وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بن احمد وهران -2-
كلية العلوم الاجتماعية
قسم: علم النفس والارطوفونيا

مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الاحتراق النفسي لدى عينة من أعوان الحماية المدنية
دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية - ولاية وهران

من اعداد الطلبة:
- صابر شهرزاد
- بودادي شيماء

تحت اشراف الأستاذة:
-ا. زريبي أحلام

السنة الجامعية:2024-2025

كلمة شكر

الشكر لله أولا وأخيرا واحمده حمدا كثيرا على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل المتواضع وعلى النعم التي أنعمها علينا.

تقديم جزيل الشكر والعرفان لأستاذتنا الفاضلة أستاذة زربيي أحلام بقبولها الإشراف هذا العمل وما قدمته لنا من توجيهاتها المفيدة ونصائحها القيمة في اثراء هذا العمل فكانت مثالا للأساتذة المهتمين، أستاذة المعاملة والأخلاق وزرعت فينا معاني اتقان العمل فتجد هنا استاذتنا الكريمة عرفاننا وتشكراتنا الخالصة.

-كما نتوجه بالامتنان والشكر لجميع أساتذة علم النفس العمل والتنظيم لجامعة وهران وخاصة أساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذا البحث وتقييمه واثرائه.

الاهداء

بسم خالقي ومسير اموري وعصمت امري لك كل الحمد والامتنان

الى ابي العزيز

الى من علمني العطاء بدون انتظار الى من احمل اسمه بكل افتخار ارجو من الله ان يمد عمرك لترى ثمارها قد حان قطفها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم اهتدي بها اليوم وفي الغد والى الابد رزقك الله الصحة والعافية.

الى امي العزيزة

الى ملاكي في الحياة الى معنى الحب والحنان الى بسمة الحياة وسر الوجود، الى من جعل الجنة تحت اقدامها الى من كان دعائها سر نجاحي وحنانتها بلسم جراحي الى أغلى الحبايب امي الحبيبة.

الى جميع اخواتي.....

الى جميع الزملاء والأصدقاء.....

الى كل من تجمعني بهم محبة.....

الى كل من تذكره ذاكرتي ونسته مذكرتي.....

شهرزاد

الاهداء

(قال الله تعالى قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الامة الى نبي الرحمة ونور العالمين "سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم"

الى من كلله الله بالهيبة والوقار ...الى من علمني العطاء بدون انتظار ...الى من كان سندا لي طوال عمري 'والدي العزيز'

الى القلب المعطاء والصدر الحاني ...الى معنى الحنان التي رضاها غايتي وطموحي "امي الحبيبة'

الى من شد الله بها عضدي فكانت خير معين 'اختي'

الى روح 'جدتي' العزيزة الغالية رحمك الله يا فقيدتي من كانت سندي....

الى جميع 'عائلتي' مصدر سعادتي ...

الى من علمتني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة صديقتي 'شهرزاد'

الى منارة العلم والعلماء الى التي حملتنا أقدس رسالة في الحياة والتي مهدت لنا طريق العلم 'استاذتنا الفاضلة.

شيماء

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية الى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية ومنه تمت الإجابة عن التساؤلات التالية:

- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية؟
- هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس؟

وللإجابة عن أسئلة الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي، حيث بلغ افراد عينة الدراسة 60 فردا من منفذين ومتحكمين، واطارات، إطارات سامية تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

حيث تم جمع البيانات باستخدام مقياس الاحتراق النفسي مكون من اثنين وعشرون (22) فقرة مقسمة الى ثلاثة (3) ابعاد، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- ان مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية متوسط.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس.

الكلمات المفتاحية:

الاحتراق النفسي، الانهاك الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز المهني.

Study summary:

The current study aimed to reveal of burnout among civil

Protection workers. and thus answer the following questions:

What is the level of burnout among civil protection workers?

Are there differences in the level of burnout among civil protection workers depending on the gender variable?

To answer the study questions. The descriptive approach was followed.

The study sample consisted of 60 individuals. Including implementers. Controllers. and senior executives. Who were selected using a simple random sample method.

The data were collected using a burnout scale questionnaire consisting of twenty- tow (22) paragraphs divided into three (3) dimension. And the data were analyzed using the statistical package for the social Sciences program. (**SPSS**)

The study reached the following results:

The level of burnout among civil protection workers is average.

There were no statistically significant differences in burnout according To the gender variable.

Keywords:

Burnout, Emotional exhaustion, Depersonalization, lack Accomplishment

قائمة المحتويات

كلمة الشكر ..... أ

الاهداء ..... ب

ملخص البحث باللغة العربية ..... ث

ملخص البحث باللغة الإنجليزية ..... ج

قائمة المحتويات ..... ح

قائمة الجداول ..... خ

الفصل الأول: مدخل الى الدراسة

مقدمة 1

الاشكالية 3

فرضيات الدراسة 5

أهمية الدراسة 5

اهداف الدراسة 6

التعاريف الإجرائية للدراسة 6

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

تمهيد 8

مفهوم الاحتراق النفسي 8

علاقة الاحتراق النفسي ببعض المصطلحات الأخرى 10

ابعاد الاحتراق النفسي 12

النظريات المفسرة للاحتراق النفسي 13

أسباب الاحتراق النفسي 15

مراحل الاحتراق النفسي 17

اعراض ومؤشرات الاحتراق النفسي 19

مستويات الاحتراق النفسي 23

الوقاية من الاحتراق النفسي 23

خلاصة 25

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية

تمهيد 27

أولا الدراسة الاستطلاعية 27

أهمية الدراسة الاستطلاعية 27
مكان وزمان اجراء الدراسة الاستطلاعية 27
التعريف بمديرية الحماية المدنية 27
أدوات الدراسة الاستطلاعية 27
مقياس الاحتراق النفسي 27
عينة الدراسة الاستطلاعية 28
الخصائص السيكو مترية لأدوات القياس 30
ثانيا الدراسة الأساسية 33
تمهيد 33
مدة الدراسة الأساسية 33
المجال الجغرافي للدراسة الأساسية 33
منهج الدراسة الأساسية 33
عينة الدراسة الأساسية 33
أدوات الدراسة الأساسية 36
مقياس ماسلاش 36
الأساليب الإحصائية 37

الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج

تمهيد 39
أولا: عرض نتائج الدراسة 39
عرض نتائج التساؤل الأول 39
عرض نتائج الفرضية الأولى 41
ثانيا: مناقشة نتائج التساؤل الاول 42
عرض نتائج الفرضية الأولى 43
مناقشة عامة 44
خلاصة الفصل 44
خاتمة 45
اقتراحات وتوصيات 45
قائمة المراجع 46
الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	28
02	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	28
03	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى ال تعليمي	29
04	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية	29
05	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية	29
06	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الاقدمية	30
07	يوضح قيم معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الأول	30
08	يوضح قيم معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الثاني	31
09	يوضح قيم معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الثالث	31
10	معاملات الثبات لمقياس الاحتراق النفسي	32
11	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	34
12	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	34
13	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير المستوى التعليمي	34
14	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الحالة العائلية	35
15	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الفئة المهنية الاجتماعية	35
16	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الاقدمية	35
17	يوضح طريقة تصحيح مقياس ماسلاش	36
18	يوضح مقاييس النزعة المركزية للاحتراق النفسي (MBI)	39
19	يوضح مستويات الاحتراق النفسي (MBI)	39
20	يبين استخراج الدرجات المعيارية لمتغير الاحتراق النفسي (MBI)	40
21	يبين نتائج اختبار ت(T) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والاناث) في الاحتراق النفسي	41

مقدمة:

يعرف العصر الحديث بتزايد الضغوط النفسية المفروضة على الافراد خاصة في بيئة العمل، وهم مطالبون بالسعي لمواجهة تلك الضغوط ومصادرها التي يتعرضون لها والتقليل منها بشكل يؤدي لزيادة الفعالية وتحسين جودة العمل والخدمة المقدمة، بما يضمن لهم البقاء والاستمرار في حالة من الاتزان النفسي والعافية.

وبتزايد هذه الضغوط النفسية على الفرد يتولد له احتراقا نفسيا الذي يعتبر حالة من سوء التوافق النفسي والمهني فهو عدم القدرة على التوازن وعدم التكيف مع المحيط المنتسب إليه بحيث يكون الفرد جسديا ونفسيا في أسوء حالاته، خاصة الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية او الإنسانية يقضون وقتا طويلا متواصلا في العمل المجهد باعتبار ان طبيعة عملهم تقتضي بان يكونوا على اتصال مباشر مع الافراد الذين يحتاجون مساعدتهم مثل مهنة الممرضين والأطباء والحماية المدنية.

ويعتبر الاحتراق النفسي عموما مجرد انعكاس او رد فعل لظروف العمل غير المحتملة، ويخلق نتائج يدفع ثمنها الفرد على حساب صحته النفسية والجسمية وحياته الاجتماعية والمهنية. وعلى هذا الأساس تم اختيارنا لموضوع الاحتراق النفسي لدى عينة من أعوان الحماية المدنية وللكشف على مستوى الاحتراق النفسي لديهم. بحيث سوف سنتطرق إلى أربعة فصول:

الفصل الأول: ويمثل الإطار المفاهيمي للبحث يشمل تقديم مدخل عام للموضوع من خلال المقدمة، تحديد إشكالية الدراسة، وفرضياتها، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة، والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: خصص لموضوع الاحتراق النفسي وتطرقنا فيه إلى: مفهومه علاقته ببعض المصطلحات، ابعاده، النظريات المفسرة له، أسبابه، مراحله، أعراضه، مستوياته، والوقاية منه.

الفصل الثالث: سيخصص لإجراءات المنهجية وقسم إلى قسمين: أولا: الدراسة الاستطلاعية: أهمية الدراسة الاستطلاعية، مكان وزمان إجراؤها، عينة وأدوات الدراسة الاستطلاعية، الخصائص السيكوميترية لأدوات القياس، ثانيا: الدراسة الأساسية: سوف تشمل أهداف الدراسة الأساسية ومنهجها وكذا مواصفات العينة، كذلك الإجراءات والأدوات المستخدمة، ثم أساليب المعالجة.

الفصل الرابع: سيخصص لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

1. الإشكالية:

ان حياة الفرد تكاد لا تخلو من الضغوط الملازمة لها، ونجد أن كثيرا في المجال المهني خاصة أولئك الذين يعملون في المهن الانسانية والاجتماعية، يواجهون العديد من الضغوطات والمؤثرات التي من شأنها أن تؤثر سلبا في ادائهم الوظيفي، وكل هذه الضغوطات قد تكون سببا فيما يعرف بالاحتراق النفسي. والذي أصبح يعد مشكلة خطيرة على ساحة وميادين العمل، كما أشارت دراسة **حرتاوي(1991)** ان المرشدين التربويين يعانون من مستوى متوسط من الاحتراق النفسي ووجود فروق ذات دلالة إحصائية على تكرار ابعاد اختبار الاحتراق النفسي لمسلاش تعزى الى متغير الجنس. ودراسة (**محمود الدبابسة (1993)** إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في الأردن، وقد أظهرت النتائج أن معلمي التربية الخاصة يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي، كما بينت معظم النتائج أن الفروق ظهرت في بعد الإجهاد الانفعالي حيث وجدت فروق في هذا البعد تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح حملة الشهادة الجامعية ولمتغير الجنس لصالح المعلمين الذكور ولمتغير سنوات الخبرة لصالح المعلمين ذوي الخبرة القصيرة. فأصبح الاحتراق النفسي يستخدم بشكل كبير للإشارة الى ردود الفعل السلبية لاستمرارية العمل التي يصاحبها ضغوط ومتطلبات الناتجة عن سوء التوافق النفسي والمهني.

في حين هدفت دراسة (**بوحارة 2012**) الى محاولة الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، اسفرت نتائج الدراسة بعد التحليل الاحصائي على ان مستوى الاحتراق النفسي لدى افراد العينة متدن، مع وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق ترجع الى متغير (السن، الحالة الاجتماعية والاقدمية في العمل).

كما أشارت أيضا دراسة (**نوار وحشاني 2015**) التي هدفت الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية وكذا الفروق في مستوى الاحتراق بين افراد العينة حسب متغيرات الوضعية الاجتماعية الخبرة المهنية والمستوى التعليمي. وتوصلت الدراسة الى ان مستوى الاحتراق النفسي منخفض لدى الافراد العينة، وانه لا توجد فروق في مستوى الاحتراق حسب الوضعية الاجتماعية او الخبرة المهنية او المستوى التعليمي.

ونجد **دراسة (دبابي وعقيل 2009)** هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس، وتوصلت النتائج الى وجود احتراق نفسي منخفض لدى غالبية افراد العينة والى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى افراد العينة تبعا الى الجنس والخبرة المهنية. واشارت دراسة (**بن درف2018)**

التي هدفت الى الكشف عن علاقة الاحتراق النفسي بتقدير الذات لدى الممرضين وقد استخدم في هذه الدراسة مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش ومقياس تقدير الذات لكوبر سميث، فلخصت النتائج ان الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى مرتفعا من الاحتراق النفسي، وان الممرضين العاملين بمؤسسات الصحة العمومية مستوى منخفضا من تقدير الذات.

فتعتبر مهنة الحماية المدنية من إحدى المهن التي تواجه الضغوط النفسية والجسدية بحيث نجد أن أعوان الحماية المدنية يعانون من التعب والارهاق لما في مهنتهم من مشقة أثناء التدخلات التي قد تكلل بالتدعيم والشكر في حالة التوفيق أو مقابلتهم بالرفض والسخط في حالة الإخفاق على الرغم أنهم يتواجدون وبشكل مباشر في كل مكان وزمان وفي مختلف المواقف الدامية وأشكال الموت والرعب والخطورات التي من الممكن أن تلحق بهم أضرار فيجد هذا الأخير نفسه محاصر بين تحمل مسؤولية إنقاذ الأرواح والممتلكات العامة وحياته الخاصة، وهذا ما يفرض عليه جهدا مضاعفا لآداء المظهر التقني للمهنة والمظهر الإنساني من جهة أخرى حتى أنه وإذا فاقت المتطلبات الخارجية قدراته فيصبح هنا في حالة تعب بدني وانفعالي، مما ينتج عنه انفعالية زائدة وشعوره بعدم الفعالية وعدم الكمال لمهنته مما تجعله يشك في إمكانياته وقدراته على أداء مهنته وتقييم لإنجازاته المهنية تقييما سلبيا. مما يقلص نشاطاته ويؤثر سلبا على توقعاته المستقبلية في مهنته. ونجد دراسة (**عزيزي2018**) تكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية سعيدة وبوسمعون ولاية البيض. حيث تمت هذه الدراسة وفق المنهج الوصفي الذي يقوم بتحليل وتفسير النتائج والمعطيات الإحصائية وقد خلصت الدراسة الى وجود متوسط من الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم المتوسط تبعا لمتغير (الجنس، الخبرة المهنية).

حيث هدفت دراسة (**بوعزيز وشيهلي 2022**) الى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة، كما تهدف على الكشف ومحاولة معرفة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي بالاختلاف متغيرات الدراسة (السن، الجنس، المؤهل العلمي).

فيرى بعض الباحثين بشكل عام ان الضغوط النفسية سمة من سمات الحياة فهي في بعض مستوياتها قد تكون مطلوبة ان لم تكن ضرورية وذلك لتحفيز الفرد ودفعه الى الإنجاز وتحقيق النجاح غير ان زيادتها عن الحد المناسب تؤدي الى مشاكل يصعب حلها لما لها من اثار سلبية على الصحة العقلية والبدنية، ذلك ان عدم الاهتمام

بحالات الضغوط النفسية بشكل مناسب قد يؤدي الى تفاقم الوضع وحدوث حالات الاحتراق النفسي ومن هذا المنطق فان الاحتراق النفسي ينظر اليه باعتباره المحصل النهائي للضغوط النفسية.

لذا فإن دراستنا ستتناول موضوع الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية وذلك من خلال طرح التساؤلات التالية:

- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية؟
- هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس؟

2. فرضيات الدراسة:

- بما أن التساؤل الأول استكشافي لم تتم صياغة فرضية له.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس.

3. أهمية الدراسة:

تعتبر دراسة الاحتراق النفسي ضرورة من ضروريات الاهتمام بالصحة النفسية للأفراد ككل خاصة العاملين في المهن الإنسانية والاجتماعية ومن بينهم أعوان الحماية المدنية.

- توظيف نتائج الدراسة في إثراء الحقل العلمي والحد من ظاهرة الاحتراق النفسي.
- الكشف عن الظروف التي يؤدي فيها العامل مهامه. وذلك لتحديد الظروف المباشرة التي تتسبب في الاحتراق النفسي.
- الكشف عن الاحتراق النفسي وتقديم اقتراحات للحد منه أو على الأقل التعامل معه.

4. أهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.
- التعرف على طبيعة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا متغير الجنس.

5. التعاريف الإجرائية للدراسة:

الاحتراق النفسي: هو حالة نفسية تصيب الفرد ناتجة عن ضغط وتعب وإنهاك وارهاق جسدي وهي الدرجة التي يتحصل عليها أعوان الحماية المدنية على مجموع أبعاد مقياس الاحتراق النفسي المطبق (MBI) في هذه الدراسة والمتمثلة في الإجهاد العاطفي، تبلد المشاعر، الشعور بالنقص في الإنجاز المهني.

الانهاك الانفعالي: يشير الى حالة من التعب والشعور التام للفرد بانخفاض طاقته واستنفاذ كل موارده العاطفية والجسدية وعدم القدرة على العطاء ومواجهة الأعباء المهنية.

تبلد المشاعر: هو حالة نفسية تتسم بضعف او غياب الاستجابة العاطفية اتجاه المواقف او الأشخاص او الاحداث التي تستدعي تفاعلا شعوريا.

نقص الشعور بالإنجاز: هو الشعور بالفشل المهني او إحساس الفرد بتدني نجاحه وعدم القدرة على تحقيق أهدافه في العمل.

الفصل الثاني:

الاحتراق النفسي

تمهيد:

أصبح مفهوم الاحتراق النفسي شائع الاستخدام في العقدين الآخرين من القرن العشرين وذلك لوصف الحالة النفسية للمهنيين الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية والإنسانية ويقضون وقتا متواصلا في العمل المجهد. وبصورة عامة يشير هذا المفهوم إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من الجانب المهني خاصة في مجال العمل بسبب ما يتعرض له من ضغوط العمل سواء في مجال عمله أو خارجه وبعبارة أدق فإن الاحتراق النفسي، أو الاستنفاد البدني والانفعالي.

1. مفهوم الاحتراق النفسي:

يعد مفهوم الاحتراق النفسي **Psychological burnout** من المفاهيم الحديثة نسبيا ويعتبر **(فريدنبرغ) Freudenberg**(1974) أول من استخدم هذه المصطلح للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية والذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة.

إلا أن ظاهرة الاحتراق النفسي قد أخدت بعين الاعتبار منذ سنة (1959) في فرنسا من طرف الطبيب العقلي كولد فايل **Claude veil** حيث لاحظ بعض الحالات المرضية المرتبطة بالمهنة والتي لم تصنف نوزوغرافيا.

وقد صار مفهوم الاحتراق النفسي مصطلحا واسع الانتشار، وسمة من سمات المجتمع المعاصر، فقد بنيت **ماسلاش Maslach** (1979) أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب بكثرة أصحاب المهن الاجتماعية والانسانية، فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب.

وبالرغم من تعدد تعريفات مفهوم الاحتراق النفسي إلا أن هناك اتفاقا على معناه وخصائصه بشكل عام. وفيما يلي نورد بعض التعريفات لمفهوم الاحتراق النفسي.

يعرف **(فريدنبرغ) Freudenberg** (1974) الاحتراق النفسي بأنه حالة من الإعياء والضعف تصيب الجسد وتستنفد طاقته الحيوية نتيجة المتطلبات التي تفوق قدرة الفرد.

وفي نفس الصدد يعرف **(تايلور) Taylor** (1986) الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن الإرهاق واستنفاد القوة والنشاط لدى الفرد.

ويمثل الاحتراق النفسي حسب (**لازاروس وفولكمان**) **Lazarus & Folkman** (1984) المرحلة النهائية العجز الفرد عن التكيف مع مطالب العمل. إذ يعكس الاحتراق النفسي حالة من الإنهاك تحدث كنتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة المستمرة الملقاة على عاتق الأفراد بما يفوق طاقاتهم وقدراتهم، ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة الأعراض النفسية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من فرد لآخر.

كما أشار(**كيرياكو**) **Kyriacou** (1987) إلى أن الاحتراق النفسي عبارة عن مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة مما يستنفد لديه استنفاد تدريجيا للرضا الوظيفي والحماس ولتحقيق الهدف وتزايد الشعور بالقلق وهذا بالإضافة إلى شعور الفرد بأنه لا يلقى من التقدير المادي والمعنوي بما يتناسب مع الجهد المبذول من قبله.

مي بريد Me Bride (1988) من جهته يعرف الاحتراق النفسي بأنه ظاهرة استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل بسبب الضغط النفسي الزائد عن الحد، وينتج عنه عدم توازن بين المتطلبات والقدرات، بحيث يشعر الفرد بأنه غير قادر على التعامل مع أي ضغط نفسي إضافي في الوقت الراهن، مما يؤدي إلى الاحتراق النفسي.

وورد عن جولد وباتشلور **Gold et Bachelor** (1988) بأن الاحتراق النفسي هو هبوط في القوى الحيوية والنشاط الوظيفي، أو أنه استنزافا عاطفي، أو شعور باليأس، أو فشل في إنجاز العمل المتوقع.

وفي نفس السياق يعتبر (شفرغر وشميتس وتانغ) **schwarger** & **Schmitz** & **Tang** (2000) كل من الاحتراق النفسي كحالة من الإنهاك والاستنزاف والتعب الشديدين نتيجة لضغط نفسي داخل الذات ضمن مهن خدماتية إنسانية إذ يتصل الاحتراق النفسي اتصالا مباشراً بمشاعر وأحاسيس الأفراد الذين تقتضي مهنتهم التعرض المستمر والدائم المواقف مجتمعية مشحونة بمشاعر وجدانية.

أما **فهد السيف** (2000) فيعتبر الاحتراق النفسي كحالة عقلية وخبرات نفسية داخلية تعبر عن إنهاك عاطفي وتبلد الشعور وعدم القدرة على تحقيق الذات لدى الممارس المهني الذي يفقد حماسه واهتمامه بمن يقدم لهم الخدمات وذلك نتيجة للضغوط النفسية والنوعية الناجمة من الخدمة، وطبيعة الوظيفة والعلاقات الاجتماعية في العمل.

ويشير (كارتر)**Carter** (2001) إلى أن الاحتراق النفسي إعياء يصيب الجسم والعواطف لدى الفرد، حيث يبدأ بالشعور بعدم الارتياح وفقدان الحماس لمزاولة العمل.

وعرف (**برانت وريس**) **Reece & Brandt** (2002) الاحتراق النفسي بأنه الشعور بالاستنزاف العاطفي والعقلي والجسمي يوما بعد يوم حتى يصل الفرد إلى ما بعد الإجهاد وحالة من الشعور بفقدان الإحساس. كما عرف **سامر جميل رضوان** (2007) الاحتراق النفسي كحالة جسدية ونفسية من الاحتراق أو الخمود أو الإنطفاء، وحالة من الفراغ الذهني والإنهاك الجسدي المطلق.

وقد أوضحت (**ماسلاش**) **Maslach** (1991) بأن الاحتراق النفسي يشير إلى فقدان الاهتمام بالأفراد الموجودين في محيط العمل، حيث يشعر الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي اللذين يجعلان الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز، ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين. إذ يعد الاحتراق النفسي كخبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي.

من خلال سياق عرض التعاريف السابقة، يمكن القول بأن مفهوم الاحتراق النفسي يشير إلى خبرة نفسية سلبية تعتري الفرد وتسبب له الكثير من المشكلات إذ يعايش مجموعة من الآثار السلبية كالتعب والإجهاد والشعور بالعجز وانعدام الحيلة وفقدان الاهتمام بالآخرين وعدم الرضا عن العمل. فالإنهاك المهني عبارة عن سيرورة يظهر في البداية على شكل ضغط مهني شديد ومتواصل ولا يخفف بواسطة الوسائل العادية لحل المشكل، حيث نلاحظ اختلال في التوازن بين القدرات الشخصية والمتطلبات الخارجية مما يجعل الشخص في حالة غضب أثناء أدائه لعمله ويعبر عن شعوره بطريقة عنيفة وتهيجية. ويتكون هذا المفهوم من ثلاث مكونات، وهي الإنهاك العقلي والانفعالي والجسمي والتي تنشأ نتيجة التعرض المستمر للضغوط. (طايبي، 2012، ص ص. 15-18).

2. علاقة الاحتراق النفسي ببعض المصطلحات الأخرى:

للاحتراق النفسي مجموعة من الأعراض التي يستدل منها على حدوثه، والتي تميزه عن غيره من المصطلحات التي طالما وقع الخلط والالتباس بين أعراضها نذكر منها الملل والضجر، الضغط النفسي الإجهاد النفسي التعب العصبي، القلق النفسي.

الضغط النفسي: عن جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفافي (1995) أن الضغط النفسي والاحتراق النفسي كلاهما يعبر عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي والبدني. لكن يختلف الاحتراق عن الضغط، فغالبا ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت، ويشعركما لو كان محترقا نفسيا، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور فقد يكون الضغط داخليا أو خارجيا، وقد يكون طويلا أو قصيرا وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء

الفرد، ويؤدي إلى انهيار في أداء وظائفه، أما الاحتراق النفسي فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية، وبمصادر وعوامل أخرى، وبذلك فإن الضغط النفسي يكون سببا في الاحتراق النفسي إذا ما استمر ولم يستطع الفرد التغلب عليه.

نلاحظ أن الباحث وضع علاقة سببية بين الضغط النفسي والاحتراق النفسي كما لمح إلى علاقة شرطية فلا يوجد احتراق في غياب شروط معينة من الضغط النفسي والتي تتمثل في أنها ضغوط مستمرة، وغير محتملة من طرف الفرد، وبهذا يكون الاحتراق النفسي نتيجة وأثرا من آثار ونتائج الضغوط.

الإجهاد الانفعالي: يعرف الإجهاد هو عبارة عن عبء انفعالي زائد ناتج عن تعرض الفرد المطالب زائدة، فتؤدي إلى الإنهاك البدني والنفسي، لذا فهو يمثل أحد مكونات الاحتراق النفسي كما يعتبر عرضا من أعراضه العديدة. ويمكن أن نعتبر الضغط سابقا على الإجهاد النفسي يشكل ضغطا أيضا، فهي علاقة دائرية، قد لا تكون لها نهاية بين الضغوط النفسية والإجهاد النفسي.

التعب العصبي: لقد تعددت تعاريف التعب العصبي من قبل عدة باحثين وأخصائيين حيث يعرفه **إدوارد سبنسر كولز** (1977) على أنه " استنفاذ الطاقة العصبية وليس مجرد شعور صاحبه أن جسمه متعب، وتظهر حالة التعب في الخلايا العصبية في صورة اضطرابات نفسية بدنية معينة".

من خلال هذا التعريف يمكننا تمييز التعب العصبي عن الاحتراق النفسي في كون التعب العصبي يظهر في كل مجالات حياة الفرد، لأنه يصيب الخلايا العصبية في حين يظهر الاحتراق أساسا في العمل يعني أن أعراضه نزول بالابتعاد عن العمل، كما لا يعاني الأشخاص المحترقون نفسيا أمراضا سيكولوجية كالأشخاص المصابين بالتعب العصبي.

القلق النفسي: يعرف جابر عبد الحميد وعلاء الدين كفافي (1995) القلق بأنه " عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنها عدائية وقد تلتبس مظاهر القلق بمظاهر الاحتراق النفسي كفقدان الاهتمام بالآخرين، والشك في قيمة الحياة، والعلاقات الاجتماعية، إلا أن الشعور بالقلق قد يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة بعكس الاحتراق النفسي، فهو مرتبط بالأداء الوظيفي أو المهني ويكون الفرد في مرحلة الرشد.

ومما سبق يمكن القول إن الضغوط النفسية والإجهاد النفسي، والقلق النفسي في علاقتهم بالاحتراق النفسي يمثلان حلقة دائرية أي علاقة سبب ونتيجة. (رحال،2009، ص.44،45).

الاكتئاب: ان مصطلح الاكتئاب في الطب النفسي اكثر من معنى لكنها ورغم عدم التشابه فيما بينها في كل الأحوال تدور حول نفس المفهوم، وكثيرا ما تتداخل اعراض الاكتئاب مع اعراض الاحتراق النفسي كاضطراب المزاج، واضطراب النوم، والشهية وانخفاض الطاقة وضعف مفهوم الذات، لكن هذه الاضطرابات لا تمثل الاكتئاب الكلي كالانطواء والظروف الحادة التي تهدد الحياة الاجتماعية والمهنية، كما ان الاحتراق النفسي مرتبط ارتباطا وثيقيا بالميدان المهني، حيث يتمثل في صعوبة الحصول على الموارد والمصادر الكافية لمواجهة متطلبات العمل، اما الاكتئاب فهو مصدر ايثنولوجي متعدد الجوانب ومركب من تجارب متعددة للفقدان والخسارة والميل الى التقييم السلبي للذات. (سماني، 2017، ص. 28).

3. أبعاد الاحتراق النفسي:

الانهاك الانفعالي: وتعتبر ماسلاش ان بعد الاجهاد الانفعالي اهم بعد في الاحتراق النفسي، ولكنه ليس البعد الوحيد الذي يصف اعراض ظاهرة الاحتراق النفسي، فلو ركزنا على الاحتراق النفسي بشكل خاص بحيث يركز فقط على الاجهاد الانفعالي، سيبتعد عن المعنى الحقيقي عن ماهية الانهاك المهني، فاذا كان الانهاك يصف بعض الضغط في الاحتراق النفسي لكنه لا يصف بشكل كامل بالمظاهر الصعبة لعلاقة الفرد في عمله.

تبلد المشاعر: هي استجابة الافراد التي تتصف بالقسوة تجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة والرعاية.

نقص الشعور بالإنجاز: ويعني انخفاض شعور الفرد بالإنجاز الشخصي وانخفاض شعوره بكفاءته وانجازه المثمر في عمله مع الناس. (سكينة، 2023، ص.18).

4.النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

- **نظرية التحليل النفسي:** تزعمها الطبيب (**النمسا وي سيقمون فرويد**) Sigmund Freud (1856-1939) والذي أعطى أهمية كبيرة للغريزة الجنسية، حيث أنسب السلوك إلى عوامل مكبوتة موجودة في اللاشعور، وذلك وفق تصوره الأول عن تركيب الشخصية المكونة من الشعور، ما قبل الشعور واللاشعور، كما أكد أن الجهاز النفسي هو أحد القواعد الأساسية لفهم السلوك، ما جعله يطور فيما بعد النموذج التركيبي الذي يصف الشخصية على أنها تتكون من ثلاثة تركيبات هي: الهو الأنا والانا الأعلى.

فالهو le CA هو الجانب البيولوجي للشخصية، وهو يضم الموروث الغريزي الموجود في الشخصية منذ الطفولة، في حين يضم الأنا الأعلى (le sur moi) جميع السلوكيات التي تفننت وفق التربية الأسرية واكتسبت شرعية اجتماعية دينية قانونية .... وطبقا لهذا النموذج، فمن الطبيعي أن تتصارع هذه القوى الثلاث، فالهو يحاول دائما السعي نحو اشباع المحفزات الغريزية ودفاعات الأنا تصد ذلك، وبالتالي لا تسمح هذه الغرائز بالإشباع

وتحقيق ذاتها مادام أنها تتعارض مع قيم المجتمع، ويتم هذا طبعا عندما تكون الأنا قوية، ولكن إذا ما حدث العكس وضعف الأنا، وكانت طاقته المستثمرة منخفضة، حينئذ يقع الفرد في صراعات داخلية توترات وتهديدات مما يعجز الأنا بالقيام بوظائفه و هذا ما يعرض الفرد للإصابة بالاضطرابات النفسية، لذا فان حلقة انتاج السلوك وفق هذه النظرية، يمر بثلاث مراحل: أولها العرض لموقف أو خبرة ماء والذي يؤدي بدوره الى حالة عقلية داخلية والمتمثلة في انفعال – فكرة وصراع فينجم عن ذلك سلوك ظاهر، وبالتالي فإن السلوكيات الظاهرة للاحتراق النفسي هي: الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر ونقص الإنجاز الشخصي، ما هي إلا انعكاسات العمليات داخلية ونفسية كالفلق والتوتر.

- **النظرية السلوكية:** تأسست المدرسة السلوكية على يد عالم النفس الأمريكي(**واطسون**) Watson (1878-1958) وهي ترى أن معظم سلوكيات الانسان متعلمة وفق الصيغة الآتية مثير استجابة باستثناء الأفعال الانعكاسية، وعندما تحت العلاقة الوظيفية بين البيئة واستجابات الفرد يحدث التعلم من خلال تقليد سلكيات معينة تعلمها الفرد من خلال النماذج الأولية أو الأسرية وتم تعزيزيها من خلال المؤسسات الاجتماعية الأخرى، وبالتالي فإن الاحتراق النفسي وفق المبادئ الأساسية لهذه النظرية، مثله مثل أي سلوك مضطرب هو متعلم نتيجة ظروف بيئية غير مناسبة، كما رواد هذه المدرسة وهو (**سكينر**) **skinner** في حين يظهر السلوك السلبي عند الفرد نتيجة

الانطفاء الذي يحدث غياب التعزيز وعليه فالاحتراق النفسي مرتبط ارتباطا ايجابيا بنقص التدعيم أو التعزيز في بيئة الفرد، بمعنى غياب كفاءة العامل على مجهوده، سواءا كانت مادية أو معنوية اجتماعية أو مهنية، وهكذا يتوقف هذا الفرد عن العمل أو ينقص من مردوديته أو نوعيته، فيصبح حينئذ عاملا غير فعال، مما يعرضه للانسحاب المهني ويعرضه للوقوع في حلقة الاحتراق النفسي وعلى ضوء قوانين هذه النظرية دائما، فإن تغليب الفرد على الأحداث والخبرات الضاغطة يتوقف على مدى إدراكه لقدراته التي تنمو من خلال الخبرات التي يتعلمها في حياته كما يمكن استخدام فنيات تعديل السلوك كالتعزيز وزيادة دعم الفرد والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغوط.

- **النظرية المعرفية:** أشارت زكية (2017) من خلال الدراسة التي قدمتها ان أصحاب النظرية المعرفية يرون أن السلوك الانساني ليس محددا بموقف مباشر فالمعرفة عامل يتوسط الموقف والسلوك، فالفرد يفكر بالموقف ثم يستجيب له حسب طبيعة فهمه وإدراكه له، وهكذا ترى أن النظرية المعرفية أعطت للفرد درجة من الاستقلالية التامة فالنظرية المعرفية تفسر الاضطرابات النفسية من خلال التصور المعرفي للبناء الانفعالي للإنسان وعلاقته بالعمليات المعرفية، لذا فإن حدوث أي خلل أو اضطراب في ذلك التضور يؤثر في الجوانب الشخصية الأخرى مثل العمليات المعرفية كالإدراك والتفكير، اضافة إلى جوانب أخرى كالجانب النفسي، وينظر (**بياجيه**) Piaget الى الإنسان نظرة ايكولوجية، أي بوصفه جزءا لا يتجزأ من البيئة، فهو يؤثر ويتأثر بها، كما كان يتأثر مع بيئته بما يسمى بالمخططات (schemas) التي تكونها بني معرفية موروثة وهي تعمل بمثابة إدراكات توجهه للاتصال مع البيئة، والتي تتأثر بخبرات الطفولة، فإذا كانت هذه الخبرات سلبية تكون نظرة الفرد سلبية للذات للعالم والمستقبل، مما يولد لديه استعدا للإصابة بالإضرابات، لا سيما عندما يواجه ضغوطات. وبناءا على ذلك تؤكد (**كودولين**) **Cedoline**(1982) على أن الاحتراق النفسي ناتج عن ادراكه السلبي للموقف وكدا دافعيته المنخفضة.

إضافة إلى ذلك فهناك عدة نظريات تناولت الاحتراق النفسي من بينها النظرية الفيزيولوجية:

- **النظرية الفيزيولوجية:** يعتبر العالم الفيزيولوجي الكندي هانز (**سيلي**)**Hans Selly** أهم من درس الطبيعة الفيزيولوجية للضغوط حيث صنفها وبين اهم المراحل التي يمر بها الفرد للتوافق معها كما بين اهميتها عندما تكون ضغوط تكيفية تحفز الطاقات الفردية على مواجهة الاخطار والتعامل مع المثيرات المؤلمة الا انه نبه من سلبياتها عندما تتطور إلى ضغوط حادة تستنفد الجهود الفردية فشدة الضغوط والتعرض المتكرر لها يترتب عنها تأثيرات سلبية كالفوضى والارتباك في حياة الفرد والعجز عن اتخاد القرارات وظهور الأمراض الجسمية ومظاهر الاضطرابات عضوية أخرى مثل تكرار الضغوط اليومية وتزايد شدتها باستمرار تجعل الفرد يعاني من أعراض مرضية

فيزيولوجية للضغوط ارتفاع ضغط الدم أمراض المفاصل فحسب النظرية الفيزيولوجية فان عجز الفرد عن التعامل السوي مع الضغوط في الموقف ذاته يؤدي الى تطورها وهذا ما يؤدي إلى وقوعها في متلازمة الاحتراق النفسي كمرحلة نهائية للضغوط الشديدة وبالتالي لا يمكن تصريفها بشكل ايجابي اثناء الموقف الضاغط، تكون الضغوط النفسية في البداية ايجابية بحيث تنبه إلى الخطر وتحفز الجسم على مواجهتها ومقاومة مصدر الضغط أو الاحباط ومع زيادتها تزداد مقاومة الفرد لها في محاولة منه لتسييرها والتكيف السوي معها إلا أن تكرارها وتزايد شدتها باستمرار مع الوقت يضعف قدرة الفرد على التعامل معها، ما يجعله مستنزف القوى ومجهد أو مصاب بأمراض فيزيولوجية عضوية وهي قد تكون أعراض متلازمة الاحتراق النفسي على الرغم من تركيز هذه النظرية على العوامل الفيزيولوجية، إلا أن الانسان تشكله مجموعة مكونات وراثية بيئية تمكنه من تحقيق التوافق دون الاصابة بالأمراض.(زعليق،2020،ص ص. 156-159).

5.أسباب الاحتراق النفسي:

حاولت العديد من نظريات الاحتراق النفسي شرح تطور هذا الاضطراب من خلال التفاعلات المتعلقة بالعمل البيئة والعوامل الشخصية)، وقد تبين أن الاحتراق النفسي مرتبط بعض خصائص بيئة العمل، على سبيل المثال فإن الظروف المعهدة السائدة في مرافق الرعاية الصحية بما في ذلك التعرض للموت، والصراع بين الأفراد والضوضاء والتلوث حيث عشر على أن كل هذه العوامل تساعد على زيادة ظهور الاحتراق الفي بين الممرضات ويصف جمعة أسباب الاحتراق النفسي بأن أغلبها مرتبط ببيئة العمل التي تحتوي على مستويات من الضغوط والإحباط والمشقة لفترات طويلة من الزمن وفي الوقت نفسه لا تعطي المكافأة والحوافر المناسبة ،كما ينتج الاحتراق النفسي عن الظروف المعاكسة التي لا تتيح فرصة التقدم في العمل. كما يرتبط الاحتراق النفسي بأسباب خاصة بالأفراد حيث يرى الباحثين في محال السلوك التنظيمي، أن الفرد الأكثر التزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة من غيره للاحتراق النفسي، فهو يقع بالإضافة الظروف العمل الضاغطة، تحت ضغط داخلي للعطاء، وفي الوقت نفسه يواجه ظروف ومتغيرات خارجة عن إرادته وتحكمه حيث تقلل من فعاليته في القيام بعمله بالصورة التي تعكس دافعه الشخصي، فالممرضة التي لا تتمكن من إعطاء اهتمام شخصي لكل مريض بسبب كثرة المرضى في الجناح تكون معرضة للوصول إلى حالة الاحتراق النفسي.

رغم التعرض لضغوط العمل غير أن هذا لا يعني أن جميع الأفراد يتعرضون للاحتراق النفسي، حيث أن الأشخاص الذين يستطيعون مواجهة الضغوط، والذين ليست لديهم طموحات مرتفعة أو توقعات كبيرة لا يعانون من الاحتراق

النفسي، بينما أكثر الأشخاص الذين يتعرضون للاحتراق النفسي، هم الذين يختارون محالا مهنيا على خلفية أنه سوف يوفر لهم درجة من تحقيق الذات والانجاز، حيث يتميز هؤلاء الأشخاص بارتفاع الدافعية. وشدة المثالية والالتزام والذكاء، غير أنه بمرور الوقت ومع تعاظم الضغوط يكتشفون أنهم عاجزون عن تحقيق طموحاتهم، وأنهم غير قادرين على التأثير في المنظمة، وعند هذه النقطة يكونون معرضين للاحتراق النفسي.

في حين ذهب عسكر إلى استعراض العوامل المهنية المسببة للإنهاك تذكر منها:

- **صراع / تعارض الدور:** يحدث صراع الدور أو الأدوار عندما يكون هناك أكثر من مطلب على الفرد الاستجابة لأحدهما تصعب.

-**غموض الدور:** يتعلق غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد، فقد بينت البحوث بأن غموض الدور يرتبط بالانخفاض الرضا الوظيفي، تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل الدوار في مكان العمل ودرجة منخفضة من الثقة بالنفس.

-**طبيعة العمل:** من الطبيعي أن تكون الأعمال التي تتضمن مسؤولية الحفاظ على حياة الناس أكثر مساهمة في القلق مقارنة بالأعمال المكتبية، والشيء نفسه يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه القرارات مقارنة يعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة الاتحاد قراراته.

-**زيادة الحمل الوظيفي:** يشبه البعض هذا العامل بالقطاع التيار الكهربائي عندما يزداد الحمل الاستهلاكي عن طاقة الجهاز المولد للكهرباء، فالشيء نفسه يحدث للفرد عندما تزداد المهام المطلوبة منه سواء من حيث الكمية أو مستوى المهارة وغالبا ما تؤدي زيادة الحمل هذه إلى مشكلات بدنية وعقلية والتي بدورها تؤثر سلبا على الأداء، وتصنف زيادة الحمل إلى نوعين:

-**زيادة كمية:** ويشير هذا النوع إلى إدراك الفرد بأن المطلوب منه أكبر من طاقته.

-**زيادة نوعية:** ويشير هذا النوع إلى قدرة ومهارة الفرد للتعامل مع المهام المطلوبة منه.

-**المناوبة:** يرتبط هذا العنصر بالعمل في أوقات غير تقليدية، فهناك مهن عديدة توفر خدمات للمواطنين على مدى الأربع والعشرين ساعة مثل الشرطة، المطافئ الأطباء .... إلخ، وقد بينت الدراسات بأن المناوبة لها تأثير

سلبي على عادات النوم والعلاقات الاجتماعية، حيث ترتبط بحالات الشعور بالتعب والنوم المتقطع، اضطرابات الشهية زيادة حالات الطلاق، مشكلات حسية، انخفاض عدد اللقاءات مع الأصدقاء .... إلخ، ويعود السبب الرئيسي في هذه المشكلات وخاصة العضوية منها إلى التغير الذي يحدث في الساعة البيولوجية للجسم.

-المسؤولية عن الآخرين:

بصورة عامة تحمل المسؤولية في ثناياها درجة من الضغط النفسي، ويزيد العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن الناس، مقارنة بالمسؤولية عن أجهزة أو أدوات.

-البيئة المادية: تشمل البيئة المادية للعمل عناصر مثل الحرارة الإضاءة، الضوضاء وتصميم مكان العمل، فالمهن تحتاج إلى هذه العناصر بدرجات متفاوتة، كما أن الغرض من استخدام المكان يحدد العناصر التي ينبغي توافرها وبصورة تسهل الأداء على مستخدم المكان. (بومعالي، 2018، ص ص. 61-63).

6.مراحل الاحتراق النفسي:

-من خلال التناول لهذه الظاهرة يمكن القول إن الفرد لا يصل إلى حالة الإنهاك المهني بشكل مفاجئ بل هي نتيجة لسياق بطيء يرى الباحثان (**ادلوايش وبرو دسكي**) **Brodsky & Edelwich** (1982) أن المصاب بالاحتراق النفسي يمر على أربعة مراحل هي:

(1) مرحلة الحماس: يلتحق الشخص بمنصب عمله بأمال عالية وانتظارات غير واقعية وتظهر قدراته المهنية ساطعة وبراقة في مثل هذه الحالات لا بد من تعديل هذه المثالية ببرامج تدريبية وتوجيهية لما يمكن للفرد تحقيقه في هذا المركز تفاديا للركود المحتمل.

(2) مرحلة الركود: يحدث عندما يبدأ الشخص في الشعور أن الحاجات المادية والمهنية والشخصية لم تشبع. ويتم التعرف على هذا إعادة بملاحظة ترقية من هم أقل منه كفاية إلى مناصب عليا إلى جانب الحاج العائلة على إشباع المتطلبات المادية المتزايدة وغياب الحوافز الداخلية للأداء الجيد للمهمة ونشير هنا إلى أن غياب التعزيز الداخلي والخارجي يدفع المهني إلى مرحلة الإحباط.

(3) مرحلة الإحباط: تشير هذه المرحلة إلى أن الشخص في حالة توتر واضطرب وذلك بتساؤل عن أهميته وفعاليته وعن تأثير جهوده المبذولة لمواجهة مختلف العراقيل المتزايدة.

(4) مرحلة البلادة: تعد البلادة انها لا، وهي تشير إلى اللامبالاة المزمنة أمام الوضعية الراهنة، يصل الشخص فيها إلى حالة قصوى من عدم التوازن والجمود أو الركود، ففي هذه الحالات غالبا يصبح العلاج النفسي أمرا ضروريا حسب (**جيليان وجيمس**) **Gilliand & James**. أما(**ايفرلي**) **Everly** (1985) فقد توصل إلى أن المناخ البيروقراطي في المنظمة وزيادة الحمل الوظيفي يعتبران من أكثر المصادر مساهمة في نشوء الحالة، ولا يصل الشخص إليه مفاجئ بل عبر مراحل ثلاث:

(5) مرحلة الاستثارة: الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي الذي يعايشه الفرد في عمله وترتبط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال، القلق الدائم فترات من ضغط العالي، الأرق صرير الأسنان أو اصطكاكهم بشكل ضاغط (Bruxim) أثناء النوم، النسيان صعوبة في التركيز، الصداع، ضربات القلب غير عادية.

(6) **مرحلة الحفاظ على الطاقة:** وتشمل استجابات سلوكية مثل انخفاض الرغبة الجنسية التأخر عن الدوام تأجيل الأمور الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع التأخير في انجاز المهام، الامتعاض زيادة استهلاك المشروبات المخدرة، اللامبالاة انسحاب اجتماعي السخرية والشك والشعور بالتعب في الصباح.

(7) مرحلة الاستنزاف أو الإنهاك: وهي مرحلة ترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل الاكتئاب المتواصل، اضطرابات في المعدة تعب جسمي مزمن إجهاد ذهني مستمر صداع دائم الرغبة في انسحاب نهائي من المجتمع والرغبة في هجر الأصدقاء وربما العائلة، وبقي أن نشير أنه ليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي في كل هذه المراحل بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة يمكن أخذهما كمؤشر على أن الفرد يمر بالمرحلة المعنية من مراحل الاحتراق النفسي. تذهب الأعمال الكثيرة لكل من (كولمبس كي ومونز نريدر) Caolembiewskiet Munzenrider (1983).

في نفس الاتجاه بوصفهما لعدة مراحل للاحتراق النفسي وأهمها ما يلي:

(1) حماس أولي: راجع إلى الطلبات التي تكون كثيرة في المهن العلائقية المصبوغة بشدة المثالية يعقبه إحباط تدريجي راجع لعدم كفاية الموارد المتوفرة للاستجابة لتلك الطلبات.

هذا الفارق بين الطلبات والموارد ينجم عنه ضغط يترجم بتعب انفعالي وقلق إزاء وضعيات العمل.

(2) مرحلة العدوانية والتهكم: عند استمرار الفارق بين الطلبات والموارد ينجر الفرد تدريجيا نحو ردود أفعال المواجهة العدوانية وبعدها سلوك التهكم نحو الزملاء أو الزبائن.

(3) المرحلة النهائية للاحتراق: تتجلى في الابتعاد وانسحاب الانفعالي اللذان يقودان إلى اللامبالاة العامة حيث يكون الفرد قد أتلف كلية ولم يتبق منه سوى الرماد.

أما (**غرئيس**)**Gherniss** فيرى أن الاحتراق النفسي للأفراد يتطور عبر مراحل مختلفة هي:

– مرحلة تجند منخفض يصحبه فقدان للأحاسيس الايجابية اتجاه الآخر واللجوء للمواد المؤثرة على السلوك كالمهدئات، فقدان المشاعر الايجابية اتجاه العمل والزملاء إلى جنب الإحساس بالاستغلال.

– مرحلة ردود أفعال انفعالية مع اكتئاب وعدوانية إرجاع الذنب على الآخرين وعلى النظام. .

– مرحلة انحطاط مع انخفاض القدرات المعرفية صعوبة التركيز واضطرابات الذاكرة، يرافقها عجز في إعطاء تعليمات واضحة، مع فقدان الإيداع وتنفيذ الخدمة بالمعنى الضيق.

– مرحلة ردود الأفعال النفسجسمية.

– مرحلة فقدان المعنى العمل يؤدي إلى الإدمان أو الانتحار.

هذه المراحل نتيجة مباشرة للإنهاك الانفعالي، ويظهر على شكل اكتئاب وتدهور في العلاقات خصوصا مع من هم بحاجة إلى مساعدة حيث تصاحب ظاهرة الاحتراق النفسي حالة من الاكتئاب تتميز بالصعوبة في التركيز وانخفاض التحفز على مواصلة المهام الروتينية ونقص الإحساس بحاجات من يطلبون المساعدة. (كربيع،2009، ص96،97).

7.أعراض ومؤشرات الاحتراق النفسي:

أورد كل **من عسكر والأنصاري** (1986) مجموعة من الأعراض التي تظهر لدى الأشخاص الذين يعانون من الاحتراق النفسي ومنها:

–فقدان الاهتمام بالعميل مع تكوين اتجاهات سلبية نحوه والتعامل معه كأنه عبء إضافي.

–أداء العمل بطريقة روتينية بعيدة عن التجديد وتزايد الشعور بالملل والإجهاد ومقاومة التطوير والتغيير.

-النقص في الدافعية للعمل والإحساس باللوم والذنب وتأنيب الضمير.

-ضعف الروح المعنوية.

-تجنب التحدث مع الزملاء في شؤون العمل

-الإحساس بالتعب والإنهاك والإرهاق الجسمي مع كثرة التذمر والشكوى.

وقد أضاف **عسكر** (1999) أربع مؤشرات تدل على معاناة الموظف من الاحتراق النفسي وهي:

-الانشغال الدائم والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم وغالبا ما ينجز الفرد أعماله بصورة ميكانيكية دون أي اتصال عاطفي مع الآخرين، فما يشغل باله هو إنجاز الأعمال بسرعة.

-العيش وفق قاعدة يجب وينبغي.

-تأجيل الأمور السارة والأنشطة الاجتماعية، بحجة أن لا وقت لديه لهذا النوع من الأمور والأنشطة ويرى أن لا ضرر في تأجيلها.

-الانهماك الدائم في العمل فيصبح العمل هو كل حياته.

كما أشار **ينجهام** Cunningham (1992) إلى:

-أن تبعات الاحتراق النفسي الوظيفي تتمثل في مجموعة من الاستجابات الفيزيولوجية والنفسية، تنتج عند تعرض الفرد المستويات مرتفعة من الضغوط، وتعتمد بشكل كبير على إدراك الفرد وتفسيره للعالم من حوله وتعامله معه، وقد صنف هذه الأعراض كما يلي:

-الاستجابات الفيزيولوجية وتتمثل في:

-ارتفاع ضغط الدم.

-ارتفاع معدل ضربات القلب.

-اضطراب في المعدة.

-جفاف في الحلق.

-ضيق في التنفس.

-وأضافت (**اليزابيث**) **Elisabeth** (2008) مجموعة من الأعراض الفيزيولوجية والتي تتمثل في الإنهاك الجسدي والآم الظهر وقلة النشاط والتوتر العضلي وتغير عادات الأكل واضطرابات النوم والجهاز الهضمي، واضطراب ضغط الدم وتسارع ضربات القلب والنوبات القلبية وارتفاع نسبة الكولسترول، وحل هذه التغيرات تعرض الفرد للخطر.

-الاستجابات النفسية والعقلية وتتمثل في:

-نقص القدرة على التركيز واضطرابات التفكير

-تهويل الأحداث.

-ضعف القدرة على حل المشكلات وإصدار الأحكام واتخاذ القرارات.

-الاستجابات الانفعالية:

تتمثل في مشاعر القلق والغضب والاكتئاب والحزن والوحدة النفسية، وفي هذا الصدد يشير " إلى أنه إذا ظل الموقف مستمرا فلين انفعالات الفرد تزداد اضطرابا.

-الاستجابات السلوكية:

تتمثل في العدوانية والرغبة في ترك المهنة وتزايد معدلات الغياب والتعب لأقل مجهود يبذل، وانخفاض الرغبة في العمل والشعور بضعف الكفاءة مع عدم القدرة على اتخاذ القرار.

وقد قدم عوض (2007) بعض الاستجابات المتعلقة بالجانب الاجتماعي وهي:

-تكوين اتجاهات سلبية نحو المجتمع.

-تدهور العلاقات مع الزملاء والطلبة.

-العزلة الاجتماعية.

-ويشير عسكر" إلى أن من أعراض الاحتراق النفسي على مستوى العلاقات الاجتماعية نجد تبني سلوك سلبي اتجاه الآخرين وتجاهلهم مع عدم الثقة الغير مبررة بهم، والتفاعل معهم بشكل تكتنفه البرودة مع صعوبات في الاتصال، وقد قامت ماسلاش في دراستها لمتلازمة الاحتراق النفسي بعقد عدة لقاءات مع مجموعات مهنية تركز أنشطتها على الانخراط والاندماج في العلاقات الشخصية، ولاحظت تكرار بعض الأعراض مثل التباعدية والسلبية تجاه العملاء، ولم تكن هذه الظواهر حالات فردية بل كانت منتشرة بشكل نسبي.

كما ذكر جهاد رمضان أن دراسة (**كميداس**) **calamidas** وجدت أن أعراض الاحتراق يمكن تشخيصها على النحو التالي:

-حرص الموظفين الكبير على الإجازات أو العطل الأسبوعية.

-انصراف الموظفين بسرعة بمجرد انقضاء الدوام.

-الرغبة في التقاعد والحديث عن مزاياه ودوره في تخلصهم منذ العمل. وأشار رمضان (1999) إلى أن ظاهرة الاحتراق النفسي في مراحلها الأخيرة تظهر الأعراض التالية لدى الموظف:

- تأخذ أعراض القلق النفسي والجسمي مكانها وموقعها على الصحة النفسية.

- تبدأ أعراض الإرهاق العقلي وبتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل تحتل مكانها في السلوك المهني، وتؤثر سلبا على حماسة واندفاع الموظف في عمله.

- تبدأ أعراض حدة الطبع وتغير السلوك وعدم الرغبة في التعامل مع الآخرين والمحاولات الجادة لإنهاء العلاق معهم وبخاصة علاقات العمل، ومن ثم عدم الرغبة في الظهور أمام الناس.

-ظهور حالات من التذمر المتواصل من العمل وعدم الرغبة في الانجاز والانكفاء، وعدم الرغبة في التعامل مع الزبائن أو المدخلات أخرى، ومن ثم الانعزال عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة.

ويمكن القول أنه يوجد العديد من المظاهر الشائعة للاحتراق النفسي منها الزيادة في التشاؤم والتثبيط واللامبالاة في العمل وقلة الدافعية والسلبية والغضب السريع والميل لإيقاع اللوم على الآخرين في حالة الفشل ومقاومة التغيير وفقدان القدرة على الابتكار، إضافة العلامات أخرى كالتعب المستمر وأعراض البرد والصداع وقلة النوم والاستعمال المفرط للعقاقير والتقليل من قيمة الذات. (حموش، 2018، ص ص.164-167).

8.مستويات الاحتراق النفسي:

صنف (**سبانيول**) **Spaniol**(1979) الاحتراق النفسي إلى ثلاث مستويات أرجعها إلى روتين العمل وتتمثل هذه المستويات في:

أ–الاحتراق النفسي المعتدل: في هذه المرحلة نجد ظهور نوبات قصيرة من الإحباط والقلق والتعب والتهيج لكن بصورة بسيطة وصغيرة.

ب–الاحتراق النفسي المتوسط: نجد في هذه المرحلة استمرار نفس الأعراض السابقة، لكن هذه المرة لمدة أطول من السابق، حيث تمتد من أسبوعين فما فوق.

ج –الاحتراق النفسي الشديد: أما هذه المرحلة نجد الاحتراق النفسي قد فاق عن المرحلتين السابقتين، فنتيجة لظهور مشاعر الاحتراق النفسي المعتدل والمتوسط بصورة مستمرة، تظهر أمراض جسمية ونفسية مزمنة كالفرحة آلام الظهر ونوبات الصداع الشديد .... الخ، وهنا يصبح الاحتراق النفسي مشكلة خطير تحتاج إلى المساعدة في أقرب وقت (معلوم، 2014، ص.128).

9.الوقاية من الاحتراق النفسي:

يوصي الباحثون والمختصون في السلوك التنظيمي إلى ضرورة إعادة التوافق بين الفرد وبيئة عمله، وذلك من خلال التخفيف من أثار الاحتراق النفسي والوقاية منه من خلال إتباع ما يلي:

–على المستوى الفردي: يرى (**جمعة سيد يوسف**) **2007**، أنه يجب:

على الفرد فهم عمله الشخصي والأساليب الملائمة في الاستجابة للضغوط وفهم تلك الاستجابة للتمكن من تحديد أنماط السلوك الغير مهمة وتغييرها.

على الفرد إعادة فحص قيمه وأهدافه وأولوياته، لان الأهداف الغير واقعية والتي لا يمكن تحقيقها في العمل تعرض الفرد للإحباط والارتباك، لذلك يجب التأكد من قابليتها للتحقق وترتيبها حسب الأولوية.

على الفرد أن يقسم حياته إلى مجالات: العمل المنزل الحياة الاجتماعية، والتركيز على كل مجال يعيشه بقدر الإمكان وعدم السماح لضغوط أي مجال أن يؤثر على مجال آخر.

– العمل على بناء نظام للمساعدة، فكل فرد بحاجة إلى أصدقاء وزملاء يقدمون له النصح ويصغون إليه ويهتمون به ويشاركونه اهتماماته.

كما اقترح العديد من الباحثين أساليب أخرى للوقاية من الاحتراق النفسي تتمثل فيما يلي:

– الراحة والاستجمام وأخذ إجازات مدفوعة الأجر

– ممارسة الرياضة بأنواعها لبناء الجسم والتخفيف من الضغط.

– ممارسة الهوايات المختلفة وحضور الأنشطة الترويحية

– تكوين علاقات اجتماعية مع زملاء العمل.

– تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينيا.

– محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل لضبطها والتحكم فيها.

–على المستوى التنظيمي:

– الاختيار والتعيين من خلال انتقاء أحسن الأفراد والذين تتوافق قدراتهم مع متطلبات المهام وذلك:

– لتحقيق التوافق المهني.

–تحليل الدور وذلك بتوضيح الحقوق والواجبات والمسؤوليات والأهداف المتوقع انجازها لتجنب النزاعات المختلفة بينهم.

– تحسين مناخ العمل من خلال توفير فرص الترقية والمكافئات وفرص التقدم وتحفيزهم ماديا ومعنويا.

– توفير روح التآزر من خلال دعم العلاقات الاجتماعية بين العمال.

–إتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات وفتح قناة الاتصال بين الإدارة والعمال.

–التكوين والتدريب للرفع من كفاءة الأفراد لأداء العمل وتنفيذه، حيث أن القصور فيه أو في جزء منه قد يؤدي للإصابة بالاحتراق النفسي.

– الاستشارة والعلاج النفسي من خلال الاستعانة ببرامج الصحة النفسية أو الأطباء والأخصائيين النفسانيين لتوجيههم وإرشادهم.

–المراقبة والرعاية الصحية المستمرة للعمال. (تلالي، 2016، ص.7).

خلاصة:

نستخلص في نهاية هذا الفصل ان الاحتراق النفسي سببه يكون من الضغوط المهنية وعوامل أخرى متعلقة بالفرد ومحيطه بصفة عامة. حيث يعتبر الاحتراق النفسي من المواضيع الهامة والمعقدة حيث اختلفت تعاريفه وانواعه والنظريات المفسرة له، يظهر اثار الاحتراق النفسي على شكل إنهاك جسدي ونفسي وانفعالي فظاهرة الاحتراق النفسي تدعو للمعالجة لأنها خطيرة وتسبب مشاكل صحية وسلوكية وتؤثر في جودة العمل بسبب عدم قدرة المصاب بالقيام بواجبتهم على أكمل وجه.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية

تمهيد:

قامت الباحثتان من خلال الجزء الأول من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الاستطلاعية، وسيتم التطرق في الجزء الثاني من هذا الفصل بعرض خطوات الدراسة الأساسية.

أولا: الدراسة الاستطلاعية:

سيتم التطرق فيما يلي الى أهمية الدراسة الاستطلاعية، ومكان وزمان اجراؤها، ومجتمع الدراسة، ومواصفات عينة الدراسة، والإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكو مترية (الصدق والثبات) لأدوات الدراسة.

1-أهمية الدراسة الاستطلاعية: ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:

- كشف مدى صلاحية الأدوات المستعملة قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية.
- التأكد من الخصائص السيكو مترية لأدوات القياس (الصدق والثبات).

2-مكان وزمان اجراء الدراسة الاستطلاعية:

- لقد تم اجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداء من 1 ديسمبر 2024 إلى 8 ديسمبر 2024 بمديرية الحماية المدنية لولاية وهران.

3-التعريف بمديرية الحماية المدنية:

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية ونجدة الانسان والممتلكات في كل الظروف، موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، بحيث تتطور طبيعة مهامها تماشيا مع التطورات التكنولوجيا وازدياد الكثافة السكانية، تتميز بتنظيم اداري (تقني وعلمي) لضمان النجاح والمهام المكلف بها.

4-أدوات الدراسة الاستطلاعية:

من اجل تحقيق اهداف الدراسة اعتمدت الباحثتان على مقياس الاحتراق النفسي.

1.4-مقياس الاحتراق النفسي: لقد استخدمت الباحثتان المقياس من اجل جمع البيانات اللزمة لتحقيق اهداف الدراسة ولقد تم الاعتماد على مقياس ماسلاش والذي احتوى في صورته النهائية عل (22) فقرة مقسمة

على (03) ابعاد تقابلها 06 بدائل (ابدا، عدة مرات في السنة على الأقل، مرة في الشهر على الأقل، عدة مرات في الشهر، مرة في الأسبوع، عدة مرات في الأسبوع، كل يوم).

(09) فقرات تقيس بعد الانهاك الانفعالي، (05) فقرات تقيس بعد تبلد المشاعر، (08) فقرات تقيس بعد نقص الشعور بالإنجاز.

- 09 عبارات تقيس بعد الانهاك الانفعالي: 1-2-3-6-8-13-14-16-20.
- 05 عبارات تقيس بعد تبلد المشاعر: 5-10-11-15-22.
- 08 عبارات تقيس بعد نقص الشعور بالإنجاز: 4-7-9-12-17-18-19-21.

5-عينة الدراسة الاستطلاعية:

احتوت عينة الدراسة الاستطلاعية على (30) فردا من منفذين ومتحكمين واطارات واطارات سامية من مختلف المصالح بالمديرية.

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية كالتالي:

جدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	27	%90
انثى	3	%10
المجموع	30	%100

يبين **الجدول رقم (01)** توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور (90)%بينما تمثل نسبة الاناث (10%)

جدول رقم (02) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن

السن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	42.13	7.951

يوضح **الجدول رقم (02)** متوسط اعمار عينة الدراسة الاستطلاعية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (42.13) والانحراف المعياري (7.951). حيث تراوحت ما بين 30 سنة كأصغر سن و59سنة كأكبر سن.

جدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	6	%20
ثانوي	18	%60
جامعي	6	%20
المجموع	30	%100

يوضح الجدول رقم (03) توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي حيث ان المستوى المتوسط جاء بنسبة (20%) وبلغت نسبة المستوى الثانوي (60%) وبلغت نسبة المستوى الجامعي ب (20%)

جدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	3	%10
متزوج	26	%86.7
مطلق	1	%3.3
المجموع	30	%100

من خلال **الجدول** رقم (04) يتضح ان (10%) من افراد العينة عزابا، (86.7) متزوجين والمطلقين بنسبة (3.3%)

جدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الفئة الاجتماعية المهنية

الفئة الاجتماعية المهنية	التكرار	النسبة المئوية
منفذ	22	%73.3
متحكم	7	%23.3
إطار	1	%3.3
المجموع	30	%100

يمثل لجدول رقم (05) توزيع افراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الفئة الاجتماعية المهنية حيث تمثل نسبة المنفذين (73.3%)، في حين بلغت نسبة المتحكمين (23.3%) اما نسبة الإطارات (3.3%)

جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية

الاقدمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	18.30	**8.014**

يوضح **جدول رقم (06)** متوسط الاقدمية في العمل لعينة الدراسة الاستطلاعية حيث بلغ المتوسط الحسابي (18.30) والانحراف المعياري(8.014). حيث تراوحت سنوات الاقدمية في العمل ما بين 10سنوات الى 35سنة.

6-الخصائص السيكو مترية لأدوات القياس:

1.6-الخصائص السيكو مترية لمقياس الاحتراق النفسي:

1.1.6-صدق مقياس الاحتراق النفسي: قامت الباحثتان الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من (30) فردا وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (07) يوضح قيم معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الأول "الانهاك الانفعالي"

رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
1	0.506	دالة عند 0.01
2	0.602	دالة عند0.01
3	0.741	دالة عند 0.01
6	0.369	دالة عند 0.05
8	0.661	دالة عند0.01
13	0.632	دالة عند0.01
14	0.655	دالة عند0.01
16	0.752	دالة عند 0.01
20	0.517	دالة عند 0.01

يتضح من الجدول رقم (07) ان كل معاملات الارتباط بين فقرات البعد الأول " **الانهاك الانفعالي**" والدرجة الكلية لهذا البعد، دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 ما عادا الفقرة 6 التي هي دالة عند0.05

جدول رقم (08) يوضح قيم معامل الارتباط بين كل فقرة ودرجة الكلية للبعد الثاني "تبلد المشاعر"

رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
5	0.750	دالة عند 0.01
10	0.734	دالة عند 0.01
11	0.728	دالة عند 0.01
15	0.666	دالة عند 0.01
22	0.776	دالة عند 0.01

يتضح من الجدول (08) ان كل معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثاني " تبلد المشاعر" والدرجة الكلية لهذا البعد، دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01. وبالتالي فان جميع فقرات البعد مستقلة داخليا مع البعد التي تنتمي اليه.

جدول رقم (09) يوضح قيم معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الثالث" نقص الشعور بالإنجاز"

رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية
4	0.593	دالة عند0.01
7	0.683	دالة عند0.01
9	0.577	دالة عند 0.01
12	0.446	دالة عند 0.05
17	0.713	دالة عند 0.01
18	0.569	دالة عند0.01
19	0.273	غير دالة
21	0.607	دالة عند0.01

يتضح من الجدول (09) ان كل معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثالث " نقص الشعور بالإنجاز" والدرجة الكلية لهذا البعد، دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 ما عادا بعد الفقرة 19 التي هي غير دالة.

6-2-1-ثبات مقياس الاحتراق النفسي:

التأكد من ثبات مقياس الاحتراق النفسي، ثم استعمال طريقة معامل الفا كرونباخ.

1-الثبات بطريقة الفا كرونباخ(a):

بعد تطبيق معادلة الفا كرونباخ لحساب ثبات مقياس الاحتراق النفسي على مستوى الابعاد والثبات الكلي للمقياس ثم التوصل الى النتائج التالية:

جدول رقم (10): معاملات الثبات لمقياس الاحتراق النفسي

أبعاد مقياس الاحتراق النفسي	عدد العبارات	معامل الثبات (a)
الانهاك الانفعالي	09	0.784
تبلد المشاعر	05	0.779
نقص الشعور بالإنجاز	08	0.683
الثبات العام للمقياس	22	0.709

تشير بيانات الجدول رقم (10) على ان معامل ثبات العام للمقياس مقبول حيث بلغ 0.709لإجمالي عبارات المقياس، في حين تراوحت قيم ثبات الابعاد ما بين 0.683 كحد أدنى و0.784 كحد اعلى، وهذا ما يدل على ان المقياس يتمتع بثبات مقبول ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني.

ثانيا: الدراسة الأساسية:

تمهيد:

تناولت الباحثتان فيما يلي مدة الدراسة الأساسية، ومجالها الجغرافي، ومنهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وخصائص عينة الدراسة وكذلك التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة للمرة الثانية بعد ما تم حسابها في الدراسة الاستطلاعية وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية.

1-مدة الدراسة الأساسية:

لقد تم اجراء الدراسة الأساسية ابتداءا من يوم8 ديسمبر2024الى غاية 10 ديسمبر2024

2-المجال الجغرافي للدراسة الأساسية:

-لقد تم اجراء الدراسة الأساسية بنفس المديرية التي أجريت فيها الدراسة الاستطلاعية وهي الحماية المدنية لولاية وهران.

3-منهج الدراسة الأساسية:

استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي، انطلاقا من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لمعرفة طبيعة الفروق في الاحتراق النفسي من وجهة نظر العاملين بمديرية الحماية المدنية لولاية وهران.

4-عينة الدراسة الأساسية:

اشتملت عينة الدراسة الأساسية على (60) فردا من منفذين ومتحكمين، واطارات، واطارات سامية، تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مختلف مصالح المديرية، حيث تم توزيع المقاييس على (60) فردا، استردادها من جميع افراد العينة.

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الأساسية كالتالي:

جدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	56	93.3 %
انثى	4	6.7 %
المجموع	60	100 %

يبين **الجدول رقم(11)** توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور (93.3%) بينما تمثل نسبة الاناث (6.7%).

جدول رقم (12) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

السن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	41.08	6.912

يوضح **الجدول رقم (12)** متوسط اعمار عينة الدراسة الأساسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (41.08) والانحراف المعياري (6.912). حيث تراوحت ما بين 30سنة كأصغر سن و59 سنة كأكبر سن.

جدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	11	18.3%
ثانوي	32	53.3%
جامعي	17	28.3%
المجموع	60	100%

يوضح الجدول رقم (13) توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي حيث ان المستوى المتوسط جاء بنسبة (18.3%)وبلغت نسبة المستوى الثانوي (53.3%) وبلغت نسبة المستوى الجامعي ب (28.3%)

جدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	11	18.3%
متزوج	45	75.0%
مطلق	4	6.7%
المجموع	60	100%

من خلال **الجدول** رقم (14) يتضح ان (3%.18) من افراد العينة عزابا، (75.0%) متزوجين والمطلقين بنسبة (6.7%).

جدول رقم (15): توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب الفئة الاجتماعية المهنية

الفئة الاجتماعية المهنية	التكرار	النسبة المئوية
منفذ	40	66.7%
متحكم	15	25.0%
إطار	4	6.7%
إطار سامي	1	1.7%
المجموع	60	100%

يمثل لجدول رقم (15) توزيع افراد عينة الدراسة الأساسية حسب الفئة الاجتماعية المهنية حيث تمثل نسبة المنفذين (7%.66)، في حين بلغت نسبة المتحكمين (25.0%) ن اما نسبة الإطارات (6.7%) والاطارات السامية (1.7%).

جدول رقم (16): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية

الاقدمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	16.95	6.690

يوضح جدول رقم (16) متوسط الاقدمية في العمل لعينة الدراسة الأساسية حيث بلغ المتوسط الحسابي (16.95) والانحراف المعياري (6.690). حيث تراوحت سنوات الاقدمية في العمل ما بين 9 سنوات الى 35 سنة.

ادوات الدراسة الأساسية:

استخدمت الباحثتان مقياس لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة الأساسية، وتمثلت أداة الدراسة في مقياس الاحتراق النفسي، تم التأكد من ثبات وصدق المقياس بطرق مختلفة.

يضم مقياس الاحتراق النفسي 3 ابعاد: الانهاك الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز.

مقياس ماسلاش:

جدول رقم (17) يوضح طريقة تصحيح مقياس ماسلاش

الابعاد	منخفض	متوسط	مرتفع
الانهاك الانفعالي	17 فأقل	بين 18 و29	30 فأكثر
تبلد المشاعر	5 فأقل	بين 6 و11	أكثر من 12
نقص الشعور بالإنجاز	33 فأقل	بين 34و 39	40 فأكثر

وفقا لما ذكرته ماسلاش فالمفحوص الذي يحصل على درجات عالية على بعدي الانهاك الانفعالي وتبلد المشاعر، ودرجات منخفضة على بعدي نقص الشعور بالإنجاز، يصف بانه لديه مستوى عالي من الاحتراق النفسي، في حين تدل الدرجات المنخفضة على بعد الانهاك الانفعالي وبعد تبلد المشاعر والدرجات المرتفعة على بعد نقص الشعور بالإنجاز على مستوى منخفض من الاحتراق النفسي.

تجدر الإشارة هنا الى مقياس" ماسلاش" لا يصف المستجيب على انه محترق او غير محترق أي لا يحدد وجود او غياب الظاهرة عند الافراد، ولكنه يصف الاستجابات الى ثلاث مستويات هي (مرتفع، متوسط، منخفض) بناء على الدرجة المحصل عليها في المقياس.

الأساليب الإحصائية:

استخدمت الباحثتان في معالجة بيانات الدراسة الأساسية الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (22)، وذلك على النحو التالي:

- **التكرارات والنسب المئوية:** لحساب مواصفات افراد عينة الدراسة.
- **معامل الارتباط بيرسون:** تم استخدامه لحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس.
- **معامل الفاكرونباخ:** تم استخدامه لحساب ثبات المقياس.
- **تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:** للكشف عن مستوى الاحتراق النفسي.
- **اختبار"ت" (T test) لعينتين مستقلتين:** لاختبار الفروق متوسطي عينتين مستقلتين (الذكور والاناث).

الفصل الرابع
عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد:

بعدما تطرقت الباحثتان في الفصل السابق الى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، سوف نتناول في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وتحليلها وتفسيرها من خلال قبول او رفض فرضيات البحث.

1-عرض نتائج الدراسة:

1.1-عرض نتائج التساؤل الأول:

للإجابة عن التساؤل الأول سيتم الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية من خلال تحويل الدرجات الخام إلى درجات معيارية، وهذا بعد التأكد من اعتدالية التوزيع كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (18): يوضح مقاييس النزعة المركزية للاحتراق النفسي(MBI)

مقاييس النزعة المركزية	الاحتراق النفسي
المتوسط الحسابي	**52.40**
الوسيط	**53.50**
المنوال	**64**

بما ان التوزيع يقترب من الاعتدال، سمح لنا بتحويل الدرجات الخام الى درجات معيارية للاحتراق النفسي (MBI) ومنه تم استخراج المستويات الثلاثة الخاصة بالاحتراق النفسي.

جدول رقم (19): يوضح مستويات الاحتراق النفسي (MBI)

مستويات الاحتراق النفسي (MBI)	المستويات	عدد الافراد
منخفض	1	11
متوسط	2	42
مرتفع	3	7

يتضح من خلال الجدول رقم (19) ان المستوى الثاني يمثل أكبر نسبة للأفراد ذو مستوى متوسط ويليها المستوى المنخفض والمستوى المرتفع.

تم استخراج مستويات الاحتراق النفسي (MBI) من خلال استخراج الدرجات المعيارية كما هي موضحة في الجدول رقم (20).

جدول رقم (20): يبين استخراج الدرجات المعيارية لمتغير الاحتراق النفسي (MBI)

العينة	الدرجات الخام	الدرجات المعيارية	العينة	الدرجات الخام	الدرجات المعيارية
1	54	0.07099	31	52	-0.01775
2	66	0.60340	32	45	-0.32832
3	74	0.95834	33	68	0.69213
4	60	0.33719	34	52	-0.01775
5	60	0.33719	35	53	0.02662
6	47	-0.23958	36	29	-1.03820
7	61	0.38156	37	40	-0.55016
8	40	-0.55016	38	33	-0.86073
9	30	-0.99383	39	18	-1.52624
10	37	-0.68326	40	58	0.24846
11	53	0.02662	41	66	0.60340
12	61	0.38156	42	31	-0.94947
13	57	0.20409	43	34	-0.81636
14	64	0.51466	44	20	-1.43751
15	65	0.55903	45	13	-1.74808
16	50	-0.10648	46	64	0.51466
17	90	1.66822	47	18	-1.52624
18	56	0.15972	48	11	-1.83682
19	116	2.82177	49	42	-0.46142
20	81	1.26891	50	43	-0.41705
21	106	2.37810	51	84	1.40201
22	74	0.95834	52	70	0.78087
23	45	-0.32832	53	23	-1.30441
24	74	0.95834	54	64	0.51466
25	76	1.04707	55	21	-1.39314
26	63	0.47030	56	21	-1.39314
27	72	0.86960	57	33	-0.86073
28	71	0.82524	58	48	-0.19522
29	63	0.47030	59	26	-1.17130
30	75	1.00271	60	23	-1.30441

2-1عرض نتائج الفرضية الأولى:

تنص هذه الفرضية على انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية لولاية وهران تبعا لمتغير الجنس.

لاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثتان باستخدام اختبار ت (t) للتأكد من وجود فروق في الاحتراق النفسي بين المجموعتين، الذكور والاناث كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(21) يبين نتائج اختبار ت (t) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والاناث) في الاحتراق النفسي.

المتغير	الجنس	العينة	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت (t)	مستوى الدلالة
الاحتراق النفسي	الذكور	56	50.89	21.50	58	-1.986	0.052
	الاناث	4	73.50	29.59			

يتبين من خلال الجدول رقم (21) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس، إذا بلغت قيمة (t) المحسوبة 1.986-وهي أصغر من قيمة ت (t) الجدولية والتي تساوي 2عند درجة حرية 58 ومستوى الدلالة 0.052، وبذلك تم رفض فرض البحث وقبول الفرض الصفري القائل بانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس، وبالتالي يتضح ان الفرضية لم تتحقق.

مناقشة نتائج التساؤل الأول:

أظهرت نتائج الدراسة أن المستوى الثاني يمثل أكبر نسبة للأفراد ذوو مستوى متوسط حيث بلغ عددهم 42 فرد، ويليها المستوى المنخفض وبلغ عدد أفراد هذا المستوى 11 فرد، كما بلغ عدد أفراد المستوى المرتفع 7 أفراد ويمثلون أصغر نسبة لديها مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

وهذا يعني أن أغلب أعوان الحماية المدنية محل الدراسة لديهم مستوى متوسط من الاحتراق النفسي.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع ما جاءت به دراسة (محمود الدبابسة 1993) التي توصلت الى درجة متوسطة من الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة بالأردن.

في حين اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع ما جاءت به نتيجة الدراسة التي قامت بها (نوار وحشاني 2015) التي توصلت الى مستوى منخفض من الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية.

وفي نفس السياق اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (بن درف 2018) للكشف عن علاقة الاحتراق النفسي بتقدير الذات لدى الممرضين العاملين بمؤسسة الصحة العمومية والتي توصلت الى مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

كما اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (بوحارة 2012) التي توصلت الى مستوى متدن من الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.

وترجع الباحثتان نتيجة هذا التساؤل الى ان أعوان الحماية المدنية لديهم مستوى متوسط من الاحتراق النفسي نتيجة تراكم الضغوط الجسدية والعاطفية الناجمة عن طبيعة عملهم المجهدة والظروف الشخصية كالمشاكل العائلية او المالية حيث تساهم في تراكم الاجهاد العاطفي والضغط النفسي على العاملين، فتحتاج هذه الفئة الى بيئة عمل داعمة تشمل الراحة النفسية والاجتماعية وتوفر برامج وقائية واستراتيجيات للتكيف تمكنهم من مواجهة التحديات اليومية دون التأثير على صحتهم النفسية.

مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

أظهرت نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس اذ بلغت قيمة ت t المحسوبة 1.986- وهي قيمة غير دالة احصائيا. وتفسر هذه النتيجة ان متغير الجنس لا يؤثر في متغير الاحتراق النفسي بمعنى ان كلا المجموعتين الذكور والاناث لهما نفس الاستجابة اتجاه الاحتراق النفسي.

في نفس السياق اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (عزيزي 2018) التي توصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط تبعا لمتغير الجنس والخبرة المهنية.

واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (دبابي وعقيل 2009) التي توصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس تبعا الى الجنس والخبرة المهنية.

في حين اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (بوعزيز وشهيلي 2022) التي توصلت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية تبعا لمتغير (السن، الجنس، الاقدمية، والمؤهل العلمي).

كما اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (حرتاوي1991) والتي توصلت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي على تكرار ابعاد اختبار الاحتراق النفسي لمسلاش تعزى الى متغير الجنس لدى المرشدين التربويين في الأردن.

ويمكن تفسير نتيجة هذه الفرضية وفقا لوجهة نظر الباحثتان ان عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعا لمتغير الجنس لدى أعوان الحماية المدنية، راجع إلى أن الذكور و الاناث يواجهون درجات متقاربة من الاحتراق النفسي في بيئة العمل وهذا نتيجة تشابه الظروف المهنية وضغوط العمل وطبيعة المهام التي يتعرض لها جميع الأعوان بغض النظر عن جنسهم، ومن جهة أخرى يمكن ان تكون ثقافة المؤسسة قائمة على روح الفريق والتكامل بين الافراد بدلا من التمييز والفروقات في التقدير والمهام، فالاحتراق النفسي في المهن ذات الطابع الإنساني يتأثر بعوامل مهنية وتنظيمية اكثر من كونه مرتبطا بخصائص شخصية كالجنس.

مناقشة عامة:

تعتبر الدراسة الحالية دراسة علمية بسيطة سلطت الضوء على مستوى الاحتراق النفسي لدى فئة معينة من المهنيين الذين يمارسون نشاطهم بإحدى المؤسسات الهامة على الصعيد الوطني من منظور ذو أسس علمية بعكس احدى الاضطرابات المؤثرة في النشاط اليومي لدى العامل الجزائري الا وهو الاحتراق النفسي الذي يعتبر من الظواهر النفسية والاجتماعية المعقدة التي حظيت باهتمام متزايد من قبل الباحثين في السنوات الأخيرة، خاصة في المهن التي تتطلب مجهودا نفسيا، ومن بين هذه الفئات نجد عمال الحماية المدنية يمثلون خط الدفاع الأول امام الكوارث الطبيعية، الحوادث، انقاذ الأرواح البشرية، مما يجعلهم عرضة بشكل كبير لهذا النوع من الإرهاق النفسي. هذه المحاولة استقرت على مجموعة من النتائج قد تساعد الموروث العلمي على الوقوف عند العامل والدوافع المؤدية الى هذه الظاهرة.

فالنتائج أسفرت الى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية متوسط، كما انه لا توجد فروق تبعا لمتغير الجنس. وهذا ما تمت مناقشته في ضوء الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل:

إن النتائج المتوصل إليها توافقت مع ما توصلت إليه نتائج الدراسات السابقة في بعض النقاط واختلفت في أخرى وهذا يمكن ارجاعه إلى أدوات الدراسة واختلاف العينة المطبق عليها. وعليه تستخلص الباحثتان عن وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والاناث في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.

خاتمة:

وفي الختام وبعد عرضنا للفصول النظرية والميدانية يمكننا القول ان الاحتراق النفسي ظاهرة يعاني منها العمال الذين يتعاملون مع المهن الإنسانية أي نتيجة التواصل المباشر واليومي مع افراد كثيرين مما ينتج عنه الإصابة بهذه الظاهرة الخطيرة والتي يمكن لأثارها تعود على الفرد والمجتمع.

وهذا ما توصلت اليه الدراسة الحالية، من خلال المستوى المتوسط الذي وجدناه عند اغلبية افراد عينة الدراسة.

وبالتالي معالجة هذه الظاهرة تتطلب اعتماد مقاربة شاملة تتجاوز الحلول الظرفية، من خلال تبني برامج وقائية تهدف الى تحسين بيئة العمل، ترقية ظروف العمال، وادماج الدعم النفسي بشكل منهجي في سيرورة العمل. إضافة الى ذلك ينبغي تعزيز ثقافة الوعي النفسي داخل المؤسسات، وتشجيع العمال على التعبير عن ضغوطهم النفسية المختلفة التي يتعرضون لها حتى نتفادى وقوع ظاهرة الاحتراق النفسي.

كما اشارت الدراسة أيضا الى عدم وجود فروق دالة احصائيا في الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس. وفي الأخير يبقى هذا البحث دراسة أكاديمية لها حدود بشرية، ومكانية وزمانية، لا يمكن تعميم نتائجها الا في هذا الإطار الذي يمهد لسلسلة من الأبحاث.

اقتراحات:

على ضوء النتائج التي تم التوصل اليها في الدراسة الحالية سنقدم الاقتراحات في النقاط التالية:

لكي نتمكن من معالجة مشكلة احتراق النفسي ينبغي علينا معرفة مسبباته وهذا ما دفعنا الى تقديم هذه الاقتراحات التي يتم الاخذ بها لنتمكن من التغلب على مسببات هذه المشكلة.

1) –الاهتمام بإعداد البرامج الارشادية التي من شانها التخفيف من حدة الاحتراق النفسي.

2) –التكثيف من برمجة دورات تكوينية لفائدة الاعوان بهدف التعامل الإيجابي مع الضغوط النفسية والمهنية، الاحتراق النفسي، الصدمات النفسية، وكذا اضطرابات ما بعد الصدمة.

3) –اجراء دراسات وبحوث علمية لتحديد العوامل النفسية والبيئية والمهنية التي تعزز شيوع الاضطرابات النفسية والسلوكية لدى العاملين في المهن الإنسانية والخدماتية.

4) –اجراء المزيد من الدراسات تكشف عن مواجهة الضغوط النفسية ومؤشرات الاحتراق النفسي.

قائمة المراجع:

- بن درف اسماعين. (2019). علاقة الاحتراق النفسي بتقدير الذات لدى الممرضين دراسة ميدانية بمؤسسات الصحة العمومية لولاية مستغانم.
- بوحارة هناء. (2012). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس العمل والتنظيم. دراسة ميدانية بمديريتي الحماية الميدانية وبعض الوحدات عنابة والطارف.
- بومعالي شهيناز. (2018). الاحتراق النفسي وعلاقته باستراتيجيات المواجهة والدافعية لدى الممرضين. أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث(LMD) تخصص علم النفس العمل والتنظيم.
- تلالي نبيلة. (2016). الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علم النفس تخصص علم النفس العمل والتنظيم.
- حرتاوي هند. (1991). مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في الأردن.مذكرة لنيل رسالة ماجستير.جامعة اليرموك.
- حموش أسماء. (2018). علاقة نمطي القيادة التحويلية والتبادلية ونمطي الشخصية اوب بالاحتراق النفسي لدى أساتذة الطور الثانوي.أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم بتخصص علم النفس العمل والتنظيم.
- الدبابسة محمود. (1993). مستويات الاستنفاذ النفسي لدى معلمي التربية الخاصة وعلاقتها ببعض المتغيرات.مذكرة لنيل رسالة ماجستير.عمان الأردن.
- دبابي بوبكر، ع.ب. (2009). مقارنة مستوى الاحتراق النفسي عند كل من معلمي المرحلة الابتدائية وأساتذة التعليم المتوسط وأساتذة التعليم الثانوي دراسة ميدانية بمدينة ورقلة.مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- زعليق محمد. (2020). الاغتراب الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي وأثرهما على الأداء التربوي.أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في علم النفس تخصص علم النفس العمل والتنظيم.

- سامية رحال. (2009). اختبار علاقة الأنماط السلوكية للشخصية واستراتيجية المواجهة وبعض المتغيرات الديموغرافية بالاحتراق النفسي لدى عينة من رجال الامن الوطني.مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي.
- سكينة جمال علان. (2023). صراع الأدوار والاحتراق النفسي وعلاقتهما بالتوافق الزواجي لدى المعلمات في المدارس العربية.رسالة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الارشاد النفسي والتربوي بكلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية.
- سماني مراد. (2017). الاحتراق النفسي واستراتيجيات التعامل لدى مستخدمي قطاع الوظيف العمومي أطروحة للحصول على شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم.
- طايبي نعيمة. (2012). علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين.رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العيادي.
- كربيع محمد. (2009). الرضا الوظيفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المدربين دراسة ميدانية لمدربي كرة القدم مذكرة لنيل شهادة ماجستير في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية تخصص ارشاد نفسي رياضي.
- معلوم ليلى. (2014). الضغط المهني وعلاقته بظهور الاحتراق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي والسمعي.مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم النفس العمل والتنظيم.
- نوار وحشاني. (2015). الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية دراسة استكشافية بمدينة ورقلة.مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. ع(20).

الملاحق

ملحق رقم 01

مقياس الاحتراق النفسي

تحية طيبة، 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 بغرض إفادتنا في جمع المعلومات ذات الصلة ببحثنا، فالرجاء التكرم بالإجابة على عبارات هذا الاستبيان، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظرك، مع العلم أنه ليست هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، سيتم تحليل النتائج في سرية تامة ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.

شكرا على تعاونكم

الطالبتين: صابر شهرزاد وبودادي شيماء

البيانات الشخصية:

يرجى وضع علامة (×) في الإجابة المناسبة

الجنس: [ ] ذكر [ ] أنثى

السن: .....

المستوى التعليمي: [ ] متوسط [ ] ثانوي [ ] جامعي

الحالة العائلية: [ ] أعزب [ ] متزوج(ة) [ ] مطلق(ة) [ ] أرمل(ة)

الفئة الاجتماعية المهنية: [ ] منفذ [ ] متحكم [ ] إطار [ ] إطار سامي

الأقدمية: .....

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تصف شعورك، الرجاء أن تحدد عدد المرات التي تشعر بها، وذلك بوضع علامة O حول الرقم الذي يناسبك:

0- أبداً.

1- عدة مرات في السنة على الأقل.

2- مرة في الشهر على الأقل.

3- عدة مرات في الشهر.

4- مرة في الأسبوع.

5- عدة مرات في الأسبوع.

6- كل يوم.

.1	أشعر بأنني منهار انفعاليا جراء ممارسة مهنتي.	0	1	2	3	4	5	6
.2	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم المهني.	0	1	2	3	4	5	6
.3	أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح وأضطر لمواجهة يوم عمل آخر.	0	1	2	3	4	5	6
.4	أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر الضحايا.	0	1	2	3	4	5	6
.5	أشعر أنني أتعامل مع بعض الضحايا ببرودة، كما لو كانوا أشياء.	0	1	2	3	4	5	6
.6	العمل مع الناس على مدار اليوم يتطلب مجهودا كبيرا.	0	1	2	3	4	5	6
.7	أتعامل بفاعلية كبيرة مع مشاكل الضحايا.	0	1	2	3	4	5	6
.8	أشعر بالاحتراق النفسي من ممارستي لهذه المهنة.	0	1	2	3	4	5	6
.9	يبدو لي أنني أؤثر إيجابيا في الأشخاص الذين أحتك بهم في عملي.	0	1	2	3	4	5	6
.10	أصبحت أقل شعورا بالناس منذ التحاقي بهذه المهنة.	0	1	2	3	4	5	6
.11	أخشى أن يجعلني هذا العمل قاسيا.	0	1	2	3	4	5	6
.12	أشعر بالحيوية والنشاط.	0	1	2	3	4	5	6
.13	أشعر بالإحباط بسبب عملي.	0	1	2	3	4	5	6
.14	أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير.	0	1	2	3	4	5	6
.15	حقيقة لا أهتم بما يحدث لبعض الضحايا.	0	1	2	3	4	5	6
.16	إن العمل بشكل مباشر مع الناس يسبب لي ضغوطا شديدة.	0	1	2	3	4	5	6
.17	أتمكن بسهولة من خلق جو مريح مع الضحايا.	0	1	2	3	4	5	6
.18	أشعر بالسعادة بعد العمل مع الضحايا عن قرب.	0	1	2	3	4	5	6
.19	لقد أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة في مهنتي.	0	1	2	3	4	5	6
.20	أشعر وكأنني على حافة الهاوية جراء ممارستي لمهنتي.	0	1	2	3	4	5	6
.21	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية أثناء ممارستي لمهنتي.	0	1	2	3	4	5	6
.22	أشعر أن الضحايا يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم.	0	1	2	3	4	5	6

ملحق رقم 02

صدق الاتساق الداخلي لكل بعد من ابعاد المقياس الثلاث

البعد الأول: الانهاك الانفعالي

Corrélations

		Epuisement professionnel	ع1	ع2	ع3	ع6	ع8	ع13	ع14	ع16	ع20
EPUISEMENT_PROFESSIONNEL	Corrélation de Pearson	1	.506**	.602**	.741**	.369*	.661**	.632**	.655**	.752**	.517**
	Sig. (bilatérale)		.004	.000	.000	.045	.000	.000	.000	.000	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع1	Corrélation de Pearson	.506**	1	.185	.370*	-.208	.256	.351	.412*	.361	.066
	Sig. (bilatérale)	.004		.327	.044	.271	.172	.058	.024	.050	.730
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع2	Corrélation de Pearson	.602**	.185	1	.562**	.325	.374*	.276	.347	.228	.071
	Sig. (bilatérale)	.000	.327		.001	.080	.042	.140	.060	.226	.710
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع3	Corrélation de Pearson	.741**	.370*	.562**	1	.172	.205	.357	.627**	.497**	.274
	Sig. (bilatérale)	.000	.044	.001		.363	.277	.053	.000	.005	.143
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع6	Corrélation de Pearson	.369*	-.208	.325	.172	1	.335	.042	-.021	.189	.233
	Sig. (bilatérale)	.045	.271	.080	.363		.070	.826	.912	.316	.215
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع8	Corrélation de Pearson	.661**	.256	.374*	.205	.335	1	.394*	.265	.460*	.296
	Sig. (bilatérale)	.000	.172	.042	.277	.070		.031	.157	.010	.113
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع13	Corrélation de Pearson	.632**	.351	.276	.357	.042	.394*	1	.171	.409*	.362*
	Sig. (bilatérale)	.000	.058	.140	.053	.826	.031		.367	.025	.050
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع14	Corrélation de Pearson	.655**	.412*	.347	.627**	-.021	.265	.171	1	.577**	.158
	Sig. (bilatérale)	.000	.024	.060	.000	.912	.157	.367		.001	.405
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع16	Corrélation de Pearson	.752**	.361	.228	.497**	.189	.460*	.409*	.577**	1	.308
	Sig. (bilatérale)	.000	.050	.226	.005	.316	.010	.025	.001		.097
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع20	Corrélation de Pearson	.517**	.066	.071	.274	.233	.296	.362*	.158	.308	1
	Sig. (bilatérale)	.003	.730	.710	.143	.215	.113	.050	.405	.097	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ملحق رقم 03

البعد الثاني: تبلد المشاعر

Corrélations

		Dépersonnalisation	ع5	ع10	ع11	ع15	ع22
Dépersonnalisation	Corrélation de Pearson	1	.750**	.734**	.728**	.666**	.776**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
ع5	Corrélation de Pearson	.750**	1	.560**	.444*	.229	.561**
	Sig. (bilatérale)	.000		.001	.014	.223	.001
	N	30	30	30	30	30	30
ع10	Corrélation de Pearson	.734**	.560**	1	.393*	.404*	.340
	Sig. (bilatérale)	.000	.001		.032	.027	.066
	N	30	30	30	30	30	30
ع11	Corrélation de Pearson	.728**	.444*	.393*	1	.300	.447*
	Sig. (bilatérale)	.000	.014	.032		.107	.013
	N	30	30	30	30	30	30
ع15	Corrélation de Pearson	.666**	.229	.404*	.300	1	.506**
	Sig. (bilatérale)	.000	.223	.027	.107		.004
	N	30	30	30	30	30	30
ع22	Corrélation de Pearson	.776**	.561**	.340	.447*	.506**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.001	.066	.013	.004	
	N	30	30	30	30	30	30

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

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ملحق رقم 04

البعد الثالث: نقص الشعور بالإنجاز

Corrélations

		Accomplisement	ع4	ع7	ع9	ع12	ع17	ع18	ع19	ع21
Accomplisement	Corrélation de Pearson	1	.593**	.683**	.577**	.446*	.713**	.569**	.273	.607**
	Sig. (bilatérale)		.001	.000	.001	.014	.000	.001	.145	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع4	Corrélation de Pearson	.593**	1	.378*	.200	.319	.372*	.354	-.098	.273
	Sig. (bilatérale)	.001		.039	.289	.085	.043	.055	.605	.145
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع7	Corrélation de Pearson	.683**	.378*	1	.479**	.313	.187	.126	.159	.321
	Sig. (bilatérale)	.000	.039		.007	.092	.323	.507	.400	.084
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع9	Corrélation de Pearson	.577**	.200	.479**	1	.005	.362*	.176	.065	.194
	Sig. (bilatérale)	.001	.289	.007		.978	.050	.352	.735	.305
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع12	Corrélation de Pearson	.446*	.319	.313	.005	1	.161	.133	.025	.057
	Sig. (bilatérale)	.014	.085	.092	.978		.397	.483	.894	.763
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع17	Corrélation de Pearson	.713**	.372*	.187	.362*	.161	1	.620**	.081	.443*
	Sig. (bilatérale)	.000	.043	.323	.050	.397		.000	.672	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع18	Corrélation de Pearson	.569**	.354	.126	.176	.133	.620**	1	.028	.240
	Sig. (bilatérale)	.001	.055	.507	.352	.483	.000		.883	.200
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع19	Corrélation de Pearson	.273	-.098	.159	.065	.025	.081	.028	1	.029
	Sig. (bilatérale)	.145	.605	.400	.735	.894	.672	.883		.880
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ع21	Corrélation de Pearson	.607**	.273	.321	.194	.057	.443*	.240	.029	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.145	.084	.305	.763	.014	.200	.880	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ملحق رقم 05

الثبات الكلي للمقياس:

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100.0
	Exclu[a]	0	.0
	Total	30	100.0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.831	22

ملحق رقم 06

ثبات البعد الأول: الانهاك الانفعالي

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100.0

	Exclu[a]	0	.0
	Total	30	100.0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.784	9

ملحق رقم 07

ثبات البعد الثاني: تبلد المشاعر

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100.0
	Exclu[a]	0	.0
	Total	30	100.0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.779	5

ملحق رقم 08

ثبات البعد الثالث: نقص الشعور بالإنجاز

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100.0
	Exclu[a]	0	.0
	Total	30	100.0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.683	8

ملحق رقم 09

معامل الارتباط بين ابعاد مقياس الثلاث والدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي

Corrélations

		Epuisement	Dépersonnalisation	Accomplisement	المجموع
Epuisement	Corrélation de Pearson	1	.604**	-.003	.752**
	Sig. (bilatérale)		.000	.984	.000
	N	60	60	60	60
Dépersonnalisation	Corrélation de Pearson	.604**	1	-.044	.659**
	Sig. (bilatérale)	.000		.737	.000
	N	60	60	60	60
Accomplisement	Corrélation de Pearson	-.003	-.044	1	.590**
	Sig. (bilatérale)	.984	.737		.000
	N	60	60	60	60
المجموع	Corrélation de Pearson	.752**	.659**	.590**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	
	N	60	60	60	60

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

ملحق رقم 10

مقاييس النزعة المركزية والتشتت

Statistiques

		Epuisement	Dépersonnalisation	Accomplissement
N	Valide	60	60	60
	Manquant	0	0	0
Moyenne		21.5000	8.5667	22.3333
Erreur standard de la moyenne		1.55583	1.05562	1.76863
Médiane		20.5000	7.0000	21.5000
Mode		12.00	.00	6.00
Ecart type		12.05144	8.17679	13.69977
Variance		145.237	66.860	187.684
Asymétrie		.399	.844	.200
Erreur standard d'asymétrie		.309	.309	.309
Kurtosis		-.489	-.012	-1.022
Erreur standard de Kurtosis		.608	.608	.608
Plage		48.00	30.00	48.00
Minimum		.00	.00	.00
Maximum		48.00	30.00	48.00
Somme		1290.00	514.00	1340.00

ملحق رقم 11

مخرجات اختبار T-Test لعينتين مستقلتين لحساب الفروق بين الذكور والاناث في مستوى الاحتراق النفسي

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
المجموع	ذكر	56	50.89	21.506	2.874
	انثى	4	73.50	29.592	14.796