



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم



العنوان:

فاعلية برنامج تدريبي معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية

دراسة تجريبية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذة الدكتورة

صبرينة غربي

إعداد الطالب:

رقية قاجية

لجنة المناقشة

| | | | |
|--------------|--------------|------------------|--------------------|
| رئيسة | جامعة ورقلة | أستاذة | حورية عمروني |
| مشرفا ومقررا | جامعة ورقلة | أستاذة | صبرينة غربي |
| مناقشة | جامعة ورقلة | أستاذة | الطاس وازي |
| مناقشة | جامعة غرداية | أستاذة محاضر "أ" | عبد الرحمان بقادير |
| مناقشة | جامعة بسكرة | أستاذة محاضر "أ" | أمال بوعيشة |
| مناقشة | جامعة بسكرة | أستاذة محاضر "أ" | سليمة حمودة |

السنة الجامعية: 2020/2019



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم



العنوان:

فاعلية برنامج تدريبي معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية

دراسة تجريبية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية ورقلة

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الأستاذة الدكتورة

صبرينة غربي

إعداد الطالبات:

رقية قاجية

لجنة المناقشة

| | | | |
|--------------|--------------|------------------|--------------------|
| رئيسة | جامعة ورقلة | أستاذة | حورية عمروني |
| مشرفا ومقررا | جامعة ورقلة | أستاذة | صبرينة غربي |
| مناقشة | جامعة ورقلة | أستاذة | الطاس وازي |
| مناقشة | جامعة غرداية | أستاذة محاضر "أ" | عبد الرحمان بقادير |
| مناقشة | جامعة بسكرة | أستاذة محاضر "أ" | أمال بوعيشة |
| مناقشة | جامعة بسكرة | أستاذة محاضر "أ" | سليمة حمودة |

السنة الجامعية: 2020/2019

شكر وتقدير

الاحمد والشكر لله الذي وفقني وأمانني على إنجاز هذا العمل المتواضع وأصلي وأسلم على الابيب المصطفى عليه صلوات الله وسلامه. أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذة الدكتورة نربي صبرينة بالإشراف على هذه الدراسة ولكل ما قدمت من توجيهات علمية وعملية قيمة لإتمام هذا العمل ولها فائق الاحترام والعرفان وجزاه الله ألف خير. ونشكر اللجنة المناقشة التي تبنت مناقشة هذا العمل، بحيث تزيدني شرفا وتقديرا.

كما أتقدم بالشكر والامتنان إلى الأستاذة الكرام الذين تفضلوا بقبول تكبير أداة الدراسة، وقد ازديت شرفا بآرائهم ومساهماتهم في تكبير هذه الأداة.

كما أتقدم بالشكر إلى الدكتورة عائشة بدوي، الدكتورة كلثوم قاجة، الأستاذة عثمان قاجة، مسعودة قاجة، والأطائية النفسية ذكار فاطمة على الدعم والمساعدة على إنجاز هذا العمل.

كما أقدم فائق الشكر والتقدير إلى مدير الحماية المدنية بورقلة على قبوله إجراء هذه الدراسة وعلى التسهيلات للقيام بهذه الدراسة. كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر إلى الملائم الأول بالسايح الطاهر ورئيس الوحدة المركزية على المعلومات التي قدموها لي والتي ساعدتني كثيرا على إنجاز هذه الدراسة. ولشكري الكبير إلى كل أعموان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بولاية ورقلة الذين ساعدوا بعطائهم الكبير وجهدهم.

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، وقد تكونت عينة الدراسة من (60) عون من الوحدة الرئيسية بولاية ورقلة - الجزائر - تم اختيارهم بطريقة قصدية لغرض الدراسة، أما عينة التجربة فقد تكونت من جميع الأعوان الذين تحصلوا على درجات مرتفعة في كل من مقياس مصادر الضغط المهني ومقياس أعراض الضغط المهني وكان عددهم (16) عون، وقد تم تقسيمهم إلى مجموعتين إحداهما تجريبية تكونت من (08) أعوان وأخرى ضابطة تكونت كذلك من (08) أعوان، وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على أداتين من إعداد الطالبة الأولى تهدف إلى قياس مستوى الضغوط المهنية وهي (مقياس مصادر الضغوط المهنية، مقياس أعراض الضغوط المهنية)، والنوع الثاني من الأداة يتمثل في برنامج معرفي سلوكي لخفض الضغوط المهنية.

وقد جرى التحقق من صلاحية المقياس المستخدمة قبل تطبيق النهائي لها من حيث صدقها وثباتها، وبعد تقنين الأدوات تم تطبيق أدوات الدراسة.

وقد تمت معالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية وكانت النتائج كالتالي:

يعاني أعوان الحماية المدنية ضغوطاً مهنية متوسطة، كما أن البرنامج أثبت فاعليته في خفض مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس الضغوط المهنية والفروق لصالح المجموعة التجريبية، وأن هناك فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية في القياس القبلي - البعدي والفروق لصالح القياس البعدي، وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي - البعدي، ولا توجد كذلك فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي، كما بينت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي، و توجد كذلك فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة التجريبية، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة الضابطة.

ولقد تمت مناقشة وتفسير النتائج بالعودة إلى الدراسات السابقة وختمت الدراسة بمجموعة من المقترحات.

Summary:

The present study aimed to identify the effectiveness of a behavioral cognitive program in reducing occupational pressures among civil protection agents. The study sample consisted of (60) agents from the protection civil center of Ouar-gla – Algeria, they were chosen intentionally for the purpose of the study. While the sample of the experiment consisted of All employees who obtained high marks in each of the occupational pressure sources scale and the broader professional pressure scale. They were (16) agents, and they were divided into two groups, one of which was experimental, consisting of (08) agents and another control group, also consisted of (08) employees, to achieve the goal of the study, the student used two types of tools from the preparation of the research: the first aims to measure the level of occupational stress, which is (the scale of occupational stresses, the scale of occupational stress symptoms), and the second behavioral cognitive program to reduce occupational stress.

The validity of the scale used was verified before its final application in terms of its reliability and after legalizing the tools the study tools were applied.

The data were statistically processed using the statistical package program and the results were as follows:

Civil protection agents suffer from intermediate professional pressures, and the program proved its effectiveness in reducing the level of professional pressure among the agents, the study found that there are statistically significant differences between the mean scores of the experimental and control groups in the post-measurement on the scale of occupational pressure and differences in favor of the experimental group, also there are statistically significant differences between the mean scores of the experimental group in the pre- and post-measurement, and the differences in favor of post-measurement.

The study results showed also that there were no statistically significant differences between the mean scores of the experimental group in the pre- and post-measurement. Indeed there are statistically significant differences between the experimental and control groups in the pre-measurement, there are statistically significant differences between the experimental and control groups in the post-measurement, there are statistically significant differences between the two (pre-post) measurements of the experimental group, and there are no statistically significant differences between the two measurements (Tribal - Post) of the control group.

The results were discussed and interpreted by reverting to the previous studies, and the study was concluded with a set of proposals.

فهرس الموضوعات

| الصفحة | المحتويات |
|----------------------------------|--|
| أ | الإهداء |
| ج | الشكر |
| د | ملخص الدراسة باللغة العربية |
| و | ملخص باللغة الإنجليزية |
| ح | فهرس الموضوعات |
| م | قائمة الأشكال |
| 01 | مقدمة |
| الباب الأول: الجانب النظري | |
| الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة | |
| 04 | 1-1 - تحديد مشكلة الدراسة |
| 11 | 1-2 - أهمية الدراسة |
| 12 | 1-3 - أهداف الدراسة |
| الفصل الثاني: الضغوط المهنية | |
| 14 | 2-1 - تمهيد |
| 14 | 2-2 - تعريف الضغط المهني |
| 19 | 2-3 - أنواع الضغوط المهنية |
| 23 | 2-4 - خصائص ضغط العمل |
| 24 | 2-5 - العوامل المؤثرة في شدة الضغوط المهنية |
| 26 | 2-6 - نظريات ونماذج مفسرة للضغوط |
| 39 | 2-7 - مهنة أعوان الحماية المدنية |
| 42 | 2-8 - مصادر الضغوط المهنية |
| 50 | 2-9 - مراحل الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية |
| 52 | 2-10 - الآثار المترتبة على الضغوط المهنية |
| 62 | 2-11 - إدارة الضغوط المهنية |
| 65 | 2-12 - خلاصة الفصل |

| الفصل الثالث: الدراسات السابقة | |
|---|--|
| 67 | 3- 1- تمهيد |
| 67 | "3- 2- الدراسات السابقة التي تناولت دراسة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية |
| 71 | 3- 3- الدراسات السابقة التي تناولت إعداد برامج تدريبية لمواجهة الضغوط المهنية |
| 79 | 3- 4- أهم القضايا المستخلصة من الدراسات السابقة |
| 80 | 3- 5- جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة |
| 81 | 3- 6- تعقيب |
| الباب الثاني: الجانب التطبيقي | |
| الفصل الرابع: منهجية الدراسة إجراءاته وأدواته | |
| 83 | 4- 1- تمهيد |
| 83 | 4- 2- منهج الدراسة |
| 83 | 4- 3- متغيرات الدراسة |
| 85 | 4- 4- فرضيات الدراسة |
| 86 | 4- 5- التصميم التجريبي |
| 86 | 4- 6- ميدان الدراسة |
| 87 | 4- 7- عينة الدراسة |
| 90 | 4- 8- الأساليب الإحصائية |
| 90 | 4- 9- تقنيات البحث |
| 108 | 4- 10- خطوات تنفيذ البرنامج |
| 121 | 4- 11- تعقيب |
| الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة | |
| 123 | 5- 1- تمهيد |
| 123 | 5- 2- مستوى وتكرار وشدة مصادر الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة الأساسية الأولى (العينة المسحية التي أخذت منها العينة التجريبية) |
| 128 | 5- 3- مستوى تكرار وشدة أعراض الضغوط المهنية لدى العينة الأساسية الأولى (المسحية) |
| 132 | 5- 4- عرض نتائج تطبيق مقاييس الدراسة على أفراد على أفراد العينة التجريبية والضابطة قبل وبعد تطبيق البرنامج. |

| | |
|-----|--|
| 133 | 5-4-1- مستوى تكرار وشدة مصادر الضغوط المهنية لدى أفراد التجربة |
| 133 | 5-4-1-1- مستوى تكرار وشدة مصادر الضغوط المهنية لدى أفراد التجريبية والضابطة في القياس القبلي. |
| 137 | 5-4-1-2- مستوى تكرار وشدة مصادر الضغوط المهنية لدى أفراد العينة التجريبية والضابطة في القياس البعدي |
| 142 | 5-4-1-3- مستوى تكرار وشدة مصادر الضغوط المهنية لدى أفراد العينة التجريبية والضابطة في القياس القبلي - البعدي |
| 155 | 5-4-2- مستوى تكرار وشدة أعراض الضغوط المهنية لدى أفراد العينة التجريبية |
| 155 | 5-4-2-1- مستوى تكرار وشدة أعراض الضغوط المهنية لدى العينة التجريبية والضابطة في القياس القبلي |
| 158 | 5-4-2-2- مستوى تكرار وشدة أعراض الضغوط المهنية لدى أفراد العينة التجريبية والضابطة في القياس البعدي |
| 164 | 5-4-2-3- مستوى تكرار وشدة أعراض الضغوط المهنية لدى أفراد العينة التجريبية على مقياس أعراض الضغوط المهنية في القياس القبلي - البعدي |
| 176 | 5-5- عرض نتائج تقييم البرنامج |
| 184 | 5-6- خلاصة الدراسة وما حققته من أهداف |
| 184 | 5-7- التوصيات والاقتراحات |
| 186 | ملخص الدراسة باللغة العربية |
| 201 | مراجع الدراسة |
| 209 | ملاحق الدراسة |

فهرس الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول | الرقم |
|--------|--|-------|
| 86 | يوضح التصميم التجريبي للدراسة | 01 |
| 87 | يوضح توزيع تكرار عدد أفراد العينة حسب متغير السن | 02 |
| 88 | يوضح توزيع تكرار أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية | 03 |
| 88 | يوضح توزيع تكرار عدد أفراد العينة حسب متغير مستوى التعليمي | 04 |
| 88 | يوضح توزيع تكرار أفراد العينة حسب متغير الأقدمية | 05 |
| 89 | توزيع تكرار عدد أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية | 06 |
| 90 | يوضح قيمة (U) للفروق بين المجموعتين التجريبيّة والضابطة من حيث مستوى الضغوط المهنية | 07 |
| 94 | يوضح أرقام العبارات التي عدلت في مقياس مصادر الضغوط المهنية | 08 |
| 94 | يوضح معامل ثبات مصادر الضغوط المهنية والمكونات الفرعية (ألفا كرونباخ، التجزئة النصفية) | 09 |
| 95 | يوضح دلالة الفروق في الاستجابات المتطرفة على مقياس مصادر الضغوط المهنية على المكونات الفرعية | 10 |
| 95 | يوضح مكونات مقياس مصادر الضغوط المهنية وأرقام عبارته في صورته النهائية | 11 |
| 97 | يوضح أرقام العبارات التي عدلت في مقياس أعراض الضغوط المهنية | 12 |
| 98 | يوضح معامل ثبات أعراض الضغوط المهنية والمكونات الفرعية (ألفا كرونباخ، التجزئة النصفية) | 13 |
| 98 | يوضح دلالة الفروق في الاستجابات المتطرفة على مقياس أعراض الضغوط المهنية على المكونات الفرعية | 14 |
| 99 | يوضح مكونات أعراض الضغوط المهنية وأرقام عبارته في صورته النهائية | 15 |
| 109 | يوضح مراحل تطبيق العمل التجريبي وأدوات العمل التجريبي وأدوات القياس المستخدمة | 16 |
| 123 | يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة الأساسية على مقياس مصادر الضغوط المهنية | 17 |
| 129 | يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة الأساسية على مقياس أعراض الضغط المهني | 18 |
| 133 | يوضح قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبيّة والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار) | 19 |
| 134 | يوضح قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبيّة والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة) | 20 |
| 137 | يوضح قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبيّة والضابطة في القياس البعدي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار) | 21 |
| 138 | يوضح قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبيّة والضابطة في القياس البعدي على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة) | 22 |
| 142 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبيّة | 23 |

| | | |
|-----|---|----|
| | على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار) | |
| 143 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة) | 24 |
| 144 | يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي | 25 |
| 150 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار) | 26 |
| 150 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة) | 27 |
| 151 | يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي والبعدي | 28 |
| 155 | يوضح قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار) | 29 |
| 156 | يوضح قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة) | 30 |
| 159 | يوضح قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار) | 31 |
| 159 | يوضح قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة) | 32 |
| 164 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار) | 33 |
| 164 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة) | 34 |
| 165 | يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية | 35 |
| 171 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار) | 36 |
| 171 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة) | 37 |
| 172 | يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي والبعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية | 38 |
| 176 | يوضح النسب المئوية لسؤال الأول | 39 |
| 178 | يوضح النسب المئوية لسؤال الثاني | 40 |
| 179 | يوضح النسب المئوية لسؤال الثالث | 41 |
| 180 | يوضح النسب المئوية لسؤال الرابع | 42 |
| 181 | يوضح النسب المئوية لسؤال الخامس | 43 |
| 182 | يوضح النسب المئوية لسؤال السادس | 44 |

فهرس الاشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | التسلسل |
|--------|--|---------|
| 20 | يوضح الآثار الإيجابية للضغوط | 01 |
| 21 | يوضح الآثار السلبية لضغوط العمل | 02 |
| 27 | يوضح حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية هانس سيلبي | 03 |
| 28 | نظرية التقدير المعرفي للضغوط | 04 |
| 29 | يوضح نموذج لبير ونيومان | 05 |
| 30 | يوضح نموذج لجيبسون وزملاؤه لتفسير ضغوط العمل | 06 |
| 31 | يوضح نموذج ميتشجان (كانز وكان 1978) | 07 |
| 32 | يوضح نموذج والتسن وآخرون لتفسير ضغوط العمل | 08 |
| 34 | يوضح نموذج لطفي راشد لتفسير ظاهرة الضغط واستراتيجيات مواجهتها | 09 |
| 35 | يوضح نموذج المنظور العام للضغط لبيري 1998 | 10 |
| 36 | يوضح نموذج (كوبر) لتصنيف مصادر ضغوط العمل | 11 |
| 37 | يبين نموذج مارشال لتصنيف مصادر ضغوط العمل | 12 |
| 38 | يوضح نموذج سيزلاقي ووالاس لتصنيف مصادر ضغوط العمل | 13 |
| 61 | يبين مصادر الضغوط التنظيمية والذاتية والآثار المترتبة عنها الإيجابية والسلبية | 14 |
| 84 | يوضح متغيرات الدراسة | 15 |
| 125 | يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة الأساسية على مقياس مصادر الضغط المهني | 16 |
| 125 | يبين الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة الأساسية على مقياس مصادر الضغط المهني | 17 |
| 130 | يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة الأساسية على مقياس أعراض الضغط المهني | 18 |
| 130 | يبين الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة الأساسية على مقياس أعراض الضغط المهني | 19 |
| 135 | يوضح قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار) | 20 |
| 135 | يوضح الدرجة الكلية لقيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار) | 21 |
| 136 | يوضح قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة) | 22 |
| 136 | يوضح الدرجة الكلية لقيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة) | 23 |
| 139 | يوضح قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار) | 24 |
| 140 | يوضح الدرجة الكلية لقيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار) | 25 |

| | | |
|-----|--|----|
| 145 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار) | 26 |
| 145 | يوضح الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار) | 27 |
| 146 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة) | 28 |
| 146 | يوضح الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة) | 29 |
| 147 | يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي | 30 |
| 147 | يوضح الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي | 31 |
| 151 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار) | 32 |
| 152 | يوضح الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار) | 33 |
| 152 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة) | 34 |
| 153 | يوضح الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية I على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة) | 35 |
| 153 | يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي والبعدي | 36 |
| 154 | يوضح الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي والبعدي | 37 |
| 156 | يبين قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار) | 38 |
| 157 | يبين الدرجة الكلية لقيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار) | 39 |
| 157 | يبين قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة) | 40 |
| 158 | يبين الدرجة الكلية لقيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة) | 41 |
| 161 | يبين قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار) | 42 |
| 161 | يبين الدرجة الكلية لقيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار) | 43 |
| 162 | يوضح قيمة (U) لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة) | 44 |

| | | |
|-----|--|-----|
| 162 | يوضح الدرجة الكلية لقيمة (U) لدلالة الفروق المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة) | 46 |
| 168 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة) | 47 |
| 168 | يوضح الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة) | 48 |
| 169 | يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية | 49 |
| 169 | يوضح الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية | 50 |
| 173 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار) | 51 |
| 173 | يوضح الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار) | 52 |
| 174 | يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة) | 53 |
| 174 | يوضح الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة) | 54 |
| 175 | يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي والبعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية | 56 |
| 175 | يوضح الدرجة الكلية للمتوسطات متوسطة الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي والبعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية | 56 |
| 177 | يوضح إجابات المجموعة التجريبية على السؤال الأول | 57 |
| 177 | يوضح إجابات المجموعة التجريبية على السؤال الأول | 177 |
| 178 | يوضح إجابات المجموعة التجريبية على السؤال الثاني | 178 |
| 178 | يوضح النسب المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الثاني | 56 |
| 179 | يوضح إجابات المجموعة التجريبية على السؤال الثالث | 57 |
| 179 | يوضح النسب المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الثالث | 58 |
| 180 | يوضح إجابات المجموعة التجريبية على السؤال الرابع | 59 |
| 180 | يوضح النسب المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الرابع | 60 |
| 181 | يوضح إجابات المجموعة التجريبية على السؤال الخامس | 61 |
| 182 | يوضح النسب المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الخامس | 62 |
| 183 | يوضح إجابات المجموعة التجريبية على السؤال السادس | 63 |
| 183 | يوضح النسب المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال السادس | 64 |

فقلمنة

مقدمة:

حظي موضوع الضغوط المهنية بأهمية كبيرة من قبل العلماء والباحثين في السلوك التنظيمي وذلك نتيجة لانعكاساته الإيجابية والسلبية على كل من الفرد والمنظمة.

ويرى فونتانا أن الضغط عبارة عن العنصر المجدد للطاقة التكيفية لكل من العقل والجسم، فإذا كانت هذه الطاقة يمكنها احتواء المتطلبات وتستمتع بالاستثارة المتضمنة فيها فإن الضغط يكون مقبولا ومفيدا، أما إذا كانت الطاقة التكيفية للفرد لا تستطيع ذلك، وأن وجود الاستثارة يضعفها فإن الضغط لا يكون مقبولا، ويكون غير مفيد بل ضار. (المعطي، 2006: 22)

ويقول هانس سيلبي الأب الروحي للضغط "الضغوط هي الحياة، وغيابها يعني الموت" ولكننا نعيش في عصر فاقت فيه الضغوط كل حد، وأصبحت تشكل المشكلة الصحية الأكثر انتشارا في دول العالم اجمع، ففي الولايات المتحدة الأمريكية، تشير الدراسات إلى ما بين (80% - 90%) من حوادث الصناعة كانت بسبب الضغوط، وأن الأضرار الناتجة عن الضغط تقف وراء أكثر من (70%) من حالات التغيب عن العمل، وإن الأمراض الناتجة عن الضغوط تكلف الاقتصاد الأمريكي حوالي (100) بليون دولار سنويا، وتقدر الخسارة الناتجة عن ذلك في الإنتاجية بحوالي (17) بليون دولار سنويا، (حمادات، 2008: 159)

ونظرا للآثار السلبية الناجمة عن الضغوط واستمرار وجودها وتنوع مصادرها سواء كانت داخلية خاصة بالفرد أو خارجية عنه، فإن ذلك أدى إلى زيادة اهتمام الباحثين وعلماء السلوك التنظيمي إلى الوقاية والرعاية في مواجهة تلك الضغوط والذي يتمثل في إعداد برامج إرشادية التي تقدم للأفراد فيما يواجهونه من ضغوط والتخفيف من تأثيراتها عليهم.

وعلى اعتبار أن عمل أعوان الحماية المدنية من المهن التي صنفتم ضمن المهن المولدة للضغوط لما تنسم به هذه المهنة من خصائص وما يرتبط بها من واجبات تفرض على العاملين فيها أوضاعا قد تكون مصدرا للضغوط النفسية.

فقد بينت كل من دراسة مهدي بوعلام، وعمر نجار، ودراسة العمرو سليمان عبد الله أن أعوان الحماية المدنية يعانون من درجات مرتفعة من الضغوط، وذلك لما تتضمنه من مواقف مفاجئة وشعور بالمسؤولية نحوى الضحايا وأعباء عمل زائدة مما تجعل أعوان الحماية المدنية عرضة إلى معاناة العديد من المشكلات النفسية والصحية الناجمة عن شعورهم بالضغوط النفسية في العمل.

ولمواجهة هذه الضغوط يلجأ أعوان الحماية المدنية إلى استخدام عدة أساليب للتوافق أو التكيف مع هذه الضغوط، وأساليب أخرى تبعث على سوء التوافق مما يجعلهم عرضة للإرهاق النفسي وحالات من عدم التوازن النفسي والجسمي مما يؤثر عليهم وعلى مستوى الأداء الذي يقومون به بشكل سلبي. ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية كمحاولة لمعرفة مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.

ولتناول هذه الموضوع صممت خطة منهجية تتمثل في جانبين جانب نظري وآخر تطبيقي وذلك تبعاً للخطة التالية:

الجانب النظري قد احتوى على التعريف بموضوع الدراسة بالإضافة إلى ثلاث فصول:

- التعريف بموضوع الدراسة: تم التطرق فيه إلى تحديد مشكل الدراسة وأهميتها وأهدافها.

الفصل الثاني: نتناول فيه لتعريف الضغط النفسي ثم تعريف الضغط المهني وأنواعه وخصائصه وأهم النظريات والنماذج المفسرة للضغوط وأهم مصادره، ومصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، والآثار المترتبة عليها وكيفية إدارتها.

الفصل الثالث: والذي عرضنا فيه مختلف الدراسات السابقة وجوانب الاستفادة منها والإضافات التي ستضيفها هذه الدراسة.

أما الجانب التطبيقي يحتوي على فصلين:

الفصل الرابع: الذي يتم فيه عرض الاجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة إلى منهج الدراسة ومتغيرات الدراسة وفرضياتها وميدان البحث وحجم وخصائص العينة والدراسة الاستطلاعية وأدوات جمع البيانات والخصائص السيكومترية لأداة وتطبيق البرنامج، والأساليب الإحصائية المستعملة.

الفصل الخامس: حيث تم التطرق فيه إلى عرض وتحليل وكذا مناقشة وتحليل النتائج.

خلاصة واقتراحات: تم فيها ذكر حوصل لما ورد في هذه الدراسة، وكذا جملة من الاقتراحات التي تخص موضوع.

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

مشكلة الدراسة

تساؤلات الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

1- تحديد مشكلة الدراسة:

يعد مجال العمل من المجالات التي تعاني العديد من الظواهر السلبية التي تؤثر على المنظمة والعمال نذكر منها الصراع التنظيمي، والغياب، والضغوط المهنية، وهذه الأخيرة هي موضوع دراستنا، فقد شاع تداولها في حياتنا الوظيفية فأصبحت تؤثر على كفاءة المؤسسات في تأدية وظائفها، وتحقيق أهدافها، من خلال التأثير على عمالها فتحول بينهم وبين قيامهم بالمهام الموكلة إليهم، مما يشعرهم بالعجز والإحباط والتوتر.

وقد حظي موضوع الضغوط المهنية بأهمية كبيرة من قبل العلماء والباحثين في كل الدول لانعكاساته السلبية على الفرد والمنظمة، ونتيجة للأمراض التي يسببها.

وهذا ما أكده شولتر الذي يعتبر من كبار المختصين في علم النفس الصناعي أن 25% من أفراد الشعب الأمريكي يعاني الضغوط النفسية التي تؤدي إلى الأمراض السيكوسوماتية مثل ضغط الدم واضطرابات الهضم، كما يشير نفس المختص إلى إحصائيات تبين أن أكثر من 80% من عمال الصناعة يشكون من الضغوط النفسية في العمل (شحاتة، 2008: 251).

كما تقدر النفقات الطبية المتعلقة بالضغط في الولايات المتحدة بأكثر من مليون دولار في السنة. أما كلفة التغيب عن العمل في الصناعة البريطانية بسبب أمراض تتعلق بالضغط مثل الشقيقة الصداع النصفي ومساوئ الكحول تقدر بمليون ونصف جنيه إسترليني في السنة (شيخاني، 2003: 14)

ويبين سمير شيخاني كلفة الضغوط في بعض الدول المتقدمة في إحصائيات وهي: أن 70% من جميع الأمراض الحديثة منشأها الضغط، وفي المملكة المتحدة يهدر 40 مليون يوم عمل في السنة من جراء أمراض ذات علاقة بالضغط، كما تقدر النفقات الطبية المتعلقة بالضغط في الولايات المتحدة بأكثر من مليون دولار في السنة. (نفس المرجع السابق)

في حين يشير هانس سيللي Hins Seley أن الجسم لديه قدرة محدودة لتحمل الضغوط، وأن الكثير من الضغوط على مدى فترة زمنية طويلة سوف تستنزف قدرتها على التغلب على تلك الضغوطات، ومن بين الآثار الناتجة عن هذه الضغوط اضطرابات فسيولوجية (ضغط الدم) واضطرابات سلوكية (نقص الأداء). (Liza, Christira, 2011)

وتؤكد الدراسات الحديثة أن غالبية الأفراد الذين يتعرضون لمستويات مختلفة من الضغوط النفسية نتيجة للخبرات التي يمرون بها تؤثر مباشرة بشكل مباشر على أجهزة الجسم الحيوية إذ تناول العديد من العلماء تأثير الضغوط النفسية على الجوانب الفسيولوجية وصحة الفرد والحالة السيكوعصبية فونكيرو وسيلزر Vinkur & Silzer, 1976، أكنرد Ekenrode, 1984 كيرياكو وبرات Kyriacou & pratt, 1985 وفولكمان ولازروس Folkman & Lazarus, 1988، وكوبر ومارشال Cooper & Marshel, 1983، وسيلي Seley, 1976 وغيرها من الدراسات التي أكدت جميعها على الآثار السلبية للضغوط فسيولوجيا وإنفعاليا ونفسيا. (بومجان، 2016: 6)

نلاحظ مما سبق ذكره عن الضغوط المهنية والآثار السلبية بالنسبة للعمال وللمؤسسة من خلال الإحصائيات المقدمة من خبراء في مجال الصناعة، إلا أن هناك الكثير من العمال من يواجهون ضغوط مهنية ولا تسبب لهم آثار سلبية.

ولهذا بدأ اهتمام الباحثين بالكيفية التي يتعامل بها هؤلاء العمال أثناء تعرضهم لضغوطات مهنية، لهذا اتجهت الدراسات إلى تشخيص مصادر المقاومة التي يستطيع الناس عن طريقها البقاء أصحاء رغم الظروف المضادة وكان من بين المتغيرات التي لقيت اهتماما من الباحثين طريقة إدراك الفرد للأحداث التي يمر بها وتقييمه لها والأساليب التي يتبعها في مواجهة الأحداث الضاغطة. (عبد المعطي، 2006: 250).

ولهذا اتجهت الدراسات على العمال الذين لا يستطيعون مواجهة الضغوط وذلك من خلال إعداد برامج إرشادية للتخفيف من الضغوط المهنية وهو ما أكدته مجموعة من الباحثين من فاعلية البرامج الإرشادية في التخفيف من الضغوط المهنية على العديد من المهن نذكر منها دراسة (عبد الجواد، 1994؛ العاسمي، 2011؛ 1982؛ Forman) على عينة من المعلمين، ودراسة كل من (رجاء، 2007؛ غربي، 2012) على عينة من الممرضين، ودراسة بومجان (2016) على عينة من الأساتذات الجامعيات، وكلها توصلت إلى فاعلية هذه البرامج الإرشادية في خفض الضغوط المهنية.

حيث تعمل البرامج الإرشادية على مساعدة العمال في إدراك المشكلات، وخطورتها وضرورة الوصول إلى حلول لها، كما تنمي لديهم مهارات تساعدهم في التخفيف من الضغوط المهنية الواقعة عليهم.

نلاحظ مما سبق أن الباحثين درسوا الضغوط المهنية على العديد من المهن منها: المعلمين، والمرضى، والأطباء إلا أن هناك مهنة هامة لم تحظ بالاهتمام الكافي من قبل الباحثين في دراساتهم وهي مهنة أعوان الحماية المدنية (في حدود علم الطالبة)، فهي من المهن الانسانية والاجتماعية التي تتطلب التفاعل مع الجمهور مباشرة، وهي ضمن المهن التي توصف بأنها مهنة المتاعب والأخطار والضغوط المهنية أثناء قيامهم بمهامهم المتمثلة في الإنقاذ والإسعاف، والحفاظ على الممتلكات ...

إذا يتعرض أعوان الحماية المدنية لتوترات وضغوط متعددة المصادر والأشكال وذلك بالنظر إلى المتطلبات الكثيرة التي تتطلبها هذه المهنة، وقد تتجاوز في كثير من الأحيان إمكانياتهم وقدراتهم، فهم يقومون بتقديم الخدمات لكل المواطنين الذين يتعرضون للحوادث، سواء كانت حوادث سير أو حروق، أو اختناق، أو إطفاء، أو نقل مرضى إلى المستشفى...

فأعوان الحماية المدنية هم أول من يتعامل مع الضحايا قبل الطبيب والممرض فيتلقون الصدمات أولاً، ويتحملونها، زيادة على ذلك فهم مطالبون أيضاً بتقديم الإسعاف والدعم النفسي للمصاب إلى غاية وصوله إلى المستشفى، وقد تموت بعض الحالات قبل وصولها للمستشفى، وهو ما يزيد من ضغط عون الحماية المدنية، وقد يعتبر نفسه أنه المتسبب في وفاة الضحية لعدم قدرته على تقديم الخدمة في ظل غياب الطبيب في سيارة الإسعاف.

فمهام عون الحماية المدنية صعبة جداً خصوصاً في محيط مليء بالمخاطر مما يجعله عرضة للإصابة أو الوفاة أثناء قيامه بمهامه فكل تدخل يقوم به فهو معرض للخطر فيتحول هو إلى ضحية.

وهذا ما أكدته الإحصائيات التي أجرتها المنظمة الوطنية للحماية من الحرائق (N.F.P.A) على العاملين في الإطفاء بالولايات الأمريكية لعام (1993) إلى حصول (101500) إصابة و(77) حالة وفاة بين العاملين في الإطفاء، ويمثل الإجهاد نسبة (42.4%) من مجموع الإصابات، وهذه الإحصائيات توضح مدى التعب والجهد الذي يتعرض له العاملون في الدفاع المدني أثناء عملهم. (العمر، 1996: 53)

قد يتطلب من أعوان الحماية في كثير من الأحيان السرعة في اتخاذ بعض القرارات والتي تكون تحت الضغط، ويتحملون ما يترتب عليها خاصة أنها تتعلق بحياة البشر، بالإضافة إلى مشاكل الاتصال، ونقص الأجور مما يضطرهم إلى القيام بأعمال إضافية تلبية لاحتياجاتهم، كل هذه المشاكل تجعلهم عرضة للضغوط المهنية فتتدهور صحتهم النفسية

والجسدية من الارهاق والعصبية والاجهاد والقلق مما ينعكس سلبا على أداء مهامهم الموكلة لهم والتي تتطلب قدرات في التركيز والصبر.

ويبين جرينبرج وبارون (2004) الأسباب التي تجعل بعض المهن ضاغطة أكثر من غيرها وهي: أنها في معظم الأحوال تتضمن اتخاذ قرارات خطيرة، وتحتاج إلى تركيز مستمر لعمليات المراقبة للأدوات والأجهزة، وتحتاج إلى تبادل المعلومات مع الآخرين، والعمل في ظروف مادية صعبة مثل العمل في الظلام، والقيام بواجبات غير نمطية تحتاج معاناة فكرية، أنها تتضمن التفاعل مع الجمهور. (أبو العلا، 2004: 5)، (شبير، 2009: 51)

من خلال النتائج التي توصل إليها جرينبرج وبارون أن عمل أعوان الحماية المدنية يأتي في المرتبة الثانية من بين (250) مهنة التي تصنف تحت قائمة المهن الضاغطة، لأنها تتميز ببيئة عمل تتوفر فيها معظم الأسباب التي تجعلها ضمن ذلك التصنيف كالتعرض للمخاطر أثناء قيامهم بعملهم واتخاذ قرارات مصيرية صعبة تتعلق بأرواح البشر.

كما يرى جرينبرج أن أعوان الحماية المدنية يعملون في ظروف صعبة كالعمل في الظلام والعمل في درجات حرارة مرتفعة، والعمل على أعين الناس... إلخ، فهم أكثر فئة يتعرضون لضغوط مهنية أثناء قيامهم بعملهم المتمثل في تقديم الخدمات الإنسانية من إنقاذ وإسعاف والحفاظ على الممتلكات. فهم يتعرضون لتوترات وضغوط متعددة المصادر والأشكال.

توصلت دراسة صادق وبورك (2002) إلى أن ضغوط العمل المحسوسة لدى خمس مجموعات من الوظائف هم موظفو الشرطة، المطافئ، المعلمين، موظفو المكاتب، موظفو القطار، تؤدي إلى ازدياد معدل الغياب عن العمل بدون إذن رسمي، وتؤدي أيضا إلى اضطراب نفسي، وإجهاد عملي، وتأثير سلبي على العائلة (عابدين، 2010: 10).

تبين دراسة صادق وبورك أن عمل أعوان الحماية المدنية من المهن الضاغطة، وقد جاءت في الترتيب الثاني، وأن لهذه الضغوط تأثير سلبي عليهم كازدياد معدلات الغياب عن العمل بدون إذن رسمي، وتؤدي أيضا إلى اضطراب نفسي، وإجهاد عملي، وتأثير سلبي على العائلة.

ويبين عقيل (2006) أن عمال الحماية المدنية أثناء أدائهم لمهامهم قد يتعرضون لمواقف متأزمة تفرضها عليهم طبيعة مهنتهم والتي تتطلب جهدا بدنيا وفكريا كبيرين، فقد يكون العامل مطالبا في تدخلاته بالتوفيق بين السرعة في الأداء وتجنب ارتكاب الأخطاء لتعلق الأمر بحياة الإنسان وممتلكاته

ولأن أعمالهم تمتد إلى كل مجال من مجالات الحياة فإن المطلوب منهم أن يكونوا ذو شخصيات ناضجة متكاملة ومستقرة تمكنهم من التعامل مع الآخرين وبالتالي الأداء جيد (مناع، 2013: 85).

وعمل أعوان الحماية المدنية من الأعمال التي تتطلب وجوب أخذ الحيطة والانتباه المستمر، ويبين جون بي بأن شرطة المطافئ من الأعمال التي تسبب ضغوطا لعملهم، لأنهم يشعرون بخروج الأحداث عادة عن سيطرتهم أو بعدم خضوعها لقدرتهم على التغيير ففي أي وقت يمكن أن يقع حادث قد يتطلب كل طاقتهم للحيلولة دون وقوع كارثة أكبر (أردن، 2005: 5).

إن مهنة أعوان الحماية المدنية من المهن التي توفر خدمات للمواطنين على مدار الأربع والعشرين ساعة، أي يستدعي ذلك العمل بالدوريات (المنوبة) كالعامل أربع وعشرين ساعة مقابل يومين راحة، أو العمل أسبوع كامل متواصل مقابل أسبوعين راحة.

ولقد بينت الدراسات أن نظام المناوبة له تأثير سلبي في اضطرابات الساعة البيولوجية الذي ينعكس على عادات النوم فيضطرب نظامه، ويحدث النوم المتقطع كما ينعكس على العلاقات الاجتماعية، ويؤدي إلى الشعور بالتعب، واضطراب الشهية وعدم التوافق الجسمي، خاصة إذا لم تطبق العدالة في توزيع مناوبات العمل. (عبد المعطي، 2006: 52)

وفي هذا الصدد بينت العديد من الدراسات بأن أعوان الحماية المدنية يتعرضون لضغوط مهنية فقد توصلت دراسة الصقور (2003) إلى أن ضغط العمل الميداني في المراكز والفرق عالي بنسبة 73.8%، ويشعرون بملل نتيجة الأعباء المتعددة في العمل الميداني بنسبة 61.5%، ويشعرون بقوة الجهد والإرهاق الذي يبذل في العمل الميداني بنسبة 63.7%، ولا يشعرون بالارتياح مع عائلاتهم بسبب عدم ارتياحهم في العمل الميداني بنسبة 66.4%، كل ذلك يولد لديهم ضغوط في العمل الميداني تؤثر سلبيا على إنجاز العمل بالشكل المطلوب.

وأكدت كذلك دراسة مهدي بوعلام (2003) في الجزائر أن أعوان الحماية المدنية يعيشون ضغطا كبيرا نتيجة لطبيعة المهام، وفي نفس الاتجاه توصلت دراسة نجار (2009) في الجزائر أن التدخلات التي يقوم بها أعوان الحماية المدنية تولد ضغطا قويا وذلك بمستوى (64,43%) والقوي (34,87%) والقوي جدا (29,56%). وتبين نتائج الدراسة كذلك بأن الضغط المعاش خلال التدخلات في حد ذاتها هي كذلك مولدة للضغط، حيث بلغ مستوى الضغط القوي (34,42%). من هنا يمكننا التأكد على أن التدخلات التي يقوم بها أعوان الحماية المدنية هي تدخلات مولدة لضغط مهني قوي.

بالاعتماد على الأسباب التي قدمها جرينبرج وبارون، وبالنظر إلى نتائج الدراسات السابقة تبين أن أعوان الحماية المدنية يعانون من ضغوط مهنية تجعلهم يشعرون بالإرهاق النفسي، وحالات من عدم التوازن النفسي، والجسمي مما يؤثر عليهم، وعلى مستوى أدائهم بشكل سلبي فيجعلهم يستجيبون بأساليب مختلفة لمواجهة هذه الضغوط.

قد تدفع الضغوط المهنية بعض أعوان الحماية المدنية إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، فيواجهون الضغوط بكل مرونة وروية فيتحملونها ويتكيفون معها، في حين قد تدفع هذه الضغوط ببعض أعوان الحماية المدنية إلى اليأس والإحباط مما يجعلهم عرضة لمجموعة من الاضطرابات النفسية والجسمية التي تؤثر سلبا على أدائهم أثناء القيام بعملهم، كانهضاض الدافعية للعمل، والشعور بالإرهاك النفسي، وعدم القدرة على التكيف، وأخيرا عدم الرضا عن العمل، وبالتالي يواجهون هذه الضغوط على نحو متصلب وسلبي، ويدركون أنها تهدد حياتهم وتشكل خطرا عليهم، وهو ما يزيد من حدة شعورهم بالضغظ المهني.

إن أعوان الحماية المدنية في أمس الحاجة إلى التكفل، وتقديم الخدمات للتخفيف من الضغوط المهنية، من خلال توحيد جهود الباحثين في علم النفس لإعداد برامج وقائية، وعلاجية، وتنموية، والتي تعمل على تطوير قدرات الأعوان في مواجهة الضغوط المهنية في مرحلة مبكرة، وعلاجها في حالة وقوعها. خاصة وأن بعض الباحثين أكدوا فاعلية بعض البرامج لخفض الضغوط المهنية على مجموعة من المهن ذات الخدمات الاجتماعية مثل مهنة المعلمين، ومهنة الممرضين.

لم نجد دراسات تناولت برامج تدريبية لفئة أعوان الحماية المدنية بالبيئة العربية بشكل عام، والبيئة الجزائرية بشكل خاص (في حدود علم الطالبة)، لذا ارتأينا في هذه الدراسة معرفة ما إذا كان للبرنامج التدريبي دور في التخفيف من الضغوط المهنية التي يواجهها أعوان الحماية المدنية، والتي أثبتت فاعليتها في المهن ذات الطابع الخدماتي المذكورة سابقا.

في ضوء ما تقدم تنبثق مشكلة الدراسة الحالية من الحاجة الشديدة إلى الاهتمام بفئة أعوان الحماية المدنية الذين يعانون من ضغوط مهنية مرتفعة، وتقديم المساندة لهم، وتدريبهم على كيفية التعامل مع الضغوط المهنية.

ولقد اشتمت مشكلة الدراسة الحالية من مصدرين هما:

- الاطلاع على التراث النظري والدراسات السابقة: حيث تؤكد هذه الدراسات أن العاملين بمهنة أعوان الحماية المدنية يواجهون مستويات عالية من الضغوط المهنية مما يتطلب تعليمهم الأساليب الصحيحة في التعامل مع هذه الضغوط كما تؤكد هذه الدراسات على أهمية تقديم المساندة والدعم النفسي منها دراسة كل من العمرو (1996)؛ بوعلام (2003)، النجار، (2009).

- الدراسة المنجزة من طرفنا لنيل شهادة الماجستير: والتي تناولت دراسة مركز الضبط وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية وتوصلت النتائج إلى أن أسلوب اللجوء إلى الدين هو الأسلوب الأكثر استخداما لدى أعوان الحماية المدنية بنسبة (12.92%)، وجاء أسلوب إعادة التقويم الإيجابي في المرتبة الثانية بنسبة (11.10%)، أما أسلوب العزلة فقد جاء في المرتبة الثالثة بنسبة (10.93%)، أما الأساليب الأقل استخداما هي المساندة والدعم الاجتماعي، حل مشكلات، والاسترخاء وهذه الأساليب لها دور كبير في خفض الضغوط المهنية، وهذا يبين أن أعوان الحماية المدنية في أمس الحاجة لتعلم هذه الأساليب وذلك من خلال برامج تدريبية.

مما تقدم يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما مدى فاعلية برنامج تدريبي معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية، من خلال التدريب على الأساليب التالية: (أسلوب تعديل الأفكار المعرفية المصاحبة للضغوط، أسلوب الوعي النفسي بالضغوط، التفكير الإيجابي، الحديث الإيجابي، الاسترخاء، أسلوب طلب الدعم الاجتماعي، أسلوب حل المشكلات) لدى أعوان الحماية المدنية الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية؟

كما يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال مجموعة التساؤلات التالية:

- 1- ما هي درجة وشدة مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية؟
- 2- ما هي درجة وشدة أعراض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس مصادر الضغوط المهنية؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية؟

2- أهمية الدراسة:

نظرا للانعكاسات السلبية الخطيرة التي يخلفها الضغط المهني المستمر على صحة عون الحماية المدنية النفسية والجسمية، ويجعل منه وسيلة لعرقلة عمله، جاءت هذه الدراسة لتتناول موضوع الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية من أجل معرفة مستوياته، وآثاره التي يخلفها، وأساليب مواجهته، والتي تفيد في تقييم مستوى الضغط، فيما إذا كان يشكل خطرا فعليا على صحة عون الحماية المدنية مما يستدع اهتمام الباحثين والجهات الوصية من أجل وضع استراتيجيات، والتي من شأنها وقاية العون من هذه الآثار السلبية، وتتمثل أهمية الدراسة من الناحية النظرية، والتطبيقية فيما يلي:

2- 1- الأهمية النظرية:

تنوعت الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية، حيث قامت هذه الدراسات على فرضين: الفرض الأول هو أن الضغوط التي يعاني منها أعوان الحماية المدنية ناجمة عن طبيعة المهمة وعن ظروف العمل، وهي ضغوط مستمرة، ولا يمكن تغييرها، أما الفرض الثاني فهو يركز على أهمية العوامل الفردية كمصدر للضغوط التي يعاني منها عون الحماية المدنية.

إن أهمية هذه الدراسة تبدو من خلال محاولة الدمج بين الفرضين السابقين، حيث تحاول الدراسة الحالية تلبية احتياجات عون الحماية المدنية في استثمار العوامل الفردية في مواجهة هذه الضغوط، من خلال إكسابه أساليب إيجابية للتعامل معها بنجاح.

وتعزى أهمية هذه الدراسة إلى أهمية الجانب الذي تتصدى لدراسته، حيث تسعى لدراسة مدى فاعلية البرنامج المقترح في خفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، ونظرا لافتقار هذه الشريحة المهنية لمعارف، وخبرات حول التعامل الإيجابي مع الضغوط المهنية، مما يستوجب توفير برنامج يقدم لهم المعارف، والخبرات حول أساليب التعامل الصحيحة مع هذه الضغوط، وهذا ما أشار إليه فونتانا حيث وجد أن 60% ممن يشعرون أنهم مضغوطون اعترفوا بأنهم يفتقرون إلى برامج لإدارة الضغوط التي يتعرضون لها، مما يستوجب توفير برنامج يقدم المعارف والخبرات حول أساليب التعامل الصحيحة مع الضغوط المهنية، هذا فضلا عن أن البرنامج المستخدم يمكن أن يساعد في سد النقص في الخدمات المقدمة للعاملين بالحماية المدنية.

2-2- الأهمية التطبيقية:

- دأب هذا البحث على تقويم برنامج تدريبي، يتضمن عددا من المهارات المعرفية، والسلوكية، والاجتماعية، والتي يمكن توظيفها، وإمكانية الاستفادة من نتائجها في تدريب حالات مشابهة داخل مؤسسات العمل المختلفة، وإعداد برامج إرشادية في المجال المهني.
- يتوقع أن يؤدي البرنامج إلى مساعدة أعوان الحماية المدنية في تعلم مجموعة شاملة، ومرنة من أساليب التعامل الإيجابي مع الضغوط، بهدف تقوية قدراتهم، وزيادة استبصارهم، بمشكلاتهم، ومن ثم نقل أثر هذا التعلم إلى مواقف الحياة المتنوعة.

3- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق هدف رئيسي هو إعداد برنامج نفسي تدريبي لتنمية أساليب التعامل مع الضغوط المهنية، ينطوي على عدد من الأساليب وهي (أسلوب تعديل الأفكار المعرفية المصاحبة للضغوط، أسلوب التقويم الإيجابي (التفكير الإيجابي والحديث الإيجابي) أسلوب الاسترخاء، أسلوب طلب الدعم، أسلوب حل المشكلات والتأكد من فاعليتها لدى العينة المستهدفة بالدراسة من خلال سلسلة من الإجراءات المنظمة والمتضمنة في البرنامج.

وتطلب تحقيق الهدف الرئيسي تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية وتحديد درجة الشعور بها من حيث الشدة والتكرار.
- تحديد درجة الضغوط المهنية الناجمة من أعراض الضغوط المهنية من حيث الشدة والتكرار.
- تدريب أعوان الحماية المدنية على البرنامج المعد لخفض الضغوط المهنية.
- التحقق من فاعلية البرنامج في خفض الضغوط المهنية لدى أفراد المجموعة (التجريبية)، بعد تطبيق البرنامج التدريبي مباشرة (القياس البعدي)، إضافة إلى مقارنة نتائج بنتائج المجموعة الضابطة قبل البرنامج وبعده.
- التوصل إلى عدد من المقترحات في ضوء النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة.

الفصل الثاني: الضغوط المهنية

تمهيد

- 1: تعريف الضغط المهني
- 2: أنواع الضغوط
- 3: خصائص الضغوط المهنية
- 4: العوامل المؤثرة في شدة الضغط
- 5: نماذج الضغط المهني
- 6: مهنة أعوان الحماية المدنية
- 7: الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية
- 8: مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية

المدنية

- 9: مراحل الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية
- 10: الآثار المترتبة على الضغوط المهنية
- 11: إدارة الضغوط المهنية

تمهيد:

باعتبار العصر الذي نعيش فيه الآن عصر الضغوط، والحياة التي يعيشها الإنسان المعاصر بوصفها حياة ضاغطة فهي تجعل الفرد في صراع دائم مع بيئته سواء على مستوى البيت أو العمل أو المجتمع، والتي تدفع به إلى حالة من الضيق، والتوتر والقلق، تجعله يعجز عن ممارسة حياته، وانخفاض دافعيته للعمل.

إن الاهتمام بضغوط العمل يهدف إلى تحسين الأداء، لذا نجد أن المؤسسات المهمة بهذا الأمر نفسها مضطرة إلى إعادة النظر في تقويم أداء عاملها وفاعلية إنجازهم، فتطور نواحي القوة فيه وتحاول تخطي نواحي الضعف لتطور أداء العاملين.

وفيما يلي سوف نتناول مفهوم الضغوط النفسية، وضغوط العمل، ومصادر تلك الضغوط، وأنواعها، وأثارها على العامل، والمنظمة، ونتعرف على الضغوط التي يعاني منها أعوان الحماية المدنية، وأخيرا كيفية إدارتها.

1- تعريف الضغط المهني:

إن مصطلح الضغط كأى مفهوم علمي قد عانى من الخلط والتداخل ليصبح مفهوم ومعروفا ومحددا، وقد تطور الاهتمام بتحديد مفهوم الضغط عبر عدة علوم شملت علم الاجتماع والانثربولوجيا وعلم الفسيولوجيا الخ، وظهر اتجاهين أساسيين أزهروا من خلالهما البحث في موضوع الضغوط، الأول تطور من خلال المنظور الفسيولوجي، أما الثاني فقد ارتكز على الجانب النفسي والاجتماعي وكلا الجانبين أسهما في فهم الضغط، إلا أن الجهود المبذولة للتكامل بين الاتجاهين ما تزال بسيطة. (يوسفي، 2016: 12)

لذلك فقد تباينت وجهات نظر الباحثين فيما يخص تعريف الضغوط لاسيما في ظل استخدام البعض لمصطلح الضغط بصورة متداخلة مع مصطلحات أخرى بديلة، ففي اللغة الانجليزية وردت ثلاث مصطلحات هي الضواغط Stressor، والضغط Stress، وتشير الضواغط إلى تلك القوي والمؤثرات التي توجد في المجال البيئي والتي لها القدرة على إنشاء حالة ضغط ما، أما كلمة الضغط فتعبر عن الحادث ذاته أي وقوع الضغط بفاعلية الضواغط، ويشير مصطلح الانضغاط Strain إلى حلة الانضغاط التي يعانيها والتي تعبر على الشعور بالإعياء والإنهاك والاحتراق. (الرشيدي، 1999: 15) أما في اللغة الفرنسية

اشتقت من الفعل اللاتيني Stringere التي تدل على الشدة والضييق، أما كلمة Etriendre تعني الضم، وتعني الضيق والضغط الشديد على الجسم والنفس، وكلمة Détresse تدل على الشعور بالوحدة أو التخلي، تدل على حالات حادة تجتمع في حالة واحدة وتعبّر على الوحدة، الخطر، المعاناة.

(Jean, B, 1991 : 3)

يرجع الفضل لتحديد مفهوم الضغط إلى الباحثين Selye Walter Cannon et Hans. اللذان

أجريا دراسة على استجابة الرعب والارتباك التي تظهر عند القطط في مواجهتهم للكلاب. (Servant, D, Jean. parquet, 1995 : 41)

قد تعددت التعاريف التي أطلقها العلماء والباحثين حول الضغط النفسي، فمنهم من عرفه على أساس أنه مثير، ومنهم من يعتبره استجابة، ومنهم من جمع بين مثير واستجابة.

فيما يلي سنعرض بعض تعاريف للضغط النفسي عند بعض الباحثين:

تعريف Selye, 1956 للضغط: عرفه بأنه استجابة غير محددة للجسم لأي مطلب وهو كذلك الطريقة للإرادية يستجيب بها الجسد وهو يعبر عن الخوف والتهديد. (Manlow Bindion ,et al, 1994: 156)

عرف لازاروس وفولكمان (1984) folkman Lazaurs الضغط بأنه علاقة خاصة بين الفرد والبيئة والتي يقيّمها الفرد على أنها تفوق قدراته للتعامل معها وتعرض صحته للخطر. (Marilou BRUCHON-SCHWEITZER, 2001 : 68).

وتعني الضغوط أن هناك قوى داخلية وخارجية تواجه الإنسان وتحدث عنده أنواعا مختلفة من ردود الفعل جسدية ونفسية، وبعبارة أخرى أن هناك خصائص معينة في البيئة المحيطة بالفرد تملّي عليه مطالب أو تكيفات معينة وفي محاولة الفرد للتعایش مع هذه الخصائص والتكيف معها والاستجابة لمطالبها يبذل مجهودا عضليا وذهنيا ونفسيا تبعا لاختلاف الضغوط وتنتج عن ذلك أثار نفسية وجسدية تتفاوت أيضا في حجمها وطبيعتها ودرجات إيجابيتها وسلبيتها. (توفيق، 2004 : 17).

ويعرف كذلك على أنه علاقة تفاعلية بين الفرد وبين المتطلبات أو الظروف الخارجية (الشخانية، 2010 : 23).

حيث نجد هذا التعريف شامل لأنه بين سبب الضغط هو تفاعل المثيرات الخارجية وشخصية الفرد.

ويعرف عجاج (2007) الضغط بأنه عبء أو حمل يتقل كاهل الفرد مما يدفعه للقيام بما يساعده للقضاء على هذا الشعور، ومن ثم حدوث التكيف، وذلك إذا كان إنسانا إيجابيا. أما الإنسان السلبي فيزداد لديه الأمر سوءا ويسبب له الضغط العديد من الأمراض النفسية والجسمية. (حسين، 2013: 39)

أما مايرز (Myers,1996) فيعرف الضغط النفسي على أنه العملية التي يتم من خلالها تثمين وتفسير الأحداث البيئية على أنها مهددة، أو تحمل تحديا للعضوية، وتحديد كيفية التعامل والتكيف مع هذه الأحداث. (السميران والمساعد، 2014: 16)

ويعرف لازاروس (Lazarus) الضغط النفسي بأنه محصلة تقييم الفرد لمصادره الذاتية للتعرف على مدى كفايتها ومناسبتها لتلبية احتياجاته ومتطلبات البيئة الحياتية، ويحدث عندما تفوق مطالب الحياة مصادر الفرد التكيفية وتقديره المعرفي للأمر. (نفس المرجع السابق: 17)

من خلال ما تم عرضه من تعاريف تبين لنا أن:

لازاروس وفولكمان وأحمد عيد مطيع الشخانية بأن الضغط هو تفاعل بين الفرد والبيئة أي شخصية الفرد والظروف الخارجية، ويضيف لازاروس وفولكمان ومايرز (Myers,1996) بأن الفرد يشعر بالضغط حين يقيم الأحداث بأنها تفوق قدراته للتعامل معها والتي تعرض صحته للخطر.

وفي تعريف عبد الرحمن توفيق (2004) نجده أن ركز على الاستجابات الفيزيولوجية والنفسية للضغوط النفسية حيث أنه عرفها على أنها استجابات سلوكية وانفعالية الناجمة عن وجود متطلبات تفوق قدرة الفرد على تحملها.

ويبين عجاج أن الضغط عبء أو حمل يتقل كاهل الفرد، ويتبين كذلك من هذا التعريف أن الفرد الإيجابي يستطيع التكيف مع الضغوط، أما الفرد السلبي فيزداد لديه الأمر سوءا، منا يجعله عرضة للعديد من الأمراض النفسية والجسمية.

من خلال التعاريف السابقة المعروضة سابقا نستطيع القول أن مصطلح الضغط يستخدم للإشارة إلى عدم قدرة الفرد على تحمل المواقف التي تفوق طاقته، والتي بدورها تسبب له اختلال التوازن وأثار نفسية وجسمية وان حالة الضغط النفسي تحدث نتيجة وجود عوامل داخلية أو خارجية.

بعد تطرقنا لتعريف الضغوط النفسية سوف نتعرض لمجموعة من التعاريف حول

الضغوط المهنية.

نشأ ضغط العمل بوصفه مصطلحا اصطلاحا في المؤسسات و المنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على العنصر البشري حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين، ومؤسساتهم في تذليل العقبات، التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة، إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة متكاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل Job Stress، وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط العاملين وتسبب لهم شعورا بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية ومفتقرة إلى الاندماج الوجداني، والتشاؤم، وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار. (عسكر، 1988: 65)

ولقد عرف هانس سيليه ضغط العمل بأنه ليس توترا عصبيا فقط وهو ليس قلقا كما انه ليس بالضرورة يكون ضارا أو سيئا وإنما قد تكون نتائجه ايجابية، وضغط العمل شيئا يمكن تجنبه وغياب التوتر بشكل كلي يعني الموت. (السامرائي، 2007: 252).

يعرف زيلاجي ووالاس ضغوط العمل بأنها تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد، وينجم عن عوامل من البيئة الخارجية، أو المنظمة، أو الفرد ذاته. (حمادات، 2008: 163) يعرف الهندي (1980) الضغوط المهنية Job stress بأنها الحالة التي تتفاعل فيها العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والمهنية بحيث يجبر على التحول عن أسلوب ممارسته للعمل. (طه وياسين: 4)

يمكن القول كذلك بأن الضغط المهني هو شعور العامل بعدم قدرته على التجاوب مع مختلف متطلبات المحيط، أي أننا نستطيع القول أن هناك ضغط مهني حين يكون العامل غير قادر على الاستجابة الملائمة والفعالة للمثيرات الخارجية المتمثلة في متطلبات العمل والمحيط. (مسلم، 2007: 164) تعريف ضغوط العمل عند فرنش وكابلان French & Caplan (1973) هي رد فعل تجاه خصائص بيئة العمل والتي تمثل تهديد للفرد. (السيبي، 2009: 363)

ويعرف كل من فريد ورولان وفيريس Frid & Rowland & Ferris (1984) ضغوط العمل بأنها تمثل حالة عدم توافق بين خصائص الفرد وخصائص بيئة العمل تؤدي إلى ردود فعل فسيولوجية ونفسية وسلوكية. (نفس المرجع السابق)

كما يعرفه سيد عبد العال (2002) بأنه مجموعة من التغيرات الفسيولوجية والجسمية والنفسية التي يعاني منها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد العامل أو الموظف قادرا على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها. (حسين وحسين، 2006: 216).

وعرفه (Tipgos. 1997) على أنه المتطلبات المهنية والتنظيمية التي لها تأثيرات جسمية ونفسية سالبة على الموظف. (Tipgos. 1997. P17)

ويشير كل من بريف وشولز وسل في تحديدهم للضغط بأنه المصادر الموجودة في بيئة العمل والتي تؤثر في سلوكهم وشعورهم بالتوتر في العمل. (الهيجان، 1998: 18)

وتعرف الهنداوي ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالا نفسيا كالتوتر، أو القلق، أو الإحباط، أو اختلالا عضويا كسرعة ضربات القلب، أو ارتفاع ضغط الدم ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد تكون مصدرها البيئة الخارجية، أو المنظمة، أو الفرد نفسية، وتختلف المواقف المسبب لضغوط العمل باختلاف مواقف الأفراد، وطبيعة عملهم. (الهنداوي، 1994: 91)

ويرى كل من (Brodzink, Goyar, Scherer, 1989) أن الضغط عبارة عن تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات نفسية وجسمية تحدث انحرافا في أداء الفرد الطبيعي.

ويعرف ماندلر Mandler: الضغوط المهنية تعني تلك الظروف المرتبطة بالضغط Pressure وبالتوتر والشدة Strain الناتجة عن المتطلبات أو التغييرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد، وتنتج الضغوط من المواقف والأحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على الفرد مثل (صراع الدور، العبء الوظيفي، مشكلات اتخاذ القرار)، وينجم عن هذا بعض الاستجابات النفسية والفسيولوجية السلبية لدى الفرد مثل عدم الرضا عن العمل، القلق، سرعة ضربات القلب. (النعاس، 2008: 31)

على ضوء التعاريف السابقة لضغوط العمل ينضح لنا أن بعض الباحثين من يرى بأن ضغوط العمل هي نتيجة لعوامل البيئة الخارجية المحيطة بالفرد في عمله والتي تكون نتائجها سلبية على الفرد من الناحية الجسمية والنفسية والسلوكية وهذا يجعله يؤثر على عمله.

هناك من يرى بأن الضغوط المهنية بأنها عبارة عن ردود فعل جسمية ونفسية وسلوكية للفرد نتيجة تعرضه لمثيرات ضاغطة في عمله.

البعض الآخر يرى ضغوط العمل بأنها تفاعل بين العوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل والفرد والتي تؤثر سلبا على المنظمة والفرد نفسه.

يمكن القول بأن ضغوط العمل هي عبارة عن عوامل يتعرض لها العاملين في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، وإن ضغوط العمل قد تؤثر سلباً أو إيجاباً وذلك حسب استجابتهم لها وهذه الاستجابة تختلف من فرد إلى آخر، وأيضاً حسب نوع المثيرات التي يتعرضون لها.

2- أنواع الضغوط المهنية:

صنف الباحثون الضغوط المهنية في أشكال مختلفة نذكر منها:

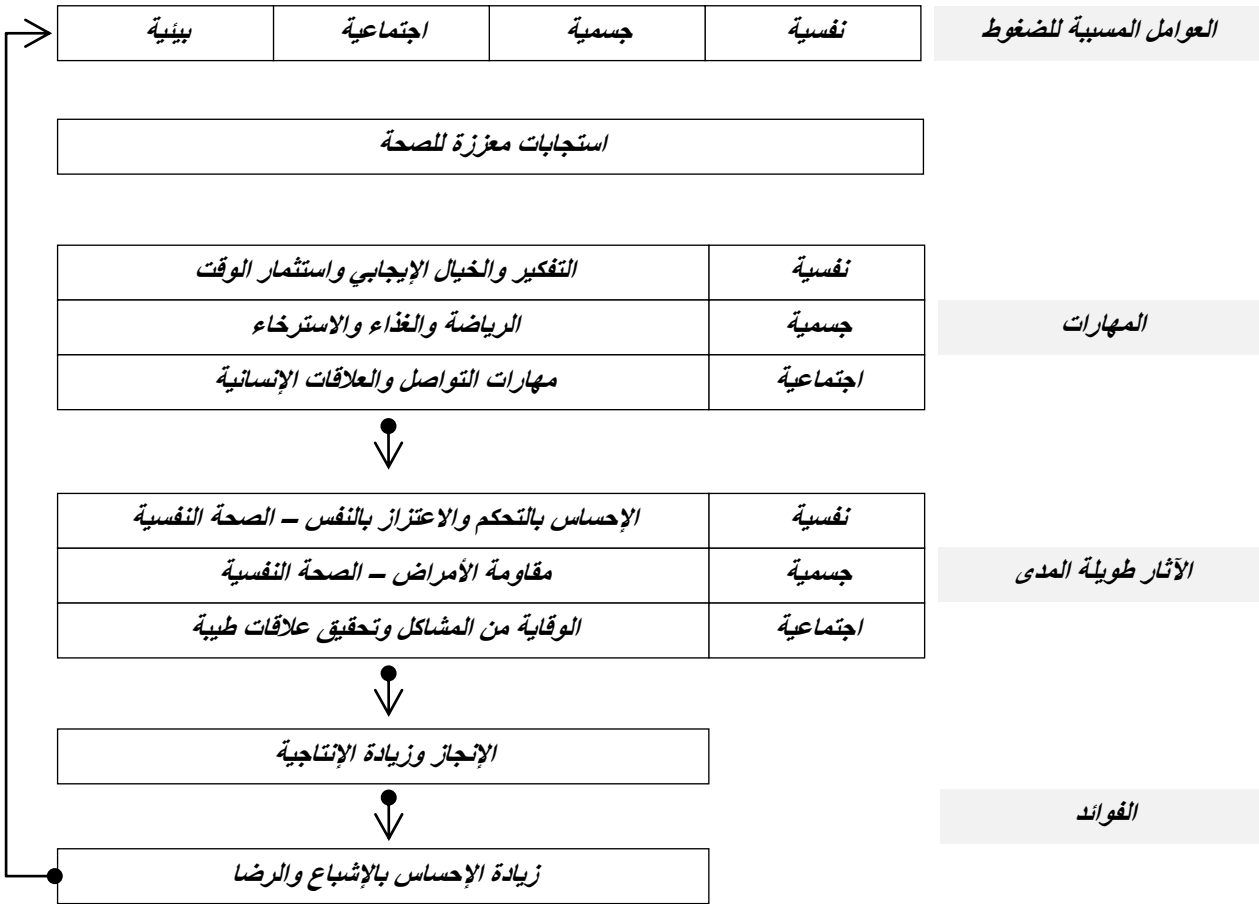
2-1- الضغوط المهنية الإيجابية والسلبية:

يمكن تقسيم الضغوط المهنية من حيث تأثيرها إلى نوعين هما:

2-1-1- الضغوط الإيجابية: وهي المفضلة أو المرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للتقدم أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل، أو تحقيق معدلات الأداء العادية، أو يحوز رضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء وفي المواعيد المحددة... وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد بالإضافة إلى تقليل حدة وآثار هذه المشاكل، (الصيرفي، 2008: 51). وقد أوضح Forbes المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين:

- ارتفاع حجم النشاط وقوته.
- زيادة الدوافع.
- تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط.
- القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.
- زيادة القدرة على التصرف.
- زيادة القدرة على التصرف.
- زيادة القدرة على التنكر والتركيز والاسترجاع.
- التفاؤل نحو المستقبل.
- تساعد الضغوط الإيجابية الفرد على تحديد خطوط المواجهة "الموت" مثل تاريخ استحقاق الضرائب وتقديم تقارير الأداء الوظيفية وتذكر تاريخ ونهاية العمل.
- تعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر.

يمكن للمدير أن يستخدم هذه المؤشرات لتقدير مسؤوليات الضغوط الواقعة على العاملين معه، بحيث إذا اختلفت هذه المؤشرات وساءت فإن ذلك ينبه بوجود ضغوط سلبية في بيئة العمل يجب الاحتياط لها. (نفس المرجع، ص: 52). والشكل رقم (1) يوضح الآثار الإيجابية للضغوط.



الشكل رقم (1) يوضح الآثار الإيجابية للضغوط (الصيرفي، 2008: 52)

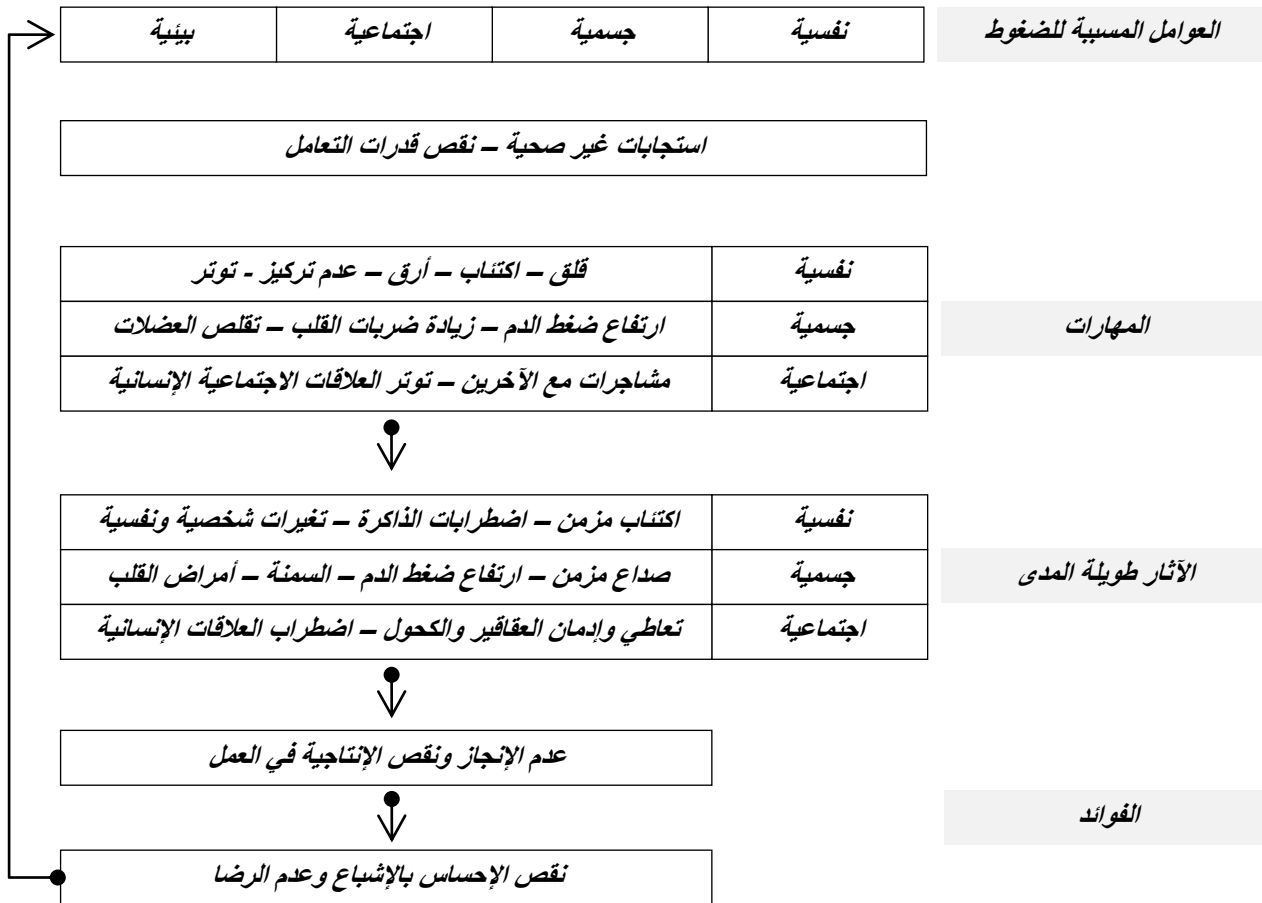
ومن خلال ما سبق تقديمه لما تحققه الضغوط الإيجابية من مزايا جيدة فالمؤسسات في حاجة لمثل هذه الضغوط، ولكن مع ضرورة مراقبتها حتى لا تتحول إلى ضغوط سلبية، والتي تكون نتائجها سلبية على الفرد والمؤسسة وهذا ما سنتعرف عليه وهو النوع الثاني من أنواع الضغوط المهنية.

1-1-2- الضغوط المهنية السلبية: وهي الضغوط غير مفضلة والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد. وتذكر ألين Allen أن تعرض الفرد للمواقف الضاغطة الصعبة يكون لها تأثير سلبي فتجعل الفرد عاجزاً عن تحقيق أهدافه وأيضاً يعجز عن التفاعل مع الآخرين ومن ثم ظهور الأعراض النفسية والجسمية. (خليفة وعيسى، 2009: 137)

ويعرفه أحد الكتاب بأنها عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد مثل (تعرضه لبعض أمراض القلب وتصلب الشرايين والسكتة) أو من النفسية مثل (الفتور واللامبالاة والتسيب والسأم والأرق والنظرة التشاؤمية للأمر....) أو من الناحية الوظيفية مثل (انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب وغيرها). (الصيرفي، 2008: 53)

يستطيع المدير أن يدرك هذه المؤشرات ويتعرف على درجة الضغوط أو الواقعة على العاملين معه وأن يساعدهم على التعامل مع هذه الضغوط أو التعرف على مصادرها التنظيمية ومحاولة علاجها أو التخفيف منها.

والشكل رقم (2) يوضح الآثار السلبية لضغوط العمل



الشكل رقم (2) يوضح الآثار السلبية لضغوط العمل. (الصيرفي، 2008: 55)

2-2-2- الضغوط المهنية المؤقتة والمزمنة:

2-2-2-1- الضغوط المهنية المؤقتة:

هي التي تحيط بالعامل لفترة وجيزة ثم تزول مثل الضغوط التي ترتبط بموقف مفاجئ وسريع، إلا أنها قليلة التكرار ولا يدوم أثرها فترة طويلة مثل ضغط النقل التعسفي، التسريح من العمل، (Seaward. 1999: 7)

2-2-2-2- الضغوط المهنية المزمنة:

وهي التي تحيط بالعامل لفترة طويلة، ويمكن أن تكون أحداث ومواقف صغيرة أحياناً، لكنها تتراكم مع الزمن لتشكل سلسلة من الضغوط المتواصلة، وهذا النوع كثير ما يحدث في بيئة العمل مثل مشاحنات مع المدير أو مع الزملاء (Seaward. 1999: 8)

2-2-2-3- الضغوط المهنية من حيث الطبيعة:

أكد وين ويتن (Wayne weiten) على أن طبيعة الضغط يمكن أن تتمثل في محورين الأول: إما أن تكون بدنية أو نفسية ومن أمثلة الضغط البدني التعرض لمرض مزمن أو لظروف طبيعية مثل الحرارة الشديدة أو الضوضاء أو البرودة الشديدة وهذه الظروف غير المريحة أو المزعجة تسبب ضغطاً بدنياً أو جسماً. (يوسف، 2016: 27)

والثاني تداخل وتفاعل الضغط البدني مع الضغط النفسي معاً، فهما يمكن أن يتدخلتا في حدث واحد مثل الإصابة بمرض خطير وغياب الدعم من طرف الأهل يمكن أن يولد للفرد كلا من الضغط البدني والنفسي. (نفس المرجع)

كما أنه يوجد نوع آخر من الضغط النفسي يطلق عليه:

2-2-2-4- اضطراب ما بعد الصدمة Post traumatic stress disorder: ويعد هذا

النوع من أخطر أنواع الضغوط النفسية. حيث يشعر به الشخص بعد مروره بصدمة قوية وعنيفة؛ كما أن اضطراب ما بعد الصدمة (P.T.S.D) يتسبب في جعل عتبة الإنذار بالجهاز قريبة، بما يؤدي إلى أن يظل الشخص منفعلاً في لحظات حياته العادية، ويضل هذا التأهب للدائرة العصبية في المخ سيفاً مسلطاً على الذاكرة. (خليفة وعيسى، 2009: 137).

ونعني كذلك بالصدمة وما يصاحبها من ضغوط، أي الأحداث الضاغطة Traumatic events تلك التهديدات، كالتعرض للوفاة أو التهديد بالموت أو الإصابات الخطرة أو تهديد تكامل شخصية الفرد أو حياته الفيزيائية، أو تعرض غيره لهذه التجارب، وبالطبع هذه الأحداث

تسبب خوفا شديدا ومكتفا أو تسبب الرعب أو خلق حالة من الشعور بفقدان القوة وبأن الإنسان يقف لا حول ولا قوة أي موقف ضعف أمام الأخطار، ومن هذه الأحداث الصدمية حوادث السيارات، أو موت شخص عزيز علينا، والمهم في هذه الحوادث هو ما تتركه الحادثة من آثار نفسية على المصاب. فالعبرة بالآثر النفسي الذي تتركه الحادثة في النفس، وليست الحادثة في حد ذاتها. وفي الحوادث أو الانفجارات الضخمة قد يشعر عمال الإنقاذ بهذه الصدمة. (العيسوي، 2007: 224)

ولا شك أن كل إنسان يواجه صدمة Thаuma سوف يشعر بالضغط. لكن اضطراب الصدمة الحاد يوجد إذا سبب الموقف الضاغط أو المثير الضاغط عجزا أو إعاقة في الوظائف الاجتماعية والمهنية أو الوظيفية للفرد واستمرت ذلك نحو شهر، كنا أمام اضطراب الصدمة الحادة. (نفس المرجع)

3- خصائص ضغط العمل:

لقد حدد كل من (Brown & Meberg, 1980, p70) الخصائص الأربعة التالية:

3-1- أن الضغط هو عملية إدراكية في المقام الأول بمعنى أن الفرد يستجيب لمثير منبه مشترك بمستويات متباينة من الضغط.

3-2- أن الضغط المدرك هو الربط بين وجهة نظر الفرد وما يمتلكه من قدرات عقلية وبدنية وبين متطلبات الموقف الذي هو فيه.

3-3- إن الضغط المدرك هو محصلة لمدى أهمية الموقف وفقا لإدراك الفرد نفسه.

إن الضغط هو عملية تكييف قدرات الفرد مع متطلبات موقف معين، كما حدد باحثون آخرون. (صاوق، 1993: 100) الخصائص الأخرى للضغط وهي:

- قوى ضاغطة (Stressors) وهي عبارة عن متطلبات موقفية تحتاج إلى تكييف الفرد معها.
 - إدراك الفرد للقوى الضاغطة وطبيعتها وديناميبتها وأثارها عليه وقدراته الشخصية على التعامل معها والسيطرة عليها واحتواءها.
 - استجابة الفرد للقوى الضاغطة والتي غالبا ما تكون مزيج من ردود الأفعال النفسية والجسمية (المادية).
- بينما يرى طلال الشريف (1996) أن عناصر الضغط تتلخص فيما يلي:

- مسببات الضغط.

- الاستجابة لهذه المسببات.

- التفاعل الذي يحصل بين السبب والاستجابة.

4- العوامل المؤثرة في شدة الضغوط المهنية:

هناك عدد من المتغيرات والعوامل التي من شأنها أن تؤثر في إحساس الأفراد بالضغوط المهنية الواقعة عليهم ومنها:

4-1- خصائص الموقف الضاغط:

ويشمل الخصائص التالية:

- **شدة الضغط:** تختلف الضغوط من حيث حدتها، وشدتها، فهناك ضغوط ضعيفة الشدة، وأخرى متوسطة، بينما هناك ضغوط حادة جدا، ويقدر ما تكون الأسباب المولدة للضغوط حادة بقدر ما يتطلب جهدا كبيرا من الشخص، ولذلك فإنه كلما زادت شدة الضغوط زادت احتمالية وجود آثار سلبية في الافراد وفي مؤسسات العمل.

- **العدد:** إن عدد المواقف والمصادر التي يتعرض لها الافراد تزيد شدة الضغط النفسي لديهم، ولا سيما عندما تحدث خلال فترة قصيرة ومتواصلة.

- **المدة الزمنية:** يختلف تأثير الضغط النفسي في الفرد تبعا لمدته، أي إن تأثير الضغط قد يكون عابرا أو خطرا حسب المدة الزمنية التي يتعرض الفرد فيها للضغوط.

- **التوقع أو إمكانية التوقع:** إن قدرة الفرد على التعامل الفعال مع الضغط لها علاقة بقدرته على رؤية أو توقع الأحداث، وكذلك فإن إمكانية التوقع تفيد في تعديل درجة الضغط النفسي، وإمكانية التغلب على الحدث الضاغط، وذلك لأنه يحضر الذهن والجسم مسبقا لأحداث على وشك الحدوث. (Lazarus, 1984: 85)

4-2 - خصائص الفرد: وتشمل الخصائص التالية:

أ- **الفروق الفردية:** إن شخصية الفرد أثرا مهما في تحديد اهتماماته بالأحداث الداخلية والخارجية التي يتعرض لها، ومدى استجابته لها، وتعتمد درجة تأثر مسببات الضغط على الفرد على طبيعة هذه المسببات، ودرجة تفاعلها مع شخصيته، ومدى تزامنها مع غيرها من المسببات، ومدى استمرارها بالحدوث والتكرار، ومن المهم ليس النظر فقط إلى كمية الضغط بحد ذاتها، وإنما إلى الطريقة التي يتفاعل بها الفرد مع الأحداث التي تقع عليه. (Roseman, 1988: 165)

لذلك يصنف فريديمان وروزنمان (Fredman et Roseman) الشخصية في نمطين وهما:

سلوك (أ) مقابل سلوك (ب) Type A.Behavior and Type B. Behaviour
 يعد نمطا الشخصية (أ) و(ب) متغيرين يمكن من خلالهما التنبؤ بدرجة الضغوط النفسية حيث
 يميل الافراد من نوع نمط (أ) إلى المنافسة، والإنجاز، والعمل الشاق، والعدائية، إضافة إلى
 المثابرة تحت ضغط الوقت، والعمل في أكثر من مهنة في الوقت نفسه، حيث يجدون صعوبة في
 الاسترخاء، وهذا يعطي مؤشرا على تعرضهم للضغوط النفسية أكثر من الافراد من نمط (ب)،
 وهم أكثر قابلية للتعرض للأمراض الناتجة من المواقف الضاغطة. (العديلي، 1993: 254)

ب- الخبرة السابقة: Previous Expérience

إن تقييم الفرد للموقف الذي هو فيه بأنه مثير للضغط النفسي في العمل يجري على
 أساس خبراته السابقة للموقف مع مواقف مشابهة قد مرت به سابقا، وقد أثبت بعض البحوث
 أن العلاقة بين الخبرة وضغط العمل علاقة عكسية. (داود، 1991: 25)

ج- درجة تحمل الضغط Stress Tolerance:

وهذا يشير إلى قدرة الفرد على تحمل وفهم الضغوط التي يتعرض لها كما يشير إلى
 كمية الضغط التي يمكن أن يتحملها الفرد بعد حدوث الموقف الضاغط، إلا أن درجة تحمل
 الأفراد تختلف فيما بينهم فبعض الافراد تكون درجة التحمل لديهم متوسطة، وآخرون مرتفعة،
 وبعضهم الآخر متدنية.

د- مركز التحكم: Loucus of Control

لقد ركز روتر (Rutter) على ما يعتقد الافراد على قدرتهم على التحكم في الاحداث المسببة
 للضغط، ويعتقد الافراد ذوي الضبط الخارجي أن لديهم تأثيرا محدودا في الاحداث، بينما ذوي
 مركز الضبط الداخلي يضمنون ان ضبط الاحداث يزيد من قدراتهم على التعامل معها، هذا وقد
 اتضح أن ذوي الضبط الداخلي يظهرون ضغوطا اقل عندما يواجهون موقفا يمكن ضبطه
 والتحكم فيه، على عكس ذوي الضبط الخارجي، وهو ما أشارت إليه دراسة (عبد الثواب، 1997).

هـ- مفهوم الذات: أثبتت الدراسات أن انخفاض مفهوم الذات يساهم في زيادة مستوى الضغط
 عند الأفراد، وقد أضاف الباحثون أيضا أن تقدير الذات يؤدي دورا مهما في إحساس الفرد
 بوطأة الضغط الناتج من الأحداث وبخاصة المتعلقة منها بالعمل، وإن الفرد المؤكد لذاته
 يستطيع حماية نفسه من مؤثرات وعواقب ومصادر الضغط. (Woolfe & Dryden, 1996: 537)

و- مستوى تعليم الفرد وعمره: يعد مستوى تعليم الفرد من المتغيرات التي تؤثر أيضا في درجة إحساس الفرد بالضغوط، حيث إن أصحاب المؤهلات العلمية العالية أكثر تعرضا للإحساس بالضغوط من ذوي المؤهلات العلمية الأقل. (الطيري، 1994: 7)

4-3- مصادر الدعم الاجتماعي:

إن مصادر الدعم العاطفي للفرد والتي تشمل الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل والجيران جميعهم يقدمون أنواعا مختلفة من الدعم، يرى الباحثين بأن الدعم الاجتماعي يعمل كواقى من آثار الضغوط، ولقد أوضحت الدراسات أن الدعم الاجتماعي يخفف من حدة آثار الضغوط لأوضاع أو ظروف ضاغطة تمتد من المشاكل السهلة في العمل، وأن الناس الذين يعيشوا سنوات أطول ففي دراسات متعددة نذكر منها دراسة (المادا، Almada) قد وجد بأن نسبة الوفيات كانت أقل عند الرجال الذين كانوا متزوجين والذين حضروا اجتماعات جمعياتهم التطوعية باستمرار والذين كانوا ينخرطون في نشاطات ترفيهية اجتماعية. (السميران والمساعد، 2014: 25).

5- نظريات ونماذج مفسرة للضغوط:

تعددت النظريات والنماذج المفسرة للضغوط وذلك راجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من جهة وكذا إلى تعدد التخصصات المتتالة لهذا الموضوع، ونظرا لطبيعة البحث الحالي الذي يعتمد في تناوله لموضوع الضغوط المهنية سوف نتعرض لبعض النظريات والنماذج النفسية المفسرة لضغوط والنماذج المصنفة لمصادرها والتي تتلاءم مع أهداف البحث.

5-1- نماذج مفسرة لضغوط العمل:

5-1-1- الكر أو الفر: أولى المساهمات الوصف الذي قدمه ولتر كانون (1932) لاستجابة الكر والفر، فلقد بين بأن الكائنات العضوية عندما تدرك بأنها تتعرض لتهديد يتم تنبيه الجسم بسرعة ويصبح مدفوعا بتأثر من الجهاز العصبي السمبثاوي الودي Sympathetic Nervous System وجهاز الغدد الصماء Emdocrime System وهذه الاستجابات الفسيولوجية تعمل على تهيئة العضوية لمهاجمة مصدر التهديد أو الهروب وبذلك فهي تدعى استجابة الكر أو الفر. (تايلور، د س: 345). وقد أعتبر كانون أن استجابة الكر والفر هذه استجابة تكيفيه أو توافقية، وقد استدلت على ذلك بأنها تمكن الكائن من الاستجابة السريعة للتهديد. ومن ناحية أخرى خلص كانون إلى أن الضغوط يمكن أن تكون ضارة بالكائن إذا ما أدت إلى الإخلال بأدائه الانفعالي والفسيولوجي ويسبب مشكلات صحية مع مرور الوقت إذا لم يكن قادرا على مواجهة التهديد والهروب منه.

ولقد كانت تجاربه الأولى المبكرة على الحيوانات لذا أستخدم لفظ الكائن وأستنتج منها أن كل الكائنات (الحيوانات، والإنسان) تتعرض للضغوط وتتأثر بها. (يوسف، 2007: 7)

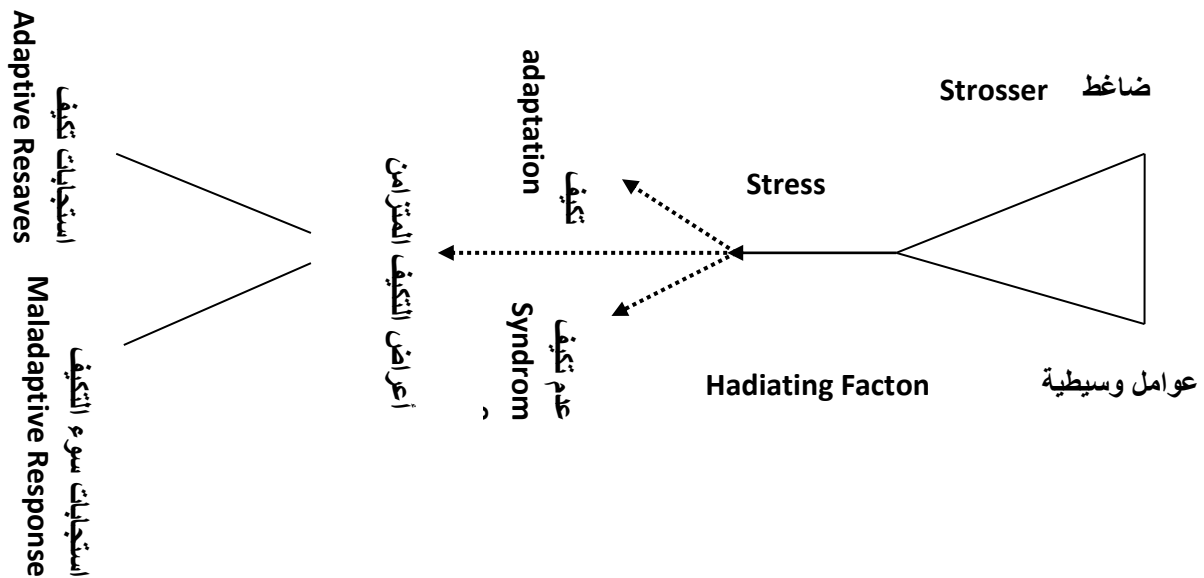
5-1-2 - نظرية هانس سيلبي (Selye, 1945): كان سيلبي بحكم تخصصه كطبيب متأثراً بتفسير الضغوط تفسيراً فسيولوجياً كما يعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط هدفها المحافظة على الكيان والحياة، وحدد سيلبي ثلاث مراحل ضد الضغط وأطلق عليها أعراض التكيف العامة General Adaptation Syndrome وهي:

- **الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

- **المقاومة:** وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

- **الإجهاد:** وفيها تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض. (خليفة وعيسى، 2008: 151/152).

وقد أوضح في كتابات لفين واسكوتش Levin Scotch أن سيلبي قد قدم رسماً توضيحياً لنظريته يوضح الشكل التالي حدوث الضغوط النفسية طبقاً لنظرية هانز سيلبي.



شكل رقم (3) يوضح حدوث الضغوط النفسية طبقاً لنظرية هانز سيلبي (خليفة وعيسى، 2008: 152)

ومن خلال الرسم نلاحظ أن الضاغط متغير مستقل ينتج عنه ضغوط، العوامل الوسيطة يكون دورها هام في أن يقلل أو يزيد من تأثير الضاغط مثل المناخ والطعام.

وأعراض التكيف المتزامن (تظهر في وقت واحد) ويقصد بها الضغوط الطارئة التي تظهر في الكائن الحي مثل التغيرات الكيميائية، وأخيراً إستجابات التكيف أو سوء التكيف مثل ضغط الدم أو أمراض القلب.

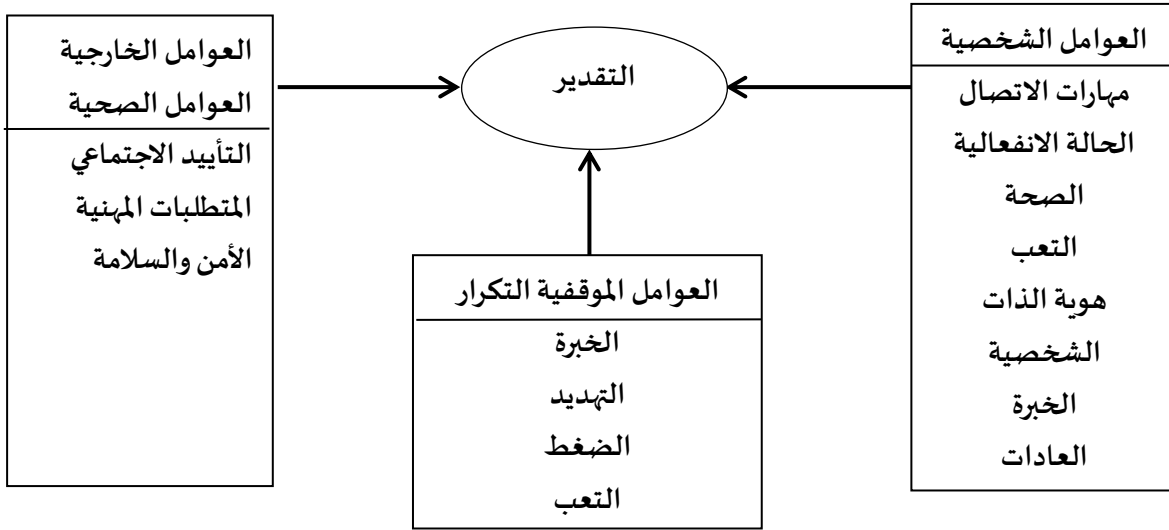
ويذكر سيلبي أنه تتحدد شدة الاستجابة للضغوط عن طريق العوامل الوسيطة، كما تعتمد نوعية الاستجابة على نوع عملية التكيف. ويضيف أن التهديد أو التغلب على المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقييم ولكل تقييم نمط معين من الاستجابة. (الرشيد، 1999: 53).

5-1-3- نظرية التقدير المعرفي لازاروس (Lazarus, 1970):

التقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث إن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف. ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف هذه النظرية الضغوط بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

المرحلة الأولى: وهي الخاصة يتم فيها تحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

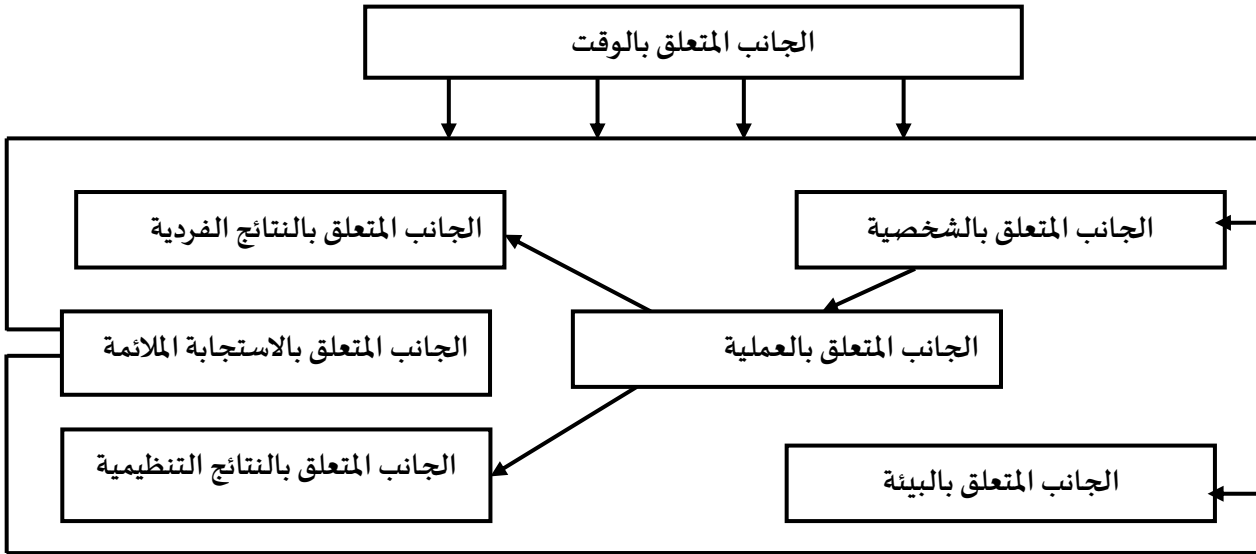
المرحلة الثانية: وهي التي تحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف والشكل رقم (4) يوضح هذه النظرية.



الشكل رقم (4) نظرية التقدير المعرفي للضغوط المصدر (عثمان، 2001: 101)

5-1-4- نموذج لبير ونيومان (1978): يقوم هذا النموذج على افتراض الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما:

الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى ضغوط تترك آثارها على كل من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلا منهما إلى الاستجابة لهذه الضغوط بالشكل الملائم، والشكل رقم (5) يوضح نموذج لبير ونيومان.



الشكل رقم (5) يوضح نموذج لبير ونيومان. المصدر (عثمان، 2010: 48).

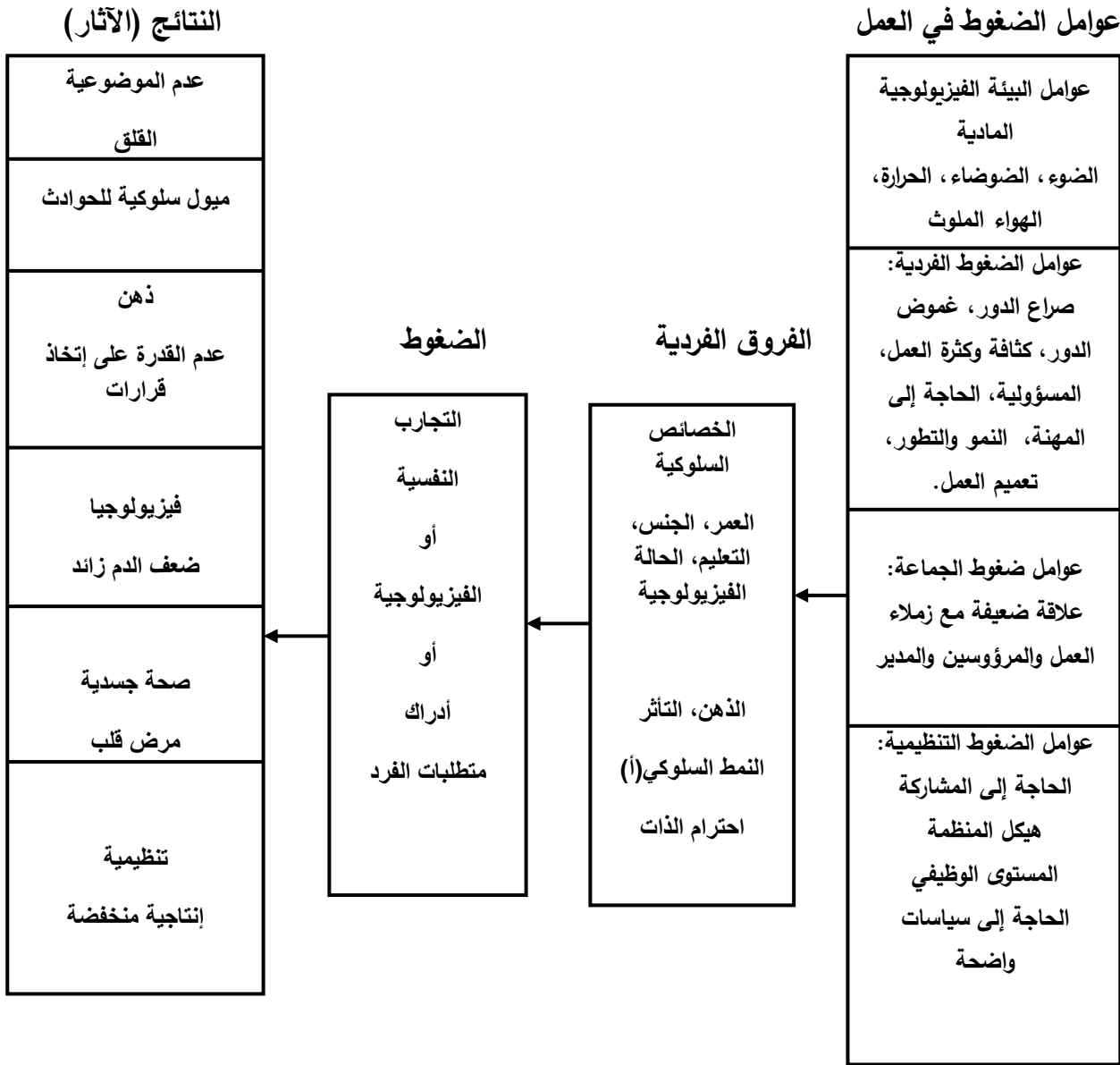
5-1-5- نموذج قيبسون (1982) Gubson : يصنف مصادر ضغوط العمل إلى أربع

مجموعات هي:

- **العوامل الفيزيائية:** وتشمل البيئة المادية التي تلعب دورا كبيرا في صنع الضغوط في منظمات العمل كعوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة، والضوضاء، وتلوث الهواء، والمخاطر.
- **جماعة العمل:** وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء، والمرؤوسين والمديرين، والافتقار إلى تماسك الجماعة، ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة ومؤازرتها.
- **العوامل الفردية:** وتشمل عوامل صراع الدور، وغموض الدور، والعبء الزائد والمنخفض في العمل، وقلّة الرقابة والمسؤولية، وعدم الاستقرار الوظيفي، وعدم توافر فرص التقدم والترقية والنمو المهني.
- **العوامل التنظيمية:** وتشمل عوامل تصميم الهيكل التنظيمي، وعدم وجود سياسة محددة،

وواضحة، وعدم المشاركة في إتخاذ القرارات. (غربي، 2012: 65)

والشكل رقم (6) يوضح نموذج قيبسون Gubson



شكل رقم (6) نموذج

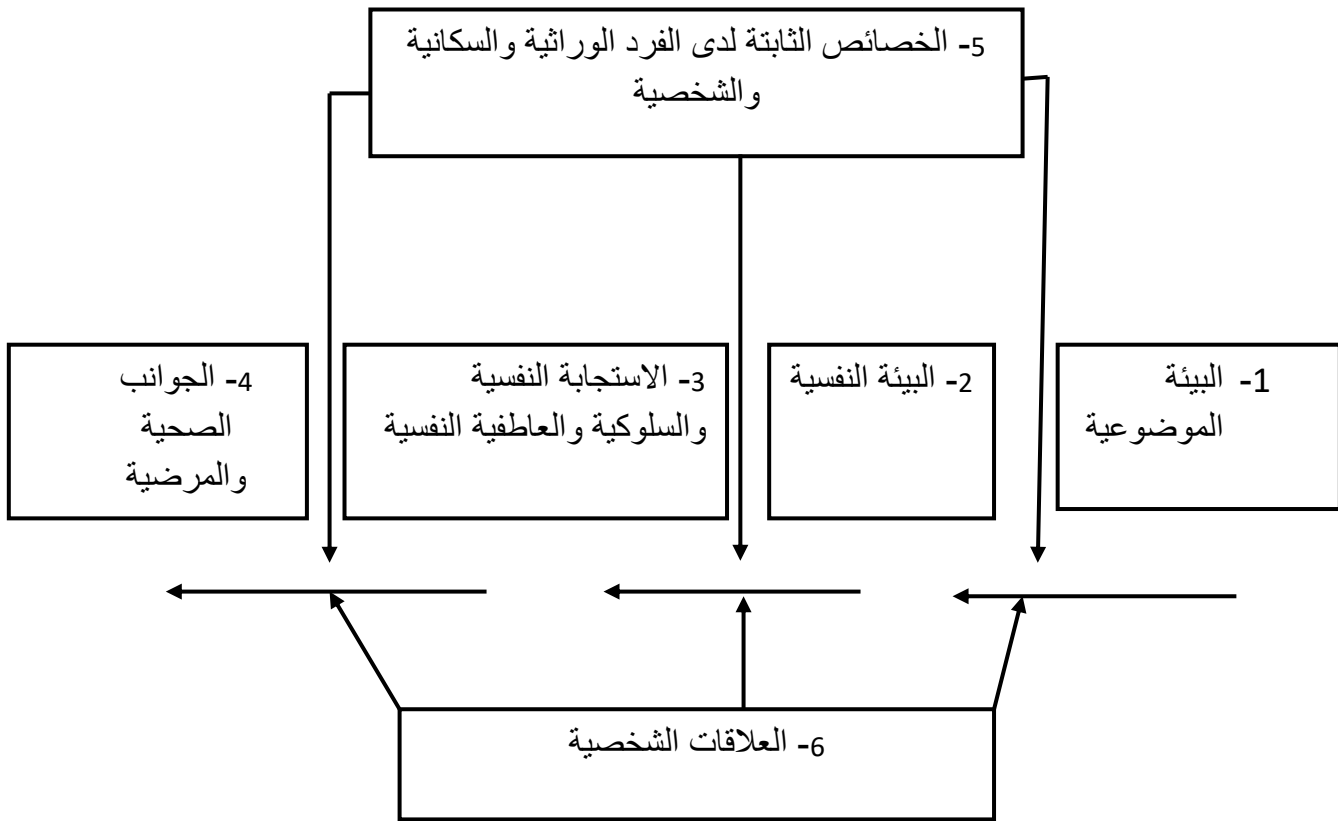
يوضح الشكل رقم (6) الضغوط والعمل (قييسون وزملاؤه 1982) المصدر (غربي، 2012: 66)

5-1-6- نموذج ميتشجان: وقد أشار هذا النموذج إلى نموذجين: النموذج الاجتماعي البيئي - نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة حسب أصحاب هذه النموذج يتأثر بعوامل عديدة والتي تؤثر بدورها على درجة تعرض الفرد للضغوط واستجاباته لها، أولى هذه العوامل هي العوامل البيئية والتي نوعين هما:

البيئة الموضوعية وما تحويه من عوامل متعلقة ببيئة والعمل المادية.

البيئة النفسية وتتضمن العوامل التي تشير إلى درجة تعرض الفرد للاضطرابات النفسية مثل القلق والشعور بالاكتئاب وعدم الاستقرار واضطرابات النوم والشخصية، والتي تنعكس سلباً على أداء الفرد وتذبذبه في الكفاية الإنتاجية.

لكن هذا التأثير يتوقف على مدى إدراك الفرد لهذه العوامل البيئية وهنا تلعب الفروق الفردية، والجوانب الصحية والمرضية المرتبطة بالناحية العقلية والجسدية دورها في جعل الاستجابات تختلف من فرد إلى آخر، وقد تختلف عند الفرد في حد ذاته بين فترة وأخرى نتيجة الحالة النفسية والجسدية التي يكون عليها، وكذلك طبيعة الخصائص الوراثية والسكانية والشخصية. وأخيراً العلاقات التي يتمتع بها الأفراد في محيطهم البيئي حيث من الممكن أن تغير هذه العوامل استجابات الأفراد نحو المثيرات التي يتعرضون لها في داخل بيئة العمل. (مقدم، 2010: 36) وسيتم توضيح هذه العوامل في الشكل رقم (7).

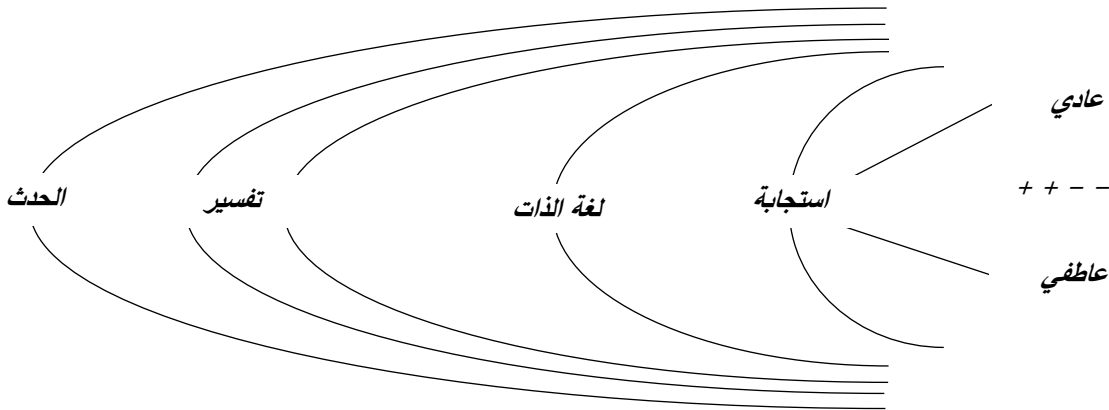


الشكل رقم (7) نموذج ميتشجان (كانز وكان، 1978) لضغوط العمل. (مقدم، 2010: 36)

5-1-7- نموذج والتس وآخرون:

ويركز هذا النموذج في تفسير لضغوط العمل على إدراك العاملين للأحداث الضاغطة التي يتعرضون لها في العمل، وكيفية تفسيرهم لهذه الأحداث، وكلامهم الداخلي عنها والذي يعد بمنزلة تغذية راجعة حول هذه الأحداث وتفسيراتها.

ويرى والتس وزملائه أن أي حدث يقع ويدرك في أي زمان وفي أي مكان، يتطلب استجابة وتفسيرا ويكون التفسير هنا كمصفاة لهذا الحدث وكيفية مواجهته، وكيف يحدد الفرد إحساسه بالسيطرة، لأن بعض الأحداث يمكن السيطرة عليها، وأخرى لا يمكن السيطرة عليها، وهذا يعني أن تفسير الحدث يكون وفقا لوعي الفرد، ومستوى إدراكه للحدث، وما يعطيه من تفسير معقول ومتوافق بالوقت نفسه مع حديثه الداخلي الذي يعد تغذية راجعة لبلورة قناعاته، وإدراكه وتفسيره للأحداث، لينجم من ذلك كله استجابة الضغط النفسي والتي يمكن مادية، أو عاطفية، أو سلبية أو إيجابية، في كلتا الحالتين يعاني الفرد من الضغوط النفسية المهنية. والشكل رقم () يوضح نموذج والتس وزملائه.



شكل رقم (8) نموذج والتس وزملائه (الوالتلي، 1998: 25)

5-1-8- نموذج كوكس ومكاي التحويلي (Cox et Macky):

في هذا النموذج يمكن وصف الضغط كجزء من منظومة معقدة وديناميكية من التحويلات، التعاملات بين الفرد والبيئة وهذا يؤكد على أن الضغط ظاهرة إدراكية فردية مغروسة في العمليات النفسية، كما يقدم هذا النموذج وصفا إنتقائيا لمنظومة الضغط فهو يجمع بين الضغط كمثير والضغط كاستجابة ولكنه يركز على الطبيعة التفاعلية للظاهرة، وأهم ما يميز هذا

النموذج الخاصة بالإرجاعية (Feed back)، وأن هذه المنظومة هي منظومة دائرية أكثر من كونها خطية.

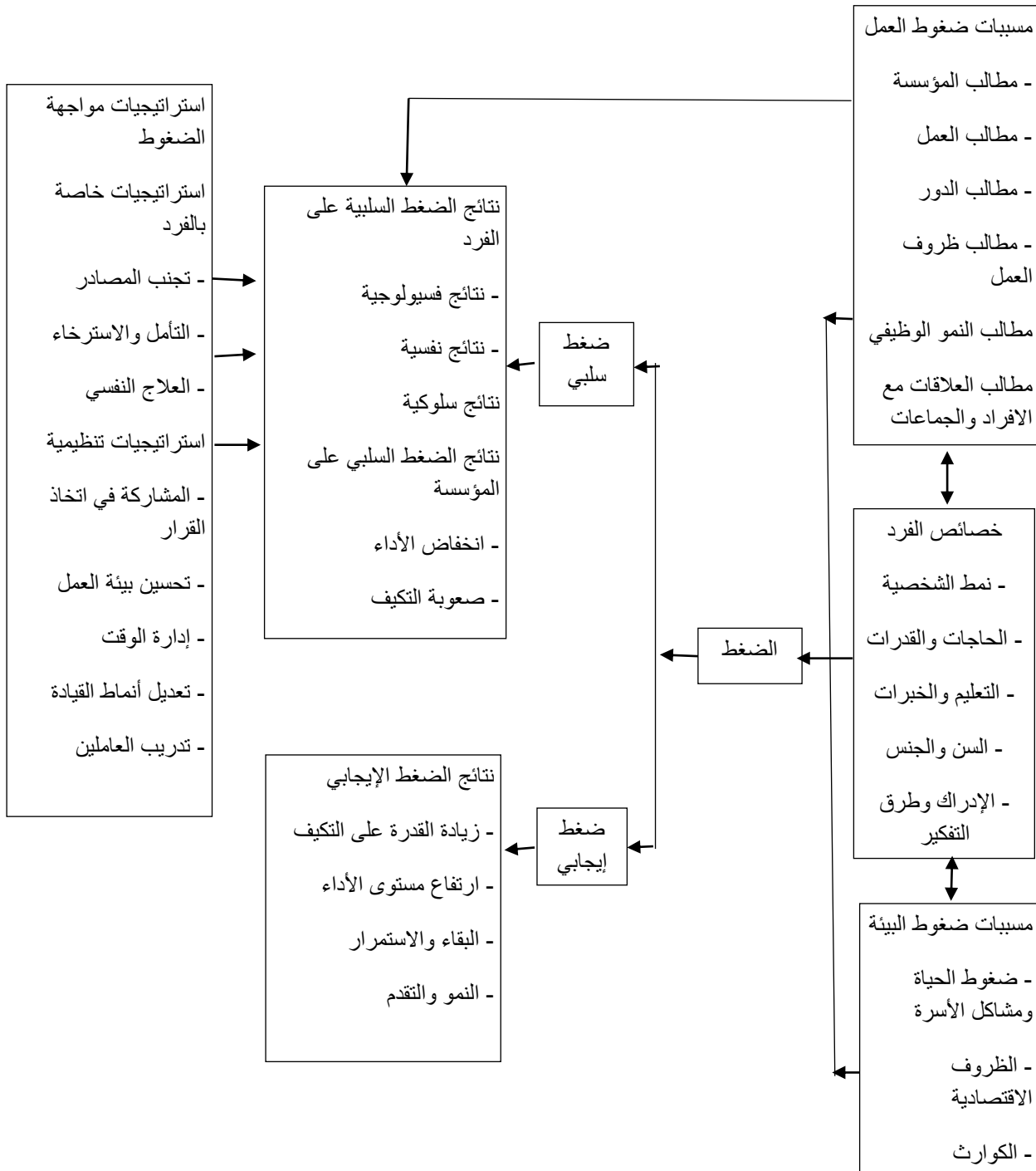
ويشتمل النموذج على خمس مراحل وهي:

- المرحلة الأولى: تشير إلى المطالب وهي عادة في بيئة الشخص الداخلية أو الخارجية وتحقق هذه المطالب (الحاجات) يكون هاما في تحديد سلوكه.
 - المرحلة الثانية: ينشأ الضغط عندما يكون عدم توازن بين المطالب المدركة على مواجهته، وليس بين المطالب الحقيقية والقدرات الفعلية، لأن الشيء المهم هنا هو تقييم الفرد للمواقف الضاغطة وتقييمه لقدراته على التعامل.
 - المرحلة الثالثة: مرحلة الإستجابة الفسيولوجية التي ينظر لها البعض على أنها نقطة النهاية (نموذج الإستجابة) غير أن (كوكس وماكاي) يريانها ضمن منظومة أكبر.
 - المرحلة الرابعة: وتهتم هذه المرحلة بنتائج الإستجابة الخاصة بالتعامل والمواجهة.
 - المرحلة الخامسة: وهي إحدى حلقات التغذية المرتدة والتي تحدث في كل المراحل الأخرى في النظام والتي تكون فعالة في تشكيل المحصلة في تلك المراحل.
- والنموذج التالي يوضح عناصر هذه المنظومة. (يوسفي، 2017: 33)

5-1-9- نظرية لطفي راشد (1992):

قدم لطفي راشد (1992) نموذجا توضيحيا لتفسير ظاهرة الضغط واستراتيجيات مواجهتها يمثله الشكل التالي رقم () الذي من خلاله نلاحظ أن مصادر الضغط المرتبطة بالعمل مثل مطالب النمو الوظيفي، الظروف الفيزيائية للعمل، ومصادر الضغط المرتبطة بالبيئة كمشكلات الأسرة، والكوارث والظروف الاقتصادية وخصائص الفرد كنمط الشخصية، والإدراك، والقيم والعادات عندما تتفاعل فيما بينها تؤدي إلى حدوث الضغط الذي تصبغه طريقة إدراكه بالصبغة السلبية أو الإيجابية، ولكل نتائجهما، فالإجهاد السلبي مرتبط بنتائج مثل انخفاض الأداء وصعوبة التكيف وتحدد استراتيجيات المواجهة على أساس العوامل السابقة وهي متنوعة لها الخاصة بالفرد ومنها الخاص بالمنظمة ككل. (بومجان، 2016: 63)

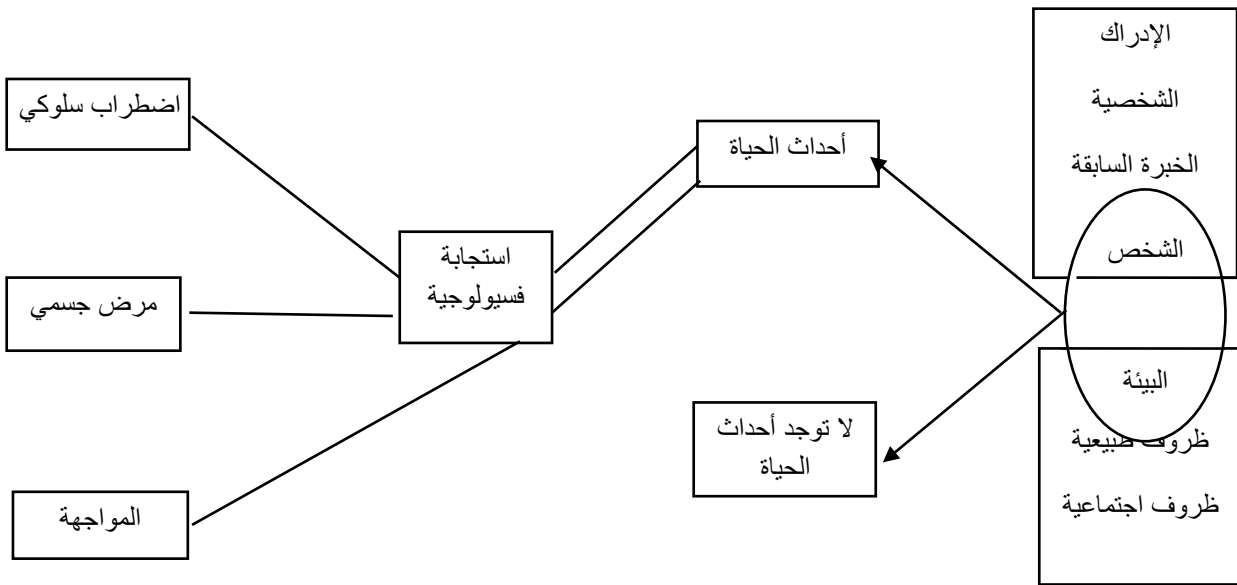
والشكل رقم (9) يوضح ذلك:



شكل رقم (9) نموذج لطفي راشد لتفسير ظاهرة الضغط واستراتيجيات مواجهتها (بومجان، 2016: 63).

5-1-10- نموذج بيرى (1998) Berry:

يرى بيرى أن النماذج النظرية السابقة هامة يكمل كل منهما الآخر، فجميعها يتضمن التفاعل بين الفرد والبيئة، فأحداث الحياة تعتبر ضاغطة عندما يدركها الفرد كذلك، وهذا يتوقف على خبراته السابقة وقدراته وطرقه الشخصية في رؤية العالم والتفاعل معه. كما أن هذه النظريات تعرف الضغط بأنه ظاهرة فسيولوجية، والاستجابة الفسيولوجية تتوقف على ما إذا كان الفرد يدرك أو لا يدرك ظرفا على أنه مصدر للتهديد، وقد قدم بيرى نموذجا عاما للضغط كما موضح في الشكل التالي:



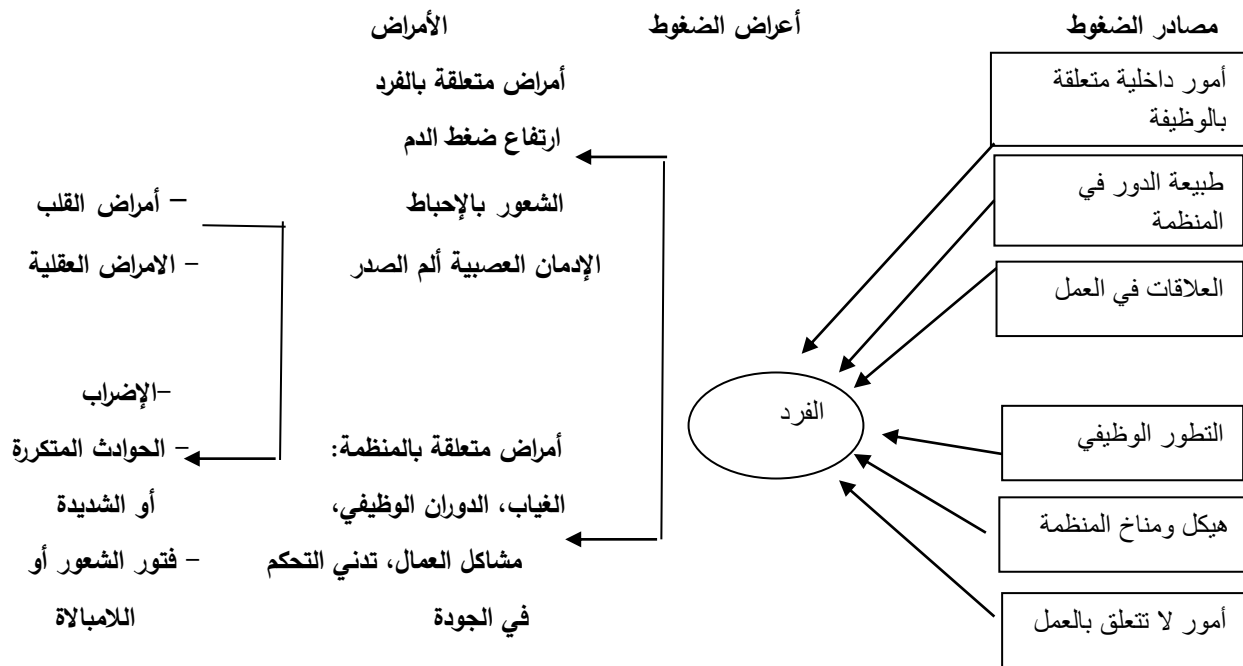
الشكل رقم (10) نموذج المنظور العام للضغط لبيري 1998 (بومجان، 2016: 67)

ويوضح هذا الشكل أن تفاعل الشخص مع البيئة يحدد ما إذا كان الحدث الضاغط سيحدث أم لا. وتتكون البيئة من الظروف الطبيعية والاجتماعية، والمتغيرات الشخصية تشمل الإدراك، والتعلم من الخبرات السابقة وسمات الشخصية، وهذه المتغيرات مسؤولة عن بعض الفروق الفردية في كيفية تقييم الافراد للمواقف على أنها مهددة وفي الشكل السابق ترتبط الاستجابة الفسيولوجية بالحدث الضاغط للتأكيد على أن الاستجابة مرتبطة بشدة الموقف. (بومجان، 2016: 67)

5-2- النماذج المفسرة لمصادر ضغوط العمل:

5-2-1- نموذج كوبر وكابتررايت (Cooper et Cartwright) لتصنيف مصادر ضغوط العمل: والمحور الأساسي لهذا النموذج هو أن العوامل التي تسمى (العوامل الوسيطة) هي

التي تحكم العلاقة بين مصادر الضغوط والأعراض والأمراض الناجمة منها. والشكل التالي يوضح النموذج: نموذج كوبر كابرتراييت لتصنيف مصادر ضغوط العمل.



الشكل (11) يبين نموذج (كوبر) لتصنيف مصادر ضغوط العمل (الاحمدي، 2002: 42)

5-2-2- نموذج كان Kahn:

ويصنف هذا النموذج مصادر الضغوط في ثماني فئات وذلك كما يلي:

- 1- **الحرمان من العمل:** ويعني فقدان العمل فعلا أو نقص الأمن الوظيفي، فالحرمان من العمل أو التهديد به يمثل مصدرا هاما للضغوط.
- 2- **المهنة:** لكل مهنة خصائصها لذلك تختلف مصادر الضغوط من مهنة إلى أخرى.
- 3- **خصائص العمل:** تشمل درجة الخطورة، والتعقيد، والتكرار، والاستقلالية، والمسؤولية المرتبطة بممارسة مهنة معينة.
- 4- **خصائص الدور:** وتشمل صراع الدور وغموضه وزيادة عبء العمل، والتعرض المتكرر للمواقف المشحونة بالانفعال، وتعكس خصائص الدور طبيعة الأسلوب الإداري المتبع، وطبيعة اتخاذ القرارات.
- 5- **العلاقات الشخصية:** المنظمات هي مشاريع إنسانية تتكون وتدمج وفقا لسلوك أعضائها، لذلك فإن معظم المسببات التنظيمية للضغوط هي في الواقع ناتجة من أفعال الأفراد، فالعلاقات المتوترة مع الرؤساء، والزملاء تمثل مصدرا للضغوط النفسية المهنية.

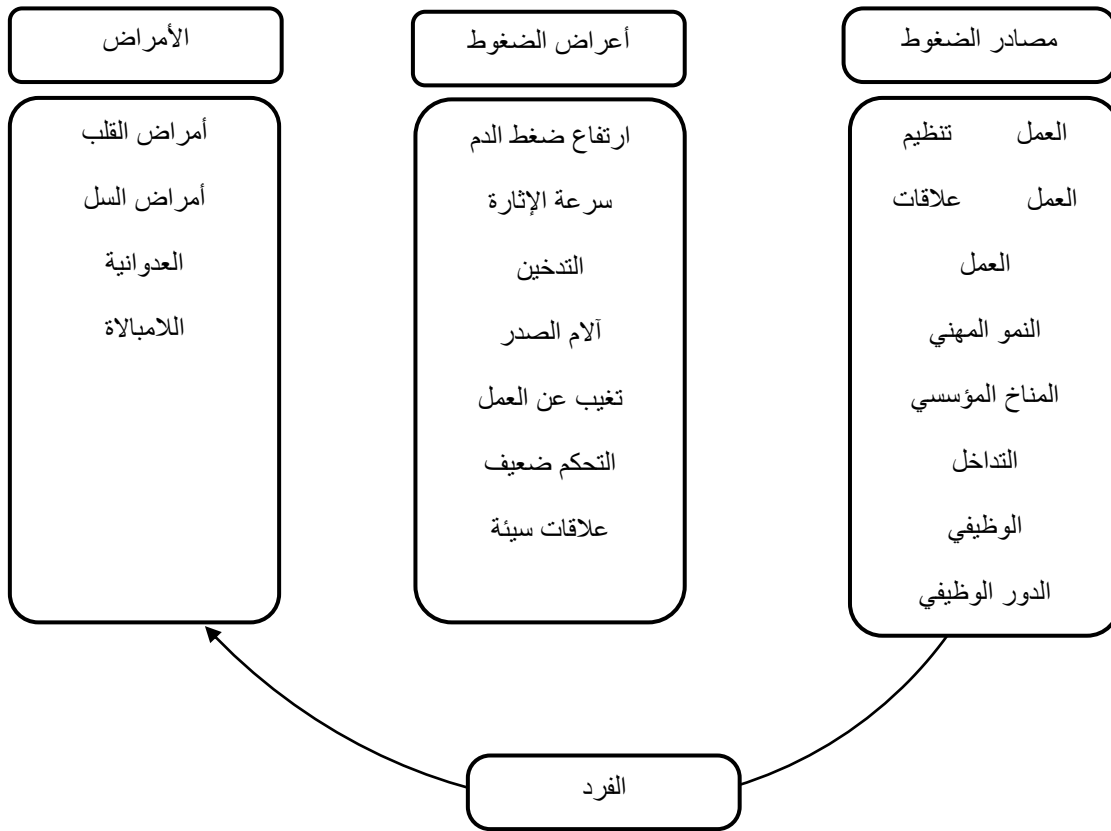
6- **عدم توافر الموارد والتقنيات:** معظم المشكلات الناجمة من زيادة عبء العمل، سواء من الناحية الكمية أم النوعية وهي في الواقع ناجمة من عدم توافر الإمكانيات سواء البشرية أم التقنية.

7- **جدول العمل:** توقيت العمل وتغيير المناوبات من المسببات الهامة للضغط، ويسبب العمل الليلي مشكلات صحية واضطرابات في النوم، واضطرابات في الحياة الأسرية.

8- **مناخ المنظمة:** يشمل الأجر وفرص الترقية، التطور الوظيفي، المنافسة، وتشجيع السلوك الذي يعرف بنمط (أ). (الأحمدي، 2002: 38)

5-2-3- نموذج مارشال:

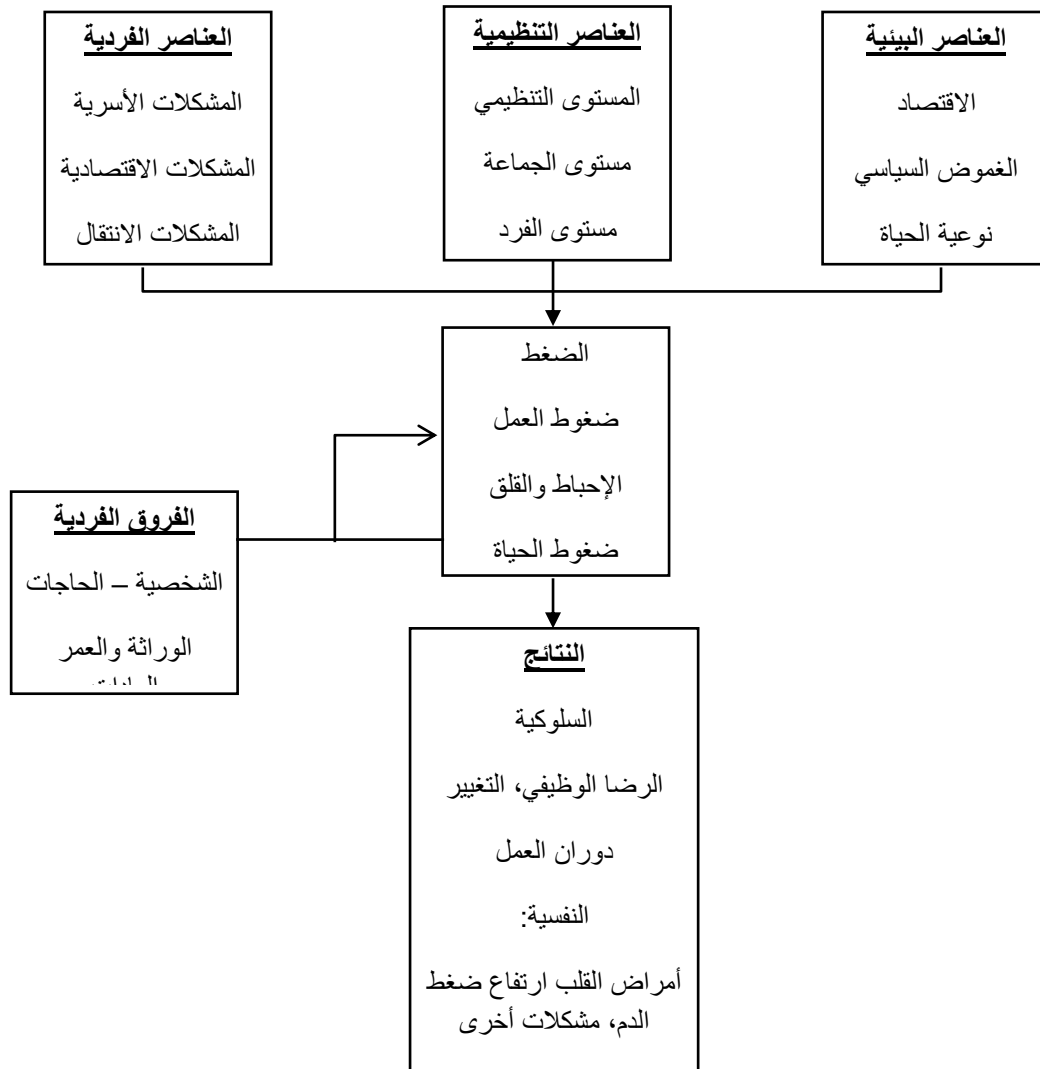
في هذا النموذج يحدد مارشال العوامل المسببة للضغط في العمل، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض جسدية عديدة وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية في العمل وتكرار الحوادث، والشكل الآتي يوضح نموذج مارشال:



الشكل رقم (12) نموذج مارشال (عثمان، 2001: 102)

5-2-4- نموذج سيزلاقي ووالاس:

تقوم فلسفة هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر ثلاثة رئيسية هي: البيئة والمنظمة، والعوامل الفردية، تسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة ومتنوعة من الضغوط على العاملين، ولكن الفروق الفردية تجعل هذه الضغوط تختلف من فرد إلى آخر، ورغم تباين حدة الضغوط من فرد إلى آخر إلا أن هذه الضغوط الناجمة عن هذه المصادر يترتب عنها في النهاية آثار سلبية سلوكية ونفسية وصحية وجسمانية على العاملين الذين تعرضوا لهذه الضغوط، كما أنها ترتب آثار سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها العامل. والشكل رقم (13) يوضح ذلك.



شكل رقم (13) يوضح نموذج سيزلاقي ووالاس (نايف، مرجع سابق: 75)

6- مهنة أعوان الحماية المدنية:**6-1- تعريف الحماية المدنية:**

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات، حيث تأسست في 24 أبريل 1964، وهي مؤسسة تابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، ففي 20 فيفيري 1976 أصبحت سلك من أسلاك الأمن وشعارها الإنقاذ والإسعاف والإطفاء، وأن طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطور التكنولوجي والديموغرافي في الوطن وتتمتع بتنظيم إداري (تقني وعلمي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة بها.

6-2- نبذة تاريخية عن الحماية المدنية:

ظهرت الحماية المدنية كاستجابة لحاجة الإنسان إلى الأمن على حياة وسلامة ممتلكاته، وكان أول بداية ظهورها بعد حريق روما الشهير عام 629 قبل الهجرة الذي دمر عشرة أحياء من أربعة عشر حي بمدنية روما الإيطالية والذي ساهم في وضع مفاهيم الحماية المدنية في مختلف دول العالم، كما طبقت هذه المفاهيم على العديد من الكوارث والتي أعطت دفعا جديدا في العالم لإقامة جهاز للحماية المدنية نذكر منها:

- حريق شيكاغو في أكتوبر 1871 الذي دمر 17400 مسكن ولم ينطفئ إلا بع نزول المطر.

- حريق مسكوا 1812 دمر أربعة أحماس المدينة و3800 مسكن.

- حريق سان فرانسيسكو والذي 1906 والذي أتى على 27800 مسكن وتسبب في هلاك 500 شخص.

إلا أن مفاهيم الحماية المدنية في تلك الفترة كانت عفوية وغير منظمة، ومع اندلاع الحربين العالميتين (الأولى والثانية) والتي جربت فيها مختلف الأسلحة بأنواعها وما ترتب عليها من مخاطر مما أدى بدول العالم إلى التفكير في إنشاء جهاز توكل إليه حماية الإنسان وممتلكاته من الأخطار ففي هذه الفترة تم وضع أولى المقاييس الخاصة بالدفاع المدني.

6-3- نشأة الحماية المدنية في الجزائر:

مرت الحماية المدنية في تطورها بمرحتين هما: المرحلة الأولى قبل الاستقلال، أما المرحلة الثانية بعد الاستقلال.

أ - الحماية المدنية في الجزائر قبل الاستقلال:

خلال فترة الاستعمار الفرنسي أنشأ المستعمر الفرنسي وحدات للتدخل عبر التراب الوطني وذلك لخدمة مصالحه وحماية ممتلكات المعمرين، وذلك بمقتضى قانون 1938 م والذي ينص على إنشاء ثكنات خاصة لرجال المطافئ حيث ركزوا على المدن الشمالية الجزائرية ذات الكثافة السكانية العالية الأخطار.

ب- الحماية المدنية في الجزائر بعد الاستقلال:

بعد الاستقلال كانت مصلحة للحماية المدنية تتكون من جهاز مركزي تابع لوزارة الداخلية المصلحة المركزية للحماية المدنية، لكن محدودية الموارد وقلة الإمكانيات جعلت البلديات تلجأ إلى الاستغناء عن المصلحة المركزية للحماية المدنية لكونها عبئا على ميزانيتها في حين الاحتياجات الملحة والتغيرات الطارئة حتمت التكفل بهذا الجهاز ومن بدأت عملية الإصلاحات.

أ- إصلاحات 1964: جاءت هذه الإصلاحات في المرسوم 129.64 المؤرخ في 15 أفريل 1964 الذي ينص على تحويل المصلحة المركزية إلى مصلحة وطنية للحماية على المستوى المركزي، أما على المستوى المحلي فأصبحت مصالح الإسعاف ومكافحة الحرائق بمثابة مصالح ولائية للحماية المدنية والإسعاف.

ب- إصلاحات 1970: في هذه الفترة تم إنشاء وحدات للتدخل في إطار تنظيمي وهذا بموجب المرسوم 167.70 المؤرخ في 10/11/1970 المتعلق بتصنيف وحدات الحماية المدنية وتنظيمها حسب المهام المسندة إليها وهي:

- الوحدات الرئيسية وتتمركز في الولاية.
- الوحدات الثانوية الموجودة في مراكز الدائرة.
- وحدات القطاع الموجودة في مركز البلدية.
- والمراكز المتقدمة موجودة بقرب الأخطار.

وقد مكنت هذه الإصلاحات من تجميع مصالح مكافحة الحرائق تحت تسمية واحدة وهي الحماية المدنية، هذه الخطوة مكنت من تطوير دعم المصالح بالعتاد وكذلك وضع منظمة وطنية مسايرة للنظام الاقتصادي والاجتماعي للبلاد، إذ تم إدماج القطاع تحت قانون الوظيف العمومي وخص أعوانها بالقانون الخاص بهم.

في إطار هذا التطور تم إنشاء منظمة شبه عسكرية ذات زي موحد وكذلك وتب عسكرية ومراكز التكوين.

6-4- المهام الأساسية للحماية المدنية:

- الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية.
- حراسة الشواطئ والمصطافين.
- نقل الجرحى والمرضى وتقديم لهم الإسعافات الأولية إلى حين وصولهم إلى المستشفى.
- تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية.
- البحث عن التائهين في الصحراء.
- الإنقاذ والإسعاف في مختلف المياه.
- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.
- إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.
- القيام بحملات تحسيسية وتوعوية من مختلف الأخطار.
- التغطية الأمنية بمختلف أنواعها ونقل المواد الخطيرة.

وحتى تقوم الحماية المدنية بالمهام المنوطة بها على المستوى المحلي، تم إنشاء على مستوى كل ولاية مديرية ولأئية للحماية المدنية، ويعد جهاز الحماية المدنية على المستوى المحلي من بين الأجهزة التنفيذية للولاية.

تتكون كل مديرية للحماية المدنية على مستوى الولاية من ثلاثة مصالح إدارية وهي: مصلحة الوقاية، مصلحة الحماية العامة للإدارة والإمداد.

وتنظيم عمل المصالح المحلية يسمح بالتكفل الفعلي والنوعي للمهام المنوطة بالحماية المدنية. ولقيام بمهامها من الجانب العملي تحتوي مديرية الحماية المدنية للولاية على وحدات عملية وهي: الوحدة الرئيسية للحماية المدنية، الوحدة الثانوية للحماية المدنية، وحدة القطاع للحماية المدنية، المركز المتقدم للحماية المدنية، هذه الوحدات مجهزة بمختلف عتاد التدخل الجماعي والفردى ومزودة بالوسائل البشرية اللازمة للقيام بمهامها.

كما تتوفر المديرية العامة على وحدة وطنية للتدريب والتدخل، تتضمن عملية الدعم العملي والمادي في حالة الكوارث الطبيعية.

تتكون مديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة من ثلاثة (03) مصالح إدارية و ثلاثة عشر (13) وحدة تدخل عملية: أنظر الملحق رقم (9)

6-5- تشكيلة وتنظيم تعداد الحماية المدنية:

تنقسم تشكيلة تعداد الحماية المدنية إلى فئتين رئيسيتين من المستخدمين وهما

فئة من مستخدمي الحماية المدنية فهي تتشكل من موظفين إداريين في مناصب إدارية دائمة أو مؤقتة ضرورية لإنجاز مهام الحماية المدنية.

أما الفئة الثانية هي الأسلاك النوعية للحماية المدنية وهي فئة التي تتشكل من مجموعة من الرتب النظامية هي: مقدم، عقيد، رائد، نقيب، ملازم أول، ملازم، مساعد، رقيب، عريف، عون، أسلاك مشتركة.

يتوزع مستخدمو هذه الأسلاك على عدة مناصب عمل منها الإدارية والتقنية ومنها العملية على مستوى مختلف وحدات التدخل.

نشير هنا إلى أن مستخدمي المناصب العملية الذين يشتغلون بإنجاز عمليات التدخل عبر مختلف الوحدات، ينتظمون في شكل فرق عمل متدرجة تصاعديا من حيث عدد الأفراد، حيث تمثل الفرقة الجزئية الأولى والأساسية في التنظيم العام، تليها الفصيلة ثم الكتيبة وتنتهي بالرتل كلهم يعملون بنظام التناوب (24 ساعة مقابل (48 ساعة راحة.

كما تجب الإشارة أيضا إلى أن أهم فرق التدخل في هذا التنظيم هي: فرق الإطفاء، وفرق الإسعاف. حيث تتكون فرقة الإطفاء من: رئيس العدد، رئيس الفرقة، مساعد رئيس الفرقة، الخادم، الهاتف، السائق.

أما فرقة الإسعاف تتكون من: رئيس العدد، مسعف أول، مسعف ثاني، سائق، طبيب.

7- مصادر الضغوط المهنية:

يقصد بمصادر الضغوط النفسية المهنية الظروف والعوامل التي تؤدي إلى التوتر والتأزم والضييق لدى الفرد. أما أسباب الضغوط النفسية في العمل فإننا نتحدث غالبا عن ظروف العمل وأنظمتها. ومن الأوائل الباحثين الذين حاولوا تحديد مصادر الضغوط النفسية في العمل كريش وكريتشفيلد (1948) Krech & Crutchfield، حيث رأيا أن الحاجات الشخصية للعاملين تحبطها ظروف الوظيفة وأنظمتها. والتعويض المالي غير كافي للعاملين. وقد توسع إيتون (Eaton 1952) في فكرة كريش وكريتشفيلد، وقدم ستة مصادر للضغوط النفسية في العمل وهي:

طبيعة العمل نفسه، نقص فرص الترقى في العمل، غموض الدور، التغيير التنظيمي، العزلة الجسدية عن الجماعة في مكان العمل، الأمن الوظيفي. (الشخابنة، 2010: 25).

كذلك لخص دافر (Davis 1981) أن مصادر الضغط لدى العمال فيما يلي:

عبء العمل الزائد، ضغوط الوقت، الإشراف غير الجيد، المناخ السياسيات غير الآمن، السلطة غير مناسبة للقيام بالمسؤوليات، غموض الدور، الاختلاف بين قيم كل من المؤسسة والعامل، التغيير من أي خاصة عندما يكون هام أو غير معتاد مثل التوقف المؤقت عن العمل، والإحباط. (إسماعيل، 2004: 64)

أما ورا (Warr1992) فقد وضع تسع خصائص للوظائف الضاغطة على الرغم من أن هذه الخصائص التسعة لا تكشف عن كل مصادر الضغوط في العمل، ولكنها تكشف معظمها، وهذه الخصائص التسعة هي: نقص الأمن المهني، نقص أو عدم استخدام المهارات، قلة التنوع أو التجديد في العمل، قلة أو زيادة متطلبات العمل، عدم التأكد الزائد، الأجور المنخفضة، ظروف العمل السيئة، عدم التقدير الاجتماعي للعمل، نقص للمساندة البنشخصية.... والأعمال الضاغطة هي التي يتوافر فيها واحدة أو أكثر من هذه الخصائص بدرجة فائقة والوظائف الخاصة بالعمال الكادحين أكثر احتمالاً لأن تتميز بالخصائص الثلاثة الأولى، أما الوظائف الإدارية فتتميز بالخاصية الرابعة والخامسة. (نفس المرجع السابق: 65)

ونلاحظ من التصنيفات السابقة لمصادر الضغوط النفسية في العمل عدم وجود اتفاق عام على كيفية التصنيف من قبل الباحثين، إذ إن مصادر ضغوط العمل متنوعة وتشمل: طبيعة الدور المهني، الظروف الطبيعية للعمل، البيئة النفسية للعمل.

نظراً لتباين هذه النماذج، ومراعاة لاختلاف ظروف وطبيعة العمل ارتأت الطالبة عرض مصادر ضغوط العمل بما يتماشى وطبيعة عمل أعوان الحماية المدنية، وعلى هذا ستركز الطالبة على المصادر التالية: المصادر التنظيمية، ظروف العمل الفيزيائية، هناك مصادر خاصة بطبيعة المهنة.

1-7-1- مصادر الضغط لدى أعوان الحماية المدنية:

من خلال الدراسات التي قام كل من سليمان بن عبد الله العمرو في دراسته، (1997)، مهدي بوعلام، (2003)، وعمر نجار، (2009)، ظرفان بن ناصر الصقور (2003)، وكذلك من خلال الدراسة الاستطلاعية تبين لنا أن مصادر الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية هي:

1-1-1- مصدر الحوادث الحرجة: يعرف كل من ميشيل وآخرون (1989) Al Mitchell

(& الحوادث الحرجة أنها الحوادث الخطيرة التي تهدد حياة الأفراد وتنتج لديهم انفعالا قويا لأنها تتجاوز قدرتهم على مواجهتها سواء أثناء الحادث أو بعده. هي الحوادث التي تهدد حياة

الأفراد وتنتج لديهم انفعالا قويا لأنها تتجاوز قدرتهم على مواجهتها سواء أثناء الحادث أو بعده. ومن بين هذه الأحداث ما يلي:

- موت أو إصابة زميل.
- موت طفل أو إصابته إصابات خطيرة.
- أن يكون المصاب أو الميت من معارف المنقذين.
- فشل عملية الإنقاذ، أي فقدان الشخص بموته بعد عدة محاولات لإنقاذه.
- موت أو انتحار أحد أعضاء الفرقة.

7-1-2- المصادر المهنية:

هناك مصادر ضغط أخرى ذات صلة وطيدة بطبيعة المهنة نفسها، ومتطلبات العمل الذي يقوم به أعوان الحماية المدنية نذكر منها:

- **متطلبات السرعة:** السرعة في الأداء من أكبر الإلغامات التي يتعرض لها رجال الحماية المدنية، إذ عليهم القيام بما يقومون به بأقصى سرعة ممكنة لا سيما أثناء العمليات الإستعجالية أين تكون المحافظة على حياة المصاب متعلقة بمقدار الوقت المتوفر لديهم.
- **تراكم المسؤوليات:** غالبا ما يقوم المسؤول بمهام كثيرة ومتعددة، ومهمة في نفس الوقت، وإذا لم يجد من يساعده ويفوض له جزءا من مسؤولياته، يكون عرضة لارتكاب أخطاء جسيمة تهدد حياة الأفراد.
- **المتطلبات الجسدية:** تعتبر قوة التحمل، واللياقة البدنية الجيدة من أهم المتطلبات الجسدية التي يتطلبها العمل في ميدان الإنقاذ، لأن المنقذ غالبا ما يضطر إلى العمل لمدة طويلة دون توقف، وقد يكون ذلك في ظروف صعبة كذلك.
- **المتطلبات الذهنية:** من المتطلبات التي يطلبها العمل في الميدان الإنقاذ كذلك، المتطلبات الذهنية طالما أن المنقذ مدعو إلى مواجهة وضعيات صعبة وإستعجالية يضطر فيها إلى التركيز، إلى ترتيب الأولويات، وإلى اتخاذ القرارات.
- **المتطلبات الانفعالية:** التحكم في الانفعال والقدرة على اتخاذ القرارات في جو مشحون بمشاعر الخوف أحيانا أخرى من المتطلبات التي يجب أن تتوفر في المنقذين طالما أنهم على احتكاك يومي بأشخاص مصابين مصدومين قد يصدمون بهم كذلك من جراء المشاهد المروعة التي يشاهدونها.

- تنوع ميادين التدخل: إن ميادين تدخل أعوان الحماية المدنية ليست ثابتة وليست محددة جغرافياً، فهي متعددة ومتنوعة، فهي كما قد تكون في أماكن عادية لا تولد أي انفعال، وتكون كذلك في أماكن ذات خصوصية ومولدة لانفعالات عالية، مثل مناطق الفرز، وأماكن حفظ الجثث.

- التوقعات العالية: الفشل في إنجاز المهمة بالنسبة لعون الحماية المدنية إلحاق ضرر إضافي للضحايا المراد إنقاذهم أو موتهم، وكذلك إلحاق الضرر حتى بأنفسهم، أو التسبب في إحداث خسائر مادية كبيرة. لذلك فإن توقعاتهم توقعات المواطنين الذين يشاهدون عملية تدخلهم.

- وبالإضافة إلى المصادر السابقة المرتبطة بالمهمة العمل بالدوريات (بالمناوبة) فمهمة الحماية المدنية من المهن التي توفر خدمات للمواطنين على مدار الأربع وعشرين ساعة، أي يستدعي العمل بالدوريات (بالمناوبة) كالعامل أربع وعشرين ساعة مقابل يومان راحة، أو العمل أسبوع كامل متواصل ويأخذ أسبوعان راحة.

ولقد بينت الدراسات أن نظام المناوبة له تأثير سلبي في اضطرابات الساعة البيولوجية الذي ينعكس على عادات النوم فيضطرب نظامه، ويحدث النوم المتقطع كما ينعكس على العلاقات الاجتماعية، ويؤدي إلى الشعور بالتعب، واضطراب الشهية وعدم التوافق الجسمي، خاصة إذا لم تطبق العدالة في توزيع مناوبات العمل. (عبد المعطي، 2006: 52).

7-1-3- المصادر الخاصة: بالإضافة إلى المصادر المذكورة سلفاً، هناك من يضيف إليها خمسة (5) عوامل هي:

- **درجة الإبهام:** هناك معنى واحد يعطيه عون الحماية المدنية لصفارة الإنذار، هو القيام بعملية تدخل. لكنهم لا يعرفون إطلاقاً ماذا ينتظرهم بالتحديد. إنذار خاطئ، تدخل عادي، كارثة كبيرة.... ضف إلى ذلك طابع المفاجأة الذي تتسم به صفارة الإنذار، فهم لا يدرون ولا يتحكمون في أوقات التدخل، فقد يكون ذلك في أية لحظة، في الليل أثناء النوم، أثناء تناول الطعام، عند أخذ حمام.....

- **استجابة الجسم للإنذار:** لصفارة الإنذار أثر على الجسم، إذ بمجرد انطلاق الصفارة يستعد كل الجسم لبذل الجهد من أجل القيام بعملية التدخل التي يتحرر خلالها هذا الجهد. في حالات الإنذار الخاطئ على الفرد أن يقضي مدة طويلة كي يسترجع حالته الجسدية والنفسية الأولى.

- **توتر العلاقات بين الأفراد:** بحكم نظام العمل 24سا / 24سا، وطبيعته، يستوجب على أعوان الحماية المدنية قضاء مدة دورية العمل مع بعضهم البعض داخل وحدات التدخل، وهذا كاف لتعرض العلاقات بين الأفراد والمصالح إلى نشوب التوترات بل حتى الصراعات.

- **معايشة آلام الضحايا ومعاناتهم:** يتعرض أعوان الحماية المدنية بصفة متكررة ومستمرة إلى آلام ومعاناة الضحايا الذين يقومون بإنقاذهم أو مساعدتهم، ومن ثم تصبح هذه الآلام والمعاناة أحد مصادر الضغط لديهم.

- **الخوف:** مصدر الخوف هو التعرض إلى إصابات أو إلى الموت. ويكون الخوف إما على الذات أو على الزملاء أو على كليهما معاً، وكذلك الخوف من ارتكاب أخطاء قد تؤدي إلى تعميق إصابات الضحايا أو هلاكهم أو إصابة الذات أو أحد الزملاء، من جهة أخرى. لكن في الغالب ما يتقاضي رجال الإنقاذ بصفة عامة إظهار مشاعر الخوف والتعبير عنها، وإن حدث، فإن ذلك يكون مقتضياً وغير مباشر، وهذا ما يمنعهم في غالب الأحيان من الحصول على الدعم والمساندة التي يحتاجونها لأنهم يفضلون كبت قمع أحاسيسهم بدل التعبير عنها.

7-4- المصادر التنظيمية:

أشار ظرفان بن ناصر الصقور 2003، إلى الجانب التنظيمي التي تشكل ضغوطاً واضحة في العمل في الأحوال التالية:

- **التغير المستمر في القرارات، والقواعد المنظمة للعمل الميداني في الدفاع المدني** حيث أن ذلك يؤثر بشكل مباشر في أداء العاملين.

- **تعدد القرارات المنظمة لعمل معين في وقت محدد، وبالتالي يتعدد المسؤولون الذين يجب عليهم متابعة وتوجيه العاملين، مما يؤدي ذلك إلى الازدواجية في تنفيذ الأعمال الميدانية وبالتالي التأثير على العاملين في أداء أعمالهم.**

- **تغير التنظيم الإداري المرتبط بالعمل على فترات زمنية، ربما قريبة من بعضها، دون إبداء الأسباب والعوامل المؤدية إلى ذلك العمل.**

- **عدم وجود سياسات واضحة في التقويم المهني للعمل، وكذلك في وسائل التحفيز المختلفة التي يمكن أن تؤثر في شعور العاملين بأن هناك ضغوطاً واضحة في العمل، حيث أن العمل الميداني في الدفاع المدني يحتاج إلى منح المزيد من وسائل التحفيز حتى يكون هناك تشجيع للأفراد على الانخراط في العمل الميداني.**

- تعدد المنظمات الإدارية التي تفرضها طبيعة التنظيم قبل تسجيل التقارير وتوزيعها على إدارات متعددة أو عمل الإحصاءات الدورية، التي يمكن أن تشكل ضغوطا واضحة في العمل.

- تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه، ويختلف المرؤوسين بقبولهم لنفوذ سلطة الرؤساء، وهذا ما يؤد إلى الشعور بالتوتر لدى بعضهم.

- **العلاقة بزملاء العمل:** الاتجاهات الحديثة تؤكد أن أحد العوامل الهامة المؤثرة في سلوك الفرد في العمل هو علاقته بزملائه، فإذا كانت هذه العلاقة طيبة يسودها التفاهم والمودة، وكان المناخ الاجتماعي للمجموعة العاملة من حوله يشعره بالاطمئنان والثقة فإنه يكون عادة أقدر على التكيف، بما يحقق إنتاجا أوفر، كما أثبتت البحوث، والتجارب العلمية أن الأفراد الذين تتوثق العلاقات بينهم يميلون إلى تكوين غير رسمي، ويكون لهذا التنظيم دورا إيجابيا في التقليل من فرص الاختلاف، وتجنب الاحتكاك، وزيادة التعاون، وهو بذلك يساعد على تحقيق الهدف، ويصبح لمثل هذا التنظيم غير رسمي قواعد خاصة به وإن كانت تلك القواعد غير مكتوبة. فأفراد الجماعة يتمسكون بمبادئها التي تعارفوا عليها.

7- 5- ظروف المادية:

من العوامل التنظيمية المسببة لضغوط العمل الظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل التي أشار إليها الباحث سليمان بن عبد الله العمرو في دراسته، 1997: تعتبر ظروف العمل بالدفاع المدني ظروف غير عادي إذا قورنت بعمل المصانع والأعمال الأخرى فرجال الدفاع المدني يتعرضون لأخطار الانهيارات والانفجارات والتسمم أكثر من أي ظروف عمل أخرى، كما يتعرضون إلى صعوبات أخرى كالحرارة الشديدة والدخان الكثيف وتطاير الشرر، ويزيد من حجم الأخطار صعوبة الرؤية أثناء الليل أو الكثافة الدخان المحيط بموقع الحادث.

ومما يزيد من الأخطار أيضا متطلبات السرعة في الأداء وعدم تشابه الحوادث من حيث نوعها وطبيعتها ومواقعها وزمنها، علاوة على ذلك يتعرض رجال الدفاع المدني إلى أنواع الطقس المختلفة من حرارة وبرودة أو التعامل مع الحوادث حينما يكون الجو عاصفا أو ممطرا.

(العمرو، 1997: 47)

- **الحرارة:** كثيرا ما تؤدي الحرارة المرتفعة في مكان الحريق إلى عرقلة عمال رجال الإطفاء في مكافحة الحريق وتكون مصدر خطر كبير مباشر عليهم، وتوضح دراسة أجريت على رجال الإطفاء في مدينة فينكس بولاية أريزونا الأمريكية أن الحرارة

تشكل خطرا كبيرا على حياة رجال الإطفاء عند مكافحة الحرائق، وخصوصا في فصل الصيف لأن درجة الحرارة الخارجية تصل إلى (46) درجة مئوية في تلك المدينة، فعند بدل أي جهد جسماني فإن ذلك يؤدي إلى ازدياد ملحوظ في درجة حرارة الجسم فسيحاول الجسم أن يخفض من حرارته عن طريق العرق وعن طريق ضخ كميات كبيرة من الدم إلى الجلد، وقد تصل درجة حرارة الجسم إلى 40 درجة مئوية، أما درجة حرارة الدم العائد إلى الكبد والكليتين فقد ترتفع 42 درجة مئوية وفي الوقت نفسه فإن ضربات القلب تقفز إلى (190) نبضة في الدقيقة وتظهر أعراض التقيؤ والدوخة أو الضعف والارتقاع في درجة حرارة الجسم وفي هذه المرحلة يستوجب الأمر إرسال المصاب إلى المستشفى.

- **الإضاءة:** قد تستدعي طبيعة مكان الحادث سواء كان الحادث حريقا أو عمليات إنقاذ وإسعاف إلى صعوبة التعامل مع الحادث كأن تكون الطرق المؤدية إليه صعبة، أو غير سالكة، أو لوجود حطام أو انهيارات، فتزداد أمور العمل في هذا المكان تعقيدا وخصوصا عندما تكون الإضاءة فيه ضعيفة أو معدومة وهذا يتطلب من رجال الدفاع المدني جهدا أكبر للتنقل في الظلام مما يعرضهم إلى أخطار شتى وهذا ما يحدث في عمليات الإنقاذ أو الإطفاء في المناطق غير المأهولة، وتتضمن التجهيزات الشخصية المحمولة لرجال الدفاع المدني وسائل إضاءة يدوية تستخدم في عمليات البحث والإنقاذ وإضاءة مواقع الحادث، بالإضافة إلى احتواء عربات الطوارئ على كاشفات للإضاءة تكون مثبتة في جوانب العربة، إلا أنه يكاد يكون من الصعب انتشار الإضاءة في مسرح الحادث بشكل جيد عندما يكون الحادث كبير أو منتشرا، وبالإضافة إلى كثافة الدخان في عمليات الإطفاء يصعب استخدام الإضاءة اليدوية مما يجعل مهمة العمل ليلا تتطلب جهدا أكبر ومن جهة أخرى فإن المعدات والتجهيزات التي يحملها من الصعب أيضا استخدام الإضاءة بالشكل المناسب مما يزيد نسبة تعرضهم للإصابة. (العمر، 1997: 48)

- **الضوضاء:** يترتب على الضوضاء آثار ضارة بالنسبة للأفراد فتسبب الإجهاد العصبي، كما تؤدي إلى ضعف حاسة السمع بل إلى فقدانها بالتدريج، وتسبب الضوضاء انخفاض إنتاجية العمال، وارتفاع معدل دوران العمل، كما ينتج عنها زيادة حوادث العمل.

في مواقع الحوادث يتعرض العاملون بالدفاع المدني إلى جميع أنواع الضوضاء المتصلة والمتقطعة، ففي مكافحة الحرائق على سبيل المثال يغلب صوت عربات ومضخات الإطفاء

ووسائل الاتصال بين العاملين كما أن الأصوات المنبهات وأجهزت الاتصال اللاسلكي والجمهور الذي يكون محيطا بموقع الحادث له بلا شك تأثير على العاملين وعلى درجة تركيزهم واستعداداتهم. (نفس المرجع السابق: 52)

7-6- مصادر أخرى التي تسبب الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية:

- يقوم عون الحماية المدنية بإزالة مسببات القلق والارتباك وعدم الراحة قبل وصول المريض إلى المستشفى لتلقي العلاج، فهذه مرحلة مهمة جدا في نجاح هذه العملية، فهم من يتلقون المريض في حالته مهما كانت صعبة حرجة, وعلى العون أن يثبت مهارته وقدراته لكي ينجح في هذه المهمة النبيلة الإنسانية.

- فعلى العون أن يحافظ على سيارة التي ينقل فيها الضحية بأمان إلى المستشفى، والمحافظة كذلك على العتاد الذي يعمل به في حالات الإطفاء والإنقاذ في ضل وجود عراقيل في الطريق من طرف سائقي كل المركبات. من رغم وجود قانون يعطي الأولوية لسيارة الإسعاف ويعرض صاحبها لعقوبات شديدة.

مما سبق نلاحظ أن كل ما يحدث في عمل أعوان الحماية المدنية سواء كان داخل الوحدات أو خلال العمل الميداني ومدى الأخطار التي يتعرض لها أثناء عملهم هي عوامل مولدة لضغوط مهنية بدرجة كبيرة. وهناك عدة دراسات تبين مصادر وأسباب الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية ونذكر منها:

- دراسة **Serniclaes (1993)** بلجيكا: توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن مسببات الضغط في عمل الحماية (رجال الإطفاء) هي:

- المهام التي تحتل خطر على حياة الإنسان.

- الأطفال القتلى، المحروقون، أو المصابون.

- الزملاء المصابون. (بوعلام، 2002: 107)

- كما توصلت دراسة **I.Lefebure (1999)** في بلجيكا في دراستها للضغط عند مسعفي الصليب الأحمر إلى ترتيب عوامل الضغط إلى:

- موت زميل أثناء التدخل.

- إنعاش صدري طويل وفاشل.

تعدي على زميل أثناء التدخل. (نفس المرجع السابق)

- دراسة مهدي بوعلام، 2002، الجزائر: توصلت هذه الدراسة إلى أن الوضعيات الأكثر ضغطا بالنسبة لأعوان الحماية المدنية هي التي فيها قتلى وتحتمل خطر الموت أو إصابة سواء كان للفرد أو للزملاء.

- دراسة عمر نجار، (2009)، الجزائر: توصلت هذه الدراسة إلى وجود ضغط قوي جدا في المصادر التالية وهي: التدخلات، الحوادث الحرجة، الوضعيات التنظيمية غير السليمة.

8- مراحل الضغط لدى أعوان الحماية المدنية:

أشارت دراسة نجار (2009) أن الضغط لدى رجال أعوان الحماية المدنية يمر بثلاث مراحل أساسية وهي:

8-1 - مرحلة قبل التدخل: لقد بينت الدراسات والملاحظات التي أجريت في الميدان أنه قبل التدخلات المحتملة، وعند استلام المهام تظهر آثار الضغط على المستوى السلوكي إما في شكل سلوكيات عصبية أو في شكل انتظار قلق يمكن أن يترجم في سرعة الغضب وتوتر في الإتصال الاجتماعي، وإما في شكل سلوك التجنب، والتناول المفرط للمنبهات كالكهوه، التبغ،

أما على المستوى المعرفي، فإن الآثار تظهر في شكل قلق وخوف من:

- حدث سبق وأن عايشه الفرد ويخشى تكراره.
- التعرض للموت.
- التعرض لإصابة جسدية أو نفسية.
- أن يكون في مستوى أقل من مستواه المعتاد، وبالتالي يشكل خطرا على زملاءه.

8-2 - مرحلة أثناء التدخل:

تتميز هذه المرحلة بتعدد وتنوع مصادر الضغط وأن هذه المصادر يتمثل في إطلاق صفارة الإنذار، وما تحدثه من تغير في الجو الذي يصبح غنيا بالمشاعر. حتي وإن كانت صفارة الإنذار أثر قليلا على الفرد اليقظ، إلا أنه يكون كبيرا جدا بالنسبة للشخص غير اليقظ تماما مثلما يحدث عندما تكون صفارة الإنذار موجهة لجميع أعوان الوحدة (إنذار عام)، لأن الشيء المفاجئ وغير المنتظر يكون دائما مصدر ضغط.

ضف إلى ذلك فإن المعلومات المتوفرة عن الحادث وقت إطلاق صفارة الإنذار غالباً ما تكون شحيحة، وبالتالي فإن الجهل بما سيواجه يعزز التوتر الانفعالي الذي تحدثه صفارة الإنذار.

وفي مكان الحادث يواجه أعوان الحماية المدنية الذعر والفرع المحتملين للأفراد المسعفين، فيجدون أنفسهم ليس فقط معاقين بسلوكيات الضحايا ولكن كذلك قد أصيبوا بدورهم بالخوف أو حتى بالهلع إذا ما تجاوزتهم متطلبات الوضعية، ويتجلى ذلك من:

- الإرغامات الحرارية الحادة، والمتغيرة.
- انخفاض نسبة الأوكسجين في الهواء بسبب الاحتراق، مما يتطلب استعمال أجهزة التنفس المنعزل التي تسبب ضغطاً إضافياً.
- اثار المواد الكيميائية السامة، أو ذات الرائحة الكريهة.
- انخفاض مستوى اللياقة البدنية نتيجة التعب والارهاق
- التغييرات العصبية الفسيولوجية للضغط الحاد كتغير سرعة نبضات القلب، الارتجاف، تصبب العرق، اللهات.

8-3- مرحلة ما بعد التدخل: ما يعيشه عون الحماية المدنية أثناء التدخل لا ينتهي بانتهاء عملية التدخل، وإنما يبقى يلاحقه إلى ما بعد التدخل، إذ أهم ما يميز سلوك الأعوان في هذه المرحلة ما اصطلح الباحثون على تسميته بتناذر جون وأين **Le syndrome de John Wayne** إذ يصبح من الصعب على العون أن يتحدث إلى زملائه خلال طريق العودة لا سيما بعد التدخلات الصعبة، فيلجأ إلى الصمت الذي بدوره في هذه الحالة مصدراً للتفكير السلبي المضر، كما يلجأ إلى ممارسة الإنكار والكبت إذ لا يجرأ على الاعتراف بمشاعر الخوف والحزن والضيق خوفاً من أن يدركه الزملاء كضعف يفقد من ثقتهم فيه لاحقاً أو يجعل كفاءته محل الشك أو يصبح موضوع سخيرية.

بعد انجاز عملية التدخل، مهما كانت درجة صعوبتها، فإنه من الممكن أن يحس العون وبدرجات متفاوتة بالآثار الفيزيولوجية الناجمة عن الضغط كارتفاع نبضات القلب، ارتجاف اليدين، وتصبب العرق ... الخ، أما على المدى الطويل فإنه من غير المستبعد أن يتعرض لبعض الاضطرابات العضوية كارتفاع ضغط الدم، اضطرابات نفسية، جسدية، اضطرابات النوم، بحيث يمكن أن يتجه العون إلى تناول بعض الأدوية، أو إلى التبغ، ... بهدف الحصول على بعض التخفيف المؤقت للألم.

في الحالة العادية، مرحلة بعد التدخل تكون متبوعة بمرحلة التفريغ Décompression فيها يتحرر العون من التوترات التي تراكمت لديه أثناء التدخل.

9- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

أثبتت الدراسات أن استمرار الضغط الحاد القصير يمكن أن يؤدي إلى: الصراع المزمن، وارتفاع ضغط الدم، وزيادة نسبة الكوليسترول في الدم، وفي الأمد الطويل يمكن أن يؤدي الضغط إلى: أمراض القلب، القرحة، التهاب المفاصل، إضافة إلى أنه يؤدي إلى استخدام المهدئات، مما قد يؤدي إلى بعض الأمراض مثل: تليف الكبد، وسرطان الرئة. (حمدا، 2008: 178).

كشفت البحوث الطبية أن أكثر من 50 بالمائة من الأمراض التي ترتبط أصلا بالضغط، ومن هذه الأمراض الأزمات القلبية، ارتفاع الدم، قرحة المعدة، وسكر الدم، والربو، والصداع النصفي، وآلم المفاصل. (النوشان، 2003: 25).

بما أن عمل أعوان الحماية المدنية من المهن المولدة للضغوط فلا شك أن عمالها يعانون من بعض الآثار الجسمية والنفسية التي يسببها الضغط المهني، وفيما يلي سوف نتعرض إلى هذه الآثار:

9-1- الآثار الجسمية:

إن استمرار الضغط الواقع على الفرد لفترة معينة يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط لديه، وزيادة الضغط بدوره يترتب عليه تدهور في صحة الفرد في حين أن انخفاض مستوى الضغط يصاحبه صحة جيدة، وقد كشفت العديد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط المهني والاضطرابات الفسيولوجية، كما أوضحت نتائج البحوث الطبية أن أكثر من 50% من الأمراض التي يواجهها الفرد ترتبط أصلا بالضغوط التي يتعرض لها خلال حياته، وتتمثل أهم الامراض التي تتركها الضغوط المهنية في أمراض القلب، وسكر، والدم، والصداع النصفي، آلم الظهر، وارتفاع ضغط الدم، وقرحة المعدة وغيرها من الأمراض العضوية الأخرى التي يطلق عليها أمراض التكيف لأنها تنشأ عن طريق العدوى. وسوف نعرض بعض الاضطرابات الجسمية التي تتأثر على نحو واضح بالعوامل النفسية، والتي قد جاء وصفها في الدليل التشخيصي الرابع (DSM.IV) تحت عنوان العوامل النفسية المؤثرة في الحالة الطبية. (عبد الرحمن، 1999: 236). وممن أمثلتها الأعراض التالية:

9-1-1- الضغوط وجهاز المناعة Immune:

تشير مراجعة العديد من الدراسات التي أجريت لفحص العلاقة بين الضغوط النفسية وجهاز المناعة، على أن الضغوط النفسية تؤثر وتضر بجهاز المناعة لدى الإنسان فهرمون (الكورتيزول) الذي يفرز خلال الضغط النفسي قد يعطل أو يقلل مقاومة الجسم للعدوى ويجعله أكثر عرضة للأمراض المعدية والأمراض الفيروسية. (المحارب، 1993: 289) (Rice, 1999: 124)

9-1-2- الضغوط والسرطان Cancer:

قد يؤدي الضغوط النفسي إلى سرطان بسبب ما يحدثه من خلل في جهاز المناعة، فقد أشارت بعض البحوث في المجال إلى وجود صلة أو ارتباط للعوامل النفسية الاجتماعية بأحداث وتطور أمراض السرطان، وإنه كلما تعرض الفرد للأحداث الحياتية الضاغطة ازدادت احتمالات إصابته بالسرطان. (الخواجة، 2001)، (شويخ وشيرينكة، 2006: 123)

9-1-3- الضغوط ونزلات البرد الشائعة: Common Cold:

كثيرا ما ترجع نزلات البرد إلى الإرهاق والتوتر، فقد لوحظ أن التعرض لفيروس البرد ليس كافيا للإصابة بالمرض، بينما تعد الضغوط النفسية عاملا حاسما في الحساسية تجاه المرض. (Cohen Et al, 1998: 235)

9-1-4- الضغوط وأمراض القلب Hertz Diseases:

تعد السكتة القلبية من أكثر الأسباب المؤدية إلى الوفاة في كثير من بلدان العالم المتقدمة وذلك بسبب تعرض أصحابها للضغوط الناجمة من المنافسة الشديدة، وفي هذا فقد أشارت دراسات طبية حديثة إلى أن معدل الوفيات بين مرضى القلب الذين يعانون في الوقت نفسه ضغوطا نفسية وعاطفية تزيد بثلاثة أضعاف على أقرانهم من المرضى نفسه ممن لا يعانون مشابهاة. (Kassin, 2004)، (الجاسم، 2005)، (Power, 1992)

9-1-5- الضغوط وفرط ضغط الدم Hypertension:

إن التعرض الزائد للتوتر وكبت الغضب والعدوان وعدم التعبير اللفظي والحركي على الصراعات الداخلية يؤدي إلى جهد على الجهاز العصبي، ما يؤثر في إفراز بعض الهرمونات التي تؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم. (عكاشة، 2003: 646)

9- 1- 6- الضغوط وأمراض الأيض Metabolic Diseases:**- مرض السكر Daibetes:**

إن إفراز الهرمونات الكظرية يتأثر الضغط النفسي يمكن أن يكون ذا تأثير في مستويات السكر في الدم، وهذا يؤدي إلى منع إفراز الأنسولين من البنكرياس. (الشيخاني، 2003: 21).

9- 1- 7- الضغوط والجهاز التنفسي:**- الربو الشعبي Asthma:**

أشار العديد من نتائج البحوث إلى أن للضغط النفسي دورا هاما في تفاقم مرض الربو بل يمكن أن يكون سببا مباشرا للإصابة به، وإن معظم مرضى الربو عاشوا محرومين من الحب الأبوي وكثيرا ما افتقدوا أمهاتهم منذ الطفولة بوفاة أو طلاق أو حوادث مؤلمة. (رووينستاين، 2004: 51)، (سعد ونعام، 1993: 254)

9- 1- 8- الضغوط وأمراض الجهاز الهضمي:**- القرحة وتشنج القولون Ulcer and Colitis:**

بين العديد من الدراسات أن للضغوط النفسية والاجتماعية المولدة للتوتر والقلق والغضب المكثوم والكراهية المكبوتة دورا في زيادة أحماض المعدة والاضطرابات الهضمية وتشنجات القولون. وهو ما توصلت إليه دراسة (الشوبكي وآخرون، 1997)، كما أظهرت دراسة حديثة أن المصابين بالقرحة الهضمية يعانون ضغوطا نفسية دائمة بدرجة أكبر من غير المصابين. (حواجري، 2014: 74)

وعلى الرغم من أن الأفراد الذين يتعرضون لضغوط العمل الشديدة معرضون للإصابة بالكثير من الاضطرابات الفسيولوجية إلا أن الامراض الناشئة عنها تتباين من فرد إلى آخر تبعا لتباين الافراد فيما بينهم وتبعا لاختلاف ظروف العمل التي يعايشونها، وتبعا لاختلاف شدة الصراع بين نوع الانفعال والجهاز العصبي المستقبل. (عبد الفيلة وعبد المجيد، 2004: 310)

والعلاقة بين الضغط والأعراض الفسيولوجية ليست واضحة تماما، فهناك القليل جدا من العلاقة الثابتة بين هذه الأعراض والضغط. ويعزى سبب ذلك لتعقيد الأعراض وصعوبة قياسها بشكل موضوعي.

لقد أكدت دراسات أوروبية أن ظهور بعض الاضطرابات راجع للظروف التي يعمل فيها الأعوان، وأنها لولا ذلك لم تظهر.

يتميز هذا العمل بإرهاك للعضوية بسبب التعرض لوضعيات حرجة، ولذلك فإن الإصابات السيكوسوماتية مثل الربو، أمراض الجلد، واضطرابات الهضم متواجدة لدى أعوان الحماية المدنية، وفي هذا السياق أظهرت دراسات أمريكية أجريت 1990 أن 50% من أسباب الوفاة عند رجال المطافئ كانت نتيجة الضغط المهني. (بوعلام، 2002: 52)

9-2- الآثار النفسية:

بذل علماء النفس جهودا ملحوظة لمعرفة النتائج التي يطلقها الضغط على النواحي النفسية، وتوصلوا من دراساتهم إلى أبرز الدلائل التي تبرهن على المعاناة النفسية التي تواجه الأشخاص الذين يعانون من مستويات عالية من ضغوط العمل فهؤلاء الأفراد عرضة للإصابة بالإحباط والقلق والغضب والتوتر والانفعال والشعور بالملل وقلة الأهمية، وهذه الحالات تؤدي إلى تغيرات في المزاج العاطفي للفرد، وضعف قدرته على التركيز في العمل أو صنع القرارات، والشعور بعدم الرضا، وتنعكس بدورها على معاناة رجال المنظمات الإدارية. (فيلة وعبد المجيد، 2004: 311)

وتشير الدلائل أنه حينما يطلب من الأفراد القيام بأعمال ذات متطلبات متعددة ومتعارضة وغامضة وعدم وضوح الصلاحية والمسؤولية، كل ذلك يؤدي للضغط وعدم الرضا، وبنفس الأسلوب، فإن انخفاض سيطرة الأفراد على سرعة إنجاز أعمالهم، يؤدي إلى زيادة الضغط وعدم الرضا. (العطية، 2003: 377)

ومن أهم الأعراض النفسية للضغوط ما يلي:

9-2-1- الإحباط Frustration:

إن الشعور بالإحباط وعدم المبالاة ينجم عندما يتعرض الفرد لضغوط نفسية مفروضة عليه، ولا يمكنه الوفاء بها. (فونتانا، 1993: 88)

9-2-2- الغضب Anger:

إن الشعور بالألم والمهاجمة أو الإهانة الشخصية والإحباط والشعور بعدم الراحة، قد تؤدي إلى استثارة الغضب الذي يعد استجابة الكائن الحي للضغط النفسي، وذلك وفقا لنموذج "قاتل أو أهرب - Fight or Flight". (بيك، 2000: 55)

9-2-3- القلق Anxiety:

يعد القلق مصدرا من مصادر ضغوط العمل، وذلك مرتبط بنوع الشخصية التي تستجيب بحساسية شديدة لمؤثرات العمل، في حين قد يكون القلق أيضا نتيجة من نتائج ضغوط العمل

تستثيرها مواقف ضاغطة، وتتميز استجابة القلق بأنها واحدة من أكثر الاستجابات شيوعاً لدى الأفراد الذين يعانون ضغوط العمل، حيث لوحظ أن الأفراد الذين يتعرضون لمصادر ضاغطة في العمل لديهم درجات مرتفعة من القلق. (الحربي، 2002: 38)

9- 2- 4- الاحتراق النفسي الوظيفي Burout:

ويرتبط الاحتراق النفسي بالعمل على نحو أساسي، وذلك لأن كثيراً من الأعمال في الوقت الحاضر تتطوي على ضغوط شديدة ومرتفعة، ويعرف الاحتراق النفسي بأنه: حالة من الانهك الجسمي والانفعالي والعقلي تحدث بسبب تورط طويل المدى في المواقف المشحونة انفعالياً أو الضاغطة بشدة، والتي تترافق لتوقعات الشخصية المرتفعة في الأداء والانجاز. (Lests et Stola, 1993: 453)

وقد وصفها فرويدنبرج (Freudenberge) الذي كان أول المتحدثين عن ظاهرة الاحتراق النفسي بأنها مشكلة مهنية للعديد من العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية والنفسية وأنها تنتشر على نحو أكثر عند المهنيين العاملين في هذا المجال. (الحربي، 2002: 38)

نظراً للأعمال التي يقوم بها أعوان الحماية المدنية من رؤية مناظر مروعة من إنقاذ ضحايا حوادث المرور، والزلازل، والفيضانات... الخ تعرضهم لاضطرابات نفسية، ولقد صن الباحثون طويلاً أن الضحايا وحدهم المعرضون للإصابة بهذا الاضطراب، إذ أعتبر عمال المنقذين متعودين على تلك الوضعيات وبالتالي لديهم مناعة قوية تجاهها، ولهذا اهتمت معظم الدراسات بضحايا الكوارث، إلى أن قام باحث أمريكي أونيل O'neil (1988)، بمقارنة محاربين بالفيتنام مع ممرضات كانت تعمل في القواعد الخلفية في تلك المنطقة، فوجد أن للممرضات أعراض متشابهة لأعراض الجنود المصابين، كما وجد بعد (5) سنوات أن 25% منهن لازالت لديهن أعراض الـ PTSD. (بوعلام، 2002: 53)

يعتبر أعوان الحماية المدنية من الذين يتعرضون كثيراً للوضعيات الحرجة، إن ملاحظات (Quinty & Dewynne, 1990) تظهر إصابة المتدخلين خاصة منهم رجال الحماية المدنية بـ PTSD وذلك لأنهم يتعاملون مع الضحايا، خاصة الموتى منهم.

كما يبدو أن الضغط المتراكم عبر الوضعيات قد يؤدي لنوع آخر من الاضطرابات في المحيط المهني للحماية المدنية، وهو ما يسمى بالإنهك المهني ذلك أن الأعمال التي تمتاز بمساعدة ومساندة الآخرين هي الأكثر عرضة للإنهك المهني، إن ظهور الإنهك المهني تصاحبه مجموعة من الأعراض الجسمية والنفسية منها:

- اضطرابات قلبية.

- قرحة معدية.

- ضغط شرياني.

- تعب نفسي وجسمي. (نفس المرجع السابق)

وتبين دراسة دراسة العبيشي (1999)، التي أظهرت وجود آثار سلبية فسيولوجية ونفسية وسيكولوجية لضغوط العمل لدى الضباط وضباط الصف في أقسام الشرطة ومراكز الدفاع المدني وهذه الآثار تتمثل في آلام الظهر والرقبة والصداع المتكرر وسرعة دقات القلب وجفاف الحلق كأثار فسيولوجية، والتعب والإجهاد وصعوبة التركيز، وسرعة التوتر وحدة المزاج والقلق والخوف، والإحباط وخيبة الأمل وعدم الثقة بالآخرين وعدم العمل كأثار نفسية والأرق، عدم النوم والإفراط في النوم والأكل وفقدان الشهية كأثار سلوكية.

9-3- الآثار السلوكية:

عندما تتجاوز الضغوط مستوياتها العادية تترجم إلى العديد من ردود الأفعال السلوكية التي يتخذها الفرد ضد نفسه أو المؤسسة التي يعمل بها والتي تتمثل في الغياب غير المبرر عن العمل، والنزعة العدوانية، والتخريب، والإرهاق، والإفراط في الأكل، أو اللجوء إلى التدخين أو الإدمان. بوصفها نمطا من أنماط ردود الأفعال السلوكية تجاه ضغوط (الملحم، 2007: 55)

ومن بين الآثار السلوكية للضغط ما يلي:

9-3-1- الغياب المتكرر وترك العمل:

إن الغياب المتكرر وترك العمل من المشاكل الخطيرة التي تواجه المؤسسات لأنها تؤثر بشكل مباشر على نوعية الخدمات المقدمة، وهناك أسباب مختلفة لحدوث الغياب وترك العمل، إلا أنه يصعب فصل ظاهرة الغياب المتكرر وترك العمل التي يتعرض لها العاملون، ففي دراسة أجريت على (50) ممرض وممرضة يعملون بوحدة العناية لكبار السن في أحد المستشفيات الأمريكية، أظهرت ان هناك علاقة قوية بين المرض الوظيفي ومستويات ضغط العمل والغياب المتكرر وترك العمل.

(Matrunola,1996:827)

9-3-2- اضطرابات النوم Insomnia:

يعد الأرق من أصعب الأعراض فقد لوحظ أن الأفراد الذين يعانون الضغوط النفسية يضطرب نومهم، ونمط حياتهم، حيث يصف مرضى الأرق أنفسهم بأنهم يشعرون بالتوتر والانشغال عن العمل. (عكاشة،

(2003: 607)، (Nursing, 2004)

9-3-3- الانسحابية Withdrawn:

يتجنب الفرد العلاقات الاجتماعية، ويعيش في عزلة اجتماعية، فقد لوحظ أن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد في العمل قد أثرت في علاقاته الاجتماعية وأحداث ضعفا وتدهورا، إضافة إلى ضعف الاهتمامات الاجتماعية المحببة إليه. (الطعاني، 2005)

9-3-4- الضغوط والأداء الوظيفي:

إن العلاقة بين الأداء والضغوط النفسية في العمل علاقة طردية، فعندما يكون مستوى ضغط العمل منخفضا جدا أو منعما يقل مستوى أداء العاملين، وذلك لانعدام النشاط والدافعية، وفي المقابل عندما تكون مستويات الضغوط مرتفعة فوق درجة تحمل العاملين لها فإن الأداء ينخفض مرة أخرى على نحو ملحوظ نتيجة لتسخير قدر من جهودهم وطاقتهم لتخفيف الضغط الواقع عليهم بدلا من توجيهه نحو الأداء. وهذا يؤدي على ضعف الأداء ويؤثر في المعدلات الكمية ومعدلات الجودة في العمل، وقد أشارت دراسة (Tumulty, 1992) إلى أن هناك علاقة بين طريقة إدارة الضغط والرضا الوظيفي ومستوى الأداء زيادة عدد الأخطاء وحوادث العمل.

ولقد أشارت الدراسات على أن الضغوط النفسية الناتجة من ضغوط العمل قد أدت في معظمها إلى الإصابات والحوادث في الصناعة، وأن ما بين (90% - 80%) من حوادث الصناعة كانت لها علاقة بالمشكلات التي يعانيها العاملون (جرير، 1999: 1). كما أن هناك علاقة قوية بين مستوى ضغط العمل، وزيادة نسبة الخلافات مع المشرفين (Dugan et Al, 1996)

9-4- الأعراض المعرفية:

تتمثل في الاستجابة للضغط وأهمها النسيان، والصعوبة في التركيز واتخاذ القرارات السليمة الاضطرابات في التفكير، ضعف الذاكرة أو صعوبة استرجاع الأحداث، استحواذ فكرة واحدة على الفرد انخفاض الدافعية، إنجاز المهام بدرجة عالية من الاختلاط في التفكير، انخفاض الكفاءة الشخصية، الخوف المتزايد من فقدان السيطرة الانتباه قصير المدى، حواجز ذهنية، ضعف الإدراك، حساسية زائدة تجاه النقد، انخفاض كل الوظائف المعرفية. (عبد الخالق: 1998)

ومن بين هذه الأعراض:

9-4-1- العجز المتعلم كرد فعل لبيئة العمل المحيطة:

تدل حالة العجز المتعلم أو المكتسب Learned Helplessness (تعرف أيضا باليأس المكتسب) وهي الاعتقاد من جانب الفرد يفقد السيطرة على الأحداث من حوله، وهذا الاعتقاد نابع من

إدراكه الشخصي بأن النتائج والأحداث التي ينجزها منفصلة عن تصرفاته، وجهوده وبعبارة أخرى يدرك بأنه عاجز عن التأثير فيما يحدث له على مختلف المستويات.

وتكمن خطورة حالة العجز المتعلم بين العاملين في شيوخ أو نقشي مظاهر سلوكية سلبية بينهم مثل انخفاض معدل الاكتئاب التي تلازمهم بصورة شبه مستمرة، ومن الناحية الإجرائية تنخفض الدافعية نحو العمل وتتناقض ثقتهم في ما يمكنهم عمله، الأمر الذي يترتب عليه إدراك شخصي بعدم جدوى استجاباتهم السلوكية للمثيرات أو الأحداث التي يتعرضون لها، وهذا بدوره يؤدي إلى فقدان الاهتمام بالعمل، والشعور بالذنب للمشكلات التي تقع في مجالهم حتى وإن لم يكونوا طرفاً فيها، وتبنى تصور سلبي عن أنفسهم وعن دورهم في المنظمة، وكما يلجأ البعض إلى العنف تجاه الزملاء أو ممتلكات المنظمة. (النبال، 1991).

9-4-2- الإعياء المهني:

وذكر (دالي - Daley) بأن حالة الإعياء المهني لدى العامل عند تحمله الزائد أعباء العمل التي تفوق طاقاته وقدراته، وينعكس ذلك في شكل رد فعل للتوتر المصاحب للعمل، ومن مظاهره وضع العامل لفواصل حادة بين الحياة الشخصية، والحياة المهنية، بالإضافة إلى بعد العامل جسدياً عن زملائه، وتقليل فترة التعامل معهم، ونظرته لهم كحالات لا كالأفراد.

وعلى ذلك فإن من أهم أسباب الإعياء المهني عند (دالي - Daley) عدم تمكن العامل من تحقيق بعض أهدافه الهامة فيتولد له إحساس بالإحباط، مع وجود ظروف عمل غير ملائمة وغير مشجعة. فيصبح العامل مطالباً بالتوفيق بين تعليمات أو متطلبات متعارضة مع بعضها، وعدم الوضوح الكافي للدور المهني الذي يقوم به، وبالتالي فإن الإعياء المهني بصورة عامة ينتج عن عدم حصول العامل على الإشباع من جراء ممارسته لعمله (عبد العال، 1985) مما انعكس سلباً على معنوياته وتظهر لديه أعراض الإعياء والتي قد تصل به إلى ترك العمل أو التغيب الدائم.

9-4-3- اضطرابات في التفكير:

إن الأداء الفكري للفرد الذي يعاني الضغوط النفسية يشمل على تشويش وسوء تفسير للمواقف ونماذج غير منتجة للتفكير وتوقع دائم بحدوث المكروه، حيث إنه دائم التفكير بينه وبين نفسه بأن الأمور في منتهى السوء، أو يصبح ما يسمى بالتفكير الاجتراري للأحداث المؤسفة. (بركات، 2004: 99)

9-4-4- انخفاض القدرة على حل المشكلات:

لوحظ أن القدرة العامة على حل المشكلات ترتبط سلباً بالضغوط النفسية، وهذا ما توصلت إليه دراسة (العدل، 1995)

9- 4- 5- التصلب وعدم المرونة في التفكير:

وتتمثل في تصلب الرأي وعدم المرونة العقلية، وكذلك التحيز في الأحكام، إضافة إلى الأحكام الخاطئة التي يطلقها الفرد على نفسه وعلى العالم وعلى المستقبل نتيجة معاناته للضغوط النفسية. (همفريز، 2003: 35)

9- 4- 6- التردد وصعوبة اتخاذ القرارات:

من الصفات المميزة للأفراد الذين يعانون الضغوط النفسية صعوبة اتخاذ القرارات، التردد في الاختيار بين البدائل، وإن التردد مظهرين الأول في مجال المعرفي من حيث توقع اتخاذ القرار الخطأ، والثاني يتعلق بالميل للأحجام والالتكالية، حيث يفتقر الفرد الذي يعاني من الضغوط النفسية إلى الدافعية، وتصبح فكرة اتخاذ القرار تمثل عبئا لأن ذلك يلزمه بالعمل.

9- 5- آثار ضغوط العمل على المنظمة:

تؤكد الدراسات أن الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية لا تقتصر على الفرد وحده، وإنما تنعكس أيضا على المنظمة التي ينتمي إليها، وطالما كان العنصر الإنساني هو أهم وأعلى عناصر الإنتاج في المنظمة، فإن الخلل الذي يصيب العامل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدراتها على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة. (عبدالله فيلة، عبدالمجيد، 2004: 312)

تتمثل الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة في النقاط التالية:

- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب، والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها).
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضا الوظيفي.
- الغياب والتأخر عن العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.

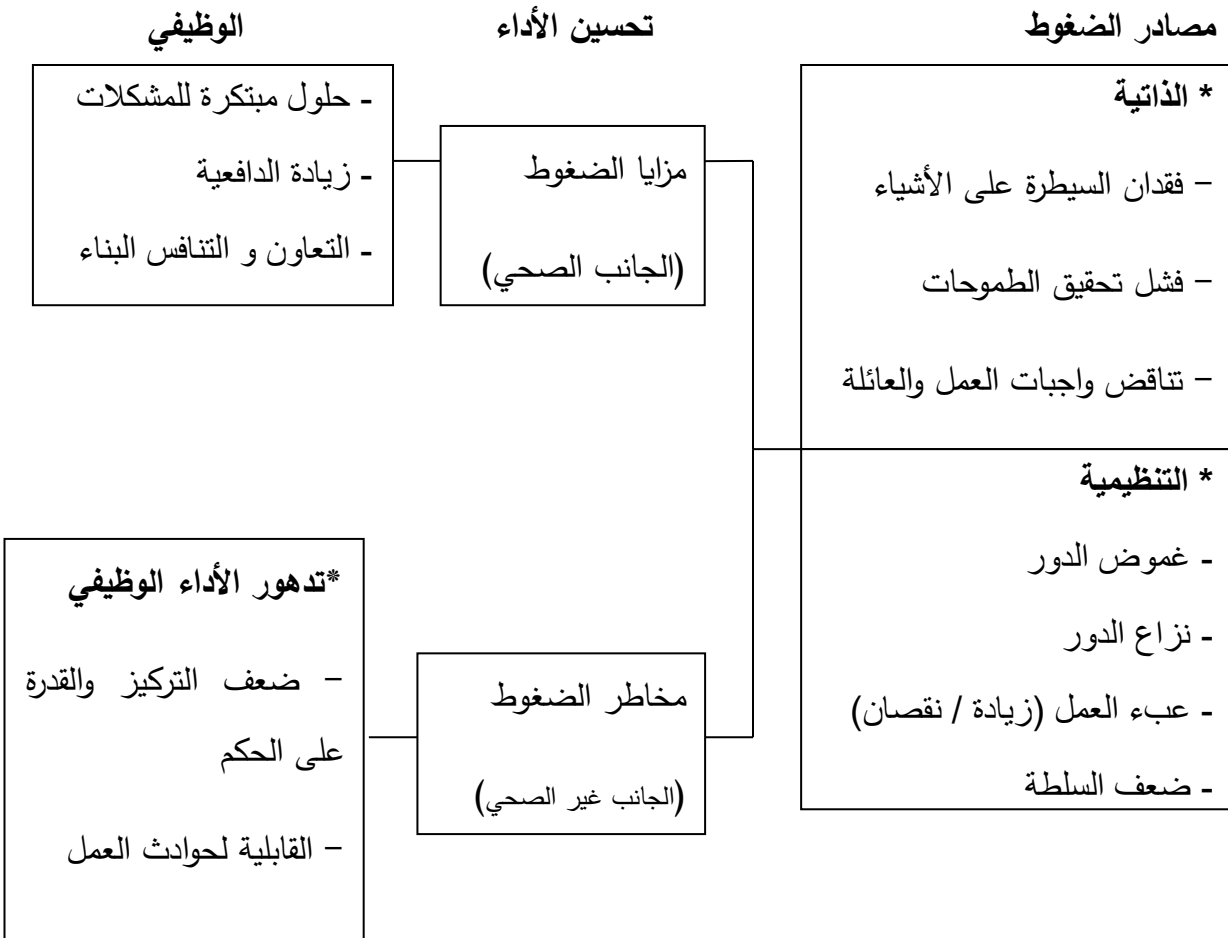
- التسرب الوظيفي (دورات العمل).

- الشعور بالفشل. (العميان، 2004: 167).

إضافة للآثار السلبية التي تحدثها الضغوط يضيف محمود فتحي عكاشة أثر سلبي آخر وهو الاحتراق النفسي.

9-6- الاحتراق النفسي: وهو يمثل حالة من الاستنزاف الانفعالي نتيجة الاستثارة الزائدة عن حد الاحتمال والناجمة عن عدم وجود أساليب تكيفيه لدى الفرد لمواجهة الضغوط التي يتعرض لها مع زيادة شدتها ووقوعها النفسي الأليم عليه، كما يشير إلى التغيرات السلبية في علاقات الفرد واتجاهاته نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية الزائدة عن الاحتمال. (عكاشة، 1999: 92)

والشكل رقم (14) يبين مصادر الضغوط التنظيمية والذاتية، والآثار المترتبة عنها الإيجابية والسلبية.



والشكل رقم (14) يبين مصادر الضغوط التنظيمية والذاتية، والآثار المترتبة عنها الإيجابية والسلبية

10- إدارة ضغوط العمل:

عندما تتفاقم الضغوط في العمل فإنها ترهق كامل العمال والمنظمة لهذا لا بد من ضرورة التعامل معها وإدارتها بفعالية ونجاح.

تعرف إدارة الضغوط في بيئة العمل بأنها " قدرة مدير المنظمة على التعامل مع الضغوط المدركة التي يواجهها في بيئة العمل، وتعتمد هذه العملية على مجموعة من الأساليب التي تتضمن التقليل من حدة الضغوط وتفعيل القدرة على التكيف معها ومع مصادرها وهناك فرق بين الوقاية من الضغوط وإدارة الضغوط، فالوقاية من الضغوط تركز على السيطرة على مسببات الضغوط والتخلص منها، وهي التي تثير استجابة الضغوط، أما إدارة الضغوط فهي مجموعة من الإجراءات التي تتخذ لمساعدة الأشخاص على التوافق بشكل فعال مع الضغوط أو خفضها".

بعبارة موجزة نستطيع القول أن إدارة الضغوط تعني مجموعة الجهود والأساليب التي يمكن أن يستخدمها كل من الفرد والمنظمة بغرض التكيف والتعامل مع ضغوط العمل في بيئة العمل. (حسين وحسين، 2006: 245).

نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل حيث أن بعضها يتعلق بالفرد وبعضها يتعلق بالمنظمة فإن إدارة ضغوط العمل نجدها تصنف إلى:

- إدارة ضغوط العمل على مستوى المنظمة.
- إدارة ضغوط العمل على مستوى الفرد.

10-1- إدارة ضغوط العمل على مستوى المنظمة:

من بين الأساليب التي يمكن للمنظمة من خلالها تخفيف وعلاج ضغوط العمل ما يلي:

- تحليل ادوار الأفراد وتوضيحها بحيث يدرك كل فرد بوضوح مسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه وما يتوقعه الآخرون منه وما يتوقعه هو من غيره، وما يساعد على تجنب التنازع وتضارب في الأدوار.
- إعادة النظر في تصميم الأعمال بما يساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل: توفير مزيد من المسؤولية والاستقلالية والاعتراف وفرص التقدم ... الخ.
- إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد من خلال إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات وله ومهارته لما تتطلبه المهنة مصدر ضغط كبير، لذلك تستطيع المؤسسة تفادي جزء كبير من الضغط للعاملين عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته من خلال استخدام أساليب أفضل في الاختبار والانتقاء والتعيين. (حلمي، 1999: 305).

- ترتيب بيئة العمل المادية: بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله في سهولة وسير ويجعله اقل عرضة للمخاطر والأضرار. (العميان، 2004: 171).
- بناء فرق العمل لا شك أن تكوين فرق العمل وبنائها عملية وقائية تهدف إلى تحسين الأداء، وخفض الضغوط عن طريق بناء علاقات التعاون والدعم بين أعضاء المنظمة، كما أن هذا الأسلوب يهتم بفاعلية العمل الجماعي لإنجاز المهام المكلف الفريق بأدائها في ظل سيادة روح الفريق والتعاون بين الجماعات في المنظمة. (حسين وحسين، 2006: 251).
- التدريب: لا يستطيع الفرد التوافق مع الوظيفة التي حصل عليها بمفرده فهو يحتاج إلى التوجيه والتدريب السليم أثناء الخدمة وذلك لان نقص فرص التدريب الفعال والمستمر بعد من المسببات التنظيمية لضغوط العمل، فلا شك أن تقدير الذات وزيادة ثقة الفرد بنفسه تزداد مع زيادة برامج التدريب، ويلعب التدريب دورا هاما في تدريب الأشخاص بشكل مباشر على كيفية التعامل مع الضغوط والتوترات المختلفة التي يمكن أن يواجهها الفرد أثناء العمل وكذلك ما يمكن إن يصادفه من مشكلات في العمل. (حسين وحسين، 2006: 252).
- التوجيه والإرشاد النفسي: يهدف تقديم البرامج التوجيهية والإرشادية للعاملين إلى تحسين مستوى الصحة النفسية لديهم وجعلهم يشعرون بالارتياح والتوافق تجاه أنفسهم وتجاه الآخرين في بيئة العمل ويشعرون أنهم قادرين على مواجهة متطلبات الحياة. (نفس المرجع).
- تحديد الأهداف: يتمثل هذا الأسلوب في تحديد الأهداف المرغوب في تحقيقها، والنشاطات وأنماط السلوك التي تخدم تلك الأهداف، وإيجاد نظام للتقييم والمساءلة عن الانجازات، ومن ثم حوافز ترتبط بالتقدم في تحقيق الأهداف. (القيوتي، 2012: 304)

10-2- إدارة ضغوط العمل على مستوى الفرد:

- يمكن إدارة ضغوط العمل وعلاجها على مستوى الفرد من خلال الأساليب التالية:
- الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات والأقراص المنومة والإفراط في تناول الأكل، والتخلص من التصورات الخاطئة التي تؤدي إلى التطرف أو الفشل.
- المشاركة في النشاط الاجتماعي والرياضي مثل ممارسة الرياضة، أو القراءة أو التسلية لأنها تعتبر الوسائل الناجحة في تخفيف حدة الضغوط.
- ممارسة استراتيجية الإصرار الخفي وإستراتيجية حل المشكلات وتتمثل في ترك ومقاطعة الأفكار التي تسبب الضغط للفرد واستبدالها بأفكار إيجابية.

- **الدعم الاجتماعي:** ويعني استثمار العلاقات الاجتماعية لتفعيل القوة الذاتية للفرد في مواجهة ضغوط العمل، ويتم ذلك من خلال مشاركة الأصدقاء والأقارب وزملاء العمل، وأفراد الأسرة، وهذا الدعم يساعد الفرد على مواجهة الظروف الضاغطة وتخفيض مستويات الضغط لما يتيح من التعزيز والمشاركة الوجدانية والاجتماعية للفرد. (عبد الفيله وعبد المجيد، 2005: 318).

- **التأمل:** هو عبارة عن التفكير المكثف العميق والاستغراق في شيء أو فكرة ويتحقق بالتركيز على شيء واحد وإزالة كافة العوامل التي تشتت الانتباه سواء الخارجية (الصوت، الضوء...) أو داخلية (الجسدية، والانفعالية وأي توتر آخر) والتأمل هو أسلوب للتدريب النفسي. (عثمان، 2001: 146)

- **الاسترخاء:** حالة هدوء تنشأ في الفرد عقب إزالة التوتر بعد تجربة انفعالية شديدة أو جهد جسدي شاق، وقد يكون الاسترخاء غير إرادي (عند الذهاب إلى النوم)، أو إرادي عندما يتخذ الفرد وضعا مريحاً ويتصور حالات باعثة على الهدوء عادة، أو يرخي العضلات المشاركة في أنواع مختلفة من النشاطات. إن استرخاء أي عضلة يعني الانعدام التام لكافة الانقباضات، وعندما تكون العضلات مسترخية تماما فإن الأعصاب الذاهبة إليها والآتية منها لا تحمل أي رسالة حركية أو حسية بمعنى أن تكون ساكنة كلياً وينعدم النشاط الكهربائي بها. ولقد أثبتت التجارب أن الإشارة المزمنة والقلق والتوتر والغضب يمكن أن تزول بالاسترخاء. (نفس المرجع: 147).

وفي دراسة قام بها محمد عوض توفيق شبير، (2009) تطرق فيها إلى علاج الضغوط من وجهة نظر إسلامية وبين أن:

الإسلام علاج ظاهرة ضغوط الحياة وكذلك ضغوط العمل عبر عدة خطوات هي: الإيمان بالله، الاستعانة بالله، ذكر الله، وقراءة القرآن والاستماع له، السيطرة على الانفعالات، البعد عن الذنوب والمعاصي، التدين، التحلي بالأخلاق الحميدة، تعويد النفس على القناعة.

ويبين كارينجي، (2002) أن الدين يمدنا بالقيم الروحانية، ويمنحنا نظرة تقاؤلية للحياة، ويعطينا اليقين، وقوة التحدي ويبعد عنا التوتر والاضطرابات، والخوف والقلق، ويضع لحياتنا هدفاً واتجاهاً. (حسن، 2013: 79)

وقد كشفت نتائج دراسة أجرتها نعمة محمد (1999) عن وجود علاقة موجبة دالة بين الإستراتيجية الدينية، والتكيف النفسي. وتتضمن الاستراتيجيات الدينية ثلاثة أمور هي:

التمسك بالدين، الصلاة، التحصين بالأذكار، (نفس المرجع السابق)

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا من خلال هذا الفصل تعريف الضغط النفسي، وبعد ذلك تعرضنا إلى تعريف الضغوط المهنية، وكذا التعرف على أنواع الضغوط حيث قسمت إلى عدة أنواع نذكر منها ضغوط سلبية وأخرى سلبية.....، كما خصائص ضغوط العمل وأهم العوامل التي تؤثر عليه وتناولنا كذلك النظريات ونماذج المفسرة للضغط النفسي وذلك من خلال نظرية الفر أو الكر لـ ولتر كانون (1932)، ونظرية هانس سيللي (1945)، ونظرية التقدير المعرفي لـ لازروس (1970)، ونموذج ليبر ونيومان (1978)، ونموذج قيبسون (1982)، ونموذج ميتشجان، ثم بعد ذلك تطرقنا لمهنة الحماية المدنية من خلال التعرض إلى تعريفها ونشأتها وتطورها في الجزائر وتطرقنا كذلك إلى الضغوط التي يتعرض لها عون الحماية المدنية أثناء قيامه بمهامه، إلا أنها متنوعة، ونظرا لتباينها ومراعاة اختلاف ظروف العمل تعرضنا لمصادر ضغوط العمل بما يتماشى وطبيعة عمل أعوان الحماية المدنية، وركزت الطالبة على المصادر التنظيمية، وظروف العمل الفيزيائية، ومصادر خاصة بطبيعة المهنة، وتعرضنا لأهم الدراسات التي بينت مصادر الضغط ومراحل الضغط لدى عينة الدراسة، ثم تناولنا بعد ذلك الآثار المترتبة على الضغوط المهنية والتي تمثلت في آثار جسمية، آثار نفسية، وآثارها على المنظمة والتي تتمثل في آثار إيجابية وأخرى سلبية على المنظمة وأخيرا تناولنا كيفية إدارة الضغوط المهنية على مستوى الفرد والمنظمة.

الفصل الثالث: الدراسات السابقة

1- الدراسات السابقة التي تناولت دراسة

الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية

المدنية

2- الدراسات السابقة التي تناولت إعداد

برامج تدريبية لمواجهة الضغوط المهنية

تمهيد:

لقد أثبت العديد من الباحثين أن لظاهرة الضغوط المهنية نتائج سلبية على أعوان الحماية المدنية وعلى الخدمة المقدمة للضحايا، ورغم هذه النتائج إلا أن الدراسات التجريبية التي تناولت ظاهرة الضغوط المهنية من حيث إعداد البرامج لتدريب هذه العينة على مواجهة الضغوط المهنية قليلة خصوصا العربية منها.

وفيما يلي عرض للدراسات ذات العلاقة بموضوع البحث، من حيث أهداف الدراسة، والمنهج، وأدوات الدراسة، وخصائص أفراد العينة، وتشابه المتغيرات المدروسة، مما يمكن استثماره على نحو أكبر لخدمة هذا البحث سواء من الناحية المنهجية والنظرية، ومن حيث تفسير النتائج.

1- الدراسات السابقة التي تناولت دراسة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية:

وهي الدراسات السابقة التي تناولت دراسة الضغوط المهنية - مصادرها - أعراضها، وسيجري عرضها حسب التسلسل الزمني كما يلي:

1-1 - دراسة مهدي بوعلام، 2003، الجزائر:

عنوان الدراسة: دور المراقبة المدركة في تعديل العلاقة بين مقاومة الضغط والصحة الجسمية عند أعوان الحماية المدنية: هدفت الدراسة لمعرفة دور المراقبة المدركة في تعديل العلاقة بين مقاومة الضغط والصحة الجسمية عند أعوان الحماية المدنية، اختيرت العينة بالطريقة العشوائية وتكونت من (188) فرد منهم (183) ذكور أما الإناث (5) هم من يشتغلن في سلك الطب، أعتمد الباحث على مقياس اختبار المقاومة للوضعيات الضاغطة CISS الذي صممه الباحثين Endler & Parker 1990، أما الصحة النفسية أعتمد الباحث على مقياس Psychosomatic Symptom Chekist للباحثين Anttamasio & Al 1984، وأستعمل كذلك مقياس Symptom Chekist (SCL - 9 OR) لصاحبه Derogatis 1977، أما مقياس المراقبة المدركة قام الباحث بقياس المراقبة المدركة للوضعيات عن طريق سؤال واحد هو إلى أي مدى أحسست أنك تراقب وتتحكم في الوضعية أثناء التدخلات.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن أعوان الحماية المدنية يعيشون ضغطا كبيرا نتيجة لطبيعة المهام، وتوصلت كذلك إلى أن أعوان الحماية المدنية يستخدمون الإستراتيجيات المركزة

على الانفعال والتفادي أكثر، وأن الأعوان المسنين وذي الاقدمية يستعملون الانفعال والتفادي، أما الأعوان الذين لديهم خبرة أقل من (5) سنوات يستعملون استراتيجيات المركزة على المهمة والتفادي، وتوصلت الدراسة كذلك إلى ارتباط استراتيجية الانفعال بصحة نفسية ضعيفة في حين لم تتمكن الدراسة من إثبات أي علاقة بين المقاومة المركزة على المهمة والصحة الجسمية (بركات، 2010، ص: 9)

1 - 2 - دراسة عمر نجار، 2009، الجزائر:

عنوان الدراسة: إستراتيجيات مقاومة الضغط المهني عند رجال الحماية المدنية دراسة مقارنة بين سلك الأعوان، سلك ضباط صف، سلك الضباط. هدفت الدراسة إلى معرفة إستراتيجيات مقاومة الضغط المهني عند رجال الحماية المدنية دراسة مقارنة بين سلك الأعوان، سلك ضباط صف، سلك الضباط، اختيرت عينة الدراسة بالطريقة الطوعية وكان عددها (656) ينتمون إلى الأسلاك الثلاثة العاملين في ميدان التدخل من ولايات (المدية، تبسه، برج بوعرييج، البليدة، بومرداس، خنشلة، الجلفة، الجزائر، النعامة، سعيدة، تيبازة، بجاية، وأعتمد الباحث على مجموعة من المقاييس وهي: مقياس اختبار المقاومة للوضعيات الضاغطة CISS الذي صممه الباحثين Endler & Parker 1990، واستبيان ضغط التدخلات، واستبيان ضغط الحوادث الحرجة، واستبيان ضغط الوضعيات التنظيمية غير سليمة المستمد من تصنيف هوفمان (Hoffman 1989) لمصادر الضغط المهني.

تبين من نتائج الدراسة أن مهنة الحماية المدنية مولدة لضغط قوي، وأن الأفراد العاملين بها يتعرضون يوميا لضغوط متعددة تختلف حدة ضغطها باختلاف مصادرها. وتبين كذلك أن رجال الحماية المدنية على اختلاف رتبهم والأسلاك التي ينتمون إليها، يستخدمون الإستراتيجية المركزة على المهمة، وتوصلت كذلك إلى أن عند سلك الأعوان الأقل من (25) سنة تستعمل أكثر الإستراتيجية المركزة على الانفعال. أما الأفراد الذين تصل أقدميتهم إلى (5) سنوات كانت الإستراتيجية الأكثر استعمالا عندهم تتأرجح بين التركيز على المهمة والتركيز على الانفعال.

1 - 3 - دراسة نوار شهرزاد ودليلة حشاني، 2015، ورقلة (الجزائر)

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية، ومعرفة إذا كانت وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الدراسة (الخبرة المهنية، المستوى الدراسي، الوضعية الاجتماعية)، وتكونت عينة الدراسة من (78) عون، وتم تطبيق المقياس ماسلاش للاحتراق النفسي،

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أعوان الحماية المدنية يعانون من الاحتراق النفسي ولكن بمستويات منخفضة، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات الدراسة.

1-4- دراسة أوثن مريم (2005):

هدفت الدراسة إلى الكشف عن وجود الاحتراق عند رجال الحماية الإطفاء وذلك من خلال طرح فرضيات حول الإشكالية من خلال افتراض وجود الإنهاك المهني لدى رجال الحماية المدنية، كما تم افتراض وجود بعض العوامل الاجتماعية والمهنية التي يمكن أن تؤدي إلى ظهور هذا التناذر (الإنهاك)، اعتمدت الباحثة على سلم الجرد لماسلاش (1986) لتقديم الإنهاك المهني عند رجال الحماية المدنية بولاية قسنطينة، وقد أشتملت هذه الدراسة على (433) فردا من فرق التدخل، قد سمحت المعالجة الإحصائية للبيانات بتسجيل الإنهاك الانفعالي (البعد الأول للتناذر) عند (49.88)٪ من أفراد الذين خضعوا للدراسة، وفقدان الحس الإنفعالية (البعد الثاني للتناذر) عند (23.48)٪، وإنخفاض التحقيق الذاتي في العمل (32.97)٪ (البعد الثالث للتناذر)، ومن جهة أخرى بينت الدراسة بأن عوامل السن والحالة العائلية، ومدة الخدمة، وكذا الدافعية، تؤثر على ظهور الإنهاك المهني حيث أن عناصر الحماية المدنية الأكثر عرضة للإنهاك هم الذين تجاوزوا سنهم الأربعين سنة متزوجين لديهم خبرة تفوق ثلاث سنوات والذين التحقوا بصفوف الحماية المدنية بدافع الحصول على منصب عمل، وبينت نتائج الدراسة أن نسبة معتبرة من رجال الحماية المدنية يعانون من الإنهاك خصوصا من الناحية الانفعالية. (بوحارة، 2012: 20)

1-5- دراسة عثمان مريم (2009) قسنطينة (الجزائر):

عنوان الدراسة: الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية
هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، ومستوى دافعية الإنجاز، والعلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز، ومدى تأثير متغير السن والخبرة على مستوى المهنية على أعوان الحماية المدنية، وتكونت عينة الدراسة من (100) عون واستخدمت الباحثة مقياسين الأول مقياس الضغوط المهنية وأعدمت فيه مقياس Maslash Bournout Inventor والاعتماد على مقياس دافعية الإنجاز لصاحبه ز. س 1999 Nemov R.C

وتوصلت نتائج الدراسة إلى: وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أعوان الحماية المدنية يعانون من الضغوط المهنية ولكن بمستويات متوسطة، وتوصلت نتائج الدراسة كذلك إلى وجود علاقة إرتباطية سالبة بين

الضغوط المهنية ودافع النجاح ووجود علاقة إرتباطية سالبة بين الضغوط المهنية ودافع تجنب الفشل، وبالتالي كان الإرتباط بين الضغوط المهنية ودافعية الانجاز سالبا وعموما كشفت الدراسة إلى أن دافعية الانجاز لا ترتبط بالضغوط المهنية، وأنه لا توجد تأثير لمتغير الخبرة والسن على مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.

1 - 6 - دراسة بوحارة هناء (2012) الجزائر:

عنوان الدراسة: الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاتي عنابة والطارف: هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية حيث تكونت عينة الدراسة من (210) عون اختيرت بطريقة عشوائية طبقية، وأسفرت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة متدن، مع عدم وجود علاقة بين مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، كما أشارت أيضا إلى وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق ترجع لمتغير السن، والحالة المدنية والأقدمية.

1 - 7 - دراسة مطاطة موسى (2010) الجزائر

عنوان الدراسة: ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية سكيكدة: حاولت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل والتوافق المهني لدى عينة الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (80) منهم (28) إداري و (52) تدخل ميداني المتواجدين بالمديرية الولائية والوحدة الرئيسية لولاية سكيكدة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أنه توجد علاقة بين ضغوط العمل لدى رجال الحماية المدنية وتوافقهم المهني، وأن أغلب أفراد العينة يقرون بعدم شعورهم بغموض وصراع الدور، وأن أغلب أفراد العينة يقرون بشعورهم بعبء الدور في العمل، وأن (55)٪ من أفراد العينة أعربوا عن توتر أعصابهم بسبب طبيعة المهام الصعبة التي يقومون بها ويكونوا أكثر عرضة للتوتر والقلق، (55)٪ من أفراد العينة عبروا عن شعورهم بالخوف كون عملهم محفوف بالمخاطر، وأغلب أفراد العينة يقرون بأن عملهم يوسم بالطابع الملل، وأن الترقى الوظيفي كمتغير لا يعد مصدر ضغط مهني بالنسبة لعينة الدراسة.

1- 8 - دراسة بن طراد زينة (2017) ورقلة (الجزائر)

عنوان الدراسة: قياس مستوى الإحباط من وجهة نظر عينة من أعوان الحماية المدنية دراسة ميدانية بوحدة الحجار - عنابة - هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الإحباط من وجهة نظر عينة من أعوان الحماية المدنية والعاملين بوحدة الحماية المدنية بوحدة الحجار - عنابة - ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتصميم إستبانة مكونة من (17) فقرة، حيث تم التحقيق من صدقها وثباتها، ووزعت على عينة (36) عون من الحماية المدنية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الإحباط لدى أعوان الحماية المدنية بوحدة الحجار بعنابة يعانون من مستوى عالي من الإحباط.

2- الدراسات السابقة التي تناولت إعداد برامج تدريبية لمواجهة الضغوط المهنية:

وهي الدراسات التي تناولت إعداد برامج لمواجهة الضغوط المهنية واختبار مدى فاعليتها، وسيجري عرضها حسب التسلسل الزمني كما يلي:

أ - في البلدان الأجنبية:

2- 1- دراسة جيمس وويست Games & West 1984 في أمريكا. بعنوان تحليل لعناصر الضغوط المهنية بتطبيق البرنامج التحصيني ضد الضغط على ممرضات العناية المركزة، والتي هدفت إلى تقويم تأثير التدريب في مهارات المواجهة، وإيضاح دور النموذج التحصيني في خفض الضغط لدى الممرضات، تكونت العينة من (60) ممرضة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، ومن ثم قسمت إلى خمس مجموعات أربعة منها تجريبية، حيث تلقت المجموعة الأولى إطار نظريا حول الضغط ونظرياته، في حين تلقت المجموعة الثانية إطارا نظريا حول الضغوط إضافة إلى التدريب على مهارات الاسترخاء، وإعادة البناء المعرفي ومهارات المواجهة، ومهارة توكيد الذات، أما المجموعة الثالثة فقد تلقت إطارا نظريا شمل مواضيع الضغط، ومفاهيمه، ثم عرض لـ (08) مواقف ضاغطة اشتقت من مصادر ضغوط الممرضات، وتلقت المجموعة الرابعة المراحل الثلاثة السابقة، في حين لم تتلق المجموعة الخامسة أي تدريب، وتمثلت أدوات الدراسة في مقاييس الضغط النفسي، البرنامج التدريبي وفق نموذج التحصين ضد الضغوط، وجرى تطبيقه على مدى أربع أسابيع، وقد اختلف زمن الجلسة تبعا لنوع التدريب في كل المجموعات، وقد أشرف على البرنامج إضافة للباحثين ستة مدربين تلقوا تدريبا جماعيا قبل تطبيق البرنامج، أظهرت النتائج فعالية نموذج التدريب التحصيني، وهو الذي أخضعت له المجموعة الرابعة كان

أكثر فعالية مقارنة بالمجموعات الثلاث، كما أشارت نتائج التدريب التحصيني إلى انخفاض درجة الضغط النفسي لدى أفراد المجموعة الرابعة. (غربي، 2011: 228)

2-2- دراسة لونج Long, 1998

هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية لتحسين التدريجي، والتدريب على الاسترخاء في خفض مستوى القلق والضغط لدى المعلمين، وتكونت عينة الدراسة من (64) معلما من معلمي المدارس الابتدائية والإعدادية، وقسمت إلى مجموعتين تجريبتين، تلقت إحدهما برنامج الإسترخاء فقط، بينما تم تدريب المجموعة الثانية على أسلوب التحسين التدريجي، وأشارت النتائج إلى فاعلية كل من الأسلوبين في خفض الضغوط المهنية لدى المعلمين. (العاسمي، 2011: 242)

2-3- دراسة روبرت Robert, 1996

أثر الاسترخاء العضلي التدريجي والعلاج التخيلي باستخدام التسجيل السمعي في خفض الضغط النفسي لدى المعلمين في مدينة سان دياغو حيث قسم العينة (32) معلما ومعلمة إلى ثلاث مجموعات (مجموعتين تجريبتين، ومجموعة ضابطة)، وكانت مدة البرنامج ثمانية أسابيع، حيث تعرضت المجموعة التجريبية الأولى للاسترخاء العضلي لمدة الأسابيع الأربعة الأولى، ثم العلاج التخيلي في الأسابيع التالية، كذلك تعرضت المجموعة التجريبية الثانية للعلاج التخيلي في الأربعة الأولى، ثم الاسترخاء العضلي في الأسابيع الأربعة الثانية، أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة بعد مرور ثمانية أسابيع لدى أفراد المجموعة الضابطة في مستوى الضغط النفسي، في حين أظهرت الدراسة فروقا دالة في قياس الضغوط النفسية لدى أفراد المجموعة التجريبية الأولى بعد أربع أسابيع إلا أن التحسن أصبح دالا بعد الانتهاء من جلسات العلاج التخيلي، وأن المجموعة الثانية لم تظهر تغيرا دالا في مستوى الضغوط النفسية بعد مرور أربع أسابيع. (العاسمي، 2011: 242)

2-4- دراسة سوزان فورمان Forman, S. 1982

عنوان الدراسة: فعالية برنامج معرفي سلوكي لإدارة ضغط المعلمين:

تهدف الدراسة إلى التعرف على فاعلية التدريب ضد الضغوط النفسية للمعلمين، والتي استخدمت فيها إلى جانب ذلك البرنامج مقياس الضغوط النفسية للمعلمين وذلك لتحديد أولئك المعلمين الذين يعانون من الضغوط النفسية، وضمنت عينة الدراسة (24) معلما ومعلمة تم تقسيمهم إلى مجموعتين كانت إحدهما

ضابطة والأخرى تجريبية، وتم تنفيذ البرنامج في ستة (06) أسابيع بمعدل جلسة كل أسبوع، وتدريب فيها المعلمون على فنيات التدريب التحصيلي ضد الضغوط لماكنيوم (SIT)، وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

برهنت نتائج الدراسة على أثر علاج المعرفي السلوكي المتمثلة في برنامج التدريب التحصيلي ضد الضغوط على انخفاض مستوى الضغط والقلق لدى المجموعة في نهاية البرنامج وبعد فترة المتابعة، كما أظهرت شبكات الملاحظة وجود تحسن دال في الجوانب السلوكية للمعلمين داخل الفصل. (بومجان، 2016: 14)

ب- في البلدان العربية:

2- 5- دراسة وفاء عبد الجواد 1994 في مصر

عنوان الدراسة: فاعلية برنامج إرشادي في خفض الضغوط النفسية لدى عينة من المعلمين: هدفت الدراسة اختبار فاعلية برنامج إرشادي للتدريب التحصيلي ضد الضغوط في التخفيض من الضغوط النفسية ورفع الروح المعنوية، كما هدفت الدراسة إلى معرفة دلالة الفروق بين الجنسين، فيما يتعلق بأثر البرنامج على الضغوط والروح المعنوية، وشملت عينة الدراسة (120) معلما من معلمي المدارس الحكومية في القاهرة بواقع (60) معلما و(60) معلمة، قسمت إلى ثماني مجموعات فرعية أربعة تجريبية وأربعة ضابطة، وتم تقسيم المجموعات حسب متغير الجنس ومستوى الضغوط النفسية، وتضم كل مجموعة (15) فردا، تم تنفيذ البرنامج الإرشادي على مدى (05) أسابيع بواقع جلستين أسبوعيا، تستغرق الجلسة الواحدة ساعة ونصف، وقد تصل إلى ساعتين حسب مضمون الجلسة، واستخدمت الباحثة في الدراسة كل من أداة قائمة الضغوط النفسية للمعلمين، ومقياس الروح المعنوية للمعلمين، والبرنامج الإرشادي، وتوصلت الدراسة إلى: فاعلية البرنامج الإرشادي في خفض الضغوط النفسية، إذ أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة بين القياس القبلي والقياس البعدي للمجموعات التجريبية على جميع المقاييس الفرعية لمقياس الضغوط النفسية، كما أسفرت النتائج عن فاعلية البرنامج في رفع الروح المعنوية لدى أفراد المجموعات التجريبية، أما فيما يخص الفروق بين الجنسين في أثر البرنامج الإرشادي فلم تظهر أي فروق فيما يتعلق بالروح المعنوية، ولا بالدرجة الكلية لمقياس الضغوط ومقاييسه الفرعية باستثناء المقاييس الفرعي للمحور الرفاهية العامة فقد أظهر المعلمين تحسنا أكثر من المعلمات. (بومجان، 2016: 16)

2-6- دراسة عبد الرحمان محمد مهدي سلامة (1995) مصر:

عنوان الدراسة: فاعلية برنامج إرشادي في تخفيف مستوى الضغوط النفسية لدى المعلمين: هدفت الدراسة إلى اختبار مدى فاعلية برنامج إرشادي قائم على التدريب التحصيلي ضد الضغوط، والعلاج العقلاني الانفعالي في خفض مستوى الضغوط لدى المعلمين، تم اختيار عينة من معلمي إحدى المدارس الابتدائية، وبلغ عدد أفرادها (46) معلماً، تم تقسيمهم إلى مجموعتين إحداهما تجريبية وتضم (22) معلماً ومعلمة، وأخرى ضابطة وعدد أفرادها (24) معلماً ومعلمة، تم تنفيذ البرنامج في ثلاث أسابيع بواقع جلستين أسبوعياً تراوح زمن الجلسة من (45) دقيقة إلى ساعة، وعقب كل جلسة يتم مناقشة بعض المشكلات الفردية التي يرغب المشاركون في مناقشتها في صورة جلسة فردية، وتم استخدام في الدراسة مقياس الضغوط النفسية للمعلمين، واستمارة الدراسة العقلانية للذات، والبرنامج، وكتاب الضغط في مهنة التدريس، وتوصلت نتائج الدراسة إلى: أثبتت القياس البعدي للضغوط النفسية لدى المعلمين، والقياس الذي تم بعد فترة المتابعة، فاعلية البرنامج الإرشادي للتدريب التحصيلي ضد الضغوط، والعلاج العقلاني الانفعالي، في خفض مستوى الضغوط النفسية للمعلمين. (بومجان، 2016: 18)

2-7- دراسة داود (2002) اليمن: فاعلية برنامج إرشادي لتطوير القدرة على مواجهة الضغوط لدى المرأة العاملة (عينة من الممرضات)، والتي تهدف إلى قياس فاعلية برنامج إرشادي يعتمد في فنياته وأساليبه على طريقة ماكينباوم، وذلك لمساعدة الممرضات على مواجهة مشكلاتهن الاسرية، أو المهنية تكونت عينة البحث من (85) ممرضة، جرى تقنين أدوات البحث على (50) ممرضة منهن، وقد تكونت عينة البرنامج من (8) ممرضات ممن سجلن درجات مرتفعة على المقاييس المستخدمة في البحث، لتمثل العينة التجريبية، ومن ثم قسمت هذه المجموعة إلى مجموعتين تضم كل مجموعة (4) ممرضات جرى تطبيق البرنامج عليهن في المستشفيات التي يعمل فيها التي يعمل فيها أفراد كل مجموعة، وجرى اختيار (8) ممرضات مما سجلن درجات منخفضة على المقاييس المستخدمة، وذلك لتمثل المجموعة الضابطة، تمثلت أدوات الدراسة في مقياس مصادر ضغوط الممرضة اليمنية، مقياس الاستجابات للمواقف الضاغطة، استمارات بيان الحالة من إعداد الباحثة ومقياس أساليب مواجهة الضغوط من إعداد (رجب شعبان)، والبرنامج الإرشادي الذي تضمن (8) جلسات مدة الجلسة ساعة واحدة، أظهرت النتائج أن هناك فروق دالة إحصائية بين أفراد المجموعة التجريبية وأفراد المجموعة الضابطة في القدرة على مواجهة مصادر الضغوط المهنية لمصلحة المجموعة التجريبية، وذلك بعد البرنامج، وأن هناك فروق دالة إحصائية بين المجموعة التجريبية، والمجموعة الضابطة في القدرة على ضبط الاستجابات (المعرفية

والسلوكية والانفعالية والفسولوجية) تجاه المواقف الضاغطة، وذلك لمصلحة القياس البعدي، كما أثبت البرنامج فاعليته في تطوير القدرة على مواجهة الضغوط بعد انتهاء فترة من تطبيقه على المجموعة التجريبية وذلك بعد شهر من انتهاء البرنامج.

2- 8- دراسة الخولي (2004): فعالية العلاج المعرفي السلوكي في تخفيف حدة الضغوط النفسية لدى معلمي التربية الخاصة في مصر

هدفت الدراسة إلى تصميم برنامج علاجي معرفي سلوكي، والتعرف على أثره في تخفيف حدة الضغوط النفسية لدى عينة من معلمي التربية الخاصة.

وقام الباحث بتطبيق مقياس الضغوط النفسية لمعلمي التربية الخاصة، (من إعداد الباحث) على عينة عشوائية بلغ قوامها (130) من معلمي التربية الخاصة (71 ذكور و59 إناث) بمدارس التربية الخاصة التابعة لإدارة بنها التعليمية في كل من مدارس الصم والمكفوفين والتربية والفكرية، ثم تم تصحيح المقياس حسب التعليمات وأسفرت نتائج التصحيح عن عدد من المعلمين والمعلمات ممن حصلوا على درجات مرتفعة على مقياس الضغوط النفسية (29) معلما و (24) معلمة، وتم اختيار عشوائي لعدد (12) معلما و(12) معلمة.

تم تقسيم العينة إلى:

- مجموعة ذكور تجريبية عددهم (6)
- مجموعة ذكور ضابطة عددهم (6)
- مجموعة إناث تجريبية عددهم (6)
- مجموعة إناث ضابطة عددهم (6)

وقد قام الباحث بتطبيق البرنامج العلاجي على أفرا المجموعتين التجريبيتين.

واستخدمت الدراسة مقياس الضغوط النفسية لمعلمي التربية الخاصة.

وقد توصلت الدراسة إلى فعالية البرنامج العلاجي المستخدم في الدراسة، وهو العلاج المعرفي السلوكي في تخفيف حدة الضغوط النفسية لدى عينة الدراسة، بعد البرنامج العلاجي مباشرة، واستمرار فاعليته إلى بعد انتهاء فترة المتابعة. (العنبي، 2014: 50)

2-9- دراسة مريم محمود رجاء (2007) سوريا:

عنوان الدراسة: فاعلية برنامج إدارة الضغوط لدى العاملات بالقطاع الصحي: يعتمد في فنياته وأساليبه على طريقة ماكينباوم، وقد تكونت عينة البرنامج من (32) ممرضة ممن سجلن درجات مرتفعة على المقاييس المستخدمة في البحث، ثم قسمت هذه المجموعة إلى مجموعتين، مجموعة ضابطة، ومجموعة تجريبية، تضم كل مجموعة (16) ممرضة، جرى تطبيق البرنامج عليهن في المستشفيات التي يعمل فيها أفراد كل مجموعة، تمثلت أدوات الدراسة: مقياس مصادر ضغوط الممرضة، مقياس أعراض الضغوط، مقياس التوافق لروتر، ومقياس أساليب مواجهة الضغوط من إعداد الباحثة والبرنامج التدريبي الذي تضمن (14) جلسة مدة الجلسة ثلاث ساعات، أظهرت النتائج أن هناك فروق دالة إحصائية بين أفراد المجموعة التجريبية وأفراد المجموعة الضابطة في مهارات إدارة الضغوط المهنية لمصلحة المجموعة التجريبية وذلك بعد البرنامج، وذلك لمصلحة القياس البعدي، كما أثبت البرنامج فاعليته بعد انتهاء فترة من تطبيقه على المجموعة التجريبية وذلك بعد شهر من انتهاء البرنامج.

2-10- دراسة رضا مسعودي (2010)

عنوان الدراسة: بناء برنامج معرفي سلوكي لخفض الضغوط النفسية لدى المعلمين: هدفت الدراسة إلى بناء برنامج إرشادي معرفي سلوكي لخفض الضغوط النفسية لدى المعلمين، يستند إلى الفنيات والأساليب الإرشادية للتدريب التحصيلي ضد الضغط لمكينباوم وتنفيذه لدى المعلمين، من أجل الكشف التجريبي عن جدواه ومدى فاعليته في خفض الضغوط النفسية لدى المعلمين، كما هدفت الدراسة إلى معرفة أثر برنامج الإرشادي في تعديل إستراتيجيات المقاومة التي يستخدمها المعلمون لمواجهة الضغوط النفسية مما يساهم في تعديل إدراك المعلمين لمصادر الضغط المهني، وبالتالي خفض مستويات الاحتراق النفسي لديهم، وتكونت عينة الدراسة من (19) معلمة، وقسمت إلى مجموعتين ضابطة وتجريبية تتكون الأولى م (09) معلمات أما الثانية من (10) معلمات، وتم تطبيق قياسا قبليا لمقاييس الدراسة على المجموعتين التجريبية والضابطة قبل تطبيق البرنامج الإرشادي على المجموعة التجريبية على مدى (07) أسابيع وقد تكون البرنامج من (12) جلسة، أما أدوات التي استخدمت في الدراسة هي أستمارة جمع بيانات أولية، قائمة مؤشرات الضغط النفسي، مقياس مصادر ضغوط العمل، مقياس الاحتراق النفسي للمعلمين، مقياس عمليات تحمل التحمل.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى: بأن البرنامج الإرشادي لم يساهم في تعديل استخدام المعلمين الاستراتيجيات المقاومة وأن مساهمة البرنامج الإرشادي نسبية طالت بعض الاستراتيجيات دون الأخرى، في حين أكدت النتائج أثر البرنامج في تعديل إدراك المعلمات لمصادر الضغط، وكما أشارت النتائج إلى ظهور مؤشرات الضغط النفسي كان أقل نسبيا لدى أفراد المجموعة التجريبية مقارنة بزملائهم في المجموعة الضابطة في القياس البعدي، إلا أن الفرق بين القياسين القبلي وكذلك الفرق بين المجموعتين التجريبية والضابطة لم يصل إلى مستويات ذات دلالة إحصائية، أي أن البرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي لم يساهم في خفض مستويات الضغط النفسي لدى المجموعة التجريبية مقارنة مع المجموعة الضابطة بحيث يكون ذلك راجع للتعديل الحاصل في إدراك المعلمات لمصادر الضغوط ومن جهة أخرى قد يرجع إلى تدريبات الاسترخاء العضلي والتي ساهمت بشكل مقبول في

خفض درجات لمؤشرات الفسيولوجية، كما أثبت نتائج الدراسة أثر البرنامج في خفض درجات الاحتراق النفسي لدى المعلمات، والذي يرجع إلى تلك التغيرات والمساهمات التي أثرها غير دال في استراتيجيات المقاومة وفي مؤشرات الضغط الفسيولوجية والنفسية والسلوكية، أما بالنسبة للقياس التتبعي فقد أظهر بوجه عام ثباتا واستقرارا في نتائج الدراسة. (بومجان، 2016: 22)

2- 11- دراسة صبرينة غربي، 2012، الجزائر:

عنوان الدراسة: مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في تنمية أساليب التعامل الإيجابية مع الضغوط المهنية لدى الممرضين: هدفت الدراسة إلى إعداد برنامج نفسي تدريبي لتنمية أساليب التعامل مع الضغوط النفسية المهنية، والتعرف على مصادر الضغوط ودرجاتها وشدتها، والتعرف كذلك على أكثر أساليب التعامل استخداما من قبل الممرضات في مواجهة ما يتعرضن له من ضغوط نفسية مهنية. وتكونت عينة الدراسة من (200)، منها (85) نكور، و(115) إناث، تم تطبيق مقياس مصادر الضغوط النفسية والمهنية، ومقياس أعراض الضغوط النفسية والمهنية، ومقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية والمهنية، من إعداد الباحثة. توصلت الدراسة إلى أن درجة وشدة عوامل الضغط متوسطة عموما، أما الأساليب الأكثر استخداما هي: أسلوب حل المشكلات، يليه أسلوب اللوم. وتوصلت كذلك إلى فاعلية البرنامج التدريبي في إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى الممرض، وأن هناك فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي

على مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية، ومقياس أعراض الضغوط، مقياس أساليب التعامل مع الضغوط والفروق لمصلحة المجموعة التجريبية، وهناك فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي - البعدي على مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية، مقياس أساليب الضغوط والفروق لمصلحة القياس البعدي، ولا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي - البعدي على مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية، مقياس أعراض الضغوط النفسية، مقياس أساليب التعامل مع الضغوط، وتوجد فروق دالة إحصائياً، بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي الفوري ومتوسط درجاتهن بعد شهر من تطبيق البرنامج، على مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية، مقياس أعراض الضغوط، مقياس أساليب التعامل مع الضغوط وذلك لمصلحة القياس المؤجل.

2- 12- دراسة بومجان نادية (2016) الجزائر:

عنوان الدراسة: بناء برنامج إرشادي معرفي سلوكي لتخفيف الضغط النفسي لدى الأساتذة الجامعية المتزوجة: يسعى البحث إلى تحقيق هدف رئيس هو إعداد برنامج إرشادي لتخفيف الضغط النفسي لدى الأساتذة الجامعية المتزوجة، يستند إلى فنيات وأساليب الإرشاد المعرفي السلوكي ومنهج التدريب التحصيلي ضد الضغوط لماكنيبوم والكشف عن فاعليته ومدى استمرارية أثر البرنامج بعد انتهاء جلساته وأثناء فترة المتابعة، من خلال تطبيقه على عينة من الأساتذات الجامعيات المتزوجات العاملات بجامعة خيضر - بسكرة -، تكونت عينة الدراسة من (74) أستاذة جامعية متزوجة، ثم اختارهن بطريقة قصدية لغرض الدراسة، أما عينة التجربة فقد تكونت من جميع الأساتذات الحاصلات على درجات مرتفعة في كل من مقياس مصادر الضغط النفسي ومقياس استجابة الضغط النفسي، وكان عددهن (13) أستاذة، وقد تم تقسيمهن إلى مجموعتين إحداهما تجريبية تتكون من (05) أستاذات والأخرى ضابطة تتكون من (06) أستاذات، أما أدوات الدراسة هي مقياس مصادر الضغط النفسي، مقياس استجابة الضغط النفسي، البرنامج الإرشادي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

تعاني الأساتذة الجامعية ضغطاً نفسياً متوسطاً وفقاً لمقياس مصادر الضغط النفسي وقد احتلت المصادر المتعلقة بالدرجة العلمية، الأبناء، والمصادر العائلية أعلى المراتب، تليها المصادر المتعلقة بالطبقة والمصادر الاقتصادية وفي المراتب المتدنية كل من المصادر

المتعلقة بالزملاء وبالإدارة والمسؤولين، في المرتبة الأخيرة المصادر المتعلقة بالزوج. وتعاني الاستاذة الجامعية المتزوجة ضغطا نفسيا متوسطا وفقا لمقياس استجابة الضغط النفسي، وقد جاءت الاستجابات بالترتيب التالي: الاستجابة الفسيولوجية، الاستجابة المعرفية، الاستجابة الانفعالية، وفي الأخير الاستجابة السلوكية. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات القياس (القبلي والبعدي) لدى أفراد المجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط النفسي. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في درجات القياس البعدي على مصادر الضغط النفسي. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات القياس القبلي والبعدي لدى أفراد المجموعة الضابطة على مقياس استجابة الضغط النفسي. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في درجات القياس البعدي على مقياس استجابة الضغط النفسي. أثبتت نتائج الدراسة أثر البرنامج الإرشادي المعرفي السلوكي في خفض مستوى الضغط النفسي لدى الأساتذة الجامعية المتزوجة. وأظهر القياس التتبعي بوجه عام ثباتا واستقرار في نتائج الدراسة.

3- أهم القضايا المستخلصة من الدراسات السابقة:

تم عرض نماذج من البحوث، والدراسات السابقة والمتصلة بموضوع الدراسة الحالية، وذلك وفقا للتقسيم الثنائي: تناول القسم الأول من الدراسات الضغوط المهنية مصادرها، وأعراضها، وكان الهدف الرئيسي لمعظم الدراسات هو الكشف عن أهم مصادر وأعراض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.

أما القسم الثاني فتناول الدراسات الخاصة بدور برامج التدخل، وبرامج الدعم الاجتماعي في خفض الضغوط المهنية.

ويمكن تلخيص أهم القضايا والنتائج السيكولوجية المستخلصة من نتائج الدراسات السابقة على النحو التالي:

من حيث المنهج كان المنهج الوصفي هو السائد في معظم هذه المجموعة على عينات كبيرة مؤلفة من أعوان الحماية المدنية منها دراسة كل من: نجار (656)، أو شن (433)، بوحارة (210)، بوعلام (188)، عثمان (100)، في حين اشتملت بعضها الآخر على عينات صغيرة الحجم منها دراسة كل من: نوار وحشاني (78)، مطاطة (80)، وطراد (36). وهذا قد

يعود إلى نسبة العينات في المجتمعات الأصلية المأخوذة منها أو وفقا لأهداف كل دراسة، ومن حيث الأدوات استخدمت هذه المجموعة من الدراسات أدوات متعددة ومتنوعة، تتنوع بتنوع متغيرات كل دراسة، ومن أهم الأدوات هي مقاييس مصادر الضغوط وذلك بهدف تعرف نوعية الأحداث المؤدية للضغوط لدى أعوان الحماية المدنية، بعضها جرى إعدادها من قبل الباحثين في كل دراسة، وبعضها استخدم أدوات معدة من قبل، ومن حيث النتائج: تنوعت نتائج هذه الدراسات، وذلك وفقا لتنوع أهدافها إلا أن معظمها قد اتفق على مجموعة من الحقائق الآتية: تعدد مصادر الضغوط المهنية التي يعانيها العاملون في الحماية المدنية، من خلال الدراسات التي قام بها كل من سليمان بن عبد الله العمرو، مهدي بوعلام، وعمر نجار، ظرفن بن ناصر الصقور، أن أهم هذه المصادر ما يلي: مصدر الحوادث الحرجة، المصادر المهنية، المصادر الخاصة والتي تتمثل في (درجة الإبهام، استجابة الجسم للإنذار،)، المصادر التنظيمية، الظروف المادية. كما أتفق بعض هذه الدراسات على مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى العاملين في الحماية المدنية مثل: دراسة (بوعلام، ونجار)، وقد وجد بعضها الآخر مستوى متوسطا من الضغوط مثل دراسة (عثمان)، وقد أجمعت معظم هذه الدراسات على إرتباط الضغوط بظهور الأعراض التالية: النفسية، والجسمية، والمعرفية، النفسية.

أما الدراسات التجريبية فقد استخدمت المنهج التجريبي، وهدفت إلى اختبار مدى فاعلية البرامج المعدة لمواجهة الضغوط المهنية لدى الفئة المستهدفة بالبحث، وقد اعتمدت معظم الدراسات على نموذج ميكنبوم والعلاج المعرفي واستخدمت الأساليب التالية: الاسترخاء، إعادة التقويم الإيجابي، حل المشكلات، إعادة البناء المعرفي، أما من حيث العينة فقد شملت عينات الدراسات حيث تراوح عدد بين (6 إلى 28) وتم اختيارها وفق ارتفاع درجاتهم على مقاييس الضغوط المستخدمة، وكانت الأداة الرئيسية البرنامج التدريبي، ومن ثم استخدام عدد من المقاييس لقياس التغيرات الحاصلة بعد تطبيق البرنامج (مقاييس الضغوط المهنية، مقاييس الاحتراق النفسي) وأجمعت هذه الدراسات على فاعليتها البرامج التدريبية في خفض درجة الضغوط النفسية لدى العينات المستهدفة بالتدريب، وعلى استمرار آثارها الايجابية بعد مرور فترة من الزمن.

4- جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

من خلال ما سبق استعرضنا مجموعة من الدراسات سواء العربية أو الأجنبية والتي ترتبط بمتغيرات الدراسة الحالية، وذلك بهدف الاستفادة منها في التعرف على أهم مصادر وأعراض الضغوط المهنية وفي إعداد البرنامج التدريبي الحالي، وفي أسلوب اختيار مجتمع البحث وعينته، والاستعانة بها في بناء، وإعداد، وتصميم أدوات الدراسة، سواء المقاييس، أو البرنامج المقترح من خلال التعرف على الأسس التدريبية، والنفسية التي تقوم عليها البرامج المستخدمة في الدراسات السابقة، والاستفادة من المنهجية في بناء هيكل البرنامج، وأيضا في استخلاص فروض الدراسة الحالية.

كما تحاول الدراسة الحالية أن تضيف إلى الدراسات السابقة عدة إضافات من أهمها:

- 1- تعدد الاهداف التي يهدف اليها البحث في تحديد مصادر وأعراض الضغوط من حيث الشدة والتكرار.
- 2- تعدد الإجراءات والتدريبات في كل جلسة وتنوعها (الحوار، لعب الدور، والأنشطة والتدريبات المعدة في كل جلسة.....)
- 3- بناء مقاييس خاصة بالبيئة المحلية لقياس مصادر وأعراض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، من حيث التكرار والشدة.

تعقيب: بعد عرض نماذج من البحوث، والدراسات السابقة والمتصلة بموضوع الدراسة الحالية، وذلك وفقا للتقسيم الثنائي: تناول القسم الأول من الدراسات الضغوط المهنية مصادرها وأعراضها، وكان الهدف الرئيسي لمعظم الدراسات هو الكشف عن أهم مصادر وأعراض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، أما القسم الثاني فتناول الدراسات الخاصة بدور برامج التدخل، وبرامج الدعم الاجتماعي في خفض الضغوط المهنية. وما يمكن استخلاصه هو أن الدراسات السابقة التجريبية أثبتت فعاليتها، وقدرتها على خفض الضغوط المهنية، واستمرار آثارها الإيجابية بعد فترة من الزمن، كما أكدت على ضرورة القيام بمثل هذه الدراسات لتأكد من جدوى هذه الأساليب، أو تجريب أساليب أخرى في خفض الضغوط المهنية، وهذا ما تجيب عليه دراستنا المتمثلة في اختبار مدى فعالية برنامج معرفي سلوكي تدريبي في خفض الضغوط المهنية.

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

- 1- المنهج المتبع
- 2- متغيرات الدراسة
- 3- التصميم التجريبي
- 4- ميدان البحث
- 5- عينة البحث
- 6- عينة التجربة
- 7- الأساليب الإحصائية

تمهيد:

يتناول هذا الفصل وصفا مفصلا للإجراءات المنهجية المتبعة، والتي تشمل المنهج المعتمد في الدراسة، يليه تقديم لمواصفات مجتمع البحث وخطوات اختيار عينة الدراسة، كما سيتم التطرق لتقنيات البحث، ومبررات ومراحل إعدادها، والإجراءات المتخذة للتحقق من صدق وثباتها، وخطوات التطبيق الميداني والأساليب الإحصائية المستخدمة للتحقق من فرضيات البحث، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات:

1 - المنهج المتبع:

يعتبر المنهج مجموعة من القواعد التي يتبعها الباحث للوصول إلى الحقيقة والحصول على نتائج دقيقة وموضوعية، ويكون اختيار هذا المنهج على أساس متطلبات البحث وحسب المواضيع التي يعالجها، وبما أن دراستنا تقوم على معرفة الأثر الذي يمكن أن يحدثه البرنامج المعرفي السلوكي في تخفيض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، نرى أنه من الأنسب اختيار المنهج التجريبي، والذي يعد من أكثر المناهج ملائمة للهدف من البحث الحالي.

ويقوم المنهج التجريبي على التجربة العلمية التي تكشف عن العلاقات السببية بين المتغيرات المختلفة وهذه التجربة تخضع لشروط مضبوطة، ومحددة، مع ملاحظة التغيرات الواقعة في ذات التجربة وتفسيرها. (سلاطينة والجيلاني، 2017: 150)

2- متغيرات الدراسة:**2 - 1 - المتغير المستقل:**

هو البرنامج التدريبي، هو عبارة عن برنامج يهدف إلى تخفيف تكرار وشدة الضغط المهني لدى أفراد المجموعة التجريبية من أعوان الحماية المدنية، وذلك من خلال تدريبهم على بعض الفنيات والأساليب التي تهدف إلى إكساب أعوان الحماية المدنية كيفية التعامل بكفاءة ومواجهتها بفاعلية والتي من شأنها أن تخفف الآثار الفسيولوجية والانفعالية والمعرفية والسلوكية السلبية الناتجة من الضغوط، ويحتوي البرنامج على عشر (08) جلسات وهي: الجلسة التمهيديّة، وجلسة التعريف بالضغوط المهنية، وجلسة تعديل الأفكار اللاعقلانية إلى أفكار عقلانية، وجلسة الحديث الذاتي وعلاقته باستجابة الضغط، وجلسة طلب الدعم، وجلسة التدريب على الاسترخاء وجلسة التدريب على مهارة حل مشكلات، وجلسة إنهاء وتقييم البرنامج.

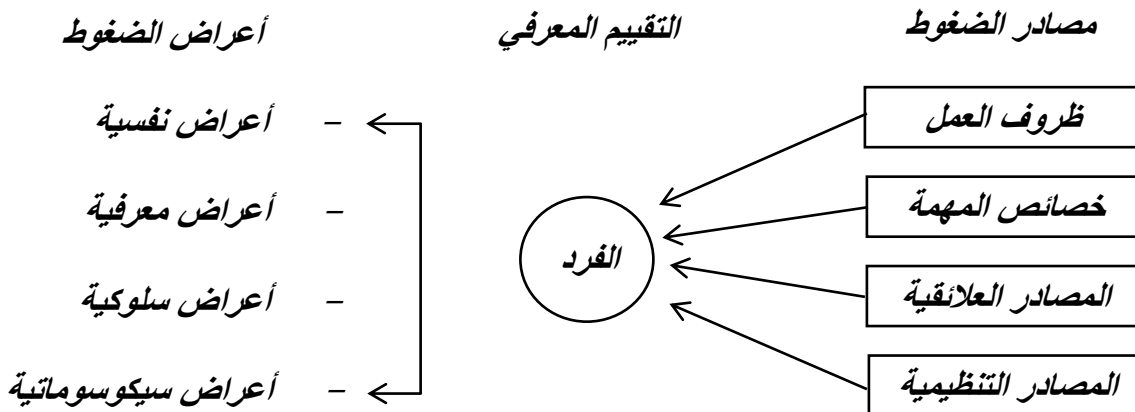
وتقاس فاعلية البرنامج من خلال التغيرات الناجمة بعد تطبيق البرنامج، بالفرق بين درجات المجموعة التجريبية، قبل تطبيق البرنامج، وبعده، وبعد شهر من تطبيقه، وكذلك من خلال الفرق بين درجات المجموعة التجريبية، والمجموعة الضابطة على المقاييس المستخدمة في البحث الحالي.

وهو التغيرات الحاصلة في درجات أفراد المجموعتين، وذلك على المقاييس المستخدمة في هذا البحث من خلال إجراء مقارنة بين درجاتهم/ المجموعة التجريبية / قبل تطبيق البرنامج، وبعده مباشرة (القياس البعدي)، وكذلك بعد شهر من التطبيق، وكذلك مقارنة درجاتهم بدرجات المجموعة الضابطة، التي لم يطبق البرنامج عليها وفيما يلي التعاريف الإجرائية للمتغيرات التابعة:

2 - 2 - المتغير التابع:

2 - 2 - 1 - الضغوط المهنية:

واعتمدت الدراسة الحالية على التعريف الإجرائي التالي لمفهوم الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بأنه: ما يتعرض له عون الحماية المدنية من مواقف ومشكلات في محيط عمله ويدركها على أنها ضاغطة وشعوره بعدم قدرته على التجاوب معها أو أنها تتجاوز درجة تحملها والتي تؤثر سلبا عليه وعلى أداءه في عمله، وتحديد عون الحماية المدنية وتقديره لدرجة تكرار وشدة ما تسببه الأحداث، أو المواقف الضاغطة المرتبطة بالعمل، من ضيق وانزعاج بالنسبة له. وتتضمن هذه المواقف الضغوط الناجمة عن العمل: ظروف العمل، خصائص وطبيعة المهنة، المصادر العلائقية، المصادر التنظيمية والتي ينتج عنها استجابات تتمثل في عدد من التغيرات الجسدية والنفسية والسلوكية تنجم عن الطريقة التي يقيم بها المواقف، والحديث الذي يقوله لنفسه قبل، وأثناء وبعد الموقف، وعن أسلوبه في حل المشكلات المتعلقة بالموقف، وعن أسلوبه في التعامل مع المواقف، التي يدركها بأنها مهددة، أو تتجاوز درجة تحمله.



الشكل رقم (15) يوضح متغيرات الدراسة

3- فرضيات البحث:

تم صياغة فروض الدراسة في ضوء تحليل نتائج الدراسات السابقة، ويمكن عرض فروض الدراسة كما يلي:

3-1- الفرضية العامة:

1- يساهم البرنامج التدريبي المعرفي السلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.

3-2- الفرضيات الجزئية:

1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغوط المهنية.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغوط المهنية.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس مصادر الضغوط المهنية.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية.

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغوط المهنية.

6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغوط المهنية.

7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغوط المهنية.

8- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة الضابطة على مقياس أعراض الضغوط المهنية.

4 - التصميم التجريبي للدراسة:

اعتمدت الدراسة تصميم المجموعتين المتكافئتين (ضابطة وتجريبية) بقياس قبلي وبعدي، وأيضاً تصميم القياس (القبلي، البعدي، التتبعي) للمجموعة التجريبية. حيث يتم قياس الفروق بعد إجراء التجربة بين المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية، كما يتم قياس الفروق بين القياسين القبلي والبعدي وكذا بين البعدي والتتبعي للمجموعة التجريبية، للوقوف على أثر المتغير المستقل (البرنامج المعرفي السلوكي) على المتغيرات التابعة (درجات الأعوان على مقياسي مصادر الضغط المهني واستجابة الضغط والجدول التالي يوضح هذا التصميم:

الجدول رقم (1) يوضح التصميم التجريبي للدراسة

| المجموعة | القياس القبلي | المعالجة التجريبية | القياس البعدي | القياس التتبعي |
|--------------------|--|-----------------------------------|--|---|
| المجموعة التجريبية | تم تطبيق المقاييس القبلية (مصادر الضغط المهني، استجابة الضغط المهني) | تم تطبيق البرنامج المعرفي السلوكي | تم تطبيق المقاييس البعدية (مصادر الضغط المهني، استجابة الضغط المهني) | تم تطبيق المقاييس التتبعية (مصادر الضغط المهني، استجابة الضغط المهني) |
| المجموعة الضابطة | تم تطبيق المقاييس القبلية (مصادر الضغط المهني، استجابة الضغط المهني) | لم يطبق البرنامج المعرفي السلوكي | تم تطبيق المقاييس البعدية (مصادر الضغط المهني، استجابة الضغط المهني) | لم تطبق المقاييس التتبعية (مصادر الضغط المهني، استجابة الضغط المهني) |

5 - ميدان البحث:

يتطلب المنهج التجريبي ضبط الظروف المادية والمكانية التي تجرى فيها التجربة ولذلك اقتصرنا التطبيق الميداني على الوحدة الرئيسية حتى نساوي ونحقق التكافؤ بين الظروف الفيزيائية والمادية والمهنية لعينة الدراسة، وقد أحتوى هذا التطبيق على:

- الدراسة الاستطلاعية للبرنامج، وكذا تجريب أدوات جمع البيانات.
- الدراسة التجريبية والتي تم فيها إخضاع برنامج معرفي سلوكي لتخفيف من الضغوط المهنية على عينة البحث وذلك انطلاقاً من الموسم الدراسي 2017 إلى 2019

وقد تم تحديد الوحدة الرئيسية بولاية ورقلة كونها الرئيسية بالولاية وتحتوي أكبر عدد من أفراد العينة بالإضافة إلى إمكانية إجراء التطبيق بهذه الوحدة نظراً للتسهيلات المقدمة من طرف أعضاء إدارة

الوحدة فقد تم منحنا قاعة لإجراء البرنامج في الأوقات المحددة له، والسماح لأعضاء التجربة الالتحاق بالبرنامج، إضافة إلى ترحيبهم بالفكرة وتقديم الدعم المناسب لنا.

6 - عينة الدراسة:

بالإضافة إلى الضبط المكاني والمادي حاولنا كذلك التحكم في بعض المتغيرات التي قد تؤثر على نتائج الدراسة والمرتبطة بخصائص العينة فعند اعتماد المنهج التجريبي فإن الباحث مضطر لتحقيق التكافؤ بين المجموعتين حيث تصبح هاتين الأخيرتين متشابهتين في جميع المتغيرات عدى المتغير المراد دراسة أثره. ولتحقيق هذا الهدف لا بد من اختيار عينتين: عينة أساسية والتي نعرف من خلاله مستوى الضغط المهني لدى هذه الفئة، ثم ننتقي منها العينة الثانية وهي العينة التجريبية وفيما يلي عرض لخصائص هاتين العينتين:

6 - 1 - العينة الأساسية الأولى (العينة المسحية التي أخذت منها عينة التجربة):

تكون المجتمع الأصلي لعينة الدراسة من جميع أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بولاية ورقلة والبالغ عددهم (192) عون.

أما المجتمع المتاح أو الممكن الذي أخذت منه عينة الدراسة فقد بلغ عدده (60) عون وفيما يلي عرض لهذه الخصائص:

6 - 1 - 1 - الخصائص الفردية والتنظيمية لأفراد العينة الأساسية الأولى:

سننظر فيما يلي إلى الخصائص الفردية والتنظيمية لأفراد عينة الدراسة وذلك فيما يتعلق بالخصائص التالية: السن، الحالة المدنية، الأقدمية، المستوى الدراسي والمأخوذة من المعلومات العامة الواردة في الاستبيان وفيما يلي عرض لهذه الخصائص:

- السن: فيما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة البحث حسب متغير السن والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (2) توزيع تكرار عدد أفراد العينة حسب متغير السن

| النسبة المئوية | ت | الفئة | السن |
|----------------|----|---------|------|
| 64.51 | 40 | 32 - 23 | |
| 24.19 | 15 | 42 - 33 | |
| 11.29 | 7 | 55 - 43 | |

يتضح من خلال الجدول أن عينة الدراسة يتراوح سنها بين 23 سنة و55 سنة، كما نلاحظ أن أكبر نسبة والمقدرة بـ: 64.51% تحتلها الفئة التي يتراوح سنها بين 23 و32 سنة، ثم تليها الفئة التي يتراوح سنها بين 33 و42 سنة بنسبة 24.19%، بينما أدنى نسبة والمقدرة بـ: 11.29% فقد سجلت بالفئة التي يتراوح سنها بين 43 و55 سنة.

- الحالة المدنية: فيما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة المدنية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (3) توزيع تكرار أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية

| النسبة المئوية% | ت | الفئات |
|-----------------|----|--------|
| 58.06% | 36 | أعزب |
| 41.39% | 26 | متزوج |

تضم عينة الدراسة نسبة كبيرة من العزاب بلغت 58.06% تليها نسبة المتزوجين بـ: 41.39%

- المستوى التعليمي: فيما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (4) توزيع تكرار عدد أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

| النسبة | ت | المستوى التعليمي |
|--------|----|------------------|
| 11.29% | 07 | متوسط |
| 66.12% | 41 | ثانوي |
| 22.58% | 14 | جامعي |

- الإقدمية: فيما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الإقدمية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (5) توزيع تكرار عدد أفراد العينة حسب متغير الإقدمية

| 15 فأكثر | | 14 - 10 | | 9 - 5 | | 4 - 1 | | السنوات |
|----------|-------|---------|------|-------|-------|-------|-------|---------|
| ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | |
| 9 | 14.51 | 5 | 8.06 | 26 | 41.93 | 22 | 35.48 | |

يتضح من خلال قراءتنا للجدول أن أكبر نسبة لدى أفراد الفئة الثانية والتي قدرت بـ: 41.93% تليها نسبة الفئة الأولى بنسبة 35.48% وفي المرتبتين الأخيرتين ذوي الفئة الرابعة والثالثة بنسبتي 14.51% و8.06%.

- متغير الرتبة الوظيفية: فيما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الرتبة الوظيفية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (6) توزيع تكرار عدد أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية

| مقدم | | ضابط | | ملازم | | رقيب | | عريف | | عون | | الرتبة الوظيفية |
|-------|---|-------|---|-------|---|-------|----|--------|----|-----|----|--------------------|
| % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | % | ت | |
| 1.61% | 1 | 3.22% | 2 | 1.61% | 1 | 1.61% | 01 | 16.12% | 10 | 75% | 47 | |

نلاحظ من الجدول أن أكبر نسبة لدى أفراد العينة هي رتبة عون والتي قدرت بـ: 75% تليها نسبة رتبة العريف تـ: 16.12% والمراتب الأخيرة كل من رتبة ضابط بـ: 3.22% ورتبة ملازم ورتبة مقدم بـ: 1.61%.

6-2- عينة التجربة: اعتمدت الطالبة في اختيار هذه العينة على نتائج تطبيق مقياس مصادر الضغوط المهنية ومقياس أعراض الضغوط المهنية على أعوان الحماية المدنية، وكان المحك الأساسي الذي اعتمد في اختيار العينة هو ارتفاع الدرجة الكلية على مقياس الضغوط المهنية، بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية والتنظيمية المتمثلة في المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل.

وفيما يلي شرح خطوات اختيار العينات المطلوبة وفق الخطوات التالية:

1- تم تطبيق مقياس الضغوط المهنية على العينة الأساسية وقوامها (60) عون.

2- تم بتصنيف درجات أعوان الحماية المدنية وفقاً لارتفاعها أو انخفاضها عن قيمة المتوسط على المقياسين، والمقدرة بـ: (102) على مقياس مصادر الضغوط المهنية و (120) على مقياس أعراض الضغوط المهنية على سلم التكرار والشدة، بذلك تم اختيار الأفراد الذين تتكافأ بالنسبة لهم المتغيرات الشخصية والتنظيمية التالية: الأقدمية، المستوى التعليمي، وأصبحت عينة البحث (20) عون وجرى توزيعهم إلى مجموعتين (تجريبية، ضابطة) تضم كل مجموعة (10) أعوان وجرى مراجعة المجموعة التجريبية وكانت لديهم الرغبة في المشاركة وبذلك تكونت المجموعة التجريبية من (10) أعوان.

3- تم تحقيق التجانس بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة من حيث مستوى الضغوط كما هو

موضح في الجدول رقم (07)

جدول رقم (7) قيمة (U) للفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة من حيث مستوى الضغط

المهني

| المتغيرات | العينة | العدد | متوسط الرتب | مجموع الرتب | قيمة U | الدلالة |
|---|-----------|-------|-------------|-------------|--------|---------|
| مستوى الضغط المهني (التكرار المصادر) | التجريبية | 8 | 8.44 | 67.50 | 31.50 | غير دال |
| | الضابطة | 8 | 8.56 | 68.50 | | |

| | | | | | | |
|---|-----------|---|------|----|----|---------|
| مستوى الضغط المهني (التكرار المصادر) | التجريبية | 8 | 9.50 | 75 | 24 | غير دال |
| | الضابط | 8 | 7.50 | 60 | | |

| | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------|---|------|-------|-------|---------|
| مستوى الضغط المهني (تكرار الاعراض) | التجريبية | 8 | 8.31 | 66.50 | 30.50 | غير دال |
| | الضابطة | 8 | 8.69 | 69.50 | | |

| | | | | | | |
|---------------------------------------|-----------|---|------|-------|----|---------|
| مستوى الضغط المهني (تكرار الاعراض) | التجريبية | 8 | 8.75 | 60.00 | 24 | غير دال |
| | الضابطة | 8 | 7.50 | 60.00 | | |

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعتين من حيث مستوى الضغط المهني، مما يشير إلى تجانس العينتين.

7- الأساليب الإحصائية:

تختلف نتائج البحث في ضوء الأساليب الإحصائية المستخدمة، فهي تحدد مدى دقة النتائج، وموضوعيتها، وقد استخدمت هذه الدراسة نوعين من الأساليب الإحصائية البارامترية (المتوسط)، والأساليب اللابارامترية (اختبار مان ويتي - اختبار ويلكسون) وذلك بهدف التوصل إلى نتائج دقيقة وصادقة.

8- تقنيات البحث:

تتضمن أدوات هذه الدراسة نوعين من الأدوات الأولى أدوات سيكومترية تهدف إلى قياس مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية وهي: (مقياس مصادر الضغوط المهنية، مقياس الأعراض الضغوط المهنية) والنوع الثاني من الأدوات يتمثل في برنامج معرفي سلوكي لخفض الضغوط المهنية.

وعلى الرغم أن هناك وفرة في المقاييس السابقة التي تقيس الضغوط المهنية، إلا أن بناء مقاييس جديدة لهذه الدراسة يعزى لمجموعة من المبررات، أولها أن الظواهر السلوكية ظواهر متغيرة من الصعب ضبطها بشكل كامل ودقيق، لذلك فإن المقياس الذي يتناسب تشخيص ظاهرة في وقت سابق ما لا يمكن أن يشخص الظاهرة ذاتها اليوم، كما أن بناء مقاييس جديدة من شأنه أن يثري المكتبة السيكومترية بمقاييس

جديدة متخصصة لقياس مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، حيث أن المقاييس المتوفرة صممت لقياس مستوى الضغط المهني لدى عينات مختلفة من عينة الدراسة، وبالتالي فهي لا تفيد في تشخيص الظاهرة لدى عينة أخرى، وفيما يلي توضيح مراحل إعداد مقاييس الدراسة وحساب الكفاءة السيكومترية لهما:

8-1- المقاييس القبليّة والبعدية:

اعتمدنا في هذه الدراسة على مقياس الضغوط المهنية وذلك لتحديد مستوى الضغوط المهنية، ونظر لصعوبات التي تواجه الباحثين في قياس الضغوط المهنية وللإجابة على مجموع التساؤلات المطروحة:

- هل يمكننا قياس الضغوط المهنية من خلال مصادر حدوثها أم من خلال أعراضها أم من طريقة تعاملنا معها؟

- هل يقاس الضغط من خلال تكرار حدوثه أم من خلال شدة حدوثه؟

وبعد الإطلاع على التراث النظري وحسب السياق النفسي لمشكلة الدراسة وهدفها وهو قياس أثر برنامج يعمل على تعديل أسلوب التعامل مع الضغوط المهنية والذي يتبعه تعديل في الشعور بالضغوط المهنية، وجدنا أنه لا يمكننا قياس الضغوط المهنية إلا من خلال هذين العنصرين (المصدر، العرض) لذلك تم تصميم مقياسين لقياس الضغوط المهنية:

- مقياس مصادر الضغوط المهنية

- مقياس أعراض الضغوط المهنية

أما بالنسبة لكيفية تقييم مستوى الضغوط وهذا من خلال تكرار الحدث أو شدة حدوثه أو الجمع بينهما، نرى أنه لا يمكننا تقييم الضغط من خلال التكرار فقط أو الشدة لوحدها، كما لا يمكننا الجمع بينهما في جميع الحالات إلا في حالة تساوي درجة تكرار الضغط وشدته، ومن هذا المنطلق تم تصميم المقياس بسلميين سلم يقيس تكرار الحدث الضاغط وسلم يقيس شدة الحدث الضاغط، وبذلك نستطيع أن نقول أن مستوى الضغط مرتفع إذا كان تكرار الحدث وشدته مرتفعة.

- 8-1-1- مقياس الضغوط المهنية: يمر بناء وإعداد المقاييس بعدة مراحل يمكن إجمالها في ما يلي:
- 1- استقراء وتحليل الدراسات السابقة التي تناولت دراسة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية وعلى عينات أخرى كذلك كالمرمضين،، وذلك للتعرف على أنواع الضغوط التي يتعرض لها الأعوان وأهم مصادر هذه الضغوط وذلك للاستفادة منها في تحديد مكونات هذا المقياس.
 - 2- تحديد هدف المقياس: جرى تحديد الهدف من إعداد المقياس وتحديد مصادر الضغط المهني الخاص بمهنة عون الحماية المدنية.
 - 3- إجراء مقابلات مع الأعوان: تم إجراء مقابلات مع بعض أعوان الحماية المدنية بهدف التعرف على الضغوط المهنية التي يتعرضوا لها، وقد تضمنت مجموعة من الأسئلة حول مصادر الضغوط وأعراضها.
 - 4- مصادر المعلومات في بناء وإعداد مقياس الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية: تم الإطلاع على مجموعة من المقاييس المعدة لقياس الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بهدف الوقوف على أهم الأبعاد المدروسة والوقوف على مكوناتها، وكيفية صياغة مفرداتها، أسلوب الاستجابة فيها وطريقة تصحيحها بالإضافة إلى الإطلاع على بعض النماذج والدراسات السابقة ونتائج المقابلات مع الأعوان، وفيما يلي نذكر لبعض هذه المقاييس:
- مقياس مصادر الضغوط المهنية من إعداد الباحث عبد القادر أحمد مسلم (2007)
 - مقياس مصادر الضغوط المهنية لدى مدرسي باللغة العربية والفرنسية من إعداد الباحثة خوجة مليكة 2011
 - مقياس مصادر الضغوط المهنية لدى الممرضين من إعداد الباحثة غربي صبرينة 2012
 - مقياس المشكلات النفسية لدى الممرضين والممرضات من إعداد الباحثة رندى هلال سرور عويس 2002
- مكونات مقياس الضغوط المهنية التي يواجهها أعوان الحماية المدنية حسب المصادر السابقة:
- الضغوط المهنية تحدث نتيجة لتفاعل المتغيرات الذاتية والشخصية للفرد
- مصادر الضغط: عبء العمل، المناوئة، الإدارة، العلاقات مع جماعة العمل، نقص الدعم، طبيعة المهام.
- وبعد تحليل مصادر المعرفة السابقة أصبح من الممكن بلورة مكونات المقياس في جزئين نوضحهما فيما يلي:

الجزء الأول: يحتوي على البيانات والمعلومات الشخصية ومهنية للعون وهي: (السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الأقدمية)

الجزء الثاني: مقياس مصادر الضغط المهني:

يتكون من (40) فقرة وأربعة أبعاد وهي:

1- ظروف العمل المادية والفيزيائية المرتبطة بالوظيفة: وتتمثل في مدى توافر وسائل العمل ومدى ملائمة ظروف العمل.

2- خصائص وطبيعة المهنة: وتشمل الضغوط التي يواجهها عون الحماية المدنية والمتعلقة بالمهمة (عبء العمل الكمي والنوعي).

3- المصادر العلائقية: ويتمثل في الضغوط الناجمة عن جماعة العمل من زملاء ومشرفين أي مدى التأقلم مع الزملاء في العمل وحجم الاتصال بين العون والمشرف.

4- المصادر التنظيمية: كل العمليات التنظيمية التي تسبب ضغط مهني للعون مدى ملائمة الجو التنظيمي، مدى الاتصال بين العون والإدارة.

5- صياغة عبارات المقياس وتحديد بدائل الاستجابة: تم صياغة عبارات المقياس في ضوء مصادر المعرفة السابقة وبناء على التعريفات الخاصة بكل مكون من مكونات المقياس حيث بلغت في صورتها الأولية () عبارة صيغت عبارات المقياس بلغة عربية سهلة وواضحة.

وعلى المفحوص الإجابة باختيار أحد الخيارات الخمس الموضوعية وهي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً)، وذلك بوضع علامة (*) داخل الخانة المختارة، علماً أن هذه الخانات تقيس التكرار مع عدم إعلام المفحوص بذلك.

كما عليه أن يختار أحد الخيارات الخمس الموضوعية وهي (مرتفعة جداً، مرتفعة، معتدلة، منخفضة) وذلك بوضع علامة (*) داخل الخانة المختارة، علماً أن هذه الخانات تقيس شدة الضغط مع عدم إعلام المفحوص بذلك، وهذا لتكون الإجابة أكثر موضوعية.

6- طريقة التنقيط:

ولتصحيح السلميين تم إعطاء الدرجات التالية:

1- سلم التكرار: دائماً (5)، غالباً (4)، أحياناً (3)، نادراً (2)، أبداً (1)

2- سلم الشدة: مرتفعة جداً (5)، مرتفعة (4)، معتدلة (3)، منخفضة (2)، منخفضة (1)

7- مرحلة تحكيم المقياس:

تم عرض عبارات المقياس على مجموعة من المحكمين (أنظر الملحق رقم: 05) وطلب منهم قراءة مكونات المقياس والتعريف الإجرائي لكل مكون، والعبارات التي صيغت بصدد كل مكون، والحكم عليها من حيث مدى وضوح وملاءمة العبارات وانتمائها إلى المكون الخاص بها، استبعاد العبارات غير المناسبة، أو إعادة صياغتها أو إضافة العبارات التي تزيد من قيمة المقياس. وقد أدخل المحكمون بعض التعديلات على صياغة بعض العبارات، كما تم حذف بعض العبارات،

جدول رقم (8) العبارات التي عدلت في مقياس مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية

| العبارة قبل التعديل | العبارة بعد التعديل |
|-------------------------------------|--|
| موت زميل أثناء التدخل | يخزنني موت زميل أثناء التدخل |
| موت الضحية بعد عدة محاولات لإنقاذها | أتحسر لموت الضحية بعد عدة محاولات لإنقاذها |
| سماع صفارة الإنذار | يخيفني سماع صفارة الإنذار |

8- حساب صدق وثبات المقياس:

1- ثبات المقياس: تم حساب ثبات المقياس بطريقتين وهما: (معامل ألفا كرونباخ، التجزئة

النصفية) حيث من الأفضل استخدام عدة طرق عند حساب الثبات لأن طريقة واحدة لا تكفي، ولحساب ثبات المقياس تطبيقه على عينة من أعوان الحماية المدنية بلغت (30) عون، ويمكن أن يوضح معمل الثبات من خلال طريقتين وذلك للمقياس ككل ولمكوناته الفرعية في الجدول التالي:

جدول رقم (9) معامل ثبات مقياس مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بطريقتي

(معامل ألفا كرونباخ، التجزئة النصفية)

| الشدة | | التكرار | | طرق الثبات |
|------------|-----------------|------------|-----------------|--------------------------------|
| معامل ألفا | التجزئة النصفية | معامل ألفا | التجزئة النصفية | |
| 0.64 | 0.72 | 0.77 | 0.82 | ظروف العمل المادية والفيزيائية |
| 0.76 | 0.78 | 0.71 | 0.75 | خصائص وطبيعة المهنة |
| 0.72 | 0.76 | 0.70 | 0.78 | المصادر العلائقية |
| 0.74 | 0.67 | 0.52 | 0.54 | المصادر التنظيمية |

من خلال الجدول رقم (9) يتضح أن معامل الثبات للمقياس ككل مرتفعة مما يدل على أن المقياس يتمتع

بثبات عالي وذلك بعد حذف الأسئلة التالية: (3، 7، 11، 31، 34، 37) (أنظر الملحق رقم: 04)

2- حساب صدق المقياس: وقد تم حساب صدق الأداة بطريقة المقارنة الطرفية، حيث طبق الاستبيان

على عينة مكونة من (30) عون من الحماية المدنية بورقة والمقارنة بين الربع الأعلى

والربع الأدنى وبنسبة (30).

جدول رقم (10) يوضح دلالة الفروق في الاستجابات المتطرفة على مقياس مصادر الضغوط المهنية على المكونات الفرعية

| التكرار | | الشدة | | | مستوى الدلالة | |
|----------|-----------------|----------|-----------------|---------------|---------------|---------------------|
| قيمة (ت) | المتوسط الحسابي | قيمة (ت) | المتوسط الحسابي | مستوى الدلالة | | |
| 0.00 | 9.82 | 29.40 | 0.00 | 7.23 | 22.40 | ظروف العمل |
| | | 17.30 | | | | |
| 0.00 | 8.66 | 35.70 | 0.00 | 5.55 | 26.40 | خصائص وطبيعة المهمة |
| | | 24.00 | | | | |
| 0.00 | 8.66 | 75.70 | 0.00 | 5.65 | 25.00 | المصادر العلائقية |
| | | 24.00 | | | | |
| 0.00 | 9.43 | 23.90 | 0.00 | 7.14 | 25.80 | المصادر التنظيمية |
| | | 14.50 | | | | |

وبالنظر إلى الجدول السابق يتضح لنا أن هناك فروقا بين الدرجات العالية وذوي الدرجات المنخفضة في مقياس الضغوط المهنية وذلك على الاختبارات الفرعية والدرجة الكلية، وهذا يدل على تمتع المقياس بالقدرة على التميز، مما يشير إلى صدق المقياس وسوف نوضح مكونات المقياس وأرقام عبارته كما وردت في صورتها النهائية في الجدول التالي:

جدول رقم (11) مكونات مقياس مصادر الضغوط المهنية وأرقام عبارته في صورته النهائية

| أرقام العبارات | عدد العبارات | المقياس ومكوناته |
|---|--------------|---------------------|
| 8 . 7 . 6 . 5 . 4 . 3 . 2 . 1 | 08 | ظروف العمل |
| 17 . 16 . 15 . 14 . 13 . 12 . 11 . 10 . 9 | 09 | خصائص وطبيعة المهمة |
| 27 . 26 . 25 . 24 . 23 . 22 . 21 . 20 . 19 . 18 | 10 | المصادر العلائقية |
| 35 . 34 . 33 . 31 . 30 . 29 . 28 | 07 | المصادر التنظيمية |

ويتبين من الجدول السابق أن مقياس الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية يتضمن أربعة مكونات صيغ بصدها (34) عبارة كما وردت في صورتها النهائية.

8-1-2- مقياس أعراض الضغوط المهنية:

جرى اتباع الخطوات ذاتها في بناء مقياس الضغوط المهنية لدى أعوان:

1- استقراء وتحليل الدراسات السابقة: وذلك للتعرف على أعراض الضغوط المهنية التي تحدث

للأعوان والناجمة عن تعرضهم للضغوط المهنية وذلك للاستفادة منها في تحديد مكونات هذا المقياس.

2- تحديد هدف المقياس: تم تحديد في هذه المرحلة من إعداد مقياس يفيد في التعرف على الأعراض النفسية والمهنية، الناجمة عن التعرض لضغوط العمل، وذلك للاستفادة منها في تحديد مكونات هذا المقياس.

3- إجراء مقابلات مع الأعوان: تم إجراء مقابلات مع بعض أعوان الحماية المدنية بهدف التعرف على أعراض الضغوط المهنية التي يتعرضوا لها، وقد تضمنت مجموعة من الأسئلة حول أعراض الضغوط المهنية.

4- مصادر المعلومات في بناء وإعداد مقياس الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية:

5- تم الإطلاع على مجموعة من المقاييس المعدة لقياس الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بهدف الوقوف على أهم الأبعاد المدروسة والوقوف على مكوناتها، وكيفية صياغة مفرداتها، أسلوب الاستجابة فيها وطريقة تصحيحها بالإضافة إلى الإطلاع على بعض النماذج والدراسات السابقة ونتائج المقابلات مع الأعوان، وفيما يلي نذكر لبعض هذه المقاييس:

1- مقياس مصادر الضغوط المهنية من إعداد الباحث عبد القادر أحمد مسلم (2007)

2- مقياس مصادر الضغوط المهنية لدى مدرسي باللغة العربية والفرنسية من إعداد الباحثة خوجة مليكة 2011

3- مقياس مصادر الضغوط المهنية لدى الممرضين من إعداد الباحثة غربي صبرينة 2012

4- مقياس المشكلات النفسية لدى الممرضين والممرضات من إعداد الباحثة رندى هلال سرور عويس 2002

تكون المقياس من جزئين نوضحهما فيما يلي:

القسم الأول: يتضمن التعليمات وتحتوي تعريفا بأهداف البحث، ومناشدة الأعوان التعاون والصراحة في الإجابة، والتأكيد على سرية البيانات.

القسم الثاني: يضم بنود المقياس التي بلغ عددها (40) بندا يتطلب من عون الحماية المدنية درجة معاناته لهذه الأعراض حسب مقياس خماسي وفيما يلي التعاريف الإجرائية لمكونات المقياس.

- 1- الأعراض السلوكية: وهي الاستجابات السلوكية المنتشرة بين الأعوان الناجمة عن الضغط المهني.
- 2- الأعراض النفسية: وهي الأعراض السيكولوجية والحلول النفسية التي يتخذها أعوان الحماية المدنية عند وقوعهم تحت الضغط المهني.
- 3- الأعراض المعرفية: وهي الأساليب المعرفية التي يتخذها أعوان الحماية المدنية استجابة للضغط المهني.
- 4- الأعراض السيكوسوماتية: وهي الأعراض الجسمية الناتجة عن الضغط المهني.
- 5- طريقة التقيط:

ولتصحيح السلميين تم إعطاء الدرجات التالية:

- 1- سلم التكرار: دائما (5)، غالبا (4)، أحيانا (3)، نادرا (2)، أبدا (1)
- 2- سلم الشدة: مرتفعة جدا (5)، مرتفعة (4)، معتدلة (3)، منخفضة (2)، منعدمة (1)
- 6- مرحلة تحكيم المقياس:

تم عرض عبارات المقياس على مجموعة من المحكمين (أنظر الملحق رقم: 03) وطلب منهم قراءة مكونات المقياس والتعريف الإجرائي لكل مكون، والعبارات التي صيغت بصدد كل مكون، والحكم عليها من حيث مدى وضوح وملاءمة العبارات وانتمائها إلى المكون الخاص بها، استبعاد العبارات غير المناسبة، أو إعادة صياغتها أو إضافة العبارات التي تزيد من قيمة المقياس. وقد أدخل المحكمون بعض التعديلات على صياغة بعض العبارات، كما تم حذف بعض العبارات.

جدول رقم (12) العبارات التي عدلت في مقياس أعراض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية

| العبارة قبل التعديل | العبارة بعد التعديل |
|-----------------------|----------------------|
| الارهاق | أعاني من الارهاق |
| الملل وكراهية العمل | مللت وكرهت من العمل |
| انخفاض الدافعية للعمل | دافعيته للعمل منخفضة |

7- حساب صدق وثبات المقياس:

- 1- ثبات المقياس: تم حساب ثبات المقياس بطريقتين وهما: (معامل ألفا كرونباخ، التجزئة النصفية) حيث من الأفضل استخدام عدة طرق عند حساب الثبات لأن طريقة واحدة لا تكفي، ولحساب ثبات المقياس تم تطبيقه على عينة من أعوان الحماية المدنية بلغت (30) عون، ويمكن أن يوضح معمل الثبات من خلال طريقتين وذلك للمقياس ككل ولمكوناته الفرعية في الجدول التالي:

جدول رقم (13) معامل ثبات مقياس أعراض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بطريقتي (معامل ألفا كرونباخ، التجزئة النصفية)

| الشدة | | التكرار | | طرق الثبات |
|-----------------|------------|-----------------|------------|-------------------|
| التجزئة النصفية | معامل ألفا | التجزئة النصفية | معامل ألفا | |
| 0.76 | 0.80 | 0.71 | 0.65 | اعراض سلوكية |
| 0.73 | 0.79 | 0.71 | 0.70 | اعراض نفسية |
| 0.87 | 0.86 | 0.53 | 0.72 | اعراض معرفية |
| 0.64 | 0.78 | 0.83 | 0.81 | أعراض سيكوسوماتية |

من خلال الجدول رقم (13) يتضح أن معامل الثبات للمقياس ككل مرتفعة مما يدل على أن المقياس يتمتع بثبات عالي.

2- حساب صدق المقياس:

3- صدق المقارنة الطرفية: وقد تم حساب صدق الأداة بطريقة المقارنة الطرفية، حيث طبق الاستبيان على عينة مكونة من (30) عون من الحماية المدنية بورقة والمقارنة بين الربع الأعلى والربع الأدنى وبنسبة (30).

جدول رقم (14) يوضح دلالة الفروق في الاستجابات المتطرفة على مقياس أعراض الضغوط المهنية على المكونات الفرعية

| التكرار | | | الشدة | | | |
|---------------|----------|-----------------|---------------|----------|-----------------|-----------------------|
| مستوى الدلالة | قيمة (ت) | المتوسط الحسابي | مستوى الدلالة | قيمة (ت) | المتوسط الحسابي | |
| 0.00 | 7.23 | 22.40 | 0.00 | 9.04 | 25.70 | الأعراض السلوكية |
| | | 13.30 | | | 12.40 | |
| 0.00 | 5.55 | 26.40 | 0.00 | 8.88 | 28.90 | الأعراض النفسية |
| | | 16.10 | | | 15.30 | |
| 0.00 | 5.65 | 25.00 | 0.00 | 10.37 | 28.60 | الأعراض المعرفية |
| | | 14.50 | | | 14.00 | |
| 0.00 | 7.14 | 25.80 | 0.00 | 10.07 | 28.40 | الإعراض السيكوسوماتية |
| | | 14.80 | | | 14.80 | |

وبالنظر إلى الجدول السابق يتضح لنا أن هناك فروقا بين ذوي الدرجات وذوي الدرجات المنخفضة في مقياس أعراض الضغوط المهنية وذلك على الاختبارات الفرعية، مما يشير إلى صدق المقياس وسوف نوضح مكونات المقياس وأرقام عبارته كما وردت في صورتها النهائية في الجدول التالي:

جدول رقم (15) مكونات مقياس أعراض الضغوط المهنية وأرقام عبارته في صورته النهائية.

| أرقام العبارات | عدد العبارات | المقياس ومكوناته |
|--|--------------|-----------------------|
| 10 .9 .8 .7 .6 .5 .4 .3 .2 .1 | 10 | الأعراض السلوكية |
| 20 .19 .18 .17 .16 .15 .14 .13 .12 .11 | 10 | الأعراض النفسية |
| 30 .29 .28 .27 .26 .25 .24 .23 .22 .21 | 10 | الأعراض المعرفية |
| 40 .39 .38 .37 .36 .35 .34 .33 .32 .31 | 10 | الأعراض السيكوسوماتية |

ويتبين من الجدول السابق أن مقياس أعراض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية يتضمن

أربعة أبعاد تتضمن (40) عبارة وذلك كما وردت في صورتها النهائية.

8-2- البرنامج التدريبي:

وهو مجموعة من الإجراءات المنظمة التي تتضمن من المهارات النفسية والمعرفية والسلوكية واجتماعية جرى تطبيقها على عينة البحث وهم أعوان الحماية المدنية في الوحدات المتواجدة بمدينة ورقلة- الجزائر - وذلك بهدف إكساب مهارات جديدة صحيحة في التعامل مع الضغوط المهنية المتضمنة في البرنامج وهي: تعديل الأفكار المعرفية المصاحبة للضغوط، تطوير الوعي النفسي بالضغوط، الاسترخاء، الحوار الذاتي الموجه، طلب الدعم، ومهارة حل المشكلات.

8-2-1- أهمية البرنامج:

في ضوء مسح واستقراء الأبحاث والدراسات التي اهتمت ببرامج التدخل لإكساب العمال طرقا فعالة في مواجهة الضغوط تبين أن الدراسات في هذا المجال ضئيلة على الصعيد العربي على الرغم من أن الدراسات والبحوث السابقة أثبتت أن أعوان الحماية المدنية يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط المهنية وأكدت أيضا أنهم بحاجة ماسة إلى برامج متخصصة تعلمهم كيفية التعامل مع الضغوط بكفاءة وإيجابية وذلك لما لهذه الضغوط من آثار سلبية على الصحة النفسية والجسدية، تبدو أهمية هذا البرنامج من كونه يعمل وفق المنحى الإيجابي لعلم النفس، فهو يركز على النواحي الإيجابية وتشجيع الأفراد على استثمار طاقاتهم الذاتية من أجل إدارة المطالب والمقتضيات التي تفرضها الضغوط المهنية، والمحافظة على مؤثراتها الإيجابية، بدلا من الاهتمام بالنواحي المرضية للضغوط. وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة صمم البرنامج الحالي لهذه الفئة المهنية وهي فئة أعوان الحماية المدنية ليقدم لهم الدعم والمساندة وزيادة قدرتهم على استعمال مهارات إيجابية في التعامل مع الضغوط المهنية، وهنا تبدو أهمية البرنامج في أنه ربما يساهم في سد النقص في الخدمات المقدمة للعاملين بقطاع الحماية المدنية وخاصة أعوان الحماية المدنية.

8-2-2- أهداف البرنامج:

الهدف الرئيسي للبرنامج: يسعى هذا البرنامج على نحو عام إلى تخفيف شدة الضغط المهني لدى أفراد المجموعة التجريبية من أعوان الحماية المدنية، وذلك من خلال تدريبهم على بعض الفنيات والأساليب التي تهدف إلى اكساب أعوان الحماية المدنية كيفية التعامل بكفاءة ومواجهتها بفاعلية والتي من شأنها أن تخفف الآثار الفسيولوجية والانفعالية والمعرفية والسلوكية السلبية الناتجة من الضغوط. الأهداف الفرعية للبرنامج يتوقع أن يحقق البرنامج الأهداف الفرعية التالية:

- 1- تزويد أعوان الحماية المدنية بمعلومات عن مفهوم الضغط المهني مصادره أعراضه وبأهم الضغوط التي يتعرض لها عون الحماية المدنية.
- 2- توعية أعوان الحماية المدنية بالضغوط المهنية التي يتعرض لها.
- 3- مساعدة أعوان الحماية المدنية على فهم العلاقة بين الأفكار والمعارف والسلوك (الشعور بالضغط).
- 4- تثقيف أعوان الحماية المدنية بأهمية مهارة الاسترخاء وتدريبهم على البعض منها وتشجيعهم على ممارسته يوميًا.
- 5- مساعدة الأعوان في فهم العلاقة بين الحديث الذاتي السلبي واستجابة الضغط المهني وإدراكه.
- 6- توعية أعوان الحماية المدنية بأهمية طلب الدعم والمساندة من جانب الآخرين، وتطوير مهارتهم في إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين وتوسيع شبكة الدعم الاجتماعي لديهم.
- 7- مساعدة الأعوان في استخدام الطرق العلمية لحل مشكلتهم ومساعدتهم في تبني أسلوب حل مشكلات بشكل منطقي وإيجابي كطريقة للتعامل مع الضغوط المهنية التي يتعرضوا لها.
- 8- تدريب الأعوان على مواجهة المواقف الضاغطة من خلال أسلوب التخيل أو التصور البصري لموقف ضاغط تعرضوا له وكيفية التعامل معه.
- 9- تدريب الأعوان على ممارسة المهارات التي جرى التدريب عليها بتعريضهم لموقف مفتعل يمثل تهديد لهم.
- 10- ممارسة المهارات التي جرى التدريب عليها في مواقف واقعية خارج الجلسات، من خلال الواجبات المنزلية.

8-2-3- خطوات إعداد البرنامج:

- 1- الأسس النظرية التي يستند إليها البرنامج: اشتقت الطالبة الإطار العام لبرنامج ومادته العلمية وفنياته بعد الاطلاع على النظرية السلوكية وأساليب وفنيات العلاج السلوكي ونموذج ميكنباوم في التدريب على التحصين ضد الضغوط النفسية وفيما يلي شرح لهذه النماذج:

1-1- نموذج ميكنباوم:

اعتمد ماكينبوم Meichenbaum طريقة التدريب التحصيني ضد الضغوط، حيث تعتبر طريقة هامة من طرق التعديل المعرفي السلوكي، وتشبه عملية التحصين البيولوجي ضد الأمراض العامة، وتستند إلى فكرة مفادها أن الضغوط تحدث عندما يدرك الفرد وجود تفاوت بين متطلبات الموقف وبين ما لديه من مصادر شخصية واجتماعية، وتعمل على تزويد الفرد بالمعلومات وإكتساب المهارات التي يستطيع من خلالها مواجهة المواقف الضاغطة في البيئة. والتحصين ضد الضغوط أو التوتر هو الأسلوب الذي يهيئ للمسترشد فرصا للتعامل مع مواقف مثيرة للضغط متوسطة نسبيا ويقوم العميل بالتدريب بتطوير قدرة تحمله لدافع ومثير أقوى، وتستند هذا التدريب على أساس أنه بالإمكان التأثير على قدرتنا الإحتمالية للتعامل مع الضغط من خلال تعديل معتقداتنا وعبارتنا الذاتية في مواقف الشدة والضغط. (يوسفى، 2017: 205)

ويرى (مكينبوم) إن تعديل السلوك معرفيا يتم عن طريق تقديم المعلومات والتعليمات الذاتية التي تركز على تعليم المسترشدين كيفية التخطيط والتفكير قبل الإستجابة، ومساعدتهم على إستخدام الحوار الداخلي الإيجابي، حيث أن التخلص من الضغوط يكون مرهونا بالتخلص من الأحاديث الذاتية السلبية واستبدالها بأحاديث ذاتية إيجابية، وهكذا يهدف التدريب التحصيني ضد الضغوط إلى تدريب الفرد على أحاديث الذات الإيجابية. (نفس المرجع السابق) وتشمل هذه الطريقة على ثلاث مراحل أساسية ومتداخلة:

المرحلة الأولى: الملاحظة الذاتية: في هذه المرحلة تعليم المشاركين كيفية تحديد الأفكار الانهزامية التي تساهم في شعورهم بالضغط (نفس المرجع: 206)، ويحاول المعالج (المسترشد) أثناء العلاج أن يزيد من وعي العميل وانتباهه ليركز على أفكاره ومشاعره وردود الفعل الفسيولوجية والسلوكيات المتصلة بعلاقاته الشخصية، وتؤدي هذه العملية إلى أبنية معرفية جديدة تسمح للعميل بأن ينظر إلى الأعراض أو المشكلات الخاصة به في صور مختلفة، وأنه أفكارا وسلوكيات جديدة. (الخولي: 77)

المرحلة الثانية: مرحلة إكتساب المهارات: وتهدف بشكل أساسي إلى مساعدة المشاركين على تعلم وإكتساب مهارة المواجهة المعرفية والسلوكية اللازمة للتعامل مع المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها في البيئة، وذلك من خلال تدريب المشاركين في برامج إدارة الضغوط على مجموعة من الفنيات مثل التدريب على الإسترخاء، التحكم في التنفيس، والتخيل وأحاديث الذات الإيجابية وكذلك التدريب على حل المشكلات. (يوسفى، 2017: 206)

المرحلة الثالثة: مرحلة التطبيق: وفيها يتم تشجيع العملاء على تطبيق ما تعلموه من مهارات لمواجهة الضغوط وتنفيذها على أرض الواقع الحي أو البيئة الواقعية. (نفس المرجع، 207)

2- نموذج (ألبرت اليس (Ellis,1978) :

تقوم إستراتيجية نظرية العلاج العقلاني الانفعالي على تقديم المساعدة للمسترشد للتعرف الأفكار اللاعقلانية لديه، وأن يحل لديه أفكار أكثر عقلانية. ويرجع أليس أسباب الإضطراب النفسي إلى الفكرة التالية: عند ما تنشأ أفكار غير عقلانية عن أحداث معينة أو موقف معين ويرمز لها بالرمز (A) انفعالية شديدة ويرمز لها بالرمز (C) فقد يبدو أن تلك الأحداث قد سببت هذه النتائج الانفعالية، إلا أن الأمر لا يكون كذلك في الواقع، ذلك أن أفكار الشخص ومعتقداته والتي يرمز لها بالرمز (B) تلعب دورا أساسيا في خلق النتائج الانفعالية، ويمكن القول بأن النتائج الانفعالية والسلوكية المترتبة أحداث منشطة في حياتنا تتم بموجب نظام التفكير لدينا، وأن لدينا القدرة على ضبط وتعديل أفكارنا ومن ثم النتائج النفسية المترتبة عليها. (العتيبي، 2014: 30)

فالأفكار اللاعقلانية أفكار سلبية أشد خطورة على حياة الفرد ككل لأنها ترتبط ارتباطا وثيقا بالانفعال بل التفكير والانفعال في كثير من الأحيان يصبح شيئا واحدا يؤثر على الجانب الجسمي للإنسان، وفي هذا الصدد يقول "أبيقورس" لا يضطرب الناس من الأشياء ولكن من الآراء التي يكونها عنها، ويشير أيضا أبكتاتوس وأيرليوس إلى أن الناس لا يقلقون من الأشياء في ذاتها بل من الآراء التي يكونونها عنها. (روبي، 2014: 250)

ويكمن دور المسترشد في مساعدة وإقناع المسترشد باستبدال الأفكار والمعتقدات والاتجاهات الخاطئة بأخرى صحيحة ومعقولة، من خلال ما يلي:

- اكتشاف وتحديد الأفكار اللاعقلانية خلال الحديث مع المسترشد ومناقشته فيها أثناء الجلسة.
- معرفة الأسباب التي أسهمت في الأفكار اللاعقلانية لديه.
- مساعدة المسترشد على الاقتناع بأن أفكاره غير منطقية ولا عقلانية، وتحديد الأسباب التي جعلتها على هذا النحو.

- توضيح العلاقة بين الأفكار اللاعقلانية وموضوع المشكلة، وما يترتب على هذه المشكلة من معاناة وألم وتعاسة للمسترشد. وذلك بتوضيح مسؤولية الأفكار اللاعقلانية التي تكونت لدى المسترشد عن مشكلته. (العتيبي، 2014: 30)

3- ازاروس نموذج Lazarus: وهو نموذج معرفي يقترح أسلوبين للتعامل مع الضغوط النفسية:

- **الأسلوب الأول:** المهارات التي تركز على المشكلة المسببة للضغط: وتشمل هذه الفئة من المهارات التي تساعد على اتخاذ مواقف عملية، وإجراءات فعلية لمواجهة الضغط مثل مهارة حل مشكل، والمهارات الاجتماعية، كمهارات الاتصال، والمهارات التوكيدية وغيرها. (غربي، 2011: 234)

- **الأسلوب الثاني:** المهارات التي تركز على الانفعال: وهو يعتمد على الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم انفعاله بواسطة ضبط الأهمية العاطفية للأحداث الضاغطة وتعديلها أو لضبط أحداث الضغط النفسي الكامنة والمحتملة الحدوث.

- **الأسلوب الثالث:** أسلوب حل المشكلات: (Scientific Problem Solving) ويعرف بأنه توظيف عدد من الاستراتيجيات والمهارات باستخدام مبدأ المحاولة والخطأ بهدف الوصول إلى حلول ممكنة من خلال اختيار أحد البدائل، وقد اتفقت معظم النماذج على الخطوات التالية:

تعريف المشكلة وتحديدها، جمع المعلومات والوصول إلى مصادرها، توليد وتقييم البدائل والحلول المحتملة، اختيار وتطبيق طريق عمل، تقييم النتائج لمعرفة مدى تحقيق الأهداف ونجاحها في حل المشكلة بإعادة العملية عند الضرورة وفي حالة عدم تحقيق الأهداف. (غربي، 2011: 235)

2. الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بتصميم برامج إرشادية معرفية سلوكية لخفض الضغوط.
3. إجراء مقابلة على عينة من أعوان الحماية المدنية للتعرف على أهم الضغوط التي تواجههم.
4. اشتقت الطالبة الإطار العام للبرنامج ومادته العلمية وتقنياته الإرشادية من أساليب وفنيات العلاج السلوكي المعرفي على غرار نموذج ميكنباوم في التدريب على التحصين ضد الضغوط النفسية بالإضافة إلى الدراسات والبحوث التجريبية التي أجريت في مجال البرامج المعرفية السلوكية للضغوط وهذه الدراسات استعرضتها الطالبة من خلال عرض الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة.
5. تحليل الدراسات السابقة والاستفادة منها في إعداد وبناء المقاييس والأدوات المستخدمة في الدراسة.
6. تحليل محتوى البرامج المعرفية السلوكية المتاحة والاستفادة منها في عمل الجلسات التي يحتويها البرنامج.

6-2-4- الفنيات والأساليب المستخدمة في البرنامج:

لا يمكن لأي برنامج معرفي سلوكي أن يحقق أهدافه ما لم يستخدم الفنيات والأساليب اللازمة والملائمة التي تسهم إلى حد كبير في تنفيذ البرنامج المعرفي السلوكي، ويتضمن البرنامج المعرفي السلوكي المستخدم في الدراسة الحالية مجموعة من الأساليب والفنيات المعرفية السلوكية، وسوف تقوم الطالبة باستعراض هذه الفنيات والأساليب موضحة طريقة استخدامها:

1- **المحاضرة:** وهي عملية تواصل بين الباحثة وأعوان الحماية المدنية (المجموعة التجريبية) تقدم فيها الباحثة أفكار ومعلومات يتم إعدادها وتنظيمها مسبقا ويتاح فيها الفرصة لأعوان الحماية المدنية بطرح الأسئلة والمناقشة حول فكرة أو مشكلة يتم تناولها أثناء المحاضرة.

ويتمثل المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تقديم معلومات لأعوان الحماية المدنية مبسطة وواضحة عن طبيعة الضغط النفسي المهني من حيث المفهوم والأنواع ومراحل تكوين الضغط والنظريات المفسرة له، وكذا تقديم معلومات عن مصادر الضغط المهني ومسبباته لدى أعوان الحماية المدنية، بالإضافة إلى استجابتهم إلى الضغط وتوضيح الفروق الفردية بين الأشخاص في تأثرهم بمصادر الضغوط، وكذلك دور البرنامج المعرفي السلوكي في تخفيف الضغط المهني لديهم.

2- **المناقشة الجماعية:** تمثل المناقشة الجماعية فنية ضرورية في البرنامج المعرفي السلوكي باعتبار هذا المنحى تعليمي إذ يتم خلال جلسات البرنامج تزود الأعوان بالعديد من المفاهيم والمعلومات والمهارات، ويولي كل ذلك مناقشات بين الطالبة والأعوان المشاركين من أجل الفهم والتوضيح والاتفاق على القواعد والخطط التي يسير عليها البرنامج، ويتمثل المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تبادل الرؤى حول موضوع المحاضرة بين الطالبة والأعوان من ناحية وبين الأعوان مع بعضهم من ناحية أخرى، وذلك من أجل فتح مجال للحوار وتبادل الأفكار والمعلومات بين الأعوان مما يساهم بدرجة كبيرة في التفريغ الانفعالي وتعديل الأفكار والآراء والاتجاهات بين الأعوان بعضهم البعض.

ونعتبر كل من المحاضرة والمناقشة الجماعية من الفنيات المحورية التي تعتمد عليها باقي الفنيات الأخرى، إذ تستخدم المحاضرة كوسيلة لتنفيذ العديد من الفنيات منها حل المشكلة

3- **التعزيز الإيجابي:** تقديم مدعيات (ثناء، تشجيع، مدح) على الإجابات الصحيحة، والهدف منه حث الأعوان على السلوك والتفكير الصحيح ما يؤدي إلى تقوية الاستجابة وتكرار السلوك حيث يصبح جزءا من حياتهم اليومية.

ويتمثل المضمون التطبيقي لهذه الفنية في مساعدة الأعوان على التفكير الإيجابي في مشاكلهم ويتمثل ذلك في تقديم مدعيات (ثناء، تشجيع، مدح، مشاركة وجدانية ومساندة) للأعوان خاصة عندما يشتركون في الحوارات والمناقشات بطريقة إيجابية، فمشاركة الأعوان في هذه الحوارات، والإجابة عن هذه الاستفسارات بطريقة جيدة يتبعه بالضرورة تقديم مساندة وتدعيم معنوي لهؤلاء الأعوان.

2- **الواجب المنزلي:** تعد الواجبات المنزلية من المكونات الرئيسية للبرامج السلوكية المعرفية، وتمثل الرابط بين كل جلسة وما سبقها وما يتبعها، كما تمثل الواجبات المنزلية المهام والوظائف التي يكلف بها أعوان الحماية المدنية خارج نطاق الجلسات، ويتمثل المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تكليف الأعوان

بالقيام ببعض الواجبات في ختام كل جلسة، بهدف مساعدة الأعوان على نقل التغيرات الإيجابية والمعتقدات والاتجاهات الإيجابية الجديدة التي تكونت لديهم أثناء الجلسات، وتعممها على المواقف والمثيرات الموجودة في البيئة من حولهم، كما تتم مراجعة هذه الواجبات مناقشتها في كل جلسة لتحقيق التقدم.

3- **لعِب الدور:** يعد لعب الدور من الأساليب الفنية المستخدمة في النظريات السلوكية المعرفية، وينتمي أسلوب لعب الدور لنظرية باندورا في التعلم الاجتماعي، ويتمثل المضمون التطبيقي لهذه الفنية من خلال تمثيل الدور لمواقف يسترجعها العون من بيئة عمله ويكرره في الموقف التدريبي، أو تمثيل الدور المتعلق بمجموعة من الأنماط السلوكية المعتادة، والهدف منه تعليم الأعوان طرائق جديدة في التعامل مع المواقف الضاغطة.

4- **التنفيس الانفعالي:** وهي عملية معرفية وعضوية في نفس الوقت، حيث تشمل استرجاع واستذكار المادة المكبوتة مع ترافق التعبير العضوي عن ذلك بالضحك أو الصراخ أو الدموع، ويتضمن المضمون التطبيقي لهذه الفنية فبإتاحة الفرصة للأعوان في البرنامج لسرد ما جرى أثناء وبعد الحدث الضاغط والحديث عن المشاعر والاستجابات التي وردت بعد وقوعه، يتم فيها أيضا التركيز على وسائل التكيف التي قام الأعوان، وأيضا التركيز على الاستراتيجيات المقاومة الصحية التي يقوم بها الأعوان.

5- **الاسترخاء:** الاسترخاء مجموعة التقنيات صممت للتأثير على الخبرة الفيزيولوجية للتوتر، وذلك بهدف تخفيف حدة ردود الأفعال الفيزيولوجية في المواقف الضاغطة، إذ تعمل هذه التقنيات على خفض معدل ضربات القلب، خفض التقلصات العضلية، خفض ضغط الدم، تخفيف القلق والتوتر، ويتضمن المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تدريب الأعوان على بعض أنواع الاسترخاء والتشجيع على ممارستها يوميا.

6- **أحاديث الذات:** وهي فنية تقوم على فرضية أن الفرد يمكنه مواجهة المواقف الضاغطة والمشاكل والصعوبات التي تواجهه في الحياة إذا استطاع التخلص من الأحاديث الذاتية والسلبية والانهازمية التي يقولها لنفسه وعن نفسه إزاء تعرضه للمواقف الضاغطة والمؤلمة، ويتضمن المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تشجيع الأعوان المشاركين في البرنامج من التعرف على العبارات الذاتية يحدثوا بها أنفسهم عند تعرضهم لموقف ضاغط وتحديد العبارات السلبية منها واستبدالها بعبارات ذاتية إيجابية والتي تكون مفيدة في بناء الثقة بأنفسهم ومواجهة الضغوط.

7- **الدعم والمساندة الاجتماعية:** يعتبر الدعم الاجتماعي من الوسائل الفعالة التي تستخدم في مواجهة الضغوط، إذ يقلل ما يعانيه الفرد من الضغط النفسي ويقلل من احتمالية الإصابة بالأمراض الناتجة عن المواقف الضاغطة، وإن إدراك الفرد لتوفير الدعم بأنواعه المختلفة يوتر في قدرته على التغلب ومواجهة المواقف الضاغطة، ويتمثل المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تشجيع الأعوان من طلب الدعم

والمساندة الاجتماعية بإقامة علاقات فعالة مع الآخرين وتتميز تلك العلاقات بالمودة والعطاء وطلب تقديم الدعم بكل أنواعه، بما يؤدي إلى تطوير شبكة الدعم الاجتماعي وبنائها.

10- حل المشكلات: تقوم هذه الفنية على فرضية أن الضغط يحدث نتيجة لعجز الفرد وعدم قدرته على حل مشكلاته بفاعلية وأن الأفراد الذين يكون لديهم نقص في مهارات حل المشكلة يعانون الفشل في التعامل مع الضغوط مقارنة مع الأفراد الذين لديهم مهارات أكثر في هذا المجال، وتتضمن هذه الفنية عدة خطوات وهي: التعرف على المشكلة أو الموقف الضاغط وجمع البيانات ثم وضع البدائل وحلول متعددة وللتعامل مع المشكلة وتقييم الحلول البديلة ووضع الحل النهائي موضع التنفيذ، ويتضمن المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تدريب الأعوان على مهارات حل المشكلة وممارستها وتمييزها لتصبح جزءاً من ردود الفعل لديهم أثناء الاستجابة للمواقف.

8-2-5- مراحل تنفيذ البرنامج:

استندت الطالبة على نموذج ميكانيوم في تنفيذ البرنامج وفي تنفيذ الجلسات وفق المراحل التالية:

- المرحلة الأولى تعليمية: ويتم التركيز فيها على تقييم المشكلة، وفهمها من قبل المشاركين بالإضافة إلى فهم طبيعة الضغط، وأساليب علاجه، مع توضيح أن الضغط يتألف من عنصرين يبدو أحدهما في التغيرات الفسيولوجية، والآخر في التصورات والأفكار المرتبطة بالضغط المهني.

وفي المرحلة الثانية: يجري تزويد المسترشد بالمهارات التكيفية اللازمة لخفض الضغط، والتدريب عليها، وتشمل مهارات الاسترخاء، والمهارات المعرفية.

وفي المرحلة الثالثة: يجري التركيز على النشاطات اللازمة لنقل أثر التدريب في المهارات التكيفية إلى الحياة الواقعية، واتخاذ الاحتياطات اللازمة للحيلولة دون الانتكاس. وهنا يتم التدريب من خلال أداء الأدوار واستخدام المواقف المشابهة للواقع والواجب المنزلي.

7-2-6- تقييم البرنامج: تعتبر عملية التقييم البحث عن مدى نجاعة التدريبات والإجراءات والفنيات المتبعة في تنفيذ البرنامج وتحقيق الأهداف التي وضعت من أجلها، ويجري تقييم البرنامج وفق ما يلي:

1- التقييم من خلال القياس القبلي والقياس البعدي: وحساب النتائج إحصائياً لمعرفة تأثير البرنامج من خلال مقارنة درجات أفراد المجموعة التجريبية ودرجات أفراد المجموعة الضابطة على المقياسان المستخدمان في الدراسة، وكذلك مقارنة درجات أفراد المجموعة التجريبية قبل البرنامج وبعده مباشرة من انتهاء البرنامج.

- التقييم من خلال الواجب المنزلي: حيث كان يصحح الواجب المنزلي من قبل الطالبة وتجرى مناقشته مع الأعوان (المجموعة التجريبية) في بداية كل جلسة، واستمارة تقييم البرنامج التي جرى تطبيقها في الجلسة الأخيرة.

- تقييم المتدربين: وهذا من خلال توزيع استمارات تقييم الجلسة واستماع إلى آرائهم وملاحظتهم.

8-2-7- الدراسة الاستطلاعية للبرنامج:

- أداة التحكيم: والتي تكونت من قسمين، القسم الأول يحتوي على معلومات حول البرنامج أهدافه، الأساس النظري، الفنيات المستخدمة، والجوانب المراد تحكيمها والمتمثلة في:

- مدى ملاءمة أهداف الجلسات والهدف العام للبرنامج.
- مدى مناسبة أهداف الجلسة ومحتواها.
- مدى وضوح محتوى الجلسة
- مدى ملاءمة الإجراءات والأنشطة وأهداف الجلسة.
- مدى وضوح الصياغة الإجرائية للأهداف.
- مدى ملاءمة الوسائل المستخدمة ومحتوى الجلسة.
- مدى ملاءمة محتوى البرنامج والفئة المستهدفة.
- وتقديم اقتراحاتكم والتعديلات الممكنة.

حيث جرى طلب وضع تقييم عام لمدى ملاءمة كل جانب من الجوانب المذكورة سابقا ومحتوى البرنامج بالنسبة لكل جلسة.

أما القسم الثاني يحتوي على جلسات البرنامج واستمارات التقييم، بعد عرض البرنامج في صورته الأولية على الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق رقم: 05)، أجرت التعديلات المطلوبة وفقا لتعليمات الاساتذة المحكمين ومن ثم إعداد الصورة النهائية والذي تم تطبيقه على عينة الدراسة، وتمثلت التعديلات المقترحة من طرف المحكمين فيما يلي:

- تقليص من المدة الزمنية المخصصة للجلسات.

- تقليص عدد من التدريبات.

- الاعتماد على المهارات العملية أكثر.

8-2-8- البرنامج في صورته النهائية: تكون البرنامج في صورته النهائية من (08) ثماني جلسات وتشمل الجلسة الأولى على التعريف بالبرنامج وأهدافه وإجراء القياس القبلي من خلال تطبيق مقياسي الدراسة، في حين تضمنت الجلسات (2 - 7) تدريبات على المهارات المتضمنة في البرنامج، أما الجلسة الأخيرة فكانت جلسة لتقييم أثر التدريب وإنهاء البرنامج إجراء القياس البعدي.

9- خطوات تنفيذ العمل الوصفي والتجريبي وظروف الإجراء

9-1- ظروف تطبيق المقاييس: بعد التأكد من صلاحية الأداة تم إجراء مقابلات فردية وذلك لرفض العينة كتابة الاسم على الاستبيان أو أي شيء يدل على عون معين، لهذا اقترحت الإدارة بإجراء مقابلات فردية للتعرف على الأفراد الذين يعانون ضغوط مهنية أكثر وذلك بتوفير قاعة خاصة لإجراء هذه المقابلات وكان عدد الأعوان الذين تمت مقابلاتهم (60) عون.

9-2- إجراءات تطبيق البرنامج: تم تطبيق البرنامج وفق الخطوات

1- الحصول على موافقة الأعوان الذين سيشاركون في البرنامج والتأكد من رغبتهم في المشاركة فيه.
2- إجراء جلسة تعارف بين الطالبة والمشاركين.

3- تم الاتفاق على تطبيق جلسات البرنامج خلال شهرين بمعدل جلستين في الأسبوع يتراوح من الجلسة الواحدة بين الساعة والساعة والنصف وفق الهدف من الجلسة ومراعاة ظروف المشاركين.

4- القياس القبلي: جرى تطبيق مقاييس الدراسة قبل البدء بتطبيق البرنامج في الجلسة الأولى من البرنامج ويهدف إلى انتقاء أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة، وهذا للتأكد من تجانس العينتين ومن فعالية البرنامج.

5- مرحلة تطبيق البرنامج: بعد الانتهاء من تطبيق الدراسة الاستطلاعية للبرنامج جرى تطبيق البرنامج بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية ورقلة بعد أخذ الموافقة من إدارة الحماية المدنية وتقديم التسهيلات اللازمة والمتمثلة في توفير مكان الجلسات والسماح للأعوان بالالتحاق وقت تنفيذ البرنامج، وقد جرى تدريب الأعوان بمعدل جلستان في الأسبوع على الساعة العاشرة ولساعات أخرى في المساء على الرابعة والنصف على حسب الظروف وقد استغرق تطبيق البرنامج مدة تقدر ب: ثمانية أسابيع.

6- مرحلة القياس البعدي: جرى التطبيق البعدي الفوري لأدوات البحث في الجلسة التقويمية الأخيرة من البرنامج التدريب، ومناقشة الأعوان في مدى استفادتهم من هذا البرنامج والأهداف التي أنجزها في أثناء جلسات التدريب، من خلال مقارنة نتائج القياس القبلي ونتائج القياس البعدي، مع إخبارهم بتحديد جلسة بعد شهر، إضافة إلى تشجيعهم على ممارسة هذه المهارات في حياتهم اليومية، كما جرى تطبيق أدوات البحث على أفراد المجموعة في اليوم التالي لانتهاء البرنامج.

الجدول رقم (16) يبين مراحل تطبيق العمل التجريبي وأدوات القياس المستخدمة

| مكان التطبيق | أدوات القياس | القياس | المجموعة | |
|-----------------|--------------------------------|----------------|--------------------|-----------------|
| الوحدة الرئيسية | مصادر، أعراض الضغوط المهنية | القياس القبلي | المجموعة التجريبية | المرحلة الأولى |
| الوحدة الرئيسية | مصادر، أعراض الضغوط المهنية | القياس القبلي | المجموعة الضابطة | |
| الوحدة الرئيسية | / | تطبيق البرنامج | المجموعة التجريبية | المرحلة الثانية |
| / | / | / | المجموعة الضابطة | |
| الوحدة الرئيسية | | القياس البعدي | المجموعة التجريبية | المرحلة الثالثة |
| الوحدة الرئيسية | | القياس البعدي | المجموعة الضابطة | |

9-3- **تقويم البرنامج:** إن الهدف من عملية التقويم هو عن مدى فاعلية التدريبات والوسائل والطرائق المتبعة في التنفيذ ومدى نجاح البرنامج في تحقيق الأهداف التي وضع من أجلها، وقد جرى تقويم البرنامج في ضوء نتائج تطبيقات المقاييس المستخدمة في البحث وذلك من خلال ما يلي:

1- **التقويم من خلال القياس القبلي والقياس البعدي:** وبعد التحصيل على النتائج إحصائياً لمعرفة تأثير البرنامج من خلال مقارنة درجات أفراد المجموعة التجريبية ودرجات أفراد المجموعة الضابطة على المقاييس المستخدمة في الدراسة، وكذلك مقارنة درجات أفراد المجموعة التجريبية قبل البرنامج وبعده مباشرة، تناقش الطالبة المتدربين في البرنامج، والجلسات وتستمع إلى ملاحظاتهم (إيجابياته وسلبياته) وما حققه البرنامج لهم من توقعاتهم، وماذا كانوا يرغبون في التدريب عليه ولم يجري في البرنامج الحالي، توزع الطالبة استمارة تقويم البرنامج.

- تطبيق مقياسي الدراسة، القياس البعدي.

- الاتفاق على اللقاء بعد شهر لتطبيق القياس المؤجل وتوجيه الشكر وإنهاء البرنامج.

2- **التقويم من خلال الواجب المنزلي:** حيث كان يصحح الواجب المنزلي من قبل الطالبة وتجرى مناقشته مع الأعوان (المجموعة التجريبية) في بداية كل جلسة، واستمارة تقويم البرنامج التي جرى تطبيقها في الجلسة الأخيرة.

وفيما يلي عرض للبرنامج في صورته النهائية

جلسات البرنامج: يحتوي البرنامج على ثماني جلسات تم توزيعها على ثلاث مراحل وفق برنامج ماكينبوم في التدريب التحصيلي ضد الضغط.

- المرحلة الأولى: وهي مرحلة التصور العقلي وتحتوي على جلستين.
- المرحلة الثانية: وهي مرحلة اكتساب المهارات وتحتوي على خمس جلسات.
- المرحلة الثالثة: وهي مرحلة التطبيق وتحتوي على جلسة واحدة. -

وأن لكل جلسة في البرنامج موضوعاً وأهدافاً وفنيات تستخدمها الطالبة من أجل تحقيق نجاح الجلسة، وفيما يلي عرض مفصل لجلسات البرنامج السلوكي المعرفي لخفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة والفنيات المستخدمة فيه.

الجلسة الأولى: تمهيد وتعارف:

أهداف الجلسة:

- إرساء العلاقة بين الباحثة وأفراد العينة.
- تقديم شرح عن البرنامج المعرفي السلوكي أهميته وأهدافه وما أن يحقق لهم من مكاسب.
- إضفاء روح المودة والألفة بين الباحثة وأفراد العينة.
- مساعدة الأعوان على التخلص من الخجل بالحديث بحرية أمام زملائهم.
- الاتفاق على قواعد المشاركة وإبرام عقد المشاركة والتأكيد على ضرورة الالتزام به.

زمن الجلسة: 30 د إلى 45 د

التقنيات المستخدمة: المناقشة، الحوار، المحاضرة، الواجب المنزلي.

الوسائل المستخدمة: سبورة، مطوية للتعريف بالبرنامج ونموذج قواعد السلوك في البرنامج.

- كلمة ترحيبية تبدأ بها الباحثة الجلسة تتضمن الشكر الخالص على قبول المشاركة في هذا البرنامج، كما تعرف الباحثة بنفسها وبدورها في تأطير هذا البرنامج الذي يدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه.

- تطلب الباحثة بتعريف الأعوان على بعضهم البعض، وذلك من خلال تقديم كل عون نفسه بالاسم واللقب والهواية التي يمارسها لتسود الألفة والمحبة.

- تطمئن الباحثة الأعوان بأن كل المعلومات تكون في سرية تامة ولا يحق لأي شخص الاطلاع عليها.

- تقوم الباحثة بإلقاء الضوء على ماهية البرنامج التدريبي من حيث مفهومه والهدف منه والنتائج

المتوقعة من تطبيقه، وتوضح الباحثة كذلك للأعوان الأهمية الكبيرة في مساعدة كل فرد في المجموعة

على تحسين قدرته على مواجهة المواقف الضاغطة، وطبيعة العمل المنوطة بالأعوان أثناء البرنامج

التي تعتمد على الالتزام والمشاركة الجماعية والتفاعل فيما بينهم فيما بينهم، وتؤكد كذلك على أنه لا

يمكن إحداث أي تغيير في مشاكلهم طالما لم يتعاونوا معها بشكل كامل، لأنهم يعتبرون عنصراً فعالاً

في عملية إحداث التغيير الإيجابي في تلك المشكلة.

- توضح الباحثة للأعوان مدة البرنامج وعدد جلساته ومن كل جلسة بواقع جلستين في الأسبوع ومدة كل جلسة وتؤكد الباحثة على ضرورة الالتزام بمواعيد الجلسات والتعاون في أداء الجلسات وأهميتها في العلاج، مع تأكيد الباحثة على أن كل مراحل البرنامج ليست منفصلة.
- تقوم الباحثة بالاتفاق على مجموعة من القواعد والقوانين التي تحكم عمل الجماعة والتي تتمثل في:
 - الالتزام بالحضور وبمواعيد الجلسات
 - احترام الغير، الاصغاء الجيد.

- الواجب المنزلي:

تكليف الأعوان بواجب منزلي الذي يتمثل في: كتابة توقعاتهم من البرنامج.

الجلسة الثانية: التعريف بالضغوط المهنية

أهداف الجلسة:

- إعطاء تصور واضح وشامل عن مفهوم الضغوط النفسية والمهنية، وأنواعها، ومكوناتها الانفعالية والسلوكية والمعرفية.
- الوقوف على الآثار السلبية للضغوط، ومناقشة الأعراض الناتجة عنها.
- توضيح عناصر النموذج المعرفي السلوكي للضغوط النفسية.
- قياس الأحداث الضاغطة لدى كل مشارك.

مدة الجلسة: 30 د / 45 د

التقنيات المستخدمة: المناقشة والحوار، المحاضرة، التنفيس الانفعالي، الواجب المنزلي.

الوسائل المستخدمة: عرض شرائح بوربوينت، مطويات لشرح الضغط المهني، استمارة تقييم الجلسة.

إجراءات الجلسة الثانية:

- الترحيب بالمشاركين وشكرهم على الحضور ومراجعة ما تم طرحه في الجلسة السابقة ومتابعة الواجب المنزلي وعرض أعمال الجلسة التالية.
- تقوم الطالبة بشرح مبسط عن الضغط النفسي والضغط المهني ما هي أنواعه، وما مصادره وما هي الأعراض المصاحبة له سواء كانت نفسية أو جسدية التي يسببها الضغط المهني على الفرد، وأسباب نشوئه ومرحل الاستجابة له.
- تشرك الباحثة المشاركين وذلك من خلال مناقشة بعض الضغوط التي يتعرضوا لها وما مصادرها ومسبباتها وما أثارها التي تظهر عليهم.
- توضح الطالبة للمشاركين أن إحساسهم بالضغوط ودرجة معاناتهم منها قد يكون عائدا لطريقة إدراكنا المعرفي لتلك الضغوط.
- الواجب المنزلي:

تطلب الباحثة من أعضاء المجموعة كتابية ثلاثة مواقف تعرضوا لها وسببت لهم ضغط مهني،

وتطلب الباحثة كذلك منهم تسجيل ردود أفعالهم تجاه هذه المواقف الثلاثة الضاغطة.

تقويم الجلسة:

شكر المشاركين على الحضور وتوابعهم على الالتزام بموعد اللقاء القادم والتأكيد على حل الواجب.

الجلسة الثالثة: تعديل الأفكار اللاعقلانية إلى أفكار عقلانية

أهداف الجلسة:

- تعريف أفراد العينة بالأفكار اللاعقلانية.
- تعريف أفراد العينة بسمات الأفكار اللاعقلانية.
- التعرف على أفكار المشاركين ومعرفة ما إذا كانت عقلانية أم غير عقلانية.
- إقناع المشاركين بالدور الذي تلعبه الأفكار اللاعقلانية في تضخيم الأحداث، ومن ثم الألم النفسي المترتب على ذلك.
- إيضاح الأفكار اللاعقلانية المسببة للضغوط النفسية لدى المشاركين وتقنيدها ودحضها.
- تعريف العينة بنموذج أ، ب، ج (A B C)
- تدريب أفراد العينة على تحليل الأحداث التي يتعرضوا لها إلى أ، ب، ج. (A B C)
- مساعدة أفراد العينة على الربط بين ب، ج.

مدة الجلسة: 30 د / 45 د

التقنيات المستخدمة: المناقشة والحوار، المحاضرة، التنفيس الانفعالي، دحض الأفكار، التخيل،

إعادة البناء المعرفي، لعب الدور، الواجب المنزلي.

الوسائل المستخدمة: عرض شرائح بوربوينت، مطويات لشرح الأفكار اللاعقلانية، ونموذج (أ، ب،

ج) استمارة تقييم الجلسة.

إجراءات الجلسة:

- ترحب الباحثة المشاركين وتشكرهم على الحضور، وإعطائهم فكرة عن محتوى الجلسة، ومناقشة

الواجب المنزلي.

- تستعرض الباحثة مفهوم الأفكار المنطقية العقلانية والأفكار اللاعقلانية مع المشاركين والدور

الذي تلعبه الأفكار اللاعقلانية في حدوث الضغط المهني، ثم تشرح الباحثة نموذج (أ، ب، ج) بصورة

مبسطة فمثلاً إذا تعرض فرد لحدث معين (موقف ضاغط) فهذا يعتبر حدث نشط (أ) يسبب حالة انفعالية

مثل الضغط وهي النتيجة الانفعالية (ج)، هذه النتيجة ليس سببها المثير (أ) وإنما سببها الرئيسي طريقة

إدراك الفرد وتفكيره في هذا الموقف ومعتقداته، وهكذا نرى أن الفرد مسؤول مسؤولية كبيرة عن خلق

اضطراباته الانفعالية من خلال المعتقدات التي يربطها بأحداث حياته، ثم تدور مناقشة من خلال أمثلة

تطبيقية بفحص عناصر الموقف (أ) والنتائج الانفعالية والسلوكية (الاضطرابات) (ج) مع التركيز أن

على أن النتائج الانفعالية والسلوكية تسببها الاعتقادات (ب) وليس المواقف ذاتها (أ).

تطلب الباحثة من المشاركين وصف موقف مسبب للضغط وتطبيق عليه نموذج (أ، ب، ج) (ABC)

نذكر أحد المواقف التي تسبب الضغط: وهو سماع صفارة الإنذار ثم تطلب الباحثة من العون أن يصف حالته النفسية التي تبعت الحدث، الحدث الضاغط (أ) (A) النتيجة حالة الفرد بعد الحدث اضطراب زيادة في ضربات القلب وبالتالي يسبب الضغط (ج) (C) .

تقول الباحثة: ما السبب في (ج) (C) أو الحدث الضاغط بالتأكيد أنت تعتقد أن (أ) (A) الموقف الضاغط (سماع صفارة الإنذار) هو الذي أدى بك إلى الاضطراب زيادة في ضربات القلب وبالتالي يسبب الضغط (ج) (C) .

ثم تبين الباحثة بأن الحدث الضاغط (أ) (A) (سماع صفارة الإنذار) ليس السبب في حدوث الاضطراب (الضغط، ولكن السبب هو (B) أي الفكرة التي تبعت الحدث الضاغط وتتمثل هذه الفكرة في أنه عند خروجي من الوحدة للقيام بعملية التدخل سوف أتعرض للأذى مثلا (سوف أموت، أو أصاب بعدوى، أو سقوط شيء على أثناء التدخل).

ثم تبين الباحثة بأن (ب) (B) هي الفكرة اللاعقلانية التي تبعت الحدث هي السبب في الإحساس بالاضطراب والضييق والضغط.

- ثم تقوم الباحثة بشرح طبيعة الأفكار اللاعقلانية فهي أفكار خيالية وسلبية وغير واقعية ويصحبها عواقب انفعالية وأنماط سلوكية مضطربة وغير مرغوبة مثل القلق والغضب والعدائية والاكنتاب، أما الأفكار العقلانية فهي أفكار واقعية وإيجابية ويصحبها عواقب انفعالية وأنماط سلوكية ملائمة ومرغوبة، تحقق للإنسان مزيدا من التوافق والصحة النفسية والسعادة، ومن هنا تأتي أهمية تغيير المعارف وأنماط التفكير فهي جزء مهم في خفض مستوى الضغط، ثم تقوم الباحثة بمناقشة بعض الأفكار والمعتقدات الغير عقلانية المصاحبة للضغط وتغيرها بأفكار عقلانية عن طريق الأسئلة والحوار وذلك بتوجيه الباحثة.

- تقوم الباحثة بمناقشة الأفكار اللاعقلانية التي طرحها العون باستخدام الأسلوب الحوار السقراطي وهو القيام بطرح أسئلة تسمح بالتعمق أكثر في المعتقدات السلبية ثم مهاجمتها ودحضها وتغيرها بأفكار أكثر عقلانية، ومن بين هذه الأسئلة: ما دليلك على وجود هذه الفكرة.

- بعد ذلك تقدم الباحثة نموذجا لكيفية استخدام الحوار مع أحد الأعوان من أعضاء المجموعة:

الباحثة: حدثنا عن موقف يشعرك بالضغط.

العون: عندما أسمع صفارة الإنذار.

الباحثة: ما الذي يثير الضغط لديك من هذا الموقف؟

العون: عندما أسمع صفارة الإنذار تزداد ضربات قلبي.

الباحثة: ما الذي يدور في ذهنك تلك اللحظة ما الذي تعتقده؟

العون: سوف أتعرض للأذى إذا خرجت للقيام بعملية التدخل (الموت، الإصابة بالعدوى، سقوط

أشياء صلبة، الاختناق)

الباحثة: ما مدى اعتقادك في هذه الفكرة؟

العون: 90 %

الباحثة: ما عليك على صحة هذه الفكرة؟ هل خرجت من قبل في تدخل وأصبت بأذى؟

العون: لا ليس لدي دليل هذا مجرد إحساس فقط.

الباحثة: هل يمكن أن تفكر في موقف آخر مشابه ولم يسبب لك الضغط؟

العون: نعم عندما أقوم بعملية تدخل وتنتهي بإنقاذ ضحية من خطر محقق أشعر بالسعادة.

الباحثة: طال ما يكون تدخلك هذا من أجل إنقاذ ضحايا من الخطر فهذا شيء يشعرك بالسعادة.

العون: نعم فهذا يعني أن هذا الموقف لا يسبب لي الضغط بل يسبب لي السعادة، وأن فكرة سماع

صفارة الإنذار تسبب لي الضغط فكرة تافهة لا أساس لها من الصحة.

تعلق الباحثة على هذا الحوار وتسمح لباقي الأعوان بإبداء آراءهم وملاحظتهم حول طريقة حديث

العون، وتقييم الوضعية ككل.

الواجب المنزلي:

تطلب الباحثة من كل عضو أن يتخيل أو واجهة أحد المواقف الضاغطة أن يطبق عليها النموذج

(أ، ب، ج) (ABC)

وأن يطبق طريقة الحوار السقراطي وطرح الأسئلة الثلاثة لتغيير ودحض الأفكار اللاعقلانية بأفكار

عقلانية من خلال طرح الأسئلة التالية:

- ما الأدلة على ما تعتقده؟

- كيف يمكن أن تفسر الوضعية أيضا؟

- إذا كان ذلك صحيحا ماذا يعني ذلك بالنسبة لك؟

وذلك لتعلم تنفيذ الأفكار السلبية وخلق بدائل جديدة أكثر ملائمة وموضوعية.

الجلسة الرابعة:

الحديث الذاتي وعلاقته باستجابة الضغط النفسي:

أهداف الجلسة:

- تعريف المشاركين بمعنى الحديث الذاتي وبأنواعه.

- التعرف بدور العبارات الذاتية السلبية في الشعور بالضغط.

- توضيح علاقة الحديث الذاتي باستجابة الضغط النفسي.

- التدريب على تغيير الحديث الذاتي السلبي إلى حديث إيجابي.

مدة الجلسة: من 30 د إلى 45 د

التقنيات المستخدمة: المحاضرة، الحوار والمناقشة الجماعية، التعزيز، التنفيس الانفعالي، التخيل.

الوسائل المستخدمة: عرض شرائح بوربوينت، مطويات لشرح الحديث الذاتي وعلاقته بالضغط،

استمارات خاصة بالأنشطة.

إجراءات الجلسة:

- تقوم الباحثة بالترحيب بالمجموعة وتشكرهم على الحضور والالتزام بالمواعيد، ومراجعة الواجب المنزلي.

- بذلك تشرح الباحثة للمجموعة مفهوم التحدث إلى الذات تقول: بأن الحديث إلى الذات هو عبارة عن الحوار الذي يدور بين الانسان ونفسه أثناء تعرضه لموقف ضاغط والتي تعد ذات أهمية في معالجة هذا الموقف، ويعتمد ذلك على الأفكار التي يحملها الفرد والتي تستخدم في تفسيره ومعالجة هذا الموقف.

- توضح الباحثة بعد ذلك أن فنية مخاطبة الذات تلعب دورا هاما في تشكيل السلوك، فإذا تم الحديث بشكل إيجابي فإن النتيجة تكون إيجابية أي عدم حدوث اضطراب الانفعالي، وإذا كان الحديث سلبيا مع الذات فإن ذلك يؤدي إلى حدوث الاضطراب، وبالتالي فإن ذلك يؤثر على السلوك.

- بعد ذلك تبين الباحثة للمجموعة بأن مخاطبة الذات بطريقة سلبية هو يولد التفكير السلبي واللاعقلاني عند الفرد. ذكر مثال على ذلك:

القيام بعملية تدخل: الأفكار السلبية هي هذا التدخل صعب، إذا قمت بهذا التدخل ستموت الضحية وبالتالي سأكون أنا المسؤول على وفاتها وبالتالي لا أستطيع القيام بهذا التدخل.

ثم تقوم الباحثة ولكن مستخدمة حديثا ذاتيا إيجابيا حيث تقول قبل الموقف: انا هادئ، أستطيع القيام بهذا التدخل لأنني تدربت عليه مرارا، إذا لم أقوم بهذا التدخل ستموت الضحية وبالتالي سأقوم بهذا التدخل بكل نجاح وأنفذ الضحية من الموت وسأكون سعيد جدا بإنقاذ إنسان من الموت.

- تعطي الباحثة الفرصة لكل عون أن يجرب الامر نفسه بشكل تخيلي، والتلفظ بعبارات إيجابية أو تكرارها داخليا مما يساعده على راحته أثناء الموقف ويسمح له بتعامل جيد مع الموقف.

- تلخص الباحثة في النهاية أهمية دور الحديث الذاتي الإيجابي الذي يخفف الضغط المهني ويزيد ثقة الفرد بذاته.

الواجب المنزلي:

تطلب الباحثة من الأعوان التدريب على تغيير الأفكار السلبية إلى الأفكار الإيجابية وذلك بتخيل مواقف ضاغطة واستبدال الأفكار السلبية بأفكار إيجابية، وتطلب الباحثة كذلك من الأعوان بأن يقوموا بممارسة الحديث الإيجابي مع الذات في حال تعرضهم لأي موقف مزعج وتسجيل هذا الحديث الإيجابي ويردده.

وفي النهاية تم عمل تقييم للجلسة وذلك من خلال توزيع نموذج تقييم الجلسات على الاعوان لكلي يقوموا بتقييم الجلسة، ومن ثم قدمت الباحثة الشكر والتقدير للمشاركين على حضورهم والالتزام بالمواعيد والقواعد التي تم الاتفاق عليها.

الجلسة الخامسة: طلب الدعم:

أهداف الجلسة:

- تعريف المشاركين بمعنى ومفهوم الدعم والمساندة الاجتماعية وأهميتها وأنواعها.
- توضيح العلاقة الوثيقة بين طلب الدعم وزيادة القدرة على التعامل مع المواقف الضاغطة.
- توضيح دور الدعم في تخفيف أحداث الحياة الضاغطة.
- التعرف على العلاقة بين المعتقدات الخاطئة وطلب الدعم من الآخرين.
- التدريب على مهارة طلب الدعم.

مدة الجلسة: 30 د إلى 45 د.

التقنيات المستخدمة: المحاضرة، الحوار والمناقشة الجماعية، التعزيز، التنفيس الانفعالي.
الوسائل المستعملة: جهاز كمبيوتر، شرائح العرض power Pont، مطويات لشرح فنية طلب الدعم والمساندة وعلاقتها بالضغوط، واستمارات خاصة بالأنشطة.

إجراءات الجلسة:

- تقوم الباحثة بالترحيب بالمجموعة وتشكرهم على الحضور والالتزام بالمواعيد، ومراجعة الواجب المنزلي.
- تقول الباحثة مخاطبة المشاركين بأن هناك أشخاص محيطين بنا يمكن أن نرجع إليهم ونعتمد عليهم لجعل الحياة أكثر أهمية وأماناً، تسأل الباحثة عن هؤلاء الأشخاص وذلك بإشراك المشاركين بالمناقشة، ومتى نلجأ إليهم، قامت الباحثة بهذا الاجراء من أجل من توضيح معنى طلب الدعم والمساندة بالنسبة للمشاركين.
- ثم تقوم الباحثة بتعريف المشاركين بطلب الدعم والمساندة بأنها مقدار ما يحصل عليه الفرد من مساندة على مواجهة المواقف الضاغطة في حياته من الآخرين كالزوج والزوجة والأصدقاء وزملاء العمل وأن أشكال الدعم الذي يتلقاه الذي يواجه ضغوط هي:

- مساندة الانفعالية، المساندة الأدائية، والمساندة بالمعلومات، والمساندة الروحية، ومساندة الأصدقاء (المساندة الاجتماعية)، والمساندة التقديرية.

- وتبين الباحثة كذلك أهمية المساندة والتي تتمثل أنها تزيد من قدرة الفرد على المقاومة والتغلب على الاحباطات وحل المشكلات بطريقة جيدة، تخفض وتستبعد عواقب الاحداث الصادمة والضاغطة على الصحة النفسية، وتساعد الفرد على تحمل المسؤولية وتبرز الصفات القيادية له، لها قيمة شفاءية من الامراض النفسية التي تسهم في التوافق الإيجابي والنمو الشخصي، تقوم بمهمة حماية الشخص لذاته ومقاومة الأحداث الصادمة، تخفف من وقع الصدمات النفسية، وتخفف من أعراض القلق والاكتئاب، وتزيد من شعور الفرد بالرضا عن ذاته، وعن حياته مما يتسنى له التقدير لاحقا.

- وتبين الباحثة أنه بإمكان أي فرد أن يحصل على الدعم والمساندة من خلال:

- *التعاون بين الفرد والآخرين مثل الالهل والجيران وغيرهم.
- *الاهتمام بأفراد الأسرة ومشاركتهم وجدانينا.

*زيارة الأصدقاء والاقارب في المناسبات والواجبات الاجتماعية.
*الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين.

وتوضح الباحثة أن وجود أفراد يمكن الاعتماد عليهم والثقة بهم والرجوع إليهم ضروري لتوفير الدعم والاسناد الاجتماعي، ولكن لا يحدث ذلك إلا من خلال العلاقات الطيبة والاهتمام بالآخرين وأداء الواجبات على أكمل وجه والشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين، أي لا يكون الفرد سلبيا معتمدا على الآخرين فقط.

-تقوم الباحثة بتوضيح العلاقة الوثيقة بين طلب الدعم وزيادة القدرة على التعامل مع المواقف الضاغطة وتبين الباحثة بأن المساندة الاجتماعية تقوم بوظيفة مواجهة الضغوط وذلك بإمداد المتلقي بالموارد المطلوبة لمواجهة الحاجات النوعية والمعلومات التي تتعلق بالحدث الضاغط ويتم التقييم المعرفي عن طريقتين هما أولي وثانوي، ويمر الافراد بثلاث عمليات ليواجهوا الاحداث التي تهددهم بطريقة معرفية (البحث عن معنى الحدث، محاولة استعادة السيطرة على حياتهم، تقوية تقدير الذات) والمساندة يمكن أن تلعب دورا مهما في كل عملية من هذه العمليات تقوي مواجهة الضغوط، وأن أي غياب للمساندة الاجتماعية يفقد الفرد قدرته تدريجيا على مواجهة الضغوط التي يتعرض لها الفرد.

-تقوم الباحثة بتوضيح دور الدعم في تخفيف أحداث الحياة الضاغطة وتبين بأن المساندة الاجتماعية لها أثر مخفف لنتائج الأحداث الضاغطة، فالأشخاص الذين يمرون بأحداث مؤلمة تتفاوت استجاباتهم السلبية، مثل القلق، والاكتئاب، لتلك الاحداث تبعا لتوفر مثل هذه العلاقات الودودة والمساندة حيث يزداد احتمال التعرض لاضطرابات نفسية كلما نقص مقدار المساندة الاجتماعية، فالمساندة الاجتماعية تلعب دورا هاما في تعديل العلاقة بين إدراك الاحداث وبين الاعراض المرضية فهي لا تخفف أو تلتطف من وقع الضغوط فقط ولكنها قد يكون لها آثار شافية أو واقية من أثر هذه الضغوط التي يتعرضون لها وقد يمتد دورها إلى لإسهام في العلاج حيث يؤدي إلى خفض الآثار السلبية لتلك الاحداث.
- تحديد المشاركات الأفكار السلبية التي تحول دون طلب الدعم من الآخرين ومن ثم تنفيذها واستبدالها بأفكار إيجابية.

- **الواجب المنزلي:** تطلب الباحثة من المشاركين كتابة الأشخاص الأقرب إليه يثق فيهم ويلجأ إليهم وقت تعرضه لمواقف ضاغطة.

- ما هي الأسباب من وجهة نظرك التي تعوق من توافقك مع زملاء العمل والمرؤوسين.

الجلسة السادسة:

التدريب على أسلوب الاسترخاء:

أهداف الجلسة:

- توضيح للمشاركين معنى الاسترخاء.

- تعريف المشاركين بأسلوب الاسترخاء وعلاقته بالضغط النفسي.

- شرح أهمية الاسترخاء كأسلوب من أساليب التخفيف من الضغوط النفسية.

- تدريب المشاركين على استخدام أسلوب الاسترخاء عند تعرضهم لأي موقف ضاغط.

- تكليف المشاركين بالواجب المنزلي المتمثل في ممارسة أسلوب الاسترخاء.

مدة الجلسة: التدريب على الاسترخاء (45 د إلى 60 د)

التقنيات المستخدمة: المحاضرة، الحوار والمناقشة الجماعية، التعزيز، التنفيس الانفعالي، الواجب

المنزلي، النمذجة، التخيل.

الوسائل المستخدمة: جهاز كمبيوتر، شرائح العرض بوربوينت لشرح تقنية الاسترخاء، استمارات

خاصة بالأنشطة.

إجراءات الجلسة:

تشرح الباحثة فنية الاسترخاء بطريقة مبسطة بحيث توضح للأعوان أن عموم الناس يستجيب للاضطرابات والمشكلات النفسية بزيادة توترات عضلات الجسم، وهو ما يضعف على المقاومة والاستمرار بكفاءة في أداء نشاطاته العقلية والجسمية، بل يجعل منه أكثر لمزيد من الاضطرابات النفسية ومنها الشعور بالضغط النفسية، وتوضح الباحثة كذلك بأن كل اضطراب انفعالي يرافقه توتر نمطي في بعض عضلات الجسم، فالقلق مثلا يرتبط بتوتر عضلات الرأس (صداع)، كما قد يشمل التوتر العضلي الجسم كله، ولذلك فإن تعلم الفرد لفنية الاسترخاء العضلي يجعله قادرا على مواجهة الضغوط النفسية والمهنية. تهدف أساليب الاسترخاء في الأساس إلى اكتساب التحكم في بعض الوظائف الجسمية ومن ثمة التحكم في بعض الوظائف المعرفية، وهو الأمر الذي يجب أن يتم وفق قواعد صارمة ومنظمة لبلوغ تلك الأهداف. تبين الباحثة للأعوان أنهم مقبلون على تعلم مهارة جديدة لا تختلف عن أي مهارة أخرى يكون قد تعلمها، كما تبين لهم أنهم قد يشعرون ببعض المشاعر الغريبة كالتميل في أصابع اليد، أو إحساس أقرب للسقوط، وأنه لا يجب أن يخشى ذلك لأن هذا شيء عادي ودليل على أن عضلات الجسم بدأت ترتخي.

- كما توجه الباحثة أعوان الحماية المدنية بأن تكون عضلات الجسم في حالة تراخي، خاصة

تغميض العينين لمنع التشنت البصري الذي يعوق الاسترخاء، ولكن في بداية الجلسات الاسترخائية قد يسمح لأعوان الحماية المدنية بين الحين والآخر بفتح العينين، خاصة أن البعض سيتكون لديه شك وريبة.

- ثم بعد ذلك يبدأ الأعوان بممارسة الاسترخاء، ففي بداية التدريب يجلس كل عون على كرسي

مريح لبضع دقائق حتى يشعر بالراحة وتبدو عليهم علامات الهدوء، وبعد ذلك تبدأ الباحثة بتدريب على تدريبات الاسترخاء بمجموعة من التمرينات وهي:

- تدريبات التنفس.

- تدريبات الاسترخاء العضلي العميق.

- تدريبات بدون الشد العضلي.

الجلسة السابعة: مهارة حل مشكلات:

أهداف الجلسة:

- تعريف المشاركين بمهارة حل مشكلات وخطواتها.
 - معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية ومهارة حل مشكلات.
 - تدريب المشاركين على خطوات حل مشكلات.
- مدة الجلسة: 30 د إلى 45 د.

التقنيات المستخدمة: المناقشة والحوار، المحاضرة، التعزيز الإيجابي، لعب الدور، الأسئلة.

الوسائل المستعملة: جهاز كمبيوتر، شرائح العرض بوربوينت ومطويات لشرح مهارة حل المشكلة،

استمارات خاصة بالأنشطة.

إجراءات الجلسة:

- في بداية ترحب الطالبة بالأعوان وتشكرهم على حضور الجلسة، تتم مراجعة ما دار في الجلسة السابقة، وإذا كانت هناك أية ملاحظة للأعوان على الجلسات السابقة تتم مناقشتها.
- بعد ذلك تبين الباحثة بأن أسلوب حل المشكلات يعد من الأساليب الهامة التي تستخدم التي تستخدم لتدريب الأفراد على التعامل مع الضغوط النفسية لتخفيف التوتر والضغط بطريقة فعالة.
- وتقوم الطالبة كذلك بإعطاء تعريف لهذا الأسلوب بأنه نشاط ذهني معرفي يسير في خطوات معرفية ذهنية مرتبطة ومنطقية في ذهن الفرد، ويستطيع أن يسير فيها بسرعة آلية، إذا ما تمت له السيطرة على عناصرها وخطواتها، بهدف الوصول إلى حالة اتزان معرفي وهو الفهم أو الحل أو التخلص من الضغط النفسي. وعموما فإن أسلوب حل المشكلات يمر بمراحل منها: الوعي بوجود المشكلة، تحديد المشكلة، وضع البدائل والحلول المناسبة، اتخاذ القرارات حول كيفية تنفيذ الحل والبدائل تقييم فاعلية
- وبعد ذلك تشرح الطالبة للأعوان كيفية استخدام أسلوب حل المشكلات على النحو التالي:
- مرحلة إدراك وجود المشكلة: وفيها يدرك بأن لديه مشكلة فمن المهم أن ينتبه إلى مشاعره عندما يكون متوترا مضطربا متارا إلخ فالمثير يذكرك بأنك قلق فهناك شيء ما غير سليم.
- خفض الإثارة: عن طريق التوقف عن التفكير التلقائي (قف وفكر قبل أن تتصرف) فضبط النفس يكسر دائرة الإثارة المفرطة، وفرط الإثارة يمكن أن تستثير سلوكيات غير مرغوبة لأنها تستطيع أن تقطع تسلسل حل مشكلة.
- وضع صياغة للمشكلة: من خلال التركيز على المطلوب عمله، وليس من خلال مسبب الإحباط، وتقدير حجم المعلومات المتاحة، ثم عرض المشكلة في شكل يمكن حله بشكل إيجابي بهذا نحدد الهدف.
- التفكير بطريقة الحل البديل: يشير إلى السلوك العقلي المنتج لحلول بديلة عديدة لمشكلة واحدة للاختيار من بينها.
- التفكير بالعواقب: فإذا فكر الفرد في عواقب الفعل الذي سيقوم به، سواء أكان على نفسه أو على الآخرين أو الأشياء المحيطة سيكف عن هذا الفعل.

- مهارة التفكير العلمي: وفيها يتم تقديم إجابات عن الأسئلة مثل لماذا، كيف يمكن؟ إلخ فهذه مهارة.
- تقييم النتائج: من خلال النظر إلى السبب والنتيجة والعلاقات بينهما، التعلم من النتائج وهل وصلت إلى اختيار جيد أم لا، تعلم الأخطاء، تجنب لوم الذات على محاولة تغيير التفكير الضعيف غير المجدي، تعلم القيمة الاستراتيجية لحل المشكلات.

الواجب المنزلي:

تطلب الباحثة من الاعوان تسجيل مشكلة تسبب لهم الضغط المهني ويتبعوا تسلسل نموذج حل المشكلات لحلها.

الجلسة الثامنة:

إنهاء وتقييم البرنامج:

- حث أعوان الحماية المدنية على تطبيق ما تعلموه أثناء الجلسات في المواقف الضاغطة.
 - توجيه الشكر للأعوان الحماية المدنية على تعاونهم.
 - مناقشة إيجابيات وسلبيات البرنامج.
 - إجراء التطبيق البعدي لمقاييس الدراسة.
 - الاتفاق مع المجموعة على موعد مقابلة التتبع (بعد مرور شهرين).
- مدة الجلسة: 30 د إلى 45 د.

التقنيات المستخدمة: المحاضرة، الحوار والمناقشة الجماعية، التعزيز.

الوسائل المستخدمة: جهاز كمبيوتر، شرائح العرض بوربوينت لتلخيص ما دار في البرنامج.

إجراءات الجلسة:

- في هذه الجلسة تقوم الطالبة بمناقشة الوجب المطلوب من الأعوان في الجلسة السابقة.
- تقوم الطالبة بتلخيص كل الموضوعات التي تم التطرق لها في الجلسات السابقة للبرنامج المعرفي السلوكي لخفض الضغوط المهنية، والتأكد من تحقق الأهداف المرجوة، واستقبال أي ملاحظات أو اقتراحات على البرنامج من قبل الاعوان.
- ويتم في الجلسة الختامية:
- الثناء على أفراد المجموعة واستمراريتهم في الالتزام بالجلسات.
- السؤال عن أي نقطة لم يكتمل النقاش فيها أو أي استفسار يرغب أفراد المجموعة بطرحه.
- طلب الباحثة من الأعوان تقييم البرنامج من حيث ملائمة الأنشطة المستخدمة في البرنامج والوقت المخصص للجلسات ومدى ملائمة الواجبات المنزلية للأهداف التي وضعت لها.
- تبين الباحثة للأعوان ضرورة متابعة الاستفادة مما تعلموه خلال الجلسات.
- تقوم الباحثة بتطبيق استمارات التقييم العامة وتطبيق القياس البعدي على عينة الدراسة وبشكرهم على تعاونهم.

- تحدد الباحثة مع أعضاء المجموعة موعد جلسة المتابعة وذلك بعد مرور شهر.
- تعزيز قدرة العون لتحمل الضغوط:
- تعزيز قدرة العون في تحمل الأحداث الضاغطة.
- تعزيز اعتقاد المشارك بإمكاناته الشخصية والعملية، وأنها تعطيه الأفضلية في التحكم في الأحداث.
- التدريب على مواجهة المشكلات الصعبة، وتعزيز قدرة الفرد على وضع مجموعات من الفرضيات لحل المشكلة.

- الواجب المنزلي:

تطلب الباحثة من الأعوان أن يسجلوا مجموعة من المواقف التي قد تشكل ضغطا عليهم وكيف يتصرفون تجاهها.

تعقيب: بعد تحديد المنهج المتبع في الدراسة، واختيار عينة وبناء أدوات الدراسة والبرنامج والتأكد من صلاحيتها، جرى تطبيق هذه الأدوات والبرنامج في الدراسة الأساسية عينة الدراسة وبعدها قمنا بالمعالجة الإحصائية لهذه المعطيات ووفقا لكل فرضية من فرضيات الدراسة، توصلنا في النهاية إلى النتائج والتي سيتم عرضها في الفصل الموالي فصل عرض وتحليل ومناقشة النتائج

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج

الدراسة

1- الإجابة عن تساؤلات الدراسة

2- عرض نتائج الفرضيات ومناقشتها

تمهيد:

سنعرض فيما يلي إلى عرض نتائج الدراسة، ونتائج تقييمها وتفسيرها في ضوء التراث النظري والدراسات السابقة والسياق النفسي لمشكلة الدراسة، والدراسات المتفقة والمختلفة مع نتائج البحث وأهم المقترحات والتوصيات التي خلص لها الدراسة وفيما يلي عرض لهذه النتائج:

وقبل التطرق لنتائج تطبيق مقاييس الدراسة لأفراد العينة التجريبية والعينة الضابطة قبل تطبيق برنامج مجابهة الضغوط المهنية لا بد من معرفة مستوى الضغط المهني لدى العينة المستهدفة بالبحث (العينة المسحية التي أخذت منها العينة التجريبية)، لذلك تم تطبيق مقاييس الدراسة (مقياس مصادر الضغوط المهنية على أفراد العينة الأساسية الأولى وفيما يلي عرض لما سبق:

1- مستوى تكرار وشدة مصادر الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة الأساسية الأولى (العينة المسحية التي أخذت منها العينة التجريبية):

وللإجابة على السؤال الأول للدراسة: ما هي شدة، وتكرار مستوى الضغوط المهنية، تم تطبيق مقياس مصادر المهنية، ولمعالجة استجابات أفراد العينة على المقياس تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على الدرجة الكلية للمقياس والأبعاد الفرعية المكونة له والجدول التالي يوضح ذلك: الجدول رقم (17) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة الأساسية على مقياس مصادر الضغط المهني

| الانحراف المعياري | | المتوسط الحسابي | | متوسط المقياس | المدى | مصادر الضغوط المهنية |
|-------------------|---------|-----------------|---------|---------------|-------|--------------------------------|
| الشدة | التكرار | الشدة | التكرار | | | |
| 5.70 | 5.01 | 23.11 | 23.27 | 24 | 8-1 | ظروف العمل الفيزيائية والمادية |
| 5.69 | 4.13 | 28.94 | 34.00 | 27 | 9-1 | خصائص وطبيعة المهنة |
| 6.23 | 5.43 | 22.50 | 21.40 | 30 | 10-1 | المصادر العلائقية |
| 5.16 | 4.13 | 19.73 | 21.79 | 21 | 7-1 | المصادر التنظيمية |
| 18.00 | 13.23 | 94.27 | 100.47 | 102 | 34-1 | الضغط المهني |

بالعودة للجدول السابق نلاحظ تعدد مصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها عون الحماية المدنية والتي يمكن تصنيفها إلى مصادر متعلقة بظروف العمل، خصائص وطبيعة المهنة، والمصادر العلائقية، والمصادر التنظيمية.

من خلال التحليل الإحصائي للجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لتكرار الضغط المهني تقدر بـ: (100.47) وهو متوسط أقل بقليل المتوسط الحسابي للمقياس المقدر بـ: (102) أما المتوسط الحسابي لشدة الضغط المهني تقدر بـ: (94.27) وهو متوسط أقل من المتوسط الحسابي للمقياس.

تشير النتائج إلى أن أعلى الدرجات سجلت بمصادر الضغط المرتبطة بخصائص وطبيعة المهنة في المرتبة الأولى في تأثيرها على درجة الضغط المهني الكلية حيث يقدر متوسطها الحسابي على سلم التكرار والشدة على التوالي بـ: (34.00، 28.94).

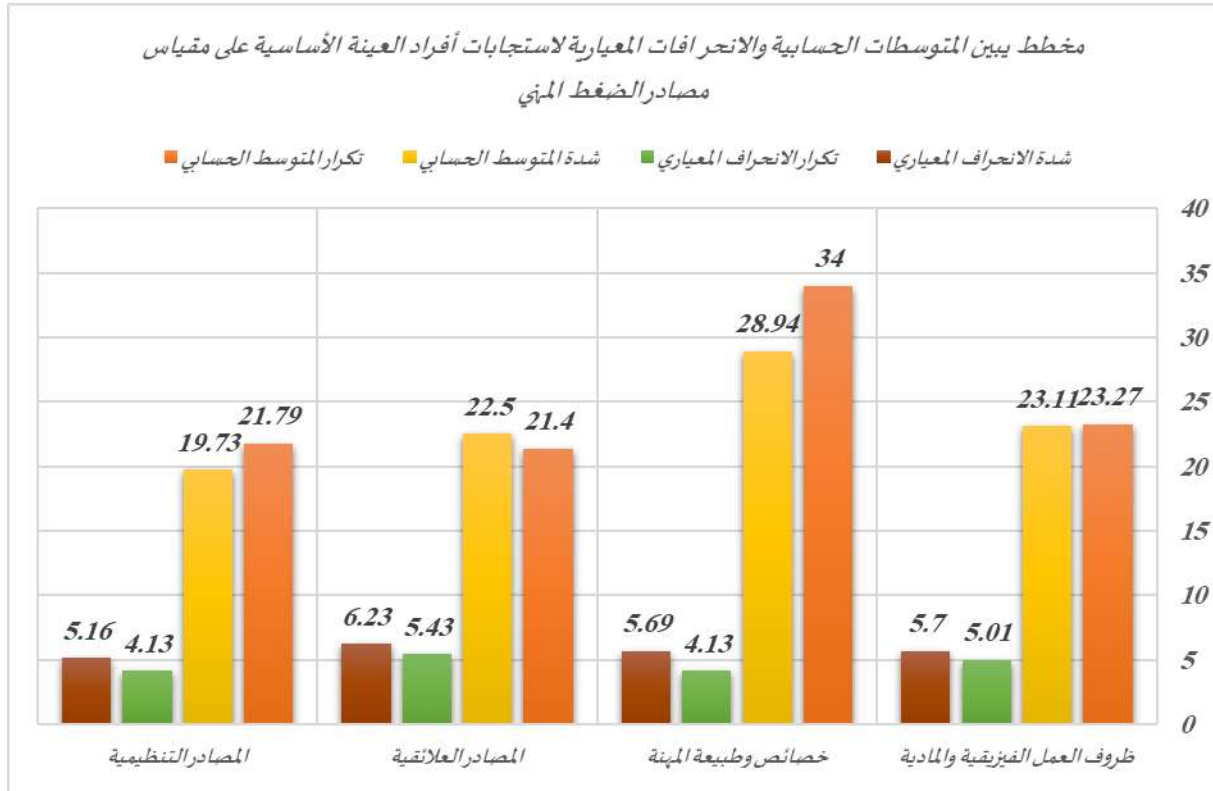
ويبين الجدول أن درجات وشدة الضغط الناشئة عن ظروف العمل الفيزيائية والمادية جاءت في المرتبة الثانية في تأثيرها على درجة الضغط المهني الكلية حيث يقدر متوسطها الحسابي على سلم التكرار والشدة على التوالي بـ: (23.7، 23.13).

نلاحظ من خلال المعطيات الموجودة في الجدول أن درجة وشدة المصادر التنظيمية جاءت في المرتبة الثالثة في تأثيرها على درجة الضغط المهني حيث قدر المتوسط الحسابي بـ: (21.79) على سلم التكرار وبمتوسط (19.73) على سلم الشدة.

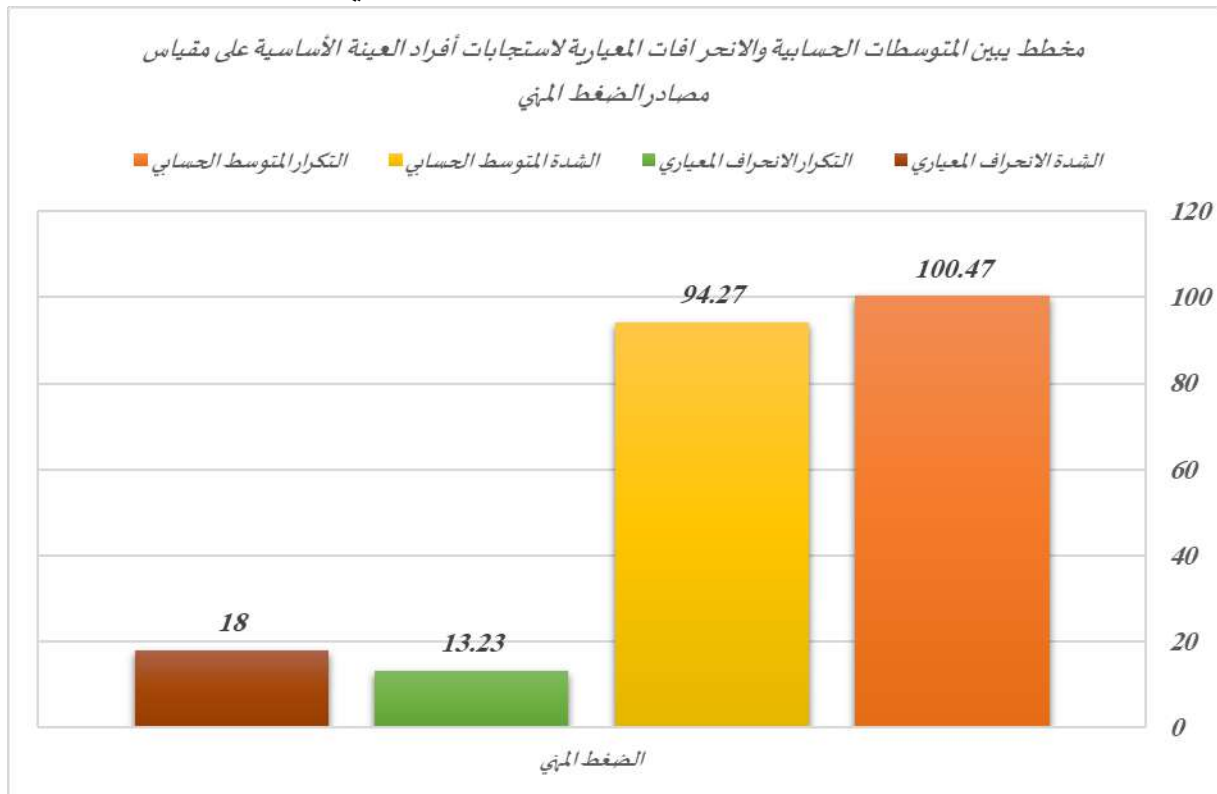
وتوضح النتائج أن مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالمصادر العلائقية جاءت بالمرتبة الأخيرة حيث قدر المتوسط بـ: (21.40) على سلم التكرار ومتوسط يقدر بـ: (22.50) على سلم الشدة.

وبناء على المعايير المعتمدة في البحث، نجد أن المتوسط الحسابي الكلي لتكرار الضغط والذي يقدر بـ: (100.47) أقل بقليل من المتوسط الحسابي للمقياس المقدر بـ: (102)، ومن ثم نستطيع القول أن تكرار الضغوط المهنية متوسطة لدى أعوان الحماية المدنية وهي نسبة قريبة جدا من مقياس مصادر الضغوط المهنية ويمكننا القول أن عون الحماية المدنية يعاني من ضغوط مهنية من المصادر التالية: بمصادر الضغط المرتبطة بخصائص وطبيعة المهنة، عن ظروف العمل الفيزيائية والمادية، المصادر التنظيمية، المصادر العلائقية بدرجة أقل، أما المتوسط الحسابي الكلي لشدة الضغط والذي يقدر بـ: (94.74) فهو يقل عن المتوسط الحسابي بدرجة قليلة للمقياس المقدر بـ: (102) ومن ثم نستطيع القول أن شدة الضغوط المهنية متوسطة لدى أعوان الحماية المدنية على مقياس مصادر الضغوط المهنية.

الشكل رقم (16) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة الأساسية على مقياس مصادر الضغط المهني



الشكل رقم (17) يبين الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة الأساسية على مقياس مصادر الضغط المهني



مناقشة النتائج:

بينت نتائج الدراسة أن أعوان الحماية المدنية يعانون من الضغط المهني ويظهر ذلك من خلال درجات الافراد العينة على سلمى التكرار والشدة، وهو ما اتفقت عليه معظم الدراسات والأبحاث التي أجريت في هذا المجال، فعون الحماية المدنية الذي يقوم بإنقاذ الاشخاص ففي حالة فشل الانقاذ وخسر المصاب حياته سيشعر بالذنب وأنه هو السبب في وفاته، وكذلك شعوره بأنه دائما معرض للخطر أثناء التدخلات. أي عند خروجه في تدخل أنه ممكن أن يصاب بأذى إضافة إلى إمكانية عدم رجوعه إلى الوحدة (وفاته) أو إلى النظام الشبه العسكري وتلقي الأوامر من الرتب الأعلى، كل هذا يجعل عون الحماية المدنية يشعر بالضغط والتوتر الذي يؤثر على أدائه وعمله.

إن طبيعة عمل أعوان الحماية المدنية مرتبطة مباشرة بالضغط المهني نظرا للأعمال التي يقوم بها والتزامات النفسية والاجتماعية صعبة التنفيذ فعون الحماية المدنية هو أول من يتلقى المريض أو الضحية ويتفاعل معه ويعتبر نفسه أنه مسؤولا عن صحته بالإضافة إلى وجود ضواغط أخرى كظروف العمل الفيزيائية والمادية، وخصائص وطبيعة المهنة، والمصادر العلائقية، والمصادر التنظيمية، تجعل عون الحماية المدنية يقع فريسة للإرهاق والإعياء النفسي والبدني.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجات وشدة الضغط المرتبطة بخصائص وطبيعة المهنة مرتفعة الدرجة والشدة، ويمكن تفسير هذه النتيجة في كون طبيعة عمل عون الحماية المدنية تعد في حد ذاتها مصدرا ضاغطا، فمهام عون الحماية المدنية متعددة والمتمثلة في إنقاذ الضحايا من مختلف الحوادث كحوادث المرور والحرائق والصواعق الكهربائية والغرقى و..... الخ من الحوادث والاهتمام بهم وإسعافهم وتهدينتهم إلى أن يصلوا إلى المستشفى وذلك في غياب الطبيب الذي يزيد من تأزم الوضع لدى عون الحماية المدنية خاصة في حالة فشل الإنقاذ الامر الذي يجعل عون الحماية يحس بالذنب وأنه مسؤول عن وفاة الضحية وهذا يشعره بضغط وتوتر كبير، إضافة إلى ذلك خوف أعوان الحماية المدنية من يصاب أثناء التدخل كأن يسقط عليه شيء كجدار أو إنقاذ غريق يغرق هو أو يصاب أحد زملائه أثناء التدخل وكذلك خوف عون الحماية المدنية من أن يصاب بأمراض معدية أثناء نقل الضحايا المصابين بها، وهذا ما أكده بعض أعوان الحماية المدنية أن بعض الأعوان أصيبوا بأمراض معدية أثناء نقل ضحية مصابة بأمراض معدية مما يشعرهم بالخوف والقلق أثناء نقل أي ضحية وخاصة أن أعوان الحماية المدنية يجهلون أن الضحية مصابة بمرض معدي، وهذا ما أكده أحد أعوان الحماية المدنية بنقله ضحية مصابة بمرض معدي وهو لا يعلم بهذا المرض، مما يجعل عون الحماية المدنية يخاف من سماع صفارة الإنذار لأنه لا يعلم طبيعة هذا لتدخل وأنه معرض للخطر، زد على ذلك العمل لساعات طويلة

والمناوبات في الفترة الليلية والمناوبة أيام العيد والمناسبات وأمام كل هذا يجد عون الحماية المدنية غير قادر على القيام بمهامه وعاجز على مواجهة متطلبات عمله مما يشعره بالتوتر والضييق.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجات وشدة الضغط التي تنجم عن المصادر التنظيمية مرتفعة، وهذا يعود إلى عدم شعورهم بعدم فرص الترقية وقلة الحوافز وعدم إشراكه في اتخاذ بعض القرارات التي ترتبط بمهامه وضعف الأجر الذي يعتبره العون من أكثر العوامل التي تسبب له الضغط بحيث يرى عون الحماية المدنية بأن الأجر الذي يتلقاه لا يكفيه لكي يؤسس أسرة ويربي أولاده..... وأكد أحد أعوان الحماية المدنية بأنه لا يشعر بالضغط بالعمل الذي يقوم به ولكن أشعر بالضغط كون أن الأجر لا يلبي لي احتياجات الحياة الكريمة كيف أعيش بهذا الراتب وهل يكفي أن أسس أسرة..... دائما أفكر في هذا الوضع كيف أتجاوزه، ولهذا نجد الكثير من أعوان الحماية المدنية يعملون أعمالا أخرى حتى يعينوا أنفسهم أثناء فترة راحتهم والمفروض أن تكون للراحة، كل هذا يجعل عون الحماية المدنية يعيش مستوى مرتفع من الضغط والتوتر الشديد.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجات وشدة الضغط المرتبطة بالمصادر العلائقية داخل العمل معتدلة في تأثيرها على درجة الضغط الكلية، فطبيعة عمل عون الحماية المدنية تركز بالدرجة الأولى على العمل الجماعي أي العمل في فريق وأي فرد في الجماعة لا يقوم بعمله سيؤثر على عمل الجماعة ويؤثر كذلك على عملية الإنقاذ وعندما يحدث هذا الخلل سيتحمل باقي فريق العمل هذا العبء مما ينشئ الصراع والتوتر.

توصلت نتائج الدراسة إلى أن درجات وشدة الضغط المرتبطة بمصادر ظروف العمل المادية والفيزيائية المرتبطة بالوظيفة معتدلة، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى محيط العمل سواء الفيزيقي أو النفسي الذي يعمل فيه عون الحماية المدنية في ضل نقص الأجهزة والعتاد المادي والبشري بالإضافة إلى العمل في بيئة غير صحية والتدخل في ظروف غير ملائمة والمشاكل التي يتعرض لها أعوان الحماية المدنية أثناء التدخل من الجمهور....

كما يمكن تفسير أن درجة الضغط المهني معتدلة ربما يعود للحدود الفعلية للمستويات المعتمدة في الدراسة ولتعدد أساليب مواجهة الضغوط المهنية.

اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج الدراسات التالية: دراسة (Serniclaes ، Lefeubure 1999)، دراسة مهدي بوعلام، 2002، دراسة عمر نجار (2009)، ودراسة ظرفان بن ناصر الصقور

والتي توصلت إلى أن المصادر الضاغطة في عمل أعوان الحماية المدنية هي مصادر خصائص وطبيعة المهنة ومصادر ظروف العمل المادية والفيزيائية المرتبطة بالوظيفة ومصادر العلائقية والمصادر التنظيمية.

حيث توصلت دراسة: (Serniclaes 1993) أن المصادر الضاغطة في عمل الحماية المدنية هي مصادر متعلقة بخصائص وطبيعة المهنة والتي تتمثل في: المهام التي تحتل خطر على حياة الإنسان، الأطفال القتلى، المحروقون، أو المصابون، الزملاء المصابون. (بوعلام، 2002: 107)

حيث توصلت دراسة: (I.Lefeubure 1999) ، أن المصادر الضاغطة في عمل الحماية المدنية هي مصادر متعلقة بخصائص وطبيعة المهنة والتي تتمثل في: موت زميل أثناء التدخل، إنعاش صدي طويل وفاشل، تعدي على زميل أثناء التدخل. (نفس المرجع السابق)

كما توصلت دراسة: مهدي بوعلام، 2002، إلى أن الوضعيات الأكثر ضغطا بالنسبة لأعوان الحماية المدنية هي التي فيها قتلى وتحتل خطر الموت أو إصابة سواء كان للفرد أو للزملاء.

وتوصلت كذلك دراسة: سليمان بن عبد الله العمرو في دراسته، 1997: إلى مصادر ظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل وهي أن رجال الدفاع المدني يتعرضون لأخطار الانهيارات والانفجارات والتسمم أكثر من أي ظروف عمل أخرى، كما يتعرضون إلى صعوبات أخرى كالحراة الشديدة والدخان الكثيف وتطاير الشرر، ويزيد من حجم الأخطار صعوبة الرؤية أثناء الليل أو الكثافة الدخان المحيط بموقع الحادث.

توصلت نتائج مهدي الدراسة إلى أن أعوان الحماية المدنية يعيشون ضغطا كبيرا نتيجة لطبيعة المهام، تبين من نتائج دراسة عمر النجار الدراسة أن مهنة الحماية المدنية مولدة لضغط قوي، وأن الأفراد العاملين بها يتعرضون يوميا لضغوط متعددة تختلف حدة ضغطها باختلاف مصادرها. وتبين كذلك أن رجال الحماية المدنية على اختلاف رتبهم والأسلاك.

2- تكرار وشدة أعراض الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة الأساسية الأولى (العينة المسحية التي أخذت منها العينة التجريبية):

وللإجابة على السؤال الثاني للدراسة: ما هي شدة، وتكرار مستوى الضغوط المهنية، تم تطبيق مقياس أعراض الضغوط المهنية، ولمعالجة استجابات أفراد العينة على المقياس تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على الدرجة الكلية للمقياس والأبعاد الفرعية المكونة له والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (18) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة الأساسية على مقياس أعراض الضغط المهني على مقياس الضغوط المهني

| الانحراف المعياري | | المتوسط الحسابي | | متوسط المقياس | المدى | أعراض الضغوط المهنية |
|-------------------|---------|-----------------|---------|---------------|-------|-----------------------|
| الشدة | التكرار | الشدة | التكرار | | | |
| 6.9 | 5.46 | 19.34 | 18.6 | 30 | 10-1 | الأعراض السلوكية |
| 7.86 | 6.72 | 22.68 | 21.97 | 30 | 10-1 | الأعراض النفسية |
| 6.76 | 5.48 | 22.05 | 19.79 | 30 | 10-1 | الأعراض المعرفية |
| 7.47 | 6.19 | 21.39 | 19.47 | 30 | 10-1 | الأعراض السيكوسوماتية |
| 28.99 | 23.85 | 85.46 | 79.83 | 120 | 40 | المجموع |

من خلال التحليل الإحصائي للجدول السابق نلاحظ تعدد أعراض الضغوط المهنية التي يتعرض لها عون الحماية المدنية والتي يمكن تصنيفها إلى أعراض سلوكية، نفسية، معرفية، سيكوسوماتية.

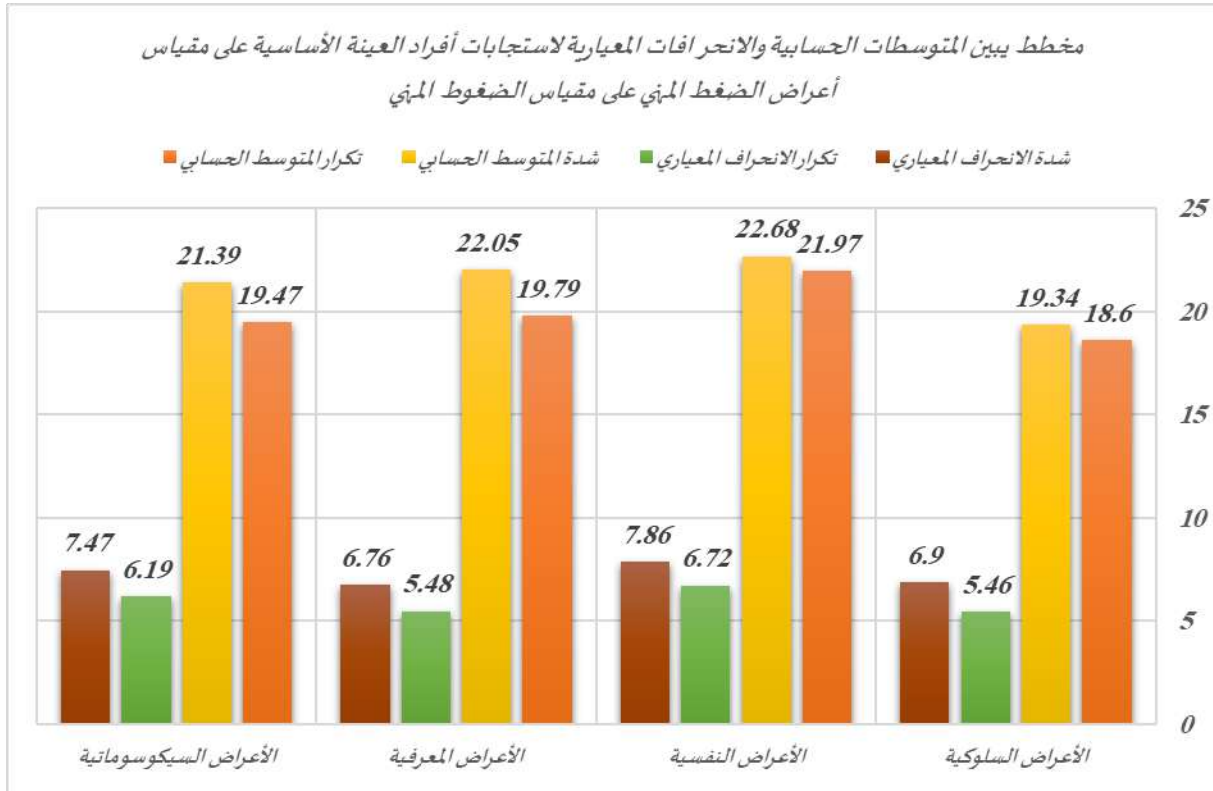
يبين الجدول السابق أن أكثر الأعراض المصاحبة للضغوط المهنية هي الأعراض النفسية وهي بذلك تأتي في المرتبة الأولى حيث يقدر متوسطها على سلم التكرار والشدة على التوالي: (21.97، 22.68)

يتضح من الجدول أن درجات وشدة الأعراض المعرفية تحدث بدرجة متوسطة لدى أفراد العينة، وتأتي في المرتبة الثانية حيث يقدر متوسطها الحسابي على سلم التكرار والشدة على التوالي ب: (19.79، 21.39).

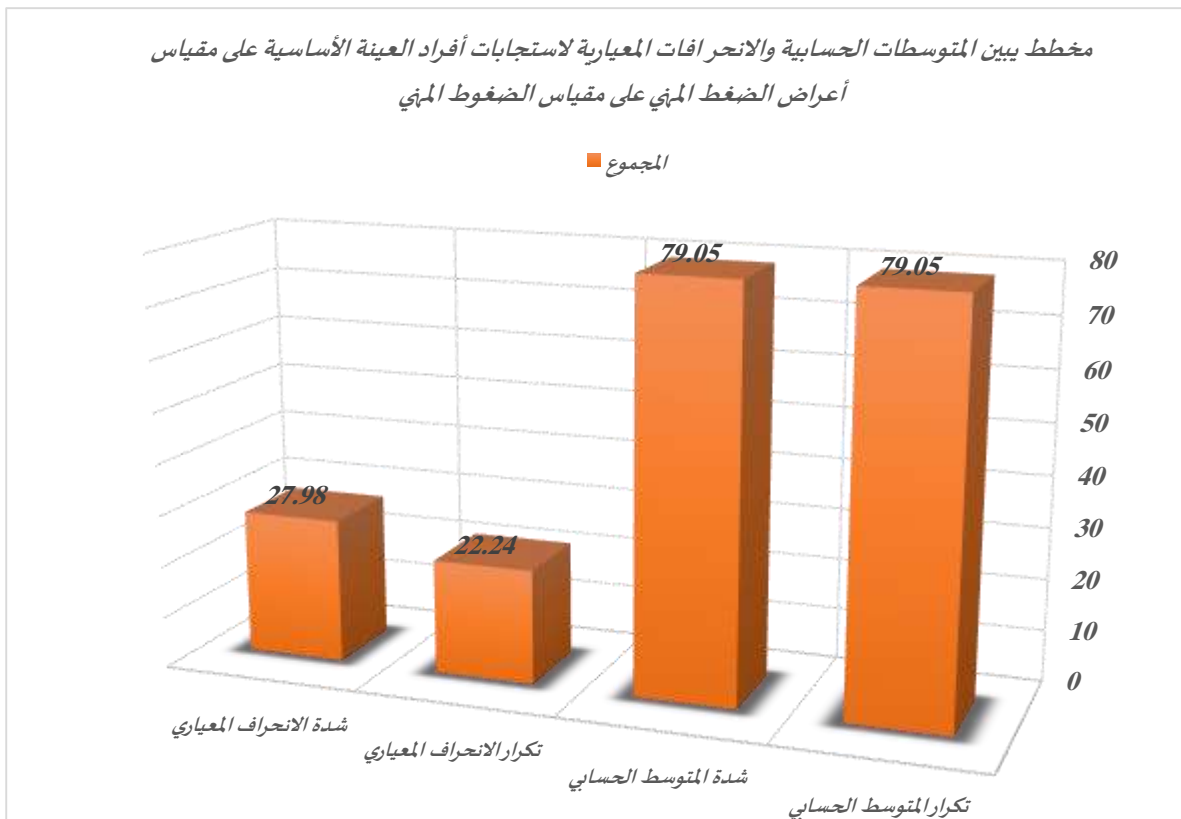
وتشير المعطيات الموجودة في الجدول أن الأعراض السيكوسوماتية والأعراض السلوكية جاءت بالمراتب الأخيرة حيث سجلنا بالمحور المتعلق بالأعراض السيكوسوماتية متوسط يقدر ب: (19.47) على سلم التكرار ومتوسط يقدر ب: (21.39) على سلم الشدة، أما الأعراض السلوكية قدر المتوسط الحسابي ب: (18.60) على سلم التكرار ومتوسط يقدر ب: (19.34) على سلم الشدة.

وبناء على المعايير المعتمدة في البحث، وبمقارنة المتوسط الحسابي الكلي لتكرارات وشدة أعراض الضغط والذي يقدر ب: (79.05، 79.05)، بالمتوسط الحسابي للمقياس المقدر ب: (120)، نجد أن درجة تكرار ظهور أعراض الضغط متوسطة الدرجة مرتفعة الشدة لدى أعوان الحماية المدنية على مقياس أعراض الضغوط المهنية، ومنه يمكننا القول أن أعوان الحماية المدنية يستجيبون للمصادر الضاغطة في شكل أعراض نفسية، معرفية، وسلوكية، وسيكوسوماتية.

الشكل رقم (18) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة الأساسية على مقياس أعراض الضغط المهني على مقياس الضغوط المهني



الشكل رقم (19) يبين الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة الأساسية على مقياس أعراض الضغط المهني على مقياس الضغوط المهني



مناقشة النتائج:

توصلت النتائج إلى أن الأعراض النفسية والمعرفية أكثر الأعراض ظهوراً، ويمكن تفسير هذه النتيجة على ضوء النتائج السابقة التي تؤكد على تعدد المصادر الضاغطة في محيط العمل، فعون الحماية المدنية في بيئة مهنية سريعة التغيير تؤدي في الكثير من الأحيان إلى التوتر لديه، فطبيعة مهنة عون الحماية المدنية تتطلب فيها التعامل مع الضحايا التي تتعرض إلى حوادث سواء كانت حوادث سير أو منزلية التي تخلف مصابين يشعرون بالآلام والتي تستوجب على العون التعامل معها قبل الوصول إلى المستشفى وأن أهل الضحية والضحية نفسها تأمل من عون الحماية أن تنقذه من الموت إلى أن يصل إلى المستشفى، وفي كثير من الأحيان لا تصل الضحية إلى المستشفى وهذا ما يزيد ضغط عون الحماية ويعتبر نفسه هو المسؤول عن وفاة الضحية خاصة في ضل غياب الطبيب، كما أن مهنة عون الحماية المدنية تتطلب جهداً بدنياً (كعتاد الإطفاء، وحمل الضحايا من طوابق مرتفعة،....)، والوقوف المطول في أغلب حالات الإنقاذ كعمليات الإطفاء، بالإضافة إلى عدم انتظام أوقات الأكل والنوم، والتأهب الدائم في الوحدة، وتوتر العلاقات مع الرؤساء والزملاء كل هذه المواقف تضغط على عون الحماية المدنية وتجعله يستجيب في شكل أعراض نفسية ومعرفية والتي إذا استمرت قد تسبب في حدوث اضطرابات كالقلق العصبي أو الاكتئاب، كما أظهرت النتائج أن الأعراض السلوكية والسيكوسوماتية تظهر بدرجة وشدة متوسطة لدى أعوان الحماية المدنية وهي نتيجة منطقية لما يواجهه عون الحماية من مخاطر وأعمال تفوق قدراته على تحملها.

فتعدد مهام عون الحماية المدنية، وعمله لساعات طويلة و التأهب الدائم داخل الوحدة، وزيادة الأعباء في العمل التي تفوق طاقاته وقدرات العون، ويؤثر الضغط كذلك على العديد من الوظائف العقلية، وقد تظهر هذه الآثار في نقص الانتباه وصعوبة في التركيز وعدم القدرة على اتخاذ القرارات وفقدان القدرة على التقويم المعرفي الصحيح للموقف وغيرها وهو ما ينعكس على انفعالات عون الحماية المدنية مما يؤدي به إلى التعب والإرهاق النفسي، والعقلي أين يصعب عليه أداء مهامه على أكمل وجه، وتظهر عليه الأعراض النفسية والمعرفية فتتخفف دافعيته للعمل وتتناقص ثقته في نفسه، والشعور بالذنب للمشكلات التي تقع في مجال العمل، بالإضافة إلى بعد العامل جسمياً عن زملاءه، وتقليل فترة التعامل معهم، ونظرته لهم كحالات لا أفراد. وكما يلجأ البعض إلى العنف تجاه الزملاء أو ممتلكات المنظمة.

كما يمكن تفسير هذه النتيجة على نحو ما فسرت النتيجة السابقة، في أن درجة أعراض الضغط المهني متوسط يعود للحدود الفعلية للمستويات المعتمدة في الدراسة، ولتعدد أساليب مواجهة الضغوط المهنية.

وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة (دراسة مزياني، 1998) التي توصلت إلى أن سوء الصحة النفسية يرجع إلى الضغوط النفسية والمهنية، وتوصلت دراسة (كوهن) إلى وجود ارتباط بين الضغط والمرض النفسي. وبينت دراسة أوشن مريم (2005) أن نسبة معتبرة من رجال الحماية المدنية يعانون من الإنهاك خصوصاً من الناحية الانفعالية.

كما تتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة بيتر وآخرون Peter & et al, 2006 والتي تناولت بالدراسة ضغط العمل النفسي وعلاقته بالصحة كما تقدرها الممرضات: اختيار لنموذج عدم التوازن بين المكافأة والجهد، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغط النفسي ومؤشرات الصحة كما تقدرها الممرضات ذاتياً، وأظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً بين ضغوط العمل وظهور أعراض مرضية نفسية وجسدية لدى الممرضات.

توصلت نتائج مطاطة موسى (2010) أن رجال الحماية المدنية أعربوا عن توتر أعصابهم بسبب طبيعة المهام الصعبة التي يقومون بها ويكونوا أكثر عرضة للتوتر والقلق، وأن رجال الحماية المدنية عبروا عن شعورهم بالخوف كون عملهم محفوف بالمخاطر.

وتتوافق كذلك نتائج الدراسة مع دراسة غربي صبرينة (2012) والتي توصلت إلى أن الاعراض المصاحبة للضغوط النفسية المهنية لدى الممرضين هي الأعراض سيكوسوماتية، ونفسية.

كما تتلاءم نتائج الدراسة مع دراسة بومجان نادية (2016) والتي توصلت كذلك إلى أن الاعراض الأكثر ظهوراً لدى الأستاذة الجامعية هي الاعراض الفسيولوجية، والمعرفية، والانفعالية والسلوكية بدرجة أقل.

3- عرض نتائج تطبيق مقاييس الدراسة على أفراد العينة التجريبية والضابطة قبل وبعد تطبيق البرنامج وبعد شهر من تطبيقه:

وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة التجريبية في القياس القبلي والبعدي، فيما يتعلق باستجابات أفراد العينة على مقياس مصادر الضغوط المهنية، مقياس أعراض الضغوط المهنية.

3-1-1 - مستوى تكرار وشدة مصادر الضغوط المهنية لدى أفراد عينة التجربة:

3-1-1-1 - مستوى تكرار وشدة مصادر الضغوط المهنية لدى أفراد العينة التجريبية والضابطة في

القياس القبلي:

الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغوط المهنية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض عولجت استجابات أفراد المجموعتين (تجريبية، ضابطة) باستخدام اختبار (Mann,whiteny, U, Test) ، وذلك للكشف عن دلالة الفروق بين المجموعتين الضابطة

والتجريبية قبل تطبيق البرنامج على مقياس مصادر الضغوط المهنية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (19) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)

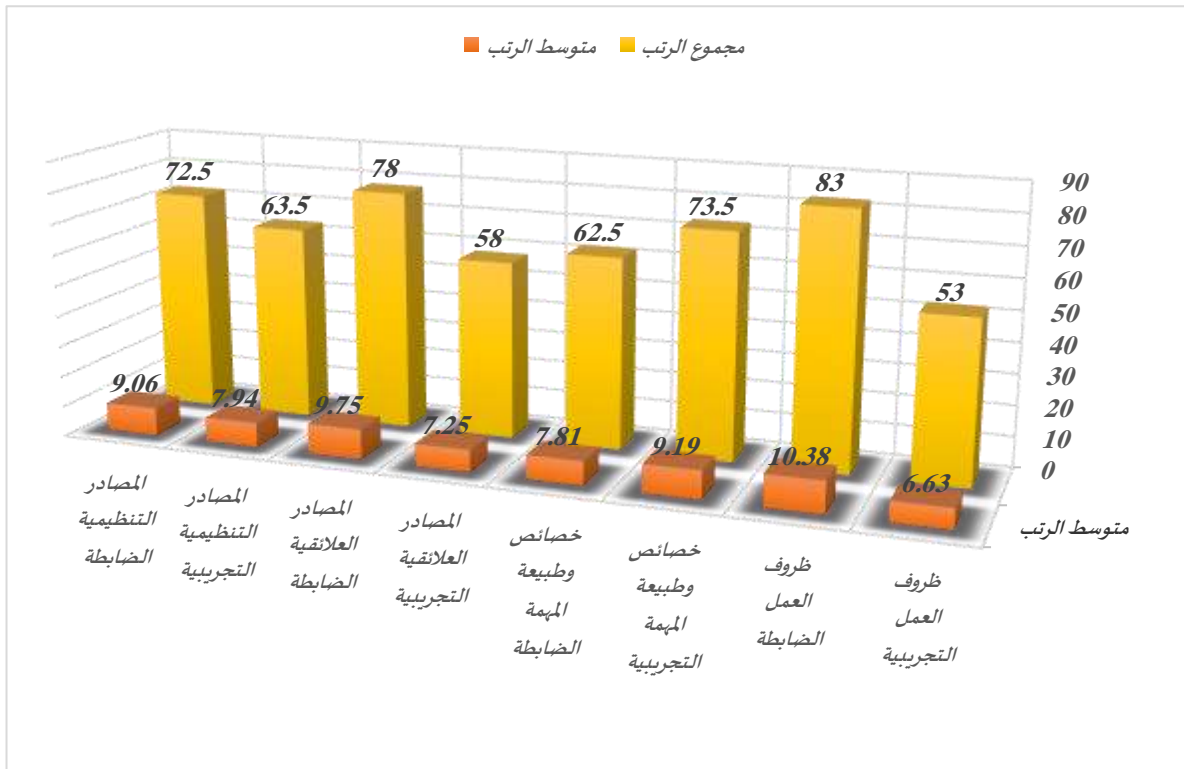
| مصادر الضغوط المهنية التكرار | المجموعة | العدد | متوسط الرتب | مجموع الرتب | قيم U | الدلالة | القرار |
|------------------------------|----------|-------|-------------|-------------|-------|---------|---------|
| ظروف العمل | تجريبية | 8 | 6.63 | 53 | 17 | 0.11 | غير دال |
| | ضابطة | 8 | 10.38 | 83 | | | |
| خصائص وطبيعة المهمة | تجريبية | 8 | 9.19 | 73.50 | 26 | 0.58 | غير دال |
| | ضابطة | 8 | 7.81 | 62.50 | | | |
| المصادر العلائقية | تجريبية | 8 | 7.25 | 58 | 22 | 0.29 | غير دال |
| | ضابطة | 8 | 9.75 | 78 | | | |
| المصادر التنظيمية | تجريبية | 8 | 7.94 | 63.50 | 27 | 0.63 | غير دال |
| | ضابطة | 8 | 9.06 | 72.50 | | | |
| المجموع | تجريبية | 8 | 8.44 | 67.50 | 31.50 | 0.95 | غير دال |
| | ضابطة | 8 | 8.56 | 68.50 | | | |

جدول رقم (20) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)

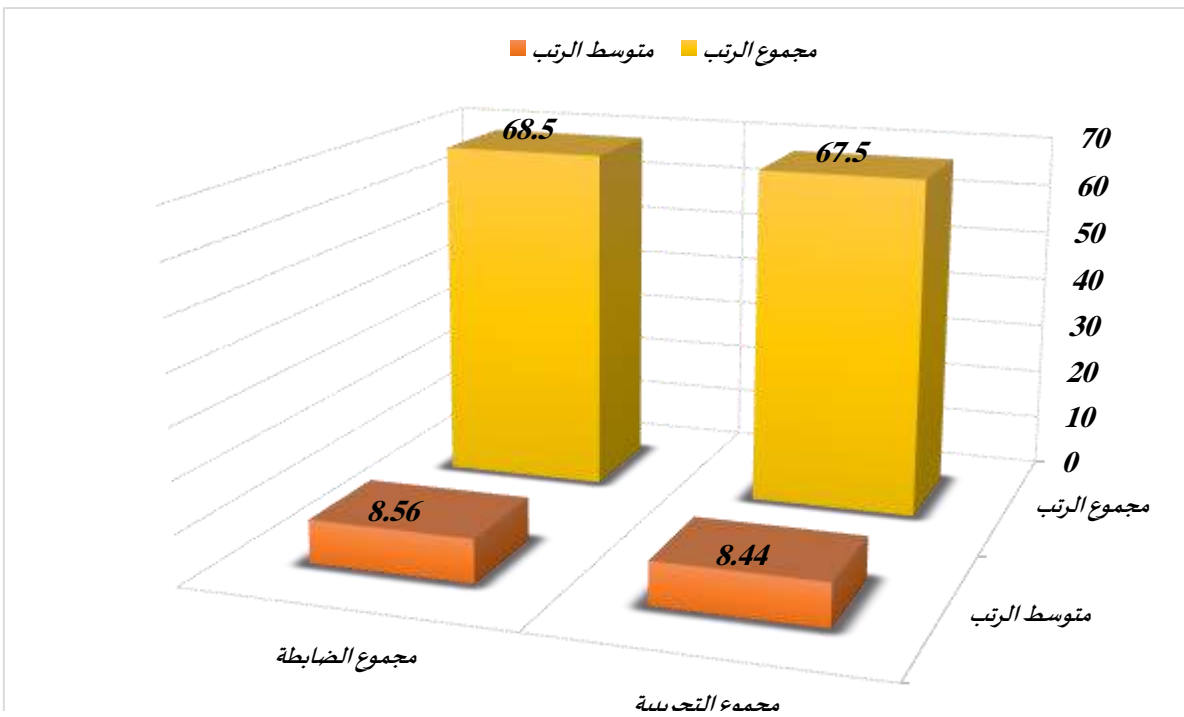
| مصادر الضغوط المهنية الشدة | المجموعة | العدد | متوسط الرتب | مجموع الرتب | قيم U | الدلالة | القرار |
|--------------------------------|----------|-------|-------------|-------------|-------|---------|---------|
| ظروف العمل المادية والفيزيائية | تجريبية | 8 | 9.38 | 75 | 25 | 0.45 | غير دال |
| | ضابطة | 8 | 7.63 | 61 | | | |
| خصائص وطبيعة المهمة | تجريبية | 8 | 9.38 | 75 | 25 | 0.46 | غير دال |
| | ضابطة | 8 | 7.63 | 61 | | | |
| المصادر العلائقية | تجريبية | 8 | 8.56 | 68.50 | 31 | 0.95 | غير دال |
| | ضابطة | 8 | 8.44 | 67.50 | | | |
| المصادر التنظيمية | تجريبية | 8 | 7.75 | 62 | 26 | 0.52 | غير دال |
| | ضابطة | 8 | 9.25 | 74 | | | |
| المجموع | تجريبية | 8 | 9.50 | 75 | 24 | 0.39 | غير دال |
| | ضابطة | 8 | 7.50 | 60 | | | |

وبتحليل القيم الاحصائية الواردة في الجدول رقم (19) ورقم (20) يتضح عدم وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة قبل تطبيق البرنامج، حيث نلاحظ أن قيمة "U" غير دالة على جميع مكونات المقياس على سلم التكرار والشدة، ومنه يمكننا قبول الفرضية الصفرية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في القياس القبلي بين متوسط درجات أفراد المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة.

الشكل رقم (20) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)



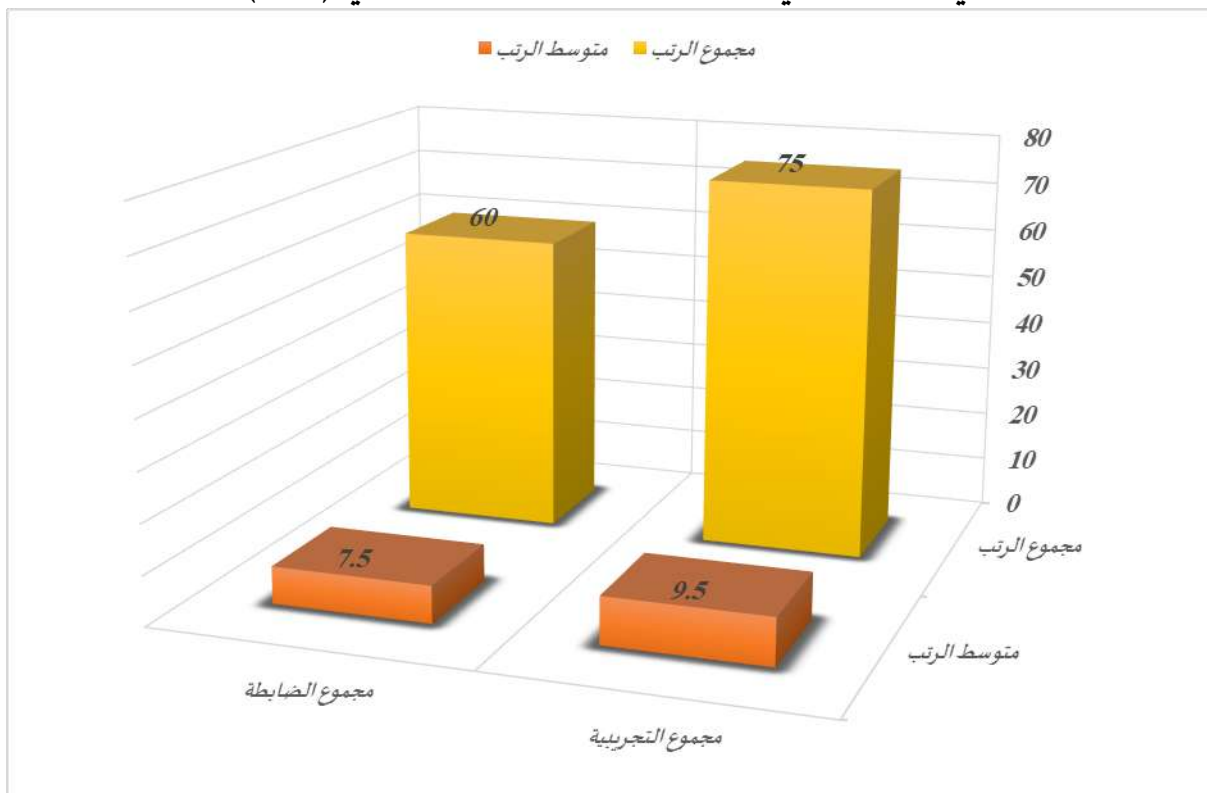
الشكل رقم (21) يبين الدرجة الكلية لقيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)



الشكل رقم (22) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)



الشكل رقم (23) يبين الدرجة الكلية لقيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)



مناقشة النتائج:

إن الهدف الأساسي من هذا الفرض هو اختبار أفراد كل مجموعة من المجموعتين اختباراً قلياً من حيث المتغيرات التابعة، وذلك قبل تقديم البرنامج أي بيان مدى تجانس وتكافؤ العينتين التجريبية والضابطة في متغيرات الدراسة، وتوضح النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعتين على مقياس مصادر الضغوط المهنية، وقد بينت النتائج أن المجموعتين متجانستان، وهو أمر منطقي لأن كلتا العينتين تعانين من ضغوط مهنية، وبالتالي فإنه نظراً لتجانس العينتين على المقياسين، ومكوناتها الفرعية، وعدم وجود فروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي يمكننا إرجاع أي تحسن في درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي إلى تأثير البرنامج فقط، وليس إلى متغيرات قد يتداخل تأثيرها مع تأثير البرنامج.

3-1-2- مستوى تكرار وشدة مصادر الضغوط المهنية لدى أفراد العينة التجريبية والضابطة في

القياس البعدي:

الفرضية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس مصادر الضغوط المهنية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض عولجت استجابات أفراد المجموعتين (تجريبية، ضابطة) باستخدام اختبار (Mann,whiteny, U, Test)، وذلك للكشف عن دلالة الفروق بين المجموعتين الضابطة

والتجريبية قبل تطبيق البرنامج على مقياس مصادر الضغوط المهنية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (21) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس

البعدي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)

| مصادر الضغوط المهنية التكرار | المجموعة | العدد | متوسط الرتب | مجموع الرتب | قيم U | الدلالة | القرار |
|------------------------------|----------|-------|-------------|-------------|-------|---------|---------|
| ظروف العمل | تجريبية | 8 | 9.13 | 73 | 27 | 0.59 | غير دال |
| | ضابطة | 8 | 7.88 | 63 | | | |
| خصائص وطبيعة المهمة | تجريبية | 8 | 10.69 | 85.50 | 14 | 0.06 | غير دال |
| | ضابطة | 8 | 6.31 | 50.50 | | | |
| المصادر العلائقية | تجريبية | 8 | 10.75 | 86 | 14 | 0.05 | دال |
| | ضابطة | 8 | 6.25 | 50 | | | |
| المصادر التنظيمية | تجريبية | 8 | 10.44 | 83.50 | 16.50 | 0.09 | غير دال |
| | ضابطة | 8 | 6.56 | 52.50 | | | |
| المجموع | تجريبية | 8 | 11.25 | 90 | 10 | 0.02 | دال |
| | ضابطة | 8 | 5.75 | 46 | | | |

جدول رقم (22) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)

| القرار | الدلالة | قيم U | مجموع الرتب | متوسط الرتب | العدد | المجموعة | مصادر الضغوط المهنية (الشدة) |
|---------|---------|-------|-------------|-------------|-------|----------|------------------------------|
| غير دال | 0.32 | 23 | 59.00 | 7.38 | 8 | تجريبية | ظروف العمل |
| | | | 77.00 | 9.63 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.06 | 28 | 72 | 9 | 8 | تجريبية | خصائص وطبيعة المهمة |
| | | | 64 | 8 | 8 | ضابطة | |
| دال | 0.00 | 0.00 | 36 | 4.50 | 8 | تجريبية | المصادر العلائقية |
| | | | 100 | 12.50 | 8 | ضابطة | |
| دال | 0.01 | 10.50 | 46.50 | 5.81 | 8 | تجريبية | المصادر التنظيمية |
| | | | 89.50 | 11.19 | 8 | ضابطة | |
| دال | 0.00 | 5.50 | 36 | 5.19 | 8 | تجريبية | المجموع |
| | | | 94.50 | 11.81 | 8 | ضابطة | |

وبالتحليل الإحصائي للجدول ومن خلال قيم "U" عند مستوى الدلالة (0.05)، نلاحظ أن هناك فروق دالة إحصائية بين المجموعتين (التجريبية والضابطة) في القياس البعدي، وهذا لصالح المجموعة التجريبية، إذ نلاحظ أن متوسط رتب المجموعة التجريبية منخفض على الدرجة الكلية للمقياس مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية وعلى الدرجة الكلية لسلم الشدة والتكرار مقارنة بمتوسط رتب المجموعة الضابطة، حيث يشير انخفاض الدرجة الكلية للمقياس والأبعاد الفرعية إلى انخفاض درجة الضغط المهني، وهذا يدل على أن البرنامج أثبت فعاليته في التخفيض من درجة الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية.

أما بالنسبة للمكونات الفرعية للمقياس تشير إلى وجود فروق دالة إحصائية بالنسبة بين المجموعتين التجريبية والضابطة على سلم التكرار في المصادر العلائقية في حين لم نسجل فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للمحاور التالية: ظروف العمل المادية والفيزيقية، خصائص وطبيعة المهمة، المصادر التنظيمية.

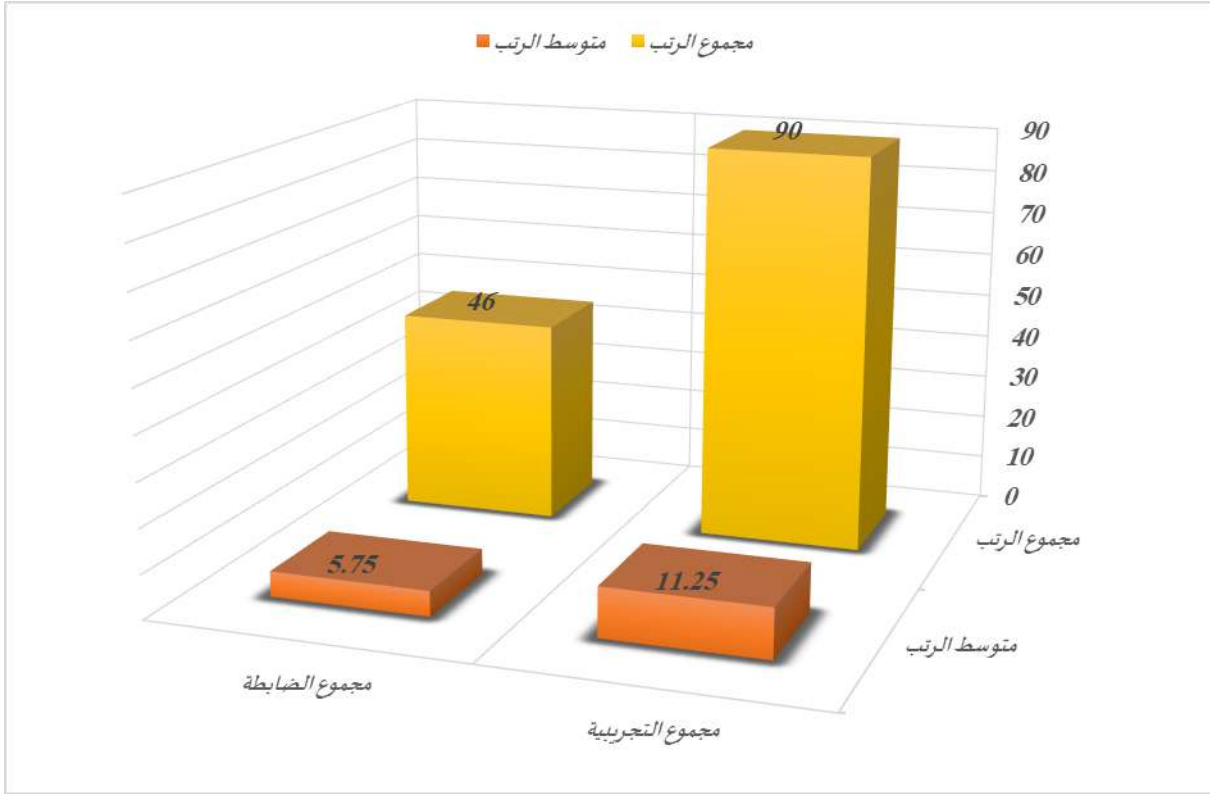
أما بالنسبة لسلم الشدة فقد سجلنا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة على المحاور التالية: المصادر العلائقية، والمصادر التنظيمية.

ومنه يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة: يوجد فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية ومتوسط المجموعة الضابطة في القياس البعدي في الدرجة الكلية للمقياس، والدرجة الكلية على سلم التكرار وسلم الشدة وعلى الأبعاد الفرعية المتعلقة بتكرار مصادر الضغط المهني والمتعلق بالمصادر العلائقية، والأبعاد الفرعية المتعلقة بشدة مصادر الضغط المهني التالية: المصادر العلائقية، والمصادر التنظيمية، بينما يمكننا أن نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرض الصفري فيما يخص الأبعاد التالية المتعلقة بتكرار مصادر الضغط المهني التالية: ظروف العمل المادية والفيزيقية، خصائص وطبيعة المهمة، والمصادر التنظيمية، والأبعاد المتعلقة بشدة مصادر الضغط المهني التالية: ظروف العمل المادية والفيزيقية، خصائص وطبيعة المهمة.

الشكل رقم (24) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)



الشكل رقم (25) يبين الدرجة الكلية لقيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)



مناقشة النتائج:

ويستدل من النتائج السابقة على أن البرنامج أثبت فعاليته في خفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.

ويمكن إرجاع الفروق إلى احتواء البرنامج على المهارات اللازمة والمساهمة في تخفيف حدة الضغوط المهنية، فقد اشتمل على تقنيات تتعلق بتعديل الأفكار الخاطئة التي كانت سببا في تعميق الشعور بالضغط المهني.

ويمكن تفسير هذه النتائج إلى تلقي المجموعة التجريبية من خلال البرنامج نوع من التوجيه والتدعيم الإيجابي والذي ساهم في توعية أعوان الحماية بالأسباب الكامنة وراء شعورهم بالضغط والتوتر، كما أن الوجبات المنزلية التي طبقت ساعدت على انتقال أثر التدريب إلى الواقع.

تعود النتائج السابقة فيما يتعلق ببعده المصادر العلائقية أسلوب الدعم والمساندة كوسيلة للتعامل مع المواقف الضاغطة.

يبدو أن المجموعة التجريبية تمكنت من أسلوب تغيير الأفكار اللاعقلانية وأدركوا دور التفكير والحديث الذاتي، والانفعالات في تقوية الضغوط واستمرارها، كما أن البرنامج ساعد على تطوير قدرتهم على تقويم الأحداث الضاغطة بطريقة أكثر واقعية، مما خفف من حدة التوتر الناتج عن العلاقات داخل العمل عندما تتصف هذه العلاقات بالحساسية والحرج، إلا أنها يمكن أن تصبح مصدرا هاما من مصادر الدعم النفسي والاجتماعي، وذلك عندما يسود هذه العلاقات جو يتصف بالثقة، فهي تعمل كمصدات وحواجز ضد التأثير السلبي للأحداث الضاغطة، ولا شك أن الحاجة إلى الدعم تبرز عندما يتعرض الفرد إلى موقف ضاغط، يفتقد إلى الاستجابة الإيجابية لمواجهة أو التعامل معه، مما يعرضه للآثار السلبية سواء الجسمية أو النفسية، في حين أن تلقي، الفرد للدعم والمساندة يقيه من الآثار السلبية لأحداث الحياة الضاغطة.

لقد كان للبرنامج أثر إيجابي في تعلم مهارة حل المشكلات ويمكن إرجاع ذلك الأسلوب الجماعي كان له فرصة لمناقشة المشكلات المتشابهة، هذا فضلا عن الخبرات والمعلومات التي قدمت لهم من خلال برنامج حول معنى الضغوط ومصادرها وآثارها السلبية وكيفية التعامل معها.

وكان البرنامج فرصة أيضا للتنفيس الانفعالي، والتعبير عن المشاعر فضلا عن الخبرات والمعلومات التي قدمت لهم من خلال برنامج حول معنى الضغوط ومصادرها وآثارها السلبية فتواجد الأعداء مع بعضهم البعض أحدث تغييرا في سلوكهم إلى الأفضل حيث أتاح لهم تبادل المشورة والخبرة والمشاركة في المشاعر ولأحاسيس، ووفر لهم فرصا للمناقشة والحوار، قلل من المقاومة لديهم وجعلهم أكثر قدرة على التعبير عن مشاكلهم، كما شجعهم على تكوين علاقات قوية مع بعضهم البعض، مما ساعدهم على التخلص من الأساليب السلبية في التعامل مع الضغوط وتبني الأساليب الإيجابية.

أما فيما يخص الأبعاد التي لم يثبت البرنامج فعاليتها، فهي المصادر التي تتعلق بالجوانب المادية وظروف العمل وخصائص وطبيعة المهمة وهذا لأن البرنامج لم يقدم تحسينات مادية كما أن الرضا عن ظروف العمل تتطلب وقت أطول، وتعديلات من طرف الإدارة، ومن انخفاضها نوعا ما مع عدم وجود دلالة إحصائية تعتبر مؤشر في أن البرنامج خفض من شدتها، ولا يمكن له أن يلغيها تماما، لهذا يتطلب وقت وهذا لأن عون الحماية المدنية دائم التعرض للضغط ما دام في محيط العمل.

إنفقت نتائج الدراسة نتائج الدراسة مع نتائج دراسة الخواجة (2004)، دراسة رجاء محمود (2005)، دراسة جيمس (1984)، دراسة عبد الجواد (1994)، دراسة سلامة (1995)، دراسة داود (2002)، دراسة غربي (2012)، دراسة بومجان (2016) في فاعلية برامج التدريبية في تطوير قدرات مواجهة الضغوط المهنية.

3-1-3 - مستوى تكرار وشدة مصادر الضغوط المهنية لدى أفراد العينة التجريبية والضابطة

في القياس القبلي - البعدي

الفرضية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة التجريبية على مصادر الضغوط المهنية.

وللتحقق من صحة الفرض السابق تم استخدام اختبار (Z , ويلكسون) لدلالة الفروق بالنسبة للمجموعة التجريبية قبل تطبيق البرنامج وبعده وذلك على مقياس مصادر الضغوط المهنية والمكونات الفرعية له والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (23) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)

| مصادر الضغوط المهنية التكرار | الأداء | الرتب | متوسط الرتب | مجموع الرتب | قيم Z | الدلالة | القرار |
|------------------------------|--------|---------------|-------------|-------------|---------|---------|---------|
| ظروف العمل | قبلي | رتب سالبة = 6 | 3.38 | 23 | -1.58 | 0.11 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 1 | 5 | 5 | | | |
| خصائص وطبيعة المهمة | قبلي | رتب سالبة = 5 | 4.80 | 24 | -1.70 | 0.08 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 2 | 2 | 4 | | | |
| المصادر العلائقية | قبلي | رتب سالبة = 8 | 4.50 | 36 | -2.52 | 0.01 | دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 0 | 0.00 | 0.00 | | | |
| المصادر التنظيمية | قبلي | رتب سالبة = 4 | 4.13 | 16.50 | -1.29 | 0.19 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 2 | 2.25 | 4.50 | | | |
| المجموع | قبلي | رتب سالبة = 7 | 4 | 28 | -2.36 | 0.01 | دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 0 | 0.00 | 0.00 | | | |

جدول رقم (24) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)

| مصادر الضغوط المهنية الشدة | الأداء | الرتب | متوسط الرتب | مجموع الرتب | قيم Z | الدلالة | القرار |
|----------------------------|--------|---------------|-------------|-------------|-------|---------|---------|
| ظروف العمل | قبلي | رتب سالبة = 5 | 3 | 16 | -1.53 | 0.24 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 1 | 5 | 5 | | | |
| خصائص وطبيعة المهمة | قبلي | رتب سالبة = 7 | 4 | 28 | -1.40 | 0.15 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 1 | 8 | 8 | | | |
| المصادر العلائقية | قبلي | رتب سالبة = 8 | 4.50 | 36 | -2.53 | 0.01 | دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 0 | 0.00 | 0.00 | | | |
| المصادر التنظيمية | قبلي | رتب سالبة = 7 | 4 | 28 | -2.37 | 0.01 | دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 0 | 0.00 | 0.00 | | | |
| المجموع | قبلي | رتب سالبة = 7 | 5 | 35 | -2.38 | 0.01 | دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 1 | 1 | 1 | | | |

وبالتحليل الإحصائي للجدول ومن خلال قيم " Z " عند مستوى الدلالة (0.05) نلاحظ أن هناك فروق دالة إحصائية بين متوسط القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية، على الدرجة الكلية للمقياس، وعلى الدرجة الكلية لسلم الشدة والتكرار، وهذا لصالح القياس البعدي، حيث يشير انخفاض الدرجة الكلية للمقياس والأبعاد الفرعية إلى انخفاض درجة الضغط المهني، وهذا يدل على أن البرنامج أثبت فعاليته في التخفيض من درجة الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية.

أما بالنسبة للمكونات الفرعية للمقياس تشير النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني بالنسبة لسلم التكرار في محور المصادر العلائقية في حين لم نسجل فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للمحاور التالية: ظروف العمل، خصائص طبيعة المهمة، المصادر التنظيمية.

أما بالنسبة لسلم الشدة فقد سجلنا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني على المحاور التالية: المصادر العلائقية، والمصادر التنظيمية وبالمقابل لم نسجل فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للمحاور التالية: ظروف العمل، خصائص طبيعة المهمة.

ولبيان اتجاه الفروق تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة

التجريبية في كل من القياسين القبلي والبعدي، والجدول التالي يوضح ذلك:

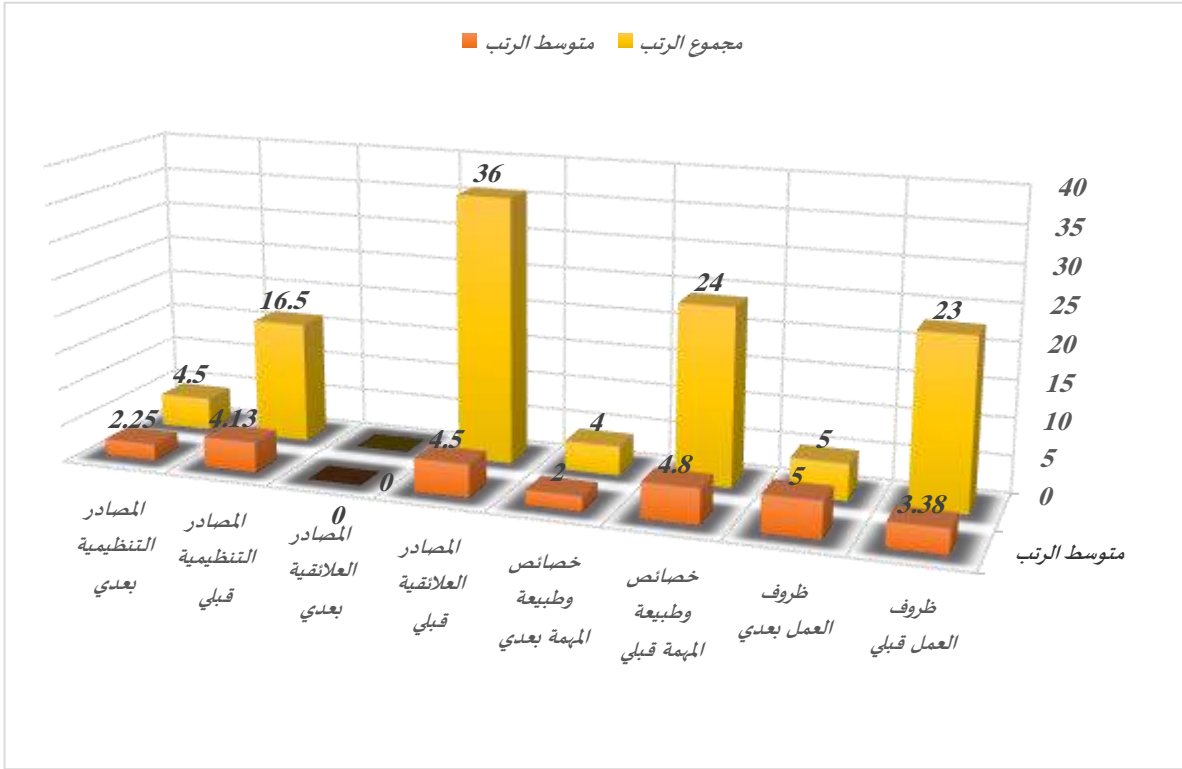
الجدول رقم (25) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدى

| قياس بعدي | | | | قياس قبلي | | | | مصادر الضغط المهني |
|-----------|---------|----------|---------|-----------|---------|----------|---------|---------------------|
| الشدة | | التكرار | | الشدة | | التكرار | | |
| الانحراف | المتوسط | الانحراف | المتوسط | الانحراف | المتوسط | الانحراف | المتوسط | |
| 1.19 | 23.50 | 2.80 | 23.88 | 3.90 | 25.13 | 2.23 | 24.88 | ظروف العمل |
| 3.53 | 27.25 | 2.20 | 33.00 | 3.60 | 30.13 | 1.30 | 34.63 | خصائص وطبيعة المهمة |
| 3.41 | 20.75 | 2.80 | 20.13 | 1.50 | 29.38 | 3.99 | 24.38 | المصادر العلائقية |
| 2.29 | 16.88 | 4.00 | 21.50 | 2.20 | 23.00 | 3.49 | 23.25 | المصادر التنظيمية |
| 6.34 | 88.38 | 7.81 | 98.50 | 8.05 | 107.63 | 6.66 | 107.13 | المجموع |

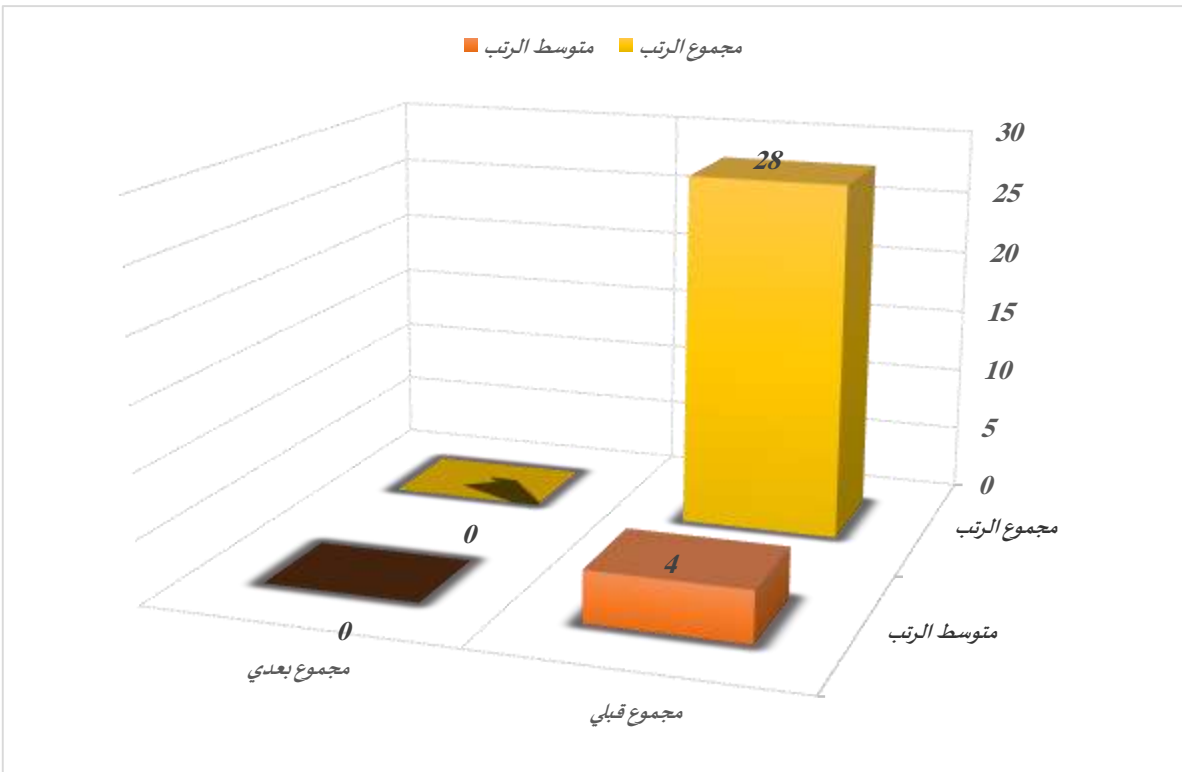
نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أن متوسطات مصادر الضغط وشدة الضغط مقارنة بالقياس القبلي بالنسبة لدرجة الكلية لتكرار الضغط المهني والدرجة الكلية لشدة الضغط المهني والمكونات الفرعية السابقة الذكر، حيث تشير الدرجة المنخفضة إلى انخفاض درجة الضغط المهني لدى المجموعة التجريبية.

ومنه يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة: يوجد فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدى في الدرجة الكلية للمقياس، والدرجة الكلية على سلم التكرار وسلم الشدة وعلى الأبعاد الفرعية المتعلقة بتكرار مصادر الضغط المهني في محور المصادر العلائقية، والأبعاد الفرعية المتعلقة بشدة مصادر الضغط المهني التالية: المصادر العلائقية، والمصادر التنظيمية، بينما يمكننا أن نرفض الفرضية البديلة وتقبل الفرضية الصفرية فيما يخص الأبعاد المتعلقة بتكرار مصادر الضغط المهني التالية: ظروف العمل، خصائص طبيعة المهمة، المصادر التنظيمية، والأبعاد المتعلقة بشدة مصادر الضغط المهني التالية: ظروف العمل، خصائص طبيعة المهمة.

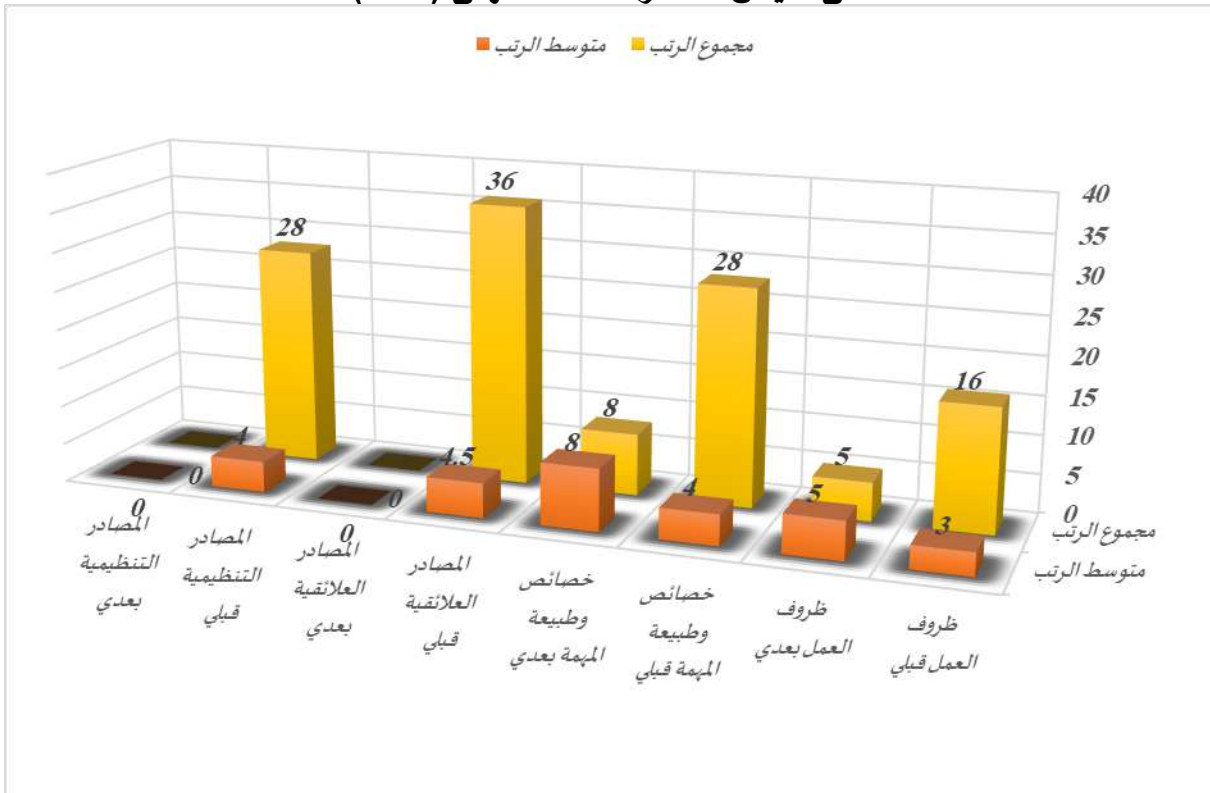
الشكل رقم (26) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدى للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)



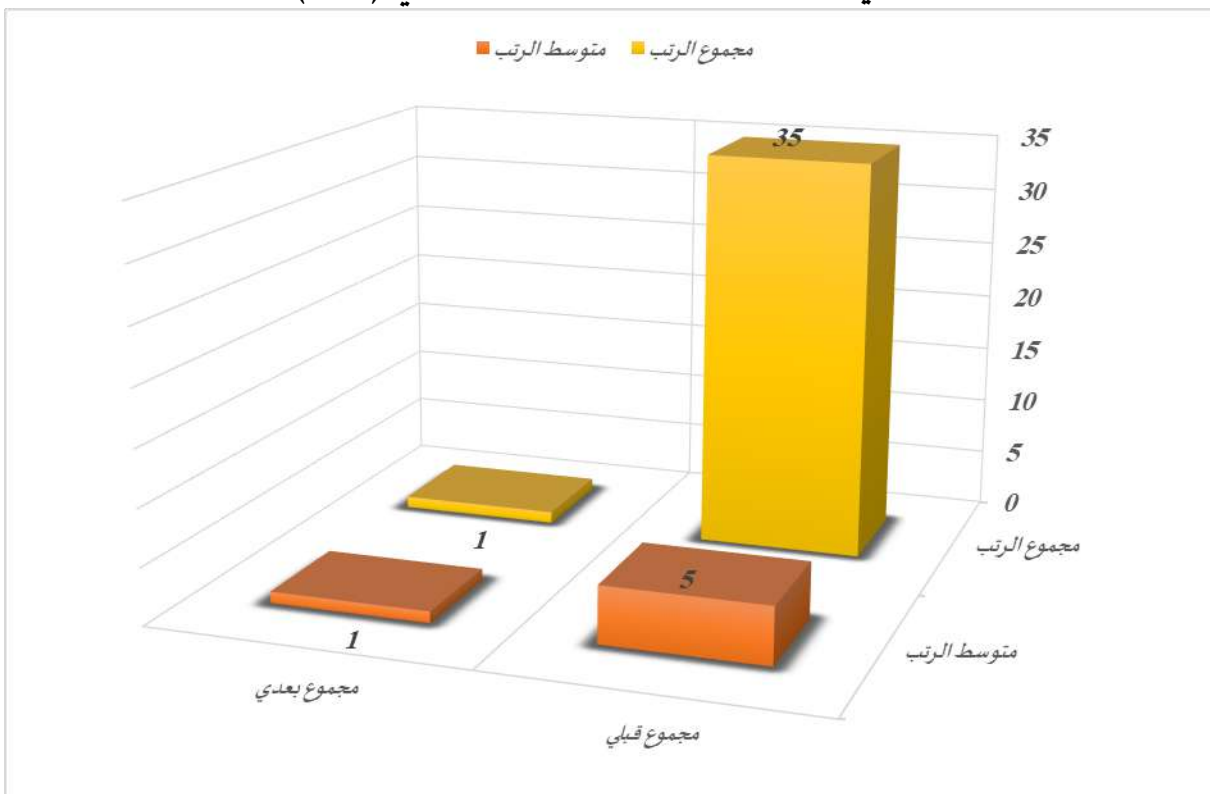
الشكل رقم (27) يبين الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدى للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)



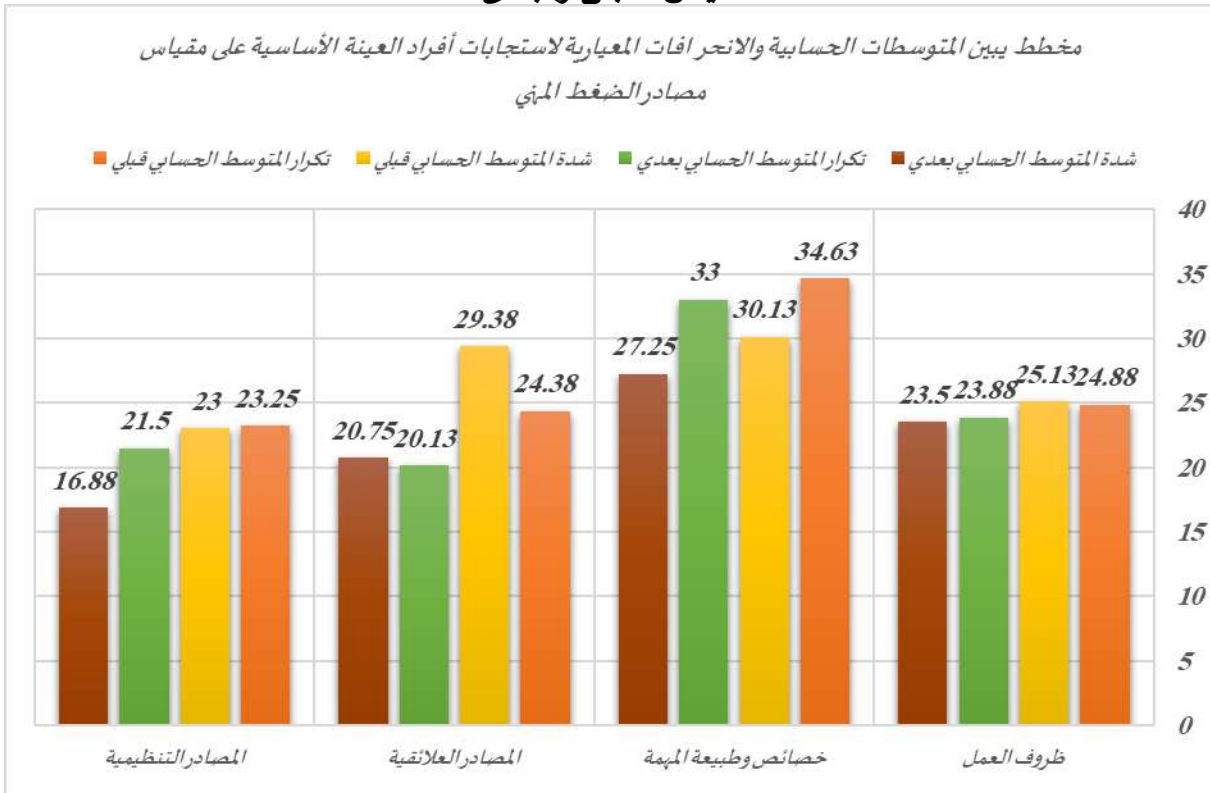
الشكل رقم (28) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدى للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)



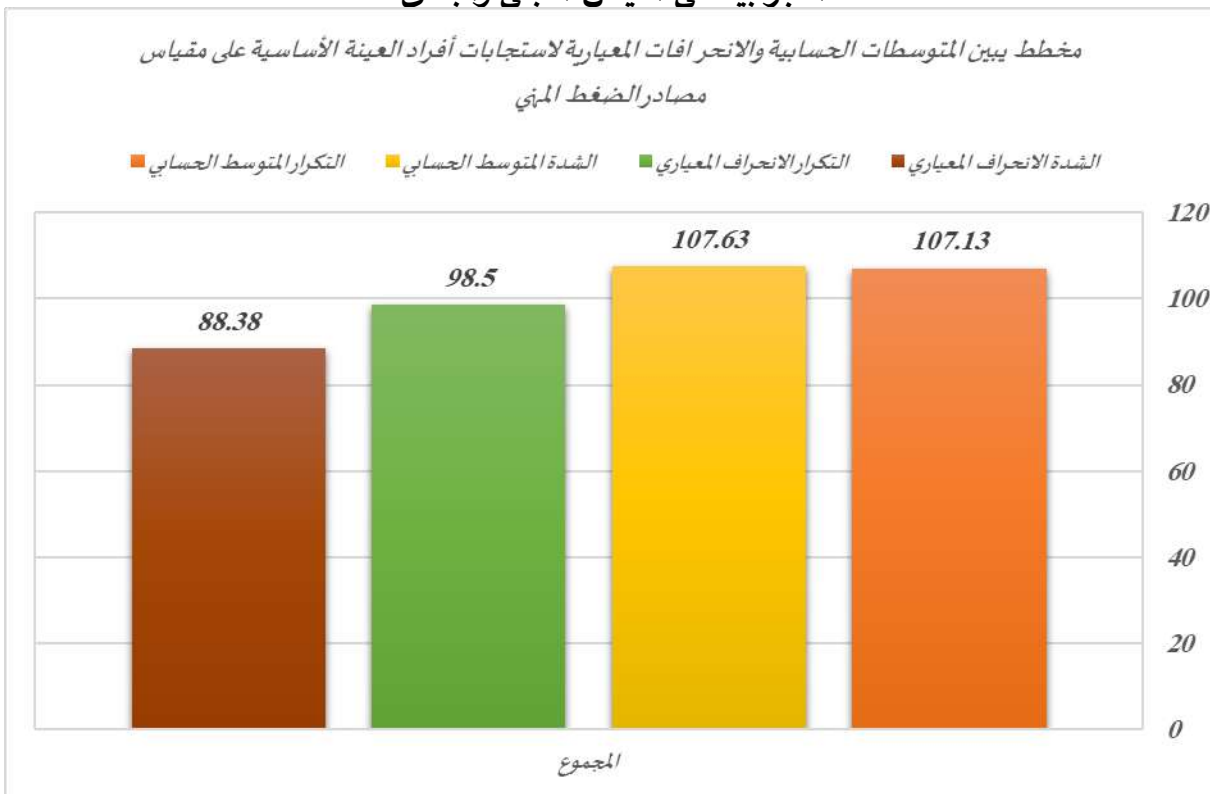
الشكل رقم (29) يبين الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدى للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)



الشكل رقم (30) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي



الشكل رقم (31) يبين الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي



مناقشة النتائج:

إن تغير أداء المجموعة التجريبية بين القياسين القبلي والبعدي على مقياس الضغوط المهنية، وحدث انخفاض دال في مستوى الضغوط سواء من حيث الدرجة الكلية، أو من حيث المكونات الفرعية للمقياس على سلم التكرار والشدة لدليل على فعالية البرنامج في خفض الضغوط النفسية لدى المجموعة التي تلقت التدريب على مهارات البرنامج.

يمكن تفسير النتائج السابقة في أن المواقف التي كانت تشكل مواقف ضاغط أصبحت بعد البرنامج مواقف عادية أو قلت درجة الضغط المرتبطة بها من خلال المهارات التي يتضمنها البرنامج.

إن اكتساب المجموعة التجريبية للمهارات الاجتماعية، مكنت المجموعة من إعادة النظر في علاقاتهم بالآخرين، وتحسينها وفهمها، مما أثر بشكل إيجابي وخفض التوتر كما أن البرنامج عبر فنياته كان له دورا مهما في تبصير الأعوان بأهمية العلاقات بين الزملاء وأهميتها في تخفيف الضغط المهني.

كما تدل النتائج السابقة على فعالية البرنامج التدريبي المستخدم في اكساب الاعوان مهارات مواجهة الضغوط المهنية مما يساعد على تخفيف الضغوط المهنية التي يتعرض لها، وقد يرجع هذا إلى أن رغبة الأعوان في تعلم هذه المهارات، واقتناعهم بأهميتها في حياتهم داخل العمل.

إن القدرة على تفسير الحدث، والتحكم فيه، أو تفسيره تفسيراً إيجابياً يساعد على وضع بدائل وبتيح للفرد إيجاد الحل المناسب ويخرج من دائرة البديل الواحد مما يؤدي إلى انخفاض التوتر ويوجه السلوك ويجعله أكثر عقلانية ومنطقية.

أما فيما يتعلق بالأبعاد التي لم يثبت البرنامج فعاليتها، يمكن تفسيرها على النحو الذي فسرت به الفرضية السالفة الذكر، فهي المصادر التي تتعلق بالجوانب المادية وظروف العمل والمصادر المتعلقة خصائص وطبيعة المهمة، وهذا لأن البرنامج لم يقدم تحسينات مادية ولا تغييرات في خصائص وطبيعة العمل.

اتفقت نتائج الدراسة مع نتائج ودراسة محمود رجاء (2007)، ودراسة جيمس وويت (1984)، دراسة عبد الجواد (1994)، ودراسة سلامة (1995)، ودراسة داود (2002)، دراسة سوزان فورمان (1982) ودراسة روبرت (1996)، ودراسة لونج (1998)، ودراسة داود (2002)، دراسة الخولي (2004)، دراسة غربي (2012)، دراسة بومجان (2016)، في فاعلية برامج التدريبية في تطوير قدرات مواجهة الضغوط النفسية.

تتوافق نتائج الدراسة مع دراسة جيراد 2000 والتي هدفت التقصي عن العلاقة بين دراسة ضغوط الممرضات، والقدرة على المواجهة، والتي أظهرت نتائجها أن الدعم المعنوي من زملاء العمل، وأساليب المواجهة الإقدامية كإعادة التقويم الإيجابي، وتوازن حياة الممرضة، والإدراك المتطور للضغوط كانت ذات صلة بخفضها كما تتوافق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة مارك 1992، كندا بعنوان دور الدعم الاجتماعي في خفض درجة الضغط على لدى مساعدات الممرضات هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الدعم الاجتماعي في خفض درجة الضغوط لدى الممرضات، بناء على تقرير أفراد العينة، وأوضحت النتائج أهمية أسلوب الدعم الاجتماعي، المساندة من قبل الأهل، زملاء العمل والإدارة في خفض الضغوط لدى أفراد العينة، واكتساب مهارات المواجهة الإيجابية للضغوط مستقبلاً. وفي نفس السياق تشير دراسة ما 1797، أمريكا والتي تناولت بالدراسة تأثير المساندة الاجتماعية المقدمة من غير Mcneal كنيل العاملين بالمستشفى، ومعدلات الأمل، وعلاقتها بالضغوط المهنية لدى الممرضات في أقسام الأورام وهدفت الدراسة إلى التقصي عن تأثير المساندة الاجتماعية المقدمة من طرف الأصدقاء، والآباء للممرضات العاملات في قسم الأورام، في ارتفاع معدلات الأمل، وانخفاض مستوى الإحساس بالضغوط المهنية، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين المساندة المقدمة وانخفاض درجة الضغط النفسي لدى الممرضات، كما أشارت النتائج إلى حاجة الممرضات إلى توفير قدر كبير من المساندة الاجتماعية. واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة مسعودي 2010 في عدم فاعلية برنامج معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية.

الفرضية الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة الضابطة على مصادر الضغوط المهنية.

وللتحقق من صحة الفرض السابق تم استخدام اختبار (Z, ويلكسون) لدلالة الفروق بالنسبة للمجموعة الضابطة قبل تطبيق البرنامج وبعده وذلك على مقياس مصادر الضغوط المهنية والمكونات الفرعية له والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (26) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)

| مصادر الضغوط المهنية التكرار | الأداء | الرتب | متوسط الرتب | مجموع الرتب | قيم Z | الدلالة | القرار |
|------------------------------|--------|---------------|-------------|-------------|-------|---------|---------|
| ظروف العمل | قبلي | رتب سالبة = 6 | 4.67 | 28.00 | -1.41 | 0.15 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 2 | 4.00 | 8.00 | | | |
| خصائص وطبيعة المهمة | قبلي | رتب سالبة = 4 | 2.50 | 10.00 | -0.70 | 0.48 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 1 | 5.00 | 5.00 | | | |
| المصادر العلائقية | قبلي | رتب سالبة = 3 | 5.00 | 15.00 | -0.95 | 0.33 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 3 | 2.00 | 6.00 | | | |
| المصادر التنظيمية | قبلي | رتب سالبة = 3 | 4.00 | 12.00 | -1.24 | 0.21 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 2 | 1.50 | 3.00 | | | |
| المجموع | قبلي | رتب سالبة = 3 | 2.67 | 8.00 | -0.13 | 0.89 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 2 | 3.50 | 7.00 | | | |

جدول رقم (27) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)

| مصادر الضغوط المهنية الشدة | الأداء | الرتب | متوسط الرتب | مجموع الرتب | قيم Z | الدلالة | القرار |
|----------------------------|--------|---------------|-------------|-------------|-------|---------|---------|
| ظروف العمل | قبلي | رتب سالبة = 4 | 2.50 | 10.00 | -1.85 | 0.06 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 0 | 0.00 | 0.00 | | | |
| خصائص وطبيعة المهمة | قبلي | رتب سالبة = 6 | 3.83 | 23.00 | -1.54 | 0.12 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 1 | 5.00 | 5.00 | | | |
| المصادر العلائقية | قبلي | رتب سالبة = 0 | 0.00 | 0.00 | -1.60 | 0.10 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 3 | 2.00 | 6.00 | | | |
| المصادر التنظيمية | قبلي | رتب سالبة = 4 | 4.50 | 18.00 | -1.58 | 0.11 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 2 | 1.50 | 3.00 | | | |
| المجموع | قبلي | رتب سالبة = 3 | 4.33 | 13.00 | -0.52 | 0.59 | غير دال |
| | بعدي | رتب موجبة = 2 | 2.67 | 8.00 | | | |

وبالتحليل الإحصائي للجدولين السابقين ومن خلال قيم " Z " عند مستوى الدلالة (0.05) نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد المجموعة الضابطة بين القياسين القبلي والبعدي من حيث الدرجة الكلية على مقياس الضغوط المهنية والمكونات الفرعية.

ولبيان اتجاه الفروق تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في كل من القياسين القبلي والبعدى، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (28) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في

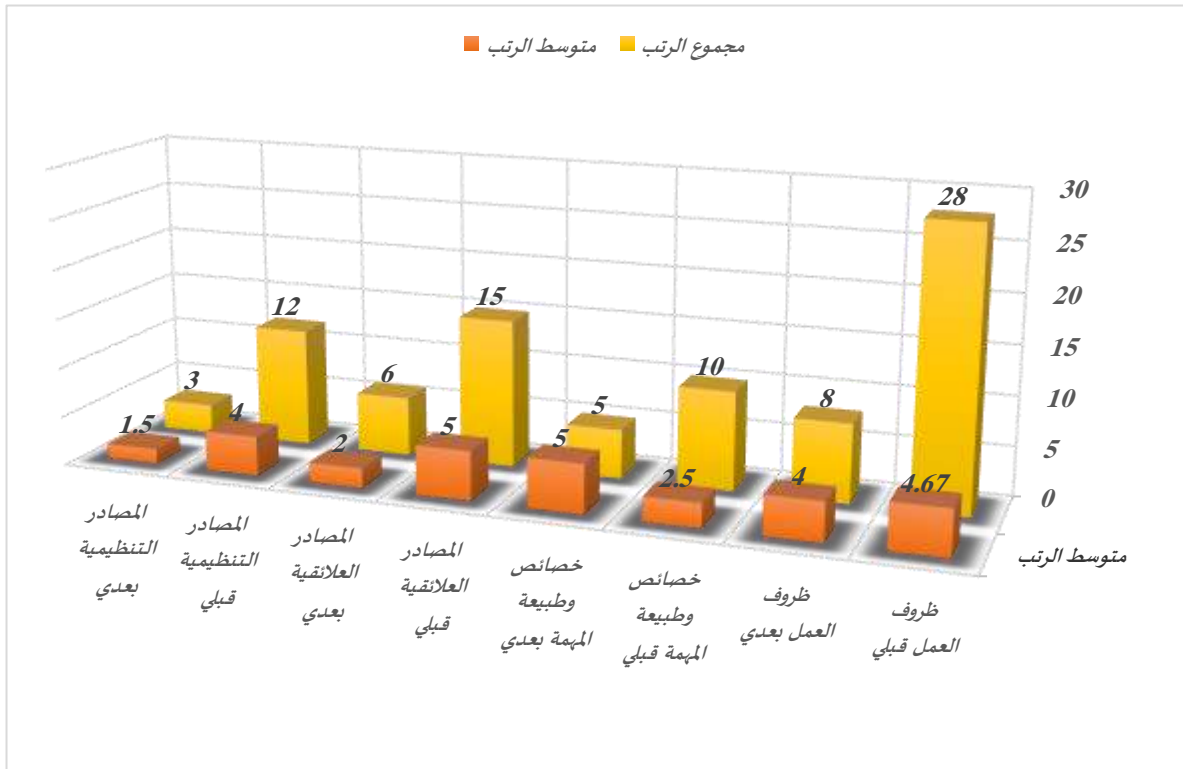
القياس القبلي والبعدى

| قياس قبلي | | | | قياس بعدي | | | | مصادر الضغط المهني |
|-----------|--------|----------|--------|-----------|--------|----------|--------|---------------------|
| المتوسط | | الانحراف | | المتوسط | | الانحراف | | |
| 2.43 | 25.25 | 3.10 | 23.75 | 3.20 | 26.00 | 4.07 | 26.00 | ظروف العمل |
| 1.38 | 28.25 | 4.13 | 34.38 | 1.41 | 29.50 | 4.30 | 34.63 | خصائص وطبيعة المهمة |
| 2.66 | 30.38 | 4.29 | 25.88 | 3.20 | 29.50 | 4.27 | 26.38 | المصادر العلائقية |
| 1.12 | 21.88 | 1.30 | 22.00 | 1.60 | 23.00 | 1.92 | 22.50 | المصادر التنظيمية |
| 2.53 | 106.88 | 5.80 | 108.00 | 6.16 | 107.63 | 5.44 | 108.25 | المجموع |

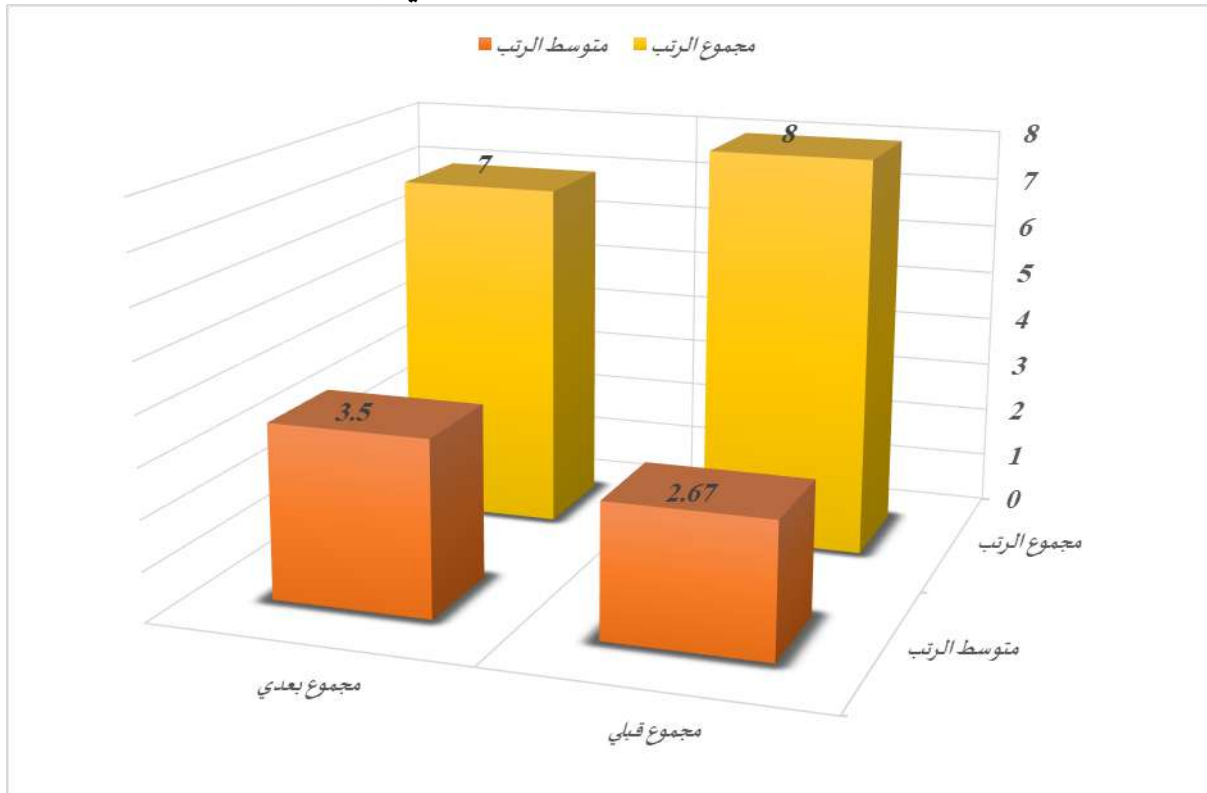
تبين النتائج الموجودة في الجدول عدم تغيير متوسطات درجات تكرار وشدة الضغط المهني لدى أفراد المجموعة الضابطة، وبمقارنة هذه النتائج مع نتائج المجموعة التجريبية، يمكننا إرجاع انخفاض الضغط المهني إلى تأثير برنامج إدارة الضغوط.

ومنه يمكننا قبول الفرضية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة الضابطة بين القياسين القبلي والبعدى.

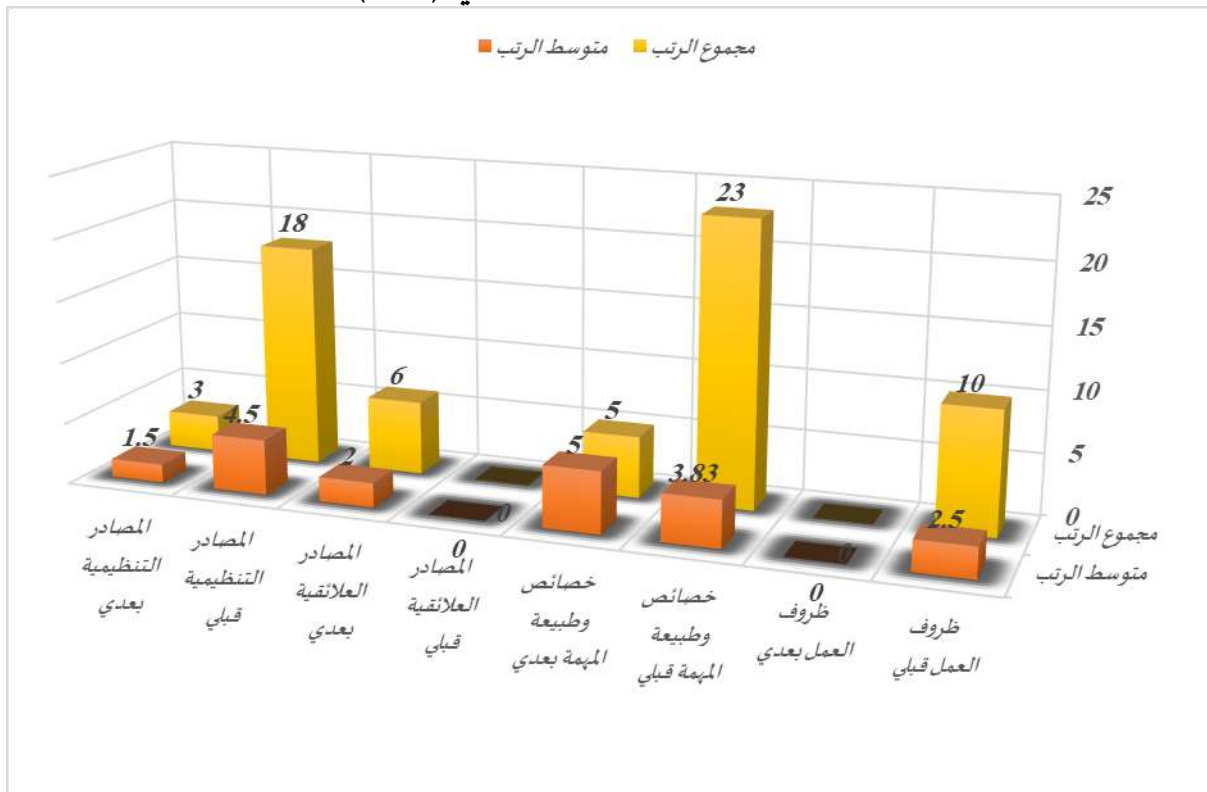
الشكل رقم (32) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدى للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)



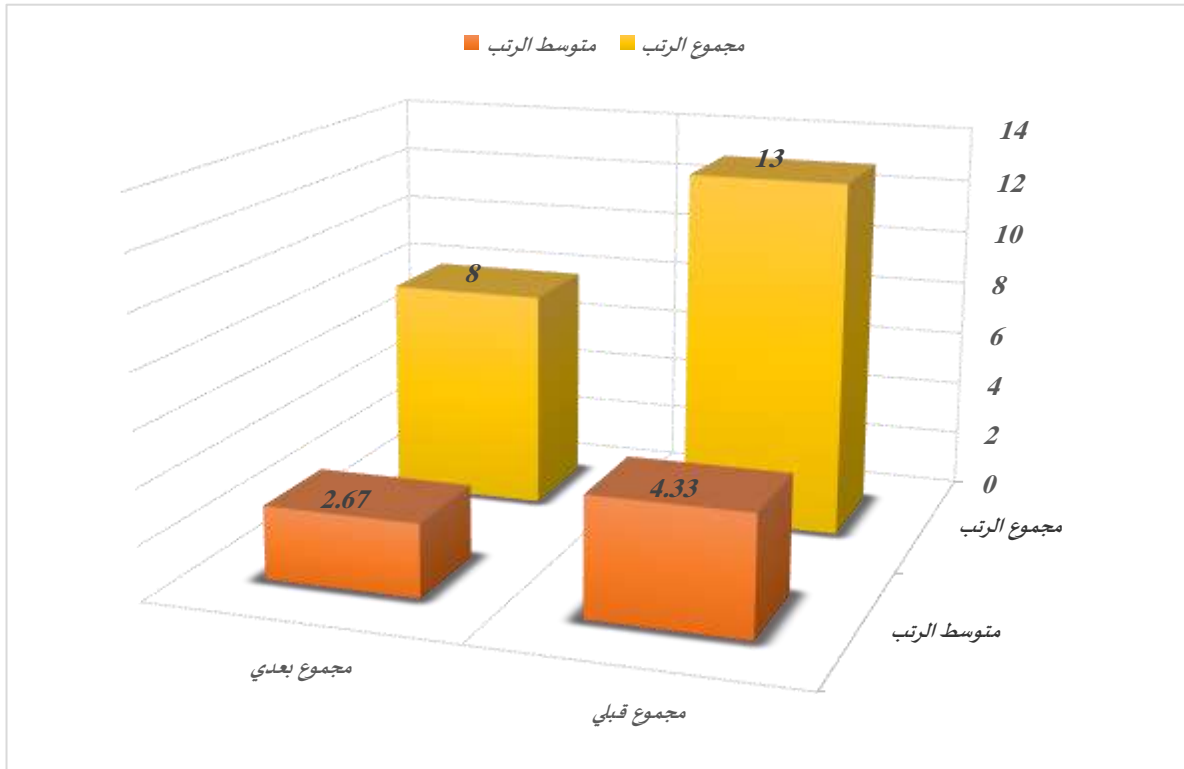
الشكل رقم (33) يبين الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدى للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)



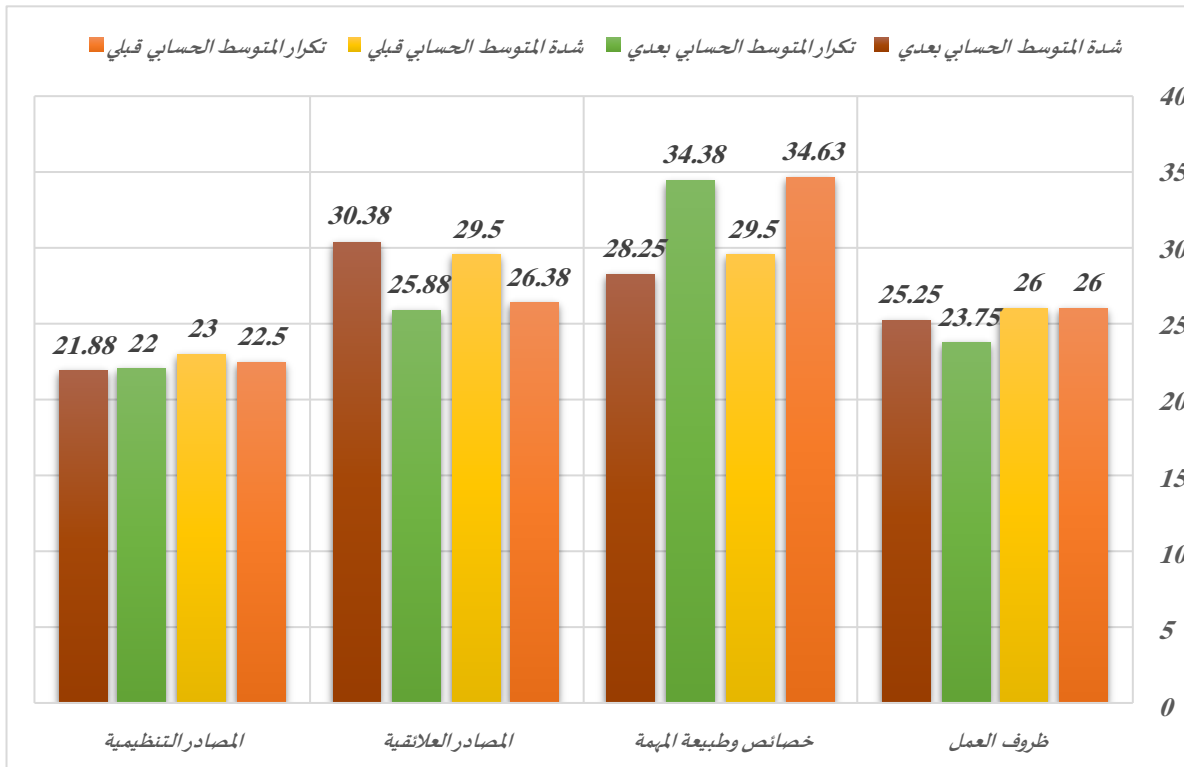
الشكل رقم (34) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدى للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)



الشكل رقم (35) يبين الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)



الشكل رقم (36) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي والبعدي



الشكل رقم (37) يبين الدرج الكلية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي والبعدي



مناقشة النتائج:

إن عدم تغيير أداء المجموعة الضابطة بين القياسين القبلي والبعدي على مقياس الضغط المهني، وعدم حدوث أي انخفاض دال في مستوى الضغوط سواء من حيث المكونات الفرعية للمقياس أمر متوقع لأن عدم تعلم أساليب في التعامل مع الضغوط يزيد من حدتها، فالضغوط المهنية لن تنخفض دون اكتساب مهارات مواجهتها، كما تدل هذه النتيجة على ضرورة الالتحاق هذه الشريحة المهنية ببرامج مجابهة الضغوط المهنية.

يمكن تفسير النتائج المبينة في الجدول السابقة في أن المجموعة الضابطة لم تتلق أي أنشطة أو مواقف تعليمية تهدف إلى تعديل أسلوب تعاملها وبالتالي من المنطقي أن تستقر الضغوط التي يتعرضون لها، وهذا ما يؤكد أن هذه الشريحة المهنية بحاجة إلى التدريب على طريقة للتعامل مع المواقف الضاغطة والتباين الواضح بالمقارنة مع النتائج الإيجابية في درجات المجموعة التجريبية من حيث انخفاض درجة الضغوط المهنية، وهذا يشير إلى ضرورة اكتساب مهارات إدارة الضغوط بهدف التعرف على مصادر وأعراض الضغط وتطوير القدرة على مواجهتها.

3-2- مستوى تكرار وشدة أعراض الضغوط المهنية لدى أفراد عينة التجربة:

3-2-1- مستوى تكرار وشدة أعراض الضغوط المهنية لدى العينة التجريبية والضابطة في

القياس القبلي:

الفرضية الخامسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في

القياس القبلي على مقياس أعراض الضغط المهني.

وللتحقق من صحة هذا الفرض عولجت استجابات أفراد المجموعتين (تجريبية، ضابطة) باستخدام

اختبار (Mann,whitney, U, Test) ، وذلك للكشف عن دلالة الفروق بين المجموعتين الضابطة

والتجريبية قبل تطبيق البرنامج على مقياس أعراض الضغوط المهنية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (29) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس

القبلي على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار)

| القرار | الدلالة | قيم U | مجموع الرتب | متوسط الرتب | العدد | المجموعة | أعراض الضغوط المهنية التكرار |
|---------|---------|-------|-------------|-------------|-------|----------|------------------------------|
| غير دال | 0.63 | 27.50 | 63.50 | 7.94 | 8 | تجريبية | أعراض سلوكية |
| | | | 72.00 | 9.06 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.67 | 28.00 | 72.00 | 9.00 | 8 | تجريبية | أعراض نفسية |
| | | | 64.00 | 8.00 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.83 | 30.00 | 66.00 | 8.25 | 8 | تجريبية | أعراض معرفية |
| | | | 70.00 | 8.75 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.87 | 30.50 | 69.50 | 8.69 | 8 | تجريبية | أعراض سيكوسوماتية |
| | | | 66.50 | 8.31 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.87 | 30.50 | 66.50 | 8.31 | 8 | تجريبية | المجموع |
| | | | 69.50 | 8.69 | 8 | ضابطة | |

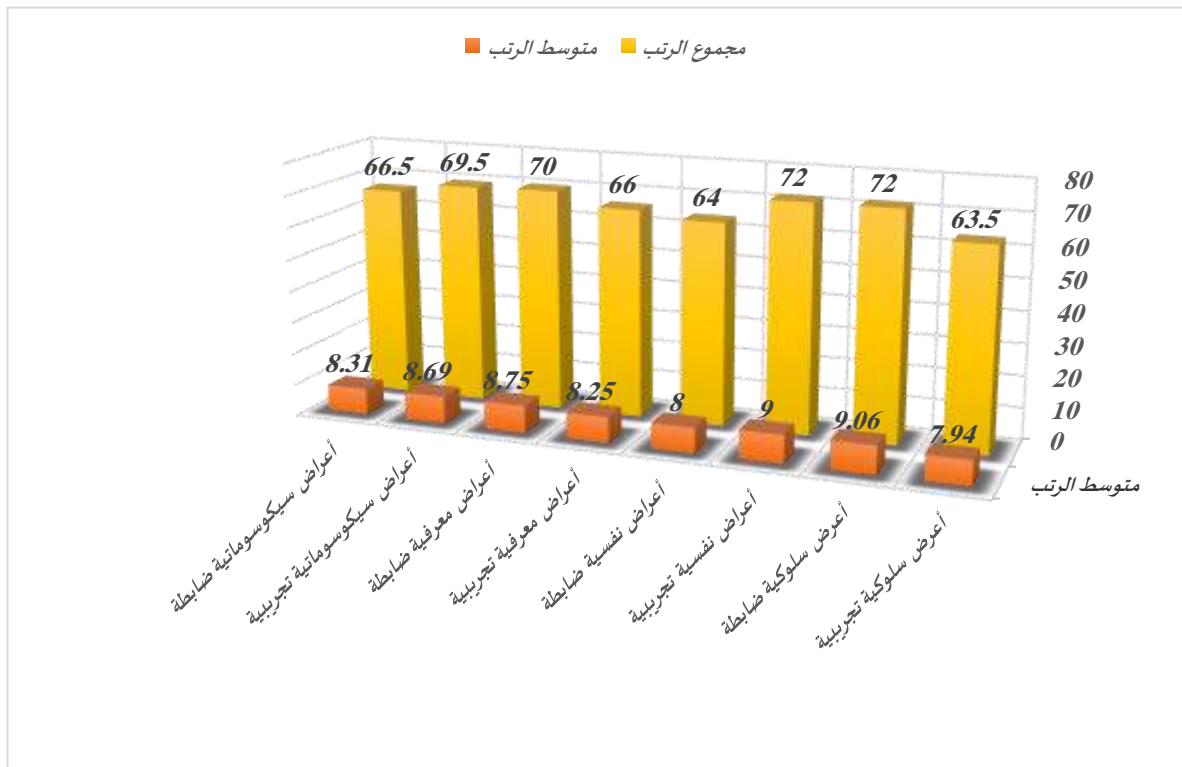
جدول رقم (30) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة)

| القرار | الدلالة | قيم U | مجموع الرتب | متوسط الرتب | العدد | المجموعة | مصادر الضغوط المهنية الشدة |
|---------|---------|-------|-------------|-------------|-------|----------|----------------------------|
| غير دال | 0.16 | 19 | 55.00 | 6.88 | 8 | تجريبية | أعراض سلوكية |
| | | | 81.00 | 10.33 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.91 | 31.00 | 67.00 | 8.33 | 8 | تجريبية | أعراض نفسية |
| | | | 69.00 | 8.63 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.87 | 30.50 | 69.50 | 8.69 | 8 | تجريبية | أعراض معرفية |
| | | | 66.00 | 8.31 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.83 | 30.00 | 70.00 | 8.31 | 8 | تجريبية | أعراض سيكوسوماتية |
| | | | 60.00 | 8.75 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.40 | 24 | 60.00 | 7.50 | 8 | تجريبية | المجموع |
| | | | 76.00 | 9.50 | 8 | ضابطة | |

وبتحليل القيم الإحصائية الواردة في الجدول السابق يتضح عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة قبل تطبيق البرنامج، حيث نلاحظ أن قيمة "U" غير دالة على جميع مكونات المقياس على سلم التكرار والشدة.

ومنه يمكننا قبول الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغط المهني.

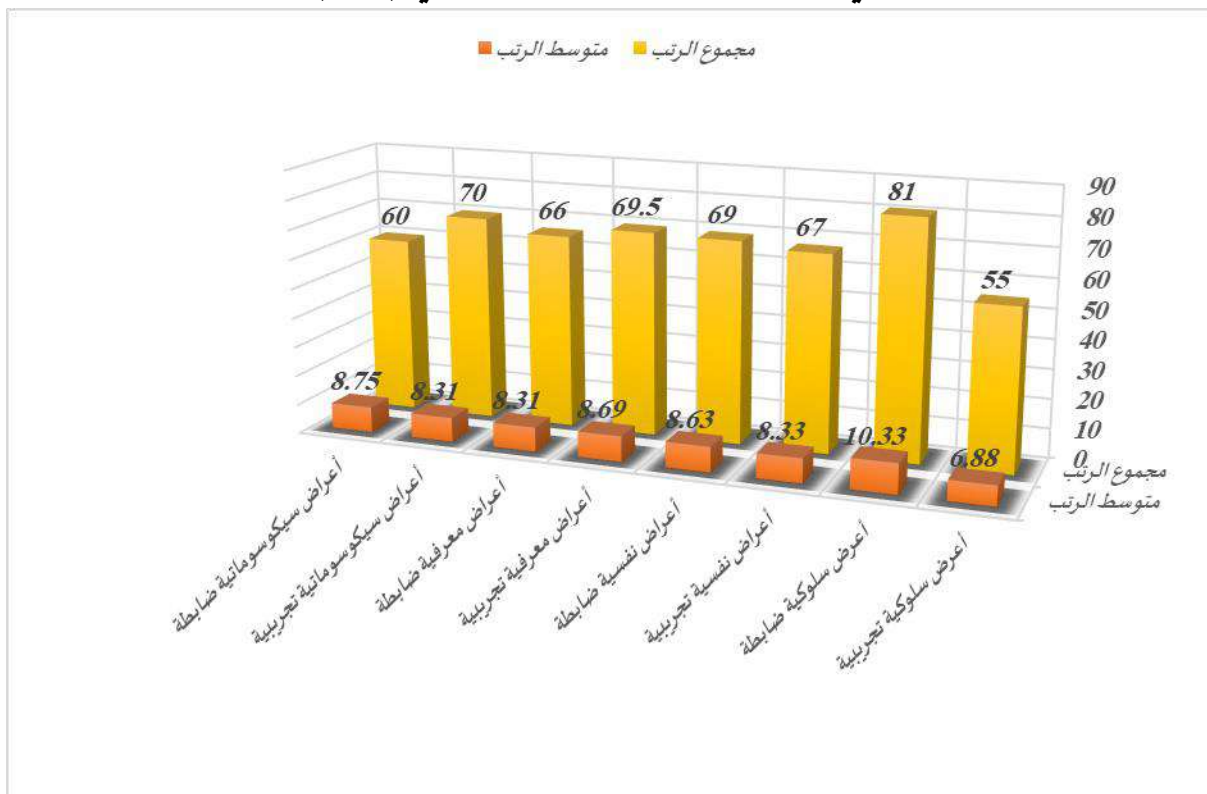
الشكل رقم (38) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار)



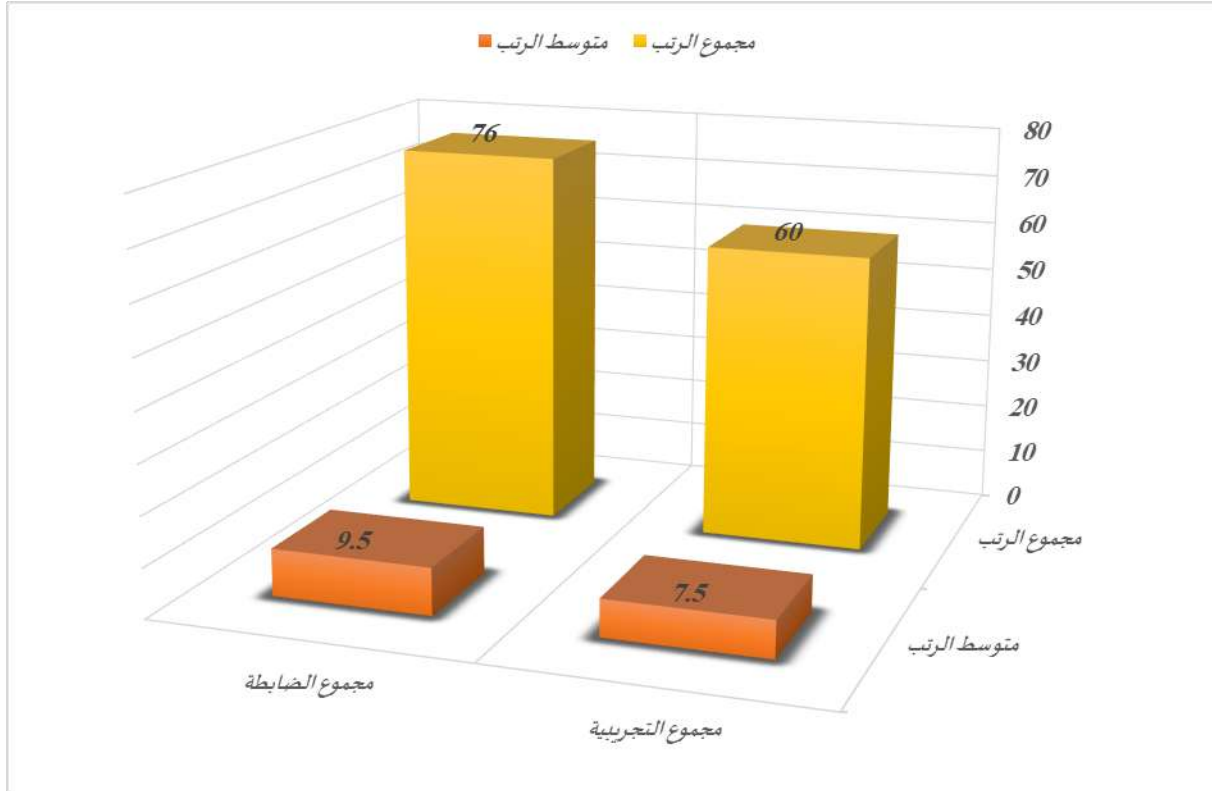
الشكل رقم (39) يبين الدرجة الكلية لقيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار)



الشكل رقم (40) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة)



الشكل رقم (41) يبين الدرجة الكلية لقيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة)



مناقشة النتائج:

توضح النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات المجموعتين على مقياس أعراض الضغوط المهنية، ويعود هذا لكون اختيار المجموعتين تم تبعا لدرجات المرتفعة على المقياس، ومنه فالمجموعتين متجانستان، وبالتالي فإنه نظرا لتجانس العينتين على المقياس، ومكوناته الفرعية، يمكننا إرجاع أي تحسن في درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي إلى تأثير البرنامج المطبق، والتمثل في برنامج مجابهة الضغوط المهنية.

3-2-2- مستوى تكرار وشدة أعراض الضغوط المهنية لدى أفراد العينة التجريبية والضابطة

في القياس البعدي.

الفرضية السادسة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس

البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني.

وللتحقق من صحة هذا الفرض عولجت استجابات أفراد المجموعتين (تجريبية، ضابطة) باستخدام اختبار (Mann,whitney, U, Test) ، وذلك للكشف عن دلالة الفروق بين المجموعتين الضابطة والتجريبية بعد تطبيق البرنامج على مقياس أعراض الضغوط المهنية والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (31) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار)

| القرار | الدلالة | قيم U | مجموع الرتب | متوسط الرتب | العدد | المجموعة | أعراض الضغوط المهنية التكرار |
|---------|---------|-------|-------------|-------------|-------|----------|------------------------------|
| دال | 0.04 | 4.50 | 40.50 | 5.06 | 8 | تجريبية | أعراض سلوكية |
| | | | 95.50 | 11.94 | 8 | ضابطة | |
| دال | 0.02 | 11.00 | 47.00 | 5.88 | 8 | تجريبية | أعراض نفسية |
| | | | 89.00 | 11.13 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.63 | 27.50 | 63.50 | 7.94 | 8 | تجريبية | أعراض معرفية |
| | | | 72.50 | 9.06 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.71 | 28.50 | 71.50 | 8.94 | 8 | تجريبية | أعراض سيكوسوماتية |
| | | | 64.50 | 8.06 | 8 | ضابطة | |
| دال | 0.04 | 12.50 | 48.50 | 6.06 | 8 | تجريبية | المجموع |
| | | | 87.50 | 10.94 | 8 | ضابطة | |

جدول رقم (32) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة)

| القرار | الدلالة | قيم U | مجموع الرتب | متوسط الرتب | العدد | المجموعة | أعراض الضغوط المهنية الشدة |
|---------|---------|-------|-------------|-------------|-------|----------|----------------------------|
| دال | 0.01 | 10.00 | 46.00 | 5.75 | 8 | تجريبية | أعراض سلوكية |
| | | | 90.00 | 11.25 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.05 | 14.00 | 50.00 | 6.25 | 8 | تجريبية | أعراض نفسية |
| | | | 86.00 | 10.75 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.55 | 26.50 | 62.50 | 7.81 | 8 | تجريبية | أعراض معرفية |
| | | | 73.50 | 9.19 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.75 | 29.00 | 65.00 | 8.13 | 8 | تجريبية | أعراض سيكوسوماتية |
| | | | 71.00 | 8.88 | 8 | ضابطة | |
| غير دال | 0.20 | 20.00 | 56.00 | 7.00 | 8 | تجريبية | المجموع |
| | | | 80.00 | 10.00 | 8 | ضابطة | |

وبتحليل القيم الإحصائية الواردة في الجدول السابق يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة عند مستوى دلالة (0.05) حيث نلاحظ أن متوسط رتب المجموعة التجريبية على الدرجة الكلية للمقياس، وعلى الدرجة الكلية لتكرار الضغط والدرجة الكلية لشدة الضغط، أدنى من متوسط المجموعة الضابطة وذلك لصالح المجموعة التجريبية.

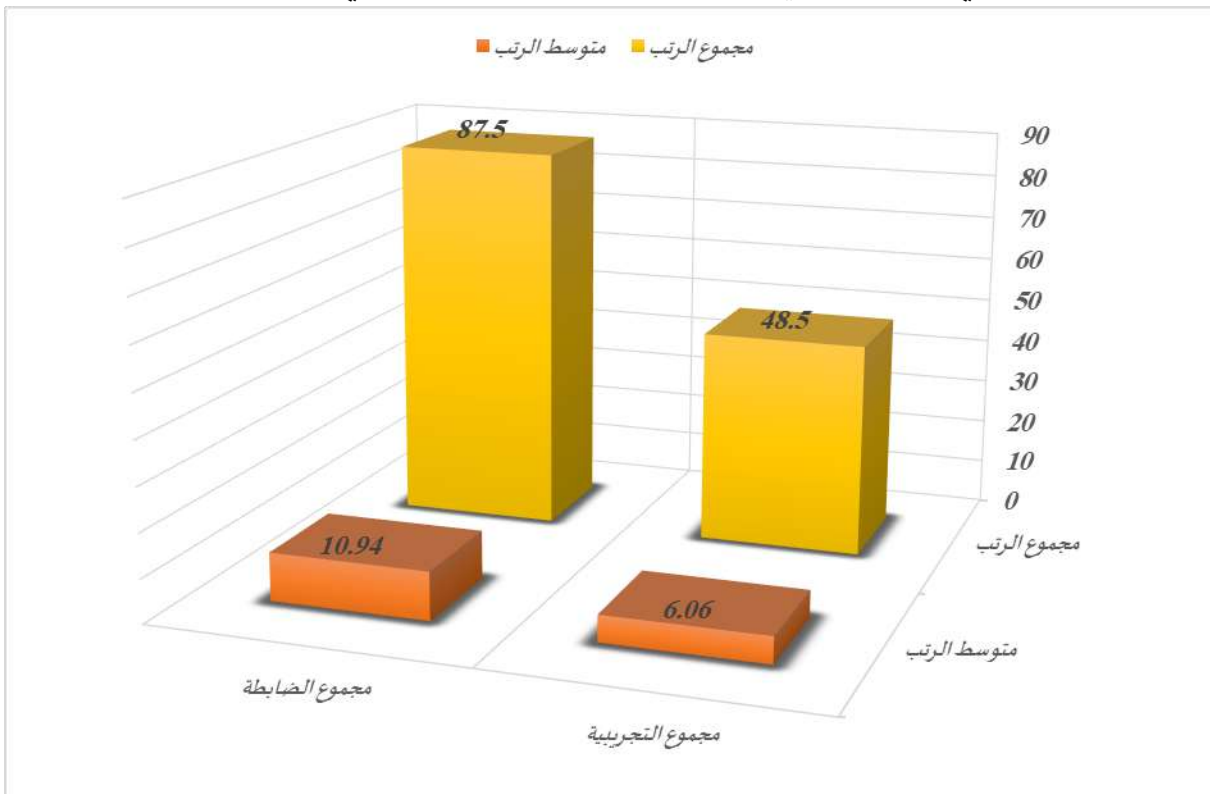
أما بالنسبة للمكونات الفرعية للمقياس نلاحظ وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة على سلم التكرار في المكونات التالية: أعراض السلوكية والنفسية، في حين لم نسجل فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للمحاور التالية: الأعراض المعرفية والسيكوسوماتية أما بالنسبة لسلم الشدة فقد سجلنا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة على المحاور التالية: السلوكية والنفسية، وبالمقابل لم نسجل فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للمحاور التالية: الأعراض المعرفية والسيكوسوماتية.

ويستدل من النتائج السابقة على أن البرنامج أثبت فاعليته في خفض مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية حيث يشير انخفاض الدرجة الكلية على مقياس أعراض الضغوط المهنية إل انخفاض مستوى الضغط المهني، ومنه يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول فرضية الدراسة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي وذلك على مقياس أعراض الضغط المهني والدرجة الكلية على سلم التكرار وسلم الشدة وعلى الأبعاد الفرعية المتعلقة بتكرار أعراض الضغط المهني التالية: أعراض سلوكية، وأعراض نفسية، والأبعاد الفرعية المتعلقة بشدة أعراض الضغط المهني التالية: الأعراض السلوكية، بينما يمكننا أن نرفض الفرضية البديلة وتقبل الفرضية الصفرية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي فيما يخص الأبعاد المتعلقة بتكرار أعراض الضغط المهني التالية: الأعراض المعرفية، الأعراض السيكوسوماتية، والأبعاد المتعلقة بشدة أعراض الضغط المهني التالية: الأعراض النفسية، والأعراض المعرفية، والأعراض السيكوسوماتية.

الشكل رقم (42) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار)



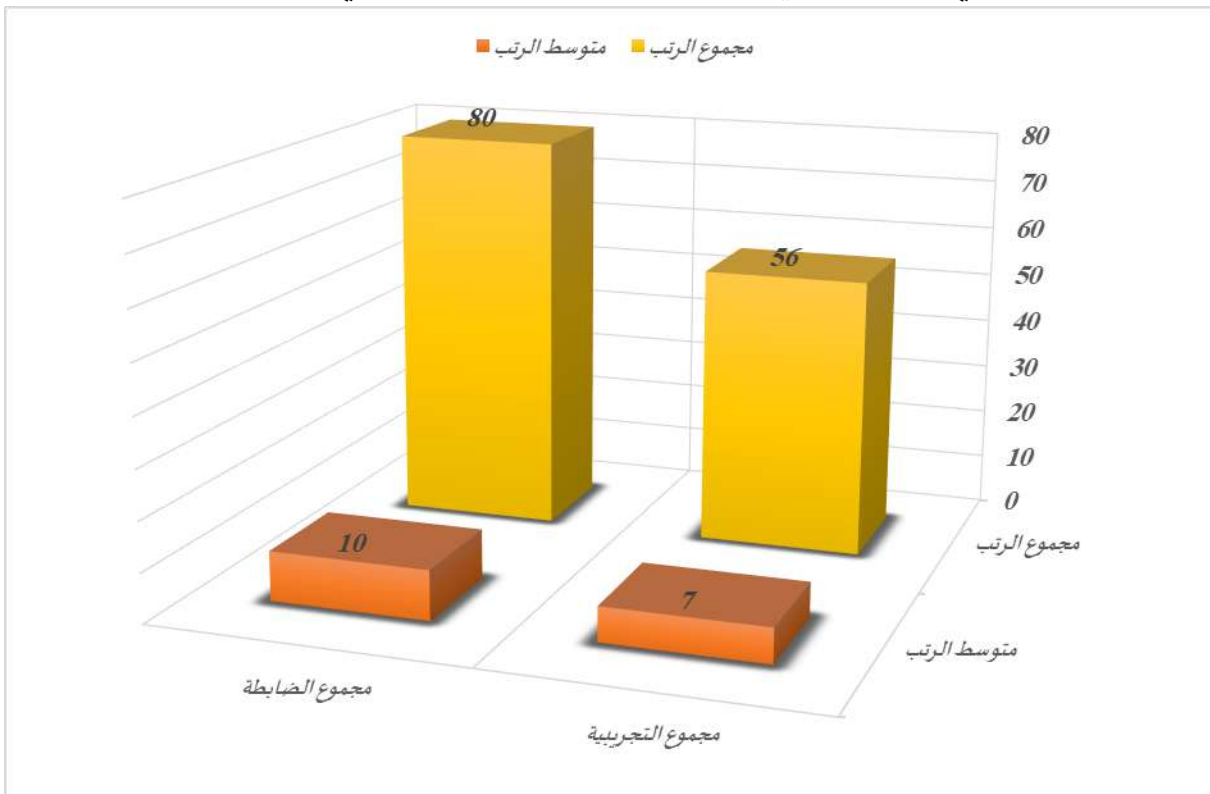
الشكل رقم (43) يبين الدرجة الكلية لقيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار)



الشكل رقم (44) يوضح قيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة)



الشكل رقم (45) يبين الدرجة الكلية لقيمة "U" لدلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة)



مناقشة النتائج:

ويمكن تفسير نجاح البرنامج في أن البرنامج المعرفي السلوكي المستخدم والاستناد إلى طريقة التدريب على التحصين ضد الضغوط لم يكن باووم كان له دور واضح وفعال في توعية أعوان الحماية المدنية بالضغوط المهنية على صحتهم النفسية والجسدية، فالبرنامج المعرفي السلوكي هو عملية تعليمية تقوم بإقناع الفرد أن معتقداته غير عقلانية وأفكاره السلبية وعبارته الذاتية الخاطئة هي التي تحدث ردود أفعال الدالة على سوء التكيف بهدف تعديل الجوانب المعرفية المشوهة، وتعلمه طرقاً أكثر ملاءمة للتفكير من أجل إحداث تغييرات معرفية وسلوكية ووجدانية، كما أن طريقة التدريب على التحصين ضد الضغوط هي إحدى الطرق الإرشاد المعرفي السلوكي التي تقوم على تعديل السلوك الظاهر من خلال التأثير في عمليات التفكير وهي تعمل على تزويد الفرد بالمعلومات واكتساب المهارات التي يستطيع من خلالها مواجهة المواقف الضاغطة.

ويبدو أن المجموعة التدريبية أصبحت أكثر وعياً بالمصادر الضاغطة والاستجابات المصاحبة لها وذلك من خلال إجراء الطالبة محاضرات بسيطة لتزويد الأعوان بالمعلومات التي مكنتهم من فهم ماهية الضغوط المهنية طبيعتها وتأثيراتها السلبية على جوانب شخصية الفرد فسيولوجياً ومعرفياً وانفعالياً وسلوكياً، فالوعي بأعراض الضغط المهنية والأساليب الفعالة في تسيير الضغط ساعد على التحكم في الضغوط المهنية.

بينما لم يظهر أثر للبرنامج في خفض الأعراض الجسدية والأعراض المعرفية لم تكن دالة إحصائياً بين المجموعتين وانخفاضها نوعاً ما مع عدم وجود دلالة إحصائية تعتبر مؤشراً في أن البرنامج خفض من شدتها ولا يمكن له أن يلغيها تماماً، وهذا لأن العامل دائم التعرض للضغط مادام في محيط العمل، وهذا ما لمسناه من إلحاح المتدربين على جلسات إضافية من جلسات الاسترخاء، نظراً وفترته هذه المهارة من راحة جسدية.

ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن المشكلات الجسدية والمعرفية أكثر مقاومة للتغيير من غيرها من المشكلات والتي تحتاج إلى وقت أطول من التدريب على المهارات، وخاصة ممارسة الاسترخاء التي تعد من أكثر المهارات ارتباطاً بالناحية بالأعراض الجسدية للضغط المهني، ولكي تحقق هذه المهارات أهدافها في خفض هذه الأعراض لا بد من ممارستها على نحو يومي وبصورة منتظمة.

ومن الواضح أن البرنامج بما يحتويه من مهارات وفنيات كان له دور في توعية الأعوان حول الأحاديث السلبية والمعتقدات السلبية والتي استبدالها بأفكار ومعارف إيجابية خفضت من نسبة ظهور أعراض الضغط وشدتها.

من الواضح أن البرنامج أعطى فرصة لتعلم تقنيات معرفية، وسلوكية، تساعد على خفض الضغوط كتقنية استبدال الأفكار السلبية بأفكار إيجابية وأحاديث إيجابية ترفع من معنويات أفراد المجموعة وتزيدهم

ثقتهم بأنفسهم وذلك لأن الاعتقاد في القدرة على التحكم في الضغط يساهم في تسيير الضغط المهني. وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة داوود (2002)، والتي قد توصلت إلى المسترشدات الممرضات على ضبط الاستجابات المعرفية، والسلوكية، والانفعالية والفسولوجية، تجاه المواقف الضاغطة وذلك بعد تطبيق البرنامج، كما توصلت نتائج دراسة الشعلان (2002)، إلى انخفاض أعراض ضغوط المعلمة (الفسولوجية، والسلوكية، والانفعالية) بعد تطبيق البرنامج، كما توصلت دراسة غربي (2012)، إلى انخفاض مستوى الضغوط النفسية لدى الممرضات على مقياس أعراض الضغوط المهنية على الاعراض السلوكية، المعرفية، الجسمية وذلك بعد تطبيق البرنامج، وتوصلت نتائج دراسة مجان (2016) إلى انخفاض الاعراض المعرفية، والسلوكية، والانفعالية، وذلك بعد تطبيق البرنامج.

3-2-3- مستوى تكرار وشدة أعراض الضغوط المهنية لدى أفراد العينة التجريبية والضابطة

في القياس القبلي - البعدي

الفرضية السابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغوط المهنية.

وللتحقق من صحة الفرض السابق تم استخدام اختبار (Z, ويلكسون) لدلالة الفروق بالنسبة للمجموعة التجريبية قبل تطبيق البرنامج وبعده وذلك على مقياس أعراض الضغوط المهنية والمكونات الفرعية له والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (33) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار)

| القرار | الدلالة | قيم Z | مجموع الرتب | متوسط الرتب | الرتب | الأداء | عراض الضغوط المهنية التكرار |
|---------|---------|-------|-------------|-------------|---------------|--------|-----------------------------|
| دال | 0.02 | 2.20- | 21.00 | 3.50 | رتب سالبة = 6 | قبلي | أعراض سلوكية |
| | | | 0.00 | 0.00 | رتب موجبة = 0 | بعدي | |
| دال | 0.01 | 2.52- | 36.00 | 4.50 | رتب سالبة = 8 | قبلي | أعراض نفسية |
| | | | 0.00 | 0.00 | رتب موجبة = 0 | بعدي | |
| غير دال | 0.29 | 1.05- | 25.50 | 4.25 | رتب سالبة = 6 | قبلي | أعراض معرفية |
| | | | 10.50 | 5.25 | رتب موجبة = 2 | بعدي | |
| دال | 0.01 | 2.41- | 28.00 | 4.00 | رتب سالبة = 7 | قبلي | أعراض سيكوسوماتية |
| | | | 0.00 | 4.50 | رتب موجبة = 0 | بعدي | |
| دال | 0.01 | 2.52- | 36.00 | 4.50 | رتب سالبة = 8 | قبلي | المجموع |
| | | | 0.00 | 0.00 | رتب موجبة = 0 | بعدي | |

جدول رقم (34) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة)

| القرار | الدلالة | قيم Z | مجموع الرتب | متوسط الرتب | الرتب | الأداء | عراض الضغوط المهنية الشدة |
|---------|---------|-------|-------------|-------------|--------------|--------|---------------------------|
| غير دال | 0.48 | 0.70- | 13.00 | 4.33 | رتب سالبة= 3 | قبلي | أعراض سلوكية |
| | | | 23.00 | 4.60 | رتب موجبة=5 | بعدي | |
| دال | 0.04 | 2.05- | 32.50 | 4.46 | رتب سالبة=7 | قبلي | أعراض نفسية |
| | | | 3.50 | 3.50 | رتب موجبة=1 | بعدي | |
| غير دال | 0.33 | 0.96- | 11.00 | 2.75 | رتب سالبة= 4 | قبلي | أعراض معرفية |
| | | | 4.00 | 4.00 | رتب موجبة=1 | بعدي | |
| غير دال | 0.45 | 0.74- | 14.00 | 3.50 | رتب سالبة= 4 | قبلي | أعراض سيكوسوماتية |
| | | | 7.00 | 3.50 | رتب موجبة=4 | بعدي | |
| دال | 0.39 | 0.84- | 19.00 | 4.75 | رتب سالبة=4 | قبلي | المجموع |
| | | | -9.00 | 3.00 | رتب موجبة=3 | بعدي | |

وبتحليل القيم الإحصائية الواردة في الجدول السابق ومن قيم (Z) عند مستوى الدلالة (0.05) يتضح أن هناك فروق دالة إحصائية بين متوسط القياس القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية وهذا لصالح القياس البعدي على الدرجة الكلية للمقياس والدرجة الكلية لتكرار أعراض الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية وعلى الدرجة الكلية لشدة أعراض الضغط المهني، حيث يشير انخفاض الدرجة الكلية للمقياس والأبعاد الفرعية إلى انخفاض درجة الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية، وهذا يدل مرة ثانية على أن البرنامج أثبت فعاليته في التخفيض من درجة الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية، أما بالنسبة للمكونات الفرعية للمقياس نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية على سلم التكرار في المكونات التالية: سلوكية، نفسية، سيكوسوماتية في حين لم نسجل وجود فروق بالنسبة للمحور الأعراض المعرفية، أما على سلم الشدة فلاحظنا وجود فروق ذات دلالة إحصائية بالنسبة للمحور الأعراض النفسية، ولم نسجل فروق ذات دلالة إحصائية للمحاور التالية: السلوكية، المعرفية، السيكوسوماتية.

إن تغيير أداء المجموعة التجريبية بين القياسين القبلي والبعدي على مقياس الضغوط المهنية، وحدث انخفاض دال في مستوى الضغوط سواء من حيث الدرجة الكلية أو من حيث المكونات الفرعية للمقياس على سلم التكرار والشدة يثبت فعالية البرنامج المطبق.

ولبيان اتجاه الفروق قامت الطالبة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة

التجريبية في القياس القبلي والبعدي على مقياس أعراض الضغط المهني، كما يبين الجدول التالي:

الجدول رقم (35) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية

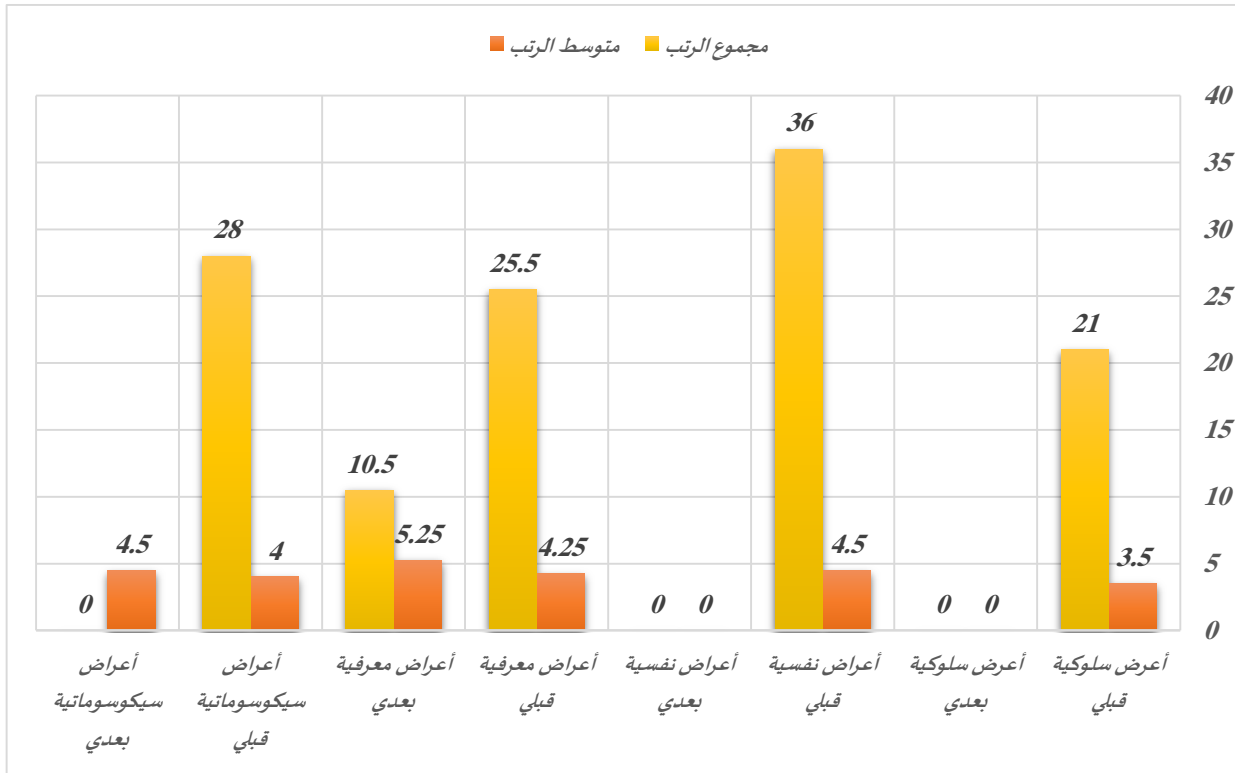
| قياس بعدي | | | | قياس قبلي | | | | مصادر الضغط المهني |
|-----------|---------|----------|---------|-----------|---------|----------|---------|--------------------|
| الشدة | | التكرار | | الشدة | | التكرار | | |
| الانحراف | المتوسط | الانحراف | المتوسط | الانحراف | المتوسط | الانحراف | المتوسط | |
| 2.38 | 23.63 | 2.46 | 16.63 | 8.74 | 24.38 | 6.54 | 21.75 | أعراض سلوكية |
| 4.80 | 28.38 | 1.90 | 21.25 | 5.75 | 30.50 | 6.92 | 30.00 | أعراض نفسية |
| 2.96 | 30.25 | 2.18 | 22.25 | 3.58 | 29.00 | 4.19 | 23.88 | أعراض معرفية |
| 5.71 | 27.88 | 4.77 | 25.63 | 6.01 | 28.88 | 5.33 | 27.75 | أعراض سيكوسوماتية |
| 8.70 | 108.88 | 2.38 | 23.63 | 17.38 | 114.00 | 20.38 | 103.38 | المجموع |

نلاحظ من خلال الجدول أن تكرار وشدة أعراض الضغط المهني انخفضت مقارنة بالقياس القبلي بالنسبة لدرجة الكلية لتكرار أعراض المهني والدرجة الكلية لشدة أعراض الضغط المهني والمكونات الفرعية المذكورة سابقاً، حيث تشير الدرجة المنخفضة إلى انخفاض درجة الضغط المهني لدى المجموعة التجريبية.

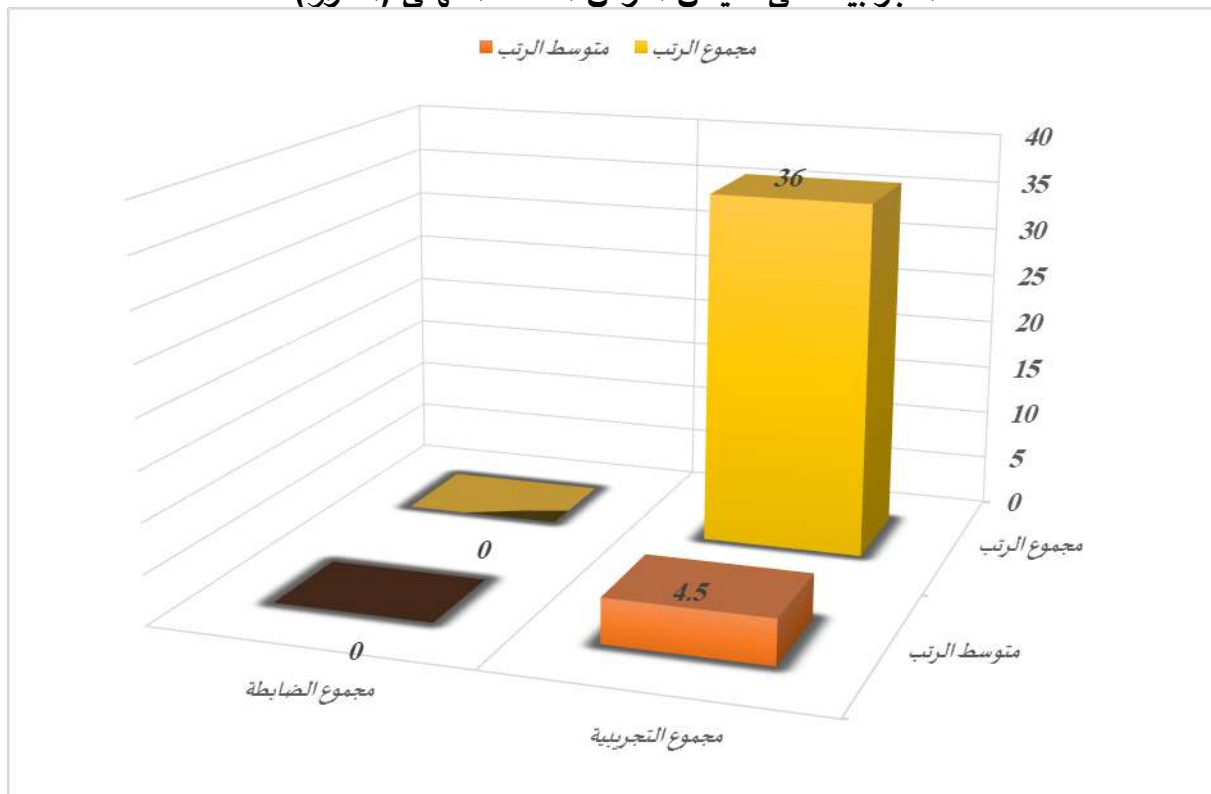
ومنه يمكننا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة: يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي في الدرجة الكلية للمقياس، والدرجة الكلية لتكرار الضغط المهني، والدرجة الكلية لشدة الضغط المهني، وعلى الأبعاد الفرعية المتعلقة بتكرار أعراض الضغط المهني التالية: سلوكية، نفسية، سيكوسوماتية، والأبعاد الفرعية المتعلقة بشدة أعراض الضغط المهني المتعلقة بالأعراض النفسية.

بينما يمكننا أن نرفض الفرضية البديلة، وتقبل الفرضية الصفرية فيما يخص الأبعاد المتعلقة بتكرار مصادر الضغط المهني التالية: الأعراض المعرفية، والأبعاد المتعلقة بشدة أعراض الضغط المهني التالية: السلوكية، المعرفية، السيكوسوماتية.

الشكل رقم (46) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار)



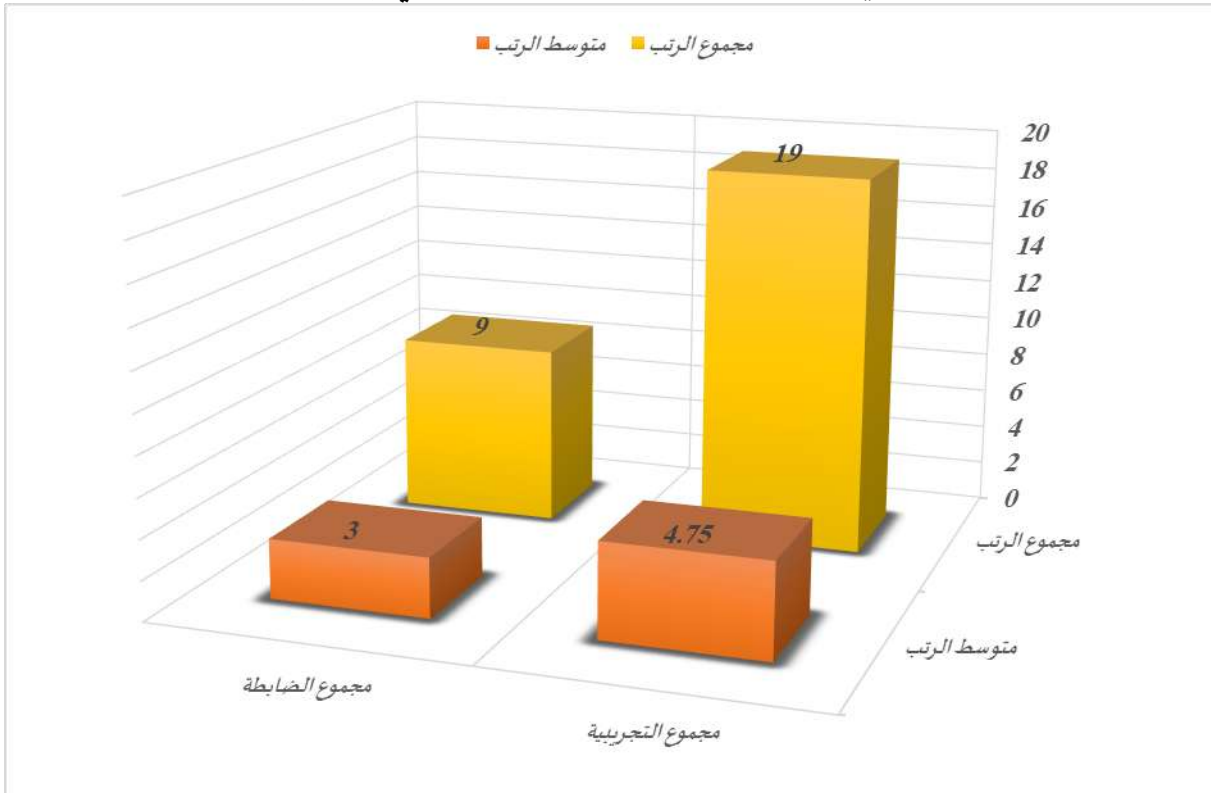
الشكل رقم (47) يبين الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغط المهني (التكرار)



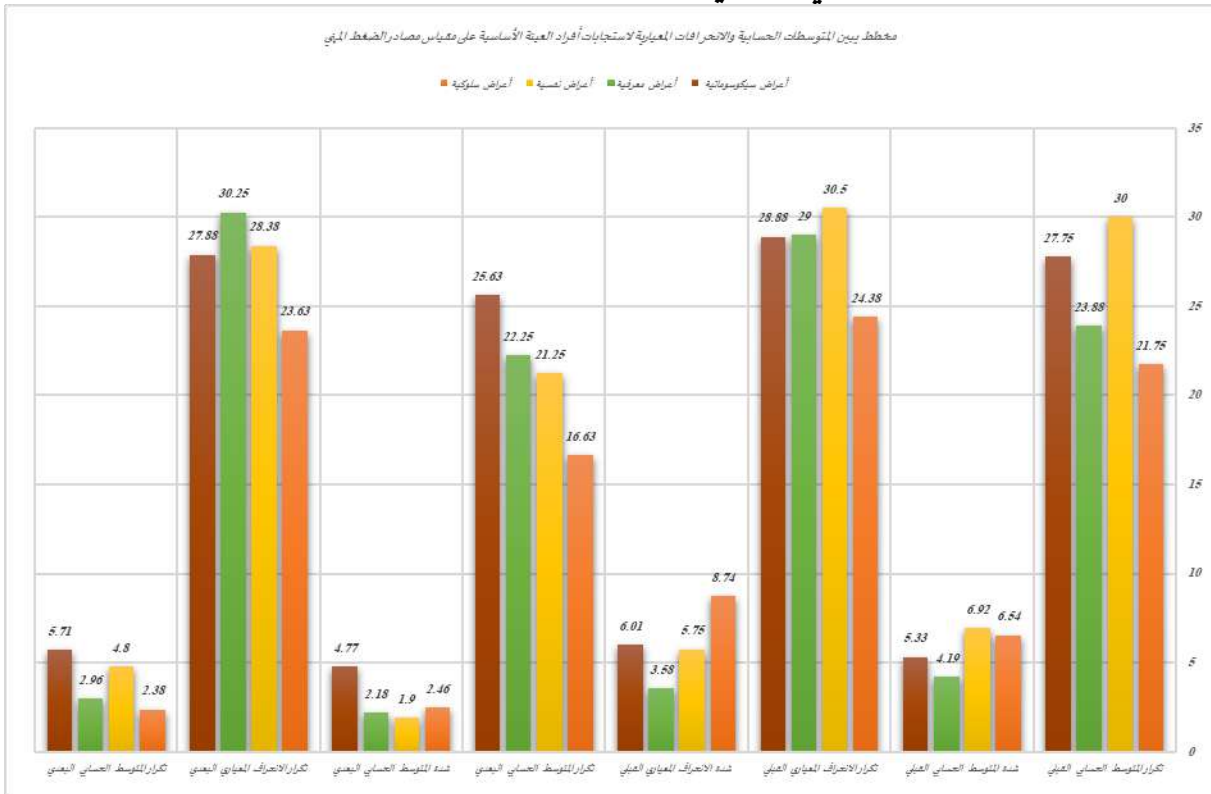
الشكل رقم (48) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة)



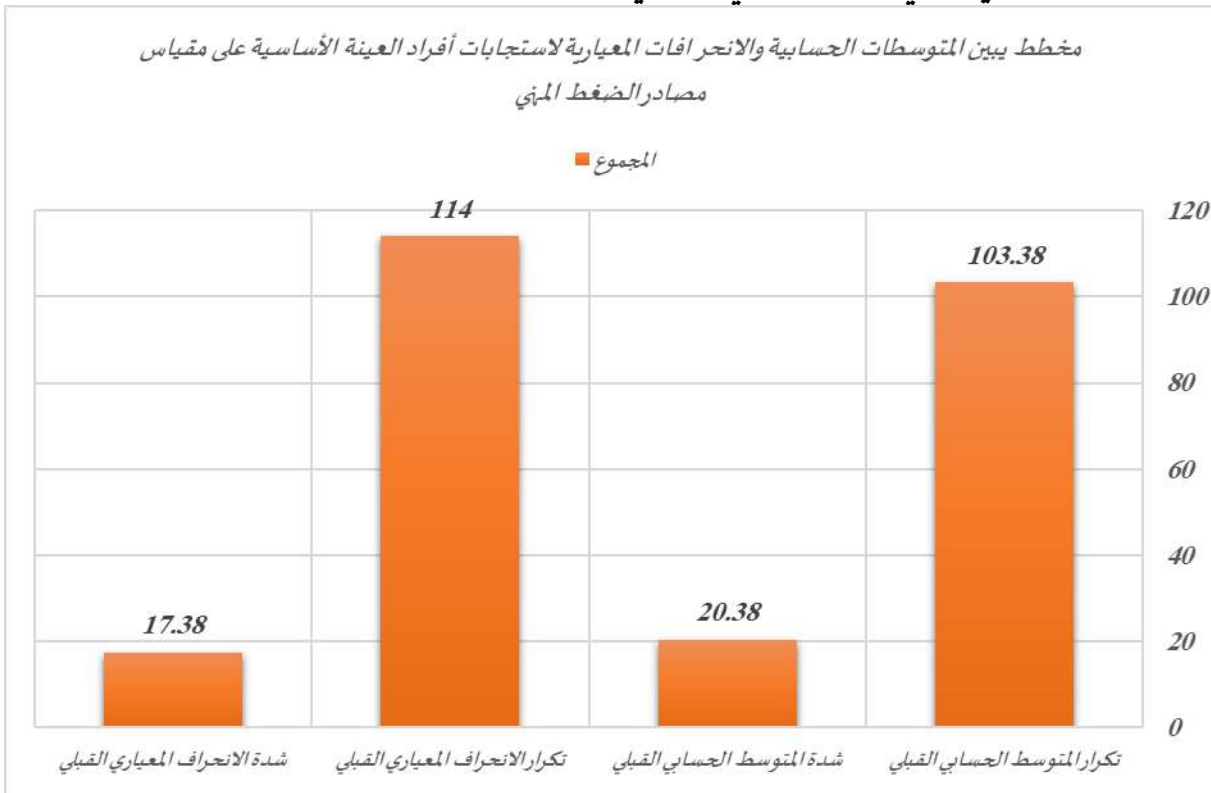
الشكل رقم (49) يبين الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغط المهني (الشدة)



الشكل رقم (50) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية



الشكل رقم (51) يبين الدرجة الكلية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي والبعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية



مناقشة النتائج:

تدل النتائج على فعالية المهارات التي تدرب عليها أعوان الحماية المدنية في تعلم كيفية مواجهة المواقف الضاغطة التي تواجههم في عملهم وبالتالي انخفاض الضغط لديهم.

يمكن تفسير النتائج المتوصل إليها أن المواقف المتعلقة بهذه المصادر قد أصبحت أقل إثارة للضغط لدى المجموعة التجريبية نتيجة تدريبهم على المهارات المتضمنة في البرنامج (تعديل المعتقدات، الاسترخاء) فمن خلال تقنية تعديل المعتقدات وتعديل الأحاديث الذاتية السلبية إلى أحاديث إيجابية، ومنه قلة الإحساس بشدة الضغط المهني، وأشعرهم بالراحة النفسية والجسدية، مما قلص الشحنات الموترة المتعلقة بمحيط العمل.

من الواضح أن البرنامج التدريبي عبر مهارته المتعددة وفتياته المتنوعة كان له دور واضح في توعية أعوان الحماية المدنية بالضغوط المهنية وتأثيراتها في صحتهم النفسية والجسدية وعلاقتهم الاجتماعية والمهنية إضافة إلى دورهم في التخفيف من تلك التأثيرات السلبية.

إن تفسير هذه النتيجة لا يخرج عما ورد في تفسير الفرضية السابقة آنفاً، وإن فاعلية البرنامج في إظهار فروق دالة في محور الأعراض السيكوسوماتية والتي لم يظهر القياس البعدي أثر فيها يعود إلى أن التدريب على مهارات الاسترخاء والذي يرتبط بتغيرات وظيفية في عدد من الوظائف الجسمية الحيوية والتي تبعث على الهدوء النفسي بخفض الانقباضات والتقلصات العضلية كما يفيد في زيادة الانتباه وتنشيط النواحي المعرفية ولكي يتحقق هذا لبدا من التدريب المكثف والمنظم.

تتفق نتيجة هذه الفرضية مع ما توصلت إليه بعض الدراسات منها: دراسة داوود (2002) والتي توصلت في نتائجها إلى قدرة المسترشدات ضبط الاستجابات (المعرفية، والسلوكية، والانفعالية، والفسولوجية) تجاه المواقف الضاغطة وذلك بعد تطبيق البرنامج، كما توصلت دراسة الشعلان (2002) إلى انخفاض أعراض ضغوط المعلمة (الفسولوجية، والسلوكية والانفعالية) وذلك بعد تطبيق البرنامج، وتوصلت كذلك دراسة غربي (2012) إلى انخفاض أعراض ضغوط الممرضة (السلوكية، النفسية، المعرفية، السيكوسوماتية)، وتوصلت كذلك دراسة بومجان (2016) إلى قدرة المسترشدات (الأستاذة) ضبط الاستجابات (السلوكية، المعرفية، والانفعالية) تجاه المواقف الضاغطة وذلك بعد تطبيق البرنامج، بينما لم تتفق هذه نتيجة هذه الفرضية مع ما توصلت إليه دراسة مسعودي (2010) حيث توصل في دراسته أن البرنامج لم يساهم في خفض ظهور مؤشرات الضغط النفسي الفسيولوجية والنفسية والسلوكية.

الفرضية الثامنة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة الضابطة وذلك على مقياس أعراض الضغوط المهنية.

وللتحقق من صحة الفرض السابق تم استخدام اختبار (Z, ويلكسون) لدلالة الفروق بالنسبة للمجموعة الضابطة قبل تطبيق البرنامج وبعده وذلك على مقياس أعراض الضغوط المهنية والمكونات الفرعية له والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (36) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)

| القرار | الدلالة | قيم Z | مجموع الرتب | متوسط الرتب | الرتب | الأداء | عراض الضغوط المهنية التكرار |
|---------|---------|-------|-------------|-------------|---------------|--------|-----------------------------|
| غير دال | 0.01 | 2.44- | 0.00 | 0.00 | رتب سالبة = 0 | قبلي | أعراض سلوكية |
| | | | 21.00 | 3.50 | رتب موجبة = 6 | بعدي | |
| غير دال | 0.1 | 1.63- | 6.00 | 2.00 | رتب سالبة = 3 | قبلي | أعراض نفسية |
| | | | 0.00 | 0.00 | رتب موجبة = 0 | بعدي | |
| غير دال | 0.28 | 1.06- | 5.00 | 1.00 | رتب سالبة = 2 | قبلي | أعراض معرفية |
| | | | 1.00 | 1.50 | رتب موجبة = 1 | بعدي | |
| غير دال | 0.15 | 1.41- | 3.00 | 1.50 | رتب سالبة = 2 | قبلي | أعراض سيكوسوماتية |
| | | | 0.00 | 0.00 | رتب موجبة = 0 | بعدي | |
| غير دال | 1.00 | 0.00 | 7.50 | 3.75 | رتب سالبة = 2 | قبلي | المجموع |
| | | | 7.50 | 2.50 | رتب موجبة = 3 | بعدي | |

جدول رقم (37) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)

| القرار | الدلالة | قيم Z | مجموع الرتب | متوسط الرتب | الرتب | الأداء | عراض الضغوط المهنية التكرار |
|---------|---------|-------|-------------|-------------|---------------|--------|-----------------------------|
| غير دال | 0.15 | 1.41- | 3.00 | 1.50 | رتب سالبة = 2 | قبلي | أعراض سلوكية |
| | | | 0.00 | 0.00 | رتب موجبة = 0 | بعدي | |
| غير دال | 0.10 | 1.60- | 6.00 | 2.00 | رتب سالبة = 3 | قبلي | أعراض نفسية |
| | | | 0.00 | 0.00 | رتب موجبة = 0 | بعدي | |
| دال | 0.06 | 1.84- | 10.00 | 2.50 | رتب سالبة = 4 | قبلي | أعراض معرفية |
| | | | 0.00 | 0.00 | رتب موجبة = 0 | بعدي | |
| غير دال | 0.12 | 1.85- | 10.00 | 2.50 | رتب سالبة = 4 | قبلي | أعراض سيكوسوماتية |
| | | | 0.00 | 0.00 | رتب موجبة = 0 | بعدي | |
| غير دال | 0.12 | 1.51- | 13.00 | 3.25 | رتب سالبة = 4 | قبلي | المجموع |
| | | | 2.00 | 2.00 | رتب موجبة = 1 | بعدي | |

وبتحليل القيم الإحصائية الواردة في الجدول السابق يتضح عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين القياس القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على الدرجة الكلية للمقياس والدرجة الكلية لتكرار أعراض الضغط النفسي والدرجة الكلية لشدة أعراض الضغط النفسي وذلك عند مستوى دلالة (0.05)، أما بالنسبة للمكونات الفرعية عدم وجود فروق دالة إحصائية على كل المكونات الخاصة بالتكرار والشدة.

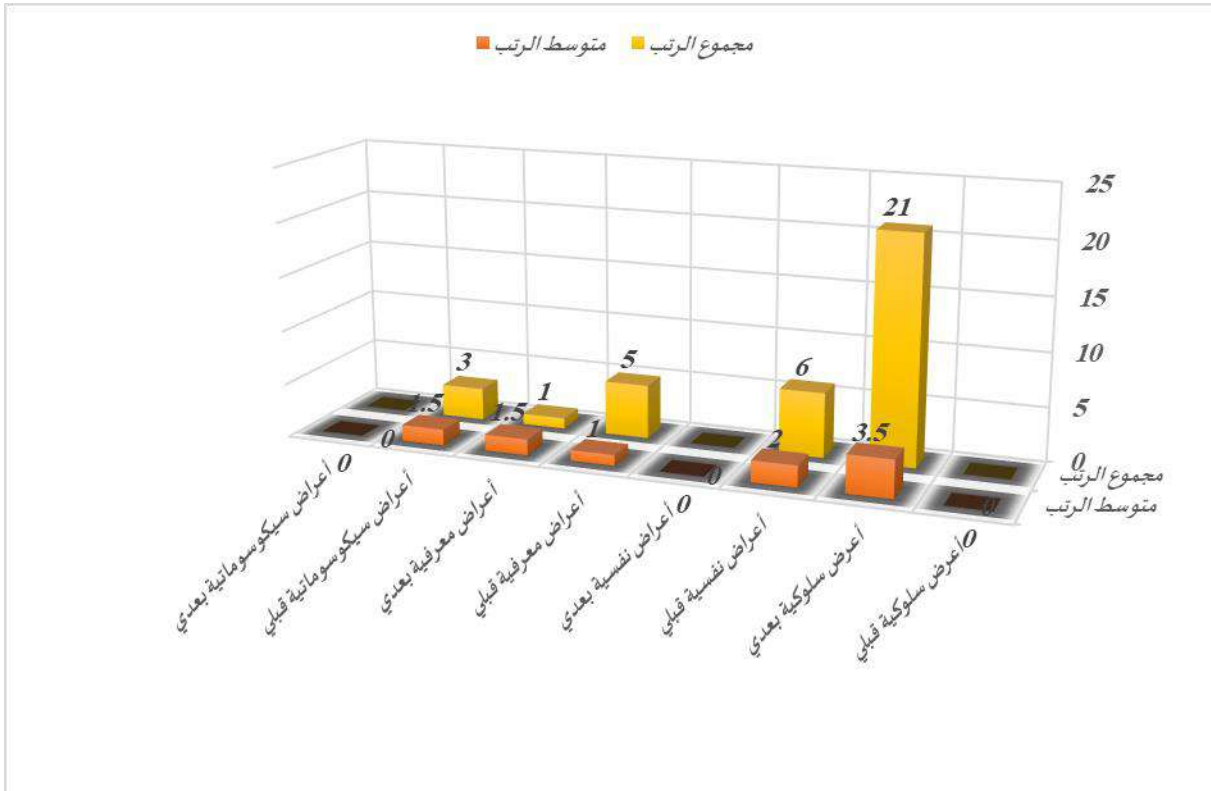
ولبيان اتجاه الفروق قامت الطالبة بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي والبعدي على مقياس أعراض الضغط المهني، كما يبين الجدول التالي:
الجدول رقم (38) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي والبعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية

| قياس قبلي | | قياس بعدي | | قياس قبلي | | قياس بعدي | | مصادر الضغط المهني |
|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|-----------|---------|--------------------|
| المتوسط | | الانحراف | | المتوسط | | الانحراف | | |
| الانحراف | المتوسط | الانحراف | المتوسط | الانحراف | المتوسط | الانحراف | المتوسط | |
| 4.01 | 26.88 | 5.81 | 25.86 | 4.22 | 27.13 | 5.71 | 25.88 | أعراض سلوكية |
| 5.61 | 28.13 | 7.34 | 27.75 | 6.56 | 29.00 | 7.94 | 28.38 | أعراض نفسية |
| 2.25 | 30.25 | 3.87 | 24.88 | 2.85 | 31.13 | 4.56 | 25.38 | أعراض معرفية |
| 7.41 | 25.13 | 6.26 | 22.88 | 8.06 | 25.88 | 6.62 | 23.13 | أعراض سيكوسوماتية |
| 13.78 | 112.50 | 18.79 | 102.13 | 14.25 | 113.13 | 20.67 | 102.75 | المجموع |

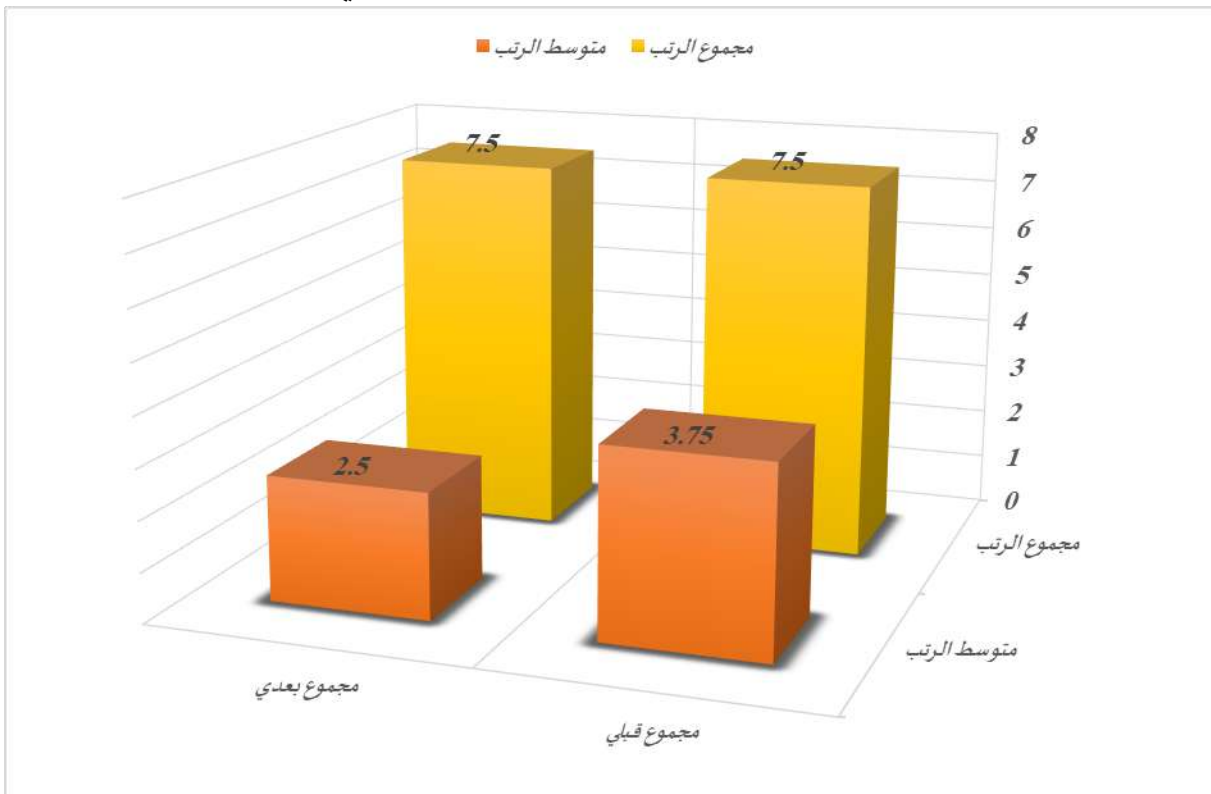
نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائية لدى المجموعة الضابطة بين القياسين القبلي والبعدي من حيث الدرجة الكلية للمقياس والابعاد الفرعية له.

ومنه يمكننا رفض فرضية البحث وقبول الفرض الصفري: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد المجموعة الضابطة على مقياس أعراض الضغط المهني بين القياسين القبلي والبعدي على الدرجة الكلية للمقياس، والدرجة الكلية لتكرار أعراض الضغط والدرجة الكلية لشدة أعراض الضغط المهني.

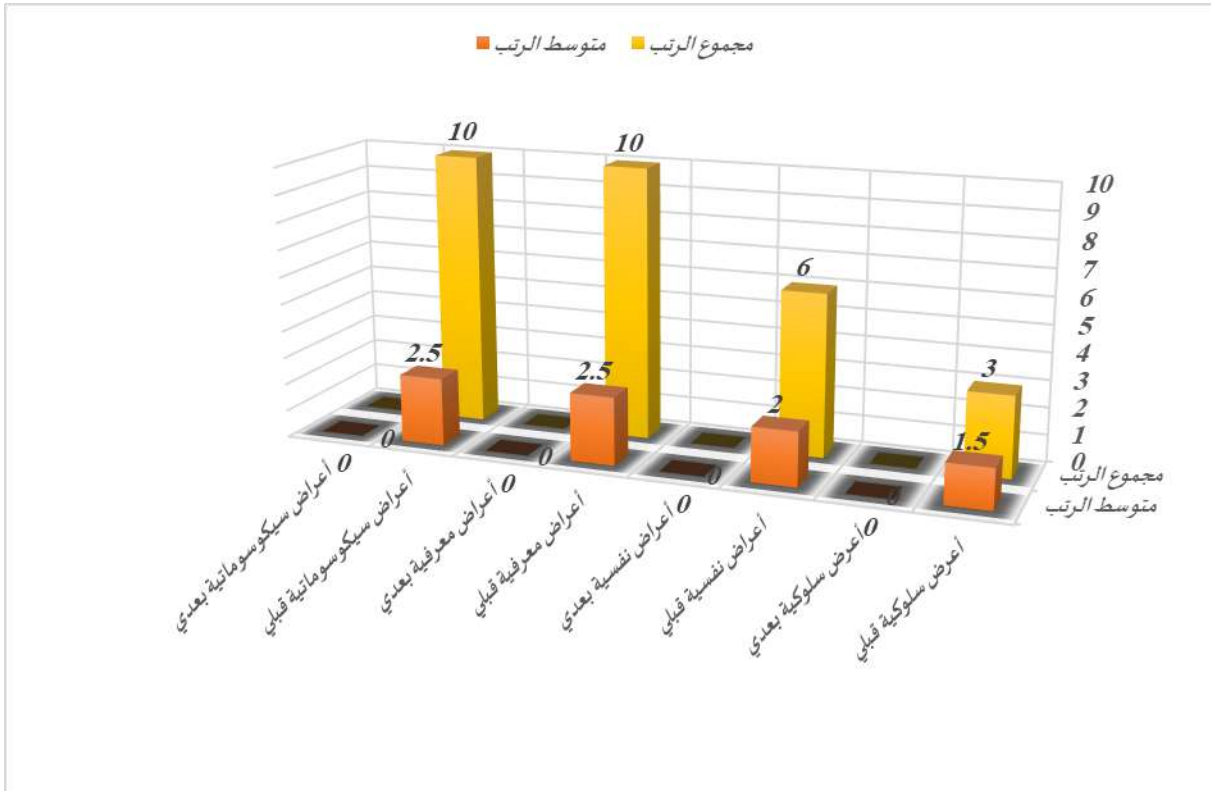
الشكل رقم (52) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدى للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)



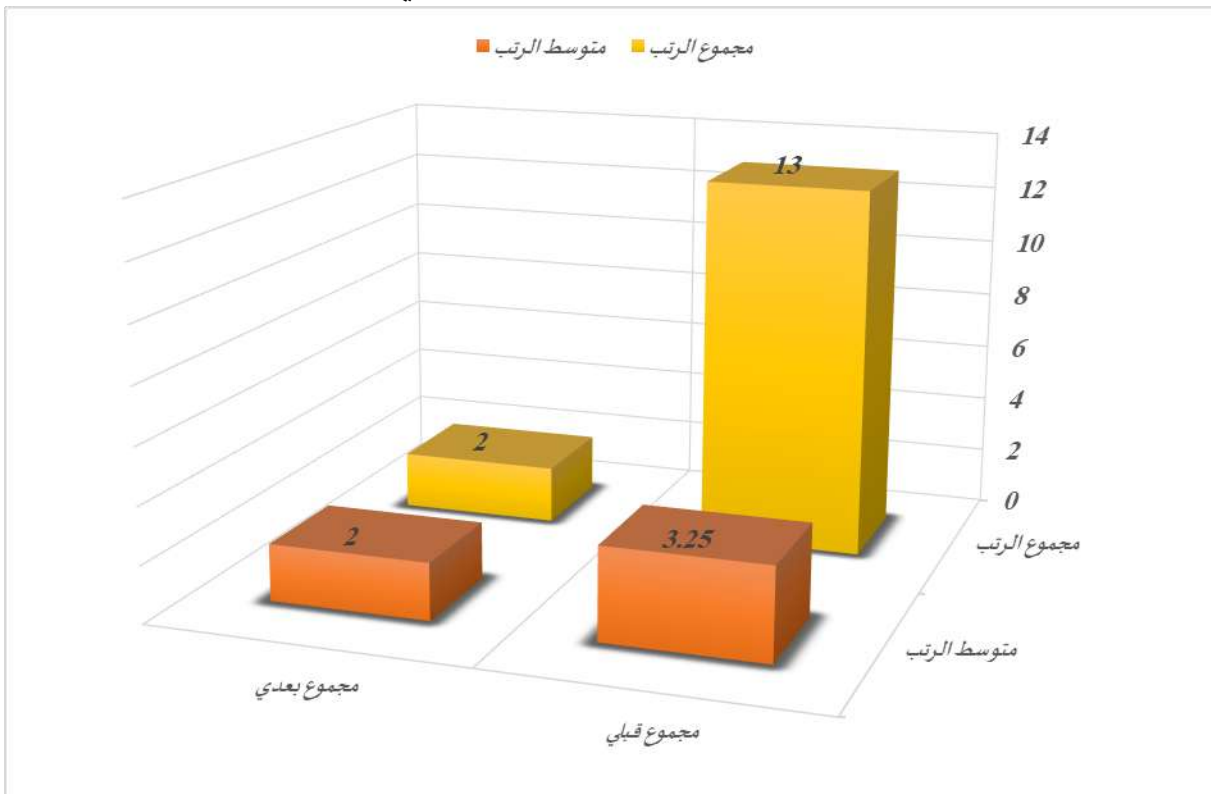
الشكل رقم (53) يبين الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدى للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)



الشكل رقم (54) يوضح قيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)



الشكل رقم (55) يبين الدرجة الكلية لقيمة (Z) لدلالة الفروق بين القياسين القبلي والبعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)



مناقشة النتائج:

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى المجموعة الضابطة بين القياسين القبلي والبعدي من حيث الدرجة الكلية على مقياس الضغوط المهنية، والمكونات الفرعية. تدل هذه النتائج على عدم تغير أداء المجموعة الضابطة بين القياسين القبلي والبعدي على مقياس الضغوط المهنية، وعدم حدوث أي انخفاض في مستوى الضغوط سواء من حيث الدرجة الكلية أو من حيث المكونات الفرعية للمقياس، وهذا أمر متوقع لأن عدم تعلم الأساليب الصحيحة في التعامل مع الضغوط يزيد من حدتها.

يمكن تفسير النتائج المبينة في الجداول السابقة في أن المجموعة الضابطة لم تتلق أي أنشطة أو مواقف تعليمية تهدف إلى تعديل أسلوب تعاملها مع الضغوط وبالتالي من المنطقي أن تستقر الضغوط التي يتعرضون لها، وهذا ما يؤكد أن هذه الشريحة المهنية بحاجة إلى التدريب على طريقة للتعامل مع المواقف الضاغطة والتباين الواضح بالمقارنة مع النتائج الإيجابية في درجات المجموعة التجريبية من حيث انخفاض درجة الضغوط المهنية.

4- عرض نتائج تقييم البرنامج:

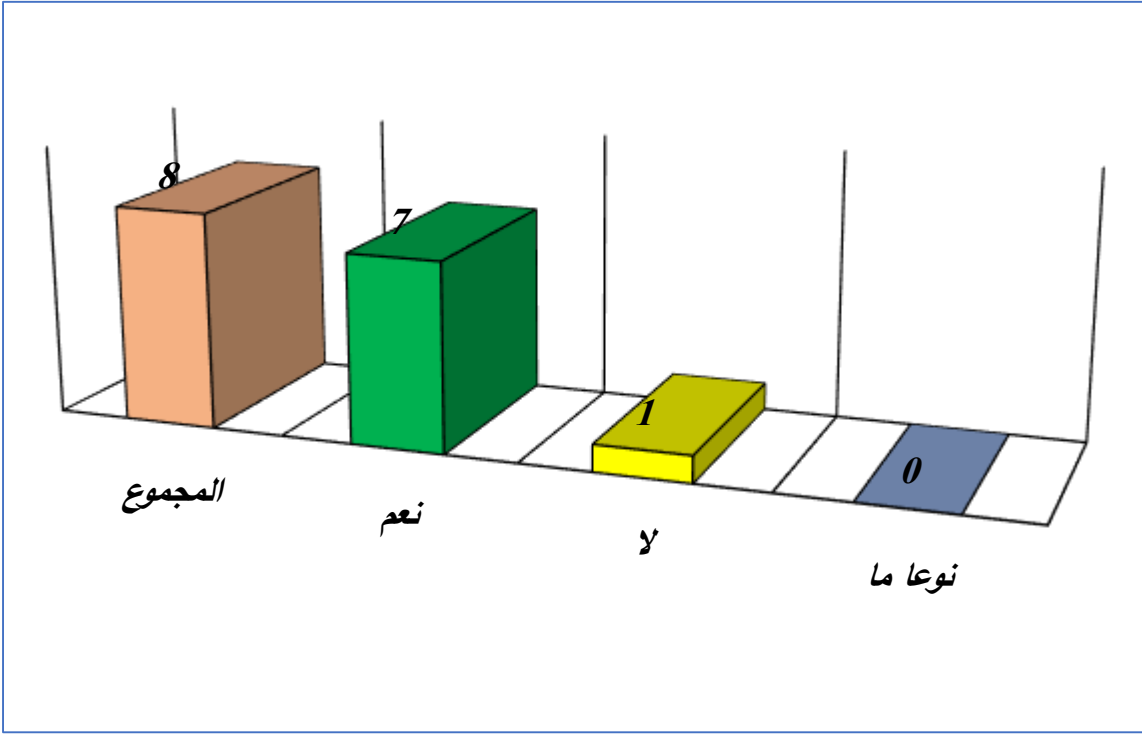
تم تقييم البرنامج من خلال إجراء القياسين القبلي والبعدي ولأدوات الدراسة، وأكدت نتائج العينة التجريبية استفادت من البرنامج المقدم لها بشكل جلي وواضح، كما تم تقييم البرنامج من خلال طرح مجموعة من الأسئلة ولإستجابات أفراد المجموعة التجريبية على النحو الآتي:

1- هل شعرت بأن البرنامج حقق لك الفائدة؟

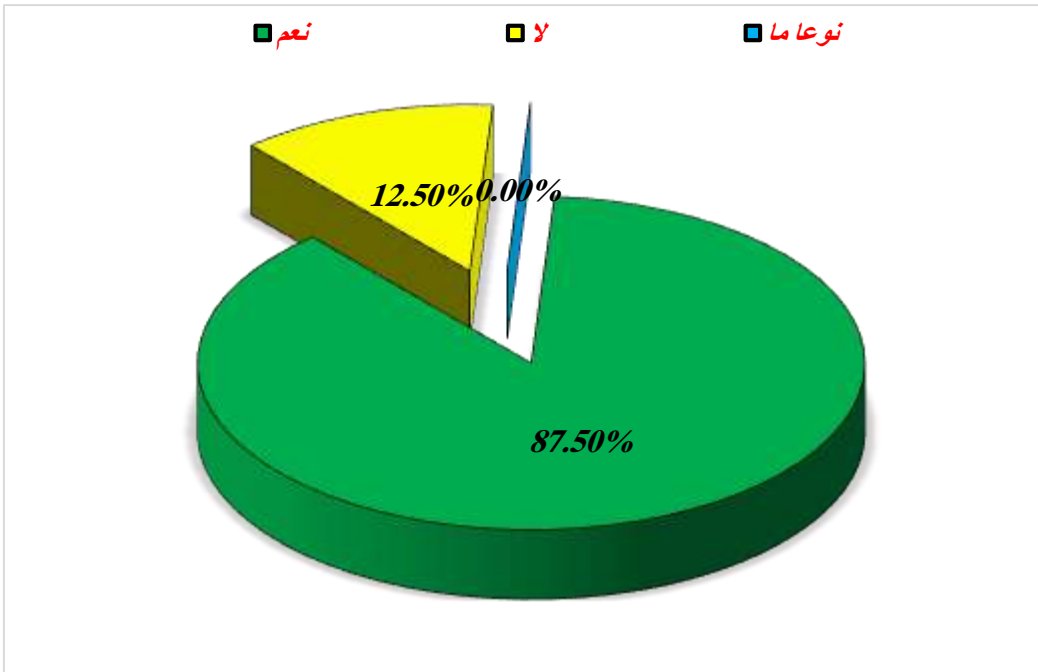
الجدول رقم (39) يوضح النسب المئوية لسؤال الأول

| ن | نعم | النسبة | لا | النسبة | نوعا ما | النسبة |
|---|-----|--------|----|--------|---------|--------|
| 8 | 7 | %87.50 | 1 | %12.50 | 0 | %00 |

الشكل (58) يوضح النسب المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الأول



الشكل (59) يوضح النسب المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الأول

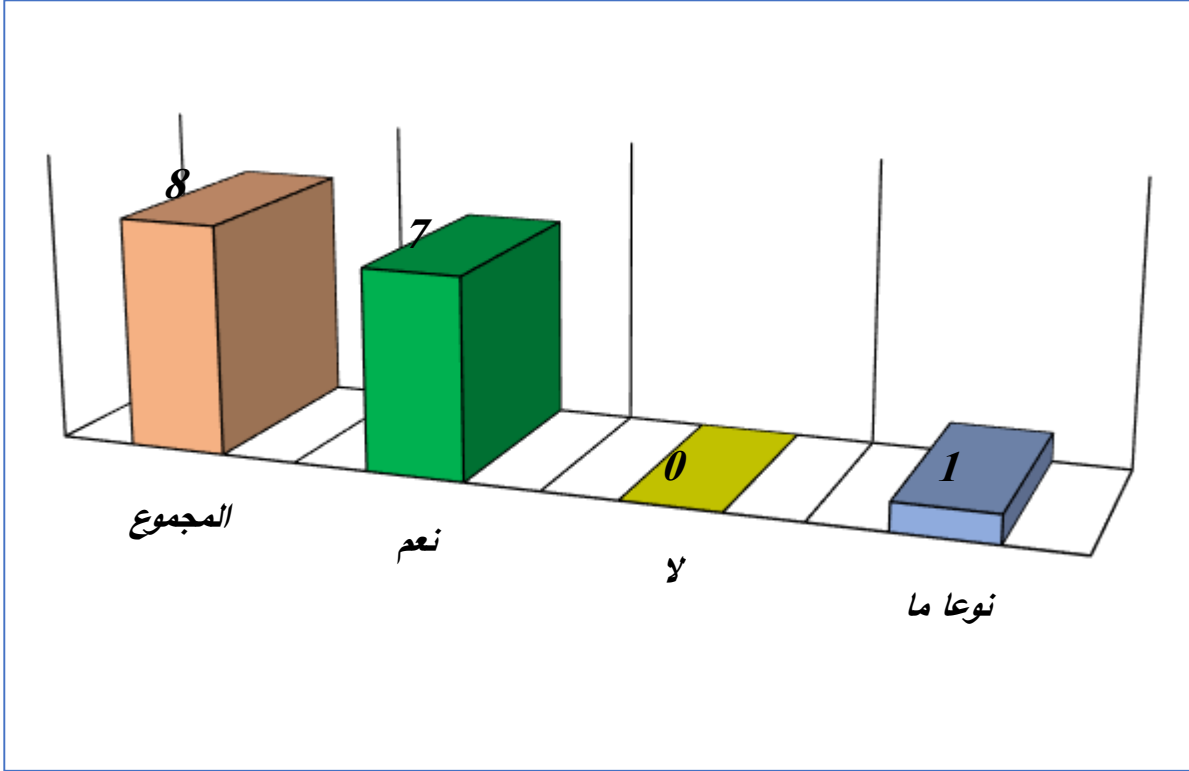


2- هل شعرت بالملل أثناء الجلسات؟

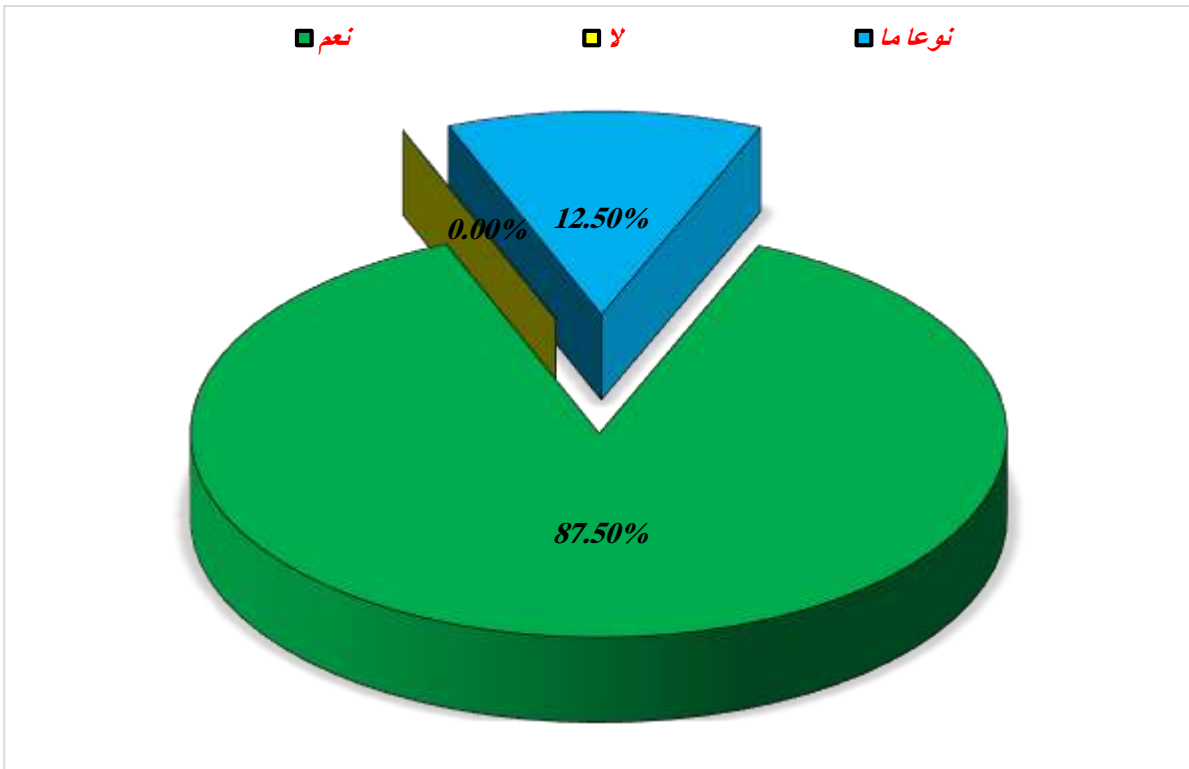
الجدول رقم (40) يوضح النسب المئوية لسؤال الثاني

| ن | نعم | النسبة | لا | النسبة | نوعا ما | النسبة |
|---|-----|--------|----|--------|---------|--------|
| 8 | 7 | %87.50 | 0 | %00 | 1 | %12.50 |

الشكل (60) يوضح درجة الإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الثاني



الشكل (61) يوضح النسب المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الثاني

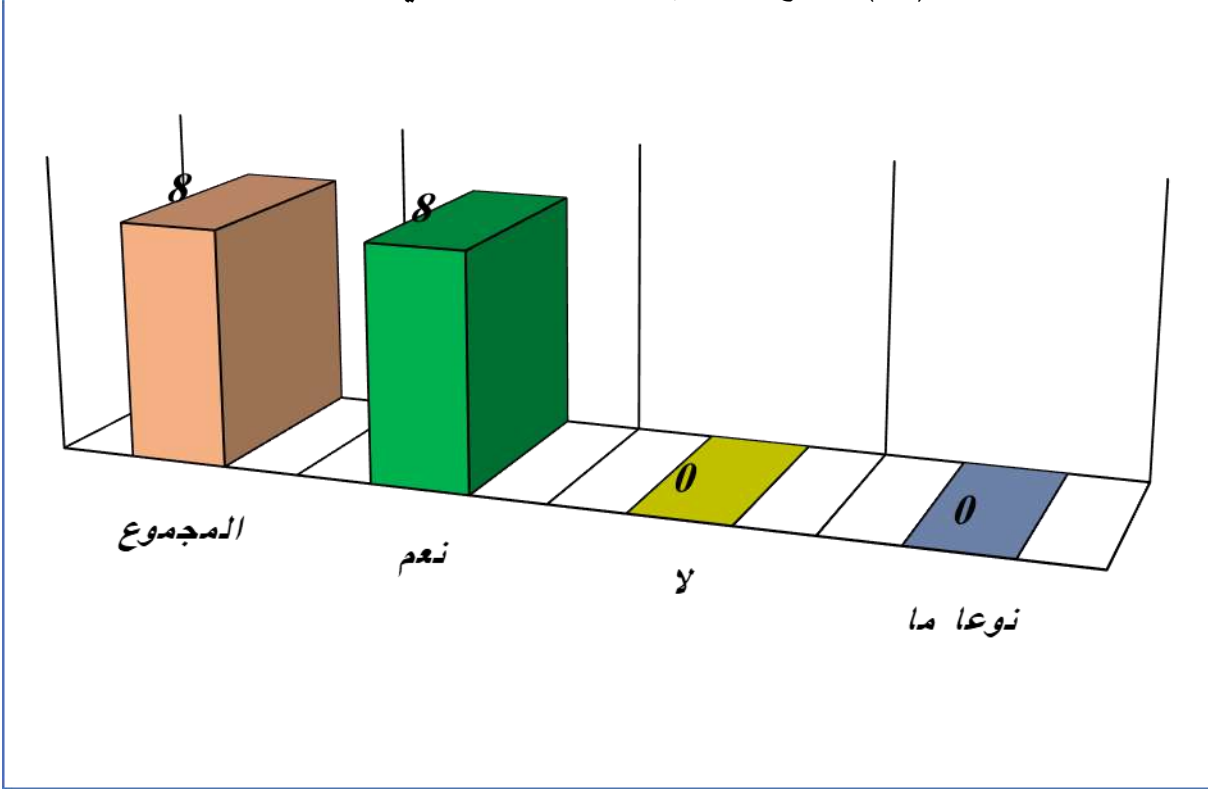


3- هل كانت المعلومات المقدمة أثناء الجلسات مفيدة؟

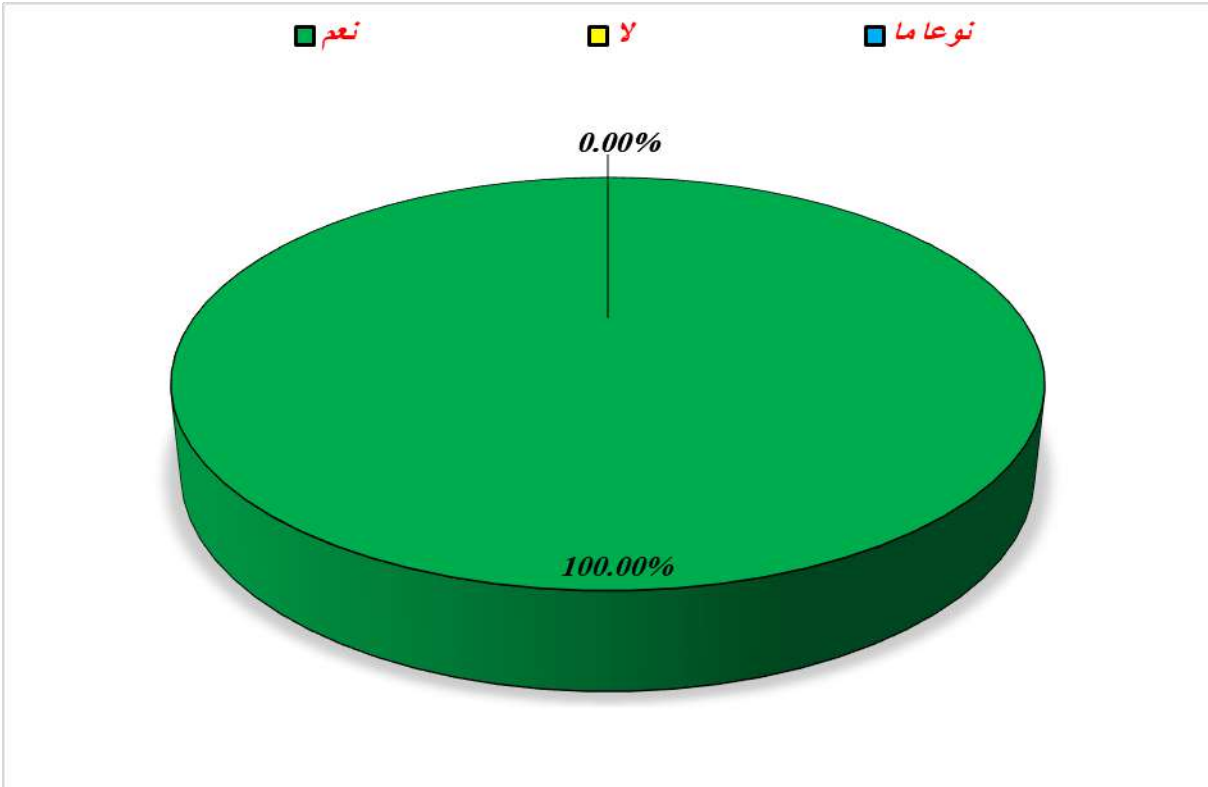
1- الجدول رقم (41) يوضح النسب المئوية لسؤال الثالث

| ن | نعم | النسبة | لا | النسبة | نوعا ما | النسبة |
|---|-----|--------|----|--------|---------|--------|
| 8 | 8 | %100 | 0 | %00 | 0 | %00 |

الشكل (62) يوضح درجة الإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الثالث



الشكل (63) يوضح النسب المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الثالث

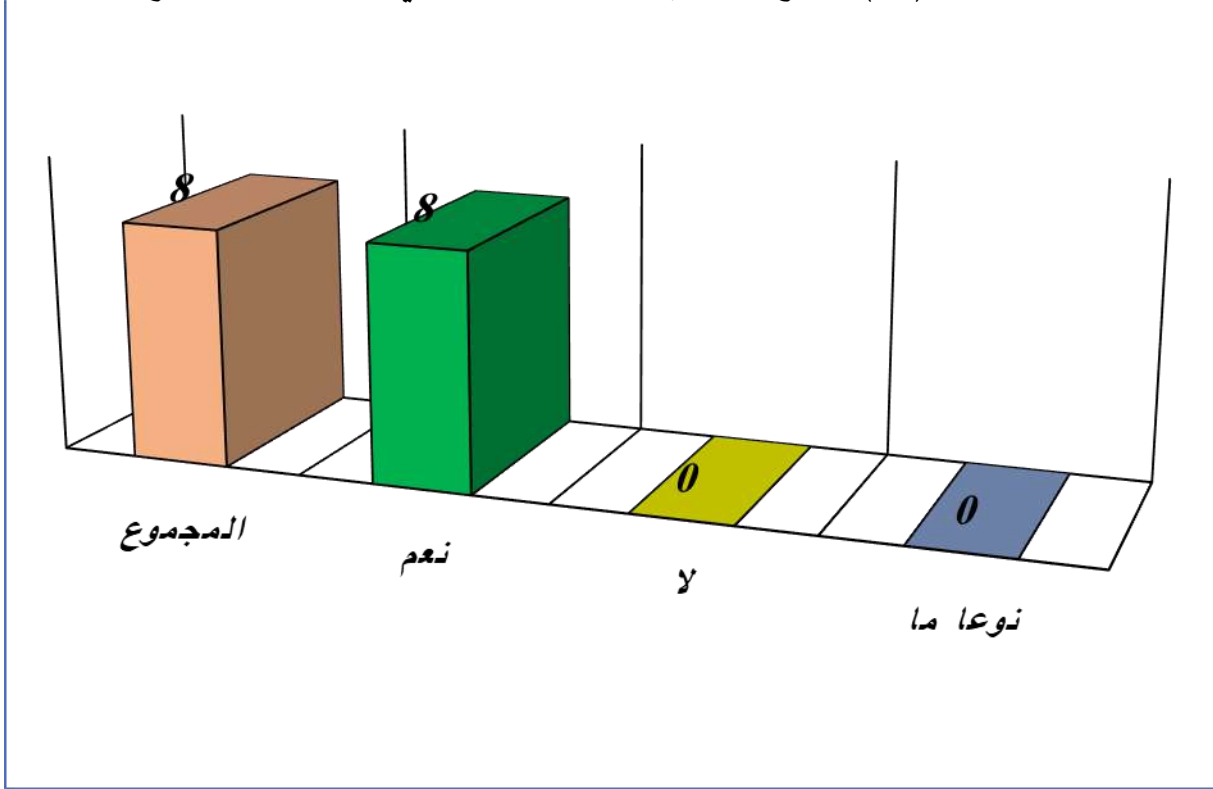


4- هل كنت متوترا أثناء الجلسات؟

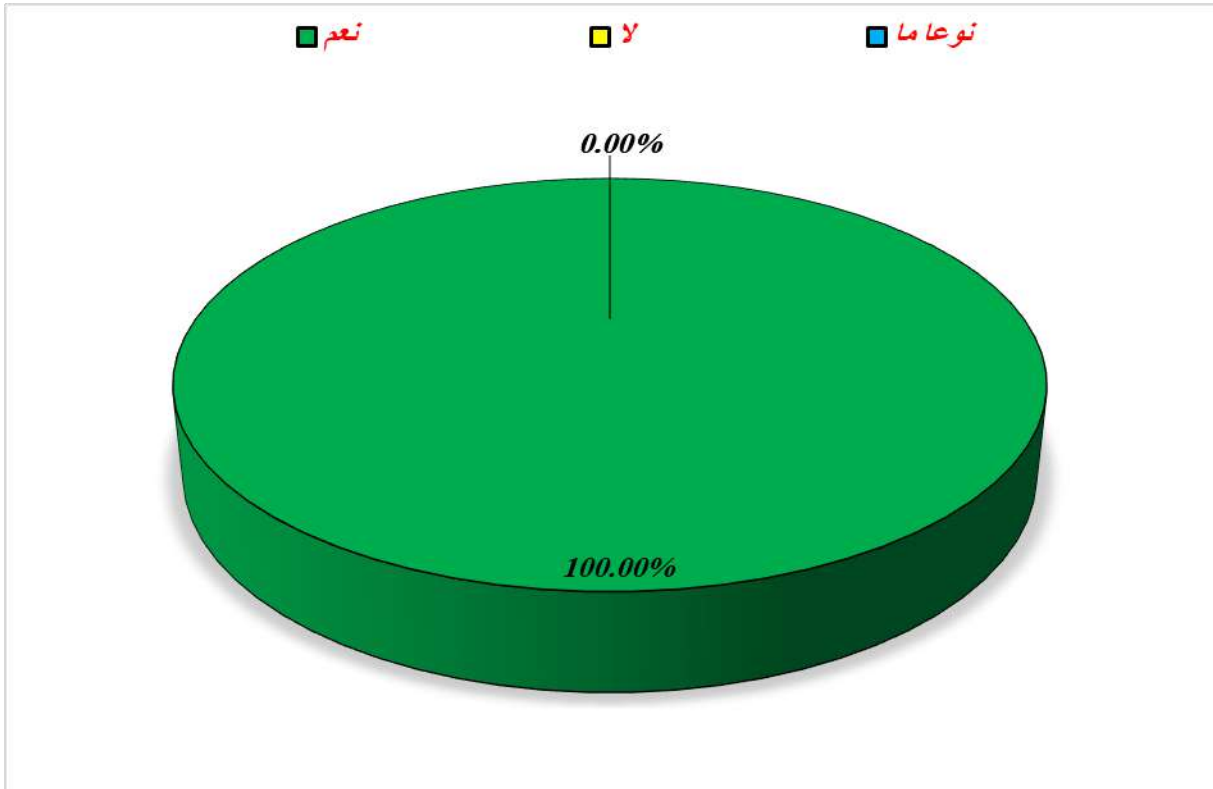
2- الجدول رقم (42) يوضح النسب المئوية لسؤال الرابع

| النسبة | نوعا ما | النسبة | لا | النسبة | نعم | ن |
|--------|---------|--------|----|--------|-----|---|
| %00 | 0 | %100 | 8 | %100 | 0 | 8 |

الشكل (64) يوضح درجة الإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الرابع



الشكل (65) يوضح النسب المئوية للإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الرابع

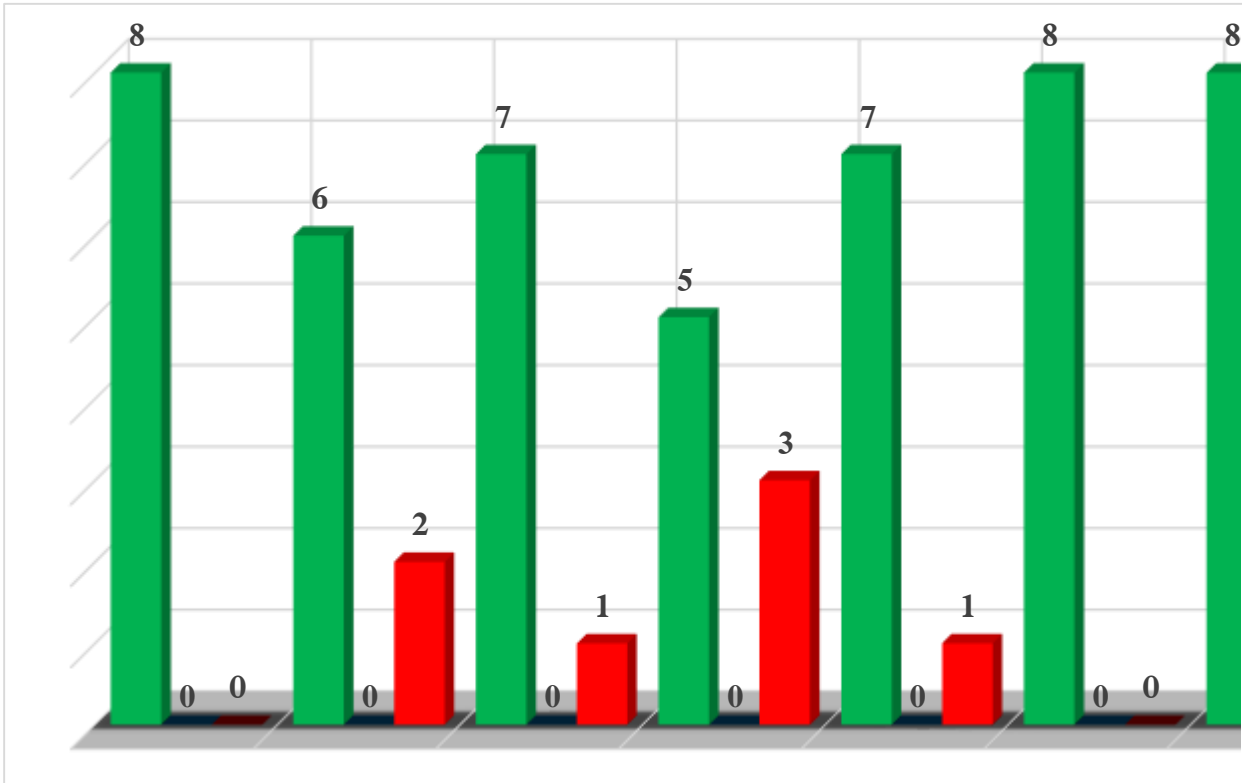


5- ما هي الجلسات التي استفتت منها أكثر؟

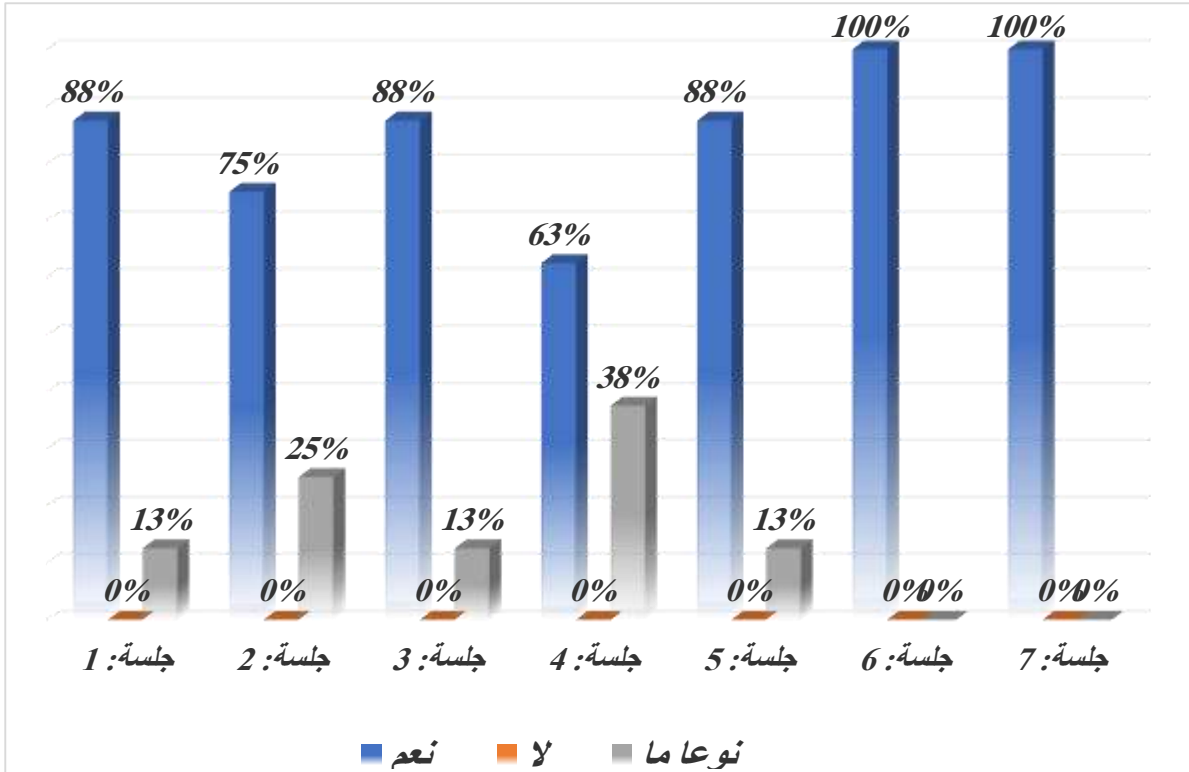
3- الجدول رقم (43) يوضح النسب المئوية لسؤال الخامس

| الجلسات | العدد | نعم | النسبة | نوعا ما | النسبة | لا | النسبة |
|---------|-------|-----|---------|---------|--------|----|--------|
| جلسة 1 | 08 | 08 | 100.00% | 00 | 0.00% | 00 | 0.00% |
| جلسة 2 | 08 | 06 | 75.00% | 02 | 25.00% | 00 | 0.00% |
| جلسة 3 | 08 | 07 | 87.50% | 01 | 12.50% | 00 | 0.00% |
| جلسة 4 | 08 | 05 | 62.50% | 03 | 37.50% | 00 | 0.00% |
| جلسة 5 | 08 | 07 | 87.50% | 01 | 12.50% | 00 | 0.00% |
| جلسة 6 | 08 | 08 | 100.00% | 00 | 0.00% | 00 | 0.00% |
| جلسة 7 | 08 | 08 | 100.00% | 00 | 0.00% | 00 | 0.00% |

الشكل (66) يوضح درجة الإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الخامس



الشكل (67) يوضح النسب المئوية الإجابات الموجبة التجريبية على السؤال الخامس

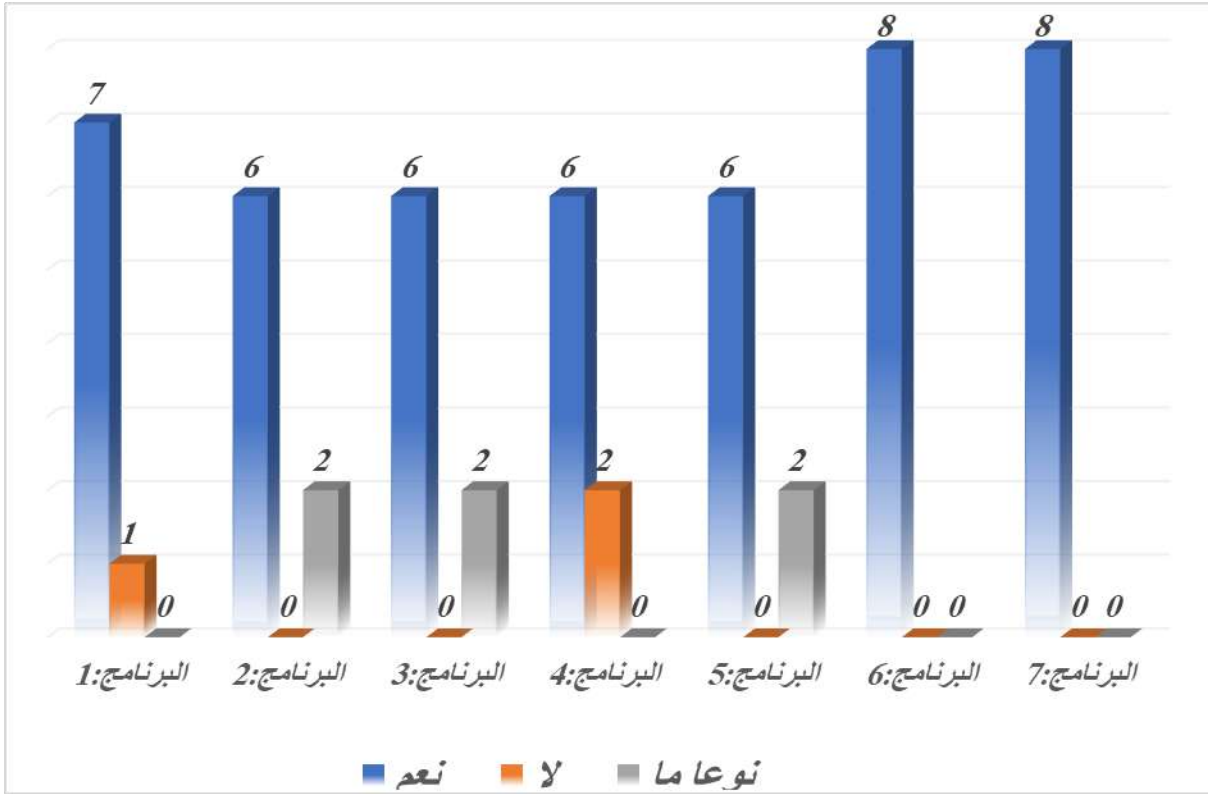


5- ما مدى الاستفادة من محتوى البرنامج المطبق؟

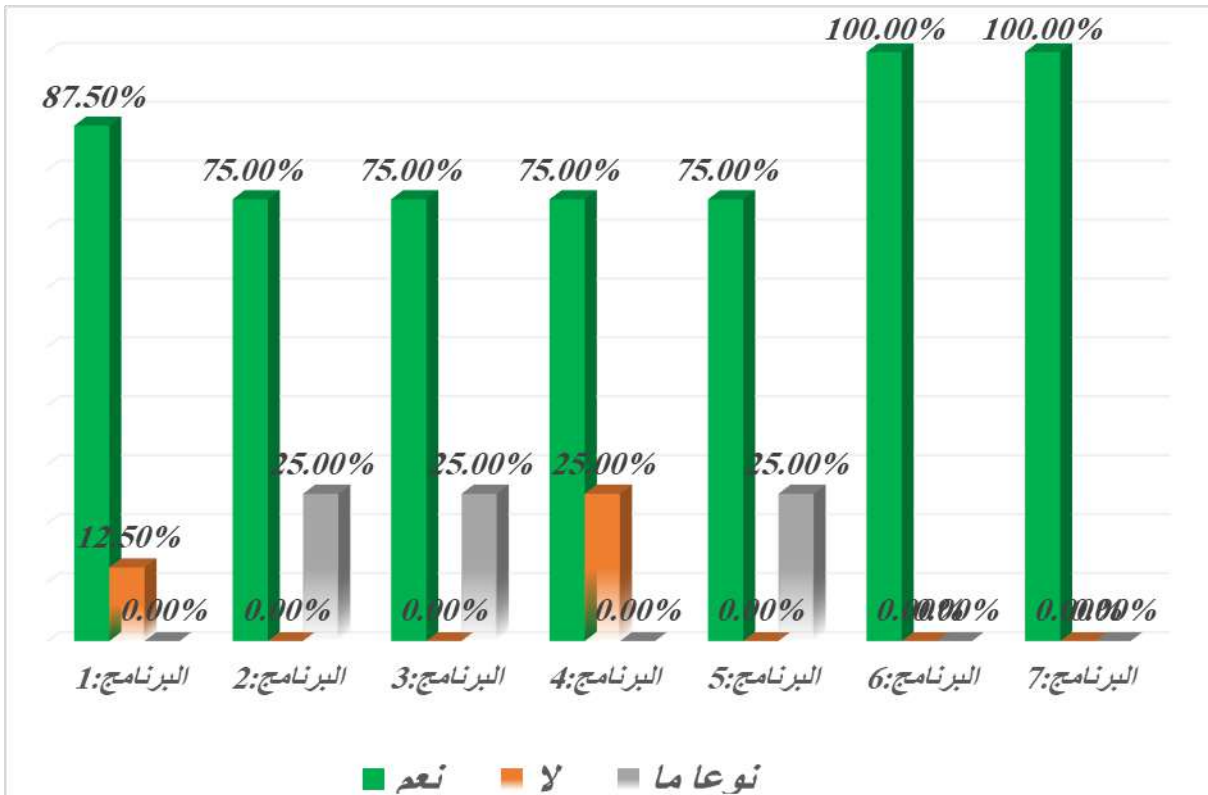
الجدول رقم (44) يوضح النسب المئوية لسؤال السادس

| النسبة | نوعا ما | النسبة | لا | النسبة | نعم | العدد | الأسئلة التقييمية |
|--------|---------|--------|----|---------|-----|-------|---|
| 0.00% | 00 | 12.50% | 01 | 87.50% | 07 | 08 | هل استطعت تحديد المواقف الضاغطة التي تمر بك؟ |
| 25.00% | 02 | 0.00% | 00 | 75.00% | 06 | 08 | هل أصبحت أكثر معرفة بردود أفعالك على المواقف الضاغطة؟ |
| 25.00% | 02 | 0.00% | 00 | 75.00% | 06 | 08 | هل تعلمت تحديد الحديث الذاتي السلبي المتعلق بالمشكلة؟ |
| 0.00% | 00 | 25.00% | 02 | 75.00% | 06 | 08 | هل تعلمت استبدال الحديث السلبي بالحديث الإيجابي؟ |
| 25.00% | 02 | 0.00% | 00 | 75.00% | 06 | 08 | هل تعلمت أن تسترخي بسهولة عند مواجهتك لمواقف ضاغطة؟ |
| 0.00% | 00 | 0.00% | 00 | 100.00% | 08 | 08 | هل يمكنك طلب المساعدة من الآخرين إن احتجت لها؟ |
| 0.00% | 00 | 0.00% | 00 | 100.00% | 08 | 08 | هل يمكنك تقديم المساعدة للآخرين هم في حاجة لها؟ |
| 25.00% | 02 | 0.00% | 00 | 75.00% | 06 | 08 | هل تعلمت انتقاء الحلول الملائمة للمشكلة؟ |
| 12.50% | 01 | 0.00% | 00 | 87.50% | 07 | 08 | هل تعلمت تغيير الأفكار تحديد الأفكار اللاعقلانية؟ |
| 12.50% | 01 | 0.00% | 00 | 87.50% | 07 | 08 | هل شعرت بانخفاض مستوى الضغط بعد انتهاء الجلسات؟ |

الشكل (68) يوضح درجة الإجابات الموجبة التجريبية على السؤال السادس



الشكل (69) يوضح النسب المئوية الإجابات الموجبة التجريبية على السؤال السادس



إن الاطلاع على نتائج الجداول السابقة وتحليل مضمونها يدل على فاعلية البرنامج في تحقيق أهدافه، ويقدم المزيد من البراهين والدلائل التي تدعم وتؤكد نتائج الفروض السابقة.

خلاصة تقويمية:

- من النتائج السابقة نستطيع أن نقول أن البحث قد حقق أهدافه والتي تتلخص في الآتي:
- التعرف إلى مصادر وأعراض الضغط المهني التي يعانيها أعوان الحماية المدنية وتحديد درجة الشعور بها من حيث الشدة والتكرار وذلك على مقياس مصادر الضغوط المهنية، وعلى مقياس أعراض الضغوط المهنية.
- وتوصلت الدراسة إلى أن درجة وشدة مصادر وأعراض الضغوط المهنية متوسطة لدى أعوان الحماية المدنية.
- كشفت النتائج عن فاعلية البرنامج التدريبي في إدارة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية (المجموعة التجريبية) من خلال خفض مستوى الضغوط لديهم على مقياس مصادر الضغوط، ومقياس أعراض الضغوط المهنية بعد تطبيق البرنامج ولمصلحة القياس البعدي.

التوصيات والاقتراحات:

- يمكن من خلال نتائج الدراسة الحالية أن نقدم مجموعة من الاقتراحات لمزيد من الاهتمام بالعاملين بقطاع الحماية المدنية كما يلي:
- التأكد على ضرورة تدريب الأعوان أثناء فترة الخدمة وفترة الدراسة وقبل ممارسة المهنة على مهارات اللازمة والضرورية التي تزيد من صلابتهم النفسية وقدرتهم على تحمل العديد من مصادر الضغط الناجم عن ممارسة هذه المهنة.
- استثمار البرنامج المقترح في إدارة الضغوط النفسية المهنية والذي ثبتت فاعليته في تقديم الدعم الوقائي وإمكانية تطويره وتحسينه والاستفادة منه في مجال إدارة ضغوط العمل.
- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث الميدانية التي تهتم بالصعوبات والمشاكل التي تعيق أداء العمل مع إيجاد حلول ناجعة وفعالة للتصدي للمواقف المهنية الضاغطة.
- تقديم محاضرات ودورات بشكل مستمر حول الظروف المهنية الضاغطة التي يتعرض لها العمال مع إعطاء حلول تطبيقية وعملية لمواجهتها.

- ضرورة وجود فريق من الأخصائيين في علم النفس العيادي لتقديم الدعم النفسي للأعوان والتكفل بهم في حالة ظهور اضطرابات نفسية كالخوف والقلق الخ، وأخصائيين في علم النفس العمل والتنظيم لتشخيص وتحليل البيئة المهنية.

- ضرورة إجراء اختبارات نفسية معتمدة في عملية التوظيف والانتقاء للتعرف على الجوانب المعرفية والشخصية.

- التأكيد على التدريب الميداني في كيفية تطبيق الأساليب التي تساعد في مجابهة الضغوط المهنية كتغيير الأفكار اللاعقلانية إلى أفكار عقلانية، وتغيير الحديث السلبي إلى حديث إيجابي، والاسترخاء ... من الأساليب الإيجابية ووضعهم في مواقف ضاغطة وتدريبهم على التعامل مع هذه المواقف تطبيقياً، مثلها مثل التدريبات التي يقومون بها (كيفية تثبيت الضحية، ورفعها، وغيرها من التدريبات) من أجل إنقاذ الضحايا.

البحوث المقترحة:

- فاعلية برنامج يدرس مدى تأثير كل مهارة، مثل مهارة الاسترخاء، والحوار الذاتي،
- فاعلية برنامج في إدارة الضغوط المهنية مع مراعاة المتغيرات الفردية والتنظيمية.
- دراسة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية وعلاقتها بالاضطرابات النفسية.
- دراسة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية وعلاقتها بالاضطرابات السيكوسوماتية.

ملخص الدراسة باللغة العربية:

مقدمة:

إن تعرض أعوان الحماية المدنية للضغوط المهنية يمثل خطراً على صحتهم، ويسبب لهم الكثير من المعاناة، نضراً لما ينجم عنها من آثار سلبية كعدم القدرة على التكيف وضعف مستوى الأداء والعجز عن ممارسة مهام الحياة اليومية، وانخفاض الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي، وهذا ما أشارت له بعض الدراسات: مهدي بوعلام (2003)، ودراسة عمر النجار (2009) ودراسة سليمان بن عبد الله العمرو (1996) الرياض، دراسة أوثن مريم (2005)، دراسة عثمان مريم (2009)، دراسة بوحارة هناء (2012)، دراسة مطاطة موسى (2010)، دراسة بن طراد زينة (2017)، حيث أكدت هذه الأخيرة أن أعوان الحماية المدنية من أكثر المهنيين تعرضاً للضغط المهني لما تتسم به هذه المهنة من خصائص وما يرتبط بها من واجبات تفرض على العاملين فيها أوضاعاً قد تكون مصدراً للضغوط النفسية، وأكدت هذه الدراسات

أن أعوان يعانون من ضغوط مهنية والتي تجعل من عون الحماية المدنية يشعر بالإرهاق النفسي وحالات من عدم التوازن النفسي والجسمي مما يؤثر عليهم وعلى مستوى أدائهم بشكل سلبي. مما يجعل أعوان الحماية المدنية يستجيبوا بأساليب مختلفة لمواجهة هذه الضغوط فمنهم من تدفعه إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، ويستطيع أن يواجه الضغوط بمرونة وروية، ويتحمل الضغط ويتكيف معه، وقد تدفع الآخر إلى اليأس والإحباط مما يجعل الأعوان عرضة لمجموعة من الاضطرابات النفسية والجسمية التي تؤثر سلباً على أدائهم أثناء القيام بعملهم، وكذا انخفاض الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي وعدم القدرة على التكيف، وعدم الرضا عن العمل ... الخ، وبالتالي يواجه الضغوط على نحو متصلب وسلبي، ويدركها على أنها تهديد وخطراً، وهو ما يزيد من حدة شعوره بالضغط النفسي، مما أدى بالباحثين بالاهتمام بالعمال الذين يواجهون ضغوطاً ولا يستطيعوا مواجهتها هذه وذلك من خلال الإرشاد والعلاج النفسي للوقاية والرعاية والتي تتمثل في إعداد برامج إرشادية للتخفيف من الضغوط المهنية وهذا ما أكدته مجموعة من الباحثين على فاعلية البرامج الإرشادية في التخفيف من الضغوط المهنية على العديد من المهن نذكر منها دراسة الباحثة سوزان فورمان (1982) Forman S ودراسة عبد الجواد (1994) ودراسة رياض العاسمي (2011) على عينة من المعلمين، ودراسة مريم محمود رجاء (2007) وغربي صبرينة (2012) على عينة من الممرضين. فاعلية هذه البرامج الإرشادية في خفض الضغوط المهنية حيث تعمل مثل هذه البرامج على المساعدة في إدراك المشكلات وخطورتها وضرورة

الوصول إلى حلول لها، وتنمي لديهم مهارات تساعدهم في التخفيف من الضغوط المهنية الواقعة عليهم.

مما سبق ذكره على فاعلية البرامج الإرشادية على مجموعة من المهن ذات الخدمات الاجتماعية مثل مهنة المعلمين، ومهنة الممرضين إلا أننا لم نجد دراسات تناولت برامج إرشادية لفئة أعوان الحماية المدنية بالبيئة العربية بشكل عام والبيئة الجزائرية بشكل خاص (في حدود علم الطالبة)، لذا أردنا في هذه الدراسة معرفة إذا ما كان البرنامج الإرشادي دور في التخفيف من الضغوط المهنية التي يواجهها أعوان الحماية المدنية مثل فاعليتها على المهن ذات الطابع الخدماتي المذكورة سابقاً.

في ضوء ما تقدم تنبثق مشكلة الدراسة الحالية من الحاجة الشديدة إلى الاهتمام بالعاملين بمهنة أعوان الحماية المدنية الذين يعانون من ضغوط مهنية مرتفعة وتقديم والمساندة لهم وتعليمهم الأساليب الصحية في التعامل مع الضغوط المهنية. لهذا جاءت الدراسة الحالية كمحاولة لمعرفة مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.

تناولت الدراسة إعداد برنامج تدريبي لخفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، وقد صممت خطة منهجية تتمثل في جانبين جانب نظري والتي نتعرض فيه إلى التعريف بالبحث وأدبياته، وأما الجانب تطبيقي فقد تناول العمل التجريبي، وخطوات إعداد أدوات البحث والبرنامج، ومراحل تنفيذ العمل التجريبي، إضافة إلى عرض لنتائج البحث وتفسيرها.

الباب الأول:

الجزء النظري تكون هذا الجزء من فصول أربعة هي:

- تعريف بموضوع البحث: ويحوي مشكلة الدراسة، وأهميتها، وأهدافها، وفيما يلي عرض موجز لما سبق:

1- مشكلة الدراسة: وتحوي مشكلة الدراسة والتي تحددت فيما تم الإطلاع عليه من دراسات عدة والتي قادت عدت مهنة أعوان الحماية المدنية من المهن المرهقة، حيث تصدرت المهن الضاغطة في العديد من الأبحاث مما يؤثر في الأداء وفي درجة من التوافق النفسي والمهني.

وفيما لاحظته أن ما يجعل هذه المواقف الضاغطة أثرا في معاناة أعوان الحماية المدنية للعديد من الضغوط في العمل هو عدم قدرتهم على التعامل معها على نحو إيجابي وذلك لافتقار كثيرا منهم إلى أساليب التعامل الإيجابية للضغوط المهنية.

ومن هنا برزت الحاجة إلى إجراء هذه الدراسة بهدف بناء برنامج تدريبي معرفي سلوكي لخفض الضغوط المهنية.

- مما تقدم يمكن تحديد مشكلة الدراسة إجرائيا في السؤال التالي:
ما مدى فاعلية برنامج تدريبي معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية؟

كما يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال مجموعة التساؤلات التالية:

1- ما هي درجة وشدة مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية؟

2- ما هي درجة وشدة أعراض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية؟

3- ما مدى فاعلية البرنامج المقترح في خفض مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية؟

2- أهمية الدراسة ومبرراتها:

نظرا للانعكاسات السلبية الخطيرة التي يخلفها الضغط المهني المستمر على صحة عون الحماية المدنية النفسية والجسمية، ويجعل منه وسيلة لعرقلة عمل عون الحماية المدنية، جاءت هذه الدراسة لتناول موضوع الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية من أجل معرفة مستوياته، وآثاره التي يخلفها، وأساليب مواجهته، والتي تغيد في تقييم مستوى هذا الضغط، فيما إذا كان يشكل خطرا فعليا على صحة عون الحماية المدنية مما يستدع اهتمام الباحثين والجهات الوصية من أجل وضع استراتيجيات، التي من شأنها إدارة، وقاية العون من هذه الآثار السلبية، وتتمثل أهمية الدراسة من الناحية النظرية، والتطبيقية فيما يلي:

- الأهمية النظرية:

تنوعت الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية، حيث قامت هذه الدراسات على فرضين: الفرض الأول هو أن الضغوط التي يعاني منها أعوان الحماية المدنية ناجمة عن طبيعة المهمة عن

ظروف العمل، وهي ضغوط مستمرة، ولا يمكن تغييرها، أما الفرض الثاني فهو يركز على أهمية العوامل الفردية كمصدر للضغوط التي يعاني منها عون الحماية المدنية.

إن أهمية هذه الدراسة تبدو من خلال محاولة الدمج بين هذين الفرضين السابقين، حيث تحاول الدراسة الحالية تلبية احتياجات عون الحماية المدنية في استثمار العوامل الفردية في مجابهة هذه الضغوط، من خلال إكساب أعوان الحماية المدنية أساليب إيجابية للتعامل مع الضغوط بنجاح.

وتعزى أهمية هذه الدراسة إلى أهمية الجانب الذي تتصدى لدراسته، حيث تسعى لدراسة مدى فاعلية البرنامج المقترح في خفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، ونظرا لافتقار هذه الشريحة المهنية لمعارف، وخبرات حول التعامل الإيجابي مع الضغوط المهنية، مما يستوجب توفير برنامج يقدم لهم المعارف، والخبرات حول أساليب التعامل الصحيحة مع الضغوط المهنية، وهذا ما أشار إليه فونتاننا حيث وجد أن 60 بالمائة ممن يشعرون أنهم مضغوطون، اعترفوا بأنهم يفتقرون إلى برامج لإدارة الضغوط التي يتعرضون لها، مما يستوجب توفير برنامج يقدم المعارف والخبرات حول أساليب التعامل الصحيحة مع الضغوط المهنية، هذا فضلا عن أن البرنامج المستخدم يمكن أن يساعد على سد النقص في الخدمات المقدمة للمهنيين بالحماية المدنية.

- الأهمية التطبيقية:

1- دأب هذا البحث على تقويم برنامج تدريبي، يتضمن عددا من المهارات المعرفية، والسلوكية، والاجتماعية، والذي يمكن توظيفها، وإمكانية الاستفادة من نتائجها في تدريب حالات مشابهة داخل مؤسسات العمل المختلفة، وإعداد برامج إرشادية في المجال المهني.

2- يتوقع أن يؤدي البرنامج إلى مساعدة أعوان الحماية المدنية في تعليم مجموعة شاملة، ومرنة من أساليب التعامل الإيجابي مع الضغوط، بهدف تقوية قدراتهم، وزيادة استبصارهم، بمشكلاتهم، ومن ثم نقل أثر هذا التعلم إلى مواقف الحياة المتنوعة.

3- أهداف الدراسة:

يسعى البحث إلى تحقيق هدف رئيسي هو:

- إعداد برنامج نفسي تدريبي لتنمية أساليب التعامل مع الضغوط المهنية ينطوي على عدد من الأساليب وهي: (أسلوب تعديل الأفكار المعرفية المصاحبة للضغوط، أسلوب التقويم الإيجابي (التفكير الإيجابي والحديث الإيجابي) أسلوب الاسترخاء، أسلوب طلب الدعم، أسلوب حل المشكلات

والتأكد من فاعليتها لدى العينة المستهدفة بالدراسة من خلال سلسلة من الإجراءات المنظمة والمتضمنة في البرنامج.

وتطلب تحقيق الهدف الرئيسي تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على مصادر الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية وتحديد درجة الشعور بهما من حيث الشدة والتكرار .
- تحديد درجة الضغوط المهنية الناجمة من أعراض الضغوط المهنية من حيث الشدة والتكرار .
- تدريب أعوان الحماية المدنية على البرنامج المعد لخفض الضغوط المهنية.
- التحقق من فاعلية البرنامج في خفض الضغوط المهنية لدى أفراد المجموعة (التجريبية)، بعد تطبيق البرنامج التدريبي مباشرة (القياس البعدي)، إضافة إلى مقارنة نتائج بنتائج المجموعة الضابطة قبل البرنامج وبعده.
- التوصل إلى عدد من المقترحات في ضوء النتائج التي توصل إليها هذا البحث.

4-الدراسات السابقة:

تم عرض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الضغوط المهنية - مصادرها - أعراضها لدى أعوان الحماية المدنية كما جرى عرض لبعض الدراسات التجريبية التي اهتمت بإعداد برامج تدريبية لمواجهة الضغوط المهنية، وبعد ذلك جرى عرض وتحليل لهذه الدراسات، وتوضيح مكانة البحث الحالي بين هذه الدراسات وما استفادته الطالبة منها، ومن ثم مقارنة النتائج التي آل إليها البحث بنتائج تلك الدراسات.

5- فرضيات البحث:

تم صياغة فروض الدراسة في ضوء تحليل نتائج الدراسات السابقة، ويمكن عرض فروض الدراسة كما يلي:

الفرضية العامة:

2-يساهم البرنامج التدريبي المعرفي السلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.

الفرضيات الجزئية:

- 1: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغوط المهنية.
- 2: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغوط المهنية.
- 3: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس مصادر الضغوط المهنية.
- 4: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية.
- 5: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغوط المهنية.
- 6: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغوط المهنية.
- 7: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغوط المهنية.
- 8: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين (القبلي - البعدي) للمجموعة الضابطة على مقياس أعراض الضغوط المهنية.

6- متغيرات الدراسة:

1- المتغير المستقل: هو البرنامج التدريبي لخفض الضغوط المهنية وهو عبارة عن برنامج يهدف إلى مساعدة ومساندة أعوان الحماية المدنية، وذلك من خلال تدريبهم على أساليب جديدة وصحيحة في التعامل مع الضغوط المهنية، ويتضمن البرنامج المقترح منظومة أساليب نفسية ومعرفية، وسلوكية، واجتماعية والأساليب المتضمنة في البرنامج هي: (أسلوب تعديل الأفكار المعرفية المصاحبة للضغوط، أسلوب التقويم الإيجابي (التفكير الإيجابي والحديث الإيجابي) أسلوب الاسترخاء، أسلوب طلب الدعم، أسلوب حل المشكلات).

ويعرف في الدراسة الحالية بأنه يتضمن عدد من الجلسات التي تهدف إلى خفض الضغوط المهنية الواقعة على عون الحماية المدنية وذلك من خلال تدريبهم على أساليب جديدة وصحية في التعامل مع الضغوط المهنية.

وتقاس فاعلية البرنامج من خلال التغيرات الناجمة بعد تطبيق البرنامج بالفرق بين درجات المجموعة التجريبية قبل تطبيق البرنامج وبعده، وكذلك من خلال الفرق بين درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية.

2- المتغير التابع: وهو التغيرات الحاصلة في درجات أفراد المجموعتين، وذلك على المقاييس المستخدمة في الدراسة من خلال إجراء مقارنة بين درجاتهم / المجموعة التجريبية / قبل تطبيق البرنامج، وبعده مباشرة (القياس البعدي)، وكذلك مقارنة درجاتهم بدرجات المجموعة الضابطة التي لم يطبق البرنامج عليها. وفيما يلي التعاريف الإجرائية للمتغيرات التابعة: تعريف الضغط المهني:

يعرف الهندي (1980) الضغوط المهنية Job stress بأنها الحالة التي تتفاعل فيها العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والمهنية بحيث يجبر على التحول عن أسلوب ممارسته للعمل. (طه وياسين، 2006، ص: 4)

تعريف ضغوط العمل عند فرنش وكابلان French & Caplan (1973) هي رد فعل تجاه خصائص بيئة العمل والتي تمثل تهديد للفرد. (السيبي، 2009، ص: 363)

ويعرف كل من فريد ورولان وفيراييس Frid & Rowland & Ferris (1984) ضغوط العمل بأنها تمثل حالة عدم توافق بين خصائص الفرد وخصائص بيئة العمل تؤدي إلى ردود فعل فسيولوجية ونفسية وسلوكية. (نفس المرجع السابق)

كما يعرفه سيد عبد العال (2002) بأنه مجموعة من التغيرات الفسيولوجية والجسمية والنفسية التي يعاني منها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل والتي لم يعد العامل أو الموظف قادراً على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها (حسين وحسين، 2006: 216).

- التعريف الاجرائي لمفهوم الضغط المهني:

هو ما يتعرض له عون الحماية المدنية من مشكلات في محيط عمله وشعوره بعدم قدرته على التجاوب معها، والتي تؤثر سلباً على أداءه في عمله.

ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها عون الحماية المدنية في مقياس الضغوط المهنية المعد لدراسة.

2- **الفصل الأول:** تضمن هذا الفصل مفهوم الضغوط المهنية وتعريفها وأنواعها والعوامل المؤثرة في شدتها، ومن ثم عرض لبعض النماذج النفسية المفسرة لها، والتعرف على أهم النظريات للضغوط المهنية، وتحديد مصادر الضغوط المهنية في مهنة أعوان الحماية المدنية، إضافة إلى تحديد الأعراض الناجمة منها.

3- **الفصل الثاني:** خصص هذا الفصل للتعرف على البرنامج المعرفي السلوكي وذلك من خلال تعريفه، ومبادئه مسلماته، وأهدافه، وأهم الاتجاهات الرائدة في البرامج المعرفية السلوكية، ومراحل تطبيقه، والتعرف على فنياته.

4- **الفصل الثالث:** تناول منهج البحث ووصف المجتمع الاصيل للبحث وعينته. ومن ثم جرى عرض مفصل لأدوات البحث ومراحل إعدادها والتحقق من صدقها وثباتها، وخطوات إعداد البرنامج التدريبي المعرفي السلوكي من خلال الاسس النظرية التي يستند إليها البرنامج والخطوات التمهيدية، ومن ثم إجراء الدراسة الاستطلاعية، وإجراء التعديلات الضرورية على الصورة الأولية للبرنامج وإعداده لمرحلة تنفيذ التجربة ثم تطبيق البرنامج.

1- المنهج المتبع:

يعتبر المنهج مجموعة من القواعد يتبعها الباحث للوصول إلى الحقيقة والحصول على نتائج دقيقة وموضوعية، ويكون اختيار هذا المنهج على أساس متطلبات البحث وحسب المواضيع التي يعالجها.

وبما أن هذه الدراسة تتناول مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، نرى أنه من الأنسب اختيار المنهج التجريبي والذي يعد من أكثر المناهج ملائمة للهدف من الدراسة الحالية.

2- التصميم التجريبي للدراسة:

اعتمدت الدراسة تصميم المجموعتين المتكافئتين (ضابطة وتجريبية) بقياس قبلي وبعدي، وأيضاً تصميم القياس (القبلي، البعدي، التتبعي) للمجموعة التجريبية. حيث يتم قياس الفروق بعد إجراء التجربة بين المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية، كما يتم قياس الفروق بين القياسين القبلي والبعدي وكذا بين البعدي والتتبعي للمجموعة التجريبية، للوقوف على أثر المتغير المستقل (البرنامج

المعرفي السلوكي) على المتغيرات التابعة (درجات الأعوان على مقياسي مصادر الضغط المهني واستجابة الضغط والشكل التالي يوضح هذا التصميم:

| المجموعة | القياس القبلي | المعالجة التجريبية | القياس البعدي | القياس التتبعي |
|--------------------|--|-----------------------------------|--|---|
| المجموعة التجريبية | تم تطبيق المقاييس القبلية (مصادر الضغط المهني، استجابة الضغط المهني) | تم تطبيق البرنامج المعرفي السلوكي | تم تطبيق المقاييس البعدية (مصادر الضغط المهني، استجابة الضغط المهني) | تم تطبيق المقاييس التتبعية (مصادر الضغط المهني، استجابة الضغط المهني) |
| المجموعة الضابطة | تم تطبيق المقاييس القبلية (مصادر الضغط المهني، استجابة الضغط المهني) | لم يطبق البرنامج المعرفي السلوكي | تم تطبيق المقاييس البعدية (مصادر الضغط المهني، استجابة الضغط المهني) | لم تطبق المقاييس التتبعية (مصادر الضغط المهني، استجابة الضغط المهني) |

4 - ميدان الدراسة:

يتطلب المنهج التجريبي ضبط الظروف المادية والمكانية التي تجرى فيها التجربة ولذلك اقتصرنا التطبيق الميداني على الوحدة الرئيسية حتى نساوي ونحقق التكافؤ بين الظروف الفيزيائية والمادية والمهنية لعينة الدراسة، وقد أحتوى هذا التطبيق على:

- الدراسة الاستطلاعية للبرنامج، وكذا تجريب أدوات جمع البيانات.

- الدراسة التجريبية والتي تم فيها إخضاع برنامج معرفي سلوكي لتخفيف من الضغوط المهنية على عينة البحث وذلك انطلاقاً من الموسم الدراسي 2017 إلى 2019، وقد تم تحديد الوحدة الرئيسية بولاية ورقلة كونها الرئيسية بالولاية وتحتوي أكبر عدد من أفراد العينة بالإضافة إلى إمكانية إجراء التطبيق بهذه الوحدة نظراً للتسهيلات المقدمة من طرف أعضاء إدارة الوحدة فقد تم منحنا قاعة لإجراء البرنامج في الأوقات المحددة له، والسماح لأعضاء التجربة الالتحاق بالبرنامج، إضافة إلى ترحيبهم بالفكرة وتقديم الدعم المناسب لنا.

5 - مجتمع الدراسة وعينته: تعد عينة البحث من المحددات الأساسية لنتائج البحث لأن اختلاف صفات العينة وخصائصها يترتب عنه اختلاف في النتائج. وتتمثل عينة البحث الحالي في العينة الأساسية وقوامها (192) عون، طبق مقياس الضغط المهني على (60) عون، أما أفراد عينة البرنامج فقد تم اختيار (20) عون. وقد تم توزيع أفراد هذه العينة إلى مجموعتين متساويتين بطريقة عشوائية،

حيث تلقت المجموعة الأولى تدريباً على المهارات المتضمنة في البرنامج وهي المجموعة التجريبية، بينما لم تتلقى المجموعة الثانية أية معالجة وهي المجموعة الضابطة.

6- الأساليب الإحصائية: تختلف نتائج الدراسة في ضوء الأساليب الإحصائية المستخدمة، فهي تحدد مدى دقة النتائج، وموضوعيتها، وقد استخدمت هذه الدراسة نوعين من الأساليب الإحصائية البارامترية (المتوسط)، والأساليب اللابارامترية (اختبار مان ويتني - اختبار ويلكسون) وذلك بهدف التوصل إلى نتائج دقيقة وصادقة.

7- تقنيات الدراسة: تتضمن أدوات هذه الدراسة نوعين من الأدوات الأولى أدوات سيكومترية تهدف إلى قياس مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية وهي: (مقياس مصادر الضغوط المهنية، مقياس الأعراض الضغوط المهنية) والنوع الثاني من الأدوات يتمثل في برنامج معرفي سلوكي لخفض الضغوط المهنية.

1- مقياس مصادر الضغوط المهنية:

يتكون هذا المقياس من جزئين ونوضحهما فيما يلي:

الجزء الأول: يحتوي على البيانات والمعلومات الشخصية ومهنية للعون وهي: (السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، الإدمية)

الجزء الثاني: يتكون من (40) فقرة وأربعة أبعاد وهي:

1- ظروف العمل المادية والفيزيائية المرتبطة بالوظيفة: وتتمثل في مدى توافر وسائل العمل ومدى ملائمة ظروف العمل.

2- خصائص وطبيعة المهنة: وتشمل الضغوط التي يواجهها عون الحماية المدنية والمتعلقة بالمهمة (عبء العمل الكمي والنوعي).

3- المصادر العلائقية: ويتمثل في الضغوط الناجمة عن جماعة العمل من زملاء ومشرفين أي مدى التأقلم مع الزملاء في العمل وحجم الاتصال بين العون والمشرف.

4- المصادر التنظيمية: كل العمليات التنظيمية التي تسبب ضغط مهني للعون مدى ملائمة الجو التنظيمي، مدى الاتصال بين العون والإدارة.

2- مقياس أعراض الضغوط المهنية:

تكون المقياس من جزئين نوضحهما فيما يلي:

القسم الأول: يتضمن التعليمات وتحوي تعريفا بأهداف البحث، ومناشدة الأعوان التعاون والصراحة في الإجابة، والتأكيد على سرية البيانات.

القسم الثاني: يضم بنود المقياس التي بلغ عددها (40) بندا يتطلب من عون الحماية المدنية درجة معاناته لهذه الأعراض حسب مقياس خماسي وفيما يلي التعاريف الإجرائية لمكونات المقياس.

1- **الأعراض السلوكية:** وهي الاستجابات السلوكية المنتشرة بين الأعوان الناجمة عن الضغط المهني.

2- **الأعراض النفسية:** وهي الأعراض السيكولوجية والحلول النفسية التي يتخذها أعوان الحماية المدنية عند وقوعهم تحت الضغط المهني.

3- **الأعراض المعرفية:** وهي الأساليب المعرفية التي يتخذها أعوان الحماية المدنية استجابة للضغط المهني.

4- **الأعراض السيكوسوماتية:** وهي الأعراض الجسمية الناتجة عن الضغط المهني.

8- **البرنامج:** وهو مجموعة من الإجراءات المنظمةة التي تتضمن منظومة من المهارات النفسية والمعرفية والسلوكية واجتماعية جرى تطبيقها على عينة البحث وهم أعوان الحماية المدنية، وذلك بهدف إكسابهم مهارات جديدة للتعامل مع الضغوط المهنية التي تواجههم في عملهم، والمهارات المتضمنة في البرنامج هي: تعديل الأفكار المعرفية المصاحبة لضغوط، تطوير الوعي النفسي بالضغوط، الاسترخاء، الحوار الذاتي الموجه، طلب الدعم، ومهارة حل المشكلات.

9- ظروف تطبيق المقاييس:

بعد التأكد من صلاحية الأداة تم إجراء مقابلات فردية لرفض العينة كتابة الاسم على الاستبيان أو أي شيء يدل على عون معين، لهذا اقترحت الإدارة بإجراء مقابلات فردية للتعرف على الافراد الذين يعانون ضغوط مهنية أكثر وذلك بتوفير قاعة خاصة لإجراء هذه المقابلات وكان عدد الأعوان الذين تمت مقابلاتهم (60) عون

10- إجراءات تطبيق البرنامج:

تم تطبيق البرنامج وفق الخطوات

1- الحصول على موافقة الأعوان الذين سيشركون في البرنامج والتأكد من رغبتهم في المشاركة فيه.

2- إجراء جلسة تعارف بين الطالبة والمشاركين.

3- تم الاتفاق على تطبيق جلسات البرنامج خلال شهرين بمعدل جلتين في الأسبوع يتراوح من الجلسة الواحدة بين الساعة والنصف وفق الهدف من الجلسة ومراعاة ظروف المشاركين.

4- القياس القبلي:

جرى تطبيق مقاييس الدراسة قبل البدء بتطبيق البرنامج في الجلسة الأولى من البرنامج ويهدف إلى انتقاء أفراد المجموعتين التجريبية والضابطة، وهذا للتأكد من تجانس العينتين ومن فعالية البرنامج.

5- مرحلة تطبيق البرنامج:

بعد الانتهاء من تطبيق الدراسة الاستطلاعية للبرنامج جرى تطبيق البرنامج بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية ورقلة بعد أخذ الموافقة من إدارة الحماية المدنية وتقديم التسهيلات اللازمة والمتمثلة في توفير مكان الجلسات والسماح للأعوان بالالتحاق وقت تنفيذ البرنامج، وقد جرى تدريب الأعوان بمعدل جلتان في الأسبوع على الساعة العاشرة وجلسات أخرى في المساء على الرابعة والنصف على حسب الظروف وقد استغرق تطبيق البرنامج مدة تقدر بـ: ثمانية أسابيع.

6- مرحلة القياس البعدي:

جرى التطبيق البعدي الفوري لأدوات البحث في الجلسة التقييمية الأخيرة من البرنامج التدريب، ومناقشة الأعوان في مدى استفادتهم من هذا البرنامج والأهداف التي أنجزها في أثناء جلسات التدريب، من خلال مقارنة نتائج القياس القبلي ونتائج القياس البعدي، مع إخبارهم بتحديد جلسة بعد شهر، إضافة إلى تشجيعهم على ممارسة هذه المهارات في حياتهم اليومية، كما جرى تطبيق أدوات البحث على أفراد المجموعة في اليوم التالي لانتهاء البرنامج.

الفصل الرابع: تناول عملية تحليل النتائج ومناقشتها وتفسيرها وكانت نتائج التحليل الإحصائي

كما يلي:

نتائج الدراسة:

1- يعاني أعوان الحماية المدنية ضغوطا مهنية متوسطة من حيث الشدة والتكرار وفقا لكل من مقياس (مصادر الضغوط المهنية - مقياس أعراض الضغوط المهنية)

2- أثبت البرنامج فاعليته في خفض مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية.

3- هناك فروق دالة إحصائيا بين متوسط درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس

البعدي على مقياس مصادر الضغوط المهنية، مقياس أعراض الضغوط المهنية والفروق لصالح المجموعة التجريبية.

4- هناك فروق دالة إحصائيا بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي

- البعدي على مقياس مصادر الضغوط المهنية، مقياس أعراض الضغوط المهنية والفروق لصالح القياس البعدي.

5- لا توجد فروق دالة إحصائيا بين متوسط درجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي - البعدي على مقياس مصادر الضغوط المهنية مقياس أعراض الضغوط.

انققت نتائج الدراسة مع نتائج الدراسات التالية: دراسة الخولي (2004)، دراسة وفاء عبد الجواد

1994، دراسة عبد الرحمان محمد مهدي سلامة (1995)، دراسة جيمس وويست

،1984 Games & West

دراسة لونج 1998، Long، دراسة روبرت 1996، Robert، دراسة سوزان فورمان Forman، S.

1982، دراسة صبرينة غربي، 2012، دراسة بومجان نادية (2016)

واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة رضا مسعودي (2010)

وقد جرى وضع بعض المقترحات في ضوء نتائج البحث السابقة:

- يمكن من خلال النتائج الدراسة الحالية أن نقدم مجموعة من التوصيات لمزيد من الاهتمام

بالعاملين بقطاع الحماية المدنية كما يلي:

- التأكد على ضرورة تدريب أعوان الحماية المدنية أثناء فترة التكوين وقبل ممارسة المهنة على

المهارات الضرورية التي تزيد من صلابتهم النفسية وقدرتهم على تحمل العديد من مصادر الضغط

الناجم عن هذه المهنة.

- استثمار البرنامج المقترح في إدارة الضغوط المهنية والذي ثبتت فاعليته في تقديم الدعم الوقائي وإمكانية تطويره وتحسينه والاستفادة منه في مجال إدارة ضغوط العمل.
- تدريب الأعوان على ممارسة الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل.
- الاهتمام بالحوافز المرتبطة بالتفاوت في المستويات الدراسية ونشر الوعي بين الأعوان بأهمية التفوق الدراسي كقيمة في حد ذاتها، وعامل من عوامل نمو الشخصية وتطورها.
- ضرورة إطلاع المرشحين لوظيفة الحماية المدنية على كل ما يواجههم في العمل، وهذا يعتبر بمثابة وقاية لهم من أسباب الإحباط والفشل، والانفعال، والصراع النفسي.
- إيجاد جو من التفاهم والتعاون والاتصال الفعال بين العمال وكذا الرؤساء المبني على الاحترام المتبادل مع الاهتمام بالظروف المهنية للأعوان والعمل على تحسينها.
- تقديم محاضرات يومية بشكل مستمر أو متقطع حول الظروف المهنية الضاغطة التي يتعرض لها الاعوان مع إعطاء حلول تطبيقية وعملية لمواجهتها.
- ضرورة وجود فريق أخصائي نفسي يضم أخصائيين من إكلينيكي (عيادي) لدعم الاعوان في الجانب النفسي وأخصائي في العمل والتنظيم لتشخيص وتحليل البيئة المهنية لدعم الإعوان الإدارة والجانب التنظيمي.
- ضرورة إجراء اختبارات نفسية معتمدة في عملية التوظيف والانتقاء للتعرف على الجوانب المعرفية والشخصية.
- إجراء المزيد من البحوث والدراسات الميدانية عن الضغوط النفسية لدى العاملين في مهنة أعوان الحماية المدنية وفي مهن مماثلة لها يتعرض فيها العاملون لضغوط مهنية.
- البحوث المقترحة:
- فاعلية برنامج في إدارة الضغوط المهنية مع مراعاة المتغيرات الفردية والتنظيمية كالخبرة في العمل، والرتبة الوظيفية، ونمط الشخصية في اختيار المجموعة التجريبية.
- فاعلية برنامج يبحث عن مدى تأثير كل مهارة بحيث نأخذ كل مهارة مثل مهارة الاسترخاء ومهارة الحوار الذاتي من البرنامج لتطبيق على مجموعة وإجراء مقارنة بين هذه المجموعات لتعرف أي مهارة الأكثر فعالية وأي المجموعات الأكثر استفادة.

العرايج

المراجع بالعربية:

- 1- أبو العلا، محمد صلاح الدين (2009). **ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، غزة.
- 2- الأحمد، أمل (2001)، **بحوث ودراسات في علم النفس**، مؤسسة الرسالة، بيروت.
- 3- الأحمد، أمل ومريم، رجاء محمود (2009). **أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة دمشق**، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد، 10، العدد، الأول، ص: 37/14، البحرين.
- 4- الأحمد، حنان (2002). **ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، الإدارة العامة، الرياض**.
- 5- أرن، جون بي (2005). **التعايش مع ضغوط العمل**، مكتبة جرير: الرياض.
- 6- أسماء، خرخاس (2010). **وجهة التحكم ونوع إستراتيجية التعامل أمام الضغط المدرك لدى آباء الأطفال المصابين بالصمم دراسة ميدانية مدرسة صغار الصم بولاية المسيلة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.
- 7- إسماعيل، بشرى (2004). **ضغوط الحياة والاضطرابات النفسية**، مكتبة الأنجلو المصرية: القاهرة.
- 8- بترو فسكي، أ.ف. و ياروشفسكي، م. ج، ترجمة، عبد الجواد، حمدي و رضوان، عبد السلام (1996). **معجم علم النفس المعاصر**، دار العالم الجديد: القاهرة.
- 9- بحوش، عمار والذنيبات، محمد محمود (2001). **مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجامعية: الجزائر.
- 10- بركات، زياد (2010). **الاستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة طولكرم بفلسطين**، جامعة القدس المفتوحة بفلسطين.
- 11- بركات، مطاع (2004). **العجز المكتسب، دراسة نفسية (52)**، منشورات وزارة الثقافة، دمشق.
- 12- بن طراد، زينة (2017). **قياس مستوى الإحباط من وجهة نظر عينة من أعوان الحماية المدنية دراس ميدانية بوحددة الحجار - عنابة -**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (31)، ديسمبر، ص: 648 /648، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر -
- 13- بيك، أرون (2000). **العلاج المعرفي والاضطرابات الانفعالية ترجمة عادل مصطفى، ط1**، دار الأفاق العربية، القاهرة.
- 14- تابلور، شلبي ترجمة بريك، وسام درويش و داود، فوزي شاکر (2008). **علم النفس الصحي**، دار الحامد للنشر والتوزيع: عمان.
- 15- جميل، سمية طه (1998). **التخلف العقلي استراتيجيات مواجهة الضغوط الأسرية**، مكتبة النهضة المصرية: القاهرة.

- 16- الحربي، ماطر (2002). مقارنة مستويات الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك (أ) لدى الإداريين وغير الإداريين، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
- 17- حسين، أنعام هادي (2013)، الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- 18- حسين، دراسة عبد الرزاق (2012)، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد الحادي والثلاثون، بغداد.
- 19- حسين، طه عبد العظيم (2007). استراتيجيات إدارة الغضب والعدوان، دار الفكر: عمان.
- 20- حسين، طه عبد العظيم وحسين، سلامة عبد العظيم (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر: عمان.
- 21- الحصين، محمد فرج الله مسلم أبو (2010). الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الجامعة الإسلامية بغزة. فلسطين.
- 22- حلمي، فارس (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الشروق للنشر: عمان.
- 23- حمادات، محمد حسن محمد (2008). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار الحامد: عمان.
- 24- خليفة، وليد السيد وعيسى، مراد علي (2008). الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم - النظريات - البرامج، دار الوفاء لديننا للطباعة والنشر: القاهرة.
- 25- الخواجة، عبد الفتاح (2004). فاعلية برنامج إرشادي جمعي يستند إلى الاتجاه العقلاني الانفعالي وأسلوب حل المشكلات في خفض الضغوط النفسية التي تواجه الطلاب الموهوبين الذكور في سن المراهقة وتحسين مستوى تكيفهم، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية.
- 26- داود، نعيم (1991). مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصارف التجارية في الأردن، رسالة ماجستير، رسالة غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، عمان.
- 27- داود، هدى (2002). فاعلية برنامج إرشادي لتطوير القدرة على مواجهة الضغط لدى المرأة اليمنية العاملة (على عينة من الممرضات)، رسالة دكتوراه، جامعة عين شمس، القاهرة.
- 28- رابح، تركي (1984). مناهج البحث في التربية، المؤسسة الوطنية للكتاب: الجزائر.
- 29- الرشيد، هارون توفيق (1999). الضغوط النفسية طبيعتها - نظرياتها برنامج لمساعدة الذات في علاجها، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية: القاهرة.
- 30- سالم، عدنان عيسى (2011). أساليب إدارة الوقت ومركز الضبط وعلاقتها بضغط العمل لدى مدرء المدارس وكالة الغوث في مدينة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر: غزة.
- 31- السامرائي، نبيهة صالح (2007). علم النفس الإعلامي مفاهيم، نظريات، تطبيقات، دار المناهج: عمان.

- 32- السكران، عبد الله يوسف (2009). التوافق النفسي والاجتماعي وعلاقتها بمركز الضبط (الداخلي/الخارجي) للمعاقين حركيا في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة غزة.
- 33- سكيريفة، مريم بن (2008). استراتيجيات التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة وعلاقتها بالذكاء الانفعالي للمعلم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ورقلة.
- 34- سمية، دراسة بويحة (2002). الدراسة علاقة أساليب المقاومة بالضغط ما بعد عند أعوان الأمن الوطني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر.
- 35- السهلي، عبد الله بن حميد (2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الشباب من المرضى المترددين على مستشفى الطب النفسي بالمدينة المنورة وغير المرضى، رسالة دكتوراه غير منشورة.
- 36- السيسي، شعبان علي حسين (2009). السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث: القاهرة.
- 37- شبير، محمد عوض توفيق (2009). ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، غزة.
- 38- شحاتة، محمد ربيع (2008). علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة: عمان.
- 39- الشخانة، أحمد مطيع (2010). التكيف مع الضغوط النفسية، دار الحامد: عمان.
- 40- الشريف، ليلي (2003). أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بنمطي الشخصية (أ - ب) لدى أطباء الجراحة القلبية والعصبية والعامية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.
- 41- شويخ، هناء أحمد (2007). أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية مع تطبيقات على حالات أورام المثانة السرطانية، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع: القاهرة.
- 42- شيخاني، سمير (2003). الضغط النفسي دار الفكر: بيروت.
- 43- صبرينة، غربي (2012). مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في تنمية أساليب التعامل الايجابية مع الضغوط المهنية لدى الممرضين، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإنسانية، جامعة الجزائر.
- 44- الصقور، ظرفان بن ناصر (2003). اتجاهات العاملين في قطاع الدفاع المدني نحو العمل الميداني، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الرياض.
- 45- الصيرفي، محمد (2008). الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية: القاهرة.
- 46- الضريبي، عبد الله (2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق المجلد - 26 - العدد الرابع، ص: 669/719، دمشق.
- 47- طه، إسماعيل وياسين، الطاف (2006). الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد الثاني عشر، جامعة بغداد.
- 48- عبد الرحمن، سعد (1983)، القياس النفسي، مكتبة الفلاح: الكويت.

- 49- عبد الفيلة، فاروق و عبد المجيد، السيد (2009). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع: عمان.
- 50- عبد الفيلة، فاروق و عبد المجيد، السيد (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع: عمان.
- 51- العبيشي، (1999)، دراسة لمتغيرات التنظيمية وأثارها على ضغوط العمل دراسة تطبيقية على العاملين بأقسام الشرطة ومراكز الدفاع المدني بمدينة الرياض.
- 52- عثمان، فاروق السيد (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي: القاهرة.
- 53- عثمان، مريم (2010). الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة.
- 54- عثمان، نجاح عبد الرحيم محمد (1999). التوافق المهني وعلاقته بموقع الضبط لدى مدرسي المرحلة الثانوية في اليمن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد.
- 55- العدل، عادل (1995). أثر الضغوط النفسية والقلق والذكاء ونوع الطالب على القدرة على حل المشكلات، دراسة تربوية، المجلد (10)، الجزء (8)، ص. ص 159 - 187.
- 56- العديلي، ناصر (1993). السلوك الإنساني والتنظيمي، ط1، معهد الإدارة العامة الرياض.
- 57- عكاشة، محمود فتحي (1999). علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية: القاهرة.
- 58- علي، علي إسماعيل (1999). استراتيجيات الخدمة الاجتماعية المدرسية للتدخل في مواقف الضغوط والأزمات، دار المعرفة الجامعية: القاهرة.
- 59- العمرو، سليمان بن عبد الله (1996). بيئة العمل وعلاقتها بإصابة رجل الدفاع المدني، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض.
- 60- العميان، محمود سلمان (2004). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر: عمان.
- 61- العنزي، أمل سليمان تركي (2004). أساليب مواجهة الضغوط عند الصحاح والمصابات بالاضطرابات النفسجسمية " السيكوسوماتية "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض.
- 62- عويس، رندى هلال سرور (2002). المشكلات النفسية لدى الممرضين والممرضات القانونيات في مستشفيات وزارة الصحة والمستشفيات القطاع في الاردن، رسالة ماجستير، رسالة غير منشورة، جامعة اليرموك
- 63- العيسوي، عبد الرحمن محمد (2007). الحياة العسكرية من المنظور السيكلوجي، دار الفكر الجامعي: القاهرة.

- 64- غربي، صبرينة (2011). فاعلية برنامج تدريبي سلوكي معرفي في مجابهة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملين بالقطاع الصحي، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 11 (2011)، ص: 225/ 247، جامعة غرداية، الجزائر.
- 65- الغزير، أحمد نايل وأبو أسعد، أحمد عبد اللطيف (2009). التعامل مع الضغوط النفسية، دار الشروق للنشر والتوزيع: عمان.
- 66- الفرماوي، حمدي علي وعبد الله، رضا (2009). الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية، دار صفاء: عمان.
- 67- فونتانا، ديفيد (1993). الضغوط النفسية تغلب عليها وأبدأ الحياة، ترجمة حمدي الفرماوي ورضا أبو السريع، ط1، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
- 68- القريوتي، محمد قاسم (2012). السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، ط6، دار وائل للنشر: عمان.
- 69- محمود، عبد الله جاد (2006). السلوك التوكيدي كمتغير وسيط في علاقة الضغوط النفسية بكل من الاكتئاب والعدوان، المؤتمر العلمي الأول لكلية التربية النوعية، جامعة المنصورة 12- 13 أبريل، ص: 397/468، القاهرة.
- 70- مزياني، فتيحة (1998). أثر الضغط المهني والمميزات النفسية على الصحة والرضا المهني عند المديرين، جامعة الجزائر.
- 71- مسلم، عبد القادر أحمد (2007). مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، جامعة غزة، فلسطين.
- 72- مسلم، محمد (2007). مدخل إلى علم النفس العمل، دار قرطبة: الجزائر.
- 73- المشعان، عويد سلطان (1994). علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح: العين.
- 74- مقداد، محمد وخليفة، فاضل عباس (2012). الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى معلمي نظام مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، عدد 9 ديسمبر.
- 75- مقدم، سهيل (2010). استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران.
- 76- مليكة، شارف خوجة (2011). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي) بولاية تيزوز، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة تيزوز، الجزائر.
- 77- مهدي، بوعلام (2002). دور المراقبة المدركة في تعديل العلاقة بين إستراتيجيات مقاومة الضغط والصحة الجسمية لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر.

- 78- النيبال، مياسة، عبد الله هشام (1997). أساليب مواجهة ضغوط الحياة وعلاقتها ببعض الاضطرابات الانفعالية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة قطر، المؤتمر الدولي الرابع لمركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، القاهرة.
- 79- نجار، عمر (2009). إستراتيجيات مقاومة الضغط المهني عند رجال الحماية المدنية دراسة مقارنة بين سلك الأعوان، سلك ضباط الصف، سلك الضباط، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر.
- 80- النعاس، عمر مصطفى محمد (2008). دراسات في الضغوط المهنية والصحة النفسية.
- 81- نوار، شهرزاد وحشاني، سعاد (2015). الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (20)، سبتمبر، ص: 181 / 190، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر -
- 82- النوشان، علي بن حمد بن سليمان (2003). ضغوط العمل وأثرها على عملية إتخاذ القرارات دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا للعلوم الأمنية، الرياض.
- 83- هاجر، مناع (2013). علاقة الأمن النفسي بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة.
- 84- همفريزة، توني (2003). قدرة التفكير السلبي، تعريب فاطمة صبري، ط1، مكتبة العبيكان، الرياض.
- 85- الوائلي، محسن (1998). مستويات ضغط العمل بين الممرضين القانونيين Staff Nurses، دراسة مقارنة بين مستشفيات وزارة الصحة والمستشفيات الخاصة، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك.
- 86- ياسين، حمدي وعسكر، علي والموسى، حسن (1999). علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث: الكويت.
- 87- يوسف، جمعة سيد (2007). إدارة الضغوط، دار الكتاب المصرية: القاهرة.
- 88- يوسف، حدة (2016). الاستراتيجيات الإرشادية لتخفيف الضغوط النفسية وتنمية الصحة النفسية، دار أسامة، عمان.

المراجع الأجنبية:

- 1- Benjaamin Stora J, 1993, **le Stress**, Dahlab,2°, Paris.
- 2- Bnidion m, Zeitwer S, Dartzer R,1994, **Introduction a la Psychologie de la Santé**, et puf. Puris.
- 3- Boudarene, M, 2005, **Le Stress : Enter bien- être et souffrance**, Berti Editions, Alger.

-
- 4- BRUCHON-SCHWEITZER M, 2001, **CONCEPTS, STRESS, COPING**, Recherche en soins infirmiers N° 67 – dercembre 2001, p: 68- 83
 - 5- BRUCHON-SCHWEITZER, M, 2001, **CONCEPTS, STRESS, COPING**, Recherche en soins infirmiers N° 67- December, p: 68-82.
 - 6- Graziani, P, Swendsen, J , 2004, **le Stress : Emotions et stratégies d’aptation**, Editions, paris.
 - 7- Lazarus,R, & flokmn,S, (1984), **Stress Appraisal And Coping Springer Pubishing Company**,New York.
 - 8- Servant, D, Jean parquet, P,(1995), **Stress, Anxiété et pathologies médicales**, paris.
 - 9- Tumalty, G. (1992). **Head nurse role redesign improving satisfaction and perfonnauce. Journal of Advanced Nursing, Vol (22), No (2), p. p: 43 – 52.**
 - 10- Tipgos, M. (1997). **The thing that stress as, Management World Journal, Aug.**
 - 11- Dugan, J & Et al. (1996). **Stressful nurses: The effect on patient outcomes. Journal Nurses Care Quai, vol (10), No (3). P: 40.**
 - 12- Varvogli.L, Darviri.C.(2011). **Stress Management Techniques: evidence-based procedures that reduce stress and promote health.**
a.Vol(05) .2011. pp 74-89.
 - 13- 13. Servant, D, Jean parqueet, P. (1995). **Stress, Anxiété et pathologies médicales, paris.**

العملاء حق

- المقاييس البعدية

- البرنامج

ملحق رقم: 1

المقاييس البعدية —

مقياس مصادر الضغوط المهنية —

مقياس أعراض الضغوط المهنية —

مقياس الضغوط المهنية الضغوط المهنية

في إطار القيام بدراسة حول مصادر الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية وبصفتكم الأشخاص المؤهلين لتزويدنا بالمعلومات اللازمة في هذا الموضوع نرجو منكم الإجابة على جميع الأسئلة بعناية علما أم مساهمتكم لن تستخدم إلا لأغراض علمية

ملاحظة هامة:

الرجاء الاطلاع على كل عبارة ثم الإجابة عنها بوضع () أمام العبارة التي تعبر عن تكرار وشدة الضغط النفسي من جراء المصادر المذكورة علما أنه لا توجد إجابات خاطئة أو صحيحة.

السن: الحالة المدنية:

المستوى التعليمي: الإقمية:

| درجة الإحساس بالضغط | | التكرار | | | | | | | | ما مدى تعرضك لضغط نتيجة لهذه المصادر |
|---------------------|--|---------|--------|---------|--------|-------|------------|-------|-------|--|
| | | دائما | غالباً | أحياناً | نادرًا | أبداً | مرتفع جداً | مرتفع | معتدل | |
| | | | | | | | | | | 1- نقص في الأدوات المساعدة في عمليات التدخل |
| | | | | | | | | | | 2- تعطل الأجهزة أثناء التدخل |
| | | | | | | | | | | 3- أعمل في بيئة غير صحية (تلوث، وجود مخاطر على الأعوان) |
| | | | | | | | | | | 4- الظروف داخل الوحدة غير مريحة (المرافق الرياضية، الإطعام، المبيت، النظافة، الرعاية الصحية) |
| | | | | | | | | | | 5- التدخل في ظروف مناخية غير ملائمة (حرارة شديدة، أمطار غزيرة ببرودة شديدة...) |
| | | | | | | | | | | 6- انعدام الرؤية بسبب دخان أو ضباب أثناء عملية التدخل |
| | | | | | | | | | | 7- نقص في وسائل الوقاية أثناء التدخل |
| | | | | | | | | | | 8- عدم الشعور بالأمن الوظيفي |
| | | | | | | | | | | 9- مشاهدة صور مروعة للمصابين (محترقين، منتحرين...) |
| | | | | | | | | | | 10- التدخل في أوقات متأخرة من الليل |
| | | | | | | | | | | 11- المناوبة أيام الأعياد والمناسبات |
| | | | | | | | | | | 12- فوضى في مكان التدخل (الجمهور، الفضوليون، المارة) |
| | | | | | | | | | | 13- التعرض إلى مخاطر أثناء التدخل (سقوط أشياء، أو عدوى بمرض...) |
| | | | | | | | | | | 14- يخيفني سماع صفارة الإنذار والتنبيه |
| | | | | | | | | | | 15- البقاء في حالات تأهب واستعداد للتدخل |
| | | | | | | | | | | 16- يحزنني إصابة أو موت زميل أثناء التدخل |
| | | | | | | | | | | 17- أتحسر لموت الضحية بعد عدة محاولات لإنقاذها |
| | | | | | | | | | | 18- تلقي النقد من قائد فرقة التدخل |
| | | | | | | | | | | 19- عدم اعتراف قائد فرقة التدخل بالمجهود الذي تقوم به أثناء التدخل |
| | | | | | | | | | | 20- يساندك قائد الفرقة في حالة وقوع في مشكل |
| | | | | | | | | | | 21- تجد المساندة من زملاء عند الحاجة إليهم |
| | | | | | | | | | | 22- تعمل تحت أجواء تخلو من روح المودة والصدقة |
| | | | | | | | | | | 23- تعاني من خلاف مع زملائك في العمل |
| | | | | | | | | | | 24- تعاني من ضعف قدرتك على تكوين علاقات مع الآخرين |
| | | | | | | | | | | 25- تتحرج من طلب المساندة من زملائك في العمل |
| | | | | | | | | | | 26- توتر في العلاقات بين أفراد فرقة التدخل |
| | | | | | | | | | | 27- توتر في العلاقة بين القائد وأفراد فرقة |
| | | | | | | | | | | 28- نقص فرص الترقية في مهنتك |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | | | | | 29- عدم توفر معلومات كافية حول المهمة التي طلب مني القيام بها |
| | | | | | | | | | | 30- ضعف الأجر مقارنة بالعمل المبدول |
| | | | | | | | | | | 31- تلقي معلومات غير واضحة عن الحادث من طرف مركز التنسيق مثلا (عنوان مكان الحادث) |
| | | | | | | | | | | 32- تتناقض آرائك مع آراء المنظمة |
| | | | | | | | | | | 33- نقص في مستوى التنسيق بين مصلحتك والمصالح الأخرى |
| | | | | | | | | | | 34- عدم أشرافي في اتخاذ بعض القرارات التي ترتبط بمهامك |

مقياس أعراض الضغوط المهنية

| درجة الإحساس بالضغط | | التكرار | | | | | | | ما مدى حدوث هذه الأعراض لديك |
|---------------------|-------|---------|------|---------|------|---------|--------|--------|--|
| منخفض | متوسط | مرتفع | عالي | أحياناً | تارة | أحياناً | غالباً | دائماً | |
| | | | | | | | | | 1- استخدام المسكنات |
| | | | | | | | | | 2- أفرط من تناول المنبهات (شاي، قهوة، تدخين....) |
| | | | | | | | | | 3- السلوك العدواني |
| | | | | | | | | | 4- الأخطاء المتكررة |
| | | | | | | | | | 5- الحوادث |
| | | | | | | | | | 6- انخفاض الدافعية للعمل |
| | | | | | | | | | 7- تتجنب الآخرين |
| | | | | | | | | | 8- اللامبالاة |
| | | | | | | | | | 9- الملل وكراهية العمل |
| | | | | | | | | | 10- أتغيب عن العمل بدون مبرر |
| | | | | | | | | | 11- الإرهاق |
| | | | | | | | | | 12- الإحباط |
| | | | | | | | | | 13- عدم الثقة بالنفس |
| | | | | | | | | | 14- أكثر من الأكل |
| | | | | | | | | | 15- فقدان الشهية |
| | | | | | | | | | 16- القلق والتوتر النفسي |
| | | | | | | | | | 17- صعوبة عند النوم والاستغراق فيه |
| | | | | | | | | | 18- سرعة الاستثارة والغضب لأقل الأسباب |
| | | | | | | | | | 19- الملل وعدم الرغبة في العمل |
| | | | | | | | | | 20- أعاني من أحلام مخيفة أو كوابيس مزعجة |
| | | | | | | | | | 21- ضعف الانتباه |
| | | | | | | | | | 22- صعوبة في التركيز |
| | | | | | | | | | 23- تدهور الذاكرة |
| | | | | | | | | | 24- كثرة الأخطاء |
| | | | | | | | | | 25- عدم القدرة على اتخاذ القرارات |
| | | | | | | | | | 26- النسيان |
| | | | | | | | | | 27- اضطرابات في التفكير |
| | | | | | | | | | 28- عدم القدرة على حل المشكلات |
| | | | | | | | | | 29- صعوبة في فهم التعليمات |
| | | | | | | | | | 30- صعوبة في اتخاذ القرار المناسب والسريع أثناء التدخلات |

ملحق (02)

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

استمارة تحكيم

إشراف: أ د / صبرينة غربي

من إعداد الطالبة: رقية قاجة

بيانات خاصة بالأستاذ المحكم:

اسم الأستاذ (ة):
الدرجة العلمية:
الرتبة العلمية:
التخصص:
مكان العمل الحالي:

أستاذي (ة) الفاضل (ة) تحية طيبة وبعد:

في إطار الإعداد لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس والعمل والتنظيم والمسومة ب: فعالية برنامج تدريبي معرفي سلوكي لخفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة - الجزائر - نضع بين أيديكم هذان المقياسين اللذين يهدفان إلى قياس مصادر الضغوط المهنية وأعراض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، والرجاء منكم تقويم هذه الأداة وتعديلها، وذلك بالحكم على:

- مدى وضوح الفقرات من حيث الصياغة.

- مدى قياس الفقرات لمصادر الضغوط المهنية ومدى انتماء الفقرات لأبعادها

- مدى ملائمة عدد الفقرات لقياس كل بعد

- مدى ملائمة بدائل الأجوبة

- مدى مناسبة عدد الفقرات بالنسبة لكل بعد.

وشكرا لتعاونكم معنا

معلومات مساعدة:

التعاريف الإجرائية:

التعريف الإجرائي لضغط المهني:

هو ما يتعرض له عون الحماية المدنية من مواقف ومشكلات في محيط عمله ويدركها على أنها ضاغطة وشعوره بعدم قدرته على التجاوب معها أو أنها تتجاوز درجة تحملها والتي تؤثر سلبا على أداءه في عمله.

ويعرف الضغط المهني إجرائيا في هذه الدراسة بالدرجة التي يحصل عليها عون الحماية المدنية على مقياس مصادر وأعراض الضغط المهني من إعداد الطالبة والمكون من الأبعاد التالية:

أولاً: مقياس أعراض الضغط المهني:

1- الأعراض السلوكية: وهي الاستجابات السلوكية المنتشرة بين الأعوان الناجمة عن الضغط المهني.

2- الأعراض النفسية: وهي الأعراض السيكولوجية والحلول النفسية التي يتخذها أعوان الحماية المدنية عند وقوعهم تحت الضغط المهني.

3- الأعراض المعرفية: وهي الأساليب المعرفية التي يتخذها أعوان الحماية المدنية استجابة للضغط المهني.

4- الأعراض السيكوسوماتية: وهي الأعراض الجسمية الناتجة عن الضغط المهني.

ثانياً: مقياس مصادر الضغط المهني:

1- ظروف العمل المادية والفيزيقية المرتبطة بالوظيفة: وتتمثل في مدى توافر وسائل العمل ومدى ملائمة ظروف العمل.

2- خصائص وطبيعة المهنة: وتشمل الضغوط التي يواجهها عون الحماية المدنية والمتعلقة بالمهمة (عبء العمل الكمي والنوعي).

3- المصادر العلائقية: ويتمثل في الضغوط الناجمة عن جماعة العمل من زملاء ومشرفين أي مدى التأقلم مع الزملاء في العمل وحجم الاتصال بين العون والمشرف.

4- المصادر التنظيمية: كل العمليات التنظيمية التي تسبب ضغط مهني للعون مدى ملائمة الجو التنظيمي، مدى الاتصال بين العون والإدارة.

تعريف عون الحماية المدنية:

هم فئة من العمال يعملون في مختلف الوحدات للحماية المدنية بولاية ورقلة والذين يسهرون على حماية المواطنين وتقديم المساعدات لهم أثناء الكوارث الطبيعية والحوادث وتتمثل مهامهم الأساسية في الإطفاء والإنقاذ، والإسعاف ويعملون بمواقيت عمل تتمثل في عمل 24 ساعة مقابل 48 ساعة راحة عن طريق التناوب لفرق العمل وهم ينتمون إلى سلك الشبه عسكري.

مقياس أعراض الضغوط المهنية

يتم ذلك بوضع العلامة (×) في المكان المناسب في الجداول المرفقة.

| البدائل | لا تقيس | تقيس | العبارات |
|---|---------|------|---|
| مصادر ظروف العمل المادية والفيزيائية المرتبطة بالوظيفة | | | |
| | | | 1- راتبي لا يكفل لي العيش الكريم |
| | | | 2- أجتهد في عملي ولا أتلقى حوافز مادية تشجيعية |
| | | | 3- ترتبط الحوافز المادية بمعايير غير موضوعية |
| | | | 4- توفر لي مؤسستي مزايا وخدمات غير كافية |
| | | | 5- نقص فرصة الترقية في مهنتي |
| | | | 6- غياب الطبيب في بعض التدخلات |
| | | | 7- نقص الأجهزة والمعدات المساعدة |
| | | | 8- أعمل في بيئة غير صحية (تلوث، وجود مخاطر على الأعوان) |
| | | | 9- التجهيزات والمعدات لا تساعدني على أداء العمل |
| | | | 10- الظروف داخل الوحدة غير مريحة (المرافق الرياضية، الإطعام، المبيت، النادي، النظافة، الرعاية الصحية) |
| | | | 11- قلة الأدوات المساعدة في عمليات التدخل |
| | | | 12- عدم الشعور بالأمن الوظيفي |
| | | | 13- قلة وسائل الوقاية أثناء التدخل |
| | | | 14- الضوضاء أثناء التدخلات |
| | | | 15- ارتفاع درجة الحرارة أثناء تدخلات إطفاء الحرائق |
| | | | 16- تعطيل أجهزة أثناء التدخل |
| | | | 17- انعدام الرؤية بسبب دخان أو ضباب أثناء عملية التدخل |
| مصادر خصائص وطبيعة المهنة | | | |
| | | | 1- اليقظة والانتباه والسرعة للقيام بعمليات التدخل |
| | | | 2- الشعور بعدم الكفاءة في العمل |
| | | | 3- الاهتمام بأكثر من ضحية في آن واحد |
| | | | 4- الاهتمام بالضحايا المصابين بحالات خطيرة |
| | | | 5- كثرة حوادث الموت |
| | | | 6- رؤية الضحية وهو في حالة احتضار |
| | | | 7- نقص في بعض المهارات اللازمة لتحمل كامل المسؤولية |

8- أخاف من الأمراض المعدية التي يعاني منها

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | بعض الضحايا |
| | | | 9- أعاني من عبء الأعمال التي ليس لها علاقة بعملي مثل أعمال كتابية |
| | | | 10- المسؤولية اتجاه الآخرين |
| | | | 11- سماع صفارة الإنذار والتنبيه |
| | | | 12- البقاء في حالات تأهب واستعداد للتدخل |
| | | | 13- رفض الضحية التنقل إلى المستشفى |
| | | | 14- سب وشم الضحية لعون الحماية المدنية أثناء قيامه بعملية التدخل |
| | | | 15- العمل لساعات طويلة |
| | | | 16- إصابة زميل أثناء التدخل |
| | | | 17- موت زميل أثناء التدخل |
| | | | 18- موت الضحية بعد عدة محاولات لإنقاذها |
| | | | 19- مشاهدة صور مروعة للمصابين |
| | | | 20- ارتكاب خطأ أثناء التدخل تسبب في نتائج غير محبذة |
| | | | 21- التعرض إلى إصابة أثناء التدخل |
| | | | 22- صعوبة اتخاذ القرار المناسب والسريع أثناء التدخلات |
| | | | 23- تعدد المهام في نفس العملية (قللة الأعوان) |
| | | | 24- مواجهة أوضاع جديدة أو غير معروفة أثناء التدخل |
| | | | 25- الفوضى في مكان التدخل (الجمهور، الفضوليون، عراقيل السيارات، المارة) |
| | | | 26- يكون أحد الضحايا من الأقارب أو ممن تعرفهم |
| | | | 27- المناوبة في الفترة الليلية |
| | | | 28- المناوبة أيام الأعياد والمناسبات |
| | | | 29- التدخلات في أوقات متأخرة من الليل |
| | | | 30- وقوع حادث لسيارة (الإسعاف، الإطفاء) أثناء ذهابها للقيام بعملية التدخل |
| | | | 31- التدخلات أثناء تناول الوجبات (الأكل) |
| | | | 32- التعرض للموت |
| | | | 33- عرقلة سيارة التدخل في الطريق من طرف مركبات الأخرى |
| | | | المصادر العلانية |
| | | | 1- تلقي النقد من قائد فرقة التدخل |
| | | | 2- عدم اعتراف قائد فرقة التدخل بالمجهود |
| | | | 3- عدم مساندة قائد الفرقة في حالة وقوع مشكل |
| | | | 4- عدم مساندة الزملاء |
| | | | 5- غياب التشجيعات من طرف قائد الفرقة |

| | | | |
|--------------------------|--|--|--|
| | | | 6- أعاني من خلاف مع زملائي في العمل |
| | | | 7- أعاني من ضعف قدرتي على تكوين علاقات مع الآخرين |
| | | | 8- أخرج من طلب المساندة من الآخرين |
| | | | 9- يقابلني الآخرون بمواقف سلبية بسبب عملي كعون في الحماية المدنية |
| | | | 10- أنا غير راضي عن علاقتي الاجتماعية مع الآخرين |
| | | | 11- أجد صعوبة في التفاهم مع رئيسي المباشر في العمل |
| | | | 12- أعمل تحت أجواء تخلو من روح المودة والصدقة |
| | | | 13- أنا فاس زملائي في العمل مما يفقدني تعاونهم |
| | | | 14- يضايقني رفض بعض زملائي للتعاون معي في الأمور المهنية |
| | | | 15- تؤرقني صراعاتي المستمرة مع زملائي في المهنة |
| | | | 16- علاقات اجتماعية غير ودية مع الزملاء |
| | | | 17- علاقات اجتماعية غير ودية مع المسؤولين |
| | | | 18- توتر في العلاقات بين أفراد فرقة التدخل |
| | | | 19- توتر في العلاقة بين القائد وأفراد فرقته |
| المصادر التنظيمية | | | |
| | | | 1- نقص في التأطير |
| | | | 2- نقص فرص الترقية في مهنتي |
| | | | 3- عدم توفر معلومات كافية حول المهمة التي طلب مني القيام بها |
| | | | 4- قلة الحوافز والامتيازات |
| | | | 5- ضعف الأجر مقارنة بالعمل المبذول |
| | | | 6- تلقي معلومات غير واضحة عن الحادث من طرف مركز التنسيق مثلا (عنوان مكان الحادث) |
| | | | 7- نقص وسائل وتجهيزات العمل |
| | | | 8- تناقض آرائك مع آراء المنظمة |
| | | | 9- نقص في مستوى التنسيق بين مصلحتك والمصالح الأخرى |
| | | | 10- عدم أشراكي في اتخاذ بعض القرارات التي ترتبط بمهامي |

مقياس أعراض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية

يتم ذلك بوضع العلامة (×) في المكان المناسب في الجداول المرفقة.

| العبارات | تقيس | لا تقيس | البديل |
|--|------|---------|--------|
| الأعراض السلوكية | | | |
| 1- استخدام مسكنات | | | |
| 2- التدخين | | | |
| 3- السلوك العدواني | | | |
| 4- الأخطاء المتكررة | | | |
| 5- الحوادث | | | |
| 6- انخفاض الدافعية للعمل | | | |
| 7- تجنب الآخرين | | | |
| 8- اللامبالاة | | | |
| 9- الملل وكراهية العمل | | | |
| 10- أتغيب عن العمل بدون مبرر | | | |
| 11- أتجنب مواجهة الرؤساء والإداريين | | | |
| 12- أعاني من الخلافات مع الزملاء | | | |
| 13- أستخدم المهدئات | | | |
| 14- أتذمر وأشكو من العمل | | | |
| 15- أكثر من تناول المنبهات (القهوة، الشاي) | | | |
| 16- أقدم الحد الأدنى من الجهد المبذول لأداء العمل | | | |
| 17- أنتقد الرؤساء والإدارة العليا بشكل حاد | | | |
| 18- أبحث عن أي عذر للانسحاب من العمل | | | |
| 19- أحرص على الحصول على الإجازات كلما أُرغب في ذلك | | | |
| الأعراض النفسية | | | |
| 1- الإرهاق | | | |
| 2- الإحباط | | | |
| 3- فقدان المزاج | | | |
| 4- الشعور بالنقص | | | |
| 5- عدم الثقة بالنفس | | | |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | 6- الإنهاك العاطفي |
| | | | 7- الإكثار من الأكل |
| | | | 8- فقدان الشهية |
| | | | 9- ضعف الانتباه |
| | | | 10- الإصابة بنوبات عصبية |
| | | | 11- ضيق التنفس |
| | | | 12- القلق والتوتر النفسي |
| | | | 13- الوحدة والاغتراب |
| | | | 14- سرعة الانفعال |
| | | | 15- أخاف من اتخاذ إجراءات لها علاقة بسلامة الضحايا |
| | | | 16- أرتبك إذا شعرت أن رئيسي يراقبني في أثناء أداء عملي |
| | | | 17- صعوبة عند النوم والاستغراق فيه |
| | | | 18- سرعة الاستثارة والغضب لأقل الأسباب |
| | | | 19- أشعر بالحساسية تجاه النقد |
| | | | 20- صعوبة في التركيز وسهولة الشروء الذهني |
| | | | 21- الملل وعدم الرغبة في العمل |
| | | | 22 الكآبة بدون سبب معروف |
| | | | 23- الخوف المفاجئ بدون سبب واضح |
| | | | 24- أعاني من أحلام مخيفة أو كوابيس مزعجة |
| | | | الأعراض المعرفية |
| | | | 1- نقص الانتباه |
| | | | 2- صعوبة في التركيز |
| | | | 3- تدهور الذاكرة |
| | | | 4- كثرة الأخطاء |
| | | | 5- عدم القدرة على اتخاذ القرارات |
| | | | 6- النسيان |
| | | | 7- اضطرابات في التفكير |
| | | | 8- عدم القدرة على حل المشكلات |

| | | | |
|--|--|--|--------------------------------------|
| | | | 9- صعوبة معالجة المعلومات |
| | | | الأعراض السيكوسوماتية |
| | | | 1- تعرق وحرارة |
| | | | 2- الصداع |
| | | | 3- آلام في المفاصل |
| | | | 4- آلام في الظهر |
| | | | 5- آلام في الساقين |
| | | | 6- ضربات القلب المتسارعة |
| | | | 7- قلة النوم والأرق |
| | | | 8- اضطرابات هضمية |
| | | | 9- اضطرابات جلدية |
| | | | 10- التعب والإنهاك |
| | | | 11- أشعر بالدوار |
| | | | 12- عسر الهضم |
| | | | 13- اضطرابات المعدة الغازات والحموضة |
| | | | 14- ارتفاع ضغط الدم |
| | | | 15- الزيادة في نسبة السكر في الدم |
| | | | 16- أشعر بقصر النفس (النهجان) |

ملحق رقم (03) قائمة الأساتذة المحكمين لمقاييس الدراسة

| الوظيفة والتخصص | الاسم واللقب | الرقم |
|--|----------------|-------|
| أستاذ محاضر علم النفس المدرسي جامعة قاصدي مرباح ورقلة | محمدي فوزية | 01 |
| أستاذ محاضر علم النفس الاجتماعي جامعة قاصدي مرباح ورقلة | نوبيات قدور | 02 |
| أستاذ محاضر علم النفس جامعة الأغواط | بدوي عائشة | 03 |
| أستاذ محاضر علم النفس العمل والتنظيم جامعة الأغواط | عمومن رمضان | 04 |
| أستاذ محاضر علم النفس العمل والتنظيم جامعة الأغواط | بوفاتح محمد | 05 |
| أستاذ مساعد علم النفس التربوي المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية القاهرة | محمد يحيى ناصف | 06 |
| دكتوراه أصول التربية المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية شعبة بحوث المعلومات التربوية | لمياء إبراهيم | 07 |

ملحق رقم (04) الأسئلة التي تم حذفها من مقياس مصادر الضغوط المهنية

| العبارة | المصادر | الرقم |
|--|---------------------|-------|
| غياب الطبيب في بعض التدخلات | ظروف العمل | 03 |
| ضوضاء أثناء التدخلات | | 07 |
| اليقظة والانتباه والسرعة للقيام بعمليات التدخل | خصائص وطبيعة المهمة | 11 |
| التزم بتطبيق الحرفي للقوانين | المصادر التنظيمية | 31 |
| قلة الحوافز والامتيازات | | 34 |
| التزم باحترام المسؤولين ومن أعلى رتبة منك | | 37 |

ملحق رقم: 2 البرنامج

- استمارة تحكيم البرنامج
- عرض ملخص جلسات البرنامج
- الواجبات المنزلية
- الاستمارات التتبعية المستخدمة
في الجلسات

ملحق رقم (05)

جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

استمارة تحكيم البرنامج

من إعداد الطالبة: رقية قاجة

إشراف: أ د / صبرينة غربي

بيانات خاصة بالأستاذ المحكم:

الرتبة العلمية:

اسم الأستاذ (ة):

التخصص:

الدرجة العلمية:

مكان العمل الحالي:

أستاذي (ة) الفاضل (ة) تحية طيبة وبعد:

في إطار الإعداد لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم والمسومة ب: فاعلية برنامج تدريبي معرفي سلوكي لخفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة - الجزائر - نعرض عليكم هذا البرنامج لتحكيمه من عدة جوانب وهي كالتالي:

- مدى ملاءمة أهداف الجلسات والهدف العام للبرنامج.
- مدى مناسبة أهداف الجلسة ومحتواها.
- مدى ملاءمة ووضوح أهداف وإجراءات الجلسة.
- مدى وضوح الصياغة الإجرائية للأهداف.
- مدى ملاءمة الفنيات المستخدمة في الجلسة.
- مدى ملاءمة الوسائل المستخدمة في الجلسة.
- مدى ملاءمة محتوى البرنامج والفئة المستهدفة.

شكرا لتعاونكم معنا

معلومات مساعدة:

التعاريف الإجرائية:

1- تعريف الضغط المهني المعتمد في الدراسة:

هو ما يتعرض له عون الحماية المدنية من مواقف ومشكلات في محيط عمله ويدركها على أنها ضاغطة وشعوره بعدم قدرته على التجاوب معها أو أنها تتجاوز درجة تحملها والتي تؤثر سلبا على أداءه في عمله.

2- تعريف عون الحماية المدنية:

هم فئة من العمال يعملون في مختلف الوحدات للحماية المدنية بولاية ورقلة والذين يسهرون على حماية المواطنين وتقديم المساعدات لهم أثناء الكوارث الطبيعية والحوادث وتتمثل مهامهم الأساسية في الإطفاء والإنقاذ، والإسعاف ويعملون بمواقيت عمل تتمثل في عمل 24 ساعة مقابل 48 ساعة راحة عن طريق التناوب لفرق العمل وهم ينتمون إلى سلك الشبه عسكري.

3- التعريف بالبرنامج:

يعرف في الدراسة الحالية بأنه يتضمن عدد من الجلسات التي تهدف إلى خفض الضغوط المهنية الواقعة على عون الحماية المدنية وذلك من خلال تدريبهم على فنيات وأساليب جديدة وصحية لتعامل مع الضغوط المهنية خلال فترة محددة بهدف مساعدتهم على التعامل بكفاءة مع المواقف الضاغطة ومواجهتها بفاعلية ومن ثم التخفيف من شدة الضغط المهني لديهم.

4- أهداف البرنامج:

الهدف الرئيسي للبرنامج: يسعى هذا البرنامج على نحو عام إلى تخفيف شدة الضغط المهني لدى أفراد المجموعة التجريبية من أعوان الحماية المدنية، وذلك من خلال تدريبهم على بعض الفنيات والأساليب التي تهدف إلى اكساب أعوان الحماية المدنية كيفية التعامل بكفاءة ومواجهتها بفاعلية والتي من شأنها أن تخفف الآثار الفسيولوجية والانفعالية والمعرفية والسلوكية السلبية الناتجة من الضغوط.

الأهداف الفرعية للبرنامج يتوقع أن يحقق البرنامج الأهداف الفرعية التالية:

1- تزويد أعوان الحماية المدنية بمعلومات عن مفهوم الضغط المهني مصادره أعراضه وبأهم الضغوط التي يتعرض لها عون الحماية المدنية.

2- توعية أعوان الحماية المدنية بالضغوط المهنية التي يتعرض لها.

3- مساعدة أعوان الحماية المدنية على فهم العلاقة بين الأفكار والمعارف والسلوك (الشعور بالضغط).

4- تثقيف أعوان الحماية المدنية بأهمية مهارة الاسترخاء وتدريبهم على البعض منها وتشجيعهم على ممارسته يوميا.

5- مساعدة الأعوان في فهم العلاقة بين الحديث الذاتي السلبي واستجابة الضغط المهني وإدراكه.

6- توعية أعوان الحماية المدنية بأهمية طلب الدعم والمساندة من جانب الآخرين، وتطوير مهارتهم في إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين وتوسيع شبكة الدعم الاجتماعي لديهم.

- 7- مساعدة الأعوان في استخدام الطرق العلمية لحل مشكلتهم ومساعدتهم في تبني أسلوب حل مشكلات بشكل منطقي وإيجابي كطريقة للتعامل مع الضغوط المهنية التي يتعرضوا لها.
- 8- تدريب الأعوان على مواجهة المواقف الضاغطة من خلال أسلوب التخيل أو التصور البصري لموقف ضاغط تعرضوا له وكيفية التعامل معه.
- 9- تدريب الأعوان على ممارسة المهارات التي جرى التدريب عليها بتعريضهم لموقف مفتعل يمثل تهديد لهم.
- 10- ممارسة المهارات التي جرى التدريب عليها في مواقف واقعية خارج الجلسات، من خلال الواجبات المنزلية.

5- الإطار النظري للبرنامج:

- يستند الإطار العام لبرنامج ومادته العلمية وفنياته بعد الاطلاع على النظرية السلوكية المعرفية وأساليب وفنيات العلاج السلوكي المعرفي على غرار نموذج ميكنباوم في التدريب على التحصين ضد الضغوط النفسية وفيما يلي شرح لهذه النماذج:
- 6- إعداد البرنامج (مصادر بناء محتوى البرنامج):

- 1- الإطار النظري الذي يلقي الضوء على متغيرات الدراسة (الضغط النفسي، ماهيته، النظريات المفسرة له، الآثار المترتبة على الضغوط، مصادر الضغط النفسي ومسبباته لدى أعوان الحماية المدنية، استجابات الضغط.....)
- 2- الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بتصميم برامج إرشادية معرفية سلوكية لخفض الضغوط.
- 3- إجراء مقابلة على عينة من أعوان الحماية المدنية للتعرف على أهم الضغوط التي تواجههم.
- 4- اشتقت الباحثة الإطار العام للبرنامج ومادته العلمية وتقنياته الإرشادية من أساليب وفنيات العلاج السلوكي المعرفي على غرار نموذج ميكنباوم في التدريب على التحصين ضد الضغوط النفسية، بالإضافة إلى الدراسات والبحوث التجريبية التي أجريت في مجال البرامج المعرفية السلوكية للضغوط، وهذه الدراسات استعرضتها الطالبة من خلال عرض الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة.
- 5- تحليل الدراسات السابقة والاستفادة منها في إعداد وبناء المقاييس والأدوات المستخدمة في الدراسة.
- 6- تحليل محتوى البرامج المعرفية السلوكية المتاحة والاستفادة منها في عمل الجلسات التي يحتويها البرنامج.

حدود البرنامج:

7- الفنيات والأساليب المستخدمة في البرنامج:

لا يمكن لأي برنامج معرفي سلوكي أن يحقق أهدافه ما لم يستخدم الفنيات والأساليب اللازمة والملائمة التي تسهم إلى حد كبير في تنفيذ البرنامج المعرفي السلوكي، ويتضمن البرنامج المعرفي السلوكي المستخدم في الدراسة الحالية مجموعة من الأساليب والفنيات المعرفية السلوكية، وسوف تقوم الطالبة باستعراض هذه الفنيات والأساليب موضحة طريقة استخدامها:

1- **المحاضرة:** وهي عملية تواصل بين الباحثة وأعوان الحماية المدنية (المجموعة التجريبية) تقدم فيها الباحثة أفكار ومعلومات يتم إعدادها وتنظيمها مسبقاً ويتاح فيها الفرصة لأعوان الحماية المدنية بطرح الأسئلة والمناقشة حول فكرة أو مشكلة يتم تناولها أثناء المحاضرة.

ويتمثل المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تقديم معلومات لأعوان الحماية المدنية مبسطة وواضحة عن طبيعة الضغط النفسي المهني من حيث المفهوم والأنواع ومراحل تكوين الضغط والنظريات المفسرة له، وكذا تقديم معلومات عن مصادر الضغط المهني ومسبباته لدى أعوان الحماية المدنية، بالإضافة إلى استجابتهم إلى الضغط وتوضيح الفروق الفردية بين الأشخاص في تأثرهم بمصادر الضغوط، وكذلك دور البرنامج المعرفي السلوكي في تخفيف الضغط المهني لديهم.

2- **المناقشة الجماعية:** تمثل المناقشة الجماعية فنية ضرورية في البرنامج المعرفي السلوكي باعتبار هذا المنحى تعليمي إذ يتم خلال جلسات البرنامج تزود الأعوان بالعديد من المفاهيم والمعلومات والمهارات، ويولي كل ذلك مناقشات بين الطالبة والأعوان المشاركين من أجل الفهم والتوضيح والاتفاق على القواعد والخطط التي يسير عليها البرنامج، ويتمثل المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تبادل الرؤى حول موضوع المحاضرة بين الطالبة والأعوان من ناحية وبين الأعوان مع بعضهم من ناحية أخرى، وذلك من أجل فتح مجال للحوار وتبادل الأفكار والمعلومات بين الأعوان مما يساهم بدرجة كبيرة في التفريغ الانفعالي وتعديل الأفكار والآراء والاتجاهات بين الأعوان بعضهم البعض.

ونعتبر كل من المحاضرة والمناقشة الجماعية من الفنيات المحورية التي تعتمد عليها باقي الفنيات الأخرى، إذ تستخدم المحاضرة كوسيلة لتنفيذ العديد من الفنيات منها حل المشكلة

3- **التعزيز الإيجابي:** تقديم مدعمات (ثناء، تشجيع، مدح) على الإجابات الصحيحة، والهدف منه حث الأعوان على السلوك والتفكير الصحيح ما يؤدي إلى تقوية الاستجابة وتكرار السلوك حيث يصبح جزءاً من حياتهم اليومية.

ويتمثل المضمون التطبيقي لهذه الفنية في مساعدة الأعوان على التفكير الإيجابي في مشاكلهم ويتمثل ذلك في تقديم مدعمات (ثناء، تشجيع، مدح، مشاركة وجدانية ومساندة) للأعوان خاصة عندما يشتركون في الحوارات والمناقشات بطريقة إيجابية، فمشاركة الأعوان في هذه الحوارات، والإجابة عن هذه الاستفسارات بطريقة جيدة يتبعه بالضرورة تقديم مساندة وتدعيم معنوي لهؤلاء الأعوان.

4- **الواجب المنزلي:** تعد الواجبات المنزلية من المكونات الرئيسية للبرامج السلوكية المعرفية، وتمثل الرابط بين كل جلسة وما سبقها وما يتبعها، كما تمثل الواجبات المنزلية المهام والوظائف التي يكلف بها أعوان الحماية المدنية خارج نطاق الجلسات، ويتمثل المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تكليف الأعوان بالقيام ببعض الواجبات في ختام كل جلسة، بهدف مساعدة الأعوان على نقل التغييرات الإيجابية والمعتقدات والاتجاهات الإيجابية الجديدة التي تكونت لديهم أثناء الجلسات، وتعممها على المواقف والمثيرات الموجودة في البيئة من حولهم، كما تتم مراجعة هذه الواجبات مناقشتها في كل جلسة لتحقيق التقدم.

5- **لعب الدور:** يعد لعب الدور من الأساليب الفنية المستخدمة في النظريات السلوكية المعرفية، وينتمي أسلوب لعب الدور لنظرية باندورا في التعلم الاجتماعي، ويتمثل المضمون التطبيقي لهذه الفنية من خلال تمثيل الدور لمواقف يسترجعها العون من بيئة عمله ويكرره في الموقف التدريبي، أو تمثيل الدور المتعلق بمجموعة من الأنماط السلوكية المعتادة، والهدف منه تعليم الأعوان طرائق جديدة في التعامل مع المواقف الضاغطة.

6- **التنفيس الانفعالي:** وهي عملية معرفية وعضوية في نفس الوقت، حيث تشمل استرجاع واستنكار المادة المكبوتة مع ترافق التعبير العضوي عن ذلك بالضحك أو الصراخ أو الدموع، ويتضمن المضمون التطبيقي لهذه الفنية فبإتاحة الفرصة للأعوان في البرنامج لسرد ما جرى أثناء وبعد الحدث الضاغط والحديث عن المشاعر والاستجابات التي وردت بعد وقوعه، يتم فيها أيضا التركيز على وسائل التكيف التي قام الأعوان، وأيضا التركيز على الاستراتيجيات المقاومة الصحية التي يقوم بها الأعوان.

7- **الاسترخاء:** الاسترخاء مجموعة التقنيات صممت للتأثير على الخبرة الفيزيولوجية للتوتر، وذلك بهدف تخفيف حدة ردود الأفعال الفيزيولوجية في المواقف الضاغطة، إذ تعمل هذه التقنيات على خفض معدل ضربات القلب، خفض التقلصات العضلية، خفض ضغط الدم، تخفيف القلق والتوتر، ويتضمن المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تدريب الأعوان على بعض أنواع الاسترخاء والتشجيع على ممارستها يوميا.

8- **أحاديث الذات:** وهي فنية تقوم على فرضية أن الفرد يمكنه مواجهة المواقف الضاغطة والمشاكل والصعوبات التي تواجهه في الحياة إذا استطاع التخلص من الأحاديث الذاتية والسلبية والانهازامية التي يقولها لنفسه وعن نفسه إزاء تعرضه للمواقف الضاغطة والمؤلمة، ويتضمن المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تشجيع الأعوان المشاركين في البرنامج من التعرف على العبارات الذاتية يحدثوا بها أنفسهم عند تعرضهم لموقف ضاغط وتحديد العبارات السلبية منها واستبدالها بعبارات ذاتية إيجابية والتي تكون مفيدة في بناء الثقة بأنفسهم ومواجهة الضغوط.

9- **الدعم والمساندة الاجتماعية:** يعتبر الدعم الاجتماعي من الوسائل الفعالة التي تستخدم في مواجهة الضغوط، إذ يقلل ما يعانيه الفرد من الضغط النفسي ويقلل من احتمالية الإصابة بالأمراض الناتجة عن المواقف الضاغطة، وإن إدراك الفرد لتوفير الدعم بأنواعه المختلفة يوتر في قدرته على التغلب

ومواجهة المواقف الضاغطة ، ويتمثل المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تشجيع الأعوان من طلب الدعم والمساندة الاجتماعية بإقامة علاقات فعالة مع الآخرين وتتميز تلك العلاقات بالمودة والعطاء وطلب تقديم الدعم بكل أنواعه، بما يؤدي إلى تطوير شبكة الدعم الاجتماعي وبنائها.

10- حل المشكلات: تقوم هذه الفنية على فرضية أن الضغط يحدث نتيجة لعجز الفرد وعدم قدرته على حل مشكلاته بفاعلية وأن الأفراد الذين يكون لديهم نقص في مهارات حل المشكلة يعانون الفشل في التعامل مع الضغوط مقارنة مع الأفراد الذين لديهم مهارات أكثر في هذا المجال، وتتضمن هذه الفنية عدة خطوات وهي: التعرف على المشكلة أو الموقف الضاغط وجمع البيانات ثم وضع البدائل وحلول متعددة وللتعامل مع المشكلة وتقييم الحلول البديلة ووضع الحل النهائي موضع التنفيذ، ويتضمن المضمون التطبيقي لهذه الفنية في تدريب الأعوان على مهارات حل المشكلة وممارستها وتمييزها لتصبح جزءاً من ردود الفعل لديهم أثناء الاستجابة للمواقف.

8- جلسات البرنامج: يحتوي البرنامج على ثماني (08) جلسات تم توزيعها على ثلاث مراحل وفق برنامج ماكينبوم في التدريب التحصيني ضد الضغط.

- المرحلة الأولى: وهي مرحلة التصور العقلي وتحتوي على جلستين.

- المرحلة الثانية: وهي مرحلة اكتساب المهارات وتحتوي على ستة جلسات.

- المرحلة الثالثة: وهي مرحلة التطبيق وتحتوي على جلستين.

وأن لكل جلسة في البرنامج موضوعاً وأهدافاً وفتيات تستخدمها الطالبة من أجل تحقيق نجاح الجلسة، وفيما يلي عرض مفصل لجلسات البرنامج السلوكي المعرفي لخفض الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة والفتيات المستخدمة فيه.

الجلسة الأولى: تمهيد وتعارف:

أهداف الجلسة:

- إرساء العلاقة بين الباحثة وأفراد العينة.

- تقديم شرح عن البرنامج المعرفي السلوكي أهميته وأهدافه وما أن يحقق لهم من مكاسب.

- إضفاء روح المودة والألفة بين الباحثة وأفراد العينة.

- مساعدة الأعوان على التخلص من الخجل بالحديث بحرية أمام زملائهم.

- الاتفاق على قواعد المشاركة وإبرام عقد المشاركة والتأكيد على ضرورة الالتزام به.

زمن الجلسة: 60 د إلى 90 د

التقنيات المستخدمة: المناقشة، الحوار، المحاضرة، الواجب المنزلي.

الوسائل المستخدمة: سبورة، مطوية للتعريف بالبرنامج ونموذج قواعد السلوك في البرنامج.

- كلمة ترحيبية تبدأ بها الباحثة الجلسة تتضمن الشكر الخالص على قبول المشاركة في هذا البرنامج، كما تعرف الباحثة بنفسها وبدورها في تأطير هذا البرنامج الذي يدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الدكتوراه.

- تطلب الباحثة بتعريف الأعوان على بعضهم البعض، وذلك من خلال تقديم كل عون نفسه بالاسم واللقب والهوية التي يمارسها لتسود الألفة والمحبة.

- تطمئن الباحثة الأعوان بأن كل المعلومات تكون في سرية تامة ولا يحق لأي شخص الاطلاع عليها.

- تقوم الباحثة بإلقاء الضوء على ماهية البرنامج التدريبي من حيث مفهومه والهدف منه والنتائج المتوقعة من تطبيقه، وتوضح الباحثة كذلك للأعوان الأهمية الكبيرة في مساعدة كل فرد في المجموعة على تحسين قدرته على مواجهة المواقف الضاغطة، وطبيعة العمل المنوطة بالأعوان أثناء البرنامج التي تعتمد على الالتزام والمشاركة الجماعية والتفاعل فيما بينهم فيما بينهم، وتؤكد كذلك على أنه لا يمكن إحداث أي تغيير في مشاكلهم طالما لم يتعاونوا معها بشكل كامل، لأنهم يعتبرون عنصرا فعالا في عملية إحداث التغيير الإيجابي في تلك المشكلة.

- توضح الباحثة للأعوان مدة البرنامج وعدد جلساته ومن كل جلسة بواقع جلتين في الأسبوع ومدة كل جلسة وتؤكد الباحثة على ضرورة الالتزام بمواعيد الجلسات والتعاون في أداء الجلسات وأهميتها في العلاج، مع تأكيد الباحثة على أن كل مراحل البرنامج ليست منفصلة.

- تقوم الباحثة بالاتفاق على مجموعة من القواعد والقوانين التي تحكم عمل الجماعة والتي تتمثل في:

- الالتزام بالحضور وبمواعيد الجلسات

- احترام الغير، الاصغاء الجيد.

- الواجب المنزلي:

تكليف الأعوان بواجب منزلي الذي يتمثل في: كتابة توقعاتهم من البرنامج.

الجلسة الثانية: التعريف بالضغوط المهنية

أهداف الجلسة:

- إعطاء تصور واضح وشامل عن مفهوم الضغوط النفسية والمهنية، وأنواعها، ومكوناتها الانفعالية والسلوكية والمعرفية.

- الوقوف على الآثار السلبية للضغوط، ومناقشة الأعراض الناتجة عنها.

- توضيح عناصر النموذج المعرفي السلوكي للضغوط النفسية.

- قياس الأحداث الضاغطة لدى كل مشارك.

مدة الجلسة: 60 د / 90 د

التقنيات المستخدمة: المناقشة والحوار، المحاضرة، التنفيس الانفعالي، الواجب المنزلي.

الوسائل المستخدمة: عرض شرائح بوربوينت، مطويات لشرح الضغط المهني، استمارة تقييم الجلسة.

إجراءات الجلسة الثانية:

- الترحيب بالمشاركين وشكرهم على الحضور ومراجعة ما تم طرحه في الجلسة السابقة ومتابعة

الواجب المنزلي وعرض أعمال الجلسة التالية.

- تقوم الباحثة بشرح مبسط عن الضغط النفسي والضغط المهني ما هي أنواعه، وما مصادره وما هي الأعراض المصاحبة له سواء كانت نفسية أو جسدية التي يسببها الضغط المهني على الفرد، وأسباب نشوئه ومراحل الاستجابة له.

- تشرك الباحثة المشاركين وذلك من خلال مناقشة بعض الضغوط التي يتعرضوا لها وما مصادرها ومسبباتها وما أثارها التي تظهر عليهم.

- توضح الباحثة للمشاركين أن إحساسهم بالضغوط ودرجة معانتهم منها قد يكون عائدا لطريقة إدراكنا المعرفي لتلك الضغوط.

- الواجب المنزلي:

تطلب الباحثة من أعضاء المجموعة كتابة ثلاثة مواقف تعرضوا لها وسببت لهم ضغط مهني، وتطلب الباحثة كذلك منهم تسجيل ردود أفعالهم تجاه هذه المواقف الثلاثة الضاغطة.

تقويم الجلسة:

شكر المشاركين على الحضور وتوديعهم على الالتزام بموعد اللقاء القادم والتأكيد على حل الواجب.

الجلسة الثالثة: تعديل الأفكار اللاعقلانية إلى أفكار عقلانية

أهداف الجلسة:

- تعريف أفراد العينة بالأفكار اللاعقلانية.
- تعريف أفراد العينة بسمات الأفكار اللاعقلانية.
- التعرف على أفكار المشاركين ومعرفة ما إذا كانت عقلانية أم غير عقلانية.
- إقناع المشاركين بالدور الذي تلعبه الأفكار اللاعقلانية في تضخيم الأحداث، ومن ثم الألم النفسي المترتب على ذلك.
- إيضاح الأفكار اللاعقلانية المسببة للضغوط النفسية لدى المشاركين وتقنيدها ودحضها.
- تعريف العينة بنموذج أ، ب، ج (A B C)
- تدريب أفراد العينة على تحليل الأحداث التي يتعرضوا لها إلى أ، ب، ج. (A B C)
- مساعدة أفراد العينة على الربط بين ب، ج.

مدة الجلسة: 60 د / 120 د

التقنيات المستخدمة: المناقشة والحوار، المحاضرة، التنفيس الانفعالي، دحض الأفكار، التخيل، إعادة البناء المعرفي، لعب الدور، الواجب المنزلي.

الوسائل المستخدمة: عرض شرائح بوربوينت، مطويات لشرح الأفكار اللاعقلانية، ونموذج (أ، ب، ج) استمارة تقييم الجلسة.

إجراءات الجلسة:

- ترحب الباحثة المشاركين وتشكرهم على الحضور، وإعطائهم فكرة عن محتوى الجلسة، ومناقشة الواجب المنزلي.

- تستعرض الباحثة مفهوم الأفكار المنطقية العقلانية والأفكار اللاعقلانية مع المشاركين والدور الذي تلعبه الأفكار اللاعقلانية في حدوث الضغط المهني، ثم تشرح الباحثة نموذج (أ، ب، ج) بصورة مبسطة فمثلا إذا تعرض فرد لحدث معين (موقف ضاغط) فهذا يعتبر حدث نشط (أ) يسبب حالة انفعالية مثل الضغط وهي النتيجة الانفعالية (ج)، هذه النتيجة ليس سببها المثير (أ) وإنما سببها الرئيسي طريقة إدراك الفرد وتفكيره في هذا الموقف ومعتقداته، وهكذا نرى أن الفرد مسؤول مسؤولية كبيرة عن خلق اضطراباته الانفعالية من خلال المعتقدات التي يربطها بأحداث حياته، ثم تدور مناقشة من خلال أمثلة تطبيقية بفحص عناصر الموقف (أ) والنتائج الانفعالية والسلوكية (الاضطرابات) (ج) مع التركيز أن على أن النتائج الانفعالية والسلوكية تسببها الاعتقادات (ب) وليس المواقف ذاتها (أ).

تطلب الباحثة من المشاركين وصف موقف مسبب للضغط وتطبق عليه نموذج (أ، ب، ج) (ABC) نذكر أحد المواقف التي تسبب الضغط: وهو سماع صفارة الإنذار ثم تطلب الباحثة من العون أن يصف حالته النفسية التي تبعت الحدث، الحدث الضاغط (أ) (A) النتيجة حالة الفرد بعد الحدث اضطراب زيادة في ضربات القلب وبالتالي يسبب الضغط (ج) (C).

تقول الباحثة: ما السبب في (ج) (C) أو الحدث الضاغط بالتأكيد أنت تعتقد أن (أ) (A) الموقف الضاغط (سماع صفارة الإنذار) هو الذي أدى بك إلى الاضطراب زيادة في ضربات القلب وبالتالي يسبب الضغط (ج) (C).

ثم تبين الباحثة بأن الحدث الضاغط (أ) (A) (سماع صفارة الإنذار) ليس السبب في حدوث الاضطراب (الضغط، ولكن السبب هو (B) أي الفكرة التي تبعت الحدث الضاغط وتتمثل هذه الفكرة في أنه عند خروجي من الوحدة للقيام بعملية التدخل سوف أتعرض للأذى مثلا (سوف أموت، أو أصاب بعدوى، أو سقوط شيء على أثناء التدخل).

ثم تبين الباحثة بأن (ب) (B) هي الفكرة اللاعقلانية التي تبعت الحدث هي السبب في الإحساس بالاضطراب والضييق والضغط.

- ثم تقوم الباحثة بشرح طبيعة الأفكار اللاعقلانية فهي أفكار خيالية وسلبية وغير واقعية ويصحبها عواقب انفعالية وأنماط سلوكية مضطربة وغير مرغوبة مثل القلق والغضب والعداية والاكتئاب، أما الأفكار العقلانية فهي أفكار واقعية وإيجابية ويصحبها عواقب انفعالية وأنماط سلوكية ملائمة ومرغوبة، تحقق للإنسان مزيدا من التوافق والصحة النفسية والسعادة، ومن هنا تأتي أهمية تغيير المعارف وأنماط التفكير فهي جزء مهم في خفض مستوى الضغط، ثم تقوم الباحثة بمناقشة بعض الأفكار والمعتقدات الغير عقلانية المصاحبة للضغط وتغيرها بأفكار عقلانية عن طريق الأسئلة والحوار وذلك بتوجيه الباحثة.

- تقوم الباحثة بمناقشة الأفكار اللاعقلانية التي طرحها العون باستخدام الأسلوب الحوار السقراطي وهو القيام بطرح أسئلة تسمح بالتعمق أكثر في المعتقدات السلبية ثم مهاجمتها ودحضها وتغييرها بأفكار أكثر عقلانية، ومن بين هذه الأسئلة: ما دليلك على وجود هذه الفكرة.

- بعد ذلك تقدم الباحثة نموذجا لكيفية استخدام الحوار مع أحد الأعوان من أعضاء المجموعة: الباحثة: حدثنا عن موقف يشعرك بالضغط.

العون: عندما أسمع صفارة الإنذار.

الباحثة: ما الذي يثير الضغط لديك من هذا الموقف؟

العون: عندما أسمع صفارة الإنذار تزداد ضربات قلبي.

الباحثة: ما الذي يدور في ذهنك تلك اللحظة ما الذي تعتقده؟

العون: سوف أتعرض للأذى إذا خرجت للقيام بعملية التدخل (الموت، الإصابة بالعدوى، سقوط أشياء صلبة، الاختناق....)

الباحثة: ما مدى اعتقادك في هذه الفكرة؟

العون: 90 %

الباحثة: ما دليلك على صحة هذه الفكرة؟ هل خرجت من قبل في تدخل وأصبت بأذى؟

العون: لا ليس لدي دليل هذا مجرد إحساس فقط.

الباحثة: هل يمكن أن تفكر في موقف آخر مشابه ولم يسبب لك الضغط؟

العون: نعم عندما أقوم بعملية تدخل وتنتهي بإنقاذ ضحية من خطر محقق أشعر بالسعادة.

الباحثة: طال ما يكون تدخلك هذا من أجل إنقاذ ضحايا من الخطر فهذا شيء يشعرك بالسعادة.

العون: نعم فهذا يعني أن هذا الموقف لا يسبب لي الضغط بل يسبب لي السعادة، وأن فكرة سماع صفارة الإنذار تسبب لي الضغط فكرة تافهة لا أساس لها من الصحة.

تعلق الباحثة على هذا الحوار وتسمح لباقي الأعوان بإبداء آراءهم وملاحظتهم حول طريقة حديث

العون، وتقييم الوضعية ككل.

الواجب المنزلي:

تطلب الباحثة من كل عضو أن يتخيل أو واجهة أحد المواقف الضاغطة أن يطبق عليها النموذج (أ، ب،

ج) (ABC)

وأن يطبق طريقة الحوار السقراطي وطرح الأسئلة الثلاثة لتغيير ودحض الأفكار اللاعقلانية بأفكار

عقلانية من خلال طرح الأسئلة التالية:

- ما الأدلة على ما تعتقده؟

- كيف يمكن أن تفسر الوضعية أيضا؟

- إذا كان ذلك صحيحا ماذا يعني ذلك بالنسبة لك؟

وذلك لتعلم تفنيد الأفكار السلبية وخلق بدائل جديدة أكثر ملائمة وموضوعية.

الجلسة الرابعة:

الحديث الذاتي وعلاقته باستجابة الضغط النفسي:

أهداف الجلسة:

- تعريف المشاركين بمعنى الحديث الذاتي وبأنواعه.
- التعريف بدور العبارات الذاتية السلبية في الشعور بالضغط.
- توضيح علاقة الحديث الذاتي باستجابة الضغط النفسي.
- التدريب على تغيير الحديث الذاتي السلبي إلى حديث إيجابي.

مدة الجلسة: من 60 د إلى 90 د

التقنيات المستخدمة: المحاضرة، الحوار والمناقشة الجماعية، التعزيز، التنفيس الانفعالي، التخيل.

الوسائل المستخدمة: عرض شرائح بوربوينت، مطويات لشرح الحديث الذاتي وعلاقته بالضغط، استمارات خاصة بالأنشطة.

إجراءات الجلسة:

- تقوم الباحثة بالترحيب بالمجموعة وتشكرهم على الحضور والالتزام بالمواعيد، ومراجعة الواجب المنزلي.

- بعد ذلك تشرح الباحثة للمجموعة مفهوم التحدث إلى الذات تقول: بأن الحديث إلى الذات هو عبارة عن الحوار الذي يدور بين الانسان ونفسه أثناء تعرضه لموقف ضاغط والتي تعد ذات أهمية في معالجة هذا الموقف، ويعتمد ذلك على الأفكار التي يحملها الفرد والتي تستخدم في تفسيره ومعالجة هذا الموقف.

- توضح الباحثة بعد ذلك أن فنية مخاطبة الذات تلعب دورا هاما في تشكيل السلوك، فإذا تم الحديث بشكل إيجابي فإن النتيجة تكون إيجابية أي عدم حدوث اضطراب الانفعالي، وإذا كان الحديث سلبيًا مع الذات فإن ذلك يؤدي إلى حدوث الاضطراب، وبالتالي فإن ذلك يؤثر على السلوك.

- بعد ذلك تبين الباحثة للمجموعة بأن مخاطبة الذات بطريقة سلبية هو يولد التفكير السلبي واللاعقلاني عند الفرد. ذكر مثال على ذلك:

القيام بعملية تدخل: الأفكار السلبية هي هذا التدخل صعب، إذا قمت بهذا التدخل ستموت الضحية وبالتالي سأكون أنا المسؤول على وفاتها وبالتالي لا أستطيع القيام بهذا التدخل.

ثم تقوم الباحثة ولكن مستخدمة حديثا ذاتيا إيجابيا حيث تقول قبل الموقف: انا هادئ، أستطيع القيام بهذا التدخل لأنني تدربت عليه مرارا، إذا لم أقوم بهذا التدخل ستموت الضحية وبالتالي سأقوم بهذا التدخل بكل نجاح وأنقذ الضحية من الموت وسأكون سعيد جدا بإنقاذ إنسان من الموت.

- تعطي الباحثة الفرصة لكل عون أن يجرب الامر نفسه بشكل تخيلي، والتلفظ بعبارات إيجابية أو تكرارها داخليا مما يساعده على راحته أثناء الموقف ويسمح له بتعامل جيد مع الموقف.

- تلخص الباحثة في النهاية أهمية دور الحديث الذاتي الإيجابي الذي يخفف الضغط المهني ويزيد ثقة الفرد بذاته.

الواجب المنزلي:

تطلب الباحثة من الأعدان التدريب على تغيير الأفكار السلبية إلى الأفكار الإيجابية وذلك بتخيل مواقف ضاغطة واستبدال الأفكار السلبية بأفكار إيجابية، وتطلب الباحثة كذلك من الأعدان بأن يقوموا بممارسة الحديث الإيجابي مع الذات في حال تعرضهم لأي موقف مزعج وتسجيل هذا الحديث الإيجابي ويردده. وفي النهاية تم عمل تقييم للجلسة وذلك من خلال توزيع نموذج تقييم الجلسات على الأعدان لكي يقوموا بتقييم الجلسة، ومن ثم قدمت الباحثة الشكر والتقدير للمشاركين على حضورهم والالتزام بالمواعيد والقواعد التي تم الاتفاق عليها.

الجلسة الخامسة: طلب الدعم:

أهداف الجلسة:

- تعريف المشاركين بمعنى ومفهوم الدعم والمساندة الاجتماعية وأهميتها وأنواعها.
 - توضيح العلاقة الوثيقة بين طلب الدعم وزيادة القدرة على التعامل مع المواقف الضاغطة.
 - توضيح دور الدعم في تخفيف أحداث الحياة الضاغطة.
 - التعرف على العلاقة بين المعتقدات الخاطئة وطلب الدعم من الآخرين.
 - التدريب على مهارة طلب الدعم.
- مدة الجلسة: 60 د إلى 90 د.

التقنيات المستخدمة: المحاضرة، الحوار والمناقشة الجماعية، التعزيز، التنفيس الانفعالي.
الوسائل المستعملة: جهاز كمبيوتر، شرائح العرض Power Point، مطويات لشرح فنية طلب الدعم والمساندة وعلاقتها بالضغط، واستمارات خاصة بالأنشطة.

إجراءات الجلسة:

- تقوم الباحثة بالترحيب بالمجموعة وتشكرهم على الحضور والالتزام بالمواعيد، ومراجعة الواجب المنزلي.
- تقول الباحثة مخاطبة المشاركين بأن هناك أشخاص محيطين بنا يمكن أن نرجع إليهم ونعتمد عليهم لجعل الحياة أكثر أهمية وأماناً، تسأل الباحثة عن هؤلاء الأشخاص وذلك بإشراك المشاركين بالمناقشة، ومتى نلجأ إليهم، قامت الباحثة بهذا الاجراء من أجل من توضيح معنى طلب الدعم والمساندة بالنسبة للمشاركين.
- ثم تقوم الباحثة بتعريف المشاركين بطلب الدعم والمساندة بأنها مقدار ما يحصل عليه الفرد من مساندة على مواجهة المواقف الضاغطة في حياته من الآخرين كالزوج والزوجة والأصدقاء وزملاء العمل وأن أشكال الدعم الذي يتلقاه الذي يواجهه ضغوط هي:

- مساندة الانفعالية، المساندة الأدائية، والمساندة بالمعلومات، والمساندة الروحية، ومساندة الأصدقاء (المساندة الاجتماعية)، والمساندة التقديرية.

- وتبين الباحثة كذلك أهمية المساندة والتي تتمثل أنها تزيد من قدرة الفرد على المقاومة والتغلب على الاحباطات وحل المشكلات بطريقة جيدة، تخفض وتستبعد عواقب الاحداث الصادمة والضاغطة على الصحة النفسية، وتساعد الفرد على تحمل المسؤولية وتبرز الصفات القيادية له، لها قيمة شفائية من الامراض النفسية التي تسهم في التوافق الإيجابي والنمو الشخصي، تقوم بمهمة حماية الشخص لذاته ومقاومة الأحداث الصادمة، تخفف من وقع الصدمات النفسية، وتخفف من أعراض القلق والاكتئاب، وتزيد من شعور الفرد بالرضا عن ذاته، وعن حياته مما يتسنى له التقدير لاحقاً.

- وتبين الباحثة أنه بإمكان أي فرد أن يحصل على الدعم والمساندة من خلال:

*التعاون بين الفرد والآخرين مثل الالهل والجيران وغيرهم.

*الاهتمام بأفراد الأسرة ومشاركتهم وجدانينا.

*زيارة الأصدقاء والاقارب في المناسبات والواجبات الاجتماعية.

*الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين.

وتوضح الباحثة أن وجود أفراد يمكن الاعتماد عليهم والثقة بهم والرجوع إليهم ضروري لتوفير الدعم والاسناد الاجتماعي، ولكن لا يحدث ذلك إلا من خلال العلاقات الطيبة والاهتمام بالآخرين وأداء الوجبات على أكمل وجه والشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين، أي لا يكون الفرد سلبيا معتمدا على الآخرين فقط.

-تقوم الباحثة بتوضيح العلاقة الوثيقة بين طلب الدعم وزيادة القدرة على التعامل مع المواقف الضاغطة وتبين الباحثة بأن المساندة الاجتماعية تقوم بوظيفة مواجهة الضغوط وذلك بإمداد المتلقي بالموارد المطلوبة لمواجهة الحاجات النوعية والمعلومات التي تتعلق بالحدث الضاغط ويتم التقييم المعرفي عن طريقتين هما أولي وثانوي، ويمر الافراد بثلاث عمليات ليواجهوا الاحداث التي تهددهم بطريقة معرفية (البحث عن معنى الحدث، محاولة استعادة السيطرة على حياتهم، تقوية تقدير الذات) والمساندة يمكن أن تلعب دورا مهما في كل عملية من هذه العمليات تقوي مواجهة الضغوط، وأن أي غياب للمساندة الاجتماعية يفقد الفرد قدرته تدريجيا على مواجهة الضغوط التي يتعرض لها الفرد.

-تقوم الباحثة بتوضيح دور الدعم في تخفيف أحداث الحياة الضاغطة وتبين بأن المساندة الاجتماعية لها أثر مخفف لنتائج الأحداث الضاغطة، فالأشخاص الذين يمرون بأحداث مؤلمة تتفاوت استجاباتهم السلبية، مثل القلق، والاكتئاب، لتلك الاحداث تبعا لتوفر مثل هذه العلاقات الودودة والمساندة حيث يزداد احتمال التعرض لاضطرابات نفسية كلما نقص مقدار المساندة الاجتماعية، فالمساندة الاجتماعية تلعب دورا هاما في تعديل العلاقة بين إدراك الاحداث وبين

الاعراض المرضية فهي لا تخفف أو تلتطف من وقع الضغوط فقط ولكنها قد يكون لها آثار شافية أو واقية من أثر هذه الضغوط التي يتعرضون لها وقد يمتد دورها إلى لإسهام في العلاج حيث يؤدي إلى خفض الآثار السلبية لتلك الاحداث.

- تحديد المشاركات الأفكار السلبية التي تحول دون طلب الدعم من الآخرين ومن ثم تنفيذها واستبدالها بأفكار إيجابية.

- **الواجب المنزلي:** تطلب الباحثة من المشاركين كتابة الأشخاص الأقرب إليه يثق فيهم ويلجأ إليهم وقت تعرضه لمواقف ضاغطة.

- ما هي الأسباب من وجهة نظرك التي تعوق من توافكك مع زملاء العمل والمرؤوسين.

الجلسة السادسة:

التدريب على أسلوب الاسترخاء:

أهداف الجلسة:

- توضيح للمشاركين معنى الاسترخاء.

- تعريف المشاركين بأسلوب الاسترخاء وعلاقته بالضغط النفسي.

- شرح أهمية الاسترخاء كأسلوب من أساليب التخفيف من الضغوط النفسية.

- تدريب المشاركين على استخدام أسلوب الاسترخاء عند تعرضهم لأي موقف ضاغط.

- تكليف المشاركين بالواجب المنزلي المتمثل في ممارسة أسلوب الاسترخاء.

مدة الجلسة: التدريب على الاسترخاء (60 د إلى 120د)

التقنيات المستخدمة: المحاضرة، الحوار والمناقشة الجماعية، التعزيز، التنفيس الانفعالي، الواجب المنزلي، النمذجة، التخيل.

الوسائل المستخدمة: جهاز كمبيوتر، شرائح العرض بوربوينت لشرح تقنية الاسترخاء، استمارات خاصة بالأنشطة.

إجراءات الجلسة:

تشرح الباحثة فنية الاسترخاء بطريقة مبسطة بحيث توضح للأعوان أن عموم الناس يستجيب للاضطرابات والمشكلات النفسية بزيادة توترات عضلات الجسم، وهو ما يضعف على المقاومة والاستمرار بكفاءة في أداء نشاطاته العقلية والجسمية، بل يجعل منه أكثر لمزيد من الاضطرابات النفسية ومنها الشعور بالضغوط النفسية، وتوضح الباحثة كذلك بأن كل اضطراب انفعالي يرافقه توتر نمطي في بعض عضلات الجسم، فالقلق مثلا يرتبط بتوتر عضلات الرأس (صداع)، كما قد يشمل التوتر العضلي الجسم كله، ولذلك فإن تعلم الفرد لفنية الاسترخاء العضلي يجعله قادرا على مواجهة الضغوط النفسية والمهنية. تهدف أساليب الاسترخاء في الأساس إلى اكتساب التحكم في بعض الوظائف الجسمية ومن ثمة التحكم في بعض الوظائف المعرفية، وهو الأمر الذي يجب أن يتم وفق قواعد صارمة ومنظمة لبلوغ تلك الأهداف. تبين الباحثة للأعوان أنهم مقبلون على تعلم

مهارة جديدة لا تختلف عن أي مهارة أخرى يكون قد تعلمها، كما تبين لهم أنهم قد يشعرون ببعض المشاعر الغريبة كالتميل في أصابع اليد، أو إحساس أقرب للسقوط، وأنه لا يجب أن يخشى ذلك لأن هذا شيء عادي ودليل على أن عضلات الجسم بدأت ترتخي.

- كما توجه الباحثة أعوان الحماية المدنية بأن تكون عضلات الجسم في حالة تراخي، خاصة تغميض العينين لمنع التشتت البصري الذي يعوق الاسترخاء، ولكن في بداية الجلسات الاسترخائية قد يسمح لأعوان الحماية المدنية بين الحين والآخر بفتح العينين، خاصة أن البعض سيتكون لديه شك وريبة.

- ثم بعد ذلك يبدأ الأعوان بممارسة الاسترخاء، ففي بداية التدريب يجلس كل عون على كرسي مريح لبضع دقائق حتى يشعر بالراحة وتبدو عليهم علامات الهدوء، وبعد ذلك تبدأ الباحثة بتدريب على تدريبات الاسترخاء بمجموعة من التمرينات وهي:

- تدريبات التنفس.

- تدريبات الاسترخاء العضلي العميق.

- الاسترخاء بدون الشد العضلي.

الواجب المنزلي:

تطبيق الاسترخاء ثلاث مرات يوميا.

الجلسة السابعة: مهارة حل مشكلات:

أهداف الجلسة:

- تعريف المشاركين بمهارة حل مشكلات وخطواتها.

- معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية ومهارة حل مشكلات.

- تدريب المشاركين على خطوات حل مشكلات.

مدة الجلسة: 60 د إلى 90 د.

التقنيات المستخدمة: المناقشة والحوار، المحاضرة، التعزيز الإيجابي، لعب الدور، الأسئلة.

الوسائل المستعملة: جهاز كمبيوتر، شرائح العرض بوربوينت ومطويات لشرح مهارة حل المشكلة، استمارات خاصة بالأنشطة.

إجراءات الجلسة:

في بداية ترحب الباحثة بالأعوان وتشكرهم على حضور الجلسة، تتم مراجعة ما دار في الجلسة السابقة، وإذا كانت هناك أية ملاحظة للأعوان على الجلسات السابقة تتم مناقشتها.

- بعد ذلك تبين الباحثة بأن أسلوب حل المشكلات يعد من الأساليب الهامة التي تستخدم التي تستخدم لتدريب الأفراد على التعامل مع الضغوط النفسية لتخفيف التوتر والضغوط بطريقة فعالة.

- وتقوم الباحثة كذلك بإعطاء تعريف لهذا الأسلوب بأنه نشاط ذهني معرفي يسير في خطوات معرفية ذهنية مرتبطة ومنطقية في ذهن الفرد، ويستطيع أن يسير فيها بسرعة آلية، إذا ما تمت له

السيطرة على عناصرها وخطواتها، بهدف الوصول إلى حالة اتزان معرفي وهو الفهم أو الحل أو التخلص من الضغط النفسي. وعموما فإن أسلوب حل المشكلات يمر بمراحل منها: الوعي بوجود المشكلة، تحديد المشكلة، وضع البدائل والحلول المناسبة، اتخاذ القرارات حول كيفية تنفيذ الحل والبدائل تقييم فاعلية

وبعد ذلك تشرح الباحثة للأعوان كيفية استخدام أسلوب حل المشكلات على النحو التالي:

- مرحلة إدراك وجود المشكلة: وفيها يدرك بأن لديه مشكلة فمن المهم أن ينتبه إلى مشاعره عندما يكون متوترا مضطربا متاثرا إلخ فالمثير يذكر بأنك قلق فهناك شيء ما غير سليم.

- خفض الإثارة: عن طريق التوقف عن التفكير التلقائي (قف وفكر قبل أن تتصرف) فضبط النفس يكسر دائرة الإثارة المفرطة، وفرط الإثارة يمكن أن تستثير سلوكيات غير مرغوبة لأنها تستطيع أن تقطع تسلسل حل مشكلة

- وضع صياغة للمشكلة: من خلال التركيز على المطلوب عمله، وليس من خلال مسبب الإحباط، وتقدير حجم المعلومات المتاحة، ثم عرض المشكلة في شكل يمكن حله بشكل إيجابي بهذا نحدد الهدف.

- التفكير بطريقة الحل البديل: يشير إلى السلوك العقلي المنتج لحلول بديلة عديدة لمشكلة واحدة للاختيار من بينها.

- التفكير بالعواقب: فإذا فكر الفرد في عواقب الفعل الذي سيقوم به، سواء أكان على نفسه أو على الآخرين أو الأشياء المحيطة سيكف عن هذا الفعل.

- مهارة التفكير العلمي: وفيها يتم تقديم إجابات عن الأسئلة مثل لماذا، كيف يمكن؟ إلخ فهذه مهارة.

- تقييم النتائج: من خلال النظر إلى السبب والنتيجة والعلاقات بينهما، التعلم من النتائج وهل وصلت إلى اختيار جيد أم لا، تعلم الأخطاء، تجنب لوم الذات على محاولة تغيير التفكير الضعيف غير المجدي، تعلم القيمة الاستراتيجية لحل المشكلات

الواجب المنزلي:

تطلب الباحثة من الاعوان تسجيل مشكلة تسبب لهم الضغط المهني ويتبعوا تسلسل نموذج حل المشكلات لحلها.

الجلسة الثامنة: التدريب من خلال تخيل المواجهة (التصور البصري):

أهداف الجلسة:

- تعريف الأعوان بأسلوب التخيل أو التصور البصري.

- تدريب المجموعة التجريبية على ممارسة أسلوب التخيل أو التصور البصري.

- تكليف أعوان الحماية المدنية بالواجب المنزلي وهو ممارسة التدريب على المواجهة من خلال أسلوب التخيل.

مدة الجلسة: 60 د إلى 90 د.

التقنيات المستخدمة: المحاضرة، الحوار والمناقشة الجماعية، التعزيز، التخيل، الاسترخاء.
الوسائل المستخدمة: جهاز كمبيوتر، شرائح العرض بوربوينت لشرح فنية التخيل.
إجراءات الجلسة:

- تقدم الباحثة شرحا لفنية التخيل والتي تعتبر أسلوبا فعالا في التعامل مع المواقف البيئية الضاغطة ويتضمن تدريب الفرد على تخيل نفسه وهو في موقف ضاغط، وغالبا ما يكون التخيل مقترنا بالاسترخاء، ويعني هذا أن يكون الفرد مسترخيا وهو يتخيل نفسه في موقف ضاغط كما لو كان يعيشه فعلا، كما أنه يتخيل أيضا كيفية التعامل مع هذا الموقف وما ردود أفعاله تجاه الموقف. فمن خلال التخيل البصري يستطيع الفرد التدريب على الحدث الضاغط الذي يتوقع حدوثه.
- وبعد ذلك تطلب الباحثة من الأعوان أن يتخيلوا موقفا واقعيا ويبقين عليه حتى يتعودون عليه، وبالتالي هذا التخيل يؤدي إلى إضعاف القلق، وتطلب الباحثة من الأعوان موقف أو مشهد يصف أحد المواقف التي مرت عليهم، وأن يكون هذا التخيل بصورة بطيئة، ثم توضح الباحثة للأعوان أهمية التخيل وأنه يساعد كثيرا في مواجهة المشكلات.
- وفي نهاية الجلسة تقوم الباحثة بتلخيص ما دار في الجلسة وتعطي لهم مجال للاستفسار حول فنية التخيل وفنية الاسترخاء.
- وتختتم الجلسة بواجب: تكليف الأعوان بالواجب المنزلي وهو ممارسة التدريب على المواجهة من خلال أسلوب التخيل عند وقت الصباح وفي الليل مع تسجيل أي ملاحظات أو استفسارات.

الجلسة التاسعة:

التدريب من خلال التعرض داخل الجلسة:

- تعريف الأعوان لفنية التعريض.
- كيفية تطبيق فنية التعريض.
- حث أعوان الحماية المدنية على تطبيق ما تعلموه أثناء الجلسة.

مدة الجلسة: 60 د إلى 90 د.

التقنيات المستخدمة: المحاضرة، الحوار والمناقشة الجماعية، التعزيز، لعب الدور.
الوسائل المستخدمة: جهاز كمبيوتر، شرائح العرض بوربوينت ومطوية لشرح فنية التعريض.
إجراءات الجلسة:

- مناقشة الواجب المنزلي والإجابة على استفسارات الأعوان.
- وبعد ذلك تقوم الباحثة بشرح فنية التعريض والتي تعتمد على دخول العميل وبقائه في موقف ضاغط حتى يزول هذا الضغط. وفي هذه الطريقة يقوم المريض بتعريض نفسه للمثيرات أو المواقف الذي يسبب له الضغط، وأن هذه الفنية تساعد على التخفيف من الضغوط المهنية.
- تقوم الباحثة بافتعال موقف وهمي يمثل تهديدا للأعوان ورصد ردود أفعال كل عون.

- مناقشة كل عون في الأسلوب الذي تعامل مع الموقف.

الواجب المنزلي:

حث أعاون الحماية المدنية على تطبيق ما تعلموه أثناء الجلسات.

الجلسة العاشرة:

إنهاء وتقييم البرنامج:

- حث أعاون الحماية المدنية على تطبيق ما تعلموه أثناء الجلسات في المواقف الضاغطة.

- توجيه الشكر للأعاون الحماية المدنية على تعاونهم.

- مناقشة إيجابيات وسلبيات البرنامج.

- إجراء التطبيق البعدي لمقاييس الدراسة.

- الاتفاق مع المجموعة على موعد مقابلة التتبع (بعد مرور شهرين).

مدة الجلسة: 60 د إلى 90 د.

التقنيات المستخدمة: المحاضرة، الحوار والمناقشة الجماعية، التعزيز.

الوسائل المستخدمة: جهاز كمبيوتر، شرائح العرض بوربوينت لتلخيص ما دار في البرنامج.

إجراءات الجلسة:

- في هذه الجلسة تقوم الباحثة بمناقشة الوجب المطلوب من الأعاون في الجلسة السابقة.

- تقوم الباحثة بتلخيص كل الموضوعات التي تم التطرق لها في الجلسات السابقة للبرنامج

المعرفي السلوكي لخفض الضغوط المهنية، والتأكد من تحقق الأهداف المرجوة، واستقبال أي

ملاحظات أو اقتراحات على البرنامج من قبل الأعاون.

- ويتم في الجلسة الختامية:

- الثناء على أفراد المجموعة واستمراريتهم في الالتزام بالجلسات.

- السؤال عن أي نقطة لم يكتمل النقاش فيها أو أي استفسار يرغب أفراد المجموعة بطرحه.

- طلب الباحثة من الأعاون تقييم البرنامج من حيث ملائمة الأنشطة المستخدمة في البرنامج

والوقت المخصص للجلسات ومدى ملائمة الواجبات المنزلية للأهداف التي وضعت لها.

- تبين الباحثة للأعاون ضرورة متابعة الاستفاد مما تعلموه خلال الجلسات.

- قوم الباحثة بتطبيق استمارات التقييم العامة وتطبيق القياس البعدي على عينة الدراسة وبشكرهم

على تعاونهم.

- تحدد الباحثة مع أعضاء المجموعة موعد جلسة المتابعة وذلك بعد مرور شهر.

تعزيز قدرة العون لتحمل الضغوط:

- تعزيز قدرة العون في تحمل الأحداث الضاغطة.

- تعزيز اعتقاد المشارك بإمكاناته الشخصية والعملية، وأنها تعطيه الأفضلية في التحكم في

الأحداث.

- التدريب على مواجهة المشكلات الصعبة، وتعزيز قدرة الفرد على وضع مجموعات من الفرضيات لحل المشكلة.

- الواجب المنزلي:

تطلب الباحثة من الأعدان أن يسجلوا مجموعة من المواقف التي قد تشكل ضغطا عليهم وكيف يتصرفون تجاهها.

ضع علامة (×) في الخانة المعبرة على رأيكم.

جدول تحكيم البرنامج:

1- ما مدى ملائمة عنوان الجلسات؟

| مدى ملائمة عنوان الجلسات | | | |
|--------------------------|-----------|-------|------------|
| الملاحظات | التحكيم | | الجلسات |
| | غير مناسب | مناسب | رقم الجلسة |
| | | | 1 |
| | | | 2 |
| | | | 3 |
| | | | 4 |
| | | | 5 |
| | | | 6 |
| | | | 7 |
| | | | 8 |
| | | | 9 |
| | | | 10 |
| | | | 11 |
| | | | 12 |

ما مدى ملائمة أهداف الجلسات؟

| مدى ملائمة أهداف الجلسات | | | |
|--------------------------|-----------|-------|------------|
| الملاحظات | التحكيم | | الجلسات |
| | غير مناسب | مناسب | رقم الجلسة |
| | | | 1 |
| | | | 2 |
| | | | 3 |
| | | | 4 |
| | | | 5 |
| | | | 6 |
| | | | 7 |
| | | | 8 |
| | | | 9 |
| | | | 10 |

2- ما مدى مناسبة ووضوح إجراءات الجلسات؟

| مدى ملائمة مناسبة ووضوح إجراءات الجلسات | | | |
|---|-----------|-------|------------|
| الملاحظات | التحكيم | | الجلسات |
| | غير واضحة | واضحة | رقم الجلسة |
| | | | 1 |
| | | | 2 |
| | | | 3 |
| | | | 4 |
| | | | 5 |
| | | | 6 |
| | | | 7 |
| | | | 8 |
| | | | 9 |
| | | | 10 |

3- ما مدى ملائمة زمن الجلسات؟

| مدى ملائمة زمن الجلسات | | | |
|------------------------|------------|--------|------------|
| الملاحظات | التحكيم | | الجلسات |
| | غير مناسبة | مناسبة | رقم الجلسة |
| | | | 1 |
| | | | 2 |
| | | | 3 |
| | | | 4 |
| | | | 5 |
| | | | 6 |
| | | | 7 |
| | | | 8 |
| | | | 9 |
| | | | 10 |

4- ما مدى ملائمة الفنيات المستخدمة في الجلسات؟

| مدى ملائمة الفنيات المستخدمة في الجلسات | | | |
|---|------------|--------|------------|
| الملاحظات | التحكيم | | الجلسات |
| | غير مناسبة | مناسبة | رقم الجلسة |
| | | | 1 |
| | | | 2 |
| | | | 3 |
| | | | 4 |
| | | | 5 |
| | | | 6 |
| | | | 7 |
| | | | 8 |
| | | | 9 |
| | | | 10 |

5- ما مدى ملائمة الوسائل المستخدمة في الجلسات؟

| مدى ملائمة الوسائل المستخدمة الجلسات | | | |
|--------------------------------------|------------|--------|------------|
| الملاحظات | التحكيم | | الجلسات |
| | غير مناسبة | مناسبة | رقم الجلسة |
| | | | 1 |
| | | | 2 |
| | | | 3 |
| | | | 4 |
| | | | 5 |
| | | | 6 |
| | | | 7 |
| | | | 8 |
| | | | 9 |
| | | | 10 |

7- ما مدى ملائمة محتوى البرنامج والفئة المستهدفة؟

| مدى ملائمة محتوى البرنامج والفئة المستهدفة | | | |
|--|------------|--------|------------|
| الملاحظات | التحكيم | | الجلسات |
| | غير مناسبة | مناسبة | رقم الجلسة |
| | | | 1 |
| | | | 2 |
| | | | 3 |
| | | | 4 |
| | | | 5 |
| | | | 6 |
| | | | 7 |
| | | | 8 |
| | | | 9 |
| | | | 10 |

ملحق رقم (06) قائمة الأساتذة المحكمين للبرنامج

| الوظيفة والتخصص | الاسم واللقب | الرقم |
|--|----------------|-------|
| أستاذ محاضر علم النفس المدرسي جامعة قاصدي مرباح ورقلة | محمدي فوزية | 01 |
| أستاذ محاضر علم النفس المرضي جامعة قاصدي مرباح ورقلة | بلحسيني وردة | 02 |
| أستاذ محاضر علم النفس جامعة الأغواط | بدوي عائشة | 03 |
| أستاذ محاضر علم النفس العمل والتنظيم جامعة الأغواط | عمومن رمضان | 04 |
| أستاذ محاضر علم النفس العمل والتنظيم جامعة الأغواط | بوفاتح محمد | 05 |
| أستاذ مساعد علم النفس التربوي المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية القاهرة | محمد يحيى ناصف | 06 |
| دكتوراه أصول التربية المركز القومي للبحوث التربوية والتنمية شعبة بحوث المعلومات التربوية القاهرة | لمياء إبراهيم | 07 |

ملحق رقم (07) الوجبات المنزلية

الواجب المنزلي: رقم (03)

سجل ثلاث مواقف ضاغطة التي تعرضت لها وسببت لك الضيق التوتر وسجل الحديث الذاتي
(ما قلته لنفسك) السلبي، ثم استبدله بحديث إيجابي

| الحدث (الموقف) | الحديث الذاتي السلبي | استبداله بحديث إيجابي |
|----------------|----------------------|-----------------------|
| -1 | | |
| -2 | | |
| -3 | | |

الواجب المنزلي: جلسة تعديل الأفكار

نموذج تسجيل الأفكار في المواقف الحقيقية

| الحدث | قبل الموقف | حدوث الموقف | ما بعد الموقف |
|-------------------|------------|-------------|---------------|
| الأفكار السلبية | | | |
| الأفكار الإيجابية | | | |

Cormier & Comier, 1985: 424 – 442. Meichenbaum, 1996

أذكر إحدى المواقف الضاغطة في العمل وتفسيره أستاذ إلى النموذج A.B.C.D. E

| E | D | C | B | A |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

Cormier & Comier, 1985: 403 – 405. Clayton, 2000

نموذج تسجيل طريقة تفكير الفرد

| التفكير السلبي | التفكير الإيجابي | الحدث أو الموقف المؤثر |
|----------------|------------------|------------------------|
| | | قبل الموقف |
| | | خلال الموقف |
| | | بعد الموقف |

Cormier & Comier, 1985: 436 – 439. Clayton, 2000

جلسة: تعديل الأفكار والأحاديث السلبية

يطلب المرشد من الافراد التدرب على خطوات التحول من الأفكار السلبية إلى الأفكار الإيجابية

نموذج مراحل التحول من العبارات السلبية إلى العبارات الإيجابية

| المواقف الضاغطة | التخيل | الأفكار الهازمة للذات | إيقاف التفكير الهازم للذات | استبدال الأفكار السلبية بأفكار إيجابية | تعزيز الذات |
|-----------------|--------|-----------------------|----------------------------|--|-------------|
| | | | | | |

Cormier & Comier, 1985: 436 – 439. Maag & Kotlash, 1994

واجب منزلي جلسة حل مشكلات

أكتب مشكلة واجهتك خلال الأسبوع تتعلق بمثيرات الضغط النفسي في العمل، وضع الحلول الممكنة لهذه المشكلة، ثم وازن بين هذه البدائل، واكتب ما هي القرارات المناسبة والمرجحة لحل المشكلة وفقا للنموذج التالي:

| الرقم | البديل | تقييم البدائل | | تقديم احتمالية نجاح كل بديل | التفضيل الشخصي لكل بديل |
|-------|--------|------------------|----------------|-----------------------------|-------------------------|
| | | إيجابيات كل بديل | سلبيات كل بديل | | |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |

واجب منزلي: رقم 04

أذكر مشكلة واجهتك في العمل وحددها بدقة وسميها ثم وضح الأسلوب أو الطريقة التي توصلت بها إلى حل هذه المشكلة.

المشكلة:

.....

.....

.....

طريقة الحل:

.....

.....

.....

الواجب المنزلي: رقم 05

سجل مشكلة تسبب لك الضغط المهني واتبع تسلسل نموذج حل المشكلات لحلها.

1- تحديد المشكلة:

.....

2- إيجاد أو توليد البدائل أو الحلول المناسبة:

..... -

..... -

..... -

..... -

3- اتخاذ القرار (اختيار بديل):

.....-

استمارات المتابعة:

استمارة الاسترخاء

| نسبة الاسترخاء 0 من 100 | | | العضلات |
|-------------------------|------|-----|---------|
| منعدم | جزئي | كلي | |
| | | | |

صنف الأفكار التي راودتك بوضع علامة (*)

| الموقف | الأفكار | عقلاني | لا عقلاني |
|--------|---------|--------|-----------|
| | | | |

استمارة نموذج A B C D E

| E | D | C | B | الاعتقاد | الموقف |
|---------|----------------|---------|---------|----------|--------|
| النتيجة | التفسير الجديد | النتيجة | التفسير | | |
| | | | | | |

أذكر التغييرات التي حدثت لك بعد تعرضك لهذه المواقف الضاغطة

| الأفكار | سلوكية | معرفية | انفعالية | جسدية | المواقف الضاغطة |
|---------|--------|--------|----------|-------|--------------------|
| | | | | | |

نموذج مناقشة الاعتقادات اللاعقلانية

| النتيجة | المناقشة العملية | النتيجة | المناقشة الواقعية | النتيجة | المناقشة المنطقية | المعتقد اللاعقلاني | الموقف |
|---------|------------------|---------|-------------------|---------|-------------------|--------------------|--------|
| | | | | | | | |

اذكر بعض المواقف الضاغطة والمراحل التي اخترتها واذكر إيجابيات وسلبيات كل بديل

| البديل المفضل | سلبيات | إيجابيات | الأفكار البديلة | الأفكار التلقائية | المواقف |
|---------------|--------|----------|-----------------|-------------------|---------|
| | | | | 1 | |
| | | | | 2 | |
| | | | | 3 | |
| | | | | 4 | |

أذكر موقف توتر وناقشه حسب هذا النموذج

| الهدف | المحنة | المعتقد | المناقشة المنطقية | مناقشة واقعية | المناقشة العملية | معتقد جديد |
|-------|--------|---------|-------------------|---------------|------------------|------------|
| | | | | | | |

ملحق رقم (08) استمارات تقييم الجلسات

استمارة تقييم الجلسة

الاسم:

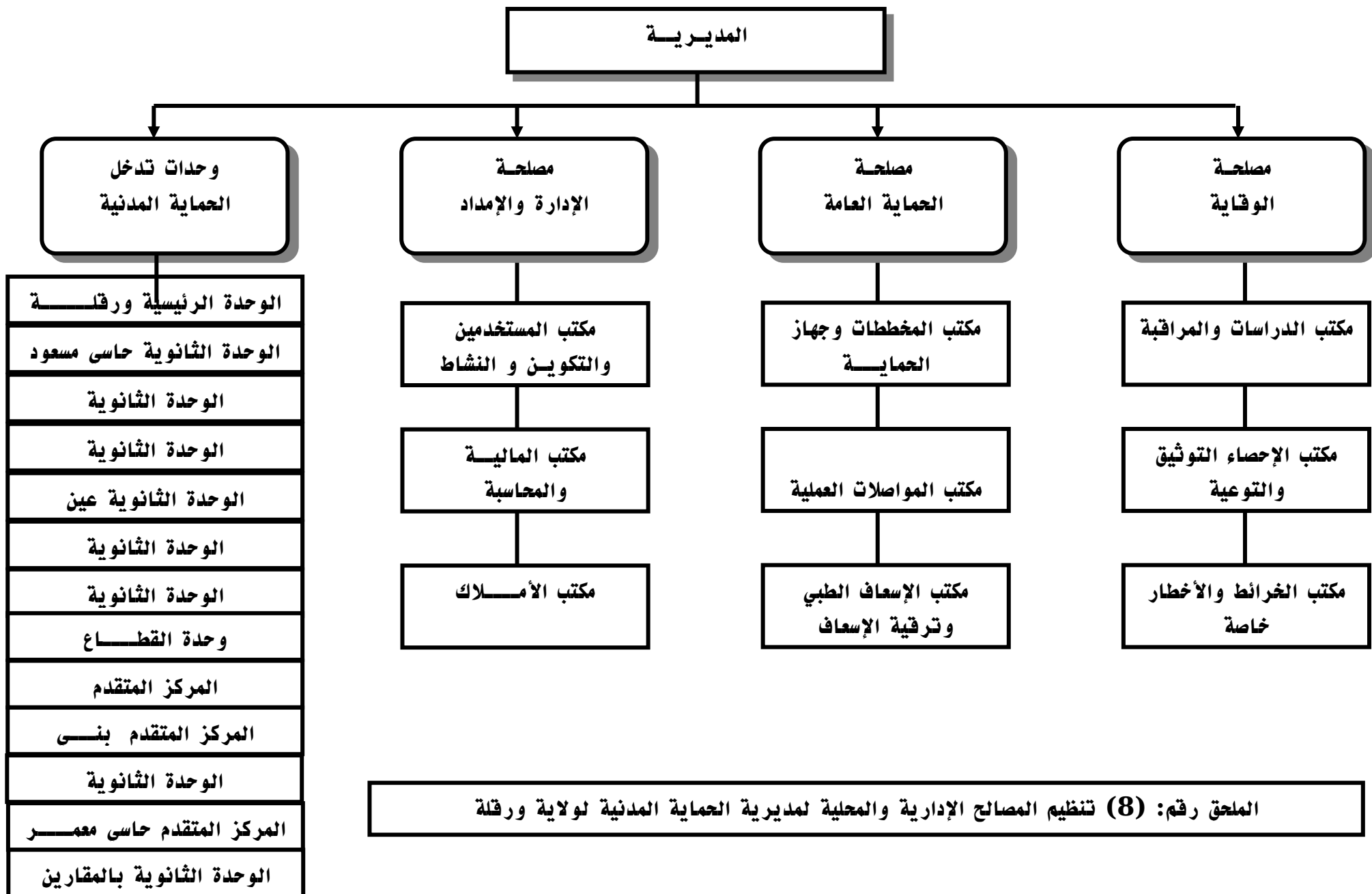
| نوعا ما | لا | نعم | أ/ ما رأيك في المعلومات التدريبات التي قدمت في الجلسة؟ هل كانت: |
|---------|----|-----|---|
| | | | - مفيدة |
| | | | - واضحة |
| | | | - مألوفة |
| | | | - صعبة |
| | | | - سهلة |
| | | | - جديدة |
| | | | - مملة |

| نوعا ما | لا | نعم | ب/ كيف كانت مشاعرك وانفعالاتك في هذه الجلسة |
|---------|----|-----|---|
| | | | - سعيد |
| | | | - مرتاح |
| | | | - راضي |
| | | | - متوتر |
| | | | - متضايق |
| | | | - منزعج |
| | | | ج/ هل استقدت من الجلسة |
| نوعا ما | لا | نعم | مدى أستفادتك من الجلسة |
| | | | - ممتاز |
| | | | - جيد جدا |
| | | | - جيد |
| | | | - ضعيف |

استمارة الجلسة الختامية

الاسم:

| الرقم | الأسئلة | نعم | لا | نوعا ما |
|-------|---|-----|----|---------|
| 01 | هل استطعت تحديد المواقف الضاغطة التي تمر بك؟ | | | |
| 02 | هل أصبحت أكثر معرفة بردود أفعالك على المواقف الضاغطة؟ | | | |
| 03 | هل تعلمت تحديد الحديث الذاتي السلبي المتعلق بالمشكلة؟ | | | |
| 04 | هل تعلمت استبدال الحديث السلبي بالحديث الإيجابي؟ | | | |
| 05 | هل تعلمت أن تسترخي بسهولة عند مواجهتك لمواقف ضاغطة؟ | | | |
| 06 | هل يمكنك طلب المساعدة من الآخرين إن احتجت لها؟ | | | |
| 07 | هل يمكنك تقديم المساعدة للآخرين هم في حاجة لها؟ | | | |
| 08 | هل تعلمت انتقاء الحلول الملائمة للمشكلة؟ | | | |
| 09 | هل تعلمت تحديد الأفكار اللاعقلانية؟ | | | |
| 10 | هل تعلمت تغيير الأفكار اللاعقلانية إلى أفكار عقلانية؟ | | | |
| 11 | هل شعرت بانخفاض مستوى الضغط بعد انتهاء الجلسات؟ | | | |
| 12 | هل شعرت بأن البرنامج حقق لك الفائدة؟ | | | |



ملحق رقم (09) يوضح نتائج الدراسة بالحزمة الإحصائية (SPSS)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتكرار وشدة أعراض الضغط المهني

DESCRIPTIVES VARIABLES=Conditions Charcteristic Relational Organizationa Total
Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---------------------|----|---------|------------|
| Conditions | 62 | 23.27 | 5.015 |
| Charcteristic | 62 | 34.00 | 4.133 |
| Relational | 62 | 21.40 | 5.434 |
| Organizationa | 62 | 21.79 | 4.134 |
| Total | 62 | 100.47 | 13.236 |
| N valide (listwise) | 62 | | |

DESCRIPTIVES VARIABLES=Conditions Charcteristic Relational Organizationa Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---------------------|----|---------|------------|
| Conditions | 62 | 23.11 | 5.706 |
| Charcteristic | 62 | 28.94 | 5.697 |
| Relational | 62 | 22.50 | 6.238 |
| Organizationa | 62 | 19.73 | 5.160 |
| Total | 62 | 94.27 | 18.007 |
| N valide (listwise) | 62 | | |

Descriptives

[Ensemble_de_données0]

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---------------------|----|---------|------------|
| Behavioral | 62 | 18.60 | 5.467 |
| Psychololgical | 62 | 21.97 | 6.724 |
| Cognitive | 62 | 19.79 | 5.484 |
| Psychosomtic | 62 | 19.47 | 6.193 |
| Total | 62 | 79.84 | 20.189 |
| N valide (listwise) | 62 | | |

DESCRIPTIVES VARIABLES=Behavioral Psychololgical Cognitive Psychosomtic Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

DESCRIPTIVES VARIABLES=Behavioral Psychololgical Cognitive Psychosomtic Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---------------------|----|---------|------------|
| Behavioral | 62 | 19.34 | 6.902 |
| Psychololgical | 62 | 22.68 | 7.867 |
| Cognitive | 62 | 22.05 | 7.766 |
| Psychosomtic | 62 | 21.39 | 7.471 |
| Total | 62 | 85.45 | 25.976 |
| N valide (listwise) | 62 | | |

دلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (التكرار)

Mann-Whitney Test

Ranks

| Groupe | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|----------------|----|-----------|--------------|
| تجريبية | 8 | 6.63 | 53.00 |
| Resultat ضابطة | 8 | 10.38 | 83.00 |
| Total | 16 | | |

Test Statisticsa

| | Resultat |
|--------------------------------|----------|
| Mann-Whitney U | 17.000 |
| Wilcoxon W | 53.000 |
| Z | -1.583- |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .113 |
| Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] | .130b |

a. Grouping Variable: Groupe

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

Ranks

| Groupe | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|----------------|----|-----------|--------------|
| تجريبية | 8 | 9.19 | 73.50 |
| Resultat ضابطة | 8 | 7.81 | 62.50 |
| Total | 16 | | |

Test Statisticsa

| | Resultat |
|--------------------------------|----------|
| Mann-Whitney U | 26.500 |
| Wilcoxon W | 62.500 |
| Z | -.581- |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .562 |
| Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] | .574b |

a. Grouping Variable: Groupe

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

Ranks

| Groupe | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|----------------|----|-----------|--------------|
| تجريبية | 8 | 7.25 | 58.00 |
| Resultat ضابطة | 8 | 9.75 | 78.00 |
| Total | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|--------------------------------|-----------------|
| Mann-Whitney U | 22.000 |
| Wilcoxon W | 58.000 |
| Z | -1.053- |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .293 |
| Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] | .328b |

a. Grouping Variable: Groupe

b. Not corrected for ties.

*Mann-Whitney Test**Ranks*

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| تجريبية | 8 | 7.94 | 63.50 |
| <i>Resultat</i> ضابطة | 8 | 9.06 | 72.50 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|--------------------------------|-----------------|
| Mann-Whitney U | 27.500 |
| Wilcoxon W | 63.500 |
| Z | -.476- |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .634 |
| Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] | .645b |

a. Grouping Variable: Groupe

b. Not corrected for ties.

دلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني (الشدة)

*Mann-Whitney Test**Ranks*

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| تجريبية | 8 | 9.38 | 75.00 |
| <i>Resultat</i> ضابطة | 8 | 7.63 | 61.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|--------------------------------|-----------------|
| Mann-Whitney U | 25.000 |
| Wilcoxon W | 61.000 |
| Z | -.740- |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .459 |
| Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] | .505b |

a. Grouping Variable: Groupe

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

| <i>Ranks</i> | | | |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>تجريبية</i> | 8 | 9.38 | 75.00 |
| <i>Resultat ضابطة</i> | 8 | 7.63 | 61.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 25.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 61.000 |
| <i>Z</i> | -.739- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .460 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .505b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

| <i>Ranks</i> | | | |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>تجريبية</i> | 8 | 7.75 | 62.00 |
| <i>Resultat ضابطة</i> | 8 | 9.25 | 74.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 26.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 62.000 |
| <i>Z</i> | -.638- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .524 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .574b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

| <i>Ranks</i> | | | |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>تجريبية</i> | 8 | 9.38 | 75.00 |
| <i>Resultat ضابطة</i> | 8 | 7.63 | 61.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|--------------------------------|-----------------|
| Mann-Whitney U | 25.000 |
| Wilcoxon W | 61.000 |
| Z | -.739- |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .460 |
| Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] | .505b |

a. Grouping Variable: Groupe

b. Not corrected for ties.

*Mann-Whitney Test**Ranks*

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| تجريبية | 8 | 8.44 | 67.50 |
| <i>Resultat</i> ضابطة | 8 | 8.56 | 68.50 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|--------------------------------|-----------------|
| Mann-Whitney U | 31.500 |
| Wilcoxon W | 67.500 |
| Z | -.053- |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .958 |
| Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] | .959b |

a. Grouping Variable: Groupe

b. Not corrected for ties.

[DataSet0]

*Mann-Whitney Test**Ranks*

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| تجريبية | 8 | 9.38 | 75.00 |
| <i>Resultat</i> ضابطة | 8 | 7.63 | 61.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|--------------------------------|-----------------|
| Mann-Whitney U | 25.000 |
| Wilcoxon W | 61.000 |
| Z | -.742- |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .458 |
| Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] | .505b |

a. Grouping Variable: Groupe

b. Not corrected for ties.

دلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على الضغوط المهنية (التكرار)

Mann-Whitney Test

Ranks

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|----------------|----------|------------------|---------------------|
| تجريبية | 8 | 9.13 | 73.00 |
| Resultat ضابطة | 8 | 7.88 | 63.00 |
| Total | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 27.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 63.000 |
| <i>Z</i> | -.529- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .597 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .645b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

Ranks

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|----------------|----------|------------------|---------------------|
| تجريبية | 8 | 10.69 | 85.50 |
| Resultat ضابطة | 8 | 6.31 | 50.50 |
| Total | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 14.500 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 50.500 |
| <i>Z</i> | -1.843- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .065 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .065b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

| <i>Ranks</i> | | | |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>تجريبية</i> | 8 | 10.75 | 86.00 |
| <i>Resultat ضابطة</i> | 8 | 6.25 | 50.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 14.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 50.000 |
| <i>Z</i> | -1.928- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .054 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .065b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

| <i>Ranks</i> | | | |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>تجريبية</i> | 8 | 10.44 | 83.50 |
| <i>Resultat ضابطة</i> | 8 | 6.56 | 52.50 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 16.500 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 52.500 |
| <i>Z</i> | -1.657- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .097 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .105b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

| <i>Ranks</i> | | | |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>تجريبية</i> | 8 | 11.25 | 90.00 |
| <i>Resultat ضابطة</i> | 8 | 5.75 | 46.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 10.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 46.000 |
| <i>Z</i> | -2.321- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .020 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .021b |

a. Grouping Variable: Groupe

b. Not corrected for ties.

دلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على الضغوط المهنية (الشدة)

Mann-Whitney Test

Ranks

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| تجريبية | 8 | 7.38 | 59.00 |
| <i>Resultat</i> ضابطة | 8 | 9.63 | 77.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 23.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 59.000 |
| <i>Z</i> | -.978- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .328 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .382b |

a. Grouping Variable: Groupe

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

Ranks

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| تجريبية | 8 | 9.00 | 72.00 |
| <i>Resultat</i> ضابطة | 8 | 8.00 | 64.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 28.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 64.000 |
| <i>Z</i> | -.426- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .670 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .721b |

a. Grouping Variable: Groupe

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test**Ranks**

| | <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------|---------------|----------|------------------|---------------------|
| | تجريبية | 8 | 4.50 | 36.00 |
| <i>Resultat</i> | ضابطة | 8 | 12.50 | 100.00 |
| | <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | .000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 36.000 |
| <i>Z</i> | -3.391- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .001 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .000b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test**Ranks**

| | <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------|---------------|----------|------------------|---------------------|
| | تجريبية | 8 | 5.81 | 46.50 |
| <i>Resultat</i> | ضابطة | 8 | 11.19 | 89.50 |
| | <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 10.500 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 46.500 |
| <i>Z</i> | -2.424- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .015 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .021b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test**Ranks**

| | <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------|---------------|----------|------------------|---------------------|
| | تجريبية | 8 | 5.19 | 41.50 |
| <i>Resultat</i> | ضابطة | 8 | 11.81 | 94.50 |
| | <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | <i>5.500</i> |
| <i>Wilcoxon W</i> | <i>41.500</i> |
| <i>Z</i> | <i>-2.795-</i> |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | <i>.005</i> |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | <i>.003b</i> |

a. *Grouping Variable: Groupe*

b. *Not corrected for ties.*

دلالة الفروق بين القياسين القبلي البعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغوط المهنية (التكرار)

*Wilcoxon Signed Ranks Test**Ranks*

| | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|-----------|------------------|---------------------|
| <i>Negative Ranks</i> | <i>6a</i> | <i>3.83</i> | <i>23.00</i> |
| <i>Positive Ranks</i> | <i>1b</i> | <i>5.00</i> | <i>5.00</i> |
| <i>Ties</i> | <i>1c</i> | | |
| <i>Total</i> | <i>8</i> | | |

Test Statisticsa

| | <i>Apres - Avant</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | <i>-1.582-b</i> |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | <i>.114</i> |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. *Based on positive ranks.*

*Wilcoxon Signed Ranks Test**Ranks*

| | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|-----------|------------------|---------------------|
| <i>Negative Ranks</i> | <i>5a</i> | <i>4.80</i> | <i>24.00</i> |
| <i>Positive Ranks</i> | <i>2b</i> | <i>2.00</i> | <i>4.00</i> |
| <i>Ties</i> | <i>1c</i> | | |
| <i>Total</i> | <i>8</i> | | |

Test Statisticsa

| | <i>Apres - Avant</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | <i>-1.709-b</i> |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | <i>.088</i> |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. *Based on positive ranks.*

a. Based on availability of workspace memory.

Wilcoxon Signed Ranks Test

| | | <i>Ranks</i> | | |
|----------------------|-----------------------|--------------|------------------|---------------------|
| | | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>Apres - Avant</i> | <i>Negative Ranks</i> | <i>8a</i> | <i>4.50</i> | <i>36.00</i> |
| | <i>Positive Ranks</i> | <i>0b</i> | <i>.00</i> | <i>.00</i> |
| | <i>Ties</i> | <i>0c</i> | | |
| | <i>Total</i> | <i>8</i> | | |

Test Statisticsa

| | <i>Apres - Avant</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | <i>-2.527-b</i> |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | <i>.012</i> |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. Based on positive ranks.

a. Based on availability of workspace memory.

Wilcoxon Signed Ranks Test

| | | <i>Ranks</i> | | |
|----------------------|-----------------------|--------------|------------------|---------------------|
| | | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>Apres - Avant</i> | <i>Negative Ranks</i> | <i>4a</i> | <i>4.13</i> | <i>16.50</i> |
| | <i>Positive Ranks</i> | <i>2b</i> | <i>2.25</i> | <i>4.50</i> |
| | <i>Ties</i> | <i>2c</i> | | |
| | <i>Total</i> | <i>8</i> | | |

Test Statisticsa

| | <i>Apres - Avant</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | <i>-1.294-b</i> |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | <i>.196</i> |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. Based on positive ranks.

a. Based on availability of workspace memory.

Wilcoxon Signed Ranks Test

| | | <i>Ranks</i> | | |
|----------------------|-----------------------|--------------|------------------|---------------------|
| | | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>Apres - Avant</i> | <i>Negative Ranks</i> | <i>7a</i> | <i>4.00</i> | <i>28.00</i> |
| | <i>Positive Ranks</i> | <i>0b</i> | <i>.00</i> | <i>.00</i> |
| | <i>Ties</i> | <i>1c</i> | | |
| | <i>Total</i> | <i>8</i> | | |

Test Statisticsa

| | <i>Apres - Avant</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | <i>-2.366-b</i> |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | <i>.018</i> |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. Based on positive ranks.

دلالة الفروق بين القياسين القبلي البعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغوط المهنية (الشدة)

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

| | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Negative Ranks</i> | 5a | 3.20 | 16.00 |
| <i>Positive Ranks</i> | 1b | 5.00 | 5.00 |
| <i>Ties</i> | 2c | | |
| <i>Total</i> | 8 | | |

Test Statistics^a

| | <i>Après - Avant</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | -1.153-b |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .249 |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. *Based on positive ranks.*

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

| | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Negative Ranks</i> | 7a | 4.00 | 28.00 |
| <i>Positive Ranks</i> | 1b | 8.00 | 8.00 |
| <i>Ties</i> | 0c | | |
| <i>Total</i> | 8 | | |

Test Statistics^a

| | <i>Après - Avant</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | -1.409-b |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .159 |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. *Based on positive ranks.*

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

| | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Negative Ranks</i> | 8a | 4.50 | 36.00 |
| <i>Positive Ranks</i> | 0b | .00 | .00 |
| <i>Ties</i> | 0c | | |
| <i>Total</i> | 8 | | |

Test Statistics^a

| | <i>Après - Avant</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | -2.521-b |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .012 |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. *Based on positive ranks.*

Wilcoxon Signed Ranks Test

| | | <i>Ranks</i> | | |
|----------------------|-----------------------|--------------|------------------|---------------------|
| | | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>Après - Avant</i> | <i>Negative Ranks</i> | <i>7a</i> | <i>4.00</i> | <i>28.00</i> |
| | <i>Positive Ranks</i> | <i>0b</i> | <i>.00</i> | <i>.00</i> |
| | <i>Ties</i> | <i>1c</i> | | |
| | <i>Total</i> | <i>8</i> | | |

Test Statistics^a

| | | <i>Après - Avant</i> |
|-------------------------------|--|----------------------|
| <i>Z</i> | | <i>-2.375-b</i> |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | | <i>.018</i> |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. *Based on positive ranks.*

Wilcoxon Signed Ranks Test

| | | <i>Ranks</i> | | |
|----------------------|-----------------------|--------------|------------------|---------------------|
| | | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>Après - Avant</i> | <i>Negative Ranks</i> | <i>7a</i> | <i>5.00</i> | <i>35.00</i> |
| | <i>Positive Ranks</i> | <i>1b</i> | <i>1.00</i> | <i>1.00</i> |
| | <i>Ties</i> | <i>0c</i> | | |
| | <i>Total</i> | <i>8</i> | | |

Test Statistics^a

| | | <i>Après - Avant</i> |
|-------------------------------|--|----------------------|
| <i>Z</i> | | <i>-2.380-b</i> |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | | <i>.017</i> |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي والبعدي

DESCRIPTIVES VARIABLES=Conditions Characteristics Relational Organizational Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptive Statistics

| | <i>N</i> | <i>Mean</i> | <i>Std. Deviation</i> |
|---------------------------|----------|---------------|-----------------------|
| <i>Conditions</i> | <i>8</i> | <i>26.00</i> | <i>4.071</i> |
| <i>Characteristics</i> | <i>8</i> | <i>34.63</i> | <i>4.307</i> |
| <i>Relational</i> | <i>8</i> | <i>26.38</i> | <i>4.274</i> |
| <i>Organizational</i> | <i>8</i> | <i>22.50</i> | <i>1.927</i> |
| <i>Total</i> | <i>8</i> | <i>108.25</i> | <i>5.445</i> |
| <i>Valid N (listwise)</i> | <i>8</i> | | |

DESCRIPTIVES VARIABLES=Conditions Characteristics Relational Organizational Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

[DataSet0]

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|---|--------|----------------|
| Conditions | 8 | 26.00 | 3.207 |
| Characteristics | 8 | 29.50 | 1.414 |
| Relational | 8 | 29.50 | 3.207 |
| Organizational | 8 | 23.00 | 1.604 |
| Total | 8 | 107.63 | 6.163 |
| Valid N (listwise) | 8 | | |

DESCRIPTIVES VARIABLES=Conditions Characteristics Relational Organizational Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|---|--------|----------------|
| Conditions | 8 | 23.75 | 3.105 |
| Characteristics | 8 | 34.38 | 4.138 |
| Relational | 8 | 25.88 | 4.291 |
| Organizational | 8 | 22.00 | 1.309 |
| Total | 8 | 108.00 | 5.806 |
| Valid N (listwise) | 8 | | |

DESCRIPTIVES VARIABLES=Conditions Characteristics Relational Organizational Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

[DataSet0]

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|---|--------|----------------|
| Conditions | 8 | 25.25 | 2.435 |
| Characteristics | 8 | 28.25 | 1.389 |
| Relational | 8 | 30.38 | 2.669 |
| Organizational | 8 | 21.88 | 1.126 |
| Total | 8 | 106.88 | 2.532 |
| Valid N (listwise) | 8 | | |

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتكرار والشدة أعراض الضغوط المهنية للمجموعة الضابطة في القياس
البعدي

DESCRIPTIVES VARIABLES=Behavioral Psychological Cognitive Psychosomatic Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

[Ensemble_de_données0]

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---------------------|---|---------|------------|
| Behavioral | 8 | 25.88 | 5.718 |
| Psychological | 8 | 28.38 | 7.945 |
| Cognitive | 8 | 25.38 | 4.565 |
| Psychosomatic | 8 | 23.13 | 6.621 |
| Total | 8 | 102.75 | 20.673 |
| N valide (listwise) | 8 | | |

DESCRIPTIVES VARIABLES=Behavioral Psychological Cognitive Psychosomatic Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

[Ensemble_de_données0]

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---------------------|---|---------|------------|
| Behavioral | 8 | 27.13 | 4.224 |
| Psychological | 8 | 29.00 | 6.568 |
| Cognitive | 8 | 31.13 | 2.850 |
| Psychosomatic | 8 | 25.88 | 8.061 |
| Total | 8 | 113.13 | 14.257 |
| N valide (listwise) | 8 | | |

DESCRIPTIVES VARIABLES=Behavioral Psychological Cognitive Psychosomatic Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---------------------|---|---------|------------|
| Behavioral | 7 | 25.86 | 5.815 |
| Psychological | 8 | 27.75 | 7.344 |
| Cognitive | 8 | 24.88 | 3.871 |
| Psychosomatic | 8 | 22.88 | 6.266 |
| Total | 8 | 102.13 | 18.795 |
| N valide (listwise) | 7 | | |

DESCRIPTIVES VARIABLES=Behavioral Psychological Cognitive Psychosomatic Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---------------------|---|---------|------------|
| Behavioral | 8 | 26.88 | 4.016 |
| Psychological | 8 | 28.13 | 5.617 |
| Cognitive | 8 | 30.25 | 2.252 |
| Psychosomatic | 8 | 25.13 | 7.415 |
| Total | 8 | 112.50 | 13.784 |
| N valide (listwise) | 8 | | |

دلالة الفروق بين القياسين القبلي البعدي للمجموعة التجريبية على مقياس أعراض الضغوط المهنية (الشدة)

Test de Wilcoxon

Rangs

| | N | Rang moyen | Somme des rangs |
|----------------|----|------------|-----------------|
| Rangs négatifs | 3a | 4.33 | 13.00 |
| Rangs positifs | 5b | 4.60 | 23.00 |
| Ex aequo | 0c | | |
| Total | 8 | | |

Testa

| | Telemetry - pre |
|---|-----------------|
| Z | -.703-b |
| Signification asymptotique (bilatérale) | .482 |

a. Test de Wilcoxon

b. Basée sur les rangs négatifs.

Test de Wilcoxon

Rangs

| | <i>N</i> | <i>Rang moyen</i> | <i>Somme des rangs</i> |
|-----------------------|----------|-------------------|------------------------|
| <i>Rangs négatifs</i> | 7a | 4.64 | 32.50 |
| <i>Rangs positifs</i> | 1b | 3.50 | 3.50 |
| <i>Ex aequo</i> | 0c | | |
| <i>Total</i> | 8 | | |

Testa

| | <i>Telemetry - pre</i> |
|--|------------------------|
| <i>Z</i> | -2.056-b |
| <i>Signification asymptotique (bilatérale)</i> | .040 |

a. *Test de Wilcoxon*

b. *Basée sur les rangs positifs.*

Test de Wilcoxon

Rangs

| | <i>N</i> | <i>Rang moyen</i> | <i>Somme des rangs</i> |
|-----------------------|----------|-------------------|------------------------|
| <i>Rangs négatifs</i> | 4a | 2.75 | 11.00 |
| <i>Rangs positifs</i> | 1b | 4.00 | 4.00 |
| <i>Ex aequo</i> | 3c | | |
| <i>Total</i> | 8 | | |

Testa

| | <i>Telemetry - pre</i> |
|--|------------------------|
| <i>Z</i> | -.962-b |
| <i>Signification asymptotique (bilatérale)</i> | .336 |

a. *Test de Wilcoxon*

b. *Basée sur les rangs positifs.*

Test de Wilcoxon

Rangs

| | <i>N</i> | <i>Rang moyen</i> | <i>Somme des rangs</i> |
|-----------------------|----------|-------------------|------------------------|
| <i>Rangs négatifs</i> | 4a | 3.50 | 14.00 |
| <i>Rangs positifs</i> | 2b | 3.50 | 7.00 |
| <i>Ex aequo</i> | 2c | | |
| <i>Total</i> | 8 | | |

Testa

| | <i>Telemetry - pre</i> |
|--|------------------------|
| <i>Z</i> | -.742-b |
| <i>Signification asymptotique (bilatérale)</i> | .458 |

a. *Test de Wilcoxon*

b. *Basée sur les rangs positifs.*

Test de Wilcoxon

Rangs

| | N | Rang moyen | Somme des rangs |
|-----------------------|----|------------|-----------------|
| <i>Rangs négatifs</i> | 4a | 4.75 | 19.00 |
| <i>Rangs positifs</i> | 3b | 3.00 | 9.00 |
| <i>Ex aequo</i> | 1c | | |
| <i>Total</i> | 8 | | |

Testa

| | Telemetry - pre |
|---|-----------------|
| Z | -.845-b |
| Signification asymptotique (bilatérale) | .398 |

a. Test de Wilcoxon

b. Basée sur les rangs positifs.

دلالة الفروق بين القياسين القبلي البعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغوط المهنية (التكرار)

Wilcoxon Signed Ranks Test

Rangs

| | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|-----------------------|----|-----------|--------------|
| <i>Negative Ranks</i> | 6a | 4.67 | 28.00 |
| <i>Positive Ranks</i> | 2b | 4.00 | 8.00 |
| <i>Ties</i> | 0c | | |
| <i>Total</i> | 8 | | |

Test Statisticsa

| | After - Befor |
|------------------------|---------------|
| Z | -1.411-b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .158 |

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Wilcoxon Signed Ranks Test

Rangs

| | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|-----------------------|----|-----------|--------------|
| <i>Negative Ranks</i> | 4a | 2.50 | 10.00 |
| <i>Positive Ranks</i> | 1b | 5.00 | 5.00 |
| <i>Ties</i> | 3c | | |
| <i>Total</i> | 8 | | |

Test Statisticsa

| | After - Befor |
|------------------------|---------------|
| Z | -.707-b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .480 |

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

Wilcoxon Signed Ranks Test

Rangs

| | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Negative Ranks</i> | 3a | 5.00 | 15.00 |
| <i>Positive Ranks</i> | 3b | 2.00 | 6.00 |
| <i>Ties</i> | 2c | | |
| <i>Total</i> | 8 | | |

Test Statisticsa

| | <i>After - Befor</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | -.957-b |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .339 |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. *Based on positive ranks.*

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

| | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Negative Ranks</i> | 3a | 4.00 | 12.00 |
| <i>Positive Ranks</i> | 2b | 1.50 | 3.00 |
| <i>Ties</i> | 3c | | |
| <i>Total</i> | 8 | | |

Test Statisticsa

| | <i>After - Befor</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | -1.242-b |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .214 |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. *Based on positive ranks.*

دلالة الفروق بين القياسين القبلي البعدي للمجموعة التجريبية على مقياس مصادر الضغوط المهنية (الشدة)

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

| | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Negative Ranks</i> | 4a | 2.50 | 10.00 |
| <i>Positive Ranks</i> | 0b | .00 | .00 |
| <i>Ties</i> | 4c | | |
| <i>Total</i> | 8 | | |

Test Statisticsa

| | <i>After - Befor</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | -1.857-b |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .063 |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. *Based on positive ranks.*

Wilcoxon Signed Ranks Test

| | | <i>Ranks</i> | | |
|----------------------|-----------------------|--------------|------------------|---------------------|
| | | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>After - Befor</i> | <i>Negative Ranks</i> | <i>6a</i> | <i>3.83</i> | <i>23.00</i> |
| | <i>Positive Ranks</i> | <i>1b</i> | <i>5.00</i> | <i>5.00</i> |
| | <i>Ties</i> | <i>1c</i> | | |
| | <i>Total</i> | <i>8</i> | | |

Test Statisticsa

| | <i>After - Befor</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | <i>-1.549-b</i> |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | <i>.121</i> |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. *Based on positive ranks.*

Wilcoxon Signed Ranks Test

| | | <i>Ranks</i> | | |
|----------------------|-----------------------|--------------|------------------|---------------------|
| | | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>After - Befor</i> | <i>Negative Ranks</i> | <i>0a</i> | <i>.00</i> | <i>.00</i> |
| | <i>Positive Ranks</i> | <i>3b</i> | <i>2.00</i> | <i>6.00</i> |
| | <i>Ties</i> | <i>5c</i> | | |
| | <i>Total</i> | <i>8</i> | | |

Test Statisticsa

| | <i>After - Befor</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | <i>-1.604-b</i> |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | <i>.109</i> |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. *Based on negative ranks.*

Wilcoxon Signed Ranks Test

| | | <i>Ranks</i> | | |
|----------------------|-----------------------|--------------|------------------|---------------------|
| | | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>After - Befor</i> | <i>Negative Ranks</i> | <i>4a</i> | <i>4.50</i> | <i>18.00</i> |
| | <i>Positive Ranks</i> | <i>2b</i> | <i>1.50</i> | <i>3.00</i> |
| | <i>Ties</i> | <i>2c</i> | | |
| | <i>Total</i> | <i>8</i> | | |

Test Statisticsa

| | <i>After - Befor</i> |
|-------------------------------|----------------------|
| <i>Z</i> | <i>-1.581-b</i> |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | <i>.114</i> |

a. *Wilcoxon Signed Ranks Test*

b. Based on positive ranks.

Wilcoxon Signed Ranks Test

Ranks

| | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|----------------|----|-----------|--------------|
| Negative Ranks | 3a | 4.33 | 13.00 |
| Positive Ranks | 3b | 2.67 | 8.00 |
| Ties | 2c | | |
| Total | 8 | | |

Test Statistics^a

| | After - Befor |
|------------------------|---------------|
| Z | -.526-b |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .599 |

a. Wilcoxon Signed Ranks Test

b. Based on positive ranks.

دلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغوط المهنية (التكرار)

Mann-Whitney Test

Ranks

| Group | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|-----------------|----|-----------|--------------|
| Experimental | 8 | 7.94 | 63.50 |
| Rusilta Control | 8 | 9.06 | 72.50 |
| Total | 16 | | |

Test Statistics^a

| | Rusilta |
|--------------------------------|---------|
| Mann-Whitney U | 27.500 |
| Wilcoxon W | 63.500 |
| Z | -.476- |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .634 |
| Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] | .645b |

a. Grouping Variable: Group

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

Ranks

| Group | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|-----------------|----|-----------|--------------|
| Experimental | 8 | 9.00 | 72.00 |
| Rusilta Control | 8 | 8.00 | 64.00 |
| Total | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Rusilta</i> |
|---------------------------------------|----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 28.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 64.000 |
| <i>Z</i> | -.421- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .674 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .721b |

a. Grouping Variable: Group

b. Not corrected for ties.

*Mann-Whitney Test**Ranks*

| Group | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|------------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Experimental</i> | 8 | 8.25 | 66.00 |
| <i>Rusilta Control</i> | 8 | 8.75 | 70.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Rusilta</i> |
|---------------------------------------|----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 30.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 66.000 |
| <i>Z</i> | -.212- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .832 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .878b |

a. Grouping Variable: Group

b. Not corrected for ties.

*Mann-Whitney Test**Ranks*

| Group | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|------------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Experimental</i> | 8 | 8.69 | 69.50 |
| <i>Rusilta Control</i> | 8 | 8.31 | 66.50 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Rusilta</i> |
|---------------------------------------|----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 30.500 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 66.500 |
| <i>Z</i> | -.158- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .874 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .878b |

a. Grouping Variable: Group

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

| <i>Ranks</i> | | | |
|------------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Group</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>Experimental</i> | 8 | 6.88 | 55.00 |
| <i>Rusilta Control</i> | 8 | 10.13 | 81.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statistics^a

| | <i>Rusilta</i> |
|---------------------------------------|----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 19.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 55.000 |
| <i>Z</i> | -1.382- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .167 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .195b |

a. *Grouping Variable: Group*

b. *Not corrected for ties.*

Mann-Whitney Test

| <i>Ranks</i> | | | |
|------------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Group</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>Experimental</i> | 8 | 8.38 | 67.00 |
| <i>Rusilta Control</i> | 8 | 8.63 | 69.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statistics^a

| | <i>Rusilta</i> |
|---------------------------------------|----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 31.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 67.000 |
| <i>Z</i> | -.107- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .915 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .959b |

a. *Grouping Variable: Group*

b. *Not corrected for ties.*

Mann-Whitney Test

| <i>Ranks</i> | | | |
|------------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>Group</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>Experimental</i> | 8 | 8.69 | 69.50 |
| <i>Rusilta Control</i> | 8 | 8.31 | 66.50 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Rusilta</i> |
|--------------------------------|----------------|
| Mann-Whitney U | 30.500 |
| Wilcoxon W | 66.500 |
| Z | -.159- |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .874 |
| Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] | .878b |

a. Grouping Variable: Group

Mann-Whitney Test

Ranks

| Group | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|-----------------|----|-----------|--------------|
| Experimental | 8 | 8.25 | 66.00 |
| Rusilta Control | 8 | 8.75 | 70.00 |
| Total | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Rusilta</i> |
|--------------------------------|----------------|
| Mann-Whitney U | 30.000 |
| Wilcoxon W | 66.000 |
| Z | -.211- |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .833 |
| Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] | .878b |

a. Grouping Variable: Group

b. Not corrected for ties.

دلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس القبلي على أعراض الضغوط المهنية (الشدة)

Mann-Whitney Test

Ranks

| Group | N | Mean Rank | Sum of Ranks |
|-----------------|----|-----------|--------------|
| Eoperimental | 8 | 8.31 | 66.50 |
| Resulta Control | 8 | 8.69 | 69.50 |
| Total | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resulta</i> |
|--------------------------------|----------------|
| Mann-Whitney U | 30.500 |
| Wilcoxon W | 66.500 |
| Z | -.158- |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .874 |
| Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] | .878b |

a. Grouping Variable: Group

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

| | | <i>Ranks</i> | | |
|----------------|---------------------|--------------|------------------|---------------------|
| <i>Group</i> | | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
| <i>Resulta</i> | <i>Eoperimental</i> | 8 | 7.50 | 60.00 |
| | <i>Control</i> | 8 | 9.50 | 76.00 |
| | <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resulta</i> |
|---------------------------------------|----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 24.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 60.000 |
| <i>Z</i> | -.841- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .400 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .442b |

a. *Grouping Variable: Group*

b. *Not corrected for ties.*

دلالة الفروق بين القياسين القبلي البعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر مصادر الضغوط المهنية (التكرار)

Test de Wilcoxon

| | | <i>Rangs</i> | | |
|------------------------|-----------------------|--------------|-------------------|------------------------|
| | | <i>N</i> | <i>Rang moyen</i> | <i>Somme des rangs</i> |
| <i>Telemetry - Per</i> | <i>Rangs négatifs</i> | 0a | .00 | .00 |
| | <i>Rangs positifs</i> | 6b | 3.50 | 21.00 |
| | <i>Ex aequo</i> | 2c | | |
| | <i>Total</i> | 8 | | |

Testa

| | <i>Telemetry - Per</i> |
|--|------------------------|
| <i>Z</i> | -2.449-b |
| <i>Signification asymptotique (bilatérale)</i> | .014 |

a. *Test de Wilcoxon*

b. *Basée sur les rangs négatifs.*

Test de Wilcoxon

| | | <i>Rangs</i> | | |
|------------------------|-----------------------|--------------|-------------------|------------------------|
| | | <i>N</i> | <i>Rang moyen</i> | <i>Somme des rangs</i> |
| <i>Telemetry - Per</i> | <i>Rangs négatifs</i> | 3a | 2.00 | 6.00 |
| | <i>Rangs positifs</i> | 0b | .00 | .00 |
| | <i>Ex aequo</i> | 5c | | |
| | <i>Total</i> | 8 | | |

Testa

| | <i>Telemetry - Per</i> |
|---|------------------------|
| Z | -1.633-b |
| Signification asymptotique (bilatérale) | .102 |

a. Test de Wilcoxon

b. Basée sur les rangs positifs.

Test de Wilcoxon

Rangs

| | N | Rang moyen | Somme des rangs |
|---------------------------------------|----|------------|-----------------|
| <i>Telemetry - Per</i> Rangs négatifs | 2a | 2.50 | 5.00 |
| Rangs positifs | 1b | 1.00 | 1.00 |
| Ex aequo | 5c | | |
| Total | 8 | | |

Testa

| | <i>Telemetry - Per</i> |
|---|------------------------|
| Z | -1.069-b |
| Signification asymptotique (bilatérale) | .285 |

a. Test de Wilcoxon

b. Basée sur les rangs positifs.

Test de Wilcoxon

Rangs

| | N | Rang moyen | Somme des rangs |
|---------------------------------------|----|------------|-----------------|
| <i>Telemetry - Per</i> Rangs négatifs | 2a | 1.50 | 3.00 |
| Rangs positifs | 0b | .00 | .00 |
| Ex aequo | 6c | | |
| Total | 8 | | |

Testa

| | <i>Telemetry - Per</i> |
|---|------------------------|
| Z | -1.414-b |
| Signification asymptotique (bilatérale) | .157 |

a. Test de Wilcoxon

b. Basée sur les rangs positifs.

Test de Wilcoxon

| | | Rangs | | |
|-----------------|----------------|-------|------------|-----------------|
| | | N | Rang moyen | Somme des rangs |
| Telemetry - Per | Rangs négatifs | 2a | 3.75 | 7.50 |
| | Rangs positifs | 3b | 2.50 | 7.50 |
| | Ex aequo | 3c | | |
| | Total | 8 | | |

Testa

| | Telemetry - Per |
|---|-----------------|
| Z | .000b |
| Signification asymptotique (bilatérale) | 1.000 |

a. Test de Wilcoxon

b. La somme des rangs négatifs est égale à la somme des rangs p

دلالة الفروق بين القياسين القبلي البعدي للمجموعة الضابطة على مقياس مصادر الضغوط المهنية (الشدة)

Test de Wilcoxon

| | | Rangs | | |
|-----------------|----------------|-------|------------|-----------------|
| | | N | Rang moyen | Somme des rangs |
| Telemetry - Per | Rangs négatifs | 2a | 1.50 | 3.00 |
| | Rangs positifs | 0b | .00 | .00 |
| | Ex aequo | 6c | | |
| | Total | 8 | | |

Testa

| | Telemetry - Per |
|---|-----------------|
| Z | -1.414-b |
| Signification asymptotique (bilatérale) | .157 |

a. Test de Wilcoxon

b. Basée sur les rangs positifs.

Test de Wilcoxon

| | | Rangs | | |
|-----------------|----------------|-------|------------|-----------------|
| | | N | Rang moyen | Somme des rangs |
| Telemetry - Per | Rangs négatifs | 3a | 2.00 | 6.00 |
| | Rangs positifs | 0b | .00 | .00 |
| | Ex aequo | 5c | | |
| | Total | 8 | | |

Testa

| | <i>Telemetry - Per</i> |
|---|------------------------|
| Z | -1.604-b |
| Signification asymptotique (bilatérale) | .109 |

a. Test de Wilcoxon

b. Basée sur les rangs positifs.

Test de Wilcoxon

Rangs

| | N | Rang moyen | Somme des rangs |
|---------------------------------------|----|------------|-----------------|
| <i>Telemetry - Per</i> Rangs négatifs | 4a | 2.50 | 10.00 |
| Rangs positifs | 0b | .00 | .00 |
| Ex aequo | 4c | | |
| Total | 8 | | |

Testa

| | <i>Telemetry - Per</i> |
|---|------------------------|
| Z | -1.841-b |
| Signification asymptotique (bilatérale) | .066 |

a. Test de Wilcoxon

b. Basée sur les rangs positifs.

Test de Wilcoxon

Rangs

| | N | Rang moyen | Somme des rangs |
|---------------------------------------|----|------------|-----------------|
| <i>Telemetry - Per</i> Rangs négatifs | 4a | 2.50 | 10.00 |
| Rangs positifs | 0b | .00 | .00 |
| Ex aequo | 4c | | |
| Total | 8 | | |

Testa

| | <i>Telemetry - Per</i> |
|---|------------------------|
| Z | -1.857-b |
| Signification asymptotique (bilatérale) | .063 |

a. Test de Wilcoxon

b. Basée sur les rangs positifs.

Test de Wilcoxon

Rangs

| | N | Rang moyen | Somme des rangs |
|---------------------------------------|----|------------|-----------------|
| <i>Telemetry - Per</i> Rangs négatifs | 4a | 3.25 | 13.00 |
| Rangs positifs | 1b | 2.00 | 2.00 |
| Ex aequo | 3c | | |
| Total | 8 | | |

Testa

| | Telemetry - Per |
|---|-----------------|
| Z | -1.518-b |
| Signification asymptotique (bilatérale) | .129 |

a. Test de Wilcoxon

b. Basée sur les rangs positifs.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات المجموعة الضابطة في القياس القبلي والبعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية

DESCRIPTIVES VARIABLES=Behavioral Psychological Cognitive Psychosomatic Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

[Ensemble_de_données0]

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---------------------|---|---------|------------|
| Behavioral | 8 | 25.88 | 5.718 |
| Psychological | 8 | 28.38 | 7.945 |
| Cognitive | 8 | 25.38 | 4.565 |
| Psychosomatic | 8 | 23.13 | 6.621 |
| Total | 8 | 102.75 | 20.673 |
| N valide (listwise) | 8 | | |

DESCRIPTIVES VARIABLES=Behavioral Psychological Cognitive Psychosomatic Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptive

[Ensemble_de_données0]

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---------------------|---|---------|------------|
| Behavioral | 8 | 27.13 | 4.224 |
| Psychological | 8 | 29.00 | 6.568 |
| Cognitive | 8 | 31.13 | 2.850 |
| Psychosomatic | 8 | 25.88 | 8.061 |
| Total | 8 | 113.13 | 14.257 |
| N valide (listwise) | 8 | | |

DESCRIPTIVES VARIABLES=Behavioral Psychological Cognitive Psychosomatic Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

[Ensemble_de_données0]

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|----------------------------|---|---------|------------|
| <i>Behavioral</i> | 7 | 25.86 | 5.815 |
| <i>Psychological</i> | 8 | 27.75 | 7.344 |
| <i>Cognitive</i> | 8 | 24.88 | 3.871 |
| <i>Psychosomatic</i> | 8 | 22.88 | 6.266 |
| <i>Total</i> | 8 | 102.13 | 18.795 |
| <i>N valide (listwise)</i> | 7 | | |

DESCRIPTIVES VARIABLES=Behavioral Psychological Cognitive Psychosomatic Total
/STATISTICS=MEAN STDDEV.

Descriptives

[Ensemble_de_données0]

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|----------------------------|---|---------|------------|
| <i>Behavioral</i> | 8 | 26.88 | 4.016 |
| <i>Psychological</i> | 8 | 28.13 | 5.617 |
| <i>Cognitive</i> | 8 | 30.25 | 2.252 |
| <i>Psychosomatic</i> | 8 | 25.13 | 7.415 |
| <i>Total</i> | 8 | 112.50 | 13.784 |
| <i>N valide (listwise)</i> | 8 | | |

دلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على أعراض الضغوط المهنية (الشدة)

*Test de Mann-Whitney**Rangs*

| Group | N | Rang moyen | Somme des rangs |
|-----------------------|----|------------|-----------------|
| <i>Experimental</i> | 8 | 5.75 | 46.00 |
| <i>Result Control</i> | 8 | 11.25 | 90.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Testa

| | Result |
|---|---------|
| <i>U de Mann-Whitney</i> | 10.000 |
| <i>W de Wilcoxon</i> | 46.000 |
| <i>Z</i> | -2.340- |
| <i>Signification asymptotique (bilatérale)</i> | .019 |
| <i>Signification exacte [2*(signification unilatérale)]</i> | .021b |

a. Critère de regroupement : Group

b. Non corrigé pour les ex aequo.

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

*Test de Mann-Whitney**Rangs*

| <i>Group</i> | <i>N</i> | <i>Rang moyen</i> | <i>Somme des rangs</i> |
|-----------------------|----------|-------------------|------------------------|
| <i>Experimental</i> | 8 | 6.25 | 50.00 |
| <i>Result Control</i> | 8 | 10.75 | 86.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Testa

| | <i>Result</i> |
|---|---------------|
| <i>U de Mann-Whitney</i> | 14.000 |
| <i>W de Wilcoxon</i> | 50.000 |
| <i>Z</i> | -1.902- |
| <i>Signification asymptotique (bilatérale)</i> | .057 |
| <i>Signification exacte [2*(signification unilatérale)]</i> | .065b |

a. Critère de regroupement : Group

b. Non corrigé pour les ex aequo.

*Test de Mann-Whitney**Rangs*

| <i>Group</i> | <i>N</i> | <i>Rang moyen</i> | <i>Somme des rangs</i> |
|-----------------------|----------|-------------------|------------------------|
| <i>Experimental</i> | 8 | 7.81 | 62.50 |
| <i>Result Control</i> | 8 | 9.19 | 73.50 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Testa

| | <i>Result</i> |
|---|---------------|
| <i>U de Mann-Whitney</i> | 26.500 |
| <i>W de Wilcoxon</i> | 62.500 |
| <i>Z</i> | -.584- |
| <i>Signification asymptotique (bilatérale)</i> | .559 |
| <i>Signification exacte [2*(signification unilatérale)]</i> | .574b |

a. Critère de regroupement : Group

b. Non corrigé pour les ex aequo.

*Test de Mann-Whitney**Rangs*

| <i>Group</i> | <i>N</i> | <i>Rang moyen</i> | <i>Somme des rangs</i> |
|-----------------------|----------|-------------------|------------------------|
| <i>Experimental</i> | 8 | 8.13 | 65.00 |
| <i>Result Control</i> | 8 | 8.88 | 71.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Testa

| | <i>Result</i> |
|---|---------------|
| <i>U de Mann-Whitney</i> | <i>29.000</i> |
| <i>W de Wilcoxon</i> | <i>65.000</i> |
| <i>Z</i> | <i>-.317-</i> |
| <i>Signification asymptotique (bilatérale)</i> | <i>.751</i> |
| <i>Signification exacte [2*(signification unilatérale)]</i> | <i>.798b</i> |

a. Critère de regroupement : Group

b. Non corrigé pour les ex aequo.

Test de Mann-Whitney

Rangs

| <i>Group</i> | <i>N</i> | <i>Rang moyen</i> | <i>Somme des rangs</i> |
|-----------------------|-----------|-------------------|------------------------|
| <i>Experimental</i> | <i>8</i> | <i>7.00</i> | <i>56.00</i> |
| <i>Result Control</i> | <i>8</i> | <i>10.00</i> | <i>80.00</i> |
| <i>Total</i> | <i>16</i> | | |

Testa

| | <i>Result</i> |
|---|----------------|
| <i>U de Mann-Whitney</i> | <i>20.000</i> |
| <i>W de Wilcoxon</i> | <i>56.000</i> |
| <i>Z</i> | <i>-1.264-</i> |
| <i>Signification asymptotique (bilatérale)</i> | <i>.206</i> |
| <i>Signification exacte [2*(signification unilatérale)]</i> | <i>.234b</i> |

a. Critère de regroupement : Group

b. Non corrigé pour les ex aequo.

Test de Mann-Whitney

Rangs

| <i>Group</i> | <i>N</i> | <i>Rang moyen</i> | <i>Somme des rangs</i> |
|-----------------------|-----------|-------------------|------------------------|
| <i>Experimental</i> | <i>8</i> | <i>11.13</i> | <i>89.00</i> |
| <i>Result Control</i> | <i>8</i> | <i>5.88</i> | <i>47.00</i> |
| <i>Total</i> | <i>16</i> | | |

Testa

| | <i>Result</i> |
|---|----------------|
| <i>U de Mann-Whitney</i> | <i>11.000</i> |
| <i>W de Wilcoxon</i> | <i>47.000</i> |
| <i>Z</i> | <i>-2.223-</i> |
| <i>Signification asymptotique (bilatérale)</i> | <i>.026</i> |
| <i>Signification exacte [2*(signification unilatérale)]</i> | <i>.028b</i> |

a. Critère de regroupement : Group

b. Non corrigé pour les ex aequo.

دلالة الفروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة في القياسين القبلي على مقياس مصادر الضغط المهني

Mann-Whitney Test

Ranks

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| تجريبية | 8 | 9.38 | 75.00 |
| <i>Resultat</i> ضابطة | 8 | 7.63 | 61.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 25.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 61.000 |
| <i>Z</i> | -.740- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .459 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .505b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

Ranks

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| تجريبية | 8 | 9.38 | 75.00 |
| <i>Resultat</i> ضابطة | 8 | 7.63 | 61.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 25.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 61.000 |
| <i>Z</i> | -.739- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .460 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .505b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test

Ranks

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| تجريبية | 8 | 7.75 | 62.00 |
| <i>Resultat</i> ضابطة | 8 | 9.25 | 74.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 26.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 62.000 |
| <i>Z</i> | -.638- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .524 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .574b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.

*Mann-Whitney Test**Ranks*

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>تجريبية</i> | 8 | 9.38 | 75.00 |
| <i>Resultat ضابطة</i> | 8 | 7.63 | 61.00 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 25.000 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 61.000 |
| <i>Z</i> | -.739- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .460 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .505b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.

*Mann-Whitney Test**Ranks*

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|-----------------------|----------|------------------|---------------------|
| <i>تجريبية</i> | 8 | 8.44 | 67.50 |
| <i>Resultat ضابطة</i> | 8 | 8.56 | 68.50 |
| <i>Total</i> | 16 | | |

Test Statisticsa

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| <i>Mann-Whitney U</i> | 31.500 |
| <i>Wilcoxon W</i> | 67.500 |
| <i>Z</i> | -.053- |
| <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i> | .958 |
| <i>Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]</i> | .959b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.

Mann-Whitney Test**Ranks**

| <i>Groupe</i> | <i>N</i> | <i>Mean Rank</i> | <i>Sum of Ranks</i> |
|----------------|-----------|------------------|---------------------|
| تجريبية | 8 | 9.38 | 75.00 |
| Resultat ضابطة | 8 | 7.63 | 61.00 |
| Total | 16 | | |

Test Statistics^a

| | <i>Resultat</i> |
|---------------------------------------|-----------------|
| Mann-Whitney U | 25.000 |
| Wilcoxon W | 61.000 |
| Z | -.742- |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .458 |
| Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] | .505b |

a. Grouping Variable: *Groupe*

b. Not corrected for ties.