



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا



بغنوان:

الإجهااد المهني لاءى أعوان الحماية المدنية

دراسة ميدانية لمديرية الحماية المدنية (ورقلة)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في: علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الأستاذ المشرف:

د. باباواعمر بالحاج

إعداد الطالب:

بوكري محمد عبد الإله

لجنة المناقشة

الاسم والنقب	الجامعة	الصفة
د. عبد الرحمان بقادير	غرداية	رئيسا
د. بابا واعمر بالحاج	غرداية	مشرفا
د. عبد الرحمان خضارة	غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2025 /2024



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى

آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين وبعد فإني اشكر الله تعالى على فضله

حيث أتاح لي إنجاز هذا العمل بفضلته فله الحمد أولاً وأخيراً ، ثم اشكر أولئك

الأشخاص الذين مددوا لنا يد المساعدة خلال هذه الفترة وفي مقدمتهم الأستاذ الدكتور

باباوا عمر بالحاج الذي لم يدخر جهداً في مساعدتي وكان يحثني على البحث ويرغبني

فيه ويقوي عزمي عليه فله من الله الأجر ومني كل التقدير حفظه الله ومتعه بالصحة

والعافية ونفع بعلمه كما نشكر القائمين على قسم علم النفس بجامعة غرداية وفقهما

الله لكل صلاح.

إهداء

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع والذي يسعدني أن أهدي ثمرة إنجازه إلى من قال فيهم الله عز وجل و اخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي أرحمهما كما ربياني صغيرا".

إلى من كانوا ولا يزالوا السند في هذه الحياة إخوتي وأخواتي الأعزاء حفظهم الله وأسأل الله لهم دوام الصحة والعافية.

و إلى الأستاذ المشرف وجميع الأساتذة الذين لم يقصروا في تعليمنا ، وإلى كل من ساهم في هذا النجاح جزاكم الله خيرا جميعا .

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن واقع الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية، نظرًا لما يتعرض له هؤلاء الأعوان من ضغوط نفسية وجسدية مستمرة خلال أداء مهامهم الحساسة التي تتطلب تدخلاً سريعاً في مختلف الحوادث والطوارئ.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لتحليل الظاهرة كما هي في الواقع، وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من 93 عوناً من أعوان الحماية المدنية تم اختيارهم بطريقة عشوائية. ولجمع البيانات، تم استخدام استبيان مقياس الإجهاد المهني الذي أعده (فتيحة بن زروال 2013)، والذي شمل عدة محاور تتعلق بالأعباء المهنية، وضغط الوقت، وطبيعة بيئة العمل، والدعم الإداري والاجتماعي، وتم التركيز في الدراسة الحالية على محور: مصادر الإجهاد المهني واستراتيجية مواجهة الإجهاد المهني.

بعد تحليل النتائج باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS .V 23 أظهرت نتائج الدراسة أن أغلب أعوان الحماية المدنية يعانون من مستويات مرتفعة إلى متوسطة من الإجهاد المهني، ويرجع ذلك إلى طبيعة المهام الخطرة، ساعات العمل الطويلة، ونقص الموارد أحياناً، بالإضافة إلى الضغوط النفسية الناتجة عن التعامل المستمر مع الحوادث والضحايا.

Summary of the study

This study aimed to reveal the reality of occupational stress among civil protection officers, due to the constant psychological and physical pressures they are exposed to during the performance of their sensitive tasks that require rapid intervention in various accidents and emergencies.

The study adopted the descriptive method as the most appropriate to analyze the phenomenon as it is in reality, and the study was applied to a sample of 93 civil protection officers who were randomly selected.

In order to collect data, the questionnaire of the occupational stress scale prepared by (Fatiha Ben Zeroual, 2013), which included several axes related to professional burdens, time pressure, the nature of the work environment, and administrative and social support, was used in the

*current study: Sources of occupational stress and strategies for coping
with occupational stress*

*After analyzing the results using the statistical package program V23
SPSS, the results of the study showed that most civil protection officers
suffer from high to moderate levels of occupational stress, due to the
nature of dangerous tasks, long working hours, lack of resources
sometimes, in addition to the psychological pressures resulting from
s. continuous dealing with accidents and victims*

قائمة الجداول والاشكال

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وعرفان
	إهداء
	ملخص الدراسة
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
1	الفصل الاول: مشكلة الدراسة
2	الاشكالية
4	التساؤلات الفرعية
4	الفرضيات
5	أهمية الدراسة
5	أهداف الدراسة
5	مفاهيم الدراسة
6	الدراسات السابقة
	التعقيب على الدراسات السابقة
9	الفصل الثاني: الإجهاد المهني
10	تمهيد:
11	1- التطور التاريخي لمفهوم الإجهاد المهني
12	2- مفهوم الإجهاد المهني
13	3- مفاهيم ذات صلة بالإجهاد المهني
16	4- مصادر الإجهاد المهني
24	5- النماذج النظرية المفسرة للإجهاد المهني
27	6- أنواع الإجهاد

قائمة الجداول والاشكال

30	7- عناصر الإجهاد المهني
31	8- أعراض الإجهاد المهني
	خلاصة الفصل
34	الفصل الثالث: الحماية المدنية
35	تمهيد
36	1- نشأة وتطور الحماية المدنية
38	2- مفهوم الحماية المدنية
38	3- أهمية الحماية المدنية
38	4- خصائص عون الحماية المدنية
39	5- دور ومهام أعوان الحماية المدنية
40	6- الحالة الاجتماعية والصحية والمهنية
44	خلاصة الفصل
45	الفصل الرابع: الإجراءات الدراسة الميدانية
46	1- منهج الدراسة
46	2- مجتمع الدراسة
	3- عينة الدراسة
47	4- أدوات الدراسة
	5- الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة
	6- حدود الدراسة
	7- الأساليب الإحصائية
	خلاصة الفصل
	الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج ومناقشتها
	1 عرض وتحليل نتائج الدراسة
	2 تفسير ومناقشة نتائج الدراسة
	3 الاستنتاج العام والاقتراحات
68	الخاتمة
70	قائمة المصادر والمراجع
73	الملاحق

قائمة الجداول والاشكال

قائمة الجداول

- الجدول 1: توزيع أعوان الحماية المدنية بورقلة وفقا لمتغير الخبرة في الوظيفة 49
- الجدول 2: يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان ومحاوره 51
- الجدول 3: مقياس الإجابات على الفقرات الايجابية 52
- الجدول 4: مقياس الإجابات على الفقرات السلبية 52
- الجدول 5: مجال المتوسط المرجح لكل مستوى 52
- الجدول 6: معامل ارتباط بيرسون بين فقرات الاستبيان ودرجته الكلية 53
- الجدول 7: معامل الثبات CRONBACH'S ALPHA لمحاور الاستبيان 53
- الجدول 8: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور مصادر الاجهاد المهني 58
- الجدول 9: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني 63
- الجدول 10: اتجاه أفراد عينة الدراسة حول مستوى الاجهاد المهني ERROR!

BOOKMARK NOT DEFINED.

- الجدول 11: اتجاه أفراد عينة الدراسة حول استراتيجيات مواجهة الاجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية ورقلة ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
- الجدول 12: نتائج اختبار ANOVA للفروق في مستوى الكفاءة المهنية تبعا لمتغير الخبرة المهنية ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

قائمة الأشكال

- الشكل 1: توزيع أعوان الحماية المدنية بورقلة وفقا لمتغير الخبرة في الوظيفة 50

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق 1: الاستبيان	81
الملحق 2: مخرجات برنامج SPSS	84

مقدمة

يعد العمل في سلك الحماية المدنية من أنبل وأصعب المهن التي تتطلب تضحيات جسيمة، إذ يُكلّف الأعوان بمواجهة المخاطر، وإنقاذ الأرواح، والتعامل مع الكوارث الطبيعية والحرائق والحوادث المختلفة، وهو ما يجعلهم في مواجهة مباشرة مع مواقف شديدة التوتر والضغط. ورغم أن هذه المهنة تركز على قيم نبيلة كالإيثار والواجب الإنساني، فإنها في المقابل تُعرض القائمين بها لمستويات عالية من الإجهاد المهني (Le stress professionnel)، والذي قد تكون له انعكاسات خطيرة على صحتهم الجسدية والنفسية، وأدائهم المهني، وجودة تدخلاتهم الميدانية.

إنّ طبيعة المهام اليومية لأعوان الحماية المدنية، من استجابة فورية للنداءات، والتدخل في ظروف خطيرة وغير متوقعة، والتعرض المستمر لمشاهد العنف والموت والمعاناة، تؤدي إلى تراكم الضغوطات النفسية والجسدية، والتي تتحول في كثير من الأحيان إلى إجهاد مهني مزمن. هذا النوع من الإجهاد لا يقتصر تأثيره على الفرد فقط، بل يمتد ليؤثر على بيئة العمل ككل، مما قد يؤدي إلى تراجع في الكفاءة، وارتفاع في نسبة الغيابات، وحتى الانسحاب من العمل في بعض الحالات القصوى. إنّ الإجهاد المهني لا يُعد مجرد شعور مؤقت بالتعب أو الضيق، بل هو حالة نفسية مركبة تتطور نتيجة التعرض المزمن والمستمر لضغوط مهنية، تفوق قدرات الفرد على التأقلم والتكيف. وفي حالة أعوان الحماية المدنية، تتفاقم هذه الحالة بسبب طبيعة العمل الحادة، التي تجمع بين الاستعداد الدائم للتدخل، والمواجهة المتكررة للموت والدمار، والضغط الاجتماعي المرتبط بمسؤولية إنقاذ الآخرين. فالعوان لا يتعامل مع آلات أو بيانات، بل مع حياة بشرية تُسابق الزمن، وغالباً في ظروف خطيرة وغير مستقرة. وتظهر آثار الإجهاد المهني في عدة مستويات:

نفسياً: من خلال القلق المزمن، الاكتئاب، اضطرابات النوم، والميل إلى الانعزال.

جسدياً: عبر الإرهاق المزمن، آلام جسدية متكررة، وانخفاض في المناعة مهنيّاً: حيث يُلاحظ تراجع في التركيز، وانخفاض في الأداء، وازدياد في الأخطاء أثناء التدخل، مما يهدد سلامة العون والمحيطين به.

وفي ظل التحوّلات الاجتماعية والاقتصادية المتسارعة، وتزايد الكوارث الطبيعية والتحديات الأمنية، أصبحت الحاجة ملحة لفهم هذا الظاهرة وتحليل أسبابها، والبحث عن حلول علمية وعملية للحدّ من آثارها السلبية. من هذا المنطلق، يهدف هذا الموضوع إلى تسليط الضوء على الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية، من خلال دراسة أسبابه، تجلياته، وآثاره على الفرد والمؤسسة، إلى جانب اقتراح آليات للوقاية والتكفل النفسي تعزز من فعالية الأعوان وتحافظ على توازنهم الشخصي والمهني.

وهذا ما تم تناوله في الدراسة الحالية، حيث جاء الفصل الأول تحت عنوان: الإشكالية وفيه تم التطرق إلى إشكالية الدراسة، وفرضياتها....

الفصل الاول: مشكلة الدراسة

1-الاشكالية

2-التساؤلات

3-الفرضيات

4-الاهمية

5-الاهداف

6-مفاهيم الدراسة

7-الدراسات السابقة

8_التعقيب على الدراسات

الاشكالية:

إن التطورات الكبيرة التي شهدتها المنظمات والتغيرات المتسارعة التي يشهدها عالم الأعمال اليوم في مختلف جوانب الحياة، دفع بالمنظمات الحديثة إلى استغلال مواردها البشرية والاستثمار فيها كعنصر من العناصر الرئيسة، وهذا راجع لقدرته على خلق قيمة مضافة له وضمان بقاء المؤسسة واستمرارها، فقد شهد القرن العشرون نموا تنظيميا كبيرا فرضته التغيرات السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية، مما ساعد على نمو مجتمعات حديثة تقود منظمات ذات كفاءة وقدرة عالية على تحقيق كل الأهداف التي أنشأت لأجلها، ولأن العامل جزء لا يتجزأ من التنظيم أو المؤسسة التي ينتمي إليها، فهو في تفاعل مستمر معها ومع الظروف المهنية التي يتعرض لها داخل بيئة عمله، حيث تسعى المنظمات لتوفير بيئة عمل ملائمة تساعد الفرد على تحقيق أهدافه والارتقاء بأدائه وضمان الصحة النفسية الجيدة والتوافق النفسي اللازم بالنظر للدور الكبير الذي يلعبه في زيادة وتحسين أداء العامل في عمله وتحقيق استقراره فيه، حيث أصبح العمل اليوم يحمل في طياته إجهادا مهنيا ناجما عن أعباء المهن ومتطلباتها، ويعد الإجهاد المهني من المواضيع التي أخذت قسطا كبيرا من الاهتمام من طرف الباحثين عموما والمختصين في الجانب النفسي خصوصا وبالأخص في مجال العمل، وذلك لما له من نتائج وآثار سلبية على أداء العامل حسب الإحصائيات المختلفة التي توصلت إليها جل الدراسات في هذا المجال.

يعبر الإجهاد المهني عن حالة من التوتر أو التعب البدني الذي يتعرض له الأفراد نتيجة ظروف خارجية أو مواقف معينة أو حوادث هامة يوجهونها في محيط عملهم (حديدان 2014)، ويعرفها كل من فولكمان ولزريس (1984) (Folkman et Lazarus)، أن الإجهاد المهني هو علاقة خاصة بين الفرد ومحيطه يقيمها الفرد بأنها عوامل مرهقة تفوق قدرته وتضع اتزانه في خطر، وهو ليس حالة بل عملية مزدوجة وبسيطة ناتجة عن تقييم معرفي

وانفعالي لمصادر مرغمة ومجهدة، ويضيف (عسكر 2000، ص122) أن الإجهاد المهني هو حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي نتيجة التعرض المستمر للضغوط العالية ويتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية كالتعب والإرهاق في العمل.

تبرز الحماية المدنية في خدمة المواطنين من خلال مهامها المتمثلة في حماية الأشخاص والممتلكات والبيئة، على المستوى: الوقائي والتنبيؤ للأخطار والعملياتية للتدخلات.

الحماية المدنية جهاز له مجموعة من الإجراءات والتدخلات اللازمة، المكلفة لحماية السكان ولممتلكاتهم العامة والخاصة، وبناء على هذا المنطلق فإنها تعتبر مرفقاً تابعاً للدولة، وتسير وفق نظم وقوانين لضمان السير الحسن للمستخدمين، وتقوم ايضاً بعمليات التدخل السريع للمكافحة أخطار الحريق والكوارث والحروب والحوادث المختلفة، وإغاثة المنكوبين، وتأمين سلامة المواصلات والاتصالات. وهي مرفق عمومي مكلف بحماية ونجدة الإنسان والممتلكات في كل الظروف الموضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، بحيث تتطور طبيعة مهامها تماشياً مع التطورات التكنولوجية وازدياد الكثافة السكانية، وتتميز الحماية المدنية بتنظيم إداري تقني وعملي لضمان النجاح والمهام المكلف بها (العايب. 2014، ص 75 76).

ولقد تناول العديد من الباحثين دراسة الإجهاد المهني من بينهم [دراسة أمينة عناب (2018) حول موضوع الإجهاد المهني، حيث كشف الدراسة أن من الأسباب المؤدية لحدوث الإجهاد المهني والضغوط النفسية المستمرة، هو نقص المساندة من الرؤوسين والزملاء، وسوء العلاقات المهنية وزيادة ساعات العمل عن المعقول، وانخفاض الدعم المادي والمعنوي لعون التدخل لدى الحماية المدنية، وانتظاره بشكل دائم لسماع جرس الإنذار، بحيث يؤدي هذا كله إلى الغياب المتكرر عن العمل والسلبية في التعامل، ومن كثرة الإجهاد يصبح في حالة تعب بدني وانفعالي، حيث ينتج عن ذلك حالة انفعالية سيئة لهم وشعورهم بعدم الفعالية، كما أنه قد يفقد الشعور بالتعاطف لدى الآخرين، فيصبح جاف في معاملاته، يشك في إمكانياته وقدراته على أداء

مهنته وتقييم انجازاته المهنية تقييما سلبيا، وهو ما يقلص نشاطاته و يؤثر سلبا على توقعاته المستقبلية.

انطلاقاً من نتائج بعض الدراسات، وبناءً على ملاحظات الباحث المستمدة من مهنة الحماية المدنية، يتبين أن للإجهاد المهني آثاراً سلبية محتملة على صحة وسلامة أعوان الحماية المدنية، كما قد يُعيق من كفاءتهم في أداء مهامهم. وقد يُعزى ذلك إلى طبيعة العمل التي تتسم بخصوصية عالية، تتطلب استجابة فورية للحالات الطارئة والتعامل المستمر مع مواقف خطيرة تحت ضغط كبير. ومن هذا المنطلق، يطرح الباحث التساؤل العام الآتي:

— ما واقع الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية لولاية ورقلة ؟

ومنه نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية لولاية ورقلة ؟
- ماهي أهم الاستراتيجيات لمواجهة الإجهاد المهني الأكثر استخداما من طرف أعوان الحماية المدنية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة في الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية؟

الفرضيات:

الفرضية العامة :

- يوجد إجهاد مهني لدى أعوان الحماية المدنية لولاية ورقلة ؟

الفرضيات الفرعية :

- مستوى الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بمديرية لولاية ورقلة مرتفع.
- تستخدم استراتيجيات لمواجهة الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بمديرية لولاية ورقلة

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة في الأداء الوظيفي.

أهمية الدراسة:

التعرف على مخاطر الإجهاد المهني وتأثيراته على الأداء أعوان الحماية المدنية
تنمية قدرات أعوان الحماية المدنية لمواجهة الإجهاد والرفع من أدائهم.
تقديم حلول فعالة لمكافحة الإجهاد المهني الذي يؤثر على أداء عون الحماية المدنية.
تسليط الضوء على موضوع الإجهاد المهني وتأثيره على أعوان الحماية المدنية .

أهداف الدراسة:

- التعرف على اهم مصادر الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية
- الكشف عن مستوى الإجهاد والضغط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية
- تحديد العوامل المسببة للإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية واقتراح حلول للحد منها
- محاولة الكشف عن ما إذا توجد علاقة بين الإجهاد المهني وأداء أعوان الحماية المدنية.
- محاولة قياس مستوى الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية.

مفاهيم الدراسة :

الإجهاد المهني: هو ما يتعرض له عون الحماية المدنية في مديرية لولاية ورقلة سنة 2025/2024) وهو ما يظهر لديه نوعا من الإجهاد المهني، ويظهر من خلال تدرج إجابته حول الاستبيان المعد للدراسة، حيث تشير الدرجة المرتفعة لارتفاع مستوى الإجهاد وتشير الدرجة المنخفضة إلى انخفاض مستوى الإجهاد المهني من خلال المحاور المذكورة في الاستبيان .

أعوان الحماية المدنية: هم عمال يعملون بمديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة تتمثل مهامهم الأساسية في التدخلات أثناء الكوارث والحوادث وتشمل (الإطفاء الإنقاذ. الإسعاف)،

يعملون بمواقيت عمل تتمثل في 24 ساعة عمل مقابل 48 ساعة راحة بالتناوب مع فرق العمل، يشكلون آخر رتبة في التسلسل الهرمي لهذه المصلحة، نظام عملهم شبه عسكري.

الدراسات السابقة:

1- دراسة خضير الحدرائي (2019) بعنوان: تأثير الإجهاد الوظيفي في تقليل حماس الموظفين. هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الإجهاد الوظيفي في تقليل حماس الموظفين بالكلية التقنية الإدارية بالكوفة -العراق، اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي، تمثلت أداة الدراسة في استبيان الإجهاد الوظيفي، تم تطبيقه على عينة مقدره (95) موظف بالكلية التقنية الادارية الكوفة. لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها :

-ارتفاع مستوى الإجهاد الوظيفي لدى أفراد عينة البحث، ووجود علاقة ارتباطيه بين الإجهاد الوظيفي وحماس الموظفين وأن هناك تأثير إيجابي كبير للإجهاد الوظيفي في التقليل من حماس الموظفين

2- دراسة بحري (2009) بعنوان: علاقة الإجهاد المهني بالاغتراب المهني لدى الأطباء العاملين بمستشفيات فرجوة.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الإجهاد المهني والاغتراب المهني لدى الأطباء العاملين بالمستشفيات العمومية في فرجوة، شلغوم العيد، ميله بالجزائر. وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام بتطوير أداتين: الأولى لقياس مستوى الإجهاد المهني، والثانية لقياس درجة الاغتراب المهني لدى الأطباء العاملين. وتم تطبيق الأداتين على عينة مكونة من (50) طبيباً عامّاً. ولتحليل البيانات استُخدم برنامج (SPSS).

وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية إيجابية وقوية بين الإجهاد المهني والاغتراب المهني، ما يشير إلى أن ارتفاع مستوى الإجهاد المهني يزيد من شعور الأطباء بالاغتراب المهني. كما كشفت النتائج عن علاقة ارتباطية ضعيفة بين الإجهاد المهني وغربة الذات. وأشارت

الدراسة إلى أن أبرز مصادر الإجهاد المهني لدى الأطباء في المستشفيات العمومية تعود إلى عوامل تنظيمية واجتماعية (بحري 2009).

3- دراسة خويلدي و خلادي (2019)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإجهاد المهني لدى عمال نظام المناوبة (4/4) بالمؤسسة الوطنية للحفر (ENAFOR) في الجزائر. وقد تم اعتماد المنهج الوصفي، وتطبيق استبيان أعده الباحثان لقياس درجة الإجهاد المهني، على عينة قوامها 122 عاملاً من المؤسسة. وتحليل البيانات، تم استخدام المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والمنوال. وقد أظهرت النتائج أن مستوى الإجهاد المهني لدى أفراد العينة كان متوسطاً، كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى إلى متغيري الحالة العائلية وسنوات الأقدمية.

4- دراسة حمداش نوال (2004) بعنوان: الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة واستراتيجيات التعامل معه بالمستشفى الجامعي بقسنطينة.

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مختلف المصادر التنظيمية التي تساهم في شعور الزوجة العاملة بالمستشفى بالإجهاد المهني وعرفت مدى تأثير بعض المتغيرات (كالسن و المستوى التعليمي) في شعورها بالإجهاد، هل توجد علاقة بين الإجهاد المهني وصراع الأدوار لديها، إبراز الاستراتيجيات التي تلجأ إليها الزوجة العاملة في مواجهة ما تعانيه من إجهاد مهني واعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي، تم اختيار عينة قصدية تكونت من (504) عاملة متزوجة تعمل في وظائف القطاع الصحي.

و اعتمدت على استبيان لقياس المصادر الإجهاد المهني و استبيان لقياس استراتيجياته.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة بالمستشفى الجامعي بقسنطينة.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الفئات العمرية الثلاثة على الإجهاد المهني لدى العاملات المتزوجات للمستوى التعليمي.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الفئات العمرية الثلاثة بالنسبة للإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة بالمستشفى الجامعي بقسنطينة.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات صراع الأدوار الذي تعاني منه الزوجة العاملة بالمستشفى الجامعي بقسنطينة.

التعقيب على الدراسات:

- من حيث الهدف: أن كل الدراسات التي سبقت ذكرها تطرقت الى متغير الإجهاد المهني ومن بينهما دراسة (حمداش 2004)
- من حيث المنهج: اعتمدت أغلب الدراسات لمتغير الإجهاد المهني المنهج الوصفي والتحليلي
- من حيث الأدوات: اعتمدت كل الدراسات على الاستبيان .
- من حيث العينة: في دراسة حمداش تم اختيار العينة القصدية مكونة من 504 عاملة أما في الدراسات الأخرى لم يذكر طريقة اختيار العينة.
- من حيث الأساليب: أغلب الدراسات استخدمت برنامج الحزم الإحصائية و spss و حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وغيرها من الأساليب.
- من حيث الهدف: توصلت كل الدراسات إلى الهدف الذي تسعى له.

الفصل الثاني: الإجهاد المهني

- 1- التطور التاريخي لمفهوم الإجهاد المهني
- 2- مفهوم الإجهاد المهني
- 3- مفاهيم ذات صلة بالإجهاد المهني
- 4- مصادر الإجهاد المهني
- 5- النماذج النظرية المفسرة للإجهاد المهني
- 6- أنواع الإجهاد
- 7- عناصر الإجهاد المهني
- 8- أعراض الإجهاد المهني

تمهيد:

يعتبر موضوع الإجهاد المهني من الموضوعات المحورية والمهمة داخل المنظمات، وهذا لما لها تأثيرات على الفرد والمنظمة معا، فقد باتت تشكل جزءا من حياة الأفراد والمجتمعات لكثرة تحديات العصر كما لا يتوقف تأثير الإجهاد على الجوانب الشخصية والنفسية للأفراد بل يرافق الأشخاص في بيئة العمل وتنعكس آثارها سلبا أيضا في الجوانب الصحية والنفسية للأفراد وهي إحدى الظواهر التي تواجه العاملين بكل القطاعات المهنية بمستويات متباينة، وهذا ما سيتم عرضه بشكل مفصل في هذا الفصل.

1- التطور التاريخي لمفهوم الإجهاد المهني:

أ_ الأعمال الممهدة في القرن الـ 19:

أول الأبحاث تعود الى كلود برنارد [claude bernard] (1865) هذا الأخير أظهر أهمية توازن الفرد لمواجهة الاحداث اليومية وقدم شرحا للتوازن هو قدرة الفرد على الاحتفاظ بالثبات في وسطه الداخلي مهما تكن الظروف الخارجية واعتداء المحيط الخارجي وفي هذا السياق يقول برنارد أن ثبات المحيط الداخلي هو الشرط الممكن لحياة حرة ومستقلة وفي حالة العكس يفقد الفرد اتزانه فتظهر لديه اضطرابات أمراض وقد يصل في بعض الأحيان الى الوفاة . وفي نفس الوقت وصل الفيزيائي البلجيكي فريدريك Frederick الى نفس النتيجة كل تأثير مزعج يسبب نشاط تعويضي لإزالة هذا التوتر) سنوات بعد (1877) يعيد الألماني ادوار بيفلوجر Eduard pfluger أعمال كلود بيرنارد وأكد مدى احتياج الفرد للحالة المفرحة من الثبات الداخلي حتى يستطيع التكيف مع المتغيرات التي يفرضها عليه المحيط. ويلخص ادوارد بيفلوجر أفكاره في هذا القانون الهدف من كل احتياج للفرد هو نفسه الهدف للرضا من هذا الاحتياج.

ب – اكتشاف كانون canon في القرن الـ 20

رَّكَز طبيب الأعصاب الأمريكي والتر برادفورد كانون في أبحاثه على الاستجابات التي يُظهرها الفرد عند تعرضه لاعتداءات من بيئته المحيطة. وكان من أبرز إسهاماته اقتراح مصطلح "التوازن الداخلي" (Homeostasis)، والذي اشتق من كلمتين يونانيتين: "homoios" وتعني "متشابه" أو "متماثل"، و "stasis" وتعني "الوضعية" أو "الثبات". استخدم كانون هذا المفهوم للدلالة على العوامل الفيزيولوجية المتشابكة التي تفسر كيفية تفاعل الجسم مع مختلف الحالات. وأوضح أن الجسم يستجيب للتوتر بإفراز هرمون الأدرينالين من الغدة الكظرية (فوق الكلوية)، مما يؤدي إلى تغيرات في النشاط القلبي الدوراني، تُعد بمثابة تحضيرات فسيولوجية لتمكين الجسم من الدفاع عن نفسه في وجه التهديدات.

ج - اعمال هانز سيلاي (Hans selye)

يعد هانز سيلاي، أستاذ بجامعة مونتريال، من أوائل العلماء الذين أدخلوا مفهوم الإجهاد (Stress) إلى التطبيق العملي. فقد انطلق من قناعة بأن الكائنات الحية تستجيب للمجهودات بظهور أعراض عامة وغير محددة، وأكد أن هذه المجهودات تأثيراً كبيراً في التسبب بحالات الإنهاك والانفعال الجسدي والنفسي. وبيّن أن أي مؤثر سلبي، سواء كان إصابة بدنية أو انفعالاً غير سار مثل القلق، الإحباط، التعب أو الألم، يرتبط مباشرة بتلك المجهودات. لاحقاً، أصبح مفهوم "الإجهاد" يُستخدم لتوصيف ردود فعل الأفراد في ظروف صعبة تمس الوظائف العضوية والنفسية والسلوكية .

من جانبه يرى هارون توفيق الرشيد أن الضغوط تمثل ظاهرة إنسانية معقدة تتداخل فيها الأبعاد البيولوجية، النفسية، الاقتصادية، الاجتماعية والمهنية، حيث إن لكل بُعد منها تأثيرات نفسية وفسولوجية واضحة. وقد دفع هذا التعقيد العديد من الباحثين إلى الاعتقاد بأن الضغوط النفسية، التفكك الأسري، البطالة، الفقر، مشاكل الدراسة، الضوضاء والفشل المدرسي كلها تمثل أشكالاً من الضغوط التي تؤثر بعمق في الصحة النفسية والجسدية للفرد (سمراء 2019، ص 21-22)

2- مفهوم الإجهاد المهني:

1-2/ تعريف الإجهاد المهني لغة:

إن كلمة (stress) "حسب" جون بينجامين ستورا ["Store Benjamin Jean"] اشتقت من الكلمة اللاتينية (stringer) والتي تعني باللغة الفرنسية الاحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب، وقد وردت هذه الكلمة لأول مرة في القرن الرابع عشر لكن هذا الاستعمال لم يكن ثابتاً ومنظماً. ومع بداية القرن الثامن عشر وجد "جون بينجامين ستورا" تطور في المعنى الفكري لكلمة إجهاد، إذ أنه تعدى النتائج الانفعالية

إلى العامل الأصلي المسبب له، أي أصبح الإجهاد يعني: ذلك الإجهاد المطابق الذي يحدث تشويها.

2-2/ الإجهاد المهني اصطلاحاً:

أشار. ماريتونجوي [1995Maritunjoy] بأن الإجهاد المهني هو: « الشد العصبي الذي ينتج عندما ينظر الفرد إلى ظرف معين يشكل تهديداً له يفوق قابليته. » وهنا كان التركيز ينصب حول الآثار المترتبة عن الإجهاد ويجد الباحثان بأن هذا التعريف قد حدد في زاوية ضيقة. كما عرفه "هيلر يجيل" بأنه: الاستجابة لعمل أو حالة أو قوة، والتي تضع متطلبات بدنية، ونفسية خاصة على الشخص.

ويعرف " الصباغ " الإجهاد المهني بأنه : الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الإداري، على حالته النفسية، والبدنية، التي قد تدفعه إلى تغيير سلوكه الاعتيادي .

ويعرفه “نيومان" و " بيهر" بأنه: حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييراً في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.

كما يعرف الإجهاد المهني بأنه: - مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسدية أو في أدائهم لأعمالهم، نتيجة تفاعلهم مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (بلعابد، 2005. ص 25.26) .

ويري كل من أوكي بوكولا وجيجدا أن Occupational stress تعبر عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسمي، وتحدث تقريبا نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا، أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للخصائص العامة التي تسود بيئة العمل (Okebukola, P. A & Jegede, 1989: 15)

_ مفهوم الإجهاد المهني:

هو حالة نفسية وجسدية ناتجة عن تعرض عن تعرض الفرد لضغوط العمل او الظروف المهنية لفترة طويلة، وتؤدي الى استجابات سلبية يمكن ان تؤدي الى صحة الفرد البدنية والنفسية والعاطفية.

3- مفاهيم ذات صلة بالإجهاد المهني:

3-1 الصراع: (Conflict)

يشير مفهوم الصراع إلى حالة من التوتر النفسي يعيشها الفرد عندما يجد نفسه غير قادر على الاستمرار في سلوك يؤدي إلى تحقيق هدف معين. وينشأ هذا الصراع نتيجة وجود هدفين متعارضين يتمتعن بجاذبية أو نفور متساوٍ، مما يصعب على الفرد اتخاذ قرار واضح بالميل نحو أحدهما أو الابتعاد عنهما معاً، وفي معظم الأحيان تكون العلاقة بين الصراع والإجهاد علاقة تبادلية بمعنى أنه إذا كان الصراع يؤكد الإجهاد لدى الفرد فإن الإجهاد يجعل الفرد يعيش هذه الحالة من الصراع. (بنارة ، 2019. ص 26-27- 28)

3-2 القلق (:Anxiety)

القلق حالة انفعالية تتميز بشعور عدم الأمن وهو اضطراب منتشر كما يعتبر حالة تتميز بعدم الشعور بالسعادة تجاه المستقبل ويعتبر القلق نتيجة سيكولوجية لتعرض الفرد للإجهاد ولنقص إشباع حاجاته، ويعتبر من أكثر الأعراض السيكولوجية الملحوظة للإجهاد المهني. وعليه فإن القلق هو حالة انفعالية غير سارة تنشأ عن مواجهة الفرد لعائق يحول بينه وبين هدفه، ويكون فيه الإجهاد من مصدر واحد وحالة القلق كإحدى نتائج الإجهاد، لها

تأثير ضار على سعة الذاكرة والانتفاع بها، وتحت تأثير الإجهاد، يضعف الأداء الحسي والحركي. كما تتأثر الجوانب المعرفية في الشخصية، فالقلق يؤدي إلى إضعاف إدراك الترابط بين الكلمات المترابطة. كما أن من نتائج الإجهاد: الإنهاك العاطفي و الانفعال و الإحباط و الشعور بالتعب وعليه يمكن تمييز نوعين من القلق هما:

❖ **القلق الموضوعي أو الواقعي:** هو حالة انفعالية مؤلمة تنشأ نتيجة إدراك الفرد لخطر حقيقي خارجي المصدر. وغالبًا ما ترتبط ظروف هذا النوع من القلق بتجارب سابقة ذات طابع مؤلم، مثل قلق الطالب من الامتحان بسبب تجربة رسوب سابقة. ينبع هذا القلق من واقع الحياة اليومية ومن التحديات التي يواجهها الفرد، ويظهر عادةً من خلال مجموعة من الأعراض النفسية المتكررة والثابتة، ولذلك يُعرف أحياناً بـ"القلق الأتولوجي" أو المرضي.

ويُنظر إلى القلق كمرض غير محدد المعالم، تتفاوت شدته وعمقه من شخص إلى آخر. وفي بعض الحالات، لا يكون الفرد قادرًا على تحديد مصدر قلقه، مما يؤدي إلى ردود فعل غير منظمة وسلوكيات فوضوية، وهو ما لا يخفف من القلق، بل قد يزيد من حدته وتعقيده.

❖ **القلق الخُلقي أو الذاتي:** ينشأ هذا النوع من القلق نتيجة صراع داخلي يحدث داخل الفرد نفسه، وليس بسبب عوامل خارجية أو صراعات مع العالم الخارجي. فهو قلق نابع من داخل الشخص، ويظهر عندما يقوم بسلوكيات تتعارض مع العادات، التقاليد، أو القيم الاجتماعية السائدة في مجتمعه. ويُعرف هذا النوع بـ"القلق الخُلقي"، إذ يرتبط ارتباطًا وثيقًا بتكوين الفرد الداخلي، ويظهر غالبًا بعد حالات من الإحباط تكون ذات صلة بالأنا العليا، أي ذلك الجزء من الشخصية الذي يمثل الضمير والمثل العليا، والذي يسعى إلى التوافق مع القيم الاجتماعية. و يُلاحظ أن الاختلاف في فهم العلاقة بين القلق والخوف يعود في جوهره إلى تباين النظريات النفسية التي تفسر كلاً منهما.

يعتبر الإحباط من العوامل الهامة التي تشكل جانباً من الإجهاد، حيث يعرف الإحباط على أنه الحالة التي يشعر فيها الفرد بعجزه عن القيام بالنشاط المطلوب، أو الحيلولة بينه وبين تحقيق الهدف الذي يسعى إليه ويعبر عن إعاقة الفرد للوصول لأحد الأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها ويزداد الشعور بالإحباط كلما ازداد مستوى الإجهاد الذي يواجهه الفرد نوعين من الإحباط النوع الأول قد يكون محتملاً. أي أن الفرد قادر على تحمله و مواجهته. و الثاني قد يكون حاداً فيه تهديداً للذات، وكلا الحالتين يجعلان الفرد في حالة انفعالية وعدائية أحياناً وتنطلق هذه الحالات في سلوك الفرد الملحوظ أو غير الملحوظ، و بالتالي ينعكس آثارهما على حالة الأداء المطلوبة.

3-5 / الإرهاق: (Fatigue)

الإرهاق هو استجابة بيولوجية تكيفية للجسم، تنجم عن ضغوط جسدية أو نفسية تتجاوز الشعور العادي بالتعب. ويحدث هذا الإرهاق نتيجة الإفراط في النشاط العقلي أو البدني، وغالباً ما يكون مصحوباً بتوتر عصبي ناتج عن نمط حياة مضطرب، مثل الضغوط اليومية والمشاكل العائلية.

ومن منظور الطب النفسي الفيزيولوجي، يُعرّف الإرهاق بأنه تعب يصيب خلايا الدماغ نتيجة عدة عوامل، منها انخفاض تدفق الدم إلى المخ، أو التهابات تصيب الدماغ مثل الالتهابات الفيروسية أو الفطرية، إضافة إلى نقص المغنيزيوم والضغط النفسي والاجتماعية المستمرة (بنارة ، 2019. ص 26 27 28).

3-6 / الإنهاك:

هي مجموعة من الأعراض الجسدية والعاطفية والعقلية التي ترتبط بانخفاض الطاقة الحيوية للفرد وتؤثر سلباً على أدائه في المهام التي يقوم بها، كما تنعكس سلباً على مفهومه لذاته، واتجاهاته نحو العمل، وتؤدي إلى تراجع ثقته بنفسه وفقدانه الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين (فاروق السيد عثمان، 2001. ص 18)

3-7/ الاحتراق النفسي:

الاحتراق النفسي يختلف عن مجرد الشعور بالتعب أو التوتر المؤقت، فعلى الرغم من أن هذه الأعراض قد تُعد مؤشرات مبكرة له، إلا أن الاحتراق النفسي يتعدى ذلك ليشمل تغيراً في مواقف الفرد وسلوكياته تجاه عمله وزملائه أو عملائه، بالإضافة إلى الإحساس المستمر بالإرهاق والتوتر العصبي الذي قد يظهر بين الحين والآخر.. (حمدي ياسين وآخرون، 1999: ص 187).

4- مصادر الإجهاد المهني

تقسم عادة مصادر الإجهاد المهني إلى مصادر تنظيمية تتعلق بالبيئة الفيزيولوجية والمهنية ومصادر عامة ترتبط بالحياة اليومية والعلاقات بمختلف أنواعها، ويمكن الإشارة إلى مختلف هذه المصادر فيما يأتي:

4-1/ مصادر الإجهاد التنظيمية:

يقسم علماء الإدارة والسلوك التنظيمي مصادر الإجهاد التنظيمي إلى عدة أقسام، وسنتطرق إلى شرحها فيما يلي:

أ/ الظروف الفيزيائية للعمل:

تمثل الظروف المادية في بيئة العمل — مثل درجة الحرارة، التهوية، عدد ساعات العمل، ووسائل الصحة والسلامة — عوامل تؤثر بشكل مباشر على العاملين وعلى مستوى أدائهم. فكل وظيفة تتطلب ظروفاً فيزيائية معينة قد تؤثر إيجاباً أو سلباً على اتجاهات الأفراد نحو العمل. وعلى الرغم من تفاوت درجة تعرض العاملين لهذه الظروف، إلا أنها تُعد من مصادر الإجهاد المهني التي قد تؤدي في نهاية المطاف إلى تراجع مستوى الأداء. ومن أبرز هذه الظروف نذكر ما يلي:

☑ **الإضاءة:** تُعد الإضاءة المناسبة من العوامل الأساسية في بيئة العمل، إذ تسهم بشكل كبير في تحسين الإنتاجية وتقليل الإجهاد. فالإضاءة الجيدة تساعد العامل على أداء مهامه بكفاءة وراحة، مما يرفع من مستوى إنتاجه ويقلل من الجهد المبذول. وعلى العكس، تؤدي الإضاءة الضعيفة إلى شعور بعدم الارتياح وزيادة في الإحساس بالتعب. تعني الإضاءة التي لا تجهد العين، وإذا تعرضت حاسة البصر إلى زيادة أو نقصان في شدة الإضاءة فإنها تحدث نوعين من الإجهاد هما:

- **الإجهاد البصري:** هناك نوعان أحدهما الإجهاد الناتج بسبب تقلص عضلات تكيف العين للرؤية عند النظر إلى الأضواء الدقيقة، أما النوع الثاني فينتج بسبب الشبكية نتيجة لتبادل الإضاءة سواء كان خلال فترة زمنية طويلة أو في بيئة العمل.

- **الإجهاد العصبي:** ويحدث هذا في الأعمال التي تتطلب مراقبة مستمرة أو تركيز الانتباه، فالإجهاد هنا يؤدي إلى نقص في سرعة ردود الفعل وتبطئ الحركات وتظهر علامات الشعور بالمرض وضعف الحركات العامة وكذا ازدياد الصداع والدوار والأرق.

☑ **الضوضاء:** غالبا ما يلاحظ في الأماكن التي تكثر فيها الضوضاء أن العاملين يشعرون بسرعة ويتميزون عن الآخرين بنوع من العصبية لأمر بسيط جدا، لذلك تلعب الضوضاء دورا كبيرا في التأثير على وظائف الجهاز العصبي بشكل عام مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وزيادة في الأخطاء عند أداء الواجب، وهذا ما يؤدي إلى خلق إجهاد مهني لدى العامل في المنظمة، فالضوضاء العالية تشعره بنوع من القلق والضغط والتوتر الذي يؤدي إلى أن يكون مجهدا مهنيا وعادة ما تظهر آثار الضوضاء في سرعة تعب الأفراد ومللهم من العمل وفي أعصابهم المتوترة وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك العمل.

☑ **الحرارة:** أشار موشينسكي (1983) إلى أن الشعور بالضيق الناتج عن الحرارة لا يرتبط فقط بدرجات الحرارة المرتفعة، بل ينتج عن تفاعل ثلاث عوامل رئيسية، وهي: الحرارة العالية،

الرطوبة، وركود الهواء. ويؤدي هذا التفاعل إلى جعل الإجهاد أكثر تأثيراً على الفرد. ويؤكد ذلك أن الحرارة تُعد من أبرز مصادر الإجهاد المهني الذي يتعرض له العامل.

☑ **التهوية:** تلعب التهوية دوراً بالغ الأهمية في تحسين أداء الفرد ونشاطه وسلوكه بشكل عام، حيث أظهرت الدراسات أن زيادة سرعة حركة الهواء إلى 147 قدماً في الدقيقة تسهم في تعزيز راحة العمال وزيادة كفاءتهم. في المقابل، فإن ضعف التهوية يؤدي بسرعة إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضغط، ما قد يدفع العامل إلى التفكير في مغادرة مكان العمل. وبالتالي، يُعد ضعف التهوية عاملاً مسبباً لاختلال توازن الفرد وظهور أعراض الإجهاد.

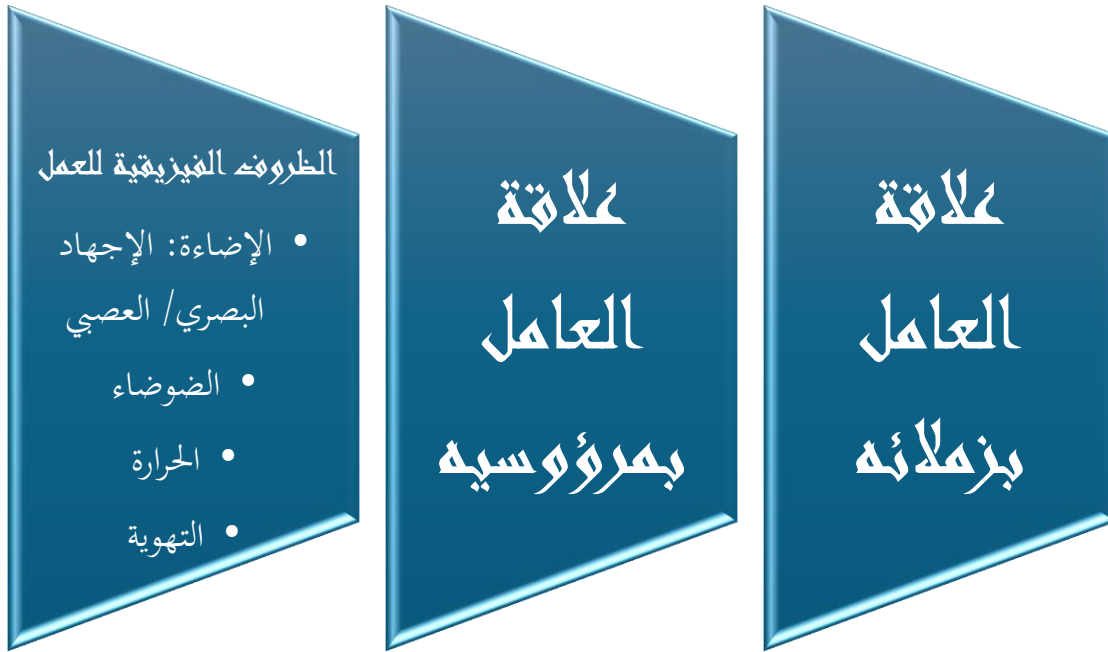
ب/ علاقة العامل بمرؤوسيه

تُعد العلاقة بين العامل ورؤسائه في العمل من أبرز العوامل المؤثرة في نفسيته وأدائه، إذ أن سلوك المدير يترك أثراً مباشراً على مرؤوسيه. فقد أظهرت الدراسات أن العاملين الذين يخضعون لإشراف مدير متسلط، لا يتعاون معهم، ويتعامل معهم بتحيز، ولا يتيح لهم فرصة المشاركة في اتخاذ القرارات، يعانون من مستويات توتر أعلى ويظهرون إبداعاً وحماساً أقل مقارنة بزملائهم الذين يعملون تحت إشراف مديرين عادلين ومتعاونين يتيحون لهم المشاركة الفعالة في القرارات المتعلقة بعملهم. كما يؤكد الأطباء وعلماء النفس أن الكثير من المشكلات النفسية في بيئة العمل تعود في الغالب إلى علاقات غير صحية بين الموظفين ورؤسائهم. لذلك، من الضروري أن تسعى أي مؤسسة جادة في تحسين التوافق المهني للعاملين إلى معالجة هذه العلاقات وتوفير بيئة عمل صحية. الإجهاد لدى العاملين، لتسود علاقات اجتماعية سليمة بين الرئيس والمرؤوس، فقد أكدت دراسات كل من ليبيت (Lippitt)، ووايت (White)، وليفين (Levin)، ومايو (Mayo) هذا الأمر من خلال بحث صناعي، حيث تبين أن إحدى المجموعات التي شملها البحث كانت أكثر إنتاجية مقارنة بغيرها، ويُعزى ذلك إلى أن أسلوب الإشراف المتبع معها كان قائماً على التفاهم المتبادل، والمشاورة، وإشعار العاملين بأهميتهم وتحميلهم المسؤولية. (حيواني، 2017، ص 90)

ج- العلاقة مع الزملاء

تُعد علاقة العامل بزملائه في بيئة العمل من العوامل الأساسية التي تسهم في التخفيف من حدة الإجهاد المهني، إذ إن غياب الدعم الاجتماعي من الزملاء قد يؤدي إلى زيادة مستويات التوتر والإجهاد. فالعلاقات الإيجابية داخل بيئة العمل تساهم بشكل كبير في تقليل آثار الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد. ويُشير مفهوم الدعم الاجتماعي إلى الإحساس بالطمأنينة والمساندة، مما يساعد على التخفيف من الآثار السلبية للمواقف الضاغطة. ويُعتبر الدعم الذي يتلقاه العامل من زملائه الأكثر تأثيراً في تقليل مشاعر الإجهاد، يليه الدعم المقدم من المشرفين في العمل، ثم دعم الأسرة والأهل. (الشخانة، ، 2009 ، ص 27).

فالعلاقات مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين إذا مل تتسم بالتعاون والمودة، وإذا مل يشعر كل طرف بمشاكل الطرف الآخر، وإذا مل تشبع حاجات الود والصدقة والانتماء من خلال جماعات العمل، فإن النتيجة تكون بالتوتر والقلق والملل الناجم عن سوء العالقات وهذا من شأنه أن يؤدي إلى الإجهاد المهني لدى الرؤساء والزملاء والمرؤوسين. (فائق، 1996، ص 142).



الشكل رقم (1) يبين مصادر الإجهاد التنظيمية - من إعداد الباحث.

4-1-1 / متطلبات المهام

أكدت الدراسات وجود علاقة وثيقة بين نوع المهنة ومستوى الإجهاد الذي يتعرض له الفرد، حيث تتنوع المهن في طبيعتها من حيث المسؤوليات وطريقة الأداء والنتائج المترتبة على سلوك الفرد، وهو ما يؤدي إلى تفاوت مستويات الضغوط التي يتعرض لها العاملون. وفيما يلي أبرز متطلبات المهام المتعلقة بالإجهاد:

1- عبء العمل:

يشير عبء العمل إلى مدى تعقيد وصعوبة المهام التي يؤديها الفرد، حيث يؤدي العمل المعقد إلى ظهور أعراض مختلفة للإجهاد النفسي والجسدي. وتفرق «حمداش نوال» بين نوعين من عبء العمل: (العبء الكمي) حيث يُطلب من الفرد أداء مهام محددة في وقت معين،

(والعبء الكيفي)، الذي يتسم بتعقيد محتوى الوظيفة والذي يتطلب مهارات وكفاءات عالية لأداء المهام بشكل فعال.

2 - فترة العمل (وريديات العمل):

أدى اتساع النسيج الاجتماعي والاقتصادي والتنظيمي إلى زيادة النشاط البشري على مدار ساعات اليوم، مما فرض على العاملين العمل بنظام الورديات طوال اليوم، وهو ما لا يتوافق مع الإيقاعات البيولوجية والنفسية الطبيعية للإنسان، مما يؤدي إلى شعور متزايد بالإجهاد.

3- الهيكل التنظيمي:

يتحدد نوع الإجهاد المهني الذي يتعرض له الفرد بحسب موقعه داخل التنظيم، كما يُعد شكل الهيكل التنظيمي أحد العوامل المؤثرة في نشوء هذا الإجهاد. ويؤدي أي تغيير غير مخطط له داخل المؤسسة إلى شعور العاملين بعدم الاستقرار والقلق والخوف، مما يدفعهم أحياناً إلى مقاومته. وقد يتحول التغيير التكنولوجي في بيئة العمل إلى مصدر للإجهاد، كما يمكن أن ينشأ الإجهاد نتيجة لممارسات التعسف الوظيفي أو ما يُعرف بالإرهاب الإداري. كذلك، فإن التغيرات في المهام الوظيفية تؤدي إلى إرهاق العاملين واستنزاف طاقتهم، مما يؤثر سلباً على أدائهم داخل المؤسسة.

4- الهيكل الإداري:

يمثل الهيكل الإداري للمنظمة الهيكل العام الذي تتفاعل في نطاقه كافة الموجودات والاحتياجات فإذا كان الهيكل الإداري يتصف بالجمود فإنه من المتوقع حدوث حالة انفصام بين الفرد ووظيفته ومن ثم يرتفع معدل دوران العمالة الدال على عدم رضا وتوتر وضغط، أما إذا كان الهيكل الإداري يتصف بالتقادم فإنه بالطبع لا يصلح للتكيف مع الجديد في عالم الإدارة ومع المخترعات التكنولوجية الحديثة ، وقد يتصف الهيكل الإداري بالتفسخ ، كما قد

يؤدي إصابة الهيكل الإداري بالتضخم إلى زعزعة الثقة في المنظمة وإلى تدني الدخل ومن ثم عدم الرضا العاملين على كافة مستوياتهم بالمنظمة.

4-1-2/ متطلبات الدور

يمكن تعريف الدور الوظيفي على أنه مجموعة من التوقعات التي يفرضها المحيطون بالفرد في بيئة العمل، سواء كانوا رؤساء أو زملاء أو مرؤوسين، وذلك بناءً على موقعه في المؤسسة. وتُشكل هذه التوقعات إطاراً سلوكياً ينبغي على الفرد الالتزام به، وغالباً ما تكون مصحوبة بدرجة من الضغط. غير أن هذا الضغط قد يتفاقم في حالات معينة: كأن تتعارض التوقعات مع بعضها البعض أو مع قناعات الفرد الشخصية، مما يؤدي إلى ما يُعرف بصراع الدور. أما إذا كانت تلك التوقعات غير واضحة أو مبهمّة، فإن ذلك يُسبب غموض الدور. وفي حال تجاوزت هذه التوقعات قدرات الفرد وإمكاناته، فإنها تتحول إلى عبء دور يثقل كاهله.

4-1-3/ المتطلبات الشخصية:

في الغالب تعتبر شخصية الفرد عاملاً وسيطاً أو متداخلاً تخفف أو تزيد من وطأة الموقف السلبي على الفرد، وبما أن لكل إنسان شخصيته المختلفة، وسماتها التي تميزها وكذا خصائصها المنفردة، فلتفاعل الأفراد الشخصي في منظمات العمل دوراً كبيراً في تحديد الإجهاد، ومن بين أهم هذه المتطلبات نذكر:

أ مركز التحكم في الأحداث

تصنّف الدراسات الأفراد إلى فئتين بحسب مركز التحكم لديهم: أصحاب مركز التحكم الداخلي، وهم الذين يشعرون بقدرتهم الكبيرة على السيطرة والتأثير في مجريات الأحداث من حولهم. يتميز هؤلاء الأشخاص بأنهم أكثر استعداداً لمواجهة التهديدات في حياتهم، ويعانون بدرجة أقل من القلق وضغوط العمل، مما يساهم في قدرتهم العالية على التكيف. في المقابل، يعتقد أصحاب مركز التحكم الخارجي أن ما يحدث لهم يعتمد على عوامل خارجة عن إرادتهم،

مما يجعلهم أكثر عرضة للقلق والتوتر من ضغوط العمل، ويكون تفاعلهم مع المواقف الضاغطة أقل، كما يظهر عليهم الإحباط بشكل أكبر.

أما فيما يتعلق بالمسؤولية، فإنها غالبًا ما ترتبط بدرجة من الإجهاد، خاصة في بيئات العمل التي تولي أهمية كبيرة للمساءلة والمحاسبة. ويزداد هذا العبء حين تكون المسؤولية متعلقة بالأشخاص، مقارنة بالمسؤولية عن أدوات أو أجهزة.

كذلك، فإن غياب الفرص الكافية للتطوير المهني يُعد من مصادر القلق والإجهاد، إذ يشعر الفرد بالإحباط عندما لا تتوفر له إمكانيات تنمية مهاراته أو تحسين مؤهلاته. وتؤثر التوقعات الشخصية بدورها على هذا الشعور، مما ينعكس سلبيًا على أداء المنظمة ككل.

4-2/ مصادر الإجهاد العامة:

4-2-1/ الحياة اليومية وتغيراتها:

تمر حياة الفرد بتغيرات يومية متعددة، قد تكون مناسبة له أو لا، إذ يواجه في حياته مواقف متنوعة تحمل في طياتها جوانب إيجابية وسلبية بدرجات متفاوتة من الضغط. كما أن ما يعترضه من منغصات يخلق أوضاعاً جديدة تؤثر في مجريات حياته.

4-2-2/ الحياة العائلية:

قد تُشكّل الأسرة أحد مصادر الضغوط النفسية على الفرد، نتيجة لتوقعاتها العالية منه أو لتعارض مطالبها مع متطلبات العمل، بالإضافة إلى التغيرات الجوهرية التي قد تطرأ على الحياة الأسرية مثل الوفاة أو المرض، إلى جانب الأعباء المالية التي قد تُثقل كاهل الفرد. ومن خلال استعراضنا لمصادر الإجهاد، يتضح تنوعها واختلافها، حيث تساهم في حدوثه عدة عوامل بيئية، فيزيولوجية، وتنظيمية، إلى جانب عوامل عامة. ورغم وجود اتفاق نسبي حول أبرز أسباب الإجهاد، إلا أن درجة تأثير كل مصدر تختلف من شخص لآخر، كما يختلف تصنيف وترتيب هذه المصادر حسب وجهات النظر. ولهذا السبب، تم التوصل إلى محاور رئيسية لمصادر الإجهاد تحظى بقبول عام، في حين لا يزال هناك تباين في إدراج بعض المصادر ضمن هذه المحاور. وعلى الرغم من تعدد الدراسات والبحوث التي تناولت هذا الموضوع، إلا أنه لا يوجد حتى الآن تصنيف موحد ودقيق لمصادر الإجهاد. يُعزى هذا التباين إلى اختلاف المقاربات المعرفية التي يعتمدها الباحثون، وإلى النسبية التي تميز العلوم الإنسانية والاجتماعية. ولهذا السبب، لاحظنا أن بعض النقاط تُدرج كمصدر للإجهاد في مرجع معين، بينما تُصنف في مرجع آخر بشكل مختلف، وقد يقوم بعض الباحثين بدمج عدة مصادر في نقطة واحدة. من هنا جاءت إشارتنا إلى تعدد المراجع واختلافها، ما يبرز الحاجة الماسة اليوم إلى تحديد واضح ودقيق لمصادر الإجهاد ومعامله. ولا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال دراسات ميدانية، نظراً لأن لكل مهنة خصوصياتها من حيث ظروف العمل وطبيعته والمسؤوليات الملقاة على العاملين فيها، الأمر الذي يجعل من الصعب تعميم مصادر الإجهاد، خاصة مع تباين تأثيراته بين الأفراد والمهن. (صابر، 2009، ص 54-48)

5- النماذج النظرية المفسرة للإجهاد المهني:

ظهرت عدة نماذج نظرية تهدف إلى تفسير ظاهرة الإجهاد المهني لدى الأفراد، وذلك في إطار البحث عن أساليب فعّالة للتعامل معها. ومن بين هذه النماذج، نعرض فيما يلي بعض النماذج المعروفة في هذا المجال.

5-1/ نموذج التناذر العام للتكيف لهانز سيللي (1956):

يعد هانز سيللي (1907-1982) من أوائل من استخدموا مصطلح "الضغط" (Stress) في مجالي الطب والبيولوجيا، وكان ذلك في عام 1926. وقد تناول في بداية الأمر الضغط من منظور فسيولوجي بحت، ثم طوّر مفهومه لاحقاً ليشمل الجوانب النفسية. ومن أبرز إسهاماته في هذا المجال تقديمه لنموذج "التناذر العام للتكيف" (General Adaptation Syndrome – GAS)، والذي يصف سلسلة من التفاعلات الفسيولوجية والنفسية التي يقوم بها الجسم لمواجهة الضغوط السلبية. يري سيللي أن الإجهاد أساسه مادي ويعتمد على مقدار التهديد الموجه للفرد، وأن استجابات الكائن الحي تمر بثلاث مراحل:

* مرحلة الإنذار:

الاستجابة بالهلع تحدث عند التعرض المفاجئ للموقف كمنبهات مزعجة أو مؤذية ولم يكن باستطاعته التكيف معها وتكون الاستجابة على نوعين:

أ – الصدمة هي الاستجابة الأولى والآنية للفعل المزعج فتظهر إشارات مختلفة من الاستجابة مثل: سرعة نبضات القلب انخفاض درجة الحرارة، وضغط الدم.

ب – مقاومة الصدمة هي المرحلة التي يحدث فيها ارتداد واضح كرد فعل على الصدمة، حيث يتم فيها تعبئة القوى الدفاعية للجسم. وتتبع هذه المرحلة مرحلة دفاعية أخرى تتميز بزيادة نشاط قشرة الغدة الكظرية وارتفاع إفراز هرمون الأدرينالين. ونتيجة لذلك، تنشأ مجموعة من الاستجابات الفسيولوجية التي تساعد الجسم على التكيف مع الموقف الضاغط ومن بينها :

ارتفاع معدل ضربات القلب.

التعرق أو احمرار الوجه.

التقلصات المعدية.

الشّد العضلي.

تحدث هذه الاستجابات نتيجة إفراز الجهاز العصبي لمواد تعزز من قوة الجسم، كما تطلق الأنسجة الدهنية الطاقة المخزنة على هيئة دهون، ويقوم الكبد بإفراز السكريات في الدم. في الوقت ذاته، يصدر الدماغ أوامر بإفراز هرمونات تقلل من الإحساس بالألم. وتُعد هذه التفاعلات بمثابة آلية إنذار تساعد الجسم على الاستعداد والتحمل في المواقف الطارئة أو الخطرة (جاسم، 2002، ص 315)

وبالتالي نلاحظ أن سيلاي يعتبر الاستجابة للمثيرات في مرحلة الإنذار إستجابة تحدث على مستوى الجسم لتعطي ردود أفعال تهيئه للمواجهة والتكيف مع الموقف المجهّد

* مرحلة المقاومة:

تمثل قدرة الجسم على التكيف الكامل مع المواقف المجهدة في اختفاء الأعراض بشكل مؤقت، مما يترتب عليه انخفاض القدرة على التعامل مع المحفزات الأخرى. فالجسم يمتلك طاقة مخصصة للتكيف مع التغيرات، ويسعى لاستعادة توازنه الطبيعي، وتعرف هذه الطاقة باسم "طاقة التكيف". ورغم أن هذه الطاقة تكون فعالة في إعادة التوازن، إلا أنها لا تستمر طويلاً؛ حيث يؤدي استمرار التهديد وزيادة شدته إلى استنزاف هذه الطاقة، مما يدفع الجسم إلى الدخول في المرحلة الثالثة من استجابة للضغط. (فاورق و السيد. 2001. ص28).

* مرحلة الإنهاك أو الاستنزاف

إن كان العامل المجهّد شديداً وممتداً لفترة من الزمن فالقدرة على التكيف تكون محدودة وأن الأعراض تعاود الظهور من بينها :

- مشكلات النوم.

- فتور الحماس.
- الشك في القدرات الذاتية.
- عدم القدرة على اتخاذ القرار. (جاسم 2002 ص 316)

وبالتالي نلاحظ أن سيلاي يعتبر الاستجابة للمثيرات في مرحلة الإنذار إستجابة تحدث على مستوى الجسم لتعطي ردود أفعال تهيئه للمواجهة و التكيف مع الموقف المجهود يحاول الجسم بعد ذلك العودة إلى حالته الطبيعية، لكنه لا يستمر على ذلك الحال طويلا لأن قدرة الجسم على التكيف تكون محدودة.

5-2/ النموذج النفس- معرفي للإجهاد

Psycho-cognitive Model of Stress:

يرى كل من لازاروس وفولكمان (Lazarus and Folkman) (1984) أن الإجهاد هو تفاعل بين الفرد وبيئته، حيث يقوم الفرد بتقييم الموقف باستخدام قدراته الشخصية، وقد يضع نفسه في وضع خطر. إن إدراك الفرد للموقف وتقييمه له (مثل الخوف من فقدان شيء ما) هو الذي يحدد طبيعة الموقف. وفقاً لهذا النموذج، من المهم تمييز العوامل البيئية التي يراها الفرد تهديداً. كما أشار سيلبي إلى أن الأفراد لا يستجيبون للمواقف بنفس الطريقة، ففي حين يتأثر البعض بحوادث معينة مثل المرض، لا يقدم آخرون أي استجابة، مما أدى إلى الاهتمام بالعوامل الفردية والخصائص الشخصية، مثل نمط الشخصية، التي تحدد ما إذا كان الفرد سيواجه الإجهاد أو يستسلم له.

وفقاً لنموذج Lazarus و Folkman، يحدث الإجهاد من خلال ثلاث مراحل رئيسية في التقييم النفسي المعرفي للمواقف المجهدة:

التقييم الأولي: يتم فيه التعرف على الموقف وتحديد ما إذا كان يشكل تهديداً أو تحدياً للفرد.

التقييم الثانوي: يتضمن تقييم الموارد والقدرات المتاحة للفرد للتعامل مع الموقف وكيفية التكيف مع التحديات التي يواجهها.

التقييم الدوري: يتضمن التفاعل مع المعلومات الجديدة والتغذية الراجعة التي قد تؤدي إلى إعادة تقييم الموقف والموارد بشكل مستمر.

3-5/ النموذج التكيفي لجهاد: The adaptation model of stress (1962)

قام العالم ميشانيس (Mechanic) بصياغة هذا النموذج عام 1962، بهدف محاولة تفسير التحديات المرتبطة بعلم النفس الاجتماعي التكيفي. وفقًا لهذا النموذج، يعتبر ميشانيس أن الموقف قد يكون مرهقًا أو غير مرهق بناءً على عدة عوامل، مثل طاقة الفرد وقدرته على التعامل مع المهارات والمحددات الناتجة عن السياقات الجماعية والتقليدية. كما أن الوسائل المتاحة للفرد في البيئة الاجتماعية والمعايير التي تحدد كيفية استخدام هذه الوسائل تلعب دورًا كبيرًا في تقييم الموقف. يشير النموذج إلى أنه عندما يشعر الأفراد بعدم استعدادهم لمواجهة المواقف المجهدة، فإنهم يعانون من حالة من عدم الراحة الشديدة، مما يؤدي إلى فقدان المهارات والمعرفة الملائمة أو حتى بعض الخصائص الشخصية. كلما كانت هذه الخصائص مرتفعة، كانت قدرة الفرد على التغلب على التوتر أعلى. ومع ذلك، يُنتقد هذا النموذج لكونه لا ينطبق إلا على بعض الحالات المحددة، مثل الامتحانات، ولإغفاله كيفية إدراك الفرد للمواقف المجهدة، حيث ركز فقط على استراتيجيات التكيف التي يعتمد عليها الفرد في مواجهة التوتر. (بن زروال، 2008، ص 52)

6- أنواع الإجهاد:

اختلف الباحثين في تصنيف الإجهاد المهني باختلاف وجهات نظرهم منهم من يصنفه حسب تأثيراته إيجابي سلبي، ومنهم من يصنفه حسب مصدره

6-1/ الإجهاد الإيجابي:

وهو يتمثل في الاستجابة التي تحرك أداء الشخص السليم لوظائفه، وهو مفيد في الخلق والإنتاج وعمل التغييرات الضرورية في أسلوب الحياة، إن هذا النوع من الإجهاد يعتبر كحافز

أو منبه يحث العامل على بذل جهود أكثر أو الانتباه لما يفعله في مكان عمل، لكننا لا نستطيع الحكم على أن كل العمال يفسرون هذا النمط على أنه بسيط ورغم أنه لا يؤدي إلى نتائج سلبية إلا أنه في حالة تطوره أو مرافقته المشاكل أخرى قد تكون شخصية، سوف يدفع العامل للقلق والشعور بالانزعاج والفشل وبالتالي ينتهي بالعامل إلى ارتكاب أخطاء وقد أوضح (Forbes) بعض المؤشرات المتعلقة بالإجهاد الايجابي التي تحدث بين الموظفين فيما يلي:

- ارتفاع حجم النشاط وقوته.
- تعلم الهدوء.
- القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.
- زيادة الدوافع.
- زيادة القدرة على التركيز والتذكر والاسترجاع.
- زيادة القدرة على التصرف.
- التفاؤل نحو المستقبل

6-2/ الإجهاد السلبي:

يؤثر على الصحة العقلية والجسدية والنفسية للعامل ففي حالة الاستمرار في وضعية مجهدة والإفراط، يتولد عنها اكتئاب حيث يصبح الإجهاد المثير الرئيسي لسوء صحة العامل ومن هنا يتدهور وضع الموظف وبالتالي تنعكس هذه الوضعية على أدائه المهني، فقد يقع في أخطاء متكررة كما وقد يتسبب في مفاوتت الخطورة إما على العمل بجد ذاته أو على جسده. يتبين من خلال بحوث عديدة في الميدان، أنه عند تعرض العامل للإجهاد في محيطه المهني، يجره هذا الأخير إلى الوقوع في حوادث قد ترجع عليه سلباً، كما قد تؤثر على المنظمة وقد تتسبب بعض الحالات في مرض العامل زيادة على هذا، بإمكان الإجهاد أن يتسبب في حادث معين، حيث يضعف العامل مما يعرقله التعب عن التقدم في عمله، إذ تبدأ العملية بعدم الرغبة في العمل وانخفاض الرضا، مما يؤدي به إلى التعرض لاضطرابات جسدية ونفسية، وهذا ما

يتولد عنه آثار سلبية على صحة العامل وأدائه وعلى المنظمة التي يعمل فيها، فعند وصول الإجهاد إلى مستوى مرتفع، يحدث التأثير على الموظف ككل إذ تصل الخسائر الناتجة عن حوادث العمل إلى ملايين الدينارات على المنظمة، إذ يعتبر الإجهاد هو العامل الرئيسي في كثير من المشاكل التنظيمية وخاصة مشاكل الأداء المنخفض ودوران العمل والتغيب والتسرب الوظيفي .

بالاختصار هو ذو انعكاسات سلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم ينعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل : انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب والتمارض ولذلك وجب على المسؤولين الإداريين بجامعة العربي بن مهيدي التعرف على مستوى الإجهاد الواقع على الموظفين الإداريات والتعرف على شخصياتهم داخل بيئة العمل كون التكيف يؤدي إلى زيادة فاعلية الأداء والحفاظ على المورد البشري. (حسن. 103ص.2003).

الفصل الثاني

الإجهاد المهني

الإجهاد السلبي	الإجهاد الإيجابي
يسبب انخفاض في الروح المعنوية	يمنح دفعا للعمل
يولد ارتباك	يساعد على التفكير
يدعو للتفكير في الجهد المبذول	يحافظ على التركيز على النتائج
يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدي
يشعر الفرد بأن كل شيء يمكن ان يقاطعه ويشوش عليه	يحافظ على التركيز اعمل
الشعور بالأرق	النوم الجيد
ظهور انفعالات وعدم القدرة عن التعبير عنها	القدرة على التعبير عن انفعالات المشاعر
الإحساس بالقلق	يمنح الإحساس بالمتعة
يؤدي إلى الشعور بالفشل	يمنح الشعور بالإنجاز
يسبب للفرد بالضعف	يعد الفرد بالقوة والثقة
التشاؤم من المستقبل	التفاؤل بالمستقبل
عدم القدرة على الرجوع عند المروء بتجربة غير سارة	القدرة الى الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

7- عناصر الإجهاد المهني:

يرى والاس وسزياجى (Wallace & Szilagi) أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للإجهاد في المنظمة وهي:

__ عنصر المثير (Stimulus): يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو هو ما يتعرض له الفرد من مؤثرات ناتجة عن الفرد ذاته، ويترتب عليها شعور الفرد بالإجهاد.

__ عنصر الاستجابة (Response) يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبدئها الفرد، نتيجة تعرضه للمثيرات المجهدة وتكون عادة في شكل نوع من الإحباط الذي يحدث نتيجة لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له، وقد يكون في شكل نوع من القلق والإحساس بعدم الاستعداد الإجابة بصورة ملائمة للمواقف.

__ عنصر التفاعل (Interaction): وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات (كريمة.2017.78).

8- أعراض الإجهاد المهني:

عندما يعجز الفرد عن التحكم في المصادر التي تسبب له التوتر، يمر جسده بحالة تُعرف بـ "الكر أو الفر". في هذه الحالة، تزداد ضربات القلب، ويتحول تدفق الدم من الأطراف إلى العضلات الداخلية، وتتسع حدقة العين، ويُفرز الأدرينالين وتزداد نسبة الدهون في الدم. ومع استمرار التعرض لمصادر التوتر، قد تظهر أعراض متعددة، لكن من المهم أن نُدرك أن هذه الأعراض لا تظهر دفعة واحدة ولا تتجلى بنفس الطريقة لدى جميع الأشخاص. فكل منا يملك نقاط ضعف وقدرات مختلفة، كما أن لكل فرد عالمه الداخلي الخاص وإدراكه المميز للمواقف الحياتية. وفيما يلي سنستعرض أبرز هذه الأعراض:

8-1/ الأعراض الجسدية: تتمثل في :

- اضطرابات النوم، مثل الأرق أو النوم المفرط.
- الصداع بأنواعه: الصداع النصفي، التوتر، والمرتبط بالتوتر الشديد.
- آلام في العضلات، خاصة في منطقتي الرقبة والكتفين.
- الاستيقاظ المبكر بشكل غير معتاد.
- مشاكل هضمية مثل الإمساك، القرحة المعدية، وعسر الهضم.

- آلام في أسفل الظهر.
- الشعور بالتعب المستمر أو فقدان الطاقة.
- تميل في اليدين أو القدمين.
- الدوخة، الإغماء، التعرق الزائد، الارتعاش.
- انخفاض الرغبة الجنسية، يرافقه أحياناً صداع.
- الغثيان، التقيؤ، والإسهال. (عسكر. 2002 ص45)

8-2/ الأعراض الانفعالية: وتتمثل في:

- تقلبات مزاجية حادة، سرعة في الانفعال والعصبية.
- ميل متزايد للغضب والعدوانية، مع إمكانية اللجوء إلى السلوك العنيف.
- الشعور بالاكتئاب وسهولة الانخراط في البكاء.
- الإحساس بالاحتراق النفسي الناتج عن التعرض المستمر للضغوط النفسية.
- نوبات غضب عنيفة، يصاحبها تدهور في العادات والسلوكيات بما ينعكس سلباً على الصحة العامة.
- الشعور بالتعب المستمر وفقدان الطاقة (شيخاني. 2003 ص 18)

8-3/ الأعراض السلوكية: وتتمثل في:

- تغيرات في الشهية، كالإفراط في تناول الطعام أو فقدان الرغبة فيه.
- زيادة في التدخين أو تناول الكحول والمواد المخدرة.
- الانشغال المفرط بالصحة والخوف المستمر من الإصابة بالأمراض (وسواس المرض).
- قضم الأظافر. (خواجه 2010 ص 14 - 17)

8-4/ الأعراض الذهنية: وتتمثل في:

- معاناة من النسيان، وتشتت الانتباه، والارتباك، بالإضافة إلى نوبات من الهلع.
- صعوبة في اتخاذ القرارات بشكل واضح وسليم.
- ضعف في القدرة على التركيز، وتشوش في التفكير، مع سيطرة فكرة واحدة على الذهن.
- زيادة ملحوظة في عدد الأخطاء أثناء أداء المهام.
- انخفاض في مستوى الدافعية والإنتاجية.

5-8/ الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية: وتتمثل في:

- الشك الدائم في نوايا الآخرين دون مبرر.
- إلقاء اللوم على الآخرين بشكل مستمر.
- التعامل مع الآخرين بطريقة روتينية تخلو من التفاعل الحقيقي أو الاهتمام.
- استخدام التهكم والسخرية في التعامل مع الآخرين. (بلعابد، 2015، ص

ص 45-47)

- عدم الثقة بالآخرين.
- لوم الآخرين.
- السخرية من الآخرين. (الهنداوي ، العدد 58.)

خلاصة:

بناءً على ما سبق، يمكن القول إنّ الإجهاد يؤثر بشكل كبير على مختلف جوانب حياة الفرد، سواء داخل الأسرة، أو في الشارع، أو في مكان العمل، أو في مختلف المؤسسات. فالفرد يتعرض يوميًا لمجموعة متنوعة من الضغوط، وهو ما حاولنا تسليط الضوء عليه من خلال تناول مفهوم الإجهاد، مكوناته، أنواعه، مصادره، آثاره ونتائجه، وأساليب قياسه، وطرق مواجهته.

ونظرًا لأن الفرد العامل يقضي جزءًا من وقته في بيئة العمل، فإن شعوره بالإجهاد المهني قد يمتد تأثيره إلى باقي جوانب حياته، باعتباره كيانًا متكاملًا. وبالتالي، فإن نتائج الإجهاد لا تنعكس فقط على الفرد، بل أيضًا على المنظمة التي يعمل فيها، حيث يتأثر أدائه الوظيفي أولًا، مما يؤدي بدوره إلى تأثير أداء المنظمة ككل.

من هنا يسعى الفرد إلى التكيف مع مختلف مصادر الإجهاد التي يواجهها، محاولًا الحد من آثارها السلبية عليه، وذلك بهدف تحقيق نوع من التوازن بينه وبين مهنته، وبين بيئته المحيطة، وتحويل الضغوط إلى دوافع ومحفزات تعزز من أدائه المهني وحياته الشخصية بشكل عام.

الفصل الثالث: الحماية المدنية

تمهيد.

1. نشأة وتطور الحماية المدنية
 2. مفهوم الحماية المدنية
 3. أهمية الحماية المدنية
 4. خصائص أعوان الحماية المدنية والتدخل
 5. مهام أعوان الحماية المدنية
 6. الحالة الاجتماعية والنفسية والمهنية لأعوان الحماية المدنية
- خلاصة.

تمهيد:

تعد مهنة الحماية المدنية من المهام الرئيسية والضرورة في كل دولة عامة وكل ولاية أو إقليم بصفة خاصة التي يتعرض شاغلها إلى حوادث عمل سواء على المستوى الجسدي أو النفسي وذلك بالنظر إلى خصوصيتها وطبيعتها المنفردة ، إن حماية الأرواح والممتلكات من أسمى وأنبل المهام وهي الخاصة التي تجعل منها هدفاً سامياً يسعى لتحقيقه على أحسن الأوجه وهذا المسعى كرسته الدولة بإنشاء سلك متخصص يسهر على حماية الأرواح والممتلكات بطرق عملية مدروسة وفقاً لنظام مهيكّل يتمثل في الحماية المدنية.

1- نشأة وتطور الحماية المدنية:

الحماية المدنية خلال الفترة الاستعمارية :

مرت الجزائر، شأنها شأن باقي دول المغرب العربي، بفترة من الاحتلال بدأت سنة 1830م، وشهدت خلالها مقاومات شعبية وانتفاضات متواصلة للدفاع عن الوطن ومواجهة الاحتلال الذي سلب البلاد حريتها ودمر قدرتها على حماية نفسها وممتلكاتها. وخلال هذه الحقبة، كانت الحماية المدنية تقتصر على وحدات متمركزة في المدن الكبرى، خاصة تلك التي كانت تضم أكبر عدد من المعمرين الحماية المدنية بعد الاستقلال:

شهدت الحماية المدنية تطورات بارزة بعد الاستقلال، سواء على المستوى التنظيمي أو من حيث الهياكل، المعدات، التجهيزات، وفرق التدخل. وقد مرت هذه المؤسسة بخمس مراحل رئيسية في مسار تطورها.

➤ المرحلة الأولى (1962-1964): بعد الاستقلال ورثت الحماية المدنية مصلحة تتكون

من:

- عضو مركزي على مستوى وزارة الداخلية.
- مراكز الإسعاف ومحاربة الحرائق على مستوى الولايات.
- أعوان تابعين للبلديات.
- أعوان محترفين دائمين.
- أعوان محترفين متطوعين.

➤ المرحلة الثانية: 1964 . 1970

تعرف هذه المرحلة بمرحلة الإصلاح، حيث شملت إصلاحات سنة 1964 التي نص عليها المرسوم رقم 64-129 الصادر بتاريخ 15 أبريل 1964، والمتعلق بتنظيم إدارة الحماية المدنية. وقد أسفرت هذه الإصلاحات عن تحويل المصلحة المركزية إلى مصلحة وطنية للحماية المدنية، وإنشاء المدرسة الوطنية، بالإضافة إلى تحويل مراكز الإسعاف ومكافحة الحرائق إلى مصالح ولائية تابعة للحماية المدنية.

المرحلة الثالثة: 1970 . 1976

مرحلة "الترميم" التي أعقبت إصلاحات عام 1970، جاءت في إطار تطبيق النظام الاشتراكي في البلاد، حيث تولّت الدولة عملية ترميم شاملة لمختلف وسائل الحماية المدنية، وتكفّلت بتسيير هذا القطاع. وقد شهدت هذه المرحلة انتقال تسيير الحماية المدنية من المستوى البلدي إلى المستوى الولائي، مع اعتماد تصنيف جديد للوحدات حسب المهام الموكلة إليها.

- الوحدة الرئيسية تتمركز في الولاية.
- الوحدة الثانوية المتواجدة في مركز الدائرة.
- وحدة القطاع موجودة في البلدية.
- المراكز المتقدمة موجودة بقرب الأخطار.

المرحلة الرابعة: 1976 . 1991

في هذه المرحلة، والتي تُعرف بمرحلة إعادة التنظيم، انضمت الجزائر إلى المنظمة الدولية للحماية المدنية بموجب الأمر رقم 76/16 الصادر بتاريخ 20 فيفري 1976، المتعلق بالمصادقة على ميثاق المنظمة المعتمد في 17 أكتوبر 1966 بموناكو. وقد شهدت الإدارة المركزية خلال هذه الفترة عملية إعادة هيكلة شاملة، حيث تم توسيع مهامها لتشمل حماية الموانئ، والمطارات، والمنشآت الاجتماعية والاقتصادية. كما نصّ هذا التعديل على تحويل المصلحة الوطنية إلى مديرية عامة على المستوى المركزي، تضم مديرتين أساسيتين.

- مديرية الدراسات والوسائل D.E.M
- مديرية النشاط العلمي D.A.O
- أما على المستوى المحلي أصبح لكل ولاية مصلحة على رأسها ضابط.

المرحلة الخامسة والأخيرة: من 1991 إلى يومنا هذا

تُعرف هذه المرحلة بـ "مرحلة الاستقلالية"، حيث أصبحت الحماية المدنية تتمتع بكامل الصلاحيات في تسيير شؤونها المتعلقة بالموارد البشرية، والمالية، والوسائل، والهياكل التنظيمية.

وقد تميزت هذه المرحلة بصدور مجموعة من النصوص التنظيمية التي أعادت هيكلة وتنظيم قطاع الحماية المدنية، إلى جانب توليها مهام تسيير الكوارث، والوقاية من المخاطر الكبرى، والتكفل بآثارها، مع العمل على حماية الأفراد والممتلكات والتعويض عنها

2- مفهوم الحماية المدنية:

يقصد بالحماية المدنية العمل مسبقا لإنجاز التدابير الوقائية الكفيلة بحماية السكان وممتلكاتهم في مواجهة الكوارث ومختلف الأخطار، وهي جميع الإجراءات التي تتخذها الأجهزة المختلفة عدا القوات المسلحة لتأمين الحماية للمواطنين والممتلكات العامة وتقليل الخسائر إلى أدنى حدٍ ممكن.

3- أهمية الحماية المدنية:

بما أن تأمين الحماية والمساعدة للسكان في مواجهة الكوارث والمخاطر مهمة تقع على عاتق الدولة ، فإن جهاز الحماية المدنية يعتبر المرفق المتخصص المكلف بهذه المهام والذي يعكف على تكوين أعوانه التنفيذيين نظريا وتطبيقيا من أجل التكفل الأمثل بمختلف التدخلات والوضعيات الميدانية. (بن سالم ، 2017 ص36).

إن لرجال الحماية المدنية أثناء عملهم ميدانيا أهمية خاصة ودور فعال في التقليل من التعرض للمخاطر وما ينتج عنها من آثار في حالة وقوعها، حيث أن طبيعة تلك الوحدات تقع على عاتقها الكثير من المهام والمسؤوليات الكبيرة لعلاقتها بمختلف جوانب الحياة. (بيتر ، 2018/2019 ، ص36).

4- خصائص عون الحماية المدنية:

__ الانضباط واحترام التسلسل الهرمي: يلتزم بطاعة الرؤساء واحترام الرؤوسين، بما يعكس روح العمل الجماعي والانضباط المهني.

__ الأمانة والنزاهة: يتحلى بالأمانة في أداء مهامه، ويحافظ على ممتلكات الغير ويحترم خصوصياتهم دون انتهاك حرمتها.

الكفاءة المهنية: يتمتع بضمير مهني حي يسهم في أداء واجباته بكفاءة ودقة.

__ التحفظ والسرية: يلتزم بالحفاظ على السر المهني وعدم إفشاء المعلومات المتعلقة بمهامه.

__ اللياقة البدنية: يتمتع بلياقة بدنية عالية تمكنه من أداء المهام الميدانية في مختلف الظروف.

__ الشجاعة والصبر: يتحلى بالشجاعة في مواجهة المخاطر، ويتميز بالصبر في التعامل مع مختلف الحالات.

__ الالتزام بالزي الرسمي: يحرص على ارتداء اللباس النظامي وحمل الشارات الخاصة بالوظيفة.

__ الروح الإنسانية: يؤدي مهامه بروح إنسانية وخيرية، واضعاً نصب عينيه خدمة وحماية المواطنين.

(بن موسى، 2019/2018، ص 35).

5- دور ومهام أعوان الحماية المدنية:

إن تعدد مهام الحماية المدنية يجعل طبيعة التدخل الميداني لأعوانها معقد وهذا يجعل مهامهم الرئيسية أكثر صعوبة حيث يركز على التنقل إلى موقع الحدث لتقديم المساعدة بأحسن الطرق الممكنة حيث يتمثل دورهم في النقاط التالية:

- دراسة القواعد والإجراءات الأمنية المطبقة في مجال الحماية المدنية ضد كل أخطار الحريق والفرع وما ينجر عنهما في مختلف أنواع المؤسسات الصناعية والمستقبل للجمهور ومراقبة تنفيذ ذلك.
- الوقاية من الأخطار الصناعية والتكنولوجية الكبرى.
- مكافحة حرائق الغابات والمحاصيل الزراعية.
- حماية الشواطئ ومناطق الاستجمام.
- الأمن الحضري من مختلف الحوادث (حرائق، انفجارات، فيضانات).
- الحوادث المنزلية بجميع أنواعها.
- حوادث السكك الحديدية والطرق.
- الإعلام والتحسيس بمختلف أنواع الحوادث.

- تنفيذ وتنسيق مخططات الإسعاف في حالة حدوث كوارث كبرى وغيرها. (بن سالم، 2017 ص 36)

6- الحال الاجتماعية والصحية والمهنية:

أولاً/ الحياة الاجتماعية:

لا يعتبر العامل مجرد عنصر في المؤسسة يؤدي مهام وظيفته فقط، بل هو أيضا عضو في جماعات متعددة، لكل منها أهدافها وتوجهاتها المختلفة، وتتنوع مسؤولياته وأدواره فيها. نبدأ بالأسرة، التي تُعد الأساس في حياة كل فرد، وخاصة العامل. فالأسرة تشكّل البيئة الأولى التي تنشأ فيها العلاقات الاجتماعية، وهي مصدر الاستقرار والطمأنينة، كما أنها الإطار الذي يستطيع من خلاله الإنسان إشباع دوافعه النفسية والانفعالية، مما يساعده على التوازن والراحة. وفي هذا السياق، يمكننا تسليط الضوء على الحياة الاجتماعية لأعوان الحماية المدنية، حيث يُعد كل فرد منهم عضواً في أسرته الصغيرة، المكونة من الزوجة والأبناء، ويتحمّل مسؤولياتهم. كما يكون عضواً في أسرته الكبيرة، المتمثلة في الوالدين والإخوة، وتختلف أدواره بين القيادة، والتبعية، وتحمل المسؤولية. كذلك، فهو جزء من جماعة الشارع، التي تنشأ فيها علاقات اجتماعية تختلف من شخص لآخر وتتطلب قدرًا من التكيف.

ومن هنا يتبين أن أعوان الحماية المدنية يحتاجون إلى التفاعل مع مختلف الجماعات الاجتماعية بشكل يحقق لهم التوازن النفسي. غير أن الوصول إلى هذا التوافق ليس سهلاً، إذ قد يواجه العامل صعوبات شخصية تؤثر على أدائه، مثل المشاكل الأسرية، أو الصراعات الزوجية، أو الظروف المرضية، أو الأعباء المالية الناتجة عن بُعد مقر العمل عن العائلة، أو عدم القدرة على تلبية احتياجات الأسرة. كل هذه العوامل قد تؤدي إلى شعور بعدم الرضا والتوتر، مما يؤثر على توافقه المهني والاجتماعي ورغم ذلك، فإن قدرة العامل على تجاوز هذه الصعوبات تمنحه شعوراً بالراحة النفسية ينعكس إيجابياً على مختلف جوانب حياته. وهذا يتجلى بوضوح لدى أعوان الحماية المدنية، نظراً لطبيعة عملهم القائم على المناوبة وتغير أوقات الدوام، مما قد يعيق اندماجهم في الجماعات

الاجتماعية الأخرى، ويدفعهم إلى إعادة النظر في مواقفهم، وتعديل سلوكياتهم، والتخلي عن بعض العادات، واكتساب سلوكيات جديدة تتناسب مع واقعهم الاجتماعي الجديد..

ثانيا/ الحياة الصحية:

تتعد الصحة النفسية والجسدية الجيدة للعامل مؤشراً مهماً يدل على توافقه المهني والنفسي مع عمله. وعلى العكس، فإن الأعراض الجسدية والمرضية تمثل دليلاً مباشراً على سوء التوافق المهني. وقد أظهر الطب السيکوسوماتي أن العديد من الاضطرابات الفيزيولوجية تنشأ في الغالب نتيجة لاضطرابات نفسية. فالأمراض السيکوسوماتية هي أمراض جسدية تعود في الأصل إلى عوامل نفسية، حيث تؤدي المواقف الانفعالية إلى ظهور أعراض جسدية وأمراض عضوية ذات منشأ نفسي. وهذه هي السمة الرئيسية للأمراض النفس-جسدية، التي يصاحبها اضطرابات فيزيولوجية عديدة مثل اضطرابات التنفس والهضم، بالإضافة إلى اختلالات في الإفرازات الهرمونية واضطراب عمل الغدد الصماء. وفي هذا السياق، يمكن أن يؤثر عمل أعوان الحماية المدنية بنظام المناوبة على صحتهم، حيث يظهر على البعض منهم اضطرابات نفسية تعكس اختلالاً في توازنهم الانفعالي، ما يؤدي إلى سوء توافقهم المهني والنفسي نتيجة ظهور أعراض المعاناة النفسية. ويؤثر هذا النظام العمل أيضاً على العامل من خلال تقليل ساعات النوم، مما يزيد من خطر الاعتماد على المنبهات بشكل مستمر. يلجأ العديد من العمال، خاصة في المناوبات الليلية، إلى هذه المنبهات للتغلب على النعاس الذي يعوقهم عن مواصلة عملهم. الدراسات تؤكد على أهمية النوم الليلي وضرورة الحصول عليه، حيث لا يمكن أن يعوض نوم النهار عن نوم الليل حتى وإن تمكن العامل من الحصول على فترة راحة لعدة ساعات. لا يستفيد عامل المناوبة الليلية من راحة تحدد نشاطه ونومه بشكل صحي وفعال. وقد أظهرت الدراسات أن اضطرابات النوم قد تصل إلى 59% بين أعوان الحماية المدنية، ويعود ذلك بشكل رئيسي إلى عدم توافق مواعيد العمل مع الساعة البيولوجية للجسم. من بين العوامل التي تسبب هذه الاضطرابات، تبرز حالة الانتظار المستمر لتلقي الإشعار بالتدخل، حيث يظل العامل

في حالة يقظة دائمة، مما يسبب قلة ساعات النوم، حيث ينام واحد من كل أربعة عمال أقل من ساعتين في اليوم.

ثالثا/ الحياة المهنية:

يعد العمل في التنظيمات الإدارية من مصادر الضغوط والتوترات التي يعاني منها الموظفون على مختلف المستويات الإدارية. حيث يعاني العديد من العاملين من الإرهاق النفسي وحالات من عدم التوازن النفسي والجسدي، مما يؤثر عليهم بشكل سلبي. ولذلك، يُعد هذا الموضوع من القضايا التي يجب أن توليها التنظيمات اهتمامًا خاصًا. فمن الواضح أن العامل يواجه ظروفًا معينة تشكل بيئة عمله، حيث يتعامل مع مجموعة من الزملاء في بيئة طبيعية تتسم بظروف مادية مثل الرطوبة، الحرارة، التهوية، والضوضاء، وهي عوامل تؤثر بشكل كبير على عملية التوافق أو عدم التوافق في العمل. علاوة على ذلك، يمكن أن يكون هناك ارتباط بين العوامل العقلية مثل مستوى الذكاء وحالات التعب، كما يرتبط هذا بالتعرض لحوادث العمل وزيادة معدلات التغيب. فقد أظهرت الدراسات التي أجراها عدد من الباحثين والعلماء وجود علاقة واضحة بين مستوى الذكاء وحوادث العمل. وفي مهنة أعوان الحماية المدنية، هناك أيضًا ارتباط ملحوظ بين مستوى الانتباه والإدراك.

حيث يؤثر التعب بشكل كبير على التوافق المهني للعامل في عمله، حيث قد يظهر في شكل شعور داخلي يدفعه للتوقف عن العمل بشكل تلقائي لأخذ قسط من الراحة، ليعود بعدها لمواصلة العمل بشكل طبيعي. كما قد يتجلى التعب في فقدان الانتباه، ضعف التركيز، وعدم القدرة على إدراك الأخطاء أثناء أداء العمل، وهي كلها مؤشرات على التعب. في بعض الأحيان، قد يتطور هذا الشعور ليصل إلى درجة الإنهاك، مما يدفع العامل إلى استخدام آليات دفاعية مختلفة للتعامل مع الضغط الناتج عن هذا الشعور. وتختلف هذه الآليات بحسب طبيعة الشخص، وظروف العمل، ونوعيته. و بما ان أعوان الحماية المدنية يعملون في فرق فان الروح المعنوية بين أفراد هذه الفرق تعتبر من الظواهر النفسية التي لا تخضع للملاحظة المباشرة ، فهي بذلك تكون فردي لا يمكن ملاحظته الا عن طريق آثاره التي يتركها على الفرد، فالروح المعنوية شرط أساسي للجماعة التي يتطلب عملها

التكامل وبالتالي تبقى سلوكيات الفرد سوية ومعتدلة اتجاه نفسه واتجاه الجماعة التي يعيش معها ويعمل معها. وعليه يعتبر نظام عمل أعوان الحماية المدنية، من الانظمة ذات الظروف الاستثنائية ، فالأعوان قد يتعرضون الى ضغوط عدة تتجلى في مظاهر التعب النفسي و الفيزيولوجي وارتباك في علاقاتهم الاجتماعية ، خاصة بسبب سرعة دوران ساعات العمل.

فيجد عون الحماية المدنية أن أغلبية يومه و أسبوعه يذهب الى العمل دون ان يقوم بواجباته الاجتماعية ، كما أن فترات النوم لديه تقل ، و ليتجاوز ذلك يلجأ العامل الى تناول مجموعة من المنبهات تجنبه النوم و النعاس أثناء ممارسة العمل ، إضافة الى ذلك فعدم وجود استقرار في تناول وجبات الغذاء اليومية يولد مشاكل هضمية و معوية ، وعدم وجود استقرار في أوقات الراحة و قضاء أوقات الفراغ و اختلاف الجو العملي بين الليل و النهار يؤدي بالعامل الى بذل جهد للتوافق بين تلك الأوضاع.

في إطار هذا النظام، يُطلب من الأعوان متابعة التدريب والتكوين بشكل دائم ومستمر، وذلك لمواكبة التطور التكنولوجي والتكيف مع المخاطر التي قد يواجهونها خلال تدخلاتهم المختلفة. ومن هنا، يُعتبر نظام عمل أعوان الحماية المدنية من الحالات الاستثنائية التي تتجاوز أوقات العمل العادية. لذلك، يجب مراعاة هذا العامل عند وضع القوانين الخاصة بهذا النظام، وكذلك في طريقة تعامل الرئيس مع العون وغيره من الجوانب المتعلقة. (بن داينة ، 2021/2020، ص44 ، 47).

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل ماهية الحماية المدنية بصفحة عامة حيث تطرقنا إلى أهم النقاط للتعريف بها كنشأتها ومفهومها وأهم الخصائص التي يتصف بها عون تدخل الحماية المدنية والمهام الواجبة عليه. حيث توصلنا إلى أن مؤسسة الحماية المدنية ارتبطت بالتحدي الذي يواجه المجتمعات والدول، تحدي الكوارث الذي أصبح يهدد الوجود واقتصاديات الدول ولهذا كان لزاماً أن تحضي الحماية المدنية كمؤسسة تابعة للوزارة الداخلية بدور أكبر باعتبارها مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات تحت شعار (إنقاذ، إسعاف، إطفاء).

الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية

- 1- منهج الدراسة
- 2- مجتمع الدراسة
- 3- عينة الدراسة
- 4- أدوات الدراسة
- 5- الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة
- 6- حدود الدراسة
- 7- الأساليب الإحصائية

1- منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يقوم على رصد أو متابعة دقيقة لظاهرة أو حدث معين أو عدة فترات من أجل التعرف على الظاهرة أو الحدث من حيث الشكل والمضمون والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره، وبما أن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف على واقع الاجهاد المهني في المؤسسات الجزائرية واستراتيجيات مواجهته، استخدمنا المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع هذا الموضوع وأهدافه من خلال صياغة الإشكالية وكذا تحديد أدوات جمع البيانات بالإضافة إلى المساعدة في جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتحليلها تحليلًا دقيقًا وتفسيرها وصولًا إلى نتائج الدراسة.

2_ مجتمع الدراسة

-مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من أعوان الحماية المدنية العاملين على مستوى مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة حيث بلغ عدد الأعوان بتعداد 93 عون.

3_ عينة الدراسة

-عينة الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على واقع العمل والمشكلات التي تواجه أعوان الحماية المدنية في مديرية الحماية المدنية بورقلة، من خلال جمع بيانات من عينة مكونة من 93 عونًا يمثلون مجتمع الكلي لدراسة تم توزيع عليهم الاستبيان وتم استرجاع 77 استبانة صالحة للدراسة.

وفيما يلي عرض لخصائص أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة في الوظيفة.

الجدول 1: توزيع أعوان الحماية المدنية بورقلة وفقًا لمتغير الخبرة في الوظيفة

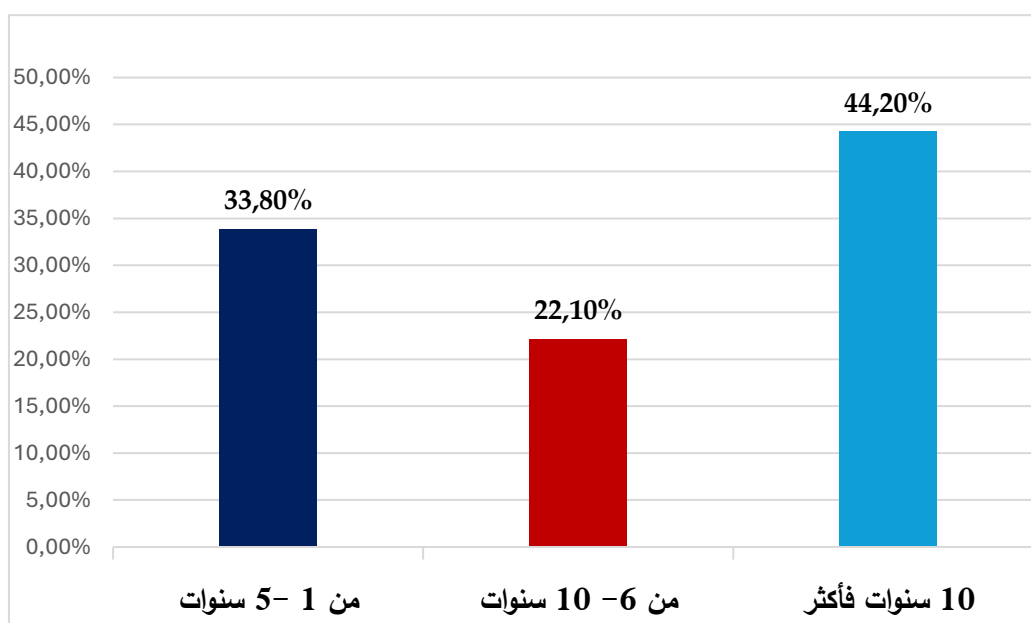
الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية (%)
من 1 - 5 سنوات	26	33.8
من 6 إلى 10 سنوات	17	22.1
10 سنوات فأكثر	34	44.2
الإجمالي	77	100%

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يتضح من الجدول السابق أن ما نسبته (44.2%) من أعوان الحماية المدنية بورقلة خبرتهم المهنية تفوق 10 سنوات، في حين (33.8%) منهم خبرتهم في الوظيفة تتراوح ما بين السنة (01 سنة) إلى 5 سنوات، كما نلاحظ أن الأعوان الذين تتراوح خبرتهم ما بين 6 إلى 10 سنوات بلغت نسبتهم (22.1%).

والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل 1: توزيع أعوان الحماية المدنية بورقلة وفقا لمتغير الخبرة في الوظيفة



المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

4_ أدوات الدراسة

أ- أدوات الدراسة:

- الاستبيان: من أجل جمع المعلومات الأولية تم الاعتماد على أداة الاستبيان والتي تقوم على أساس إعداد الفقرات المرتبطة والمكملة لبعضها البعض حول مشكلة الدراسة وفروضها ليجيب عليها المستقصي، بعد ذلك تم تفريغها وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج منها للوصول إلى

أهداف الدراسة، حيث تمت صياغته وبناء فقراته استرشادا بدراسة فتيحة بن زروال، الاجهاد المهني لدى العاملين بمصلحتي الاستعجالات والتوليد، حوليات جامعة قلمة، العدد 07، جوان 2013، ص 151-187. ويتكون من 69 فقرة كما يلي:

- الجزء الأول: ويتمثل في المعلومات الديمغرافية والبيانات الشخصية عن المستجيب (الخبرة في الوظيفة).

- المحور الثاني: خاص بموضوع الدراسة، والذي بدوره مقسم إلى محورين كما هو مبين في الجدول أدناه:

- المحور الثالث: اعراض الاجهاد المهني: - المحور الرابع: إستراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني: لم نتم التركيز والإعتماد عليهم لأننا ما نحتاجه وما يوافق فرضيات الدراسة هو المحورين الاول والثاني.

الجدول 2: يوضح ترتيب وتعداد فقرات الاستبيان ومحاوره

الرقم	الابعاد	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات
01	مصادر الإجهاد في المهني	33-01	33
02	استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني	69-34	36
إجمالي المحاور			69

المصدر: من إعداد الطالب

وقد تم تكوين جميع مقاييس الاستجابات لفقرات المقياس سواء الايجابية منها أو السلبية وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي، كما هو موضح في الجدولين التاليين:

الجدول 3: مقياس الإجابات على الفقرات الايجابية

مقياس الاجابات			
البدائل	منخفض	متوسط	مرتفع
الوزن	1	2	3

المصدر: اعداد الطالب

أما الفقرات السلبية منها تم عكس المقياس كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول 4: مقياس الإجابات على الفقرات السلبية

مقياس الاجابات			
البدائل	منخفض	متوسط	مرتفع
الوزن	3	2	1

المصدر: اعداد الطالب

ثم حساب المتوسط المرجح لتحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح وتحديد درجة توافق فقرات الاستبيان بأكثر دقة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول 5: مجال المتوسط المرجح لكل مستوى

المتوسط المرجح لكل مستوى			
المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.66	من 1.67 إلى 2.33	من 2.34 إلى 3
المستوى	منخفض	متوسط	مرتفع

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، الجزء الثالث، ص 538.

5_ الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة

أ_ صدق:

وقد جرى التحقق من مدى صدق أداة الدراسة (الاستبيان) من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل محور من محاور الاداة والدرجة الكلية لها (الاستبيان)، والجدول التالي يوضح النتائج المتحصل عليها:

الجدول 6: معامل ارتباط بيرسون بين فقرات الاستبيان ودرجته الكلية

الفقرات	الدرجة الكلية للاستبيان			
	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة	حجم العينة
مصادر الاجهاد المهني	0.794	0.000	0.01	77
استراتيجيات مواجهة الاجهاد المهني	0.691	0.000	0.01	77

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26

من نتائج الجدول السابق نجد أن جميع معاملات ارتباط بيرسون بين محاور أداة الدراسة والدرجة الكلية لها دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01، حيث بلغ معامل الارتباط بين درجة مصادر الاجهاد المهني في الوظيفة والدرجة الكلية للاستبيان (0.794)، بينما بلغ معامل الارتباط بين درجة استراتيجيات مواجهة الاجهاد المهني والدرجة الكلية للأداة (0.691)، وكلها نتائج جيدة تثبت صدق الاتساق الداخلي لمحاور هذا الاستبيان.

ب_ الثبات:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) تم الاعتماد على معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات الاستبيان على عينة الدراسة، والذي يأخذ قيما تتراوح بين الصفر والواحد، والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول 7: معامل الثبات Cronbach's Alpha لمحاور الاستبيان

المحاور	ترقيم الفقرات	عدد الفقرات	معامل الثبات
مصادر الاجهاد المهني	33-01	33	0.809
استراتيجيات مواجهة الاجهاد المهني	69-34	36	0.723
الثبات العام		69	0.786

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.V26

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل الثبات بالنسبة لمحور مصادر الاجهاد المهني بلغ (0.809) وبالنسبة لمحور استراتيجيات مواجهة الاجهاد المهني بلغ (0.723). أما بالنسبة للثبات العام للاستبيان فقد بلغ (0.786)، وهي نتائج تؤكد ثبات المقياس والحصول على نفس الإجابات بنسبة (78.6%) في حالة إعادة تطبيق الاستبيان مرة أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف. ومنه فإن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني.

6_ حدود الدراسة

- الحدود المكانية: مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة.
- الحدود الزمانية: من 2025/05/25 الى غاية 2025/05/29

7_ الأساليب الإحصائية

تمت عملية تبويب وتحليل البيانات المتحصل عليها من الاستمارات عن طريق تحويل البيانات الوصفية إلى بيانات كمية، وذلك بترميز الإجابات وتفرغها باستخدام برنامج Excel، ثم إدخالها على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.V26. ثم تحليل النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس ثبات أداة الدراسة؛
- معامل ارتباط بيرسون لقياس الصدق البنائي لأداة الدراسة؛
- النسب المئوية والتكرارات لمعرفة خصائص عينة الدراسة؛

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة الأهمية والاتجاه العام لاستجابات عينة الدراسة حول عبارات ومحاور الدراسة؛
اختبار التباين الأحادي الاتجاه ANOVA.

خلاصة الفصل :

تم في هذا الفصل التطرق الى الخطوات المتبعة في الدراسة الميدانية حيث تطرقنا إلى المنهج الذي اتبعناه في دراستنا و من ثم التطرق الى مجتمع الدراسة الاستطلاعية وإجراءاتها المتبعة و من ثم التطرق الى عينة الدراسة وادوات الدراسة وبعدها الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة من حيث الصدق والثبات ومن ثم ايضا تم التطرق إلى حدود الدراسة ومن ثم تطرقنا لوصف الاساليب الاحصائية المستخدمة وفي الفصل التالي سنحاول التطرق الى عرض وتحليل النتائج المحصل عليها.

الفصل الخامس: عرض وتحليل النتائج ومناقشتها

- 1- عرض وتحليل النتائج.
- 2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.
- 3- الإستنتاج العام والمقترحات.

عرض وتحليل نتائج الدراسة

تفسير الفرضيات:

هذا الإطار سوف يتم اختبار فرضيات الدراسة والمتعلقة بكل من محور مصادر الاجهاد المهني ومحور استراتيجيات مواجهة الاجهاد المهني حول موضوع الدراسة.

☑ **الفرضية الأولى:** مستوى الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة مرتفع.

الجدول 8: اتجاه أفراد عينة الدراسة حول مستوى الاجهاد المهني

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
الاجهاد المهني	1.98	0.27	متوسط

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يظهر الجدول أعلاه اتجاهات أعوان الحماية المدنية بورقلة حول مستوى الاجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة، حيث نلاحظ أنه ظهر بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي عام قدره (1.98) بانحراف معياري بلغ (0.27).

ومنه يمكن القول بأنه هناك مستوى الاجهاد المهني متوسط لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة.

في هذا الإطار سوف يتم دراسة اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول فقرات محور مصادر الاجهاد المهني ومحور استراتيجيات مواجهة الاجهاد المهني وذلك بعرض نتائج التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومن خلال قيم المتوسطات المرجحة التي تم حسابها سابقا على أساس مقياس ليكارت الثلاثي لتحديد درجة الموافقة والاتجاه العام حول الاجابات.

1- اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور مصادر الاجهاد المهني

الجدول 9: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور مصادر الاجهاد المهني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى	2.42	0.732	مرتفع
02	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام	2.36	0.776	مرتفع
03	صعوبة الترقية	2.16	0.745	متوسط
04	تدخل الرؤساء في مهامهم	2.12	0.778	متوسط
05	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة	2.09	0.710	متوسط
06	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	2.00	0.811	متوسط
07	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء	1.81	0.779	متوسط
08	الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...)	1.78	0.754	متوسط
09	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة	1.77	0.724	متوسط
	بعد الحوافز والعلاقة بالرؤساء	2.05	0.37	متوسط
10	الافتقار إلى روح الجماعة	1.83	0.750	متوسط
11	عدم معرفة مهامهم (مسؤوليات) بدقة	1.79	0.749	متوسط
12	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء	1.73	0.719	متوسط
13	كثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء	1.73	0.789	متوسط
14	التنافس غير اللائق بين الزملاء	1.68	0.677	متوسط
	بعد العلاقة بالزملاء	1.75	0.46	متوسط
15	تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب	2.00	0.707	متوسط
16	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا ونصائحنا	1.92	0.774	متوسط
17	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل التأهيل المهني	1.91	0.781	متوسط
18	عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة	1.83	0.677	متوسط
19	التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس	1.79	0.767	متوسط
	بعد الدعم الاجتماعي	1.89	0.44	متوسط
20	الشعور الإيجابي بالمسؤولية عن حياة الأفراد	2.31	0.831	متوسط

21	احتمال التعرض للخطر أو الإصابة	2.23	0.776	متوسط
22	العمل تحت ضغط الوقت	2.14	0.773	متوسط
23	عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة	2.12	0.688	متوسط
24	صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص	2.01	0.769	متوسط
25	عدم توفر الأجهزة و الوسائل اللازمة للعمل	1.97	0.743	متوسط
26	عدم ملائمة الأجهزة والوسائل المستخدمة في العمل	1.90	0.718	متوسط
27	عدم ملائمة الظروف الفيزيائية (التهوية التبريد، التدفئة النظافة ...) داخل مكان العمل	1.77	0.705	متوسط
	بعد طبيعة العمل والامكانيات المساعدة	2.05	0.42	متوسط
28	كثرة الأعباء (العمل)	2.12	0.707	متوسط
29	اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة	1.94	0.767	متوسط
30	قلة الأعمال	1.92	0.703	متوسط
	بعد عبء العمل	1.99	0.52	متوسط
31	العمل لساعات طويلة	2.21	0.675	متوسط
32	العمل ليلا	2.19	0.762	متوسط
33	التوقيت غير المنتظم للعمل	1.95	0.705	متوسط
	توقيت العمل	2.11	0.55	متوسط
	إجمالي محور مصادر الإجهاد المهني	1.98	0.27	متوسط

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول أعلاه متوسطات فقرات وأبعاد محور مصادر الخبرة في الوظيفة لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مرتبة ترتيباً تنازلياً، حيث نلاحظ أن:

بعد الخوافز والعلاقة بالرؤساء:

بلغ المتوسط الحسابي العام له (2.05) بانحراف معياري قدره (0.37)، في حين نلاحظ أن أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس

مستوى التأهيل في قطاعات أخرى) بمتوسط حسابي قدره (2.42) وانحراف معياري (0.73) بمستوى مرتفع ثم تليها مباشرة في المرتبة الثانية بمستوى مرتفع أيضا العبارة (تدني الراتب مقارنة بحجم المهام) بمتوسط حسابي قدره (2.36) وانحراف معياري (0.77)، كما نجد كذلك في المرتبة الخامسة بمستوى متوسط العبارة (العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة) حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.09) وانحراف معياري (0.71)، أما في المرتبة الـ (09) والأخيرة ضمن هذا البعد، نجد بمستوى متوسط العبارة (تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره (1.77) وانحراف معياري قدره (0.72).

بعد العلاقة بالزملاء:

بلغ المتوسط الحسابي العام له (1.75) بانحراف معياري قدره (0.46)، في حين نلاحظ ان أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة كانت حول (الافتقار إلى روح الجماعة) بمتوسط حسابي قدره (1.83) وانحراف معياري (0.75) بمستوى متوسط ثم تليها مباشرة في المرتبة الثانية بمستوى متوسط أيضا العبارة (عدم معرفة مهامي (مسؤولياتي) بدقة) بمتوسط حسابي قدره (1.79) وانحراف معياري (0.74)، أما في المرتبة الأخيرة ضمن هذا البعد، نجد بمستوى متوسط العبارة (التنافس غير اللائق بين الزملاء) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره (1.68) وانحراف معياري قدره (0.67).

بعد طبيعة العمل والإمكانيات المساعدة:

بلغ المتوسط الحسابي العام له (2.05) بانحراف معياري قدره (0.42)، في حين نلاحظ ان أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة كانت حول (الشعور الايجابي بالمسؤولية عن حياة الأفراد) بمتوسط حسابي قدره (2.31) وانحراف معياري (0.83) بمستوى متوسط ثم تليها مباشرة في المرتبة الثانية ضمن هذا البعد بمستوى متوسط أيضا العبارة (احتمال التعرض للخطر أو الإصابة) بمتوسط حسابي قدره (2.23) وانحراف معياري (0.77)، أما في المرتبة

الأخيرة، نجد بمستوى متوسط العبارة (عدم ملائمة الظروف الفيزيائية) (التهوية التبريد، التدفئة النظافة...) (داخل مكان العمل) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره (1.77) وانحراف معياري قدره (0.70).

بعد عبء العمل:

بلغ المتوسط الحسابي العام له (1.99) بانحراف قدره (0.52)، كما نلاحظ ان أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة في هذا البعد كانت حول (كثرة الأعباء (العمل)) بمتوسط حسابي قدره (2.12) وانحراف معياري (0.70) بمستوى متوسط ثم تليها مباشرة في المرتبة الثانية ضمن هذا البعد بمستوى متوسط أيضا العبارة (اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة) بمتوسط حسابي قدره (1.94) وانحراف معياري (0.76)، أما في المرتبة الأخيرة، نجد بمستوى متوسط العبارة (قلة الأعمال) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره (1.92) وانحراف معياري قدره (0.70).

بعد توقيت العمل:

بلغ المتوسط الحسابي العام له (2.11) بانحراف قدره (0.55)، كما نلاحظ ان أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة في هذا البعد كانت حول (العمل لساعات طويلة) بمتوسط حسابي قدره (2.21) وانحراف معياري (0.67) بمستوى متوسط ثم تليها مباشرة في المرتبة الثانية ضمن هذا البعد بمستوى متوسط أيضا العبارة (العمل ليلا) بمتوسط حسابي قدره (2.19) وانحراف معياري (0.76)، أما في المرتبة الأخيرة، نجد بمستوى متوسط العبارة (التوقيت غير المنتظم للعمل) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره (1.95) وانحراف معياري قدره (0.70).

كما نلاحظ أيضا أن المتوسط الحسابي الإجمالي لمحور الإجهاد المهني بلغ (1.98) بانحراف معياري (0.27) ما يمكن قوله من خلال هذا هو أن مستوى الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة ظهر بمستوى متوسط حسب استجابات المبحوثين.

☑ **الفرضية الثانية:** تستخدم استراتيجيات لمواجهة الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بمديرية ولاية ورقلة.

الجدول 10: اتجاه أفراد عينة الدراسة حول استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية ورقلة

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني	2.08	0.28	متوسط

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يظهر الجدول أعلاه اتجاهات أعوان الحماية المدنية بورقلة حول مستوى استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة، حيث نلاحظ أنه ظهر بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي عام بلغ (2.08) بانحراف معياري (0.28).

ومنه يمكن القول بأنه هناك مستوى متوسط لاستخدام استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة.

2- اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني

الجدول 11: اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول عبارات محور استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
1- أبذل جهدا مضاعفا كي أحقق الأهداف الصعبة	2.61	0.672	مرتفع

مرتفع	0.597	2.55	2- أدرس عواقب و نتائج الحل الذي سأنفذه
مرتفع	0.661	2.48	3- أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيدا
مرتفع	0.641	2.48	4- تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة
مرتفع	0.678	2.44	5- أبادر فورا بحل المشكلة المسببة للضغط
مرتفع	0.786	2.44	6- أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية
مرتفع	0.700	2.34	7- أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة
مرتفع	0.736	2.34	8- أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة
مرتفع	0.641	2.34	9- لا أترك شيئا يقف في طريقي لتحقيق ما أريد
متوسط	0.637	2.32	10- استعرض خطوات الحل قبل تنفيذه
متوسط	0.630	2.30	11- أضع خطة لحل المشكل وأنفذها
متوسط	0.702	2.18	12- أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث
متوسط	0.689	2.16	13- أتجنب الحلول الوسط
متوسط	0.714	2.13	14- أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة
متوسط	0.718	2.10	15- أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة
متوسط	0.721	2.08	16- أتنبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة
متوسط	0.678	1.99	17- أتجنب التفكير بالمشكلة
متوسط	0.732	1.94	18- أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة
منخفض	0.661	1.66	19- ألتجأ إلى النوم
متوسط	0.30	2.25	استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة
متوسط	0.728	2.25	1- أمارس التمارين الرياضية
متوسط	0.695	2.13	2- أمارس بعض الهوايات
متوسط	0.699	2.10	3- أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا
متوسط	0.721	2.08	4- ألوم نفسي لحصول المشكلة لي
متوسط	0.734	2.01	5- أستخدم وسائل الدعابة و الضحك
متوسط	0.688	1.97	6- أفرغ غضبي بموضوع لا علاقة له بالمشكلة

متوسط	0.743	1.97	7- أخضع و أسلم بالأمر الواقع
متوسط	0.721	1.92	8- أبوح بخوفي و قلقي لشخص مقرب لي
متوسط	0.663	1.86	9- أمارس بعض تقنيات الاسترخاء
متوسط	0.756	1.86	10- ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة
متوسط	0.720	1.86	11- ألتجأ إلى الدعم الأسري
متوسط	0.683	1.82	12- ألوم نفسي لأني أتعامل بالفعال مع المشكلة
متوسط	0.790	1.82	13- أفرط في استهلاك القهوة والشاي
متوسط	0.809	1.71	14- أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة
متوسط	0.733	1.68	15- أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء
منخفض	0.718	1.66	16- ألتجأ إلى النقد والسخرية
منخفض	0.715	1.57	17- أكثر من الشكوى
متوسط	0.28	1.89	استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال
متوسط	0.28	2.08	إجمالي محور استراتيجيات مواجهة الاجهاد المهني

المصدر: إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول أعلاه متوسطات فقرات وأبعاد محور استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة مرتبة ترتيباً تنازلياً، حيث نلاحظ أن:

استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة:

بلغ المتوسط الحسابي العام له (2.25) بانحراف قدره (0.30)، أي أن مستوى استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني المركز على المشكلة متوسط، في حين نلاحظ أن أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (أبذل جهداً مضاعفاً كي أحقق الأهداف الصعبة) بمتوسط حسابي قدره (2.61) وانحراف معياري (0.67) بمستوى مرتفع ثم تليها مباشرة في المرتبة الثانية بمستوى مرتفع أيضاً العبارة (أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه)

بمتوسط حسابي قدره (2.55) وانحراف معياري (0.59)، كما نجد كذلك في المرتبة التاسعة بمستوى مرتفع أيضا العبارة (لا أترك شيئا يقف في طريقي لتحقيق ما أريد) حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.34) وانحراف معياري (0.64)، في المرتبة العاشرة بمستوى متوسط تظهر العبارة (استعرض خطوات الحل قبل تنفيذه) بمتوسط حسابي (2.34) وانحراف معياري (0.63). أما في المرتبة الـ (19) والأخيرة ضمن هذا البعد، نجد العبارة (أجأ إلى النوم) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره (1.66) وانحراف معياري قدره (0.66) ما يعكس مستوى ضعيف للجوء إلى النوم من قبل أعوان الحماية بورقلة كآخر استراتيجية مركزة على المشكلة لمواجهة الإجهاد المهني.

استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال:

بلغ المتوسط الحسابي العام له (1.89) بانحراف قدره (0.28)، أي أن مستوى اعتماد استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني المركز على المشكلة متوسط، في حين نلاحظ أن أكثر عبارة حازت على تأييد عينة الدراسة هي عبارة (أمارس التمارين الرياضية) بمتوسط حسابي قدره (2.25) وانحراف معياري (0.72) بمستوى متوسط ثم تليها مباشرة في المرتبة الثانية بمستوى متوسط أيضا العبارة (أمارس بعض الهوايات) بمتوسط حسابي قدره (2.13) وانحراف معياري (0.69)، كما نجد كذلك في المرتبة التاسعة بمستوى متوسط أيضا العبارة (أمارس بعض تقنيات الاسترخاء) حيث بلغ متوسطها الحسابي (1.86) وانحراف معياري (0.66)، في المرتبة (16) وما قبل الأخيرة تظهر العبارة (أجأ إلى النقد والسخرية) بمتوسط حسابي (1.66) وانحراف معياري (0.71). أما في المرتبة الـ (17) والأخيرة ضمن هذا البعد، نجد العبارة (أكثر من الشكوى) بأدنى تأييد بمتوسط حسابي قدره (1.57) وانحراف معياري قدره (0.71) ما يعكس مستوى ضعيف للإكثار من الشكاوى من قبل أعوان الحماية بورقلة كآخر استراتيجية مركزة على الانفعال لمواجهة الإجهاد المهني.

كما نلاحظ أيضا أن المتوسط الحسابي لإجمالي محور استراتيجيات مواجهة الاجهاد المهني بلغ (2.08) بانحراف معياري (0.28) ما يمكن قوله من خلال هذا هو أن مستوى استراتيجيات مواجهة الاجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة متوسط حسب استجابات المبحوثين.

☑ **الفرضية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير الخبرة في الوظيفة.

وحسب نظرية النهايات المركزية، وبما أن حجم العينة يفوق 30 مبحوثا فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ومنه يمكن الاعتماد على الاختبارات المعلمية تحليل التباين الأحادي (ANOVA).

والنتائج المحصل عليها موضحة في الجدول أدناه:

الجدول 12: نتائج اختبار ANOVA للفروق في مستوى الكفاءة المهنية تبعا لمتغير الخبرة المهنية

الاجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية				
القيمة الاحتمالية	قيمة F	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.837	0.179	2	0.029	بين المجموعات
		74	5.897	داخل المجموعات
		76	5.926	المجموع

المصدر: إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS إصدار 26

يبين الجدول السابق نتائج تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الاجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة تبعا لمتغير الخبرة في الوظيفة، حيث بلغت القيمة الاحتمالية Sig= 0.837 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، ومنه نقبل الفرضية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة تعزى لمتغير الخبرة في الوظيفة.

__ مناقشة الفرضيات :

الفرضية الأولى: مستوى الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية مرتفع.

توصلت هذه الدراسة إلى أن مستوى الإجهاد المهني ظهر بمستوى متوسط لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة، ويعزى ذلك إلى جملة من العوامل، من أبرزها: اكتساب الأعوان الخبرة ميدانية تسمح لهم بالتكيف مع طبيعة العمل وضغوطه، بالإضافة إلى اعتمادهم على آليات دفاع نفسي فعالة مثل الدعم الاجتماعي المتبادل بين الزملاء، ووجود نوع من الاستقرار التنظيمي والإداري داخل الهيئة. كما أن الطابع الدوري والروتيني لبعض المهام يقلل من عنصر المفاجأة ويعزز من القدرة على التحكم في المواقف، مما يساهم في تخفيف حدة الشعور بالإجهاد المهني.

كما نجد أن ذلك يعود إلى مجموعة من العوامل التي تتقاطع مع ما ورد في الأدبيات النظرية والتطبيقية في ميدان علم النفس المهنيين ففي إطار نظرية التكيف المهني لـ "سوبر" (Super, 1957)، نجد أن الأفراد يطورون، مع مرور الزمن واكتساب الخبرة، آليات دفاعية واستراتيجيات فعالة للتعامل مع ضغوط العمل. كما يُشير نموذج "المطالب-الموارد" (Job Demands-Resources Model) لـ "ديمروتي وباكر" (Demerouti & Bakker, 2001) إلى أن توفر الموارد المهنية، كالدعم الاجتماعي والتنظيمي، يساهم في تخفيف تأثير الضغوط المهنية المرتفعة ويقلل من احتمالات حدوث الإجهاد.

وتدعم هذه النتائج ما توصلت إليه بعض الدراسات التطبيقية العربية، إذ بينت دراسة حمداش نوال (2004) حول الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة، أن التوفيق بين الأدوار المهنية والأسرية قد يكون مصدرا للضغط، غير أن الدعم الأسري والاجتماعي يقلل من حدته، وهو ما ينطبق كذلك على الدعم التنظيمي داخل فرق الحماية المدنية. وفي السياق المهني، أشارت دراسة بحري (2009) إلى أن غياب التقدير وضعف الدعم المهني يفاقمان من الشعور بالاغتراب والإجهاد، عكس ما لوحظ في دراستنا من وجود نوع من الانسجام المهني داخل فرق العمل.

أما دراسة خويلدي (2019) حول الإجهاد المهني لدى عمال المناوبة (4/4) في الشركات فقد أبرزت أن تنظيم المناوبات بشكل دوري ومتوازن يقلل من اضطرابات النوم والإرهاق المزمن، وهي نتيجة يمكن إسقاطها على أعوان الحماية المدنية الذين غالبا ما يعملون ضمن نظام مناوبة مشابه (24سا/ 48سا)، ما يفسر جزئيا اعتدال مستوى الإجهاد لديهم. كما أظهرت دراسة خيضر الحدرابي (2019) الموسومة بـ تأثير الإجهاد الوظيفي في تقليل حماس الموظفين أن غياب التقدير والتحفيز من أكثر مسببات انخفاض الدافعية، غير أن دراستنا بينت أن وجود دعم معنوي وتنظيمي نسبي داخل المؤسسة يساهم في الحفاظ على مستوى مقبول من الحماس والجاهزية، مما يفسر انخفاض نسبي في مظاهر الإجهاد الشديد.

الفرضية الثانية: تستخدم استراتيجيات لمواجهة الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة لولاية ورقلة.

مستوى استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة متوسط، ويُعزى ذلك إلى تداخل عدة عوامل تنظيمية ونفسية وشخصية. فمن جهة، تظهر النتائج أن الأعوان يمتلكون خبرة ميدانية تؤهلهم لاستخدام بعض آليات المواجهة الفعالة، مثل الدعم الاجتماعي والتكيف المعرفي، غير أن غياب التدريب النفسي المتخصص وعدم وجود برامج رسمية لإدارة الضغط المهني يحدّ من فعالية هذه الاستراتيجيات.

هذا ما يتوافق مع ما ورد في نظرية "الاساروس وفولكمان" (Lazarus & Folkman, 1984) حول استراتيجيات التكيف، والتي تميز بين المواجهة الموجهة نحو المشكلة والمواجهة الموجهة نحو الانفعال، حيث يرجح أن الأعوان يستخدمون استراتيجيات من النمط الثاني (مثل الإنكار أو التقليل من أهمية الموقف) بسبب نقص التكوين في إدارة الضغوط.

كما ينسجم هذا مع ما توصلت إليه دراسة "خويلدي (2019)" حول عمال المناوبة، حيث بينت أن محدودية الوعي بأساليب التكيف المهني تضعف فعالية المواجهة، رغم توفر عنصر الخبرة.

أما دراسة "حمداش نوال (2004)" فقد أكدت أن التفاوت في استراتيجيات المواجهة مرتبط بمستوى الدعم الاجتماعي والنفسي المتاح، وهو ما نلمسه أيضا في البيئة المهنية لأعوان الحماية، حيث يغلب الدعم الزملائي بينما يقل الدعم المؤسسي المنظم.

وفي السياق ذاته، تشير نتائج "خضر الحدراوي (2019)" إلى أن غياب التحفيز النفسي والتنظيمي يضعف من مرونة الموظفين في التعامل مع الضغوط، مما قد يؤدي إلى انخفاض في مستوى استخدام استراتيجيات فعالة.

ومن منظور تطبيقي، أكدت "بحري (2009)" في دراسته عن الأطباء أن الاستراتيجيات غير الفعالة في مواجهة الضغط تفاقم من الإحساس بالاغتراب المهني، وهي نتيجة تحذيرية ينبغي أخذها بعين الاعتبار في بيئات العمل المرتفعة الخطورة كالحماية المدنية.

الفرضية الثالثة: لآتوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة في الأداء الوظيفي.

لا يختلف مستوى الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بورقلة باختلاف الخبرة الوظيفية، ويعزى ذلك إلى أن طبيعة العمل في هذا القطاع تتسم بحدة الضغوط النفسية والمهنية بغض النظر عن سنوات الخدمة. فبالرغم من أن الخبرة قد تسهم في تطوير مهارات التكيف والتعامل مع المواقف الحرجة، إلا أن التكرار المستمر للتعرض لمواقف خطيرة، كحوادث المرور أو الحوادث المنزلية أو مختلف الحوادث الأخرى والحرائق والكوارث، يجعل التأقلم محدود الأثر مع مرور الوقت.

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشار إليه "سليغمان" في إطار علم النفس الإيجابي، حيث أوضح أن التكيف مع الضغط المستمر يتطلب أكثر من مجرد تراكم الخبرة، بل يحتاج إلى تدخلات نفسية وتنظيمية مهيكلية. كما يدعم ذلك ما ورد في نظرية "الاحتراق النفسي"

لـ"ماسلاش" (Maslach, 1981)، التي تظهر أن طول مدة الخدمة قد يؤدي أحيانا إلى تفاقم الشعور بالإرهاق العاطفي وفقدان الدافعية، خاصة في غياب الاعتراف المؤسسي والدعم النفسي.

وفي السياق التطبيقي، توصلت دراسة "خويلدي (2019)" إلى أن عمال المناوبة، رغم اختلاف سنوات خبرتهم، يعانون من مستويات متقاربة من الإجهاد، مما يبرز الدور المحدود للخبرة وحدها في التخفيف من الضغوط.

كما بينت "دراسة خيضر الحدرائي (2019)" أن عدم وجود بيئة عمل محفزة، حتى لدى الموظفين القدامى، يؤدي إلى تراجع في الحماس وزيادة الشعور بالضغط.

وفي دراسة "بحري (2009)"، وجد أن الأطباء ذوي الخبرة لا يختلفون كثيرا عن زملائهم الجدد في معاناتهم من الاغتراب المهني والإجهاد، ما لم تكن هناك آليات دعم وتنظيم فعالة. أما "حمداش نوال (2004)" فأشارت إلى أن العوامل الشخصية والاجتماعية تؤثر بدرجة أكبر من عامل الخبرة في تحديد مستوى الإجهاد المهني.

2- الإستنتاج العام:

❖ يعاني أعوان الحماية المدنية بورقلة من مستوى متوسط من الإجهاد المهني، ناتج عن طبيعة العمل الحساسة، لكنه يخفف نسبيا بفضل الدعم الاجتماعي والخبرة الميدانية. كما أن الإجهاد المهني لدى الأعوان يرتبط بمصادر أهمها ما يتعلق بالحوافز كالراتب والترقية، وبالعلاقات الإنسانية كالرؤساء والزملاء والمواطنين.

❖ استخدام أعوان الحماية المدنية لولاية ورقلة لاستراتيجيات مواجهة الإجهاد بدرجة متوسطة، يغلب عليها الطابع العفوي والانفعالي بدل الاستراتيجيات العلمية المخططة مثل التدبير المعرفي أو التكوين الذاتي، حيث يحاول أعوان الحماية المدنية لولاية ورقلة مقاومة الإجهاد الذي يشعرون به بالميل إلى استخدام الاستراتيجيات المركزة على المشكلة أكثر، مفضلين من بينها الاستفادة من الخبرات السابقة في حل المشكلة الحالية.

❖ عدم تأثير الخبرة على مستوى الإجهاد، حيث أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد تبعاً للخبرة المهنية، ما يشير إلى أن الضغوط المرتبطة بطبيعة المهام تتجاوز أثر التدرج الزمني في العمل.

❖ غياب الدعم المؤسسي المنظم، فبالرغم من وجود دعم من الزملاء، إلا أن غياب برامج نفسية ومهنية منظمة للتعامل مع الضغوط يقلل من فعالية المواجهة على المدى الطويل.

و من خلال من هذه النتائج، تظهر ضرورة

✍ إنشاء خلايا استماع ومرافقة نفسية دائمة داخل الوحدات، بإشراف أخصائيين نفسيين ميدانيين، لمتابعة حالات الإجهاد ودعم الأعوان بشكل منتظم.

✍ إدراج برامج تدريبية دورية حول إدارة الضغوط النفسية، تشمل تمارين الاسترخاء، إعادة التقييم المعرفي، واستراتيجيات حل المشكلات.

✍ تعزيز ثقافة الدعم المؤسسي من خلال إشراك القيادة في بناء بيئة عمل أكثر مرونة وتقديراً لجهود الأعوان، مما يحفز الحماس الوظيفي.

✍ تفعيل نظام تحفيزي واضح يعتمد على الإنجاز، الخبرة، والظروف الميدانية الصعبة، لكسر الروتين المهني وتقوية الانتماء المؤسسي.

✍ مراجعة نظام المناوبات والمهام لضمان توزيع عادل للضغوط وتحقيق التوازن بين الجهد البدني والنفسي.

✍ تشجيع البحث الداخلي عبر إجراء دراسات دورية داخل القطاع لرصد تطور الإجهاد المهني واستراتيجيات المواجهة، ما يساعد في اتخاذ قرارات مبنية على معطيات واقعية.

✍ اعتماد نتائج البحث العلمي كأساس لأي برامج تحسينية يزمع القيام بها، باعتباره أقدر على تحديد بؤر المشكلات والأسباب الحقيقية الكامنة وراءها، موفرين بذلك الكثير من الجهد والوقت والمال.

الخاتمة

في خضم التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم، وما تفرزه من تحديات أمنية، بيئية، واجتماعية، يظلّ عون الحماية المدنية في قلب الأحداث، يتصدى للمخاطر، وينقذ الأرواح، ويساهم في حفظ النظام العام. غير أنّ هذه المهام النبيلة تُقابلها ضغوط مهنية هائلة، تتجاوز حدود الإرهاق الجسدي لتصل إلى عمق التوازن النفسي للفرد. وقد أظهر هذا البحث أنّ الإجهاد المهني لم يعد ظاهرة معزولة أو مؤقتة، بل أصبح إشكالية بنيوية تهدد استقرار الأفراد والمؤسسات على حدّ سواء، خاصة في قطاع حيوي كالحماية المدنية.

لقد تبين من خلال التحليل أن هذا النوع من الإجهاد ينجم عن تضافر مجموعة من العوامل، تشمل ظروف العمل القاسية، الطوارئ المتكررة، غياب الدعم النفسي المنتظم، ضعف التقدير المعنوي، بالإضافة إلى الضغوط الاجتماعية والشخصية التي قد يعاني منها العون خارج محيط العمل. وتظهر انعكاسات هذه الظاهرة في تراجع جودة الأداء، اضطراب العلاقات المهنية، تزايد نسب الغيابات، بل وحتى الانسحاب من المهنة في بعض الحالات القصوى، ناهيك عن الأضرار النفسية والصحية التي قد ترافق العون مدى الحياة.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

مراجع عربية

الكتب:

- 1- بن سالم ايدير. لحسن بوعبد الله (2007) ، الصلابة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية في ضوء متغير الخبرة المهنية، المجلد 8، العدد 02.
- 2- علي عسكر (2002). ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها ، ط 2، دار الكتاب الحديث، ا لكويت، 2 .
- 3- وفية أحمد الهنداوي.(1994) استراتيجيات التعامل مع ضغوط الإدارية ، العدد 58.
- 4- الحرداوي باقو خضير (2019)، تأثير الاجهاد الوظيفي في تقليل حماس الموظفين، العدد 31
- 5- راوية حسن (2003)، السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية ، الإسكندرية مصر.
- 6- عبد الفتاح الخواجة (2010) إدارة الذكية المطورة للمرؤوسين و التعامل مع الضغوط نفسية ، ط 1، دار البلدية موزعون وناشرون ، عمان .
- 7- فاروق عبده فلية و السيد حمود عبد المجيد (2005)، السلوك التنظيمي إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن .
- 8- فائق فوزي حسن.(1996) نظرية المنضمة ، ط 1، دار الشؤون الثقافية ، بغداد.
- 9- مسري شيخاني (2003) الضغط النفسي ، ط 1، دار الفكر العربي ، بيروت ، لبنان.

المذكرات:

- 10- بحري صابر(2009)، الاجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العاملين العاملين بالمستشفيات العمومية، دراسة ميدانية بمستشفيات شلغوم العيد فرجوة، عمل لنيل شهادة الماجستير ، علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري، قسنطينة.

قائمة المراجع

- 11- بلغيث بن أحمد بن عبد الله الغانمي ، (1429 / 1428)، منهج التربية الاجتماعية في ضوء القرآن الكريم وتطبيقاته، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أم القرى ، السعودية.
- 12- بلقيس محمد سلمان ابو جامع (2011). دور التربية غير النظامية في تنمية القيم الدينية لدى طلبة كليات التربية بالجامعات الفلسطينية-قطاع غزة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص التربية، جامعة الازهر – غزة.
- 13- بن دايدة أميمة (2020.2021) ، مستوى الصحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية في ظل جائحة كورونا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، علم النفس، تخصص علم النفس العيادي، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 14- بن موسى (2018.2019) ، الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، علم النفس، تخصص علم النفس العيادي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- 15- بيتور عائشة (2018.2019) . أحكام الحماية المدنية في الفقه الإسلامي، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر، علوم إسلامية، تخصص الفقه المقارن وأصوله، جامعة غرداية، الجزائر.
- 16- خويلدي سليمان . و خلادي يمينة (2019) ، واقع الاجهاد المهني لدى عمال قطاع المحروقات ، دراسة وصفية لعمال التنقيب سوناطراك، ورقلة . الجزائر
- 17- بن عاشور سهام (2001.2002). التكثيف الداخلي للمسكن الجديد و علاقة بزواج الابناء ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص علم الاجتماع الحضري ، دراسة وصفية لكيفية التعديل في اطار المبنى للمسكن الجديد في حي عين النعجة.

قائمة المراجع

- 18- شايل نوال (2012.2013). تأثير القيادة على أداء العمال في المؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 19- شهير عدلان (2010). ، أنماط القيادة وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين ، رسالة ماجستير، قسم الإدارة والأعمال، جامعة غزة، فلسطين.
- 20- عرداوي سلمى (2019)، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 21- مريم بن زيان اكرام (2022/2023)، الإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية ، مذكرة لاستكمال نيل شهادة الماستر، قسم علم النفس و الأطفونيا، تخصص علم النفس الصحة، جامعة محمد بن أحمد . وهران 2.
- 22- ينارة أحلام (2019 2020)، مصادر الاجهاد المهني لدى القابلات، مذكرة مفصلة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم والتسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

مراجع أجنبية:

- 23- Okebukola, P. A & Jegede, O. J (1989), Determinants of Occupational Stress among Teachers in Nigeria. Educational Studies PubMed indexed for MEDLIN

مواقع الكترونية:

قائمة المراجع

salim-mezhoud.hooxs.com -24

startimes.com -25

الملاحق

الملحق 1: الاستبيان



جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



قسم علم النفس العمل والتنظيم والتسيير الموارد البشرية

في إطار إعداد مذكرة التخرج المكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم، يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من العبارات، المطلوب منك قراءتها بتمعن وتختار الإجابة التي تراها مناسبة لك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة. علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، كما أن إجاباتكم لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

المحور الأول: البيانات الشخصية

الخبرة في الوظيفة: 1-5 سنوات ☐ من 6-10 سنوات ☐ 10 سنوات فأكثر ☐

المحور الأول: مصادر الإجهاد المهني

الرقم	البند	منخفض	متوسط	مرتفع
الحواجز و العلاقة بالرؤساء				
1	الأعمال الإدارية الكثيرة .(الاجتماعات، الأعمال المكتبية...)			
2	تدخل الرؤساء في مهامهم			
3	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء			
4	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة			
5	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة			
6	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير			
7	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام			
8	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى			
9	صعوبة الترقية			
العلاقة بالزملاء				
10	كثرة الخلافات و النزاعات مع الزملاء			
11	الافتقار إلى روح الجماعة			
12	التنافس غير اللائق بين الزملاء			
13	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء			
14	عدم معرفة مهامهم (مسؤولياتهم) بدقة			

الفهرس

الدعم الاجتماعي			
15	التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس		
16	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا ونصائحنا		
17	تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب		
18	عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة		
19	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل التأهيل المهني		
طبيعة العمل والإمكانات المساعدة			
20	عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة		
21	صعوبة متابعة المستجندات في مجال التخصص		
22	الشعور الإيجابي بالمسؤولية عن حياة الأفراد		
23	احتمال التعرض للخطر أو الإصابة		
24	العمل تحت ضغط الوقت		
25	عدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل		
26	عدم ملائمة الأجهزة والوسائل المستخدمة في العمل		
27	عدم ملائمة الظروف الفيزيائية (التهوية التبريد، التدفئة النظافة ...) داخل مكان العمل		
عبء العمل			
28	اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة		
29	قلة الأعمال		
30	كثرة الأعباء (العمل)		
توقيت العمل			
31	العمل لساعات طويلة		
32	العمل ليلا		
33	التوقيت غير المنتظم للعمل		

المحور الثاني: استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني

الرقم	البند	منخفض	متوسط	مرتفع
	استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة			
34	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية			
35	تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة			
36	أبذل جهدا مضاعفا كي أحقق الأهداف الصعبة			
37	أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيدا			
38	أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه			

الفهرس

39	أبادر فوراً بحل المشكلة المسببة للضغط
40	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة
41	أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة
42	أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث
43	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة
44	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة
45	أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذه
46	أضع خطة لحل المشكل وأنقذها
47	أتنبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة
48	أتوجه إلى النوم
49	أتجنب الحلول الوسط
50	لا أترك شيئاً يقف في طريقي لتحقيق ما أريد
51	أغير خططتي لتتوافق مع المشكلات الجديدة
52	أتجنب التفكير بالمشكلة
استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال	
53	أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا
54	أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي
55	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء
56	ألجأ إلى الدعم الأسري
57	ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة
58	ألوم نفسي لحصول المشكلة لي
59	أمارس بعض الهوايات
60	أخضع وأسلم بالأمر الواقع
61	أستخدم وسائل الدعابة والضحك
62	أفرغ غضبي بموضوع لا علاقة له بالمشكلة
63	ألوم نفسي لأني أتعامل بانفعال مع المشكلة
64	أكثر من الشكوى
65	أفرط في استهلاك القهوة والشاي
66	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة
67	أمارس بعض تقنيات الاسترخاء
68	ألجأ إلى النقد والسخرية
69	أمارس التمارين الرياضية

• الاستبيان في صورته الاولى الخاص بفتيحة بن زروال.

محور الثاني: مصادر الإجهاد المهني

الرقم	البند	منخفض	متوسط	مرتفع	
1	الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...)				الحواضر و العلاقة بالرؤساء
2	تدخل الرؤساء في مهام				
3	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء				
4	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة				
5	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة				
6	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير				
7	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام				
8	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى				
9	صعوبة الترقية				
10	كثرة الخلافات و النزاعات مع الزملاء				العلاقة بالزملاء
11	الافتقار إلى روح الجماعة				
12	التنافس غير اللائق بين الزملاء				
13	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء				
14	عدم معرفة مهامي (مسؤولياتي) بدقة				
15	التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس				الدعم الاجتماعي
16	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا ونصائحنا				
17	تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب				
18	عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة				
19	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل التأهيل المهني				
20	عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة				غير

الفهرس

			صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص	21	
			الشعور بالمسؤولية عن حياة الأفراد	22	
			احتمال التعرض للخطر أو الإصابة	23	
			العمل تحت ضغط الوقت	24	
			عدم توفر الأجهزة و الوسائل اللازمة للعمل	25	
			عدم ملائمة الأجهزة والوسائل المستخدمة في العمل	26	
			عدم ملائمة الظروف الفيزيائية (التهوية التبريد، التدفئة النظافة ...)	27	
			داخل مكان العمل		
			اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة	28	عبء العمل
			قلة الأعمال	29	
			كثرة الأعباء (العمل)	30	
			العمل لساعات طويلة	31	توقيت العمل
			العمل ليلا	32	
			التوقيت غير المنتظم للعمل	33	

المحور الثالث: أعراض الإجهاد المهني

مرتفع	متوسط	منخفض	البند	الرقم	
			إحساس بالتعب	34	الأعراض الجسدية
			حساسية متزايدة للضجيج	35	
			آلام في العضلات	36	
			أعاني من الآلام في الظهر	37	
			أعاني من الصداع	38	
			أعاني من اضطرابات معوية	39	
			أعاني من اضطرابات معدية	40	
			لي حاجة ملحة للتبول	41	
			أشعر بالدوار	42	
			أشعر أنني ضعيف في مقاومة المرض	43	

الفهرس

			44	تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة
			45	أحس بارتجاف العضلات
			46	أحس ببرودة في الأطراف
			47	أعاني من جفاف الفم والحنجرة
			48	أعاني من اضطرابات جنسية
			49	أشعر بضيق في التنفس
			50	أعاني من عسر الهضم
			51	أشعر بالغثيان
			52	الإحساس بالغصة في الحلق
			53	سرعة الغضب
			54	شعور بقلّة الحيلة
			55	شعور بالخطر
			56	شعور بنقص الطاقة
			57	فقدان الثقة بالنفس
			58	القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي
			59	فقدان الحماس
			60	الشعور بالحساسية تجاه النقد
			61	شعور بالوحدة
			62	شعور بفقدان السيطرة على الأمور
			63	الشعور بالكآبة
			64	الشعور بأن الآخرين لا يفهموني
			65	القلق بشأن المستقبل
			66	فقدان الرغبة في أشياء كانت ممتعة
			67	الشعور بالملل
			68	زيادة الشك في الآخرين
			69	أحلام مخيفة
			70	تصرفات قهرية
			71	صعوبة في التركيز

الأعراض النفسية

الأعراض

الفهرس

			72	الانعزال عن الآخرين
			73	صعوبات في النوم
			74	حركات عصبية كدق بالأصابع
			75	فقدان الشهية
			76	زيادة استهلاك المنبهات
			77	تصرفات عدوانية
			78	النسيان
			79	التردد في اتخاذ القرارات
			80	صعوبات في تنظيم الوقت
			81	استخدام المهدئات

المحور الرابع: استراتيجيات مواهة الإجهاد المهني

الرقم	البند	منخفض	متوسط	مرتفع
82	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية			
83	تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة			
84	أبذل جهدا مضاعفا كي أحقق الأهداف الصعبة			
85	أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيدا			
86	أدرس عواقب و نتائج الحل الذي سأنقذه			
87	آبادر فورا بحل المشكلة المسببة للضغط			
88	أواجه الشخص الذي سبب لي للمشكلة			
89	أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة			
90	أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث			
91	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة			
92	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة			
93	استعرض خطوات الحل قبل تنفيذه			
94	أضع خطة لحل المشكل وأنقذها			
95	أنبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة			
96	ألجا إلى النوم			
97	أتجنب الحلول الوسط			

الفهرس

			98	لا أترك شيئاً يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	
			99	أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	
			100	أتجنب التفكير بالمشكلة	
			101	أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا	استراتيجيات المواجهة المكنة على الانفعال
			102	أبوح بخوفي و قلقي لشخص مقرب لي	
			103	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء	
			104	ألجأ إلى الدعم الأسري	
			105	لوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة	
			106	ألوم نفسي لحصول المشكلة لي	
			107	أمارس بعض الهوايات	
			108	أخضع و أسلم بالأمر الواقع	
			109	أستخدم وسائل الدعابة و الضحك	
			110	أفرغ غضبي بموضوع لا علاقة له بالمشكلة	
			111	ألوم نفسي لأني أتعامل بالفعال مع المشكلة	
			112	أكثر من الشكوى	
			113	أفرط في استهلاك القهوة والشاي	
			114	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة	
			115	أمارس بعض تقنيات الاسترخاء	
			116	ألجأ إلى النقد والسخرية	
			117	أمارس التمارين الرياضية	

الملحق 2: مخرجات برنامج SPSS

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.809	33

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.723	36

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.786	69

Corrélations

Corrélations

		مصادر الاجهاد	الحوافز و العلاقة بالرؤساء	العلاقة بالزملاء	الدعم الاجتماعي	طبيعة العمل و الإمكانات المساعدة	عبء العمل	توقيت العمل
مصادر الخبرة في الوظيفة	Corrélation de Pearson	1	.710**	.477**	.551**	.748**	.546**	.648**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
الحوافز و العلاقة بالرؤساء	Corrélation de Pearson	.710**	1	.209	.213	.416**	.141	.332**
	Sig. (bilatérale)	.000		.069	.063	.000	.221	.003

الفهرس

	N	77	77	77	77	77	77	77
العلاقة بالزملاء	Corrélation de Pearson	.477**	.209	1	.279*	.043	.253*	.126
	Sig. (bilatérale)	.000	.069		.014	.709	.026	.275
	N	77	77	77	77	77	77	77
الدعم الاجتماعي	Corrélation de Pearson	.551**	.213	.279*	1	.220	.194	.250*
	Sig. (bilatérale)	.000	.063	.014		.055	.090	.029
	N	77	77	77	77	77	77	77
طبيعة العمل و الإمكانيات المساعدة	Corrélation de Pearson	.748**	.416**	.043	.220	1	.405**	.524**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.709	.055		.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77
عبء العمل	Corrélation de Pearson	.546**	.141	.253*	.194	.405**	1	.358**
	Sig. (bilatérale)	.000	.221	.026	.090	.000		.001
	N	77	77	77	77	77	77	77
توقيت العمل	Corrélation de Pearson	.648**	.332**	.126	.250*	.524**	.358**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.003	.275	.029	.000	.001	
	N	77	77	77	77	77	77	77

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		Corrélations		
		استراتيجيات مواجهة المركزة على الانفعال	استراتيجيات مواجهة المركزة على المشكلة	استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني
استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني	Corrélation de Pearson	.641**	.779**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	
	N	77	77	77
استراتيجيات مواجهة المركزة على المشكلة	Corrélation de Pearson	.036	1	.779**
	Sig. (bilatérale)	.758		.000
	N	77	77	77
استراتيجيات مواجهة المركزة على الانفعال	Corrélation de Pearson	1	.036	.641**
	Sig. (bilatérale)		.758	.000
	N	77	77	77

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

Corrélations

الفهرس

استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني	مصادر الخبرة في الوظيفة	اجمالي الاستبيان		
.691**	.794**	1	Corrélation de Pearson	اجمالي الاستبيان
.000	.000		Sig. (bilatérale)	
77	77	77	N	
.109	1	.794**	Corrélation de Pearson	مصادر الخبرة في الوظيفة
.346		.000	Sig. (bilatérale)	
77	77	77	N	
1	.109	.691**	Corrélation de Pearson	استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني
	.346	.000	Sig. (bilatérale)	
77	77	77	N	

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Fréquences

الخبرة في الوظيفة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من 1-5 سنوات	26	33.8	33.8	33.8
من 6 إلى 10 سنوات	17	22.1	22.1	55.8
10 سنوات فأكثر	34	44.2	44.2	100.0
Total	77	100.0	100.0	

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى	77	2.42	.732
تدني الراتب مقارنة بحجم المهام	77	2.36	.776
صعوبة الترقية	77	2.16	.745
تدخل الرؤساء في مهامهم	77	2.12	.778
العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة	77	2.09	.710
تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	77	2.00	.811
عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء	77	1.81	.779
الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...)	77	1.78	.754
تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة	77	1.77	.724
N valide (liste)	77		

Descriptives

Statistiques descriptives

N	Moyenne	Ecart type
---	---------	------------

الفهرس

الافتقار إلى روح الجماعة	77	1.83	.750
عدم معرفة مهامهم (مسؤولياتهم) بدقة	77	1.79	.749
عدم توفر الدعم من طرف الزملاء	77	1.73	.719
كثرة الخلافات و النزاعات مع الزملاء	77	1.73	.789
التنافس غير اللائق بين الزملاء	77	1.68	.677
N valide (liste)	77		

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب	77	2.00	.707
التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا ونصائحنا	77	1.92	.774
القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل التأهيل المهني	77	1.91	.781
عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة	77	1.83	.677
التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس	77	1.79	.767
N valide (liste)	77		

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الشعور الايجابي بالمسؤولية عن حياة الأفراد	77	2.31	.831
احتمال التعرض للخطر أو الإصابة	77	2.23	.776
العمل تحت ضغط الوقت	77	2.14	.773
عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة	77	2.12	.688
صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص	77	2.01	.769
عدم توفر الأجهزة و الوسائل اللازمة للعمل	77	1.97	.743
عدم ملائمة الأجهزة والوسائل المستخدمة في العمل	77	1.90	.718
عدم ملائمة الظروف الفيزيائية (التهووية التبريد، التدفئة النظافة ...) داخل مكان العمل	77	1.77	.705
N valide (liste)	77		

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
كثرة الأعباء (العمل)	77	2.12	.707
اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة	77	1.94	.767
قلة الأعمال	77	1.92	.703

الفهرس

N valide (liste)	77	
------------------	----	--

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
العمل لساعات طويلة	77	2.21	.675
العمل ليلا	77	2.19	.762
التوقيت غير المنتظم للعمل	77	1.95	.705
N valide (liste)	77		

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الحوافز و العلاقة بالرؤساء	77	2.0548	.37793
العلاقة بالزملاء	77	1.7506	.46130
الدعم الاجتماعي	77	1.8909	.44903
طبيعة العمل و الإمكانيات المساعدة	77	2.0568	.42319
عبء العمل	77	1.9913	.52140
توقيت العمل	77	2.1169	.55347
مصادر الخبرة في الوظيفة	77	1.9843	.27923
N valide (liste)	77		

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أبذل جهدا مضاعفا كي أحقق الأهداف الصعبة	77	2.61	.672
أدرس عواقب و نتائج الحل الذي سأنفذه	77	2.55	.597
أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيدا	77	2.48	.661
تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة	77	2.48	.641
أبادر فوراً بحل المشكلة المسببة للضغط	77	2.44	.678
أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية	77	2.44	.786
أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	77	2.34	.700
أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة	77	2.34	.736
لا أترك شيئا يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	77	2.34	.641
أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذه	77	2.32	.637
أضع خطة لحل المشكل وأنفذها	77	2.30	.630
أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث	77	2.18	.702
أتجنب الحلول الوسط	77	2.16	.689

الفهرس

أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة	77	2.13	.714
أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	77	2.10	.718
أتنبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة	77	2.08	.721
أتجنب التفكير بالمشكلة	77	1.99	.678
مصادر الخبرة في الوظيفة	77	1.9843	.27923
أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة	77	1.94	.732
ألجأ إلى النوم	77	1.66	.661
N valide (liste)	77		

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أبذل جهدا مضاعفا كي أحقق الأهداف الصعبة	77	2.61	.672
أدرس عواقب و نتائج الحل الذي سأنفذه	77	2.55	.597
أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيدا	77	2.48	.661
تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة	77	2.48	.641
أبادر فوراً بحل المشكلة المسببة للضغط	77	2.44	.678
أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية	77	2.44	.786
أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	77	2.34	.700
أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة	77	2.34	.736
لا أترك شيئا يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	77	2.34	.641
أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذه	77	2.32	.637
أضع خطة لحل المشكل وأنفذها	77	2.30	.630
أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث	77	2.18	.702
أتجنب الحلول الوسط	77	2.16	.689
أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة	77	2.13	.714
أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	77	2.10	.718
أتنبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة	77	2.08	.721
أتجنب التفكير بالمشكلة	77	1.99	.678
أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة	77	1.94	.732
ألجأ إلى النوم	77	1.66	.661
N valide (liste)	77		

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أمارس التمارين الرياضية	77	2.25	.728
أمارس بعض الهوايات	77	2.13	.695

الفهرس

أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا	77	2.10	.699
لوم نفسي لحصول المشكلة لي	77	2.08	.721
أستخدم وسائل الدعاية و الضحك	77	2.01	.734
أفرغ غضبي بموضوع لا علاقة له بالمشكلة	77	1.97	.688
أخضع و أسلم بالأمر الواقع	77	1.97	.743
أبوح بخوفي و قلقي لشخص مقرب لي	77	1.92	.721
أمارس بعض تقنيات الاسترخاء	77	1.86	.663
لوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة	77	1.86	.756
ألجأ إلى الدعم الأسري	77	1.86	.720
لوم نفسي لأنني أتعامل بالفعال مع المشكلة	77	1.82	.683
أفرط في استهلاك القهوة والشاي	77	1.82	.790
أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة	77	1.71	.809
أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء	77	1.68	.733
ألجأ إلى النقد والسخرية	77	1.66	.718
أكثر من الشكوى	77	1.57	.715
N valide (liste)	77		

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال	77	3.7691	.28012
استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة	77	2.2563	.30142
استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني	77	2.0873	.21534
N valide (liste)	77		

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة	77	2.2563	.30142
استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني	77	2.0873	.21534
استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال	77	1.8984	.28653
N valide (liste)	77		

Unidirectionnel

ANOVA

مصادر الاجهاد المهني

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergruppes	.029	2	.014	.179	.837

الفهرس

Intragroupes	5.897	74	.080		
Total	5.926	76			