



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة سعيدة - الدكتور مولاي الطاهر  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس وعلوم التربية  
شعبة علم النفس



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي بعنوان:

### "إستراتيجية المواجهة لدى أعوان الحماية المدنية"

دراسة عيادية على أربع حالات بمدينة سعيدة

تحت إشراف الأستاذة:

د. عيساوي أمينة

من إعداد الطالب:

ثابتى ميلود

### أعضاء لجنة المناقشة

- د. رماس رشيدة ..... جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر (رئيسا)  
د. عريس نصر الدين ..... جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر (مناقش)  
د. عيساوي أمينة ..... جامعة سعيدة الدكتور مولاي الطاهر (مشرفا)

السنة الجامعية  
2025/2024

# شکر

الحمد لله رب العالمين أَمْمَهُ مَحَمَّدُ الشَّاكِرِينَ عَلَى مَوْفُورٍ عَطَاءٍ وَغَيْضٍ دَعَمَتْهُ  
الَّتِي لَا تَعْدُ وَلَا تَحْصِي، وَالصَّلَةُ وَالسَّلَامُ عَلَى خَيْرٍ مَعْلَمٍ وَخَيْرٍ رَسُولٍ سَيِّدُنَا وَنَبِيُّنَا  
مَحَمَّدٌ ﷺ أَتَوْجَهُ بِأَسْمَى عَمَارَاتِ الشَّكْرِ وَالْعِرْفَانِ وَالتَّقْدِيرِ لِكُلِّ مَنْ سَاهَهُ فِيهِ  
إِنْجَازُ هَذَا الْعَمَلِ إِلَيْ أَسَاطِيلِي وَأَسْتَادِيَّاتِي بِقَسْمِ عِلْمِ النَّفْسِ وَعِلْمِ التَّرْبِيَّةِ بِجَامِعَةِ  
سَعِيدَةِ الدَّكْتُورِ مُولَّيِ الطَّاهِرِ، وَأَنْفُسِهِمْ الْمُشَرَّفَةُ وَالْمُؤْطَرَةُ الْأَسْتَاذَةُ:  
عَيْسَاوِيِّي أَمِينَةُ عَلَى قَبْوَلِهِمُ الْإِهْرَافَ عَلَى هَذَا الْعَمَلِ الْبَحْثِيِّ وَتَحْمِلُهُمُ الْأَعْباءُ وَمَشَقَّةُ  
تَصْعِيمِهِ وَتَصْوِيرِهِ، وَالَّتِي لَمْ تَبْطِلْ عَلَيْنَا بِنَسَائِهِمَا الْقِيَمَةَ وَتَوْجِيهَهُمَا الرَّشِيدَةَ.  
إِلَى حَالَاتِ الْدِرَاسَةِ الَّذِينَ وَافَقُوهُمَا عَلَى التَّعَاوُنِ فِيهِ سَبِيلٌ إِلَيْرَاءِ الْمَعْرِفَةِ الْعَلْمِيِّ  
وَتَقْبِلَونِي بِصَدَرِ رَبِّي وَوَضَعُوا ثَقْتَهُمْ بِي.

إِلَى حَدِيقَيِ الْأَخْنَاثِيِّ النَّفْسِيِّ شَرِيفِيِّي مَسْطَفِيِّي الَّذِي كَانَ يَمْدُّ لِي جَرِيعَاتِهِ  
الْأَمْلِ وَالْتَّفَاؤُلِّ الْمُضِيِّ قَدْمًا صَوبَتِ تَحْقِيقِ الْمَدْفَعِ الْمَنْشُودِ "شَمَادَةُ مَاسِطَرِ عِلْمِ  
النَّفْسِ الْعِيَادِيِّ"

إِلَى زَمَلَائِي أَعْوَانِ الْحَمَادَةِ الْمَدْنِيَّةِ الَّذِينَ قَدَّمُوا إِلَيَّ يَدَ المسَاعِدَةِ فِيهِ سَبِيلٌ  
الْتَّوْفِيقِ بَيْنِ الْمَسَارِ الْمُهْنَيِّ وَالْمَسَارِ الْدِرَاسِيِّ

إِلَى كُلِّ مَنْ أَلْخَى سَعْدَلِيِّي جَيْلَالِيِّي سَاعِبَيِّي مَقْهَىِ الْإِنْتَرَنَتِ وَرَشَاهَشِيِّي بَشِيرَ الَّذِي وَفَرَّ  
لِي مَرَاجِعَ وَرَقَبَةً.

# إِهْدَاء

أهدى جهدي المتواضع هذا إلى كل من علمي ودرسي ورباني وكان لي سندًا وعوناً...

إلى أغلى ما أملك في الوجود من دعموني، ورافقوني طيلة الحياة، من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما ولا للأرقام أن تحصي فضائلهما.. الوالدين الكريمين "عبد الحاكم" و"فاطمة" شفاهما الله بالشفاء، وأطال في عمرهما.

إلى رفيقة عمري، ريحان حياتي، البحر الهادي والملاذ الآمن الذي أرسوا على صفتها شوقاً ومودة  
وسلاماً "زوجتي الغالية"

إلى أبناء الغاليين "شكيب" نور عيني و"ذهبية" و"جين" المؤنسات الغاليات.

إلى إخوتي وأخواتي وأبنائهم وبناتهم كل باسمه...

إلى جميع الأساتذة الأفاضل بقسم علم النفس بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدية، والذين أكن لهم أسمى عبارات الاحترام والشكر والتقدير.

إلى كل من كان له يد في إتمام هذا العمل المتواضع من قريب عزيز أو صديق وفيّ بكلمة، بمعلومة أو دعوة عن ظهر الغيب.

لهم... هيلود

## ملخص الدراسة:

تحمل الدراسة الحالية عنوان "إستراتيجية المواجهة لدى أعون الحماية المدنية"، والتي هدفت إلى الكشف عن إستراتيجيات المواجهة الأكثر استخداماً لدى أعون الحماية المدنية.

وانطلقت الدراسة الحالية من الإشكالية التالية: ما هي إستراتيجية المواجهة الأكثر استخداماً لدى أعون الحماية المدنية؟ ومنه صاغنا الفرضية التالية: إن إستراتيجية المواجهة الأكثر استخداماً لدى أعون الحماية المدنية هي حل المشكلة.

وللحقيقة من صحة الفرضية تم الاعتماد على المنهج العيادي الذي يهتم بالدراسة المعمقة للحالة الفردية، واستخدمنا من خلاله مجموعة من الأدوات، والتي تمثلت في الملاحظة، المقابلة نصف المواجهة بالاعتماد على دليل مقابلة، مقياس كوبينغ (CISS).

أجريت الدراسة على أربعة حالات تتراوح أعمارهم ما بين (32-47 سنة)، أسفرت نتائج الدراسة على أن وجود حالتين من أربع حالات تستخدم حل المشكل في إستراتيجيات المواجهة، وحالتين الآخرين فكانت إحداهما تستخدم التجنب والثانية استخدمت الانفعال، وعليه تأكيدت فرضية الدراسة بأن إستراتيجية المواجهة الأكثر استخداماً لدى أعون الحماية المدنية هي حل المشكل.

**الكلمات المفتاحية:** إستراتيجيات المواجهة - عون الحماية المدنية

## **Summary:**

The present study, titled "**Coping Strategies among Civil Protection Agents**", aimed to identify the most commonly used coping strategies among these agents.

The study was based on the following research question: Do coping strategies differ among civil protection agents?

What are the most commonly used coping strategy among civil protection agents?

Based on this, the following hypothesis was proposed: The most frequently used coping strategy among civil protection agents is problem-solving.

To test this hypothesis, a clinical method was adopted, as it allows for in-depth analysis of individual cases.

Several tools were used in this study, including observation, semi-structured interviews, an interview guide, and the CISS scale.

The study was conducted on four participants aged between 32 and 47 years. Results showed that two out of four cases primarily used problem-solving strategies, while the other two used avoidance and emotional strategies, respectively.

As a result, the hypothesis was confirmed that the most commonly used coping strategy by civil protection officers is problem solving.

**Keywords:** Coping strategies - Civil Protection Aid

## الفهرس:

الصفحة	المحتويات
أ	شكر
ب	الإهداء
ج	ملخص الدراسة بالعربية
د	ملخص الدراسة بالإنجليزية
هـ	فهرس المحتويات
ز	فهرس الجداول
1	المقدمة
الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة.	
4	تمهيد
4	الدراسات السابقة
6	التعقيب على الدراسات السابقة
8	محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
9	الإطار النظري
19	الإشكالية
21	فرضية الدراسة
22	المفاهيم الإجرائية
22	أسباب اختيار الموضوع
23	أهمية الدراسة
23	هدف الدراسة
24	صعوبات الدراسة
الفصل الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة	

26	تمهيد
26	الدراسة الإستطلاعية
26	مكان الدراسة الإستطلاعية
26	مدة الدراسة الإستطلاعية
26	حالات الدراسة الإستطلاعية
27	أدوات الدراسة الإستطلاعية
27	نتائج الدراسة الإستطلاعية
27	الدراسة الأساسية
27	ميدان و مدة الدراسة الأساسية
27	حالات الدراسة الأساسية
28	منهج و أدوات الدراسة الأساسية

### الفصل الثالث: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

35	تمهيد
35	عرض نتائج الدراسة
35	عرض نتائج الحالة الأولى
41	عرض نتائج الحالة الثانية
47	عرض نتائج الحالة الثالثة
52	عرض نتائج الحالة الرابعة
57	مناقشة نتائج الدراسة
60	الخاتمة
61	قائمة المراجع
66	قائمة الملحق

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
29	ملخص المقابلات	الجدول (01)
31	يوضح معامل ثبات ألفا لكرونباخ لمقياس إستراتيجيات المواجهة على العينة الأمريكية	الجدول (02)
32	يوضح معامل ثبات مقياس إستراتيجية المواجهة بطريقة إعادة التطبيق	الجدول (03)
33	يوضح نتائج معامل ثبات ألفا لكرونباخ لمقياس إستراتيجية المواجهة على العينة الجزائرية	الجدول (04)

## المقدمة:

تعد الحماية المدنية من الأجهزة الحيوية التي تعنى بحماية الأرواح والممتلكات، كما أنها تلعب دوراً أساسياً في إدارة الأزمات والتدخل السريع في حالات الكوارث الطبيعية والحوادث المختلفة. ومن بين العناصر الفاعلة في هذا الجهاز نجد أعوان الحماية المدنية، وهم أفراد ميدانيون يتواجدون في الصنوف الأمامية عند حدوث أي خطر يهدد سلامة الأفراد أو البيئة المحيطة، فهؤلاء الأعوان يواجهون يومياً مواقف تتسم بالتعقيد والخطورة، ما بين إنقاذ أرواح تحت الأنقاض، أو التدخل في حوادث السير والحرائق، أو التعامل مع كوارث طبيعية كالفيضانات والزلزال.

إن هذه المواقف المتكررة والتي تتطلب استجابة فورية وسريعة، تعرض الأعوان لضغوط نفسية وجسدية متواصلة قد تؤثر على صحتهم النفسية وأدائهم المهني. لذلك، يصبح من الضروري دراسة كيفية تعاملهم مع هذه الضغوط، أي البحث في إستراتيجيات المواجهة التي يعتمدونها في أداء مهامهم اليومية. فإستراتيجيات المواجهة لا تتحصر فقط في ردود الفعل الآتية، بل تشمل أيضاً ميكانيزمات التكيف النفسي، وأساليب التنظيم المعرفي والعاطفي التي تسهم في تقوية القدرة على التحمل، وتقليل التوتر، وتحقيق التوازن الشخصي والمهني.

وقد أظهرت العديد من الدراسات في علم النفس أن الأشخاص الذين يعملون في بيئة عالية التوتر، مثل أعوان الحماية المدنية، يعتمدون على إستراتيجيات متعددة للتعامل مع مصادر الضغط، منها ما هو فعال ويؤدي إلى التكيف السليم كإستراتيجية حل المشكل، ومنها ما قد يكون غير فعال ويؤدي إلى احتراق نفسي أو مهني كإستراتيجيتي التجنب والانفعال، وعليه فإن التعرف على طبيعة هذه الإستراتيجيات، ومدى نجاعتها، يعد أمراً أساسياً ليس فقط لفهم التجربة النفسية لأعوان الحماية المدنية، بل أيضاً لتقديم تدخلات نفسية وتكوينية تساعد على تحسين جودة حياتهم المهنية والشخصية.

ومن هنا جاءت الدراسة الحالية الموسومة بـ "إستراتيجية المواجهة لدى أئوان الحماية المدنية"، والتي تسعى إلى فهم نوع إستراتيجية المواجهة التي يعتمدتها هؤلاء الأئوان في مواجهة التحديات المهنية. ولمعالجة هذا الموضوع، سيتم اتباع خطة تتضمن ثلاثة فصول.

يتمثل الفصل الأول في مدخل إلى الدراسة والذي يضم الدراسات السابقة مع التعقيب عليها، ومن ثم وضع الإطار النظري والذي نتطرق من خلاله إلى تطور مفهوم إستراتيجية المواجهة، أنواعها بعض النظريات المفسرة لها، أبعادها ومصادرها، وعون الحماية المدنية ومهامه ومن ثم صياغة إشكالية الدراسة وبعدها وضع فرضياتها، ثم المفاهيم الإجرائية للدراسة، أسباب اختيار موضوع الدراسة، أهمية الدراسة، هدف الدراسة وصعوبات الدراسة.

أما الفصل الثاني فهو يخص منهجية الدراسة، والذي يدخل ضمن الجانب التطبيقي سنقدم فيه الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية حيث نقدم في كليهما مكان الدراسة والمدة الزمنية والحالات ثم منهج وأدوات هذه الدراسة ومن ثم خلاصة الفصل.

بالنسبة للفصل الثالث والذي يعتبر الفصل الأخير فسنطرق فيه لعرض الحالات ومناقشة النتائج، حيث يضم أربع حالات للدراسة وسنعرض فيه ما يلي: ملخص المقابلات، نتائج مقاييس إستراتيجية المواجهة، كما سنختتم هذا الفصل بمناقشة النتائج المتحصل عليها.

# الفصل الأول

## مدخل إلى الدراسة

تمهيد:

- 1 - الدراسات السابقة.
- 2 - الإطار النظري.
- 3 - إشكالية الدراسة.
- 4 - فرضية الدراسة.
- 5 - المفاهيم الإجرائية.
- 6 - أسباب اختيار موضوع الدراسة.
- 7 - أهمية الدراسة.
- 8 - هدف الدراسة.
- 9 - صعوبات الدراسة.

#### تمهيد:

ستنطرب من خلال هذا الفصل إلى عرض لمختلف الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، مع تقديم تعقيب ييرز ما تضييفه هذه الدراسة. ثم بناء الإطار النظري الذي تناول إستراتيجية المواجهة وأعوان الحماية المدنية، ثم بعد ذلك تحديد إشكالية الدراسة وصياغة فرضياتها، مع توضيح المفاهيم الإجرائية المعتمدة. كما سيتم عرض دافع اختيار الموضوع، وأهميته النظرية والعملية، وأهداف الدراسة، إلى جانب أبرز الصعوبات التي واجهت الباحث أثناء إعداد هذا العمل.

#### 1- الدراسات السابقة:

فيما يلي سنعرض بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا الحالية:

##### 1-1- حديدان خضرة (2017):

عنوان: "استراتيجيات المواجهة لدى أعوان الأمن دراسة ميدانية بجامعة تبسة"، هدفت الدراسة للكشف عن استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها أعوان الأمن بجامعة العربي التبسي -تبسة، ومعرفة الاختلاف الممكنة في استخدام هذه الاستراتيجيات باختلاف الكلية التي ينتمي إليها أفراد العينة. وتكونت العينة من 52 عون أمن يتوزعون على الكليات التالية: 20 بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 10 بكلية الحقوق والعلوم السياسية، 13 بكلية العلوم التجارية و 09 بكلية الآداب واللغات الأجنبية، وتم استخدام المنهج الوصفي. ولمعرفة الاستراتيجيات التي يستخدمها أعوان الأمن بجامعة تبسة تم استخدام مقياس مستمد من نموذج لازاروس، وخلصت النتائج إلى أن أعوان الأمن بجامعة تبسة يستخدمون استراتيجيات المواجهة المركزية على حل المشكلة سواء سلوكياً أو معرفياً، كما أنه لا يختلف أعوان الأمن في استخدام استراتيجيات المواجهة باختلاف الكلية التي ينتمون إليها.

**1-2- بن سالم ايدير (2017):**

والتي حملت عنوان: "الصلابة النفسية لدى أعون الحماية المدنية في ضوء متغير الخبرة المهنية دراسة مقارنة بمدينة البويرة"، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الفروق في مستويات الصلابة النفسية لدى أعون الحماية المدنية وذلك عبر منظور الخبرة المهنية، وقد تكونت عينة البحث من 34 عون تدخلات، حيث قسمت إلى قسمين متساوين للحصول على 17 عون تدخلات لا تتعذر خبرتهم سنة واحدة، و17 عون تدخلات ذوي خبرة تتعدي 5 سنوات، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا في الصلابة النفسية لدى أعون تدخلات الحماية المدنية، حيث تبين أن الأعون الذين تفوق خبرتهم 5 سنوات يتمتعون بصلابة نفسية عالية بينما الأعون الذين تقل خبرتهم عن سنة فلديهم صلابة نفسية متوسطة. أما بالنسبة لأبعاد الصلابة فقد وجدت فروق دالة إحصائيا في بعد الالتزام والتحدي لصالح الأعون الذين تفوق خبرتهم 5 سنوات، لكن لم تظهر فروق بالنسبة لبعد التحكم.

**1-3- دراسة عيسات مريم وآيت مجر وواكلي بديعة (2020):**

بعنوان: "استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بالصلابة النفسية دراسة ميدانية على عينة من أعون الحماية المدنية بالبويرة"، وهدفت إلى معرفة استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بالصلابة النفسية لدى عينة من أعون الحماية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدام مقياسين لغرض جمع البيانات هما مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لـ: مزلاوق وفاء (2014)، ومقياس الصلابة النفسية لـ"مخيمير" (2002) المقنن من طرف بشير معمرية، تكونت عينة الدراسة من (102) عون من الحماية المدنية، ولتحليل بيانات المقياسين تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وقد توصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية بين استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والصلابة النفسية لدى أعون الحماية المدنية.

بالإضافة إلى ذلك يوجد علاقة ارتباطية إيجابية بين كل من استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتركزة على المشكلة والمساندة الاجتماعية وأبعاد الصلاة النفسية، بينما توجد علاقة ارتباط عكسية بين استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتركزة على الانفعال وأبعاد الصلاة النفسية، كما توصلت الدراسة كذلك إلى أن أكثر الاستراتيجيات المستعملة من طرف أعون الحماية المدنية هي المواجهة المتركزة على المشكل وعلى المساندة الاجتماعية.

#### **٤-١ دراسة بلهادف محمد وبوزازوة مصطفى (2021):**

تحت عنوان: "العلاقة بين استراتيجيات المواجهة وكل من الضغط النفسي واضطراب ضغط ما بعد الصدمة لدى رجال الحماية المدنية"، وهدفت هذه الدراسة إلى مقارنة الضغط النفسي واضطراب ضغط ما بعد الصدمة واستراتيجيات المواجهة لثلاث مجموعات مختلفة من رجال الحماية المدنية في ولاية جيجل: أعون الحماية المدنية المتربصين، أعون الحماية المدنية المناوبين (ن - 51)، وأعون الحماية المدنية الذين حضروا حوادث معينة (ن - 52). تم استخدام المنهج الوصفي وبطارية من المقاييس ضمت: استبيان بهدف جمع البيانات، ومقاييس الصحة العامة لغولدبرغ وويليام، ومقاييس استراتيجيات التعامل مع الضغوط لكارفر، ومقاييس تأثير الأحداث لإجهاد الصدمة المنقح لوايس. وأظهرت نتائج الدراسة ارتباط السن إيجابيا مع الضغط النفسي وارتباط استراتيجيات المواجهة إيجابيا مع الضغط النفسي، ميل استراتيجيات المواجهة إلى الارتباط إيجابيا مع اضطراب ضغط ما بعد الصدمة.

**التعليق على الدراسات السابقة:**

#### **• من حيث الهدف:**

تحقق جميع الدراسات في سعيها لفهم استراتيجيات المواجهة في سياقات مهنية وأكademie مختلفة، مع التركيز على العوامل المؤثرة في هذه الاستراتيجيات. بعض الدراسات

ركزت على استراتيجيات المواجهة فقط (مثل دراسة حيدان خضراء)، بينما تناولت أخرى علاقتها بمتغيرات مثل الصلابة النفسية (دراسة عيسات مريم وآيت مجبر وواكلي بد菊花). ورغم تشابه الأهداف، فإن بعض الدراسات كانت أكثر شمولاً من غيرها، حيث تناولت العلاقات التفاعلية بين المتغيرات بدلاً من دراستها بشكل مستقل.

• **من حيث المنهج والعينة:**

اعتمدت جميع الدراسات تقريباً على المنهج الوصفي (سواء كان تحليلياً أو ارتباطياً)، مما وفر صورة تفسيرية جيدة للظاهرة، لكنه لم يسمح بإثبات العلاقات السببية بين المتغيرات. كما أن أحجام العينات تفاوتت بين الدراسات، فبعضها اعتمد على عينات صغيرة (مثل دراسة بن سالم ايدير بـ 34 مشاركاً)، بينما كانت هناك دراسات ذات عينات أكبر وأكثر تمثيلاً (مثل دراسة عيسات مريم وآيت مجبر وواكلي بد菊花 بـ 102 مشاركاً). هذا التفاوت قد يؤثر على مدى تعميم النتائج، إذ أن الدراسات ذات العينات الصغيرة قد تعطي نتائج غير مستقرة إحصائياً.

• **من حيث الأدوات:**

استخدمت معظم الدراسات أدوات قياس متشابهة، مثل مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية، مقياس الصلابة النفسية، مقياس الاحتراق النفسي، واستبيانات مصممة خصيصاً لجمع البيانات. في حين أن تكرار استخدام بعض المقاييس مثل مقياس لازروس وفولكمان أو مقياس مخimer يعزز من موثوقية الدراسات، إلا أنه قد يكون من المفيد تكييف الأدوات بشكل أكبر مع طبيعة كل فئة مدرستها. كما أن بعض الدراسات، مثل دراسة مالح فطيمة الزهراء، اعتمدت على أدوات نوعية (اللإلاحة والمقابلة)، مما أضاف بُعداً أكثر عمقاً للتحليل لكنه قد يقلل من إمكانية المقارنة الكمية مع دراسات أخرى.

#### محل الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

تشترك الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في اهتمامها باستراتيجيات المواجهة لدى الفئات المهنية، وبشكل خاص أعون الحماية المدنية، غير أنها تميزت عنها من حيث المنهج والأدوات المستخدمة. ففي الوقت الذي اعتمدت فيه معظم الدراسات السابقة على المنهج الوصفي (مثل دراسات عيسات مريم، بن سالم ايدير، وبلهادف محمد)، اختارت هذه الدراسة المنهج العيادي، الذي يتيح دراسة الحالات بشكل فردي وعمق، مما يوفر فهماً أدق لطبيعة استراتيجيات المواجهة المستخدمة.

كما ركزت الدراسة الحالية على تحديد الاستراتيجية الأكثر استخداماً لدى أعون الحماية المدنية، دون التطرق إلى علاقتها بمتغيرات أخرى مثل الصلابة النفسية أو الاحتراق النفسي، وهي جوانب تناولتها دراسات أخرى.

أما من حيث أدوات البحث، فقد اعتمدت الدراسة على مزيج من الأدوات النوعية والكمية، شمل الملاحظة والمقابلة نصف الموجهة، بالإضافة إلى دليل المقابلة الذي ساعد في التنبؤ بنوع استراتيجيات المواجهة قبل تطبيق المقياس. وقد دعمت هذه الأدوات النوعية بمقاييس كوبينغ (CISS) لأدلر وباركر، ما أضافى على الدراسة دقة وعمقاً في تحليل النتائج، وميزها عن دراسات السابقة.

## 2- الإطار النظري:

تعتبر استراتيجيات المواجهة أساليب وتقنيات يستخدمها الأفراد للتعامل مع المشكلات والضغوط التي قد تواجههم في حياتهم اليومية. وتعتمد هذه الإستراتيجيات على مجموعة من المهارات والسلوكيات التي تساعد الشخص على التغلب على التحديات بفعالية. تشمل إستراتيجيات المواجهة مجموعة متنوعة من الأساليب مثل التفكير الإبداعي، وحل المشكلات، والتحكم في الضغط، والتفكير الإيجابي، وغيرها. كما تساعد هذه الإستراتيجيات على بناء قدرة الفرد على التحمل والصمود في مواجهة التحديات.

إن استخدام إستراتيجيات المواجهة بشكل صحيح يساعد على تقليل مستوى التوتر وزيادة فعالية أداء الفرد في حل المشكلات. وفي هذا العنصر سوف نتطرق إلى مفهوم إستراتيجيات المواجهة، بالإضافة إلى أنواع ووظائف إستراتيجيات المواجهة، نظرياتها وأبعادها، مصادر ومقاييس إستراتيجيات المواجهة.

ترجع كلمة إستراتيجية إلى الكلمة اليونانية إستراتجوس (strategos) والتي تعني فنون الحرب وإدارة المعارك، ويعرف قاموس ويبرس (Dictionary new world websers) الإستراتيجية على أنها علم تخطيط وتوجيه العمليات العسكرية، وعليه فإن مفهوم إستراتيجيات المواجهة هو عبارة عن "المجهودات المبذولة لمحاولة حل المشكل الذي خلفته المتطلبات الخارجية أو الداخلية التي تطبق على العضوية والتي يدركها الفرد كتهديدات محتملة تهدد توازنه". (برزان، ب س، ص 137)

كما عرف جود (Judge) المواجهة بأنها عملية واعية تهدف إلى حدوث استجابات صحية تكيفية للفرد. ويعرف كادين (Kadin) المواجهة بأنها الطرق المتعددة التي تمثل استجابة الفرد للتصدي للموقف الضاغط، وهذه الاستجابات إما أن تكون محاولات للتخلص من المطالب الخاصة بموقف الضغط، أو تكون محاولات للتخفيف من المشاعر السلبية الناتجة من موقف الضغط. في حين اعتبر موس وآخرون (Moos & al) مفهوم المواجهة

بأنها الأساليب التي يستخدمها الفرد بوعي ويوظفها في التعامل الإيجابي مع مصدر القلق، أو الحدث الضاغط. (ورد في: رفيقة، 2023، ص 568)

وعرفها لازروس وفولكام (1984) بأنها مجموعة الجهد المعرفية السلوكية الموجهة للسيطرة أو التقليل أو تقبل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تهدد أو تتعدى قدرات الفرد. أما بالنسبة لـ Lazarus و Lanier فالمواجهة تشير إلى مجموع السياقات التي يضعها الفرد بينه وبين الحدث المدرك على أنه ضاغط من أجل التحكم أو تقبل أو التقليل من حدة تأثير هذا الأخير على صحته الجسمية والنفسية، كما قدما تعريفا آخر للمواجهة يقترب في مضمونه من التعريف السابق، فالمواجهة تغير مستمر للجهود المعرفية والسلوكية من أجل البحث عن الحاجات أو المطالب الداخلية والخارجية التي تؤثر أو تتجاوز مصادر الشخص.

(ورد في: عزوز، 2009، ص 33)

أما إستراتيجيات المواجهة فهي مجموع المجهودات المعرفية والسلوكية المستعملة في إدارة متطلبات داخلية وخارجية، والتي يقيّمها الفرد على أنها مستهلكة ومتجاوزة لموارده (ناصري، بو علي، 2019، ص 31)، أو هي ذلك التغيير المستمر في المجهودات المعرفية والسلوكية، والانفعالية من أجل إدارة المطالب الداخلية أو الخارجية التي يقيّمها الفرد بأنها ترهق أو تقوق إمكاناته. (عبد الله، 2020، ص 59).

كما يرى جابر عبد الحميد كفائي أن Coping هو أسلوب مواجهة المشكلات الشخصية والتغلب على المصاعب ويفرق بين سلوك المواجهة وإستراتيجيات المواجهة وأسلوب المواجهة كما يلي: سلوك المواجهة وهو أي تكيف شعوري أو لا شعوري يخفف التوتر والخبرات الضاغطة، إستراتيجية المواجهة هي سلسلة من الأفعال وعمليات التفكير تستخدم لمواجهة موقف ضاغط لتغيير استجابات الفرد، أسلوب المواجهة يعني إستراتيجية الكفاح الناجح (ورد في: رihaní، 2018، ص 570).

أما حسن عبد المعطي فيعرف إستراتيجية المواجهة بأنها سلسلة من الأفعال وعمليات التفكير التي تستخدم لمواجهة موقف ضاغط أو غير سار، أو في تعديل استجابات الفرد لمثل هذا الموقف. ويرى أن المصطلح يتضمن الأسلوب المباشر الشعوري لمعالجة المشكلات في مقابل استخدام الأسلوب غير المباشر: الحيل الدافعية (ورد في: رihaní، 2018، ص 570).

كما وصف سنайдر وديموف استراتيجيات المواجهة على أنها رد فعل يهدف إلى تقليل العبء الجسدي الإنفعالي والنفسي المرتبط بأحداث الحياة الضاغطة والمتابعة اليومية (ورد في: لراري، 2022، ص 662)، وهي الجهود السلوكية والمعرفية المتغيرة باستمرار والتي يتخذها الفرد في التعامل بفعالية مع الأحداث التي يعايشها، وإدارة مطالب الموقف والتي يتم تقديرها من جانب الفرد على أنها شاقة ومرهقة وتتجاوز مصادره وإمكاناته.

من جهتها قامت طوبان بتعريف إستراتيجية المواجهة على أنها عملية تواقيية مقصودة تشمل مجموعة المجهودات والسلوكيات الوعية المعرفية كانت أو سلوكية كمواجهة الوضعية بشكل صريح، أو تبني سلوك الإنسحاب والتجنب أو البحث عن الدعم الاجتماعي كل هذه الاستراتيجيات قابلة للتعديل والتغيير يتبعها الفرد لمواجهة مختلف المواقف الضاغطة في بيئته عمله والمهددة لكيانه ولكتفائه المهني، محاولاً بذلك تحقيق التوازن النفسي وتقليل آثار المواقف الضاغطة على صحته النفسية الجسدية والعقلية والانتقال بالوضعية من مصدر خطر قائم إلى وضعية نافعة نفعية. (طوبان، 2023، ص 529)

وعليه ومن خلال كل التعريف والمفاهيم التي تم عرضها سابقاً يمكن أن نعرف إستراتيجية المواجهة على أنها كفاءة الفرد المستمدّة من خبراته ونمط تفكيره وإنفعالاته تجاه المواقف الضاغطة من أجل حل ذلك الصراع والمحافظة على توازنه النفسي وتخفيض حدة القلق.

إن لإستراتيجية المواجهة أنواع وطرقًا تختلف باختلاف وجهات نظر الباحثين، فقد وضح Chang et al أنه يوجد طريقتان للمواجهة هما: المواجهة المركزية على المشكلة، وهي تتضمن على اتخاذ إجراءات مباشرة لتغيير الموقف الضاغط، المواجهة المركزية على الانفعال، وهي تحاول تقليل الآثار العاطفية للموقف الضاغط، فهي عادة لا تغير تلك الحالة المهددة للموقف ولكنها تجعل الفرد يشعر بتحسن، وفي تلك الحالة فإن الفرد يتتجنب متابعة التفكير ويتجاهل وينكر الموقف. (ورد في: الرشيدى، 2021، ص165)

تطور Lazarus أسلوبان للمواجهة هما: أسلوب المواجهة النشطة أو المواجهة المترددة حول المشكلة، ويتبع في هذا النوع من المواجهة البحث عن معلومات أو طلب النصيحة واتخاذ إجراءات حول المشكلة وإعادة التفسير الإيجابي وتطوير مكافآت أو إثباتات بديلة. المواجهة المترددة على الانفعال المصاحب ومن الأساليب المستخدمة في هذا النوع التنظيم الوجداني والتقبل المذعن والتفریغ الانفعالي، وأن المواجهة بالتركيز على الانفعال تكون فعالة على المدى القصير، بينما تؤدي أساليب المواجهة بالتركيز على المشكلة إلى تكيف أفضل على المدى البعيد. (ورد في: الرشيدى، 2021، ص165)

كما صنف Lazarus نوعان أساسيان من الاستراتيجيات التكيفية مع الإجهاد: الأولى تعامل مع مصدر الإجهاد: إذ تحاول تغييره عن طريق مجموعة إجراءات سلوكية مباشرة، تهدف إلى تغيير الموقف المسبب فعلياً أو خيالياً للإجهاد لدى الفرد. والثانية تعامل مع نتائج الإجهاد: تهدف إلى التخفيف من حدته أو القضاء عليه مؤقتاً عن طريق إجراءات سلوكية مهدئة كممارسة الاسترخاء أو تناول الأدوية والعقاقير. بطريقة أخرى؛ إذا كان الشخص في الوضعية المولدة للإجهاد فإنه يستطيع تغيير إدراكه وانفعالاته تجاهها. (ورد في: حيدان، 2017، ص505)

وفي نفس السياق أشار "شعبان السيسي" إلى أن إستراتيجيات المواجهة ترمي لهدفين رئيسيين الهدف الأول هو مساعدة الفرد على التوافق النفسي والاجتماعي مع المحيط، أما

الهدف الثاني هو التخفيف من حدة التوتر النفسي الذي سببه الموقف الضاغط. مضيفاً أن تقييم أساليب المواجهة من شأنه أن يساعد المعالجون النفسيون في تشخيص المواجهة غير المكيفة واقتراح بدائل وطرق أكثر تكيفاً لتسخير الضغوط. (بزراوي، 2022، ص 575)

إذن تتمثل أنواع إستراتيجية المواجهة ووظائفها في: أولاً التركيز على المشكلة بحد ذاتها أي الحدث والموقف الضاغط من خلال إتخاذ مجموعة من الإجراءات المناسبة للتغيير الحدث الضاغط، وثانياً التركيز على الإنفعال بحيث تحاول إخراج الفرد من الموقف الضاغط من خلال التفريح عبر الانفعال.

لقد اهتمت العديد من النظريات بتفسير إستراتيجية المواجهة، وعلى رأسها النظرية التحليلية حيث يرى سيموند فرويد أن ميكانيزمات الدفاعية (باعتبار أن إستراتيجيات المواجهة هي نفسها آليات دفاعية) هي عمليات لاسعوية يستخدمها الفرد لحماية نفسه من الصراعات والتوترات الناجمة عن المحتويات المكبوتة، حيث تساعد في خفض الضغوط وتشويه إدراك الفرد للواقع بهدف تقليل القلق أثناء المواجهة، وتتطور هذه الإستراتيجيات من آليات غير ناضجة إلى آليات أكثر نضجاً (ورد في: طه عبد العزيز حسن وسلمان العظيم حسن، 2006، ص 85)، وتتجدر الإشارة هنا للتوضيح أكثر أن حامد زهران قسم أساليب الدفاع إلى ثلاثة أنواع: الأساليب الإنسحابية مثل الإنسحاب، النكوص، التثبيت، والتبير، الأساليب العدوانية مثل العدوان، الإسقاط، والإحتواء والأساليب الإبدالية مثل الإبدال، الإزاحة، التعويض، وتعد هذه الميكانيزمات وسائل لاسعوية تحافظ على التوازن النفسي وتحمّل اختلاله، وتشير الأبحاث إلى أهمية الآليات الدفاعية في تكيف بعض المرضى مع حالتهم (عبد الله بن حمد السهلي، 2010، ص 38).

ووفقاً لفرويد فإن العصاب والذهان هما نتيجة فشل المواجهة، حيث تعمل هذه الآليات على حماية الأنماط من الصراعات الناجمة عن الطموحات غير المحققة أو تهديدات المحيط وتعد الدفاعات النفسية من أهم الإستراتيجيات اللاشعورية التي يلجأ إليها الأفراد لمواجهة

الضغوط وتحقيق التوازن النفسي وتقسم إلى دفاعات سوية مثل الإعلاء والتعويض والتمتص وأخرى غير سوية تظهر في السلوكيات المرضية مثل النكوص والتثبيت والعدوان والتحويل (طه عبد العظيم حسن سلامة وعبد العظيم حسن، 2006، ص 86).

أما بالنسبة للنظرية المعرفية فنجد كل من لازاروس وفولكمان اللذان يشيران إلى أنه لا يمكن فهم الضغط النفسي بدون الرجوع إلى المكون المعرفي الكامن وراء تفسير الفرد للموقف الضاغط الذي يتعرض له. وهذه العملية المعرفية هي أساس تحديد استجابة الفرد وهي ما يسمى باستراتيجيات المواجهة، والتي تمر بثلاث مراحل رئيسية: مرحلة الحدث الضاغط، مرحلة التقييم الأولى، مرحلة التقييم الثاني. أما النظرية الإجتماعية فإن استراتيجيات المواجهة هي عملية يستخدمها الفرد للتخلص من التهديدات الإجتماعية والضغط الخارجية التي يتعرض لها، وهذا بالمحافظة على القيم الإجتماعية العامة التي تعلمها من بيئته. (حرش وربعي، 2023، ص 562)

تنقق النظريات السابقة الذكر المفسرة لـاستراتيجيات المواجهة في أن هذه الأخيرة هي تلك المهارة أو التقنيات أو الإجراءات التي تكون في صورة مخرجات أو سلوكيات تجاه الموقف الضاغط، تستمد هذه التقنيات قوتها إما من الجانب المعرفي للفرد أي مجموعة الأفكار والمعارف التي يتحلى بها والتي تكسبه إنفعالاً معيناً اتجاه الموقف الضاغط، أو الجانب النفسي للفرد أي دينامية التفاعل بين الأنما وأنه والأنا الأعلى والصراع القائم بينهم في حل المشكلات، وكذا الجانب الإجتماعي أي القيم الإجتماعية التي يعتمدها ويتقبلها الفرد والتي تعطيه هي كذلك إنفعالاً معيناً اتجاه الحدث الضاغط.

إن لـاستراتيجيات المواجهة أبعاداً حددتها لازاروس وزملائه في وظيفتين رئيسيتين الأولى: تسمح بتعديل وتغيير المشكلة الناتجة عن الوضع الضاغط، والثانية: تهتم بتعديل وضبط ردود الفعل الانفعالية الناجمة عن التفاعل الحاصل بين الفرد ومحیطه، وعليه تتجلى في أشكال مختلفة معرفية أو انفعالية أو سلوكية، الأمر الذي أكد شوفلر وبرلين من خلال

تحديد ثلات أهداف لأساليب المواجهة: أساليب تهدف إلى تعديل الوضعية الضاغطة (المواجهة النشطة)، أساليب تهدف إلى تغيير المعنى الذاتي للوضعية قصد جعلها أقل تهديدا، أساليب تهدف إلى التخفيف من التوتر وتعديل الضيق من خلال التحكم في الانفعال. (غسلی وعنو، 2024، ص 384)

أما فيما يتعلق بمصادر استراتيجيات المواجهة فقد جمع كل من فولكمان ولازروس مصادر المواجهة في مجموعات ثلاثة هي: المصادر الجسدية يحاول الفرد الاستجابة للوضع الضاغط بمواجهته من خلال بذل جهد والذي يتوقف على النشاط الجسدي والإفراز الهرموني، والأعمال التجريبية بينت بأن هناك علاقة وطيدة تربط الإفراز الهرموني بإستراتيجيات المواجهة الذي يشرح على النحو التالي: يتصرف الفرد الذي توظيف إفرازات غدته النخامية والغدة الكظرية دائما مرتفعا مع المواقف الضاغطة وكأنها مشكلات تستوجب الحل، في حين أن الفرد الذي يتميز بنشاط مستقر ومتوازن في جهازه السمباوي والغدة الكظرية يميل إلى الحفاظ على توازنه واستقراره الانفعالي حتى في الظروف الصعبة، أما المصادر السيكولوجية من أهمها الاعتقادات وهي متعلقة بمدى اعتقاد الفرد في قدراته على التحكم في الأحداث الضاغطة، هذا ما سماه روتير (Rottre) بمركز التحكم الداخلي، إذ يرى كل من لا زروس وفولكمان أن الأفراد الذين ينسون ما يحدث لهم لأسباب داخلية متحكمة فيها يستعملون استراتيجيات المقاومة المركزة على المشكل عكس الذين ينسون ما يحدث لهم لأسباب خارجية غير متحكم فيها، مثل الحظ والقدر. في حين أن ما يتعلق بالمصادر الاجتماعية فقد بنيت دراسات منجزة في هذا المجال من طرف كل من بسياكيان وأوسكامب (Oskamp & Spacian) أن المستوى المنخفض للسند الاجتماعي يشكل عاملاما للتجريح في حياة الفرد إزاء مواجهة الضغط بينما المستوى المرتفع فيزيد في درجة التحكم والمواجهة، وهذه المصادر لها تأثير على التقييم المعرفي لقدرة الفرد على التحكم في الوضع لتحديد اختياره لإستراتيجيات المواجهة المناسبة، فالمواجهة إذن ليست سمة من سمات الشخصية

الثابتة بل قابلة للتغيير وتخضع لمبدأ الواقع تؤثر وتتأثر بعده عوامل بيئية، منها طبيعة الحدث الضاغط فكلما زاد الضغط والتهديد عدل الفرد من الأسباب المستعملة للمقاومة من حل المشكل إلى التخفيف من شدة التوتر الانفعالي واللجوء إلى السند الاجتماعي الذي يرفع من معنوياته و يجعله يواجه الوضعيات الضاغطة. (الهني ومختار، 2020، ص 93)

وللكشف عن إستراتيجيات المواجهة هناك طرق لقياسها بحيث تم إنشاء وتطوير العديد من المقاييس والسلام في هذا المجال لرصد مختلف إستراتيجيات المواجهة المستخدمة من طرف الأفراد، ومن أبرز المقاييس التي استخدمت في قياسها ذكر قائمة مواجهة المواقف الضاغطة لـ parker & Endler (1990)، وتعرف بـ CISS وت تكون من 48 عبارة تتضمن ثلاثة أبعاد للمواجهة مع الضغوط وهي إستراتيجيات مرتكزة على المشكل، إستراتيجيات مرتكزة على الإنفعال وإستراتيجيات مرتكزة على التجنب (عرис، 2017، ص 53)، ويكون مقياس لازاروس وفولكمان (WCC) (1984) من قائمة طرق المواجهة تتكون من 67 بندًا والذي تم تطبيقه على 100 راشد (52) امرأة و 48 رجل تتراوح أعمارهم ما بين 40-65 سنة والذين أجابوا على المقياس لمدة سنة من التطبيق، وذلك بسردهم لحدث ضاغط والطريقة التي تصرفوا بها إزاء هذا الحدث، وبجمع الإجابات ونتائج التحليل العاملی تم الحصول على 8 ثمانية أبعاد فرعية موزعة بين إستراتيجيتين رئيسيتين المواجهة المرتكزة على المشكل والمواجهة المرتكزة على الانفعال. والسلام الفرعية موزعة كالتالي: إستراتيجيات المواجهة المرتكزة على المشكل، الروح القتالية وتقدير المواجهة، إستراتيجيات المواجهة المرتكزة على الانفعال، اتخاذ المسافة أو التقليل من قيمة التهديد، إعادة التقييم الإيجابي، اتهام الذات، الهروب، التجنب، البحث عن الدعم الاجتماعي، التحكم في الذات ولقد تم تعديل المقياس فيما بعد ليصبح 50 بندًا (عفيفي، 2019، ص 339).

مما سبق نخلص إلى أن إستراتيجيات المواجهة تعتبر أدوات هامة للتعامل مع المشاكل والتحديات التي قد تواجه الفرد في حياته اليومية. تشمل هذه الإستراتيجيات العديد

من الطرق والتقنيات التي يمكن استخدامها للتغلب على المواقف الصعبة والضغوط النفسية، مما يساعد على تغيير نظرته للأمور وزيادة قدرته على التحمل والصمود في مواجهة التحديات، تختلف طريقة استخدام هذه الإستراتيجيات ونوعها تبعاً للمواقف الضاغطة وتبعاً لمصادرها وكذا تبعاً لفرد في حد ذاته وما يتتصف به وما يقوم به من نشاطات والمهنة التي يمارسها خاصة إذا كانت صعبة ومصدراً للضغط، ولعل من بين المهن الخاصة التي تتطلب توظيف إستراتيجيات للمواجهة مهنة الحماية المدنية، والتي تتسم بشدة المواقف الضاغطة وبصعوبة تدخلاتها مثل الحرائق، حوادث المرور، التدخلات في الأماكن الوعرة، إلى غيرها من الأحداث الصعبة، ولهذا عون الحماية المدنية ليس بمنأى عن استخدام إستراتيجيات مواجهة تمكنه من التصرف بشكل جيد اتجاه المواقف الضاغطة، بحيث تُعدّ الحماية المدنية إحدى الركائز الأساسية لبناء مجتمع آمن ومستقر، حيث تهدف إلى حماية الأرواح والممتلكات من المخاطر والكوارث الطبيعية أو البشرية. تشمل الحماية المدنية مجموعة من الأنشطة والخدمات التي تسعى إلى الوقاية من الحوادث، الاستجابة السريعة عند حدوثها، وتقديم المساعدة للمتضررين، كما تتضمن مهام الحماية المدنية التخطيط والتدريب على كيفية التعامل مع الطوارئ، وتطوير إستراتيجيات فعالة للتأهب والاستجابة، بالإضافة إلى نشر الوعي حول المخاطر المختلفة وسبل التخفيف منها. كما أنه من خلال التنسيق مع مختلف الجهات الحكومية وغير الحكومية تسهم الحماية المدنية في تعزيز الأمن والسلامة العامة، مما يعزز من قدرة المجتمعات على مواجهة التحديات والطوارئ بفعالية، فأعوان الحماية المدنية هم الفئة المنفذة في أي وحدة للحماية المدنية، يتلقون إلى أعون التدخل وأعوان إداريين يتطلب التحاقهم بالحماية المدنية مستوى ثانوية ثانوي وعمر أقل من 24 وبعض المميزات والخصائص الأخرى كاللياقة البدنية. (بوعطيط وميروح، 2023، ص 633).

إن عون الحماية المدنية هو ذلك الفرد الذي يعمل ويكافح ضمن فريق يواجه مخاطر النيران، الفيضانات، الزلازل أو غيرها من الكوارث الطبيعية، وهو بذلك يعمل على إنقاذ الأفراد المحاصرين بالنيران، أو الفيضان كما يقوم بعملية التنفس الاصطناعي لحالات الاختناق، يؤدي خدمات أخرى خلال حالات الطوارئ مستخدماً معدات وأجهزة خاصة لإجلاء السكان من مناطق الفيضان، أو العواصف، وإنقاذ الحيوانات من المناطق النائية الوعرة التي يصعب الوصول إليها، فعون الحماية المدنية يعمل بالدؤام الكامل، فقد يضطر للعمل 24 ساعة ليل نهار دون انقطاع عند حالات الطوارئ، غالباً ما تكون ظروف العمل صعبة وتحتاج مجهوداً جسدياً ونفسياً جبارين، وبذلك يكون متاهباً كل لحظة لمواجهة أي طارئ بالليل أو النهار ما يوجب عليه أن تتوفر فيه مجموعة من الصفات كالشجاعة، اللياقة البدنية، الدقة والفعالية. (نوار وحساني، 2015، ص 185)

إن تعريف أعوان الحماية المدنية إصطلاحاً هم موظفون تم تعيينهم في منصب دائم بعد استكمالهم للتدريب النظري والميداني، ويكونون في وضعية الخدمة داخل وحدات الحماية المدنية وخارجها. ويعتبر الإنقاذ والإسعاف والإطفاء من المهام الرئيسية لعمل هؤلاء الأعوان، كما يعملون بمواقيت عمل تتمثل في 24 ساعة تقابلها 48 ساعة راحة مناوبة وينتمون إلى السلك شبه العسكري (بن شعبان وشريفي، 2021، ص 248)، ولهم عدة مهام أبرزها الوقاية والمقاومة ضد الحرائق (الغابات، المصانع، المساكن)، الوقاية من الانفجارات ومقاومة آثارها، مساعدة الضحايا، الإسعاف والبحث عن الأشخاص، حماية الممتلكات والثروات، الإنقاذ من تحت الركام، التدخل في حالات الانتحار أو محاولة الانتحار، التدخل أثناء الاختناق، التدخل أثناء حوادث المرور بأنواعها، وبشكل عام تبقى مهنة أعوان الحماية المدنية من المهن ذات الفعالية الهامة في المجتمع لأن مهمتها إنسانية بالدرجة الأولى. (بوجارة، 2012، ص 151)

وفي نهاية المطاف، تُعتبر الحماية المدنية عنصراً حيوياً في تعزيز السلامة والأمن في المجتمعات. إن الجهود المبذولة في هذا المجال لا تقصر على التعامل مع الطوارئ فحسب، بل تشمل أيضاً الوقاية والتوعية والتحسيس، مما يسهم في تقليل المخاطر وتحسين الاستجابة للحوادث. تتطلب الحماية المدنية تضافر الجهود بين الحكومات، المنظمات، والأفراد لتطوير إستراتيجيات فعالة وملائمة لكل نوع من أنواع التهديدات. من خلال التدريب والتأهّب، يمكن للمجتمعات أن تكون أكثر قدرة على مواجهة الكوارث بكفاءة وفعالية.

### **3 - الإشكالية الدراسية:**

يتعرض الأفراد في هذا العصر وعبر مراحل حياتهم المختلفة إلى مصادر متعددة من الضغوط سواء في البيت أو في العمل أو في المجتمع ككل، حيث أطلق البعض على هذا العصر بأنه عصر القلق والضغط النفسي، ويرجع ذلك إلى تعدد أساليب الحياة وكذا إلى التغيرات التكنولوجية والاجتماعية والثقافية الحاصلة، إضافة إلى مواقف الحياة الأسرية الضاغطة وبيئة العمل، إذ تعتبر الضغوط النفسية من المشكلات التي ارتبطت بالحياة المعاصرة التي تشهد تغيرات وتحولات اجتماعية واقتصادية ومهنية والتي تحتم على المجتمعات التكيف مع مختلف متطلباتها لا سيما المجتمع الجزائري

وقد أصبحت بيئة العمل تحمل في طياتها ضغوطاً نفسية ناجمة عن أعباء المهن ومتطلباتها، وأصبح العامل اليوم مطالب بمواجهة العوائق والإحباطات التي يتعرض لها في بيئة عمله، هذه المواجهة لها إستراتيجيات وهذا ما يسمى بإستراتيجيات المواجهة والتي يعرفها معجم علم النفس في الطب النفسي على أنها سلسلة من الأفعال السلوكية وعمليات التفكير والإدراك المعرفية، والتي تستخدم لمواجهة موقف ضاغط غير سار ومهدد، أو في تعديل إستجابات الفرد في مثل هذه المواقف، كما يطلق اللفظ على الإستراتيجيات التي تعالج مصدر التوتر عكس الآليات الدفاعية التي تتجه لمعالجة التوتر مباشرة وليس مصدره.

(طوبان، 2024، ص137).

أو كما يعرفها كوهين ولازاروس بأنها: "أي جهد يبذله الإنسان للسيطرة على الضغط". (جمال أبوابلو، 2009، ص 194).

فالعامل أو الموظف مطالب بتحقيق تطلعاته وطموحاته إضافة إلى ما هو مطالب به من إنتاج الأمر الذي قد يساهم في مواجهته لضغوطات مهنية، ونظراً للأثار السلبية التي تترجم عن هذه الضغوط المهنية كانخفاض الدافعية للعمل والشعور بالإنهاك النفسي، وضعف معدلات الأداء، فكان من البديهي أن يحاول كل فرد مواجهة الضغوط والتعامل معها، فإن أساليب التعامل أو التعايش (coping) مع هذه الضغوط هي الحلول لإعادة التوافق عند الإنسان، إذا ما استدل على الطريقة المثلث لإدارة هذه الضغوط والتعرف على الأسلوب المناسب لشخصيته، وعندما تنجح المواجهة فإن هذا يعني تخفي أو تجاوز الفرد للمترتبات السلبية للضغط وهذا ما يسمى حل المشكل والذي هو أحد المحاور الخاصة بإستراتيجية المواجهة، أما إذا أخفقت المواجهة أو إذا تبنى الفرد سلوكيات تجنبية هروبية انسحابية فإن المترتبات السلبية تكون مؤكدة وهذا ما يسمى بالتجنب وهو كذلك أحد محاور إستراتيجية المواجهة، كما يوجد محور ثالث لإستراتيجية المواجهة، وهو حل المشكل بالإنفعال.

إن من الأعمال والمهن التي تتطلب إستراتيجيات مواجهة بكثرة هي تلك التي تمتاز بمواجهة مباشرة مع الناس، والتي يكرس فيها الأفراد أنفسهم لخدمة الآخرين، ومن هاته المهن نجد مهنة عون الحماية المدنية، فهي توصف بأنها مهنة المتاعب الخطيرة والضغط النفسية، وذلك لما تشتمله طبيعة العمل من تدخلات آنية عند الطوارئ وحجم المسؤولية الملقاة على عاتقهم لأنهم يواجهون مواقف ضاغطة بكثرة مثل حوادث المرور، الكوارث الطبيعية، الحرائق بكل أنواعها، التدخل لإنقاذ الغريق، وعليه وجوب على عون الحماية المدنية التحلي بشخصية قوية ونفسية سليمة تمكنه من التدخلات الناجحة دون تأثيرها النفسي والجسدي والعقلي عليه.

إن مسّ موضوع إستراتيجيات المواجهة العديد من المهن منها مهنة عون الحماية المدنية، والذين ليسوا في منأى عن الأحداث الضاغطة التي تتطلبها مهنتهم مثل بيئة العمل، أعباء المهنة، كثرة الواجبات، التدخلات الصعبة المختلفة، الاحتكاك الكثير مع الناس في مواقف حزينة والتي تجعل أصحابها في قلق كبير حينها وصخب الجمهور عند تأخر وصول النجدة من طرف أعوان الحماية المدنية، الأمر الذي قد يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية وينعكس سلباً على مستويات أدائهم في العمل، والمتبعة لوظيفة عون الحماية المدنية يلاحظ بأن لها دوراً هاماً في المجتمع لكونها القلب النابض المسؤول عن تقديم مختلف الخدمات والمساعدات الإنسانية، مما يتطلب منه التحلي بسلوكيات وإستراتيجيات مواجهة فعالة وهذا موضوع دراستنا الحالية.

ومن بين الدراسات السابقة التي درست إستراتيجية المواجهة لدى أعوان الحماية المدنية والتي اتخذناها كنقطة انطلاق للدراسة الحالية نجد دراسة حيدان خضراء بعنوان: "استراتيجيات المواجهة لدى أعوان الأمن دراسة ميدانية بجامعة تبسة سنة 2017"، ونجد دراسة قاجة رقية وغربي صبرينة بعنوان: "أساليب مجابهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية دراسة تحليلية على أعوان الحماية المدنية بولاية ورقلة الجزائر سنة 2018".

وبناء على ما سبق ذكره نطرح التساؤل التالي:

- ما هي إستراتيجية المواجهة الأكثر استخداماً لدى أعوان الحماية المدنية؟

#### **4 - الفرضية الدراسة:**

إنطلاقاً من الإشكالية المطروحة يمكننا صياغة فرضية الدراسة كما يلي:

- إن إستراتيجية المواجهة الأكثر استخداماً لدى أعوان الحماية المدنية هي حل المشكلة.

**5 - المفاهيم الإجرائية:**

**- إستراتيجية المواجهة:**

هي مجموعة من المجهودات المعرفية والسلوكية التي يوظفها الفرد بهدف التعامل وإدارة الضغوط، من خلال ثلاث استراتيجيات هي حل المشكل، التجنب والإنسجام وهو مجموع الدرجات التي يحصل عليها أعون الحماية المدنية بعد استجابتهم لمقاييس إستراتيجيات المواجهة لأندرل وباركر، وقنه على البيئة الجزائرية مجموعة من الباحثين هم كالتالي: شعبان زهراء، كبداني خديجة، قويدري مليكة، فراحي فيصل سنة 2006.

**- عون الحماية المدنية:**

هو ذلك الفرد الذي ينتمي إلى الحماية المدنية يتراوح سنه ما بين 32 و 47 سنة العامل بمدينة سعيدة بدوام كامل.

**6 - أسباب اختيار موضوع الدراسة:**

هناك أسباب ذاتية وأخرى موضوعية:

- **أسباب ذاتية:** من الأسباب الشخصية التي جعلتني أتطرق إلى هذا الموضوع هو كوني عون للحماية المدنية.

- **أسباب موضوعية:** إن اختيار موضوع "استراتيجيات المواجهة لدى أعون الحماية المدنية" يُعزى إلى عدة أسباب موضوعية منها:

- يعمل أعون الحماية المدنية في ظروف صعبة ومتغيرة، مما يتطلب تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع الضغوط النفسية والجسدية.

- نظراً للمخاطر التي يواجهها هؤلاء الأعون، فإن الصحة النفسية تعتبر عاملاً حاسماً في أدائهم، ولهذا فإن دراسة استراتيجيات المواجهة يمكن أن تسهم في تعزيز صحتهم النفسية وزيادة فعالية عملهم.

- معرفة الاستراتيجيات الأكثر فاعلية للمواجهة يمكن أن تساهم في تحسين الأداء وتقليل معدلات الإرهاق والاستنزاف بين أعوان الحماية المدنية.
- يتفاعل هؤلاء الأعوان بشكل يومي مع حالات الطوارئ والكوارث، مما يجعل فهم استراتيجيات المواجهة لديهم أمراً حيوياً لفهم كيفية تأثير تلك التفاعلات على صحتهم النفسية وممارساتهم اليومية.
- عدم وجود دراسات كافية أو شاملة حول هذا الموضوع قد يدفع الباحثين إلى استكشافه بشكل أعمق، وبالتالي إغلاق الفجوات المعرفية في هذا المجال.

**7 - أهمية الدراسة:**

تعتبر دراسة موضوع استراتيجيات المواجهة لدى أعوان الحماية المدنية ذات أهمية بالغة، حيث تساهم في تعزيز كفاءة وفعالية هؤلاء الأعوان في التعامل مع الأزمات والكوارث، ففهم استراتيجيات المواجهة يمكن أن يساعد في تحسين الاستجابة السريعة والملازمة للحوادث، مما يقلل من الخسائر البشرية والمادية. كما أن هذه الدراسة تعزز من قدرة الأعوان على اتخاذ قرارات مستنيرة تحت الضغط، وتساعد في تطوير مهاراتهم في التواصل والتنسيق مع الجهات الأخرى المعنية. بالإضافة إلى ذلك، فإن تحليل استراتيجيات المواجهة يمكن أن يسهم في تحديد نقاط القوة والضعف في الأداء الحالي، مما يتتيح الفرصة لتطوير برامج تدريبية مخصصة تعزز من جاهزية الحماية المدنية لمواجهة التحديات المستقبلية.

تمكننا الدراسة الحالية من فهم واقتراح الحلول المناسبة من أجل مساعدة عون الحماية المدنية على التدخل الجيد والفعال وتحسين جودة الخدمة.

**8 - هدف الدراسة:**

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن إستراتيجية المواجهة الأكثر استخداماً لدى أعوان الحماية المدنية.

## **9- صعوبات الدراسة:**

دراسة موضوع استراتيجيات المواجهة لدى أئوان الحماية المدنية تعتبر من المواضيع المعقدة، حيث تتطلب فهماً عميقاً للعديد من العوامل النفسية والاجتماعية والبيئية.

أولاً، يتبعن على الباحثين تحليل كيفية تأثير الضغوط النفسية الناتجة عن طبيعة العمل في حالات الطوارئ على أداء الأئوان.

ثانياً، يجب مراعاة التنوع في السيناريوهات التي يواجهها هؤلاء الأئوان.

ثالثاً، عدم التجاوب السلس لبعض أئوان الحماية المدنية لأسئلة دليل المقابلة والمقياس حيث رأوا أن الموضوع يلامس بعض من خصوصياتهم وأن الموضوع حساس نوعاً ما.

## **الفصل الثاني**

### **الإجراءات المنهجية للدراسة**

**تمهيد:**

**1 - الدراسة الاستطلاعية.**

**1-1 - مكان الدراسة الاستطلاعية.**

**1-2 - مدة الدراسة الاستطلاعية.**

**1-3 - حالات الدراسة الاستطلاعية.**

**1-4 - أدوات الدراسة الاستطلاعية.**

**1-5 - نتائج الدراسة الاستطلاعية.**

**2 - الدراسة الأساسية.**

**2-1 - ميدان ومدة الدراسة الأساسية.**

**2-2 - حالات الدراسة ومواصفاتها.**

**2-3 - منهج وأدوات الدراسة الأساسية.**

**تمهيد:**

يتمثل هذا الفصل في منهجية الدراسة والذي سنتعرض فيه جزئين هما الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية، في الدراسة الاستطلاعية سنتطرق إلى المكان الذي تمت فيه الدراسة مع تحديد المدة ثم الحالات التي تتناسب مع طبيعة الدراسة، وكذا عرض الأدوات المستخدمة فيها، أما فيما يخص الدراسة الأساسية فسنتطرق إلى ميدان الدراسة ومدتها، وحالات الدراسة ومواصفاتها وكذا منهج وأدوات الدراسة الأساسية.

**1- الدراسة الاستطلاعية:**

**1-1- مكان الدراسة الاستطلاعية:**

أقيمت الدراسة الاستطلاعية على مجموعة أعون حماية مدنية والذين هم زملاء العمل، وعليه تمثل مكان الدراسة الاستطلاعية من خلال التردد على كل من الوحدة الرئيسية والوحدات الثانوية ووحدات القطاع التابعة لمديرية الحماية المدنية لولاية سعيدة، وحتى في بعض الأحيان كان يتحتم التنقل إلى مرافق عامة مثل المقاهي والملاعب في أوقات الراحة.

**1-2- مدة الدراسة الاستطلاعية:**

تمت الدراسة الاستطلاعية خلال الفترة الممتدة من 25 ديسمبر 2024 إلى غاية 25 جانفي 2025، حيث قمنا بالتردد على مختلف وحدات الحماية المدنية لولاية سعيدة وضواحيها من أجل تحديد الحالات.

**1-3- حالات الدراسة الاستطلاعية:**

تمثلت حالات الدراسة الاستطلاعية في مجموعة من أفراد الحماية المدنية عبر مختلف وحدات الحماية المدنية لولاية سعيدة، حيث كان عددهم 32 عون حماية مدنية من الرتب والمتمثلة في: رتبة عريف، رقيب، مساعد، ملازم، الذين تراوحت أعمارهم بين: 19 - 53 سنة، وتمتد خبرتهم المهنية ما بين سنتين إلى 35 سنة.

#### ٤-١ أدوات الدراسة الاستطلاعية:

تمثلت أدوات الدراسة الاستطلاعية في الملاحظة أثناء زيارة وحدات الحماية المدنية من خلال تسجيل سلوكات الأعوان خلال ممارستهم للمهام وخلال تدخلاتهم وحتى خلال أوقات الراحة، وكذا تم الاعتماد على المقابلة التي تم إجراءها مع الحالات سابقة الذكر والتي كان موضوعها شرح موضوع العمل والهدف منه، وكذا استطلاع حول موضوع دراستنا خاصة فيما يتعلق بـاستراتيجية المواجهة، الأمر الذي ساهم في جمع المعلومات حول حالات الدراسة وكذا مكمنا من تحديد محاور دليل المقابلة للدراسة الأساسية.

#### ٤-٢ نتائج الدراسة الاستطلاعية:

من بين الحالات التي تم التعامل معها تم اختيار أربعة حالات لموضوع الدراسة، والتي تم تحديدها بطريقة قصدية حيث أظهرت التجاوب لموضوع دراستنا وأبدت استعدادها للتعامل معنا، أما بقية الحالات فلم تبدي استعدادها التام ومنها من رفضت إجراء الدراسة عليها بحجة ظروف خاصة.

#### ٣- الدراسة الأساسية:

##### ٣-١- ميدان ومدة الدراسة الأساسية:

أجريت الدراسة الأساسية في وحدة القطاع سيدى أحمد بقرية سفيد بلدية سيدى أحمد دائرة عين الحجر ولاية سعيدة، وامتدت الدراسة حوالي شهرين من 26/01/2025 إلى غاية 28/03/2025.

##### ٣-٢- حالات الدراسة ومواصفاتها:

بعد تحديد حالات الدراسة في الدراسة الاستطلاعية والتي كان عددها أربعة والتي توفرت فيها شروط الدراسة وأبدت موافقتها للمشاركة في إجراء الدراسة عليها، الأربع حالات من جنس ذكر، تتراوح أعمارهم ما بين 32 سنة إلى 47 سنة.

### 2-3- منهج وأدوات الدراسة الأساسية:

يعتبر اختيار منهج الدراسة من الخطوات المهمة في أي بحث علمي، بحيث أن طبيعة البحث وفرضياته هي التي تحدد المنهج المناسب للدراسة، وفيما يخص دراستنا الحالية وبما أننا بصدده دراسة كل حالة على حد، فهذا ما دفعنا إلى اختيار المنهج العيادي الذي يشمل دراسة الحالة، والذي اعتمدنا فيه على الأدوات التالية:

#### 2-3-1- الملاحظة العيادية:

هي أداة مهمة في جمع المعلومات يعتمد عليها الباحث أو الفاحص بهدف التعرف على سلوكيات المفحوص، ومراقبة ردود أفعاله وتسجيلها كما هي دون أن يتأثر بأرائه الشخصية، وذلك من خلال توظيف المختص النفسي لحواسه (سعد سلمان المشهداني، 2019، ص151).

وقد تم استخدامها في الدراسة الحالية بغرض معرفة التوتر الذي يظهر على الحالات من خلال حركات الجسم وتعابير الوجه ومدى تأثرهم بالحدث ومدى تكيفهم معه، والتي لها دلالة أيضاً على مستوى الإجهاد النفسي لديهم.

#### 2-3-2- المقابلة العيادية:

تعتبر المقابلة من الأدوات الأساسية في جمع البيانات، وهي عبارة عن حوار قائم بين المختص النفسي والمفحوص أو بين الباحث والمحبوث، كما تمثل في بعض الأسئلة والاستفسارات التي يوجهها الفاحص إلى المفحوص بهدف الحصول على المعلومات المراد الحصول عليها، وتقسم المقابلة إلى أنواع مختلفة هي:

- المقابلة الموجهة: يقوم المختص النفسي فيها بإعداد أسئلة مضبوطة مع تحديد طبيعة الإجابة بنعم أو لا أو أحياناً وتحصر في موضوع معين.

- المقابلة غير الموجهة (الحرة): ليس فيها ضبط للأسئلة ويترك المجال للمفهوس بأن يتحدث في أي موضوع يزعجه وتركه يتحدث بحرية مع مراقبة ردود فعله.
- المقابلة نصف الموجهة: في هذا النوع يوجه المختص النفسي مجموعة من الأسئلة لكنه لا يتقييد بها فقط لأنه يمكن أن يغير فيها أو في تسلسلاها أو حتى يحذف منها وذلك حسب محتوى المقابلة، وهي تسوية بين الصيغتين السابقتين (سعد سلمان المشهداني، 2019، ص 158-160).

وقد تم الاعتماد في الدراسة الحالية على المقابلة الموجهة والم مقابلة نصف الموجهة نظراً لملاءمتها لموضوع بحثنا، التي حضرنا فيها مجموعة أسئلة والتي تمثلت في دليل المقابلة وذلك بالاعتماد على إشكالية الدراسة، الإطار النظري، والدراسات السابقة.

فيما يلي سنعرض جدولًا يتضمن تاريخ ومدة المقابلات والهدف منها، وتتجدر الإشارة إلى أن المقابلات التي قمنا بها كانت مع أربع حالات من أ尤ان الحماية المدنية:

#### الجدول رقم (01): ملخص المقابلات

الهدف من المقابلة	المدة	التوقيت	التاريخ	الحالات	المقابلة
شرح العمل المطلوب وجمع البيانات والمعطيات الأولية	45 دقيقة		2025/01/28	الحالة (ب. ب)	المقابلة الأولى
	45 دقيقة		2025/01/30	الحالة (م. ر)	
	45 دقيقة		2025/01/30	الحالة (د. ع)	
	45 دقيقة		2025/02/04	الحالة (ق. س)	
عرض الجزء الأول من دليل المقابلة مع التركيز على طريقة الإجابة بالنسبة للحالة والتنبؤ بالإستراتيجية الأكثر استخداماً من طرفها	35 دقيقة		2025/02/11	الحالة (ب. ب)	المقابلة الثانية
	30 دقيقة		2025/02/13	الحالة (م. ر)	
	30 دقيقة		2025/02/13	الحالة (د. ع)	
	30 دقيقة		2025/02/18	الحالة (ق. س)	
عرض الجزء الثاني من أسئلة دليل	40 دقيقة		2025/02/25	الحالة (ب. ب)	

الم مقابلة على الحالة والتبيؤ بالإستراتيجية الأكثر استخداما استنادا للأمثلة في حد ذاتها	35 دقيقة	<b>2025/02/27</b>	الحالة (م. ر)	الم مقابلة الثالثة
	35 دقيقة	<b>2025/02/27</b>	الحالة (د. ع)	
	35 دقيقة	<b>2025/03/04</b>	الحالة (ق. س)	
تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة	30 دقيقة	<b>2025/03/11</b>	الحالة (ب. ب)	الم مقابلة الرابعة
	45 دقيقة	<b>2025/03/20</b>	الحالة (م. ر)	
	45 دقيقة	<b>2025/03/20</b>	الحالة (د. ع)	
	45 دقيقة	<b>2025/03/28</b>	الحالة (ق. س)	

### 3-3-2 - مقياس إستراتيجية المواجهة (CISS):

تم الاعتماد على النسخة المقمنة من مقياس إستراتيجيات المواجهة (CISS)، المكونة من 48 عبارة تم ترجمتها وتقنيتها في البيئة الجزائرية على مستوى مركز البحث في الأنثروبولوجيا الثقافية والاجتماعية، ولاية وهران (CRASC) من قبل الباحثين: فراحي فيصل، كبداني خديجة، قويدري مليكة، شعبان الزهرة، وهذا سنة 2006 .

#### • أبعاد المقياس:

يتكون مقياس إستراتيجية المواجهة (CISS) من ثلاثة أبعاد، حيث يحتوي كل بعد على مجموعة من الفقرات التي تشكل في مجموعها المقياس الأصلي المكون من 48 فقرة، وهي كالتالي :

- حل المشكل: يتضمن الفقرات التالية: 1، 2، 6، 10، 15، 21، 24، 26، 27، 36، 39، 41، 42، 43، 46، 47، ومجموع فقرات هذا البعد هو 16 فقرة.
- الإنفعال: يتضمن الفقرات التالية: 5، 7، 8، 13، 14، 16، 17، 19، 22، 25، 28، 30، 33، 34، 38، 45، ومجموع فقرات هذا البعد 16 فقرة.

- التجنب: ويتضمن الفقرات التالية: 3، 4، 9، 11، 12، 18، 20، 23، 29، 31، 32، 35، 37، 40، 44، 48، مجموع فقرات هذا البعد 16 بعد.

- **أوزان المقاييس:**

إن الخيارات المتاحة للإجابة عن كل فقرة تكون وفق سلم متدرج من (1 إلى 5) درجات، تعبيراً عن إجابات تتدرج من "دائماً" إلى "أبداً"، بحيث تأخذ عبارة "أبداً" الدرجة (1)، وتأخذ العبرة "دائماً" الدرجة (5) وتخاللها الدرجات التالية (4، 3، 2).

- **عملية التفريغ:**

التفريغ يكون عن طريق إعطاء الأوزان التالية لـإجابات المستجيب (5، 4، 3، 2، 1).

- **الخصائص السيكومترية للمقياس:**

لقد استخدمنا في الدراسة الحالية اختبار إستراتيجية المواجهة (CISS) الذي قام ببنائه كل من "أندلر وباركر" (1998)، وقد تم اختيارنا لهذا المقياس بناءً على عدة اعتبارات وأهمها أن المقياس تم تقييده على المجتمع الجزائري، ما جعله مقبولاً لدى الباحثين المحليين، وكذلك لتمتع المقياس بخصائص سيكومترية مرتفعة.

- **صدق وثبات المقياس على العينة الأمريكية:**

- ثبات المقياس: حيث استعمل معامل ثبات ألفا لكرونباخ على العينة الأمريكية والتي

شملت فئتين والجدول التالي يوضح ذلك:

**جدول (02) يوضح معامل ثبات ألفا لكرونباخ لمقياس إستراتيجيات المواجهة**

**على العينة الأمريكية:**

العينة	الجنس	ذكور	إناث	حل المشكل	الإنفعال	التجنب	التسلية	الدعم الاجتماعي
الراشدين	ذكور	249		0,90	0,90	0,81	0,72	0,74
	إناث	288		0,87	0,90	0,82	0,72	0,87

0,79	0,78	0,85	0,87	0,90	ذكور 471	طلبة قسم التحضيري
0,78	0,79	0,83	0,88	0,90	إناث 771	

يتضح من خلال الجدول أن معامل ثبات ألفا لكرونباخ مرتفع جدا عند كلا العينتين، حيث أنه يفوق 0,70 وهذا جد مقبول في المقاييس الشخصية.

وقد تم حساب ثبات المقياس بطريقة إعادة التطبيق على عينة مكونة من 238 طالب من القسم التحضيري فكانت النتائج كالتالي:

### جدول (03) يوضح معامل ثبات مقياس إستراتيجية المواجهة بطريقة إعادة التطبيق:

العينة	الجنس	حل المشكل	الإنفعال	التجنب	التسليه	الدعم الاجتماعي
طلبة القسم التحضيري	ذكور 74	0,73	0,68	0,55	0,51	0,54
	إناث 164	0,72	0,71	0,60	0,59	0,60

يتضح من خلال الجدول أن معامل الثبات كان مرتفعا في إستراتيجية حل المشكل وإستراتيجية الانفعال لدى الجنسين (0,73 - 0,86)، في حين أن معامل الثبات انحصر بين (0,51 - 0,60) في باقي الإستراتيجيات (التجنب - التسلية - الدعم الاجتماعي) ولدى كلا الجنسين.

- **صدق المقياس:** قد تم حساب صدق المقياس من خلال التناقض الداخلي على نفس العينة بحساب درجة الإرتباط بين الدرجة الكلية للمقياس ودرجة كل عبارة من عباراته، وأظهرت النتائج ارتفاع معاملات الإرتباط.

### - صدق وثبات المقياس على العينة الجزائرية:

تم تقيين اختبار إستراتيجيات المواجهة من قبل مجموعة من الأساتذة بجامعة وهران على عينة مكونة من 888 فردا (479 نساء، 409 رجال)، بمتوسط قدر بـ 33,39

وانحراف معياري قدر بـ 9,71 وبمعدل عمر (15 سنة كأصغر سن، 64 سنة كأكبر سن)،

وتم تطبيقه بطريقة فردية حيث أشارت معاملات الصدق والثبات إلى ما يلي:

**- صدق المقياس على البيئة الجزائرية:** حيث استعمل معامل صدق الارتباطات المتعددة وبينت النتائج وجود ارتباطات دالة إحصائية ما بين الأبعاد الثلاثة للاختبار وإستراتيجية المواجهة عند مستوى دلالة معنوية 0,01، حيث كانت قيمة معامل الإرتباط "بيرسون" بين بعد حل المشكل وإستراتيجية المواجهة 0,634، وبين الانفعال وإستراتيجية المواجهة 0,701، أما بين بعد التجنب والاختبار 0,700، كما بينت الارتباطات أيضاً ضعف العلاقة ما بين بعد حل المشكل والانفعال ( $r=0,238$ ) مما يفسر استقلالية البعدين، في حين أرتبط البعدين الفرعيين (التسلية والدعم الاجتماعي) مع بعضهما البعض ( $r=0,420$ ) لأنهما يشتقان من بعد واحد وهو بعد التجنب.

**- ثبات المقياس على البيئة الجزائرية:** تم التأكد من ثبات المقياس من خلال معامل ثبات ألفا لكرونباخ وجاءت النتائج على الشكل التالي:

**جدول (04)** يوضح نتائج معامل ثبات ألفا لكرونباخ لمقياس إستراتيجية المواجهة على العينة الجزائرية

الأبعاد	المعاملات المستخدمة	درجة الثبات
حل المشكل	ألفا لكرونباخ	0,819
الانفعال	ألفا لكرونباخ	0,817
التجنب	ألفا لكرونباخ	0,812

يتضح من خلال الجدول أن درجة الثبات المتحصل عليها باستخدام معامل ألفا لكرونباخ، تمتاز بدرجة مرتفعة من الثبات في جميع أبعاد المقياس (عرис نصر الدين، 2017، ص 113-118).

# الفصل الثالث

## عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

1 - عرض نتائج الدراسة.

1-1 - عرض نتائج الحالة الأولى.

1-2 - عرض نتائج الحالة الثانية.

1-3 - عرض نتائج الحالة الثالثة.

1-4 - عرض نتائج الحالة الرابعة.

2 - مناقشة نتائج الدراسة.

تمهيد:

في هذا الفصل سنتطرق إلى عرض النتائج المتوصل إليها لكل الحالات التي تم اختيارها، ومناقشتها من خلال الإطار النظري وعلى ضوء فرضية الدراسة وكذا الدراسات السابقة.

1- عرض نتائج الدراسة:

1-1- عرض نتائج الحالة الأولى:

• البيانات الأولية:

الحالة: (ب. ب).

السن: 40 سنة.

سنة التوظيف: 2008.

المستوى الدراسي: الثالثة ثانوي.

المهنة: عن حماية المدنية.

الحالة العائلية: متزوج.

عدد الأولاد: ثلاثة (بنتان وولد).

الرتبة: عريف (عن طريق الأقدمية).

• السيميائية العامة للحالة:

**المظهر الخارجي:** البذلة النظامية مرتبة ولكنها ليست جديدة وحذاء العمل قديمة وقبعة جديدة مع حزام نار جديد.

**الصفات الجسمية:** نحيف وطويل نوعا ما.

**التعبير الجسدي:** تواصل بصري في بعض الأحيان مع تحريك رجليه والعض على أسنانه بعد الانتهاء من الحديث.

**التوتر:** طرطقة أصابعه وهز الرجل.

**طريقة التحدث:** يتحدث بسرعة بالكاد تستطيع أن تفهم ما يقوله.

**التفاعل:** أظهر فهما جيدا للأسئلة الموجهة إليه خصوصا أثناء تطبيق المقياس.

• **عرض ملخص المقابلات:**

من خلال المقابلات النصف الموجة والموجهة كانت الحالة تحدث بطريقة سريعة بالكاد تستطيع أن تفهم ما تقوله، وقد تفاعلت مع كل أسئلة دليل المقابلة مع تحريك يديه أثناء الحديث، وعند التطرق إلى كيفية اختياره مهنة الحماية المدنية، أجبت الحالة أنه كان يتمناها منذ صغره لكثره أوقات الراحة بالنسبة له في هذا القطاع، ما يسمح له بممارسة مهامه الأخرى خارج أوقات العمل في مزرعته الخاصة، أما الوقت الذي يقضيه في المداومة 24 ساعة تجعله قلقاً نوعاً ما، وذلك بتفكيره المشوش ما بين العمل في المداومة ومشاكله الخاصة خارج العمل، ما يجعله يتحدث في الهاتف بشكل مستمر حتى أحياناً في موقع الحادث ما يجعله دائماً منفلاً، حتى مكان سكنه قريب من مكان عمله مما يجعله يذهب لزيارتة أثناء المداومة، وهذا ما يدخله دائماً في مناوشهات مع ضابط الفوج الذي يوبخه بشكل دائم، كل هذا يعكسه الحالة أثناء تأدية مهامه بحيث أثناء التدخلات تجده شارد الذهن ينفعل اتجاه الفضوليين، ويقوم بالتحدث معهم بعصبية زائدة، حتى أنه لا يتقبل أي طلب يطلب منه زملاؤه، وهذا ما إنعكس على شخصيته بحيث أصبح إنساناً كسولاً خلال المداومة بالرغم من أنه شخص نشيط وحيوي خارج أوقات العمل

يظهر من خلال المقابلة أن الحالة تميل إلى استخدام إستراتيجية الانفعال، والذي ستحقق منه أكثر من خلال تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة. إن هذا الانفعال لدى الحالة لا يعود إلى العوامل المتعلقة بالوظيفة فقط بل يرتبط أيضاً بالضغوط الخارجية عن العمل والمتمثلة في العائلة والنشاط الآخر الذي يزاوله، وعدم القدرة على توفيقه بين العملين مما يكلفه جهداً أكبر يؤدي به إلى الإجهاد النفسي بسبب استنزاف كل طاقته وهذا يحدث له قلقاً دائماً يفسر الانفعال الذي يعيشه.

• عرض نتائج تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة:

كثيراً				نادرًا	اتجاه المواقف الضاغطة المقلقة رد فعل يكون كالتالي	N
5	4	3	2	1	أحسن تنظيم من وقتني	01
5	4	3	2	1	أركز على المشكل وأبحث عن كيفية حلولها	02
5	4	3	2	1	أتذكر لحظات سعيدة عرفتها	03
5	4	3	2	1	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين	04
5	4	3	2	1	ألوم نفسي على ضياع الوقت	05
5	4	3	2	1	أعمل على ما أظنه الأفضل	06
5	4	3	2	1	أشغل بمشاكله	07
5	4	3	2	1	ألوم نفسي لتورطي في هذا الموقف	08
5	4	3	2	1	أتسوق، أنظر كلية للوجهات التجارية	09
5	4	3	2	1	أحدد وأوضح أولوياتي	10
5	4	3	2	1	أحاول أن أنام	11
5	4	3	2	1	أهدى لنفسي أحد الأطباق من المأكولات المفضلة	12
5	4	3	2	1	أشعر بعدم القدرة على تجاوز الموقف	13
5	4	3	2	1	أصبح متوتراً أو منقضاً	14

### الفصل الثالث:

### عرض ومناقشة نتائج الدراسة

5	4	3	2	1	أفكر في الطريقة التي استعملها في حل المشاكل المتماثلة	15
5	4	3	2	1	لا أصدق ما يقع لي	16
5	4	3	2	1	اللوم النفسي لحساستي المفرطة أو انفعالي الزائد أمام الموقف	17
5	4	3	2	1	أذهب إلى المطعم أو آكل شيء ما	18
5	4	3	2	1	أصبح أكثر فأكثر مخيفا	19
5	4	3	2	1	أشترى شيئاً ما لنفسي	20
5	4	3	2	1	أحدد خطة التصرف وأتبعها	21
5	4	3	2	1	اللوم النفسي لعدم معرفة ما أفعله	22
5	4	3	2	1	أذهب إلى سهرة إلى حفلة عند الأصدقاء	23
5	4	3	2	1	أجهد نفسي على تحليل الوضع	24
5	4	3	2	1	أتوقف ولا أعرف ما أفعل	25
5	4	3	2	1	أتصرف مباشرة بدون انتظار	26
5	4	3	2	1	أفكر فيما يحدث لي أو ما شعرت به	27
5	4	3	2	1	أمل في تغيير ما حدث لي أو ما شعرت به	28
5	4	3	2	1	أزور صديق(ة)	29

### الفصل الثالث:

### عرض ومناقشة نتائج الدراسة

5	4	3	2	1	أقلق لما سأقوم به	30
5	4	3	2	1	أقضى وقتى مع شخص حميم	31
5	4	3	2	1	أذهب للتنزه	32
5	4	3	2	1	أعاهد نفسي بأن هذا الوضع لن يتكرر أبدا	33
5	4	3	2	1	اجتزار نقصانى وسوء تكيفي عموما	34
5	4	3	2	1	أتكلم مع شخص أقدر نصائحه	35
5	4	3	2	1	أحلل المشكل قبل رد فعلى	36
5	4	3	2	1	أهاتف صديق(ة)	37
5	4	3	2	1	أغضب	38
5	4	3	2	1	أضبط أولوياتي	39
5	4	3	2	1	أشاهد فلمي	40
5	4	3	2	1	أتحكم في زمام الموقف	41
5	4	3	2	1	أقوم بجهود إضافي لتسخير الأمور	42
5	4	3	2	1	أحاول إيجاد مجموع من الحلول المختلفة للمشكل	43
5	4	3	2	1	أجد وسيلة لعدم التفكير وتحاشي الموقف	44

### الفصل الثالث:

### عرض ومناقشة نتائج الدراسة

5	4	3	2	1	أعاتب أشخاص آخرين	45
5	4	3	2	1	أغتنم الموقف لإظهار قدراتي	46
5	4	3	2	1	أحاول تنظيم نفسي لأتحكم أفضل في الموقف	47
5	4	3	2	1	أشاهد التلفاز	48

من خلال تطبيق مقياس استراتيجيات المواجهة توصلنا إلى النتائج التالية:

النسبة المئوية	الدرجة	الأبعاد
36.75 %	68	حل المشكل
37.83 %	70	الإنفعال
25.40 %	47	التجنب
100 %	185	المجموع

$$\text{المجموع: } 68+70+47=185$$

$$-(\text{ حل المشكل: } (68 \times 100 / 185) = 36.75 \% )$$

$$-(\text{ الانفعال: } (70 \times 100 / 185) = 37.83 \% )$$

$$-(\text{ التجنب: } (47 \times 100 / 185) = 25.40 \% )$$

### - تحليل نتائج مقياس إستراتيجية المواجهة:

من خلال ما تم عرضه من نتائج بعد تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة تبين أن الحالة (ب، ب) تستخدم إستراتيجيات مختلفة لمواجهة الموقف الضاغط المتعلق بالعمل، حيث كان بعد الانفعال الأكثر استخداماً بنسبة قدرها 37.83 % يليه بعد حل المشكل بنسبة قدرها 36.75 %، وصولاً إلى بعد التجنب بنسبة قدرها 25.40 %.

ومن خلال هذه النتائج يمكن أن نستخلص بأن إستراتيجية المواجهة التي تعتمد عليها الحالة (ب، ب) لمواجهة الموقف الضاغط بنسبة عالية هي إستراتيجية الانفعال تليها إستراتيجية حل المشكل، أما الإستراتيجية الأقل استعمالاً من طرفها هي إستراتيجية التجنب ويعود ذلك إلى طبيعة العمل التي فيها الكثير من الضغط الذي يولد الانفعال وكذا ضرورة الاستعداد المستمر لحل المشكل الذي يواجهه عون الحماية المدنية في مختلف التدخلات.

• **استنتاج حول الحالة الأولى:**

من خلال ما تم عرضه عن الحالة الأولى نتخلص أن الحالة (ب، ب) يستخدم إستراتيجيات مختلفة لمواجهة الموقف الضاغط الناتج عن التدخلات المستمرة والمختلفة لأعون الحماية المدنية، ولكن الإستراتيجية الأكثر استخداماً بالنسبة للحالة هي إستراتيجية الانفعال بنسبيته تفوق إستراتيجية حل المشكل وإستراتيجية التجنب، وهذا ما تبين بعد حساب نتائج تطبيق مقياس استراتيجيات المواجهة وحسب ما صرحت به الحالة خلال المقابلة وما لوحظ على ملامحها وطريقة حديثها، حيث أنها تستعمل يديها بشكل مبالغ أثناء الكلام وكذا الضغط على أسنانها مما يجعلها متوتة أثناء المقابلات.

**2-1- عرض نتائج الحالة الثانية:**

• **البيانات الأولية:**

الحالة: (م. ر).

السن: 32 سنة.

سنة التوظيف: 2017.

المستوى الدراسي: جامعي.

المهنة: عون حماية المدنية.

الحالة العائلية: متزوج.

عدد الأولاد: ولدان (بنت وولد).

الرتبة: عريف (عن طريق الامتحان).

### • السيمائية العامة للحالة:

**المظهر الخارجي:** البدلة النظامية ليست جديدة ولكنها مرتبة مع حذاء جديد، وقبعة جديدة وحزام نار جديد.

**الصفات الجسمية:** متوسط القامة ومتوسط البدن.

**التعبير الجسدي:** تواصل بصري في بعض الأحيان مع تحريك اليدين والرأس، إبتسامة غامضة.

**التوتر:** يمسك الهاتف تارة ويمسح على رأسه تارة أخرى.

**طريقة الحديث:** يتحدث بكل أريحية وسلامة.

**التفاعل:** أظهر فهما جيداً للأسئلة الموجهة إليه خصوصاً أثناء تطبيق المقياس.

### • عرض ملخص المقابلات:

من خلال المقابلات النصف الموجهة والموجهة كانت الحالة تتحدث بأريحية وبصوت مليء بالثقة، تفاعلت مع كل أسئلة دليل المقابلة الموجهة لها، عند التطرق إلى دافع إختياره لمهنة عون الحماية المدنية يقول: (تباعت عليا، قريت وعندى مستوى ولكن الظروف وقلة الخدمة في البلاد خلاتي نخم باش ندفع دوسي نتاعي وين قبلوني هذاك مكتوب وزيد كي جات هذه المهنة فرحت شويا على جال السيستام لي يخدمو بيه 24/48 ساعة مساعديني لأنني كنت عازب وأنا وحيد لوالديامعنديش أخ كاين غير أنا وأختي والأب والأم وحتى كي تزوجت وفرقت تحتمت عليا نكري غير معاهم فالبلوك باش منبعدهمش).

يعتبر الحالة شخص ذو مستوى تعليمي جيد ويقر بأنه إن وجد فرصة أخرى للتغيير عمله وفقا لاختصاصه الدراسي فإنه لن يرفض ذلك أبداً، كما أن الحالة أجاب على أسئلة دليل المقابلة المتعلقة بالجانب العملي فإن الحالة يميل إلى عدم التعمق في مجال العمل، بحيث يتتجنب التواجد أثناء ممارسة التدريبات اليومية الخاصة بالتدخلات، إضافة إلى طلبه المستمر للعطل الاستثنائية، يتبادل أطراف الحديث مع زملائه أثناء الحديث عن الأمور الخارجية عن نطاق العمل، أما عند ما يجد الجد يتحجج بأدائه مكالمة أو ذهابه إلى جهة

أخرى، حتى عند سؤاله عن تفضيله الخروج إلى عمليات التدخل المختلفة أو البقاء يجيب بأنه يفضل البقاء للحراسة أو محاولة تغيير مكانه مع زميل له إن وجد من يخرج مكانه متحجباً بأنه يعاني من تعب. وتبين ذلك من خلال ملاحظة ملامح وجهه أثناء الكلام فقد كانت توحى بعدم تقبله ورضاه التام للمكان الذي هو متواجد به، حتى ابتسامته مع هزأسه توحى بالكثير من ورائها، وهذا ما يفسر التجنب وستتأكد من هذا بعد تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة، لأنه لم يختر مهنة الحماية المدنية بقناعة وضمير بل الظروف القاهرة هي من دفعته لاختيارها.

#### • عرض نتائج تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة:

كثيرا				نادرا	اتجاه المواقف الضاغطة المقلقة رد فعل يكون كالتالي	N
5	4	3	2	1	أحسن تنظيم من وقتني	01
5	4	3	2	1	أركز على المشكل وأبحث عن كيفية حلولها	02
5	4	3	2	1	أتذكر لحظات سعيدة عرفتها	03
5	4	3	2	1	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين	04
5	4	3	2	1	ألوم نفسي على ضياع الوقت	05
5	4	3	2	1	أعمل على ما أظنه الأفضل	06
5	4	3	2	1	أنشغل بمشاكله	07
5	4	3	2	1	ألوم نفسي لتورطي في هذا الموقف	08
5	4	3	2	1	أشوق، أنظر كلية للوجهات التجارية	09

### الفصل الثالث:

### عرض ومناقشة نتائج الدراسة

5	4	3	2	1	أحدد وأوضح أولوياتي	10
5	4	3	2	1	أحاول أن أنام	11
5	4	3	2	1	أهدي لنفسي أحد الأطباق من المأكولات المفضلة	12
5	4	3	2	1	أشعر بعدم القدرة على تجاوز الموقف	13
5	4	3	2	1	أصبح متوتراً أو منقبضًا	14
5	4	3	2	1	أفكر في الطريقة التي استعملها في حل المشاكل المتماثلة	15
5	4	3	2	1	لا أصدق ما يقع لي	16
5	4	3	2	1	ألوم نفسي لحساستي المفرطة أو انفعالي الزائد أمام الموقف	17
5	4	3	2	1	أذهب إلى المطعم أو أكل شيء ما	18
5	4	3	2	1	أصبح أكثر فأكثر مخيفًا	19
5	4	3	2	1	أشترى شيئاً ما لنفسي	20
5	4	3	2	1	أحدد خطة التصرف وأتبعها	21
5	4	3	2	1	ألوم نفسي لعدم معرفة ما أفعله	22
5	4	3	2	1	أذهب إلى سهرة إلى حفلة عند الأصدقاء	23
5	4	3	2	1	أجهد نفسي على تحليل الوضع	24

### الفصل الثالث:

### عرض ومناقشة نتائج الدراسة

5	4	3	2	1	أتوقف ولا أعرف ما أفعل	25
5	4	3	2	1	أتصرف مباشرة بدون انتظار	26
5	4	3	2	1	أفكِر فيما يحدث لي أو ما شعرت به	27
5	4	3	2	1	أمل في تغيير ما حصل لي أو ما شعرت به	28
5	4	3	2	1	أزور صديق(ة)	29
5	4	3	2	1	أقلق لما سأقوم به	30
5	4	3	2	1	أقضي وقتٍ مع شخص حميم	31
5	4	3	2	1	أذهب للتزلج	32
5	4	3	2	1	أعاهد نفسي بأن هذا الوضع لن يتكرر أبداً	33
5	4	3	2	1	اجتزار نقائصي وسوء تكيفي عموماً	34
5	4	3	2	1	أتكلم مع شخص أقدر نصائحه	35
5	4	3	2	1	أحلل المشكل قبل رد فعلي	36
5	4	3	2	1	أهاتف صديق(ة)	37
5	4	3	2	1	أغضب	38
5	4	3	2	1	أضبط أولوياتي	39

### الفصل الثالث:

### عرض ومناقشة نتائج الدراسة

5	4	3	2	1	أشاهد فلمي	40
5	4	3	2	1	أتحكم في زمام الموقف	41
5	4	3	2	1	أقوم بجهود إضافي لتسهيل الأمور	42
5	4	3	2	1	أحاول إيجاد مجموع من الحلول المختلفة للمشكل	43
5	4	3	2	1	أجد وسيلة لعدم التفكير وتحاشي الموقف	44
5	4	3	2	1	أعاتب أشخاص آخرين	45
5	4	3	2	1	أغتنم الموقف لإظهار قدراتي	46
5	4	3	2	1	أحاول تنظيم نفسي لأتحكم أفضل في الموقف	47
5	4	3	2	1	أشاهد التلفاز	48

من خلال تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة توصلنا إلى النتائج التالية:

النسبة المئوية	الدرجة	الأبعاد
30.97 %	57	حل المشكل
32.06 %	59	الإنفعال
36.95 %	68	التجنب
100 %	184	المجموع

$$\text{المجموع: } 57+59+68=184$$

$$-(\text{حل المشكل: } 57 \times 100 / 184) = 30.97 \%$$

$$-(\text{الانفعال: } 59 \times 100 / 184) = 32.06 \%$$

- التجنب:  $36.95 \% = \frac{68}{184} \times 100$

**- تحليل نتائج مقياس إستراتيجية المواجهة:**

من خلال ما تم عرضه من نتائج على مقياس إستراتيجية المواجهة، تبين أن الحالات (م، ر) يستخدم إستراتيجيات مختلفة لمواجهة الموقف الضاغط حيث كان بعد التجنب الأكثر استخداماً بنسبة 36.95 %، يليه بعد الانفعال بنسبة 32.6 %، وصولاً إلى بعد حل المشكلة بنسبة 30.97 %.

ومن خلال هذه النتائج يمكن أن نستخلص بأن الإستراتيجية التي تعتمد عليها الحالة (م، ر) لمواجهة الموقف الضاغط بنسبة أكبر هي إستراتيجية التجنب تليها إستراتيجية الانفعال، ثم تليها بنسبة أقل إستراتيجية حل المشكلة.

**• استنتاج حول الحالة الثانية:**

من خلال ما تم عرضه عن الحالة الثانية (م، ر) نستخلص أنها تستخدم إستراتيجيات مختلفة لمواجهة المواقف الضاغطة، ولكن الإستراتيجية الأكثر استخداماً بالنسبة للحالة هي إستراتيجية التجنب بنسبة تفوق إستراتيجية الانفعال وإستراتيجية حل المشكل، وهذا ما تبين بعد حساب نتائج تطبيق مقياس إستراتيجيات المواجهة، وحسب ما صرحت به الحالة خلال المقابلة وكذلك ما لوحظ على ملامحها وطريقة حديثها وحركة يديها وهز رأسه مع ابتسامتها الغامضة التي تخفي الكثير من وراءها، وهذا ما تم ملاحظته عليها أثناء التدخلات المختلفة لأعوان الحماية المدنية.

**1-3- عرض نتائج الحالة الثالثة:**

**• البيانات الأولية للحالة:**

الحالة : ( د. ع).

السن: 47 سنة.

سنة التوظيف: 2007.

المستوى الدراسي: السنة الثانية ثانوي.

**المهنة:** عون حماية مدنية.

**الحالة العائلية:** متزوج.

**عدد الأولاد:** أربعة (بنتان وولدان).

**الرتبة:** رقيب.

#### • السيميائية العامة للحالة:

**المظهر الخارجي:** البذلة النظامية مرتبة جديدة مع حذاء لمام جيد وقبعة جديدة وحزام نار جديد.

**الصفات الجسمية:** الطول 170 سم، ممتليء البدن نوعاً ما، يضع نظارات طبية.

**التعبير الجسدي:** تواصل بصري جيد.

**التوتر:** هادئ ومتزن، معتدل في طريقة جلوسه.

**طريقة التحدث:** يتحدث بطلاقه، يعرف ما يقوله جيداً.

**التفاعل:** أظهر فهماً جيداً للأسئلة الموجهة إليه خصوصاً أثناء تطبيق المقياس.

#### • عرض ملخص المقابلات:

من خلال المقابلات النصف الموجهة والموجهة كانت الحالة تتحدث بطريقة هادئة، إجاباتها مفهومة، تفاعلت مع كل أسئلة دليل المقابلة الموجهة إليه، ما لفت انتباها أثناء الحديث معها ملامح وتعابير الوجه التي كانت هادئة وواضحة لا يوجد فيها أي تردد أو ارتباك، كما التمسنا في كلامه نوعاً من الصدق من خلال إجاباته الصريحة، بحيث أجبت الحالة عن كيفية اختيارها لمهنة عون الحماية المدنية فقالت: (كنت أعمل في حظيرة السيارات وعندما أعلماني زملائي أن التوظيف في ساك الحماية المدنية سوف يفتح فرحت كثيرة، لأنني كنت أريد أن أنظم إلى هذا القطاع حباً ورغبة فيه، لا يخفى عليك أنني عملت في أماكن كثيرة منها المحلات التجارية، المقاهي، حارس في حظيرة السيارات، كنت أتمنى أن تتاح لي الفرصة للانضمام لهذا الجهاز الهام، خاصة يوجد أصدقاء أبناء الحي كانوا

يعملون في هذا القطاع الحساس، فكنت ممن ينويها من قلبي من أجلني أولاً ومن أجل أن أعيش عائلتي التي كنت المعيل الوحيد لهم بعد وفاة والدتي الله يرحمها وإعادة أبي الزواج والاستقرار بعيداً عن إخوتي الأربعة، وجدت نفسي أكافح من أجلهم، تحمل المسؤولية مبكراً في سن 19 سنة جعلني أفهم جيداً من هذه الدنيا ماذا أريد منها وأين أريد الوصول فيها، فالليوم الحمد لله أنا أحدهم وأشكرون على هذه النعمة التي أنا فيها، علاقتي جيدة مع كل زملائي ولها تجدي أنسجام وأحثهم على العمل والمثابرة والجد أثناء التدخلات). وفعلاً هذا ما لاحظناه على الحالة أثناء تأدية مهامها، فهي حريصة على كل صغيرة وكبيرة من أجل إنجاح عملية التدخل وإعطاء طابع الإحترافية في العمل، كما أن الحالة أثناء التدخلات في المواقف الضاغطة صرحت بأنها إذا كانت الفرقة مكتملة أثناء التدخل: (أتريث حتى يتدخل زملائي أولاً نظراً لارتفاع ضغط الدم لدي، أحاول أن أقلل قدر المستطاع من تلك المواقف الضاغطة، أما إذا التمكنت من أفراد المجموعة عدم قدرتهم على إنجاح التدخل بطريقة احترافية فأتدخل بدون تردد مباشرة)، كما صرحت الحالة بأنها تعامل جيداً مع الغرباء أثناء التدخلات (ما نتكلقش منهم).

يحيينا كل هذا إلى أن الحالة تميل إلى بعد حل المشكل وهذا ما سنتأكد منه بعد تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة وهذا ما يلاحظ عليه من طرف زملائه أيضاً.

#### • عرض نتائج تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة:

كثيراً				نادرًا	اتجاه المواقف الضاغطة المقلقة رد فعل يكون كالتالي	N
5	4	3	2	1	أحسن تنظي من وقت	01
5	4	3	2	1	أركز على المشكل وأبحث عن كيفية حلولها	02
5	4	3	2	1	أذكر لحظات سعيدة عرفتها	03
5	4	3	2	1	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين	04
5	4	3	2	1	ألوم نفسي على ضياع الوقت	05

### الفصل الثالث:

### عرض ومناقشة نتائج الدراسة

5	4	3	2	1	أعمل على ما أظنه الأفضل	06
5	4	3	2	1	أنشغل بمشاكلِي	07
5	4	3	2	1	اللوم النفسي لتورطِي في هذا الموقف	08
5	4	3	2	1	أتسوق، أنظر كلّاً للوجهات التجارية	09
5	4	3	2	1	أحدد وأوضح أولوياتِي	10
5	4	3	2	1	أحاول أن أنام	11
5	4	3	2	1	أهدي لنفسي أحد الأطباق من المأكولات المفضلة	12
5	4	3	2	1	أشعر بعدم القدرة على تجاوز الموقف	13
5	4	3	2	1	أصبح متوتراً أو منقبضَا	14
5	4	3	2	1	أفكِر في الطريقة التي استعملها في حل المشاكل المتماثلة	15
5	4	3	2	1	لا أصدق ما يقع لي	16
5	4	3	2	1	اللوم النفسي لحساسية المفرطة أو انفعالي الزائد أمام الموقف	17
5	4	3	2	1	أذهب إلى المطعم أو أكل شيء ما	18
5	4	3	2	1	أصبح أكثر فأكثر مخيفاً	19
5	4	3	2	1	أشترى شيئاً ما لنفسي	20
5	4	3	2	1	أحدد خطة التصرف وأتبعها	21
5	4	3	2	1	اللوم النفسي لعدم معرفة ما أفعله	22
5	4	3	2	1	أذهب إلى سهرة إلى حفلة عند الأصدقاء	23
5	4	3	2	1	أجهد نفسي على تحليل الوضع	24
5	4	3	2	1	أتوقف ولا أعرف ما أفعل	25
5	4	3	2	1	أتصرف مباشرة بدون انتظار	26
5	4	3	2	1	أفكِر فيما يحدث لي أو ما شعرت به	27
5	4	3	2	1	أمل في تغيير ما حدث لي أو ما شعرت به	28
5	4	3	2	1	(أزور صديق)	29
5	4	3	2	1	أقلق لما سأقوم به	30
5	4	3	2	1	أقضِي وقتِي مع شخص حميم	31

### الفصل الثالث:

### عرض ومناقشة نتائج الدراسة

5	4	3	2	1	أذهب للتنزه	32
5	4	3	2	1	أعاهد نفسي بأن هذا الوضع لن يتكرر أبداً	33
5	4	3	2	1	اجترار نقائصي وسوء تكيفي عموماً	34
5	4	3	2	1	أتكلم مع شخص أقدر نصائحه	35
5	4	3	2	1	أحلل المشكل قبل رد فعلي	36
5	4	3	2	1	أهانق صديق(ة)	37
5	4	3	2	1	أغضب	38
5	4	3	2	1	أضبط أولوياتي	39
5	4	3	2	1	أشاهد فلمي	40
5	4	3	2	1	أتحكم في زمام الموقف	41
5	4	3	2	1	أقوم بجهود إضافي لتسهيل الأمور	42
5	4	3	2	1	أحاول إيجاد مجموع من الحلول المختلفة للمشكل	43
5	4	3	2	1	أجد وسيلة لعدم التفكير وتحاشي الموقف	44
5	4	3	2	1	أعاتب أشخاص آخرين	45
5	4	3	2	1	أغتنم الموقف لإظهار قدراتي	46
5	4	3	2	1	أحاول تنظيم نفسي لأتحكم أفضل في الموقف	47
5	4	3	2	1	أشاهد التفاز	48

من خلال تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة توصلنا إلى النتائج التالية:

النسبة المئوية	الدرجة	الأبعاد
35.74 %	74	حل المشكل
33.33 %	69	الإنفعال
30.91 %	64	التجنب
100 %	207	المجموع

المجموع:  $74+69+64=207$

- حل المشكل:  $(74 \times 100 / 207) = 35.74\%$

- الانفعال:  $(69 \times 100 / 207) = 33.33\%$

- التجنب:  $(64 \times 100 / 207) = 30.91\%$

#### - تحليل نتائج مقياس إستراتيجية المواجهة:

من خلال ما تم عرضه من نتائج بعد تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة، تبين أن الحالة (د، ع) تعتمد على إستراتيجيات مختلفة لمواجهة الموقف الضاغط المرتبط بعملها كعون حماية مدنية ولكن كان بعد حل المشكل هو الأكثر استخداماً بنسبة 35.74%， يليه بعد الانفعال بنسبة 33.33%， وصولاً إلى بعد التجنب بنسبة 30.91%.

يمكن أن نستنتج من النتائج المتحصل عليها أن الإستراتيجية التي تعتمد عليها الحالة (د. ع) بشكل أكثر هي إستراتيجية حل المشكل بنسبة عالية لمواجهة المواقف الضاغطة المرتبطة بمهام عون الحماية المدنية، تليها إستراتيجية الانفعال، أما إستراتيجية التجنب هو الأقل استخداماً من طرف الحالة.

#### • إنتاج حول الحالة الثالثة:

من خلال ما تم عرضه عن الحالة الثالثة نستخلص أن (د. ع) يستخدم إستراتيجيات مختلفة لمواجهة الموقف الضاغط، ولكن الإستراتيجية الأكثر استخداماً بالنسبة للحالة هي إستراتيجية حل المشكل بنسبة تفوق كل من إستراتيجية الانفعال وإستراتيجية التجنب، وهذا ما تبين بعد حساب إستجابات مقياس إستراتيجية المواجهة، وكذا حسب ما صرحت به الحالة وما لوحظ على ملامحها وطريقة حديثها المتزنة والهادئة مما يجعله واثقة من نفسها أثناء المقابلات.

#### 4-1- عرض نتائج الحالة الرابعة:

##### • البيانات الأولية للحالة:

الحالة: (ق. س.).

السن: 43 سنة.

سنة التوظيف: 2009.

المستوى الدراسي: السنة الثانية ثانوي.

المهنة: عون الحماية المدنية.

الحالة العائلية: متزوج.

عدد الأولاد: اثنان (ولد وبنت).

الرتبة: عريف.

• **السيميائية العامة للحالة:**

**المظهر الخارجي:** البذلة النظمية مرتبة جديدة، مع حذاء مهترئ وقبعة قديمة وحزام نار ممزق.

**الصفات الجسمية:** طويل وقوى البنية.

**التعبير الجسدي:** تواصل بصري جيد.

**التوتر:** هادئ ومتقنهم.

**طريقة التحدث:** يتحدث بتأنى وبهدوء.

**التفاعل:** يتفاعل ببطء، أظهر فهما جيدا للأسئلة الموجهة إليه، خصوصاً أثناء تطبيق المقياس.

• **عرض ملخص المقابلات:**

من خلال المقابلات النصف موجهة والموجهة، كانت الحالة تتكلم بطريقة هادئة وببطء، إجابتها مفهومة، تفاعلت الحالة مع كل أسئلة دليل المقابلة، وكانت إجابتها على كيفية اختيارها مهنة عون الحماية المدنية بأنها اختارت عن قناعة وحب ورغبة شديدة فيها، حتى أنها تقول: (لم أكن أتصور نفسي أمارس مهنة أخرى من غيرها بالرغم من أنه كان هناك فرصاً للعمل في مجالات أخرى، إلا أنني فضلت الحماية المدنية لأنني أجد فيها ضالتني وراحتي، فتربيت على عمل الخير والبيئة التي نشأفيها وحبي لتقديم المساعدة للغير كل هذا يمكنني لأنكون عنصراً من هذا الجهاز، فالحمد لله على ما أنا عليه).

وعند سؤالنا لها عن تفاعلها مع أصدقائها صرحت الحالة بأنها تتفاعل مع الجميع بدون استثناء وبدون حساسية اتجاه الآخرين، أما عن سؤالنا لها عن إمكانه التدخل أولاً أثناء المواقف الضاغطة المتعلقة بمهام أعوان الحماية المدنية فصرحت بأنها: (لا توجد لدي أي مشكلة ل القيام بالتدخل في مقدمة المجموعة لأنني أراه ضمن مهامي الموكلة لي وأنا أقبلها حتى لو كان هذا الموقف فيه أشخاص في حالة حرجة أو خطيرة فيمكنني أن أقدم المساعدة حتى لو طلب الأمر أن أكون لوحدي).

أما عند سؤالنا لها: عند سماع صفارة الإنذار بماذا تشعر؟ فصرحت الحالة بما يلي: (إنه شيء عادي، فعدم سمعتها هو الشيء غير الطبيعي بالنسبة لي، لأن الحياة مليئة بالمخاطر والحوادث وهناك من لم يجد من يطلب له النجدة أثناء وقوع الحادث وبالتالي تأتيه النجدة في غير وقتها ولهذا أفضل أن يكون طلب النجدة من الحماية المدنية أثناء الدقائق الأولى لوقوع الحادث من أجل تسهيل المهمة علينا نحن كأعوان الحماية المدنية للقيام بعملنا وتقديم الإسعافات الأولية ونقل الضحايا على جناح السرعة).

من خلال ما أدلت به الحالة يتبيّن لنا بأنها تميّل إلى استخدام إستراتيجية حل المشكل، وسنتأكد من ذلك بعد تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة.

#### • عرض نتائج تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة:

كثيرا				نادرًا	اتجاه المواقف الضاغطة المقلقة رد فعل يكون كالتالي	N
5	4	3	2	1	أحسن تنظيم من وقتي	01
5	4	3	2	1	أركز على المشكل وأبحث عن كيفية حلولها	02
5	4	3	2	1	أتذكر لحظات سعيدة عرفتها	03
5	4	3	2	1	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين	04
5	4	3	2	1	ألوم نفسي على ضياع الوقت	05
5	4	3	2	1	أعمل على ما أظنه الأفضل	06
5	4	3	2	1	أنشغل بمشاكلٍ	07

### الفصل الثالث:

### عرض ومناقشة نتائج الدراسة

5	4	3	2	1	ألوم نفسي لتورطي في هذا الموقف	08
5	4	3	2	1	أتسوق، أنظر كلياً للوجهات التجارية	09
5	4	3	2	1	أحدد وأوضح أولوياتي	10
5	4	3	2	1	أحاول أن أنام	11
5	4	3	2	1	أهدي لنفسي أحد الأطباق من المأكولات المفضلة	12
5	4	3	2	1	أشعر بعدم القدرة على تجاوز الموقف	13
5	4	3	2	1	أصبح متوتراً أو منقبضًا	14
5	4	3	2	1	أفكر في الطريقة التي استعملها في حل المشاكل المتماثلة	15
5	4	3	2	1	لا أصدق ما يقع لي	16
5	4	3	2	1	ألوم نفسي لحساستي المفرطة أو انفعالي الزائد أمام الموقف	17
5	4	3	2	1	أذهب إلى المطعم أو آكل شيء ما	18
5	4	3	2	1	أصبح أكثر فأكثر مخيفاً	19
5	4	3	2	1	أشترى شيئاً ما لنفسي	20
5	4	3	2	1	أحدد خطة التصرف وأتبعها	21
5	4	3	2	1	ألوم نفسي لعدم معرفة ما أفعله	22
5	4	3	2	1	أذهب إلى سهرة إلى حفلة عند الأصدقاء	23
5	4	3	2	1	أجهد نفسي على تحليل الوضع	24
5	4	3	2	1	أتوقف ولا أعرف ما أفعل	25
5	4	3	2	1	أتصرف مباشرةً بدون انتظار	26
5	4	3	2	1	أفكر فيما يحدث لي أو ما شعرت به	27
5	4	3	2	1	أمل في تغيير ما حدث لي أو ما شعرت به	28
5	4	3	2	1	أزور صديق(ة)	29
5	4	3	2	1	أقلق لما سأقوم به	30
5	4	3	2	1	أقضى وقتاً مع شخص حميم	31
5	4	3	2	1	أذهب للتزلّه	32
5	4	3	2	1	أعاهد نفسي بأن هذا الوضع لن يتكرر أبداً	33

### الفصل الثالث:

### عرض ومناقشة نتائج الدراسة

5	4	3	2	1	اجترار نقائصي وسوء تكيفي عموما	34
5	4	3	2	1	أتكلم مع شخص أقدر نصائحه	35
5	4	3	2	1	أحلل المشكل قبل رد فعلني	36
5	4	3	2	1	أهاتف صديق(ة)	37
5	4	3	2	1	أغضب	38
5	4	3	2	1	أضبط أولوياتي	39
5	4	3	2	1	أشاهد فلمي	40
5	4	3	2	1	أتحكم في زمام الموقف	41
5	4	3	2	1	أقوم بجهود إضافي لتسخير الأمور	42
5	4	3	2	1	أحاول إيجاد مجموع من الحلول المختلفة للمشكل	43
5	4	3	2	1	أجد وسيلة لعدم التفكير وتحاشي الموقف	44
5	4	3	2	1	أعاتب أشخاص آخرين	45
5	4	3	2	1	أغتنم الموقف لإظهار قدراتي	46
5	4	3	2	1	أحاول تنظيم نفسي لأتحكم أفضل في الموقف	47
5	4	3	2	1	أشاهد التلفاز	48

من خلال تطبيق مقياس إستراتيجية المواجهة توصلنا إلى النتائج التالية:

النسبة المئوية	الدرجة	الأبعاد
40.44 %	72	حل المشكل
36.51 %	65	الإنفعال
23.03 %	41	التجنب
100 %	178	المجموع

المجموع:  $72+65+41=178$

$$- \text{ حل المشكل: } (72 \times 100 / 178) = 40.44 \%$$

$$- \text{ الانفعال: } (65 \times 100 / 178) = 36.51 \%$$

- التجنب:  $(41 / 178) \times 100 = 23.03\%$

**تحليل نتائج مقاييس إستراتيجية المواجهة:**

من خلال ما تم عرضه من نتائج لمقاييس إستراتيجية المواجهة، تبين أن الحالات (ق، س) تعتمد على إستراتيجيات مختلفة لمواجهة الموقف الضاغط المرتبط بمهام أعوان الحماية المدنية، ولكن بعد حل المشكل الأكثر استخداماً بنسبة 40.44 %، يليه بعد الانفعال بنسبة 36.51 %، وصولاً إلى بعد التجنب بنسبة 23.03 %.

يمكن أن نستنتج من النتائج المتحصل عليها أن الإستراتيجية التي تعتمد الحالات (ق، س) عليها أكثر هي إستراتيجية حل المشكل بنسبة عالية لمواجهة الموقف الضاغطة تليها إستراتيجية الانفعال، أما إستراتيجية التجنب فهي الأقل استخداماً من طرفها.

**• إستنتاج حول الحالة الرابعة:**

من خلال ما تم عرضه عن الحالة الرابعة (ق، س) نستخلص أنها تستخدم إستراتيجيات مختلفة لمواجهة الموقف الضاغط خلال تأدية مهامها كعون حماية مدنية، ولكن الإستراتيجية الأكثر استخداماً بالنسبة لها هي إستراتيجية حل المشكل بنسبة تفوق إستراتيجية الانفعال وإستراتيجية التجنب، وهذا ما تبين بعد حساب نتائج مقاييس إستراتيجية المواجهة، وحسب ما صرحت به الحالة وما لوحظ على ملامحها وطريقة حديثها المتزنة والهادئة أثناء المقابلات.

**2- مناقشة نتائج الدراسة:**

تعتبر الحماية المدنية من بين أهم الأجهزة في المجتمع والتي تعمل على خدمة أفراده وحمايتهم، وتبرز أهميتها من خلال مهامها المتمثلة في حماية الأفراد والممتلكات العامة والخاصة والبيئة، وتعتبر هذه المهام مصدراً للضغط التي يواجهها أعون الحماية المدنية مما يتربّع عنها سعيهم إلى إيجاد سبل مختلفة للتعامل مع هذه الضغوط، وهذا ما نسميه بإستراتيجيات المواجهة، وقد جاءت الدراسة الحالية للكشف عن هذه الإستراتيجيات تحت

## **عرض ومناقشة نتائج الدراسة**

عنوان إستراتيجية المواجهة لدى أعون الحماية المدنية والتي هدفت إلى الكشف عن الإستراتيجية الأكثر استخداماً لدى أعون الحماية المدنية، وقد تم الانطلاق من التساؤل التالي ما هي إستراتيجية المواجهة الأكثر استخداماً لدى أعون الحماية المدنية؟ وعليه صيغة فرضية الدراسة كالتالي: إن إستراتيجية المواجهة الأكثر استخداماً لدى أعون الحماية المدنية هي حل المشكل، أقيمت الدراسة على 4 حالات من مختلف الأعمار والرتب والأقدمية، وذلك بالاعتماد على الملاحظة ومجموعة من المقابلات وتطبيق مقياس أندلر. وبarker لقياس إستراتيجيات المواجهة، وكانت النتائج كما يلي: بالنسبة للحالة (ب، ب) استعملت إستراتيجية الانفعال كنتيجة لتطبيق مقياس كوبينغ عليها، وبذلك نفيت الفرضية القائلة أن حل المشكل هو إستراتيجية الأكثر استخداماً لدى أعون الحماية المدنية بينما الحالـة الثانية (م، ر) استخدمت إستراتيجية التجنب، وهي نتيجة نفت بدورها فرضية الدراسة المذكورة سابقاً، أما بالنسبة للحالـتين (د، ع) و(ق، س) فقد استخدمنـا إستراتيجية حل المشكل بعد تطبيق مقياس كوبينغ لأدلـر وبarker لقياس إستراتيجية المواجهة، وبذلك فقد أثبتت فرضية الدراسة القائلة أن إستراتيجية المواجهة الأكثر استخداماً لدى أعون الحماية المدنية هي حل المشكلة.

إن استخدام التجنب أو الانفعال كـإستراتيجيتـين للمواجهة لدى الحالـة الأولى والثانية يفسـر بأنـهما قامـتا بإجهـاد أتعـبـهما ناتـج عنـ المـواقـف الضـاغـطة والأـحداث المـهدـدة والمـخلفـات السـلـبية والـمعـقـدـات الـخـاطـئـة تـجـاهـ الـحوـادـث الـمـخـتـلـفةـ، مما جـعـلـهـما يـسـتـخـدـمانـ الانـفعـالـ والـتجـنبـ، بينماـ الحالـتينـ اللـتـانـ استـخـدـمـتاـ حلـ المشـكـلـ كـإـسـتـرـاتـيـجـيـةـ المـوـاجـهـةـ فـهـذاـ نـاجـمـ منـ التـوظـيفـ الـجـيدـ لـلـعـلـيـاتـ الـعـقـلـيـةـ التـيـ يـسـتـخـدـمـهاـ الفـردـ وـعـلـىـ رـأـسـهـ حلـ المشـكـلاتـ، وبـهـذاـ فـإـسـتـرـاتـيـجـيـةـ المـوـاجـهـةـ حلـ المشـكـلـ هـيـ إـسـتـرـاتـيـجـيـةـ نـاجـعـةـ، وـنـاضـجـةـ مـكـنـتـ الـحـالـتـينـ منـ الـمـحـافـظـةـ عـلـىـ الـاـتـرـازـ النـفـسـيـ، وـتـجـاـزـ الـمـوـاقـفـ الضـاغـطـةـ، بـطـرـيـقـةـ أـكـثـرـ نـضـجاـ.

أما فيما يتعلق بـعـلـاقـةـ النـتـائـجـ المـتوـصـلـ إـلـيـهاـ بـنـتـائـجـ الـدـرـاسـاتـ السـابـقـةـ فقدـ اـقـرـبـتـ نـتـائـجـ هذهـ الـدـرـاسـةـ كـثـيـراـ مـاـ تـمـ التـوـصـلـ إـلـيـهـ فـيـ بـعـضـ الـدـرـاسـاتـ السـابـقـةـ كـدـرـاسـةـ بـنـ سـالـمـ اـيـدـيرـ بـعـنـوانـ "ـالـصـلـابـةـ النـفـسـيـةـ لـدىـ أـعـوـانـ الـحـمـاـيـةـ الـمـدـنـيـةـ فـيـ ضـوءـ مـتـغـيـرـ الـخـبـرـةـ الـمـهـنـيـةـ بـمـدـيـنـةـ

**عرض ومناقشة نتائج الدراسة**

"البوايرة" سنة 2017، بحيث أن عامل الخبرة المهنية يلعب دورا هاما في الصلابة النفسية لدى أعون الحماية المدنية، كما اتفقت مع دراسة حيدان خضرة بعنوان "إستراتيجية المواجهة لدى أعون الأمن دراسة ميدانية بجامعة تبسة" سنة 2017 في أن الإستراتيجية الأكثر استخداما لدى أعون الأمن بجامعة تبسة هي حل المشكلة، نفسها نفس دراسة عيسات مريم وآيت مجبر ووائل بيبي بديعة بعنوان "إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بالصلابة النفسية" دراسة ميدانية على عينة من أعون الحماية المدنية، في حين تعارضت نتائج دراستنا الحالية مع دراسة بالهادف محمد وبزاروة مصطفى بعنوان "العلاقة بين إستراتيجية المواجهة وكل من الضغط النفسي واضطراب ما بعد الصدمة لدى رجال الحماية المدنية" سنة 2021 من حيث النتائج المتحصل عليها مقارنة بدراستنا الحالية.

إذا بالاعتماد على الجانب النظري لهذه الدراسة ومجموعة الدراسات السابقة وبالاستناد على النتائج المقابلات وتحليل نتائج المقياس فقد أثبتت فرضية الدراسة: إن إستراتيجية المواجهة الأكثر استخداما لدى أعون الحماية المدنية هي حل المشكل لدى حالتين من أصل أربع حالات الحالة (د، ع) و(ق، س) ونفيت لدى الحالة (ب، ب) و(م، ر) أي أن هناك أعون من الحماية المدنية من يستخدم حل المشكل كإستراتيجية لمواجهة الضغوط الناتجة عن العمل، في حين هناك من يلجأ إلى إستراتيجية الانفعال والتجنب للمواجهة.

الخاتمة:

من خلال هذه الدراسة التي أجريت على أربعة حالات تتراوح أعمارهم ما بين (32 و 47 سنة) تبين أن إستراتيجية المواجهة لدى أعون الحماية المدنية تتتنوع بين حل المشكل، التجنب وإستراتيجية الانفعال، وقد أظهرت النتائج أن حالتين من بين أربعة حالات اعتمدت على إستراتيجية حل المشكل وذلك بعد تطبيق مقياس كوبينغ لقياس إستراتيجية المواجهة مما يشير إلى أن هذه الإستراتيجية هي الأكثر شيوعاً وفعالية بين أفراد العينة حسب دراستنا، أما الحالتين المتبقietين فقد اعتمدت إداهما على إستراتيجية التجنب في حين استخدمت الحالة الأخرى إستراتيجية الانفعال، وهذه النتائج تعزز فرضية الدراسة التي تفترض أن الإستراتيجية الأكثر استخداماً لدى أعون الحماية المدنية هي حل المشكل أكثر من غيرها، وهذا يعتبر من الحلول الإيجابية في إستراتيجيات المواجهة خاصة لدى أعون الحماية المدنية إذ يتم الاعتماد على الأفكار العقلانية أثناء التعامل مع المواقف الضاغطة والمعقدة.

إذن يمكن أن نستخلص من خلال دراستنا أنه يجب العمل على تدعيم هذا النوع الإيجابي من إستراتيجية المواجهة والذي يساهم في التكيف الصحيح وذلك من خلال إعداد برامج تكوينية تكون دورية تركز على مهارات حل المشكل، يحدد من خلالها عون الحماية المدنية كفاءته وقدرته على المواجهة الناجعة للمواقف الضاغطة حتى يحافظ على صحته العقلية، والبدنية، والنفسية، فيصبح بذلك عنصراً فعالاً بامتياز داخل المجتمع.

غير أنه لا يمكن تعميم هذه النتائج على جميع أعون الحماية المدنية لأن كل دراسة تتفرد بخصوصياتها حسب نوع ونمط البحث وكفاءة الباحث، ومكان، وזמן الدراسة إلى غيرها من العوامل والخطوات الأخرى التي تحدها خصائص وشروط وأهداف البحث العلمي.

**قائمة المراجع:**

- بربزان، حسيبة. (2010). الضغط المهني وإستراتيجيات المواجهة عند الشرطي الجزائري. ماجистير في الإرشاد النفسي والصحة النفسية أخصائية نفسانية في سلك الأمن الوطني. دراسات نفسية. المجلد 01. العدد 03.
- بريكي، محمد. (2022). إستراتيجية مواجهة الضغوط النفسية لدى الطالب الجامعي العامل. جامعة محمد البشير الابراهيمي - برج بوعريريج. الجزائر.
- بزراوي، نور الهدى. (2022). جودة الحياة وعلاقتها بإستراتيجيات المواجهة لدى الطالب الجامعي طلبة السنة الثانية ماستر علم النفس العيادي أنموذجا. مجلة علوم الإنسان والمجتمع. المجلد 11. العدد 01. مخبر الاضطرابات النمائية العصبية والتعلم.جامعة أبو بكر بقاديد تلمسان. الجزائر.
- بلهادف، محمد وبوزازوة، مصطفى. (2021). العلاقة بين استراتيجيات المواجهة وكل من الضغط النفسي وإضطراب ما بعد الصدمة لدى رجال الحماية. مجلة أفكار وأفاق. المجلد 04. العدد 09. عدد الصفحات 199-226.
- بن سالم ايدير. (2017). الصالب النفسي لدى أعون الحماية المدنية في ضوء متغير الخبرة المهنية دراسة مقارنة. البويرة - الجزائر.
- بن شعبان، اسيا وشريفى، هناء. (2021). الضغط النفسي المدرك وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية لدى أعون الحماية المدنية دراسة ميدانية بالوحدة الوطنية للتدريب والتدخل للدار البيضاء. مجلة دراسات نفسية. المجلد 12 . العدد 01. جامعة الجزائر 2.

- بوحارة، هناء. (2012). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعون الحماية المدنية. دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولايتي عنابة والطارف. مقدمة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. قسم علم النفس وعلوم التربية والأرسطوفونيا لنيل شهادة الماجستير. جامعة فرحات عباس. سطيف (الجزائر).
- بوعيطيط، جلال الدين وميروح، عبد الوهاب. (2023). مصادر الضغوط المهنية لدى أعون الحماية المدنية دراسة ميدانية بالوحدة المركزية للحماية المدنية - سكيكدة. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية. المجلد 13. العدد 1. جامعة 20 أكتوبر 1955 سكيكدة.
- حيدان خضراء. (2017). استراتيجيات المواجهة لدى أعون الأمن دراسة ميدانية بجامعة تبسة. قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية مجلة ابحاث نفسية وتربية . العدد 10. جامعة تبسة - الجزائر.
- حرشي، كريم وربعي، محمد. (2023). الذكاء العاطفي واستراتيجيات المواجهة لدى طلاب الأولى جامعي. مجلة دراسات في سيكولوجية الانحراف. مجلة علمية دولية نصف سنوية. المجلد 08. العدد 01. جامعة أحمد زيان بغليزان (الجزائر).
- الرشيدى، سعد بن صياح بن ثامر. (2021). تقدير الذات وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى الطلبة الموهوبين في مدينة الأحساء. المجلة العربية للتربية النوعية المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب . مصر.
- رفيقة، حفظ الله. (2023). مظاهر المعاناة النفسية وعلاقتها الاستراتيجيات المواجهة لدى أطباء المصالح الاستشفائية الحرجة مصالح أورام السرطان أنموذجا. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية - بحوث ودراسات. لونيسي على البليدة 2. المجلد 10. العدد 01.

- رihaney, Zehra. (2018). استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى المرضى المزمنين - مرضى سرطان الثدي نموذجا - دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم سعدان بسكرة. *مجلة علوم الإنسان والمجتمع*. المجلد 27. العدد 07. جامعة بسكرة. الجزائر.
- سعد سلمان المشهداني. (2019). منهجية البحث العلمي الطبعة الاولى الأردن دار أسامة للنشر والتوزيع.
- طه عبد العزيز حسن وسلام عبد العظيم حسن. (2006). استراتيجيات ادارة الضغوط النفسية والتربوية. طبعة الأولى. عمان: دار الفكر.
- طوبان، بلال وبكري، صابر . (2023). الاحتراق النفسي عند معلمي الطور الابتدائي وعلاقته باستراتيجيات المواجهة- دراسة ميدانية بمجموعة من ابتدائيات ولاية جيجل-*مجلة علمية دولية نصف سنوية*. المركز الجامعي ببركة الجزائر. المجلد 08. العدد 02.
- عبد الله بن حمد، السهلي. (2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الشباب من المرضى المتردد़ين على مستشفى الطب النفسي بالمدينة المنورة وغير المرضى. أطروحة مقدمة لنيل الدكتوراه في الارشاد النفسي جامعة أم القرى. السعودية.
- عبد الله عبد الله . (2020). استراتيجيات مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الشباب المتمدرس دراسة ميدانية على عينة من الشباب الجزائري تلاميذ الثالثة ثانوي - طلاب الجامعة. *مجلة دراسات نفسية*. المجلد 11. العدد 01.جامعة العقيد احمد دراية . الجزائر.
- عريس، نصر الدين. (2017). استراتيجيات تكيف أطباء مصلحة الإستعجالات في وضعيات الضغط النفسي دراسة ميدانية على عينة من الأطباء بالمستشفى الجامعي

بتلمسان. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم تخصص علم النفس العيادي. جامعة أبي بكر بلقايد. تلمسان.

- عزوز، إسمهان. (2009). مصدر الضبط الصحي وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى مرضى القصور الكلوي المزمن. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الصحة. كلية الآداب والعلوم الإنسانية. جامعة الحاج لخضر باتنة.

- عفيفي حسام فهمي سيد. (2019). الخصائص السيكومترية لمقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط الدراسية لدى تلاميذ الحلقة الثانية من مرحلة التعليم الأساسي. كلية التربية. جامعة حلوان. المجلد 27. الجزء 01.

- عيسات، مريم و آيت، مجر وواكلي، بديعة. (2020). استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بالصلابة النفسية دراسة ميدانية على عينه من أعون الحماية المدنية بالبورة.

- غسلی ، یمینه وعنو ، عزیزة. (2024). قیاس مستوی تقدیر الذات والاکتئاب عند المسنین وعلاقتهما باستراتيجیات المواجهة دراسة ميدانية. مجلة الحوار الثقافي. جامعة الجزائر 2. المجلد 12. العدد 02.

- لراري، فهيمة. (2022). التفاؤل وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى المرأة المصابة بعمق أولى. مجلة البحث التربوية والعليمية. جامعة الجزائر 2 أبو القاسم سعد الله .الجزائر. المجلد 11 .العدد 1.

- مالح، فاطمة الزهراء. (2021). استراتيچيات المواجهة وعلاقتها بمستوى الإحتراق النفسي لدى مرضى الصحة العقلية.

- ناصري، عبد الرحيم وبوعلي، نور الدين. (2019). الإجهاض و استراتيجيات مواجهته لدى أم الطفل التوحدي "دراسة ميدانية شملت بعض ولايات الشرق الجزائري سطيف ، قسنطينة ، ميلة". مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية. وحدة البحث تنمية الموارد البشرية. جامعة سطيف 2 .المجلد 10 . العدد 01.
- نوار ، شهرزاد وحساني ، سعاد. (2015). الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية. دراسة استكشافية بمدينة ورقلة - الجزائر. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر). العدد 20.
- الهني، مصباح ومختار، بن عبد السلام. (2020). الضغوط النفسية وعلاقتها باستراتيجيات المواجهة لدى أساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية بمنطقتي أدرار وعين صالح. مجلة العلوم النفسية والتربية. مخبر علم النفس العصبي المعرفي والاجتماعي بجامعة الشهيد حمة الخضر بالوادي (الجزائر). العدد 07.

قائمة الملاحق:

دليل المقابلة

1. الإجابة تكون مفتوحة مع مراقبة و ملاحظة إيماءات الحالة وطريقة التحدث وتعابير الوجه. وهل هناك إنجعات أم لا؟
2. ما الذي دفعك لإختيار مهنة الحماية المدنية؟
3. هل تذهب إلى عملك بمعنويات مرتفعة أم منخفضة؟
4. ما الشعور الذي ينتابك عند سماع صفارة الإنذار؟
5. هل تستغرق وقت من أجل التوجه إلى سيارة الإسعاف، أو شاحنة أول نجدة، أو تتجه مباشرة بعد سماع النداء؟
6. عند سماعك نوع الحادث عن طريق الراديو كيف يكون رد فعلك؟
7. هل تتبادل أطراف الحديث مع مجموعة التدخل وأنت ذاهب لامكان التدخل؟
8. هل يشتد ذهنك و أنت ذاهب للتدخل؟
9. هل تتشكل لديك أحکام مسبقة على وقائع الحادث؟
10. ما هو إنطباعك على الأضواء التي تصدر من طرف السائقين الذين يكونون في الإتجاه المعاكس لكم والذين يطلبون الإسراع أكثر للحادث؟
11. عند وصولك لامكان الحادث كيف تتصرف؟
12. هل تكون أنت أو لمن يتدخل أم تنتظر المجموعة؟
13. في حال كانت هناك حالات خطيرة جراء الحادث هل تتدخل مباشرة أم تتردد؟
14. إذا كنت تتردد، ما هو سبب ترددك؟
15. هل ينتابك الخوف أثناء التدخل؟
16. هل تتابحك بعض الوساوس حول الحادث؟

17. عند تدخلك في الحوادث المرورية ويكون فيها ضحايا أطفال هل يتبادر إلى ذهنك أو تتذكر أولادك؟
18. هل تقوم بسلوكيات إنجعالية تجاه الفضوليين (الأشخاص الذين يحضرون الحادث و يقومون بتصرفات غير أخلاقية كحمل الهاتف و القيام بفيديوهات)؟
19. كيف تتعامل مع زملائك أثناء التدخل؟
20. هل ترى نفسك شجاعاً أثناء التدخل؟
21. هل تتحسر أو يؤنبك ضميرك عند وفات المريض الذي كنت تقدم له الإسعافات الأولية وأنت بصدده نقله للمستشفى؟
22. كيف تتعامل مع أعون الصحة عند تسليمك للمريض لهم؟
23. كيف تتعامل مع رجال الشرطة أو الدرك أثناء التدخل، خاصة عندما يستغرقون وقتاً أطول للقدوم إلى مكان الحادث؟
24. عند الإنتهاء من التدخل والعودة إلى الوحدة ماذا تفعل؟
25. هل تتحدث مع زملائك عن الحادث أم لا؟
26. حدثي عن نومك في الليلة الأولى بعد التدخل.
27. هل يكون نومك عادي أو تتعاود لك صور الحادث أو كوابيس؟
28. إذا أتيحت لك فرصة لتغيير المهنة هل توافق؟
29. هل تراها مهنة شاقة و متعبة
30. هل ترى بأن مهنة عون الحماية المدنية غيرت في شخصيتك؟
31. هل ترى بأن مهنة عون الحماية المدنية أنقصت من نشاطك وحيويتك؟
32. حدثي عن حادث لم تستطع أن تتزععه من مخياتك؟

### مقياس استراتيجيات المواجهة (التكيف)

**التعليمية:** أجب على كل سؤال بوضع دائرة على الدرجة التي تراها مناسبة لك من أعلى درجة 5 إلى أدنى درجة 1 مروراً بـ 2، 3، 4 ، ونؤكد أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة .

كثيراً				نادرًا	اتجاه المواقف الضاغطة المقلقة رد فعل يكون كالتالي	N
5	4	3	2	1	أحسن تنظي من وقت	01
5	4	3	2	1	أركز على المشكل وأبحث عن كيفية حلولها	02
5	4	3	2	1	أتذكر لحظات سعيدة عرفتها	03
5	4	3	2	1	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين	04
5	4	3	2	1	ألوم نفسي على ضياع الوقت	05
5	4	3	2	1	أعمل على ما أظنه الأفضل	06
5	4	3	2	1	أنشغل بمشاكله	07
5	4	3	2	1	ألوم نفسي لتورطه في هذا الموقف	08
5	4	3	2	1	أتسوق ، أنظر كلها للوجهات التجارية	09
5	4	3	2	1	أحدد وأوضح أولوياتي	10
5	4	3	2	1	أحاول أن أنام	11
5	4	3	2	1	أهدى لنفسي أحد الأطباق من المأكولات المفضلة	12

## قائمة المراجع والملاحق

5	4	3	2	1	أشعر بعدم القدرة على تجاوز الموقف	13
5	4	3	2	1	أصبح متوراً أو منقبضًا	14
5	4	3	2	1	أفكر في الطريقة التي استعملها في حل المشاكل المتماثلة	15
5	4	3	2	1	لا أصدق ما يقع لي	16
5	4	3	2	1	ألم نفسي لحساسية المفرطة أو انفعالي الزائد أمام الموقف	17
5	4	3	2	1	أذهب إلى المطعم أو أكل شيء ما	18
5	4	3	2	1	أصبح أكثر فأكثر مخيفًا	19
5	4	3	2	1	أشترى شيئاً ما لنفسي	20
5	4	3	2	1	أحدد خطة التصرف وأتبعها	21
5	4	3	2	1	ألم نفسي لعدم معرفة ما أفعله	22
5	4	3	2	1	أذهب إلى سهرة إلى حفلة عند الأصدقاء	23
5	4	3	2	1	أجهد نفسي على تحليل الوضع	24
5	4	3	2	1	أتوقف ولا أعرف ما أفعل	25
5	4	3	2	1	أتصرف مباشرة بدون انتظار	26
5	4	3	2	1	أفكـر فيما يحدث لي أو ما شـعـرت به	27

## قائمة المراجع والملاحق

5	4	3	2	1	أمل في تغيير ما حصل لي أو ما شعرت به	28
5	4	3	2	1	أزور صديق(ة)	29
5	4	3	2	1	أقلق لما سأقوم به	30
5	4	3	2	1	أقضى وقتٍ مع شخصٍ حميم	31
5	4	3	2	1	أذهب للتنزه	32
5	4	3	2	1	أعاهد نفسي بأن هذا الوضع لن يتكرر أبداً	33
5	4	3	2	1	اجترار نقائصي وسوء تكيفي عموماً	34
5	4	3	2	1	أتكلم مع شخص أقدر نصائحه	35
5	4	3	2	1	أحلل المشكل قبل رد فعلني	36
5	4	3	2	1	أهاتف صديق(ة)	37
5	4	3	2	1	أغضب	38
5	4	3	2	1	أضبط أولوياتي	39
5	4	3	2	1	أشاهد فلمي	40
5	4	3	2	1	أتحكم في زمام الموقف	41
5	4	3	2	1	أقوم بجهود إضافية لتسهيل الأمور	42

## قائمة المراجع والملاحق

---

5	4	3	2	1	أحاول إيجاد مجموع من الحلول المختلفة للمشكل	43
5	4	3	2	1	أجد وسيلة لعدم التفكير وتحاشي الموقف	44
5	4	3	2	1	أعاتب أشخاص آخرين	45
5	4	3	2	1	أغتنم الموقف لإظهار قدراتي	46
5	4	3	2	1	أحاول تنظيم نفسي لأن الحكم أفضل في الموقف	47
5	4	3	2	1	أشاهد التلفاز	48