جامعة يحي فارس ولاية المدية

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس

فاعلية برنامج علاجي معرفي سلوكي للتخفيف من الضغوط النفسية المهنية لدى ضباط الحماية المدنية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي

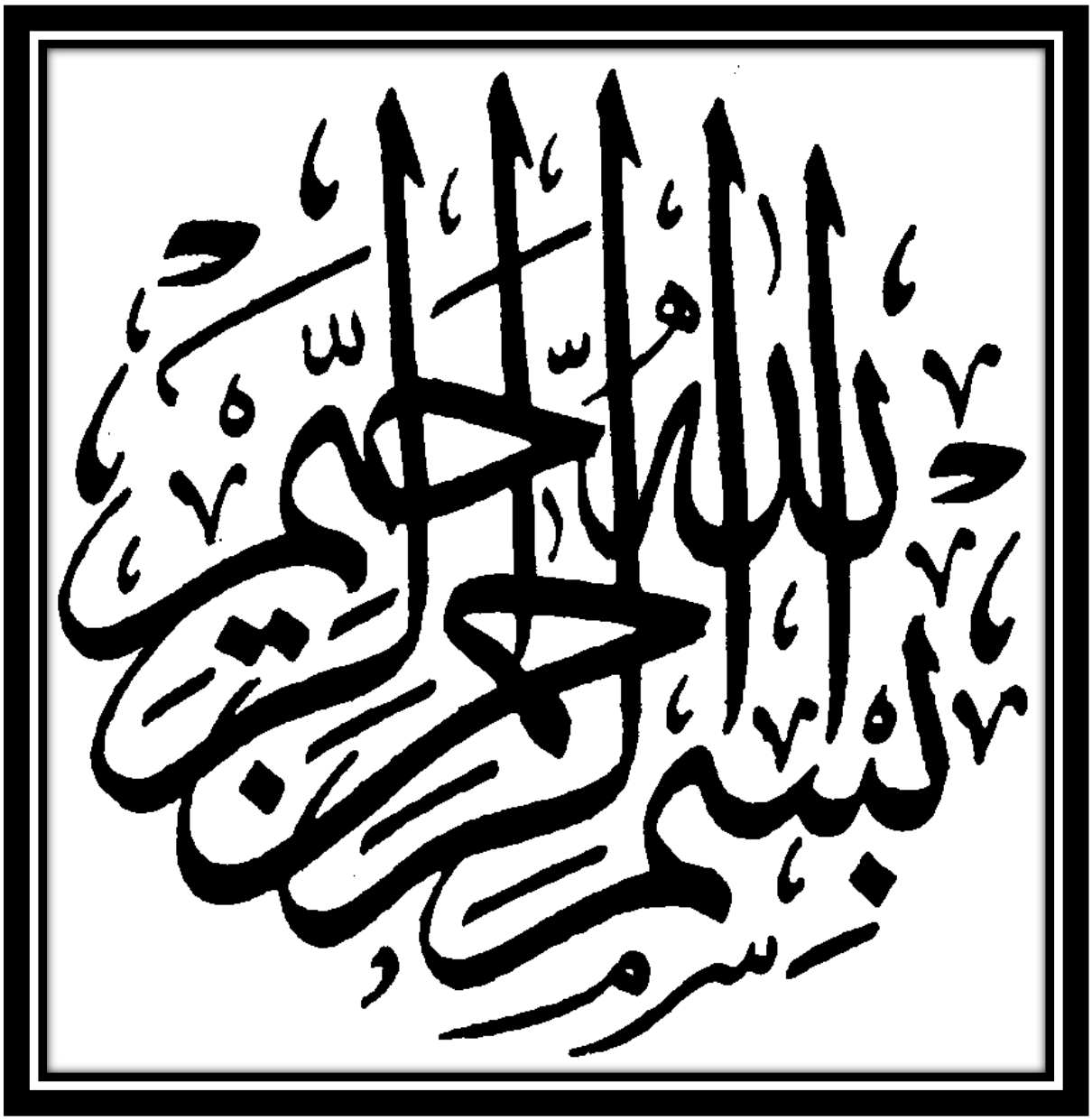
إعداد الطالبة :

-قهلوز نجاة .

إشراف :

- الأستاذ ألوناس أسمع .

السنة الجامعية : 2017/2016


بسم الله الرحمن الرحيم



بسم الله الرحمن الرحيم

﴿لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ
رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إِصْرًا كَمَا
حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ وَاعْفُ عَنَّا
وَاغْفِرْ لَنَا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانْصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ﴾

صدق الله العظيم

الآية ﴿286﴾

سورة البقرة

إهداء

إلى والدتي الكريمة

إلى أخواتي

إلى إخواني

إلى من علمني حرفا أو ترك أثر جميلا في حياتي

إلى مشرفي الأستاذ "ألوناس أسمع"

إلى مدير الحماية المدنية لولاية المدية "بوشريفي ناصر "

إلى كل من مد يد العون

و ساعدني في إتمام هذه الدراسة

إليهم جميعا أقول ...شكرا ...أهديكم تحياتي و أطيب أمنياتي

الباحثة "قهلوز نجاة"



شكر و تقدير :

الحمد لله على دوام فضله و إصباغ نعمه و عطائه أن من علي بإتمام هذه الدراسة , والصلاة و السلام على نبي الهدى المبعوث ورحمة للعالمين , أخرج الناس من الظلمات إلى النور ,على آله و صحبه و سلم .

أتقدم بشكري و تقديري و احترامي للأستاذ "ألوناس أسمع "لتفضله بالإشراف على هذه الدراسة و كل ما قدمه من توجيهات علمية و عملية قيمة و مساندة مستمرة و ليكن بذلك الأستاذ القدوة و النموذج النادر للأجيال الصاعدة في مجال ترقية البحث العلمي بالجزائر . فليبارك الله له هذا الجهد.

كما أتقدم بالشكر إلى كافة الأساتذة الذين ساهموا بجهد كبير في إثراء هذا الموضوع و ذلك من خلال توجيهاتهم و إرشاداتهم التي ساعدتني في تخطي عقبات هذه الدراسة .

كما لا يفوتني أن أتقدم بخالص و أرقى عبارات الشكر و العرفان إلى مدير الحماية المدنية لولاية المدية "ناصر بوشريفي" و كل الطاقم العامل بحماية المدنية لولاية المدية على المساعدة المقدمة للإتمام الجانب العملي من الدراسة .



ملخص الدراسة :

يهدف البحث الحالي إلى معرفة مدى فاعلية برنامج نفسي معرفي سلوكي كمتغير في تعديل أو الحد من أعراض الضغط المهني . و تبرز أهمية الدراسة الحالية بتطبيق برنامج علاجي نفسي معرفي سلوكي يرتكز أساسا على تدريب المبحوثين الذين يعانون من أعراض الضغط المهني على كيفية التعامل الفعال للتحقيق التوافق المهني .

للإجابة على تساؤلات البحث و تحقيق فروضه قمنا بتحديد إجراءات منهجية البحث. و المنهج المعتمد عليه في البحث هو المنهج التجريبي ذو التصميم التجريبي باستخدام المجموعتين المتكافئتين , مجموعة تجريبية و مجموعة ضابطة .

من أجل اختبار الفرضية الأولى و الثانية و الثالثة و الرابعة للبحث الخاصة بتخفيف أعراض الضغط المهني و تعديل أساليب التعامل معه . قمنا بإجراء اختبار قبلي للمجموعة التجريبية و الضابطة على مقياس أعراض الضغوط المهنية قبل إدخال المتغير المستقل و المتمثل في البرنامج العلاجي الجماعي المعرفي السلوكي بهدف إحداث تغيرات في المتغير التابع المتمثل في الضغوط المهنية . و بعد ذلك يتم إجراء اختبار بعدي للمجموعة التجريبية و الضابطة بهدف قياس أثر المتغير المستقل أي أثر البرنامج العلاجي .

قد تم اختيار عينة بحثنا بطريقة قصدية مع مراعاة كل من متغير السن الأقدمية الحالة العائلية و المستوى التعليمي المستوى الاقتصادي .

وتضمن البرنامج العلاجي (14) جلسة مقسمة إلى أربعة مراحل و المتمثلة في الإعداد القبلي للعلاج النفسي الجماعي المرحلة التدريبية المرحلة الختامية المرحلة التقييمية و تمثلت الفنيات الرئيسية أي الأساليب المستهدفة في التخفيف من الضغوط المهنية فيما يلي : تعديل الأفكار المعرفية المصاحبة للضغوط المهنية, تطوير الوعي النفسي بالضغوط المهنية, فنية الاسترخاء و فنية طلب الدعم , مهارة التعبير عن المشاعر , مهارة الرفض و مهارة حل المشكلات .

وبعد جمع البيانات و تفريغها و تحليلها إحصائيا توصلت الباحثة إلى النتائج التالية :

- لا توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة التجريبية في القياس القبلي و متوسط درجات أفراد العينة الضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .

- توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة التجريبية في القياس البعدي و متوسط درجات أفراد العينة الضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .

- توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة التجريبية في القياس القبلي و متوسط درجات نفس المجموعة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .

-لا توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة الضابطة في القياس القبلي و متوسط درجات نفس المجموعة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .

يتضح لنا من خلال العرض السابق لنتائج البحث أن درجات الضغط المهني انخفضت بعد تعرض أفراد العينة التجريبية للبرنامج العلاجي . كما كان للبرنامج العلاجي دورا فعالا في تنمية الأساليب الفعالة للوضعيات المهينة الضاغطة .

يلاحظ من خلال عرض نتائج البحث تحقق كل فرضياته التي تدل على المساهمة الفعالة للبرنامج الجماعي المعرفي السلوكي .

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات

الإهداء	
الشكر و التقدير	
ملخص الدراسة	
قائمة المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
مقدمة	ا
الجانب النظري	
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
إشكالية الدراسة	3
فرضيات الدراسة	7
أهمية الدراسة	7
أهداف الدراسة	8
مفاهيم الدراسة	9
الدراسات السابقة	10
الفصل الثاني :الضغوط النفسية المهنية لدى ضباط الحماية المدنية	
تمهيد	19
مفهوم الضغط النفسي المهني	19
أنواع الضغوط النفسية المهنية	27
خصائص الضغط النفسي المهني	28
العوامل المؤثرة في الضغط النفسي المهني	29
النماذج المفسرة لضغط النفسي المهني	32
الضغوط المهنية لدى ضباط الحماية المدنية	44
مصادر الضغوط النفسية المهنية	54

مصادر الضغط لدى ضباط الحماية المدنية	47
الآثار المترتبة على الضغوط النفسية المهنية	50
خلاصة الفصل	60
الفصل الثالث: العلاج النفسي الجماعي المعرفي السلوكي	
تمهيد	63
تعريف العلاج النفسي الجماعي	63
أهداف العلاج النفسي الجماعي	64
مراحل تنفيذ الجلسات العلاجية الجماعية	69
القواعد العامة لإجراء الجلسات الجماعية	71
نظرية العلاج النفسي المعرفي السلوكي	72
العلاقة العلاجية في العلاج المعرفي السلوكي	74
النماذج العلاجية في العلاج المعرفي السلوكي	75
خلاصة الفصل	78
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع :الإطار المنهجي للدراسة	
تمهيد	81
الدراسة الاستطلاعية	81
منهج الدراسة	82
التصميم التجريبي المتبع في الدراسة	83
متغيرات الدراسة	84
فرضيات الدراسة	86
ميدان الدراسة	87
عينة الدراسة	88
أدوات الدراسة	94
الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات	121

الفصل الخامس :عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة	
تمهيد	124
عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة	124
عرض نتائج تقييم البرنامج	134
الاستنتاج العام	140
خاتمة الدراسة وما حققه من أهداف	141
الاقتراحات	143
المراجع	
ملاحق الدراسة	

فهرس

الجداول

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يوضح التصميم التجريبي المتبع في الدراسة	84
2	يوضح توزيع تكرار أفراد عينة البحث حسب السن	89
3	يوضح توزيع تكرار أفراد عينة البحث حسب الأقدمية	90
4	يوضح توزيع تكرار أفراد عينة البحث حسب مستوى الدراسي	91
5	يوضح توزيع تكرار أفراد عينة البحث حسب الحالة العائلية	92
6	يوضح توزيع تكرار أفراد عينة البحث حسب مستوى الاقتصادي	93
7	يمثل سجل الأفكار المختلطة وظيفيا	98
8	يوضح المراحل العلاجية وأهدافها	110
9	يمثل دلالة الفروق بين متوسطي درجات أعراض الضغط المهني في القياس القبلي للمجموعتين التجريبية و الضابطة	124
10	يمثل دلالة الفروق بين متوسطي درجات أعراض الضغط المهني في القياس البعدي للمجموعتين التجريبية و الضابطة	126
11	يمثل دلالة الفروق بين متوسطي درجات أعراض الضغط المهني في القياس القبلي و البعدي للعينة التجريبية	129
12	يمثل دلالة الفروق بين متوسطي درجات أعراض الضغط المهني في القياس القبلي و البعدي للعينة الضابطة	132
13	يوضح النسبة المئوية للسؤال الأول في تقييم البرنامج	134
14	يوضح النسبة المئوية للسؤال الثاني في تقييم البرنامج	134
15	يوضح النسبة المئوية للسؤال الثالث في تقييم البرنامج	135
16	يوضح النسبة المئوية للسؤال الرابع في تقييم البرنامج	136
17	يوضح النسبة المئوية للسؤال الخامس في تقييم البرنامج	137
18	يوضح النسبة المئوية للسؤال السادس في تقييم البرنامج	138

فهرس

الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	يبين النموذج الاجتماعي البيئي (كاتز و كان) لتفسير ضغوط العمل	33
2	يبين نموذج (ماكجراث) لتفسير الضغوط المهنية	34
3	يبين نموذج (بير و نيومان) لتفسير الضغوط المهنية	35
4	يبين النموذج النفسي المعرفي للإجهاد	37
5	يبين نموذج (جبسون وزملاءه) لتفسير الضغوط المهنية	38
6	يبين نموذج (والتس) لتفسير الضغوط المهنية	39
7	يبين نموذج (كوبر)لتصنيف مصادر ضغوط العمل	40
8	يبين نموذج(مارشال)لتصنيف مصادر ضغوط العمل	42
9	يبين نموذج (سيزالارقي و والاس)لتصنيف مصادر ضغوط العمل	43
10	يبين متغير التابع في الدراسة	85
11	يوضح توزيع تكرار أفراد عينة البحث حسب السن	89
12	يوضح توزيع تكرار أفراد عينة البحث حسب الأقدمية	90
13	يوضح توزيع تكرار أفراد عينة البحث حسب مستوى التعليمي	91
14	يوضح توزيع تكرار أفراد عينة البحث حسب الحالة العائلية	92
15	يوضح توزيع أفراد عينة البحث حسب مستوى اقتصادي	93
16	يوضح النسبة المئوية للسؤال الأول في تقييم البرنامج	134
17	يوضح النسبة المئوية للسؤال الثاني في تقييم البرنامج	135
18	يوضح النسبة المئوية للسؤال الثالث في تقييم البرنامج	136
19	يوضح النسبة المئوية للسؤال الرابع في تقييم البرنامج	136
20	يوضح النسبة المئوية للسؤال الخامس في تقييم البرنامج	138
21	يوضح النسبة المئوية للسؤال السادس في تقييم البرنامج	139

مقدمة

مقدمة :

يعيش الفرد اليوم في بيئة تتسم بالتغيير السريع و المستمر ، الذي يصعب مواكبته في كافة المجالات الحياة ،و العالم أصبح في دوامة و صراع مع هذه التغيرات التي صارت حقيقة في حياة المجتمعات و المنظمات ،و هذه التغيرات وما تتبعه من تطور سريع ومستمر تعد قوة أساسية لها تأثيراتها الآنية وعواقبها على النواحي النفسية و الاجتماعية ، حيث تتعرض هذه المجتمعات والمنظمات إلى مستويات مختلفة من الضغوط و التوترات مما تخلف آثار نفسية و اجتماعية .

يقول هانس سيلي أن " الضغوط هي الحياة ، و غيابها يعنى الموت " .ولكننا نعيش في عصر فاقت فيه الضغوط ، و أصبح يشكل مشكلات صحية أكثر انتشارا في دول العالم فتشير الإحصائيات العالمية أن (80%) من الأمراض الحديثة سببها الضغوط النفسية ، وأن (25%) من أفراد المجتمع يعانون شكلا من أشكال الضغط النفسي (العزيز و أبو أسعد 2009,ص 18). و للضغوط انعكاسات سلبية على أداء المنظمات أيضا ، إذ يشير المير (1995) إلى أن ضغوط العمل ترهق كاهل الاقتصاد الوطني للدول .

يعتبر الضغط النفسي من المواضيع المثيرة التي تعدد تناولها في الدراسات و ذلك لمدى تأثيره السلبي على حياة الفرد و خاصة المهنية ، يقول هانس سلي " الضغط على أنه الرد غير المحدد للجسم نزولا على أي طلب منه ، و يمكن أن يكون الطلب تهديدا ،تحديا أو أي تغير يتطلب تأقلما للجسم معه " .

لقد توارث الإنسان ردة الفعل تجاه الضغط من أسلافه في العصر الحجري و انتقلت إليه عبر أجيال جينيا عبر ألاف السنين بسبب طبيعتهم الواقعية (تأثير الداروينية) ، عندما كان الإنسان في العصر الحجري يواجه حيوانا بريا أو رجلا من قبيلة معادية ، كانت ردة الفعل اتجاه الضغط جد أساسية للبقاء لقد توجب على الإنسان في العصر الحجري أن يستجمع في لحظة ما يكفي من الطاقة لمواجهة التهديد ، أو للهروب منه حفاظا على سلامته الجسدية ، و هذا ما يعرف برد المواجهة أو الفرار الذي يحدثه الأدرينالين ، الكورتيزول أو هرمونات أخرى للضغط سمحت للإنسان في العصر الحجري بالدفاع عن نفسه أو الفرار.

يرى فونتانا أن الضغط عبارة عن عنصر المجدد للطاقة لكل من العقل و الجسم ، فإذا كانت هذه الطاقة تعمل على القيام بالمتطلبات فإن الضغط هنا يكون مقبولا و مفيدا ، أما إذا كانت الطاقة التكيفية

للفرد لا تعمل على ذلك ، فإن الضغط لا يكون مقبولا و يكون غير مفيد بل ضار (المعطي 2006,ص 22)

إن ردة الفعل للضغط لا تعتبر جيدة أو سيئة بذاتها ، بل تتعلق بالظروف فهي جيدة عندما تحمي الإنسان في أوقات الخطر ، أو تساعدنا على التأقلم مع التغيير ، كما أنه لا غني عنها و ضرورية للبقاء و قد تخدمنا بطرق أخرى ، كمساعدة الفرد على الدرس للامتحانات ، أو العمل في مهلة محددة وبالتالي يعتمد عليها الرياضيون للأداء الجيد في المنافسة ،و تساعد الممثلين لتقديم أروع أداء لهم على خشبة المسرح ، إنها تثير الفرد و تحثه في العمل ، و تسمح لنا بأن نكون منتجين و مبدعين ، إلا أن الضغط يصبح مشكلة عندما يكون هناك الكثير منه ، عندما يدوم طويلا أو عندما يحدث غالبا ،عندئذ يبدأ بإحداث أعراض مرضية و ذلك بإيذاء الجسم ، و هذا هو الضغط السلبي ،أو المؤذي الذي يسميه الطبيب سلي " بالمحنة ".

إن جسم الإنسان يقوم بحمايته من خلال إعداد ردة فعل تجاه الضغط ردا على التهديدات الجسدية المختلفة ، و لكن لا يمكن تحمل ردة الفعل من الضغط لوقت طويل ، ففي النهاية سيعاني الجسم من الضرر، و بعبارة أخرى ، يستفيد الإنسان من الضغط عندما يدخل جسمه في حالة من التيقظ المرتفع ليتعامل مع أزمات معينة ،إلا إذا دامت هذه الحالة لوقت طويل . و كما يحدث غالبا عند الإفراط في أمر جيد إذ يؤول إلى مشكلة ، و لحسن الحظ بإمكاننا القيام بالكثير من الأمور لمنع المشاكل التي تأتي من الضغط ،في هذا الصدد أكدت تجارب الهاوتون الشهيرة ضرورة مراعاة العنصر البشري ، ليست فقط من النواحي المادية و إنما أيضا من النواحي النفسية و الاجتماعية ولعل من أكثر الفئات تعرضا للضغوط المهنية هم ضباط الحماية المدنية ،نظرا للدور الأساسي الذي يقومون به لحماية الأفراد من المخاطر التي تهدد حياتهم ،و صعوبات المهنة تؤدي إلى ظهور الضغوط المهنية لديهم.

وعلى اعتبار أن عمل ضباط الحماية المدنية من المهن التي صنفت ضمن المهن المولدة للضغوط لما تتسم به هذه المهنة من خصائص ،و ما يرتبط بها من واجبات تفرض على العاملين فيها أوضاعا قد تكون مصدرا للضغوط النفسية ، و من خلال النتائج التي توصل إليها جرينرج و بارون إلى أن عمل ضباط الحماية المدنية يأتي في المرتبة الثانية من بين (250) مهنة التي تصنف تحت قائمة المهن الضاغطة ، وذلك لأنها تتميز ببيئة عمل تتوفر فيها معظم الأسباب التي تجعلها ضمن ذلك التصنيف

كالتعرض للمخاطر أثناء قيامهم بعملهم و اتخاذ القرارات الصعبة، و العمل في ظروف صعبة كالعمل في الظلام و العمل في درجة حرارة مرتفعة ...إلخ)

بينت كل من دراسة مهدى بوعلام ، وعمر نجار، و دراسة العمرو سليمان عبد الله ،أن عمال الحماية المدنية يعانون من درجات مرتفعة من الضغوط ، و ذلك لما تتضمنه من مواقف مفاجئة و شعور بالمسؤولية نحوى الضحايا، و أعباء عمل زائدة مما تجعل عمال الحماية المدنية عرضة إلى معاناة العديد من المشكلات النفسية ،و الصحية الناجمة عن شعورهم بالضغوط النفسية في العمل .

ولمواجهة هذه الضغوط يلجأ ضباط الحماية المدنية إلى استخدام عدة أساليب للتوافق ،أو التكييف مع هذه الضغوط ،و أساليب أخرى تبعث على سوء التوافق مما يجعلهم عرضة للإرهاق النفسي ،و حالات من عدم التوازن النفسي ،و الجسمي مما يؤثر عليهم و على مستوى الأداء الذي يقومون به بشكل سلبي .

الدراسة الحالية تحاول تخفيف من الضغوط المهنية من خلال تطبيق برنامج علاجي نفسي معرفي سلوكي يعمل على إكسابهم فنيات إيجابية للتعامل مع الضغوط المهنية بنجاح .

جاءت الدراسة مقسمة إلى جانبين الجانب النظري و الجانب التطبيقي .

يشتمل الجانب النظري الذي يعتبر كمحاولة الإحاطة العامة بموضوع الدراسة و الهدف منه تكوين إطار نظري يستغل لاحقا في مناقشة نتائج الدراسة و يشمل على ثلاثة فصول و هي :

الفصل الأول :يتضمن الإطار العام للدراسة ،تم فيها ذكر إشكالية الدراسة و فرضياتها،أهمية موضوع الدراسة و الهدف منها ثم تحديد المفاهيم الأساسية و تحديدها إجرائيا .

الفصل الثاني : و الذي عرضنا فيه الجانب النظري للضغط المهني ، مفهومه و أنواع الضغوط المهنية و كذلك النظريات و النماذج المفسرة للضغوط العمل ، خصائص الضغط المهني والعوامل المؤثرة في شدة الضغوط المهنية ،مفهوم الضغوط المهنية عند ضابط الحماية المدنية، مصادر الضغوط المهنية، مصادر الضغوط لدى ضابط الحماية المدنية ،الآثار المترتبة على ضغوط المهنية .

الفصل الثالث خاص بالعلاج النفسي الجماعي وفق التناول المعرفي السلوكي عرضنا فيه أهدافه مراحل تنفيذ الجلسات العلاجية الجماعية ، كذلك القواعد العامة لإجراء الجلسات العلاجية،وحيث قدمنا توضيح لمفهوم العلاج النفسي ،كما تم توضيح العلاقة العلاجية في العلاج المعرفي السلوكي ،و أخيرا الطرق العلاجية في العلاج المعرفي السلوكي

أما الجانب التطبيقي (الميداني) الذي جاء ليدعم الجانب النظري ،والهدف منه هو الوصول إلى نتائج تؤكد فرضيات الدراسة أو تنفيها و يتضمن فصلين مهما:

الفصل الثاني : و تم فيه عرض الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة و المتمثلة في منهج الدراسة ، التذكير بالفرضيات ،و الدراسة الاستطلاعية ، و عينة الدراسة و حجمها ،و خصائصها ،و ميدان الدراسة و أدوات جمع البيانات ، و كذلك الأساليب الإحصائية المعتمد عليها .

الفصل الثالث : تم التطرق إلى عرض و تحليل و كذا مناقشة و تحليل النتائج على ضوء الإطار النظري و أهم ما جاء فيه من دراسات سابقة تدعم ما توصلنا له ، خلاصة و اقتراحات ، تم فيها ذكر حويصلة لما ورد في هذه الدراسة ، وأنهينا دراستنا بتقديم جملة من الاقتراحات التي تخص الموضوع ،وذكر المراجع و الملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- إشكالية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- مفاهيم الدراسة
- الدراسات السابقة

أولا /الإشكالية:

يعد مجال العمل من المجالات التي تعاني من ظاهرة الضغوط التي شاع تداولها في حياتنا المعاصرة ، حيث أصبحت تؤرق الأفراد و تحول دون قيامهم بدورهم على أكمل وجه .

يلعب الضغط دورا كبيرا في إفشال مهام الفرد ،و اختلال قدراته ، و يكون له أثر سلبي على صحة الفرد النفسية و الجسمية ،وقد حضي موضوع الضغوط المهنية بأهمية كبيرة من قبل العلماء و الباحثين في الدول المتقدمة ،و ذلك نتيجة لانتشار الأمراض سببها الضغوط ،و هذا ما أكده شولتر أن 25% من أفراد الشعب الأمريكي يعاني الضغوط النفسية المهنية التي تؤدى إلى الأمراض السيكوسوماتية مثل ضغط الدم و اضطرابات الهضم ، إن الضغط المهني يصيب العديد من شرائح المجتمع من بينهم ضباط الحماية المدنية نظرا لطبيعة العمل الموكل إليهم ، و عملهم المحفوف بالمخاطر ، و تتسم مهنتهم بالمجازفة و المخاطرة من أجل إنقاذ كل من هو في خطر حقيقي ، و التي تتطلب كذلك وجوب أخذ الحيطة و الانتباه خصوصا عند تزايد الأعباء و المسؤوليات ،و هذا ما يؤثر في العامل و يعرقل سعيه إلى تحقيق التفوق في إنجاز المهام الموكل إليهم .

تعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه ضابط الحماية المدنية في بيئة عمله حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها ،فتظهر العديد من المظاهر كإرهاق الإجهاد ، تفشي القلق ، مشاعر الإحباط ، الغضب ، الاكتئاب . فيجد نفسه أمام مجموعة من المخاطر الصحية و النفسية المحدقة به جراء الكوارث ،و الأخطار التي يواجهها و احتمال الإصابة بها ، و كذا العمل الذي يتميز بطول المدة و الاستعداد التام على طول هذه المدة ،و قد تحول هذه العقبات سالفة الذكر بين ضابط الحماية المدنية ، أحد الأسباب في إخفاقه في تحقيق أهدافه ، و عدم الرضي عن العمل الإجهاد المهني ، و غيرها من المظاهر السلبية و التي تنتج عنها مشاكل كالغياب بدون مبرر ، كثرة الأخطاء في العمل ، الرغبة في ترك العمل ، عدم الاقتناع بالوظيفة ،التأخر في العمل و يكون عرضة للاضطرابات السيكوسوماتية .

لقد اهتم الباحثين بدراسة الضغوط المهنية على العديد من المهن نذكر منها : دراسة عن المعلمين مثل دراسة الشهراني ورفاعي (1995) السعودية ، الممرضين دراسة الوائلي(1998) الأردن ، الأطباء مثل دراسة كوبر (1987) في المملكة المتحدة ، المديرين دراسة عوض توفيق سبير (2009)

غزة....إلا أن هناك مهنة هامة لم تأخذ حصنها من الدراسة وهي مهنة ضباط الحماية المدنية ، فهم أكثر فئة يتعرضون لضغوط مهنية أثناء قيامهم بعملهم و المتمثل في تقديم الخدمات الإنسانية ، و التي تتجاوز في كثير من الأحيان إمكاناتهم و قدراتهم

ويبين جرينبرج و بارون (2004) الأسباب التي تجعل بعض المهن ضاغطة أكثر من غيرها وهي :

-أنها في معظم الأحوال تتضمن اتخاذ قرارات خطيرة

-تحتاج إلى التركيز مستمر لعمليات المراقبة للأدوات و الأجهزة

-تحتاج إلى تبادل المعلومات مع الآخرين

-العمل في ظروف مادية صعبة (أبو العلا,2004,ص:5) و توصل Gbrebreg &baron إلى تحديد (250) وظيفة أولها رئيس الدولة ، ثم يليها رجال المطافئ ، ثم المدراء العامون ...الخ وقد تم تصنيف هذه المهن الأكثر ضغطا عن غيرها لأسباب المذكورة سابقا نضيف إليها:

- القيام بواجبات غير نمطية تحتاج معاناة فكرية

-أنها تتضمن التفاعل مع الجمهور (شبير ,2009,ص:51)

توصلت دراسة صادق و بورك ، (2002) إلى أن ضغوط العمل المحسوسة لدى خمس مجموعات من الوظائف هم موظفو الشرطة ، رجل الإطفاء ، المعلمين، موظفو المكاتب، موظفو القطار ، كل هذه المهن تؤدى ازدياد معدل الغياب عن العمل بدون إذن رسمي ، و تؤدي أيضا إلى اضطراب نفسي ،وإجهاد عملي ،و تأثير سلبي على العائلة (عابدين, 2010,ص:10).

تبين دراسة كل من بارون و جرينبرج و حتى دراسة صادق وبروك أن عمل رجل الإطفاء من المهن الضاغطة ، وأن لهذه الضغوط تأثير سلبي عليهم ، تأثير سلبي على عائلتهم .

كشفت نتائج الدراسة التي قام بها الباحث مهدي بوعلام أن الأمراض الأكثر انتشارا عند رجل الإطفاء هي الأمراض الهضمية ، ثم الأمراض الجلدية ، و أغلب الأفراد المصابون بهذه الأمراض قد أصيبوا بها بعد الالتحاق بالحماية المدنية ، كما يمكن أن تكون هذه الأمراض راجعة للضغط الذي يعانيه رجل

الإطفاء .ولقد بينت نتائج الدراسات سالفة الذكر، أن رجل الإطفاء يعيشون ضغطا كبيرا نتيجة ظروف العمل التي يعملون فيها .

نلاحظ مما سبق ذكره عن الضغوط المهنية ،والآثار السلبية بالنسبة ضابط الحماية المدنية إلا أن هناك الكثير من العمال من يواجهون ضغوط مهنية ، ولا تسبب لهم آثار سلبية و لهذا بدأ اهتمام الباحثين بالكيفية التي يتعامل بها هؤلاء العمال أثناء تعرضهم لضغوطات مهنية ، و كذلك من بين المتغيرات التي لقيت اهتماما من الباحثين طريقة إدراك الفرد للأحداث التي يمر بها،و تقيمه لها و الأساليب التي يتبعها في مواجهة الأحداث الضاغطة (عبد المعطي ,2006,ص 250).

فلقد وجد لازروس و فلوكمان (1984) أن الإدراك الإيجابي و السلبي لأحداث الحياة من المحددات الهامة للصحة النفسية ، فالأحداث قد تزيد من ثقة الفرد و مهارته للتعامل مع الأحداث المستقبلية بالنسبة لشخص ما ،وقد تكون ضاغطة وذات تحدى بالنسبة لشخص آخر بينما تحدث تبرما بصورة روتينية لشخص ثالث ،و عليه فإن فقدان وظيفة ، أو العمل الكثير جدا تعتبر ضاغطة لبعض الناس و غير ضاغطة بالنسبة لآخرين ، وفقا للتقييم المعرفي للفرد لكل حدث من الأحداث .

وطبقا لنموذج لازروس و فلوكمان عن تقييم المعرفي يقوم الفرد في البداية بتقييم الموقف ، ثم يقوم بتقييم مصادره الشخصية و قدراته على التعامل مع الموقف الضاغط ، ثم بعد ذلك يستخدم إستراتجية المواجهة حيث يوجد تفاعل بين الحدث الضاغط و الفرد ذاته .

يستجيب ضباط الحماية المدنية لمواجهة الضغوط بأساليب مختلفة فمنهم من تدفعه إلى المثابرة و الجدية لتحقيق الأهداف المنشودة ،و يستطيع أن يواجه الضغوط بمرونة وروية ،و يتحمل الضغط و يتكيف معه و قد تدفع الآخر إلى اليأس و الإحباط ، مما يجعل ضباط الحماية المدنية عرضة لمجموعة من الاضطرابات النفسية و الجسمية التي تأثر سلبا على أدائهم أثناء القيام بعملهم، وكذا الشعور بالإنهاك النفسي وعدم القدرة على التكيف ،و عدم الرضا عن العمل ...الخ .وبالتالي يواجه الضغوط على نحو متصلب و سلبي ، و يدركها على أنها تهديد وخطر ، و هو ما يزيد من حدة شعوره بالضغط النفسي المهني.

والبحث الحالي ، محاولة تطبيق برنامج علاجي نفسي لتخفيف من الضغوط المهنية لدى ضابط الحماية المدنية، وهو القائم على الأسس النظرية للمدخل المعرفي السلوكي العقلاني .

في ضوء ما تقدم تنبثق مشكلة الدراسة الحالية في السؤال التالي :

ما مدى فعالية برنامج علاجي نفسي معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى ضابط الحماية المدنية ؟

كما يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال مجموعة من الأسئلة على النحو التالي :

1 -هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية و الضابطة في القياس القبلي حسب مقياس أعراض الضغوط المهنية ؟
2 -هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية و الضابطة في القياس البعدي حسب مقياس أعراض الضغوط المهنية ؟
3 -هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين(القبلي – البعدي) للمجموعة التجريبية حسب مقياس أعراض الضغوط المهنية؟
4 -هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين(القبلي – البعدي) للمجموعة الضابطة حسب مقياس أعراض الضغوط المهنية؟

ثانيا /فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :

فعالية برنامج علاجي نفسي معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى ضابط الحماية المدنية

الفرضيات الجزئية :

1 -لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية و الضابطة في القياس القبلي حسب مقياس أعراض الضغوط المهنية
2 -توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية و الضابطة في القياس البعدي حسب مقياس أعراض الضغوط المهنية
3 -توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين(القبلي – البعدي) للمجموعة التجريبية حسب مقياس أعراض الضغوط المهنية

4 -لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين(القبلي – البعدي) للمجموعة الضابطة حسب مقياس أعراض الضغوط المهنية

ثالثا /أهمية الدراسة :

نظرا لما تعانيه الحماية المدنية من ضغوط مهنية ،واستمرارها يترك لدى الضابط آثار سلبية على العاملين بها كالقلق ،الاضطرابات النفسية و الجسمية ، و كذا الإحباط مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية و يولد نوع من الروتين و الملل لديهم ،مما ينتج انخفاض في أدائهم و كذا شعورهم بعدم الرضي و الاستقرار ،من هنا جاءت هذه الدراسة لتتناول موضوع الضغط المهني لدى ضباط الحماية المدنية من أجل معرفة مستوياته ، و آثاره التي يخلفها ،و أسلوب المعتمد في مواجهته، و التي تفيد في التعرف على الضغط و تتمثل أهمية الدراسة من الناحية النظرية ، و التطبيقية فيما يلي :

الأهمية النظرية :

تكمن الأهمية الدراسة تقديم المساعدة للضباط، لأن ما يعانيه الضباط من ضغوط ليس مجرد ضغوط ناجمة عن موقف عابر ،و إنما ناجمة عن موقف ضاغط مستمر و دائم ،فالمدة الزمنية التي يستمر فيها الموقف الضاغط ذات أهمية في تقدير شدة الضغط الذي يعانيه الضباط .

و تعزي أهمية هذه الدراسة إلى أهمية الجانب الذي تتصدى لدراسته ، حيث تسعى لدراسة مدى فعالية برنامج لتنمية أساليب إيجابية للتعامل مع الضغوط المهنية لدى ضباط الحماية المدنية ،و خفض حدة الضغوط المهنية لديهم ، وقد أشار فونتانا fontana حيث وجد أن 60% ممن يشعرون أنهم مضغوطون، اعترفوا بأنهم يفتقرون إلى برنامج لإدارة الضغوط التي يتعرضون لها

الأهمية التطبيقية :

يتوقع أن يؤدي البرنامج إلى مساعدة الضباط الحماية المدنية في تعلم فنيات للتعامل مع الضغوط من خلال زيادة استبصارهم بمشكلاتهم ، ومن ثم نقل أثر هذه التعلم إلى مواقف الحياة المتنوعة .

رابعا /أهداف الدراسة :

-التعرف على مستوى الضغط المهني لدى ضباط الحماية المدنية

-تقييم فاعلية البرنامج من حيث :

-فاعلية البرنامج في تعليم فنيات للتعامل مع الضغوط لدى ضباط الحماية المدنية و المتمثلة في: تعلم طلب الدعم الاجتماعي ، تعلم حل المشكلات، تعلم ممارسة الاسترخاء ، تعزيز الذات، تعلم التعبير عن الأفكار و المشاعر، تعلم إعادة التقييم المعرفي للموقف ، تعلم أسلوب الرفض ،تعلم تعديل التفكير السلبي و الحديث السلبي .

-فاعلية برنامج في خفض درجة و شدة أعراض الضغوط المهنية لدى ضباط الحماية المدنية

خامسا /تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة :

تكتسب المفاهيم في العلوم الاجتماعية والإنسانية أهمية كبيرة وذلك لما تحمله من دلالات و مقاصد نظرية لها أثرها المباشر على كل دراسة، ومن هنا فإن لكل بحث خصوصيته التي تميزه عن غيره من البحوث، فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات و الظواهر التي يقوم الباحث بدراستها.و من أهم المفاهيم المستخدمة في هذه الدراسة و التي تتطلب تحديدا لدلالتها ما يلي :

الضغوط المهنية :

يعرف محسن الخضيري (1991) : " ضغط العمل بأنه كل ما له تأثير مادي أو معنوي ، و يأخذ أشكال مؤثرة على سلوك متخذ القرار ،ويعوق توازنه النفسي و العاطفي و يؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية التنفيذية ".(عبد العظيم حسين طه و عبد العظيم حسين سلامة ،2006،ص216).

إجرائيا :

ويمكن تعريف الضغط المهني إجرائيا من خلال تحديد الضابط الحماية المدنية و تقديره لدرجة شدة ما تسببه الأحداث ، أو المواقف الضاغطة المرتبطة بالعمل ، من ضيق و انزعاج بالنسبة له ، و تتضمن هذه المواقف الضغوط الناجمة عن العمل : ظروف العمل ، العمليات التنظيمية ، جماعة العمل

خصائص المهنة ،و التي ينتج عنها استجابات تتمثل في عدد من التغيرات الجسدية و النفسية و السلوكية تنجم عن الطريقة التي يقيم بها المواقف ، و الحديث الذي يقوله لنفسه قبل و أثناء و بعد الموقف و عن أسلوب في حل المشكلات المتعلقة بالموقف و عن الأسلوب في التعامل مع الموقف ، و التي يدركها بأنها مهددة أو تتجاوز درجة تحمله .

البرنامج العلاجي المعرفي السلوكي :

حسب مهوني(Mahoney،1994) يتم تطبيق تقنيات العلاج المعرفي السلوكي على العملاء بشكل فردي أو جماعي ، و يتم تصميم برامج التدخل لمساعدة العملاء الذين يعانون من عدم التكيف المعرفي على التأقلم ، و تعليمهم كيفية الملاحظة ، و قبض ،و الرصد ،و إيقاف الأفكار و الانفعالات و السلوكيات السلبية ،و إنتاج أساليب التعامل أكثر تكيفا (Michenbaum cogben)

إجرائيا :

ومن الناحية الإجرائية البرنامج العلاجي المعرفي السلوكي هو عبارة عن تدخلات علاجية محكمة تهدف إلى مساعدة و مساندة ضباط الحماية المدنية ،و ذلك من خلال تدريبهم على أساليب جديدة ، صحيحة في التعامل مع الضغوط المهنية ، و يتضمن البرنامج مجموعة من فنيات النفسية و معرفية وسلوكية و اجتماعية جرى التدرب عليها بإتقان ،و أساليب المتضمنة في البرنامج هي : تعديل الأفكار المعرفية المصاحبة لضغوط ، تطوير الوعي النفسي بالضغوط فنية الاسترخاء، فنية طلب الدعم ، مهارة التعبير عن المشاعر ، مهارة الرفض ، و مهارة حل الم **سادسا /الدراسات السابقة:**

إن المتتبع لظاهرة الضغوط المهنية لدى الحماية المدنية يجد نفسه أمام كم جيد من الدراسات الوصفية التي أحاطت بمعظم جوانب الظاهرة ، و التي أسفرت نتائجها على وجود علاقة سلبية مباشرة بين ارتفاع مستوى ضغط العمل ، و نوعية خدمة الحماية المقدمة إلى الشعب ،و الأخطاء أثناء العمل ، ورغم هذه النتائج إلا أن الدراسات التجريبية التي تناولت ظاهرة الضغوط النفسية في العمل ، من حيث إعداد برنامج لتدريب هذه العينة على مواجهة الضغوط النفسية المهنية قليلا خصوصا العربية منها .

و فيما يلي عرض لدراسات ذات علاقة بموضوع ال دراسة من حيث أهداف الدراسة ، المنهج أدوات الدراسة و خصائص أفراد العينة ، و تشابه التغيرات المدروسة ، مما يمكن استثماره على نحو أكبر لخدمة هذا الدراسة سواء من الناحية المنهجية و النظرية و من حيث تفسير النتائج .

أولا الدراسات السابقة التي تناولت دراسة الضغوط المهنية لدى ضباط الحماية المدنية :

لقد تم عرض بعض الدراسات فقط لأن موضوع كتب عنه الكثير و عولج من جميع جوانبه:

1_ دراسة عمر نجار ، 2009 ، الجزائر : بعنوان إستراتجية مقاومة الضغط المهني عند رجال الحماية المدنية دراسة مقارنة بين سلك الأعوان ، سلك ضباط صف ، سلك الضباط :

هدفت الدراسة إلى معرفة إستراتجية مقاومة الضغط المهني عند رجال الحماية المدنية دراسة مقارنة بين سلك الأعوان ، سلك ضباط صف ، سلك الضباط ، اختيرت عينة الدراسة بالطريقة القصدية و كان عددها (656) ينتمون إلى الأسلاك الثلاثة العاملين في ميدان التدخل من الولايات (المدية ، تبسة برج بوعريريج ، البليدة ، بومرداس ، خنشلة ، الجلفة ، الجزائر النعامة ، سعيدة، تيبازة ، بجاية) واعتمد الباحث على مجموعة من المقاييس و هي : مقياس اختبار المقاومة للوضعيات الضاغطة CISS الذي صممه الباحثين Endler & Parker 1990 ، و استبيان ضغط التدخلات ،و استبيان ضغط الحوادث الحرجة ، و استبيان ضغط الوضعيات التنظيمية غير سليمة المستمدة من تصنيف هوفمان Hoffman (1989) لمصادر الضغط المهني .

تبين من نتائج الدراسة أن مهنة الحماية المدنية مولدة لضغط قوي ،و أن الأفراد العاملين بها يتعرضون يوميا لضواغط متعددة تختلف حدة ضغطها باختلاف مصادرها ،و تبين كذلك أن رجال الحماية المدنية على اختلاف رتبهم و الأسلاك التي ينتمون إليها ،يستخدمون الإستراتجية المركزة على المهمة ،و توصلت كذلك إلى أن عند سلك الأعوان الأقل من (25) سنة يستعملون الإستراتجية المركزة على الانفعال، أما الأفراد الذين تصل أقدميتهم إلى (5) سنوات كانت الإستراتجية الأكثر استعمالا عندهم تتأرجح بين التركيز على المهمة و التركيز على الانفعال .

2- دراسة مهدي بوعلام ، 2003، الجزائر : دور المراقبة المدركة في تعديل العلاقة بين مقاومة الضغط و الصحة الجسمية عند أعوان الحماية المدنية :

هدفت الدراسة لمعرفة دور المراقبة المدركة في تعديل العلاقة بين مقاومة الضغط ،و الصحة الجسمية عند أعوان الحماية المدنية ،اختيرت العينة بالطريقة العشوائية ،و تكونت من (188) فرد منهم (183) ذكور أما الإناث (5) ، 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 ،و أستعمل كذلك مقياس Symptom Chekist SCL1977 أما مقياس المراقبة المدركة قام الباحث بقياس المراقبة المدركة للوضعيات عن طريق سؤال واحد هو إلى أي مدى أحسست أنك تراقب و تتحكم في الوضعية أثناء التدخلات .

توصلت نتائج الدراسة إلى أن أعوان الحماية المدنية يعشون ضغطا كبيرا نتيجة لطبيعة المهام و كذلك إلى أن أعوان الحماية المدنية يستخدمون الإستراتجية المركزة على الانفعال ،و التفادي أكثر ،وأن الأعوان المسنين و ذوي الأقدمية يستعملون الانفعال و التفادي ، أما الأعوان الذين لديهم خبرة أقل من (5) سنوات يستعملون استراتيجيات المركزة على المهمة و التفادي ، و توصلت الدراسة كذلك إلى ارتباط إستراتيجية الانفعال بصحة نفسية ضعيفة ، في حين لم تتمكن الدراسة من إثبات إي علاقة بين المقاومة المركزة على المهمة و الصحة النفسية .

3- دواسة حنان عبد الرحيم الاحمدي (2002) تحت عنوان: ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض:

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها، وكذا التعرف على مدى اختلاف مصادر ضغوط العمل باختلاف الخصائص المهنية والشخصية وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضها النفسية والجسمية.

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي ،وقد تم اختيار أفراد العينة عشوائيا حيث تم استقصاء عينة مكونة من 900 طبيب في سبعة مستشفيات حكومية ،وثلاث مستشفيات خاصة بنسبة 16% من إجمالي الأطباء في مدينة الرياض. وقد تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانة لجمع البيانات وقياس المتغيرات للإجابة على تساؤلات الدراسة، وتمت الاستعانة بمقياس:

occupationl stress indicator-osi

وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية: بينت وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض أفراد عينة الدراسة بلغت 41%أحيانا ، وبدرجة عالية لدى نسبة منهم تصل إلى 31 %كما بينت وجود أعراض نفسية بدرجة اقل تصل أحيانا إلى 25 %من إجمالي العينة ، بينما تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى 25 %من أفراد العينة مما يعد مؤشرا على ارتفاع مستوى الضغوط.

4- دراسة مكناسي محمد (2006/2007) بعنوان :التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية،دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسات إعادة التأهيل بقسنطينة:

تدور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة الموجودة بين التوافق المهني و ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسات العقابية، وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية :

— ما هي العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني و مستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة ؟

وللإجابة على هذه التساؤل تم وضع الفرضية التالية :

— توجد هناك علاقة إرتباطية بين درجة التوافق المهني و مستوى ضغوط العمل من خلال الإعراض الجسدية و النفسية و السلوكية التي يعاني منها أعوان السجون العملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة التوافق المهني لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل و التعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية و النفسية و السلوكية لديهم، وكذلك التعرف على العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني و مستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها.

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، أما العينة فقد قام الباحث بتطبيق دراسته الميدانية على جميع أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة،أي أن عينة الدراسة هي كل مجتمع الدراسة وعددهم (176) عون.

توصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية و النفسية و السلوكية، كما أشارت هذه النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني، كما أوضحت النتائج أن للتوافق المهني علاقة ارتباط دالة إحصائيا مع كل من العمر وسنوات الخبرة و كانت كلها موجبة و طردية مما يعني أن التوافق المهني يتأثر

بمتغيري السن و سنوات الخبرة، ومن جهة أخرى أوضحت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا مما يشير إلى أن مستوى ضغوط العمل لا يتأثر بكل من متغيري السن و سنوات الخبرة.

5- دراسة شحام عبد الحميد (2006/2007) بعنوان علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية أجريت الدراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بولاية المسيلة:

هي دراسة ميدانيه تدور إشكالية الدراسة حول:طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم المتوسط ،تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات النفسية والجسمية،ومعرفة مدى اختلاف العلاقة المدروسة بين العينة وفقا للخصائص الفردية.

المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي ،أما عينة الدراسة فقد كان عدد أفراد العينة (342) فردا مختارة عشوائيا وهي تعادل(11.33%) من المجتمع الأصلي للدراسة، والأدوات المستخدمة هي المقابلات ومقياس الضغط المهني اختبار تحري العوارض السيكولوجية. أما بالنسبة للنتائج المتوصل إليها فقد أثبتت النتائج وجود علاقة بين الضغوط والمصادر العلائقية والاضطرابات السيكوسوماتية

كما أظهرت النتائج وجود تكرار للمصادر العلائقية للضغط المهني مما يؤدي إلى مستويات شديدة له تراوحت في أغلبها بين المتوسط والمرتفع ،وبالتالي كان الارتباط بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية موجبا.

6-_دراسة العارضة ، نابلس ، بعنوان: استراتجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة نابلس :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف الاستراتجيات التي يستخدمها المعلمون في المرحلة الثانوية في محافظة نابلس لتكيف مع الضغوط النفسية التي تواجههم ،و تحديد فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الاستراتجيات تعزى لمتغيرات الجنس و المؤهل العلمي و الخبرة و مكان العمل ، و تكونت عينة الدراسة من (241) معلما و معلمة ، و قد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن استخدام المعلمين لاستراتجيات التكيف مع الضغوط النفسية متوسطة ،و أن أهم هذه الاستراتجيات المستخدمة هي إستراتجية الضبط الذاتي و الدينية ، كما بينت عدم وجود فروق في استخدام المعلمين لاستراتجيات التكيف مع الضغوط تعزى لمتغير الجنس و مكان العمل و الخبرة والمؤهل العلمي .(بركات ، 2010،ص :11)

5 -دراسة سعود محمد النمر (1994) بعنوان: دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام و الخاص في المملكة العربية السعودية :

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد ،و أهم المصادر المسببة لها و أهم الآثار الناجمة عنها سواء في القطاعين العام و الخاص في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على مدى التباين بين أفراد الدراسة حول مصادر الضغط المختلفة بناءا على اختلافات القطاعات التي يعملون بها.

لقد اشتملت عينة الدراسة على مجموعة من العاملين السعوديين ،غير السعوديين العاملين في القطاعين العام و الخاص بمدينة الرياض و لقد تم اختيارهم عشوائيا ، و تمثلت تلك العينة في 500 عامل و استخدمت الإستبانة لجمع المعلومات.

توصلت إلى وجود فروق بين أفراد العينة في كلا القطاعين في مستويات ضغوط العمل ، كما توصلت الدراسة إلى أن الفئات الأقل في العمر أكثر شعورا بالضغوط و خاصة فيما يتعلق بنوع و كمية وظروف العمل.

ثانيا : الدراسات السابقة التي تناولت دراسة إعداد برامج تدريبية لمواجهة الضغوط المهنية:

1_دراسة صبرينة غربي ، 2012، الجزائر : مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في تنمية أساليب التعامل الإيجابية مع الضغوط المهنية لدى الممرضين :

هدفت الدراسة إلى إعداد برنامج نفسي علاجي لتنمية أساليب التعامل مع الضغوط النفسية المهنية و التعرف على مصادر الضغوط و درجتها و شدتها ،و التعرف كذلك على أكثر أساليب التعامل استخداما من قبل الممرضات في مواجهة ما يتعرضن له من ضغوط نفسية مهنية ، و تكونت عينة الدراسة من (200) ، منها (85) ذكور و (115) إناث ،تم تطبيق مقياس مصادر الضغوط النفسية و المهنية ،و مقياس أعراض الضغوط النفسية و المهنية ، مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية و المهنية من إعداد الباحثة .

توصلت الدراسة إلى أن درجة و شدة عوامل الضغط متوسط عموما ، أما الأساليب الأكثر استخداما هي أسلوب حل المشكلات ، و أسلوب الرفض ،و توصلت كذلك إلى فاعلية البرنامج التدريبي في إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى الممرضات .

الفصل الثاني

الفصل الثاني

الضغوط النفسية المهنية لدى ضباط الحماية المدنية

- تمهيد
- مفهوم الضغط النفسي المهني
- أنواع الضغوط النفسية المهنية
- خصائص الضغط النفسي المهني
- العوامل المؤثرة في الضغط النفسي المهني
- النماذج المفسرة لضغط النفسي المهني
- الضغوط المهنية لدى ضباط الحماية المدنية
- مصادر الضغوط النفسية المهنية
- مصادر الضغط لدى ضباط الحماية المدنية
- الآثار المترتبة على الضغوط النفسية المهنية
- الخلاصة

تمهيد:

لقد أصبح الضغط مشكلة العصر خصوصا العشرية الأخيرة ، بعد التطورات المتتابعة العديدة والمتنوعة في كل الميادين خاصة التقنية منها، مما يفرض على الأفراد تكيفا سريعا ومستمرا مع المعطيات الجديدة والمتجددة والتي تمليها مختلف جوانب الحياة الاجتماعية والنفسية ، حيث تختلف درجة التكيف ، والتوافق مع المعطيات ، والمتغيرات من فرد لآخر ، ومن فئة لأخرى حسب الوضعية الاجتماعية والنفسية والمهنية.

ويمكن القول أن الضغط يعبر عن خاصية حياتية طبيعية لا يمكن تجنبها ، يدركها الفرد من وقت لآخر نتيجة معايشة مطالب مهنته، وهو عبارة عن رد فعل طبيعي عقلي ، أو انفعالي ناتج عن استجابة الفرد للتوترات البيئية ، والصراعات ، وما شابه ذلك من مثيرات.

إن الاهتمام بضغوط العمل يهدف إلى تحسين الأداء ؛ لذا تجد الحماية المدنية المهتمة بهذا الأمر نفسها مضطرة إلى إعادة النظر في تقويم أداء عامليها وفاعلية إنجازهم، ومعنى ذلك أنها تقوم بعملية مراجعة تحليلية شاملة لنظام الحماية المدنية ، فتطور نواحي القوة فيه وتحاول تخطي نواحي الضعف في النظام لتطوير أداء العاملين.

وفيما يلي سوف نتناول مفهوم الضغط النفسي، وما هي مصادر وأعراض الضغط النفسي المهني، وأهم العوامل المؤثرة فيه.

أولا :الضغط النفسي المهني:

1-1 مفهوم الضغط النفسي المهني وتعريفه:

تعرض مفهوم الضغط للعديد من التناقضات ، ووجهات النظر المختلفة أثناء تحديدها ، ويعود هذا التباين إلى ارتباط الدراسات المتعلقة بضغط العمل بعلوم أخرى مثل الطب، علم النفس، علم الاجتماع وغيرها من العلوم (**برهام، 1996 ،ص25**) حيث يشير لزاروس ومونات (**Lazarus& Monat، 1977**) إلى وجود خلط في مفهوم الضغط ، ويؤكد كوكس أن مفهوم الضغط لا يزال غامضا وغير محدد، نظرا لوجود اختلافات في تحديد المصطلح ، وفي المصطلحات له (**المغدري2004 ، ص4**).

أما مفهوم ضغط العمل بوصفه مصطلحًا اصطلاحيًا، فقد نشأ في المؤسسات والمنظمات 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 كاملة ، وهذا ما يطلق عليه : ضغوط العمل Job Stress، وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعورًا 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، عبد الله 1988م،65**)

وتعرف الهنداوي ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تُحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالا نفسيًا كالتوتر، أو القلق، أو الإحباط، أو اختلالا عضويًا كسرعة ضربات القلب، أو ارتفاع ضغط الدم ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية ، أو المنظمة ، أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد ، وطبيعة عملهم (**الهنداوي، 1994، 91**).

ويؤيد هيجان مفهوم ضغوط العمل لدى هنداوي : بأنه تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل نفسية لديه ، أو من البيئة التي يعمل فيها (**هيجان :1998،37**).

ولكن بارون يعرف ضغوط العمل بأنها: استجابة مكيفة ، تتوسطها الفروق الشخصية الفردية ،أو العمليات السيكولوجية نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي (**بارون :1999، 53**)

كما يرى نيومان ضغط العمل أنه الحالة التي تتفاعل فيها العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد ، لكي تتغير حالته النفسية ، والجسمية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية.

ويعرفه لزاروس على أنه ليس مثير وليس استجابة ، و يؤكد على دور العمليات الوسيطة ، ويقول أن الضغط هو العلاقة بين الفرد والبيئة ، يقيمها الفرد على أنها تفوق قدراته وتعرضه للخطر (**Lazarus1984**).

وعرفه (**Tipgos 1987 .p 17**) على أنه المتطلبات المهنية والتنظيمية التي لها تأثيرات جسمية ونفسية سالبة على الموظف.

وعرفه ماتسون وآخرون بأنه استجابات تكيفية تحدد من خلال الفروق الفردية كنتيجة لأي نشاط أو موقف ،أو حدث في بيئة الفرد (**Matteson Other. 1987**)

ويرى كل من (**Brodzink Goyar، Scherer1989 ،P77**) أن الضغط عبارة عن تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات نفسية وجسمية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي.

وعرفه (**Cooper،Payne ، 1994 ، p242**) ، على أنه التناقض السلبي بين وضع الفرد وإدراكه ِوالوضع المرغوب به.

ومن خلال المفاهيم و التعاريف نستطيع القول أن كل هذه التعاريف تركز على جانب معين أو عنصر معين من الجوانب التي تفسر هذه الظاهرة ، إلا أن كل منها يكمل الآخر فهناك تعاريف تناولت الجانب السوسيولوجي للضغط ، وأخرى تناولت الجانب النفسي ، وهناك من جمع بينهما ومن خلالها يمكننا القول أن:

– الضغط هو ظاهرة ضرورية في حياة الفرد.

–الضغط هو استجابة لمجموعة من المثيرات الخارجية المتمثلة في عوامل الضغط والآتية من المحيط الخارجي الاجتماعي والثقافي ومن عوامل داخلية فردية.

–إن استجابة الضغط غير محددة اتجاه مثير معين.

–الفرد يستجيب لهذه الضغوط بواسطة مجموعة من الأعراض

يبدو من استعراض السياق السابق لوجهات النظر حول ضغوط العمل ،عدم اتفاق الباحثين في إيجاد تعريف محدد لضغوط العمل، رغم وجود مجموعة من النقاط المشتركة التي يلتقي فيها المفكرون والباحثون في هذا المجال ، وتنظيمًا لمفهوم الضغوط حسب نقاط اتفاق الباحثين حولها ، تم تصنيفها إلى ثلاثة اتجاهات على النحو الآتي:

الاتجاه الأول :الضغط بوصفه مثير في البيئة المحيطة بالفرد:

يميل أصحاب هذا الاتجاه إلى قصر مصادر ضغوط البيئة ، ومسبباتها على المثيرات والأحداث المختلفة الموجودة في البيئة المحيطة بالفرد ، مثل وفاة شخص عزيز ، أو الكوارث الطبيعية كالزلال أو الحروب دون الأخذ بالاعتبار القوى الذاتية للفرد ، أو ردود أفعاله التي يبديها تجاه هذه المثيرات ، التي ينتج عنها مجموعة من التغيرات النفسية ، والجسمية.

تناول هذا الاتجاه ظاهرة الضغط ضمن سياق الحياة الاجتماعية تبعا لطبيعة الحوادث الضاغطة (**Rahe**و **Holme**) حيث يقر هذا الاتجاه أن الضغط ناتج عن تراكم للتغيرات الكبرى والتي تفرض التكيف ، وقد تكون هذه التغيرات مرغوب أو غير مرغوب فيها (**Lpolhan,1995**) ، وفق تقسيم هذه التغيرات إلى حوادث مفاجئة ، وحوادث مزمنة ، وقد قام Holme و Rahe بقياس هذه الأحداث بإنشاء سلم تغيير الأحداث الحياتية يتضمن هذا السلم قائمة تجمع بين 43 حادث ضاغط ، تم اختيارهم بعد إجراء دراسة منظمة على عينة مكونة من 5000 فردا ، وترتبط الحوادث بنمط حياتهم.

وباعتراف" هولمز""Holmes" و "Rahe" أن الحوادث الحياتية التي تعترض الفرد ليست متساوية سواء من حيث درجة تغيرها ، أو درجة التكيف الذي تتطلبه حيث حدد وزنا لكل بند من بنود السلم الذي

تم تصميمه بعد أن طلب من 349 فردا إعطاء درجة للتكيف الشخصي الذي يتطلبه كل حادث بتعرضهم في حياتهم اليومية بحيث تتراوح الدرجات بين 0 و 100 ومن بين النتائج التي تم التوصل إليها إعطاء درجة 100 لوفاة أحد الزوجين درجة 73 للطلاق درجة 50 للزواج...الخ.

(in ross Almaier.&1994p24)

وفي هذا الإطار يشير كل من بريف وشولز وسل في تحديديهم للضغط بأنه المصادر الموجودة في بيئة العمل والتي توثر في سلوكهم وشعورهم بالتوتر في العمل(**عن الهيجان، 1998 ، ص78**)

ويرى هيجهان أن هذا التوجه نحو النظر إلى الضغوط بوصفها تهديدًا بحد ذاتها يعد انعكاسًا للتطور الصناعي؛ وما صاحبه من أحداث متعلقة بظروف العمل والعاملين ، حيث إن الهدف من الدراسات المبنية على وجهة النظر هذه ، هو التوصل إلى إيجاد ظروف عمل ملائمة يمكن من خلالها تحسين ظروف الإنتاج بمراجعة السياسات التنظيمية؛ والبناء التنظيمي؛ وظروف العمل؛ ومطالب الدور الوظيفي وخصائصه ومعرفة مدى تأثيرها على العاملين (**هيجان 1998 :، ص18**)

الاتجاه الثاني :الضغط النفسي باعتباره استجابة:

يركز أصحاب هذه الاتجاه على أن استجابة الفرد للمصادر المسببة للضغوط ، دون وضع اعتبار لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع بيئة العمل، لأنهم يقيسون النتيجة التي تنجم عن حالة الضغوط والتي تتمثل في الاستجابة التي يتخذها الإنسان نحو المثير أو المسبب.

يعتبر Hans Selye من أهم الباحثين في هذا الاتجاه حيث يعرف الضغط بأنه نتيجة مختلفة لكل المطالب المفروضة على الجسم وتتعلق هذه النتيجة بالناحية العقلية أو الجسدية.

ويرى SELYE أن ردود الفعل الناتجة عن الضغوط تتبع نمطًا يدعى " بنمط التكيف العام للأعراض المزمنة GENERAL ADAPTATION SYNDROME " حيث إن ردود الأفعال التي يبديها الفرد في مواجهة المثيرات التي يتعرض لها ، تساعده على تحقيق التكيف والتعامل مع مسببات تلك الضغوط التي يواجهها ، وأبرز تداخل الأجهزة الباطنية والغدد بإفرازها لعدة هرمونات أثناء ظهور الزملة العامة للتكيف (SGA) والتي هي تفاعل القوة المؤثرة ، ومواجهة الجسم لها لاسترجاع التوازن الأساسي للجسم ، والتكيف مع المواقف الجديدة ، وانطلاقا من وجهة نظر العالم " هانس سيلي " "Hans Selye" فإن آلية حدوث ردود أفعال الفرد اتجاه الضغوط التي يتعرض لها تتم وفقا لثلاث مراحل متتالية، تسمى الأولى بمرحلة التنبيه من الخطر أو الإنذار منه، وتعبر عنها ردود الفعل الجسمية

للفرد في حالة الضغط ، حيث يقوم الجسم بإفراز هرمونات من الغدد الصماء ينتج عنها تغيرات جسمية متعددة ، مثل سرعة ضربات القلب؛ وزيادة معدل التنفس؛ وارتفاع ضغط الدم؛ وزيادة سكر الدم.

وتبدأ المرحلة الثانية مع زيادة معدل الضغط الذي ينقل الفرد من مرحلة المقاومة إلى مرحلة الإنذار وفي هذه المرحلة يحاول الجسم التغلب على الأعراض التي نتجت عن المرحلة الأولى السابقة ، فيشعر بالقلق والتوتر والإرهاق ، مما قد يترتب عليه وقوع الفرد في بعض الأخطاء؛ واتخاذ بعض القرارات غير الصائبة؛ والتعرض للأمراض بسبب فقدان السيطرة على جميع المواقف المختلفة معًا.

ثم ينتقل الفرد إلى المرحلة الثالثة حين تنهار مقاومته، حيث تستنفد طاقة الجسم ويصبح غير قادر على التكيف، وهنا تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي كالصداع؛ وقرحة المعدة؛ وتصلب الشرايين؛ وأمراض القلب ... وغيرها من الأمراض التي تؤدي بالفرد في النهاية إلى انخفاض مستوى أدائه ، في عمله، ومن ثم تأثر فاعلية إنتاجية المؤسسة وكفاءة أدائها بشكل عام (**SELYE، 1968**)

وهكذا فالنظرية قد أغفلت الجانب النفسي للضغط ، واعتبرت أن مصدر هذا الأخير خارجي و المعروف أن الاستجابة للضغط عملية معقدة تدخل فيها عوامل نفسية وهي العوامل مؤثرة على الضغط.

لا يفرق H. Selye بين الضغط كظاهرة وكاستجابة، وهما لديه نفس الشيء كما أن المحاولات والجهود التي بذلت من طرف العلماء لقياس قيمة الضغط قد باءت كلها بالفشل لأنها في الواقع كانت تقيس الوضعيات أو المواقف الخارجية للمحيط الاجتماعي وليس الأحداث الداخلية للفرد ،كما أن .نموذج Selye نموذج خطي بينما ظاهرة الضغط متعددة الأبعاد (**Berne, 1984**)

وفقا لهذا الاتجاه ، عرضت عدة تعاريف للضغوط النفسية المهنية من بينها التعريف الذي قدمه المعهد الدولي لسلامة المهنية NIOSH والذي يعتبر الضغوط المهنية استجابات جسدية وانفعالية ضارة ومؤذية ،تظهر عندما لا يكون هناك تلاؤم بين متطلبات العمل وقدرات الفرد وحاجاته (**NIOSH،1998**) والتعريف الذي قدمه سافيرلي ولكس (Savaery & Luks) والذي يعتبر الضغط حالة ذهنية وجسدية تؤثر في إنتاجية الفرد ، وصحته ونوعية العمل . (**Savaery &Luk ,2001, p 99**)

الاتجاه الثالث :الضغوط المهنية باعتبارها تفاعل بين الفرد والبيئة:

يركز أصحاب هذا التوجه على الفروق الفردية بين الأفراد ، والعوامل التي تؤثر في وجود اختلافات بين الأفراد في استجابتهم للضغوط وعلاقتها بالأمراض، لأن إدراك هذه الفروق الفردية للأفراد والتعرف إليها يفسر ردود الأفعال تجاه ضغوط العمل التي تواجههم ، والتي تمثل دافعًا للفرد نحو البقاء، لهذا فإن الفرد عندما يتعرض لقوى أو تأثيرات تهدد بقاءه، يحتم عليه ذلك التكيف أو التصرف لاستعادة حالة

الثبات ، كما بجدر القول إن هذه القوى أو المصادر المسببة للضغوط قد تكون كامنة في طبيعة الفرد ذاته وليس بالضرورة أن تكون خارج الفرد، حيث تمثل مصادر الضغوط بالنسبة له دوافع . لمحاولة التكيف والبقاء في عالمه الخارجي (**هيجان 1998 :ص21**).

وتعرف الضغوط على أساس التفاعل بين العمليات الداخلية التي تجري لدى الفرد نفسه حين تعرضه للمثيرات الخارجية ، ومحاولة التعامل ، والتكيف معها ، وقد اقترح هذا النموذج التفاعلي كرد فعل على النماذج الأخرى السابقة الذكر والتي تعرف الضغوط كمثير أو استجابة.

وأهم ما ورد في هذا التناول نظرية لازاروس Lazarus، حيث تعتبر الضغط نتيجة التفاعل الديناميكي بين الفرد والمجتمع، حيث يتميز هذا التفاعل بوجود علاقة تبادلية مستمرة ، وقد جاءت ردا عن النظريات السابقة القائلة باتجاه الأحادي للضغط ، والتي تبدأ بالمثير وتنتهي عند الاستجابة.

يرى الباحثان لازاروس وفولكمان أن استجابة الفرد للضغط ترتبط بمدى التقييم المعرفي للموقف الضاغط ، حيث أن الفرد لا يشعر بالضغط إلا عندما يفوق إمكانياته الشخصية ، ويهدد كيانه (**Lazarus, 1984p12**).

إن الوقائع العقلية تعبير ذاتي للفرد يلجأ إليه في عملية تفكيره من أجل تنسيق الأحداث وتقويمها فهو يعبر عن القول الداخلي تجاه نفسه وهي عمليات شعورية تشمل

:التوقعات، التقويمات وتعيين الأسباب.

أ/التوقعات:

هي عملية التنبؤ بالأحداث، يمكن أن تكون توقع نتيجة تحديد إمكانيات حدوث الشيء أو وقوع الفعل، أي توقع النتيجة قبل الانتهاء من المقدمات مع الشك في القدرات الذاتية لإنجاز ذلك النشاط.

ب/ التقويم:

نشاط يقوم به الفرد، عن وعي أو عن غير وعي وعادة ما يكون هذا النشاط قبل وبعد حدوث الأفعال حيث يؤثر هذا الأخير في سلوك الأفراد وعلى تقدير حجم الضغط الناتج عن الأحداث.

ج/ تعيين الأسباب:

يعين ويحدد الفرد أسباب النشاطات السلبية أو الفاشلة، ويرجحها إلى نفسه أو غيره (الآخرين والمحيط) علما أن تحديد وتعيين أسباب عملية و عقلية معقدة ترتبط بكل السياقات الفكرية للفرد وبتصوراته للأشياء يمكن أن تكون هذه الأسباب ذات مصدر داخلي (عدم فعالية الذات) كما أنه يمكن أن ترتبط بمميزات

ثابتة وخاصة بجوانب الميدان وعجز معين في مجال ما أو تربع التغيرات نفسية أو محيطية تؤثر على النتيجة المتوقعة لظروف الحادث أو الواقع.

يرى لازوراس (1966) Lazarus بأن التفاعل المتبادل ما بين العوامل الشخصية ، والعوامل الموقفية المتعلقة بموقف ما يؤدي بالفرد إلى القيام بتقييم معرفي للأحداث (appraisal cognitive) ،وهو التقدير الذي يقوم فيه الفرد بالموازنة ما بين متطلبات الموقف ومدى تهديده للفرد أو لمصالحه، وبين المصادر المتاحة له لمواجهة هذه المتطلبات (**Monat & Lazarus, 1985**). ويعتمد هذا التقييم على عدة افتراضات:

7-إن طريقة تدبر الفرد للمشكلة تعتمد على تقييمه للموقف.

8-إن الأفراد مرنون في اختيارهم لأساليب التعامل وتعديلها وفق متطلبات المشكلة الحالية.

9-إن جهود التدبر تتضمن استراتيجيات معرفية ، وأخرى انفعالية) سنتحدث عنها فيما بعد موجهة نحو المشكلة والانفعالات.

10-أن المواقف تستلزم التعرف على أي أساليب التعامل ينبغي استخدامها في ظروف معينة، والظروف التي تؤدي فيها الاستراتيجيات إلى نتائج تكيفية أو غير تكيفية (**Aldwin,1994**)

ويتألف التقييم المعرفي عند لازاراس من نوعين :تقييم أولي ، وتقييم ثانوي.

أ/ **التقييم الأولي (primary appraisal)** يقوم فيه الفرد بتقدير الموقف بالإجابة عن أسئلة مثل " – ما الذي يعنيه هذا الموقف بالنسبة لي؟ – هل سأكون بخير أم سأقع في مشكلة"، ويأخذ التقييم الأولي عادة أحد الأشكال التالية:

- الموقف لا يشكل فارقا (ليس مهددا كما أنه ليس مفيدا للفرد).
- الموقف جيد (وهنا يكون الشخص إيجابياbeing positive).
- الموقف ضاغط؛ ويتم اعتبار الموقف ضاغطا عادة لأنه يتضمن معاني الأذى /الفقدان (harm-loss) أو التهديد (threat) ، أو التحدي (challenge) ، وأحيانا يكون الموقف الضاغط لا يرتبط بالفرد بصورة مباشرة (كأن يرى أشخاصا آخرين يعانون من الألم أو من مرض خطير مثلا)، فيكون المعنى المتضمن هنا نيابيا (vicarious) (**Aldwin, 1994 ; Sarafino,1994**).

ب/ التقييم الثانوي (secondary appraisal) : فيشير إلى التقييم المستمر الذي يقوم به الفرد لمصادر التعامل المتاحة له (**Aldwin, 1994 ; Monat & Lazarus , 1985 Sarafino, 1994**) فعندما يرى الشخص أن هنالك تناسبا وانسجاما ما بين متطلبات الموقف ومصادر التعامل ، فإنه قد يشعر

بالقليل من الضغط أو لا يشعر به إطلاقا، أم عندما يتضمن التقييم وجود فجوة ما بين متطلبات الموقف والمصادر لصالح المتطلبات فقد يشعر بقدر كبير من الضغط النفسي .وليس من الضروري أن يتبع التقييم الثانوي الأولي في الترتيب، بل يمكن النظر إلى العلاقة بينهما على أنها متبادلة يؤدي كل منها إلى الآخر. **(Sarafino, 1994 ; Janssen, et al., 2002)**.

و وجهة النظر القائلة بالتقييم المعرفي لمتطلبات الموقف ومصادر الفرد المتاحة للتعامل مع الموقف تفسر لماذا يكون حدث معين مثيرا للضغط النفسي عند شخص ما، بينما لا يثير ذات الحدث مثل الضغط لدى شخص آخر **(Monat & Lazarus , 1985)** هذا وهنالك سببان آخران يجعلان الفرد أكثر تأثرا بالضغط عند حدوثه :أولهما أن تأثير مصدر واحد مثير للضغط النفسي يزداد حدة عند ظهوره مع موقف آخر مثير للضغط بدوره .وثانيهما أن استخدام أساليب تدبر أكثر فعالية في مواجهة الضغط النفسي تقلل من أثر هذا الضغط **(Steinberg,1996)**

ووفقا لهذا الاتجاه يعرف" تايلر Tayler " الضغط المهني بأنه عملية تقويم الأحداث هل هي مؤذية ومهددة أو مثيرة للتحدي، وتكون الاستجابة لهذه الأحداث على نمط تغيرات انفعالية و سلوكية، فسيولوجية ومعرفية **(Taylor.1993 :p.219)**

ويذكر علي عسكر أن عبارة الضغوط المهنية تدل على حالتين مختلفتين :ففي الأولى تشير إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد والتي تسبب له نوعًا من الضيق والتوتر وضمن هذا الإطار فإنها تشير إلى وجود مسببات مختلفة أو مصادر خارجية للضغوط ، وفي الحالة الثانية تشير إلى ردود الفعل الداخلية والتي تحدث بسبب هذه المصادر أو الشعور غير السار الذي يعطي تسمية الضغوط ، وقد اتفق معظم المهتمين بهذا الموضوع على أن المواقف البيئية التي تدرك بأنها ذات متطلبات تفوق قدرات وإمكانيات الفرد في التعامل معها تمثل ضغوطًا بالنسبة له .**(علي عسكر 2000 ، ص91)**

ويذكر الصباغ :أن ضغط العمل يشير إلى الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية العامل على حالته النفسية والبدنية التي قد تدفعه إلى تغير نمط سلوكه الاعتيادي. **(إبراهيم بن حمد البدر 2006 ، ص51)**.

إن هناك مأخذين لتناولين السابقين :الأول، والثاني :فالتناول الأول يرجع إلى أن المثير نفسه بإمكانه إحداث استجابات متعددة ومختلفة باختلاف الأفراد ، فمعرفة ظروف المثيرات لا يعني بالضرورة التبوء باستجابات النفسية أو الجسمية ، وهذا يعود لاختلاف الفروق الفردية ، فنتيجة للتجارب الحياتية للأفراد تختلف تقييماتهم للتهديد والمواجهة ، أما التناول الثاني فإن الاستجابة يمكن أن تتغير تغيرا بارزا مع

استمرار وتكرار نفس الظروف المثيرات بمرور الزمن، ومنه فالتناول الثالث هو العملي أكثر بحيث يركز في تعريفه للضغط على العلاقة بين الفرد والمحيط، والتي تأخذ بعين الاعتبار مميزات الفردية من جهة وطبيعة الموقف الضاغط

وترجح الباحثة الاتجاه الثالث كون اختيار الأشياء ، وطريقة النظر إلى الأحداث وكيفية تقييمها ترتبط بشخصية الفرد التي تتأثر بالمعتقدات الإيديولوجية ، والقيم الثقافية ، والتنظيمية (**Allen ,1983 ,p 40**)

و باستعراض وجهات النظر الثلاثة التي تناولت ضغط العمل يتضح لنا أن ضغط العمل في المنظمات ما هو إلا نتيجة لبعض المواقف الضاغطة (المثيرات) التي يتعرض لها الأفراد في حياتهم العادية ، أو العملية ، والتي تؤثر على أدائهم سلبًا ،أو إيجابًا نتيجة لاستجابتهم لها، وهذه الاستجابة تختلف من فرد إلى آخر بحسب الفروق الفردية بينهم ، وبحسب نوع المثيرات التي يتعرض لها.

أي أن ضغط العمل يعكس التوافق بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله، ويحدث ضغط العمل في المواقف التي يدرك فيها الفرد أن قدراته لمواجهة متطلبات المحيط تمثل عبئًا كبيرًا عليه.

ثانيا :أنـواع الضغـوط النفسية المهنيـة:

ثمة أشكال متعددة للضغط تختلف تبعا للمواقف الضاغطة ، كما تختلف تبعا لشدة الضغط النفسي، ومن أهم هذه الأشكال ما يلي:

2-1- الضغوط المهنية المؤقتة و المزمنة:

2-1-1 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 :ضغوط النقل التعسفي، التسريح من العمل ...(**Seaward .1999.p7**).

2-1-2 الضغوط المهنية المزمنة :

وهي التي تحيط بالعامل لفترة طويلة ، ويمكن أن تكون أحداث ومواقف صغيرة أحيانا ، 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.p8**)

2-2 الضغوط المهنية الايجابية والسلبية:

2-2-1 الضغوط المهنية الايجابية :

وهي التغيرات والتحديات التي تفيد في تنمية العامل ، وتطوره ، وتنتج من أحداث الحياة السارة ، وهذا النوع من الضغوط يحسن الأداء ويشكل دافعا لدى الفرد لإنجاز العمل.

ويذكر كيلي (Killy):"أن الضغوط الإيجابية تمنح الفرد دافعا للعمل، وتحافظ على تركيزه وتمنحه الإحساس بالثقة والتفاؤل بالمستقبل، بينما تسبب الضغوط السلبية انخفاضا في الروح المعنوية ، وتجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه، وتظهر لديه الانفعالات السلبية ، والتشاؤم من المستقبل".

(Killy, 1994:P.155) .

2-2-2 الضغوط المهنية السلبية :

هي تغيرات فسيولوجية وانفعالية سلبية تنجم من تعرض العامل لأحداث الحياة المزعجة وتؤثر في أدائه وإنتاجيته في العمل ....**(عويس، 2003، ص 19)**.

وفي هذا الجانب يذكر موريس Morriss :"أن الإحساس بالضغوط النفسية بنوعيها السلبية والإيجابية، يعتمد على تقويم الفرد للموقف على نحو أساسي، فقد يشكل الموقف ذاته ضغطا سلبيا لشخص، بينما قد يشكل ضغطا إيجابيا للآخر" **(Morriss, 1990)**

وفي الإطار ذاته يذكر هانسون Hanson أن الضغوط ليست في ذاتها سببا للتفوق أو الإنجاز، أو المرض أو الخسائر المادية، فهي محايدة وتظل كذلك حتى يتعرض لها فرد ما، والمهم هو رد فعلنا على تلك الضغوط **(هانسون، 1996 ص2)**.

ثالثا:خصائص ضغط العمل:

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

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

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

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 **(صادق، 1993 ، ص 100)** الخصائص أخرى للضغط وهي:

1- قوى ضاغطة (Stressors) وهي عبارة عن متطلبات موقفية تحتاج إلى تكييف الفرد معها .

2- إدراك الفرد للقوى الضاغطة وطبيعتها وديناميكيتها وأثارها عليه وقدراته الشخصية على التعامل معها والسيطرة عليها واحتواءها.

3- استجابة الفرد للقوى الضاغطة والتي غالبا ما تكون مزيج من ردود الأفعال النفسية والجسمية(المادية).

بينما يرى **طلال الشريف (1996،ص35)** أن عناصر الضغط تتلخص فيما يلي:

1- مسببات الضغط.

2- الاستجابة لهذه المسببات.

3- التفاعل الذي يحصل بين السبب والاستجابة.

رابعا :العوامل المؤثرة في شدة الضغوط النفسية المهنية:

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

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، وبقدر ما تكون الأسباب المولدة للضغوط حادة بقدر ما يتطلب جهدا كبيرا من الشخص، ولذلك فإنه كلما زادت شدة الضغوط زادت احتمالية وجود أثار سلبية في الأفراد وفي مؤسسات العمل.
- **العدد** Number: إن عدد المواقف والمصادر التي يتعرض لها الأفراد تزيد شدة الضغط النفسي لديهم، ولاسيما عندما تحدث خلال فترة قصيرة ومتواصلة.
- **المدة الزمنية Duration**: 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** Predicable: 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 مسبقًا لأحداث على وشك الحدوث (**Lazarus, 1984 :P.85**).

إضافة إلى أن المصائب الطبيعية مثل الكوارث، والهزات الأرضية تستنزف قدرة الأفراد على التكيف بسبب عدم التنبؤ بها.

4-2 خصائص الفرد: وتشمل الخصائص التالية:

- **الفروق الفردية:**

إن لشخصية 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.p165**) فشخصية الفرد هي التي تسبب الضغط وليس نوعية الوظيفة ، وتبعا لذلك يصنف فرديمان و روزنمان (Fredman & Rosman) الشخصية في (نمطين وهما:

سلوك (أ) مقابل سلوك (ب) Type A.Behavior and Type B.Behavoui

يعد نمطا الشخصية (أ) و(ب) (متغيرين يمكن من خلالهما التنبؤ بدرجة الضغوط النفسية حيث يميل الأفراد من نوع نمط (أ) إلى المنافسة ، والإنجاز، والعمل الشاق، والعدائية، إضافة إلى المثابرة تحت ضغط الوقت ، والعمل في أكثر من مهمة في الوقت نفسه ، حيث يجدون صعوبة في الاسترخاء ، وهذا يعطي مؤشرا على تعرضهم للضغوط النفسية أكثر من الأفراد من نمط (ب) ، وهم أكثر قابلية للتعرض للأمراض الناتجة من المواقف الضاغطة.(**العديلي، 1993 : ص 254**) (**الشريف، 2003**)

- **الخبرة السابقة Previous Experience**

إن تقييم الفرد للموقف الذي هو فيه بأنه مثير أو غير 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 :ص25**)

- **درجة تحمل الضغط Stress Tolerance:**

هذا 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 الأفراد تكون درجة التحمل لديهم متوسطة، وآخرون مرتفعة، وبعضهم الآخر متدنية.

- **مركز التحكم Loucus of Control**

لقد ركز روتر (Rutter) على ما يعتقده الأفراد على قدرتهم على التحكم في الأحداث المسببة للضغط ، ويعتقد الأفراد ذوي الضبط الخارجي أن لديهم تأثيرا محدودا في الأحداث ، بينما ذووا الضبط الداخلي يظنون أن ضبط الأحداث 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**)

- **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 ومضار الضغط (**Woolfe & Dryden, 1996,p537**)

- **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 بالضغط من ذوي المؤهلات العلمية الأقل (**الطريري، 1994 ص 7**) كما تبين أن عمر الفرد يؤثر في مدى الإحساس بالضغوط، فالمراهقون أكثر تأثرا بمصادر الضغط .من الراشدين وأقل تقويما لأحداث الحياة وتصديا لضغوطها (**Woolfe & Dryden**. **(,p537**

4-3 مصادر الدعم الاجتماعي:

إن مصادر الدعم العاطفي للفرد والتي تشمل الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل والجيران جميعهم يقدمون أنواعا مختلفة من الدعم، وسوف يجري ذكر أهمية تقديم الدعم والمساندة بشيء من التفصيل لاحقا وذلك في فصل مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية.

ونستنتج مما سبق أن هناك عوامل تتحكم في مدى إحساس الفرد بمصادر الضغوط، وأن المواقف الضاغطة نفسها، وقدرات الأفراد وخصائصهم الشخصية ومدى تحكمهم فيها والعوامل التي سبق ذكرها جميعا من شانها أن تقلل، أو تزيد الإحساس بشدة تأثير الضغط في الفرد

خامسا:نماذج المفسرة للضغط النفسي المهني:

هناك العديد من النماذج التي حاولت أن تكون حجر الأساس في معالجة الضغط المهني وبصفة عامة فقد تطورت هذه النماذج من خلال ممارسات وبحوث العديد من العلماء التي خصت في هذا المجال هذا يعني أنه لا يوجد نموذج للضغط وهذا التنوع والتعدد يرجع لاختلاف الخبرات والخلفيات الثقافية والتعليمية وطبيعة الدراسة وأهدافها في حد ذاتها .ومن أهم الأهداف التي يرمي إليها النموذج ما يلي:

- يحدد مركز الأعمال والنشاطات والبحوث الحالية.
- يوحي النموذج بالأولويات التي يمكن أن يتبعها الباحثون مستقبلا في بحوثهم في هذا المجال.
- يساعد النموذج على اكتشاف العلاقات المختلفة بين المتغيرات ، وفي تفسير الظواهر أو تنظيم الحقائق
- يهتم بتفسير سلوك الفرد عندما يواجه موقفا أو حدثا مجهدا ويفهم أوجه الشبه والاختلاف بين الاستجابات التي يقوم بها الفرد.

وسوف نتطرق إلى النماذج التي فسرت الضغوط المهنية والنماذج المصنفة لمصادرها ،والتي تتلاءم مع أهداف البحث:

5-1 نماذج مفسرة لضغوط العمل:

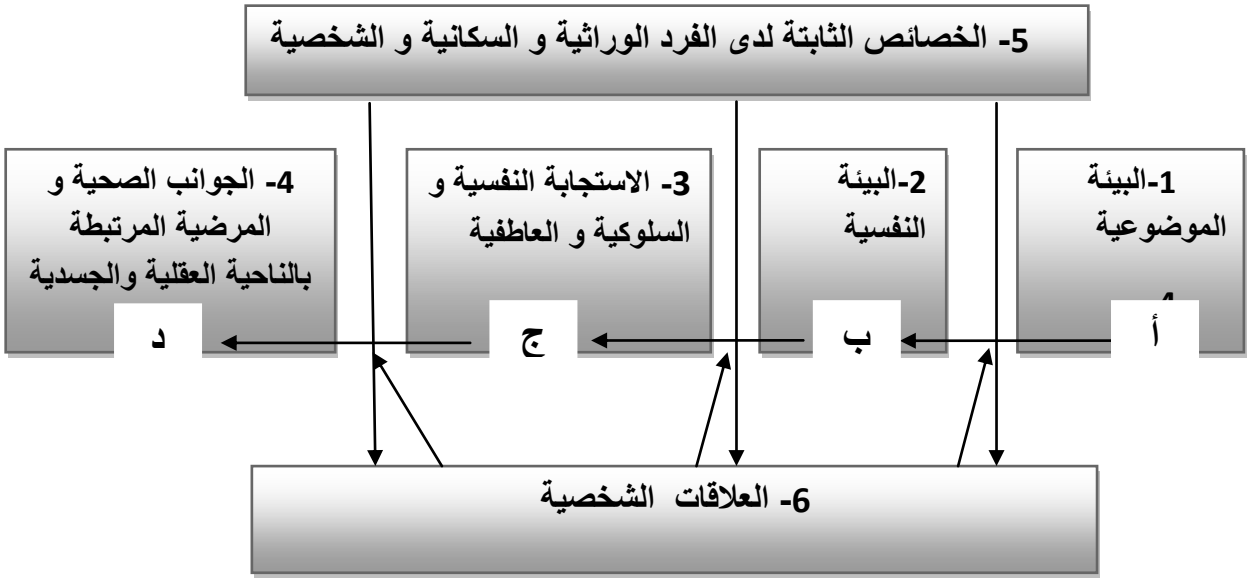
نظرا لطبيعة البحث الحالي الذي يعتمد في تناوله لموضوع الضغوط النفسية المهنية على المدخل المعرفي والذي يركز على العلاقة بين إدراك الفرد لإحدى المهام، وإدراكه لقدرته على إكمال هذه المهام، كما ذكرنا سابقا، لذلك سوف نعرض لبعض النماذج النظرية النفسية المفسرة للضغوط العمل وفقا لهذا المنحنى:

5-1-1 النموذج الاجتماعي البيئي :كارتز وكان (Katz and Khan 1978)

وهو يمثل محاولة مبكرة لفهم ظاهرة ضغوط وتأثيرها على إدراك الفرد لهذه البيئة ، حيث يؤثر هذا الإدراك في استجاباته ، ومن ثم في صحته ، يشير كل من (كارتز وكان) إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر في درجة تعرض الفرد للضغوط واستجابته لها ، وإن أول هذه العوامل هي العوامل البيئية والتي تتضمن نوعين: النوع الأول وهو البيئة الموضوعية وهي العوامل المتعلقة بالبيئة المادية في العمل مثل وسائل الصحة والسلامة في العمل، والنوع الثاني هو البيئة النفسية التي تشير إلى درجة تعرض سلامة الفرد للاضطرابات النفسية، مثل القلق والشعور بالاكتئاب وعدم الاستقرار، و التي تقود في نهاية الأمر إلى تذبذب في الكفاية الإنتاجية للفرد، وإن هذا التأثير لهذه العوامل البيئية في درجة الضغوط لدى الأفراد، يتوقف على مدى إدراكهم لها وهذا يتأثر بالفروق الفردية بينهم، والتي مصدرها طبيعة الاستجابات النفسية

والسلوكية والعاطفية الموجودة لديهم والتي تؤثر في الأسلوب الذي يستجيب به هؤلاء لهذه المؤثرات البيئية، وكذلك الجوانب الصحية والمرضية المرتبطة بالناحية العقلية والجسدية لهم، إضافة إلى طبيعة الخصائص الثابتة لدى الفرد والمتمثلة في الخصائص الوراثية والشخصية التي يتميز بها الأفراد (**Beehr , 1995, P31)**

والشكل التالي يوضح هذا النموذج:



الشكل رقم(1)النموذج الاجتماعي البيئي لكاتز وكان المصدر (Beehr, 1995P31)

5-1-2 نموذج فرنش وروجرز وكوب :

اقترح هذا النموذج كل من " فرنش وروجرز وكوب" عام1974 م حيث يقدم توضيحًا موضوعيًا وذاتيًا لخصائص الفرد وبيئته، حيث يشير إلى وجود نوعين من عدم الموائمة بين الفرد والبيئة والتي يتوقع أن تقود إلى التأثير سلبيًا على صحة ورضا العاملين:

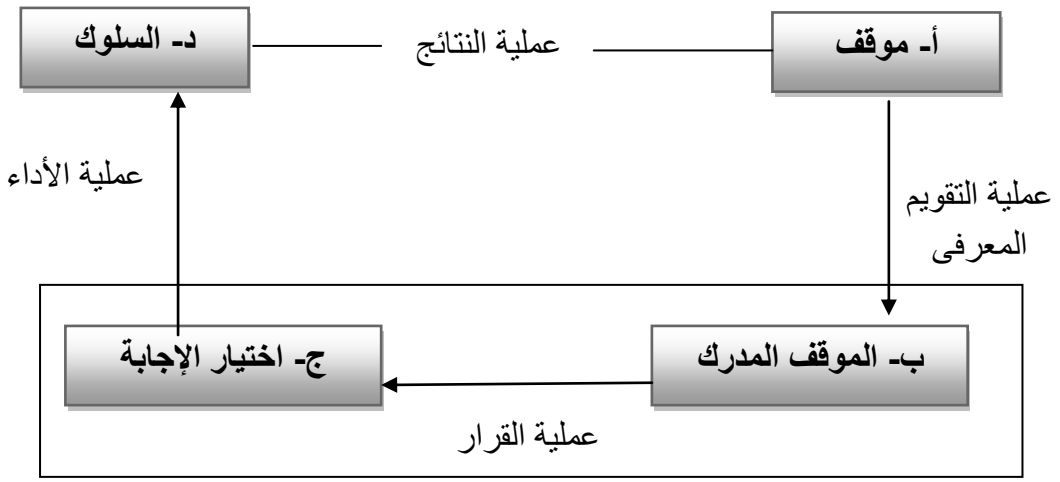
النوع الأول :يتمثل في عدم تطابق بين حاجات الفرد ، وتفضلاته مع مكافآت المنظمة ، وما تقدمه من مزايا جانبية.

النوع الثاني :يتمثل في عدم تطابق بين مهارات الفرد ، وقدراته ، ومتطلبات ، وشروط الوظيفة، وفي كل من النوعين فإن الضغوط تنشأ من عدم الموائمة بين الفرد وبيئته ، والتي ترتبط بتوفير شروط محددة يتعلق بعضها بطبيعة العمل الذي يمارسه الفرد وكيفية إنجازه ومواعيد إنجازه، و بعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائص الشخصية و الصحية (**الهيجان، 1998 ، ص 58**).

5-1-3 نموذج الضغوط المهنية (Mc grath)

إن هذا النموذج والذي صيغ من قبل (**Mc grath سنة 1976**) يهتم بالعمليات التي تحدث أثناء مواجهة الفرد للإجهاد ، وقد حدد (Mc grath) أربعة مراحل تشكل حلقة مغلقة وتبدأ هذه الحلقة بالظروف أو المواقف الموجودة في البيئة، فإذا أدرك الموقف من قبل الفرد على أنه يؤدي إلى نتائج غير مريحة، وإذا تركت المواقف دون تعديل يصبح بالفعل الموقف مجهدا، ويلجأ الفرد إلى بعض الاستجابات الذاتية التي تهدف إلى تغير هذا الموقف وجعله أقل إجهادا.

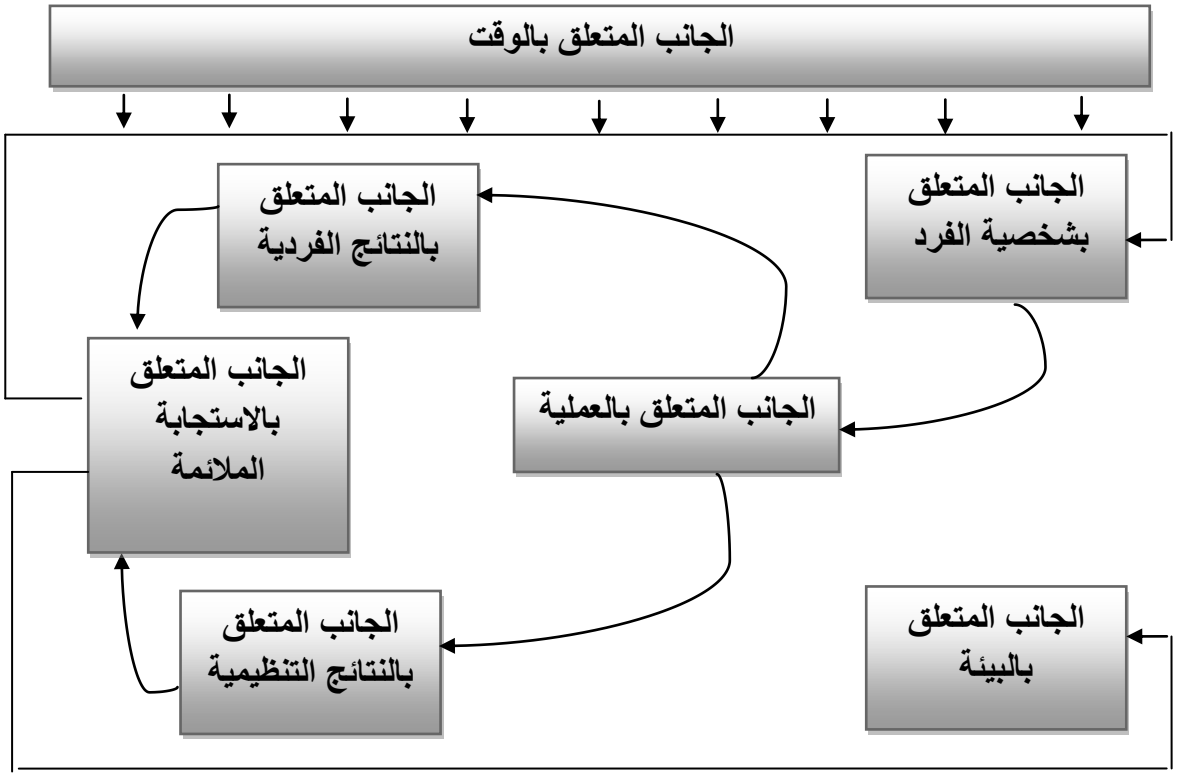
هذا ما يعطينا أربعة مراحل هي :الأولى هي عملية التقويم المعرفي، وتليها عملية اتخاذ القرارات ثم عملية الأداء، وأخيرا عملية الحصيلة وهنا في الشكل الموالي سوف تبين هذه المراحل والعمليات بشكل مفصل.



الشكل (2) يوضح نموذج الضغوط المهنية لـ MC GRATH المصدر: (المرجع السابق ص32)

5-1-4 نموذج بيرونيومان :

قدم هذا النموذج من قبل " بيرونيومان " عام (1978م) ، وقد تم تصميمه ليضم العناصر الجوهرية بالنسبة لضغوط العمل، و العلاقة بين مسببات الضغوط ، و التوترات التي تصيب الفرد ، حيث تم توضيحها في هذا النموذج من خلال العلاقة بين الجانب البيئي ، و الآثار أو النتائج الإنسانية وهي تمثل التفاعل بين هذين الجانبين ، وهذه العلاقة بين مصادر ضغوط العمل و نتائجها ، تمثل من وجهة نظر الباحثين مطلبا أساسيا في فهم ضغوط العمل، ويعد نموذج بيرونيومان نموذجا شاملا لفهم ضغوط العمل ، حيث أنه من الممكن أن يعمل كدليل أو موجه رئيسي في فهم التفكير الاعتيادي بخصوص ضغوط العمل ، و الشكل رقم (3) يوضح نموذج " بيرونيومان".



الشكل رقم (3) يوضح نموذج بيرونيومان المصدر (سعيد ين معتاد عايد الروقي 2003 ص 27.)

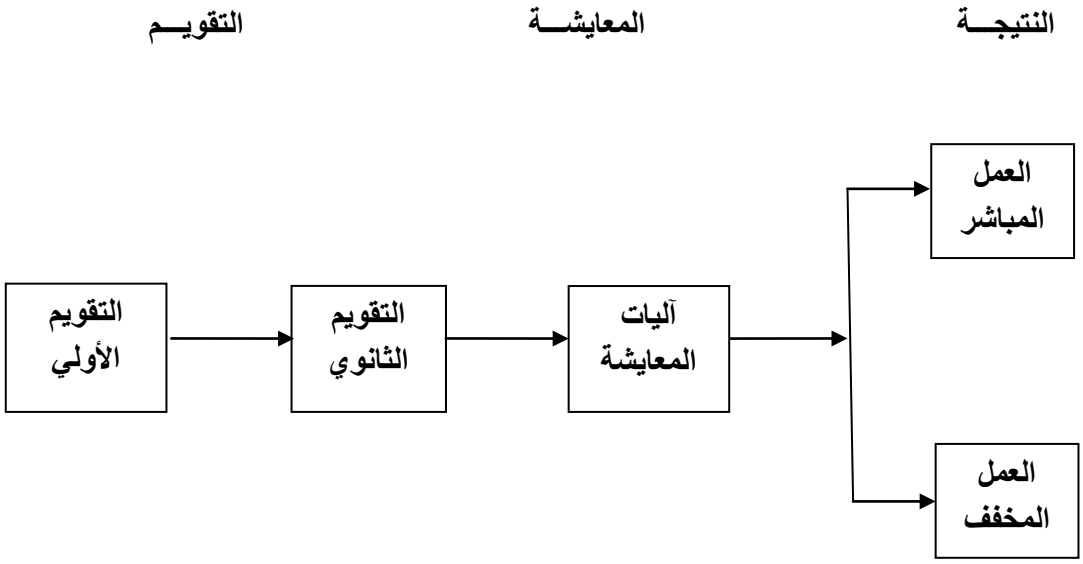
5-1-5 النموذج النفسي المعرفي للضغط Psychological (Congnitive) Model of stress:

سمى لازاروس هذا النموذج بنموذج التقييم المعرفي، هذا النموذج الذي أوضح أنه لكي يكون هناك ضغط يجب أن ندرك الموقف أولا على أنه ضاغط ، أي أن الموقف يجب أن يدرك على أنه مهدد لسلامة الفرد ، وفيه يميز بين نوعين من التقييم المعرفي هما :التقييم الأولي وهو عبارة عن إدراك الفرد للمواقف الضاغطة، والتقييم الثانوي وهو مجموعة الوسائل التي يتبعها الفرد في مواجهة لتلك المواقف الضاغطة ، وقد ميز كل من لازاروس وكوهين بين نوعين من المواقف الضاغطة هما :المواقف الضاغطة الخارجية وتتمثل في أحداث البيئة المحيطة بالفرد ، والمواقف الداخلية، وتتمثل في الأحداث الداخلية التي تعني مجموعة الأحداث الشخصية التي تتكون من خلال التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي، ووفقًا لهذا النموذج، فإن شعور الفرد بالتهديد وعجزه عن السيطرة عليه يتوقف على مدى تقييمه المعرفي لهذه المواقف، فإذا كانت آليات التوافق لتلك الأحداث فاشلة فإنها تؤدي إلى الضغوط وما يترتب عليها من أثار سلبية على الفرد ،ويمر التقويم المعرفي في هذا النموذج بمرحلتين:

التقويم الأول :وهو الذي يحدد وجود درجة التهديد الناتج عن المنبه الخارجي.

التقويم الثانوي :وهو المحدد لعمليات التعامل أو المجابهة (Copin strategies) اللازمة لتخلص من الخطر وكلتا المرحلتين تتأثر بالعوامل التالية:

1- الذكاء
2- المستوى الثقافي للفرد
3- تقويم الفرد لإمكانياته
4- طبيعة المنبه نفسه
5- خصائص الفرد الشخصية
6- الخبرة السابقة للمنبه



شكل (4) النموذج النفسي (المعرفي) للإجهاد المصدر : (لنايف بن فهد التويم، ص65)

5-1-6 نموذج قيبسون :

لا يختلف كثيرًا عن سابقه، إلا أنه يصنف مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات هي:

1-العوامل الفيزيقية :وتشمل البيئة المادية التي تلعب دورًا كبيرًا في صنع الضغوط في منظمات العمل كعوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة، والضوضاء، وتلوث الهواء، والمخاطر.

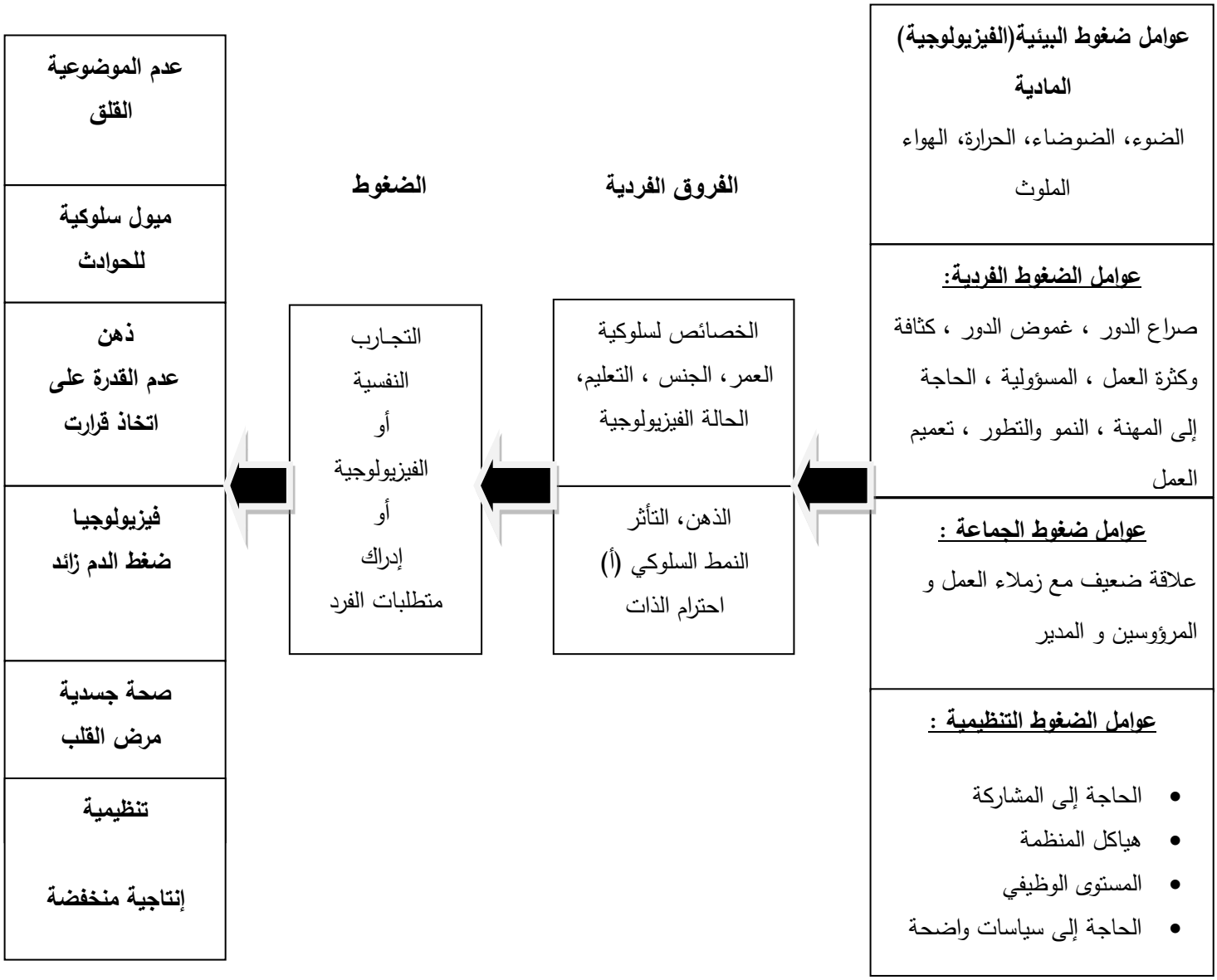
2-جماعة العمل :وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء، والمرؤوسين والمديرين، والافتقار إلى تماسك الجماعة، والصراع بين أفراد الجماعة، ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة ومؤازرتها.

3-العوامل الفردية :وتشمل عوامل صراع الدور، وغموض الدور، والعبء الزائد والمنخفض في العمل، وقلة الرقابة والمسؤولية، وعدم الاستقرار الوظيفي، وعدم توافر فرص التقدم والترقية والنمو المهني.

4-العوامل التنظيمية :وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، وعدم وجود سياسة محددة ، وواضحة، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات (**المشعان:1421 هـ ،74**)

نموذج قيبسون Gubson:

عوامل الضغوط في العمل **االنتائج (الآثار)**

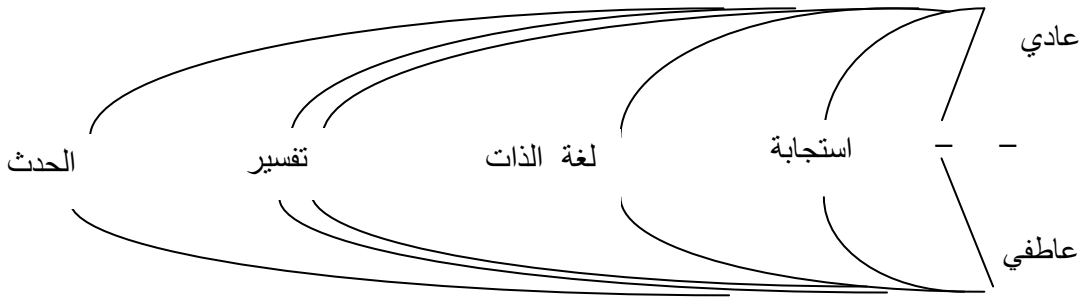


شكل(05) نموذج الضغوط والعمل(فبسون وزملاؤه1982) المصدر: العديلي : 1993 ،ص253

5-1-7 نموذج والتس وآخرون:

ويركز هذا النموذج في تفسيره 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 وتفسيرًا 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 وفقًا 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 أن تكون مادية ،أو عاطفية، أو سلبية أو ايجابية ، وفي كلتا الحالتين يعاني الفرد من الضغوط النفسية المهنية.والشكل رقم (8) يوضح نموذج والتس وزملائه:



شكل رقم(6) نموذج والتس وزملائه المصدر (الوائلي ، 1998 ، ص25)

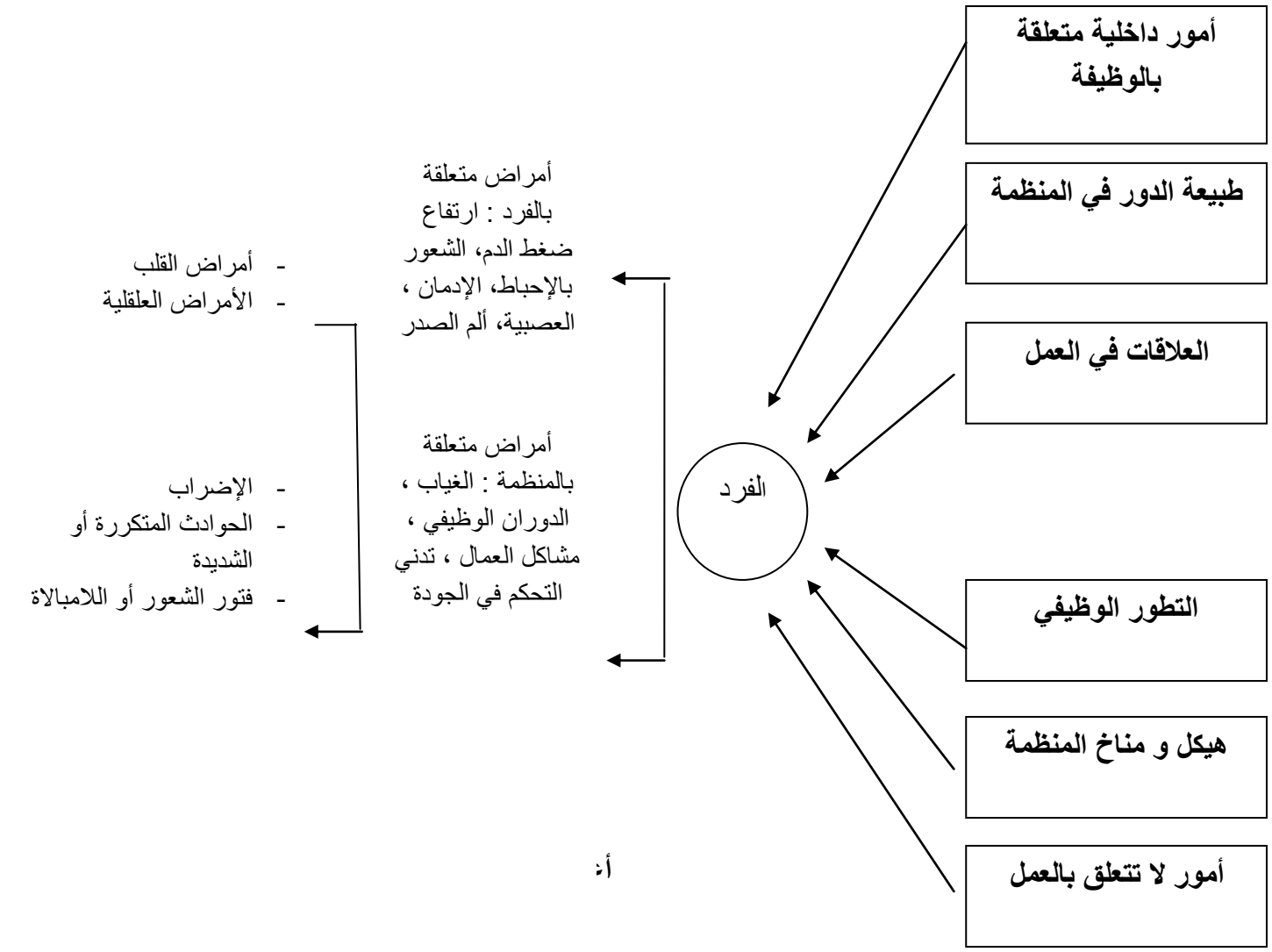
5-2 النماذج المفسرة لمصادر ضغوط العمل:

5-2-1 نموذج كوبر وكابترايت(Cooper et Cartwright) لتصنيف مصادر ضغوط العمل.

والمحور الأساسي لهذا النموذج هو أن العوامل التي تسمى (العوامل الوسطية) هي التي تحكم العلاقة بين مصادر الضغوط والأعراض والأمراض الناجمة منها .والشكل التالي يوضح هذا النموذج:

نموذج كوبر وكابرترايت لتصنيف مصادر ضغوط العمل

مصادر الضغوط **الأمراض**



Source: Susan Crtwight and Coary Cooper (1998)"Managing Work Place Stress", Sage Publications: 14

الشكل (7) "يبين نموذج (كوبر) لتصنيف مصادر ضغوط العمل الصدر(الأحمدي،42:2002)

5-2-2 نموذج (كان Khan)

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 وتدوم 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.

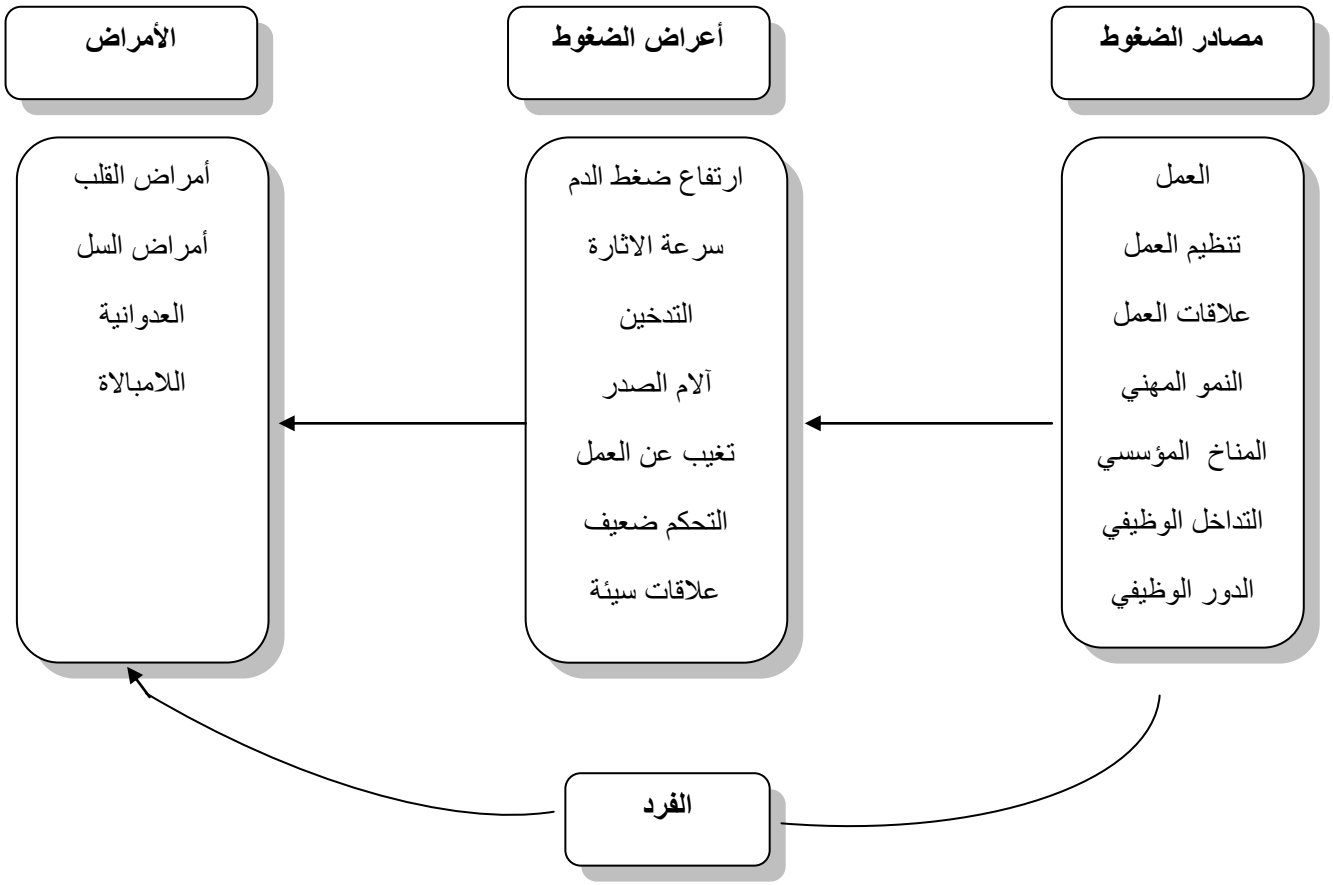
6-عدم توافر الموارد والتقنيات : معظم المشكلات الناجمة من زيادة عبء العمل، سواء من الناحية الكمية أم النوعية وهي في الواقع ناجمة من عدم توافر الإمكانات سواء البشرية أم التقنية.

7-جدول العمل :توقيت العمل وتغيير المناوبات من المسببات الهامة للضغوط، ويسبب العمل الليلي مشكلات صحية وإضرابات في النوم، واضطرابات في الحيات الأسرية.

8-مناخ المنظمة :يشمل الأجر وفرص الترقية، التطور الوظيفي، المنافسة، وتشجيع السلوك الذي يعرف بنمط (أ) **(الأحمدي،2002 : ص38)**

5-2-3 نموذج مارشال :

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

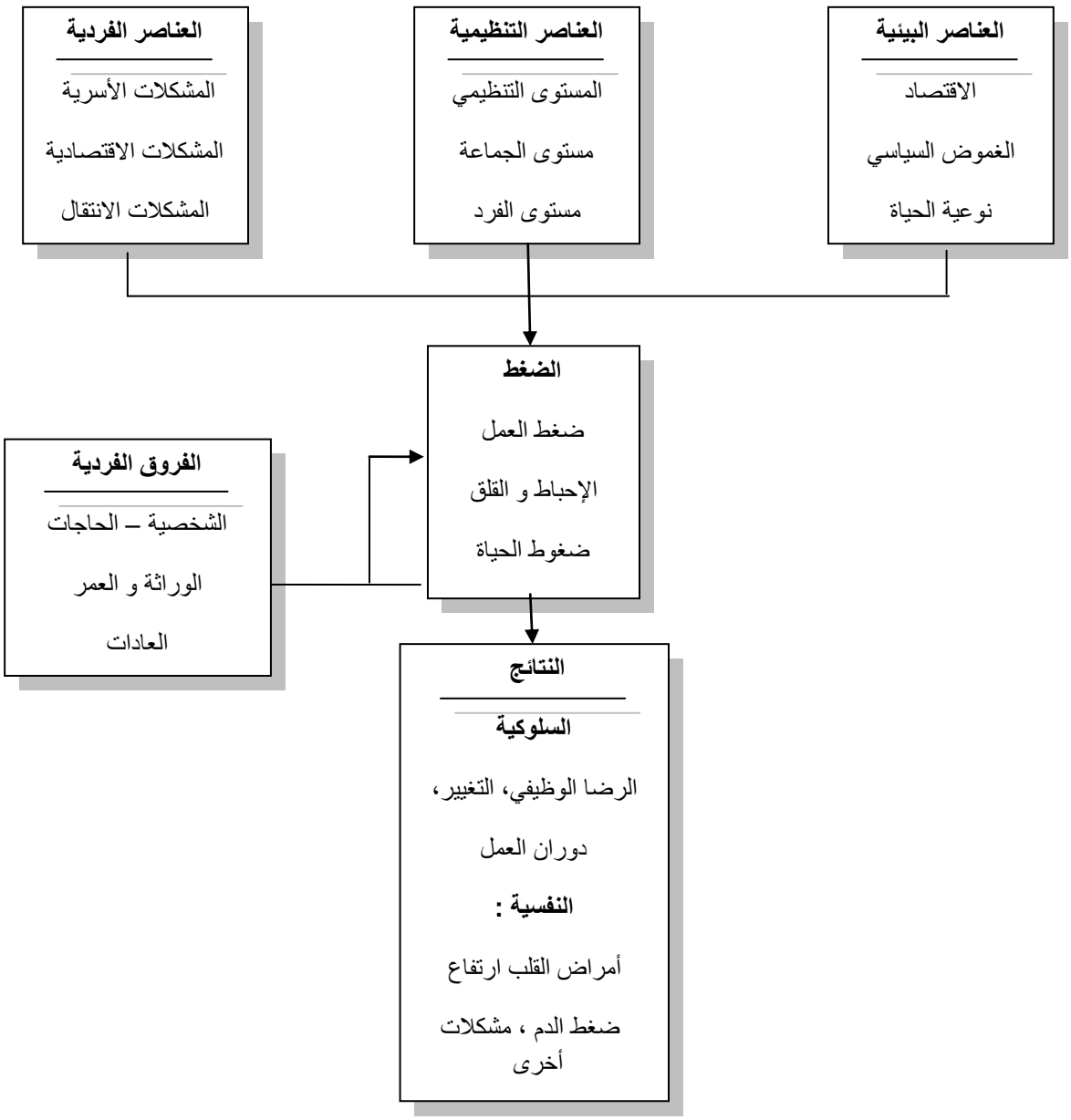


الشكل رقم (8) نموذج مارشال (عثمان ، 2001 ، ص 102)

5-2-4 نموذج سيزلاقي ووالاس:

تقوم فلسفة هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تنبع 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 .وتوضيح ذلك من خلال الشكل رقم (10).

نموذج سيزلاقي وولاس



شكل رقم (9) يوضح نموذج سيزلاقي ووالاس (مرجع سابق لنايف بن فهد التويم ، ص75)

من خلال استعراضنا لمختلف لهذه النماذج نستنتج أن أصحاب هذه النماذج يولون أهمية كبيرة للعمليات النفسية الوسيطة التي ترى أن الضغط هو محصلة للتفاعل بين الفرد وبيئته، ويركزون على الدور الايجابي للفرد في حدوث استجابة الضغط لديه.

سادسا:الضغوط المهنية لدى ضباط الحماية المدنية :

يعتبر العمل في الحماية المدنية مصدرا للضغوط إذ يشعر كثيرا من ضباط الحماية المدنية بالإرهاق و حالات عدم التوازن النفسي و الجسمي، مما يؤثر عليهم و على مستوى الأداء الذي يقومون به بشكل سلبي .بينت العديد من الدراسات و الإحصائيات بأن ضباط الحماية المدنية يتعرضون لضغوط مهنية نذكر أهمها :

1-تشير الإحصائيات التي أجرتها المنظمة الوطنية للحماية المدنية من الحرائق (N.F.P.A) على العاملين في الإطفاء بالولايات المتحدة الأمريكية لعام (1993) إلى حصول (101500) إصابة و (77) حالة وفاة بين العاملين في الإطفاء ، و يمثل الإجهاد نسبة (4.42) من مجموع الإصابات و هذه الإحصائيات توضح مدى التعب و الجهد الذي يتعرض له العاملون في الدفاع المدني أثناء عملهم **(العمرو , 1996 , ص 47)**

2-وتبين دراسة ظرفان بن ناصر الصقور أن الضغوط التي يتعرض لها عمال الدفاع المدني أثناء قيامهم بالعمل الميداني ،و أن اتجاهاتهم نحو ضغط العمل الميداني سلبية في مجملها حيث يرى المبحوثين أن:

-ضغط العمل الميداني في المراكز و الفرق عال بنسبة 73,8%

-يشعرون بالملل نتيجة الأعباء المتعددة في العمل الميداني بنسبة 61.5%

-يشعرون بقوة الجهد و الإرهاق الذي يبدل في العمل الميداني بنسبة 63.7%

-لا 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 .

-دراسة عمر نجار (2009) , في الجزائر : تبين هذه الدراسة أن التدخلات التى يقوم بها عامل الحماية المدنية تولد ضغطا قويا و ذلك بمستوى 64.43% و القوي 34.87% و القوى جدا 29.56% ، و تبين نتائج الدراسة كذلك بأن الضغط المعاش خلال التدخلات في حد ذاتها هي كذلك مولدة للضغط ، حيث بلغ مستوى الضغط القوى (34,42%) .

من هنا يمكننا التأكد على أن التدخلات التي يقوم بها ضباط الحماية المدنية هي تدخلات مولدة لضغط مهني قوى .

سابعا :مصادر الضغوط المهنية:

إن العامل الجوهري في ظاهرة الضغط هو مسببات الضغط(**Hockey , 1993 ,p203**) و هناك مدى واسع من مثيرات الضغط (مسببات الضغط) ، والتي قد تكون مادية مثل التدريبات ، والتمرينات الرياضية الحرارة، البرودة، الضوء، الضوضاء...الخ وقد تكون شعورية وهي ذات مدى أوسع من المثيرات المادية في تسببها للاستجابة للضغط، لذلك فقد ركزت النظريات الإدراكية على دور الشخص كعضو عملياتي فعال في إدراك الضغط (**Hockey ,1993. p.221**)

وإن نتائج تفاعل الشخص مع بيئته تعتمد بشكل كبير على رد فعله على مسببات الضغط وطبيعة هذه المسببات(**Selye, 1974 , p.64**) لذلك يمكن القول أن الضغط ينشأ من التفاعل بين الشخص والبيئة ويحدث (أي الضغط) بسبب المثيرات الباعثة له (Stressors) تأخذ هذه المسببات أشكال مختلفة وقد تنشا من العائلة، أو من الوظيفة أو من الأصدقاء، أو من زملاء العمل، أو من الأجهزة والمعدات المستخدمة في العمل أو من مجالات أخرى كثيرة منفردة أو مجتمعة (**صادق، 1993 ، ص98**).

وهناك اختلاف في نظرة الأفراد إلى نفس المسببات فمنهم من ينظر إليها على أنها مصدر ضغط ، بينما يرى الآخرون عكس ذلك ، فان الاختلاف في إدراك الأفراد للموقف يؤدي إلى اختلاف ردود أفعالهم تجاه هذه المصادر أو المسببات ويظهر هذا الاختلاف في المظهر والحالة النفسية لكل منهم (**الصباغ، 1981، ص 31**)

والجدير بالذكر أنه رغم الاهتمام المتزايد بالآثار السلبية للضغوط، إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة ، فقد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه وتحفزه للعمل، لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده .إلا أن دراسة ضغوط العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشراً حقيقياً لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلباً أو إيجاباً لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي، وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الضغط على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل (**KELLY : 1994, p26**)

1-6 تصنيف مصادر الضغوط:

ظهرت العديد من التصانيف والنماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف مصادر الضغوط تبعاً لمصادرها المسببة لها، والتي تباينت بحسب نظرة مصنفيها لمصادر الضغوط أو تطويرها بوصفها معايير يمكن بواسطتها قياس الضغوط في الدراسات التطبيقية التي طوعت لتناسب بعض المهن .ويرى هيجان أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصانيف لمصادر الضغوط سلكوا ثلاثة مسارات تتكون من التالي:

1-النموذج الثنائي :يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين.

2-النموذج الثلاثي :يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسة.

3-النموذج المتعدد الأبعاد :يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسة فأكثر **(هيجان 1419هـ، ص 73)**

1-1-6 النموذج الثنائي :يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين:

يتألف أنموذج مصادر ضغوط العمل الذي وضعه BRIEF مع كل من VANSELL و SCHULER من مجموعتين رئيستين من العوامل المسببة لضغوط العمل، تشتمل كل مجموعة على عدد من العناصر الفرعية، ويندرج تحت كل عنصر فرعي عدد من مسببات ضغوط العمل.

– فالمجموعة الرئيسة الأولى تشتمل على ثلاث مجموعات فرعية هي :السياسات التنظيمية؛ والهيكل التنظيمي؛ والمراحل التنظيمية.

– وتشتمل المجموعة الرئيسة الثانية على خمس مجموعات فرعية هي : تجهيزات بيئة العمل المادية؛ والسلامة والصحة المهنية؛ وعلاقات العمل الشخصية؛ ومتطلبات الوظيفة؛ ومتطلبات الدور (**BRIEF ; VANSELL ; SCHULER : 1981,66**) (**عسكر :1988م**) **DAILY : 1988)**

2-1-6 النموذج الثلاثي :يصنف مصادر ضغوط العمل في ثلاث مجموعات رئيسة.

يرجع أصحاب هذا الاتجاه بشكل عام مسببات ضغوط العمل إلى ثلاث مصادر رئيسة هي العوامل المتعلقة بالفرد، والعوامل المتعلقة بالمنظمة، والعوامل المتعلقة بالبيئة.

1-ضغوط ناتجة عن البيئة المادية التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأدية الأعمال والواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.

2-ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية في العمل من خلال التفاعل مع الزملاء.

3-ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد ذاته كالخصائص المتوارثة مثل القلق، والأساليب الإدراكية **(MCGRATH :1979,169)**

6-1-3 النموذج المتعدد الأبعاد :يصنف مصادر ضغوط العمل في أربع مجموعات رئيسة :

1- **العوامل الفيزيقية** :وتشمل البيئة المادية كعوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة، والضوضاء، وتلوث الهواء والمخاطر على الأمن وسلامة الموظف.

2-**جماعة العمل** :وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء، والمرؤوسين.

3-**العوامل الفردية** :وتشمل عوامل صراع الدور، وغموض الدور، والعبء الزائد والمنخفض في العمل وعدم توافر فرص التقدم والترقية.

4-**العوامل التنظيمية** :وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات (**المشعان : 1421هـ، ص 74**)

وصنف Robbins (1998) الضغوط الأساسية المتعلقة بالعمل والتي تؤثر في سلوك الأفراد العاملين في المؤسسات المختلفة إلى ما يلي:

1-**طبيعة العمل** :وهناك مجالان أساسيان لهذا البعد وهما : ظروف العمل كالظروف الطبيعية والمادية (الفيزيقية) التي تحيط بالفرد في محل عمله، مثل الإضاءة، والتهوية، والحرارة، والرطوبة، والضوضاء، وعبء العمل :وهو كمية ونوعية العمل اللتان يطلب من الفرد انجازهما في وقت معين.

2-**دور الفرد في المنظمة** : لكل فرد دور معين داخل المنظمة التي يعمل بها، ويتم تحديده من خلال توقعات الآخرين الذين لهم علاقة مباشرة به كالرؤساء والزملاء والمرؤوسين ويشكل الدور مصدرا رئيسا لضغط لدى الفرد إذ تضمن جوانب محددة كغموض الدور وصراع الدور.

3-**علاقات العمل** : يوجد أنواع من العلاقات التي تسهم في خلق الضغط لدى الفرد عند عدم إدارتها بشكل جيد وهي :العلاقة مع الرئيس المباشر، والعلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع المرؤوسين، والنمو المهني في العمل، والبناء التنظيمي للمؤسسة، والمشكلات الذاتية للفرد.

ثامنا : مصادر الضغط لدى ضباط الحماية المدنية :

من خلال الدراسات التي قام كل من سليمان بن عبد الله العمرو في دراسته ,(1997) ، مهدى بوعلام ,(2003) ، و عمر نجار ،(2009) ،ظرفان بن ناصر الصقور (2003) ،و كذلك من خلال الدراسة الاستطلاعية تبين لنا أن مصادر الضغط المهني لدى ضباط الحماية المدنية هي :

8-1 مصدر الحوادث الحرجة : يعرف كل من ميشيل و آخرون (1989) الحوادث الحرجة أنها الحوادث الخطيرة التي تهدد حياة الأفراد ،و تنتج لديهم انفعالا قويا لأنها تتجاوز قدرتهم على مواجهتها

سواء أثناء الحادث أو بعده . هي الحوادث التي تهدد حياة الأفراد و تنتج لديهم انفعالا قويا و من بين هذه الأحداث مايلي :

-موت أو إصابة زميل

-موت طفل أو إصابته إصابة خطيرة

- أن يكون المصاب أو الميت من معارف المنقذين

-فشل عملية الإنقاذ ، أي فقدان الشخص بعد عدة محاولات لإنقاذه

-موت أو انتحار أحد أعضاء الفرقة .

-حوادث العمل .

8-2-المصادر المهنية :

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

8-2-1-متطلبات السرعة : السرعة في الأداء من أكبر الإرغامات التي يتعرض لها رجال الحماية المدنية ،إذ عليهم القيام بما يقومون به بأقصى سرعة ممكنة لاسيما أثناء العمليات الإستعجالية أين تكون المحافظة على حياة المصاب متعلقة بمقدار الوقت المتوفر لديهم .

8-2-2- تراكم المسؤوليات : غالبا ما يقوم ضابط الحماية المدنية بمهام كثيرة و متعددة ،و مهمة في نفس الوقت ، و إذا لم يجد من يساعده و يفوض له جزءا من مسؤولياته ، يكون عرضة لارتكاب أخطاء جسمية تهدد حياة الأفراد .

8-2-3-المتطلبات الجسدية :تعتبر قوة التحمل ،واللياقة البدنية الجيدة من أهم المتطلبات الجسدية التي يتطلبها العمل في ميدان الحماية المدنية ، لأن رجل الإطفاء غالبا ما يضطر إلى العمل لمدة طويلة دون توقف، و قد يكون ذلك في ظروف صعبة كذلك .

8-2-4:المتطلبات الذهنية : من المتطلبات التي يطلبها العمل في ميدان الإنقاذ كذلك ، المتطلبات الذهنية طالما أن ضابط الحماية المدنية مدعو إلى مواجهة وضعيات صعبة و إستعجالية يضطر إلى التركيز ، إلى ترتيب الأولويات ، و إلى اتخاذ القرارات .

8-2-5:المتطلبات الانفعالية : التحكم في الانفعال و القدرة على اتخاذ القرارات في جو مشحون بمشاعر الخوف أحيانا أخرى من المتطلبات التي يجب أن تتوفر في ضابط الحماية المدنية طالما أنهم على احتكاك يومي بأشخاص مصابين مصدومين.

8-2-6-تنوع ميادين التدخل : إن ميادين تدخل ضباط الحماية المدنية ليست ثابتة و ليست محددة جغرافيا ،فهي متعددة و متنوعة , فهي قد تكون في أماكن عادية لا تولد أي انفعال ، و تكون كذلك في أماكن ذات خصوصية و مولدة لانفعالات عالية .

8-3-المصادر الخاصة :

8-3-1- درجة الإبهام : هناك معنى واحد يعطيه ضابط الحماية المدنية لصفارة الإنذار ،هو القيام بعملية تدخل .لكنهم لا يعرفون إطلاقا ماذا ينتظرهم بالتحديد.

8-3-2-استجابة الجسم للإنذار : لصفارة الإنذار أثر على الجسم ،إذ بمجرد انطلاق الصفارة يستعد كل الجسم لبذل الجهد .

8-3-3-توتر العلاقات بين الأفراد : بحكم نظام عمل ضباط الحماية المدنية 8 سا في اليوم و طبيعته يستوجب على ضباط الحماية المدنية قضاء مدة مع بعضهم البعض داخل وحدات ،و هذا كاف لتعرض العلاقات بين الأفراد و المصالح إلى نشوب التوترات بل حتى الصراعات .

8-4 – المصادر التنظيمية :

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

8-4-1- التغير المستمر في القرارات ، و القواعد المنظمة للعمل الميداني في الدفاع المدني حيث أن ذلك يؤثر يشكل مباشر في أداء العاملين .

8-4-2- تعدد القرارات المنظمة لعمل معين في وقت محدد ،و بالتالي المسئولون الذين يجب عليهم متابعة و توجيه العاملين ، مما يؤدى ذلك إلى الازدواجية في تنفيذ الأعمال الميدانية و بالتالي التأثير على العاملين في أداء أعمالهم .

8-4-3-تغير التنظيم الإداري المرتبط بالعمل على فترات زمنية ، ربما قريبة من بعضها

8-4-4- عدم وجود سياسات واضحة في التقويم المهني للعمل : وكذلك في وسائل التحفيز المختلفة التي يمكن أن تؤثر في شعور العاملين بأن هناك ضغوطا واضحة في العمل ، حيث أن العمل الميداني في الحماية المدنية يحتاج إلى منح المزيد من وسائل التحفيز حتى يكون هناك تشجيع للأفراد على الانخراط في العمل الميداني .

8-4-5- العلاقة بزملاء العمل : الاتجاهات الحديثة تؤكد أن أحد العوامل الهامة المؤثرة في سلوك الفرد في العمل هو علاقته بزملائه ، فإذا كانت هذه العلاقة طيبية يسودها التفاهم و المودة ، و كان المناخ

الاجتماعي للمجموعة العاملة من حوله يشعر بالاطمئنان و الثقة فإنه يكون عادة أقدر على التكيف ،بما يحقق إنتاجا أوفر ،كما أثبتت البحوث و التجارب العلمية أن الأفراد الذين يكون لديهم علاقة طيبة مع زملاء العمل يكون لهذا دور إيجابي لتقليل فرص الاختلاف ،والاحتكاك ،و زيادة التعاون .

تاسعا :الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

لا شك أن التعرض للضغوط يعتبر أمرا حتميا لكل الأفراد في الحياة المعاصرة ، ولكن لا يعني ذلك أن جميع الأفراد يتركون أنفسهم للمعاناة من الآثار السلبية للضغوط ، فهناك بعض الأفراد الذين يجتهدون بمفردهم أو بمساعدات تنظيمية للتغلب على أثار الضغوط ، وهناك مجموعة أخرى من الأفراد غير قادرين على الوقوف أمام الضغوط ، وبالتالي يتركون أنفسهم يحترقون أمامها سواء في شكل توترات عضوية أو نفسية حادة.

و لا شك أن استمرار التعرض لتلك التوترات يؤدي إلى شعور الأفراد بالإرهاق البدني والنفسي الشديدين ،كما يؤدي ذلك أيضا إلى ظهور استعدادات لتكوين اتجاهات سلبية نحو أعمالهم ، ونحو غيرهم من الأفراد.

وفي هذا الإطار قدم جبسون وآخرون في نموذجهم المفسر للضغط المهني (**المير 1990 ، ص 212**) خمسة مجموعات من الآثار المترتبة على ضغط العمل ، اختلفت هذه الآثار في طبيعتها وفي نتائجها وهي:

أولا : مجموعة الآثار الذاتية مثل العدوانية ، واللامبالاة ، والقلق، والضجر ، والإعياء والإحباط ، أما المجموعة الثانية فهي مجموعة الآثار السلوكية مثل تناول الكحول ، والإدمان على المخدرات ، والإفراط في الطعام والشراب ، والتدخين ، وقد تضمنت المجموعة الثالثة الآثار المعرفية (الذهنية) كعدم المقدرة على التركيز والشرود الذهني، وضعف المقدرة على اتخاذ القرارات الصائبة، أما المجموعة الرابعة فتناولت الآثار الصحية البدنية والنفسية وشملت الآلام الصدر وأمراض القلب ،آلام الظهر، ارتفاع ضغط الدم، واكتئاب وغيرها، أما المجموعة الأخيرة والخامسة فشملت مجموعة الآثار التنظيمية والتي تضمنت ضعف الولاء التنظيمي ، وضعف الأداء ، والغياب عن العمل ، وعدم الرضا الوظيفي ، وترك العمل، بينما قسمها **السالم (1990،ص88)** إلى قسمين هما الآثار على المستوى الفردي ، والتي تأخذ أشكالا عدة منها تأثيرات شخصية وتأثيرات سلوكية وتأثيرات إدراكية ، والآثار على مستوى التنظيم ، والتي تشمل على زيادة معدل دوران العمل ، والغياب عن العمل ، والحوادث.

تتناول هذه الدراسة أثار ضغط العمل في مهنة من خلال محورين هما:

-الآثار الفسيولوجية لضغط العمل

-الآثار النفسية لضغط العمل

-الآثار السلوكية لضغط العمل

-الآثار المعرفية لضغط العمل

-الآثار التنظيمية لضغط العمل

9-1 الآثار الفسيولوجية:

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 الأمراض التي تتركها الضغوط المهنية في أمراض القلب، وسكر، والدم، والصداع النصفي ،آلام 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 الرحمان ،1999 :ص 236**) و من أمثلتها الأعراض التالية:

-الضغوط وجهاز المناعةImmune System :

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: ص289**)، (**Rice, 1999 :P.124**)

- الضغوط والسرطانCancer:

قد يؤدي الضغوط النفسي إلى السرطان بسبب ما يحدثه من خلل في جهاز المناعة، فقد أشارت بعض البحوث في هذا المجال إلى وجود صلة أو ارتباط للعوامل النفسية الاجتماعية بأحداث وتطور أمراض

السرطان، وإنه كلما تعرض الفرد للأحداث الحياتية الضاغطة ازدادت احتمالات إصابته السرطان.(**الخواجة،2001**) ، (**شويخ وشيراينكة، 2006 : ص 123**)

-الضغوط ونزلات البرد الشائعةCommon Cold:

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

- الضغوط وأمراض القلب Herrt Diseas:

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 المرض نفسه ممن لا يعانون ضغوطا مشابهة (**Kassin,2004**) ، (**الجاسم ،2005**)، (**Power,1992**)

-الضغوط وفرط ضغط الدمHypertension:

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: ص646**).

الضغوط وأمراض الأيض Metabolic Diseases

-مرض السكرDaibetes:

إن إفراز الهرمونات الكظرية بتأثير الضغط النفسي يمكن أن يكون ذا تأثير في مستويات السكر في الدم، وهذا يؤدي إلى منع إفراز الأنسولين من البنكرياس .(**الشيخاني، : 2003 ص 21** وقد تبين أن مرض السكر أكثر إحساسا لحجم الضغوط النفسية وشدتها من العاديين والمرضى العضويين.

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، وان معظم مرضى الربو عاشوا محرومين من الحب الأبوي وكثيرا ما

افتقدوا أمهاتهم منذ الطفولة بوفاة أو طلاق أو حوادث مؤلمة(**رووبينستاين، 2004:ص 51**) ، (**سعد ونعامة 1993:ص254**)

الضغوط وأمراض الجهاز الهضمي:

-القرحة وتشنج القولونUlcer and Colitis

بين العديد من الدراسات أن للضغوط النفسية والاجتماعية المولدة للتوتر والقلق والغضب المكظوم والكراهية المكبوتة دورا في زيادة أحماض المعدة والاضطرابات الهضمية وتشنجات القولون. وهو ما توصلت إليه دراسة (**الشوبكي وآخرين، 1997**)، كما أظهرت دراسة حديثة أن المصابين بالقرحة الهضمية يعانون ضغوطا نفسية دائمة بدرجة أكبر من غير المصابين .(**حواجري، 2004 ، ص 74**).

وعلى الرغم من أن الأفراد الذين يتعرضون لضغوط العمل الشديدة معرضون للإصابة بالكثير من الاضطرابات الفسيولوجية إلا أن الأمراض الناشئة عنها تتباين من فرد إلى آخر تبعًا لتباين الأفراد فيما بينهم وتبعًا لاختلاف ظروف العمل التي يعايشونها، وتبعًا لاختلاف شدة الصراع بين نوع الانفعال والجهاز العصبي المستقبل.(**فاروق عبده فليه، محمد عبد المجيد، 2004 ، ص310**)

والعلاقة بين الضغط والأعراض الفسيولوجية ليست واضحة تمامًا، فهناك القليل جدًا من العلاقة الثابتة بين هذه الأعراض والضغط .ويعزى سبب ذلك لتعقيد الأعراض وصعوبة قياسها بشكل . موضوعي .(**ماجدة العطية 2003 ، ص377**).

9-2 الآثار النفسية:

توجد درجة محدودة لتحمل الإنسان للضغوط، وعندما يتجاوز الأفراد هذه الدرجة نتيجة للضغوط العالية التي تواجههم، تبدأ الاضطرابات النفسية تظهر عليهم.(**نايف بن فهد التويم2005 ص53**).

بذل علماء النفس جهودًا 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 الإدارة في المنظمات الإدارية. (**فاروق عبده فليه، محمد عبد المجيد، 2004 ، ص 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 .(**ماجدة العطية، 2003 ، ص377**)

ومن أهم الأعراض النفسية للضغوط ما بلي:

- الإحباط Frustration:

إن الشعور بالإحباط وعدم المبالاة ينجم عندما يتعرض الفرد لضغوط نفسية مفروضة عليه، ولا يمكنه الوفاء بها فيزيقيا، أو نفسيا (**فونتانا، 1993: ص88**)

-الغضبAnger:

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 اهرب – Fught or Flight" (**بيك، : 2000 ص 55**)

-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 شيوعا لدى الأفراد الذين يعانون ضغوط العمل، حيث لوحظ أن الأفراد الذين يتعرضون لمصادر ضاغطة في العمل لديهم درجات مرتفعة من قلق كظاهر مشار إليه في دراسة (**الحربي، : 2002 ص38**)

-الاحتراق النفسي الوظيفي Burout:

ويرتبط الاحتراق النفسي بالعمل على نحو أساسي، وذلك لأن كثيرا من الأعمال في الوقت الحاضر تنطوي على ضغوط شديدة ومرتفعة، ويعرف الاحتراق النفسي بأنه:"حالة من الإنهاك الجسمي والانفعالي والعقلي تحدث بسبب تورط طويل المدى في المواقف المشحونة انفعاليا أو الضاغطة بشدة، . والتي تترافق لتوقعات الشخصية المرتفعة في الأداء والإنجاز".

(Lests et Stola , 1993 :P453)

وقد وصفها قرويدنبرج (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. (Freudenberge, et Lous,. 1997) وأن نسبة61% من

الضابطات تعاني من ثلاثة أو أكثر من أعراض الاحتراق النفسي وهو ما توصلت إليه دراسة (**Manitoba Nurses, 2004**).

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، والترعة العدوانية، والتخريب ، والإرهاق، والإفراط في الأكل، أو اللجوء إلى التدخين أو الإدمان .بوصفها نمطًا من أنماط ردود الأفعال السلوكية تجاه ضغوط (**وليد عبد المحسن الملحم 2007 ، ص55**).

و من بين الآثار السلوكية للضغط ما يلي:

-الغياب المتكرر وترك العمل

إن الغياب المتكرر وترك العمل من المشاكل الخطيرة التي تواجه إدارة الحماية المدنية لأنها تؤثر بشكل مباشر على نوعية الخدمات الانسانية المقدمة إلى المجتمع، وهناك أسباب مختلفة لحدوث الغياب وترك العمل ، إلا انه يصعب فصل ظاهرة الغياب المتكرر وترك العمل عن مفهوم الرضى الوظيفي ومستويات ضغط العمل التي يتعرض لها العاملون ، ففي دراسة أجريت على (50) ضابط و ضابطة يعملون بوحدة العناية لكبار السن (Elderly care unit)، أظهرت أن هناك علاقة قوية بين الرضى الوظيفي ومستويات ضغط العمل والغياب المتكرر وترك العمل (**Matrunola , 1996 p. 827**)

-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 والقلق والانشغال عن العمل (**عكاشة، : 2003 ص 607**)(**Manitoba Nursing, 2004**)

-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 وأحدث ضعفا وتدهورا، إضافة إلى ضعف الاهتمامات الاجتماعية المحببة إليه (**الطعاني،2005**)

-الضغوط والأداء الوظيفي:

إن العلاقة بين الأداء والضغوط النفسية في العمل علاقة طردية ، فعندما يكون مستوى ضغط العمل منخفضا جدا أو منعدما 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 بذلا من توجيه 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 لدى الضابطات.

-زيادة عدد الأخطاء وحوادث العمل:

لقد أشارت الدراسات على أن الضغوط النفسية الناتجة من ضغوط العمل قد أدت في معظمها إلى الإصابات والحوادث في الصناعة، وإن ما بين (90% -80%) من حوادث الصناعة كانت لها علاقة بالمشكلات التي يعانيها العاملون(**جرير، 1999 : ص 1**).

كما أن هناك علاقة قوية بين شكاوي ضباط الحماية المدنية والإصابات التي تلحق بهم أثناء العمل ومستوى ضغط العمل الذي يتعرضون له إضافة إلى وجود علاقة بين مستوى ضغط العمل، وزيادة نسبة الخلافات و مع المشرفين (**Dugan et Al, 1996**)

9-4 الأعراض معرفية:

تتمثل في الاستجابة المعرفية للضغط وأهمها النسيان، الصعوبة 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 فقد السيطرة، الانتباه قصير المدى، حواجز ذهنية، ضعف الإدراك، حساسية زائدة . تجاه النقد، انخفاض كل الوظائف المعرفية (**أحمد عبد الخالق1998**).

ومن بين هذه الأعراض:

-العجز المتعلم كرد فعل لبيئة العمل المحبطة:

تدل حالة العجز المتعلم أو المكتسب Learned Helplessness (تعرف أيضا باليأس المكتسب) وهي الاعتقاد من جانب الفرد بفقد السيطرة على الأحداث من حوله ، و هذا الاعتقاد نابع من إدراكه الشخصي بأن النتائج و الأحداث التي ينجزها منفصلة عن تصرفاته ، وجهوده و بعبارة أخرى يدرك بأنه عاجز عن التأثير فيما يحدث له على مختلف المستويات.

و تمكن خطورة حالة العجز المتعلم بين العاملين في شيوع أو تفشي مظاهر سلوكية سلبية بينهم مثل انخفاض معدل الاكتئاب التي تلازمهم بصورة شبه مستمرة ، و من الناحية الإجرائية تنخفض الدافعية

نحو العمل و تتناقص ثقتهم في ما يمكنهم عمله ، الأمر الذي يترتب عليه إدراك شخصي بعدم جدوى استجاباتهم السلوكية للمثيرات أو الأحداث التي يتعرضون لها، و هذا بدوره يؤدي إلى فقدان الاهتمام بالعمل ، والشعور بالذنب للمشكلات التي تقع في مجالهم حتى و إن لم يكونوا طرفا فيها ، و تبنى تصور سلبي عن أنفسهم و عن دورهم في المنظمة ، و كما يلجأ البعض إلى العنف تجاه الزملاء أو ممتلكات المنظمة(**النيال،1991**)

-الإعياء المهني:

و ذكر (**دالي – Daley**) بأن حالة الإعياء المهني تنتج لدى العامل عند تحمله الزائد أعباء العمل التي تفوق طاقاته و قدراته ، وينعكس ذلك في شكل رد فعل للتوتر المصاحب للعمل، ومن مظاهره وضع العامل لفواصل حادة بين الحياة الشخصية ، و الحياة المهنية، بالإضافة إلى بعد العامل جسديا عن زملائه ، و تقليل 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 مطالبا بالتوفيق بين تعليمات أو متطلبات متعارضة مع بعضها ، وعدم الوضوح الكافي للدور المهني الذي يقوم به ، و بالتالي فإن الإعياء المهني بصورة عامة ينتج عن عدم حصول العامل على الإشباع من جراء ممارسته لعمله(**عبد العال، 1985**) مما نعكس سلبا على معنوياته وتظهر لديه أعراض الإعياء والتي قد تصل به إلى ترك العمل أو التغيب الدائم.

-اضطراب في التفكير:

إن الأداء الفكري للفرد الذي يعاني الضغوط النفسية يشمل على تشويش وسؤ تفسير للمواقف ونماذج غير منتجة للتفكير وتوقع دائم بحدوث المكروه ، حيث إنه دائم التفكير بينه وبين نفسه بأن الأمور في منتهى السوء، أو يصبح لديه ما يسمى بالتفكير الاجتراري للأحداث المؤسفة (**بركات، : 2004 .ص99**)

-انخفاض القدرة على حل المشكلات:

لوحظ أن القدرة العامة على حل المشكلات ترتبط سلبا بالضغوط النفسية، وهو ما توصلت إليه دراسة(**العدل،1995**).

-التصلب وعدم المرونة في التفكير:

وتتمثل في تصلب الرأي وعدم المرونة العقلية ، وكذلك التحيز في الأحكام، إضافة إلى لأحكام الخاطئة التي يطلقها الفرد على نفسه وعلى العالم وعلى المستقبل نتيجة معاناته للضغوط النفسية (**همفريز، 2003ص35** :).

-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 والإتكالية ، 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 مستوى المنظمة:

تؤكد الدراسات أن الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية لا تقتصر على الفرد وحده ، وإنما تنعكس أيضًا على المنظمة التي ينتمي إليها، وطالما كان العنصر الإنساني هو أهم وأغلى عناصر الإنتاج في المنظمة، فإن الخلل الذي يصيب العامل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدراتها على). التكيف مع الظروف البيئية المحيطة(**فاروق عبده فليه، محمد عبد المجيد، 2004 ، ص312**).

وتتجسد النتائج الواقعة على المنظمة في :ارتفاع معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وارتفاع معدل دوران العمل، وترك العمل، والصراع الشخصي في بيئة العمل، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات، وزيادة معدل الشكاوي، وإصابات العمل، وارتفاع التكاليف المالية، بالإضافة إلى ضعف الولاء التنظيمي، وعدم الرضا الوظيفي.

وتؤكد العديد من الدراسات على أن الضغوط السلبية التي يتعرض لها العاملون في بيئة العمل لها علاقة بمستوى الرضا الوظيفي...حيث أن مع استمرار وجود الفرد في المنظمة التي لا يرغبها ومع الزملاء غير المناسبين ووجوده في ظروف عمل غير مناسبة من حيث الإضاءة والتهوية وترتيب المكان والنمط القيادي والإداري الذي تتبعه المنظمة، يمكن أن يحدث عدم الرضا عن الوظيفة مما يؤدي إلى ، تدني مستوى الأداء وربما غياب أو انعدام الرضا الوظيفي لدى الفرد.(**وليد عبد المحسن الملحم2007 ، ص55**).

والجدير بالذكر أن من الممكن أيضًا أن يكون لضغوط العمل المنخفضة آثار سلبية على المؤسسة توازي آثار ارتفاع الضغوط فيها، حيث تؤدي الضغوط المنخفضة إلى انعدام النشاط لدى العاملين

والدافعية المحركة لإشباع حاجاتهم وتحسين مستوى أدائهم، لوجود مستويات ضغوط معينة تعمل بوصفها مثيرات للأداء الجيد.

خلاصة :

وفي ضوء ما سبق يظهر لنا مدى عمق الآثار التي يمكن أن تحدثها ضغوط العمل على الأفراد والعاملين خصوصا على ضباط الحماية المدنية من الناحية النفسية والصحية والسلوكية، بالتالي فإننا لا نتوقع من هؤلاء الأفراد أداء متميزًا أو تركيز في مهام العمل أو حرصًا على مستوى ما يقدم من خدمات أو إنتاج، ما لم يتم تثقيف هؤلاء الأفراد ليتمكنوا من التعامل مع مختلف هذه الضغوط التي تواجههم، مما يؤدي إلى زيادة قدرتهم على التفاعل والتكيف.

الفصل الثالث

الفصل الثالث

العلاج النفسي الجماعي المعرفي السلوكي

-تمهيد

- تعريف العلاج النفسي الجماعي
- أهداف العلاج النفسي الجماعي
- مراحل تنفيذ الجلسات العلاجية الجماعية
- القواعد العامة لإجراء الجلسات الجماعية
- نظرية العلاج النفسي المعرفي السلوكي
- العلاقة العلاجية في العلاج المعرفي السلوكي
- الطرق العلاجية في العلاج المعرفي السلوكي
- الخلاصة

تمهيد:

بعد أن تعرفنا على الضغوط المهنية لدى ضباط الحماية المدنية ، سوف نتطرق في هذا الفصل إلى علاج الضغوط المهنية من خلال التدرب على بعض الأساليب الفعالة لتحقيق التكيف مع الوضعيات الضاغطة قصد تحقيق التوافق النفسي .

أولا–تعريف العلاج النفسي الجماعي:

يشير سترانج (**Strange,1965**) إلى أن العلاج الجماعي هو أي نظام يوجد فيه معالج واحد أو أكثر بعمل مع عدد كبير من المرضى في وقت واحد.

ويعرف إدواردز (Edwards,1968)العلاج الجماعي بأنه : " جلسة مع عدد من المرضى ، حيث يشجعون الاشتراك في المناقشات الحرة". **(عن صالح حسن أحمد الداهري، 2005،ص174)**

ويرى سلافسون (Slavson ;1951) أن العلاج النفسي الجماعي هو تطبيق خاص لمبادئ العلاج الفردي على شخصين أو أكثر في وقت واحد ، فيما يتعلق بظواهر و مصطلحات العلاقات بين الأشخاص.

وحسب حمودة (1991) العلاج النفسي الجماعي ينبع من المسلمة التي تعد الذات نتاجا للتفاعل مع المجتمع .

ويقول فطيم (1993) في تعريفه للعلاج النفسي الجماعي مايلي: " لقد ظهرت عبارة العلاج النفسي الجماعي لأول مرة عند مورينو(Moreno.1932) ليعبر بها عن أسلوب علاجي يجمع بين تكنيك توزيع الأدوار أو المهام، وبين تكنيك العلاج التلقائي أو المباشر، ورأى أنه يمكن تحسين الأحوال الاجتماعية تلقائيا نتيجة للتفاعلات بين أعضاء الجماعة .(**صالح حسن أحمد الداهري ، 2005،ص 174–175)**

وتعرف إجلال محمد سرى(2000) العلاج النفسي الجماعي على أنه:"علاج عدد من المرضى الذين تتشابه مشكلاتهم و اضطراباتهم معا في جماعة علاجية صغيرة ، ويستغل أثر الجماعة في سلوك الأفراد من تفاعل و تأثير متبادل بينهم بعضهم و بعض و بين المعالج بما

يؤدي إلى تغيير سلوكهم المشكل أو المضطرب ، و العلاج النفسي الجماعي هو طريقة المستقبل.(**إجلال محمد سرى،2000، ص133**).

أما مدحت عبد الحميد أبو زيد (2008) فهو يعرف العلاج النفسي الجماعي كما يلي:"هو علاقة نفسية اجتماعية حوارية تفاعلية بين عدد من الأفراد ، ومعالج أو أكثر ، وقد يكون هؤلاء الأفراد مرضى، أو مضطربين ، أو شواذ ، أو جانحين ، وقد يكونوا أطفالا أو مراهقين ، أو راشدين ، أو مسنين، وقد يكونوا ذكورا ، أو إناثا، أفرادا ، أو عائلات ، وتكون هذه الجماعة إما صغيرة ، أو متوسطة ، أو كبيرة الحجم، وقد تكون متجانسة ، أو غير متجانسة وفقا لمستويات حدة مشكلاتهم وكثافتها، وتختلف طبيعة العلاج وفق طبيعة الاضطرابات و النظرية، والأسلوب العلاجي، ومهارة المعالج و نضج الجماعة و دافعتيها وذلك من خلال تحقيق لأهداف الجلسات العلاجية ، التي قد تطول أو تقصر وفقا للخطة العلاجية بغية التخلص من شكاوى الجماعة ، وتعديل اتجاهاتها وسلوكياتها وزيادة استبصارها ، ونموها ، واتجاهها نحو التغير الإيجابي بعد حل الصراعات و إحداث التوافق.(**مدحت عبد الحميد أبو زيد ،2008،ص19**)

من خلال التعريفات السالفة الذكر، يتضح لنا بأن العلاج النفسي الجماعي لديه نفس المبادئ للعلاج الفردي، إلا أنه يركز على التفاعل بين أعضاء الجماعة العلاجية من خلال شخصية المعالج و المساعد له في بعض الأحيان اللذان يسيران أعضاء الجماعة العلاجية.

ثانيا –أهداف العلاج النفسي الجماعي :

إن الهدف من العلاج الجماعي حسب فريدمان (Friedman,1989) هو تسهيل عملية التغيير في سلوك الأفراد، و التغيير في الاتجاهات أو الاعتقادات حول الآخرين و كيفية إقامة علاقات معهم . إن العلاج الجماعي مكان يتبادل فيه أعضاء المجموعة العلاقات الشخصية الداخلية لحل مشكلاتهم الخاصة بالعلاقات الشخصية المتبادلة. (**ناصر بن إبراهيم عبد الرحمان المحارب،1997، ص2**)

و في هذا السياق يرى أحمد محمد عبد الخالق (2000) بأن العلاج الجماعي يهدف إلى تعليم العملاء البدائل لحل مشكلاتهم الخاصة، وذلك عن طريق مشاهدة سلوكيات الآخرين . كما

أن الطرق العلاجية الجماعية تؤكد جميعها على التفاعل بين أعضاء المجموعة . (**أحمد محمد عبد الخالق ،2000،ص582)**

ويصنف محمد شعلان (1985) العلاج النفسي الجماعي وفق ثلاثة أبعاد : أهداف يشترك فيها العلاج الجماعي مع أية علاج آخر ، وأهداف يشترك فيها العلاج الجماعي مع العلاج النفسي عامة ، وأهداف ينفرد بها العلاج الجماعي .

2-1- إن الأهداف التي يشترك فيها العلاج الجماعي مع أية علاج آخر:

تتمثل في اختفاء الأعراض و إزالتها من خلال مساعدة المرضى على التخلص من شكواهم ، ومعاناتهم ، وآلامهم ، وبالتالي الشعور بالرضا كهدف ختامي من أهداف العلاج.
(محمد شعلان ، 1985، ص7-10)

2-2 أما الأهداف التي يشترك فيها العلاج الجماعي مع العلاج النفسي عامة:

يهدف العلاج النفسي فرديا كان أم جماعيا إلى مساعدة المريض أو الجماعة العلاجية على مواجهة ميكانيزمات الدفاع السالبة . ثم مواجهة مصادر الصراع الأصلية ، ثم الاستعانة بأساليب دفاعية إيجابية مثل التسامي (sublimation) شريطة أن يتسم بالمعقولية ، و المنطقية ، والواقعية ، ويتناسب مع قدرات الفرد أو الجماعة ويكون محمود العاقبة .

تعد قوة الأنا (Ego strength) من معايير الصحة النفسية ، ويعد مقلوبها أي ضعف الأنا (Ego weakness) من معايير الاعتلال و الاضطراب النفسي، لذلك يهدف العلاج النفسي الجماعي و الفردي إلى تقوية الأنا، وتدعيمها ، ويهدف العلاج النفسي الفردي و الجماعي إلى مساعدة الفرد بمفرده أو داخل جماعته العلاجية على تفهم الصراعات ، وتفهم أسبابها. ومصادقة الذات في الإفصاح على مكنونات الصراعات المختلفة ، ثم تفهم العلاقة بين متغيرات الصراع, ويهدف العلاج النفسي الفردي الجماعي إلى تحسين قدرة المرضى على اختيار الواقع، حتى يعودوا إلى درب الصحة النفسية من جديد، يهدف العلاج النفسي الجماعي مشتركا مع العلاج النفسي الفردي إلى إصلاح مفهوم الذات لدى المريض، ومساعدة الفرد على تنمية شعوره بالمسؤولية الفردية . **(سامي محمود علي ، 1962 ص61)**

وحسب لويس كامل مليكة (1970) هو إحداث تغيرات في سلوكيات الجماعة نحو الأفضل ، والاستبصار الذي يعني تفهم المريض و إدراكه ، و استيعابه ، ووعيه بكل المتغيرات التي تتعلق بمشكلته أو مشكلاته ، و أسبابها، و العوامل المؤدية لها، و العوامل المهيئة ، و العوامل المفجرة ، وأبعاد مشكلته ، و تشعباتها ، وتأثيراتها عليه، و على سلوكياته ، وتفهم مغزى اضطرابه ، وأعراضه ، وجذور المشكلة ، واستنارته بسبل مواجهتها ، وطرق حلها، ,و إعادة رؤيته لذاته... وما يصدق على المريض، يصدق على الجماعة العلاجية باعتباره وحدة أساسية من وحداتها ، ومكونا من مكوناتها. **(لويس كامل مليكة ، 1970،ص55)**

كما يهدف العلاج إلى تعديل الاتجاهات إلى أن تصبح إيجابية فعالة. ويهدف كذلك إلى تحسين علاقة المريض، أو علاقة الجماعة بالموضوع ، وإعادة تلك العلاقة إلى قنواتها السوية الصحية دون توتر، ودون اضطراب ، ودون خلل في ميزان العلاقة . و إعادة الفرد على التوافق من جديد مع الموضوع على أسس من التوازن ، والتساوي ، والتكافؤ، و الوضوح. **(مدحت عبد الحميد أبو زيد ، 2008،ص43)**

2-3- أما الأهداف التي ينفرد بها العلاج النفسي الجماعي فتتمثل في النقاط التالية:

أولا: خلق منظور جماعي لكل عضو في الجماعة بحيث تتعدل رؤية المريض لأموره ، وقضاياه، ومشكلاته من خلال رؤية الجماعة العلاجية ، وتصبح نظرة المريض لمشكلاته ، نظرة شاملة ، عمومية ، جماعية متعددة الزوايا، ومتعددة المنظور، ومتعددة الاتجاهات، ومتعددة الأبعاد، متعددة المحاور، فلقد ساهم فيها كل فرد في الجماعة العلاجية .. كل برأيه ، كل بوجهه نظره ، كل باعتقاده ، كل بمفهومه . فتصبح المحصلة الكلية عبارة عن معالجة جماعية مركبة لمشكلة منفردة أو مشتركة . وبذلك تكون الجماعة أداة علاجية لإصلاح مسار تفكير كل عضو فيها نحو مشكلته أو حتى نحو مشكلات الآخرين **(سامي محمود علي ، 1962،ص 61)**.

ثانيا: إن العلاج النفسي الجماعي يهدف إلى تدعيم الفرد و تدعيم الجماعة ، واستخدام الجماعة في تدعيم الفرد، و استخدام الفرد في تدعيم الجماعة في علاقة دائرية تحاورية تفاعلية متصلة، ومستمرة ، ومتطورة، ومقننة كفريق غنائي يقوده معالج يجيد سياسة المجموعة ، ويمتهر فن قيادتها في تناغم ملحمي هادف.

ثالثا: كما يهدف العلاج النفسي الجماعي إلى إعادة التطبيع الاجتماعي للفرد و الجماعة ككل، فكلما زاد نضج الجماعة العلاجية ، وزادت قدرتها على تقبل التغير، كلما أمكن إعادة التطبيع الاجتماعي الفردي و الجماعي ، فتصبح ثقافة الفرد هي ثقافة الجماعة ، وتتوحد المعايير ، و الأنساق ، وتتجانس المفاهيم ، وبذلك تتحقق الفائدة العلاجية المرجوة من العلاج النفسي الجماعي .**(لطفي فطيم ،1994، ص90–101)**

رابعا: تنمية القدرة على البوح الذاتي ، بحيث أن الجماعة أداة علاجية ووسط علاجي يساعد في هذا الغرض ، فمن الممكن أن يستخدم المعالجة الجماعة العلاجية في التأثير على المريض لإخراج ما بداخله، و الضغط عليه بالشكل الذي يتقبله المعالج و يرضى عنه ، فيبوح المريض بما داخله من مشاعر ، وأحاسيس ، ويعبر عن انفعالاته . و المريض الذي ينجح في ذلك داخل جماعته ، يشجع مريضا آخر للقيام بالمهمة ذاتها.

خامسا: الخروج من الحيز الميكروسكوبي، فالعلاجي النفسي الجماعي يهدف إلى فك أسر المريض من حيز إدراكه الضيق، و إطلاق سراحه من مجال تصوراته، و الإفراج عنه من دائرة أوهامه، وضبط زاوية الرؤية الخاصة بنظراته الميكروسكوبية للأمور ، حيث أن الحيز الميكروسكوبي الفردي سوف يتبدل بواسطة الجماعة العلاجية التي سوف تفرض نظرتها هي الأخرى على المريض، وسوف يدرك المريض بعد عدة جلسات جماعية أن إدراكه لا يتماشى مع إدراك الجماعة ، و إن مغالاته تستثير نقد الجماعة العلاجية ، وأنه لا جدوى من أن يظل حبيسا لأوهامه الخاصة ، فيبدأ شعوريا أو لاشعوريا في تبديل تصوراته ، وتصحيح اتجاهاته ، ومسار رؤيته للأمور ويكون هذا بفضل الجماعة العلاجية ، وبفضل توجيه المعالج، ولكن هذا بالطبع لا يتحقق من جلسة أو اثنين ، ولكن يتطلب الأمر بعض الوقت حتى تصل الجماعة على مستوى لائق من الارتقاء الشفائي، والنضج من الزاوية الإكلينية . **(مدحت عبد الحميد أبو زيد، 2008،ص49)**

سادسا: تطور الجماعة العلاجية ونموها، بحيث لا يوجد علاج دون نمو إيجابي، وتطور فعال ، وارتقاء ملحوظ ، وينبغي أن يتيقظ المعالج للفترة التي استغرقتها جماعته العلاجية في تخطي مرحلة الإعداد (Pre-groping)، أو كما استغرقت من الوقت لتتعدى مرحلة بناء الكيان الاجتماعي (Etablishment) ، أو كم مضى عليها من الزمن لتخطي مرحلة

العصف(Stroming) أو مرحلة ما قبل التشكل (Performing) ، أو مرحلة التشكل (Forming) ، أو مرحلة الإنهاء (Termination) ، أو غير ذلك من المراحل العلاجية السابقة أو اللاحقة.

و على المعالج ألا يسأل نفسه عن كم الزمن فحسب بل عليه أن يتساءل عن أسباب تأخر الجماعة في مرحلة ، دون مرحلة ، وأن يتعرف على العوامل المؤدية إلى ذلك ، ويسبر أغوارها ، ويتعامل معها برؤية بمساعدة جماعته.

و على المعالج أن يسجل ملاحظاته الخاصة بتطور الجماعة ، من خلال رسم بروفيل بباني لنمو الجماعة ، وتقدمها ، والعوامل المسئولة عن أحداث هذا التطور ، وعلتهن وما الذي يمكن عمله لإحداث مزيد من التطور . **(مدحت عبد الحميد أبو زيد، 2008، ص51)**.

سابعا: يسعى العلاج النفسي الجماعي على تنشيط التوظيف النفسي بصورة ايجابية، وإعادة توجهه حتى تستطيع الأنا التعامل من جديد مع كيانها، و مع الآخر، و مع الواقع ، هذا فضلا عن كف النزاعات التدميرية للأنا ، ومساعدتها على استبدال بأخرى إبداعية . مع إعادة التوجه نحو إزاحة الهدف ، وإزاحة الموضوع ومحاولة فض الصراع بينهما. ويمكن تحقيق ذلك من خلال عمليات التفاعل بين أعضاء الجماعة العلاجية . ذلك التفاعل الذي يكشف عن جوانب القصور، والتشويه في التوظيف النفسي لأفراد الجماعة ، ثم يبدأ الأفراد في تفهم خطوات إعادة التوظيف إلى قنواته الصحية التوافقية بمساعدة الجماعة بأفرادها و من خلفهم معالجهم .**(مارتن شو، 1986،ص 70)**

ثامنا : لا يهدف العلاج النفسي الجماعي على تنمية الشعور بالمسؤولية الفردية فحسب بل يتعدى ذلك إلى مستوى المسؤولية الجماعية . و هو هدف يصعب تحقيقه إلا من خلال جماعة علاجية . فأفراد الجماعة يمثل كل واحد منهم مثيرا علاجيا حيث يؤثر كل فرد في الآخر بشكل مباشر ، بشكل قصدي أو عفوي ،و يتعلم كل فرد من الآخر . فالجماعة العلاجية موقف تعلم. وحين تصل الجماعة إلى درجة مرتفعة من النضج العلاجي، يشعر أفرادها بالمسؤولية اتجاه بعضهم البعض، و هذا الشعور بالمسؤولية يتضمن الشعور بالتقدير والمشاركة

والتفهم ، ويتضمن تقديم العون لمن يفتقره من أعضاء الجماعة. وأية خلل يصيب نظام الجماعة يشعر كل الفرد بالمسؤولية اتجاهه.

تاسعا: لن يظهر اضطراب مفهوم الذات الاجتماعية إلا من خلال إثارة الجماعة ، التي من شأنها أن تكشف عما هو مستور داخل غلاف الذات من توهمات ، وضلالات ، واعتقادات خاطئة، وأفكار سوداوية ، وأفكار قهرية ، وسوء توافق الذات ، ومركبات نقص و دونية ، وجوع اجتماعي، أو نبذ اجتماعي ، أو اغتراب أو فشل علاقات سابقة ، أو عدم الاحتفاظ بالعلاقات الاجتماعية أو انزواء أو انطواء مرضي، أو انسحابية مفرطة أو غير ذلك مما يمكن احتواءه داخل الجماعة العلاجية التي تعد في كثير من الأحيان بمساعدة المعالج قادرة على إصلاح ما بمفهوم الذات الاجتماعية من عطب .**(لويس كامل مليكة ، 1970، ص60-61)**

عاشرا: يهدف العلاج النفسي الجماعي إلى تنمية قدرة الفرد ، و الجماعة على حل مشكلاتها السابقة ، والراهنة و المستقبلية ، وذلك من خلال تعلم أساليب مواجهة المشكلات ، ومهارات حلها التي يفرضها الموقف الجماعي ، فإذا طرحت مشكلة ما للمناقشة خلال جلسة علاجية فلن يبرح أعضاء الجماعة مقاعدهم دون مواجهتها. ويتعلم الأفراد أيضا متى و أين و كيف و لماذا يمكن اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة ، وتذوب مشكلات الفرد داخل مشكلات الجماعة ، فيصبح الشاغل الأعظم لزيد – ليست مشكلته – و لكن كيف يساعد عمرا في حل مشكلته. لأن مشكلة عمر بها بعض المتغيرات في مشكلة زيد، وعندما ينجح كل فرد في مساعدة الآخر في حل مشكلاته يمكن القول بأن الشفاء أصبح على مرمى البصر .**(صبري محمد أحمد،1982،ص25)**

نستنتج من خلال ما تم عرضه أن العلاج النفسي الجماعي يتميز عن العلاجات الأخرى بأهمية كل فرد من أفراد الجماعة العلاجية. فالجماعة تخفف العبء الذي يثقل كاهل المعالج في كثير من العلاجات الفردية . و المعالج في العلاج النفسي الجماعي هو مسير و قائد و هو الذي يخلق الفعالية في الجماعة العلاجية .

ثالثا – مراحل تنفيذ الجلسات العلاجية الجماعية:

يتم تنفيذ مرحلة الإعداد و التجهيز للعلاج وفقا للخطوات الآتية:

أ–**مرحلة التدعيم الاجتماعي:** وتهدف إلى تخفيف قلق الأفراد فيما يتعلق بالعلاج، وتدفئة العلاقة بين الأفراد، وزيادة معرفتهم بعضهم ببعض الآخر.

ب–مرحلة التلقين المعرفي : تهدف إلى تقديم شرح واف، وكاف، ومنطقي ، وموجز ، وواضح، وبسيط وعياني وتدعيمي عن المتغيرات الآتية، مفهوم العلاج النفسي الجماعي، أهداف العلاج بصفة عامة وأهداف عملية الإعداد بصفة خاصة، الزمن المحدد لعملية الإعداد والزمن المحدد الافتراضي لعملية العلاج نفسها، المكان الذي سوف تجري به الجلسات و زمن كل جلسة علاجية، حصر المفاهيم الخاطئة والتوقعات السالبة ومحاولة تصحيحها مبدئيا تلك التي تتعلق بالعلاج ، قواعد الجلسة العلاجية والمعايير المفترض إتباعها و السلوكيات المقبولة ، فطرة مبسطة عن الأدوار العلاجية لكل من المعالج و الأفراد ، فكرة مبسطة عن الأساليب العلاجية و الطرق و المناهج ، فكرة مبسطة عن المراحل العلاجية التي يمر بها الأفراد خلال فترة العلاج ، محطات إنهاء الجلسات ومحكات إنهاء البرنامج العلاجي، التقويم و المتابعة و إجراءات كل منهما.(**Washton n12,P513**).

ج–مرحلة المناقشة : و تهدف هذه المرحلة إلى مناقشة الأفراد فيما استمعوا إليه ، و الإجابة عن تساؤلاتهم ، واستفساراتهم ، و الأمور التي صعب عليهم فهمها ، و الحصول على تغذية مرتدة عن انطباعاتهم ، وجمع مقترحاتهم بشأن العلاج وعن الجماعة العلاجية ، وهذا من شأنه أن يترك أثرا طيبا في نفوس الأفراد بأنهم يشتركون في العملية العلاجية بأنفسهم .

د– التعاقد: العقد يلزم أطرافه بمجموعة من الالتزامات لابد من مراعاتها ، وقد يحتوي على بنود خاصة بتوقيع عقوبة ما يرتضيها الأطراف في حالة مخالفة التعليمات ، أو الالتزامات . و أسلوب التعاقد في العلاج أسلوب حديث نسبيا تم إدخاله ضمن برامج العلاجات السلوكية.

التعاقد العلاجي قد يكون فرديا أو جماعيا، و التعاقد الفردي يكون بين المريض و المعالج ، أما التعاقد الجماعي فيكون بين المعالج و الجماعة العلاجية. و أبسط صورة لهذا التعاقد مثل:" اتفق الطرفان الموقعان أدناه على أن يلتزم الطرف الثاني (مريض/جماعة) بالبنود التالية : الالتزام بحضور الجلسات العلاجية ، الالتزام بالاستمرار في متابعة العلاج ، احترام قواعد الجلسة العلاجية المتفق عليها، احترام أراء الجماعة العلاجية و المحافظة على أسرارها ، الالتزام بالزمن

المحدد لكل جلسة ، ألا ينهي الطرف الثاني العلاج بنفسه إلا بعد موافقة الطرف الأول المعالج. ولقد ارتضي الطرفان هذه البنود ، و أي إخلال بها من قبل الطرف الثاني يعرضه للعقاب المتفق عليه ضمنيا".ويتم التوقيع على هذا العقد البسيط من قبل الطرفين ويصبح ملزما لكل منهما بمراعاة إتباع تعاليم العقد وشروطه(**Derisi&Butz,1975,P.P 11-12**)

رابعا –القواعد العامة لإجراء الجلسة العلاجية الجماعية:

من بين القواعد العامة لإجراء الجلسة العلاجية الجماعية التي تطرق إليها مدحت عبد الحميد أبو زيد (2008) نذكر ما يلي: الالتزام بالزمن (قصيرة نصف ساعة – معتدلة من ساعة إلى ساعة ونصف، طويلة من ساعتين إلى ثلاثة ساعات، وممتدة تتراوح بين يوم إلى يومين)، الالتزام بالهدف و الاتجاه نحوه، آداب الجلسة و أخلاقياتها، التدريبات العلاجية ، شكل العلاقة بين المعالج الجماعة التي ينبغي أن تكون واضحة وصريحة ومحددة و دافئة دون تجاوزات ، حفظ المعالج لأسماء جماعته، الفرص المتكافئة للمشاركة ، الذاكرة ، تسجيل الملاحظات ،اختيار المادة الحوارية ومضمونها ، التغذية المرتدة ، الواجب المنزلي، طبيعة الجلوس في الجلسة (من الأفضل أن تكون على شكل دائري لأنها تتيح أبر فرصة لكي يرى الأفراد بعضهم البعض)، إكمال المقرر العلاجي ، المساعدة الذاتية و الغيرية ، الأمل في الشفاء ، آداب ما بعد الجلسة العلاجية و من بينها حفظ أسرار المرضى و رصد تقدمهم و عدم إنهاء الجلسة إذا كان أحد الأعضاء يشعر بأن جرحه مازال ينزف، الإجابة على استفسارات الجماعة و الحصول على التغذية المرتدة حتى يعلم المعالج مدى استفادتهم من الجلسة العلاجية , و على الجماعة أن لا تفشي بأسرار الآخرين و عدم اتهام الآخرين بما ورد بالجلسة ، وممارسة الواجب المنزلي و غير ذلك . (**مدحت عبد الحميد أبو زيد، 2008،ص124**)

خامسا –نظرية العلاج النفسي المعرفي السلوكي:

5–1مفهوم العلاج النفسي :

العلاج النفسي بمعناه العام هو نوع من العلاج تستخدم فيه أية طريقة نفسية لعلاج مشكلات أو اضطرابات أو أمراض ذات صيغة انفعالية يعاني منها المريض و تؤثر في سلوكه و فيه

يقوم المعالج و هو شخص مؤهل علميا و عمليا و فنيا بالعمل على إزالة الأعراض المرضية الموجودة أو تعديلها أو تعطيل أثرها ، مع مساعدة المريض على حل مشكلاته الخاصة و التوافق الجماعي بيئته و استغلال إمكاناته على خير وجه ومساعدته على تنمية شخصيته و دفعها في طريق النمو النفسي الصحي، بحيث يصبح المريض أكثر تضجا وأكثر قدرة على التوافق النفسي في المستقبل .

فمهما تعددت مدارس العلاج النفسي فكلها تهدف إلى علاج المريض نفسيا ، ومن المبادئ الأساسية في العلاج ألا يقتصر المعالج على طريقة واحدة ويعتبرها شاملة . **(حامد عبد السلام زهران ،2005، ص183)**

5-2أهداف العلاج النفسي:

تتعدد طرق العلاج فمهما اختلفت هذه الطرق فإنها تسعى جميعا إلى تحقيق الأهداف العامة للعلاج النفسي ، وتشترك كلها في الإجراءات العامة لعملية العلاج النفسي . **(حامد عبد السلام زهران ،2005، ص207)**

مهما تعددت و اختلفت المدارس التي ينتمي إليه المعالجون النفسيون فان هدفها واحد وهو : تحقيق الصحة النفسية و التوافق النفسي ، أي مساعدة الفرد على تحقيق السعادة مع نفسه و مع الآخرين، و التوافق مع نفسه و مع بيئته و استغلال قدراته حتى يستطيع مواجهة مطالب و الواقع و الحياة في سلامة و سلام .**(حامد عبد السلام زهران ،2005، ص186)**

5-3تعريف العلاج النفسي المعرفي :

هو علاج نفسي حيث يتعاون المريض و المعالج على استعمال منهجية تجريبية من أجل تحديد مشاكل محددة، وهو علاج يرتكز على 03 مسلمات قاعدية و يتكون من ثلاثة مراحل متتابعة .

- ✓ **المبدأ الأول :** في العلاج المعرفي يتمثل في أن الأفكار تؤثر في انفعالات و السلوكات
- ✓ **المبدأ الثاني:** يتمثل أن التشوه المعرفي يستطيع أن يولد انفعالات و سلوكات مرضية بإمكان الممارس النفسي أن يعدل هذا النشاط المعرفي المضطرب و يتلقى في المقابل تعديل

علاجي للانفعالات و السلوكات، فالأخصائي النفسي يلعب دور البيداغوجي أكثر من دور المعالج

- ✓ **المبدأ الثالث:** للعلاج المعرفي ، المفحوص طرفا أساسيا في تحليل المشكلات و البحث عن حلولها و هذه الطريقة تمر بمراحل ثلاثة : يتعلق الأمر أولا بتحديد الأفكار الخاطئة ثم توضيح سبب ظهور هذه الأفكار محللين بذلك طريقة معالجة المعلومات من قبل المريض ثم توضيح الطريقة الأقل سلبية و الأكثر فعالية من طرف المعالج و المفحوص يفرض تطبيقها. **(سامية عرعار،2002،نقلا عن Jacques lacomte ص108)**

5-4تعريف العلاج النفسي السلوكي:

يتضمن تعديل وتغيير السلوك المرضي كما تبدوا الأعراض السلوكية للمرض النفسي ، ويعتبر العلاج السلوكي تطبيقا عمليا لقوانين ومبادئ التعلم في مجال العلاج النفسي .**(حامد عبد السلام زهران ،2005، ص 210)**

5-5مفهوم العلام النفسي المعرفي السلوكي:

يجمع العلاج النفسي المعرفي السلوكي بين العلاج المعرفي بفنياته المتعددة و العلاج السلوكي بما يتضمنه من فنيات ، و هو يتعامل هذه الاضطرابات المختلفة من منظور ثلاثي الأبعاد ، أي يتعامل معها معرفيا و انفعاليا و سلوكيا ، كما يعتمد على إقامة علاقة علاجية تعاونية بين المعالج والمريض تتحدد في ضوئها المسؤولية الشخصية للمريض عن كل ما يعتقد فيه من أفكار مشوهة ، واعتقادات لا عقلانية مختلة وظيفيا ، تعد هي المسئولة عن الاضطرابات التي يعاني منها المريض و ما يترتب عليها من ضيق، في نفس المنطق يتحمل المريض المسؤولية في إحداث التغيير العلاجي من خلال تصحيح الأفكار المشبوهة و الاعتقادات اللاعقلانية و تعديلها و استبدالها بأفكار و اعتقادات أخرى تتسم بالعقلانية و التواؤمية. **(عادل عبد الله محمد ،2000،ص18)**

عادة ما يرتكز العلاج النفسي المعرفي السلوكي على تقنيات و فنيات معرفية تتمثل في (إعادة البناء المعرفي لباك و التحليل الانفعالي العقلاني لإليس و غيرها)، أما عن التقنيات

السلوكية فتتمثل في(التدريب على الاسترخاء، التدريب على اكتساب المهارات الاجتماعية ، التعلم بالنمذجة، البحث عن مكان آمن ....الخ).

ويعد العلاج المعرفي السلوكي شكل من أشكال العلاج النفسي الحديث ، يرتكز على كيفية إدراك الفرد للمثيرات المختلفة وتفسيراته لها، و إعطاء المعاني لخبراته المتعددة ، و هو عملية تتم بالتعاون الإمبريقي بين المعالج و المريض قد سبيل دراسة معتقدات المريض المرتبطة بسوء التكيف و التوافق ،ونماذج تخيلاته ، ونماذج التفكير لديه و فحصها إمبريقيا و التوصل إلى الاستجابات البديلة الأكثر فاعلية، كما يتم التعامل مع معتقدات المريض على أنها فروض تتم دراستها من خلال الفحص اللفظي و التجارب السلوكية . **(عادل عبد الله محمد ،2000،ص31)**

و يتمثل الغرض من العلاج السلوكي المعرفي في كونه يساعد المرضى على تغير الطريقة التي يفكرون بها وكذلك الطريقة التي يسلكون بها، كذلك تصحيح التشويهات المعرفية من خلال إعادة تنظيم حديث الذات الخاص بالشخص و من ثم سلوكه و طبيعة التدعيم المنتقاة من البيئة. **(حسن فايد، 2006،ص96)**

سادسا- العلاقة العلاجية في العلاج المعرفي السلوكي:

إن العلاج السلوكي المعرفي يعتمد أساسا على ما يعرف بالعلاقة العلاجية بين المعالج و المتعالج ، لأنها تلعب دورا أساسيا في العلاج ، ويشترط في هذه العلاقة العلاجية أن تكون تعاونية ، وتشير العلاقة العلاجية إلى تلك الارتباطات و التعلقات المعقدة التي تنشأ بين المعالج و المريض، والفهم المشترك الذي ينشأ بينهما ، و الأنشطة التي يتم أداؤها من جانب كلا الطرفين ، و التي تهدف إلى قيام المعالج بتقديم المساعدة للمتعالج حتى يتمكن من مواجهة مشكلاته النفسية و خفض حدتها أو التخلص منها.

وتتضمن العلاقة العلاجية ثلاثة مكونات أساسية كالتالي:

أ- **الاتفاقات:** تشير إلى تلك الارتباطات التي تنشأ بين الطرفين المعالج و المتعالج ويتم عقدها بينهما.

ب- الأهداف : تشير إلى ما يطمح إليه الطرفان و ما يرغبان في تحقيقه في إطار العملية العلاجية ككل.

ج- المهام : تشير إلى تلك الأنشطة التي يتم أداؤها من جانب كلا الطرفين و التي تعمل على تحقيق الأهداف التي ينبغي أن يحققها المريض من خلالا العملية العلاجية . **(عادل عبد الله محمد ،2000، ص38)**

سابعا-نماذج العلاجية المعرفية السلوكية:

- **نموذج ميكنباوم :**

هو نموذج مقدم من طرف " دونا لد ميكنباوم " في جامعة وترلو / ودناريو بكندآ (1985 ,1988) و ما يتضمنه من برامج عملية ، وهو ما يعرف باستراتجيات التدريب على التحصين ضد الضغوط SIT التي تشبه عملية التحصين البيولوجي ضد الأمراض العامة ، و تقوم على أسس مقاومة الضغوط بواسطة برنامج يتعلم المتدربون من خلاله كيف يواجهون أو يتعاملون مع المواقف الضاغطة على نحو متدرج .و ينظر ميكنباوم إلى الضغط النفسي على أنه نتيجة لحدوث تفاعل بين الفرد و بيئته ، فالضغط يعكس العلاقة بين الشخص و البيئة التي يقومها الفرد تفوق قدراته و تعرضه للخطر ، و يرى أن الهدف في أي برنامج لإدارة الضغط ليس تعليم المشاركين التخفيف من الضغط و إنما تعليم مجموعة شاملة من مهارات المواجهة التي يمكن مواءمتها مع تغير مواقف الحياة و تنوعها للتعامل مع الموقف بكفاءة فهو يستهدف خلق المهارات و تنميتها لإدارة الضغوط المستقبلية التي تظهر (**Meichenbaum 1996**) أشار مايكنبوم و ديفنباشر : إلى أن تدريبات التحصين ضد الضغوط تتألف من ثلاث مراحل متداخلة:

1/المرحلة الأولى تعليمية : و يتم التركيز فيها على بناء العلاقة الإرشادية الدافئة ، و تقييم المشكلة و فهمها من قبل المسترشد . بالإضافة إلى فهم طبيعة الضغط ، و أساليب علاجه ، مع توضيح أن الضغط يتألف من عنصرين يبدو أحدهما في التغيرات الفسيولوجية ، و الآخر في التصورات و الأفكار المرتبطة بالضغط النفسي .ومن هنا , فإن التعامل مع الضغط يتطلب استخدام الاسترخاء للتحكم بالجانب الفسيولوجي ، و مهارات التكيف المعرفية لضبط الجانب المتعلق بالأفكار و التصورات .

2/المرحلة الثانية : يجرى تزويد المسترشد بالمهارات التكيفية اللازمة لخفض الضغط ، و التدرب عليها و تشمل مهارات الاسترخاء ، و مهارات المعرفية .

وتتضمن هذه المرحلة :

1) معلومات عن الموقف المثير لتوتر
2) التخطيط للحصول على موارد إضافية أو تجنب الموقف
3) إعادة البناء المعرفي للعبارات الذاتية أو التي تتضمن مبالغة أو تعميما زائدا
4) استخدام أسلوب حل المشكلات
5) استخدام أساليب سلوكية كتأكيد الذات أو مكافآت الذات عند النجاح في التكيف

3/المرحلة الثالثة : يرجى التركيز على النشاطات اللازمة لنقل أثر التدريب في المهارات التكيفية إلى الحياة الواقعية ، و اتخاذ الاحتياطات اللازمة للحيلولة دون الانتكاس . وهنا يتم التدريب من خلال أداء الأدوار و استخدام المواقف المشابهة للواقع .

- **نموذج البرت إليس :**

لا تختلف أهداف العلاج العقلاني الانفعالي عن أهداف العلاج النفسي بعامة ، وهي تشمل الإقلال من المعاناة الذاتية للفرد و الإقلال عن الاضطرابات المعرفية و التوجه نحو تحقيق قدرة من المساعدة الذاتية بوصفها هدف للعلاج أي أن يتعلم الأفراد تعديل حالاتهم المزاجية و سلوكهم اللاتواؤمي حتى بعد انتهاء العلاج ، و يعتبر إليس أن ذلك هو الحل الأمثل للمشكلات الإنسانية .تفترض النظرية العقلانية في الشخصية أن الإنسان يولد و معه نزعة قوية إلى أن يريد و أن يصر على أن يحدث كل شيء على أكمل وجه في حياته ، وترى النظرية أن النضج الانفعالي هو اتزان دقيق بين اهتمام الفرد بالعلاقات مع الآخرين و مبالغته في الاهتمام بها فعلى الفرد أن يتقبل الحقيقة الواضحة و التي ترى أنه قد يكون مرغوبا فيه كما أنه قد لا يكون مرغوبا فيه، و لكن ليس من الضروري أن يكون علاقة طيبة مع الآخرين .و نلخص النظرية التي سماها إليس ABCDEF فيما يلي :

A هي خبرة أو حدث منشط ، B اعتقاد ما عن الحدث A, و الذي يؤدى إلى C النتيجة ، D المعتقدات البديلة العقلانية لكي يتم التغلب على المعتقدات اللاعقلانية ، E أثر أو

عاطفة جديدة ومن ثم فإن الأحداث النشطة و الخبرات النشطة عند النقطة A لا تسبب في الواقع العواقب السلوكية C ، و إنما طريقة اختياره لنوع معين من نظام الاعتقاد عند النقطة B.

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

أ -الأسلوب الأول : المهارات التي تركز على المشكلة المسببة للضغط : و تشمل هذه الفئة من المهارات على اتخاذ مواقف عملية و إجراءات فعلية لمواجهة الضغط مثل مهارة حل المشكلات و التدريب على المهارات الاجتماعية كمهارات الاتصال و غيرها .

ب -الأسلوب الثاني : المهارات التي تركز على الانفعال : و هو يعتمد على الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم انفعاله بواسطة ضبط الأهمية العاطفية للأحداث الضاغطة و تعديلها ، أو لضبط أحداث الضغط النفسي الكامنة و المحتملة الحدوث كمهارة الدعم الاجتماعي و مهارة الاسترخاء .

- **نموذج باتر سون و أيزنبرج في حل المشكلات :**

يعرف بأنه توظيف عدد من الاستراتجيات و المهارات باستخدام مبدأ المحاولة و الخطأ بهدف الوصول إلى الحلول ممكنة من خلال اختيار أحد البدائل وقد اتفقت معظم النماذج على الخطوات التالية :

1-تعريف المشكلة و تحديدها بشكل حقيقي حيث يترتب على نجاح هذه الخطوة نجاح الخطوات الأخرى

2-جمع المعلومات و الوصول إلى مصادرها و استغلال مصادر البيئة التي يعيش فيها الفرد وذلك بهدف معرفة لذاته بصورة أفضل ومعرفة البدائل و الاختيارات المتوفرة .

3-توليد و تقييم النتائج و الحلول المحتملة و تكوين فرضيات عن النتائج المحتملة لكل بديل أو اختيار .

4-اختيار و تطبيق طريق عمل ، و هي عبارة عن إجراءات العملية التي يتوقع أن يمارسها الفرد لضبط مشكلة ما .

5-تقييم النتائج لمعرفة مدى تحقيق الأهداف و نجاحها في حل المشكلة بشكل كلي أو جزئي .

-إعادة العملية عند الضرورة و في حالة عدم تحقيق الأهداف .

الخلاصة :

وفي ضوء ما سبق يظهر لنا مدى عمق الآثار التي يحدث العلاج الجماعي النفسي المعرفي السلوكي في التحقيق من ضغوط العمل على الأفراد والعاملين خصوصا على ضباط الحماية المدنية من الناحية النفسية والصحية والسلوكية، بالتالي فإننا لا نتوقع من هؤلاء الأفراد أداء متميزًا أو تركيز في مهام العمل أو حرصًا على مستوى ما يقدم من خدمات أو إنتاج، ما لم يتم تثقيف هؤلاء الأفراد ليتمكنوا من التعامل مع مختلف هذه الضغوط التي تواجههم، مما يؤدي إلى زيادة قدرتهم على التفاعل والتكيف.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الإطار المنهجي للدراسة

- تمهيد
- الدراسة الاستطلاعية
- منهج الدراسة
- التصميم التجريبي المتبع في الدراسة
- متغيرات الدراسة
- فرضيات الدراسة
- ميدان الدراسة
- عينة الدراسة
- أدوات الدراسة
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تمهيد :

يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية المتبعة ، التي تشمل المنهج المعتمد في الدراسة مجتمع الدراسة و خطوات اختيار عينة الدراسة كما سيتم التطرق إلى تقنيات البحث ، إجراءات المتخذة للتحقيق من صدق و ثباتها ، خطوات التطبيق الميداني، الأساليب الإحصائية المستخدمة للتحقيق من فرضيات البحث و فيما يلي عرض لما سبق .

أولا– الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية أول خطوة يقوم بها الباحث أو الدارس لظاهرة ما ,و هذا للتعريف على مكان إجراء البحث أو الدراسة و قابليتها للإنجاز ، حيث تم قبولنا في الحماية المدنية و تأكدنا من وجود العينة التي سيتم التعامل معها ، شملت الدراسة الاستطلاعية على 10 حالات يعانون من عدة اضطرابات جسمية نتيجة ضغوط المهنة ، استغرقت هذه الدراسة 7 أشهر ابتداء من شهر نوفمبر 2016 إلى غاية شهر ماي 2017 لتحقيق الأهداف التالية :

–تحديد إشكالية الدراسة و فرضياتها

–معرفة مدى استجابة الضباط الحماية المدنية للمقياس المستخدم

–اختيار البرنامج العلاجي الملائم

–اختبار فعالية البرنامج العلاجي

و فيما يلي نلخص نتائج الدراسة الاستطلاعية :

–يعاني ضباط الحماية المدنية من أعراض الضغوط المهنية التي تظهر لديه من خلال تطبيق مقياس الضغوط المهنية الذي كشف على وجود أعراض الضغط لدى معظم الحالات

–إن القضاء على أعراض الضغوط المهنية أو التقليل منها يتطلب تدريب ضابط الحماية المدنية على التفكير المنطقي (تعديل الأفكار و السلوك) ,وعلى رفع تقدير ذاته من خلال إكساب مهارات التعبير عن المشاعر، طلب الدعم ، مهارة التعبير عن المشاعر ، مهارة الرفض و مهارة حل المشكلات و

تدريبهم على تقنية الاسترخاء العضلي ، تنشيط التخيل و القدرات المعرفية لديهم من خلال تطبيق البرنامج التدريبي المعرفي السلوكي الذي انتهى بإعطاء أثار إيجابية على الصحة النفسية للحالات .

بمعنى إعطاء برنامج تدريبي معرفي سلوكي يساعد ضابط الحماية المدنية على التخفيف من أعراض الضغوط المهنية أي أن العلاج المعرفي السلوكي فعال في علاج هذه الحالات.

-كما اعتمدت الدراسة الاستطلاعية على استخدام التسجيل الذاتي و استمارات مراقبة الأفكار السلبية مع الملاحظات المباشرة , واستخلاص الأفكار المعرفية المشوهة.

-إن استجابة ضابط الحماية المدنية للمقياس و المقابلات نصف الموجهة جد مقبولة ، كما أن رغبة ضباط الحماية المدنية في مشاركتهم الفعالة في البرنامج التدريبي ساعدنا كثيرا في تطبيق البرنامج و السير نحو تحقيق هدف الدراسة و هو التخفيف من الضغوط المهنية أو القضاء عليها.

ثانيا /منهج الدراسة :

يعتبر المنهج مجموعة من القواعد يتبعها الباحث للوصول إلى الحقيقة و الحصول على نتائج دقيقة وموضوعية ،و يكون اختيار هذا المنهج على أسس متطلبات البحث و حسب المواضيع التي يعالجها وبما أن دراستنا تقوم على معرفة الأثر الذي يمكن أن يحدثه برنامج لتخفيف الضغوط المهنية لدى ضباط الحماية المدنية، نرى أنه من الأنسب اختيار المنهج التجريبي ، الذي يعد من أكثر المناهج ملائمة للبحث الحالي .

يعرف **(عبيدات و آخرون 1998 ,ص280)** المنهج التجريبي بأنه " تغيير متعمد و مضبوط للشروط المحددة للواقع و الظواهر التي تكون موضوع للدراسة وملاحظة ما ينتج عن هذا التغير من آثار هذه الظاهرة . "

يعتبر المنهج التجريبي من أدق أنواع أساليب و مناهج البحث و أكفئها في التوصل الى نتائج دقيقة يوثق بها و ذلك لأسباب التالية :

- ✓ أنه يسمح بتكرار التجربة تحت شروط واحدة مما يتيح جمع الملاحظات و البيانات عن طريق باحث واحد أو أكثر , و هذا يحقق للباحث التحقق من ثبات النتائج و صدقها .

- ✓ يتيح المنهج التجريبي التغير عن قصد و على نحو منظم متغيرا معينا و هو (المتغير التجريبي أو المستقل) لرؤية مدى تأثير هذا المتغير على متغير آخر (هو المتغير التابع) مع ضبط جميع المتغيرات الأخرى ، و هذا يساعد على تقدير الأثر النسبي للمتغيرات .

يري (**عبيدات و آخرون 1998 .ص 290**) أن للمنهج التجريبي تصنيفات تجريبية :

- تصميم تجريبي باستخدام مجموعة واحدة
- تصميم تجريبي باستخدام مجموعتين متكافئتين
- تصميم تجريبي بتدوير المجموعات

تعتمد الباحثة في دراستها على التصميم التجريبي باستخدام المجموعتين المتكافئتين , مجموعة تجريبية و مجموعة ضابطة

2-1التصميم التجريبي المتبع في الدراسة :

لقد اعتمدنا في هذا البحث على تصميم الاختبار القبلي البعدي مع و جود المجموعة الضابطة ويتطلب هذا التصميم التجريبي ضبط بعض المتغيرات بين المجموعتين (التجريبية و الضابطة) لتحقيق التكافؤ بينهما ،و إجراء قياس قبلي ثم إدخال المتغير التجريبي و المتمثل في برنامج لتخفيف الضغوط المهنية على المجموعة التجريبية ، بينما لا تخضع المجموعة الضابطة لذ لك المتغير ثم إجراء اختبار بعدي على كلتا المجموعتين لتقييم أثر هذا البرنامج على مستوى الضغوط المهنية و الشكل التالي يوضح هذا التصميم :

الجدول التالي يوضح ذلك :

المجموعة	اختبار قبلي	أسلوب المعالجة	اختبار بعدي
المجموعة التجريبية	مقياس أعراض الضغط المهني	برنامج لتخفيف الضغوط المهنية	مقياس أعراض الضغط المهني
المجموعة الضابطة	مقياس أعراض الضغط المهني	لا شيء	مقياس أعراض الضغط المهني

الجدول رقم (01) يوضح التصميم التجريبي المتبع في الدراسة

ثالثا–متغيرات الدراسة :

3–1المتغير المستقل :

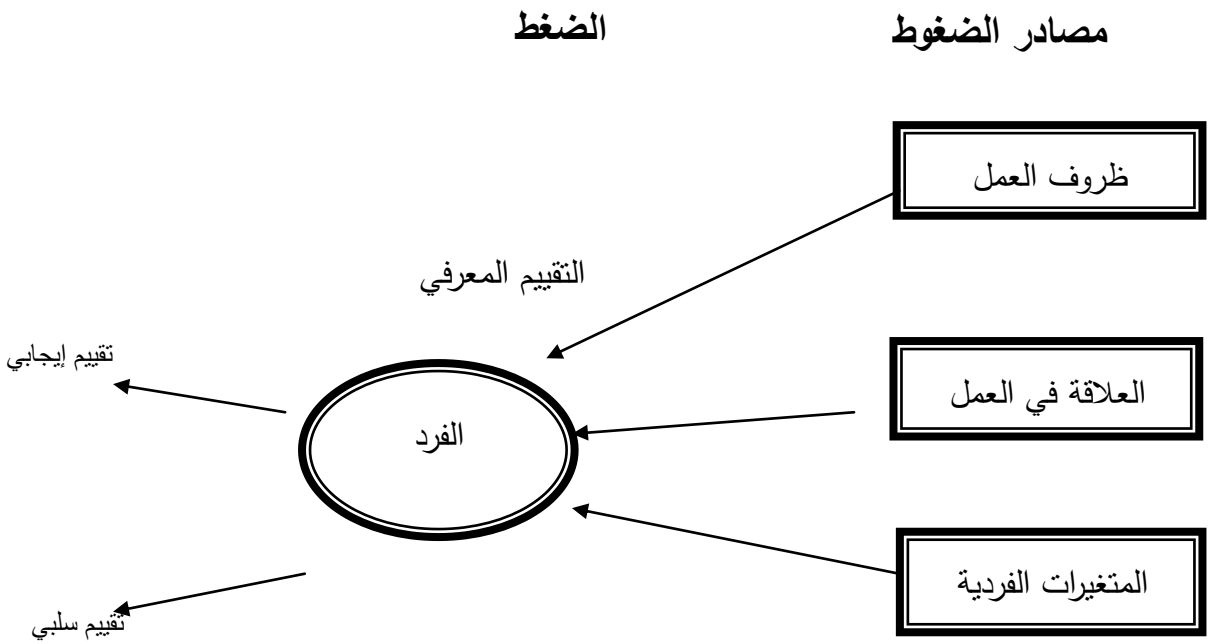
البرنامج التدريبي هو عبارة عن برنامج يهدف إلى مساعدة و مساندة ملازم الحماية المدنية و ذلك من خلال تدريبهم على أساليب جديدة و صحيحة في التعامل مع الضغوط المهنية ، و يتضمن البرنامج مجموعة من فنيات النفسية معرفية و سلوكية و التي جرى التدرب عليها بإتقان و أساليب المتضمنة في البرنامج هي : تعديل الأفكار المعرفية المصاحبة ل لضغوط ، تطوير الوعي النفسي بالضغوط ، فنية الاسترخاء ، طلب الدعم ، مهارة التعبير عن المشاعر ، مهارة الرفض و مهارة حل المشكلات لدى ملازم الحماية المدنية .

تقاس فاعلية البرنامج من خلال التغيرات الناجمة بعد تطبيق البرنامج ، بالفرق بين درجات المجموعة التجريبية ، قبل تطبيق البرنامج و بعده و بعد ش هر من تطبيقه . و كذلك من خلال الفرق بين درجات المجموعة التجريبية و المجموعة الضابطة على المقياس المستخدم في البحث الحالي .

3–2المتغير التابع :

اعتمدت الدراسة الحالية على التعريف الإجرائي التالي لمفهوم الضغوط المهنية لدى ضباط الحماية المدنية بأنه : تحديد الضابط الحماية المدنية و تقديره لدرجة و شدة ما تسببه الأحداث أو المواقف الضاغطة المرتبطة بالعمل ، من ضيق و انزعاج بالنسبة له والإجهاد الانفعالي و تبلد المشاعر الشعور بالذنب . تتضمن هذه المواقف الضغوط الناجمة عن العمل : ظروف العمل ،جماعة العمل خصائص المهنة و التي ينتج عنها استجابات تتمثل في عدد من التغيرات الجسدية و النفسية السلوكية تنجم عن الطريقة التي يقيم بها المواقف و الحديث الذي يقوله لنفسه قبل و أثناء و بعد الموقف و عن أسلوب في حل المشكلات المتعلقة بالموقف و عن الأسلوب في التعامل مع الموقف ، التي يدركها بأنها مهددة أو تتجاوز درجة تحمله .

و فيما يلي مخطط يوضح متغير التابع (الضغوط المهنية).



الشكل (10)نموذج يوضح المتغير التابع

رابعا–التذكير بالفرضيات :

الفرضية العامة :

–فعالية برنامج نفسي معرفي سلوكي في خفض الضغوط المهنية لدى ضابط الحماية المدنية

الفرضيات الجزئية :

1) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية و الضابطة في القياس القبلي حسب مقياس أعراض الضغوط المهنية
2) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين التجريبية و الضابطة في القياس البعدي حسب مقياس أعراض الضغوط المهنية
3) توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين(القبلي – البعدي) للمجموعة التجريبية حسب مقياس أعراض الضغوط المهنية
4) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين القياسين(القبلي – البعدي) للمجموعة الضابطة حسب مقياس أعراض الضغوط المهنية

خامسا–ميدان الدراسة :

يتطلب المنهج التجريبي ضبط الظروف المادية و المكانية التي تجرى فيها التجربة و لذلك اقتصرنا التطبيق الميداني على وحدة واحدة حتى نساوى و نحقق التكافؤ بين الظروف الفيزيقية و المادية و المهنية لعينة الدراسة ،وقد تم تحديد مديرية الحماية المدنية لولاية المدية ويحتوى أكبر عدد من أفراد عينة البحث بالإضافة إلى إمكانية إجراء التطبيق بهذه المديرية نظرا للتسهيلات المقدمة من طرف مدير الحماية المدنية ، فقد تم منحنا قاعة لإجراء البرنامج في الأوقات المحددة له ، و السماح لأعضاء التجربة الالتحاق بالبرنامج في مواعيده ، إضافة إلى ترحيبهم بالفكرة و تقديم الدعم المناسب لنا .

5–1تعريف الحماية المدنية :

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأفراد و الممتلكات ، موضوع تحت وصاية وزراء الداخلية والجماعات المحلية. و أن طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطور التكنولوجي

الديموغرافي في الوطن و تتمتع بتنظيم إداري (تقني و علمي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوط بها.

5-2تشكيل و تنظيم تعداد الحماية المدنية :

تنقسم تشكيلة تعداد الحماية المدنية إلى فئتين رئيسيتين من المستخدمين و هما 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 و هي فئة التي تتشكل من مجموعة من الرتب النظامية هي : مقدم , عقيد , رائد ,نقيب ,ملازم أول ملازم , مساعد , رقيب , عريف وعون هناك أسلاك مشتركة يتوزع مستخدمو هذه الأسلاك على عدة مناصب عمل منها الإدارية و التقنية ومنها العملية على مستوى مختلف وحدات التدخل .

سادسا-عينة البحث :

6-1نتطرق إلى تعريف العينة :

حسب أنجرس "إن مجموعة البحث يتم اختيارها حسب البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، حيث إذ لم نستطع دراسة المجتمع الكلي للأفراد ، نقوم باختيار جزء منهم فقط ، مع التأكد بأن الجزء المختار يمثل المجموعة ، وهذا الجزء من الأفراد هو مجموعة البحث "

تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين ذوي رتبتي (ملازم أول , ملازم) الذين يعملون في الإدارة لمدة (8) ساعات عمل يوميا في مديرية الحماية المدنية في ولاية المدية المتواجدة في حي المصلى . و تتمثل عينة البحث من 30 ضابط صف ، طبق عليهم مقياس أعراض الضغط النفسي المهني .أما أفراد عينة البرنامج التدريبي فقد تم اختيار 15 ضابط صف حصلوا على أعلى درجة في مقياس أعراض الضغط النفسي المهني .حيث تلقت المجموعة الأولى تدريبا على الفنيات المتضمنة في البرنامج و هي المجموعة التجريبية ، بينما لم تتلقى المجموعة الثانية أية معالجة وهي المجموعة الضابطة .

6-2طريقة اختيار العينة :

من أجل اختيار عينة الدراسة اعتمدنا على طريقة العينة القصدية أو العمدية ، التي تقوم على اختيار حالات معينة من المجتمع الأصلي الذي تتم فيه الدراسة بناء على شروط محددة تتطلبها طبيعة الدراسة .

6-3الخصائص الفردية و التنظيمية لأفراد عينة الدراسة :

سنتطرق فيما يلي إلى الخصائص الفردية و التنظيمية لأفراد عينة الدراسة و ذلك فيما يتعلق بالخصائص التالية :السن ، الأقدمية ، المستوى الدراسي ، الحالة المدنية ، الوضعية الاقتصادية و فيما يلي عرض لهذه الخصائص :

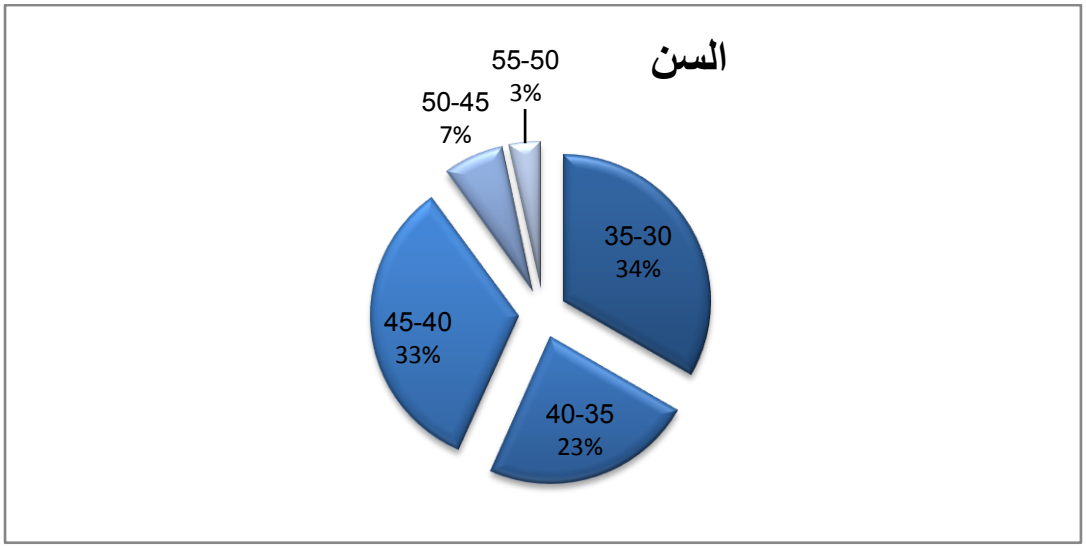
6-3-1السن:

فيما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة البحث حسب متغير السن و الجدول التالي يوضح ذلك :

الفئة العمرية	عدد الأفراد	النسبة المئوية
35-30	10	%33,34
40-35	7	%23,33
45-40	10	%33,34
50-45	2	%6,66
55-50	1	%3,33
المجموع	30	%100

الجدول (02) يمثل توزيع أفراد عينة البحث حسب السن

يتضح من خلال الجدول أن أكبر نسبة لدى الفئة العمرية الأولى و الثالثة التي تتراوح ما بين (30-35) (40-45) و التي قدرت بنسبة : 33,34% و الثانية التي تتراوح بين (35-40) بنسبة : 23,33 %و تليها نسبة الفئة العمرية الرابعة التي تتراوح بين (45-50) بنسبة : 6,66 %في المرتبة الأخيرة ذوي الخامسة بنسبة 3,33% للفئة العمرية (50-55).



الشكل (11) يمثل توزيع أفراد عينة البحث حسب السن

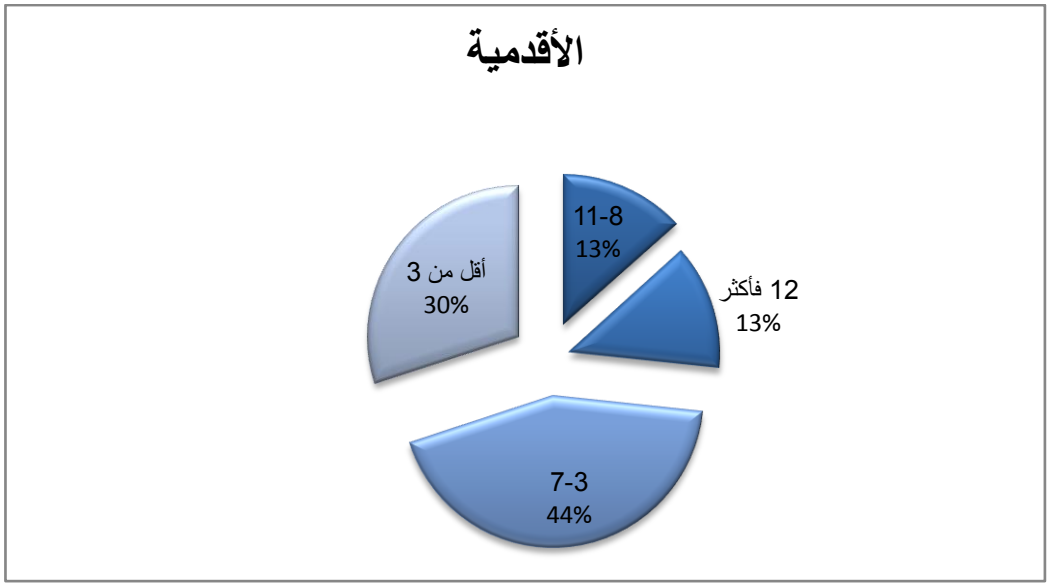
6-3-2الأقدمية :

فيما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الأقدمية و الجدول التالي يوضح ذلك :

سنوات الأقدمية	أقل من 3 سنوات		7-3		11-8		12فأكثر	
	س	%	س	%	س	%	س	%
	9	%30	13	%43.34	4	%13.33	4	%13.33

جدول رقم (03) توزيع تكرار أفراد عينة البحث حسب الأقدمية

يتضح من خلال الجدول أن أكبر نسبة لدى الأفراد الفئة الثانية و التي قدرت بنسبة : 43.34% و تليها نسبة الفئة الأولى بنسبة : 30% و في المرتبة الأخيرة ذوي الفئة الثالثة و الرابعة بنسبة 13.33% , 13.33% .



الشكل (12) يمثل توزيع أفراد عينة البحث حسب الأقدمية

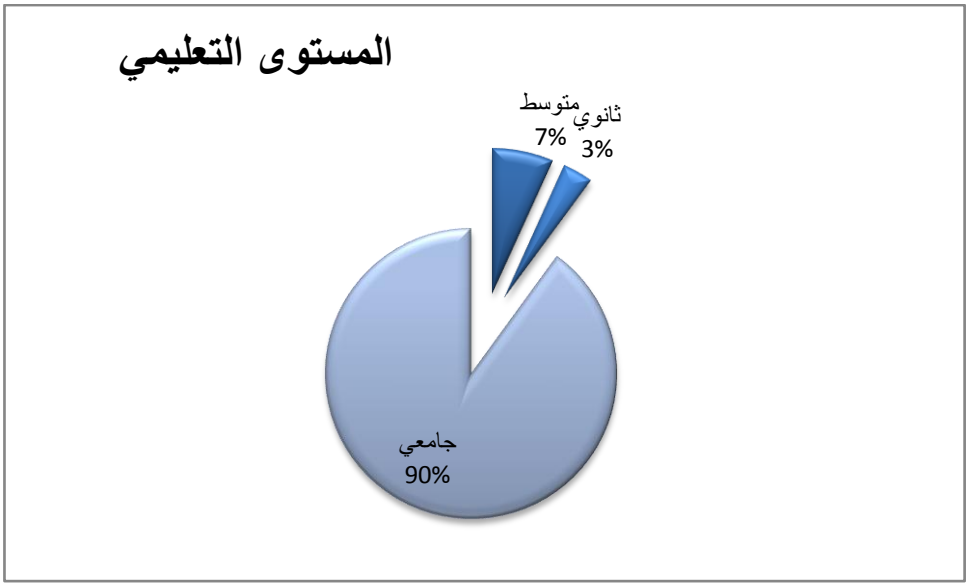
6-3-3المستوى الدراسي :

فيما يلي عرض لتوزيع عينة البحث حسب متغير المستوى الدراسي و الجدول التالي يوضح ذلك :

متغير المستوى الدراسي	عدد الملازمين	النسبة المئوية
متوسط	2	%6.66
ثانوي	1	%3.34
جامعي	27	%90
المجموع	30	%100

الجدول رقم (04) توزيع أفراد عينة البحث حسب المستوى الدراسي

يتضح من خلال الجدول أن أكبر نسبة لدى الأفراد ذوى المستوى الجامعي و التي قدرت بنسبة : 90% و تليها نسبة ذوى المستوى المتوسط بنسبة : 6.66% و في المرتبة الأخيرة ذوي المستوى الثانوى بنسبة : 3.34%.



الشكل (13) يمثل توزيع أفراد عينة البحث حسب المستوى التعليمي

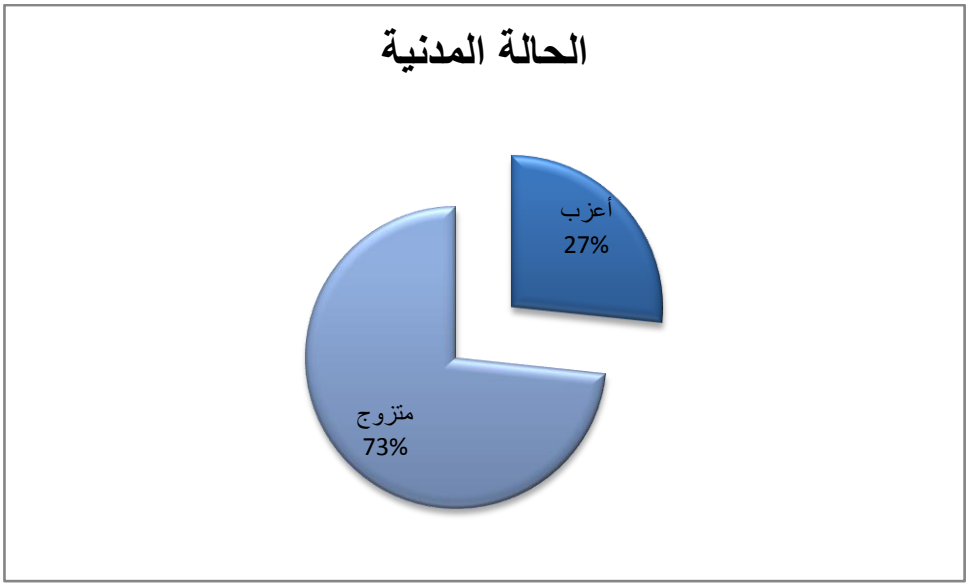
6-3-4الحالة المدنية:

فيما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الحالة المدنية و الجدول التالي يوضح ذلك :

متغير الحالة المدنية	عدد الملازمين	النسبة المئوية
أعزب	8	%26.66
متزوج	22	%73.34
المجموع	30	%100

الجدول رقم (05) توزيع أفراد عينة البحث حسب الوضعية الاجتماعية

يتضح من خلال الجدول أن أكبر نسبة لدى الأفراد الوضعية الاجتماعية متزوج و التي قدرت بنسبة : 73.34% و تليها نسبة الأفراد ذوى الوضعية الاجتماعية أعزب بنسبة : 26.66% .



الشكل (14) يمثل توزيع أفراد عينة البحث حسب الحالة المدنية

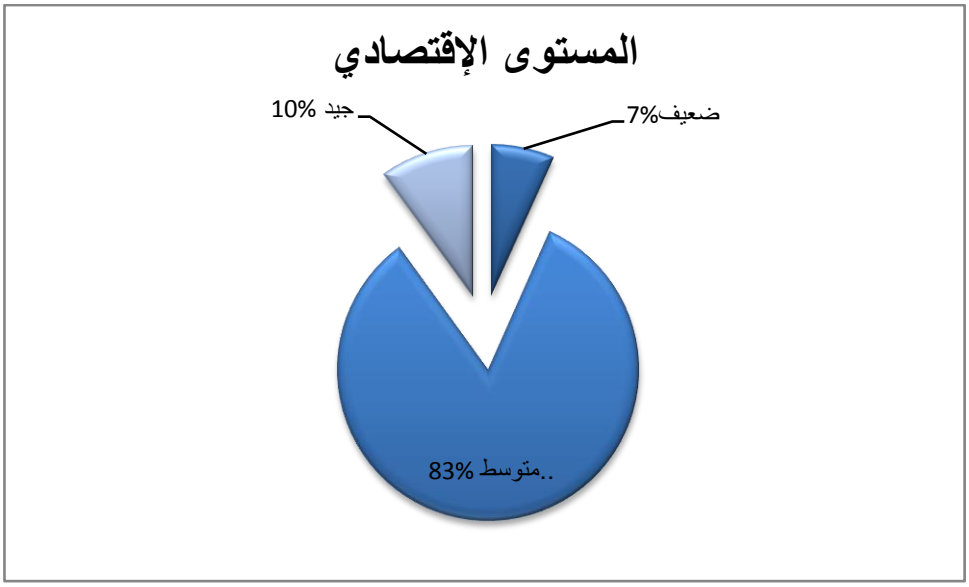
6-3-5المستوى الاقتصادي:

فيما يلي عرض لتوزيع أفراد عينة البحث حسب الاقتصادي و الجدول التالي يوضح ذلك :

المستوى الاقتصادي	عدد الأفراد	النسبة المئوية
ضعيف	2	%6,67
متوسط	25	%83,33
جيد	3	%10
المجموع	30	%100

الجدول (06) يمثل توزيع أفراد عينة البحث حسب المستوى الاقتصادي

إن أكبر نسبة تنسب إلى ذوى مستوى اجتماعي متوسط وتقدر ب : 83,33%, أما ذوى المستوى الاجتماعي جيد قدرت ب: 10% و تأتي في المرتبة الثالثة ذوى المستوى الاجتماعي ضعيف قدرت ب6,67%.



الشكل (15) يمثل توزيع أفراد عينة البحث حسب المستوى الاقتصادي

سابعا–أدوات جمع البيانات :

لدراسة فعالية برنامج تدريبي سلوكي معرفي لتخفيف الضغوط المهنية لدى ملازمي الحماية المدنية اعتمدنا على الوسائل التالية :

8–1تقنية الملاحظة العيادية :

تعتبر الملاحظة العلمية أداة هامة من أدوات البحث العلمي ، و هي الأدوات التي استخدمها الإنسان في دراسته للظواهر المختلفة . حيث يذهب عطيه محمود هنا (1973) على أن الملاحظة في علم النفس العيادي تتطلب مهارة و خبرة و دقة، لأن الظواهر التي يدرسها العيادي معقدة و العوامل التي تؤثر عليها متعددة .إن تقنيات الملاحظة تلعب دور هاما في العلاج السلوكي المعرفي ، و كذلك لها دور هام جدا في التشخيص و العلاج و التقويم العلاج. و الملاحظة هي أحد أدوات التشخيص و التنبؤ عن تطور المرض و نوعية العلاج، و يوجد عدد من الجوانب يلزم ملاحظتها جيدا وهي :

- ✓ الحالة الجسمية : نقصد به الفحص الطبي للجسم الذي قد يؤثر في المرض النفسي ، ملاحظة مستوى النظافة الشخصية .

- ✓ بيئة العميل : نقصد بها البيئة الفيزيقية و الاجتماعية التي قد تعوق العلاقة العلاجية مثل علاقات العمل، يجب أخذ بعين الاعتبار قصد تعديلها و الحد من تأثيرها .
- ✓ عمر العميل : قد يكون العمر الظاهري للعميل لا يتناسب مع العمر الحقيق له ، كما أن تغيير سلوك الصغير أسهل من سلوك الكبير
- ✓ ملاحظة علاقات العميل بالآخرين : مدى تكيفه معهم و هل يوجد لديه استبصار بذاته و بالمكان و الزمان .
- ✓ ملاحظة أسلوب الكلام : و مدى وضوحه و تلاؤمه مع أفكاره ، وهل يوجد تلعثم في الكلام في موضوع محدد .
- ✓ ملاحظة مدى قدرة العميل على الاستجابة : و ذلك من خلال إتباعه للتعليمات أثناء إجراء الاختبارات أو إلقاء بعض الأسئلة عليه .

نستخلص مما سبق أنه على الأخصائي العيادي ملاحظة السلوك العام للعميل من كل جوانبه الحركية الوجدانية و المؤشرات العقلية .(**لويس مليكه , 1992,ص62**). ومن هنا نميز نوعين من الملاحظة : الملاحظة المباشرة و الملاحظة في المخبر (المراقبة الذاتية) :

8-1-1الملاحظة المباشرة :

هدفها البحث عن التعرف على المنبهات التي تسبق السلوكات و النتائج المرتبطة بالسلوكات و تحديد السياق الذي يظهر فيه السلوك(**سامية عرعار ,2002, ص 131**) .

من خلال كل ذلك يظهر أن ملاحظة السلوك هي ملاحظة محددة و منظمة و مضبوطة تقوم على اختيار جانب أو جوانب معينة في موقف معين وظروف دقيقة و مضبوطة . ولقد استخدمنا الملاحظة السلوكية المباشرة في هذه الدراسة قبل العلاج لمساعدتنا على التشخيص و حيث لاحظنا مختلف سلوكات ضابط الحماية المدنية مثل : القلق ، قلة التركيز ، التعب ، الحيرة ... و أثناء العلاج لاختبار فعالية برنامج و بعد العلاج للتقويم النهائي لفعالية البرنامج العلاجي . ستسمح الملاحظة المباشرة من تحديد :

- ✓ **1**-السلوك الظاهري لضابط الحماية المدنية من حيث :
- ✓ السلوك الحركي (التعبير الوجهي ، الكلام ...)
- ✓ الأداء (الانقطاع في الكلام ، عدم التركيز ...)

- ✓ تكرار السلوكات
- ✓ **2**-نشاطه الذهني و الاجتماعي
- ✓ **3**-درجة تفاعله مع المقابلات
- ✓ **4**-كيفية تعامله مع المقياس

8-1-2الملاحظة الذاتية :

هي طريقة تستخدم لقياس تفكير العميل و انفعالاته و سلوكه سواء في الجلسات أو خارج قاعة المعالج حيث يقوم العميل بتدوين الأحداث الضاغطة و الأفكار و المشاعر ويتم ذلك في مفكرة يومية قصد التعرف على الأفكار المحرفة لدى العميل **(طه عبد العظيم حسن , 2008, ص 211)** . حيث يطلب من العميل ملاحظة سلوكه الخاص و المواقف التي يظهر فيها هذا السلوك و الأسباب التي تؤدى إلى ظهوره ، و ملاحظة نتائج سلوكه و أهميته و الآثار المترتبة عليه ، بالإضافة إلى ملاحظة الأحداث الخارجية التي تلقي قبولا ذاتيا منه **(حسن مصطفى عبد المعطي ,ص138)** .

يتكون سجل الأفكار المختلفة وظيفيا من أحداث أو مواقف مؤلمة تعرض لها و كذلك الأفكار التلقائية و الانفعالات الناتجة عن هذه الأفكار و الاستجابات البديلة و النتائج , كما يوضح الجدول .

الجدول (07) سجل الأفكار المختلطة وظيفيا

اليوم	الموقف	الانفعالات 0-100	الأفكار الأوتوماتكية 0-100	الاستجابة العقلانية 0-100	النتائج

8-2المقابلات العيادية :

تعرف المقابلة العيادية على أنها محادثة تتم وجها لوجه بين العميل و الأخصائي النفسي الإكلينيكي غايتها العمل على حل المشكلات التي يواجهها العميل و الإسهام في تحقيق التوافق ، و يتضمن ذلك التشخيص و العلاج ،و تختلف المقابلات الإكلينيكية عن المحادثة العادية في أنها طريقة مهنية لها هدف.(**لويس كامل مليكه ,1992,ص 64**).

زيادة على هذا فتعتبر المقابلة العيادية، ضرورية لإجراء التشخيص العلاج و التقويم ، إذ هي عبارة عن علاقة تجمع بين الممارس العيادي (الفاحص) بمساعدة المفحوص على التوصل إلى الراحة و التخفيف أو القضاء على المشاكل و الاضطرابات التي يعانيها بواسطة تقنيات نفسية متعارف عليها . (**سامية عرعار ,2002,ص128**).

في الدراسة الحالية عمدنا إلى استخدام ثلاث أنواع من المقابلات و هي كالتالي :

8-2-1**المقابلات التشخيصية:** و التي تستعمل كما يرى سامي محمد محلم (2007) لتفهم مشكلة ما و أسباب نشوئها، و أبعادها الحالية , و مدى خطورتها على العميل تمهيدا لتحديد الأسباب ووضع الخطة للعلاج (**سامي محمد ملحم ،2007 ، ص 297**) وهذه الدراسة الهدف منها جمع أكبر قدر من المعلومات التي تخص المفحوص(ملازم الحماية المدنية) فيها تم تطبيق الاختب ار النفسي للوقوف على نوع الاضطراب الذي يعاني منه المفحوص.

8-2-2**المقابلات العلاجية الجماعية** :يري سامي محمد ملحم (2007) بأن المقابلة الجمعية تتم بين الباحث وعدد من الأفراد في مكان واحد ووقت واحد ، من أجل الحصول على معلومات أوفر في وقت أقصر وبأقل جهد ، أما المقابلة العلاجية فهي تهدف بشكل رئيسي إلى القضاء على أسباب المشكلة و العمل على جعل الشخص الذي يجرى معه المقابلة يشعر بالاستقرار النفسي (**سامي محمد ملحم، 2007 ، ص299**) وهنا تما فيها تطبيق برنامج الذي اتفق عليه الممارس العيادي و ملازم الحماية المدنية بعد وضح التشخيص و هذا للقضاء أو التخفيف من الضغوط المهنية التي يعانيها ضابط الحماية المدنية ، و هذا عن طريق المزج بين تقنيات المعرفية و التقنيات السلوكية .

و في الأخير توصلنا إلى :

8-2-3**المقابلات التقويمية :** هدفها اختبار مدى فعالية البرنامج المطبق .

و يجدر الإشارة إلى أنه خلال عملية التشخيص استخدمنا المقابلة نصف الموجهة ، و يؤكد روجرز على ضرورة أن يتميز الأخصائي الإكلينيكي أثناء المقابلة بالقدرة على الإصغاء و المرونة ، احترام سرية العميل ، حرية التعبير الامتناع عن إلقاء أحكام على كلام و سلوك العميل.

إن هذا النوع من المقابلات ليست حرة ولا مقيدة بالجواب بنعم /لا ، إذ أن الفاحص يقوم بالاستماع إلى المفحوص و التدخل هنا فقط يكون للتوجيه فيما يخدم المقابلة ، و هذا النوع من المقابلة يسمح للمفحوص بالتعبير بكل ارتياح و تشجعه على الكلام ، كما تعمل على خلق جو ثقة بين الطرفين الشيء الذي يزيد من الفاحص الكثير من المعلومات عن الحالة .كما يسمح بإجراء ملاحظات إكلينيكية حول ماهية ردود أفعاله التي لا يستطيع أن يعبر عنها لغويا كالحركات ، تعبيرات الوجه...

8-3المقياس :

لقد أعد دافيس و آخرون (Davis et al. 1997) مقياس أعراض الضغط المهني ، ثم قام الباحث على عسكر بنقله إلى العربية مع إدخال بعض التعديلات . و يتكون المقياس من 20 عبارة أين يحدد المفحوص درجة موافقته على البند من بين عدة درجات تتكون من خمس مستويات و المتمثلة فيما يلي : أبدا (0) نادرا (1) أحيانا (2) غالبا (3) ودائما(4) .و تعكس الإجابة دائما درجة عالية من الضغط المهني ، و العكس فإن الإجابة أبدا تعكس درجة منخفضة من الضغط المهني .(**علي عسكر ,2000 ص135**).

طريقة التصحيح :

يتم تفسير المجموع الكلي للدرجات كالتالي :

مابين (0-25) تكييف جيد مع ضغوط العمل

ما بين (26-40) تشير إلى معانات الفرد من ضغوط العمل، و من المناسب أخذ خطوات وقائية

ما بين (41-55) من الضروري أخذ خطوات وقائية لتجنب الاحتراق النفسي

ما بين (56-80) تشير إلى الاحتراق النفسي ومن الضروري عمل خطة متماسكة للتحكم في ضغوطات العمل (**علي عسكر .2000ص237**).

ثبات المقياس :

لقد قامت كل من الباحثتان حكيمة آيت حمودة, و زاهية خطار ,و شهرزاد بوشدوب بحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية ، فقد أجرى المقياس على مدرسي التعليم الثانوي (ن= 45) و قامت الباحثات بحساب معامل الارتباط بين درجات الأفراد على البنود الفردية و درجاتهم على البنود الزوجية وبلغ معامل الارتباط بين جزئي المقياس وفق معادلة بيرسون ب 0,79 ، و باستخدام معادلة التصحيح لسبيرمان براون بلغ معامل الثبات : 0,88 ، و هو معامل مرتفع يشير إلى الاتساق الداخلي للمقياس (**آيت حمودة حكيمة و آخرون .2008ص 167**).

8-4 البرنامج :

8-4-1البرنامج التدريبي :

هو مجموعة من الإجراءات المنظمة التي تتضمن تقنيات نفسية و معرفية و سلوكية و اجتماعية جرى تطبيقها على عينة البحث و هم ملازمي الحماية المدنية . في مديرية الحماية المدنية لولاية المدية ، وذلك يهدف لتخفيف من الضغوط المهنية من خلال تدريبهم على تقنيات سلوكية معرفية و التقنيات المتضمنة في البرنامج هي : تعديل الأفكار المعرفية المصاحبة لضغوط، تطوير الوعي النفسي بالضغوط الحوار الذاتي الموجه، الاسترخاء، طلب الدعم ، مهارة توكيد الذات، مهارة التعبير عن المشاعر ، مهارة الرفض و مهارة حل المشكلات الهدف منه هو تغيير معرفي سلوكي لديهم مما ينجم عنه خفض الضغوط المهنية لديهم مما يحقق التوافق المهني .

8-4-2أهمية البرنامج :

في ضوء مسح و استقراء الأبحاث و الدراسات 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 و البحوث السابقة أثبتت أن ملازمي الحماية المدنية يعانون من مستوى مرتفع من الضغط المهني. و أكدت أيضا أنهم بحاجة ماسة إلى برامج متخصصة تعلمهم كيفية التعامل مع الضغوط بكفاءة وإيجابية و ذلك لما لها من آثار سلبية على الصحة النفسية و الجسدية ، تبدو أهمية هذا البرنامج من كونه يعمل وفق المنحى الإيجابي لعلم النفس ، فهو يركز على النواحي الإيجابية و تشجيع الأفراد على استثمار طاقتهم الذاتية من أجل إدارة المطالب و المقتضيات التي تفرضها الضغوط المهنية و المحافظة

على مؤثراتها الإيجابية ، بدلا من الاهتمام بالنواحي المرضية للضغوط . وفي ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة صمم البرنامج الحالي لهذه الفئة المهنية و هي فئة ملازمون الحماية المدنية ليقدم لهم الدعم و المساندة و من هنا تبدو أهمية البرنامج في أنه ربما يساهم في سد النقص في الخدمات المقدمة للعاملين في الحماية المدنية و خاصة ملازمين .

8-4-3أهداف البرنامج :

الهدف الرئيسي للبرنامج : يسعى هذا البرنامج تخفيف من الضغوط المهنية لدى ضباط الحماية المدنية من خلال حثهم على التخلي على التفكير السلبي من خلال تدريبهم على بعض الفنيات المعرفية و السلوكية . والأهداف الفرعية للبرنامج متمثلة في:

1_ تزويد ضباط الحماية المدنية بمعلومات عن مفهوم الضغط النفسي ، مصادره ، أعراضه ، أساليب التعامل معه .

2_ قياس الأحداث الضاغطة ذاتيا لدى ضباط الحماية المدنية و بيان الأساليب الخاطئة التي يستخدمها في التعامل مع الضغوط التي يتعرضون لها .

3_ تثقيف ضباط الحماية المدنية بأهمية مهارة الاسترخاء و تدريبهم على بعض طرائق الاسترخاء و تشجيعهم على ممارستها يوميا

4_ مساعدة الضباط الحماية المدنية على فهم العلاقة بين المعتقدات الخاطئة و استجابة الضغط المهني و إدراكه .

5_ مساعدة الضباط الحماية المدنية على فهم العلاقة بين الانفعال التفكير و السلوك

6_ مساعدة الضباط الحماية المدنية على تعديل الأفكار المصاحبة للضغوط

7_ مساعدة الضباط الحماية المدنية على استبدال الحديث السلبي بحديث ايجابي

8_ توعية ضباط الحماية المدنية بأهمية طلب الدعم و المساندة و تشجيعهم على تطوير مهارتهم في إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين و توسيع شبكة الدعم الاجتماعي لديهم .

9_ مساعدة ضباط الحماية المدنية على تحسين علاقتهم مع الآخرين و على اكتساب السلوك ألتوكيدي

10_ مساعدة ضباط الحماية المدنية في استخدام المنهجية العلمية لحل مشاكلهم كتقنية ايجابية لتخفيف من الضغوط المهنية التي يتعرضن لها .

8-4-4خطوات إعداد برنامج:

8-4-4-1الأسس النظري الذي يستند عليه البرنامج :

- نموذج ميكنباوم :

هو نموذج مقدم من طرف " دونا لد ميكنباوم " في جامعة وترلو / ودناريو بكندآ (1985 ,1988) و ما يتضمنه من برامج عملية ، وهو ما يعرف باستراتجيات التدريب على التحصين ضد الضغوط SIT التي تشبه عملية التحصين البيولوجي ضد الأمراض العامة ، و تقوم على أسس مقاومة الضغوط بواسطة برنامج يتعلم المتدربون من خلاله كيف يواجهون أو يتعاملون مع المواقف الضاغطة على نحو متدرج .و ينظر ميكنباوم إلى الضغط النفسي على أنه نتيجة لحدوث تفاعل بين الفرد و بيئته ، فالضغط يعكس العلاقة بين الشخص و البيئة التي يقومها الفرد تفوق قدراته و تعرضه للخطر ، و يرى أن الهدف في أي برنامج لإدارة الضغط ليس تعليم المشاركين التخفيف من الضغط و إنما تعليم مجموعة شاملة من مهارات المواجهة التي يمكن مواءمتها مع تغير مواقف الحياة و تنوعها للتعامل مع الموقف بكفاءة فهو يستهدف خلق المهارات و تنميتها لإدارة الضغوط المستقبلية التي تظهر .(**Meichenbaum 1996**) أشار مايكنبوم و ديفنباشر : إلى أن تدريبات التحصين ضد الضغوط تتألف من ثلاث مراحل متداخلة:

1/المرحلة الأولى تعليمية : و يتم التركيز فيها على بناء العلاقة الإرشادية الدافئة ، و تقييم المشكلة و فهمها من قبل المسترشد . بالإضافة إلى فهم طبيعة الضغط ، و أساليب علاجه مع توضيح أن الضغط يتألف من عنصرين يبدو أحدهما في التغيرات الفسيولوجية ،و الآخر في التصورات و الأفكار المرتبطة بالضغط النفسي .ومن هنا فإن التعامل مع الضغط يتطلب استخدام الاسترخاء للتحكم بالجانب الفسيولوجي ، و مهارات التكيف المعرفية لضبط الجانب المتعلق بالأفكار و التصورات .

2/المرحلة الثانية : يجرى تزويد المسترشد بالمهارات التكيفية اللازمة لخفض الضغط ، و التدرب عليها و تشمل مهارات الاسترخاء ، و مهارات المعرفية .

وتتضمن هذه المرحلة :

6) معلومات عن الموقف المثير لتوتر
7) التخطيط للحصول على موارد إضافية أو تجنب الموقف
8) إعادة البناء المعرفي للعبارات الذاتية أو التي تتضمن مبالغة أو تعميما زائدا
9) استخدام أسلوب حل المشكلات
10) استخدام أساليب سلوكية كتأكيد الذات أو مكافآت الذات عند النجاح في التكيف

3/المرحلة الثالثة : يرجى التركيز على النشاطات اللازمة لنقل أثر التدريب في المهارات التكيفية إلى الحياة الواقعية، و اتخاذ الاحتياطات اللازمة للحيلولة دون الانتكاس . وهنا يتم التدريب من خلال أداء الأدوار و استخدام المواقف المشابهة للواقع .

- نموذج البرت إليس :

لا تختلف أهداف العلاج العقلاني الانفعالي عن أهداف العلاج النفسي بعامة ، وهي تشمل الإقلال من المعاناة الذاتية للفرد و الإقلال عن الاضطرابات المعرفية و التوجه نحو تحقيق قدرة من المساعدة الذاتية بوصفها هدف للعلاج أي أن يتعلم الأفراد تعديل حالاتهم المزاجية و سلوكهم اللاتواؤمي حتى بعد انتهاء العلاج ، و يعتبر إليس أن ذلك هو الحل الأمثل للمشكلات الإنسانية .تفترض النظرية العقلانية في الشخصية أن الإنسان يولد و معه نزعة قوية إلى أن يريد و أن يصر على أن يحدث كل شيء على أكمل وجه في حياته ، وترى النظرية أن النضج الانفعالي هو اتزان دقيق بين اهتمام الفرد بالعلاقات مع الآخرين و مبالغته في الاهتمام بها فعلى الفرد أن يتقبل الحقيقة الواضحة و التي ترى أنه قد يكون مرغوبا فيه كما أنه قد لا يكون مرغوبا فيه ، و لكن ليس من الضروري أن يكون علاقة طيبة مع الآخرين .و نلخص النظرية التي سماها إليس ABCDEF فيما يلي :

A هي خبرة أو حدث منشط ، B اعتقاد ما عن الحدث A ، و الذي يؤدى إلى C النتيجة ، D المعتقدات البديلة العقلانية لكي يتم التغلب على المعتقدات اللاعقلانية ، E أثر أو عاطفة جديدة ومن ثم فإن الأحداث النشطة و الخبرات النشطة عند النقطة A لا تسبب في الواقع العواقب السلوكية C ، و إنما طريقة اختياره لنوع معين من نظام الاعتقاد عند النقطة B.

1 -نموذج لازاروس Lazarus : وهو نموذج معرفي يقترح أسلوبين للتعامل مع الضغوط النفسية :

الأسلوب الأول : المهارات التي تركز على المشكلة المسببة للضغط : و تشمل هذه الفئة من المهارات على اتخاذ مواقف عملية و إجراءات فعلية لمواجهة الضغط مثل مهارة حل المشكلات و التدريب على المهارات الاجتماعية كمهارات الاتصال و غيرها .

الأسلوب الثاني : المهارات التي تركز على الانفعال : و هو يعتمد على الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم انفعاله بواسطة ضبط الأهمية العاطفية للأحداث الضاغطة و تعديلها ، أو لضبط أحداث الضغط النفسي الكامنة و المحتملة الحدوث كمهارة الدعم الاجتماعي و مهارة الاسترخاء.

2 -نموذج باتر سون و أيزنبرج في حل المشكلات :

يعرف بأنه توظيف عدد من الاستراتجيات و المهارات باستخدام مبدأ المحاولة و الخطأ بهدف الوصول إلى الحلول ممكنة من خلال اختيار أحد البدائل وقد اتفقت معظم النماذج على الخطوات التالية :

1-تعريف المشكلة و تحديدها بشكل حقيقي حيث يترتب على نجاح هذه الخطوة نجاح الخطوات الأخرى

2-جمع المعلومات و الوصول إلى مصادرها و استغلال مصادر البيئة التي يعيش فيها الفرد وذلك بهدف معرفة لذاته بصورة أفضل ومعرفة البدائل و الاختيارات المتوفرة .

3-توليد و تقييم النتائج و الحلول المحتملة و تكوين فرضيات عن النتائج المحتملة لكل بديل أو اختيار .

4-اختيار و تطبيق طريق عمل , و هي عبارة عن إجراءات العملية التي يتوقع أن يمارسها الفرد لضبط مشكلة ما .

5-تقييم النتائج لمعرفة مدى تحقيق الأهداف و نجاحها في حل المشكلة بشكل كلي أو جزئي .

6-إعادة العملية عند الضرورة و في حالة عدم تحقيق الأهداف .

8-4-2 الوسائل البيداغوجية المستخدمة في البرنامج :

-وسائل سمعية بصرية

-صبورة كسند للشرح

- كراسي للاسترخاء

- طاولة على شكل U

-كراسة مخصصة للوجبات و المهام المنزلية

- جدول التدريب

8-4-3أسلوب التدريب والوسائل و الفنيات المستخدمة في البرنامج :

1/الأسلوب المتبع في البرنامج :

يعتمد البرنامج على أسلوب الجماعي حيث تتم العملية التدريبية في موقف جماعي مع ضباط الحماية المدنية لمناقشة همومهم و مشاكلهم و انفعالاتهم وخبراتهم المشتركة بهدف زيادة فهمهم و إدراكهم لأنفسهم و مساعدتهم على تعديل أو تغيير اتجاهاتهم و تطوير قدراتهم على التعامل مع مشاكلهم على أسس واقعية و بطريقة بناءة .

2/الوسائل العلاجية المستخدم في البرنامج :

المحاضرة و المناقشة الجماعية :

وهو أسلوب من أساليب الإرشاد الجماعي يعتمد على عنصر التعليم من خلال إلقاء محاضرات مبسطة و يليها مناقشات جماعية .يمكن الاستفادة منها في هذا البرنامج في تقديم معلومات مبسطة و بعبارات تتناسب مع ضباط الحماية المدنية حول صعوبات العمل و كيفية التعامل معها و معنى الضغوط المهنية و أسبابها , و كيفية التعامل معها .و تنفيذ فنية المناقشة الجماعية في تبادل الرأي حول موضوع المحاضرة بين الباحثة و ضباط الحماية المدنية ، ويؤكد المنظرون على أن أسلوب المناقشة الجماعية له مزايا عديدة من أهمها أنها تعطى فرصة ذهبية للتفاعل المثمر ، و تسمح بأسلوب العصف الذهني ، كما

أنها تنمي حسن الاستماع و تشجيع الأفراد المشاركين على التعبير الانفعالي .**(حامد عبد السلام زهران، 1980، ص 37)**

التعزيز :

هو أي فعل يؤدى إلى زيادة حدوث السلوك معين أو تكرار حدوثه ، و إنه يهدف إلى إبقاء على سلوك أو تقوية أو زيادة احتمال حدوثه ويعد التعزيز الايجابي واحدا من أفضل الطرق و الفنيات لبناء علاقة تقوم على الثقة بين الأخصائية و ضباط الحماية المدنية . **(محمد محروس الشناوي، 1996 ، ص 45)**

النمذجة :

تعد النمذجة فنية علاجية بسيطة ، تقوم على إتاحة نموذج سلوكي مباشرة أو ضمني (تخيلي) و يكون الهدف منها توصيل معلومات حول نماذج السلوك المعروض للمسترشد بهدف إحداث تغيير ما في سلوكه , و ذلك سواء باكتسابه سلوكا جديدا أو زيادة أو نقص سلوك موجود ، و يمكن تنفيذ هذه الفنية من خلال عدة طرق منها تقديم السلوك أو نموذج في عرض حقيقي ، أو من خلال طريقة التخيل ، أو المشاهدة السينمائية، أو الفيديو، و يمكن عن طريق المشاركة في أداء السلوك بعد ملاحظة القدوة . **(جمال الخطيب، 2002 ، ص214)**

وتؤكد الدراسات السيكولوجية أن للنمذجة ثلاث وظائف رئيسية وهي:

1-تعلم الفرد سلوكا جديدا من خلال ملاحظته للنموذج السلوكي.

2-إن ملاحظة النموذج يساعد ويسهل على الفرد أداء بعض أنواع السلوك.

3-إن النمذجة تسهل أداء بعض أنواع السلوك المرغوبة كما يمكنها أيضا أن تقوم بكف بعض السلوكيات غير المرغوبة . **(محمد محروس الشناوي، 1996 ، ص45)**

لعب الدور :

يمكن الاستفادة من هذه التقنية من خلال تمثيل الدور لمواقف يسترجعها ضابط الحماية المدنية من حياته ، و تكرره في الموقف التدريبي، و تمثيل الدور المتعلق بمجموعة من الأنماط السلوكية التي تختلف عن أنماط السلوكية المعتادة ، و الهدف منه تعليم ضباط الحماية المدنية طرائق جديدة في التعامل مع المواقف الضاغطة .

طرح الأسئلة :

يمكن الاستفادة من هذه التقنية من خلال استخدام أسلوب طرح الأسئلة من شأنه مساعدة ضباط الحماية المدنية على الاندماج في عملية التفكير ، و يشجعهم على التعبير على أفكارهم و البحث عن الحلول لمشاكلهم بدلا من تلقى المعلومات و النصائح فقط و الهدف من طرح الأسئلة تحقيق المشاركة الإيجابية الفعالة بين الباحثة و ضباط الحماية المدنية .

الواجب المنزلي :

هو تكليف ضباط الحماية المدنية ببعض الواجبات في نهاية كل جلسة ، و الهدف منه نقل أثر التدريب الذي جرى ضمن الجلسة إلى المواقف المتنوعة ، و ممارسة ما تدربوا عليه مع من يتفاعلوا معه خارج لجماعة التدريبية . **(محمد محروس الشناوي، 1996 ، ص45)**

3/الفنيات المستخدمة في البرنامج :

أسلوب إعادة التقييم المعرفي : تقوم فنية إعادة التقييم على أن الأحداث تصبح ضغوطا بالنسبة لنا بسبب التفكير الذي نربطه بها بمجرد حدوثها، ولكن هناك تفسيرات جيدة لأي حدث. فنحن لا نملك القدرة على التحكم في الأحداث الخارجية ولكن لدينا القدرة على تفسير .أحداث الحياة بطريقة إيجابية . **(هارون توفيق الرشيدي، 1999 ، ص181)**

إن إعادة التقييم المعرفي تعني إعادة تقييم الموقف من الحالة السالبة إلى الحالة الموجبة أو المحايدة،واستبدال الأفكار اللاعقلانية بأفكار أكثر عقلانية **.(Seaward,1997,P166)**

أسلوب حل المشكلات :يعد أسلوب حل المشكلات من الأساليب الهامة التي تستخدم لتدريب الأفراد على التعامل مع الضغوط النفسية لتخفيف التوتر والضغوط بطريقة فعالة.

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 الحل. (**March, P, M, 1992, P 70**).

أسلوب الدعم الاجتماعي :إن مفهوم الدعم الاجتماعي له تاريخ طويل، يتم توثيقه في الأدب المتصل بالتكيف مع المرض والأزمات، وهو الدعم الذي يستمده الفرد من خلال علاقاته مع الأشخاص الآخرين كالأسرة والأصدقاء والاختصاصيين. (**Caplan,G,D,1981,P414**)

أسلوب الاسترخاء :إن ممارسة الاسترخاء من الطرق الهامة لتقليل مستويات التوتر والقلق، وهي من الطرق الضرورية للأشخاص الذين يرغبون في التغلب على الضغوط النفسية .ويعتمد الاسترخاء على أسس عملية من أهمها:

أ -يقلل الاسترخاء من الاستثارة ،لا يسبب الاسترخاء حالة شبيهة بما تحدثه العقاقير، لأن العقاقير تضعف الجهاز العصبي في حين أن الاسترخاء يحفز الجهاز العصبي ويزيد الوعي والإحساس.

ب -الاسترخاء لا يعني سلبية المخ لأنه يعني التركيز والنشاط العقلي المتعمد.

ج -للاسترخاء قيمة حقيقة وهي منع المرض فهو يساعد على علاج الأمراض.

د -للاسترخاء آثار ايجابية على الفهم والمعرفة والأداء الإنساني والانتباه ونقاء **الفكر (هارون توفيق الرشيدي، 1999، ص164)**

أسلوب التعبير عن المشاعر والأفكار:إن الأحداث المسببة للصدمة لا يمكن تغييرها، لذلك لا بد من التعامل معها وفهمها وإعادة تفسيرها بطريقة ايجابية للتعايش معها .وتحقيق ذلك يعتمد على عملية متكاملة، ويعد التعبير عن الانفعال الناجم عن الحدث أو الخبرة السيئة جزءا هاما من هذه العملية، لأن كبت الانفعال يعيق عملية التعايش والتعامل مع الحدث وآثاره، فالتعبير اللغوي عن الحدث السيئ ييسر عملية التكيف، فالتعبير

عن الانفعال، خاصة عندما يتكرر، يساعد الفرد على تنظيم أفكاره ومشاعره عن الحدث، ويدرك الفرد أن استجابته الانفعالية أمر طبيعي، كما أنه يساعد الفرد على تحديد مميزات ايجابية تجاه الحدث.

(**Salvoey, P, et al, 2000, P. 511)**

كما يهدف إلى الخفض من استعمال الأساليب السلبية التالية:

أسلوب الإشغال الذاتي :وهو لجوء الضباط الحماية المدنية إلى عادات سيئة كالتدخين، وشرب المنبهات بكثرة وتناول الأدوية والمهدئات، والنوم، والأكل المفرط، والبكاء كثيرا .**أسلوب العدوان**:

ويشير هذا الأسلوب إلى لجوء الضباط الحماية المدنية عندما تتعرض للضغط النفسي، إلى العدوان سواء اللفظي أو الجسمي على نفسها أو الأشخاص الآخرين.

أسلوب التجنب :ويشير هذا الأسلوب إلى تجنب ضابط الحماية المدنية المواقف التي تسبب لها التوتر.

أسلوب لوم الذات والآخرين والشعور بالذنب :ويشير هذا الأسلوب إلى اعتقاد ضابط الحماية المدنية بأنه المسئول عن كل الأحداث الضاغطة أو اعتقاد الآخرين أنهم السبب في حدوث المشكلة.

أسلوب العزلة والانسحاب :ويشير هذا الأسلوب إلى انسحاب ضابط الحماية المدنية من المواقف الاجتماعية ورغبته في عدم معرفة الآخرين بمشاكله

7-2-4-6مراحل تنفيذ البرنامج :

المرحلة الأولى تعليمية : و يتم التركيز فيها على تقييم المشكلة، و فهمها من قبل المشاركين بإضافة إلى فهم طبيعة الضغط المهني، و أساليب علاجه ، و تطبيق مقياس أعراض الضغط المهني و الاتفاق على العقد العلاجي و توضيح بأن الضغط يتألف من عنصرين يبدو أحدهما في التغيرات الفسيولوجية ، و الآخر في التصورات و الأفكار المرتبطة بالضغط المهني و كذلك نركز على المهارات التكيفية اللازمة لخفض الضغط المهني، و التدريب عليه تشمل مهارات الاسترخاء، و المهارات المعرفية .

المرحلة الثانية : هنا ركزنا على النشاطات اللازمة لنقل أثر التدريب في المهارات التكيفية إلى الحياة الواقعية ، و اتخاذ الاحتياطات اللازمة للحيلولة دون الانتكاس ، و هنا يتم التدريب من خلال أداء الأدوار و استخدام المواقف المشابهة للواقع و الواجب المنزلي

المرحلة الثالثة : هنا نقوم بتطبيق مقياس أعراض الضغوط المهنية .

المراحل العلاجية :

و الجدول التالي يوضح لنا المراحل العلاجية و عدد و رقم الجلسات ، و هدف كل مرحلة علاجية :

المراحل العلاجية	عدد الجلسات العلاجية	رقم الجلسات العلاجية	الأهداف العلاجية
مرحلة الإعداد القبلي للعلاج النفسي	3	1-2-3 من 1 إلى 3	بناء العلاقة -التحسيس للبرنامج العلاجي السلوكي المعرفي من خلال إبراز أثار الضغط على صحة الفرد -قياس قبلي لأعراض الضغط -العقد العلاجي
المرحلة التدريبية	1	من 4 إلى 5 6 7 8 9 10	-مواجهة الضغط و الوعي بالانفعالات و تميزها. تدريب على مهارة الاسترخاء التدريب على مهارة طلب الدعم التدريب على مهارة التعبير عن المشاعر التدريب على أسلوب الرفض التدريب على مهارة حل المشكلات التدريب على مهارة جمع المعلومات

		11إلى13	
المرحلة الختامية	1	14	-إنهاء الجلسات العلاجية
المرحلة التتبعية	1		-قياس بعدي بتطبيق مقياس الضغوط المهنية

ول رقم(08) يوضح لنا المراحل العلاجية وأهدافها

8-2-4-7عرض جلسات البرنامج (الأهداف و الإجراءات)

الجلسة الأولى : تعارف شخصي و تعريف بالبرنامج :

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

الأهداف :

- بناء علاقة وثيقة بين المشاركين في البرنامج و الباحثة
- توضيح أهداف و أهمية البرنامج و ادوار كل مشارك
- الاتفاق على قواعد المشاركة و إبرام عقد المشاركة و التأكد من ضرورة الالتزام به .

الأهداف السلوكية :

- تحقيق قدر من التعارف بين الباحثة و أفراد المجموعة المشاركة .
- تحقيق التعارف بين المشاركين فيما بينهم لخلق قدر من الألفة و التقبل و الثقة بين أعضاء المجموعة .
- توضيح أهداف البرنامج و أهميته.
- تحديد موعد و مكان الجلسات .

الفنيات المستعملة :

المناقشة و الحوار – المحاضرة – التعزيز الايجابي – الأسئلة

الوسائل المستعملة : استمارة عقد المشاركة .

الجلسة الثانية : تطوير الوعي بالضغط المهني

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

أهداف الجلسة :

- تثقيف المجموعة المشاركة حول الضغط المهني , و أنواعه, و مكوناته الانفعالية و السلوكية و المعرفية .
- وصف التدريب ألتحصيني ضد الضغوط و آثاره المتمثلة في التخفيف من الضغط المهني , و في تعليم استراتجيات التعامل مع الضغوط المهنية في المستقبل .
- قياس الأحداث الضاغطة لدى كل مشارك
- توضيح كيفية الاستجابة للضغوط المهنية .

الأهداف الإجرائية :

- تقديم التغذية الرجعية حول الجلسة السابقة , مناقشة الواجب المنزلي , استعراض جدول أعمال الجلسة الثانية توضيح أسلوب التحصين التدريجي ضد الضغوط المهنية .
- تحديد مفهوم الضغط المهني
- التعرف على مراحل الاستجابة للضغوط المهنية
- تحديد العوامل المؤثرة في الاستجابة للضغوط
- قياس مصادر الضاغطة لدى كل مشارك
- قياس الأعراض الضاغطة لدى كل مشارك
- التمييز بين الضغوط الايجابية و السلبية

التقنيات المستعملة :

المناقشة و الحوار – المحاضرة – التعزيز الايجابي – الأسئلة

الوسائل المستعملة : –مقياس أعراض الضغط المهني

الجلسة الثالثة :أساليب التعامل مع الضغوط المهنية :

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

أهداف الجلسة :

- تحديد أساليب التعامل مع الضغوط لدى كل مشارك
- التمييز بين الضغوط الايجابية و السلبية
- تحديد الآثار السلبية للأساليب السلبية
- توضيح دور الأساليب الايجابية في التعامل مع الضغوط في التخلص من الأثار السلبية التي تنجم عن التعرض للضغوط .
- توضيح أهم الأساليب الإيجابية في التعامل مع الضغوط
- ذكر أمثلة واقعية عن بعض الأساليب السلبية في التعامل مع الضغوط و كيفية استبدالها بأساليب إيجابية .

الأهداف الإجرائية :

- تقديم التغذية الرجعية حول الجلسة السابقة , مناقشة الواجب المنزلي , استعراض جدول أعمال الجلسة التالية :
- تحديد أساليب التعامل مع الضغوط لدى كل مشارك
- التمييز بين الضغوط الايجابية و السلبية
- تحديد الآثار السلبية للأساليب السلبية
- توضيح دور الأساليب الايجابية في التعامل مع الضغوط في التخلص من الآثار السلبية التي تنجم عن التعرض للضغوط .
- توضيح أهم الأساليب الإيجابية في التعامل مع الضغوط
- ذكر أمثلة واقعية عن بعض الأساليب السلبية في التعامل مع الضغوط و كيفية استبدالها بأساليب إيجابية .

الفنيات المستعملة :

المناقشة و الحوار – المحاضرة – التعزيز الايجابي – الأسئلة

الوسائل المستعملة : استمارة خاصة بالأنشطة – استمارة لشرح النماذج

الجلسة الرابعة : مهارات المواجهة المعرفية

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

أهداف الجلسة :

- التعرف على العلاقة بين التفكير – الانفعال – السلوك
- توضيح مهارات المواجهة المعرفية
- تدريب المشاركين على تطبيق مهارات المواجهة المعرفية
- تحديد أنماط التفكير السلبي , و التدريب على استبدالها بأفكار إيجابية

الأهداف الإجرائية :

- تقديم التغذية الرجعية حول الجلسة السابقة , مناقشة الواجب المنزلي , استعراض جدول أعمال الجلسة التالية :
- التعرف على العلاقة بين التفكير – الانفعال – السلوك
- الاستعداد للمواقف الضاغطة
- مواجهة الأفكار السلبية أثناء الموقف الضاغط
- التعامل مع اللحظات الحاسمة للموقف الضاغط
- تعزيز الذات
- توضيح كراحل استخدام مهارات المواجهة المعرفية للموقف الضاغط
- توضيح العلاقة بين استخدام المهارات الايجابية و النجاح في التعامل مع الضغوط
- تحديد أنماط التفكير السلبي , و التدريب على استبدالها بأفكار إيجابية

الفنيات المستعملة :

المناقشة و الحوار – المحاضرة – التعزيز الايجابي – الأسئلة

الوسائل المستعملة : استمارة خاصة بالأنشطة – استمارة لشرح النماذج مثل العلاقة بين التفكير – السلوك – الانفعال

الجلسة الخامسة : المواجهة المعرفية

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

أهداف الجلسة :

- معرفة الأفكار السلبية لدى المشاركين
- تعرف المشاركين على طبيعة مشاعرهم و انفعالاتهم
- مناقشة أسلوب إعادة التقييم المعرفي

الأهداف الإجرائية :

- تحديد الأفكار المصاحبة للضغط المهني
- توضيح الفروق بين العقلانية و تعزيز الذات و لاعقلانية و تهديد الذات .
- تحديد أفكار المشاركين المرافقة للموقف المسبب للتوتر
- توضيح ماهية أسلوب إعادة التقييم المعرفي
- التمييز بين العقلاني و تعزيز الذات و اللاعقلانية
- وصف المشاركين للموقف المسبب للتوتر

الفنيات المستعملة : المناقشة و الحوار – المحاضرة – التعزيز الايجابي – الأسئلة

الوسائل المستعملة : استمارة خاصة بالأنشطة

الجلسة السابعة : تقنية الاسترخاء

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

أهداف الجلسة :

- توضيح معنى الاسترخاء
- شرح أهمية الاسترخاء كأسلوب من أساليب التعامل الإيجابية مع الضغوط
- توضيح أهمية الاسترخاء في زيادة القدرة على مواجهة المشكلات و في خفض مستوى الضغط المهني
- توضيح معنى الاسترخاء

الأهداف الإجرائية :

- تقديم التغذية الرجعية حول الجلسة السابقة , مناقشة الواجب المنزلي , استعراض جدول أعمال الجلسة التالية.
- أن يحدد المشاركون العلاقة بين الضغط المهني و الاسترخاء

الفنيات المستعملة : المناقشة و الحوار – المحاضرة – التعزيز الايجابي – الأسئلة– التخيل

- الوسائل المستعملة : استمارة خاصة بالأنشطة

الجلسة الثامنة : مهارة طلب الدعم

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

أهداف الجلسة :

- التدريب على مهارات طلب الدعم
- التعرف على العلاقة بين المعتقدات الخاطئة وطلب الدعم من الآخرين

الأهداف الإجرائية :

- تقديم التغذية الرجعية حول الجلسة السابقة , مناقشة الواجب المنزلي , استعراض جدول أعمال الجلسة التالية
- أن يتمكن المشاركين من طلب الدعم الاجتماعي
- أن يحدد المشاركين الأفكار السلبية التي تحول دون طلب الدعم من الآخرين و من ثم تنفيذها , و استبدالها بأفكار إيجابية
- أن يحدد المشاركون العلاقة بين طلب الدعم و مواجهة الضغوط المهنية .

الفنيات المستعملة : المناقشة و الحوار – المحاضرة – التعزيز الايجابي – الأسئلة– لعب الدور

الوسائل المستعملة : استمارة خاصة بالأنشطة

الجلسة التاسعة :أسلوب التعبير عن المشاعر

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

أهداف الجلسة :

- التعرف على أسلوب التعبير عن المشاعر
- التعرف على العلاقة بين المعتقدات الخاطئة و التعبير عن المشاعر
- التدريب على مهارة التعبير عن المشاعر

الأهداف الإجرائية:

- تقديم التغذية الرجعية حول الجلسة السابقة , مناقشة الواجب المنزلي , استعراض جدول أعمال الجلسة التالية
- التعريف على مهارة التعبير عن المشاعر
- فوائد التعبير عن المشاعر
- المشاعر الإيجابية
- المشاعر السلبية

الجلسة العاشرة : أسلوب الرفض

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

أهداف الجلسة :

- التعرف على مهارة التعبير عن مهارة الرفض
- التعرف على العلاقة بين المعتقدات الخاطئة و مهارة الرفض
- التدريب على العلاقة بين الحوار الذاتي و مهارة الرفض

الأهداف الإجرائية :

- تقديم التغذية الرجعية حول الجلسة السابقة , مناقشة الواجب المنزلي , استعراض جدول أعمال الجلسة التالية :
- التعريف على مهارة الرفض
- تحديد العلاقة بين المعتقدات الخاطئة و الحوار السلبي و مهارة الرفض
- ذكر فوائد مهارة الرفض

الفنيات المستعملة :

المناقشة و الحوار – المحاضرة – التعزيز الايجابي – الأسئلة– النمذجة

الوسائل المستعملة : استمارة خاصة بالأنشطة

الجلسة الحادية عشر : مهارة حل المشكلات :

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

أهداف الجلسة :

- التعرف على مهارة حل المشكلة
- التعرف على مشكلات المشاركين الخاصة
- معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية و مهارة حل المشكلات

الأهداف الإجرائية :

- تقديم التغذية الرجعية حول الجلسة السابقة , مناقشة الواجب المنزلي , استعراض جدول أعمال الجلسة التالية :
- أن يتمكن المشاركون من تحديد مفهوم المشكلة
- أن يتمكن المشاركون من تحديد و صياغة مشكلهم الخاصة بدقة ووضوح
- أن يتعرف المشاركون على العلاقة بين الضغط المهني و حل المشكلات
- أن يتعرف المشاركون على العلاقة بين مهارة حل المشكلة و الأفكار الخاطئة

الفنيات المستعملة : المناقشة و الحوار – المحاضرة – التعزيز الايجابي – الأسئلة– لعب الدور

الوسائل المستعملة : استمارة خاصة بالأنشطة

الجلسة الثانية عشرة : مهارة جمع المعلومات :

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

أهداف الجلسة :

- التعرف على مهارة جمع المعلومات أو المعطيات
- التعرف على مهارة إنشاء البديل
- التعرف على العلاقة بين جمع المعلومات و حل المشكلة
- التعرف على أهمية جمع المعلومات

الأهداف الإجرائية :

- تقديم التغذية الرجعية حول الجلسة السابقة , مناقشة الواجب المنزلي , استعراض جدول أعمال الجلسة التالية :
- تدريب المشاركين على مهارة جمع المعلومات
- أن يحدد المشاركين العلاقة بين جمع المعلومات و حل المشكلة

الفنيات المستعملة : المناقشة و الحوار – المحاضرة – التعزيز الايجابي – الأسئلة.

الوسائل المستعملة : استمارة خاصة بالأنشطة

الجلسة الثالثة عشرة : مهارة اختيار الهدف – إنشاء البديل

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

أهداف الجلسة :

- التعرف على مهارة اختيار الهدف
- التعرف على مهارة إنشاء البديل
- التعرف على أهمية اختبار الهدف و إنشاء البدائل

الأهداف الإجرائية :

- تقديم التغذية الرجعية حول الجلسة السابقة ، مناقشة الواجب المنزلي ، استعراض جدول أعمال الجلسة التالية :
- تدريب المشاركين على مهارة إنشاء البديل
- أن يحدد المشاركين العلاقة بين جمع اختيار الهدف و حل المشكل .

الفنيات المستعملة : المناقشة و الحوار – المحاضرة – التعزيز الايجابي – الأسئلة.

الوسائل المستعملة : استمارة خاصة بالأنشطة

الجلسة الثالثة عشرة :مهارة الاختيار بين البدائل – التطبيق – الفحص و الضبط :

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

أهداف الجلسة :

- التدريب على مهارة اتخاذ القرار
- ممارسة أسلوب حل المشكلات

الأهداف الإجرائية :

- تقديم التغذية الرجعية حول الجلسة السابقة ، مناقشة الواجب المنزلي ، استعراض جدول أعمال الجلسة التالية:
- أن يتمكن المشاركون من تحديد ايجابيات و سلبيات كل بديل
- أن يتمكن المشاركون من اختيار البديل الأفضل و المناسب لتحليل بيئة المشكلة و ميول الشخصية .
- أن يتمكن المشاركون من مهارات حل المشكلات

الفنيات المستعملة : المناقشة و الحوار – المحاضرة – التعزيز الايجابي – الأسئلة.

الجلسة الرابعة عشرة : تقويم و غلق البرنامج :

زمن الجلسة : 45 دقيقة.

الأهداف العامة :

- تقويم البرنامج و إنهاءه
- معرفة أراء المشاركين في البرنامج
- معرفة اقتراحات المشاركين في تطوير و تحسين البرنامج **(صبرينة ،غربي 2012 ص 250)**

ثامنا–الأساليب الإحصائية :

تختلف نتائج البحث في ضوء الأساليب الإحصائية المستخدمة , فهي التي تحدد مدى دقة النتائج و موضوعيتها ,و إن_تحليل البيانات من أهم خطوات تصميم الدراسة و هنا يمكن الاعتماد على أهم الأساليب المتبعة في معالجة البيانات في هذه الدراسة :

1–التكرار و النسبة المئوية : $\frac{100 \times \text{تكرار}}{\text{ن}}$ (ن = عدد أفراد العينة)

ملاحظة : استخدمنا التكرار و النسبة المئوية من أجل وصف خصائص أفراد العينة و تحديد استجابات الأفراد .

2-المتوسط الحسابي: هو من مقاييس النزعة المركزية (**فؤاد الباهي، 1979 ، ص 51**)

لحساب المتوسط الحسابي لمتغير الضغط المهني ،وتم حسابه وفق التالي : حاصل قسمة جميع الدرجات على العدد الكلي للحالات

3-الانحراف المعياري : هو أهم مقاييس التشتت ، و هو يقوم في جوهره على حساب انحراف الدرجات عن متوسطها (**فؤاد الباهي، 1979 ،ص 106**) .

4-حساب **(T)**لدلالة الفروق بين متوسطين ،وذلك لمعرفة إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي و القياس البعدي في شدة أعراض الضغط المهني .

الفصل

الخامس

الفصل الخامس

عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

- _عرض نتائج الفرضية الأولى
- _عرض نتائج الفرضية الثانية
- _عرض نتائج الفرضية الثالثة
- _عرض نتائج الفرضية الرابعة
- _تقييم البرنامج
- _الاستنتاج العام
- _خاتمة الدراسة
- _التوصيات و المقترحات

تمهيد:

سنعرض فيما يلي إلى عرض نتائج البحث ، ونتائج تقييمها و تفسيرها في ضوء التراث النظري و الدراسات السابقة المتفقة مع نتائج البحث ، و أهم الاقتراحات و التوصيات التي خلص لها البحث و فيما يلي عرض لهذه النتائج .

1 عرض و تحليل و مناقشة نتائج البحث :

1 1 عرض نتائج الفرضية الأولى :

ينص الفرض الأول للبحث الحالي على ما يلي : **لا توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة التجريبية في القياس القبلي و متوسط درجات أفراد العينة الضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .**

للتحقق من هذه الفرضية تم معالجتها إحصائيا باختبار (t–test) لدلالة الفروق لعينة التجريبية والضابطة و ذلك من خلال مقارنة متوسط الفروق بين درجات القياس القبلي للمجموعة التجريبية و الضابطة على مقياس أعراض الضغوط المهنية و الجدول الموالي يوضح لنا ذلك :

جدول رقم (09): يبين الفروق بين متوسطي درجات أعراض الضغط المهني في القياس القبلي للمجموعتين التجريبية و الضابطة .

	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	درجة الحرية	قيمة اختبار (t)	مستوى الدلالة
المجموعة التجريبية	15	76.40	4.99	0.28	28	0.06	0.54
المجموعة الضابطة	15	76.20	4.09				

يلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لدرجة أعراض الضغط المهني للمجموعة التجريبية للقياس القبلي قدر ب (76.40) و المجموعة الضابطة في القياس البعدي ب (76.20) و بانحراف معياري للفروق قدر ب (4.99) و الضابطة ب (4.09) و قدرت قيمة (t)ب (0.06) و هي غير دالة عند مستوى دلالة (0.05) . لذا نقول أنه لا توجد فروق بين

المجموعة التجريبية و المجموعة الضابطة في القياس القبلي لمقياس أعراض الضغوط المهنية و هذا يعني أن الباحث يحسب اختبار (t) لمجموعتين مستقلتين متجانستين.

2-1 مناقشة نتائج الفرضية الأولى :

إن الهدف الأساسي من هذا الفرض هو اختبار أفراد كل مجموعة من المجموعتين اختبار قبليا من حيث المتغير التابع، و ذلك قبل تقديم البرنامج أي بيان مدى تجانس و تكافؤ العينتين التجريبية و الضابطة في متغيرات الدراسة، إن قراءة الجدول السابق توضح ارتفاعا واضحا في مستوى أعراض الضغط النفسي المهني.

كما يؤكد فرج طه وآخرون (1993) أنه حينما تزداد شدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن و يغير نمط سلوكه عما هو عليه إلى نمط جديد ، كما أن للضغوط النفسية آثار سلبية على الجهاز البدني و النفسي للفرد .

تضيف نبيلة أمين على أبو زيد (2002) بأنه ينتج عن الضغوط النفسية عدم قدرة الفرد على الاستجابة المناسبة لها و ما يصاحب من اضطرابات انفعالية فسيولوجية تؤثر على جوانب شخصيته الأخرى . و لقد أكد كل من الباحث الهنداوي (1994) ، و الباحث على عسكر (2000) ، و الباحث نجاح بنت قبلان القبلان (2004) ، بأنه من بين أعراض الضغط المهني نجد الأعراض الجسدية كإرهاق البدني ، و انخفاض المقاومة للأمراض و الأعراض النفسية مثل الإحباط و التوتر و الانفعال وفقدان الحماس في العمل و صعوبة اتخاذ القرار و الشعور بالسلبية اتجاه العمل و الأعراض المعرفية كصعوبة التركيز و النسيان .

كذا نلاحظ من خلال بعض الدراسات مثل دراسة كل من بروادبنت ، Broadbent(1985) ووار War،(1994) و صبرينة غربي (2012) حول الضغط المهني و علاقته بالاكتئاب بأن مختلف مصادر الضغط المهني و من بينها المتطلبات المهنية المرتفعة يؤدى إلى الاكتئاب النفسي كما أن الاكتئاب مرتبط بشدة و تكرار الضغط المهني .

توضح النتائج عدم و جود فروق ذات دالة إحصائية بين درجات المجموعتين على مقياس أعراض الضغوط المهنية ، و أن المجموعتين متجانستان ، و هو أمر منطقي لأن كلتا العينتان تعانيان من الضغط النفسي المهني، و لأن الضغوط النفسية ترتبط بأساليب مواجهتها وهذا ما

أكدته Fredenberg: الصحة و الحالة الجيدة تعد رهينة المواجهة الناجحة، و بالتالي فإنه نظرا لتجانس العينتان على المقياس،و عدم و جود فروق بين المجموعتين التجريبية و الضابطة في القياس القبلي يمكننا إرجاع أي تحسن في درجات المجموعة التجريبية في القياس البعدي إلى تأثير البرنامج فقط ،و ليس إلى متغيرات قد يتداخل تأثيرها مع تأثير البرنامج .

2-1عرض نتائج الفرضية الثانية :

ينص الفرض الثاني للبحث الحالي على ما يلي : **توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة التجريبية في القياس البعدي و متوسط درجات أفراد العينة الضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .**

للتحقق من هذه الفرضية تم معالجتها إحصائيا باختبار (t-test) لدلالة الفروق لعينة التجريبية والضابطة و ذلك من خلال مقارنة متوسط الفروق بين درجات القياس البعدي للمجموعة التجريبية و الضابطة على مقياس أعراض الضغوط المهنية و الجدول الموالي يوضح لنا ذلك :

جدول رقم (10): يبين الفروق بين متوسطي درجات أعراض الضغط المهني في القياس البعدي للمجموعتين التجريبية و الضابطة .

	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	درجة الحرية	قيمة اختبار (t)	مستوى الدلالة
المجموعة التجريبية	15	23.86	5.71	0.10	28	-22.46	0.01
المجموعة الضابطة	15	72.26	6.07				

يلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لدرجة أعراض الضغط المهني للمجموعة التجريبية في القياس البعدي قدر ب (23.86) و المجموعة الضابطة في القياس البعدي قدر ب (72.26) .و من هنا نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمجموعة الضابطة أكبر من المتوسط

الحسابي للمجموعة التجريبية،و بانحراف معياري للفروق قدر ب (5.71) و الضابطة ب (6.07) و قدرت قيمة (t)ب (22.46−) دالة عند مستوى الدلالة (0.01) ، وهذه النتيجة توضح لنا بأن أفراد المجموعة الضابط يشعرون بضغوط مهنية عالية، عكس أفراد المجموعة التجريبية الذين انخفضت لديهم أعراض الضغط المهني بعد تطبيق البرنامج العلاجي، لذا نقول أنه توجد فروق بين المجموعة التجريبية و المجموعة الضابطة في القياس البعدي لمقياس أعراض الضغوط المهنية.

2-2مناقشة نتائج الفرضية الثانية :

يستدل من النتائج السابقة علي أن البرنامج أثبت فاعليته في خفض مستوى الضغوط النفسية المهنية لدى صف ضباط للحماية المدنية ، و يمكن إرجاع الفروق إلى احتواء البرنامج للعديد من المهارات اللازمة و المساهمة في خفض حدة الضغوط النفسية المهنية ، فقد اشتمل على تقنيات تتعلق بتعديل الأفكار الخاطئة التي كانت سببا في تعميق الشعور بالضغط النفسي المهني ، كما أن البرنامج يتضمن العديد من الأساليب الايجابية في التعامل مع الضغوط النفسية المهنية .

ويمكن تفسير هذه النتائج إلى تلقى المجموعة التجريبية إلى برنامج تدريبي يقوم على توعية ضباط الحماية المدنية بالأسباب الكامنة وراء شعورهم بالضغط و التوتر ، كما أن الواجبات المنزلية ساعدت على انتقال أثر التدريب إلى الواقع .

إن قراءة الجدول السابق توضح انخفاضا واضحا في مستوى الضغط النفسي المهني ،و هذا يدل على نجاح البرنامج في التأثير على مستوى الضغط المهني و ذلك أمر منطقي ، و متوقع لأن امتلاك الفرد القدرة على التحكم في الضغوط و مواجهتها بأساليب صحيحة ، و فعالة يساهم في تخفيف مستوى الضغط لديهم ،و تجنب الكثير من الآثار السلبية الناتجة عنه .

جاءت نتائج الدراسة منسجمة مع نتائج دراسة جيمس ويست Games &West 1984، أمريكا ، في فاعلية البرنامج المعتمدة على فنيات العلاج المعرفي السلوكي في التخفيف من الضغط النفسي ، و التي هدفت إلى تقويم تأثير التدريب في مهارات المواجهة ،و إيضاح دور النموذج التحصيني في خفض الضغط ،أظهرت النتائج أن التدريب التحصيني أدى إلى انخفاض

درجة الضغط النفسي لدى أفراد المجموعة التجريبية ، كما انسجمت نتائج البحث مع نتائج دراسة جونسون Johansson،1999 ، و التي هدفت إلى تطوير برنامج لإدارة الضغط النفسية،و قياس أثره في خفض القلق و الإكتئاب لدى طلبة التمريض ،و أظهرت النتائج فعالية البرنامج المستخدم في خفض درجة القلق ،و الاكتئاب لدى أفراد المجموعة التجريبية ، و ذلك من خلال تدريبات الاسترخاء و إعادة البناء المعرفي .

تتماشي نتائج الدراسة مع نتائج دراسة ميرث Merti ، 1996، و التي هدفت إلى تقويم فاعلية البرنامج التعليمي لتطوير الذات ،و إدارة الضغط ،جرى تطبيق البرنامج عليهم من خلال تدريبهم على مهارة المواجهة ،و إعادة البناء المعرفي ،و توكيد الذات ،و الاسترخاء العضلي التنفسي ،وأظهرت النتائج انخفاض درجات أفراد العينة على مقاييس : مقياس الغضب، و مقياس الإحباط ،ومقياس الضغط ،مقياس الاكتئاب ، مما يدل على فاعلية الفنيات و المهارات المتضمنة في البرنامج .

ويستنتج من خلال الدراسات السابقة و عرض مناقشة نتائج هذه الفرضية إلى مدة فعالية العلاج المعرفي السلوكي في تخفيف أعراض للضغط المهني .

3-1عرض نتائج الفرضية الثالثة :

ينص الفرض الثالث للبحث الحالي على ما يلي : **توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة التجريبية في القياس القبلي و متوسط درجات نفس المجموعة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .**

للتحقق من هذه الفرضية تم معالجتها إحصائيا باختبار (t-test) لدلالة الفروق لعينة التجريبية و ذلك من خلال مقارنة متوسط الفروق بين درجات القياس القبلي و درجات القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية و الجدول الموالي يوضح لنا ذلك :

جدول رقم (11): يبين الفروق بين متوسطي درجات أعراض الضغط المهني للمجموعة التجريبية في القياس القبلي و البعدي:

	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	درجة الحرية	قيمة اختبار (t)	مستوى الدلالة
المجموعة التجريبية القبلي	15	76	5.68	0.00	28	25.01	0.01
المجموعة التجريبية البعدي		23.73	5.76				

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي و القياس البعدي للمجموعة التجريبية و قد جاءت هذه الاختلافات لصالح القياس البعدي بحيث بلغ المتوسط الحسابي في القياس القبلي ب (76) أما المتوسط الحسابي للقياس البعدي فقدر ب (23.73) و الانحراف المعياري في القياس القبلي قدر ب (5.68) و بالنسبة للقياس البعدي قدر ب (5.76)و قدرت قيمة (ت المحسوبة= 25.01)، وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01) وهذه النتيجة تبين أن الضغوط المهنية انخفضت بدرجة كبيرة بعد تعرض أفراد المجموعة التجريبية للبرنامج العلاجي كما أن هذه النتيجة توضح لنا فعالية البرنامج العلاجي في تخفيف الضغوط المهنية.

2-3 مناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين القياس القبلي و القياس البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني لدى أفراد العينة التجريبية وهذا لصالح القياس البعدي ويتضح لنا ذلك من خلال نتائج الجدول السابق . و هذا ما يثبت صحة الفرضية .

نلاحظ من خلال نتائج القياس القبلي مدى معاناة أفراد عينة البحث من خلال ارتفاع أعراض الضغط المهني ، وفي هذا الصدد يشير عسكر و عبد الله (1988) بأن الضغوط المهنية تسبب للعامل الشعور بالتوتر . و تكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالوجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني، التشاؤم ،قلة الاندفاعية فقدان القدرة على الابتكار .

في حين يرى عبد العزيز الشخص و عبد الغفار الدماطي (1992) بأن الضغوط النفسية تؤدي بالفرد إلى الشعور بإجهاد شديد لأعصابه و أعضاء جسمه بحيث يصعب عليه ضبط نفسه أو التحكم في انفعالاته .

كما أن أعراض الضغط المهني سواء كانت انفعالية ، أو معرفية أو فسيولوجية ،كانت واضحة من خلال نتائج التقويم القبلي لمقياس أعراض الضغط المهني لدى المبحوثين و التي بدأت بالاختفاء تدريجيا عند تدريب المبحوثين على العلاج المعرفي السلوكي و في هذا الصدد أسفرت نتائج دراسة هشام عبد الله الخولي (2007) عن فعالية العلاج المعرفي السلوكي في تخفيف من أعراض الضغوط المهنية من خلال تخفيف من حدة التوتر ،ووعي الفرد بمشاعره أفكاره ،سلوكياته .

إن تدرب المجموعة التجريبية على مهارات كمهارة التقويم الإيجابي للحدث الضاغط ، خفض من معدل الضغط لديهم و هذا ما أشار له كل من إليس Eliis (1978) في نظرية العلاج المعرفي ،ومايشنباوم Meichenbaum (1985) في نموذج التدريب التحصيني ضد الضغوط وكذلك النموذج المعرفي للازاروس Lazarus(1991) ، و التي تؤكد على أهمية إعادة تقييم الحدث بشكل إيجابي ، و ضرورة إحلال مشاعر إيجابية محل المشاعر السلبية كوسيلة للتخلص من الضغوط النفسية ، و مشاعر القلق و التوتر ،و هذا ما بدى عليهم في حضور الجلسات .و هذا ما أكده التراث النظري في أن التعامل بالأساليب الخاطئة يولد الشعور بالاكتئاب (سعد الامارة 2000).

تؤكد حدة وحيدة سيال (2009) من خلال نتائج عينة البحث إلى وجود فروق دال في درجة التأثر بمواقف الحياة الضاغطة ،بين القياس القبلي و القياس البعدي ، الذي يدل على أن العلاج المعرفي السلوكي أسهم في خفض درجة الضغط لدى المدمنين في طور التدريب .

تتفق نتائج البحث مع الدراسات التجريبية التالية رجاء مريم محمود 2007، داوود 2002،دراسة جونسون Johansson 1999، ميرث Merti 1996،في فعالية برامج إدارة الضغط المهني في تخفيف من استخدام الأساليب السلبية ورفع استخدام الأساليب الإيجابية مما يخفف مستوى الضغوط المهنية.

ويستنتج من خلال الدراسات السابقة و عرض مناقشة نتائج هذه الفرضية إلى مدة فعالية العلاج المعرفي السلوكي في تخفيف أعراض للضغط المهني .

4 -1عرض نتائج الفرضية الرابعة :

ينص الفرض الرابع للبحث الحالي على ما يلي : **لا توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة الضابطة في القياس القبلي و متوسط درجات نفس المجموعة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .**

وللتحقق من هذه الفرضية تم معالجتها إحصائيا باختبار (t-test) لدلالة الفروق لعينة الضابطة و ذلك من خلال مقارنة متوسط الفروق بين درجات القياس القبلي و درجات القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية و الجدول الموالي يوضح لنا ذلك :

جدول رقم (12): يبين الفروق بين متوسطي درجات أعراض الضغط المهني للمجموعة الضابطة في القياس القبلي و البعدي

	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	درجة الحرية	قيمة اختبار (t)	مستوى الدلالة
المجموعة الضابطة القبلي	15	72	6.15	0.003	28	−0.03	0.97
المجموعة الضابطة البعدي		72.26	6.11				

يلاحظ من الجدول رقم ( ) بأنه لا توجد فروق بين القياس القبلي، والقياس البعدي لدى المجموعة الضابطة، في نتائج مقياس الضغوط المهنية، حيث المتوسط الحسابي للمجموعة الضابطة في القياس القبلي قدر ب (72) و في القياس البعدي قدر ب (72.26)و كانت نسبة الانحراف المعياري للقياس القبلي بقيمة (6.15) و القياس البعدي بقيمة (6.11)و قدرت قيمة (ت المحسوبة=0.03−)، وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05)، هذه النتيجة تبين بأنهم يعانون من الضغوط المهنية لعدم تعرضهم للبرنامج العلاجي لتخفيف الضغوط النفسية المهنية .

4-2 مناقشة نتائج الفرضية الرابعة :

يتضح من خلال الجدول عدم وجود فروق ذات دالة إحصائية لدى المجموعة الضابطة بين القياسين القبلي و البعدي على مقياس أعراض الضغط المهني ، يعني عدم حدوث أي انخفاض دال في مستوى الضغوط سواء من حيث الدرجة الكلية أو من حيث المكونات الفرعية للمقياس أمر متوقع لأن عدم تعلم الأساليب الصحيحة في التعامل مع الضغوط يزيد من حدتها ،وفي ضوء ما سبق فإن عدم تغير أداء المجموعة الضابطة على مقياس أعراض الضغط المهني و مقارنته بالتغيير الواضح في نتائج المجموعة التجريبية على المقياس ذاته يقدم لنا المزيد من الإثباتات و البراهين على فاعلية البرنامج ودوره الواضح في تخفيف من أعراض الضغط المهني ،فالضغوط النفسية المهنية لن تنخفض دون اكتساب مهارات مواجهتها ،و لقد بينت نتائج كل من جيرداند Girdano،(1994) ،وهيجان (1998) ،و آيث حمودة حكيمة (2006) ،ومحمد

الصيرفي (2008) ، بأن الضغط المهني كلما تميز بالشدة و التكرار فإنه يؤدى إلى اضطرابات نفسية جسدية كما أن متطلبات الدور في العمل أو العبء المهني هي الأخرى تؤدى إلى الإصابة بالاضطرابات النفسية الجسدية ومن بين الاضطرابات النفس الجسدية الناتجة عن الضغط المهني نجد : أمراض القناة الهضمية ،الالفلونزا ، زيادة أمراض القلب ، زيادة ارتفاع ضغط الدم ،زيادة معدل التنفس و تصلب الشرايين ،أمراض السكر ،وتصبب العرق و جفاف الفم لذا من الضرورة إلحاق هذه الفئة ببرامج لمجابهة الضغوط النفسية المهنية .

2-عرض نتائج تقييم البرنامج :

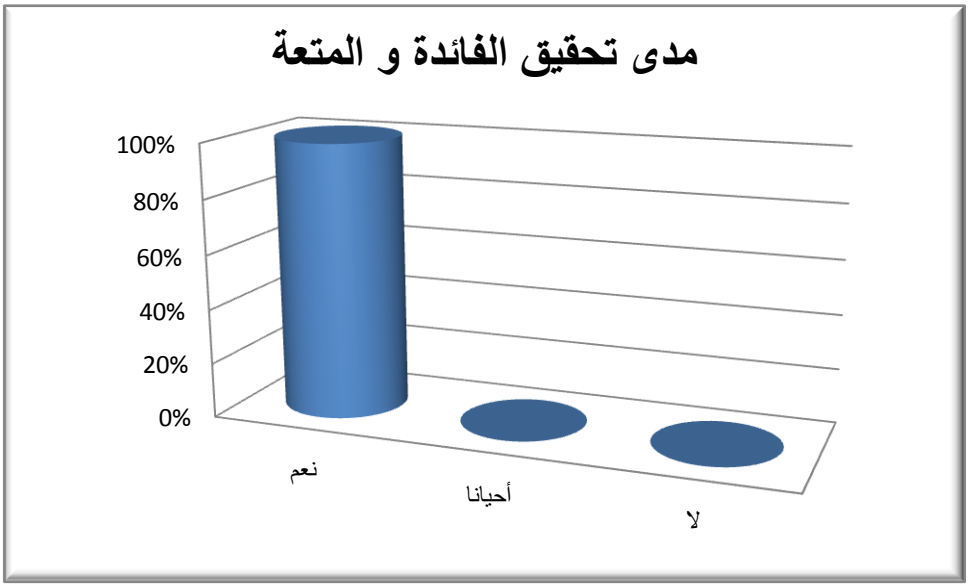
تم تقييم البرنامج من خلال القياسين القبلي و البعدي لمقياس أعراض الضغط المهني وأكدت نتائج العينة التجريبية استفادة من البرنامج المقدم لها بشكل جلي وواضح ، كما تم تقييم البرنامج من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على العينة التجريبية حول مدى الاستفادة من محتوى البرنامج ،وفيما يلي عرض لهذه الأسئلة و لاستجابات أفراد المجموعة التجريبية على النحو التالي :

1-هل شعرت أن البرنامج حقق لك الفائدة و المنفعة ؟

ن	نعم	النسبة	أحيانا	النسبة	لا	النسبة
15	15	%100	-	-	-	-

الجدول رقم (13) يوضح النسبة المئوية لسؤال الأول

الشكل (16) يوضح النسبة المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الأول

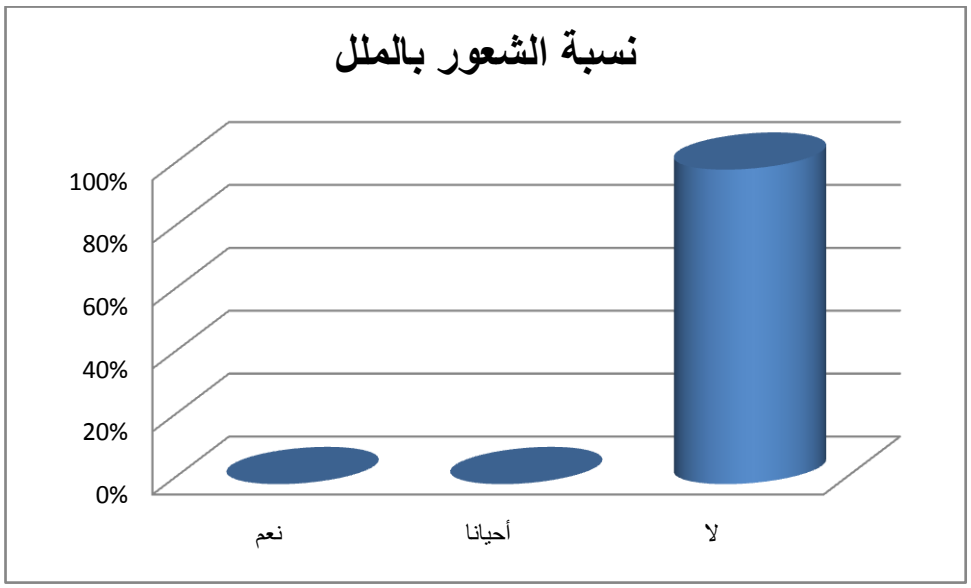


2-هل شعرت بالملل أثناء الجلسات ؟

ن	نعم	النسبة	أحيانا	النسبة	لا	النسبة
15	-	-	-	-	15	%100

الجدول رقم (14) يوضح النسبة المئوية لسؤال الثاني

الشكل (17) يوضح النسبة المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الثاني

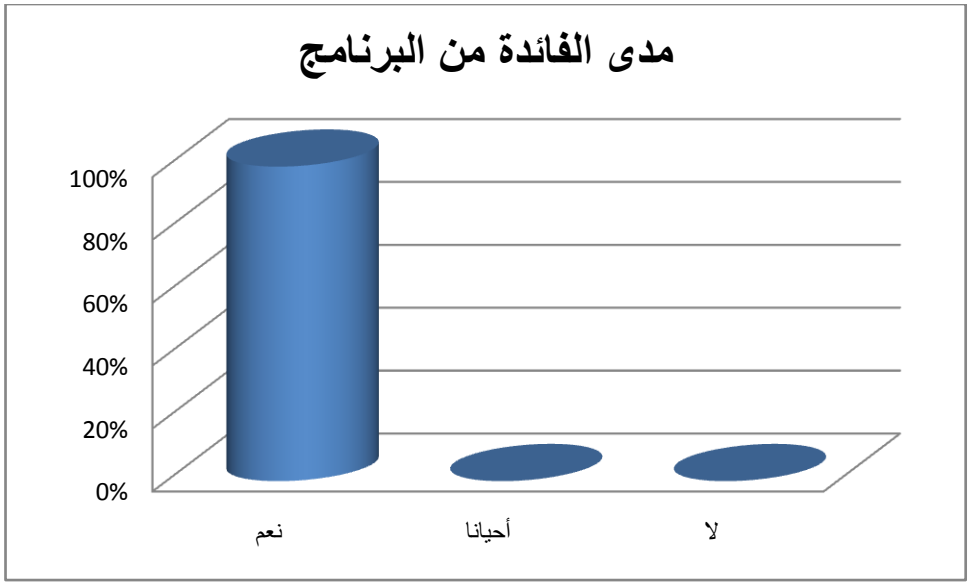


3-هل استفدت من هذا البرنامج في حياتك اليومية ؟

ن	نعم	النسبة	أحيانا	النسبة	لا	النسبة
15	15	%100	-	-	-	-

الجدول رقم (15) يوضح النسبة المئوية لسؤال الثالث

الشكل (18) يوضح النسبة المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الثالث

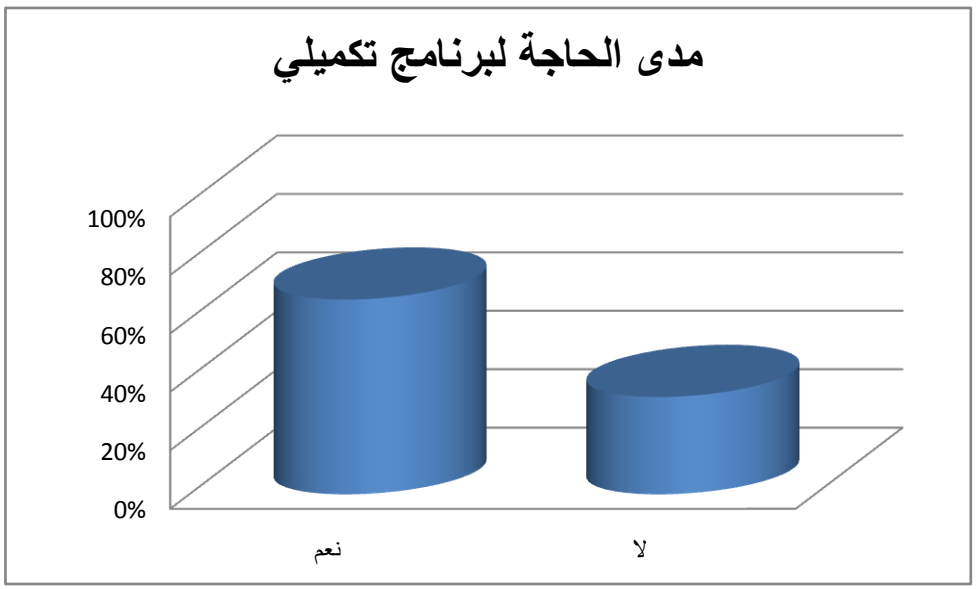


4-هل تشعر انك بحاجة لبرنامج مكمل للبرنامج الحالي ؟

الجدول رقم (16) يوضح النسبة المئوية لسؤال الرابع

ن	نعم	النسبة	لا	النسبة
15	10	%66.67	5	%33.33

الشكل (19) يوضح النسبة المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الرابع

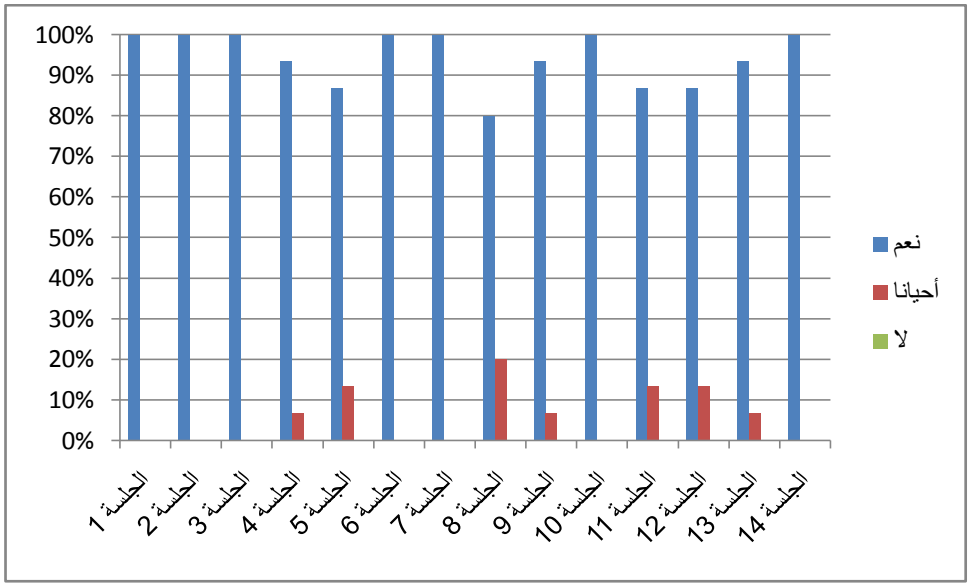


5-ماهي الجلسات التي حققت لك الفائدة بشكل فعلي ؟

الجلسات	العدد (ن)	نعم	النسبة	قليلا	النسبة	لا	النسبة
الجلسة1	15	15	%100	-	-	-	-
الجلسة2		15	%100	-	-	-	-
الجلسة3		15	%100	-	-	-	-
الجلسة4		14	%93.33	1	%6.67	-	-
الجلسة5		13	%86.67	2	%13.33	-	-
الجلسة6		15	%100	-	-	-	-
الجلسة7		15	%100	-	-	-	-
الجلسة8		12	%80	3	%20	-	-
الجلسة9		14	%93.33	1	%6.67	-	-
الجلسة10		15	%100	-	-	-	-
الجلسة11		13	%86.67	2	%13.33	-	-
الجلسة12		13	%86.67	2	%13.33	-	-
الجلسة13		14	%93.33	1	%6.67	-	-
الجلسة14		15	%100	-	-	-	-

الجدول رقم (17) يوضح النسبة المئوية لسؤال الخامس

الشكل (20) يوضح النسبة المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال الخامس



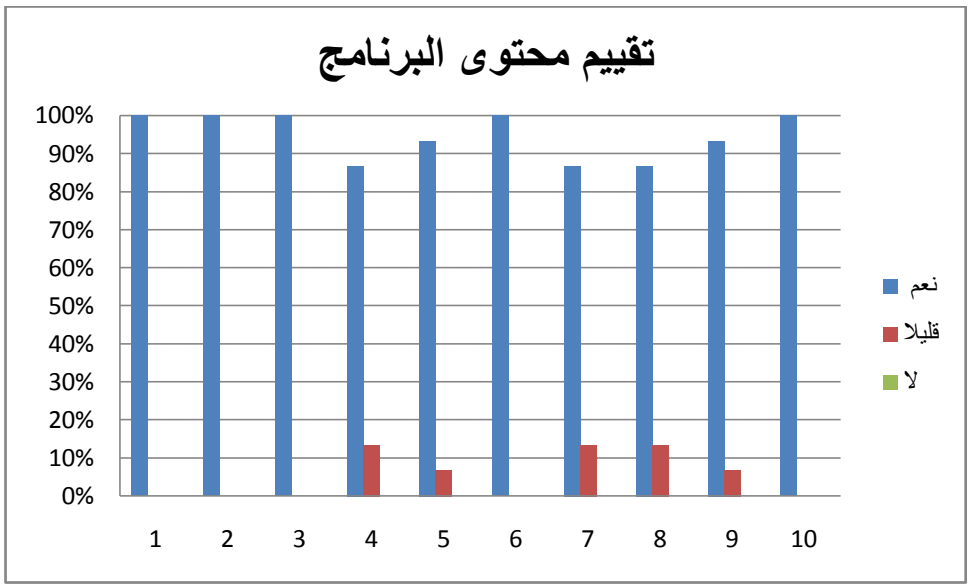
6-ما مدى الاستفادة من محتوى البرنامج المطبق؟

الأسئلة التقييمية	العدد	نعم	النسبة	أحيانا	النسبة	لا	النسبة
هل تمكنت من تحديد المواقف الضاغطة التي تمر بك ؟	15	15	%100	–	–	–	–
هل أصبحت أكثر معرفة بردود أفعالك تجاه المواقف الضاغطة ؟		15	%100	–	–	–	–
هل تعلمت أن تسترخي بسهولة عند مواجهتك لمواقف ضاغطة؟		15	%100	–	–	–	–
هل تعلمت تحديد الأفكار السلبية الموترة و تعديلها و استبدالها بأفكار عقلانية؟		13	%86.67	2	%13.33		–
هل تعلمت التكلم مع نفسك كلام إيجابي؟		14	%93.33	1	%6.67		

هل تعلمت أن تمارس حقوقك دون إنكار حقوق الآخرين؟		15	%100	–	–	–	–
هل تعلمت أن تعبر على مشاعرك بصدق ووضوح؟		13	%86.67	2	%13.33	–	–
هل تعلمت اختيار الطريقة المناسبة لمواجهة المواقف الضاغطة ؟		13	%86.67	2	%13.33	–	–
هل تعلمت انتقاء الحلول المناسبة للمشكلة ؟		14	%93.33	1	%6.67	–	–
هل يمكنك طلب المساعدة و تقديمها للآخرين؟		15	%100	–	–	–	–

الجدول رقم (18) يوضح النسبة المئوية لسؤال السادس

الشكل (21) يوضح النسبة المئوية لإجابات المجموعة التجريبية على السؤال السادس



إن الإطلاع على نتائج الجداول السابقة و تحليل مضمونها يدل على فاعلية البرنامج في تحقيق أهدافه و يقدم المزيد من الرهائن و الدلائل التي تدعم و تؤكد نتائج الفروض السابقة.

الاستنتاج العام :

من خلال التحليل الكمي و الكيفي لنتائج الدراسة ،ووفقا لتراث علم النفس ،تم التوصل إلى الاستنتاجات التالية :

- لا توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة التجريبية في القياس القبلي و متوسط درجات أفراد العينة الضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .

- توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة التجريبية في القياس البعدي و متوسط درجات أفراد العينة الضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .

- توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة التجريبية في القياس القبلي و متوسط درجات نفس المجموعة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .

-لا توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة الضابطة في القياس القبلي و متوسط درجات نفس المجموعة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .

أثبت البرنامج العلاجي النفسي المعرفي السلوكي فاعليته في خفض مستوى أعراض الضغط النفسي المهني لدى ضباط الحماية المدنية من خلال تحقق فرضيات الدراسة

خاتمة البحث :

يهدف البحث الحالي إلى معرفة مدى فاعلية برنامج نفسي معرفي سلوكي كمتغير في تعديل أو الحد من أعراض الضغط المهني . و تبرز أهمية الدراسة الحالية بتطبيق برنامج علاجي نفسي معرفي سلوكي يرتكز أساسا على تدريب المبحوثين الذين يعانون من أعراض الضغط المهني على كيفية التعامل الفعال للتحقيق التوافق المهني .

للإجابة على تساؤلات البحث و تحقيق فروضه قمنا بتحديد إجراءات منهجية البحث. و المنهج المعتمد عليه في البحث هو المنهج التجريبي ذو التصميم التجريبي باستخدام المجموعتين المتكافئتين , مجموعة تجريبية و مجموعة ضابطة .

من أجل اختبار الفرضية الأولى و الثانية و الثالثة و الرابعة للبحث الخاصة بتخفيف أعراض الضغط المهني و تعديل أساليب التعامل معه . قمنا بإجراء اختبار قبلي للمجموعة التجريبية و الضابطة على مقياس أعراض الضغوط المهنية قبل إدخال المتغير المستقل و المتمثل في البرنامج العلاجي الجماعي المعرفي السلوكي بهدف إحداث تغيرات في المتغير التابع المتمثل في الضغوط المهنية . و بعد ذلك يتم إجراء اختبار بعدي للمجموعة التجريبية و الضابطة بهدف قياس أثر المتغير المستقل أي أثر البرنامج العلاجي .

قد تم اختيار عينة بحثنا بطريقة قصدية مع مراعاة كل من متغير السن الأقدمية الحالة العائلية و المستوى التعليمي المستوى الاقتصادي .

وتضمن البرنامج العلاجي (14) جلسة مقسمة إلى أربعة مراحل و المتمثلة في الإعداد القبلي للعلاج النفسي الجماعي المرحلة التدريبية المرحلة الختامية المرحلة التقييمية و تمثلت الفنيات الرئيسية أي الأساليب المستهدفة في التخفيف من الضغوط المهنية فيما يلي : تعديل الأفكار المعرفية المصاحبة للضغوط المهنية, تطوير الوعي النفسي بالضغوط المهنية, فنية الاسترخاء و فنية طلب الدعم , مهارة التعبير عن المشاعر , مهارة الرفض و مهارة حل المشكلات .

وبعد جمع البيانات و تفريغها و تحليلها إحصائيا توصلت الباحثة إلى النتائج التالية :

- لا توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة التجريبية في القياس القبلي و متوسط درجات أفراد العينة الضابطة في القياس القبلي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .

- توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة التجريبية في القياس البعدي و متوسط درجات أفراد العينة الضابطة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .

- توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة التجريبية في القياس القبلي و متوسط درجات نفس المجموعة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .

-لا توجد فروق ذات دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة الضابطة في القياس القبلي و متوسط درجات نفس المجموعة في القياس البعدي على مقياس أعراض الضغوط المهنية .

يتضح لنا من خلال العرض السابق لنتائج البحث أن درجات الضغط المهني انخفضت بعد تعرض أفراد العينة التجريبية للبرنامج العلاجي . كما كان للبرنامج العلاجي دورا فعالا في تنمية الأساليب الفعالة للوضعيات المهينة الضاغطة .

يلاحظ من خلال عرض نتائج البحث تحقق كل فرضياته التي تدل على المساهمة الفعالة للبرنامج الجماعي المعرفي السلوكي .

الاقتراحات :

بناءا على نتائج الدراسة الحالية يمكن للطالبة أن تقدم مجموعة من الاقتراحات للمزيد من الاهتمام بعمال الحماية المدنية من خلال :

-ضرورة إطلاع المرشحين لوظيفة الحماية المدنية على كل ما يواجههم في العمل, هذا يعتبر بمثابة وقاية لهم من أسباب الإحباط و الفشل , و الصراع النفسي ,ثم الاستسلام للعوامل الخارجية مما يزيد توترهم و غيابهم عن العمل .

-تدريب عمال الحماية المدنية على ممارسة الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل .

-العمل على توعية المسئولين بأهمية الاهتمام بالحوافز لتقليل من ضغوط العمل , و أهمية التفاهم و التعاون و الاتصال الفعال بين العمال .

-إجراء المزيد من الدراسات الميدانية و البحوث التي تهتم بالصعوبات و المشاكل التي تعيق أداء العمل مع إيجاد حلول ناجعة وفعالة للتصدي للمواقف المهنية الضاغطة .

-ضرورة تقديم محاضرات و دورات بشكل مستمر حول الظروف المهنية الضاغطة التي يتعرض لها العمال مع إعطاء حلول تطبيقية و عملية لمواجهتها.

-استثمار البرنامج المقترح في إدارة الضغوط النفسية المهنية و الذي ثبتت فاعليته في تقديم الدعم الوقائي و إمكانية تطويره و تحسينه و الاستفادة منه في مجال إدارة ضغوط العمل .

المراجع

المراجع

أولا /الكتب باللغة العربية :

- الأحمد ،أمل و المعطى ،فداء سالم محمد (2006) ، **بحوث و دراسات في علم النفس**،مؤسسة الرسالة ،بيروت
- أرن ،جون بي (2005) ، **التعايش مع ضغوط العمل** ،مكتبة جرير ،الرياض
- إسماعيل ،بشرى (2004) ، **ضغوط الحياة و الاضطرابات النفسية** ،مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة
- ابراهيم بن حمد البدر (2006) .**السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال** .دار النشر للتوزيع .عمان .الأردن
- بحوش ،عمار و الذنيبات ،محمد محمود (2001) ، **مناهج البحث العلمي و طرق إعداد البحوث** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر
- بركات .زياد (2010) **الاستراتجيات التكييفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظات طولكرم بفلسطين** .جامعة القدس المفتوحة .بفلسطين.
- برهام . سمير (1996) . **الإجهاد** .جامعة المنشوري .قسنطينة .
- بيك أرون (2000) . **العلاج المعرفي و الاضطرابات الانفعالية** . ترجمة عادل مصطفى . الطبعة الأولى . دار الأفاق العربية . القاهرة
- تايلور،شلبي ترجمة بريك ،وسام درويش و داود ،فوزي شاكر (2008) ، **علم النفس الصحي** ،دار الحامد للنشر و التوزيع ،عمان
- جميل ،سميه طه (1998) ، **التخلف العقلي استراتيجيات مواجهة الضغوط الأسرية**،مكتبة النهضة المصرية ، القاهرة
- جيرلاند جلبرج . روبرت بارون(2004) . تعريب و مراجعة رفاعي محمد رفاعي . **إدارة السلوك في المنظمات** .دار المريخ للنشر . الطبعة الأولى
- حسين ،أنعام هادي (2013) ، **الذكاء الانفعالي و علاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية** ،دار الصفاء للنشر و التوزيع ،عمان

- حلمي ،فارس (1999) ،**المدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي** ،دار الشروق للنشر ،عمان
- حواجري .أمين محمد(2004) **العلاج بالإسترخاء (الدليل العلمي)** .دار النشر للتوزيع . مصر
- حمدات ، محمد حسن محمد (2008) ، **السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية** ،دار الحامد ،عمان
- خليفة ،وليد السيد وعيسى ،مراد على (2008) ، **الضغوط النفسية و التخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي المفاهيم ،النظريات، البرامج** ،دار الوفاء لدينيا الطابعة و النشر، القاهرة
- ديفيد فونتانا (1993) . ترجمة حمدي على الفرماوي .رضا عبد الله . **الضغوط النفسية في مجال العمل و الحياة** .دار الصفاء للنشر و التوزيع . الطبعة الأولى .عمان
- رابح، تركي (1984) ،**مناهج البحث في التربية** ،المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر
- الرشيدي، هارون توفيق (1999) ، **الضغوط النفسية طبيعتها ،نظرياتها** ،طبعة أولى ، مكتبة الأنجلو المصرية القاهرة
- سعيد بن معتاد عايد الروقي (2003) . **منهج البحث في التربية و علم النفس** . الطبعة الأولى . دار المسيرة للنشر . عمان . الأردن
- السامرائي ،نبيهة صالح (2007) ، **علم النفس الإعلامي مفاهيم ،نظريات ،تطبيقات**،دار المناهج ،عمان
- السالم مؤيد (1990) .**التوتر التنظيمي مفاهيمه و أسبابه و استرتجيات إدارته** . العدد (68) . الرياض
- السيسي ،شعبان على حسن (2009) ، **السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق** المكتب الجامعي الحديث ،القاهرة
- شحاته ،محمد ربيع (2008) ،**علم النفس الصناعي و المهني** ،دار المسيرة ،عمان
- الشخابنة ،أحمد مطيع (2006) ،**التكيف مع الضغوط النفسية** ،دار الحامد ،عمان
- الشريف فاضل (2003) . **العلاج السلوكي المعرفي الحديث** . دار الفجر للنشر و التوزيع . القاهرة

- شيخاني،سمير (2003) ،**الضغط النفسي** ،دار الفكر ، بيروت
- الشيخاني سمير على نور (2003) .**دليل إدارة الضغوط استراتجيات للتمتع بالصحة و السلام الداخلي** . طبعة الأولى . الرياض
- الشوبكي و آخرون (1997) . **النموذج السببي للمساندة الإجتماعية و ضغوط الحياة و الصحة النفسية لدى المطلقات** . العدد 99 .مصر
- الصباغ محمد فتحي الطارقي (1981) . **علم النفس الصناعي و المهني** . دار المسيرة . عمان
- صادق على محمد زرنان (1993) . **الضغوط النفسية المهنية** . طبعة الأولى . مكتبة أنجلو المصرية .
- صادق كريم (1993) . **الأمراض النفسية و العلاج النفسي** . دار الشروق للنشر و التوزيع . الأردن
- الصيرفي ،محمد (2008) ،**الضغط و القلق الإداري** ،مؤسسة حورس الدولية ،القاهرة
- طلال، الشريف (1996) ،**الضغط النفسي (طبيعته .أسبابه . المساعدة الذاتية)** الطبعة الأولى، دار الفكر العربي ، بيروت ،.لبنان
- الطريري ،ناصر اسماعيل (1994) ، **دراسة الجماعة العلاجية** ، دار المعرف، القاهرة
- عبد الثواب أمين لياس (1997) . **سيكولوجية الجماعة و القيادة** . الطبعة الثالثة . مكتبة النهضة المصرية . القاهرة
- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان .(1998) .**ضغوط العمل منهج شامل لدراسة الضغوط و مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها** . معهد الإدارة العامة . الرياض
- عبد الرحمان الهيجان (1999) . **المدخل الإبداعي لحل المشكلات** . أكادمية نايف العربية . العلوم الأمنية . الرياض
- عبد الرحمان ،سعد (1983) **القياس النفسي** ،مكتبة الفلاح ،الكويت
- عبد الفيلة ،فاروق و عبد المجيد السيد (2009) ،**السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسة التعليمية** ،دار المسيرة للنشر و التوزيع ،عمان
- عبد العظيم حسين طه ،**عبد العظيم حسين سلامة .(2006) إستراتجية إدارة الضغوط التربوية و النفسية** . الطبعة الأولى .دار الفكر للنشر و التوزيع .عمان الأردن

- عثمان، فاروق السيد (2001) ، **القلق و إدارة الضغط النفسي** ،دار الفكر العربي ، القاهرة
- عثمان على سليمان البخاري (2001) . **الضغوط النفسية (طبيعتها و نظريتها وعلاجها)** . جامعة الزقازيق للنشر
- عكاشة ،محمود فتحي (2003) ،**علم النفس الصناعي** ،مطبعة الجمهورية ، القاهرة
- عسكر عبد الله (1988) . **ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها . الصحة النفسية و البدنية في عصر التوتر و القلق** . طبعة الثالثة .القاهرة
- العديلي ناصر (1993) . **السلوك الإنساني و التنظيمي** . الطبعة الأولى .معهد الإدارة العامة . الرياض
- العميان ،محمود سلمان (2004) ،**السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال** ،دار وائل للنشر ،عمان
- العمرو سفيان محمد (1996) . **التعامل مع الضغوط النفسية** .دار الشروق للنشر و التوزيع . عمان
- العيسوي ،عبد الرحمن محمد (2007) ،**الحياة العسكرية من المنظور السيكولوجي** ،دار الفكر الجامعي ، القاهرة
- عوسي سمير لياس (2003) . **محاضرات في التوجيه و الإرشاد النفسي** . دار الفكر العربي للتوزيع و النشر . الأردن
- الغرير،أحمد نايل و أبو أسعد ،أحمد عبد اللطيف (2009) ، **التعامل مع الضغوط النفسية** ،دار الشروق للنشر و التوزيع ،عمان
- العزيز ،أبو أسعد (2009) . **المدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي** . دار الشروق للنشر . عمان
- فبسون منير و جلال عطيه وزملاءه (1982) . **علم النفس العلاجي** . الطبعة الثانية . القاهرة
- القريوتي ،محمد قاسم (2012) ،**السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في منظمات العمل** ،الطبعة السادسة ،دار وائل للنشر ،عمان
- مسلم ،محمد (2007) ،**مدخل إلى علم النفس العمل** ،دار قرطبة ،الجزائر

- المشعان ،عويد سلطان (1994) ،**علم النفس الصناعي**،مكتبة الفلاح ،العين
- المغري .محمد(2004) . **الدافعية للإنجاز و علاقتها بضغوطات العمل** . الطبعة الأولى .دار غريب للطبعة و النشر .مصر
- معمرية، بشير (2009) ، **مصدر الضبط و الصحة النفسية وفق الاتجاه المعرفي السلوكي** ،المكتبة العصرية للنشر و التوزيع ، القاهرة
- ماجدة العطيه (2003) .**مساهمة في دراسة ظروف العمل** .ديوان الجامعة . الجزائر
- المير عبد الرحيم (1995) . **العلاقة بين ضغوط العمل و بين الولاء التنظيمي و الأداء و الرضا الوظيفي و الصفات الشخصية** . دراسة مقارنة .الإدارة العامة . المجلد 35 العدد 2 . الرياض
- نايف بن فهد التويم (2005) . **مستويات ضغوط العمل و سبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية** . رسالة ماجستير غير المنشورة . جامعة نايف العربية
- هانسون لمين (1996) . **الطب النفسي و العلاج الجماعي** . القاهرة
- الهنداوي.يوسف أمين(1998) .**سيكولوجية الاتصال و ضغوط العمل** . مكتبة المطبوعات الجامعية .مصر
- همفر يزتوني (2003) . **قدرة التفكير السلبي** . تعريب فاطمة صبري . الطبعة الأولى. مكتبة كان . الرياض
- الوائلي لياس يوسف (1998) . **الصحة النفسية و الإرشاد النفسي** . الطبعة الأولى . عمان الأردن
- يوسف ،جمعة سيد (2007) ،**إدارة الضغوط** ،دار الكتاب المصرية ،القاهرة

ثانيا / الرسائل العلمية :

- أبو العلا ، محمد صلاح الدين (2009) .**ضغوط العمل و آثارها على الولاء التنظيمي .دراسة تطبيقية على مدراء العاملين في وزراء الداخلية في قطاع غزة** . رسالة ماجستير غير منشورة . كلية التجارة .غزة
- حنان عبد الرحيم الاحمدي (2002). **ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة.** رسالة ماجستر غير المنشورة . الرياض

- سعود محمد النمر (1994) . **دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام و الخاص** .رسالة ماجستير. المملكة العربية السعودية
- شحام عبد الحميد (2006/2007). **علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية أجريت الدراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط** .رسالة ماجستير . ولاية المسيلة
- شبير،محمد عوض توفيق (2009) . **ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة و سبل التغلب عليها** . رسالة الماجستير غير منشورة . كلية التربية.غزة
- صبرينة غربي (2012) . **فاعلية برنامج معرفي سلوكي في تنمية أساليب التعامل الإيجابية مع الضغوط المهنية لدى الممرضين** .أطروحة دكتوراه .كلية العلوم الإنسانية.جامعة الجزائر
- عابدين ،إبراهيم عبد (2010) .**علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية و الجسمية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء** . رسالة ماجستير غير المنشورة . محافظات غزة .كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية .جامعة غزة
- مكناسي محمد (2006/2007). **التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية،دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسات إعادة التأهيل بقسنطينة.** رسالة ماجستير غير المنشورة . جامعة قسنطينة
- مهدى بوعلام (2003) . **دور المراقبة المدركة في تعديل العلاقة بين مقاومة الضغط و الصحة الجسمية عند أعوان الحماية المدنية.** رسالة ماجستير غير المنشورة . جامعة الجزائر
- نجار عمار (2009) .**استراتجيات مقاومة الضغط المهني عند رجال الحماية المدنية . دراسة مقارنة بين سلك الأعوان ،سلك ضباط صف ،سلك ضباط** . رسالة ماجستير غير المنشورة . كلية العلوم الاجتماعية جامعة الجزائر

ثالثا / المجلات :

- 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 و النفسية ،المجلد 10 ،العدد الأول ،ص 37/14، البحرين
- بدوي، عائشة وزكور ،مفيدة (2010) ،**مركز الضبط وعلاقته بمهارات التعامل مع الضغوط المهنية** ،مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،عدد خاص من الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل ،ص428/409،الجزائر
- بارون .خضر عباس (1999) . **دراسة في فروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل** .المجلة التربوية . المجلد 13 . العدد52. الكويت
- الضريبي ،عبد الله (2010) ، **أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات** ،مجلة جامعة دمشق المجلد 26العدد الرابع ،ص719/669،دمشق
- فاروق عبده فليه.(2004) .**ضغوط الحياة وعلاقتها ببعض المتغيرات** .مجلة العلوم الإنسانية . العدد 10 .جامعة البحرين .

رابعا / الكتب باللغة الأجنبية:

- Benjaamin،J،(1993)، **LE stresse** ،Dahlab،2°،paris.
- Bnidion m،Zeitwer S ،Dartzer R. (1994) ، **Introduction a la Psychologie de la santé** ،et puf ،puris
- Boudarene ،M،(2005) ،**Le Stresse entre bien – être et souffrance**،Berti ،Editions ،alger.
- Bruchon،Schweitzer،M ،(2001) ، **concepts stress ،coping،recherche en soins infirmiers** N°67 ،decembre 2001 ،p68-83
- Cooper . L. al . H . Kahn (1993) . **stresse in the dealing room** . high perdormers pressure .london . reeutledge

- Drydan . J . l'étal (1996) . **stressful nurses**. **The effect on patient outcomes** . journal nurses care qucui. Vol (10) N°3.
- Fredenberg.E& Lewis.R (1997) . **coping with stress and concerns during adolescence** . alongitudinal study . u.s . department of education office of education research and improverment . Washington . DC. CERTC . document reproduction service N° ED407647.
- Graziani ،P،Swendsen،J،(2004) .**Le stress émotions et stratégies d'aptation** ،Editions ،paris
- Lazarus .R & Flokman .S(1984) . stresse **appraisal and coping springer publishing** . **company** . new York.
- Monitoba nurising (2004) . **nurses and burnout** . **nurising resources in monitoba** .http://www.nuresunin.lnb.ca. report .HTM
- Mourriss .C. (1990) . **contemarary psychology and effective behavior** . harpure Collins publishers .U S A
- Power .k (1991) . **bumout in psychiatrie nursin**g . journal of advanced nursing . vol (34) .
- Rosse . R & Altmaier E . (1994) . **intervention in occupational stress** . first published . sage . publication . london
- MC Grath (1989) . **occupational stress in nursing international journal** . vol 26

- Seaward . B . (1999) . **managing stress . principles and strategies for health and well being** . Jones and Bartltt publishers . Bosten.
- Servant،D،Jean ،parquet ،p(1995) ، **Stress ، Anxiete et pathologies،médicales** ،paris.
- Taylor . S (1993) . **hearth psychology** . third edition . MC GRAW . hill IMC . new York
- Tipgose .M. (1997) . **the thing that stress as . management world journal** . aug

الملاحق

الملحق (1) دليل المقابلة نصف الموجهة

1-بيانات شخصية و اجتماعية :

- الاسم :

.....

- السن :

.....

- الحالة المدنية : أعزب ( ) متزوج ( ) مطلق ( ) أرمل ( ) .

- المستوى التعليمي :

.....

- عدد الاخوة :

.....

- المرتبة في العائلة :

.....

- عدد الأولاد :

.....

- الرتبة في المهنة : ملازم ( ) ملازم أول ( ).

- الأقدمية في المهنة :

.....

-ماهي الدوافع التي دفعتك لاختيار هذه المهنة :

.....

2- بيانات سلوكية :

- هل تدخن : نعم ( ) لا ( )

- إذا كان جوابك بنعم منذ متى :

.....

- ما هي الأسباب التي تدفعك إلى التدخين :

.....

- هل تعاني حاليا من مرض معين : نعم ( ) لا ( )

ما هو هاذ المرض :

.....

-هل هناك مرض معين متوارث في العائلة : نعم ( ) لا ( ) .

الملحق (2)

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الدكتور يحي فارس ولاية المدية

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس والعلوم التربوية

استمارة البحث

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

الاستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي الذي أقوم بإعداده و ذلك لإتمام رسالة الماستر في علم النفس العيادي و الذي يدور موضوعها حول الضغوط المهنية لدى عينة من ضباط الحماية المدنية لولاية المدية وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من ال عبارات و التي يرجى منكم الإجابة عليها وفقا لتصوراتك و شعورك نحو مهنتك في الشهور الثلاثة الأخيرة و ذلك بوضع علامة(X) في الخانة المناسبة للإجابة.

و ليكن في علمك أخي بأن إجابتك لن تستخدم إلا لإغراض علمية.

تقبل مني أسمى عبارات التقدير و الاحترام

الملحق (3)

وثيقة التعاقد

اتفق الطرفان الموقعان أدناه على أن يلتزم الطرف الثاني (العميل) بالبنود التالية :

1 +الالتزام بحضور الجلسات العلاجية.
2 +الالتزام بالاستمرار بمتابعة العلاج.
3 +حترام قواعد الجلسات العلاجية المتفق عليها .
4 +حترام أراء الجماعة العلاجية و المحافظة على أسرارها .
5 +الالتزام بالزمن المحدد لكل جلسة .
6 +ألا ينهى الطرف الثاني العلاج بنفسه إلا بعد موافقة الطرف الأول (المعالج)

ولقد ارتضى الطرفان بهذه البنود .

إمضاء الطرف الأول
المعالج النفسي

إمضاء الطرف الثاني
العميل

الملحق (4)

الرقم	العبارات	أبدا (لا)	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
01	أفتقد الحماس في عملي .					
02	أشعر بالتعب على الرغم من قضاء ساعات كافية من النوم.					
03	أشعر بالإحباط وأنا أقوم بمسؤولياتي الوظيفية.					
04	أنفعل من أبسط الأمور.					
05	أشعر بالرغبة في التخلي عن مسؤولياتي.					
06	أشعر بالسلبية اتجاه عملي .					
07	أشعر بصعوبة اتخاذ القرار.					
08	أشعر بانخفاض فعاليتي في الأداء.					
09	لم أعد أؤدي عملي بنفس الجودة.					
10	أشعر بالإرهاق البدني.					
11	انخفضت مقاومتي للأمراض.					
12	أعاني من مشكلات عاطفية .					
13	ازداد تناولي للمنبهات / التدخين .					
14	لا أتعاطف مع مشكلات أو حاجات الآخرين.					
15	علاقاتي مع الآخرين يشوبها التوتر.					

16	أصبحت كثير النسيان.					
17	أجد صعوبة في التركيز.					
18	أشعر بالملل بسرعة.					
19	أشعر بعدم الرضي دون معرفة السبب .					
20	كل ما يربطني بعملي هو راتب آخر الشهر.					

الملحق (5)

دليل تسيير الجلسات

رقم الجلسة	الزمن	موضوع الجلسات	أهداف الجلسات	تقنيات الجلسة	الوسائل العلاجية	نوعية الجلسات
.1	45 دقيقة	التعارف و بناء العلاقة	-بناء علاقة يسودها الأمان - تبادل المعلومات بين الباحثة و العميل - تقديم الإطار العام للبرنامج و التعريف بأهدافه	-المناقشة و الحوار المحاضرة التعزيز الايجابي الأسئلة	استمارة عقد المشاركة	جماعية
.2	45 دقيقة	تطوير الوعي بالضغط المهني	-تثقيف حول الضغط المهني , و أنواعه, و مكوناته الانفعالية و السلوكية و المعرفية .	-المناقشة الحوار المحاضرة التعزيز الايجابي الأسئلة	مقياس أعراض الضغط المهني	فردية
.3	45 دقيقة	أساليب التعامل مع الضغوط المهنية	تحديد أساليب التعامل مع الضغوط لدى كل مشارك التمييز بين الضغوط الايجابية و السلبية تحديد الآثار السلبية للأساليب السلبية	-المناقشة الحوار المحاضرة التعزيز الايجابي الأسئلة	استمارة خاصة بالأنشطة استمارة لشرح النماذج	جماعية
.4	45 دقيقة	مهارات المواجهة المعرفية	التعرف على العلاقة بين التفكير – الانفعال – السلوك توضيح مهارات المواجهة المعرفية	المناقشة الحوار المحاضرة التعزيز الايجابي الأسئلة	-استمارة خاصة بالأنشطة – استمارة لشرح النماذج مثل العلاقة بين التفكير – السلوك – الانفعال	جماعية
.5	45 دقيقة	المواجهة المعرفية	معرفة الأفكار السلبية لدى المشاركين تعريف المشاركين على طبيعة مشاعرهم و انفعالاتهم مناقشة أسلوب إعادة التقييم المعرفي	-المناقشة و الحوار المحاضرة التعزيز الايجابي الأسئلة	استمارة خاصة بالأنشطة	جماعية
.6	45 دقيقة	تقنية الاسترخاء	توضيح معنى الاسترخاء شرح أهمية الاسترخاء كأسلوب من أساليب التعامل الإيجابية مع الضغوط توضيح أهمية الاسترخاء في زيادة القدرة على مواجهة المشكلات و في خفض مستوى الضغط المهني توضيح معنى الاسترخاء	-المناقشة و الحوار المحاضرة التعزيز الايجابي الأسئلة التخيل	استمارة خاصة بالأنشطة	جماعية

.7	45 دقيقة	مهارة طلب الدعم	التدريب على مهارات طلب الدعم التعرف على العلاقة بين المعتقدات الخاطئة وطلب الدعم من الآخرين	–المناقشة و الحوار المحاضرة التعزيز الايجابي الأسئلة– لعب الدور	استمارة خاصة بالأنشطة	جماعية
.8	45 دقيقة	أسلوب التعبير عن المشاعر	التعرف على أسلوب التعبير عن المشاعر التعرف على العلاقة بين المعتقدات الخاطئة و التعبير عن المشاعر التدريب على مهارة التعبير عن المشاعر	–المناقشة و الحوار المحاضرة التعزيز الايجابي الأسئلة– النمذجة	استمارة خاصة بالأنشطة	جماعية
.9	45 دقيقة	أسلوب الرفض	التعرف على مهارة التعبير عن مهارة الرفض التعرف على العلاقة بين المعتقدات الخاطئة و مهارة الرفض التدريب على العلاقة بين الحوار الذاتي و مهارة الرفض	–المناقشة و الحوار المحاضرة التعزيز الايجابي الأسئلة– النمذجة	استمارة خاصة بالأنشطة	جماعية
.10	45 دقيقة	مهارة حل المشكلات	التعرف على مهارة حل المشكلة التعرف على مشكلات المشاركين الخاصة معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية و مهارة حل المشكلات	المناقشة و الحوار المحاضرة التعزيز الايجابي الأسئلة– لعب الدور	استمارة خاصة بالأنشطة	جماعية
.11	45 دقيقة	مهارة جمع المعلومات	التعرف على مهارة جمع المعلومات أو المعطيات التعرف على مهارة إنشاء البديل التعرف على العلاقة بين جمع المعلومات و حل المشكلة التعرف على أهمية جمع المعلومات	–المناقشة و الحوار المحاضرة التعزيز الايجابي الأسئلة.	استمارة خاصة بالأنشطة	جماعية
.12	45 دقيقة	مهارة اختيار الهدف – إنشاء البديل	التعرف على مهارة اختيار الهدف التعرف على مهارة إنشاء البديل التعرف على أهمية اختبار الهدف و إنشاء البدائل	المناقشة و الحوار – المحاضرة – التعزيز الايجابي – الأسئلة.	استمارة خاصة بالأنشطة	جماعية

13.	45 دقيقة	مهارة الاختيار بين البدائل – التطبيق – الفحص و الضبط	التدريب على مهارة اتخاذ القرار ممارسة أسلوب حل المشكلات	–المناقشة و الحوار المحاضرة التعزيز الايجابي الأسئلة.	استمارة خاصة بالأنشطة	جماعية
14.	45 دقيقة	إنهاء العملية العلاجية	تقويم البرنامج و إنهاءه معرفة أراء المشاركين في البرنامج معرفة اقتراحات المشاركين في تطوير و تحسين البرنامج	–المناقشة و الحوار المحاضرة التعزيز الايجابي الأسئلة.	استمارة خاصة بالأنشطة	جماعية