République Algérienne démocratique et Populaire

وزارة التعليـــم العـــالـي و البحـــث العلمـــي

Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة وهران 2 محمد بن احمد

Université d'Oran 2 Mohamed Ben Ahmed

كلية االعلوم الاجتماعية

Faculté des Sciences sociaux

قسم علم النفس و الارطوقونيا

الموضوع

استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة الناجمة عن الاحتراق النفسي لدى عمال الحماية المدنية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

من اعداد الطالبتين

بن فاتح مريم

جابر كوثر

اللجنة المناقشة

ا. قدور بن عباد هوارية رئيسة اللجنة

ا. زريبي أحلام مناقشة

ا.فراحي فيصل مؤطر و مقرر

السنة الدراسية

2025/2024

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين و صلاة الله و سلامه و رحمته و بركاته على صفوة خلقه و خاتم أنبيائه و رسله سيدنا محمد و آله الطاهرين و صحابته أجمعين و رحمة الله و مغفرته للتابعين وتابعيهم بإحسان إلى يوم الدين. اللهم يا ولي المؤمنين، و متولي الصالحين، اجعل عملنا هذا عملا صحيحا مقبولا و سعينا مرضيا مشكورا، انفع به الله من أخذ به و عمل بما فيه. و صلى الله على سيدنا محمد و آله و صحبه و سلم تسليما.

نتوجه بجزيل الشكر و الامتنان إلى كل من ساعد من قريب أو بعيد على إنجاز هذا العمل و في تذليل ما واجهنا من صعوبات ، و نخص لذكر الأستاذ المشرف فراحي فيصل الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه التي كانت عونا لنا في إتمام هذه المذكرة .

كما نتقدم بشكرنا الخالص للسادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة

وأخيرا إلى كل من مد لنا يد المساعدة من قريب أو بعيد.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تتيسر الصعوبات، وتتحقق الأمنيات.

إلى والدي الحبيب، ذلك الجبل الشامخ الذي علمني أن الحياة معركة لا يكسبها إلا من تسلّح بالصبر والإيمان، والذي كان دعاؤه حاضراً في كل خطوة أخطوها، أقول لك: مهما كتبت الأقلام أو تحدثت الكلمات، فلن أوفيك حقك، فلك كل الشكر والعرفان والحب.

وإلى والدتي الغالية، منبع الحنان وعنوان التضحية، التي سهرت على راحتي، وكانت دعواتها المرفوعة إلى السماء سلاحاً يحميني في معاركي العلمية، إلى تلك الروح النقية التي غرست في قلبي الإيمان والعزيمة، أهديك هذه الصفحات المغمورة بكل معاني الامتنان والوفاء، فكل حرف كتبته وكل فكرة سطرتها، إنما هي امتداد لدروسك الصامتة وحبك العظيم.

إلى إخوتي الأعزاء، الذين كنتم لي خير عون وسند، إلى من كنتم لي ابتسامة في أوقات الألم، ونسمة فرح في لحظات التعب، أشكركم من القلب، وأهديكم جزءاً من هذا الحلم الذي صنعناه معًا.

إلى أستاذي ومشرفي الجليل الأستاذ فراحي فيصل، الذي كان نِعم الموجه والداعم، والذي لم يدّخر جهداً في سبيل إرشادي وتوجيهي طوال مسيرتي البحثية. شكراً لك على وقتك الثمين، وعلى صبرك اللامحدود. لقد كنت بحق قدوةً في العلم والأخلاق، فلك مني كل معاني الامتنان والاحترام.

إلى كل من شاركني لحظات التعب والسهر والسعي خلف المعرفة، إلى من كانوا الشاهدين على تفاصيل هذه الرحلة الطويلة، فكانوا العون في زمن الضيق، والبسمة في دروب التعب، شكراً لكم من القلب.

إلى من قاسمتني هذا العمل شريكتي" جابر كوثر" من كانت دومًا سندًا ودعمًا في كل خطوة،

أشكرك من أعماق قلبي على كل ما قدمته لي من دعم، تشجيع، ومساندة طوال فترة إعداد هذه المذكرة.

لقد كنتِ لي أكثر من زميلة، كنتِ أختًا ورفيقة درب، في العمل كما في الحياة.

وجودك بجانبي خفف عني الكثير، وجعل من هذه الرحلة تجربة ممتعة لا تُنسى.

فلك مني كل الحب والامتنان، ودعائي لك بالتوفيق والنجاح في كل ما تسعين إليه.

بن فاتح مريم

الإهداء

اللهم صل وسلم وبارك على نبينا محمد

وعلى اله وصحبه أجمعين

بعد بسم الله الرحمن الرحيم {الحمد الذي تتم بنعمته الصالحات}

إلى من كان لهم الفضل بعد الله في كل خطوة خطوتها،

إلى من منحوني الحب والدعم دون شروط،

إلى من ساندوني في لحظات الضعف، وشاركوا فرحتي في لحظات النجاح، إلى عائلتي العزيزة، أهدي هذا العمل المتواضع عربون شكر وامتنان.

كما أهدي هذه المذكرة إلى كل من آمن بي ووقف إلى جانبي خلال مسيرتي الجامعية، أصدقائي الأوفياء، وأساتذتي الكرام،

لكم جميعًا، أعمق كلمات التقدير

إلى نفسي، أخصائية علم النفس العمل والتنظيم وتسير الموارد البشرية "جابر كوثر" تقديرًا لكل لحظة تعب، وكل ساعة سهر، ولكل جهد بذلته بكل إخلاص واجتهاد،

أُهدي هذا العمل ثمرة مسار طويل من المثابرة والتحدي،

فأنا أفتخر بما وصلت إليه، وأؤمن أن كل خطوة قطعتها كانت تستحق العناء.

كما أُهدي هذه المذكرة إلى زميلتي الأخصائية في علم النفس العمل والتنظيم وتسير الموارد البشرية "بن فاتح مريم في هذا العمل،

التي جمعتني بها شراكة علمية وأكاديمية،

فقد كان لتعاوننا وتكامل جهودنا الأثر الكبير في إنجاز هذا المشروع، فكل الشكر والتقدير لها على ما بذلته من مساهمة جادة طيلة فترة العمل

ولا يفوتني أن أخص بالشكر والتقدير أستاذنا المؤطر [افراحي فيصل]،

على توجيهاته القيّمة، وملاحظاته البناءة،

وعلى دعمه المتواصل الذي كان له الأثر الكبير في إخراج هذا العمل في صورته النهائية، فله مني كل الامتنان والتقدير..

وشكرا خاص لكل أساتذة التخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسير الموارد البشرية

جابر كوثر

قائمة المحتويات

شكر و عرفان

الإهداء.....ب-د

مقدمة.....أ-ب

الفصل الأول: الاطار المنهجي للدراسة

-1الإشكالية.....3-1

-2فرضيات الدراسة.....3

3-أسباب اختيار الموضوع.....3

4-أهمية الدراسة.....4

5-تحديد المفاهيم الدراسة.....4

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

تمهيد.....6

-1مفهوم الاحتراق النفسي.....6

-2اهم رواد الاحتراق النفسي.....7

3-النظريات المفسرة للاحتراق النفسي.....7

4-ابعاد الاحتراق النفسي.....8

-5قياس الاحتراق النفسي.....9

خلاصة الفصل.....11

الفصل الثالث: استراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية

تمهيد.....13

-1مفهوم استراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية.....13

-2أنواع و تصنيفات استراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية..... 14

3-العوامل المؤثرة في استراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية.....15

4-النماذج المفسرة لاستراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية.....17

5-مصادر استراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية.....18

6-فعالية استراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية.....19

7-أهمية استراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية.....21
خلاصة الفصل.....22

الاطار التطبيقي

الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الاساسية

تمهيد.....26
-1حدود الدراسة.....26
-1-1الحدود الموضوعية.....26
-1-2الحدود المكانية.....26
-1-3الحدود الزمانية.....26
-2منهج الدراسة.....27
-2-1الدراسة الاستطلاعية.....27
-2-2حدود الدراسة الاستطلاعية.....27
-2-3عينة الدراسة الاستطلاعية.....27
2اعداد تعليمة المقياس.....28
-2-3 طريقة تصحيح المقياس.....29
-3-3الأساليب الإحصائية المستخدمة.....30

الفصل الثاني: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

تمهيد.....32
مناقشة النتائج.....35
مناقشة الفرضية 42
الخاتمة العامة.....46
التوصيات.....47

قائمة المصادر و المراجع

الملاحق

مقدمة

يشهد العالم المعاصر تطورات متسارعة وتحولات عميقة طالت مختلف مناحي الحياة، مما أفرز العديد من التحديات النفسية والاجتماعية التي تؤثر بشكل مباشر على الأفراد، خاصة في بيئات العمل والدراسة والحياة اليومية. ومن بين أبرز الظواهر النفسية التي باتت تفرض نفسها بقوة في الخطاب العلمي والمهني، تبرز ظاهرة الاحتراق النفسي باعتبارها نتيجة طبيعية للتعرض المستمر والمكثف للضغوط النفسية دون وجود استراتيجيات فعالة للتعامل معها.

الاحتراق النفسي، الذي يُعرف أيضاً بالإجهاد المزمن المرتبط بالعمل أو الحياة اليومية، هو حالة من الإنهاك الجسدي والعقلي والانفعالي، تتولد نتيجة التوتر المستمر والإجهاد المتراكم، وتؤدي في الغالب إلى انخفاض ملحوظ في الأداء، وفقدان الدافعية، وتبلد المشاعر، والشعور بعدم الجدوى. وقد أشار العديد من الباحثين، مثل "فرويدنبرغر" و"ماسلاش"، إلى أن الاحتراق النفسي ليس مجرد شعور عابر بالإرهاق، بل هو حالة معقدة تؤثر على التوازن النفسي والعلاقات الاجتماعية والمهنية للفرد، وقد تؤدي في حال عدم التعامل معها إلى اضطرابات نفسية أكثر خطورة مثل الاكتئاب أو القلق العام.

ويعود تزايد الاهتمام بهذا المفهوم إلى تنامي الضغوط في مختلف القطاعات، خاصة في المجالات التي تتطلب تفاعلاً بشرياً مستمراً ومسؤوليات كبيرة مثل مهن الصحة والتعليم والخدمات. كما لا يقتصر الاحتراق النفسي على المهن فقط، بل قد يصيب الطلبة، وربات البيوت، وحتى الأطفال في ظل بيئات غير داعمة أو مطالب تفوق قدراتهم النفسية.

وفي مواجهة هذه التحديات النفسية، تبرز استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية كعنصر أساسي في الوقاية والتخفيف من آثار الاحتراق النفسي. وتشمل هذه الاستراتيجيات مجموعة من المهارات المعرفية والسلوكية التي يمكن للفرد تعلمها وتطبيقها لتعديل نظرته للمواقف الضاغطة، والتحكم في ردود أفعاله، والحفاظ على توازنه النفسي. ومن بين هذه الاستراتيجيات: تنظيم الوقت وتحديد الأولويات، استخدام تقنيات الاسترخاء والتنفس العميق، الاستفادة من الدعم الاجتماعي، بناء علاقات صحية، ممارسة الأنشطة البدنية والرياضية، والتفريغ الانفعالي عن طريق التعبير والكتابة أو الحديث مع مختصين نفسيين.

إن التطرق لموضوع الاحتراق النفسي لا يقتصر على الجوانب النظرية والتشخيصية فحسب، بل يمتد إلى اقتراح حلول عملية تهدف إلى تمكين الأفراد من التعامل بفعالية مع ضغوط الحياة المعاصرة، مما يجعل هذا الموضوع ذا أهمية بالغة في ميدان علم النفس، خاصة في فروعه التطبيقية مثل علم النفس المهني، التنظيمي، والسريري. كما

أن فهم آليات الاحتراق النفسي واستراتيجيات التكيف معه يعد ضرورة ملحة لبناء بيئات أكثر دعماً وتفهماً لصحة الإنسان النفسية.

من هذا المنطلق، يسعى هذا العمل إلى تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي، من حيث أسبابها، مظاهرها، وتأثيراتها، مع التركيز على أهم الاستراتيجيات النفسية الفعالة في مواجهة الضغوط، وذلك بهدف الإسهام في نشر الوعي النفسي وتعزيز ثقافة الوقاية والتدخل المبكر.

الفصل الاول

الاطار المنهجي للدراسة

-الإشكالية

مع التغيرات التي باتت تطرأ على العالم أصبحت كل المجالات تسعى جاهدة الي مواكبة تلك التطورات مهما كانت مسببة الضغط و التوتر ومن بين الوظائف التي تعيش ضغطا حقيقا وهي مهنة الحماية المدنية لاسيما تلك الضغوط تترجم في شكل حالات نفسية ومن بين هذه نجد أنا ظاهرة الاحتراق النفسي باتت منتشرة عالميا وحسب ما جاء في تعريف ماسلاش أنه إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر وانخفاض في الإنجاز الشخصي بحيث تعد ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة لا يستهان بها في تأثيرها على الإنجاز والذي ينعكس بحد ذاته على سلوكيات الأفراد وجاء في دراسة بن مجاهد ،بن موسى(2019) ميدانية بالوحدة الرئيسية الحماية المدنية بتقرت الكبرى والوحدات التابعة لها بعنوان الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية لعينة قدرت ب 120عون تدخل لدى أعوان الحماية المدنية حيث أسفرت النتائج أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان فرق تدخل الحماية المدنية مرتفع .لا توجد فروق دلالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية بتعا لمتغير الجنس ،توجد فروق دلالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير المؤهل العلمية ولا توجد فروق دلالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية بتعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

وكذلك جاء في دراسة ميدانية بالوحدة الثانوية بسوق نعمان بالوحدة الثانوية بعنوان مستوى الاحتراق النفسي لعناصر الحماية المدنية والتي خلصت النتائج إلي أن مستوى الاحتراق النفسي عند بعد الاستنزاف الانفعالي مرتفع لدى عناصر الحماية المدنية ،كما جاء في دراسة سعد الله يبريروفهيمة ذئب (2022) الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي والولاء التنظيمي لدى أساتذة التعليم الابتدائي والتعرف على مستوى الاحتراق النفسي ومعرفة اذا كانت هناك فروق في الاحتراق النفسي تبعا لمتغيرات الفردية وتكونت العينة من 165أستاذ وأستاذة وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية سلبية بين الاحتراق النفسي و الولاء التنظيمي. كما جاء في دراسة خميس (2016) دراسة استكشافية للكشف عن ظاهرة لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المهني تمثلت في الاحتراق النفسي بحيث خلصت نتائج الدراسة على انخفاض درجة الاحتراق النفسي لدى أفراد العيانة ووجود فروق دلالة إحصائيا حسب متغير الجنس وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير الأقدمية . وفي دراسة مقارنة ل بوجمعة (2021)للكشف عن طبيعية الاحتراق النفسي لدى الممارسين النفسانيين العيادين والأطباء التأمين ،بحيث اسفرت نتائج الدراسة أن كل الممارسين العيادين والأطباء العامين سجلت .درجات عالية من الاحتراق النفسي مقارنة بالممارسين النفسانيين العيادين.

ولقد أصبحت إدارة المواقف الضاغطة في العمل قضية أساسية تؤثر في السلوك التنظيمي داخل محيط العمل وذلك حتى يمكن العامل نفسية القيام بمهامه بارتياح نفسي وجودة عالية من شأنها أن تؤثر إيجابا على العديد من النواتج التنظيمية التي تعود بالنفع على الفرد والمنظمة كارتفاع مستوى الرضا الوظيفي والروح المعنوية ومستوى الأداء والرغبة في العمل والحفاظ أن إدارةQ &Q على العلاقات داخل بيئة العمل وفي هذا المقام برى كل من كويك وكويك الوقاية من الضغوط في منظمات العمل تتطلب النظر إلى العلاقات الرسمية و الغير الرسمية داخل المنظمة ، كما يقترح الباحثان الاهتمام بعدة جوانب تنظيمية في سبيل إدارة الضغوط والوقاية منها وهي تحليل الدور ، تصميم الهدف ، التأييد الاجتماعي وبناء الفريق) جلدة 2009 ص 195 بتصرف ويعتبر العمل في مجال البلديات من المهن التي يعايش أفرادها مواقف ضاغطة في العمل بشكل مستمر ومتكرر، وخاصة أولئك الذين يعملون في مصالح الحالة المدنية ، حيث توصلت دراسة **بن معزوزة و قماري 2016 في دراسة لهم تحت عنوان الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور ببلديات غليزان** و التي استهدفت عمال مصالح الحالة المدنية نموذجا إلى أن هذه الفئة تعاني من مستوى مرتفع من الإجهاد العصبي ، وهذا يكون أكيدا بفعل المواقف الضاغطة التي تتعرض لها هذه الشريحة في العمل خاصة وانها تتعامل يوميا وبساعات مستمرة مع جميع أنواع الفئات الاجتماعية لتقدم لهم الخدمات التي يحتاجونها في حينها. ومن هذا المنطلق تصبح هذه المواقف الضاغطة في هذا النوع من المهن خطرا على صحة العامل العقلية والجسمية كغيرها من المجالات الأخرى التي تصدت لها الدراسات بالبحث والتحليل محاولة البحث عن أهم الاستراتيجيات التكيفية التي يستخدمها العمال للتعامل مع الضغوط المهنية ،ففي دراسة king 1991 التي هدفت الى اكتشاف أحداث الحياة والضغوط واستراتيجية المواجهة لدى طلاب المرحلة الثانوية بهونكوك و أسفرت نتائجها على أن استراتيجية التخطيط للمشكل وتحمل المسؤولية هما أكثر الاستراتيجيات استخداما لدى العينة) آمال جودة 2004 ص 676 بتصرف(، وفي دراسة لبركات 2010 للتعرف على أهم الاستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة طولكرم بفلسطين توصلت نتائجها إلى وجود فروق دالة إحصائيا في درجات المعلمين لاستخدام الاستراتيجيات الاجتماعية والنفسية والجسمية للتعامل مع المشكلات المهنية الضاغطة تبعا لمتغير الجنس) معروف 2014،ص58 (وفي دراسة ماجا مسكو وآخرون) 2012 التي هدفت للتعرف على استراتيجيات التعامل مع الضغوط وعلاقتها بالغياب لدى مدراء المستوى المتوسط في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة الحجم في سلوفينيا أظهرت نتائجها أن المديرين الذين يستخدمون استراتيجيات التكيف التي تركز على المشكلة هي أقل غيابا عن العمل ولديها مستويات أقل من الضغوط من المديرين الذين يستخدمون التركيز على استراتيجيات الانفعال. وعلى ضوء هذه الدراسات وأخرى يمكن القول أنه أيا كانت المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في عمله إلا

و تكون لها استراتيجيات تعامل فعالة تساعده على التكيف والتوافق مع حياته الوظيفية وذلك تبعا للخصائص الشخصية لهذا العامل وما يتلقاه من إجراءات تنظيمية في المنظمة التي يعمل بها إضافة إلى الظروف المحيطة داخل بيئة.

كما جاء في دراسة دكتوراه سماني (2018) بعنوان الاحتراق النفسي واستراتيجيات التعامل لدى مستخدمي قطاع الوظيفي العمومية ،بحيث خلصت نتائج الدراسة إلي أن هناك ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين أغلبية أبعاد الاحتراق النفسي وأبعاد استراتيجيات التعامل وتم التوصل أيضا إلي عدم وجود فروق دلالة إحصائيا في الاحتراق النفسي حسب الخبرة كما توصلت الي عدم وجود فروق في استراتيجيات التعامل حسب الجنس لدى مستخدمي المستشفيات والبلديات ولم تسجل لدى مستخدمي بريد الجزائر كما لم يسجل تفاعل بين العاملين ومن هذا المنطلق نطرح الإشكال التالي: ماهي استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة الناجمة عن الاحتراق النفسي ؟

ومنه يمكننا طرح التساؤلات التالية:

-ماهي طبيعة العلاقة ما بين متغير الاحتراق النفسي و استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة الناجمة عنه؟

-هل توجد فروق في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة وفق :

-السن

-الأقدمية

-الفئات المهنية

الفرضيات

نتوقع ان تساهم مستويات الاحتراق النفسي في التنبؤ في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة الناجمة عنه

أسباب اختيار الموضوع:

-انتشار الظاهرة في محيط صامت : تزايد حالات الاحتراق النفسي في مختلف القطاعات، خاصة المهن ذات الضغط العالي.

-تأثيرات سلبية على الفرد: مما يخلق مشكلات نفسية وجسدية كالاكتئاب، القلق، والتعب المزمن.

-أثر مباشر على المؤسسات: يؤدي إلى انخفاض الأداء، كثرة الغياب، وزيادة الاستقالات.

-قلة الوعي المجتمعي: عدم معرفة الأفراد والمؤسسات لطبيعة الاحتراق النفسي وطرق التعامل معه.

-إمكانية الوقاية والعلاج: بحيث تسليط الضوء على هذه الظاهرة النفسية يساعد على معرفة استراتيجيات فعالة للتدخل والوقاية تجعله موضوعًا قابلاً للتحسين العملي.

أهمية الموضوع:

بعد الكشف عن هذه الظاهرة النفسية تساعد المختص على الكشف المبكر عن الأعراض عن طريق التعرف على العلامات الأولى للاحتراق النفسي قبل تزايدها

-تعزيز الصحة النفسية: يساهم في تحسين جودة الحياة النفسية للعاملين.

-تقليل الغياب والاستقالات: يحد من التغيب المتكرر والتسرب الوظيفي بسبب الضغوط النفسية

-تحسين ظروف بيئة العمل يجعل المؤسسات

-تنتهج سياسات داعمة ومراعية لصحة العاملين

-تحقيق التوازن بين الحياة والعمل: يشجع على تحديد الوقت وتنظيمه والحد من الإرهاق المهني.

5-تحديد المفاهيم الدراسة

الاحتراق النفسي هو الظاهرة النفسية التي تظهر عن طريق مؤشرات سلوكية كالغيابات والعزوف عن الأنشطة الاجتماعية مع ظهور أعراض صحية مرافقة كالأرق ،الصداع المتكرر واضطرابات هضمية وهي مظاهر تدل على الاحتراق النفسي اي لا تؤثر على الجانب المهني فقط بل تمتد الى الجانب الصحي و النفسي للفرد

الإرهاق الانفعالي : يعد احد أبعاد الاحتراق النفسي ويقصد به الشعور بالإرهاق والتعب العاطفي نتيجة ضغوط نفسية متكررة المرتبطة بالعمل.

استراتيجيات التعامل: هي الأساليب والسلوكيات المعرفية والانفعالية التي يستخدمها الفرد بغيت التكيف مع المواقف الضاغطة و الصعبة او الضغوط النفسية او الصحية والاجتماعية

الفصل الثاني

تمهيد

في ظل تسارع وتيرة الحياة المعاصرة وتعقّد بيئات العمل، أصبح الاحتراق النفسي أحد المواضيع الجوهرية التي تستقطب اهتمام الباحثين في مجالات علم النفس، لا سيما علم النفس المهني والتنظيمي. يشير مفهوم الاحتراق النفسي إلى حالة من الإرهاق الجسدي والعقلي والانفعالي المزمن، تنجم غالبًا عن الضغوط المستمرة والمتراكمة في بيئة العمل، وخاصةً في المهن التي تتطلب تفاعلاً بشريًا مكثفًا مثل التمريض، التعليم، العمل الاجتماعي، والإدارة.

1مفهوم الاحتراق النفسي:

تعريف1: الاحتراق النفسي هو حالة من التعب الجسمي والعقلي والانفعالي ،تتميز بالاستمرارية ، وبتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل والأخرين بنفردي،العايب،(2022)،ص38

تعريف2: عرفه ماسلاش أن الاحتراق النفسي أنه إحساس الفرد بالإجهاد وتبلد المشاعر وانخفاض في الإنجاز الشخصي بوجمعة ،2021 ص 458.

تعريف3: عرف كرنس1980 الاحتراق النفسي بأنه العملية التي ينسحب منها المهني المعروف بالتزامه السابق. بالعمل من ارتباطه بعمله نتيجة ضغوط العمل التي تعرض أداء هذا العمل معروف،2017،ص47

يعرف الاحتراق النفسي بالدرجة التي يحصل عليها المريض على المقياس ماسلاش وجاكسون في أبعاده الثلاثة :الإجهاد الانفعالي السخرية وفقدان الشعور، بالإنجاز الشخصي عيواج،رشيد2022ص771:

ويعرفه موس الإحتراق النفسي بأنه شعور عام بالإنهاك والذي ربما يتطور عند يعيش الفرد الكثير من الضغوط والقليل من الرضا هيجان، 1998 ص 239.

يعرف فرويدنبارغر (1974) الاحتراق النفسي بأنه " حالة من الاستنزاف الانفعالي، والاستنفاد البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من الضغوط، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة "

ويعرف الباحث الاحتراق النفسي إجرائيا بأنه مجموع الدرجات التي يحصل عليها الممرض أو الممرضة بعد الإجابة على فقرات مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي المستخدم في الدراسة الحالية.

ويعرف الباحث الاحتراق النفسي إجرائيا بأنه المستوى المتحصل عليه من طرف الممرضين على مقياس الاحتراق النفسي الماسلاش استنادا على درجة الإجابة لكل بعد من الأبعاد الثلاثة للمقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

2-أهم رواد الاحتراق النفسي:

هاربرت فرويدنبرجر: المحلل الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي إلي حيز الاستخدام الأكاديمي عام (1974) عندما كتب دراسة أعدها وناقش فيها تجاربه النفسيةissues social journal لدورية متخصصة التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك القرني،:2010 ص9

كريستينا ماسلاش :جدير بالذكر أن لإسهامات ماسلاش اختصاصية علم النفس الاجتماعي لجامعة بيركلي تأثيرا واضحا في تطور دراسة الاحتراق النفسي فقد أضافت الدراسات التي أجرتها مع أخرون بجامعة بيركلي شهرة أكثر لهذا المصطلح حيث وصفته بأنه مجموعة أعراض يمكن أن تحدث لدي الأشخاص الذي يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس وتتمثل هذه الأعراض في الإجهاد الانفعالي ،تبلد الشعور ونقص الإنجاز الشخصي وتوالت مجهوداتها بعد ذلك لتصنيف تعريفات أكثر وضوحا ،إضافة الي شهرة الأداة التي أعدتها شرقي،2010 ص 52.

3-النظريات العلمية المفسرة للاحتراق النفسي:

لم يدرس مفهوم الاحتراق النفسي بشكل محدد وواضح في النظريات النفسية

وإنما بدا بصورة استكشافية وتم تم ربطه بضغوط العمل ،وعلى أي حال فقد

نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها وفق للاتي(.....)

نظرية التحليل النفسي:

يرى أصحاب نظرية التحليل النفسي المسار إليهم في الراشدان(1995)الاحتراق النفسي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة وذلك مقابل الاهتمام بالعمل مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدرات الفرد ،مع قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية ،أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للرغبات الغير المقبولة بل المتعارضة مع مكونات الشخصية مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحله إلى الاحتراق النفسي أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدوث فجوة بين الأنا والأخر الذي تعلقت به وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها ،كما أنه

العلاج الاحتراق النفسي كالتنفيس يمكن استخدام فنيات مدرسة التحليل النفسي الانفعالي (.....)

النظرية السلوكية- :

وحسب السلوكيون والمشار إليهم في الراشدان (1995) فإن الاحتراق النفسي هو حالة داخلية شأنه شأن القلق والغضب. لهذا تجد أن النظرية السلوكية ترى أن الاحتراق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية، وإذا ما تم ضبط تلك العوامل فإنه من السهولة التحكم في الاحتراق النفسي، وهذا ما تؤمن به العديد من الدراسات والنظريات العلمية حاليا في أهمية وضرورة تعديل السلوك الضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية.

النظرية المعرفية:

يرد أصحاب هذه النظرية السلوك الإنساني إلى مصدر عقلي داخلي، أي أن الإنسان يفكر فقط في الموقف الذي يتواجد فيه، ويسعى للاستجابة من اجل الوصول إلى أهداف يحدد ها، وعليه إذا أدرك الإنسان الموقف إدراكا ايجابيا فان الايجابي. في ذلك يقوده بالضرورة إلى الرضا والمعنويات العالية، والتكيف حين إذا أدرك الإنسان هذا الموقف إدراكا سلبي فان النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي هو ظهور أعراض الاحتراق النفسي سماني،,(2017/2018)ص 34.

4-أبعاد الاحتراق النفسي:

طبقا لماسلاش وزملائها al et Maslach 1976,1978 فإن اصطدام المهن الضاغطة يسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس، والذي يقود إلى فقدان الاهتمام، وعدم الالتزام، وهما عكس اتجاهات العمل الأصلية وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاث أبعاد:

01- **الإجهاد الانفعالي L'épuisement émotionnel** بما أن المشاعر الانفعالية استنزفت فان العاملين لا يستطيعون أو ليس لديهم القدرة على العطاء كما كانوا من قبل وتتمثل هذه المشاعر في شدة التوتر، والإجهاد، وشعور العامل بأنه ليس لديه شيء متبق ليعطيه للآخرين على المستوى النفسي(

02- **تبلد الشعور Dépersonnalisation :** ويوضح الاتجاهات السلبية تجاه من يعمل معهم العامل المحترق نفسيا ، وهذه الاتجاهات السلبية والتي تكون أحيانا تحكمية ساخرة لا تمثل الخصائص المميزة للعامل.

03- **نقص الانجاز الشخصي :** وهذا البعد يبدأ حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييما سلبيا ، وحينما يفقدون الحماس للإنجاز ، وعندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفء في العمل مع عملائه وبعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى)سماني(2018/)،ص.(46:

5-مقاييس الاحتراق النفسي:

وهناك العديد من المقاييس تستخدم لقياس الاحتراق النفسي نذكر منها:

مقياس الاحتراق النفسي Burn-out questionnaire 1980 –الفرويد نبرجر

ويهدف إلى قياس مستوى الاحتراق النفسي ، ويتكون من (18) عبارة يتم الإجابة عليها من خلال مقاييس تتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام وذلك على متصل يتراوح من (0) إلى) 5(

وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق النفسي ويقسم الأفراد كالتالي:

الفرد بحالة جيدة صفر درجة .....إلى 25

بداية الإحساس بالضغوط من 36.....26

إرهاصات الإصابة بالاحتراق النفسي من 50.....36

الفرد محترق نفسيا من 65.....51

وضع الخطر من 65 فأكثر)سماني،,(2018)ص.(48:

مقياس الاحتراق النفسيmbi:

أعدت ماسلاش وجاكسون هذا المقياس عام 1981لقياس الاحتراق النفسي في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية ونقيس النسخة الأولى أعدت سنة 1981الإحتراق النفسي بأبعاده ثلاثة مستوى الاحتراق النفسي على شقين{التكرار والشدة }أما في النسخة الثانية سنة 1986تخلت الباحثان عن شق الشدة في المقياس والاحتفاظ بالقياس على مستوى التكرار فقط . هذا المقياس إلى العديد من اللغات منها العربية على يد كل من زايد البتال (2000)، ونصر يوسف (1996) وفاروق عثمان (2001)، ودواني وزملاؤه (1989)، ومقابلة وسلامة (1990)، والوابلي (1995)، وإلى الفرنسية من قبل وريجون ديوون)Guylaine Dion & Rejean Tessierجامعة من جولان تيسيي لافال ،Laval Universitéوكانت درجات صدق المقياس الأصلي الأمريكية(عالية: الاستنزاف الانفعالي 0.90 ، تبلد المشاعر 0.79، وبعد الشعور بنقص الانجاز الشخصي وقد استخدم الباحث النسخة الفرنسية المترجمة من طرف جولان ديوون وريجون تيسيي والتي كانت درجت صدق بنودها مرتفع الاستنزاف الانفعالي 0,88، تبلد 1994(0,78 Tessier, Rejeanالمشاعر 0,63، وبعد الشعور بنقص الانجاز الشخصي.

وللتأكد من صدق هذه النسخة على المجتمع الجزائري، قام الباحث في بداية الأمر بترجمتها إلى اللغة العربية، ثم تجريبها على مجموعة من الإطارات ، إلا أنه لاحظ أن عينة التجريب لم تتجاوب جيدا مع النسخة المعربة لصعوبة فهم المصطلحات التي يحتويها باللغة العربية. ومنه قام باستعمال النسخة الفرنسية بعد التأكد من صدقها و ثباتها.

ويتكون مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي من (22) عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد:

1 بعد الاستنزاف الانفعالي: تمثله تسعة بنود

13، 6،14 ، 8، 2، 1،3 ،20 16، وتتراوح نتائجه ما بين 0-54

2بعد تبلد مشاعر: يتكون من خمسة بنود 5،10، 11، 15،22 وتتراوح نتائجه ما بين 0-30

.3بعد الشعور بنقص الانجاز الشخصي: تمثله ثمانية بنود 4) ، 7، 9، 12،

17، 18، 19، 21، وتتراوح نتائجه ما بين 0-48

خلاصة

يُعدّ الاحتراق النفسي من الظواهر النفسية المعاصرة الأكثر انتشارًا وتأثيرًا في بيئات العمل، حيث يمثل استجابة مزمنة للضغوط المهنية المتراكمة، تؤثر سلبًا على الصحة النفسية، الجسدية، والاجتماعية للفرد. وقد تناول هذا الفصل الإطار النظري للاحتراق النفسي من حيث نشأته، تعريفاته المختلفة، أبعاده الأساسية، وعوامله المساهمة.

يمثل فهم الاحتراق النفسي خطوة أساسية نحو تحسين نوعية الحياة المهنية، مما يجعل دراسته أمرًا ضروريًا في سياق الجهود المبذولة لتطوير السياسات التنظيمية وتحقيق الرفاه المهني في المؤسسات الحديثة

الفصل الثالث

تمهيد:

يواجه الفرد في حياته كثيرا من الظروف والخبرات الضاغطة ومن ثم يحاول التعامل معها

من خلال استعمال أساليب عديدة تبعد عنه الخطر والتهديد وتجعله في حالة من التوازن، إلا

أن الأفراد أنفسهم يختلفون في طريقة مواجهة الضغوط وأسلوب التعامل معها، فهذا الشخص

يتعامل مع الأحداث الضاغطة بمرونة وذلك يتعامل بقوة واندفاعية حيال الحدث ذاته الأمر

الذي يؤدي إلى زيارة مدة الشعور بالضغط لديه

التحديد الإجرائي للمفاهيم :

الضغط النفسي هو استجابة للمواقف والأحداث الضاغطة فسيولوجيا أو نفسيا من أجل التكيف مع هذه المواقف لكن استمرار هذه الضغوطات لفترة طويلة يؤدي إلى ظهور أعراض جسمانية ونفسية

***استراتيجيات التعامل:** وتعرف إجرائيا في الد راسة الحالية بالطرق أو الأساليب التي تستخدمها الطالبة المتزوجة كردود فعل ب قصد خفض حده الضغوط. وتقاس بالدرجة التي تحصل عليها الطالبة المتزوجة في استجابتها لفقرات مقياس استراتيجيات التعامل

-1مفهوم استراتيجيات التعامل :

يعرفها كل من (1974) التغيير المستمر في المجهودات المعرفية والسلوكية من اجل إدارة المطالب الداخلية والخارجية التي يعتبرها الفرد أنها ترهق أو تفوق إمكاناته يعرف الإمارة : أنها المحاولة التي يبذلها الفرد لإعادة اتزانه النفس ي والتكيف للأحداث التي أدرك تهديداتها الآنية والمستقبلية. عودة محمد29ص2010.

كما يشير بيرلان وسكولار Scooer – Pearlin1978في مقال لهما بعنوان "بنية التعامل" يعرف فيه الباحثان استراتيجية التعامل بمجموعة من النشاطات التي يبحث الأشخاص من خلالها على تجنب التضرر من الضغوط التي يتعرضون لها ويقترحان ثلاثة أبعاد

-1محاولات لتغيير الموقف بالقضاء على مصادر الضغط.

-2مجهودات لتغيير معنى الضغط واختزال مفعول الحدث من خلال المعنى

-3 إيجاد طرق للتحكم في مشاعر الضيق أي تسيير الضغط (سماني مراد 2018،43)

-2 أنواع و تصنيفات استراتيجيات المواجهة

تصنيف فولكمان و لازاروس1984 -1980) : و يقدم نوعين من المواجهة هما

أ/المواجهة المتمركزة حول المشكلة Le coping centré sur le problème :

وهو عبارة عن الجهود التي يبذلها الفرد لتعديل العالقة الفعلية بين الفرد و البيئة فيحاول من خلالها تغيير أنماطه السلوكية أو تعديل الموقف الضاغط(جبالي صباح ، ص2012 ،91 و قد حدد لازاروس و فولكمان شكلين ، للمواجهة المتمركزة حول المشكلة و هما :

-جمع المعلومات

-اتخاذ اجراءات لحل المشكلة.

حيث أن الفرد في مواجهة الوضعية الضاغطة يقوم بجمع المعلومات و اتخاذ الاجراءات المناسبة من خلال وضع خطة للاستجابة وفق متطلبات المشكل للتخفيف من شدة الموقف الضاغط أو التحرر منه و إيقافه جبالي صباح، 2012، ص91.

ب/المواجهة المتمركزة حول الانفعال Le coping centré sur l'émotion

تشير الى الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم الانفعالات الناتجة عن الموقف الضاغط. و من بين الاساليب المتبعة في هذه الاستراتيجيات نجد:

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

-الانكار: تشبه استراتيجية الهروب حيث تعمل على تأجيل المشكلة حيث يسعى الفرد لتغيير المعنى الحقيقي للوضعية الضاغطة بتجاهل خطورة الموقف أو رفض الاعتراف بما حدث فعال).جبالي صباح، 92)ص.2012

أحيانا تعمل استراتيجيات المواجهة المتمركزة على حل المشكلة و المواجهة المتمركزة على الانفعال معا بحيث يصعب الفصل بينهما (. جبالي صباح، 2012، ص.(92

وحسب لازاروس فإن التعامل مع المواقف الضاغطة لا يكون إلا بتدخل العوامل الشخصية و أن الاستجابة على الوضعية الضاغطة تكون إما سلبية من خلال استجابة مرضية أو إيجابية تكيفية، و هذا راجع بدوره إلى طبيعة الوضعية التي يتواجد بها الفرد و التي تجعله على قدرة للتعامل معها أو عدم القدرة على التعامل معها و هذا في الوضعية المهددة. عريس نصر الدين، 2017، ص34.

تصنيف موس 1986:)Moss(

حسب ما ذكر موس (Moss)يمكن استخدام اساليب مواجهة مختلفة منها:

-استراتيجية الإقدامية: وهي أساليب يوظفها الفرد في اقتحام المواقف الضاغطة و تجاوز آثارها. وذلك من خلال الأساليب الإيجابية التالية:

التحليل المنطقي للموقف الضاغط: و ذلك من أجل فهمه و الاستعداد الذهني و لمخلفاته

إعادة التقييم الإيجابي للموقف: حيث يحاول الفرد معرفيا إستجلاء الموقف و إعادة بنائه بطريق إيجابية مع محاولة تقبل الواقع كما هو.

البحث عن المعلومات المتعلقة بالموقف الضاغط: من الفراد أو مؤسسات المجتمع المتوقع ارتباطها بالموقف الضاغط

أسلوب حل المشكلة: للتصدي للأزمة بصورة مباشرة. جبالي صباح،2012،ص94

-الاستراتيجيات الإحجامية: يوظفها الفرد في تجنب المواقف الضاغطة و الحجام عن التفكير فيها، وذلك من خلال الاساليب السلبية التالية:

الاحجام المعرفي: تجنب التفكير الواقعي و الممكن في الازمة

التقبل الاستسلامي: ترويض النفس على تقبل الازمة

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

-التنفيس الانفعالي: و هو التعبير لفظيا عن المشاعر السلبية الغير سارة أو فعليا عن طريق المجهودات الفردية المباشرة لتخفيف التوتر. جبالي صباح،2012،ص. 94

-3العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة:

ويشير كاسلر و يثنجتون Kessler et Wethingtonإلى أن الافراد يختلفون في استخدام استراتيجيات المواجهة في الاستجابة للأحداث الضاغطة و أن هناك عوامل عدة تؤثر في اختيار استراتيجيات المواجهة.)زريبي أحلام، 2014، ص.(46

3-1العوامل الشخصية

3-1-1مركز الضبط :)التحكم)

يعتبر مركز الضبط مؤشرا قويا على سلوك المواجهة، وفي هذا الصدد يشير لازروس وفولكمان) Folkman &Lazarus1984إلى أن القدرة على التحكم في الحدث أو الموقف الضاغط تشكل و تحدد أسلوب المواجهة لدى الفرد، فالفراد عندما يدركون الحدث على أنه قابل للتغير فإنهم يكونون أكثر استخداما لاستراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال. وهي تستخدم إذا لم توجد خيارات مدركة لدى الفراد فإذا أدرك الفرد الحدث على أنه غير قابل للتغيير فإنه يميل إلى استخدام أساليب المواجهة الحجامية مثل الابتعاد عن مواجهة الموقف التي لا يستطيعون التحكم و السيطرة عليها فيعانون كثيرا من العجز و عدم الكفاءة في مواجهتها و لذلك فإن مجهوداتهم في المواجهة تكون سلبية بشكل متزايد. زريبي أحلام،2014، ص50

3-1-2تقدير الذات:

لقد كشفت نتائج الدراسة التي قام بها شان Chan 1993)(عن أن المراهقين ذوي تقدير الذات المرتفع يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة الفعالة و الإيجابية في مواجهة المشاكل و المواقف الضاغطة في حين أن الفراد ذوي تقدير الذات المنخفض يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة السلبية، فالفراد ذوو تقدير الذات المرتفع يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفلات مثل النكار والميل الى الانسحاب و تعاطي العقاقير و المخدرات و التدخين في إدارة الضغوط. و عليه يعتبر تقدير الذات أيضا مؤشرا هاما يسهم بدور كبير في تحديد سلوك المواجهة لدى الفراد تجاه المواقف و الظروف الضاغطة. زريبي أحلام، 2014، ص. 51

3-1-3نمط الشخصية:

لكل فرد منا سمات و أساليب سلوكية ثابتة تؤثر في كيفية تعامله مع المواقف الضاغطة و هناك العديد من الدراسات التي تؤكد على العلاقة بين سمات الشخصية و بين أساليب مواجهة الضغوط فلقد كشفت نتائج الدراسة التي قام بها "نجرو)" Nigro 1996) عن أن المراهقين المنبسطين يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة مثل التفكير الإيجابي في الموقف مقارنة بالمنطويين، حيث كانت درجاتهم مرتفعة في العصابية و الذهانية، فلا شك أن متغيرات الشخصية و نمطها يسهمان بدور فعال في تحديد أساليب مواجهة الفرد للضغوط. زريبي أحلام، 2014، ص51

4-النماذج المفسرة لاستراتيجيات المواجهة:

4-1النموذج الحيواني:

يستند هذا النموذج في تفسيره للمواجهة على الأفكار الداروينية وعلى نتائج الدراسات المخبرية التي أقيمت على الحيوانات ويعتبر هذا النموذج استراتيجيات المواجهة استجابات سلوكية فطرية أو مكتسبة يستعملها الفرد لمواجهة مختلف التهديدات الخارجية أو الانفعالات الداخلية كالهروب والتجنب في مواقف الخوف أو المواجهة أو الهجوم في حالة الغضب ، فقد وضعت عمى سبيل المثال فئرانا في قفص يحتوي عمى حجرتين ..حجرة يتعرض فيها هؤلاء إلى صدمة وأخرى لا يتعرض فيها الفئران لأي صدمة فمقد تعمم الفئران الهروب بسرعة أو تجنب الصدمة وذلك بالانتقال إلى الحجرة الثانية كمما أرسل الإنذار الصوتي بإرسال الصدمة الموالية Bourgeois & 1998 (Paulhanp41)

ويرتبط مفهوم المواجهة في هذا المنظور بعدد من العمليات والسيرورات التي يستعملها الشخص في معالجة الاضطرابات المتوقع حدوثها على مستوى علاقته مع الآخرين وتشمل المواجهة سمسمة من الاستراتيجيات التي تتطور انطلاقا من ميكانزمات أولية غير ناضجة بالاصطلاح التحليلي ، كما أن مفهوم التحليل تصور مفهوم المواجهة على أنو في حقيقة الأمر عبارة عن نمط أو سمة ومن هذا المنطلق إذ يعتقد هذا التفاؤل أنو يمكن لإنسان ما أن يوصف على أنه ذو نمط خاص أو مثالي وأنو ذو نمط واع يدرج ضمن فئة أصحاب نمط الوسواس القهري أي من الذين يتسمون بالكبت أو مع أولئك الذين يتميزون بالصعاب

4-2النموذج المعرفي:

تتميز النظرية المعرفية للمواجهة بإدخال عوامل أخرى يتعامل معيا الفرد إذ تبحث هذه النظرية في العلاقة بين الفرد والمحيط حيث تأتي استجابة الفرد اللازمة عند تقييم الوضعية على أنيه مهددة لمصالحه ، ومراده الشخصي وسكوته النفسي.

ويبين محجوب 1995 (Mahdjoub) أن التيار المعرفي يبحث في تحكم وتقييم الفرد للمحيط ومن ثم الاستراتيجية التي يستعملها الفرد للمواجهة

فقد اهتم هيتما Hetman 1979 بتحليل التفاعل المستمر بين الفرد والمجتمع وبمدة المواجهة)قصيرة الأمد(التي تتبع هذه العلاقة يتمكن الفرد في التحكم في التغييرات وتعديل الوضعيات البيئية فهو يذهب إلى أبعد)فرد ، محيط (بل إلى التعامل والتبادل

بينهما عندها يدرك الفرد خطورة الوضعية الجديدة لكن يعجز عن التحكم في الوضعية فيتخيل توازنه مع المحيط ،هذا التغيير والتعديل في الوضعية سماه "الميكانزيم الانتقالي"

(Mécanisme De Transition)وهذا الميكانزيم على مستويين:

أ-المستوى المعرفي الرمزي:

-يقوم الفرد في التفكير حول معاني الوقائع والمحيط.

-يبدل قواعد تحكمه مع الوضعيات حتى يصل إلى أحسن توافق.

-يعيد توجيهه حسب الأهداف المنتظرة

ب-المستوى الحسي العملي:

-يقوم باستكشاف نشاط لموضعية.

-يقوم باستبدال وادراج العمليات بالتناوب.

-دوام وتكرار السلوكيات وايجاد تسوية عن طريق المحاولة والخطأ فعندما يفشل الميكانزيم الانتقائي فإن الفرد قد قام بمواجهة)قصيرة الأمد (ويلاحظ تضاعف قوي لمحالة الانفعالية واضطرابا سلوكيا ، وفي هذه الظروف يقوم بملائمة المجهودات المركزة على قوى التحكم في الوضعية)التقليل من عملية اللاتحكم (هذا التغيير يظهر لدى الفرد سلوكيا)خوف ، خشية ، إنكار ، إحباط (والتي بطول يعملها الفرد على مجموعة وضعيات ناتجة عن وضعيات مشابهة. القلاع ص114

التقييم المعرفي للوضعية:

-المواجهة السلوك كعامل للعلاقة بين الفرد والمحيط

-5مصادر استراتيجيات المواجهة:

جمع كل من فولكمان ولازاروس مصادر المواجهة في مجموعات ثلاثة هي:

5-1المصادر الجسدية:

يحاول الفرد الاستجابة لموضع الضاغط بمواجهته من خلال بذل جيد والذي يتوقف على النشاط الجسدي والإفراز الهرموني والأعمال التجريبية بينت بأن هناك علاقة وطيدة تربط الإفراز الهرموني باستراتيجيات المواجهة الذي يشرح على النحو التالي:

-يتصرف الفرد الذي توظف إفرازات غدته النخامية والغدة الفوق الكلوية دائما مرتفعا بشكل حامل لوضعية تخلق له مشكلا.

-بينما يتصرف الفرد الذي جهاز السمباتاوب وجهاز فوق الكظرية عمى الدوام نشط إلى

إبقاء الحكم حتى في الوضعيات الصعبة.

5-2المصادر السيكولوجية:

من أهمها الاعتقادات وهي متعمقة بمدى اعتقاد الفرد في قدراته على التحكم في الأحداث الضاغطة هذا ما سماه روتر Rottre بمركز التحكم الداخلي إذ يرى كل من لازاروس وفولكمان أن الافراد الذين ينسون ما يحدث لهم لأسباب داخلية متحكمة فيها يستعملون استراتيجيات المقاومة المركزة على المشكل عكس الذين ينسون ما يحدث ليم لأسباب خارجية غير متحكم فيها مثل الحظ والقدر. مزوار نسيمة 2006 ص. 58

5-3 المصادر الاجتماعية:

بنيت دراسات منجزة في هذا المجال من طرف كل من بسياكيان وأوسكامب

Oskampو Spacianأن المستوى المنخفض لمسند الاجتماعي يشكل عاملا للتجريح

في حياة الفرد إزاء مواجهة الضغط بينما المستوى المرتفع فيزيد في درجة التحكم والمواجهة وهذه المصادر ليا تأثير عمى التقييم المعرفي لقدرة الفرد عمى التحكم في الوضع لتحديد اختياره لاستراتيجيات المقومة المناسبة.

فالمواجهة إذا ليست سمة من سمات الشخصية الثابتة بل قابلة للتغيير وتخضع لمبدأ الوقائع تؤثر وتتأثر بعدة عوامل بيئية منيا طبيعة الحدث الضاغط فكمما زاد الضغط والتهديد عدل الفرد من الأسباب المستعملة للمقاومة من حل المشكل إلى التخفيف من شدة التوتر الانفعالي واللجوء إلى السند الاجتماعي يرفع من معنوياته

ويجعله يواجه الوضعيات الضاغطة . مزوار نسيمة 2006 ص59

6-فعالية استراتيجية المواجهة:

تحدثنا فيما سبق عن نوعين رئيسيين من المواجهة:

1.**التنظيم الضيق الانفعالي**)مواجهة مركزة حول الانفعال).

2تسيير المشكل الذي سببه الضيق)مواجهة مركزة حول المشكل (وهو الدور الذي تؤديه المواجهة التي تركز على المشكل وتتوقف فعالية المواجهة عمى الوظيفتين معا ،

فمثلا الشخص الذي ينجح في معالجة مشكل ما ولكن على حساب جيد أو طاقة انفعالية ضخمة لا يمكننا أن نصف مقاومته هذه بالفعالة)نسيمة مزوار (65ص2006

وتدل جميع الأعمال التي أنجزت في هذا الاتجاه لازا روس وفو لكمان 1986 ريفمير

Rivolierوديماتو 1991 Dimatteo على ضرورة تقدير فعالية المقاومة بصفة متعددة الأبعاد وتكون استراتيجية المقاومة مناسبة إذا سمحت لمفرد التحكم وخفض أثر الاعتداء على صحته الجسمية والنفسية ومن الضروري معرفة استراتيجيات المواجهة الأكثر فعالية لتعديل علاقة الضغط والاضطراب. نسيمة مزوار ص. 65

6-1فعالية المقاومة عمى الضغط الانفعالي:

تطرق العديد من الباحثين إلى دراسة فعالية المقاومة تجاه الضيق الانفعالي ، ومن بين المؤشرات الأساسية التي تم تقديرها هي الحصر والاكتئاب وأكد لازا روس و فولكمان 1984 أنو لكي تكون المواجهة فعالة يجب أن يكون هناك توافق وانسجام بين جيود المواجهة وعناصر أخرى ، وتتعمق هذه العناصر بالقيم والأهداف والمقاصد والاعتقادات وأنماط المقاومة المفضل استعماليا فعندما تتعارض مثلا استراتيجيات المواجهة بشكل كبير مع القيم الشخصية لمفرد ويؤدي ذلك التعارض إلى وجود صراع بينهما فإن استراتيجيات المواجهة تمك تصبح بدورها مصادر جديدة أو إضافية لمضغط. نسيمة مزوار ص66.

6-2فعالية المواجهة عمى الصحة الجسمية:

إن دراسة فعالية المواجهة على الحالة الصحية الجسدية لأسباب عديدة أهمها قمة الدراسات الطويلة المدى وفي هذا المجال نذكر دراسة لازاروس وفولكمان 1984 اللذان يقولان في ختام دراستهما المواجهة قد تؤثر على الصحة الجسدية بثلاث طرق مختلفة:

- 1فهي تؤثر على حدة وشدة ومدة الاستجابة الفيزيولوجية الضغط الدموي في حالات كأن:

-لا يستطيع الفرد وقاية أو تحسين الظروف المحيطة الضاغطة بسبب عدم توافق الآليات المستخدمة والمواجهة نحو الشكل، وهو فشل يجعل من الوضعية غير مستحبة إلى درجة بروز الاستجابات العصبية الكيمائية.

-حالة يكون فيها الفرد في مواجهة حدث غير متحكم فهو لا يستطيع تنظيم الحدث الوجداني وبالتالي تكون الآلية غير فعالة.

-عندما يكون لدى الفرد نمط حياة أو أسلوب مقاومة يشكل خطرا في حد ذاته وأحسن مثال على ذلك بونمط «أ "Capingaالذي يوجد في مضمونه جملة الصفات التالية:

ارتفاع ضغط الدم والكولسترول .....إلخ.

2) -يمكن للمواجهة المركزة حول الانفعالات أن تهدد الصحة الجسمية حين تعيق اتخاذ السلوكيات التكيفية فقد تجعل الفرد لا يدرك الأعراض ولا يفحص إلا في وقت متأخر ومنو فإن فعالية استراتيجيات (Paulhani I-BourgoBSM -1995p5) المواجهة ليست بالضرورة جيدة أو رديئة فقد تكون فعالة في وضعية ما وغير فعالة في وضعية أخرى والعكس صحيح. نسيمة مزوار 2006ص 68 .

7أهمية استراتيجيات المواجهة:

تعتبر هذه الأبعاد الأساسية عن طرق وعمليات ثابتة ومتنوعة في مواجهة المواقف بغض النظر عن نتائجها الايجابية أو السلبية ، إذ أن بعض الاستراتيجيات تسمح باجتياز الصعوبات وخفض التوتر الناتج بينما يزيد البعض الآخر من حدة المشكلة وترمي المواجهة عموما لهدفين رئيسيين هما:

أ-(مساعدة الفرد عمى التوافق النفسي والاجتماعي مع المحيط.

ب-(التخفيف من حدة الضغط والتوتر النفسي الذي يسببه الموقف السائد.

كما أن تقييم مختلف أساليب المواجهة من شأنه أن يساعد المعالجون النفسانيون في تشخيص المواجهة غير المتكيفة ولاقتراح بدائل وطرق أكثر تكيفا لتسيير الضغوط)طبي سيام 2005 ص .(114

خلاصة الفصل:

من خلال العرض السابق نستخلص أن استراتيجيات وأساليب مواجهة الضغوط

تنقسم إلى قسمين : استراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكلة ،استراتيجية المواجهة المتمركزة حول الانفعال ، وأن الأفراد أثناء مواجهتهم لمختلف المواقف الضاغطة يعتمدون استراتيجيات مختلفة باختلاف متغيرات الشخصية والمتغيرات الديمغرافية وطبيعة المواقف من حيث الشدة والمدة البناء المعرفي لمفرد وكيفية إدراكه ، فلا يمكن الاعتماد عمى استراتيجية واحدة لمواجهة مختلف المواقف عند كل الأفراد فقد تكون فعالة مع نفس الفرد في موقف آخر إذا يمكن القول أن استراتيجية المواجهة ليست سمة ثابتة لمفرد بل قابلة للتغيير وتخضع لمبدأ الواقع .

الاطار التطبيقي

الفصل الأول:

الإجراءات المنهجية للدراسة الأساسية

تمهيد:

بعد التطرق الى الجانب النظري الى كل فصل على حدى , فصل لاستراتيجية مواجهة الضغوط النفسية و فصل للاحتراق النفسي سنتطرق للجانب الميداني الذي يتم فيه الإجابة عن أسئلة الدراسة و التحقق من الفرضيات و ذلك بعد الاعتماد على الطريقة التطبيقية في الميدان و يحتوي الفصل الأول لهذا الجانب على منهجية الدراسة , اين يتم فيه تحديد حدود و منهج الدراسة و الدراسة الاستطلاعية مع ذكر عينة الدراسة الميدانية و أدوات الدراسة و كيفية اعدد تعليمة المقياس و تطبيقها و تصحيحها بالإضافة الى الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة و أخيرا خلاصة الفصل .

1-حدود الدراسة

تعرف الدراسة بحدودها المتمثلة في ما يلي:

1-1-الحدود الموضوعية

تتحدد الدراسة الحالية في عينة الدراسة المتمثلة في عينة من عمال الحماية المدنية تتراوح أعمارهم بين) 20-60(

كما حددت الدراسة بأدواتها المتمثلة في الاستبيان

1-2-الحدود المكانية

أجريت الدراسة الاستطلاعية بالحماية المدنية بالمديرية العامة ب حي الأمير بوحدة شكيب ارسلان

1-3- الحدود الزمانية

لقد تمت الدراسة الحالية خلال بداية الفصل الدراسي الثالث 2024-2025

2- منهج الدراسة

ان تحديد الاطار المنهجي من اهم أسس الدراسة العلمية حيث تتحدد من خلال طبيعة و قيمة كل بحث لان ضبط السليم لمنهجية البحث يتضمن الدقة و التسلسل المنطقي لمراحل الدراسة كما يتضمن أيضا مصداقية النتائج المتحصل عليها و المنهج كيفما كان نوعه هو السبيل و الكيفية المنظمة التي ترسم لها جملة المبادئ و القواعد المنطلق منها في دراسة مشكلة البحث و التي تساعدنا للوصول الى نتائج دقيقة و صحيحة

استخدم في الدراسة الحالية المنهج الوصفي للكشف عن تأثير كل من الضغط المدرك و الاحتراق النفسي على استراتيجية المواقف الضاغطة, اختيار استراتيجية حل المشكل, اختيار استراتيجية الانفعال, اخيار استراتيجية الدعم.

1-الدراسة الاستطلاعية

تعد الدراسة الاستطلاعية من الناحية المنهجية مرحلة أولية و تمهيدية قبل التطرق للدراسة الميدانية الأساسية لأي بحث علمي فالدراسة الاستطلاعية للبحث اجراء هام و أساسي لتحديد الموضوع و الإحاطة به عن طريق التقرب الى ميدان البحث مما يوفر لنا إمكانية اتخاد الإجراءات المناسبة للتعامل مع الاشكال المطروح حيث تعتبر هذه المرحلة التجريبية للدراسة بقصد اختبار مدى سلامة الأدوات المستخدمة في البحث و مدى صلاحيتها ويمكن اعتبارها صورة مصغرة للبحث كما تساعدنا الدراسة الاستطلاعية على اختبار اولي للفروض حيث تعطينا نتائج أولية مؤشرات بمدى صلاحية هذه الفروض وماهية تعديلات الواجب إدخالها على هذه الفروض و اذا كانت تحتاج الى تعديلات كذلك تساعدنا على جمع المعلومات و المعطيات الضرورية للدراسة مع التحقق من صدق و تباث المقاييس قبل تطبيقه على عينة البحث الأساسية

2-حدود الدراسة الاستطلاعية

تم اجراء الدراسة في الحماية المدنية على مستوى ولاية وهران حي الأمير

حيث توجهنا الى الحماية المدنية التي افتتحت سنة 2008 والتي تتكون من 4 مصالح و 16 مكتب و ساحة لسيارات الإطفاء

3-عينة الدراسة الاستطلاعية

تكونت عينة الدراسة من 51عامل حماية مدنية تم اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة من المجتمع الذي تتوفر فيه شروط الدراسة و المتمثلة في كونه نظامي المتواجد بحي الأمير ولاية وهران بوحدة شكيب أرسلان

جدول رقم (01): يوضح توزيع فقرات اختبار استراتيجية مواجهة المواقف الضاغطة

الابعاد	الفقرات
حل المشكل	1,4,7,10,13,16,19,22,25,27
الانفعال	2,5,8,11,14,20,23,26
الدعم الاجتماعي	3,6,9,12,15,18,21,24

جدول رقم (02): يوضح توزيع فقرات الاحتراق النفسي

الابعاد	الفقرات
الإرهاق الجسدي و العقلي	3/2/1
الشعور بالتوتر و القلق	6/5/4
العلاقات الاجتماعية	9/8/7
التوازن بين العمل و الحياة	12/11/10
تقييم الصحة النفسية	15/14/13

-3اعداد تعليمة المقياس

تم اعداد تعليمة الاجابة على العبارات حيت تكون ملائمة للمستجيبين و تضمنت التعليمة كيفية الإجابة على العبارات توضع إشارة X امام رقم العبارة كذلك تم توضيح بان هده المقاييس هي لأغراض البحت العلمي و قد تم التأكد من وضوع التعليمة و عبارتها سواء من حيت اللغة او الصياغة

1-3 طريقة تصحيح المقياس

يتم تنقيط اختبار استراتيجية مواجهة المواقف الضاغطة على الشكل الاتي:

فقرات موجبة

0...لا

1..بالاحرى لا

2...نعم

3...بالحرى نعم

فقرات سالبة

3..لا

2...بالاحرى لا

1...نعم

0...بالاحرى نعم

يتم تنقيط اختبار الاحتراق النفسي على الشكل الاتي:

فقرات موجبة

0...لا

1..بالاحرى لا

2...نعم

3...بالحرى نعم

فقرات سالبة

3..لا

2...بالاحرى لا

1...نعم

0...بالاحرى نعم

تم اعداده من طرف الأستاذ فراحي فيصل و الأستاذة شعبان

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تمت عملية التحليل الاحصائي باستعمال البرنامج الحسابي للحزمة الإحصائية SPSS

-الفا كرونباخ لدراسة ثبات الاداتين.

-الارتباطات المتعددة لدراسة صدق الاداتين.

- تحليل الانحدار المتعدد لدراسة الفرضية الرئيسية.

الفصل الثاني

تمهيد

يتناول هذا الفصل أولا عرض و مناقشة نتائج الدراسة الميدانية كما افرزتها المعالجة الإحصائية للبيانات المتحصل عليها حيت اعتمدنا على معامل ارتباط بين متغيرات نموذج الانحدار و كدى معامل ارتباط بيرسون بين متغير تابع و متغيرات مستقلة و تحليل انوفا لتحليل معنوي للانحدار و هذا لمعرفة مدى تحقق او رفض كل فرضية الدراسة مع اختتام الفصل بخلاصة

ثبات اختبار الكوبينغ

ثبات اختبار الكوبينغ ككل

قيمة الفا كرونباخ	0.885

ثبات بعد حل المشكل

قيمة الفا كرونباخ	0.766

ثبات بعد الانفعال

قيمة الفا كرونباخ	0.796

ثبات بعد الدعم

قيمة الفا كرونباخ	0.707

صدق ابعاد الكوبينغ مع الاختبار الكلي :

	حل المشكل	الانفعال	الدعم الاجتماعي
الارتباط	0.880	0.814	0.741
الدلالة	0,001 دال	0,001 دال	0,001 دال

بما ان قيم الارتباطات دالة فهذا مؤشر على صدق الاختبار

ثبات الاحتراق النفسي ككل

قيمة الفا كرونباخ	0.836

صدق ابعاد الاحتراق النفسي مع الاختبار ككل

الابعاد	الإرهاق الجسدي و العقلي	الشعور بالتوتر و القلق	العلاقات الاجتماعية	التوازن بين العمل و الحياة	تقييم الصحة النفسية
ارتباط	0.798	0.761	0.734	0.779	0.203
دلالة	0,001 دال	0,001 دال	0,001 دال	0,001 دال	0.154 غير دال

بما ان قيم الارتباطات دالة هذا مؤشر على صدق الاختبار

الفصل الثاني:
عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

مواصفات عينة الدراسة الأساسية :

37.41	المتوسط الحسابي
36,00	الوسيط
9.884	الانحراف المعياري
32	المدى
23	الدرجة الدنيا
55	الدرجة القصوى

يُظهر الجدول أن المتوسط الحسابي لعينة الدراسة بلغ 37.41، بينما بلغ الوسيط 36.00، مما يشير إلى تقارب القيم وتوزيع شبه متماثل. كما أن الانحراف المعياري (9.884) يدل على وجود تباين متوسط بين أفراد العينة. المدى الكلي كان 32، حيث تراوحت الدرجات بين 23 كحد أدنى و55 كحد أقصى، ما يعكس تباينًا في الاستجابات. وتشير هذه المؤشرات إلى أن البيانات مناسبة للتحليل الإحصائي

سنوات الخدمة:

التكرارات	النسبة المئوية	
2	3.9	1
8	15.7	5
1	2.0	7
2	3.9	8
4	7.8	10
4	7.8	11
4	7.8	12
6	11.8	13
2	3.9	14
1	2.0	15
1	2.0	16
1	2.0	17
7	13.7	18
1	2.0	23

3	5.9	30
1	2.0	31
1	2.0	32
1	2.0	33
1	2.0	34
51	100,0	المجموع

تشير البيانات إلى أن عينة الدراسة تتوزع على فترات خدمة مختلفة، مما يعكس تنوعًا في الخبرات المهنية. وقد لوحظ تركز نسبي لبعض الأفراد في فترات خدمة معينة، مع تباين في بقية الفترات. هذا التنوع يمكن أن يثري نتائج الدراسة من خلال توفير وجهات نظر مختلفة بحسب مدة الخدمة داخل المؤسسة

الفئات المهنية :

التكرارات	النسبة المئوية	
15	29.4	ضابط
15	29.4	عريف
21	41.2	عون
51	100.0	المجموع

تشير البيانات إلى أن أفراد العينة يمثلون مختلف الفئات المهنية داخل المؤسسة، مما يوفر تنوعًا في المستويات الوظيفية. هذا التنوع يساهم في إغناء نتائج الدراسة من خلال تعدد وجهات النظر بحسب طبيعة المهام والمسؤوليات

السن

التكرارات	النسبة المئوية	
1	2.0	23
2	3.9	24
4	7.8	25
1	2.0	26
2	3.9	27
1	2.0	28
2	3.9	29
2	3.9	30
1	2.0	31
3	5.9	33
4	7.8	34
1	2.0	35
2	3.9	36

3	5.9	38
2	3.9	39
1	2.0	40
1	2.0	41
1	2.0	42
3	5.9	44
3	5.9	45
1	2.0	46
3	5.9	48
1	2.0	50
4	7.8	52
1	2.0	53
1	2.0	55
51	100.0	المجموع

تُظهر النتائج أن أعمار المشاركين متباينة، ما يدل على تمثيل مختلف الفئات العمرية داخل العينة. هذا التنوع العمري يُعد عنصرًا مهمًا لفهم تأثير السن على المتغيرات النفسية والسلوكية المدروسة

عرض نتائج الفرضية :

الارتباطات بين أنماط استراتيجيات التعامل و الاحتراق النفسي الكلي

المتغيرات	Total-burn	Coping-probleme	Coping-emotion	Coping-soutien
Total-burn	1.000	0.282	0.478	0.240
Coping-probleme	0.282	1.000	0.643	0.556
Coping-emotion	0.478	0.643	1.000	0.426

Coping-soutien	0.240	0.556	0.426	1.000

مستوى الدلالة الإحصائية (Sig. الطرف أحادي):

- **Coping_Problème** و **Total_Burn**: 0.022 (دلالة إحصائية ضعيفة)
- **Coping_Emotion:** و **Total_Burn** 0.000 (دلالة إحصائية قوية جداً)
- **Coping_Soutien:** و **Total_Burn** 0.045 (دلالة إحصائية معتدلة)

حجم العينة 51 :(N)

-في هذا الجدول، يتم عرض معاملات الارتباط لبيرسون بين الاحتراق النفسي الكلي (Total_Burn) وثلاثة أنماط رئيسية من استراتيجيات التعامل وهي استراتيجيات التعامل الموجهة نحو حل المشكل (Problème_)، الانفعال (Emotion)، و الدعم الاجتماعي (Soutien_). هذه النتائج تعتبر محورية لفهم العلاقة بين استراتيجيات التعامل والاحتراق النفسي في بيئات العمل أو الحياة اليومية

المتغيرات المدرجة/المستبعدة

المتغيرات المدرجة	المتغيرات المستبعدة	الطريقة المستخدمة
استراتيجية التعامل القائمة على الدعم الاجتماعي		enter
استراتيجية التعامل القائمة على الانفعال		enter
استراتيجية التعامل القائمة على حل المشكل		enter

تحليل النموذج الإحصائي للعلاقة بين أنماط التكيف والاحتراق النفسي

يعكس هذا الجدول التوجّه نحو اعتماد نموذج شمولي يأخذ بعين الاعتبار التأثير التكاملي لأنماط استراتيجية التعامل الثلاثة، ما يعكس فهماً منهجيًا شاملاً للظاهرة قيد الدراسة، عوضًا عن دراسة المتغيرات بشكل منفصل.

ملخص النتائج

معامل الارتباط R	معامل الارتباطR مربع	معامل التحديد المعدل	الخطأ المعياري للتقدير	إحصائية دوربين-واتسون
0.483	0.233	0.185	8.926	1.952

تكشف النتائج عن دور معتبر لأنماط استراتيجية التعامل في تفسير مستويات الاحتراق النفسي، لكنها تؤكد أيضًا أن هذه العلاقة ليست مطلقة، إذ تبقى هناك نسبة كبيرة من التباين غير مفسرة، مما قد يدعو إلى إدراج متغيرات وسيطة أو مرافقة في الدراسات المستقبلية، مثل الرضا الوظيفي، أو الدعم التنظيمي، أو نمط الشخصية.

ANOVA تحليل التباين

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية DDL	متوسط المربع	F	الدلالة الإحصائية SIG
الانحدار	1140.610	3	380.203	4.772	0.006
الباقي الخطأ	3744.370	47	79.667		
المجموع الكلي	4884.980	50			

يوضح جدول ANOVA أن النموذج الإحصائي المستخدم يفسر نسبة دالة إحصائيًا من التباين في متغير الاحتراق النفسي. حيث بلغت قيمة F = 4.772 بدرجات حرية (3, 47)، وكانت القيمة الاحتمالية 0.006 = (.Sig)، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، ما يشير إلى أن النموذج ككل دال إحصائيًا، أي أن أحد المتغيرات المستقلة على الأقل له تأثير معنوي على متغير الاحتراق النفسي.

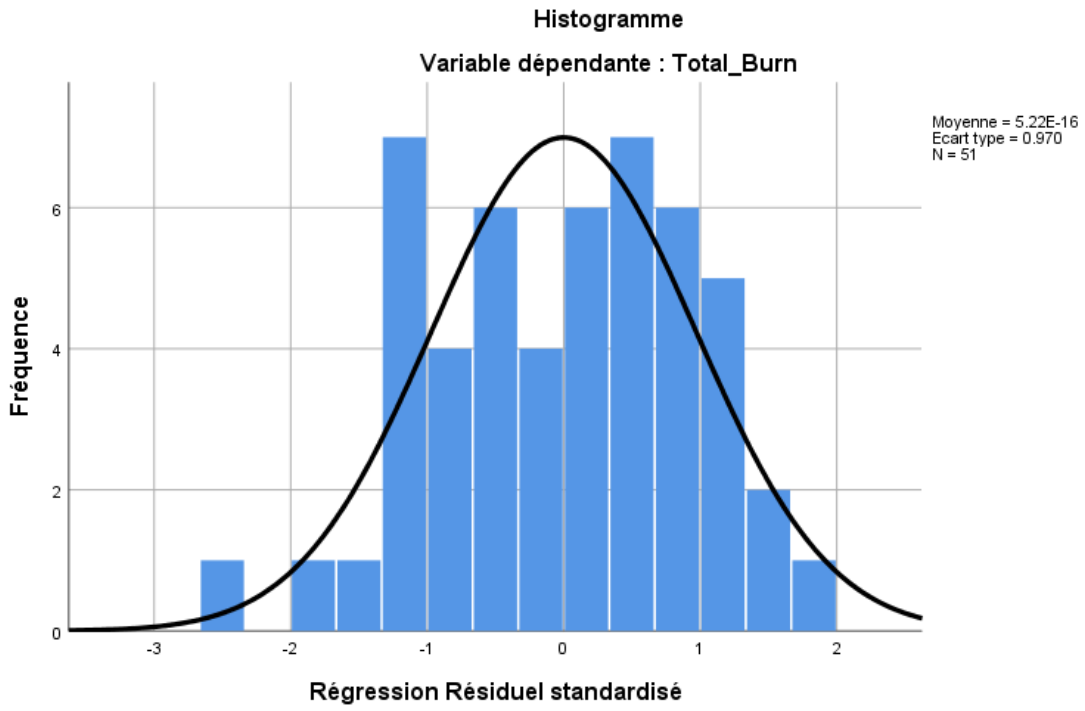
معاملات الانحدار الخطي

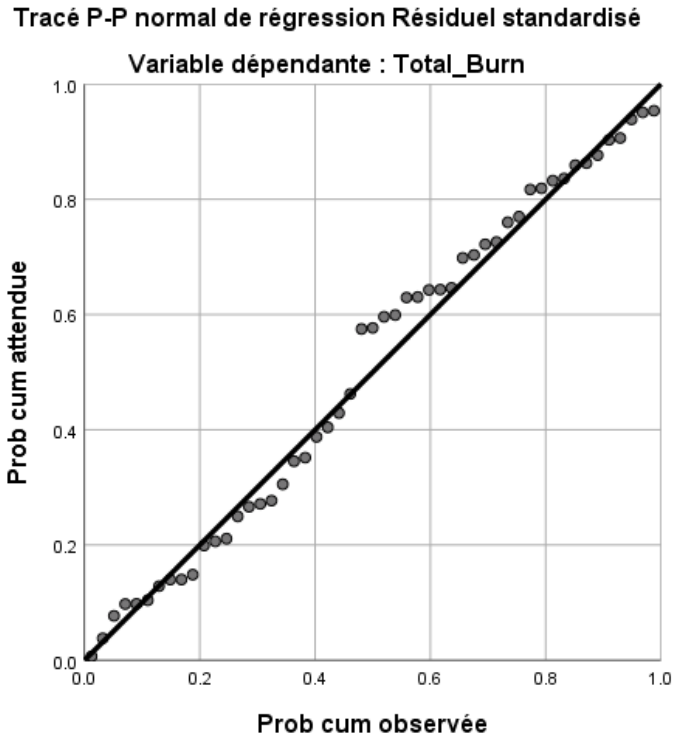
النموذج	المعامل الغير المعياري B	الخطأ المعياري	المعيار المعياري BETA	قيمة T	الدلالة الاحصائية SIG
الثابت	24.887	6.656		3.739	0.001
حل المشكل	-0.100	0.235	-0.078	-0.425	0.673

الانفعال	0.783	0.264	0.498	2.971	0.005
الدعم الاجتماعي	0.122	0.266	0.071	0.458	0.649

من خلال جدول معاملات الانحدار، يتضح أن أسلوب الانفعال هو الوحيد الذي يُحدث تأثيرًا معنويًا على الاحتراق النفسي، في حين لم تظهر باقي الأساليب (الموجه نحو المشكل، والداعم الاجتماعي) تأثيرًا دالًا إحصائيًا. هذا يشير إلى أن استراتيجية الانفعال مع الضغوط قد يكون عاملاً رئيسيًا في حدوث الاحتراق النفسي

Graphiques




Tracé P-P normal de régression Résiduel standardisé
Variable dépendante : Total_Burn
Prob cum attendue
Prob cum observée
0.0
0.2
0.4
0.6
0.8
1.0

مناقشة الفرضية:

كلما تعرض عمال الحماية المدنية الى مواقف ضاغطة اثناء قيامهم بواجبهم المهني (التدخل، مكافحة الحرائق واطفائها، اعمال الانقاذ والاسعاف، تقديم الاغاثة للمتضررين في حالات الطوارئ.....) كلما اتجه هؤلاء العمال الى استخدام للتعامل مع الضغوطات المهنية في حين بينت النتائج انه يساهم ايضا في التنبؤ في اختيار استراتيجية حل المشكل.

تعكس هذه الفرضية العلاقة السببية بين الاحتراق النفسي (Burnout) واستراتيجيات التعامل (Coping Strategies) مع الضغوط النفسية. إذ تفترض أن شدة الاحتراق النفسي الذي يعاني منه الفرد يمكن أن تؤثر في نوعية الأساليب أو الاستراتيجيات التي يعتمدها لمواجهة الضغوط المرتبطة به.

من الناحية النظرية، يرتكز هذا الطرح على نموذج الضغط – التكيف (Stress-Coping Model) الذي طوره Lazarus و(1984) Folkman، والذي ينظر إلى التفاعل بين الفرد والبيئة بوصفه عملية ديناميكية، حيث يُعد التقييم المعرفي والتكيف النفسي من العناصر الأساسية. ووفقًا لهذا النموذج، فإن الأفراد لا يستجيبون للضغوط النفسية بصورة موحدة، بل تتباين استجاباتهم بناءً على خصائصهم النفسية والظروف المحيطة.

ويُعتبر الاحتراق النفسي من أشكال الضغط المزمن، ويظهر غالبًا في البيئات المهنية أو الدراسية نتيجة التعرض المستمر لمطالب تفوق قدرة الفرد على التكيف. وتتمثل مكوناته الأساسية في: الإنهاك العاطفي، وتبلد المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي (Maslach & Jackson, 1981). وتشير الأدبيات إلى أن هذه الحالات يمكن أن تؤثر على الكيفية التي يدير بها الأفراد مواقفهم الضاغطة، سواء باستخدام استراتيجيات فعالة (مثل: إعادة التقييم المعرفي، طلب الدعم الاجتماعي) أو غير فعالة (مثل: التجنب، أو الانسحاب، أو السلوكيات الاندفاعية).

بالتالي، فإن هذه الفرضية تهدف إلى اختبار ما إذا كانت درجات الاحتراق النفسي (التي تختلف من فرد إلى آخر) تسمح بالتنبؤ بنوع أو نمط استراتيجيات التكيف التي يلجأ إليها الأفراد، مما يُمكّن من فهم أعمق لآليات الاستجابة النفسية للضغط، وتوجيه برامج الدعم النفسي والمهني بشكل أكثر فاعلية.

يؤثر الإحتراق النفسي على عمال الحماية المدنية بشكل كبير على اختيارهم لاستراتيجيات الانفعال لإدارة المواقف العصيبة. غالبًا ما ينتج الإحتراق، الذي يتميز بالإرهاق العاطفي وتبدد الشخصية وانخفاض الإنجاز الشخصي، عن التعرض المزمن لضغوط مكان العمل والأحداث المؤلمة. يعد اختيار استراتيجية الانفعال أمرًا بالغ الأهمية في تحديد كيفية تعامل هؤلاء العمال مع الإجهاد والتخفيف من آثار الإحتراق. العلاقة بين الإحتراق واستراتيجية

الإنفعال معقدة، وتشمل عوامل مختلفة مثل ضغوط مكان العمل، وأنماط التأقلم الفردية، والدعم التنظيمي. ويمكن تفصيل ذلك من خلال العوامل التالية.

تأثير الإحتراق على اختيار استراتيجية الانفعال:

1-التكيف مع المشاعر السلبية: غالبًا ما يؤدي الإحتراق إلى اعتماد استراتيجيات التعامل التي تركز على المشاعر السلبية، مما يؤدي إلى تفاقم أعراض الإجهاد والإرهاق. ترتبط هذه الاستراتيجيات بزيادة الضغط النفسي وهي أقل فعالية في إدارة الإجهاد مقارنة بالاستراتيجيات التكيفية ("Psychosocial Model of Burnout among Humanitarian Aid Workers in Bangladesh: Role of Workplace Stressors and Emotion Coping", 2023) (Gärtner et al., 2019).

2-استراتيجيات التجنب وسوء التكيف: كثيرًا ما يلجأ عمال الحماية المدنية إلى التجنب والاستراتيجيات الأخرى غير القادرة على التكيف، للتعامل مع الإجهاد. ترتبط هذه الاستراتيجيات بمستويات أعلى من أعراض الإحتراق واضطراب ما بعد الصدمة (PTSD) (Nota et al., 2021) (Webb, 2022).

3- تنظيم الانفعال التكيفي: على العكس من ذلك، ترتبط استراتيجيات تنظيم المشاعر التكيفية، مثل القبول وحل المشكلات، بمستويات أقل من الإحتراق ونتائج نفسية أفضل. تساعد هذه الاستراتيجيات العمال على إدارة الإجهاد بشكل أكثر فعالية وتقليل مخاطر الإحتراق النفسي (Fonseca et al., 2022) (Pálfi et al., 2024).

دور ضغوط مكان العمل والدعم التنظيمي

1-ضغوط مكان العمل: تعد المستويات العالية من الضغوطات في مكان العمل، مثل غموض الأدوار والجانب الانفعالي، من العوامل المهمة للتنبؤ بالإحتراق. تتطلب هذه الضغوطات استخدام استراتيجيات تنظيم المشاعر لإدارة المتطلبات الانفعالية للوظيفة (Lings et al., 2010).

2-الدعم التنظيمي المدرك: يمكن أن يؤثر مفهوم الدعم التنظيمي على اختيار استراتيجيات المواجهة. من المرجح أن يستخدم العمال الذين يرون مستويات أعلى من الدعم استراتيجيات المواجهة التكيفية، والتي يمكن أن تخفف من آثار الإرهاق (Tamayo & Tróccoli, 2002).

الدور الوسيط لتنظيم استراتيجية الانفعال

1-تنظيم استراتيجية الانفعال كوسيط: يمكن لاستراتيجيات تنظيم الانفعال التوسط في العلاقة بين التعرض للتوتر والاحتراق النفسي. يمكن أن يقلل التنظيم الفعال للانفعال من

تأثير الضغوطات ويحسن النتائج النفسية، في حين أن التنظيم السيئ يمكن أن يؤدي إلى تفاقم أعراض الإحتراق النفسي (Tessitore et al., 2023).

2-التدريب والتداخلات: يمكن للبرامج التدريبية التي تركز على تطوير استراتيجيات تنظيم المشاعر التكيفية أن تساعد عمال الحماية المدنية على إدارة الإجهاد بشكل أكثر فعالية وتقليل الإحتراق. يجب أن تركز هذه البرامج على التأقلم الذي يركز على المشكلات والدعم العاطفي (Webb, 2022).

في حين أن العلاقة بين الإحتراق النفسي واختيار استراتيجية الانفعال موثقة جيدًا، فمن المهم مراعاة الفروق الفردية في أنماط التأقلم والفعالية الخاصة بالسياق لاستراتيجيات تنظيم المشاعر. قد يجد بعض العمال استراتيجيات معينة أكثر فعالية من غيرها، اعتمادًا على تجاربهم الشخصية والمتطلبات المحددة لأدوارهم. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للعوامل التنظيمية، مثل توافر الدعم والموارد، أن تؤثر بشكل كبير على فعالية هذه الاستراتيجيات. لذلك، يعد النهج الشامل الذي يأخذ في الاعتبار العوامل الفردية والتنظيمية أمرًا ضروريًا لمعالجة الإحتراق النفسي وتعزيز التنظيم الفعال للعاطفة بين عمال الحماية المدنية.

كيف يؤدي الاحتراق النفسي إلى اختيار استراتيجية الانفعال للتعامل مع المواقف الضاغطة لدى عمال الحماية المدنية؟

عمال الحماية المدنية يواجهون ضغوطًا نفسية وجسدية هائلة بسبب طبيعة عملهم التي تتطلب التدخل في حالات الطوارئ والكوارث، مما يجعلهم عرضة للاحتراق النفسي. الاحتراق النفسي يؤثر بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع المواقف الضاغطة، حيث يدفعهم غالبًا إلى تبني استراتيجيات انفعالية بدلاً من استراتيجيات عقلانية أو بنّاءة.

تأثير الاحتراق النفسي على اختيار استراتيجيات الانفعال:

1.الإرهاق العاطفي والجسدي: الاحتراق النفسي يؤدي إلى استنزاف الطاقة العاطفية والجسدية لدى عمال الحماية المدنية، مما يجعلهم أقل قدرة على التفكير المنطقي أو اتخاذ قرارات مدروسة. في هذه الحالة، يصبح من السهل اللجوء إلى استراتيجيات انفعالية مثل الغضب أو الانسحاب .

2.الضغط المستمر وطبيعة العمل: طبيعة عمل عمال الحماية المدنية تتسم بالتعرض المستمر للمواقف الخطرة والضاغطة، مثل إنقاذ الأرواح أو التعامل مع الكوارث. هذا الضغط المستمر يؤدي إلى زيادة الحساسية تجاه المواقف الضاغطة، مما يجعلهم أكثر عرضة للانفعال السريع أو ردود الفعل العاطفية المبالغ فيها .

3.ضعف القدرة على التحكم في المشاعر: الاحتراق النفسي يضعف القدرة على ضبط النفس والتحكم في المشاعر، مما يؤدي إلى اختيار استراتيجيات تعتمد على الانفعال بدلاً من

التفكير الهادئ. على سبيل المثال، قد يلجأ العامل إلى الانفجار العاطفي أو الانسحاب كوسيلة للتعامل مع الموقف .

4.الأقدمية المهنية وتأثيرها: أظهرت الدراسات أن عمال الحماية المدنية ذوي الأقدمية المهنية الطويلة (14 سنة فأكثر) يعانون من مستويات أعلى من الاحتراق النفسي، مما يجعلهم أكثر عرضة لاستخدام استراتيجيات انفعالية للتعامل مع الضغوط

لماذا يتم اختيار استراتيجيات الانفعال؟

•الاستجابة الفورية: في بيئة العمل المليئة بالمخاطر، قد تكون الاستجابة الانفعالية أسرع وأكثر تلقائية، حتى لو لم تكن الحل الأمثل.

•الإرهاق المزمن: الاحتراق النفسي يجعل الأفراد أقل قدرة على التفكير العقلاني أو التخطيط، مما يدفعهم إلى الاعتماد على ردود الفعل العاطفية.

•غياب الدعم النفسي: في حال غياب الدعم النفسي أو الموارد اللازمة للتعامل مع الضغوط، قد يلجأ العمال إلى الانفعال كوسيلة للتنفيس عن مشاعرهم.

الخلاصة:

الاحتراق النفسي لدى عمال الحماية المدنية يؤدي إلى اختيار استراتيجيات انفعالية للتعامل مع المواقف الضاغطة بسبب الإرهاق العاطفي والجسدي، طبيعة العمل الضاغطة، وضعف القدرة على التحكم في المشاعر. لذلك، من الضروري توفير دعم نفسي مستمر وتدريب على استراتيجيات فعالة للتعامل مع الضغوط لتحسين أدائهم وتقليل تأثير الاحتراق النفسي .

خاتمة عامة

بعد الانتهاء من هذا العمل البحثي الموسوم بـ:

"استراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة الناجمة عن الاحتراق النفسي"، يمكننا القول إن هذه الدراسة جاءت لتُسهم في فهم أعمق لواحدة من الإشكاليات النفسية المعاصرة التي باتت تُهدد الراحة النفسية والاستقرار المهني وحتى الحياة اليومية للأفراد، وهي ظاهرة الاحتراق النفسي، التي غالبًا ما تكون ناتجة عن تراكم الضغوط المستمرة، لا سيما في البيئات التي تتطلب جهداً عاطفياً وذهنيًا عاليًا.

لقد سعينا من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف، كان أبرزها:

- تحديد درجة انتشار الاحتراق النفسي في عينة البحث.
- معرفة أكثر استراتيجيات التكيف استخدامًا لدى الأفراد.
- الوقوف على العلاقة بين أنماط التكيف المختلفة ومستوى الاحتراق النفسي.

واعتمدنا لتحقيق ذلك على منهج وصفي تحليلي، مدعوم بأدوات إحصائية مناسبة، حيث قمنا بتوزيع استبيانات وتحليلها باستخدام برنامجSPSS ، مما أتاح لنا الوصول إلى نتائج علمية دقيقة يمكن الوثوق بها.

وقد كشفت النتائج، بشكل عام، أن استراتيجية التكيف العاطفي ترتبط بدرجة دالة إحصائيًا مع الاحتراق النفسي، ما يدل على أن الأفراد الذين يلجؤون إلى الاستجابات العاطفية كوسيلة لمواجهة الضغوط، هم أكثر عرضة للإنهاك والتعب النفسي. في حين أن استراتيجيات مثل التكيف الموجّه نحو المشكل والدعم الاجتماعي لم تظهر تأثيرًا معنوياً واضحًا في هذه العينة، مما قد يشير إلى ضعف في تطبيقها أو محدودية فعاليتها ضمن السياق المدروس.

وتُبرز هذه النتائج أهمية العمل على توعية الأفراد بطرق التكيف الإيجابية، وتطوير برامج تدريبية وإرشادية تُمكّنهم من التعامل مع الضغوط بشكل صحي وفعّال، بما يضمن المحافظة على صحتهم النفسية وقدرتهم على العطاء

التوصيات و الاقتراحات

- تعزيز الوعي الذاتي بمصادر الضغوط النفسية والتمييز بين الضغوط الطبيعية وتلك المزمنة التي قد تؤدي إلى الاحتراق.
- التمرّن على استخدام استراتيجيات المواجهة الفعّالة، خصوصًا التكيف الموجه نحو المشكل، عوضًا عن التكيّف العاطفي أو السلبي.
- تنظيم الوقت والمهام اليومية، وتجنّب الإرهاق المفرط أو التورّط في العمل المفرط دون فترات راحة.
- الانخراط في أنشطة بدنية أو ترفيهية خارج أوقات العمل/الدراسة، كونها تساعد على التخفيف من التوتر والضغط.
- طلب الدعم من الزملاء أو المختصين النفسيين عند الشعور بعلامات الإرهاق أو التراجع النفسي
- إدراج برامج وقائية دورية تتناول الصحة النفسية، استراتيجيات التكيف، والتعامل مع الضغوط.
- توفير بيئة عمل أو دراسة داعمة ومُشجعة تقوم على التقدير والتواصل الفعّال والعدالة في توزيع الأعباء.
- تقليص الضغوط التنظيمية عبر مراجعة المهام الموكلة، وضبط ساعات العمل، ومنع التحميل المفرط.
- تدريب المسؤولين على اكتشاف مؤشرات الاحتراق النفسي مبكرًا والتعامل معها بأسلوب احتوائي
- ادراج مفاهيم التكيّف والصحة النفسية ضمن المناهج التربوية لتعزيز المهارات الحياتية لدى الطلبة منذ سن مبكر.
- إعداد جلسات إرشاد جماعية تُسهم في تبادل الخبرات حول كيفية إدارة المواقف الضاغطة.
- توفير أخصائيين نفسانيين دائمين في المؤسسات لتقديم الدعم النفسي المهني المنتظم

المراجع

- القلاع تعز : التعرض للإرهاب وتأثيره في ظهور الضغط ما بعد الصدمة)دراسة مقارنة(رسالة لنيل شهادة الماجستير في عمم النفس العيادي)غير منشورة 2005(م.
- -طبي سيام أنماط التفكير وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة الاضطراب والضغوط التالية لمصدمة لدى عينة من المصابين بالحروق ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في عمم النفس المعرفي بجامعة باتنة 2005-2004م.
- مزوار نسيمة :استراتيجية المقاومة ومرض السرطان)دراسة مقارنة بين المصابين وغير المصابين (رسالة لنيل شهادة الماجستير في عمم النفس العيادي)غير منشورة (جامعة الجزائر .م2006-2005
- جبالي صباح(2012)، الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى أمهات الاطفال المصابين بمتلازمة داون، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة فرحات عباس، سطيف.
- زريبي أحلام(2014)، استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط النفسية وعلاقتها بفعالية الاداء، دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك، مذكرة لنيل لشهادة الماستر علم النفس العمل والتنظيم، جامعة وهران، كلية العلوم الاجتماعية
- سماني مراد(2018)، استراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الاحتراق النفسي لدى الاطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة وهران، تخصص العلوم الانسانية والاجتماعية
- عريس نصر الدين(2017)، استراتيجيات تكيف أطباء مصلحة الاستعجلات في وضعيات الضغط النفسي، دراسة ميدانية على عينة من الاطباء بالمستشفى الجامعي بتلمسان، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص علم النفس العيادي، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد
- منى عبد اللطيف العوض، سحر عبد الرحيم عوض السيد الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى عينة من عضوات هيئة التدريس في كليات التربية للبنات بجنوب المملكة العربية السعودية - دراسة مقارنة بين جنسيات مختلفة ، المملكة العربية السعودية المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة العلوم التربوية والنفسية المجلد ال 3 العدد السابع عشر
- سمانى مراد، الإشراف النفسي واستراتيجيات التعامل الذي مستخدمي القطاع الوظيف العمومي ، جامعة وهران و كلية العلوم الاجتماعية ، 2018

- موسى بن فردي ، رابح العايب مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر عناصر الحماية المدنية دراسة ميدانية الوحدة الثانوية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي مخبر تطوير الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوية جامعة باتنة 1- جامعة عبد

الحميد مهري قسنطينة . مخبر علم النفس وإدارة المنظمات المجلد 7 العدد2 ص 33-54

- خلاصي مراد الاحتراق النفسي لدى الإطارات الجزائرية 2013 مجلة العلوم الانسانية العدد 4 جامعة قسنطينة 1
- عيواج صونيا ،زياد رشيد ،نمذجة العلاقة السببية بين الضغط النفسي و القلق و الاكتئاب و الاحتراق النفسي ، دراسة التأثيرات المباشرة و الغير المباشرة على الاحتراق النفسي لدى الممرضين مجلة العلوم الانسانية (2022)
- عبد الحميد عشوي، نعيمة طيابي، أثر الوجدانية على العلاقة بين العمل الانفعالي و الاحتراق النفسي لدى موظفي خدمة الزبائن دراسات في العلوم الاجتماعية و الانسانية (2016)
- هديبل مقبال يمنية ،عبيديش فتيحة بعنوان العلاقة بين الدعم الاجتماعي والاحتراق النفسي لمعلمي المدراس صغار الصم جامعة لونيسي البليدة . . (2018)

References

- poulhan(i)bourgrois(m)1998 stress et coping strategiedagustement a ladversite . presses universitaire de France . 2 emendation
- . Psychosocial Model of Burnout among Humanitarian Aid Workers in Bangladesh: Role of Workplace Stressors and Emotion Coping. (2023). https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-2073274/v1
- Gärtner, A., Behnke, A., Behnke, A., Conrad, D., Kolassa, I.-T., & Rojas, R. (2019). Emotion Regulation in Rescue Workers: Differential Relationship With Perceived Work-Related Stress and Stress-Related Symptoms. Frontiers in Psychology. https://doi.org/10.3389/FPSYG.2018.02744
- Nota, P. M. D., Nota, P. M. D., Kasurak, E., Bahji, A., Groll, D., & Anderson, G. S. (2021). Coping among public safety personnel: A systematic review and meta-analysis. Stress and Health. https://doi.org/10.1002/SMI.3039
- Webb, J. G. (2022). Coping Strategies for Exposure to Trauma Situations in First Responders: A Systematic Review. Prehospital

and Disaster Medicine. https://doi.org/10.1017/s1049023x22001479

- Pálfi, K., Major, J., Horváth-Sarródi, A., Deak, A. T., Fehér, G., & Gács, B. (2024). Adaptive emotion regulation might prevent burnout in emergency healthcare professionals: an exploratory study. BMC Public Health. https://doi.org/10.1186/s12889-024-20547-0
- Fonseca, S., Cunha, S., Campos, R. D., Faria, S., Silva, M., Ramos, M., Azevedo, G. A., Barbosa, A. R., & Queirós, C. (2022). Medical rescuers' occupational health during COVID-19: Contribution of coping and emotion regulation on burnout, trauma and post-traumatic growth. Análise Psicológica. https://doi.org/10.14417/ap.1868
- Lings, I., Durden, G., Lee, N., & Cadogan, J. W. (2010). The role of emotional labour and role stress on burnout and psychological strain in high contact service employees.
- Tamayo, M. R., & Tróccoli, B. T. (2002). Exaustão emocional: relações com a percepção de suporte organizacional e com as estratégias de coping no trabalho. Estudos De Psicologia (Natal). https://doi.org/10.1590/S1413-294X2002000100005
- Tessitore, F., Caffieri, A., Parola, A., Cozzolino, M., & Margherita, G. (2023). The Role of Emotion Regulation as a Potential Mediator between Secondary Traumatic Stress, Burnout, and Compassion Satisfaction in Professionals Working in the Forced Migration Field. International Journal of Environmental Research and Public Health. https://doi.org/10.3390/ijerph20032266

الملاحق

مقياس coping

		لا	بالأحرى لا	نعم	بالأحرى نعم
1	لقد وضعت خطة عمل وقمت باتباعها				
2	. تمنيت أن تختفي هذه الوضعية أو تنتهي				
3	.تحدثت مع شخص ما عما أشعر به				
4	. قاومت للحصول على ما أريد				
5	. تمنيت أن أتمكن من تغيير ما حدث				
6	. طلبت مساعدة من مختص وقمت بما نصحوني به				
7	. تغيرت بشكل إيجابي				
8	. شعرت بالألم لعدم قدرتي على تجنب المشكلة				
9	. طلبت نصائح من شخص يستحق الاحترام وقمت باتباعها				
10	. تعاملت مع الأمور مرحلة تلو الأخرى				
11	. تمنيت أن تحدث معجزة				
12	. تناقشت مع شخص ما لمعرفة المزيد عن الوضع				
13	. ركزت على الجوانب الإيجابية التي قد تظهر لاحقا				
14	. ألوم نفسي				
15	. قمت بكبت (أبقيت لنفسي) مشاعري				
16	. أصبحت أقوى بعد خروجي من هذا الوضع				
17	. فكرت في أشياء غير واقعية أو خيالية لأشعر بتحسن				
18	. تحدثت مع شخص يمكنه التدخل بشكل ملموس لحل المشكلة				
19	. غيرت الأمور حتى يمكن أن تنتهي بشكل جيد				
20	. حاولت أن أنسى كل شيء				
21	. حاولت ألا أعزل نفسي				
22	. حاولت عدم التصرف بشكل متسرع أو اتباع الفكرة الأولى				

23	. تمنيت أن أتمكن من تغيير موقفي				
24	. قبلت التعاطف والتفهم من شخص ما				
25	. وجدت حلاً أو حلين للمشكلة				
26	. انتقدت نفسي أو قمت بعظة نفسي				
27	كنت أعرف ما يجب القيام به، لذا بذلت المزيد من الجهد وقمت كل ما بوسعي للوصول إلى ذلك.				

مقياس الاحتراق النفسي

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان الاحتراق النفسي، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان راجيين منكم التعاون بعرض إفادتنا في جمع المعلومات ذات. الصلة بحثتنا، فالرجاء التكرم بالإجابة على عبارات هذا الاستبيان، وذلك بوضع دائرة(0) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك مع العلم أنه ليست هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، سيتم تحليل النتائج في سرية تامة و أن تستخدم إلا الغرض البحث العلمي فقط. شكرا على تعاونكم

الطالبتين جابر كوثر و بن فاتح

مريم

***البيانات الشخصية :**

-العمر:

-الجنس:

-سنوات الخبرة:

-الرتبة أو الوظيفة:

يرجى وضع دائرة(0) في الإجابة

		ابدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
الرقم	الاحتراق النفسي	1	2	3	4	5
1	اشعر بالتعب الذهني بعد التعامل مع الحالات الطارئة	1	2	3	4	5
2	اشعر بأنني أفتقر إلى الطاقة لمواجهة تحديات العمل	1	2	3	4	5
3	أشعر بالإرهاق البدني بعد انتهاء يوم العمل	1	2	3	4	5
4	أشعر بالتوتر بشكل متكرر في العمل	1	2	3	4	5
5	أجد صعوبة في التركيز بسبب القلق	1	2	3	4	5
6	أشعر بالضغط النفسي عند التعامل مع المواقف الحاجة	1	2	3	4	5

7	أشعر بالعزلة من زملائي في العمل	1	2	3	4	5
8	أجد صعوبة في التواصل مع الأخرين	1	2	3	4	5
9	أفتقر إلي الدعم الاجتماعي من زملائي	1	2	3	4	5
10	أشعر أن عملي يؤثر سلبا على حياتي الشخصية	1	2	3	4	5
11	أجد صعوبة في تخصيص وقت لألنشطة الترفيهية	1	2	3	4	5
12	أشعر بالذنب عندما أخصص وقتا لنفسي بدال من العمل	1	2	3	4	5
13	أشعر أن حالتي النفسية تتدهور بسبب ضغوط العمل	1	2	3	4	5
14	أعتبر نفسي شخصا متوازنا نفسيا	1	2	3	4	5
15	أعتقد أنني أتعامل بشكل جيد مع الضغوط المهنية	1	2	3	4	5

جداول الدراسة

Statistiques

age

N	Valide	51
	Manquant	0
Moyenne		37.41
Médiane		36.00
Mode		25[a]
Plage		32
Minimum		23
Maximum		55

a. Présence de plusieurs modes.

La plus petite valeur est affichée.

ancienntè

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	2	3.9	3.9	3.9
	5	8	15.7	15.7	19.6
	7	1	2.0	2.0	21.6
	8	2	3.9	3.9	25.5
	10	4	7.8	7.8	33.3
	11	4	7.8	7.8	41.2
	12	4	7.8	7.8	49.0
	13	6	11.8	11.8	60.8
	14	2	3.9	3.9	64.7
	15	1	2.0	2.0	66.7
	16	1	2.0	2.0	68.6
	17	1	2.0	2.0	70.6
	18	7	13.7	13.7	84.3
	23	1	2.0	2.0	86.3
	30	3	5.9	5.9	92.2
	31	1	2.0	2.0	94.1
	32	1	2.0	2.0	96.1
	33	1	2.0	2.0	98.0
	34	1	2.0	2.0	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

categtravail

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	طضاب	15	29.4	29.4	29.4
	عريف	15	29.4	29.4	58.8
	عون	21	41.2	41.2	100.0
	Total	51	100.0	100.0	

age

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	23	1	2.0	2.0	2.0
	24	2	3.9	3.9	5.9
	25	4	7.8	7.8	13.7
	26	1	2.0	2.0	15.7
	27	2	3.9	3.9	19.6
	28	1	2.0	2.0	21.6
	29	2	3.9	3.9	25.5
	30	2	3.9	3.9	29.4
	31	1	2.0	2.0	31.4
	33	3	5.9	5.9	37.3
	34	4	7.8	7.8	45.1
	35	1	2.0	2.0	47.1
	36	2	3.9	3.9	51.0
	38	3	5.9	5.9	56.9
	39	2	3.9	3.9	60.8
	40	1	2.0	2.0	62.7
	41	1	2.0	2.0	64.7
	42	1	2.0	2.0	66.7
	44	3	5.9	5.9	72.5
	45	3	5.9	5.9	78.4
	46	1	2.0	2.0	80.4
	48	3	5.9	5.9	86.3
	50	1	2.0	2.0	88.2
	52	4	7.8	7.8	96.1
	53	1	2.0	2.0	98.0
	55	1	2.0	2.0	100.0

	Total	51	100.0	100.0

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
Total_Burn	43.31	9.884	51
Coping_Problème	37.90	7.687	51
Coping_Emotion	24.94	6.288	51
Coping_Soutien	21.96	5.744	51

Corrélations

		Total_Burn	Coping_Problème	Coping_Emotion	Coping_Soutien
Corrélation de Pearson	Total_Burn	1.000	.282	.478	.240
	Coping_Problème	.282	1.000	.643	.556
	Coping_Emotion	.478	.643	1.000	.426
	Coping_Soutien	.240	.556	.426	1.000
Sig. (unilatéral)	Total_Burn	.	.022	.000	.045
	Coping_Problème	.022	.	.000	.000
	Coping_Emotion	.000	.000	.	.001
	Coping_Soutien	.045	.000	.001	.
N	Total_Burn	51	51	51	51
	Coping_Problème	51	51	51	51
	Coping_Emotion	51	51	51	51
	Coping_Soutien	51	51	51	51

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Coping_Soutien, Coping_Emotion, Coping_Problème[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : Total_Burn

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles[b]

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	.483[a]	.233	.185	8.926	1.952

a. Prédicteurs : (Constante), Coping_Soutien, Coping_Emotion, Coping_Problème

b. Variable dépendante : Total_Burn

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1140.610	3	380.203	4.772	.006[b]
	de Student	3744.370	47	79.667		
	Total	4884.980	50			

a. Variable dépendante : Total_Burn

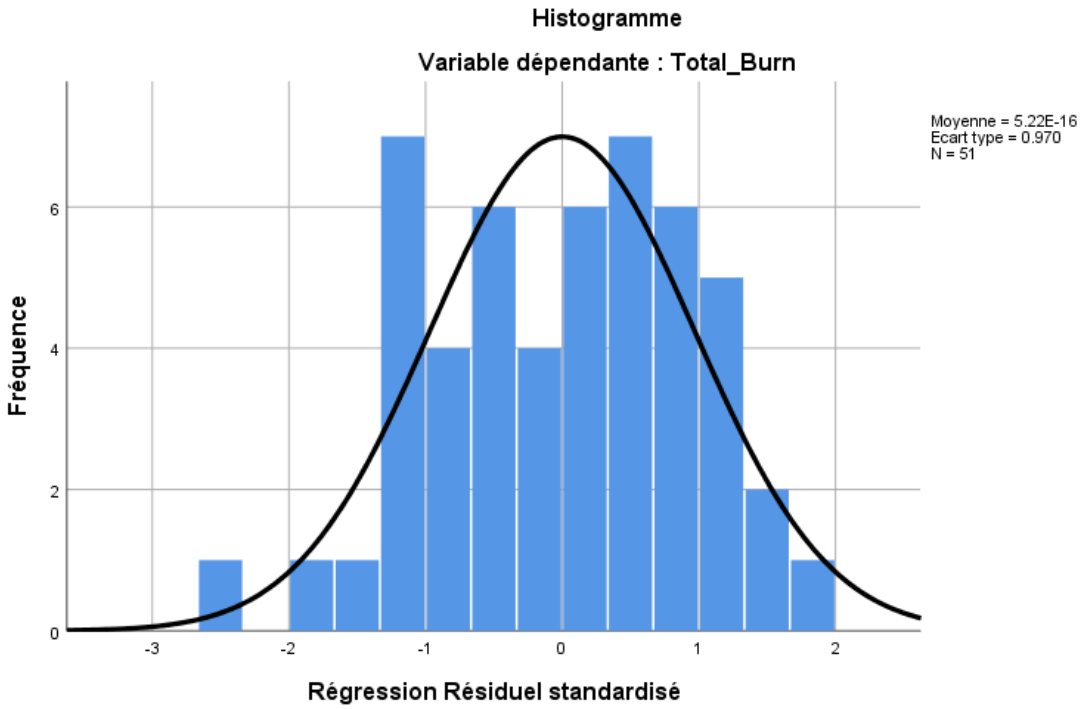
b. Prédicteurs : (Constante), Coping_Soutien, Coping_Emotion, Coping_Problème

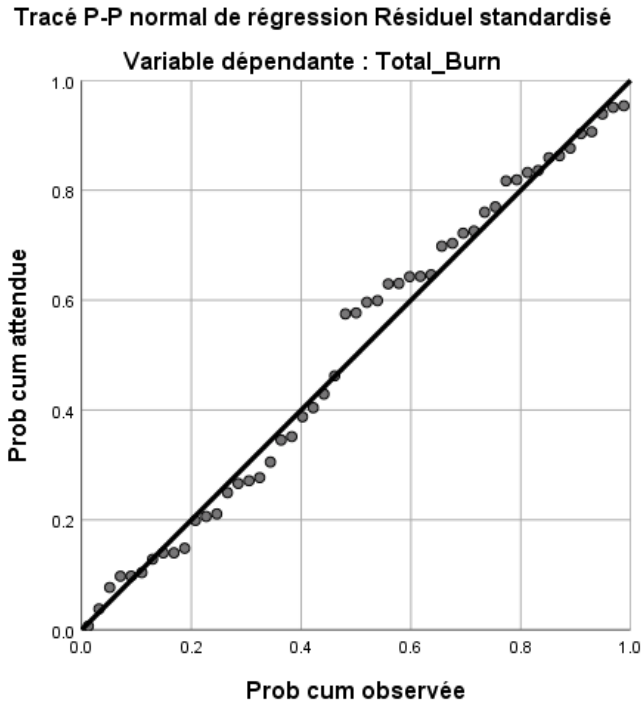
Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	24.887	6.656		3.739	.001
	Coping_Problème	-.100	.235	-.078	-.425	.673
	Coping_Emotion	.783	.264	.498	2.971	.005
	Coping_Soutien	.122	.266	.071	.458	.649

a. Variable dépendante : Total_Burn

Graphiques


Histogramme
Variable dépendante : Total_Burn
Moyenne = 5.22E-16
Ecart type = 0.970
N = 51
Fréquence
0
2
4
6
-3
-2
-1
0
1
2
Régression Résiduel standardisé


Tracé P-P normal de régression Résiduel standardisé
Variable dépendante : Total_Burn
Prob cum attendue
0.0
0.2
0.4
0.6
0.8
1.0
Prob cum observée

Fiabilité

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	51	100.0
	Exclue[a]	0	.0
	Total	51	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

المشكل حل ثبات

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.766	11

الانفعال ثبات

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.796	8

الاجتماعي الدعم ثبات

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.707	8

الكوبينغ اختبار ثبات

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.885	27

النفسي الاحتراق اختبار ثبات

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.836	15

Corrélations

		Coping_Problème	Coping_Emotion	Coping_Soutien	COPING_TOTAL
Coping_Problème	Corrélation de Pearson	1	.643**	.556**	.880**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
	N	51	51	51	51
Coping_Emotion	Corrélation de Pearson	.643**	1	.426**	.814**
	Sig. (bilatérale)	.000		.002	.000
	N	51	51	51	51
Coping_Soutien	Corrélation de Pearson	.556**	.426**	1	.741**
	Sig. (bilatérale)	.000	.002		.000
	N	51	51	51	51
COPING_TOTAL	Corrélation de Pearson	.880**	.814**	.741**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
	N	51	51	51	51

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

Corrélations

		والعقلي الجسدي الإرهاق	والقلق بالتوتر الشعور	الاجتماعية العلاقات	والحياة العمل بين التوازن
والعقلي الجسدي الإرهاق	Corrélation de Pearson	1	.675**	.595**	.570**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000
	N	51	51	51	51
والقلق بالتوتر الشعور	Corrélation de Pearson	.675**	1	.600**	.574**
	Sig. (bilatérale)	.000		.000	.000
	N	51	51	51	51
الاجتماعية العلاقات	Corrélation de Pearson	.595**	.600**	1	.579**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000		.000
	N	51	51	51	51
والحياة العمل بين التوازن	Corrélation de Pearson	.570**	.574**	.579**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
	N	51	51	51	51
النفسية الصحة تقييم	Corrélation de Pearson	-.050	-.257	-.168	-.037
	Sig. (bilatérale)	.725	.069	.238	.798

	N	51	51	51	51
Total_Burn	Corrélation de Pearson	.798**	.761**	.734**	.779**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000
	N	51	51	51	51

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