 2018، ص450)

اما طه عبد العظيم حسين (2002) فقد صنفها الى ثلاث أنواع رئيسية:

_ التخطيط و السعي لحل المشكل مقابل الانكار و الهروب من المشكلة.

_ المساندة الاجتماعية في مقابل المواجهة الدينية.

_ أساليب مواجهة على المستوى المعرفي في مقابل أساليب انفعالية.

اما تصنيف هالة عطية (2008) فقد صنفت أساليب المواجهة الى:

1-الأساليب الإيجابية: هي تلك الأساليب التي يتعامل بها الفرد مباشرة مع المشكلة بصورة واقعية عقلانية محاولا الوصول الى حل لهذه المشكلة من خلال معرفة الأسباب الحقيقية للمشكلة و الاستفادة من الخبرات السابقة للفرد و الاخرين اقتراح البدائل و الحل و اختيار البديل المناسب، و تتضمن هذه الأساليب: أسلوب التركيز على حل المشكلة تقليل حدة القلق المصاحب للمشكلة، الاعتماد على مساعدة الاخرين.

2-الأساليب السلبية: هي تلك الأساليب التي تاخذ الفرد بعيدا عن المشكلة، تفوق قدراته وطاقاته و انها ليس لها حل مما يجعله يشعر بالضيق و القلق و الانزعاج و التوتر، و تتضمن هذه الأساليب أسلوب الاستسلام، تانيب الذات، التنفيس الانفعالي(محمد القبي،2018، ص451)

4) النماذج المفسرة للأساليب المواجهة:

4_1 النموذج التفاعلي للازروس و فولكمان: جاء النموذج التفاعلي للازروس و فولكمان كرد على النموذج التحليلي و اعتبرا هذا النموذج قاعدة انطلقا منها، مركزين بالبحث في الخصائص الفردية بعلاقتها مع الوضعيات الضاغطة، و تسمى أيضا بنظرية التعاملات التقييمية من اجل مواجهة الضغوط يتم تقييم الحدث الضاغط سواء كان خارجيا او داخليا وفق مرحلتين: المرحلة الأولى تشير الى ان الموقف هو خطير ام لا و في حالة التهديد و الخطر ينتقل الى المرحلة الثانية بحيث تكون للفرد القدرة على المواجهة باستعمال استراتيجيات حل المشكل او استراتيجيات الانفعال، و بالتالي غياب الضغط. اما اذا لم تكن للفرد القدرة

على استعمال هذه الاستراتيجيات فانه لن يتمكن من مواجهة الضغط، فيصبح الفرد في خطر بسبب تهديد و بقاء الضغط.

ان طريقة ادراك موقف الضغط و الحلول الممكنة تحدد جزءا كبيرا من استجابات الفرد للضغط و قد طور لازاروس و فولكمان (1966-1975) نموذجا يظهر فيه أهمية عملية التقييم الذي يجربه الفرد عندما يواجه موقفا ضاغطا.

فحسب هذا النموذج تمر عملية المواجهة بمراحل معرفية مختلفة و أهمها ما يلي:

1-مرحلة الحدث الضاغط: يواجه الانسان في حياته اليمية مواقف و احداث ضاغطة تستدعي الكثير من الجهد لمواجهةها و التغلب عليها، و قد تنطوي على هذه المواقف و الاحداث صعوبات صحية اذا تم استعمال استراتيجيات معرفية سلوكية غير فعالة لمواجهةها.

2-مرحلة التقييم: المواجهة اذا هي عملية مستدامة و متغيرة حيث لا يمكن اختزالها الى ظاهرة خطية من نوع مثير_ استجابة فهي تتكون من مجهودات معرفية، و سلوكية باستمرار و تتحدد بناءا على تقييم الموضوع (الفرد) لعلاقته مع محيطه (بيئته).

التقييم هو عملية ادراكية مستمرة يقوم من خلالها الفرد بتقييم الوضعية الضاغطة (التقييم الولي) و مصادره للتعامل مع هذه الضغوط و مواجهتها (التقييم الثاني) و كل تعديل للعلاقة بين الفرد و بيئته قد يؤدي الى إعادة تقييم الوضع و مصادر الفرد المتاحة. فعليه فان استراتيجيات المواجهة مرتبطة بالتقييم الذي يقوم به الفرد للحدث و مطابقة الحيل لكي يستجيب.

2-1 التقييم الاول: هو تقييم الوضعية المنفرة حيث يتسائل عن طبيعة و معنى الموقف وما هو تأثيره عليه، طريقته في تقييم الوضع تعتمد على معارفه و انفعالاته الخاصة، نفس الحدث يمكن تقييمه من قبل اشخاص بطرق مختلفة فيقيمه البعض على انه فقدان (عاطفي، مادي، جسدي) و يكون مصحوب بالحزن، العار او الغضب و يمكن ان يقيم على انه تهديد (خسارة محتملة) و يكون مصحوب بالحصر (القلق) و الخوف و يمكن اعتباره هذا الأخير تحديا و يكون مصحوب بالاثارة، و الفخر، و السعادة.

2-2 التقييم الثانوي: الفرد إزاء هذا الوضع يتسائل ماذا بإمكانه فعله لمواجهة هذه الوضعية

او التعامل معها؟ باي مصدر و أي استجابة يوظف؟ و ما مدى فعالية هذه المحاولات؟
يمكن النظر في العديد منها و مقارنتها و اختيارها (البحث عن معلومة، وضع مخطط عمل،
التعبير عن الانفعالات، طلب مساعدة او نصيحة، تجنب المشكل، الترويح عن النفس، التقليل
من الوضعية).

من حيث المبدأ، يفكر الفرد في وجود مصادر كافية للسيطرة على الوضعية يستخدم
استراتيجيات بهدف مواجهتها و في حال عدم القدرة على السيطرة على الوضعية يحاول الفرد
تعديل نفسه فيدعمها بشكل فض للسيطرة على الوضعية.

وتحدث عملية التقييم هذه كما يرى بيك (1976) بصورة تلقائية و الية و دائمة و سريعة،
حتى ان الفرد لا يشعر بها أحيانا أي انها عملية اوتوماتيكية تظهر على شكل عادة بعد فترة
من الممارسة الحياتية.

3-مرحلة المواجهة: في هذه المرحلة يلجا الفرد الى استعمال استراتيجيات معرفية او سلوكية
لمواجهة الموقف الضاغط.

4-مرحلة نتائج المواجهة: هنا تتحدد مدى تاثير استراتيجيات المواجهة على كل من النشاط
الانفعالي و المعرفي والفزيولوجي، و السلوكي و تتوقف استجابة الفرد التوافقية للموقف الضاغط
على مدى نجاحه في استعمال استراتيجيات مناسبة للتغلب عليه.

4_2 النموذج الحيواني: في النموذج الحيواني المواجهة تقتصر بالضرورة على الاستجابات
السلوكية الفطرية و المكتسبة لتصدي لتهديدات الحيوية: المتمثلة في الهروب، التجنب او
الهجوم، تتحدد قيمة هذه السلوكات حسب الوضعية المثارة مثلا الفئران الموضوعة في قفص
في جزئين منفصلين (الفئران الموضوعة في احد الأجزاء تتعرض لصدمات و الأخرى لا
تتعرض لاي شيء، تتعلم الفئران بسرعة الهروب للجزء الاخر بمجرد سماع الجرس الذي ينذر

بصدمة أخرى). ان معيار فعالية المواجهة تكمن في تسيير الوضعية الضاغطة او خفض النشاط النفسي الناتج عن تلك الوضعية.

اكد اروسين (ursin 1980) ان التعزيزات الإيجابية تساعد الحيوان و كذا الانسان على تعلم كيفية التحكم في التوتر، لكن نظرية الانتقاء الطبيعي لم تتعمق في شرح مختلف الاستراتيجيات المستخدمة من قبل الفرد، حيث تقتصر على الاستجابة السلوكية المكتسبة و الفطرية.

هذا النموذج جعل الانسان في منزلة الحيوان متناسيا في ذلك الجانب المعرفي و هي الملكات العقلية التي تميز الانسان عن الحيوان فالسلوك البشري قبل ان يقوم بهذا السلوك فان المعالجة المعرفية له تتم عبر الدماغ الذي يعطي إشارات بتنفيذ السلوك بالإضافة الى ذلك فمعظم السلوكات التي تبدر من الحيوان فهي فطرية أي خام(مزياني عائشة،2022،ص119)

4_3 النموذج التحليلي: يعتبر تفسير استراتيجيات المواجهة من قبل علماء التحليل النفسي ذو شقين هما :

4_3_1- نموذج اليات الانا الدفاعية: في نموذج سيكولوجية الانا تظهر المواجهة كدفاعات للانا و هي تعني مجموعة من العمليات المعرفية اللاشعورية، لخفض او لإزالة كل ما له دخل في احداث الضغط و التوتر، وهي مختلف العمليات المعرفية موجهة لخفض الحصر الناتج عن ما حدث ما مثل الإنكار.

بداية من 1960_1970 بدأت البحوث المتعلقة بميكانيزمات الدفاع النفسي في استخدام مصطلح الكوبين للإشارة الى الاليات الأكثر تكيفا (الاستعلاء، الفكاهة) ففي عام (1965) استعملت "هان haan" المصطلح لوصف ميكانيزمات الدفاع النفسي التي يمكن اعتبارها كمحاولة لترجمة مختلف الخصائص الانفعالية، و المعرفية، و الفيزيولوجية، و السلوكية التي تبرز خلال التفاعل بين الفرد و العامل الضاغط.

يفسر هذا النموذج استجابة الفرد لمواجهة الوضعيات الضاغطة بلجوء الى ميكانيزمات الدفاع للتخفيف من التوتر.

4_3_2- نموذج سمات الشخصية: يعتبر مفهوم سمات الشخصية الشف الثاني لنموذج التحليلي لتحديد مفهوم الضغط و اليات مواجهته، بحيث تعتبر بعض الخصائص المستقرة في الشخصية هي التي تحضر الفرد لمواجهة الضغط.

يسلك الفرد دائما من منطلق هذا التيار نفس الطريقة في التعامل، أيا كان الحدث فيعتبر التعامل في سياق نمطي ينفي جانب التجديد الذي يجعل الفرد يستقطب معطيات جديدة يدرجها في نظامه المعرفي، و هذا من خلال احتكاكه بالمحيط الخارجي. لهذا فتحدد التعامل كسمة من سمات الشخصية المستقرة ليست لها مصداقية و تعرضت لانتقادات من طرف العديد من الباحثين منهم: فولكمان، كوهن و لازاروس الذين بينوا ان قياس سمات الشخصية ضعيفة التنبؤ باستراتيجيات التعامل كون استراتيجيات التعامل ذات طابع حركي، و تتأثر بالسياق الوضعي.

تعد المواجهة حسب هذا النموذج عملية تفسيرية توضح سبب اختلاف الافراد في نواتج الضغط، مثلها تماما مثل السمات الشخصية المفسرة لما يصبح بعض الافراد ضحايا للغوط فيما يتمكن اخرون من مواجهتها.

ان التفسيرات المقدمة من قبل النموذجين السابقين لم يستطيعا إعطاء صورة شاملة لسيرورات المواجهة و العوامل التي تؤثر فيها باعتبار الية حدوثها معقدة جدا) مزياني عائشة، 2022، ص121)

(5) خصائص المواجهة: للمواجهة خصائص عديدة و سيتم عرضها فيما يلي:

_ المواجهة عملية و ليست سمة، بمعنى ان العلاقة بين الفرد و البيئة علاقة متبادلة و دينامية، فكل منهما يؤثر و يتأثر بالآخر، وكل منهما يسهم بدور فعال في تحديد سلوك المواجهة لدى الفرد و التي تحدث نتيجة لتقييم الفرد لمعنى الحدث الضاغط.

_ تتحدد المواجهة من خلال نتائجها و ليس من خلال الافتراضات القبلية التي تشكلها على انها توافقية و غير توافقية، و هذا يعني ان عملية المواجهة قد تكون فعالة او غير فعالة بناء على نتائجها.

_ تختلف المواجهة عن السلوك التوافقي التلقائي، فالافعال التلقائية التي يقوم بها الفرد إزاء المواقف التي يتعرض لها لا يطلق عليها مواجهة، فعندما يكون الموقف الذي يتعرض له الفرد مالوفا لديه فان استجابة الفرد تصبح تلقائية تجاهه، و لكن اذا كان الموقف جديدا فان استجابات الفرد لا تكون تلقائية.

_ عملية المواجهة هي نوعية و موقفية و ليست عامة.

_ ترتبط المواجهة بتقدير و تقييم كل ما يمكن القيام به لتغيير الموقف، فاذا بين التقييم ان هناك شيء يمكن القيام به هنا تسيطر المواجهة التي ترتكز على المشكل، في حين اذا اسفر التقييم بانه لا يوجد شيء يمكن القيام به تسيطر المواجهة المتمركزة حول الانفعال.

_ عندما يكون الموقف الضاغط من النوع الثابت كالعامل و الصحة و العائلة يظهر ان للرجال و النساء أساليب مواجهة تتشابه كثيرا.

_ تتغير استراتيجية المواجهة منذ المرحلة الأولى للموقف الضاغط الى مرحلة أخرى لاحقة.

_ إدارة الضغوط تتضمن التقليل من الضواغط او تجنبها او تحملها او تقبلها و كذلك أيضا التمكن من السيطرة على البيئة.

_ تعد سلوكات المواجهة كوسيط قوي للنتائج الانفعالية، حيث ترتبط بعض استراتيجيات المواجهة بنتائج إيجابية، في حين ترتبط استراتيجيات أخرى بنتائج سلبية (طايبي نعيمة، 2012، ص154-155)

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم التطرق الى محاولة التعرف عن قرب على أساليب المواجهة التي يستعملها الافراد للتعامل مع المواقف الضاغطة، وذلك من خلال الإشارة لبعض التعريفات التي تناولت أساليب المواجهة، وكذلك أنواعها و تصنيفاتها، و تم أيضا التطرق لبعض النماذج المفسرة لأساليب المواجهة مع ذكر بعض خصائص المواجهة.

الفصل الثالث

الاجهاد النفسي

تمهيد

1-تعريفات الاجهاد النفسي

2-مراحل الاجهاد النفسي

3-اعراض الاجهاد النفسي

4-أنواع الاجهاد النفسي

5-نظريات الاجهاد النفسي

6-نماذج الاجهاد النفسي

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعيش الفرد كغيره من الافراد في بيئة اجتماعية له مجموعة من الاحتياجات النفسية والمادية والاجتماعية التي يسعى الى اشباعها، الا ان سعي الفرد لتحقيق هذه المطالب و الحاجات قد يوقع الفرد في مجموعة من الضغوطات النفسي، التي يصعب على الفرد التكيف معها فيتعرض الى الاجهاد النفسي.

يعد الاجهاد النفسي من الظواهر الشائعة في حياتنا اليومية التي تنتشر في جميع مجالات الحياة و تظهر اكثر في بيئة العمل، و التي تؤدي اذا استمرت لفترة طويلة الى إعاقة الانسان عن تكيفه و اختلال سلوكه و سوء توافقه النفسي و الاجتماعي.

1-تعريفات الاجهاد النفسي : ان الاجهاد النفسي مفهوم حديث نسبيا، لاسيما في مجال الدراسات العربية، و لذلك تتعدد تعريفاته من قبل الباحثين، و ذلك ان دل على شيء، انما يدل على انه ليس هناك تعريف واحد متفق عليه من قبل الباحثين للاجهاد النفسي، او حتى ترجمة ذلك المصطلح فوجد بعض الباحثين قد ترجموه ب (الاحترق النفسي) و فري ثاني ترجمه ب(الانهاك النفسي).

لقد تطرق بعض الباحثين لمفهوم الاجهاد النفسي في موسوعاتهم بانه :عدم التكيف في العمل، و يشير الى ان الفرد يتوهم ان عمله شيء مؤذ مهدد و غير مشبع له، فيصبح الفرد في الغالب متعبا متبرما من ذلك العمل، و يكون في الغالب تغيير نوعية العمل هي مقصده اللاشعوري.

اما مصطلح الاجهاد النفسي فيعني استنفاد الطاقة نتيجة التعرض للضغوط الزائدة، فهو عبارة عن وصف لحالة تنتج عن زيادة مطالب العمل و عدم المساندة و عدم القدرة على الوفاء بالمطالب الموكلة للفرد، و كذلك انخفاض مستوى العمل عن قدرات العامل، و سوء توظيف القدرات، مما ينجم عنه اضطرابات نفسية، بل يؤدي للصراع الزوجي و الاسري، مما تترتب عليه عدم جودة الأداء، و التغيب عن العمل، و الاعياء العاطفي، و الاضطرابات

السيكوسوماتية، و تبدل المشاعر، و يمكن ان ينتج عن أسباب بيئية او شخصية (جبريل أبو حمد، 2014، ص15)

تعريف فرويد نبرجر و هو من الرواد في مجال بحث الاجهاد النفسي عرفه بأنه حالة سلبية يتعرض لها الفرد الذي يقع تحت ضغوط زائدة مستمرة، و التي لا يستطيع التكيف معها بطريقة مقبولة، و لهذا فتتعدد مظاهره لتشمل الجانب النفسي و كذلك البدني مما يؤثر في صحة الفرد سلبيا.

يعرفه بيرلمان وهارتمان بأنه استجابة للمشقة الانفعالية المزمنة التي تؤدي الى الاجهاد الانفعالي، و ضعف الاهتمام بالبعد الإنساني في التعامل، إضافة الى نقص الكفاءة الشخصية، و هما بذلك يرجعانه لما يعانيه الفرد من الضغوط النفسية شرط ان تكون هذه الضغوط مستمرة. هشام إسماعيل: عرفه بأنه حالة تدهور نفسي ووظيفي ناتج عن زيادة الحساسية للضغوط النفسية والمهنية وله بعدان هي:

البعد النفسي: أي ظهور حالة من الاجهاد النفسي ومظاهر الاكتئاب والإحباط بصفة عامة.
البعد المهني: أي ظهور مشكلات اجتماعية للوظيفة مع الإدارة و زملاء (جبريل أبو حمد، 2014، ص16)

يعرف جرينبير 1984 Grenberg الاجهاد بأنه رد فعل فيزيولوجي و عقلي ناتج عن استجابات الافراد للتوترات البيئية و الصراعات و الاحداث الضاغطة (سليمان خويلدي، 2014، ص35)

و يعرفه الحجار و الدخان 2005: مجموعة من المواقف و الاحداث او الأفكار التي تقضي للشعور بالتوتر و تستشف عادة من ادراك الفرد بان المطالب المفروضة عليه تفوق قدراته و امكانياته.

كما يعرفه ميلز 1982 mils الاجهاد هو رد فعل داخلي ينتج عن عدم قدرة الفرد على الوفاء بالمتطلبات الواقعة عليه.

كما يعرفه سيلاي selye انه استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من اثار الاجهاد على الفرد الإيجابية و السلبية و هذه الاستجابات تكون كرد فعل سماها باعراض التكيف.

الاجهاد في هذه التعاريف هو استجابة الفرد الفسيولوجية تجاه مواقف محيطية.

كما يعرفه هولمز holmes و اليسون ellison) انه استجابة كيميائية جسدية لحالة من التهديد المؤثر بهدف المحافظة على الذات(سليمان خويلدي،2014،ص36)

كما ان هناك تعريفات عرفت الاجهاد على انه تلك العلاقة الوسيطة بين المثير و الاستجابة و من بينهما "لازورس" lazarus بان الاجهاد ليس مثيرا و لا استجابة بل هو علاقة بين الفرد و البيئة، و انه يحدث عندما يواجه الشخص مطالب ترهقه او تفوق قدرته على التكيف و ان تفاعلا يحدث بين المطالب الخارجية و الأساس البيوي و قابلية الشخص للتاثر و بين كفاءة الشخص الدفاعية كما و أشار لازاروس الى دور الإحباط و الصراع و التهديد في احداث الضغوط، اما التقدير فيستخدمه لازاروس هنا للإشارة الى التقدير المعرفي و هو يعتمد على أشياء أخرى مثل التعلم و الخبرة السابقة للفرد.

و يعرفه علي عسكر :على انه حالة من الانهاك او الاستنزاف البدني الانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية و يتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية كالتعب و الإرهاق.... الخ.

و يعرف "نوبيرت سلامي nobert sillamy الاجهاد بقوله هو حالة التي يكون فيها الجسم مهدد بفقدان الاتزان، و هذا بسبب مواقف او عوامل تتعرض الأجهزة العاملة و تصدها عن تحقيق التوازن، و كل عامل من شأنه ان يخل بهذا الاتزان سواء كان ذو طبيعة فيزيقية او كيميائية او نفسية (سليمان خويلدي،2014،ص36)

2-مراحل حدوث الاجهاد النفسي : الاجهاد النفسي لا يحدث فجأة بل يحدث عقب

ارهاصات، فبعض الباحثين نظرا اليه على انه عملية لها مراحل معينة، و مع ذلك فقد اختلفوا

في عدد تلك المراحل ففريق ذكر ان له ثلاث مراحل، و الثاني أشار أصحابه الى ان له اكثر من ثلاثة مراحل، وهو ما سيتم عرضه فيما يلي :

الفريق الاول: يرى ان للضغوط النفسية والاجهاد النفسي ثلاث مراحل، ومن مراحلها ما يلي :

1- **مرحلة الإنذار و التنبيه:** يتم فيه استثارة الجسم، حيث يبدأ في الانتباه للخطر، وينذر المخ الفرد بقرب فقد قدرته على التحمل تدريجيا، فتظهر استجابات هرمونية فيشعر الفرد بارتفاع ضغط الدم، و التوتر العضلي و سرعة التنفس.

2- **مرحلة الاستجابة للإنذار و المقاومة:** حيث يدرك الفرد الخطر و يحاول التكيف من خلال عدة طرق منها : تحويل الشغل لاحد العمال الاخرين، و اخذ إجازة، و فشل الفرد في التكيف معه سوف يدخله المرحلة الثالثة.

3- **مرحلة الإنهاك او الاحتراق:** حيث ان الفرد فشل في التكيف مع هذه الضغوط، مما يجعل طاقته تنهك و تحدث استجابات مرضية، فالفرد نتيجة لتلك الضغوط و لعدم قدرته على التكيف معها فانه يعاني المرض الجسمي، و المعاناة النفسية، و امراض القلب، و هذه المرحلة من اخطر المراحل حيث من الممكن ان يصاب الفرد بجلطة في الدماغ، فيترك العمل نهائيا، و تضطرب علاقته بالبيئة العائلية بل سيكون عبئا على الدولة، حيث يتحول من فرد منتج الى فرد عالة.

كما يرى أصحاب هذا الفريق ان الاجهاد النفسي له ثلاث مستويات هي كالتالي:

1. اجهاد نفسي معتدل: حيث ينتج عن نوبات متكررة من التعب و القلق و الإحباط.
2. اجهاد نفسي متوسط: و ينتج عن نفس مصادر المستوى السابق، و لكنها تستمر لمدة أطول (أسبوعين على الأقل) مع عدم القدرة على مواجهتها بفاعلية.
3. اجهاد نفسي شديد: و ينتج عن بعض المظاهر الجسمية مثل القرحة و نوبات الصداع المزمن الشديد و الام الظهر المزمنة.

الفريق الثاني: يرى أصحابه ان الوصول الى الاجهاد النفسي يتم عبر اكثر من ثلاث مراحل و هي كالتالي:

- **مرحلة الاستغراق و التدخل:** حيث يكون في بدايتها مستوى الرضا الوظيفي مرتفعا، و لكن مع عدم حدوث ما يتوقعه الفرد من العمل، وقلة الدعم المقدم له، فيبدا انخفاض مستوى الرضا الوظيفي للفرد و يدخل المرحلة الثانية.

- **مرحلة التبدل و الركود:** حيث ينخفض فيها مستوى الرضا الوظيفي تدريجيا و تقل الكفاءة و يشعر الفرد بالاعتلال، و ينقل اهتمامه لمظاهر أخرى غير مجال العمل مثل الهوايات.

- **مرحلة الانفصال:** حيث يدرك الفرد ما حدث، و يبدا في الانسحاب نفسيا و تعتل الصحة البدنية و النفسية للفرد، و يرتفع مستوى الاجهاد النفسي.

- **مرحلة الازمة و الاحراج:** و هي اعلى مراحل الاجهاد النفسي، حيث تزداد المظاهر البدنية، و النفسية، و السلوكية سوءا، و يفكر الفرد في ترك العمل بل يصل لمرحلة

الانفجار و قد يفكر الفرد في الانتحار (جبريل أبو حمد، 2014، ص19-20-21)

3-اعراض الاجهاد النفسي: يؤدي الاجهاد النفسي الى عدد من الاعراض التي يمكن ان تتشابه مع اعراض اضطرابات أخرى او تغيرات الحياة و الضغوطات الأخرى، غير ان الفحص الدقيق يمكن ان يكشف عما اذا كانت الاعراض مرتبطة بالاجهاد النفسي او غيره.

و تتلخص اعراض الاجهاد النفسي فيما يلي:

3-1- **الانهك النفسي:** و يتبدى في التعب و الغثيان، و التوتر العضلي، و التغيير في عادات الاكل و النوم و انخفاض عام في مستوى الطاقة و لعل العرض الأكثر شيوعا هو حالة من "الاعياء العام" و هي حالة الانهك دون سبب واضح.

3-2- **الانهك الانفعالي:** هو الشعور بالإحباط و الياس و العجز، الاكتئاب و الحزن و اللامبالاة بالعمل و يشتكي الفرد من الشعور بالاستشارة و الغضب دون سبب محدد، و تتضح

الحالة بشدة عندما لا يبالي الشخص باي جانب من جوانب عمله بعد ان كان بالنسبة له كل شيء .

3-3- الانهاك العقلي: هو الشعور بعدم الرضا عن الذات، و عدم الرضا عن العمل و الحياة بصفة عامة، و الشعور بعدم الكفاءة و عدم الملائمة و العدوانية، و هو ما يؤدي بمرور الوقت ان ينظر الفرد الى العملاء و الزبائن او المرضى باعتبارهم مصدر للتهيج و الاستشارة و المشكلات بدلا من كونهم مصدر للتحدي و فرصة لإثبات الذات كما انهم يشكون دائما بان هناك خطأ ما في العمل(سليمان خويلدي،2014،ص42)

4-نظريات الاجهاد النفسي: يعتبر الاجهاد النفسي مرحلة متقدمة من الضغوط لهذا فانه يصيب الفرد بمجموعة من الاضطرابات التي تقف حائلا امام الفرد و أهدافه، فالشخص الذي يعاني الاجهاد النفسي يعاني مشكلات في الانتباه و الادراك، بل قد يتطور الامر لان يحبط الفرد و يترك عمله مما تنعكس اثاره على الفرد و المجتمع بطريقة سلبية، لذلك فقد حاولت بعض النظريات تفسير الاجهاد النفسي و هي كما يلي :

أولا: نظرية التحليل النفسي:

يعتبر فرويد « fraud » مؤسسا لتلك النظرية، حيث جاءت عقب عصر كان الناس ينظرون للاضطرابات النفسية على انها نوع من الجنون، فان فرويد قد ركز على مكونات ثلاثة للشخصية (الهو، الانا، الانا الأعلى) و حدد لكل مكون دوره في نمو الشخصية و تفاعلها، لذلك فقد نظر للاضطراب و المرض الذي يصيب الفرد على ضوء الصراع الذي يحدث بين مكونات الشخصية السابقة.

و اذا كان بعض الباحثين ينظرون للاضطرابات التي تقابل الفرد وفق رؤية "فرويد" من خلال الصراع الذي يحدث بين مكونات الشخصية، كما ان هناك تقسيما اخر لرؤية التحليل النفسي الى الاجهاد النفسي، حيث ترى ان رؤية التحليل النفسي للاجهاد النفسي تتمثل في جهات ثلاث:

– ان الاجهاد النفسي ينتج عن الاجهاد المتواصل الذي يتعرض له الفرد.
 – انه ناتج عن فقدان وظيفة ومثالية الانا في علاقتها بالآخرين ذوي الدلالة في حياة الفرد.

– انه ناتج عن الكف الذي يحدث للتفاعلات غير الملائمة او المتعارضة.
 إذا نظرنا للنماذج الثلاثة السابقة في نظرتها للاجهاد النفسي نجد ان الاجهاد النفسي ينتج عن الاجهاد المتواصل الذي يتعرض له الفرد، و لا يستطيع التكيف معه بطريقة إيجابية مقبولة، فالاجهاد النفسي يحدث نتيجة الاجهاد و الضغط الزائد في العمل و نفاذ طاقته، لاسيما الفرد المتحمس، حيث انه يبدا عمله متحمسا لتحقيق أهدافه فيقابل بضغط زائدة، هذه الضغوط غالبا تكون مستمرة و لا يستطيع الفرد مواجهتها مما يؤثر فيه سلبا.

فمدرسة التحليل النفسي نظرت للاجهاد النفسي على انه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الانا لمدة طويلة، و ذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدرات الفرد، مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، او انه ناتج عن عملية الكبت او الكف للرغبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشا عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في اقصى مراحل الاجهاد النفسي، او انه ناتج عن فقدان الانا المثل الأعلى لها و حدوث فجوة بين الانا و الاخر الذي تعلق به، و فقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما انه يمكن استخدام بعض فنيات التحليل النفسي لعلاج الاجهاد النفسي كالتنفيس الانفعالي.

ثانيا: النظرية السلوكية: لقد اهتمت المدرسة السلوكية بالسلوك، و رأت انه متعلم سواء كان ذلك السلوك سويا ام كان غير سوي، فالسلوكيين يرون ان معظم افعالنا متعلمة سواء السوية او اللاسوية، و من ثم يمكن تعديلها باستخدام قوانين التعلم اذا توافرت الظروف الملائمة، مع التركيز على السلوك الحاضر، و توفير بيئة مناسبة.

و اذا كان الامر هكذا فان الاجهاد النفسي كسلوك ينتج عن عملية تعلم الفرد و تفاعله مع ظروف البيئة غير المناسبة، و بذلك فهو سلوك لاسوي، حيث ان السلوك اللاسوي هو الفشل في تعلم مهارات التعامل مع البيئة و تعلم سلوك غير مناسب، كما ان السلوكيين يعتبرون الاجهاد النفسي حالة داخلية ناتجة عن عوامل بيئية و ظروف مضطربة اذا ما ضبطت امكن خلالها تقليل الاجهاد النفسي، و لذلك فيمكن استخدام استراتيجيات تعديل السلوك للتخفيف من اثار الاجهاد النفسي و لتحقيق اعلى مستوى في الأداء.

فالنظرية السلوكية تنظر للإجهاد النفسي على انه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلا الذي يعمل في مدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية اللازمة، و يوجد بها مدير و معلمين غير متعاونين، و كذلك تلاميذ لا تتوفر لديهم دافعية صادقة للتعلم، بل تقع عليه ضغوط من قبل الزوجة و الأولاد، إضافة للارتفاع الكبير في الأسعار، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم و تلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة، و اذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفية مقبولة فانه قد يتعلم سلوكا غير سوي يسمى الاجهاد النفسي، و مع ذلك فيمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمقابلة تلك المشكلة، و من الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاجهاد النفسي فنية التعزيز و زيادة الدعم للفرد، والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط، و الاسترخاء و اخذ الحمامات الدافئة.

ثالثا: النظرية الوجودية:

لقد اهتم الوجوديون بتوافر المعنى في الحياة لدى الفرد، و لذلك فانهم يرجعون اغلب الاضطرابات الى اضطراب المعنى في حياة الفرد، كما ان من مظاهر الاجهاد النفسي قلة توافر المعنى في الحياة، فالتوتر في حياة الفرد سببه الرئيسي فقدان المعنى، فهو فراغ وجودي، او انه احباط لإرادة المعنى. كما ان الاجهاد النفسي من وجهة النظر الوجودي يحدث من خلال:

1. ان الفرد يبدا حياته و عمله بمثل و اهداف عالية لا يمكنه تحقيقها مما يعرضه للصدمة.

2. ان الفرد يحتاج للتقدير الذاتي كما انه بحاجة للتقدير الاجتماعي من غيره، و هو عندما يفشل في تحقيق أهدافه فانه يفقد نظرتة و تقديره لذاته و كذلك احترام الناس له.

3. حينئذ يحدث فقدان المعنى و يشعر الفرد بالفراغ الوجودي نتيجة نقص الطاقة النفسجسمية، و فقدان القدرة على التكيف، مما يؤدي لحالة من اللامبالاة مما يبدد حياة الفرد، و يصيبه بما يسمى الاجهاد النفسي.

و يلاحظ هنا ان المنظور الوجودي للاجهاد النفسي يركز على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى و المغزى من حياته، فانه يعاني نوعا من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، و يحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاجهاد النفسي، لذلك فالعلاقة بين الاجهاد النفسي و عدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة حيث ان الاجهاد النفسي يؤدي لفقدان المعنى من حياة الفرد، كما ان فقدان المعنى يمكن ان يؤدي للاجهاد النفسي (جبريل أبو حمد، 2014، ص21-22-23-24)

5- نماذج المفسرة الاجهاد النفسي: الاجهاد ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان ان يتخيلها دائما، و له اثار إيجابية و أخرى سلبية فوجود مستوى معين من الاجهاد لا يضر بالعضوية بل يفيدها و يعود على بيئتها بالخبرة و الفائدة و هذا الاجهاد ضروري و لكن ارتفاع مستوى هذا الاجهاد قد توافقه اثار سلبية على صحة الفرد و البيئة.

و في هذا الصدد يميز "وليام بلوكر william pbloker نوعين من الاجهاد :

_ الاجهاد المفيد: le bon stress و يعبر عنه بملح الحياة نظرا للدور الهام الذي يلعبه هذا الاجهاد في تنشيط الجهاز الفيزيولوجية للعضوية التي تستجيب عن طريقه للمواقف المهددة التي نعترضها.

_ الاجهاد المضر: mauvais الذي اذا بلغ مستوى معيناً قد يتسبب اضرار معتبرة جسمية كانت او نفسية.

اما الطبيب العقلي "بايكوك" bacock فانه ميز ثلاث أنواع من الاجهاد تتداخل فيما بينها و لكنها مختلفة من حيث الشدة و هي:

-الاجهاد المفيد: اجهاد ناتج عن الصراعات الداخلية كالأعصاب و هذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

-اجهاد ذو اصل خارجي: صادر عن البيئة الخارجية للفرد كمواجهة العراقيين خلال سعيه لتحقيق اهداف معينة، فيريد اجتيازها و تخطيطه ليشعر بالراحة و الرضا.

-اجهاد مرتبط بالحاجة الى الابداع: فالمبدع في حاجة لان يعيش في بيئة تحفزها لاستغلال طاقته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

و من هنا يمكننا ن نستنتج وجود نموذجين للإجهاد الأول صحي و الثاني مرضي:

5-1- اجهاد الصحي (نموذج صحي): يعتبر الاجهاد ظاهرة أساسية في الحياة اليومية للأفراد، كما انه ضروري للنمو الفردي و تحقيق الذات يشترط ان تكون الاستجابات التكيفية للفرد مناسبة لما يتطلب الموقف (بحيث ان الضغوط الخفية تساعدنا على الإنجاز بمستوى افضل و تجعلنا نشعر بطعم الحياة).

و يساعد الاجهاد على نمو شخصية الانسان لارتباطه بعمليات التعليم و السعي لحل المشكلات فهو يثير الحماس للأفراد و خيالهم و يحثهم على تحسين او زيادة مردوديتهم.

اما على الصعيد العلائقي فهو تجديد للقدرة على التكيف مع المستجدات الخارجية و تجدر الإشارة الى انه بفضل النموذج الصحي للإجهاد، حققت منظمات عديدة على مستوى طموحها او تعدت لأنها تمكنت من تطوير (انها التنظيمي) و الهيكلية اثناء عملية التغيير كما تظهر أهمية الاجهاد الصحي بالنسبة للأفراد خلال المراحل الانتقالية بين المناصب كالترقية و بشكل خاص المسؤولين.

و مهما يكن فان اجسامنا في حاجة دائمة الى كمية من الطاقة الحرارية الضرورية للحياة الامر الذي لا يحدث الا اذا واجه الفرد مواقف مجهدة شرط ان تكون في حدوده.

5-2-الاجهاد المرضي (نموذج مرضي): يصبح الاجهاد خطيرا عندما يكون مستمرا دائما دون ادراكه و دون التعبير عنه و الحياة الحديثة تفرز مجهدات مزمنة ناتجة عن الظروف اليومية دون ان يستطيع الفرد تغييرها (الطوابير، التنقل، التلوث، الضجيج، سوء الاتصال، التفاهم....) و هذا الجهاد النفسي صعب التعرف عليه بحيث تصير طاقة نفسية يحتاج الفرد الى صرفها و الا انقلبت على الجسم و حطمته.

كما يرى كل اجرا بارت و دلماس Agra part and M.A.delmas انه لا يوجد اجهاد بهذا المفهوم (المرضي) الا اذا كانت الاستجابة مفرطة او سيئة التكيف او مؤلمة في حين يمكن ان يسبب التعرض للمجهدات البسيطة و لكن بشكل متكرر للإجهاد المرضي، و يضيقان انه عند الحديث عن ظاهرة الاجهاد لا بد ان نراعي شدة العوامل المجهدة و تكرارها، و ما تحدثه من استجابات لدى الفرد المجهد.

و الاجهاد اذا زاد عن حده الطبيعي يتحول الى تأثير سلبي على الفرد و على بيئته و يصبح بذلك مصدر خطر و يكون مدمر للتوازن الطبيعي للفرد، فيشعر بحالة من الإنذار المبكر حين يدرك خطورة الموقف الذي يعيشه، فيزيد الجسم من افراط هرمون الأدرينالين في الدم، و بعدها يدخل مرحلة التغيرات الفيزيولوجية كزيادة ضربات القلب او وتيرة التنفس بشكل ملاحظ و ان استمر تعرض الفرد لهذا الموقف الخطر (بالنسبة) يصل الى حالة الانهيار التنفسي الكامل. و يشير "إيلي" ان الفرد يغير من سلوكياته كمحاولة التكيف مع حالة الاجهاد و لهذا التغيير عتبة سلوكية يسميها (عتبة التكيف الجديد) أي حد القدرة على التكيف بواسطة تغيير السلوك، فاذا تعدى الفرد هذا الحد و لم يتمكن من تقليص حالة الاجهاد فانه يصل الى حالة الإحباط و التي ان لم ينتج بدورها تفتح المجال لظهور الاعراض السيكوسوماتية حيث عتبة التمزق النفسي.

و يذكر يوسف ميخائيل ان هناك نوعان من الاجهاد احدهما مؤقت مرتبط بمواقف طارئة محددة، يزول بزوالها و الثاني مزمن له طبيعة تراكمية و لا يزال بزوالها. أي يزول الموقف المسبب له و يحتاج الفرد الذي يعاني من هذا النوع الى مساعدة و علاج.

يؤكد جراي gray و اخرون فيشيرون الى ان الكثير من المشكلات المسببة للاجهاد يمكن تناولها و حلها بشكل بسيط جدا، لكن هذا الحل يظهر لبعض الافراد سهلا و لا يتناسب مع صعوبة و تعقيد المشكلة فيشعرون حينئذ بالاجهاد(سليمان خويلدي،2014،ص ص42-45)

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل اهم النقاط المتعلقة بالاجهاد النفسي، حيث بدأنا بتناول بعض التعاريف لاجهاد النفسي، ثم تطرقنا الى كيفية حدوث الاجهاد النفسي حيث كان هناك اختلاف بين الباحثين ففريق ذكر ان له ثلاث مراحل بينما الفريق الثاني أشار أصحابه الى اكثر من ثلاث مراحل، و كذا التعرف على اعراض الاجهاد النفسي حيث قسمت الى اعراض الانهك النفسي و الانهك الانفعالي ثم الانهك العقلي، و كما تناولنا بعض النظريات المفسرة للاجهاد النفسي، و في الأخير عرضنا نماذج الاجهاد النفسي هنالك نموذجين الأول الاجهاد الصحي و الثاني الاجهاد المرضي.

الفصل الرابع

الاحتراق النفسي

تمهيد

- 1-تعريفات الاحتراق النفسي
- 2-بعض المفاهيم المرتبطة بمفهوم الاحتراق النفسي
- 3-أسباب الاحتراق النفسي
- 4-اعراض الاحتراق النفسي
- 5-نماذج مفسرة للاحتراق النفسي
- 6-نظريات المفسرة للاحتراق النفسي

خلاصة الفصل

تمهيد:

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه هو و يتوقعه الآخرين، و متى حدث ذلك فان العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعدا سلبيا له اثار وخيمة على العملية المهنية و على الشخص نفسه، و يؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد الى حالة من الانهاك و الاستنزاف يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي، وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة و تناولتها العديد من الدراسات بالبحث حيث يرى "هوك" hock ان هناك عوامل عديدة تؤدي الى الشعور بالاحتراق النفسي منها العبء الزائد في العمل و الحاجة الى المساندة الإدارية.

عليه سنحاول في هذا الفصل التطرق الى مفهوم الاحتراق النفسي، والمفاهيم المرتبطة به، بالإضافة الى الأسباب المؤدية الى الاحتراق النفسي، واعراض الاحتراق النفسي، وصولاً الى النماذج و النظريات المفسرة له.

1-تعريفات الاحتراق النفسي: ظهر مصطلح الاحتراق النفسي لأول مرة عام (1996) على يد الطبيب النفساني "برادلي" Bradley و الذي أشار الى نوع من الضغوط المتعلقة بالعمل اطلق عليها اسم الاحتراق النفسي .

يعتبر "هيربرت فردينبرجر Herbert freudenberger المحلل الأمريكي اول من ادخل مصطلح الاحتراق النفسي الى الاستخدام الاكاديمي و ذلك عام (1974) عندما كتب دراسة اعدھا لدورية متخصصة (journal of social issues) وناقش فيها تجارب النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته و علاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك.

استخدم هذا المصطلح للإشارة الى الاستجابات الجسمية و الانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية، الذين يرهقون انفسهم في السعي لتحقيق اهداف صعبة(عوض

بني احمد، 2007، ص13)

قد أصبح مفهوم الاحتراق النفسي مصطلحا واسع الانتشار، و سمة من سمات المجتمع المعاصر .

فقد بينت ما سلاش (mas Lach) ان هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن فتسبب لهم القصور و العجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب (عوض بني احمد، 2007، ص13) كذلك تعرفه بأنه فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالإرهاق و الاستنزاف العاطفي اللذين يجعلان هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز و يفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين، كما انه خبرة انفعالية فردية سلبية تعود الى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف للجهد على المستوى البدني و الانفعالي والمعرفي (معروف محمد، 2012، ص12) قد عرف تايلر (Taylor) الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن الإرهاق و استنفاد القوة و النشاط. عرف كيري اكو (kyriacou) بأنه مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد اثناء العمل لفترة طويلة (عوض بني احمد، 2007، ص13)

عرف شير نس chirniss الاحتراق النفسي بأنه الانسحاب النفسي من العمل كاستجابة للضغوط الزائدة او عدم الرضا كما يعرفه بأنه أسلوب توافق يستخدم عندما تفشل جهود التوافق المباشرة مع الحدث (فرج عبد القادر، 2010)

ويرى بوزازوة 2003 في الاحتراق النفسي حالة نفسية داخلية تعبر عن الاجهاد البدني و النفسي الذي يصيب الفرد بسبب عدم تحقيق ذاته في المهنة التي يمارسها، و ذلك ضمن الاطار الكلي للمؤسسة بما فيها من علاقات مع الزملاء و المشرف و الضغوطات التي يدركها بشكل دائم في بيئة العمل (ملال خديجة، 2009، ص14)

اما "الحمز" (2005) فتعتبره بأنه نفسية داخلية يشعر بها الفرد نتيجة لضغوط العمل. أي انه استجابة الفرد للتوتر النفسي و الضغوط المهنية (ملال خديجة، 2009، ص15)

ووفقا ل"روجرز" Rogers (1987) فان الاحتراق النفسي يعتبر مجموعة من العلامات و الاعراض التي تعبر عن المشاعر و يتم تحديدها من خلال تأثيرها الوجداني و النفسي و

الفيسيولوجي على الافراد و هذه التأثيرات تشتمل على استنفاد القدرات الجسدية و النفسية و الاستنزاف الوجداني، و يعرف "زيدان السرطاوي" (1997) الاحتراق النفسي بأنه استجابة للتوتر النفسي و مؤشر على الإحساس بالضغط الناتجة عن أوضاع العمل الذي يتصل مباشرة بالأفراد(فهد الهملان،2008،ص15-17)

اذن الاحتراق النفسي هو حالة الانهاك تحصل نتيجة للأعباء و المتطلبات الزائدة و المستمرة الملقاة على الافراد على حساب طاقاتهم و قوتهم، و يمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة من الاعراض النفسية والجسدية التي تصيب الافراد بدرجات مختلفة . كما اننا نستخلص على انه تغيرات سلبية في العلاقات و الاتجاهات نحو العمل و نحو الاخرين بسبب ضغوط العمل الزائدة.

2-الاحتراق النفسي و المفاهيم المرتبطة به: خلال التعريفات السابقة نلاحظ بعض التداخل بين مفهوم الاحتراق النفسي و بعض المصطلحات الأخرى مثل الإعياء النفسي، الضغط النفسي، الاكتئاب، الاجهاد، الانهاك، عليه اردنا تحديد الفرق بين مفهوم الاحتراق النفسي و هذه المفاهيم: **الإعياء النفسي:** بالرغم من أن كلا من الاحتراق النفسي و الإعياء النفسي يشتركان في العديد من الأعراض وخاصة الشعور المستمر بالتعب، الشعور بالملل و الضيق، الأرق، عدم الرغبة في العمل، إلا أن الخاصية الوحيدة للإعياء النفسي هي شكوى الفرد من الشعور المستمر بالتعب و الإعياء دون القيام بأي عمل و دون أن يكون مبرر لذلك، فالاحتراق مرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني، بحيث ينتج عن ضغوط العمل، في حين أن الإعياء النفسي هو مجرد مرض عصابي ناتج عن صراعات نفسية داخلية (ملال خديجة، 2009: ص31-33) **الضغط النفسي:** يعتبر الضغط النفسي أكثر المصطلحات ارتباطا بالاحتراق النفسي حيث يرى "نيو هاوس Niehauss" أن الاحتراق هو مجرد انعكاس للضغوط النفسية، كما توصل إلى الخصائص المميزة للاحتراق النفسي تتمثل في أن الاحتراق النفسي هو نتيجة لضغوط العمل النفسية المتمثلة في تضارب الأدوار و غموضها و ازدياد حجم العمل...الخ فالاحتراق

النفسي يحدث في معظم الأحيان لدى المعلمين الذين يلتحقون بالمهنة برؤية مثالية مؤداها أنهم لا بد أن ينجحوا في مهنتهم (حسن الحمر، 2005:ص28) لا شك أن الاحتراق النفسي يختلف عن الضغوط النفسية حيث أن الفرد الذي يعاني من ضغط مؤقت يشعر كما لو أنه محترق نفسيا لكن بمجرد أن يتم التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الضغط في أغلب الأحوال كما ينتج عن عدة عوامل محددة و لمدة قصيرة من الزمن. أما الاحتراق النفسي فهو عرض طويل الأجل مرتبط بعوامل ضاغطة و مصادر أخرى مثل الإحباط و التي تؤدي إلى الاستنزاف الانفعالي (احمد الزهراني، 2007:ص 30)

الاكتئاب: إن عددا كبيرا من الأخصائيين النفسانيين والأطباء يرون أن الأعراض الإكلينيكية التي تميز الاحتراق النفسي تجعله شكلا من أشكال الاكتئاب، كما حاولت عدة دراسات تجريبية إثبات هذه العلاقة الافتراضية بينهما، فالإكتئاب هو اضطراب إكلينيكي يتميز بصعوبة في التفكير، استنزاف القوى الحركية و الحيوية، مع هبوط في النشاط الوظيفي، ويتميز بثلاثة مستويات من الشدة هي: الاكتئاب الخفيف أو البسيط، الاكتئاب الحاد و أخيرا الذهول الاكتئابي. فالإكتئاب هو اضطراب عيادي عام، يظهر في أي مرحلة من حياة الفرد و يعود لأسباب نفسية، أما الاحتراق النفسي فهو خاص بمحيط العمل الاجتماعي إلا أن هذا لا يمنع من وجود بعض أعراض الاكتئاب البسيط في حالات الاحتراق النفسي مثل: صعوبة التركيز، التعب، مشاعر الفشل، البطء الذهني و الحركي.....الخ، كما أن الملاحظين العياديين أثبتوا أن هذين المصطلحين مختلفين سيكولوجيا من حيث الأسباب، التطور و حتى الإجراءات المتخذة اتجاهاهما (ملال خديجة، 2009 :ص22)

ان الاكتئاب مفهوم مختلف تماما عن الاحتراق النفسي لأن الاكتئاب يشير إلى حالة نفسية محددة، ربما تكون ناتجا للاحتراق النفسي و لكنها ليست من مكوناته.

الإجهاد: لا شك أن الفرد يعاني من الإجهاد الجسدي و الإجهاد النفسي، نتيجة لكثرة العمل و شدة وطأته، ولكنه ربما لا يعايش حالة الاحتراق النفسي و حتى الحالة المعروفة طبيا باسم

"زملة أعراض الإجهاد المزمن" لا يمكن اعتبارها مرادفة للاحتراق النفسي، فربما يكون هناك ما هو مشترك بينهما، و قد تكون زملة أعراض الإجهاد المزمن مؤشرا على إمكانية الدخول في نطاق الاحتراق النفسي، و عليه فإن الاحتراق النفسي مفهوم أعم و أشمل و يتضمن ما هو أكثر من الإجهاد (المنعم و الغريب، 2015: ص 20)

-**الإرهاك**: يشكل الإرهاك زملة من الأعراض البدنية و العاطفية و العقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد و أدائها في الأعمال التي يقوم بها، و هذه الزملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات و الاتجاهات نحو العمل، و فقدان الثقة بالنفس، و فقدان الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين (سيد عثمان، 2001، ص 17)، و ليس بالضرورة أن كل من يشعر بالإرهاك هو محترق نفسيا، وإن كان الشعور بالإرهاك من سمات الاحتراق النفسي، إلا ان هذا الأخير يتسم بالثبات والاستمرارية و يكون من جراء ظروف العمل و علاقة الفرد مع مجتمع و بيئة العمل و الاتجاهات السلبية نحو العمل، بينما الإرهاك فيظهر في فترات العمل كحالة جسدية أو حتى شعورية سرعان ما تنتهي بعد انتهاء العمل ، فهو حالة مؤقتة (معروف محمد، 2013: ص 15)

3-أسباب الاحتراق النفسي :

3-1/المستوى الفردي او الشخصي: يعتبر فرويد نبرجر و اول من أشار الى مصطلح (الاحتراق النفسي)، مدعيا بان المخلصين و الملتزمين هم اكثر الناس عرضة للاحتراق، ويضيف اليهم كذلك الافراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني، و الحقيقة ان هناك الكثير من الصدق في هذه الادعاءات، حيث ان الجماعة المهنية الأكثر عرضة للاحتراق النفسي هي الأكثر مثاليا و التزاما بمهنتها، و من أسباب ذلك بعض الأسباب الشخصية و الفردية و هي كالتالي:

- مدى واقعية الفرد في توقعاته و اماله، فزيادة عدم الواقعية تتضمن في طياتها مخاطر الوهم و الاحتراق.

▪ مدى الاشباع الفردي خارج نطاق العمل ، فزيادة حصر الاهتمام بالعمل يزيد من الاحتراق.

▪ الأهداف المهنية، حيث وجد ان المصلحين الاجتماعيين هم اكثر عرضة لهذه الظاهرة.
 ▪ مهارات التكيف العامة.

▪ النجاح السابق في مهن ذات تحد لقدرات الفرد.

▪ درجة تقييم الفرد لنفسه.

▪ الوعي و التبصر بمشكلة الاحتراق النفسي

3-2/المستوى الاجتماعي: هناك عددا من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصدرا للاحتراق النفسي منهاك

▪ التغيرات الاجتماعية الاقتصادية التي حدثت في المجتمع، و ما ترتب عليها من مشكلات قد تؤدي الى هذه الظاهرة.

▪ طبيعة التطور الاجتماعي و الثقافي و الحضاري في المجتمع، التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعما جيدا من المجتمع، فيصبح العاملون بها اكثر عرضة للاحتراق النفسي

3-3/المستوى التنظيمي او الإداري: على عكس المستويين الشخصي و الاجتماعي فان الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي او الإداري لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة، وقد تم التوصل الى ثلاثة افتراضات هي:

▪ تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي و القلق الى ان فقدان الإمكانيات و الكفاءة من

اهم أسباب الضغط و القلق، و ان استمرار ذلك يتطور الى ظاهرة تسمى العجز المتعلم

learned helplessness ، حيث يداخل الفرد شعور بانه عاجز عن عمل أي

شيء لتحسين وضعه، و هذه الظاهرة تشبه الى حد كبير ظاهرة الاحتراق النفسي،

حيث يفتقر الفرد الى المصادر و النفوذ لحل المشاكل التي تواجهه، مما يسبب له شعور بالضغط، و في حالة استمراره يحدث الاحتراق النفسي.

■ تشير البحوث الخاصة بالضغط أيضا الى ان نقص الاثارة للفرد تؤدي الى نفس الاثار السلبية التي تترتب على فرط الاستثارة، و لذلك فان العمل الخالي من الاثارة و التنوع و التحدي يؤدي الى الضغط و الاحتراق النفسي، فأى فشل يرابه الفرد عند تحقيقه للحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في شعوره بحالة عدم الرضا، والضغط، و بالتالي الاحتراق، فالكثيرون يأتون الى عملهم متوقعين الكثير، فهم يريدون زملاء مساندين، و عملاء يعترفون بالجميل، و يقدرون جهودهم، و عملا مشوقا و مثيرا، فضلا عن الاستقلالية و في نفس الوقت يريدون راتب كافيا، و فرصا للترقية و الطور الوظيفي، كما يريدون مسؤولين متفاهمين و اكفاء، و شعور بالإنجاز، هؤلاء غالبا ما يصابون بخيبة الامل، و مع ان درجة الرضا الوظيفي المنخفضة ليست هي الاحتراق الا انها تمثل تحذيرا لما سيأتي.

■ للمناخ الوظيفي في المؤسسة و التركيبة الوظيفية دخل في عملية الاحتراق، و هنا تبرز أهمية دور القيادة و الاشراف وطبقا لكتابات جولد نبرج goldenberg يميل الاداريون في مؤسسات الخدمات الإنسانية و من ضمنها المدارس الى افتراض ان المؤسسة أيا كان نوعها، يجب ان تركز على حاجات المستفيدين من خدماتها، و اهمال حاجات القائمين بالمسؤولية فيها، كما انها تخلق تركيبة إدارية وظيفية و أسلوب تحكم من اجل محاسبة هؤلاء العاملين اذا ما خرجوا عن الخط المرسوم، الامر الذي يؤدي الى خلق أنظمة اشرافية استبدالية و صراعات بين العاملين و الإدارة، و تزايد المسافة بينهم أضاف الى هذا ان ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة معدية، ففي أي موقع عمل يكون فيه الأغلبية في حالة الاحتراق النفسي فان نسبة حدوثه لأي عضو جديد في العمل تكون نسبة عالية(احمد الزهراني،2007،ص 26-28)

4- أبعاد الاحتراق النفسي:

4-1- الإجهاد الانفعالي l'épuisement émotionnel : وهو استنزاف العامل لطاقته البدنية والنفسية على حد سواء وفقدانه لحيويته ونشاطه الذي كان يتمتع به في الماضي، وإضافة إلى إحساسه بزيادة المتطلبات المهنية مع الشعور أثبتت النتائج الإمبريقية الحالية بأنها لها دورا مركزيا في عملية الاحتراق النفسي. بالإحباط والتوتر والإجهاد العاطفي، فغالبا ما يرتبط أيضا بالضغط والاكنتاب، فكل هذه المفاهيم النظرية أثبتت النتائج الإمبريقية الحالية بأنها لها دورا مركزيا في عملية الاحتراق النفسي.

4-2- تبدل المشاعر Dépersonnalisation : أو التجرد من الإنسانية في العلاقة مع الآخرين (اللاشخصنة) وهو نتيجة مباشرة البعد الأول ويتجسد هذا البعد في حالة العمال الذين تتولد لديهم مواقف سلبية وساخرة وتهكمية اتجاه العملاء بحيث يتعاملون معهم كأنهم أشياء بدون قيمة إنسانية، ويشير أيضا إلى إلغاء الشخصنة إلى ذلك الانفصال بين الأشخاص، ويعتبر هذا العنصر جوهر التناذر ونميزه من تطوير المواقف غير الشخصية المنفصلة كالسخرية والسلبية والأشخاص الذين يتعامل معهم العامل سواء كانوا (طلبة، مرضى، عملاء... إلخ) فالفرد في هذه الحالة لا يتعلق كثيرا بعمله فهو يقدم الحاجز الذي يعزله عن عمله وزملائه هذه الحالة تتطور تدريجيا (هنا بوحارة، 2011 ص 54-53)

4-3- نقص الإنجاز الشخصي Accomplissement personnel: إن هذا البعد هو نتيجة البعدين السابقين، حيث يشير إلى تقييم العامل لنفسه بطريقة سلبية بأنه قادر على القيام بواجباته بالمستوى المطلوب، ويظهر أيضا في شعور الفرد بتدني نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى، فهو خبرة مؤلمة، ويمكن التعبير عنه من قبل الشعور بعدم الفعالية والكفاءة، وقد يحبط عمل الفرد في كلمة واحدة لم تعد تقوم بالعمل الجيد، والواقع أن نقص الإنجاز الشخصي يتعلق في مرات كثيرة بانخفاض قيمة الفرد في عمله وكفاءته (هنا بوحارة، 2011 ص 54-53)

5- النماذج المفسرة للاحتراق النفسي: هناك عدد من النماذج قدمت تفسير لحدوث الاحتراق النفسي و قامت معظم هذه النماذج على أساس تصور " ماسلاش " و زملائها باعتبار أن الاحتراق النفسي يركز على ثلاثة مكونات أساسية والتي تتمثل في الإنهاك الانفعالي و اختلال الشعور بالهوية، و ضعف القدرة على الانجاز الشخصي .حيث أن الإنهاك الانفعالي هو نضوب الطاقة الانفعالية للفرد، و شعوره بأن موارده الانفعالية غير كافية أو ملائمة و لا تسعفه في التعامل مع المواقف التي يتعرض لها، و هذا الإجهاد الانفعالي يرتبط أيضا بالإجهاد البدني و العقلي، أما اختلال الهوية فيقصد به أن الشخص المحترق يفشل في الإدراك السليم و التعامل الصحيح مع الآخرين في مجال عمله، إذ يعاملهم باعتبارهم أشياء، و ليسوا أفراد بحيث يلاحظ أن الخيوط الإنسانية و الاجتماعية بين الفرد و الآخرين تنقطع و ترتبك . أما ضعف الانجاز الشخصي فيقصد به ميل الفرد إلى تقييم سلوكه و أدائه دائما تقييما سلبيا، و هو ما يترتب عليه تكون مشاعر لدى الفرد بعدم الجدارة في العمل، و عدم القدرة على تحقيق الأهداف المنشودة في أدائه.

و مع ذلك فهناك خلافات بين تلك النماذج حول الأهمية النسبية لكل مكون من تلك المكونات في تطور الاحتراق النفسي نتيجة لسلسلة الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها الأفراد.

و سوف نتناول بعض النماذج المفسرة لظاهرة الاحتراق النفسي منها :

5-1- نموذج شيرنس للاحتراق النفسي Cherni's Model يفترض هذا النموذج أن كلا من الجوانب المختلفة لبيئة العمل و الخصائص الذاتية، يمكن أن يكون أي منهما سببا لشعور العامل بالانضغاط و أن العاملين يحاولون مجابهة تلك الضغوط بأساليب مختلفة يتمثل بعضها في تبني اتجاهات سلبية نحو بيئة العمل بشكل عام و التصرف وفق تلك الاتجاهات مثل تقليل أهداف العمل و تخفيض المسؤوليات....الخ، وهو ما يخلق حالة من الانقطاع في التواصل بين العامل و عمله، و من ثمة فإن هذا التغيير السلبي في الاتجاه نحو العمل جوهر ظاهرة الاحتراق وفق هذا النموذج (المنعم، الغريب، 2015، ص 23)

ومن أهم أوجه النقد التي وجهت لهذا النموذج هو افتراض أن الاحتراق النفسي يكافئ التغييرات السلبية في الاتجاه نحو العمل، مما جعل الاحتراق النفسي مفهوماً واسعاً و غير محدد بدقة، و يمكن أن يتضمن عدداً كبيراً و متنوعاً من المتغيرات. كما أن الاحتراق النفسي وفق هذا التصور يصعب تمييزه عن باقي أشكال و مستويات إستجابات الأفراد لضغوط العمل، فهذا النموذج لم يحدد على وجه دقيق الخصائص الأساسية المميزة للاحتراق النفسي، ومن ثمة فإن مفهوم الاحتراق النفسي وفق هذا النموذج بالغ الاتساع و غير واضح المعالم (المنعم، الغريب، 2015، ص 24)

5-2- نموذج المراحل "لجليمبيوفسكي" و زملائه (1984) Golembiewski's phase

model et all ينطلق هذا النموذج من افتراض أن الاحتراق النفسي يتحدد بثلاث مكونات محورية وهي: الإنهاك الانفعالي و اختلال الهوية و ضعف القدرة على الإنجاز الشخصي، إلا أن هذا النموذج يفترض أن مكون اختلال الهوية، هو أول مرحلة من الاحتراق النفسي، فعندنا ما تزداد متطلبات و صعوبات الدور، وتصل الضغوط إلى مستوى معين لا يمكن احتماله من طرف العامل، فإن ذلك يظهر أول ما يظهر كأول مراحل الاحتراق النفسي، في صورة اضطراب الشعور بالهوية، والذي يظهر في الفشل أثناء التعامل مع العملاء، والوقوع في كثير من المشكلات معهم، و نتيجة لذلك يتكون لدى الفرد الشعور بعدم القدرة على الإنجاز الشخصي في العمل و الذي هو المكون الثالث في الاحتراق النفسي، فضعف الإنجاز الشخصي المرحلة الثانية من تطور الاحتراق النفسي بسبب اختلال الهوية و الذي ينشأ في البداية بسبب زيادة الضغوط المدركة في بيئة العمل. إن زيادة كل من اختلال الهوية، و إدراك الفرد لعجزه عن الإنجاز الشخصي، يؤديان إلى الإنهاك الانفعالي الذي هو المكون الأول كنتيجة لفشل الفرد في مجابهة الضغوط في المرحلتين السابقتين، و معنى هذا أن الإنهاك الانفعالي هو آخر مرحلة في عملية الاحتراق النفسي و أكثرها شدة و صعوبة. و يوضح هذا النموذج أنه من الممكن تصنيف الفرد إما مرتفعاً أو منخفضاً في كل مكون من المكونات الثلاثة للاحتراق

النفسي، و كيف يتعامل مع الضغوط التي يتعرض لها. و يؤكد هذا النموذج أن الاحتراق النفسي يرتبط بقوة بما يحدث من تطور في الإنهاك الانفعالي، بمعنى أن الاحتراق النفسي يصبح أكثر شدة و خطورة كلما تقدم الفرد من اختلال الهوية نحو انخفاض الإنجاز الشخصي ، ثم نحو الإنهاك الانفعالي و أن الفرد الذي يعيش في حالة متقدمة من تلك، وسوف يعاني ظروف سيئة و مشكلات نفسية و جسدية . أما النقد الذي وجه إلى هذا النموذج فأساسه أن تصور الاحتراق النفسي في صورة مراحل متدرجة و كأنها منفصلة عن بعضها البعض يتجاهل تعقد هذه الظاهرة (المنعم و الغريب، 2015: ص26/27)

5-3- النموذج البيئي للاحتراق النفسي Ecological Model (1982) يهتم علم النفس البيئي بدراسة العلاقات بين الكائنات الحية والظروف المحيطة والأنظمة البيئية، ويوضح هذا المنظور أن تفهم الأسس و المسببات الرئيسية لظاهرة الاحتراق النفسي يتطلب أن نركز على الشخص والظروف البيئية التي يعيش فيها و الصدى المتبادل لكل منهما على الآخر . فالاحتراق النفسي يحدث عندما لا يستطيع الشخص التعامل بحكمة مع الضغوط النفسية، والذي يفضي إلى الإصابة بالاكتئاب، ومن ثم يعتقد بتدهور مهاراته الشخصية مثل تدهور الصحة النفسية والبدنية، والمتغيرات البيئية مثل عدم القدرة على التعامل مع الظروف و تدهور الأحوال و التي تشمل أيضا على تأثير الظروف البيئية الأخرى مثل الأسرة، مما يؤدي في النهاية إلى الإصابة بالاحتراق النفسي (فهد الهملان، 2008، ص 29-30)

5-4- نموذج "لايتر و ماسلاش Letter and Maslach" ظهر هذا النموذج لأول مرة عام (1988)، أجريت عليه بعض التعديلات عام (1991) و(1993) ويفترض هذا النموذج أن الانهاك الانفعالي هو المكون المحوري في عملية الاحتراق النفسي مثل ما ذكر في نموذج المراحل لـ "جليميوفسكي" ، إلا أن هذا النموذج يتعارض مع نموذج المراحل لتأكيد أن الانهاك الانفعالي يتطور أولا في هذه العملية و ليس هو المرحلة الأخيرة و النهائية للاحتراق النفسي . وحسب هذا النموذج فإن الضغوط التي تنشأ بسبب التواصل مع الآخرين و التفاعل معهم في

مجال العمل، وكما تنشأ من متطلبات الدور الذي يمارسه العامل تؤدي إلى الإنهاك الانفعالي و هذا الاستنزاف يقلل من تماسك الشخصية و يؤدي إلى اختلالها، و هو ما يجعل الفرد غير قادر على مجابهة مشاعر الإنهاك الانفعالي أو إدارتها ، بشكل جيد ، فاختلال الهوية هو في الأساس استجابة مجابهة سلبية، تحدث عندما تفشل وسائل المجابهة الإيجابية الأخرى مثل تغيير أو تخفيض متطلبات العمل، في مواجهة ما يتعرض له الفرد من ضغوط، و يحدث اختلال الهوية و يبدأ الفرد في افتقاد مشاعر الإنجاز في عمله، لأن هذا الإختلال يخفض كثيرا من أهداف الفرد و قيمه المهنية . و لقد تبين أن ثمة أوجها كثيرة للتشابه بين كل من الإنهاك الانفعالي وإختلال الهوية، فكلاهما يرتبطان جوهريا بصراعات الدور إلا أن هذه الارتباطات لا تكون قوية و جوهرية إلا عندما يكون الإنجاز الشخصي منخفضا و متدهورا لدى الفرد . كما تبين أن العلاقة أكثر قوة بين الإنهاك الانفعالي و اختلال الهوية مقارنة بعلاقة أي منهما بالإنجاز الشخصي. وبناءا على هذه النتائج أجرى "لايتر" عام (1993) تعديلا في العلاقة بين الإنجاز الشخصي وكلا المكونين الآخرين للاحتراق النفسي، حيث رأى أن اختلال الهوية هو النتيجة المباشرة للإنهاك الانفعالي، أما الإنجاز الشخصي، فقد يحدث مستقبلا عن هذين المكونين الآخرين ، و هو ما يشير إلى أن الإنجاز الشخصي المنخفض إنما يتطور موازيا للإنهاك الانفعالي، و ليس كمرحلة تالية لإختلال الهوية و ثمة دلائل إمبريقية كثيرة أيدت هذا النموذج بعد التعديل. إن هذا النموذج بعد التعديل يرى أن الإنهاك الانفعالي هو الناتج الأساسي لضغوط العمل المستمرة، وإن اختلال الهوية يحدث كاستجابة يصدرها العامل محاولا مجابهة هذا الإنهاك و إن الإنجاز الشخصي المنخفض إنما هو مكون مستقل في عملية الاحتراق النفسي، إذ رغم أنه ربما يتأثر بالإنهاك الانفعالي فإنه يعتمد أيضا على عوامل و متغيرات أخرى في بيئة العمل (المنعم، الغريب، 2015، ص28-30)

6- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي : لم يدرس مفهوم الاحتراق النفسي بشكل محدد وواضح في النظريات النفسية وإنما بدأ بصورة استكشافية و تم ربطه بضغوط العمل ، و لقد برزت في أدبيات علم النفس مجموعة إتجاهات و نظريات نذكر منها:

6-1- النظرية المعرفية: تقوم هذه النظرية على أن المعرفة عامل يتوسط الموقف و السلوك، حيث أن الإنسان يفكر في موقف أو وضع معين، وتكون استجابته لهذا الموقف تعتمد على درجة فهمه و إدراكه لهذا الموقف وليست استجابة عفوية تلقائية. و ظهرت في هذا المجال نظرية العلاج المعرفي، إذ ترى هذه النظرية أن الأشخاص الذين يعانون من مشاكل الاكتئاب و الاحتراق النفسي هم أشخاص لديهم أخطاء في طريقة تفكيرهم عما يحملونه من آراء واتجاهات و معتقدات نحو أنفسهم و نحو الأحداث الضاغطة، برغم أ، هذه الأحداث الضاغطة هي في حقيقتها أقل خطرا من الطريقة التي يدرك بها الأشخاص هذه الأحداث، فنجدهم يتصورون الأحداث الصغيرة في صورة كوارث كبيرة. ويرى أصحاب هذه النظرية أن الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لا يمكن عزلهما عما يتعلمه الفرد من البيئة المحيطة به، و تعمل الضغوط على إحداث اضطراب في التنظيم العقلي يتمثل في تشوهات إدراكية ثم يليها التأثير النفسي مصحوبا بمظاهر جسدية. و من رواد هذه النظرية نذكر "لازاروس Lazarus" آخرون إذ يروا أن الاحتراق النفسي يكمن في التقييم الخاطئ عند الفرد للعلاقة بينه و بين البيئة، إذ يراها بأنها مرهقة و تتجاوز قدرته على التكيف وتعرض وجوده للخطر .

6-2- نظرية التحليل النفسي: تؤكد هذه النظرية أن السلوك أمر حتمي لا يحدث بالصدفة أو بشكل عشوائي ، و حسب " فرويد " فإن أسبابا محددة كامنة وراء الظواهر السلوكية البسيطة مثل زلات اللسان و نسيان الأسماء والمواعيد، فحاول أن يجد تفسيراً لهذه السلوكات استناداً إلى (الهو ، الأنا ، الأنا الأعلى) حيث تقود نزوات الهو إلى السلوك المتهور و تقود عمليات الأنا إلى السلوك المنطقي و الأنا الأعلى يقود إلى السلوك الأخلاقي .و في هذا المجال برزت نظرية المقاومة والهروب، هذه النظرية التي صاغها " كانون Cannon " وقد اعتمدت هذه

النظرية على الجوانب البيولوجية في تفسير ودراسة الضغوط النفسية، وتؤكد هذه النظرية أن الحياة البشرية تجلب معها العديد من الأحداث الضاغطة، المرغوبة وغير المرغوبة التي قد تهدد الحياة ، مما يحتم على الأفراد أن يكافحوا لمقاومة هذه الأحداث أو الهروب بعيدا عنها، لأنهم عندما يتعرضون لمواقف ضاغطة غالبا ما تظهر عليهم تغيرات واضطرابات عديدة تعيق التكيف العام للفرد مع مختلف المواقف.

6-3- النظرية السلوكية: تفسر هذه النظرية السلوك تفسيراً جزئياً ميكانيكياً على أساس العلاقة بين المثير و الاستجابة، وأن الاحتراق النفسي في نظر هذه المدرسة هو أسلوب سلوكي متعلم يصبح مع مرور الوقت عادة يلجأ إليها الفرد في التخفيض من القلق و التوتر الذي يصادفه في بيئته ، وحسب هذه النظرية فإنه يمكن التنبؤ بالسلوك النهائي للإنسان، إذا ما استطعنا التحكم بالظروف البيئية، وحسب 'سكينر' فإنه يمكن التحكم بعملية الاحتراق النفسي بالدرجة التي نستطيع فيها التحكم بالظروف البيئية المحيطة . كما يفسر الاحتراق النفسي بأنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف بيئية غير مناسبة ويمكن استخدام بعض فنيات تعديل السلوك لمقابلة أي مشكلة ، و من الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط و الاسترخاء. (معروف محمد، 2013، ص28- 29)

6-4- النظرية الوجودية: تبلورت أفكار هذه المدرسة على يد الفيلسوف الدنماركي " سورن كيغارد " ومن أتباعه "نيتشه" و"سارتر " فعندما لا يعيش الإنسان وجوده و لا يدرك إمكاناته و قدراته وأن لا يكون حراً في تحقيق ما يريد و أن لا يدرك نواحي ضعفه و لا طبيعة متناقضات هذه الحياة فإن صحته النفسية تكون مهددة وقد يؤول به الأمر إلى الاحتراق النفسي. و تركز هذه النظرية في تفسيرها للاحتراق النفسي على عدم وجود معنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد الهدف والغاية من الحياة فإنه يعاني نوعاً من الفراغ الوجودي الذي

يجعله يشعر بعدم أهميته في الحياة فيحرمه من التقدير الذاتي الذي يشجعه على مواصلة حياة عادية، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق النفسي.

5-6- النظرية الإنسانية: ويمثل هذا الاتجاه كل من " روجرز " و " ماسلو " و " ستين " و " فروم " و تنظر هذه إلى أن الإنسان كلا متكاملًا و أن الطبيعة البشرية خيرة بالطبع، ولكنها تتأثر بعدم تحقيق الذات، و يرى " روجرز " أن تحقيق الذات هو المركز الذي تنتظم حوله كل الخبرات، و أن الخبرات التي تتعارض مع المعايير الاجتماعية تؤدي إلى التوتر والقلق و سوء التوافق النفسي. كما أن عدم تحقيق الحاجات الإنسانية وفق هرم " ماسلو " قاعدته الحاجات الأساسية و قمته الحاجة إلى تحقيق الذات ، و من شأنه أن يحدث اضطرابًا في الصحة النفسية للفرد قد يؤدي إلى جملة من الاضطرابات النفسية منها الاحتراق النفسي (معروف محمد، 2013، ص29-30)

خلاصة الفصل:

يعتبر الاحتراق النفسي من الظواهر التي قد تصيب الفرد في حياته اليومية والعملية، حيث يشعر بالتعب والإرهاق اثناء تأدية مهامه، مما يسبب له الشعور بعدم الرضا الوظيفي، وهذا ما يسبب له عدة مشاكل وأزمات نفسية و اجتماعية، و يؤدي الى نقص من مردوديته وتركيزه في العمل.

الفصل الخامس

مديرية الحماية المدنية

تمهيد

1-تعريف أعوان الحماية المدنية

2-تعريف الحماية المدنية

3-المهام الأساسية للحماية المدنية

4-التنظيم الإداري و المحلي للحماية المدنية

5-الوحدة الرئيسية للحماية المدنية

6-برنامج العمل اليومي

7-الجانب الأمني للوحدة الرئيسية

خلاصة الفصل

تمهيد:

ان الحماية المدنية هي جهاز مكلف بحماية الأشخاص و الممتلكات و بناءا على هذا المنطلق فإنها تعتبر مرفقا تابعا للدولة، بها نظم و قوانيني تدير عليها، و تتحكم في الكيفيات اللازمة لتسيير المستخدمين بها و كذا عمليات التدخل السريع الذي يبقى من الأولويات الأولى لإنقاذ و حماية كل من هو خطر حقيقي و عليه فان المهمة تنحصر في ثلاث عناصر هي: التوقع، الوقاية و الإسعاف. و من هذا التوجه تنطلق السياسة العامة للحماية المدنية، بتكوين مستخدميها في شتى المجالات و لما وصلت اليه التكنولوجيا الحديثة للتغلب على مختلف الصعاب التي يمكن ان تحدثه الكوارث، سواء كانت طبيعية او تكنولوجية.

هذا كله مجسد بقوانين و أنظمة داخلية لمباشرة و سير العمليات و الإسعافات المقدمة التي يجب ان تكون في المستوى المطلوب بتوفير :

- التكوين المستمر في جميع المجالات.
- توفير الوسائل اللازمة و الكافية .
- تقديم المساعدات لجميع المستخدمين قصد القيام بدورهم على اكمل وجه.
- التنسيق مع المصالح التقنية التي من شأنها تقديم خبرات متميزة.
- ارسال بعثات الى الخارج قصد تبادل الخبرات.

أولاً: تعريف أعوان الحماية المدنية: يعرف بأنه ذلك الفرد الذي يعمل ويكافح ضمن فريق، يواجه مخاطر النيران الفيضانات، الزلازل أو غيرها من الكوارث الطبيعية، وهو بذلك يعمل على إنقاذ الأفراد المحاصرين بالنيران، أو الفيضان، يقوم بعملية التنفس الاصطناعي لحالات الاختناق، يؤدي خدمات أخرى خلال حالات الطوارئ مستخدماً معدات وأجهزة خاصة لإجلاء السكان من مناطق الفيضان، أو العواصف، وإنقاذ الحيوانات من المناطق النائية الوعرة التي يصعب الوصول إليها . فرجل الحماية المدنية يعمل بالدوام الكامل، فقد يضطر للعمل 24 ساعة ليل نهار دون انقطاع عند حالات الطوارئ وغالبا ما تكون ظروف العمل صعبة وتتطلب

مجهودا جسديا جبارا، وبذلك يكون متأهبا كل لحظة لمواجهة أي طارئ، بالليل أو النهار. ما يوجب عليه أن تتوفر فيه مجموعة من الصفات ، كالشجاعة، اللياقة البدنية، الدقة والفعالية، وكذا التكوين(شهرزاد نوار،2015،ص185،مجلة)

ثانيا: تعريف الحماية المدنية : الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية و الجماعات المحلية، حيث طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية و النمو الديمغرافي في الوطن، تتميز بتنظيم اداري (تقني و عملي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة بها .

عرفها العقيد سعد بن عودة الراداي: على أنها مجموعة من الإجراءات والأعمال اللازمة لحماية السكان والممتلكات العامة من الأخطار والكوارث والحرائق والحوادث المختلفة، وإغاثة المنكوبين، وتأمين سائمة المواصلات والاتصالات وسير العمل في المرافق العامة وضمان مصادر الثروة الوطنية وذلك في زمن السلم وحالات الحرب(امنة رغيوة،2018،ص57)

ثالثا :المهام الأساسية للحماية المدنية :

- الوقاية و التدخل اثناء الكوارث الطبيعية و التكنولوجية.
- حراسة الشواطئ و المصطافين.
- نقل الجرحى والمرضى.
- تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية.
- البحث عن التائهين في الصحراء.
- اخماد الحرائق بمختلف انواعها.
- اعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الاخطار.
- القيام بحملات التحسيس و التوعية من مختلف الاخطار.
- التغطية الأمنية في المقابلات الرياضية وفي نقل المواد الخطيرة (مزرعي

احمد،2018،ص97)

رابعاً: التنظيم الإداري و المحلي للحماية المدنية

ان التنظيم الإداري المحلي لمختلف المديريات الولائية او ما يسمى بالمصالح الخارجية للحماية المدنية، يحدده المرسوم التنفيذي رقم: 92-54 المؤرخ في 08 شعبان 1412 هجري الموافق ل 12 فيفري 1992. و هو يقسم و ينظم الإدارة المحلية الى ثلاث مصالح هي :

- مصلحة الإدارة و الامداد service d'administration et logistique
- مصلحة الحماية العامة service de la protection générale
- مصلحة الوقاية service de la prévention

مصلحة الإدارة و الامداد: يتولى رئيس مصلحة الإدارة و الامداد ما يلي :

- التسيير غير المركز للوسائل المادية و المالية لمصالح الحماية المدنية للولاية.
- متابعة انجاز برامج التجهيز و المنشآت و صيانتها.
- متابعة و تنسيق اعمال التكوين و السهر على تطبيق برامج التدريب و التمارين الميدانية.
- تسيير المحاسبة العامة و مسك مختلف السجلات و دفاتر الجرد و دخول الامدادات والمعدات و خروجها، و متابعة الخسائر وورشات الصيانة.

-متابعة مراحل الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية.

مصلحة الحماية العامة : يتولى رئيس المصلحة اعداد مخططات تنظيم الإسعافات و تطبيقها عند حدوث الكوارث او يأمر بإعدادها و يسهر على ضبط باستمرار، و يعمل على تحقيق إقامة مختلف دوائر الإنذار عند حدوث الاخطار.

ينظم رئيس المصلحة و ينفذ و يراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات كما يقوم بكل اجراء من شأنه النهوض بالإسعاف و ينمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة و النجدة، و ذلك بالاتصال مع التنظيمات ذات الطابع الإنساني و يساعد رئيس المصلحة في أداء مهامه رؤساء المكاتب التالية :مكتب المخططات و الأجهزة الأمنية. تقوم مصلحة الحماية العامة بالمهام التالية :

- اعداد مختلف مخططات التدخل .
- تنسيق العمل مع المصالح المعنية لإنجاز المخططات.
- السهر على متابعة و ضمان السير الحسن للمخططات بوحدات الحماية المدنية
- تسطير برنامج سنوي للمناورات التطبيقية بالوحدات الاقتصادية و الاجتماعية و السهر الدائم على تطبيقها ميدانيا .
- مناقشة و دراسة احتياجات وحدات التدخل حسب طبيعة الاخطار المتواجدة في قطاع الوحدة و هذا بطلب من رئيس الوحدة المعنية.
- تحضير تغطية امن و حراسة التظاهرات الرياضية و الثقافية و الأعياد الوطنية إضافة الى امتحانات البكالوريا و الوفود الرسمية و الانتخابات.
- يسهر على ضمان ديمومة السير الحسن لأجهزة الإشارة.
- المتابعة الدورية والمرحلية لهذه الأجهزة.
- مصلحة الوقاية:** تعتبر مصلحة الوقاية احدى المصالح الثلاثة المكونة لمديرية الحماية المدنية، منظمة ومهيكله بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 92-54، المؤرخ في 12/02/1992 الذي يتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية، وكذا بموجب القرار الوزاري المشترك الصادر في 6 مارس 1994، الذي يحدد عدد المكاتب المكونة لهذه المصلحة المتمثلة في مكتب الدراسات و الإحصاءات، مكتب الخرائط و الاخطار الخاصة.
- بالنسبة لنشاط مصلحة الوقاية فهي تعتمد في أساسها القانون على ضوء ما ورد في المرسوم التنفيذي سابق الذكر، حيث حدد المشروع الجزائري المحاور الكبرى لهذا النشاط في المادة الثانية منه، و عليه تقوم هذه المصلحة من خلال مكاتبها بعدة مهام .
- مهام مصلحة الوقاية :
- تتابع و تراقب تطبيق التنظيم و تدابير الامن المطبقة في مجال الوقاية.

-تجري دراسات المخاطر و الامن لفائدة مؤسسات و هيئات عمومية او خاصة، وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية و التي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة في تراب الولاية.

-تعد خطط الوقاية او تامر من يعدها و تراقبها.

-تبادر بحملات التوعية بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص و الممتلكات و تنظمها (امنة رغيوة، 2018، ص67-68)

خامسا :الوحدة الرئيسية للحماية المدنية و تسييرها الإداري :

▪ تعريف الوحدة الرئيسية للحماية المدنية :هي وحدة تدخل مسؤول على عمليات التدخل في قطاع مقر الدائرة التابعة لها و هي تعمل على التسيير الإداري للأعوان و صيانة العتاد الموجود تحت تصرفها و القيام بتنظيم التكوين و المناورات و هي تشكل أساسا من كتيبة يسيورها رئيس الوحدة برتبة ملازم اول.

▪ رئيس الوحدة الرئيسية : يعين من طرف سلطة التعيين باقتراح من مدير الحماية المدنية للولاية و بمرافقة المدير العام، و تنتهي مهامه بنفس الطريقة و هو يخضع للشروط المنصوص عليها في القانون الأساسي لأعوان الحماية المدنية و يتولى المهام التالية :

▪ مسؤول على النشاط العملي على مستوى الدائرة.

▪ مسؤول امام المدير عن سير و صيانة العتاد و المنشآت التابعة له.

▪ يعتبر المسير العملي لأعوان مدة دائمة اثناء التدخل.

➤ التسيير الإداري للوحدة الرئيسية :

1-المستخدمين :

-المتابعة المستمرة لملفات الاعوان إداريا.

-تسجيل الأيام التعويضية.

-برمجة العطل السنوية و العطل المرضية.

-متابعة الغيابات الشرعية و غير الشرعية.

-السهر على التقسيم المتوازن للأعوان على الفصائل الثلاثة.

-تحضير جداول التنقيط و الملاحظات لكل عون تابع للوحدة.

2-**الاحصائيات:** يقوم بإحصاء كل التدخلات على مستوى الوحدة و يسجل في سجل خاص حيث يقوم بالاستغلال الكلي و اليومي لجميع التدخلات من خلال التقارير المعدة من طرف رؤساء العدد و تدون في دفاتر الاحصائيات و هذا بعد تقديم هذه التقارير على قائد الوحدة للملاحظة و التوقيع و ترسل أسبوعيا الى مديرية الحماية المدنية في شكل احصائيات، وزيادة على ذلك يجتهد المكلف بالاحصاء على تمثيل الاحصائيات في شكل رسوم بيانية يوضح مختلف التدخلات الشهرية و السداسية و السنوية لمختلف العمليات.

3-**العتاد:** يقوم بمتابعة العتاد و تسييره إداريا، إحصاء العتاد للوحدة، تدوين العتاد الوارد وادماجه في الإحصاء و ذلك بعد تسجيل و وثيقة الاستلام و وثيقة الامر بالحركة و يسهر على اصلاح العتاد عن طريق ارسال طلبات التصليح الموقعة من طرف قائد الوحدة الثانوية، كما يقوم بإنشاء قوائم العتاد المتواجدة بشاحنات سيارات الإسعاف و المخزن العملي و المرافق الأخرى ليسهل المراقبة اليومية، كما يساهم مكتب العتاد في إعطاء المساعدة لمكتب التكوين للمديرية لتزويده بعتاد التدخل الضروري لدورات التكوين، و كذلك يسهر على متابعة تسيير استهلاك الوقود عن طريق استهلاك ارسال طلبات التموين الى المديرية و بعد الحصول على الكمية المطلوبة من طرف مصلحة الإدارة و الامداد يسجل كل ما ورد في بطاقات التخزين ودفتر الوقود و يسلمها للسائقين حسب الاحتياجات و الاستهلاك و هذه العمليات تكون لها متابعة يومية عند نهاية الشهر يرسل الاستهلاك الشهري الى المديرية للملاحظة و الاستغلال كما يقوم بتوزيع بدلات العمل و الأحذية على الاعوان مع تسجيلها في دفاتر خاصة.

سادسا: برنامج العمل اليومي : كل يوم على الساعة الثامنة صباحا يعلن عن التجمع الصباحي، ترفع الألوان الوطنية، و بعد ذلك تتم عملية المناداة لمعرفة الحضور و تسجيل

الغيابات و تتبعها قراءة الورقة اليومية لتوزيع الاعوان على مهامهم من طرف قائد الفوج الذي يعطي الامر بالانصراف و الانطلاق للعمل و يكون البرنامج اليومي كالتالي :

- تجمع لانزال الألوان الوطنية وقراءة اللوائح
- مراقبة العتاد المستعمل للتدخل.
- نظافة الثكنة.
- تناول وجبة الغداء.
- القاء الدروس النظرية حسب البرنامج.
- الرياضة.
- المناورات التدريبية.
- تناول وجبة العشاء.

1-السجلات الخاصة بالعتاد :

- الدفتر اليومي للجرد.
- بطاقات تخزين العتاد.
- الدفتر السنوي للجرد .
- بطاقات تخزين الوقود و الزيوت.
- بطاقات طلبات التصليح و الصيانة.
- سندات الاستلام.
- وثائق الامر بالحركة.

ب-التسيير العملي : مضمون من طرف رئيس الوحدة بصفته المسؤول المباشر على الافواج الثلاثة للتدخل حيث يقود كل فوج ضابط قائد للحراسة يساعده في مهامه صف ضابط للحراسة بالإضافة للتعريف اليومي المكلف بمركز الحراسة و كذلك رؤساء العدد المكلفون بسيارات

الإسعاف و شاحنات التدخل و الأعوان الموضوعين تحت تصرفهم اثناء التدخلات المختلفة خلال مدة المداومة.

ج-الورقة اليومية :

تحضر من طرف الضابط او مساعده صف ضابط الحراسة و توقع من طرف رئيس الوحدة مسبقا حيث يراعي في ذلك توزيع رؤساء العدد و أعوان التدخل في وسائل التدخل.

و-التكوين المستمر :

طبقا للبرقية رقم 2944/م.ع.ح.م/م.م.ت بتاريخ 96/09/21 المتعلقة بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية حيث بداية كل شهر تتم برمجة برنامج خاص بالتكوين المستمر من طرف مسؤول مكتب التكوين بالمديرية حيث يشمل هذا الأخير على مختلف المناورات في مجال الإسعاف و الإطفاء و الإنقاذ بالإضافة الى الدروس النظرية في مختلف الاختصاصات و هذا لضمان تحسين مستوى عون الحماية المدنية لتقديم خدمات جيدة و دقيقة اثناء التدخلات.

سابعا:الجانب الأمني للوحدة الرئيسية : يتمثل الجانب الأمني للوحدة الرئيسية فيما يلي :

-ارتفاع الجدران المحيطة بالثكنة حوالي 3.20 م مجهزة باسلاك شوكية.

- توفير الانارة الخارجية و الداخلية.

-توفير هواتف داخلية.

-حراسة مدعمة.

-التأكد من هوية الاعوان عند العودة من التدخل.

-توفير منبه عام مثلا يتم تشغيله في عدة نقاط من الثكنة حيث يكون متعارف عليه لدى الاعوان.

-خروج فرقة التدخل للحماية المدنية مدعمة بفرق الامن او الدرك الوطني,خاصة اثناء الليل او عندما يكون التدخل بعيدا او خارج الدائرة او الولاية.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التطرق الى بعض المعطيات التي تتعلق بالحماية المدنية، حيث تم التطرق أولاً الى تعريف أعوان الحماية المدنية، ثانياً تعريف بالحماية المدنية، ثم المهام التي تقوم بها، ثم عرض التنظيم الإداري والمحلي لها، والوحدة الرئيسية للحماية المدنية وتسييرها، التعرف على البرنامج العمل اليومي الخاص بها، وفي الأخير تم التطرق الى الجانب الأمني للوحدة الرئيسية.

تم تقديم هذه المعلومات على شكل تقرير عام حول الحماية المدنية من طرف المسؤولين، ونظراً لحساسية هذا القطاع لم ترفق هذه المعلومات بمراجع كافية لتدعيم الدراسة.

الإجراءات المنهجية

تمهيد:

اهم ما يميز البحوث العلمية بصفة عامة، هو الدراسة الميدانية كونها تمثل الرابط الأساسي الذي يربط الجانب النظري بالميداني، و التي من خلالها يتمكن الباحث من التحقق من صحة الفرضيات التي طرحها، حيث تناولت الباحثة دراستين: الأولى استطلاعية و الثانية أساسية، و قد استخدمت مجموعة من التقنيات التي تلائم مع المنهج المتبع، و هذا ما سنوضحه في هذا الفصل.

1. الدراسة الاستطلاعية:**1-اهداف الدراسة الاستطلاعية: ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:**

- تحديد ميدان الدراسة والتعرف على عينة الدراسة، وهذا لتفادي الصعوبات المحتملة التي تواجهها الطالبة اثناء قيام بالدراسة الأساسية.
- التأكد من ان الفرضيات المطروحة هي فرضيات إجرائية يمكن قياسها.
- التأكد من ان عينة الدراسة لن تجد صعوبة في التعامل مع المقاييس.
- كيفية طرح المشكلة وكيفية صياغة الفرضيات.
- التحقق من ان العينة المدروسة تعاني من الاحتراق النفسي والاجهاد النفسي.

2-إجراءات الدراسة الاستطلاعية: قامت الباحثة بإجراء عدة مقابلات على عينة استطلاعية

متكونة من (04 أعوان) ذكور، و قد تم اختيارها بشكل عشوائي مع الاخذ بعين الاعتبار متغيرات الدراسة، بمديرية الحماية المدنية بولاية مستغانم، لإجابة على مقاييس الدراسة المكونة من مقياس الاجهاد النفسي و مقياس الاحتراق النفسي.

3-حدود الدراسة الاستطلاعية:**3-1-الحدود المكانية: تم اجراء الدراسة الاستطلاعية بمديرية الحماية المدنية لولاية مستغانم،**

مكان الوحدة الرئيسية، شارع بن يحي بلقاسم، طريق غليزان

3-2-الحدود الزمنية : دامت الدراسة الاستطلاعية من 2023/02/14 الى غاية 2023/03/01 بذلك بالذهاب ثلاث أيام في الأسبوع (الاحد-الثلاثاء-الخميس صباحا).

3-3-الحدود البشرية: تمثل عدد حالات الدراسة الاستطلاعية في أربعة أعوان ذكور.

4-نتائج الدراسة الاستطلاعية:

-التعرف على المؤسسة، و المكان البيداغوجي للقيام بالدراسة الاستطلاعية و الإكلينيكية.
_تحديد عينة الدراسة الاكلينيكية و تمثلت في 3 حالات من عينة الدراسة الأساسية و المتمثلة في ذكور مختلفي الدرجات في مقياسي الاجهاد النفسي و الاحتراق النفسي.
-ضبط المجتمع الأصلي للدراسة.

II. الدراسة الأساسية:

1-منهج الدراسة: يعرف المنهج بأنه الطريق المؤدية الى الكشف عن الحقيقة في العلوم ، بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل و تحدد عملياته حتى يصل الى نتيجة معلومة(عبد الرحمان،1977،ص5)

والمنهج الوصفي هو الدراسة العلمية لظروف المجتمع وحاجاته وبالتالي يرتكز هذا المنهج على الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة او موضوع الدراسة او المشكلة قيد الدرس وصفا كمي او وصفا نوعيا.

فهذا المنهج يهتم بما هو كائن أي الوضع الراهن في وصفه خصائص و مركبات و الظروف التي تحيط بالظاهرة و يحدد العلاقة الارتباطية بين المتغيرات التي تؤثر على تلك الظاهرة (كامل محمد،2007، ص95)

اعتمدت الطالبة أيضا على المنهج التحليلي الذي يحاول تحليل واقع أعوان التدخل للحماية المدنية، كما وظفت المنهج العيادي من اجل دراسة صحة الفرضية الأخيرة، وتساعد في ذلك المقابلة والملاحظة العيادية.

2- حدود الدراسة:

(أ) الحدود الزمانية: تمت الدراسة الأساسية بتاريخ 2023/03/12 الى 2023/05/29.

(ب) الحدود المكانية: أجريت الدراسة الأساسية بولاية مستغانم، بمديرية الحماية المدنية.

3-مجتمع الدراسة: يقصد بمجتمع الدراسة جميع المفردات التي تتضمن الخصائص المطلوب دراستها، ويتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالمؤسسة في المستويات التالية (مدير عام، رئيس الوحدة، رئيس مصلحة، تقنيون في المصلحة، رئيس الفوج، الاعوان) و الذين يتوفر لديهم المستوى الدراسي الثانوي فما فوق، و مجتمع الدراسة لموضوع بحثنا هو أعوان الحماية المدنية بمدينة مستغانم.

4-عينة الدراسة و كيفية اختيارها: ان الهدف الأساسي من البحث حيث ان الباحث يعمم في نهاية النتائج على مجتمع البحث، و يمكن القول اننا لا ندرس عينات، و انما ندرس مجتمعات و العينة نختارها هي وسيلة لدراسة المجتمع(ايت مولود،2012،ص175)

العينة هي مجموعة جزئية من مجتمع له خصائص مشتركة، يهدف تمثيل المجتمع المسحوبة منه تمثيلا صادقا حتى يتسنى للباحث استخدام بيانات و نتائج العينة في تقدير معالم المجتمع بشكل جيدا و لتعميم النتائج التي يحصل عليها الباحث على المجتمع بأكمله(تونسية يونسي،2012،ص205).

و حتى نختبر فرضيات بحثنا، ونظرا لطبيعة الدراسة القائمة على المنهج الوصفي الذي يبحث في العلاقات و الدور الذي تلعبه المتغيرات مع بعضها البعض، حاولت الطالبة الحصول على عدد ممكن من أعوان التدخل للحماية المدنية في حدود الإمكانيات اذ تم تطبيق مقياس الاجهاد النفسي و مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على عينة مكونة من (47) عوناً، و لقد تم اختيارها عشوائيا خلال السنة الدراسية 2023/2024.

و بعدها قمنا باختيار عينة الدراسة العيادية بطريقة قصدية، حالة واحدة من فوج التدخل (ا) و حالة ثانية من (مخبر تقني) و الحالة من (منصب مكيف) من الوحدة الرئيسية للحماية المدنية.

5-أدوات الدراسة الأساسية وخصائصها السيكو مترية: اشتملت أدوات الدراسة على ما يلي:

5-1-مقياس الاجهاد النفسي

5-2-مقياس الاحتراق النفسي

5-3-الملاحظة العيادية

5-4- المقابلة العيادية

5-1-مقياس الاجهاد النفسي: الذي أعدته الباحثة "فتيحة بن زروال" (2001) في دراستها

لنيل شهادة الماجستير و التي تدور حول " مصادر و مستويات الاجهاد النفسي لدى الأستاذ الجامعي و استراتيجيات المرشد النفسي في علاجه و الوقاية منه، و التي طبقت على أستاذ جامعة باتنة سنة 2001، و الغرض منها معرفة درجة اجهاد أعوان الحماية المدنية و يشمل المقياس على (42) عبارة موزعة على أربعة ابعاد هي:

البعد الأول: الاعراض السيكوسوماتية: و يضم سبعت عشرة عبارة (17) تدور حول الاعراض الخاصة بالجهاز الهضمي، و الجهاز المناعي، و الجهاز التنفسي، الجهاز العضلي، و الجهاز الدوري، و الجهاز التناسلي، بالإضافة الى الأجهزة الأخرى و يضم العبارات التالية: 13-14-22-24-26-27-28-29-30-31-32-34-35-37-39-40-41.

البعد الثاني: الاعراض النفسية: و يضم ست عشرة (16) عبارة تدور حول اعراض متجهة نحو الذات كالاكتئاب و الشعور بالاضطهاد و اعراض متجهة نحو خارج الذات كالميول العدوانية و يضم العبارات التالية: 2-3-4-6-7-8-9-10-12-15-16-20-25-33-36-38.

البعد الثالث: تضم ستة (6) عبارات تدور حول السلوكيات، و يضم العبارات التالية : 3-
18-19-21-23-42.

البعد الرابع: الاعراض المعرفية: و تشمل ثلاث (3) عبارات ، تدور حول النسيان، و صعوبة التركيز، صعوبة اتخاذ القرارات و يضم العبارات التالية: 5-11-17.
و لقد أعطيت لها القيم على التوالي (4-3-2-1) / (درجة كبيرة- درجة متوسطة- درجة قليلة- لا اعاني).

5-1-1 الخصائص السيكو مترية لمقياس الاجهاد النفسي: تم استخراج الصدق و الثبات حسب الباحثة (فتيحة بن زروال، 2001) شهادة الماجستير، حيث يمثل الصدق و الثبات في: صدق الذاتي يعبر عنه بالجذر التربيعي لمعامل الثبات و يقدر بالجذر التربيعي لمعامل الثبات الفا كرو نباخ المقدر ب (0.952) الذي يساوي ناتجه (0.983).
الثبات اعتمدت على طريقة التجزئة النصفية وجدت (0.939) و معامل الفا كرو نباخ حيث وجد (0.952).

5-2-مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي: تم الاعتماد في البحث على مقياس الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش، و هو يتمتع بخصائص سيكو مترية جيدة، كما انه يصلح لأغراض التشخيص و البحث العلمي.

يحتوي مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على (25) فقرة و يعتبر الأكثر استخداما لمقياس الاحتراق النفسي، حيث تم توظيفه في اكثر من (180) دراسة منذ تصميمه من طرف كريستينا ماسلاش عام (1981)

وكغيره من المقاييس خضع مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي إلى مختلف المتطلبات السيكومترية وأهمها:

الثبات: حيث تم التطبيق و إعادة التطبيق على عينة مكونة من (53) طالب متخرجين من المركز الصحي حيث تم الفصل بين التطبيقين لمدة تتراوح بين 2 إلى 4 أسابيع و قد تم

استخراج معامل الثبات من نتائج المقياس للنسخة المكون من (25) فقرة على سلمي الشدة والتكرار باستخدام طريقتي ألفاك ونباخ وإعادة الإختبار وقد كانت معامل الثبات باستخدام ألفاك ونباخ يساوي (0.83) (في التكرار) و (0.84) (في الشدة) بالنسبة للمقياس ككل.

الصدق: في مذكرة الباحثة ملال خديجة (2009) لنيل شهادة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية، تخصص قياس وتقويم، تم التأكد من صدق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي باستخدام أسلوب التحليل العاملي للتأكد من العوامل المكونة للمقياس.

تم إجراء التحليل العاملي بطريقة المحاور الأساسية واستخدام محك الجذر الكامن أكثر من واحد صحيح للعوامل التي تم استخراجها، و أعقب ذلك تدوير متعامد بطريقة "فرماكس". وتوصلت نتائج البحث إلى أن قيم معاملات الارتباط التي تم الكشف عنها هي دالة عند مستوى أصغر من (0.01)، وقد تراوحت قيم معاملات الارتباط بين كل فقرة و المقياس ككل ما بين (0.68) و (0.90) بينما تراوحت قيم معاملات ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تندرج تحته ما بين (0.74) و (0.95) وهي نتيجة منطقية و تعبر عن صدق والانسجام الكبير الذي يتمتع به مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

- استخدمت في البحث النسخة المكونة من 23 فقرة للدراسة الأساسية للطالبة "ملال خديجة"، حيث تم تقنين و ترجمة النسخة الاصلية من الإنجليزية الى الفرنسية و العربية و الاستعانة باساتذة قسم علم النفس و علوم التربية بجامعة وهران حيث تم اجراء الدراسة من اجل نيل شهادة ماجستير في علم النفس و علوم التربية، تخصص قياس و تقويم، تحت اشراف الدكتور "بن طاهر بشير" للسنة الدراسية (2009-2010) حيث تم تكييف المقياس في البيئة الجزائرية حيث طبقت الدراسة على عينة متكونة من (513) من عمال شبه الطبي لمختلف المؤسسات الاستشفائية لولاية وهران (ملال خديجة، 2009، ص86)

- حيث يتكون المقياس من ثلاث ابعاد في مجملها (23) فقرة و قد بينت فقرات المقياس على شكل عبارات تسال عن شعور الفرد نحو مهنته:

-البعد الأول: الاجهاد الانفعالي و يحتوي على (7) بنود و هي (1-2-3-4-5-6-7) و هي بنود سالبة.

-البعد الثاني: نقص الإنجاز الشخصي و يحتوي على (8) بنود و هي (8-9-10-11-12-13-14-15) و هي بنود إيجابية.

-البعد الثالث: تبدل المشاعر و يحتوي على (8) بنود و هي (16-17-18-19-20-21-22-23) و هي بنود مختلطة أي هناك بنود إيجابية و سالبة (معروف محمد، 2019، ص 97) و يطلب من المفحوص الإجابة عليها باختيار واحدة من الخيارات المتاحة و تكون على سلم متدرج من 0 الى 6.

(كل يوم- مرات قليلة في الأسبوع- كل أسبوع- مرات قليلة في الشهر- كل شهر- مرات قليلة في السنة- ابدأ) (ملال خديجة، 2009، ص 88)

بدائل الفقرات السالبة:

كل يوم	مرات قليلة في الاسبوع	كل اسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	ابدا
6	5	4	3	2	1	0

بدائل الفقرات الإيجابية:

كل يوم	مرات قليلة في الاسبوع	كل اسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	ابدا
0	1	2	3	4	5	6

5-3-الملاحظة العيادية: يقصد بالملاحظة العيادية او الاكلينيكية تلك الملاحظة التي تستخدم في العيادات الطبية او النفسية لمعالجة المرضى، او مداواة المفحوصين، بمراقبة سلوك المبحوث والبحث عن الدوافع الذاتية الموضعية التي تكون وراء هذا السلوك المرصود. و يعني هذا ان ظروف البيئة تكون محددة من قبل الباحث (جميل حمداوي، 2017، ص 135)

اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة المباشرة كأداة أساسية لأنها تمكننا من ملاحظة سلوك الحالات المراد دراستها وجمع أكبر قدر من المعلومات والبيانات. ونهدف من ورائها ملاحظة الظروف المحيطة بأعوان التدخل للحماية المدنية، ومكان وفترات عملهم.

وأيضاً ملاحظة سلوك الأعوان بوجه عام من المظهر الخارجي إلى تعبيرات الوجه وحركات الجسم و التعبير اللفظي و الانفعالي خلال المقابلة، حيث حاولنا قدر المستطاع جمع المعلومات التي تخدم الدراسة.

5-4-المقابلة العيادية: اعتمدت الباحثة على المقابلة العيادية من أجل رصد بيانات عن الحالة، وقد قامت الباحثة بمقابلات عيادية نصف موجهة مع كل حالة على حدى، من أجل التعرف على كيفية التعامل مع ضغوطات المهنية و التوترات، و الأساليب التي يستخدمونها لتصديهم لها. وهذا بعد تحديد شبكة المقابلة المكونة من مجموعة من الأسئلة التي تدرس هذا الجانب. وقد اختارت الباحثة ثلاث حالات من أعوان التدخل للحماية المدنية مختلفين في السن وفي سنوات الخبرة المهنية.

6-مواصفات عينة الدراسة

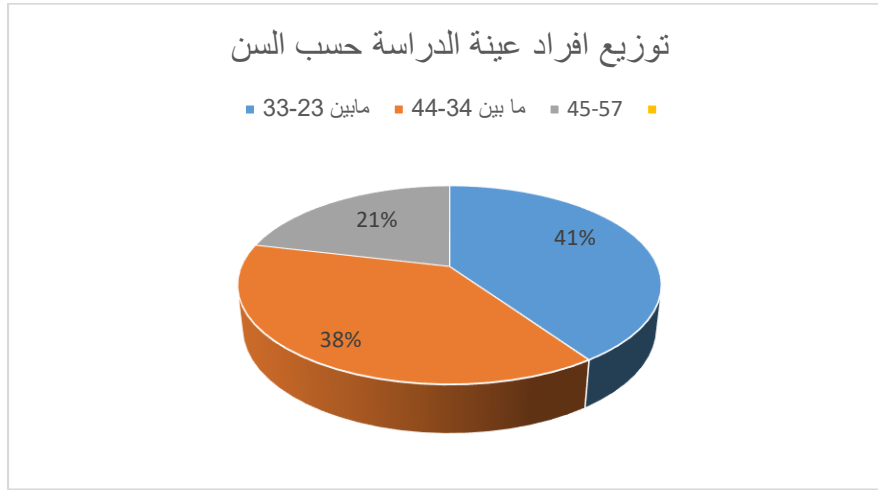
6-1- توزيع العينة حسب متغير السن

جدول رقم(1): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير السن:

السن	التكرارات	النسبة المئوية
33-23	19	40.42%
44-34	18	38.29%
57-45	10	21.27%
المجموع	47	%100

من خلال الجدول رقم (01) تبين ان النسبة الأكبر من افراد الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية (33-23 سنة) حيث بلغ عددهم (19) بنسبة مقدارها (40.42%)، تلتها الفئة العمرية ما بين (34_44 سنة) حيث بلغ عددهم (18) فرداً و بنسبة (38.29%)، اما النسبة الأدنى

فكانت لذوي اعمار (45-57 سنة) فقد بلغ عددهم (21.27%) من مجمل عينة الدراسة و هذا ما يوضحه الشكل التالي:



شكل بياني رقم (1): يوضح توزيع نسب افراد عينة الدراسة حسب متغير السن

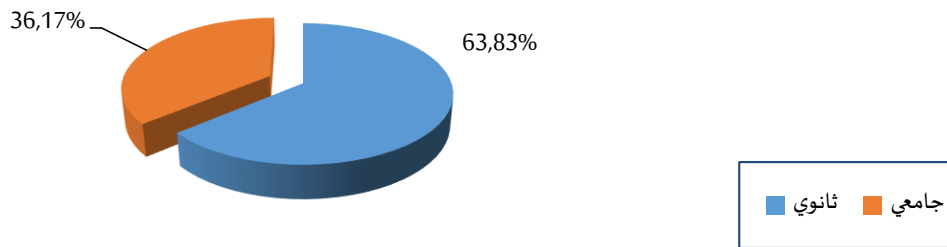
6-2- توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

كما هو موضح في الجدول و الشكل التاليين:

جدول رقم (2) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
63.82%	30	ثانوي
36.17%	17	جامعي
100%	47	المجموع

الشكل رقم 02: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



شكل بياني رقم (2): يوضح توزيع نسب افراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

من خلال الجدول و الشكل السابقين و بالنظر الى تكرارات افراد عينة الدراسة و البالغ عددهم اجمالاً (47) عوناً، نلاحظ ان افراد المستوى الثانوي اكبر عدد من افراد الجامعيين قدر عددهم (30) عوناً بنسبة (%63.82)، اما افراد المستوى الجامعي بلغ عددهم (17) عوناً بنسبة قدرت ب (36.17%).

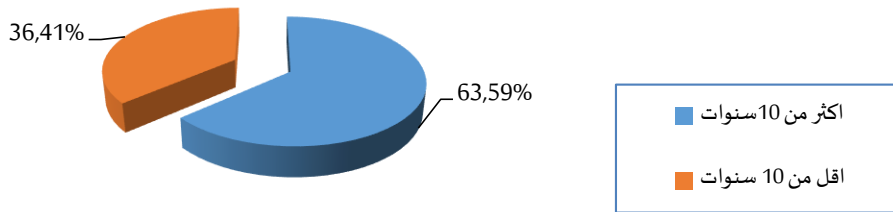
6-3- توزيع العينة حسب سنوات الخبرة المهنية

جدول رقم (3): يوضح توزيع افراد عينة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية

الخبرة	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 10 سنوات	17	%36.17
اكثر من 10 سنوات	30	%63.82
المجموع	47	%100

التعليق: يلاحظ من خلال الشكل رقم (3) أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة المهنية، كان بنسبة أكبر لذوي الخبرة اكثر 10 سنوات، فقد بلغ عدد أفرادها (30) فرداً وبنسبة (%63.82)، تلتها عدد سنوات الخبرة لأقل من 10 سنوات فقد بلغ عدد أفرادها (17) فرداً ونسبتها (%36.17)، من مجمل عينة الدراسة. و هذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 3: توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة



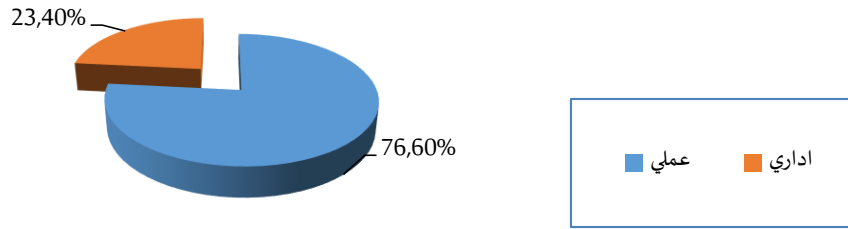
شكل بياني رقم (3): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة المهنية

6-4- توزيع افراد العينة حسب متغير المهنة: جدول رقم 4 يوضح توزيع افراد العينة حسب

متغير المهنة

المهنة	التكرارات	النسبة المئوية
عملي	36	76.59
اداري	11	23.40

الشكل رقم 4: توزيع أفراد العينة حسب المهنة



شكل بياني رقم (4) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابقين ان عدد افراد العينة الذين يعملون في

الإدارة عددهم 11 بنسبة 23.40 والعمليون عددهم 36 بنسبة 76.59

7- إجراءات تطبيق الدراسة: بعد الحصول على الموافقة من مديرية الحماية لمدنية تم :

تحديد مواعيد تتناسب مع أوقات فراغ أعوان الحماية المدنية، و ذلك بالتنسيق مع المكون "وزاع

سليم"

التعارف الطالبة مع الاعوان، من اجل توضيح الهدف من الدراسة، و شرح تعليمات

المقياسين، و ذلك بالتنسيق مع رؤساء الافواج.

تفريغ البيانات في جهاز كمبيوتر، و إدخالها في برنامج exel، بمساعدة أستاذة الإحصاء

"نزاي زهراء" لادخال البيانات في البرنامج الاحصائي ESPSS من اجل تفسيرها في ضوء

فرضيات الدراسة.

بعد تحديد عينة الدراسة الاكلينيكية، قمنا ببناء علاقة أولية مع الحالات، و اخذ مواعيد

تتناسب مع برنامجهم اليومي العملي قصد دراسة الحالة.

8- الأساليب الإحصائية: في ضوء اهداف وفرضيات الدراسة الحالية استخدمت الباحثة بعض الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات واختبار صحة الفرضيات، باستخدام برنامج EXCEL و برنامج الاحصائي SPSS والتي تمثلت في التالي:

*النسب المئوية.

*التكرارات.

*معامل الارتباط "بيرسون".

*معامل الفا كرومباخ.

*اختبار "ت" لدراسة الفروق.

*اختبار "ف" لدراسة الفروق.

خلاصة الفصل:

اشتمل هذا الفصل على أهم خطوة في الدراسة، فبعد تحديد الإجراءات الأساسية للدراسة (من منهج و عينة و أدوات) إضافة الى توضيح الأساليب الإحصائية المستخدمة للدراسة الأساسية، سوف نعرض في الفصل التالي نتائج الدراسة الأساسية و مناقشتها بترتيب حسب عرض الفرضيات.

الفصل السادس

عرض نتائج الدراسة ومناقشة

الفرضيات

تمهيد

أولاً: عرض النتائج

ثانياً: تفسير النتائج ومناقشة الفرضيات

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعد الانتهاء من الدراسة الميدانية لموضوع البحث، سيتم في هذا الفصل عرض النتائج التي اسفرت عنها الدراسة الحالية، و هذا بتقديم موجز للجداول الإحصائية بهدف الوصول الى اثبات الفرضيات المطروحة لموضوع الدراسة او نفيها لعدم تحققها.

أولاً: عرض نتائج الدراسة

1-نتائج الفرضية الرئيسية: التي تنص على ما يلي: "هناك علاقة ارتباطية موجبة بين أساليب مواجهة الاجهاد النفسي و مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية" استخدمت الباحثة للتحقيق من صحة الفرضية، معامل بيرسون كما هو موضح في الجدول:

جدول رقم(5): معامل الارتباط بين أساليب مواجهة الاجهاد النفسي والاحتراق النفسي

الإحصاءات	أساليب مواجهة الاجهاد النفسي	
حجم العينة	47	الاحتراق النفسي
معامل الارتباط	0,370*	
مستوى الدلالة المعنوية	0,010	

التعليق: سجلنا من خلال الجدول رقم (5) علاقة ارتباط ضعيفة بين الاجهاد النفسي ومستوى الاحتراق النفسي، لان معامل الارتباط وجدناه يساوي (0.370^*) وهذا دال احصائيا عند مستوى المعنوية (0.010) و مستوى الدلالة (0.05).

و بالتالي تحققت الفرضية العامة التي تنص على ما يلي: "هناك علاقة ارتباطية بين أساليب مواجهة الاجهاد النفسي و مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية"

2-نتائج الفرضية الفرعية الاولى: التي تنص على ما يلي: مستوى الاجهاد النفسي مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية"

الجدول رقم (6) يبين احصائيات مستوى الاجهاد النفسي لدى أعوان الحماية المدنية:

47	العينة
71.5745	المتوسط الحسابي
20.98109	الانحراف المعياري
440.206	التباين

التعليق: حسب الجدول رقم (6) فقد تم الحصول على متوسط حسابي قدره (71.57) مع انحراف معياري بقيمة (20.98)، سجل التباين نسبة (440.20).
3- نتائج الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص على ما يلي: مستوى الاحتراق النفسي مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية.

الجدول رقم (7) احصائيات مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية

47	العينة
35.28	المتوسط الحسابي
17.207	الانحراف المعياري
296.074	التباين

من خلال الجدول رقم(7) سجلنا متوسط حسابي بقيمة (35.28) مع انحراف معياري (17.207)، بينما التباين وجد (296.074).

4- نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: التي تنص على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير السن.

الجدول رقم (8) يبين توزيع متوسطات الاحتراق النفسي لمتغير السن.

العينة	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
33-23	19	38.79	17.989
44-34	18	33.11	17.439
57-45	10	32.50	15.736
المجموع الكلي Total	47		

جدول رقم (9) يبين اختبار تحليل التباين ANOVA للفرضية ف3:

الدالة الإحصائية (sig)	F (ف) المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية ddl	مجموع المربعات	
,523	, 659	197.984	2	395.969	ما بين المجموعات
		300.533	44	13223.436	داخل المجموعات
			46	13619.404	المجموع الكلي Total

التعليق: حسب الجدول رقم (8) فقد تم الحصول على متوسط حسابي قدره (38.79) مع انحراف معياري بقيمة (17.98) بالنسبة للفئة (33-23 سنة) اما بالنسبة للفئة الثانية (34-44 سنة) فقد سجلت متوسط حسابي قدره (33.11) مع انحراف معياري بقيمة (17.43) وبالنسبة لفئة (45-57 سنة) تحصلنا على متوسط حسابي قدره (32.50) مع انحراف معياري

بقيمة (15.73)، بينما اختبار تحليل التباين حسب الجدول رقم (9) يتضح ان مجموع المربعات ما بين المجموعات قدره (395.96) مع متوسط مربعات بقيمة (197.98) عند درجة الحرية (2)، اما داخل المجموعات فتحصلنا على مجموع المربعات بقيمة (13223.43) و متوسط مربعات بقيمة (300.533) عند درجة الحرية (44).

5- نتائج الفرضية الفرعية الرابعة: التي تنص على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير المستوى التعليمي.

جدول رقم (10) يبين نتائج اختبار (t) للعينتين مستقلتين

نتائج اختبار T.test (t)			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المستوى	
الدلالة الإحصائية (sig)	درجة الحرية	قيمة (t)				
0.768	45	0.047	17.684	35.37	30	ثانوي
	34.717	0.048	16.863	35.12	17	جامعي

التعليق: لقد سجلت هذه الدراسة متوسط حسابي قدره (35.37) مع انحراف معياري بقيمة (17.68) بالنسبة للمستوى الثانوي، اما بالنسبة للمستوى الجامعي فهناك متوسط حسابي قدره (35.12) مع انحراف معياري (16.86). بينما اختبار (t) للعينتين المستقلتين سجل قيمة (0.047) عند درجة الحرية (45) بدلالة (0.96) و سجل قيمة (0.48) عند درجة الحرية (34.71) بدلالة (0.96) و هي اكبر من الدلالة (0.05) لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الاحتراق النفسي.

6- نتائج الفرضية الفرعية الخامسة: التي تنص على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير سنوات الخبرة المهنية.

الجدول رقم (11) يمثل متوسطات الاحتراق النفسي حسب متغير سنوات الخبرة المهنية.

سنوات الخبرة	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 10 سنوات	17	40.53	17.472
أكثر من 10 سنوات	30	32.30	16.609

التعليق: من خلال معطيات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان و بعد التفرغ و المعالجة الإحصائية سجلنا متوسط حسابي قدره (40.53) مع انحراف معياري بقيمة (17.47) بالنسبة للفئة اقل من 10 سنوات خبرة. اما بالنسبة للفئة الثانية اكثر من 10 سنوات خبرة سجلت متوسط حسابي قدره (32.30) مع انحراف معياري بقيمة (16.60). من خلال هذا يتم رفض الفرضية الفرعية الخامسة.

7- نتائج الفرضية الفرعية السادسة: التي تنص على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية وفقا لمتغير المهنة.

جدول رقم 12: يوضح انحراف المعياري و (t) محسوبة لمتغير المهنة.

المهنة	العينة	متوسط حسابي	انحراف معياري	ف المحسوبة	مستوى المعنوية	قيمة t
اداري	11	29.73	13.573	1.682	0.201	1.229
عملي	36	36.97	17.996			

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول ان معدل الانحراف المعياري (17.996) عند العمليين، و(13.573) عند الإداريين، و (ف) المحسوبة (1.682) مستوى المعنوية (0.201) قيمة (ت) وجدناها (1.229). بما ان مستوى الدلالة كبير فانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المهنة. وهذا يفسر طبيعة العمل لدى أعوان الحماية المدنية، لا يوجد فرق بين اداري و عملي كلهم بزي رسمي ومهمة واحدة نبيلة شعارهم دائما "الأنقااض التضحية او الموت"

8-تقديم الحالة الأولى

8-1-البيانات الأولية:

الاسم: م

الجنس: ذكر

السن: 37

مقر العمل: الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية مستغانم

العمل: عون تدخل

عدد سنوات الخبرة المهنية: 10 سنوات

الحالة الاجتماعية: متزوج

الولاية: مستغانم

السكن: اجتماعي

عدد الأولاد: واحد ذكر

المستوى التعليمي: ثالثة ثانوي

8-2-الخصائص السيمائية للحالة:

المظهر: اسمر ذو شعر اسود مرتب، طويل القامة، ذو بنية قوية بحكم ممارسته للرياضة.

الهندام: يتميز الحالة بهندام نظيف مرتب، و انيق زي الحماية المدنية،

السلوك: السلوك العام للحالة يتصف بالهدوء، و الرزانة، كثير الكلام، يتكلم باليدين كثيرا.

التفكير: أفكاره متجهة الى جانبين: الأول الدين و الثاني العمل.

الادراك: قوي، و هذا جليا في استيعابه للعديد من الأمور.

الانتباه: لديه قدرة الانتباه ممتازة.

المزاج: تتصف الحالة بمزاج هادئ، وعصبية في نفس الوقت.

العاطفة: يتصف بحبه الكبير لعائلته، ودود ومتسامح، يحب ذاته والآخرين.

الاتصال بالحالة: كان الاتصال بالحالة سهلاً، لا يرغب في الانعزال، متقبل ومتفهم لدور الإخصائي.

مكان المقابلة: مديرية الحماية المدنية بمستغانم الوحدة الرئيسية (المركز الطبي الخاص بالأعوان)

جدول رقم (13) يوضح سير المقابلات:

المقابلة	تاريخ إجراء المقابلة	المدة	الهدف من إجراء المقابلة
01	2023-05-16	30 دقيقة	التعرف بالحالة و كسب ثقتها
02	2023-05-19	30 دقيقة	التعرف على العلاقة مع الزملاء و الأسرة
03	2023-05-25	30 دقيقة	التعرف على أسباب المؤدية الى الاجهاد النفسي
04	2023-06-01	30 دقيقة	التعرف على أساليب المواجهة التي تستخدمها الحالة

8-3- الملخص: لدينا الحالة (م) عون تدخل للحماية المدنية متزوج تبلغ من العمر 37 سنة، تعمل بمؤسسة الحماية المدنية، منذ 10 سنوات الى حد يومنا هذا، تقيم بولاية مستغانم في سكن اجتماعي، ذات مستوى تعليمي ثانوي، لديه ولد.

8-4- ملخص المقابلات

8-4-1- ملخص المقابلة الأولى: مدتها 30 دقيقة

الهدف منها التعرف على الحالة والتقرب منه وجمع المعلومات اللازمة، وتقديم الهدف من المقابلة، وجمع البيانات الأولية والمعلومات، كما قدمت نفسي كباحثة بصدد اعداد مذكرة تخرج، اعلمته بمضمون عملي وسرية المعلومات.

8-4-2- ملخص المقابلة الثانية: مدتها 30 دقيقة

الهدف منها التعرف على علاقات الحالة مع الزملاء و الاسرة.

تمت المقابلة مع الحالة في جو يسوده الهدوء على انفراد، كما علاقات الحالة جيدة سواء مع الاسرة او الزملاء فانه يحظى بالاحترام في قوله (احترم تحترم) علاقته تبني على الثقة والتفاهم و التواضع التمسنا ذلك من خلال قوله (التواضع و الانضباط هو الصح، كذلك الا كان هناك تفاهم فلا تصبح نزاعات و توترات)، يتميز بحبه الشديد لعائلته، و سلوكه الهادئ المتزن، ومحافظته على صلاته.

8-4-3- ملخص المقابلة الثالثة: مدتها 30 دقيقة

كان المفحوص متعاوناً لإفادتنا و تزويدنا بمعلومات حيث تمت الإجابة على جميع الأسئلة المقدمة له، و قد كانت واضحة ثقته بنفسه ونجسد ذلك في (نحب نفسي نبعد على المشاكل و التوترات)، الا ان المفحوص يصادف مشاكل عملية خارجية خلال تأدية مهامه فالمرضى يلقون اللوم عليه من مشاكلهم الخاصة في قوله (معندي حتى مشكل فقط خارجيا في التدخل الشعب مرات يقلقوني غضب تا عهم يرجعوه فيا هذا يديرلي توتر و ينارفيني)، معظم أوقات المفحوص روتينية و هذا السبب يحسسه بالضغط و الاجهاد في قوله (لا توجد وسائل الترفيه، إعادة نفس العمل كل يوم يسبب لي الصداع نحس روجي مكتئب، ملل) نرى ان الروتين العملي له تأثير سلبي على صحة العون، كذلك من علامات الشعور بالضغط لدى المفحوص العمل الزائد في قوله (الخدمة بزاف و يزيدوك خدمة من وراها منتقبش هذا الوضع)

8-4-4- ملخص المقابلة الرابعة: مدتها 30 دقيقة

هدف من هذه المقابلة التعرف على الأساليب التي يواجه بها المفحوص الاجهاد النفسي، حيث انه يستخدم أساليب حل المشكل التمسنا ذلك من خلال قوله (نحل المشكل في الحين منخليش يطول)،(نتجه الى الرياضة للتفريغ و التسلية) يبحث عن برامج للتسلية في قوله (نطالب

ببرامج تسلية باش نفرغوا الطاقة السلبية و نخرجوا من الروتين) فالحالة يستعمل كذلك لغة الحوار من اجل ان ستطيع مواجهة المشكلات التي تواجهه حسب قوله (لغة الحوار مع المجموعة، نخرجوا بحل يرضي الطرفين).

8-5- تحليل المقابلات: من خلال المقابلات و الملاحظات العيادية استخلصنا ان الحالة بعلم كيف يسير الأمور و الضغوطات لتقادي الامراض و سوء العلاقات مع الاخرين والعائلة، كذلك عمله لا يتداخل مع حياته الخاصة يفصل بينهم ، يلجئ الى استخدام اساليب مختلفة لمواجهة الضغوطات و التوترات و الاجهاد منها أسلوب حل المشكلات، كذلك أساليب شعورية كطلب النصيحة و مشورة من الاخرين، كذلك يستعمل المواجهة اليقظة لمواجهة الضغوط لتقادي الاحتراق النفسي.

9-تقديم الحالة الثانية

9-1-البيانات الأولية:

الاسم: ن

الجنس: ذكر

السن: 52

مقر العمل: الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية مستغانم

العمل: منصب مكيف

عدد سنوات الخبرة المهنية: 28 سنة

الحالة الاجتماعية: مطلق

الولاية: مستغانم

السكن: عائلي

عدد الأولاد: 3 اولاد

المستوى التعليمي: رابعة متوسط

9-2- الخصائص السيمائية للحالة:

المظهر: اسمر البشرة، متوسط القامة ، ذو شعر اسود، عينين سودويتين، ذو بنية جسدية متوسطة

الهدام: تتميز الحالة بهندام نظيف و مرتب.

السلوك: يوحي انه انسان مضطرب نفسي.

التفكير: أفكاره مضطربة.

الادراك: ضعيف.

الانتباه: مشوش.

المزاج: مختلط ، لاحظنا عليه نوعا من العصبية و القلق الشديد اثناء الكلام.

العاطفة: منطوي.

الاتصال بالحالة: كان الاتصال مع الحالة صعبا، لا يتكلم مع الجميع، لا يثق في احد ليده ثلاث أولاد، كان برفقتي ملازم أعوان الحماية المدنية لتقديم للحالة بشكل افض من اجل ان يقدم لي المعلومات.

مكان المقابلة: مديرية الحماية المدنية بمستغانم الوحدة الرئيسية (المركز الطبي الخاص بالأعوان)

جدول رقم (14) يمثل سير المقابلات

المقابلة	تاريخ اجراء المقابلة	المدة	الهدف من اجراء المقابلة
01	2023-05-16	40 دقيقة	التعرف بالحالة و كسب ثقتها
02	2023-05-19	30 دقيقة	التعرف على و العلاقات مع الزملاء و الاسرة
03	2023-05-25	40 دقيقة	التعرف على أسباب المؤدية الى الاجهاد النفسي
04	2023-06-01	25 دقيقة	التعرف على أساليب المواجهة التي تستخدمها الحالة

9-3- تقديم الحالة: الحالة (ن) تبلغ من العمر 52 سنة، سمراء البشرة، تعمل بمؤسسة الحماية المدنية بولاية مستغانم ، لمدة 28 سنة، ذات مستوى رابعة متوسط، مطلق.

9-4- ملخص المقابلات

9-4-1- ملخص المقابلة الأولى: مدتها 40 دقيقة

الهدف منها جمع بيانات المتعلقة بالحالة و توضيح دورنا كأخصائيين نفسانيين في صدد إتمام مذكرة التخرج، و ذلك من اجل كسب ثقة المفحوص و سهولة تعاملنا معه.

9-4-2- ملخص المقابلة الثانية: دامت 30 دقيقة

الهدف منها التعرف على علاقات الحالة مع الزملاء و افراد الاسرة.

لم نحصل على التفاصيل بشكل سليم، لكن افادنا ببعض منها حيث صرح بان علاقته مع عائلته جيدة لكن زوجته تخلت عنه بسبب المرض مما أدى بهم الى الطلاق في قوله (مرتي سمحت فيا في وقت الشدة لقيت غير خاوتي في كتافي حتى ولادي داتهم عليا نحس روجي وحدي جبدت على قاع الناس) علاقته مع زملائه ليست بجيدة، فصرح بانه يحب الانسحاب و العزلة في قوله (نبعد على قاع العبياد حتى الأشخاص الذين لا يتفهمونني).

كما اتضح لنا ان الحالة تعيش معاناة قاسية و شديدة جعلت حياتها ليست كما تريد، بعد ما كانت تعيش حياة طبيعية مع افراد اسرتها و مرتبتها في العمل، أصبحت تعيشها بطريقة مختلفة ، و كل هذا جراء الضغوطات النفسية الصحية.

9-4-3- ملخص المقابلة الثالثة: دامت 40 دقيقة.

في هذه المقابلة تطرقنا الى معرفة الأسباب والاعراض المؤدية الى الاجهاد النفسي، من خلال اقوال الحالة (الخدمة بزاف ، وقلق تاع الزملاء، ميخرجوليش من راسي، نكره، نحس روجي في اكتئاب و نفسية تاعي ماشي مرتاحة) وجدنا ان تراكمات العمل و الضغوطات النفسية، المشاكل مع الزملاء والتوترات، و من خلال تأدية مهامه، أصيب بأزمة نفسية حادة، تسببت

في انقطاع عن العمل ودخوله مستشفى الامراض العقلية، لتلقي العلاج لمدة 5 سنوات، لا يعترف بمرضه في قوله (مكنتش مريض هوما بعدوني دخلوني لسبيطار)، لكن بعد تدخل طبيب النفساني للحماية المدنية و مجموعة من الزملاء و التكفل به في مستشفى الامراض العقلية و المرافقة، تماثل للعلاج و خرج بعد مرور سنة، و عاود العمل في منصب مكيف وهو حاليا يعمل كمنسق في المركز الطبي لأعوان الحماية المدنية.

ملاحظة: عمل مكيف يقصد به تكييف طبيعة المرض وحالة العون مع منصب مناسب أي انه غير قادر على أداء مهام أعوان الحماية المدنية المعتادة.

و ما لاحظناه هو عدم استقرار في الجلوس، مع تحريك الارجل.

9-4-4- ملخص المقابلة الرابعة: دامت 25 دقيقة

من خلال المقابلة النصف الموجهة تبين لنا ان الحالة لا تستطيع حل المشكلات التي تواجهها، تلجئ الى تعاطي المخدرات و الهروب من المشاكل و تجنبها في قولها (تقوا عليا المشاكل والضغوطات، منحوس لهاش على حل كيما جات تجي، نتعاطى المخدرات يخففوا عليا).

9-5- تحليل المقابلات: حسب الملاحظة العيادية و المقابلة نصف موجهة تبين لنا ان العون سالف الذكر لا زال يعاني من ضغوطات نفسية في العمل بحكم انه معزول عن الاخرين ولا يحاور أحدا، و هذا ما زاد من الازمة النفسية لديه زيادة على ذلك الظروف العائلية التي يمر بها حاليا حسب اقواله تدل على انه يعيش ظروف صعبة جدا من الناحية النفسية. و ما ادى الى ذلك سوء اختيار الاساليب المواجهة، حيث كان يستعمل اساليب التجنب، أساليب سلبية كذلك عدم وجود سند اجتماعي.

10-تقديم الحالة الثالثة

10-1-البيانات الأولية:

الاسم: ح

الجنس: ذكر

السن: 49

مقر العمل: الوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية مستغانم

العمل: مخبر تقني

عدد سنوات الخبرة المهنية: 25 سنة

الحالة الاجتماعية: متزوج

الولاية: مستغانم

السكن: اجتماعي

عدد الأولاد: 3 انثى و ذكرين

المستوى التعليمي: اولى ثانوي

10-2-الخصائص السيمائية للحالة:

المظهر: متوسط القامة، ذو بنية جسدية متوسطة

الهندام: تتميز الحالة بهندام نظيف و مرتب.

السلوك: سريع الكلام .

التفكير: أفكاره متشعبة.

الادراك: مضطرب.

الانتباه: ضعيف.

المزاج: لاحظنا عليه نوعا من العصبية و القلق الشديد اثناء الكلام.

العاطفة: طيب و متعاطف مع الاخرين

الاتصال بالحالة: كان الاتصال مع الحالة جيد، فهو يمتلك علاقات جيدة داخل المؤسسة خاصة زملائه في القاعة ، كما انه رحب بنا في بداية مقابلتنا، و اكد انه يحب ان يساعد كثيرا من طلاب العلم.

مكان المقابلة: مديرية الحماية المدنية بمستغانم الوحدة الرئيسية (المركز الطبي الخاص بالأعوان)

جدول رقم (15) يوضح سير المقابلات:

المقابلة	تاريخ اجراء المقابلة	المدة	الهدف من اجراء المقابلة
01	2023-05-16	30دقيقة	التعرف بالحالة و كسب ثقتها
02	2023-05-19	30دقيقة	التعرف على العلاقات مع الزملاء والاسرة
03	2023-05-25	45 دقيقة	التعرف على أسباب المؤدية الى الاجهاد النفسي
04	2023-06-01	45 دقيقة	التعرف على أساليب المواجهة التي تستخدمها الحالة

10-3-تقديم الحالة: لدينا الحالة (ح) مخبر متزوج تبلغ من العمر 49 سنة، تعمل بمؤسسة الحماية المدنية، لمدة 25 سنة الى حد يومنا هذا، تقيم بولاية مستغانم في سكن اجتماعي، ذات مستوى تعليمي ثانوي، متزوج، اب ابنتان و ولد.

10-4-ملخص المقابلات

10-4-1-ملخص المقابلة الأولى : مدتها 30 دقيقة، في مكتب المركز البيداغوجي للحماية المدنية.

الهدف من هذه المقابلة التعرف و التقرب من الحالة، و جمع البيانات الأولية و المعلومات، كما قدمت نفسي كطالبة بصدد اعداد مذكرة تخرج، اعلمتها بمضمون عملي و سرية المعلومات، و هذا كله من اجل كسب ثقة الحالة.

10-4-2- ملخص المقابلة الثانية: مدتها 30 دقيقة

الهدف من هذه المقابلة التعرف على علاقة المفحوص مع الزملاء و الاسرة لم نتمكن من جمع اكبر قدر ممكن من المعلومات و ذلك بسبب تراكم العمل على الحالة لم يكن لديه وقت كاف لإجراء المقابلة، قمنا معه بمقابلة نصف موجهة بالنسبة لعلاقته مع الاخرين و الزملاء جيدة ، لأنه يحظى بالاحترام داخل عمله في قوله (محتارميني و محترم نفسي الحمد لله)، اما بالنسبة لبقية افراد اسرته فهي ممتازة في قوله (الحمد لله في نعمة ليست هناك أي مشكلة)

10-4-3- ملخص المقابلة الثالثة: مدتها 45 دقيقة

لقد واجه المفحوص مشاكل كثيرة في العمل سواء نفسية و جسدية حسب اصبح يعاني من ضغط نفسي، إضافة الى القلق و زيادة الحدة في التعامل، و العصبية و الانفعال لاتفه الأسباب، الخوف التمسنا ذلك من خلال قوله (الحس تاع الراديو قاع نهار و الهاتف يرن سكنلي في عقلي، وليت نخاف نتقلق حتى مع صحابي نتتارفا منهم) كذلك سببت له ضعف السمع و نقص البصر ، امراض معدية في قوله (الحس و غرفة مغلقة نقعد فيها قاع نهار تاثر عليا منيش نسمع مليح، شوف نقصلي لان نهار كامل غرفة اضاءة فيها ضعيفة نقعد فيها 24 ساعة، راني في 25 سنة خدمة هائة، و كي نخرج ضو تاع برا يضرني لازم منبعضش على الهاتف) نجد ان طبيعة العمل و جو العملي غير مناسب.

10-4-4- ملخص المقابلة الرابعة: مدتها 45 دقيقة

الهدف منها التعرف على أساليب مواجهة الاجهاد النفسي فانه يستخدم أساليب متمركزة على الانفعال و أساليب اللاشعورية التمسنا ذلك في قوله (كي نحس روجي قنطت من الخدمة وكثرت عليا نتتارفا و نتقلق نولي ندير صوالح anormale بنغصكو ديجا الخدمة ماثرة عليا بالقوة كرهت منها) الحالة يفصل بين مشاكل الخارجية و العملية في قوله (مندخلش مشاكل برا و لا العائلة للخدمة، بنغصكو عارف روجي منقدرلهمش و توصلني للهلاك)

10-5- التحليل العام لحالة: من خلال الملاحظة العيادية و المقابلة العيادية نصف موجهة التي تم اجرائها مع الحالة (ح) و التي أبدت تجاوبا. وجد ان الحالة تعاني من اجهاد نفسي، القلق، الرعشة، التوتر و الخوف الذي يبدو ظاهرا في حديثها و الحزن في نبرة كلامها. فمعاناة الحالة (ح) بدأت بعد انتهائها من فترة التربص الميداني، و تقاوم الوضع لسوء اختيارها لاساليب مواجهة هذه الضغوطات و التوترات فكانت تتجنبهم، و تستعمل أساليب انفعالية وأساليب اللاشعورية كالغضب، وأساليب شعورية طلب النصيحة. يبحث عن منحه وقت للراحة من اجل التخلص من القلق و التوتر لمواجهة يوم اخر من العمل في قوله (يجب على العامل بان يكون مرتاح من كل المشاكل الخارجية لمواجهة يوم اخر و هذا يتطلب وقت فراغ لتفريغ)

ثانيا: تفسير النتائج ومناقشة الفرضيات

1- مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية: التي تنص على ما يلي: هناك علاقة ارتباطية ايجابية بين أساليب مواجهة الاجهاد النفسي ومستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية" **تفسير:** بالرغم من وجود علاقة الارتباط ضعيفة الا ان الاحتراق النفسي وأساليب مواجهة الاجهاد النفسي وجدناها محققة لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم، لان عملهم يتطلب التضحية و بالتالي الاحتراق النفسي هو تحصيل حاصل لما يواجهه الاعوان اثناء التدخل اليومي، خاصة في فترة جائحة كورونا، حيث لاحظنا ان كل شرائح المجتمع كانت تتفادى الاحتكاك مع الاخر و التجمعات الا ان أعوان الحماية كانوا مجبرين للعمل و الإنقاذ الأرواح و الممتلكات بحكم عملهم النبيل.

نلاحظ من خلال اللقاءات الشخصية المتكررة مع الاعوان التدخل في ميدان العمل انهم لا يباليون بما سيحدث مستقبلا و هذا كان ظاهرا، لكن ما لمسناه من خلال مشاعرهم انهم متأثرين بما حدث و سيحدث في مسارهم المهني، فنسبة الاحتراق النفسي التي سجلناها لا تمثل النسبة الحقيقية للاحتراق النفسي كون العينة كانت صغيرة. لتفادي الاجهاد النفسي يجب على

المسؤولين في هذا القطاع ان يولوا اهتماما للجانب النفسي حتى نتفادى الاجهاد النفسي الذي كان له تأثير مباشر لحدوث الاحتراق النفسي.

اذن الفرضية العامة تحققت.

2- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى: التي تنص على ما يلي: مستوى الاجهاد النفسي مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية.

وفق للإحصائيات لقد تبين ان الاجهاد النفسي سجل اكبر دلالة في المتوسط الحسابي و جدناه يساوي (71.57) و الانحراف المعياري (20.98)، والتباين وجدناه يساوي (440.20)، من خلال هذه الاحصائيات نلاحظ ان أعوان الحماية المدنية يتعرضون للإجهاد نفسي كبير جدا بحكم طبيعة العمل ، و هذا دال احصائيا على ان الاجهاد النفسي يحدث من خلال طبيعة العمل و الصعوبات التي يتلقاها العون في تأدية عمله.

لقد اختلفت نتائج دراستنا مع دراسة قدوري يوسف (2021) التي هدفت التعرف على مستوى الاجهاد النفسي لدى معلمي الطور الابتدائية، توصلت الى وجود مستوى منخفض من الاجهاد النفسي، بحكم ان الدراسة أجريت في فترة فيروس كورونا و كانت طريقة التعليم عن طريق التباعد و تقليص مدة الحصة التعليمية و تقسيم القسم الى فوجين مما ساعد المعلمين على التحكم في أدوار العمل من الناحية التنظيمية و التعليمية في حين أن أداء الحماية المدنية خلال فترة جائحة كورونا تضاعف و هذا من خلال الآراء جل عينة الدراسة. و بالتالي فرضية البحث تحققت.

3- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية: التي تنص على ما يلي: مستوى الاحتراق النفسي مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية.

وفق للإحصائيات لقد تبين ان الاحتراق النفسي سجل اصغر دلالة في المتوسط الحسابي وجدناه يساوي (35.28) و الانحراف المعياري (17.20)، و التباين وجدناه يساوي (296.08) من خلال هذه الاحصائيات نلاحظ ان أعوان تدخل الحماية المدنية يمتازون بوعي كبير حيث

اصبحوا يعلمون ماهية الضغوطات النفسية و كيفية التعامل معها بكل سهولة، أيضا نجد صغر او كبر السن يلعب دور كبير في عدم المعاناة من الاحتراق النفسي، لانه و طبيعة الحال الشباب لديهم طاقات كبيرة يستخدمونها و أيضا نجد حب المهنة الذي يمتاز بها أعوان التدخل ، مما يساعدهم في التخطي على الاحتراق النفسي و أيضا العلاقات الجيدة مع الزملاء و الرؤساء، و في وجود أساليب المواجهة نجد ان الاحتراق النفسي حقق نتيجة اقل، و بالتالي نرى من خلال هذه الفرضية ان أساليب المواجهة لها دور إيجابي في التقليل من الاحتراق النفسي.

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة شهرزاد و سعاد حشاني (2015) التي كشفت عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية ببعض وحدات مدينة ورقلة، متبعة المنهج الوصفي، توصلت الى وجود مستوى متدني من الاحتراق النفسي لدي العينة من الرجال الحماية المدنية. و اختلفت مع دراسة برقوق عبد القادر مجيدي محمد (2013) حول المعاناة في العمل كمسبب رئيسي للاحتراق النفسي على مستوى حكام كرة القدم، رابطة ورقلة، توصلت الى وجود مستوى متوسط للاحتراق النفسي عند الحكام.

اختلفت نتائج الدراسة كذلك مع دراسة مرزوقي محمد (2020) حول إشكالية الاحتراق النفسي عند العمال ذوو العقود محددة المدة ، توصل الى وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي يعود سبب الاختلاف في هذه الدراسة الى ان العينة المدروسة لديه هي عقود محددة المدة في عكس دراستنا التي ركزت على العينة المدروسة لديها عقد دائم اي عقود غير محددة، حيث لاحظنا من خلال الدراسة السابقة ان العينة المدروسة تأثرت سلبا بعقد محدد المدة في حين ان العينة التي اخترناها كان عقد العمل دائم قد اثر بالإيجاب على الأداء الوظيفي، فان فرضية الدراسة غير محققة

4-مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: التي تنص على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير السن.

تفسير: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير السن، لان مستوى الدلالة وجدناه كبير جدا. لان اغلب أعوان التدخل للحماية المدنية هم في سن الشباب لهذا لم نجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاعوان من حيث السن، نستطيع القول ان الاحتراق النفسي هو ناتج عن الاجهاد النفسي و لا يهم ان كان هذا العون صغيرا او كبيرا في السن، فالاجهاد النفسي له علاقة بمحيط العمل و العلاقة في العمل، و حتى العمل في حد ذاته. فاذا كان هناك جو ملائم يساعد على العمل دون اجهاد و ضغوط فنجد العون يعمل بكل جد و نشاط دون اجهاد نفسي و في الحقيقة عمل أعوان الحماية المدنية هو عمل انساني بدرجة الأولى، فالعون يؤدي عمله رغم وجود ضغوطات نفسية، لكن ما لمسناه في الميدان ان الاعوان الحماية المدنية لا يشكون من الاحتراق النفسي الا في حالاته النهائية و هذا راجع لعدة تراكمات للاجهاد النفسي التي لا يشكي منها العون بحكم انه يعمل عمل انساني كما ذكرنا سابقا، لهذا وجب على المسؤولين مراعاة الجانب الاجتماعي و النفسي لاعوان الحماية المدنية حتى نتفادى مثل هذه النتائج. رغم ان هذه الفرضية غير محققة الا ان مجموعة كبيرة من أعوان الحماية المدنية الذين قمت بمقابلة عيادية معهم ظاهريا يثبتون انهم في نفسية جيدة لكن بعد طرح مجموعة من الأسئلة تبين لنا انهم يعانون كثيرا من الجانب النفسي و هذا راجع لنقص التكفل و التكافل الاجتماعي و هناك الكثير منهم يعانون من امراض سببها الاجهاد النفسي نذكر منها : نقص النظر، ضعف السمع، ضغط الدموي، السكري، القلون العصبي ... الخ، اذن الفرضية غير محققة.

5- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الرابعة: التي تنص على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير المستوى التعليمي.

تفسير: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي لان مستوى الدلالة وجدناه كبير و هو غير دال احصائيا. يدل هذا على ان أعوان التدخل للحماية المدنية يمارسون أعمالهم وفق مستوى تعليمي خاص بهم كون المستوى المطلوب في عون الحماية المدنية هو السنة الثانية ثانوي، و هذا حسب القانون الأساسي لهم، لهذا نرى ان هذه النتيجة صحيحة

كون المستوى الذي وجدناه لدى أعوان الحماية المدنية يفوق المستوى المطلوب. و هذا يدل على ان الاعوان واعيين كل الوعي بعملهم و ما يشوبه من مخاطر، اذن الاجهاد النفسي سببه الأساسي ليس طبيعة العمل بل العلاقة و ظروف العمل.

و كما أكدته الفرضية الفرعية الثالثة التي تؤكد على ان السن لا يؤثر على حدوث الاجهاد النفسي فنقول ان لا السن و لا المستوى التعليمي لهما تاثير على حدوث الاحتراق النفسي. من خلال ما سبق نستطيع القول ان بيئة العمل و العلاقة و كذا ظروف المحيطة بالعمل تؤثر سلبا او إيجابا على أعوان الحماية المدنية، فكلما وفرنا ظروف عمل مناسبة نجد ان نسبة الاحتراق النفسي تنعدم و منهذا المنطلق نقول ان الفرضية غير محققة.

6-مناقشة نتائج الفرضية الخامسة: التي تنص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لمتغير سنوات الخبرة المهنية.

تفسير: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة المهنية، من خلال الدراسة الإحصائية وجدنا ان الخبرة المهنية لا تؤثر في مستوى الاحتراق النفسي لان المستوى الدلالة وجدناه كبير، لكن عمليا و عند نزولنا الى الميدان ومن خلال المقابلات التي اجريناها في الدراسة الاستطلاعية تبين لنا ان نسبة الاعوان المستجوبين كانت سنوات خبرتهم تفوق 10 سنوات كان عددهم (30) عون من مجموع العينة، و في حين الذين سنوات خبرتهم اقل من 10 سنوات كان عددهم (17) من العينة. و من خلال تحليل الاستثمارات الموزعة للخبرة اكثر من 10 سنوات نجد ان النسبة الاكبر لهذه الفئة لا يفوق 15 سنة خبرة مهنية، و بالتالي نستطيع القول ان الفئة المستجوبة في هذه الدراسة هي الفئة التي عدد سنوات الخبرة المهنية اقل من 15 سنة. و تبين لنا من خلال المقابلة ان الاعوان الذين يفوق سنهم 15 سنة و كان عددهم قليل يعانون من ضغوطات النفسية اكبر من الفئة اقل من 15 سنة.

رغم عدم وجود دلالة إحصائية لمتغير سنوات الخبرة المهنية الا ان عمليا لا حظنا ان الخبرة المهنية لها تأثير على الاحتراق النفسي كون ان كلما كانت الخبرة المهنية اقل من 15 سنة زادت نسبة الاحتراق النفسي. حسب الجدول رقم (8) نلاحظ ان عدد الاعوان الذين لديهم خبرة

مهنية اكبر من 10 سنوات هم اكثر عددا في العينة لهذا وجدنا نتيجة غير دالة احصائيا، لان أعوان الذين تجاوزت خبرتهم المهنية 10 سنوات قادرين على التكيف مع ظروف العمل والضغوطات النفسية كونهم ارباب اسر و لهم مسؤوليات أخرى، فرضية الدراسة غير محققة.

7- مناقشة نتائج الفرضية السادسة: التي تنص على ما يلي: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير المهنة.

تفسير: من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم(12) حيث وجدنا الانحراف المعياري يساوي (17.996) عند العمليين و (13.573) عند الإداريين، و مستوى المعنوية (0.201) من خلال الدراسة الميدانية و المقابلة تبين ان النتيجة المتحصل عليها منطقية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المهنة، لان عون الحماية المدنية مجند طوال السنة لاداء مهامه دون تخصيص، بمعنى ان هذا العون مؤهل للعمل في كل الظروف و في كل الأماكن و المناصب، لكن رغم هذا يتعرض عون الحماية المدنية الى ضغوطات نفسية من خلال التراكمات التي تؤدي به حتما الى الاحتراق النفسي الذي يظهر في شكل أزمات نفسية حادة، امراض مزمنة، امراض سيكوسوماتية، عون الحماية المدنية هو عون متعدد الخدمات و متدرب على ذلك. و من هذا المنطلق نقول ان الفرضية غير محققة.

8- مناقشة نتائج الفرضية السابعة: التي تنص على ما يلي: يستخدم أعوان الحماية المدنية أساليب المواجهة المركزة على المشكلة لمواجهة الاجهاد النفسي.

اثناء ممارسة أعوان الحماية المدنية لعملهم مطالبون بالاحتكاك المباشر مع الحالات والمصابين، و الكوارث، مما يفرض عليهم تبني أساليب معينة في مواجهة المواقف الضاغطة فهم امام حتمية المواجهة مما يفرض عليهم عدم الاعتماد على أساليب التجنب، و بما انهم مطالبون بضبط انفعالاتهم و ردود افعالهم احتراماً للقوانين و الأعراف داخل المؤسسة ، فانهم يعتمدون على أساليب حل المشكل ، مما يفسر بان حل المواقف الضاغطة يقلل من مستويات الاحتراق النفسي، الذي يعتبر نتاج لتفاقم المشاكل و عدم حلها ، و لكن ما لمسناه من خلال

دراسة الحالة فان أعوان تدخل الحماية المدنية يتبنون أساليب مواجهة مختلفة ليست فقط أساليب مواجهة متمركزة على حل المشكل.

اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة قاجة رقية (2018) حول التعرف على أساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، بولاية ورقلة، اتبعت المنهج الوصفي و توصلت الى الأساليب التي يستخدمها الاعوان أساليب مختلفة و متنوعة حسب ترتيبها أسلوب لجوء الى الدين، و أسلوب العزلة و الانسحاب، أسلوب إعادة التقويم الإيجابي، أسلوب التعبير، ثم أسلوب الاسترخاء. و من هذا المنطلق نقول ان الفرضية غير محققة.

خلاصة الفصل:

بعد التطرق نظريا لموضوع أساليب مواجهة الاجهاد النفسي و علاقته بالاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية ولاية مستغانم، ثم التطرق الى الجانب التطبيقي و ذلك بتطبيق استبيان الاجهاد النفسي ل"فتيحة بن زروال (2001)" و مقياس الاحتراق النفسي ل"ماسلاش"، باتباع المنهج الوصفي و التحليلي، و المنهج العيادي توصلت نتائج الدراسة الى ما يلي:

- هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين أساليب مواجهة الاجهاد النفسي والاحتراق النفسي.
- هناك مستوى عالي نوعا ما في الاجهاد النفسي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية مستغانم.
- وجود مستوى منخفض في الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل.
- لا توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل تعزى لمتغير السن.
- عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
- لا توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل تعزى لمتغير سنوات الخبرة المهنية.
- لا توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل تعزى لمتغير المهنة.
- يستخدم أعوان الحماية المدنية أساليب المواجهة الاجهاد النفسي مختلفة ومتنوعة لصد الاحتراق النفسي.

خاتمة

خاتمة:

يتسم هذا العمل بالأهمية كونه يتعرض لدراسة شريحة من أهم شرائح المجتمع الا وهي أعوان الحماية المدنية، نظرا لما تكتسيه هذه الفئة من دور ومسئولية في المجتمع. تبين ان أعوان الحماية المدنية يعانون من اجهاد نفسي ناتج عن ضغوطات نفسية، اجتماعية ومهنية. وبالتالي الوصول الى درجة الاحتراق النفسي مما يفرض عليهم استعمال أساليب مختلفة لمواجهة. على إثرها توصلت الى مجموعة من النتائج ملخصة في النتائج الإحصائية ودراسة حالة نذكر منها ما يلي:

- وجود مستوى منخفض في الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل.
- لا توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل تعزى لمتغير السن.
- عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل تعزى لمتغير المستوى التعليمي.
- لا توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل تعزى لمتغير سنوات الخبرة المهنية.
- لا توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل تعزى لمتغير المهنة.
- يستخدم أعوان الحماية المدنية أساليب المواجهة الاجهاد النفسي مختلفة ومتنوعة لصد الاحتراق النفسي.

الاقتراحات:

استنادا لما توصل اليه بحثنا والذي استهدف أساليب مواجهة الاجهاد النفسي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية، وبمقارنتنا بنتائج الدراسات السابقة استنتجنا اقتراحات يمكن رصدها على النحو التالي:

- تحسين الجوانب المختلفة لبيئة العمل بالإضافة الى الخصائص الذاتية، حيث يؤكد نموذج "شيرنس" للاحتراق النفسي بانه يمكن ان يكون احدى هذه الأسباب مؤدية للاحتراق النفسي، مما يؤثر سلبا على مردودية العمل للفرد.
- التعزيز وزيادة الدعم للسيطرة على الضغط وذلك حسب ما تؤكد النظرية السلوكية بان الاحتراق النفسي سلوك غير سوي يتعلمه الفرد نتيجة ظروف بيئية غير مناسبة ويمكن تعديله من التعزيز والدعم الذي يقدمه المسؤولين عن المؤسسات الحماية المدنية.
- تهيئة الظروف المادية والاجتماعية والنفسية لأعوان الحماية المدنية، ووضع برامج ترفيهية لمواجهة الضغوطات والتوترات في العمل والاجهاد النفسي.
- تدريب الاعوان على ممارسة الأساليب الإيجابية لمواجهة الاجهاد النفسي.
- ضرورة وجود اخصائي نفسي خاص بوحدات الحماية المدنية، لمساعدتهم في التغلب على مشاكلهم النفسية.
- القيام بدراسات مستمرة ومتواصلة عن أوضاع أعوان الحماية المدنية، وتقدير مبادراتهم ومجهوداتهم، وتحسين محيط عملهم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

1. احمد محمد عوض بني احمد (2007) *الاحتراق النفسي و المناخ التنظيمي في المدارس*، دار الجامد للنشر و التوزيع ط1، عمان، الأردن.
2. امل فلاح فهد الهملان (2008) *الاحتراق النفسي و المساندة الاجتماعية و علاقتها باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر*، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، تخصص صحة نفسية، جامعة الزقازيق.
3. بدوي عبد الرحمان (1977) *مناهج البحث العلمي*، وكالة المطبوعات، الكويت.
4. تونسية يونسى (2011-2012) *تقدير الذات و علاقتها بالتحصيل الدراسي لدى المراهقين المبصرين و المراهقين المكفونين*، جامعة مولود معمري، تيزي وزو.
5. جمال حواش، عزة عبد الله، (2006)، *التخطيط الإداري للكوارث و اعمال الإغاثة*، اترك للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، ص350.
6. حديدان خضرة، (2015)، *العلوم الإنسانية و الاجتماعية*، مجلة الأبحاث نفسية و تربوية، العدد 10 جوان، مجلد ج ، ص501، 501.
7. الحسين عبد المنعم، محمد الغريب (2015) *الاحتراق النفسي و الشخصية الإنسانية*، تأصيل نظري و دراسات ميدانية، دار الفجر للنشر و التوزيع، عمان. الأردن.
8. حمداوي جميل (2017) *مناهج علم النفس و علم النفس التربوي*، ط1، حقوق الطبع محفوظة للمؤلف.
9. خالد عبد الهادي محمد القبي (2018) *"أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الأبناء"*، المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال، جامعة المنصورة، المجلد الخامس، العدد الأول يوليو.
10. د. فرج عبد القادر، مصطفى راغب (2010) *مقياس الاحتراق النفسي المهني*، مكتبة انجلوا المصرية ط1، القاهرة.
11. رائد حسن الحمر (2005-2006) *دراسة مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة مقارنة بالمعلمين العاديين في مملكة البحرين*، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة البحرين.

12. سعاد منصور (2004-2005) برنامج الاعمال الماجورة بمبادرة محلية دائرة زرايدة، رسالة ماجستير، العمل و المبادرة المحلية، تيبازة.
13. سليمان خويلدي (2014-2015) الاجهاد النفسي و انعكاساته على الدافعية الى الإنجاز لدى الأستاذ الجامعي، شهادة ماجستير في علم النفس، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
14. شهرزاد نوار، سعاد حشاني (2015) "الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة"، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 20، ص182.
15. طايبي نعيمة (2012-2013) علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية و النفسجسدية لدى الممرضين، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر 02.
16. عائشة تائب (2011) النوع و علم اجتماع العمل و المؤسسة، منظمة المرأة العربية، القاهرة.
17. مريم خالد طه محمد اللبان (2020) "أساليب مواجهة احداث الحياة الضاغطة و علاقتها بمفهوم الذات لدى طلاب الجامعة"، مجلة كلية التربية، دراسات تربوية و اجتماعية، المجلد 26، العدد ديسمبر 2020، جامعة حلوان.
18. مزرعى احمد (2017-2018) الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، مذكرة تخرج لملازم الحماية المدنية، ملحقة المدرسة الوطنية للحماية المدنية، مستغانم.
19. معروف محمد (2012-2013) استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي، مذكرة ماجستير، تخصص الصحة النفسية و التكيف المدرسي، جامعة وهران.
20. المغربي كامل محمد (2007) أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، دار الثقافة، ط1، الأردن.
21. ملال خديجة (2009-2010) تقنين مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش و جاكسون في الوسط شبه طبي، مذكرة التخرج ماجستير في علم النفس و علوم التربية، تخصص قياس و تقويم، جامعة وهران.
22. نوال بنت عثمان بن احمد الزهراني (2007-2008) الاحتراق النفسي و علاقه ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، شهادة ماجستير في الارشاد النفسي، السعودية.
23. هلال حسين جبريل أبو حمد، (2014) الاجهاد النفسي و علاقه بالتوافق الزوجي لدى عينة من الزوجات العاملات في المؤسسات الدولية في قطاع غزة.

24. هناء بوحارة (2011) الاحتراق النفسي و علاقته بالاداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.
25. يسمينة ايت مولود(2011-2012) تقدير الذات و علاقتها بظهور السلوك العدواني عند النساء المتأخرات في سن الزواج، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي، جامعة مولود معمري، تيزي وزو.
26. يسمينة ايت مولود(2011-2012) تقدير الذات و علاقتها بظهور السلوك العدواني عند النساء المتأخرات في سن الزواج، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي، جامعة مولود معمري، تيزي وزو.
27. القرار الوزاري المشترك الصادر في 1994/03/06 الذي يحدد عدد المكاتب المكونة لهذه المصلحة.
28. مرسوم تنفيذي رقم 54/92 المؤرخ في 1992/02/12 الذي يتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية .

الملاحق

الملحق رقم (1): مقياس ماسلاش 'MBI' للاحتراق النفسي

الانهاك الانفعالي	كل يوم	مرات قليلة في الاسبوع	كل اسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	ابدا
احس بالإجهاد نهاية عملي اليومي							
احس بالتعب عندما استيقظ صباحا و اواجه يوما اخر من العمل							
في الحقيقة،التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر							
احس بالإحباط و الخيبة بسبب عملي							
احس بانني اعمل فوق طاقتي							
التعامل مع الناس بشكل مباشر يقلقني كثيرا							
احس بان نهايتي اقتربت							
الإنجاز الشخصي							
استطيع بسهولة فهم إحساس المصابين حول بعض الأشياء							
اتعامل بفعالية كبيرة مع مشاكل المرضى							
احس بانني اؤثر بإيجابية في حياة الآخرين من خلال عملي							
احس بنشاط كبير							
استطيع بسهولة خلق جو لطيف مع المصابين							
احس بالانتعاش بعد العمل بانتباه مع المصابين							
أنجزت عدة أشياء جديدة بالاهتمام في هذه المهنة							
في عملي , اتعامل مع المشاكل العاطفية بهدوء كبير							
تبلد الشخصية							
احس بانني اعامل بعض المصابين بطريقة غير شخصية و كأنهم أشياء							
أصبحت اكثر قسوة على الناس منذ ممارستي لهذه المهنة							
ما يقلقني ان هذه المهنة تجعلني قاسي انفعاليا							
في الواقع ,لا ابالي بما يحدث لبعض المصابين							
اشعر بان المصابين يوبخونني على بعض مشاكلهم التي يعانون منها							
احس مثل المرضى من عدة جوانب							
احس بالتزام شخصي نحو مشاكل المصابين							
احس بعدم الارتياح حول طريقة تعاملتي مع بعض المصابين							

الملاحق رقم (2): مقياس مستوى الإجهاد النفسي

العبارة	النوع:	مدة الخبرة:		
		درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة لا أعاني
01	التعب عند بذل الجهد			
02	الإحباط			
03	الملل			
04	الانطواء (العزلة			
05	النسيان			
06	القلق			
07	الاكتئاب			
08	الارتباك			
09	سرعة الغضب			
10	الشعور بعدم الأهمية			
11	صعوبة التركيز			
12	ميل عدوانية			
13	صداع			
14	آلام المفاصل			
15	تغير المزاج			
16	السلبية وعدم الرغبة في النشاط			
17	صعوبة اتخاذ القرارات			
18	صعوبات في الكلام			
19	ضعف الأداء (نوعا وكما)			
20	سوء العلاقات مع الآخرين			
21	التغيب عن العمل			
22	آلام معدية ومعوية			
23	الإحساس بغصة في الحلق			
24	ضيق التنفس			
25	لوم النفس وتأنيبها			
26	اضطرابات ضغط الدم			
27	اضطرابات في نبض القلب			
28	اضطرابات النوم (أرق ، كوابيس ..)			
29	اضطرابات الشهية (نقصانا أو إفراطا)			

				اضطرابات جنسية	30
				ارتفاع نسبة السكر في الدم	31
				تكرار الإصابة بالزكام	32
				فقدان الثقة بالنفس	33
				زيادة في زيارات الطبيب	34
				اضطرابات جلدية	35
				الشعور بالاضطهاد	36
				الرعدة	37
				الشعور بالخوف من المستقبل	38
				تشنج العضلات (عضلات مشدودة)	39
				ارتفاع نسبة الكوليسترول	40
				جفاف الفم والحلق	41
				الضغط علي الفكين	42

ملحق رقم (3): استجاب المقابلة نصف موجهة

- 1- ما هي المشاكل التي تصادفك في عملك؟
- 2- هل تؤثر مشاكلك اليومية على عملك؟
- 3- هل ما هو مطلوب منك ينطبق مع اتيت لأجله؟
- 4- هل عملك يتداخل مع حياتك الخاصة؟
- 5- هل تحظى بالاحترام في العمل؟
- 6- معظم اوقاتك في العمل هل هو روتيني ام ماذا؟
- 7- هل لديك علاقة جيدة مع بقية افراد اسرتك ؟
- 8- هل تستطيع حل مشكلات التي تواجهك بنفسك؟
- 9- هل يتطلب عملك التغاضي عن بعض من مبادئك؟
- 10- هل فكرت يوما بالاستقالة من عملك؟
- 11- كيف تواجه كثرة ضغوط العمل؟
- 12- ما هي العلامات التي تشعرك بانك في حالة ضغط؟
- 13- ما هي الاثار و النتائج التي سببتها هذه الضغوط في حياتك العملية؟
- 14- هل تستجيب لما يزعجك بهذه الأساليب: الانفعال- الغضب- حل المشكلة- الابتعاد عن المشكل- أساليب أخرى؟

ملحق رقم (4): نتائج الأساليب الإحصائية الخاصة بـ SPSS

الفرضية العامة:

أبعاد الاحتراق النفسي	نوع الاختبار	قيمة معامل الارتباط	sig	مستوى الدلالة عند 0.05
أساليب مواجهة الاجهاد النفسي	بيرسون	⁰ ,370*	,010	دالة
والاحتراق النفسي	بيرسون	0,370*	,010	دالة

Corrélations

		الاحتراق	الاجهاد_مجموع
الاحتراق	Corrélation de Pearson	1	,370*
	Sig. (bilatérale)		,010
	N	47	47
الاجهاد_مجموع	Corrélation de Pearson	,370*	1
	Sig. (bilatérale)	,010	
	N	47	47

*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الفرضية الفرعية الأولى و الثانية:

		الاحتراق	الاجهاد_مجموع
N	Valide	47	47
	Manquant	0	0
Moyenne		35,28	71,5745
Médiane		31,00	66,0000
Mode		25	55,00 ^a
Ecart type		17,207	20,98109
Variance		296,074	440,206
Plage		62	88,00
Minimum		10	46,00
Maximum		72	134,00
Somme		1658	3364,00

a. Présence de plusieurs modes. La plus petite valeur est affichée.

الفرضية الفرعية الثالثة:

Caractéristiques

	N	Moyenne	Ecart type
23-33	19	38,79	17,989
34-44	18	33,11	17,439
45-57	10	32,50	15,736
Total	47	35,28	17,207

Test d'homogénéité des variances

الاحتراق

Statistique de	ddl1	ddl2	Sig.
Levene	,155	2	44
			,857

ANOVA

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	395,969	2	197,984	,659	,523
Intragroupes	13223,436	44	300,533		
Total	13619,404	46			

الفرضية الفرعية الرابعة:

Statistiques de groupe

	المستوى	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
	ثانوي	30	35,37	17,684	3,229
	جامعي	17	35,12	16,863	4,090

الفرضية الفرعية الخامسة:

Statistiques de groupe

	الخبرة	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاحتراق	سنوات 10 أكثر من	30	32,30	16,609	3,032
	سنوات 10 أقل من	17	40,53	17,472	4,238

Test de Levene sur l'égalité des variances

		F	Sig.	t	ddl
الاحتراق	Hypothèse de variances égales	,372	,545	-1,602	45
	Hypothèse de variances inégales			-1,579	31,959

الفرضية الفرعية السادسة:

	المهنة	N	Moyenne	Ecart type
الاحتراق	اداري	36	36,97	17,996
	عملي	11	29,73	13,573

Test de Levene sur l'égalité des variances

		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)
الاحتراق	Hypothèse de variances égales	1,682	,201	1,229	45	,225
	Hypothèse de variances inégales			1,428	21,829	,167

الملحق رقم (5): النسب المئوية والتكرارات للاستمارات

		الاحتراق النفسي			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	10	1	2,1	2,1	2,1
	12	1	2,1	2,1	4,3
	15	1	2,1	2,1	6,4
	16	1	2,1	2,1	8,5
	18	4	8,5	8,5	17,0
	21	1	2,1	2,1	19,1
	22	1	2,1	2,1	21,3
	23	1	2,1	2,1	23,4
	24	1	2,1	2,1	25,5
	25	5	10,6	10,6	36,2
	26	1	2,1	2,1	38,3
	27	1	2,1	2,1	40,4
	28	1	2,1	2,1	42,6
	29	2	4,3	4,3	46,8
	30	1	2,1	2,1	48,9
	31	3	6,4	6,4	55,3
	33	1	2,1	2,1	57,4
	34	1	2,1	2,1	59,6
	36	1	2,1	2,1	61,7
	37	1	2,1	2,1	63,8
	38	3	6,4	6,4	70,2
	39	1	2,1	2,1	72,3
	40	1	2,1	2,1	74,5
	41	1	2,1	2,1	76,6
	43	1	2,1	2,1	78,7
	45	1	2,1	2,1	80,9
	59	1	2,1	2,1	83,0
	60	1	2,1	2,1	85,1
	64	1	2,1	2,1	87,2
	65	1	2,1	2,1	89,4
	67	1	2,1	2,1	91,5
	68	1	2,1	2,1	93,6
69	1	2,1	2,1	95,7	
70	1	2,1	2,1	97,9	
72	1	2,1	2,1	100,0	
Total		47	100,0	100,0	

		الاجهاد_ النفسى			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	46,00	1	2,1	2,1	2,1
	47,00	1	2,1	2,1	4,3
	49,00	1	2,1	2,1	6,4
	53,00	1	2,1	2,1	8,5
	54,00	1	2,1	2,1	10,6
	55,00	3	6,4	6,4	17,0
	57,00	2	4,3	4,3	21,3
	58,00	2	4,3	4,3	25,5
	59,00	1	2,1	2,1	27,7
	60,00	1	2,1	2,1	29,8
	61,00	2	4,3	4,3	34,0
	62,00	1	2,1	2,1	36,2
	63,00	3	6,4	6,4	42,6
	64,00	1	2,1	2,1	44,7
	65,00	1	2,1	2,1	46,8
	66,00	2	4,3	4,3	51,1
	67,00	1	2,1	2,1	53,2
	68,00	2	4,3	4,3	57,4
	69,00	1	2,1	2,1	59,6
	70,00	1	2,1	2,1	61,7
	71,00	2	4,3	4,3	66,0
	72,00	2	4,3	4,3	70,2
	74,00	1	2,1	2,1	72,3
	75,00	2	4,3	4,3	76,6
	76,00	2	4,3	4,3	80,9
	84,00	2	4,3	4,3	85,1
	86,00	1	2,1	2,1	87,2
	90,00	1	2,1	2,1	89,4
	104,00	1	2,1	2,1	91,5
	123,00	1	2,1	2,1	93,6
	124,00	1	2,1	2,1	95,7
134,00	2	4,3	4,3	100,0	
Total		47	100,0	100,0	

الملحق رقم (6) : طلب تسهيل مهمة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم.

كلية العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس رقم 229

رمز الهاتف: 0561.57.61.78

مستغانم: 2023/03/12

الى السيد: مدير الحماية المدنية مستغانم

مديرية الحماية المدنية

السيريد الوارد

التاريخ: 2153
الرقم: 2023/03/12

الموضوع: طلب تسهيل مهمة

نحن رئيس شعبة علم النفس، نتقدم الى سيادتكم المحترمة بهذا الطلب المتمثل في تسهيل مهمة طلبة السنة الثالثة من التعليم العالي في شعبة علم النفس الأتية أسماؤهم للقيام ببحث ميداني بمؤسستكم بتاريخ من 2023/03/12 الى 2023/03/14.

الطالب (ة):

الأستاذ المؤطر:

ع/أ حمزاري
حمزاري

1- هلود جمعية حورية

2-

3-

تقبلوا سيدي فائق الاحترام والتقدير

رئيس شعبة علم النفس

د. عثمان عز الدين
رئيس شعبة علم النفس
بغليان
مستغانم

المؤسسة المستقلة

الجامعة المستقلة
ع. الزويش