مصادر الإجهاد المهني لدى أعوان تدخل الحماية المدنية
دراسة ميدانية بالوحدة الثانوية للحماية المدنية الحجار، عنابة
Sources of occupational stress among civil protection agents , a field study in the
secondary unit of civil protection , El Hadjar-Annaba

حسينة بلهي^{1*}

¹مخبر تحليل العمل والتطبيقات الأروغونومية، جامعة عنابة(الجزائر)، hassina.belhay@univ-annaba.dz

تاريخ النشر: 2023-11-20

تاريخ القبول: 2023-10-11

تاريخ الاستلام: 2023-07-12

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مصادر الإجهاد المهني لدى أعوان التدخل بالوحدة الثانوية للحماية المدنية -الحجار- عنابة-، واعتمدنا على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لطبيعة دراستنا الاستكشافية، ولجمع البيانات قمنا ببناء استبيان يضم (23) بنداً، طبق على عينة قدرها (37) مفردة باستخدام أسلوب الحصر الشامل لكل وحدات مجتمع الدراسة، وتمت المعالجة الإحصائية للبيانات المجمع باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أهم المصادر التي تسبب الإجهاد المهني لعينة الدراسة هي (النمو المهني، العلاقة مع الرؤساء، عبء العمل، طبيعة العمل) .

الكلمات المفتاحية: مصادر إجهاد مهني؛ أعوان تدخل؛ حماية مدنية .

Abstract : This study aimed to reveal the sources of occupational stress among the intervention agents in the secondary unit of civil protection ,El Hadjar Annaba, we have adopted the descriptive approach as the most appropriate to the nature of our study , and to collect data , we built a questionnaire containing 23 items which was applied to a sample of 37 individuals , which were selected using the comprehensive survey method . As for the statistical treatment , it was done using the spss program.

The study concluded that the most important sources of occupational stress are ; Professional growth, The relationship with superiors, The workload and The nature of work.

Key words ; Sources of occupational stress; Intervention agents ; Civil protection.

1- مقدمة

تعد المنظمة كيان اجتماعي، يشكل الفرد أهم عناصرها، حيث يتوقف عليه وبدرجة كبيرة نجاح المنظمة وفعاليتها في تحقيق أهدافها، هذا النجاح الذي يعتبر مؤشرا واضحا على قدرة مواردها البشرية على العمل، وإبداعهم ورغبتهم فيه، من هنا وإدراكا لهذه الأهمية البالغة للعنصر البشري في المنظمات بدأ الاهتمام وبكل المشكلات والصعوبات التي من شأنها عرقلة أدائه، حيث تبرز في بيئة العمل جملة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملا ، فنجد أن العمال في مواقع عملهم يعانون من ظواهر ومشاكل عدة ترجع إلى أسباب عديدة متنوعة.

وتعتبر ظاهرة الإجهاد المهني أحد هذه الظواهر التي تعكس معاناة العامل بالرغم مما وصل إليه العالم في وقتنا الحالي من تطورات علمية وتكنولوجية، كما يعده كثير الباحثين من مواضيع العصر الأكثر انتشارا داخل المنظمات لما له من تأثيرات سلبية عليها وكذا مختلف الآثار السلبية على سلوك الأفراد والجماعات ومواقفهم تجاه أعمالهم ومنظمتهم، فضلا عما يخلفه من ضغط نفسي على الفرد العامل، لذا نجد أن الإدارة الواعية هي التي تولي الإجهاد المهني وطرق إدارته سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات الاهتمام الذي يستحقه حتى يتمكن العمال من أداء عملهم بفاعلية.

ومع تزايد نسبة الإجهاد المفروضة على المنظمات والأفراد بات من الحتمي السعي لمواجهة تلك التأثيرات التي يخلفها حتى يضمن لها البقاء والاستمرار ويساعدها على إدارة مختلف حالات الإجهاد التي يتعرض لها الأفراد ومن هنا كان اهتمامنا بموضوع الإجهاد المهني للتعرف على مصادره لدى أعوان تدخل الحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار -عنابة- .

1.1- الإشكالية:

إن التطورات الكبيرة التي شهدتها المنظمات والتغيرات المتسارعة التي يشهدها عالم الأعمال اليوم في مختلف جوانب الحياة دفع بالمنظمات الحديثة إلى استغلال مواردها البشرية والاستثمار فيها كعنصر من العناصر الرئيسية، وهذا راجع لقدرته على خلق قيمة مضافة لها وضمان بقاء المؤسسة واستمرارها، فقد شهد القرن العشرون نموا تنظيميا كبيرا فرضته التغيرات السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية، مما ساعد على نمو مجتمعات حديثة تقود منظمات ذات كفاءة وقدرة عالية على تحقيق كل الأهداف التي أنشأت لأجلها. ولأن العامل جزء لا يتجزأ من التنظيم أو المؤسسة التي ينتمي إليها، فهو في تفاعل مستمر معها ومع الظروف المهنية التي يتعرض لها داخل بيئة عمله. حيث تسعى المنظمات لتوفير بيئة عمل ملائمة تساعد الفرد على تحقيق أهدافه والارتقاء بأدائه وضمان الصحة النفسية والتوافق النفسي اللازم بالنظر للدور الكبير الذي يلعبه في زيادة وتحسين أداء العامل في عمله وتحقيق استقراره فيه.

ولكن وبالرغم من الأهمية الكبرى التي توليها المنظمات لمواردها البشرية. إلا أن هذه الأخيرة تواجهها العديد من الصعوبات والعراقيل ضمن بيئة العمل تحول دون وصولها إلى تحقيق التوافق النفسي والمهني المنشود، حيث أصبح العمل اليوم يحمل في طياته إجهادا مهنيا ناجما عن أعباء المهن ومتطلباتها. ويعد الإجهاد المهني من المواضيع التي أخذت قسطا كبيرا من الاهتمام من طرف الباحثين عموما والمختصين في الجانب النفسي خصوصا وبالأخص في مجال العمل، وذلك لما له من نتائج وآثار سلبية على أداء العامل حسب الإحصائيات المختلفة التي توصلت إليها جل الدراسات في هذا المجال.

والإجهاد المهني يعبر عن حالة من التوتر أو التعب البدني الذي يتعرض له الأفراد نتيجة ظروف خارجية أو موافق معينة أو حوادث هامة يواجهونها في محيط عملهم.

وتعتبر مهنة الحماية المدنية كغيرها من المهن التي يواجه أصحابها مصادر مختلفة ومتعددة من الإجهاد التي فرضتها خصوصية المهنة وطبيعتها والظروف المهنية الغير مثالية، فلا تكاد تخلو حياتهم من الإجهاد والضغط والتوتر سواء كان ذلك في الأسرة أو في الشارع أو مكان العمل. فرجال الحماية المدنية عامة وأعوان التدخل خاصة ليسوا بعيدين عن كل تلك الضغوط، حتى أن مهنتهم اقترنت بأحاسيس ومشاعر التعب والإرهاق في أذهان المجتمع، لما لها من مشقة على أفرادها، حيث يواجهون وبشكل مباشر مختلف المواقف الدامية وأشكال الموت من أجل إنقاذ الأرواح حتى ولو كانت على حساب أنفسهم، هاته التدخلات والمواقف التي قد تكبل بالتدعيم والشكر في حالة التوفيق، أو المقابلة بالرفض والسخط في حالة الإخفاق، كونها تتركز على مد يد المساعدة للمجتمع المدني، وتحمل مسؤولية إنقاذ الأرواح والممتلكات العامة والخاصة للخروج بهم من الأضرار التي قد تلحقهم، وعليه يجد عون تدخل الحماية المدنية نفسه محاصرا بين متطلبات المجتمع وكذا الهيئة الوصية، الأمر الذي يفرض عليه جهدا مضاعفا لتنفيذ عملية التدخل من جهة والقيام بدوره الإنساني من جهة أخرى. الأمر الذي قد يفوق قدراته ويدخله في حالة من التعب البدني والانفعالي.

وأمام الأخطار المحيطة برجال الحماية المدنية جراء طبيعة العمل الذي فرضه مناخ المؤسسة والمسؤولية الملقاة على عاتقهم يزداد حجم الضغوط المهنية التي يواجهها أعوان التدخل مما يولد لديهم الشعور بالإجهاد، لذلك وجدنا أنه من المهم تسليط الضوء على حقيقة موضوع الإجهاد لدى رجال الحماية المدنية، ومن هذا المنطلق فإن مشكلة البحث الحالي تدور حول الكشف عن مصادر الإجهاد المهني لدى أعوان تدخل الحماية المدنية بالوحدة الثانوية-الحجار - من خلال طرح التساؤل المركزي التالي:

- هل تؤدي (طبيعة العمل، العلاقة مع الرؤساء، عبء العمل، والنمو المهني) إلى الإجهاد المهني لدى أعوان تدخل الحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار -عناية-؟

2.1- فرضيات الدراسة:

بما أن الدراسة تهدف إلى توضيح مصادر الإجهاد المهني، فإننا في هذا الإطار نعمل على اختبار صحة الفرضيات التالية:

- طبيعة العمل تؤدي إلى الإجهاد المهني لدى أعوان تدخل الحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار - عناية-.
- العلاقة مع الرؤساء تؤدي إلى الإجهاد المهني لدى أعوان تدخل الحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار - عناية-.
- عبء العمل يؤدي إلى الإجهاد المهني لدى أعوان تدخل الحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار - عناية-.
- النمو المهني يؤدي إلى الإجهاد المهني لدى أعوان تدخل الحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار - عناية-.

3.1- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على موضوع الإجهاد المهني باعتباره من الموضوعات التي تحظى في الوقت الحاضر باهتمام كبير لدى الباحثين في العديد من المجالات، وهذا نظرا لما يكتسي موضوع الإجهاد المهني من تأثير على مختلف جوانب حياة الفرد وخاصة في مجال العمل. وكذا لتناولها لفئة العمال العاملين في مجال الحماية المدنية وبالأخص فئة أعوان التدخل بالنظر إلى ظروف وطبيعة العمل المتغيرة التي

يُؤدون فيها عمهم. حيث يسمح البحث الحالي بالكشف على واقع وظروف ما تعانيه هذه الفئة أثناء تأدية مهامهم من خلال تقديم تصور واضح حول المصادر التي تسبب الإجهاد المهني لدى العاملين بهذه المهنة.

4.1- أهداف الدراسة:

- الكشف عن المصادر المسببة للإجهاد المهني لدى أعوان التدخل بالحماية المدنية بميدان الدراسة.
- التعرف عن أكثر هذه المصادر تسببا في الإجهاد المهني بحسب وجهة نظر عينة الدراسة.

5.1-الخلفية النظرية للدراسة:

يعتبر موضوع الإجهاد المهني من الموضوعات التي حظيت باهتمام كبير في مجال العلوم السلوكية لما له من تأثير واضح على الفرد والمنظمة معا، وقد اختلف الباحثون في تعريفاتهم لمصطلح الإجهاد وتحديد مصادره. باختلال خلفياتهم النظرية وسنوضح فيما يلي مفهوم الإجهاد المهني وبعض مصادره كما جاءت في كتابات المنظرين.

1- مفهوم الإجهاد المهني:

- لغة:

يرى **Jean Benjamin Stora (1993)** أن: كلمة الإجهاد (**Stress**) مأخوذة من الكلمة اللاتينية (**Stringer**) والتي تعني باللغة الفرنسية الاحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب. (Stora, 1993, 03).

أما في اللغة العربية فكلمة (**Stress**) هي: كرب، ضائقة، إرهاق، إجهاد هذه الأخيرة اختارها "أنطوان الهاشم" في تعريفه لكلمة (**Stress**) لكونها أكثر فصاحة وأقرب للاستعمال (الهاشمي وفتيحة، 2006، 8).

- اصطلاحا:

من خلال الاطلاع على أدبيات موضوع الإجهاد يلاحظ وجود العديد من التعاريف لمختلف الباحثين في عدة مجالات، حيث اختلفوا في تعريفهم لمفهوم الإجهاد حسب الاتجاه الذي تبناه كل باحث ، بالرغم من الاتفاق في بعض النقاط. وحسب هواري (2019) يمكن أن تُعَدِّدَ ثلاث اتجاهات لتحديد مفهوم الإجهاد(الهواري، 2019، 48).

■ **الاتجاه الأول:** يتناول الإجهاد باعتباره مثيرا ومنبها في البيئة ويحدث تأثيره على الفرد = مجهدات.

■ **الاتجاه الثاني:** يتناول الإجهاد باعتباره استجابة الفرد لهذه المثيرات والمنبهات.

■ **الاتجاه الثالث:** يتناول الإجهاد باعتباره التفاعل بين المثير والاستجابة.

وَضِمَّنَ هذه الاتجاهات الثلاث تدرج مجموعة من التعريفات نذكر أهمها:

يُعرِّف **Norber Sillamy** الإجهاد بقوله هو: " الحالة التي يكون فيها الجسم مهددا بفقدان الاتزان، وهذا

حسب مواقف أو عوامل تعترض الأجهزة العاملة وتصدها عن تحقيق التوازن، وكل عامل من شأنه أن يخل بهذا الاتزان سواء كان ذو طبيعة فيزيقية أو كيميائية أو نفسية" (نوال، 2004، 92-93).

وحسب **Lazarus** الإجهاد هو: "الحالة التي تحدث للكائن الحي عندما تكون هناك مطالب جهتها تفوق

قدرة الشخص على تحملها أو مواجهتها". (Lazarus ,1993, 236).

ويذهب "**selye**" إلى اعتبار الإجهاد: " استجابة الجسم غير المحددة نحو مطلب يفرض عليه،

إذ يربط **selye** بين الاستجابات الفسيولوجية وعملية التكيف، فالجسم يبذل مجهودا ليتكيف مع الظروف

الخارجية والداخلية محدثا نمطا من الاستجابات غير النوعية التي تحدث حالة من السرور أو الألم". (بنين وبنين، 2016، 96).

وفي تعريف آخر: "الإجهاد هو عدم التوازن بين الحمل السيكولوجي لعمل ما، ودرجته حرية التحكم فيه من طرف الفرد" (مراد، 2014، 87).

وعرفه Meichenbaum (1991) بأنه: "قوة خارجية تؤثر على الفرد وينتج عنها شد عصبي، كما ترتبط باستجابات الفرد عندما يتعرض لتهديدات بيئته، الأمر الذي يحدث اختلالا في التوازن النفسي والفيزيولوجي مما يؤدي إلى شعوره بالاستقرار من داخله". (فتيحة، 2008، 34).

يرى الصحاف (1997) أن الإجهاد هو: "حالة من التوتر أو التعب البدني الذي يتعرض له الأفراد نتيجة ظروف خارجية أو موافق معينة أو حوادث هامة يواجهها في مجال ما". (الصحاف، 1997، 91).

بينما يعرف الإجهاد المهني بأنه مجموع الاستجابات الوجدانية والسلوكية والفيزيولوجية لمنبه مؤلم، ويعتبر كنتيجة للتفاعل بين العامل وبيئته ويعرف بكونه حالة من التشعب وعدم التطابق بين المتطلبات المدركة من طرف العامل والفكرة التي لديه حول إمكاناته لتحقيقها. في هذه الحالة يشعر الفرد بعدم قدرته على التحكم في الموقف وتسمى هذه الحالة برد فعل الإجهاد، والتي تترجم بمجموعة من الاستجابات الجسمية المتمثلة في بعض التغيرات الهرمونية، تسارع ضربات القلب والتعرق المفرط، والنفسية التي تكون على شكل إحساس بعدم الراحة، تثبيط نفسي-حركي والانفعال الشديد (Coutanceau, R, 2016, 64).

ويعرف الإجهاد المهني كذلك على أنه الاستجابة الجسدية والانفعالية السلبية التي تنتج عندما يكون هناك عدم توافق بين متطلبات العمل وقدرات وسائل وحاجات العامل، هذا الإجهاد يترجم على شكل مشاكل صحية وحوادث وأمراض مهنية. وهو رد فعل لوضعية معينة، يحدث عندما يدرك العامل أن متطلبات وضعية ما أكبر من الموارد التي يمتلكها لمواجهة تلك الوضعية، وهو مرتبط بالطريقة التي يستجيب بها العامل على متطلبات وظيفته. (Grebod, E, 2019, 32).

ويكون الإجهاد خطيرا إذا كانت:

- المتطلبات المهنية معقدة وأن العامل لا يمكنه الاستجابة لها.

- عندما تكون الحوافز المادية غير كافية وغير عادلة.

- عندما يكون الاعتراف والتقدير لا يوازي المجهودات المبذولة.

- عندما تكون وضعيات العمل صعبة وخطيرة مع الخوف من عدم القدرة

على المواجهة. (Servant, D, 2012, 14)

كما يُعرفُ الإجهاد على أنه: "مجموعة من استجابات الموظفين الممكنة في حالة مواجهتهم لمتطلبات وضغوطات مهنية لا تتناسب مع معارفهم وكفاءاتهم والتي تستدعي استعمال قدراتهم في موقف العمل". (الأحسن، 2015، 195).

ويعبر عن الإجهاد المهني كذلك "بأنه: "حالة غير طبيعية طارئة، تصيب الفرد نتيجة لمؤثرات داخلية وخارجية مختلفة كما ونوعا، ومختلفة في آثارها، ونتائجها على أداء الفرد، اعتمادا على الفروق الفردية بين الأفراد وزوال آثار هذه الحالة عن الفرد تختلف نوعا وكما من فرد لآخر". (عبد الباقي، 2004، 335).

في حين عرف **Beer and Neuman** الإجهاد المهني على أنه: "حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد كي تثير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية". (عمر، 2008، 30).

أما **luthans** فهو يرى أن الإجهاد المهني هو: "الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف نفساني أو سلوكي أو جسماني لأفراد المنظمة". (معن محمود ومروان، 2008، 107). من التعاريف السابقة التي تم عرضها ومن خلال استعراضنا لمختلف وجهات النظر حول الإجهاد المهني نلاحظ الاختلاف الواضح في إعطاء مفهوم للإجهاد الذي لم يحصل اتفاق حول تعريف دقيق ومحدد لهذا المصطلح، رغم وجود بعض النقاط المشتركة بينهم في هذا المجال، وارتباط الإجهاد المهني بعلم عديده ومجالات مختلفة.

وعموماً يمكن تعريف الإجهاد المهني على أنه: مجموعة من المثيرات في بيئة العمل والذي ينتج عنها ردود أفعال مختلفة، وهذه المثيرات مصدرها يكون متعلق بالمنظمة أو الوظيفة، أو بيئة العمل، أو بشخصية الفرد العامل، ويترتب عنها آثار نفسية سلوكية وتنظيمية.

- إجراءات:

يقصد بالإجهاد المهني في هذه الدراسة كل ما يشعر به عون التدخل للحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار - عنابة- من قلق وتوتر وضغط وتعب... والذي يتكون لديه أثناء ممارسته لمهامه وتفاعله في بيئة عمله كنتيجة لمصادر عديدة تتمثل في: طبيعة العمل، عبء العمل، العلاقة مع الرؤساء، والنمو المهني. والذي سنقيسه بالاستبيان الذي أعد لذلك.

2- مصادر الإجهاد المهني:

وقد تعددت مصادر الإجهاد بتعدد البيئات التي يتفاعل معها الفرد، فهذا الأخير يتأثر بما يحدث في عائلته وفي عمله، وبما يعترى مجتمعه من تغيرات، لذلك شكلت هذه البيئات الثلاث منبعاً لمصادر تسبب الإجهاد لدى الفرد؛ وبإمكانها أن تؤثر فرادى أو متجمعة.

ويمكن تصنيف هذه المصادر إلى:

➤ المصادر التنظيمية:

والتي يقصد بها تلك العوامل والمتغيرات المتعلقة بالمنظمة، والتي تكون مصدراً للإجهاد الذي يحدث لأفراد العاملين داخل المنظمة ومن بين هذه المصادر:

- عبء العمل: إن مقدار وصعوبة العمل الذي يؤديه الفرد يمكن أن يصبح مجهداً. وعادة يوصف عبء العمل الزائد أو المنخفض بمصطلحات كمية ونوعية.

- صراع الدور: يظهر صراع الدور في العمل حينما يقوم الفرد بأداء مهمات كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لإنجازها، ويشعر الفرد عند أدائه لهذه المهمات بعدم رغبته في أدائها ويعتبرها جزءاً من مهمات وظيفته. كذلك يظهر صراع الدور حينما يكون الفرد واقعاً تحت أكثر من قيادة، ويتلقى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة، كما لوحظ أيضاً أن هناك علاقة وثيقة بين صراع الدور وتوتر الفرد في المنظمة (أحمد خالد، 2011، 15).

- الظروف المادية للعمل: إن اختلال ظروف العمل المادية من تهوية، إضاءة، رطوبة، درجة حرارة عالية، ضوضاء، أو التعامل مع مواد كيميائية كالغازات يمكن أن تؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه

ونظراً للارتباط الوثيق بين هذه الأمور وصحة وسلامة الفرد البدنية فإنها يمكن أن تكون مصدراً أساسياً من مصادر ضغوط العمل. (أحمد خالد، 2011، 17).

- **غموض الدور:** يقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة. أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة. أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به. (نوال، 2004، 29).

- **التقدم المهني:** يسعى الفرد خلال مدة حياته العملية للحصول على المزيد من المهارات التي تنمي قدراته، وتعطيه فرصة للترقية في السلم الوظيفي وإشباع طموحاته، وحصوله على المهارات الجديدة التي توفر له هذه الفرصة فإنه يشعر بعدم إمكانية تحقيق طموحاته في التدرج الوظيفي مما يؤدي إلى الشعور بالإجهاد.

- **الهيكل التنظيمي:** إن موقع الفرد داخل التنظيم هو المحدد لنوع مسببات الإجهاد الذي يتعرض لها، كما أن شكل الهيكل التنظيمي من العوامل المسببة للإجهاد المهني، ولأن أي تغيير غير محضر له، يولد لدى العاملين حالة من عدم الاستقرار والشك والتخوف والمقاومة، فالتغيير التكنولوجي داخل التنظيم قد يتحول إلى حالة إجهاد، وقد يتولد الإجهاد بسبب الإرباب الإداري والتعسف الوظيفي، كما أن التغيير في الواجبات الوظيفية يسبب إرهاقا وإجهادا واستنزافا لقوى العمل في هذه المؤسسات. (نوال، 2004، 35-37)

- **العلاقات مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين:** تعتبر العلاقات مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين تفاعل بين أشخاص وتتوقف فاعليته على فهم الأشخاص لبعضهم البعض، فكل فرد يعتبر نفسه على الأقل ممارسا للانسجام مع الأشخاص الآخرين، فالعلاقات بين الرؤساء والزملاء والمرؤوسين إذا لم تتسم بالتعاون والمودة، وإذا لم يشعر كل طرف بمشاكل الطرف الآخر، وإذا لم تشبع حاجات الود والصدقة والانتماء من خلال جماعات العمل، فإن النتيجة تكون التوتر والقلق والملل الناجم عن سوء العلاقات وهذا من شأنه أن يؤدي إلى الإجهاد المهني لدى الرؤساء والزملاء والمرؤوسين. (عبد السلام وآخرون، 2002، 200).

- **طبيعة العمل:** يرى علي عسكر أن هناك اختلافا في مصادر الإجهاد لكل وظيفة، فالوظائف الإدارية مثلا تعاني من مستوى عالي من الإجهاد بسبب الوقت والمقابلات الكثيرة وتحقيق معايير إنتاجية معينة أما الوظائف التي يمكن أن توصف بأنها ذات مستوى إجهاد منخفض فإن سبب الإجهاد غالبا ما يكون فيها مشكلات فنية مثل تعطل آلة أو إحباط الدور مثل انخفاض المكانة الاجتماعية أو الإشراف غير الملائم. (علي، 2000، 11).

➤ مصادر شخصية (فردية):

ونقصدُ بالمصادر الشخصية للإجهاد: "تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته كالوراثة والبيئة التي عاش وتربى فيها إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة لكل فرد التي يتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها وأثرت في بناء شخصية هذا الفرد إلى جانب وعي الفرد بذاته وفهمها واستيعابه لردود أفعاله اتجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته سواء كان ذلك في نطاق العمل أو خارجه" (نادر أحمد، 2009، 300) ويُمكن تصنيفها إلى:

- **اختلال العلاقات:** تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما في الحياة العملية، فإذا ما ساء استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستتصف بسمات العداء والكراهية، وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى شعور الفرد بالإجهاد المهني.

- التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل: تتحدد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية، واحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية للإجهاد المهني.

2 - الطريقة والأدوات:

1.2- حدود الدراسة:

تمت الدراسة الحالية بالوحدة الثانوية للحماية المدنية -الحجار - الشهيد قويسم عبد الحق. على (37) عون تدخل للحماية المدنية بهذه الوحدة خلال شهر مارس من السنة الحالية (2023).

2.2- منهج الدراسة:

نظراً لطبيعة الدراسة الحالية وهدفها المتمثل في تحديد مصادر الإجهاد المهني، من خلال تطبيق استبيان حول مصادر الإجهاد المهني لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي المناسب لذلك، كونه يهتم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، فيصفها وصفا دقيقا ويُعبّر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً.

3.2- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من جميع أعوان التدخل بالوحدة الثانوية للحماية المدنية الحجار -عناية- والبالغ عددهم (37) عون تدخل، وتم اعتماد أسلوب الحصر الشامل لكل وحدات مجتمع الدراسة.

4.2- أداة الدراسة وخصائصها السيكمترية:

- الاستبيان: اعتمدنا في جمع البيانات في دراستنا على الاستبيان كأداة أساسية، وهو الأكثر ملائمة لخصوصية عينة البحث، وتضمن الاستبيان 23 بنداً موزعة على أربعة أبعاد تتعلق بمصادر الإجهاد المهني كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (1) يوضح توزيع بنود الاستبيان على أبعاد الدراسة

الأبعاد	عدد البنود	رقم البنود
طبيعة العمل	6	1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6
العلاقة مع الرؤساء	5	7 - 8 - 9 - 10 - 11
عبء العمل	6	12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17
النمو المهني	6	18 - 19 - 20 - 21 - 22 - 23

وعلى كل فرد من مفردات عينة الدراسة أن يختار إجابة واحدة على كل عبارة وفق مقياس "ليكرت الخماسي" الذي يشمل خمسة بدائل وهي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

جدول (2) يوضح درجة الإجابة على بدائل الاستبيان.

البديل	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

- صدق الاستبيان:

يقصد بصدق أداة البحث مدى قدرتها على قياس الموضوع الذي وضعت من أجله، بمعنى إلى أي درجة تصلح هذه الأداة لقياس الغرض الذي وضعت من أجله وفي دراستنا تم الاعتماد على:

▪ **صدق المحكمين:** للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه حيث تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من الأساتذة المختصين. لتقييم عباراته، والتأكد من أنه يقيس ما وضع لقياس في هذه الدراسة.

▪ **صدق المحك:** كما تم حساب صدق المحك من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات باستخدام المعادلة التالية:
صدق المحك = الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

- **ثبات الاستبيان:** قمنا بحساب معامل "ألفا كرونباخ" (Alpha Cronbach) للتأكد من ثبات أداة القياس والجدول التالي يوضح مدى الاتساق بين فقرات الاستبيان .

جدول (3) يوضح ثبات وصدق الاستبيان

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
مصادر الإجهاد المهني	23	0,806	0,898

"المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS 25"

من خلال الجدول رقم (3) يتبين أن معامل الثبات "ألفا كرونباخ" بلغت قيمته 0,806 وهي قيمة دالة إحصائية مما يدل على أن الاستبيان يتمتع بقدرة عالية من الثبات. وقد بلغ معامل الصدق الكلي الذي يعبر عن الجذر التربيعي لمعامل الثبات ما قيمته 0,898 وهذا ما يدل على صدق أداة الدراسة.

5.2- الأساليب الإحصائية:

اعتمدنا في عملية تحليل البيانات إحصائيا على نظام الحزم الإحصائية SPSS "إصدار 25 ، حيث استخدمنا الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية: واستخدمت لمعرفة استجابات مفردات العينة على بنود الاستبيان.

- معامل الثبات ألفا كرونباخ : لحساب ثبات الاستبيان.

3- النتائج ومناقشتها:

1.3- عرض نتائج الفرضية الأولى:

لاختبار هذه الفرضية تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لبنود الاستبيان التي تقيس بعد طبيعة العمل. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (4) يوضح استجابات مفردات عينة الدراسة نحو بعد طبيعة العمل.

الترتيب	رقم البند	موافق		موافق بشدة		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		المتوسط الحسابي
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
4	01	5.40	2	45.94	17	8.10	3	24.32	9	16.21	6	3
6	02	5.40	2	24.32	9	10.81	4	48.65	18	10.81	4	2.65
5	03	16.21	6	21.62	8	10.81	4	40.54	15	13.51	5	2.94
3	04	10.81	4	40.54	15	8.10	3	29.72	11	10.81	4	3.11
2	05	21.62	8	29.72	11	10.81	4	24.32	9	13.51	5	3.22
1	06	24.32	9	54.05	20	8.10	3	5.40	2	8.10	3	3.81

المتوسط الحسابي العام 3.12

من خلال نتائج الجدول رقم (4) الموضح لاستجابات مفردات عينة الدراسة المتعلقة بطبيعة العمل كمؤشر لوجود إجهاد مهني من وجهة نظر عينة الدراسة يتضح أن المتوسطات الحسابية للبنود جاءت ما بين (2,65 و 3,81) والمتوسط الحسابي الكلي للبعد قدر بـ 3,12 على مقياس "ليكرت الخماسي" والتي تشير إلى المستوى المتوسط لبعده طبيعة العمل.

حيث أكدت عينة الدراسة على أن طبيعة العمل يشكل مصدرا من مصادر الإجهاد المهني عندهم، وهذا ما عكسته استجاباتهم للبنود التي تقيس هذا البعد أين اعتبروا "العمل لساعات طويلة" من بين أهم الأسباب التي تعد مصدراً للإجهاد في عملهم، بمتوسط حسابي قدره 3,81 وهذا راجع لنمط العمل (24×48)، يليها بُد "نقص معدات السلامة والوقاية في العمل" وهذا ما أكده جُل مفردات الدراسة الشيء الذي أثر سلبا على نفسياتهم ومعنوياتهم ويسبب لهم إجهاد مهني بمتوسط حسابي قدره 3,22، ويدل هذا على أن محيط العمل محفوف بالعديد من المخاطر الأمر الذي يستوجب توفير كامل معدات السلامة والوقاية الضرورية لأعوان التدخل. ويتبعها بُد "طبيعة العمل التناوبي" بمتوسط حسابي قدر بـ 3.11 وذلك راجع إلى اختلال نظام التوازن لدى عون التدخل بسبب عدم إتباع نظام واحد في النوم. يليها بُد "حجم المسؤوليات المكلف بها في العمل" وهذا ما أكدته نتائج الدراسة حيث أن كل مفردات العينة أكدوا على اعتبار مسؤولياتهم عالية وغير مضبوطة والمهام غير ثابتة ومتغيرة وذلك حسب الأوضاع والظروف السائدة في كل يوم مما تجعله دائم التوتر. يليها بُد "خطورة العمل" بمتوسط حسابي بلغ 2.94 وذلك راجع إلى الاختلاف في أنواع التدخلات ودرجة خطورتها من أوبئة وخاصة في مرحلة كورونا والحرائق، حيث صرح لنا بعض الأعوان أن هذه المخاطر تزداد خاصة في التدخلات الخاصة بالحرائق في فصل الصيف. تليها "طبيعة المهام الموكلة" جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 2,65 وهذا يعود إلى خبرة الأعوان في هذه المهنة إذ أن غالبية المفردات تفوق خدمتهم 5 سنوات في الحماية المدنية.

وبالتالي حسب النتائج المتحصل عليها فإن الفرض القائل بطبيعة العمل تؤدي إلى الإجهاد المهني لدى أعوان تدخل الحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار-عناية-تحقق بمتوسط حسابي متوسط قدره 3,12.

ويفسر هذا بمدى تعقد وصعوبة طبيعة عمل عون الحماية المدنية ناهيك عن كثرة نشاطاتهم وتداخل مهامهم، وطبيعة المواقف الصعبة التي تفرض عليهم في غالب الأحيان سرعة إيجاد الحلول لإنجاح تدخلاتهم.

2.3- عرض نتائج الفرضية الثانية:

لاختبار هذه الفرضية تم حساب التكرارات والنسب المؤوية والمتوسطات الحسابية لبنود الاستبيان التي تقيس بعد العلاقة مع الرؤساء. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (5) يوضح استجابات مفردات عينة الدراسة نحو بعد العلاقة مع الرؤساء.

الترتيب	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم البند
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار			
2	3.49	8.10	3	24.32	9	13.51	5	32.43	7	35.13	13	07
5	3.19	2.70	1	9.72	11	21.62	8	37.84	14	8.10	3	08
3	3.35	2.70	1	2.43	12	10.81	4	35.13	13	8.92	7	09
1	3.78	2.70	1	8.92	7	8.10	3	7.84	14	32.42	12	10
4	3.35	2.70	1	2.42	12	13.51	5	29.72	11	1.62	8	11
المتوسط الحسابي العام 3.43												

من خلال نتائج الجدول رقم (5) الموضح لاستجابات مفردات عينة الدراسة نحو البنود التي تقيس العلاقة مع الرؤساء واعتباره كمؤشر لوجود إجهاد مهني من وجهة نظر عينة الدراسة يتضح أن المتوسطات الحسابية للبنود جاءت ما بين (3,19 و 3,78) وبمتوسط حسابي كلي للبعد 3,43 على مقياس "ليكرت الخماسي" والتي تشير إلى المستوى المرتفع لُبعد العلاقة مع الرؤساء.

حيث تؤكد عينة الدراسة بأن "عدم احترام الرؤساء في الوحدة لمبدأ العدل والمساواة في العمل" يعد من بين أكثر الأسباب التي تسبب لهم الإجهاد المهني، حيث حصل على أعلى قيمة في هذا البعد بمتوسط حسابي قدره 3,78، وهذا ما يدل على وجود تحيز في العمل من طرف الرؤساء. يليها بُد "تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة"، وهذا ما يجعل أعوان التدخل في حالة ارتباك وحيرة من تنفيذ التعليمات المختلفة ومن جهات متعددة والتي تتسبب لهم في حالة من القلق والتوتر. يليها بُد "عدم توفر الدعم اللازم من طرف الرؤساء"، وهو ما يعكس نقص التوجيه والدعم من قبل الرؤساء ما يُؤثر على أدائهم وانخفاض مردوديتهم في العمل. يليها بُد "ضعف التواصل مع الرؤساء داخل الوحدة"، الذي أعتبره الأعوان من بين المصادر المسببة للإجهاد المهني لديهم وذلك لنقص الاجتماعات واللقاءات الدورية المقدمة للأعوان التي تطلعهم على مستجدات الحياة المهنية والتي من شأنها توطيد العلاقة بين الرؤساء والأعوان. يتبعها بُد "تدخل الرؤساء في مهام العمل"، وذلك من خلال التدخل الشديد والرقابة الشديدة الممارسة من طرف الرؤساء وعدم وجود حرية في أداء المهام وعدم ترك لهم الحرية في الإنجاز مع كثرة الانتقادات مما يسبب لهم عدم الراحة.

وبالتالي حسب النتائج المتحصّل عليها فإن الفرض القائل **العلاقة مع الرؤساء تؤدي إلى الإجهاد المهني لدى عمال الحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار - عناية** -تحقق بمتوسط حسابي مرتفع قدره 3,43.

من خلال هذه النتائج يتبين لنا أن بعد العلاقة مع الرؤساء من أكثر المصادر المسببة للإجهاد المهني لدى عينة الدراسة، حيث صرح غالبيتهم أن التدخل الكبير للرؤساء في طريقة أدائهم مع فرض الرقابة الشديدة ، وعدم دعم المسؤولين في حالة تعرضهم لمشاكل أثناء تدخلاتهم يزيد من قلقهم وتوترهم الأمر الذي يسبب لهم إجهاد كبير في عملهم.

3.3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

لاختبار هذه الفرضية تم حساب التكرارات والنسب المؤوية والمتوسطات الحسابية لبنود الاستبيان التي تقيس بعد عبء العمل. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول (6) يوضح استجابات مفردات عينة الدراسة نحو بعد عبء العمل.

رقم البند	موافق بشدة		غير موافق بشدة		محايد		موافق		المتوسط الحسابي		الترتيب
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
12	21.62	8	21.62	8	8.11	3	45.94	17	3.62	2	2
13	1.62	8	8.92	7	13.51	5	16	16	3.62	1	1
14	8.92	7	0.54	15	10.81	4	10	10	3.19	4	4
15	0.81	4	0.54	15	31.51	5	8	8	2.75	6	6
16	8.92	7	7.03	10	16.22	6	10	10	3.16	5	5
17	.11	3	8.92	7	8.11	3	19	19	3.22	3	3

المتوسط الحسابي العام 3.26

من خلال نتائج الجدول رقم (6) الموضح لاستجابات مفردات عينة الدراسة المتعلقة بـ "عبء العمل" كمؤشر لوجود إجهاد مهني من وجهة نظرهم. يتضح أن استجابة أعوان تدخل الحماية المدنية على بنود "عبء العمل" تراوحت بين المتوسطات الحسابية (2,75 و 3,62) أي أنها تتراوح بين المجال المتوسط والمرتفع وبمتوسط حسابي كلي للبعد قدر بـ 3,26 على مقياس "ليكرت الخماسي" والتي تشير إلى المستوى المتوسط للبعد "عبء العمل".

ويرجع غالبية مفردات عينة الدراسة ذلك لأن "تكليفهم بمهام زائدة" من بين أهم مسببات الإجهاد المهني لديهم خاصة في فصل الصيف وانتداب بعض العناصر للعمل على مستوى الشواطئ وقلة التعداد البشري على مستوى الوحدة وهذا ما أكدته نتائج الدراسة، كما يؤكد غالبية مفردات عينة الدراسة "أن عدم وصول المعلومات في الوقت المناسب"، خاصة إذا تعلق الأمر بالجانب الاجتماعي والموظف لا يكون على دراية بهذه المعلومات التي تصب في هذا الشأن في الوقت المناسب، يليها بُد "كثرة المسؤوليات في العمل وتداخلها"، وهذا راجع لاختلاف وتعدد مجالات التدخل لدى رجال الحماية المدنية حيث نجدهم الأوائل في أي موقف أو حادث

يمس أمن وسلامة المواطن، يليها بُند "سرعة التدخل التي يتطلبها العمل"، لأن حياة الأشخاص وحماية الممتلكات تتوقف على مدى سرعة أفراد الحماية المدنية، بالإضافة إلى أن غالبية مفردات عينة الدراسة أكدوا على أن صفارات الإنذار أصبحت مصدر قلق حتى خارج أوقات العمل. كما يؤكد كذلك أغلب مفردات عينة الدراسة أن "تكليفهم بمهام خطيرة تفوق قدراتهم"، بسبب لهم إجهاد كبير وذلك راجع إلى عدم التقدير الجيد للرؤساء لطبقة التدخل وتحديد العناصر الأكثر كفاءة لتنفيذ هذا التدخل وكذلك غياب فرص تطوير القدرات والمهارات. يليها بُند "دقة الإنجاز التي يتطلبها العمل" خاصة أن رجال الحماية المدنية دورها أساسي في حماية المواطن وأي تقصير أو تهاون في تنفيذ التدخل قد يزيد الوضع تأزماً، كالتدخل في حوادث المرور الذي يتطلب من أعوان التدخل الدقة في الإنجاز وتقديم الإسعافات الأولية، وجاء هذا البُند بمتوسط حسابي قدره 2,75 .

ومنه ومن خلال هذه النتائج يتبين حجم المعاناة التي يعيشها أعوان الحماية المدنية في ميدان الدراسة بالنظر لكثرة وتعدد المهام الموكلة لهم وكذا درجة خطورتها وما تتطلبه من دقة وسرعة الإنجاز، الأمر الذي يتطلب ضرورة وضع بطاقات توصيف للوظائف على مستوى ميدان الدراسة مع تحديد الأدوار المهنية بدقة والتدريب الجيد على أداء المهام المحددة.

وبالتالي حسب النتائج المتحصل عليها فإن الفرض القائل "عبء العمل" يؤدي إلى الإجهاد المهني لدى أعوان التدخل للحماية المدنية تحقق بمتوسط حسابي متوسط قدره 3,26.

4.3- عرض نتائج الفرضية الرابعة :

لاختبار هذه الفرضية تم حساب التكرارات والنسب المؤوية والمتوسطات الحسابية لبنود الاستبيان التي تقيس بعد النمو المهني. وقد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي:

جدول (7) يوضح استجابات مفردات عينة الدراسة نحو بعد النمو المهني.

الترتيب	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		رقم البند
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
1	3.86	0	0	13.51	5	16.21	6	40.54	15	29.73	11	18
5	3.57	2.70	1	7.03	10	8.11	3	5.13	13	3.70	10	19
2	3.81	2.70	0	6.21	6	10.81	4	8.65	18	4.32	9	20
4	3.67	5.40	2	4.32	9	2.70	1	2.43	12	5.13	13	21
3	3.67	5.40	2	1.62	8	8.11	3	9.73	11	5.13	13	22
6	3.16	16.21	6	8.92	7	16.21	6	9.73	11	8.92	7	23

المتوسط الحسابي العام 3.63

من خلال نتائج الجدول رقم (7) الموضح لاستجابات مفردات عينة الدراسة المتعلقة بـ "النمو المهني" كمؤشر لوجود إجهاد مهني من وجهة نظر عينة الدراسة يتضح أن استجابة أعوان تدخل الحماية المدنية على بنود "النمو المهني" تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3,16 و 3,86) أي أنها تراوحت بين المجال المتوسط والمرتفع والمُلاحظ في هذا البعد أن البُنود (22,21,20,19,18) كلها جاءت مرتفعة وبنسبٍ متقاربة باستثناء البُند (23) الذي جاء بمستوى متوسط والملاحظ أيضا أن هذا البعد هو الأعلى من أبعاد مصادر الإجهاد المهني بمتوسط حسابي كلي قدره 3,63 على مقياس "ليكرت الخماسي" والتي تشير إلى المستوى المرتفع لبعد النمو المهني، ونفسر ذلك إلى أن غالبية مفردات عينة الدراسة أكدوا على أن "عدم توفر الفرص لتطوير قدراتهم" من بين أهم أسباب الإجهاد المهني لديهم بمتوسط حسابي قدره 3,86 وهي النسبة الأعلى في بنود هذا الاستبيان مما يدل على أن الجاهزية في الأداء يتوقف على تطوير المهارات والقدرات وبشكل مستمر، يليها بند "تحيز الرؤساء في عملية التقييم"، دليل على عدم الاعتراف بالجهود المبذولة والتحيز لفئة على حساب فئة أخرى وغياب الموضوعية في التقييم، يليها بند "عدم وضوح معايير التقدم والترقية" ويظهر ذلك في أن غالبية مفردات عينة الدراسة تفوق خبرتها 8 سنوات فأكثر، وعدم وجود مسابقات للترقية إلى رتب أعلى رغم بلوغهم المدة القانونية في الأقدمية وغياب الترقية الآلية، كما أكدوا الأعوان أن حتى الترقية على أساس الشهادة مجمدة. يليها بند "غياب العدالة في منح فرص الترقية" خاصة إذا كانت تعتمد على تقارير رؤساء المصالح، كما يؤكد غالبية مفردات عينة الدراسة عن "قلة فرص التقدم في الوظيفة" من الأسباب التي تسبب الإحباط لديهم خاصة وأن أغلب تدخلاتهم تكون مواجهة مع الموت، كما صرح البعض الآخر أنه حتى لو كانت فيه مناصب للترقية لا تكون بالقدرة الكافية الذي يمكن أن تمس أغلب الأعوان الذين لديهم خبرة (10) سنوات. ويأتي في الرتبة الأخيرة بند "عدم تناسب الأجر مع حجم المسؤوليات" بمتوسط حسابي 3,16 وهو ما توصلت نتائج الدراسة حسب ما صرح لنا غالبية مفردات عينة أن الأجر الذي يتقاضونه لا يتناسب مع حجم مسؤولياتهم وبالتالي يمكن تفسيره أن إدراك تدني الدخل العادي مقارنة بالجهود المبذولة يمكن أن يكون سببا في شعور عون الحماية المدنية بعدم الرضا عن المقابل المادي الذي يتقاضاه الأمر الذي يزيد من شعوره بالإجهاد.

وبالتالي النتائج المتحصل عليها تبين أن الفرض القائل "النمو المهني" يؤدي إلى الإجهاد المهني لدى أعوان التدخل للحماية بالوحدة الثانوية الحجار-عنابة- تحقق بمتوسط حسابي مرتفع قدره 3,63.

وفي هذا الصدد يؤكد Cohen (1992) بأن التقدم المهني يسعى الفرد من خلاله للحصول على المزيد من المهارات التي تنمي قدراته وتعطيه الفرصة للترقية في السلم الوظيفي وإشباع طموحاته، إذ ما يشعر العامل بعدم حصوله على المهارات الجديدة التي توفر له هذه الفرصة فإنه يشعر بعدم إمكانية تحقيق طموحاته في التدرج الوظيفي مما يؤدي إلى الشعور بالإجهاد، ويزداد تأثير هذا الجانب كلما قضى العامل وقتاً أطول في المنظمة. (خويلدي وشيخاوي، 2020، 68).

وقد جاءت نتائج الدراسة الحالية متوافقة مع نتائج دراسة "عنايب أميمه 2018" التي تأكد بأن كل من طبيعة العمل، العلاقة مع الرؤساء، عبء العمل والنمو المهني من أكثر مصادر الإجهاد المهني في البيئة المهنية.

-ترتيب مصادر الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة :

من خلال نتائج الجداول السابقة (4,5,6,7) ويمكن توضيح ترتيب مصادر الإجهاد المهني كما جاءت في

استجابات عينة الدراسة في الجدول التالي:

جدول (8) يوضح ترتيب مصادر الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة

الترتيب	المتوسط الحسابي	مصادر الإجهاد المهني
4	3.12	طبيعة العمل
2	3.43	العلاقة مع الرؤساء
3	3.26	عبء العمل
1	3.63	النمو المهني

من خلال نتائج الجدول أعلاه يتبين أن مصادر الإجهاد المهني المتمثلة في بعد (طبيعة العمل، العلاقة مع الرؤساء، عبء العمل، النمو المهني)، جاءت بين المجال المتوسط والمرتفع، حيث تصدر فيها بُعد "النمو المهني" المرتبة الأولى في مصادر الإجهاد المهني لدى أعوان التدخل للحماية المدنية، بمتوسط حسابي 3,63 مرتفع، يليها بعد "العلاقة مع الرؤساء" بمتوسط حسابي عالي قدر بـ 3.43، يليها بعد "عبء العمل" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي متوسط قدر بـ 3.26 وجاء في المرتبة الأخيرة بعد "طبيعة العمل" بمتوسط حسابي متوسط قدر بـ 3.12.

4-الخلاصة:

تتعدد مصادر الإجهاد المهني بتعدد بيئات العمل التي يتفاعل معها الأفراد، وقطاع الحماية المدنية كغيره من القطاعات المهنية التي يتعرض أفرادها إلى مصادر ومستويات مختلفة ومتعددة من الإجهاد المهني، باعتبارها من بين المؤسسات التي تلعب دورا هاما في حماية المواطن والسهل على راحته وممتلكاته ولا غنى عنها في أي مجتمع كان، لذا فإن دراسة هذه البيئة المهنية ومحاولة الكشف عن مصادر الإجهاد المهني التي يتعرض لها العاملون بها، أصبح اليوم ضرورة حتمية لما تقتضيه متطلبات هذه المهنة من توفير الجو المناسب والظروف الملائمة للعمل.

وتعد الدراسة الحالية إضافة إلى تلك الدراسات التي تناولت الإجهاد المهني من زوايا مختلفة وعلى عينات مختلفة، لهذا جاءت هذه الدراسة للكشف عن مصادر الإجهاد المهني لدى أعوان التدخل للحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار - عنابة- وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- طبيعة العمل تؤدي إلى الإجهاد المهني لدى أعوان التدخل للحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار - عنابة-، محققة بمتوسط حسابي متوسط قدره 3.12 وهذا يعود إلى العديد من العوامل التي تسبب لهم الإجهاد المهني والمتمثلة في حجم المسؤوليات المكلفين بها، خطورة المهنة، طبيعة العمل بنظام المناوبة، المهام الموكلة لهم، نقص معدات السلامة والوقاية وساعات العمل الطويلة.

- العلاقة مع الرؤساء تؤدي إلى الإجهاد المهني لدى أعوان التدخل للحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار - عنابة-، محققة بمتوسط حسابي مرتفع قدره 3.43 وهذا يعود إلى العديد من العوامل التي تسبب لهم الإجهاد المهني والمتمثلة في تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة، تدخل الرؤساء في مهامهم، عدم توفر الدعم والتوجيه اللازم من طرف الرؤساء، صعوبة التواصل مع الرؤساء لتلقي التوجيهات اللازمة، تدخل زملائي في طريقة العمل، عدم احترام الرؤساء في الوحدة لمبدأ العدل والمساواة في العمل، عدم وصول المعلومات الكافية في الوقت المناسب وضعف التفاعل داخل الوحدة.

- عبء العمل يؤدي إلى الإجهاد المهني لدى أعوان التدخل للحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار - عنابة-، محققة بمتوسط حسابي متوسط قدره 3.26 وهذا يعود إلى العديد من العوامل التي تسبب لهم الاجتهاد المهني والمتمثلة في العمل لساعات طويلة، دقة الإنجاز وسرعة التدخل التي تتطلبها مهام عون التدخل، التكليف

بمهام زائدة عن المهام العادية، عدم معرفة المهام والمسؤوليات المطلوب إنجازها وكثرة المسؤوليات في العمل وتداخلها.

- النمو المهني يؤدي إلى الإجهاد المهني لدى أعوان التدخل للحماية المدنية بالوحدة الثانوية الحجار- عنابة-، محققة بمتوسط حسابي مرتفع قدره 3.63 وهذا يعود إلى العديد من العوامل التي تسبب لهم الإجهاد المهني والمتمثلة في عدم الاعتراف بالمجهودات التي يقوم بها عون التدخل، عدم وجود فرص التقدم في الوظيفة، تحيز الرؤساء في عملية التقييم الغير موضوعي، غياب العدالة في منح فرص الترقية، عدم وضوح معايير التقدم والترقية في الوظيفة وعدم تناسب الأجر مع حجم المهام.

وبناء على النتائج المتوصل إليها، يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات المساعدة على التخفيف من حدة الإجهاد المهني لهذه الفئة وهي:

- التركيز على أهمية العلاقات الإنسانية والاجتماعية داخل الوحدة، وخاصة في تعامل الرؤساء مع فئة الأعوان.

- الاهتمام بالموارد البشري، خاصة أعوان التدخل من خلال التحفيز المادي والمعنوي، وتوطيد الجانب العلائقي بين مختلف الرتب داخل الوحدة.

- العمل على تحسين العلاقات التنظيمية، اعتمادا على تحسين أشكال التواصل والاتصال التنظيمي داخل الوحدة.

- اعتماد برامج إرشادية على مستوى المنظمة تهدف إلى مساعدة أعوان التدخل على مقاومة ظاهرة الإجهاد المهني، والتخفيف من أثارها السلبية على المستوى الفردي والتنظيمي من خلال تفعيل دور الأخصائي النفسي.

- توفير وسائل السلامة والحماية من المخاطر التي تواجه أعوان التدخل أثناء قيامهم بمختلف التدخلات، وتوفير التجهيزات والمعدات الضرورية والمناسبة لأداء مهامهم على أكمل وجه.

- اعتماد برامج ومعايير واضحة وعادلة في الترقية والتقدم الوظيفي، وتبني تقييم موضوعي بعيد عن المحسوبية والتحيز والمصالح الشخصية.

- الإحالات والمراجع:

أبو شيخه، نادر أحمد (2009). مدخل إلى إدارة الوقت. ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
الأحسن، حمزة (2015). الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم. مجلة العلوم التربوية والنفسية. 1(1). جامعة الوادي: الجزائر. 188-215.

بن زروال، فتيحة (2008). أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، استراتيجيات المواجهة). أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة منتوري قسنطينة: الجزائر.

بنين، آمال وبنين، إبتسام (2016). الإجهاد النفسي لدى الطالب العامل بجامعة الوادي - دراسة استكشافية في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية. مجلة العلوم النفسية والتربوية. (3). جامعة الوادي: الجزائر. 93-111.

بغو، هواري (2019). الإجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: الجزائر.

- حمداش، نوال (2004). الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية واستراتيجيات التعامل معه. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة منتوري قسنطينة: الجزائر.
- الحلبي، أحمد محمد خالد (2011). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي في البنوك الإسلامية في الأردن. رسالة ماجستير قانون أعمال غير منشورة. جامعة عمان: الأردن.
- خلاصي، مراد (2014). الاحتراق النفسي لدى الإطارات وعلاقته بالمجهودات المهنية. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: الجزائر.
- سليمان خويلدي وصلاح الدين شيخاوي (2020). تأثير الإجهاد المهني على الدافعية للإنجاز لدى عمال المؤسسات البيترولية. مجلة الأثر للدراسات النفسية والتربوية. جامعة الجيلالي بونعامة: الجزائر. المجلد 01. العدد 02. (73-58).
- صلاح، عبد الباقي (2004). السلوك الفعال في المنظمات. مصر: الدار الجامعية للطبع والنشر.
- الصحاف، حبيب (1997). معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين. ط1. بيروت: مكتبة لبنان ناشرون.
- عباصرة، معن محمود وبني أحمد، مروان محمد. (2008). إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير. ط1. الأردن: دار حمد للنشر والتوزيع.
- عسكر، علي (2002). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. ط2. الكويت: دار الكتاب الحديث.
- عنان، أميمة (2017). الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات (المصادر، الأعراض واستراتيجيات المواجهة). أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي: الجزائر.
- لوكيا، الهاشمي وبن زروال، فتيحة (2006). الإجهاد: مفهومه، أنواعه، مصادره، نظرياته، أساليب قياسه، الاستراتيجيات الوقائية والعلاجية. عين مليلة، الجزائر: دار الهدى للنشر.
- النعاس، عمر (2008). الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية. ط1. ليبيا: منشورات 17 أكتوبر.

Coutanceau,Roland (2016)Stress, Burnout, Harcelement moral , Edition Dunod , Paris.

Grebod,Elizabeth, (2019) Les pathologies du travail, Edition Dunod.

Jean, Benjamine Stora (1993).Le Stress Que Sais Je ?.2ème Ed. paris :Edition Dahle

Lazarus, R.S(1993) Coping Théory and Research : present and future, psychosomatique

Medecine , Vol 55

Servant ,Dominique (2012) , Gestion du stress et de l'anxiete 3 edition Elsevier Masson

الملاحق: استبيان الدراسة:

الرقم	العبارات	ق. بشدة مواقة	م أد م أق م	موافق غير	موافق بشدة غير
طبيعة العمل					
1	حجم المسؤوليات المكلف بها في العمل توترني.				
2	المهام الموكلة لي ترهقني.				
3	خطورة عملي تجعلني في تخوف دائم.				
4	طبيعة عملي التناوبي تسبب لي الأرق.				
5	نقص معدات السلامة والوقاية تجعلني أشعر بالخوف من التعرض إلى إصابات.				
6	العمل لساعات طويلة يشعرني بالإرهاق في نهاية فترة العمل.				
العلاقة مع الرؤساء					
7	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة يجعلني دائم الانفعال.				
8	تدخل الرؤساء في مهامي يشعرني بعدم الراحة في العمل.				
9	عدم توفر الدعم اللازم من طرف الرؤساء يرهقني.				
0	عدم احترام رؤسائي في الوحدة لمبدأ العدل و المساواة في العمل يفقدني حماسي.				
1	ضعف التواصل مع الرؤساء داخل الوحدة يزيد من قلقي.				
عبء العمل					
2	عدم وصول المعلومات في الوقت المناسب تزيد من قلقي في العمل.				
3	تكلفتي بمهام زائدة عن مهامي يرهقني.				
4	سرعة التدخل التي يتطلبها عملي تجعلني دائم الاضطراب.				
5	دقة الإنجاز التي يتطلبها عملي تجعلني دائم التخوف.				
6	تكلفتي بمهام خطيرة تفوق قدراتي تزيد من مخاوف الفشل في الأداء.				
	كثرة مسؤولياتي في العمل وتداخلها يزيد من توترني.				

						7
النمو المهني						
					عدم توفر الفرص لتطوير قدراتي يقلقني.	8
					عدم وجود فرص التقدم في وظيفتي بسبب لي الإحباط.	9
					تحيز الرؤساء في عملية التقييم يقلقني بشكل كبير.	0
					غياب العدالة في منح فرص الترقية يفقدني القدرة على التحكم في عصبيتي.	1
					عدم وضوح معايير التقدم والترقية يرهق تفكيري.	2
					عدم تناسب أجلي مع حجم مهامي يوترني.	3

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

بلهي، حسينة (2023). مصادر الإجهاد المهني لدى أعوان تدخل الحماية المدنية" دراسة ميدانية بالوحدة الثانوية للحماية المدنية الحجار -عنابة- ". مجلة العلوم النفسية والتربوية.9(3)، الجزائر: جامعة الوادي، الجزائر. 66-84.