وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة وهران-2- محمد بن أحمد

كلية العلوم الإجتماعية

قسم علم النفس و الأرطوفونيا

تخصص علم النفس الصحة

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد
Université d'Oran 2 Mohamed Ben Ahmed
Faculté des sciences sociales
Département de sociologie et d'anthropologie
كلية العلوم الاجتماعية

**عنـــوان المـــذكرة :**

# الإحتـــراق النفســـي لدى أعـــوان الحمـــاية المدنـــية

## دراسة ميدانية بوحدات الحماية المدنية لولاية وهران

**مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في قسم علم النفس الصحة**

**من إعداد الطالبة:**

- مريم بن زيان إكرام

**تحت إشراف الأستاذة:**

معتصم ميموني بدرة

**لجنة المناقشة:**

- أ/بقـــــال أسماء رئيساً
- أ/ د. معتصم ميموني بدرة مشرفاً
- أ/سبـــــع نـــادية مناقشاً

**السنة الجامعية:** 2022 – 2023

# شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذه المذكرة بعد رحلة بحث وجهد واجتهاد، وألهمني العزيمة والصبر على المشاق التي واجهتني لإتمام هذا العمل.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذتي المشرفة المحترمة **"معتـــــصم ميمـــــوني بدرة"** على كل ما قدمته لي من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستي بجوانبها المختلفة، كما أتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة وإلى كافةأساتذة شعبة علم النفس لجامعة " محمد بن أحمد -2- " .

كما أتقدم بالشكر إلى رئيس مكتب التكوين بمديريةالحمايةالمدنية السيد **"عيسى عمر"** والأخصائيين النفسانيين السيدة **" قميري كريمة"** والسيد **"معمر صادق "** على مساندتهم وتقديم يد العون لي و إلى أعوان الحماية المدنية على إجابتهم عن تساؤلاتي وتعاونهم معي لإنجاز هذا العمل وإلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد .

**مـــــــــريـــم بن زيـــــــــــان إكـــــــــــــرام**

# إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من ساندتني في صلاتها ودعائها ، إلى من سهرت الليالي تنير دربي ،إلى من تشاركني أفراحي وآماني ،إلى نبع العطف والحنان ،إلى أجمل إبتسامة في حياتي إلى أروع امرأة في الوجود "أمـــي الغالية".

إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى الذي لم يبخل علي بأي شيء ، إلى من سعى لأجل راحتي ونجاحي ،إلى أعظم وأعز رجل في الكون "أبـــي العزيز".

إلىأخي العزيز" توفيق" وزوجته وإلى أختي الحبيبة الوحيدة " سمية" وإلى البرعمة "جوري" إلى إخوتي " سيد أحمد " و"الحاج".

إلى أعز صديقات وزملاء الدراسة طلبة مـــــاستر علم النفس الصحة

و بالأخص : "حليمة"، "سميرة" ،" إكرام "و "جهيدة ".

**مـــريـم بن زيـــــان إكـــــرام**

# فهرس المحتويات


| المحتـــــــــويات | الصفحة |
|---|---|
| إهداء | أ |
| شكر و عرفان | ب |
| ملخص باللغة العربية | ت |
| ملخص باللغة الأجنبية | ث |
| قائمة المحتويات | |
| قائمة الجداول | |
| قائمة الأشكال | |
| قائمة الملاحق | |
| **مقدمـــــــــة** | 1 |
| **الجـــــانـــــب النـــــــــــــــظري** | |
| **الفصل الأول :** تقديم موضوع الدراسة | |
| تمهيد | 6 |
| 1. الإشكالية | 6 |
| 2. فرضيات الدراسة | 8 |
| 3. أسباب اختيار الموضوع | 9 |
| 4. أهداف الدراسة | 9 |
| 5. أهمية الدراسة | 9 |
| 6. التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة | 9 |
| 1) الاحتراق النفسي | 9 |
| 2) الحماية المدنية | 10 |

# فهرس المحتويات


| المحتويات | الصفحة |
|---|---|
| **الفصل الثاني :** الاحتـــــراق النفســـــي | |
| تمهيد | 12 |
| 1. تعريف الاحتراق النفسي | 12 |
| 2. علاقة الاحتراق النفسي بالمفاهيم الأخرى | 15 |
| 3. بعض النظريات النماذج المفسرة للاحتراق النفسي | 15 |
| 4. أبعاد الاحتراق النفسي | 17 |
| 5. أعراض الاحتراق النفسي | 18 |
| 6. أسباب الاحتراق النفسي | 19 |
| 7. مراحل الاحتراق النفسي | 19 |
| 8. مقاييس الاحتراق النفسي | 20 |
| 9. مستويات الاحتراق النفسي | 21 |
| 10. طرق الوقاية من الاحتراق النفسي | 21 |
| 11. خلاصة الفصل | 22 |
| **الفصل الثالث:** الحمـــاية المدنيـــــــة | |
| تمهيد | 23 |
| 1. تعريف الحماية المدنية | 23 |
| 2. نشأة الحماية المدنية | 23 |
| 3. مهام أعوان الحماية المدنية | 25 |
| 4. خصائص عون الحماية المدنية | 27 |
| 5. الهيكل التنظيمي للحماية المدنية | 27 |

# فهرس المحتويات


| المحتويات | الصفحة |
|---|---|
| خلاصة الفصل | 28 |
| **الجـــانـــــــــب التـــــــطبيقي** | |
| **الفصل الرابع :** إجراءات الدراســـة | |
| تمهيد | 31 |
| 1. منهج الدراسة | 31 |
| 2. محددات الدراسة | 31 |
| 3. أدوات الدراسة | 31 |
| 4. الدراسة الاستطلاعية | 35 |
| 5. الدراسة الأساسية | 36 |
| 6. الدراسة النوعية | 38 |
| 7. تقديم المؤسسة | 39 |
| 8. صعوبات الدراسة | 39 |
| خلاصة الفصل | 39 |
| **الفصل الخامس:** عــرض وتفسير ومناقشة النتائج | |
| 1. عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل العام | 41 |
| 2. عرض وتفسير نتائج الفرضيات الجزئية | 42 |
| 3. استخلاص الدراسة الإحصائية | 45 |
| 4. عرض وتحليل نتائج الحالة | 45 |
| **خـــــــاتمـــة** | 50 |

## فهرس المحتويات


| | |
|---|---|
| توصيـــــــات و مقترحـــات | 52 |
| المراجع | |
| الملاحق | |

| الأشكـــــــال | الصفحـــة |
|---|---|
| الشكل 1 يمثل نموذج شيرنيس Cherniss 1980 للاحتراق النفسي | 17 |
| الشكل 2 يمثل المخطط التنظيمي لمديرية الحماية المدنية | 27 |
| الشكل 3 بعد الإستنزاف الإنفعالي | 53 |
| الشكل 4 بعد تبلد المشاعر | 54 |
| الشكل 5 بعد نقص الشعور بالإنجاز | 55 |
| الشكل 6 مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية | 56 |

| الملاحـــــــق | الصفحـــة |
|---|---|
| مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش وجاكسون | 60 |

| الجـــــداول | الصفحـــة |
|---|---|
| جدول (1) يمثل أبعاد مقياس الإحتراق النفسي | 32 |
| جدول (2) يوضح ترقيم البدائل لمقياس ماسلاش | 33 |
| جدول (3) يبين أرقام الفقرات المخصصة لكل بعد من أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي | 33 |
| جدول (4) يصنف تكرار أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي | 34 |
| جدول (5) يوضح درجات إرتباط الفقرات بالأبعاد والدرجة الكلية | 35 |
| جدول (6) يمثل درجات ارتباط الأبعاد الأساسية مع الدرجة الكلية | 36 |
| جدول (7) يبين درجات ثبات مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش | 36 |
| جدول (8) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل | 37 |
| جدول (9) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن | 37 |
| جدول (10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس | 37 |
| جدول (11) يوضح توزيع العينة حسب متغير الحالة الإجتماعية | 38 |
| جدول (12) يوضح توزيع العينة حسب متغير وجود الأولاد أو عدم وجودهم | 38 |
| جدول (13) يوضح مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية- نتائج التساؤل العام- | 41 |
| جدول(14) يوضح الفروق في مستويات الاحتراق النفسي حسب متغير السن | 42 |
| جدول (15) يوضح الفروق في مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير الحالة الاجتماعية | 43 |

| | |
|---|---|
| جدول (16) يوضح الفروق في مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير وجود الأولاد أو عدم وجودهم | 44 |
| جدول (17) يوضح درجات أبعاد الاحتراق النفسي للحالة (و.ع) | 47 |
| جدول (18) نتائج فروق مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير الحالة الإجتماعية | 57 |
| جدول (19) نتائج فروق مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير السن | 57 |
| جدول (20) نتائج فروق مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير الحالة الإجتماعية | 58 |
| جدول (21) نتائج فروق مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير وجود الأولاد وعدم وجودهم | 59 |

**ملخص الدراسة :**

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بولاية وهران، ومحاولة التعرف على الفروق في مستوى الاحتراق النفسي تبعا للمتغيرات الديموغرافية ( السن، الحالة الاجتماعية، وجود الأولاد) وقد تم إتباع المنهج الكمي عن طريق "الدراسة الإحصائية" والمنهج الكيفي بتقنية "دراسة الحالة" واعتمدت الدراسة في جمع البيانات على استبيان "ماسلاش للاحتراق النفسي"، وقد تم تطبيقه على عينة دراسة بطريقة عشوائية والتي بلغت 64 عون حماية مدنية ، وذلك بعد التحقق من خصائصه السيكومترية (الصدق والثبات) والتأكد من مدى مصداقيته وذلك لمعالجة البيانات بالإعتماد على برنامج الرزم الإحصائية (spss) باستخدام الأساليب الإحصائية ( إختبار "ت" لعينتين مستقلتين - تحليل التباين الأحادي- المتوسطات الحسابية) لمعالجة وتحليل النتائج ، ولتدعيم الدراسة قمنا بإجراء دراسة نوعية دراسة حالة تم انتقاؤها بطريقة قصدية من العينة الأساسية، وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

- يعاني أعوان الحماية المدنية من مستوى احتراق نفسي منخفض.
- لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي حسب متغير السن.
- لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي حسب متغير الحالة الإجتماعية .
- لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي حسب متغير وجود الأولاد.

## Résumé de l'étude :

La présente étude vise à révéler le niveau d'épuisement psychologique des agents de la protection civile d'Oran, et tente d'identifier les différences de niveau d'épuisement psychologique selon des variables démographiques (âge, état civil, présence d'enfants . Deux approches ont été utilisées : l'une quantitative et l'autre qualitative. L'étude s'est appuyée sur la collecte de données sur le questionnaire « Maslash Psychological Burnout » qui a été appliqué à un échantillon 64 agents de la protection civile, après vérification de ses propriétés psychométriques (fidélité et fiabilité) et de s'assurer de sa crédibilité afin de traiter les données du programme par le logiciel (spss) par des méthodes statistiques (un test "T" pour deux échantillons indépendants - analyse de variance à un facteur - moyennes arithmétiques) pour traiter et analyser les résultats. Pour étayer l'étude nous avons mené une étude de cas qui a été choisi de manière intentionnelle.L'étude a donné les résultats suivants :

• Les agents de la protection civile souffrent d'un faible taux d'épuisement professionnel.

• Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans le niveau d'épuisement psychologique selon la variable d'âge.

• Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans le niveau d'épuisement psychologique selon la variable de statut social.

• Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans le niveau d'épuisement psychologique selon la variable d'avoir des enfants.

# المقدمة

## مقدمـــــــــــــــــــة:

(رحال، 2016.ص39-41) يعد الاحتراق النفسي من الظواهر التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عاماً الماضية، حيث تطرقت أبحاثهم لدراسة الاحتراق النفسي بوصفه ناتجاً عن الضغوط المهنية، وأن طبيعة تلك المهن هي التي تفرض الضغوط، وتعد مهنة الحماية المدنية من المهن المستهدفة له، وذلك لما يترتب عن هذه الظاهرة من مشكلات، ما يتطلب من العاملين بذل جهود كبيرة للتصدي لمجموعة من المشكلات المتنوعة والمتعددة، وغالباً ما تتسم بالغموض والصراع بين العملاء والعاملين.

حيث أخذت ظاهرة الاحتراق النفسي بعين الاعتبار منذ سنة 1959 من طرف الطبيب العقلي **كلودفيل**، حيث لاحظ بعض الحالات المرضية المرتبطة بالمهنة، و أول من أطلق مصطلح الاحتراق النفسي هو **برادليل** حيث عرفه بأنه: "الضغط الخاص المرتبط بالعمل"، أما عند **إيزابيل قوتيي (1983)** "الاحتراق النفسي مصطلح مشتق من المصطلحات السيكاترية للإشارة أن المهنيين يحترقون جسدياً وانفعالياً و علائقياً وسلوكياً، فهو يعكس فقداناً تدريجياً للطاقة والتحفيز".

في حين مثلت أعمال **كريستينا ماسلاش ( 1986)** "أستاذة علم النفس بجامعة **بيركلي** الأمريكية" الريادة و ركزت على وصف الحالة النفسية للمهني الذي يعمل في قطاع الخدمات الاجتماعية والإنسانية، واتضح أنهم الأكثر عرضه للإجهاد و الاحتراق النفسي .

(قاجة ، غربي،2018،ص270) هذا الأخير ناتج عن الضغط المهني المستمر الذي يتعرض له أعوان الحماية المدنية، و التي تلزم الحيطة و الحذر، وهذه الضغوط تنعكس سلباً على أداء الأفراد كازدياد معدل الغياب و الإنهاك المهني القلق، و مشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب.

(بن أحمد،حابي،2016،ص75) حيث يعتبر **لازاروس** و **فولكمان** "الضغوط المهنية تحدث عندما تكون مطالب العمل شاقة و مرهقة وتتجاوز مصادر التوافق لدى الفرد، لأنها تنشأ من عدم التوازن بين مطالب العمل وقدرة العامل على الاستجابة لها، وأن الاحتراق النفسي يمثل المرحلة النهائية في عجز الفرد عن التكيّف مع مطالب العمل، وأن هذا الاحتراق يظهر في عدة أعراض جسمية انفعالية ودافعية وسلوكية مختلفة"

(بوحارة ،2015،ص10)ولعل أن أبرز الأوساط المهنية تعرضاً لهذه الظاهرة هي المهن الخدماتية والإنسانية كالطب و التعليم ومهنة الحماية المدنية، نظراً لما تحمله على عاتقها من مواجهة للكوارث والحوادث والمخاطر التي يلزمها التدخل المستعجل والفعال، وهذا ما يجعل أفراد الحماية المدنية يعيشون ضغطاً وتوتراً مستمراً يؤول إلى إصابتهم بالاحتراق النفسي.

وعلى هذا الأساس تم اختيار موضوع الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية، وتسليط الضوء على هذه الفئة الحساسة للكشف عن مستوى الاحتراق النفسي الذي يتعرض له أفراد الحماية المدنية أثناء ممارستهم لمهنتهم النبيلة، ولقد قسمت الدراسة إلى:

جانب نظري: يحتوي على ثلاث فصول :

- الفصل الأول: تم فيه تحديد الإشكالية العامة للدراسة والتساؤلات الفرعية كما تم توضيح أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع و أهم المصطلحات الإجرائية.
- الفصل الثاني: يتناول مفهوم الاحتراق النفسي وعلاقته بالمفاهيم الأخرى، أهم النظريات المفسرة للاحتراق النفسي، أنواعه، أبعاده، عوامله، والوقاية من الاحتراق النفسي.
- الفصل الثالث: تعريف الحماية المدنية، نشأتها و تطورها، مهامها، هيكلها التنظيمي و علاقة الاحتراق النفسي بالحماية المدنية.

أما الجانب التطبيقي: تم تقسيمه إلى ثلاث فصول :

- الفصل الأول: تطرقنا إلى منهج الدراسة و الحدود المكانية و الزمنية والبشرية للدراسة وكذا أدواته ؛الدراسة الاستطلاعية ؛ الدراسة الأساسية ؛الدراسة النوعية ؛ تقديم المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة وصعوبات الدراسة .
- أما الفصل الثاني : تم عرض النتائج ، تفسيرها ومناقشتها .

# الجانب النظري

# الفصل الأول :

# تقديم موضوع الدراسة

1. الإشكالية
2. فرضيات الدراسة
3. أسباب إختيار الموضوع
4. أهداف الدراسة
5. أهمية الدراسة
6. التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة

## 1. الإشكالية:

(بن شعبان، شريفي، 2021.ص246) يتعرض عون الحماية المدنية يومياً للعديد من المخاطر و المشاق أثناء تأديته لعمله، فهو يضع نصب عينيه واجبه والتزامه المهني لحماية المواطنين، ومن أهم الأولويات التي يكرس من أجلها كل طاقاته و إمكانياته منذ التحاقه بوحدات التدريب والتدخل إلى غاية انتهاء مساره المهني، ولعل الخدمات المتعددة التي يقدمها هؤلاء الأعوان المدنيين جعل تدخلاتهم تمتد إلى خارج الوطن نظراً لكفاءاتهم المعترف بها دولياً.

ورغم ما تحمله مهنة الحماية المدنية من معنى للتدخل الإنساني النبيل، فهي أيضاً لا تخلو من طابع الضغط، فقد صنفت من بين المهن الضاغطة لما يتعرض له أعوانها لوضعيات يغلب عليها طابع الخطورة والمشاهد الصادمة.

(بن فردي، العايب، ص 35-36) وتعد مهنة الحماية المدنية من بين المهن التي يتعرض العاملون بها للاحتراق النفسي، والذي يتطلب إمكانيات نفسيه وقدرات عقلية خاصة، نظراً لطبيعة العمل في هذا القطاع، والذي تشمل مهامه الإطفاء و الإنقاذ والإسعاف، وتختلف التدخلات بتنوع الحوادث من حوادث مرور إلى حرائق إلى غرق في الآبار أو الأنهار و إنفجارات في المصانع و حوادث في ورشات البناء، حيث يتعرض عنصر الحماية المدنية أثناء هذه التدخلات إلى مواقف مختلفة تشمل الأشلاء المقطعة و الجثث المتفحمة للضحايا، والتعرض لمواقف تتطلب المخاطرة، إضافة إلى تميز تدخلات الحماية المدنية بطابع استعجالي فجائي، الأمر الذي يتوجب عليهم سرعة الاستجابة والتدخل، مع إلزامية أن تكون هذه التدخلات ناجحة وفعالة، مما يجعل عنصر الحماية المدنية أثناء مناوبته يعيش حالة من التوتر، و توقع الحوادث هذه الحالة تتسبب في تدهور معاشه النفسي ومعايشته الدائمة للضغوط.

(بوحارة ،2015 ،ص9) وقد ينجم عن هذه الضغوط المتكررة الإصابة بالاحتراق النفسي، وهذا ما أثبتته بعض الدراسات من بينها:

**دراسة بوحارة 2015** تحت عنوان " الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية" "والتي هدفت إلى محاولة الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية عن طريق المنهج الوصفي، حيث أجريت الدراسة الميدانية بمديريتي الحماية المدنية و بعض الوحدات بولاية عنابة والطارف، وتناولت هذه الدراسة متغيري الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي، حيث تكونت العينة من 210 عون أُختبروا بطريقة عشوائية طبقية، وطُبق عليها استبيان تم التحقق من خصائصه السيكومترية الصدق وثبات، و أسفرت نتائج الدراسة بعد التحليل

الإحصائي على أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة متدني مع عدم وجود علاقة بين مستوى الاحتراق النفسي الوظيفي، كما أثبتت أيضاً وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحتراق النفسي تعود إلى متغير السن، الحالة الاجتماعية و الأقدمية في العمل.

(مدوري،2021،ص481) أما دراسة مدوري2021 بعنوان "تأثير بعض المتغيرات المهنية على درجة الاحتراق النفسي"

فقد هدف البحث إلى الكشف عن مدى تأثير بعض المتغيرات على مستوى المعاناة من الاحتراق النفسي، وقد أُعتمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، حيث تكونت عينة الدراسة النهائية من 345 فرد عامل في مختلف القطاعات، وقد تم سحبهم بطريقة العينة العشوائية من مؤسسات مهنية بولاية سكيكدة، وبعد تطبيق مقياس **ماسلاش** للاحتراق النفسي توصلنا إلى النتائج التالية:

أن أصحاب المهن الخدماتية الأكثر معاناة من الاحتراق النفسي المرتفع، تليه في ذلك المهن الإنسانية، وأن شكل ساعات العمل ثابتة غير متغيرة، يؤثر على مستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين، كما أسفرت على وجود فروق جداً إحصائية بين مستويات الاحتراق النفسي وطبيعة العلاقات السائدة في الوسط المهني لدى أفراد العينة، و وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحتراق النفسي تُعزى إلى حجم المهام المهنية، كذلك وجود فروق جد دالة بين مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لتوفر فرص التطور المهني".

(بن فردي ،2022،ص33 -34) وانطلاقاً من دراسة **بن فردي** بعنوان "مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية " والتي طبقت بهدف الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية، ومعرفة مدى الاختلاف في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي تبلد المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي بين أفراد العينة، و هل يعزى هذا الاختلاف لمتغيرات السن الحالة الاجتماعية و الأقدمية في العمل؟

وقد اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتمثلت عينه الدراسة في 51 عنصراً من عناصر الحماية المدنية العاملين بالوحدة الثانوية بسوق النعمان، كما خَلُص البحث إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي، تبلد المشاعر، و الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغيري السن والحالة الاجتماعية، في حين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث لدى عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

ونستنتج من هذه الدراسة أن عون الحماية المدنية معرض للاحتراق النفسي، كلما استمرت الضغوطات فالعون الذي له أقدمية في العمل ينجم عن ذلك مستوى احتراق نفسي مرتفع مقارنة بالأعوان الأقل أقدمية.

إذاً انطلاقاً مما سبق تسعى دراستنا للكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى عون الحماية المدنية، و تبلورت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية ؟

و التساؤلات الفرعية:

- هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير السن ؟
- هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب ة المدنية متغير الحالة الاجتماعية ؟
- هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير وجود الأطفال أو عدم وجودهم ؟

## 2. فرضيات الدراسة :

توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية حسب متغير السن .

توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية حسب متغير الحالة الإجتماعية .

توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية حسب متغير وجود الأطفال أو عدم وجودهم .

## 3. أسباب اختيار الموضوع:

- التعرض المتكرر للضغوط والاحتراق النفسي والوضعيات الصادمة مثل حوادث المرور والكوارث والوضعيات المتأزمة (أمراض، وفيات...) لفرق التدخل للحماية المدنية نظراً لطبيعة العمل.
- تميز التدخلات الحماية المدنية بطابع استعجالي وفجائي.

## 4. أهداف الدراسة :

- محاولة فهم ظاهرة نفسية معقدة ومتعددة الأسباب ألا وهي الاحتراق النفسي لدى شريحة مهمة من المجتمع الجزائري المتمثلة في رجال الحماية المدنية، وهي دراسة من شأنها أن تثري وتعزز ميدان الدراسات والبحوث الأكاديمية.

- الإجابة عن التساؤلات المطروحة سابقاً في البحث.
- الكشف عن الفروق في مستوى شدة الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية و الكشف عن عوامل الخطر(السن، الجنس، والوضعية الاجتماعية و وجود الأولاد و عدم وجودهم).
- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية، والخروج بتوصيات لعلها تفيدهم.

## 5. أهمية الدراسة:

للحماية المدنية أهمية بالغة في مواجهة الكوارث والأزمات، سواءاً قبل حدوثها عن طريق الوقاية منها، أو أثناء وبعد وقوعها، وما تقوم به هذه الأجهزة من عمليات الإنقاذ والإغاثة والحد من الخسائر المادية و البشرية، وذلك ما ينعكس سلباً على صحتهم النفسية بتعرضهم للاحتراق النفسي، ومن خلال هذا فإن أهمية الدراسة تكمن فيما يلي:

- تسليط الضوء على فئة مهمة وحساسة ألا وهي عناصر الحماية المدنية.
- التكفل النفسي بعناصرها ومنتسبيها.

## 6. التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة :

تضمنت الدراسة الحالية متغيرات أساسية وجب تحديد مفهومها وقد شملت ما يلي:

**1) الاحتراق النفسي:** (ملال،محرزي ،2018،ص785)

حسب ما تعرفه **ماسلاش** و **جاكسون**(**Maslach-jackson**1981، 99) على أنه "حالة نفسية داخلية تنتج عن ضغط العمل بسبب التفاوت بين الفرد ومحيط عمله بما فيه من ضغوطات، و يتمثل في مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية مثل الإجهاد الانفعالي، تبلد الشخصية، نقص الإنجاز الشخصي، فقدان الشعور بالالتزام، التعب المستمر، بالإضافة إلى ردود الفعل السلبية، ويظهر خاصة في المهن التي تقتضي الالتزام الانفعالي والتعامل المباشر مع الناس".

(Robert.T.golembiewski, 2001.p329) حسب (Mauranges et Canouï )
قدم **هربرتج فرويدنيجر** تعريفاً أولياً 1974 حول الإجهاد النفسي" هو حالة ناتجة عن الاستخدام الفردي لطاقة الفرد وموارده ، مما يؤدي إلى الشعور بالفشل أو الإرهاق".

وفي عام 1976 فسرت **ماسلاش** الإجهاد النفسي في المهن المساعدة بأنه "عدم قدرة مقدم الرعاية على التكيف مع مستوى من الضغط العاطفي المستمر الناجم عن بيئة العمل". (ص10)

في حين قدم كل من (Bramhall et Ezell) 1981:أن الإجهاد النفسي تتجلى أعراضه في الانسحاب، السخرية من العميل و التحول إلى الكراهية والإرهاق العقلي و المعاناة من شكوى نفسية، جسدية، الصداع، آلام الظهر، مشاكل الجهاز الهضمي والقلق وعدم القدرة على التركيز والاكتئاب.(ص 3)

عرف **باينز و أرونسون**( باينز وآخرون ) 1988 "الإرهاق حالة جسدية وعاطفية، والإرهاق العقلي ناتج عن التورط طويل الأمد في المواقف التي تتطلب جهداً عاطفياً،

و يصاحب الإرهاق مجموعة من الأعراض تشمل النضوب الجسمي و الشعور بالعجز

و اليأس و قلة الحماس اتجاه العمل وحتى الحياة بشكل عام".

أما حسب (منصوري، بوفرة،2014) الاحتراق النفسي هو:

"حالة من الاستنزاف البدني و الإرهاق العاطفي وتكوين اتجاهات سلبية نحو الآخرين، يشعر بها الفرد نتيجة تعرضه المستمر للضغوط في محيط العمل"(ص84).

**2) الحماية المدنية:**

(بورقبة،2022،ص173) هم أشخاص مفوضون من قبل المديرية العامة للحماية المدنية، وهي فئة من الأفراد يعملون بمصلحة الحماية المدنية يشكلون آخر رتبة في التسلسل الهرمي لهذه المصلحة، تشمل مهامهم التدخل أثناء الكوارث والحوادث، الإطفاء، الإنقاذ، الإسعاف ويعملون بطريقة الدوام الكامل، أي بمواقيت تتمثل (24 ساعة مقابل 48 ساعة) عن طريق التناوب ينتمون إلى السلك الشبه العسكري.

# الفصل الثاني :

# الاحتراق النفسي

**تمهيد**

1. **تعريف الاحتراق النفسي**
2. **علاقة الاحتراق النفسي بالمفاهيم الأخرى**
3. **بعض النظريات النماذج المفسرة للاحتراق النفسي**
4. **أبعاد الاحتراق النفسي**
5. **أعراض الاحتراق النفسي**
6. **أسباب الاحتراق النفسي**
7. **مراحل الاحتراق النفسي**
8. **مقاييس الاحتراق النفسي**
9. **مستويات الاحتراق النفسي**
10. **طرق الوقاية من الاحتراق النفسي**

**خلاصة الفصل**

## تمهيد:

يُعد الاحتراق النفسي من بين الظواهر التي نالت اهتمام الباحثين في الآونة الأخيرة، باعتبارها ناتجة عن الضغوط المهنية التي تتواجد في محيط العمل وخاصة مهن المساعدة، التي يكون التعامل فيها مباشراً مع الأفراد، حيث يشعر فيها الموظف بالضبط النفسي الناجم عن العمل والإنهاك والتعب والإرهاق المطول، فيظهر عليه شعور بانخفاض الإنتاجية وفقدان الهوية الشخصية.

## 1. تعريف الاحتراق النفسي:

(P. tourmann,2008,p 1028-1029) في عام 1969 لاحظ **برادلي** ظهور ضغوط معينة مرتبطة بالعمل ووصفها بالاحتراق النفسي، ثم نشر الطبيب والمحلل النفسي **هاربرت فرودنبرجر**1974 كتاب يتناول الإرهاق المهني حيث وصف فيه ملاحظته الأولى للموظفين بظهور بعض الأعراض والعلامات السلوكية (الغضب، فقدان الطاقة، التهيج السخرية، العزلة) والعلامات الجسدية(الصداع، اضطراب المعدة، التعب، الأرق) ويدل مصطلح الاحتراق النفسي على وجود هذه الأعراض لدى الفرد.

حيث يعتبر **فرودنبرجر** أول من عرّف مفهوم الاحتراق النفسي، ويصف أن المهنيين يعانون من إنهاك واستنزاف انفعالي متدرج، و يفقدون دافعيتهم والتزامهم اتجاه العمل، وذلك بالغياب المتكرر والانجاز المنخفض.

بعد ذلك قدم كل من **فرودنبرجر**و **ريتشلسون** سنة 1980 توضيحاً أن الفرد يحترق نفسياً عندما يفشل في تحقيق ما يطمح إليه، نتيجة اصطدامه بالواقع، فيدخل في حالة من الارهاق والاكتئاب والاحباط.

(P. Canoui , A.Mauranges .P10) وفي عام 1976 فسرت **ماسلاش** الإحتراق النفسي في المهن المساعدة بأنه عدم قدرة مقدم الرعاية على التكيف مع مستوى من الضغط العاطفي المستمر الناجم عن بيئة العمل.

(H.Ferdenberger ,2010.p3) في حين قدم كل من **برامهال** و **إيزال**1981 أن الإجهاد النفسي تتجلى أعراضه في الانسحاب والسخرية من العميل والتحول إلى الكراهية والارهاق العقلي، المعاناة من شكوى نفسية، جسدية، الصداع، آلام الظهر، مشاكل الجهاز الهضمي والقلق وعدم القدرة على التركيز والاكتئاب .

(الهملان، 2016،ص 22) يعرفه كل من **برلمان** و**هرتمان** 1981 " الاحتراق النفسي على أنه استجابة سلبية أو ردة فعل للضغوط النفسية، جراء تفاعل معقد بين مطالب الفرد والموارد المتاحة، إضافةً إلى المطالب التي تتطلبها بيئته ".

ويعد تعريف **ماسلاك** 1982 من أكثر التعاريف قبولاً وأوسعها انتشاراً، وقد كان لها الفضل في دراسته وتطويره، حيث تفسر لنا الاحتراق النفسي على أنه إحساس الفرد بالإنهاك العاطفي و انخفاض الأداء وفقدان الشعور الإنساني، ويحدث عادة للأفراد الذين يعملون في خدمة الآخرين.

في حين يعرفه كل من **بمستروبور** و **بوم** 1984 "الاحتراق النفسي حالة من النضوب المستمر للقيم المثالية، والطاقة في نفس الأفراد أو أثناء تأدية المهام التي يقومون بها نتيجة ظروف العمل المحيطة بهم ".

(نوار ،حشاني ،2015،ص 184) ويعرف كل من **جولد** و **روث** 1994الاحتراق النفسي بأنه " حالة ناتجة عن شعور الفرد بعدم تلبيه احتياجاته وتحقيق مقاصده، فينعكس ذلك على إحساسه بخيبة أمل، فصاحبها أعراض نفسية وجسدية تؤول إلى تدني في تقدير الذات" .

(Jonathan ,Remacle,2017،p13) أما حسب **شوفيلي** و**انزمان** 1998 الإرهاق هو " حالة ذهنية سلبية طويلة الأمد مرتبطة بالعمل وتؤثر على الأفراد العاديين، يتميز في البداية بالإرهاق المصحوب بالقلق والتوتر الضيق والشعور بانخفاض الكفاءة وانخفاض الحافز وتطور السلوكيات الغير مناسبة في العمل، هذه الحالة النفسية تقدمية، ويمكن أن يمر دون أن يلاحظها أحد لفترة طويلة، من قبل الشخص نفسه ينتج عن عدم التوافق في النوايا والواقع المهني، يحدث الاحتراق بسبب إستراتيجيات التأقلم السيئة المرتبطة بالمتلازمة والتي غالباً ما تكون ذاتية"

(طه ، راغب ،2010،ص 13) وتوافقت تعريفات **شيرنس** مع تعريفات **ماسلاش** حيث ترى أن الاحتراق النفسي ناتج عن ضغوط يعاني منها المهني لفترة طويلة، وهو بمثابة الانسحاب النفسي من العمل، كرد فعل لتلك الضغوط التي يواجهها .

إذا تبين لنا أن الاحتراق النفسي هو عبارة عن حالة من الاستنزاف الانفعالي والسلوكي والادراكي، نتيجة اصطدام الفرد بواقع مهني لا يحقق ما كان يتوقعه، فتظهر عليه أعراض الإرهاق ومشاكل الهضم واضطرابات النوم، صداع والشعور بلا مبالاة تراجع الإنتاجية وغياب المشاعر الإيجابية، سهولة الاستثارة، قلة الثقة بالنفس وصعوبة المواجهة للمشاكل تؤدي به إلى فقدان الشعور الإنساني، وتدني في الأداء والإحساس بالإنهاك العاطفي، بسبب تراكم الضغوطات المهنية التي صعوب عليه التعامل معها.

## 2. علاقة الاحتراق النفسي بالمفاهيم الأخرى :

حسب (Eric Galam.2012.p123) يتضمن الاحتراق النفسي عملية تقدمية وطويلة، يمكن ربطها بالاكتئاب، أو الإجهاد، أو حتى أمراض التكيف، وهو ناتج عن خلل في تفاعلات الفرد مع نشاطه المهني والسياقات الشخصية والجماعية التي يُمارَسُ فيها.

يرتبط الضغط النفسي بالاحتراق حيث يرى **نيوهاوس Niehause** أن الاحتراق هو مجرد رد فعل عن الضغوط النفسية، فالضغط هو قوة عامل خارجي ينتج عنه توتر أو إجهاد، قد يكون العامل فيزيقي، أو نفسي، بينما الإجهاد هو الأعراض الناتجة عن الضغط، سواءاً كانت فيزيولوجية، انفعالية، أو سلوكية، في حين أن الاحتراق هو حالة مستمرة ودائمة من الإجهاد، كما أن تعرض الفرد لضغوط ينتج عنه الشعور بالقلق.

عيواج ، زياد،2022،ص766) حيث تعتبر العلاقة بين كل من الضغوط النفسية والقلق النفسي والاكتئاب في علاقتهم بالاحتراق النفسي علاقة دائرية ( مثير واستجابة)، ويشير الأخصائيين أن الأعراض الإكلينيكية التي تميز الاكتئاب عن الاحتراق النفسي هو أن هذا الأخير يعتبر شكل من أشكال الاكتئاب.

## 3. بعض النظريات النماذج المفسرة للاحتراق النفسي :

### 1) نظرية ليتر و ماسلاك لتطور الاحتراق النفسي 1988:

(سعد الله ،بلعالية ،خرف الله ، 2019،ص 161) يشيران إلى أن الاستنزاف العاطفي هو عنصر ضروري حدوثه في عملية الاحتراق النفسي، وهو ناتج عن الضغوطات التي تسببها المهن التي لها اتصال مباشر مع العملاء، وقد يؤدي إلى تبلد الشخصية كسبيل للتكيف والتعامل مع الاستنزاف .

ثم قام **ليتر** بتعديل للنموذج 1993 في نسخة جديدة تحمل نفس القواعد الأساسية للاحتراق النفسي، ويفسر علاقة الإنجاز الشخصي بتبلد الشخصية والاستنزاف الوجداني وأنهم يحدثون بشكل متوازي.

### 2) النظرية السلوكية:

(بورويس وآخرون ،2020،ص25 -26) يرى رواد هذه النظرية أن الاحتراق النفسي ناتج عن الظروف الفيزيقية والبيئية، أعطت أهمية بالغة لأحاسيس الفرد وانفعالاته ودور العمليات العقلية في حدوث ذلك، وتعتبر أن الاحتراق هو عبارة عن عجز الفرد عن ضبط العوامل البيئية التي تشكل ضغطاً عليه، وتؤكد على ضرورة تعديل السلوك لضمان درجة من الأداء و الإنتاجية في مختلف مجالات العمل.

### 3) نظرية التحليل النفسي:

(عطى الله ،بركات ،2021،ص 23-24) وضعها عالم النفس **سيجموند فرويد** Sigmund Freud الذي أعطى أهمية بالغة للغريزة الجنسية، حيث قسم الجهاز النفسي إلى ثلاث تركيبات "الأنا ، الأنا الأعلى ، الهو " غير أن معظم السلوكات تعود إلى عوامل مكبوتة، نتيجة ضعف الأنا عن التصدي للرغبات الغير المقبولة في المجتمع، ستحول في نهاية هذا الصراع إلى توترات تسبب في حدوث اضطرابات نفس جسمية، وتفسر هذه النظرية الاحتراق النفسي على أنه سلوكيات ظاهرية، متمثلة في نقص الانجاز الشخصي، الإجهاد العاطفي، تبلد المشاعر الناتجة عن ضغط مستمر لفترة طويلة، والاحتراق النفسي يصيب الأفراد الذين يرون أنفسهم في سورة مثالية جذابين وديناميكي.

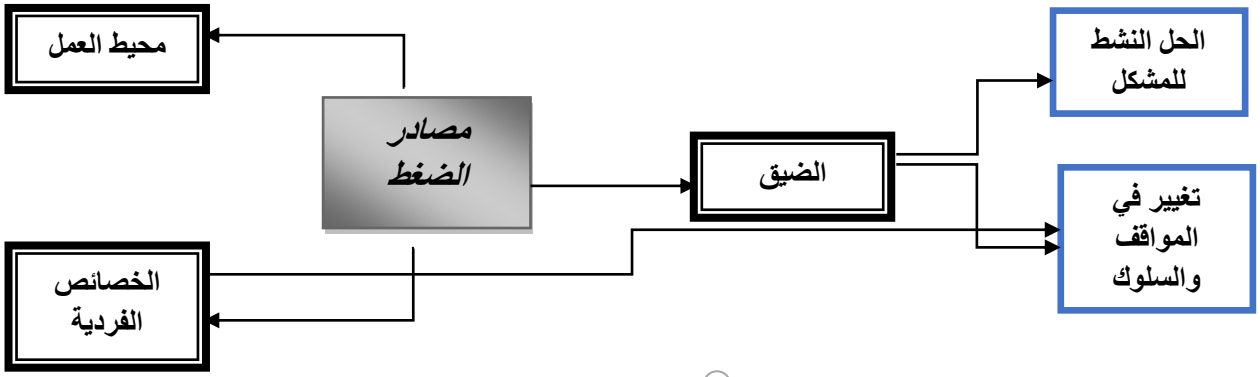
### 4) النظرية المعرفية:

(لحرش ،2018، ص24-25) تفسر الاحتراق النفسي على أنه فقدان الفرد معنى الحياة ودوره فيها ، فهو بذلك يعاني من فراغ وجودي حيث يفقد الشعور بأهميته ويتراجع عن تحقيق أهدافه، فتكون بذلك العلاقة بين الإحتراق النفسي والشعور بالمعنى علاقة تبادلية ،ولم تقتصر هذه النظرية على فكرة الإحساس بالمعنى فقط فقد فسرت الاحتراق على أنه مرحلة تقدمية من الضغوطات المتتالية والمزمنة، ومدى استعداد الفرد لمواجهة الضغوط وسماته الشخصية التي تحفزه على ذلك، وصعوبة التعامل مع هذه الضغوط بطريقة غير سوية هو الذي يترتب على إثره الإحتراق النفسي.

**نموذج شيرنيس Cherniss** 1980 : (جبار ،2015،ص33-34)

يفسر **شيرنيس** الاحتراق النفسي على أنه اختلال في التوازن بين متطلبات شخصية من عوامل فردية (تقدير الذات،الكفاءة...) أوعوامل تنظيمية (دعم زملاء، تقدير رؤساء في العمل ...) ومتطلبات العمل يُحدث هذا الاختلال عند تناقض توقعات الفرد والبيئة المعاشة في الواقع ، فينجم عنه إجهاد ليتطور إلى إحتراق نفسي وتوصل إلى النموذج التالي بعد دراسته لعينة من العمال:

**الشكل 1 يمثل نموذج شيرنيس Cherniss 1980 للاحتراق النفسي**



## 4. أبعاد الاحتراق النفسي :

حسب (Fossati , Marchand ,2019 ,p 11-12) François Marchand & Philippe Fossati الإحتراق النفسي يتميز بثلاث عناصر أو أبعاد وهي :

**أ. الإرهاق العاطفي** :

هذا هو أكثر العناصر التي يمكن ملاحظتها بسهولة للمرضى المنهكين الذين يشكون من التعب في العمل والإرهاق، وعدم امتلاك الموارد لفعل ما يجب عليهم القيام به، هذا يترجم أيضاً إلى ردود فعل عاطفية، يصبح هؤلاء الأشخاص أكثر غضباً، فهم قلقون عند الذهاب إلى العمل نتيجة لذلك، إما بسبب الغياب، أو على العكس من ذلك الاستمرار المفرط في العمل لمحاولة التعويض لعنصر مهم، أيضاً هو اختفاء الحدود بين الحياة الخاصة والحياة المهنية، وقد تسبب اضطرابات في النوم.

**ب. تبلد الشخصية :**

نزع الطابع الشخصي، أو نزع الصفة الإنسانية عن العلاقة بالآخر، لا يعكس تبلد الشخصية معاناة الفرض فحسب، بل له أيضاً عواقب محتملة على عمله والأشخاص المسؤولين عنه، ربما بسبب الشعور بالذنب الشديد لعدم قدرته على التأقلم، فيستجيب المهني المحترف لهذا الفيض العاطفي من خلال جعل العلاقة موضوعية، وأبعادها عن شخصيتها، والتي بدورها ستحافظ على توتره وشعوره بالذنب.

**ج. قلة الشعور بالإنجاز الشخصي :**

السمة الثالثة للاحتراق النفسي وهي شعور الفرد أنه لا يقدم عملاً يعتبره تاما، ولا يقوم به كما ينبغي وعلى أكمل وجه، هذا الشعور غالباً ما يحدث للأشخاص الذين غالباً ما يضعون توقعات كبيرة في عملهم، يبدو لهم كمهمة لا يقوم فيها المرء بالوفاء بنفسه ويتم تقليصه إلى حقيقة تلقي أجر من أجل أن يكون قادراً على الاستهلاك في مكان آخر.

## 5. <u>أعراض الاحتراق النفسي:</u>

يصنف **منصوري نبيل** 2011 أعراض الاحتراق النفسي كالتالي:

<u>الأعراض الفسيولوجية الجسمية</u>:

وتشمل ارتفاع ضغط الدم وآلام الظهر و الإنهاك الشديد، بحيث يفقد الفرد حماسه ونشاطه، وقد يتحول الشعور بالإنهاك إلى مرض حقيقي، كما أن الإحساس بالتعب يؤدي

إلى الصداع المستمر والشديد، وضعف عام في الجسم، مما ينتج عنه خلل في بعض أجهزة الجسم، مشاكل الهضم واضطرابات النوم.

الأعراض المعرفية الإدراكية:

عدم القدرة على التركيز و المزاج الساخر، أي تكرار النمط الواحد، وتظهر هذه الأعراض بوضوح على شكل تغيير في نمط إدراك الفرد حيث يتحول الفرد من كونه شخص متساهل ومتفهم إلى شخص عنيد وذو تفكير متصلب ومتشدد.

الأعراض النفسية:

وهنا يميل الفرد إلى حالة من التغيرات في عواطفه، وهذه التغيرات تكون سلبية ومزعجة، وأكثرها حدة، والشعور بالإحباط، وتمتد هذه الأعراض من صدق العاطفة إلى الإرهاق العاطفي و الإحساس بالعجز و اليأس، بالإضافة إلى الشعور بالخوف والقلق والاكتئاب والبلادة والانعزال والنسيان والتذمر .

الأعراض السلوكية :

_ و تبدأ بالشكوى من العمل والبطء في الأداء، و عدم الرضا والانجاز المتدني و التغيب المستمر عن العمل، و ترك المهنة و الانسحاب من حياة الأشخاص الذين يتعامل معهم، بالإضافة إلى أعراض سلوكية أخرى.

### 6. أسباب الاحتراق النفسي:

يحدد **"جيرارد سيباون M.Gérard Sebaoun "** 2017 أسباب الاحتراق النفسي فيما يلي:

- عبئ العمل الزائد سواء كان مصحوباً بقيود كبيرة أم لا.
- ضغوط الوتيرة المفروضة فيما يتعلق بالجداول الزمنية أو المواعيد النهائية، والعمل على عجل، وتقسيم العمل واستحالة إكمال المهمة، وعدم القدرة على التنبؤ بالجداول الزمنية.
- أهداف يجب تحقيقها عالية للغاية، خاصة بسبب عدم التوازن بين الأهداف المطلوبة والوسائل المتاحة.
- عدم وضوح المهام والخلط في الأدوار.
- مناخ عمل سيء يتسم بالتكرار.
- الصراعات الشخصية .

- تعرض القيم الفردية مع قيم المنظمة و أغراض العمل، ولا سيما في الخدمة العامة.
- ضعف الدعم من الرؤساء والزملاء في العمل.
- السلوك الإداري المسيء أو الفاشل. (p2.)

**7. مراحل الاحتراق النفسي :**

حسب **"آنيك ماتزنر وآخرون Metzner "**2008:

يبدأ الإرهاق الجسدي والعقلي تدريجياً في مراحل متتالية:

المرحلة الأولى: هي مثالية الاستغراق، حيث يتمتع الإنسان بمستوى عالي من الطاقة، ويكون مليئاً بالطموح والمثل والأهداف السامية، حتى لو كان عمله متطلباً للغاية ولم تكن الظروف التي يؤدى فيها دائما ملائمة، فهو يستثمر كل وقته وطاقته فيه.

المرحلة الثانية: مرحلة السقف أو الهضبة أو التبلد، تتوافق مع اللحظة التي يدرك فيها الفرد أنه على الرغم من جهوده المستمرة فإن النتائج التي لا ترقى إلى مستوى توقعاتهم، رداً على هذه الملاحظة قام الشخص بمضاعفة الحماس.

المرحلة الثالثة: هي مرحلة خيبة الأمل والانفصال، إنّه وقت الإحباط وخيبة الأمل، التوقعات أعلى دائما، اعترافاً بالعمل الجاد، بشرط أن يأتي متأخرا وأن يكون لدى الشخص انطباع بأنه لن يكون قادراً على القيام بذلك، تظهر الأعراض الأولى في معظم الأحيان، تكون الأعراض الأولى هي تراجع في نوعية وكمية العمل المقدم، السخرية، العزلة، الاضطرابات الجسدية .

المرحلة الرابعة والأخيرة: مرحلة الإحباط الحرجة، يتم إفراغ الشخص في نهاية الحبل، ويفقد كل الاهتمام بعمله ومن حوله يشعر بإحساس قوي بالإحباط ولم يعد يشعر بالقدرة على العمل. (p10.)

**8. مقاييس الاحتراق النفسي :**

حسب الحاتمي هناك العديد من المقاييس وأبرزها:

مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (Maslach burnout Inventory): يعرف باختصار (MBI) يتكون هذا المقياس من 22 فقرة، متصلة بشعور الفرد نحو مهنته ، وموزعة على 03 أبعاد رئيسية هي :

( الإجهاد الإنفعالي- تبلد الشخصية - نقص الشعور بالإنجاز الشخصي)

وهو يتمتع بالخصائص السيكومترية الجيدة ، كما أنه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي ، و قد طبق في العديد من الدراسات .

مقياس **سيدمان** و **زاجر** للإحتراق النفسي للمعلمين :

( Burnout seidman & zager) يتكون من 21 عبارة، وموزعة على أربعة أبعاد : تقيس عدم الرضا المهني وانخفاض المساندة الإدارية، كما يدركها المعلم، والضغوط المهنية و الاتجاه السلبي نحو التلاميذ، وتتم الإجابة على عبارات المقياس من خلال 5 بدائل تتمثل في الفئات التالية : (لا تنطبق تماما، لا تنطبق كثيرا، تنطبق، تنطبق إلى حد ما، تنطبق بدرجة كبيرة، تنطبق تماما).

مقياس **بوتر** للاحتراق النفسي (potter burnout scale):

(الحاتمي، 2014، ص18-19) يهدف لقياس مستوى الاحتراق النفسي، يتكون من 20 فقرة، يتم الإجابة بشكل متدرج من 1-5 حسب البدائل (ناذراً، أحيانا، غالباً، كثيراً،عادةً ).

## 9. مستويات الاحتراق النفسي:

حسب (لحرش، 2018،ص 31)

1احتراق نفسي معتدل : وينتج عن نوبات قصيرة من التعب والقلق والإحباط والتهيج.

2احتراق نفسي متوسط:ينتج عن نفس الأعراض السابقة ولكنها تسمى لمدة أسبوعين على الأقل.

3 احتراق نفسي شديد : ينتج عن أعراض جسمية، مثل الحرقة وآلام الظهر المزمنة ونوبات الصداع الشديدة، وليس غريباً أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة، عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة.

## 10. طرق الوقاية من الاحتراق النفسي:

هناك ثلاث مستويات للوقاية حسب**" ماجناني كلود Magnani "**2016 :

مستوى أساسي

تتمثل في الحد من عوامل الإجهاد في البيئة المهنية، أو القضاء عليها، المناقشة أثناء العمل، التقدير، تحسين الاتصال وتحديد دور كل شخص واحترامه و زيادة المشاركة في المصارعة في القرارات.

مستوى ثانوي :

تدخلات تهدف إلى تقليل التوتر الملحوظ والشعور بالإرهاق، وتهدف إلى:

أ - الظروف الجسدية الفيسيولوجية (النظام الغذائي – الأنشطة الرياضي- إلى آخره....)

ب - التغيير السلوكي جعله نسبياً ، خذ وقتك لنفسك (فترات الراحة-إجازة - إلى آخره... )

ج - التغيير في ببيئة العمل والسلوك النفسي لإدارة حياة الفرد بشكل أفضل.

المستوى الثالث:هذه المرحلة هي علاج وليس وقاية بحيث لم نعد نتعامل مع الأفراد العاديين ولكن أولئك الذين يعانون من الإرهاق الشديد، والذين يحتاجون إلى رعاية نفسية وطبية. (p 3-4)

**خلاصة الفصل :**

من خلال ما تقدم يمكن أن نستنتج أن الاحتراق النفسي من المواضيع المستجدة و المعقدة حيث اختلفت تعار يفه وأنواعه و النظريات المفسرة له إلا أنه لا يزال البحث متواصلا عن سبل الوقاية الفعالة منه .

# الفصل الثالث :

# الحماية المدنية

**تمهيد**

1. **تعريف الحماية المدنية**
2. **نشأة الحماية المدنية**
3. **مهام أعوان الحماية المدنية**
4. **خصائص عون الحماية المدنية**
5. **الهيكل التنظيمي للحماية المدنية**

**خلاصة الفصل**

## تمهيد:

الحماية المدنية جهاز له مجموعة من الإجراءات والتدخلات اللازمة، مكلف لحماية السكان والممتلكات العامة والخاصة، وبناءاً على هذا المنطلق فإنها تعتبر مرفقاً تابعا للدولة، وتسير وفق نظم وقوانين لضمان السير الحسن للمستخدمين، وعمليات التدخل السريع للمكافحة أخطار الحريق والكوارث والحروب والحوادث المختلفة، وإغاثة المنكوبين، وتأمين سلامة المواصلات والاتصالات.

## 1. تعريف الحماية المدنية:

( العايب،2014،ص 75-76)

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية ونجدة الإنسان والممتلكات في كل الظروف، موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، بحيث تتطور طبيعة مهامها تماشياً مع التطورات التكنولوجية وازدياد الكثافة السكانية، تتميز بتنظيم إداري( تقني وعملي) لضمان النجاح و المهام المكلف بها.

## 2. نشأة الحماية المدنية :

الحماية المدنية خلال الفترة الاستعمارية: (بن دايخة ،2021،ص39)

مرت الجزائر كباقي دول المغرب العربية فترة من الاحتلال سنه 1830، وعرفت آنذاك مقاومات شعبية وانتفاضات متواصلة دفاعاً عن الوطن والتصدي للاحتلال، الذي دمّر وصلب حرية حماية نفسه وممتلكاته، أثناء فترة الاحتلال كانت الحماية المدنية عبارة عن وحدات متمركزة في المدن الكبرى التي يوجد بها أعلى نسبة من المعمرين.

الحماية المدنية بعد الاستقلال: (رغيوة ،رهيوي، 2018،ص51 )

شهدت الحماية المدنية غداة الاستقلال تطورات هامة على الصعيد التنظيمي، وكذا من حيث الهياكل و المعدات والتجهيزات والمستخدمين في التدخل، ومرت بخمسة مراحل:

المرحلة الأولى 1962- 1964:

بعد الاستقلال ورثت الحماية المدنية مصلحة تتكون من :

- عضو مركزي على مستوى وزارة الداخلية.
- مراكز الإسعاف ومحاربة الحرائق على مستوى الولايات.
- أعوان تابعين للبلديات.
- أعوان محترفين دائمين.
- أعوان محترفين متطوعين.

المرحلة الثانية 1964- 1970: (توامة، الراهم، 2017،ص31)

تسمى مرحلة الإصلاح، تتضمن إصلاحات 1964 والتي جاءت هذه الصلاحيات في المرسوم 64-129 المؤرخ في 15 ابريل 1964 التي تتضمن تنظيم إدارة الحماية المدنية، والذي تَم بموجبه تحويل المصلحة المركزية إلى مصلحة وطنية للحماية المدنية و تأسيس المدرسة الوطنية، وتحويل مراكز الإسعاف ومكافحة الحرائق بمثابة مصالح ولائية للحماية المدنية.

المرحلة الثالثة 1970- 1976 :

تسمى "مرحلة التأميم"

جاءت إصلاحات 1970 تطبيقاً للنظام الإشتراكي في البلاد قامت الدولة بتأميم جميع وسائل الحماية المدنية وتسيير هذه المصلحة، حيث انتقلت من التسيير البلدي إلى التسيير الولائي، وتصنيف الوحدات كالتالي حسب المهام:

- الوحدة الرئيسية تتمركز في الولاية.
- الوحدة الثانوية المتواجدة في مركز الدائرة.
- وحده القطاع موجودة في مركز البلدية.
- المراكز المتقدمة موجودة بقرب الأخطار.

(Protectioncivile.Dz) كان هذا بمقتضى المرسوم رقم 70-167 المؤرخ في 10 نوفمبر 1970 والمتضمن تصنيف وحدة الحماية المدنية وتحديد إطارها وتجهيزها، هذا المرسوم سمح بإدماج معظم العاملين المستعان بهم مؤقتاً، والذين يتوفرون على مؤهلات، كما سمح بإدماج موظفي القطاع في الوظيف العمومي، وحدد هياكل الحماية المدنية على مستوى البلدية و الدائرة و الولاية، وصفتها تبعاً لأهمية المهام المكلفة بها.

المرحلة الرابعة:1976- 1991(httpsi//unii-dz.org) :

تسمى مرحلة إعادة التنظيم، في هذه المرحلة انضمت الجزائر إلى المنظمة الدولية للحماية المدنية، بناءاً على الأمر "76/16 " المؤرخ في 20 فيفري 1976 المتضمن الانضمام إلى ميثاق المنظمة الدولية للحماية المدنية، المعد في 17 أكتوبر 1966 بموناكو. وتم إعادة تنظيم الإدارة المركزية، حيث أعطيت لها أبعاد ومهام جديدة، منها حماية ( الموانئ، المطارات، المركبات الاجتماعية، والاقتصادية) كما أقّر هذا التعديل تحويل المصلحة الوطنية إلى مديرية عامة على المستوى المركزي تتألف من مديريتين :

- مديرية الدراسات والوسائل.D.E.M
- مديرية النشاط العلمي D.A.O

أما على المستوى المحلي أصبح لكل ولاية مصلحة على رأسها ضابط.

المرحلة الخامسة من 1991 إلى يومنا هذا: تسمى"مرحله الاستقلالية":
(عابد،2017،ص07)

في هذه المرحلة أصبحت الحماية المدنية تتمتع بالاستقلالية التامة في تسيير مجال (المستخدمين-المالي -الوسائل - الهياكل ) .

كما تميزت بصدور عدة نصوص تنظيمية تهيكل وتنظم قطاع الحماية المدنية، كما تقوم بتسيير الكوارث والوقاية من الأخطار الكبرى، والتكفل بآثارها، وحماية الأفراد والممتلكات والتعويض عليها.

## مهام أعوان الحماية المدنية:

حسب ما جاء في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية تضمنت المادة 74 "يكلف أعوان الحماية المدنية تحت إشراف مسؤولييهم السُلميين على الخصوص بتأدية مهام إسعاف الأشخاص وإنقاذهم وحماية الممتلكات، كما يمكنهم أن يكلفوا بتأدية مهامي الدعم الإداري والتقني، المرتبطة بنشاطات الوقاية والتدخل".(ص 11)

وحسب **قنون** و **بوقطاية** 2016 :

تقسم المهام الأساسية لمصلحة الحماية المدنية كالتالي:

مهام مديرية الوقاية:

دراسة وإنجاز الخرائط الوطنية للأخطار، و دراسة وتحضير النصوص ذات الطابع التشريعي والتنظيمي المتعلقة بمجال أمن الأشخاص والممتلكات

لدراسة وتعريف القواعد والمقاييس الأمنية المطبقة في ميدان الدفاع ضد أخطار الحريق، الكوارث، الانفجار في مختلف القطاعات، استغلال كل الأبحاث والأعمال المتعلقة بوقاية الأخطار الكبرى.

دراسة و وضع حيز التنفيذ لعمليات الإعلام و التحسيس حول مختلف الأخطار

و جمع وتحليل إحصائيات التدخل .

مهام المديرية الفرعية للأخطار الكبرى:

- جمع وتوزيع المعطيات والمعلومات المتعلقة بالأخطار الكبرى.
- انجاز والتحضير للدراسات التقنية والعلمية، لمعرفة الظواهر التي تكون أثناء الكوارث، و تحليل كافة المعطيات المتعلقة بتقييم الأخطار.

- الدراسة والمساهمة في تعريف المقاييس والوقاية لكل خطر.

مهام مصلحة الوقاية على المستوى المحلي:

- متابعة ومراقبة تطبيق التنظيم ومقاييس الأمن المطبقة في ميدان الوقاية.
- تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة، وتشارك في دراسات ذات الصلة بالحماية المدنية، والتي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة داخل التراب الوطني.

المهام الإنسانية منها:

- الوقاية والتدخلات أثناء وقوع الكوارث الطبيعية والتكنولوجية.
- حراسه الشواطئ والمصطافين.
- نقل الجرحى والمرضى إلى المستشفى.
- تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية.
- تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية.
- البحث عن التائهين في الصحراء.
- الإنقاذ والإسعاف.
- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.
- إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.
- القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار.
- التغطية الأمنية في نقل المواد الخطيرة. (ص 48-49)

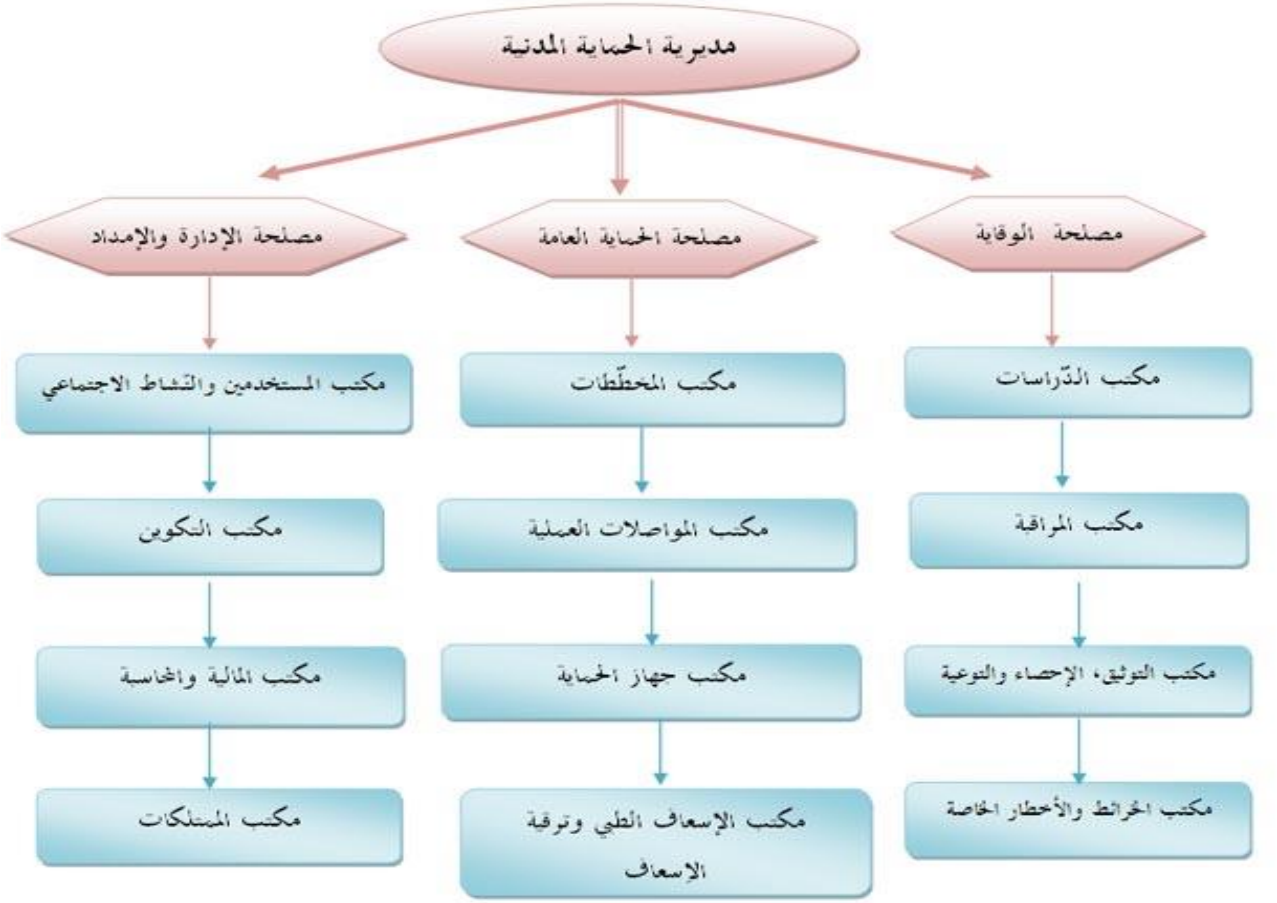
## 3. خصائص عون الحماية المدنية: (بن موسى ،2019،ص35)

- طاعة الرئيس واحترام المرؤوسين.
- الأمانة بحيث يحافظ على ممتلكات الغير لإطلاعه على عوراتهم.
- الضمير المهني (الكفاءة ).
- احترام القانون داخل المنظمة.
- الكتمان ( السر المهني).
- اللياقة البدنية.
- التحلي بالصبر والشجاعة.
- اللباس النظامي والشارة.
- حمل الطابع الإنساني الخيري.

- حماية الأرواح والممتلكات.

## 4. الهيكل التنظيمي للحماية المدنية :

**الشكل 2 يمثل المخطط التنظيمي لمديرية الحماية المدنية**




**خلاصة الفصل :**

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى تعريف الحماية المدنية ومراحل تطورها ،ومهامها وأهم الخصائص التي يتصف بها عون الحماية المدنية ،و تنظيمها الإداري .

ونظرا للمهام المكلف بها قد يكون عرضة للضغوطات التي يمكن أن تؤدي بهم إلى الاحتراق النفسي ،مما يعرقل سلبا في تأدية واجبهم المهني .

# الجانب التطبيقي

# الفصل الرابع :

# إجراءات الدراسة

**تمهيد**

**1.منهج الدراسة**

**2.محددات الدراسة**

**3.أدوات الدراسة**

**4.الدراسة الإستطلاعية**

**5.الدراسة الأساسية**

**6.الدراسة النوعية**

**7.تقديم المؤسسة**

**8.صعوبات الدراسة**

**خلاصة الفصل**

**تمهيد :**

تعد الدراسة الميدانية مرحلة بالغة الأهمية في البحث العلمي ، حيث تساهم بشكل كبير في جمع المعلومات و البيانات عن الموضوع بطريقة منهجية وموضوعية ، وتعد وسيلة لتعزيز الدراسة النظرية .

سنتطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة من خلال التعريف بمنهج الدراسة، محددات الدراسة، أدوات الدراسة، الدراسة الإستطلاعية ،الدراسة الأساسية، الدراسة النوعية، مكان إجراء الدراسة، إضافة إلى إبراز صعوبات الدراسة .

## الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية:

### 1. منهج الدراسة:

تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الكمي وذلك بتطبيق "الدراسة الإحصائية" والمنهج الكيفي بتقنية "دراسة الحالة" نظرا لطبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته والذي يهدف للكشف عن مستوى الإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية ، وتوضيح مدى الفروق بينهم في مستوى الاحتراق النفسي حسب المتغيرات الديموغرافية ( السن، الحالة الإجتماعية، ووجود الأولاد أو عدم وجودهم ) .

### 2. محددات الدراسة:

*الحدود البشرية :

العينة مكونة من 64 عون حماية مدنية يزاولون مهنتهم في ولاية وهران الجزائر.

*الحدود المكانية :

أجريت في بعض وحدات الحماية المدنية المتواجدة بمدينة وهران( وحدة بئر الجير ووحدة بلقايد).

*الحدود الزمنية :

أجريت الدراسة في الفترة الممتدة من تاريخ 6 مارس إلى غاية5 أفريل2023.

### 3. أدوات الدراسة :

يستعين كل باحث في دراسته على أدوات بحث ومقاييس تساعده في جمع المعلومات ، الغرض منها الإجابة عن أسئلة البحث واختبار فروضه،والأدوات المستخدمة في هذه

الدراسة تمثلت في استبيان لقياس الاحتراق النفسي بالإضافة إلى المقابلة النصف الموجهة و الملاحظة .

وقد تم تطبيق مقياس **"ماسلاش"** (1976) لقياس الاحتراق النفسي وإجراء مقابلات وجها لوجه .

❖ مقياس **ماسلاش** الإحتراق النفسي والمترجم من طرف (مزيرق، مينة ،2022، ص267)

يعد أهم المقاييس التي وجدت لدراسة وقياس ظاهرة الاحتراق النفسي ( Maslach & Jackson) تحت إسم (Maslach Burnout Inventory).

وصف أبعاد وفقرات المقياس :

1. بعد الإجهاد الإنفعالي : يقيس الإنهاك الإنفعالي العقلي لدى عون الحماية المدنية أثناء ممارسته لمهنته.
2. بعد نقص الشعور بالإنجاز: يقيس تقييم الذات بطريقة سلبية.
3. بعد تبلد المشاعر: يقيس الحالة الإنفعالية التي يتولد فيها شعور سلبي للمواقف الساخرة .

اشتمل المقياس على 22 فقرة موزعة على ثلاث أبعاد وهي موضحة في الجدول كالاتي:

**جدول (1) يمثل أبعاد مقياس الإحتراق النفسي**

| البعد | مجموع الفقرات |
|---|---|
| بعد الإستنزاف الإنفعالي | 09 |
| بعد تبلد المشاعر | 05 |
| بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي | 08 |

**المصدر (معلوم ،2022، ص446)**

مفتاح تصحيح المقياس :

بالنسبة لطريقة التصحيح اعتمدنا على ( سلم ليكرت ) في إعطاء الدرجات وهي موضحة في الجدول كالتالي:

**جدول(2) يوضح ترقيم البدائل لمقياس ماسلاش**

| البدائل | النقاط |
|---|---|
| أبدا | 0 |
| أحيانا خلال السنة | 1 |
| مرة في الشهر | 2 |
| أحيانا خلال الشهر | 3 |
| مرة في الاسبوع | 4 |
| أحيانا خلال الاسبوع | 5 |
| يوميا | 6 |

**المصدر : (نبار ، جعيجع،2018، ص 528)**

وذلك وفقا لما ذكرته ماسلاش فإن نتائج المقياس يمكن تصنيفها على ثلاث درجات من الاحتراق النفسي من خلال الإستجابة لمقياس من سبعه درجات ( 0 = أبدا،1 = بضع مرات في السنة، 2 =مرة في الشهر ،3= بعض مرات في الشهر ،4 =مرة كل أسبوع ، 5=بضع مرات في الأسبوع ، 6=كل يوم تقريبا ) وليكون مستوى الاحتراق النفسي عاليا اذا كانت درجات البعدين الأولين (الإجهاد الإنفعالي ) و (التبلد الإحساسي) مرتفعة ودرجة البعد الثالث منخفضة .

**جدول (3) يبين أرقام الفقرات المخصصة لكل بعد من أبعاد مقياس ماسلاك للإحتراق النفسي**

| الأبعاد | الفقرات |
|---|---|
| بعد الاستنزاف الانفعالي | 20-16-14-13-8-6-3-2- 1 |
| بعد تبلد المشاعر | 22 - 15 -11 - 10 - 5 |
| بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي | 21-19- 18 -17 - 12 – 9 -7 - 4 |
| المجموع | 22 |

**(نصراوي،2016، ص 178)**

وحسب ( نصراوي ،2016 ،ص178) يكون الإحتراق النفسي منخفضا إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول والثاني الإستنزاف الإنفعالي وتبلد المشاعر و درجة مرتفعة على البعد الثالث ، أما إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأولين ومنخفضة على البعد الثالث فهنا يكون الاحتراق عالي أو مرتفع.

**جدول (4)يصنف تكرار أبعاد مقياس ماسلاك للإحتراق النفسي**

| الأبعاد | مستوى منخفض | مستوى متوسط | مستوى مرتفع |
|---|---|---|---|
| الإستنزاف الإنفعالي | 0 -17 | 18 - 29 | 30 - 54 |
| أبعاد المشاعر | 0 - 5 | 6 - 11 | 12 - 30 |
| نقص الشعور بالإنجاز | 0 - 8 | 9 - 14 | 15 -48 |

**(بوخالفة،2020،ص 245)**

التعليمات المرفقة بالآداة :

- بيانات شخصية أولية : الجنس -السن – الحالة الإجتماعية
- التعليمة : طلب من الأعوان القراءة المتمعنة المتأنية لكل فقرة والإجابة عنها بوضع علامة (×)أمام الإجابة المناسبة لما يقابلها من بدائل والتي تتمثل ( يوميا / أحيانا خلال الأسبوع /مرة في الأسبوع /أحيانا خلال الشهر /مرة في الشهر /أحيانا خلال السنة /أبدا)

❖ المقابلة : (مقراني ، جابر ،2022، ص58 )

وهي محادثة تتم وجها لوجه بين العميل و الأخصائي النفساني الإكلينيكي ، غايتها العمل على حل المشكلات التي يواجهها الأول والإسهام في تحقيق توافقه ويتضمن ذلك التشخيص والعلاج.

المقابلة النصف الموجهة :

في هذا النوع من المقابلة (حميدشة ،2012، ص102) يقوم الباحث بتحديد مجموعة من الأسئلة بغرض طرحها على المبحوث مع احتفاظ الباحث بحقه في طرح أسئلة في حين لآخر دون خروجه عن الموضوع.

❖ الملاحظة:

"هي عملية مراقبة (زغيدي 2014، ص 61) ومشاهدة السلوك المشكلات و الأحداث ومكوناتها المادية والبيئية و متابعة سيرها وإتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادفة بقصد التفسير، وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة أو توجيهها،والملاحظة العلمية هي انتباه مقصود ومنظم و مضبوط المظاهرات بغيبة اكتشاف أسبابها وهي الخطوة الأولى في البحث العلمي وأهمها ."

## 4. الدراسة الإستطلاعية:

تم التطرق إلى أهمية الدراسة الاستطلاعية ، مكان وزمان إجرائها، أدوات الدراسة الاستطلاعية، مواصفات عينة الدراسة، والإجراءات المتبعة لتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق الثبات) لأداة القياس.

1. أهمية الدراسة الإستطلاعية : يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

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

2. مكان وزمان إجراء الدراسة الإستطلاعية:

لقد تم إجراء الدراسة الإستطلاعية على مستوى الوحدة الثانوية للحماية المدنية لولاية وهران ،ابتداء من 6 مارس 2023 إلى 12 مارس 2023.

3. عينة الدراسة الإستطلاعية :

تكونت عينة الدراسة الإستطلاعية من 35 عون حماية مدنية 34 ذكور و 1 أنثى .

4. الخصائص السيكومترية للآداة:

صدق المقياس : إعتمدنا على صدق الإرتباطات المتعددة وهي العلاقة الإرتباطية بين الأبعاد الأساسية والإختبار الكلي (مجموع الفقرات).

**جدول (5) يوضح درجات إرتباط الفقرات بالأبعاد والدرجة الكلية**

| إستنزاف إنفعالي | الفقرات | الدرجة الكلية | تبلد المشاعر | الفقرات | الدرجة الكلية | نقص الشعور | الفقرات | الدرجة الكلية |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0,732 | الفقرة10 | 0,675 | 0,640 | الفقرة 5 | 0,474 | 0,347 | الفقرة4 | 0,140 |
| 0,610 | الفقرة 2 | 0,457 | 0,779 | الفقرة10 | 0,554 | 0,357 | الفقرة7 | -0,054 |
| 0,642 | الفقرة 3 | 0,544 | 0,614 | الفقرة11 | 0,448 | 0,703 | الفقرة9 | 0,436 |
| 0,541 | الفقرة 6 | 0,653 | 0,738 | الفقرة15 | 0,563 | 0,491 | الفقرة12 | 0,751 |
| 0,792 | الفقرة 8 | 0,770 | 0,557 | الفقرة22 | 0,545 | 0,693 | الفقرة17 | 0,279 |
| 0,699 | الفقرة13 | 0,749 | | | | 0,675 | الفقرة18 | 0,452 |
| 0,676 | الفقرة14 | 0,589 | | | | 0,313 | الفقرة19 | 0,203 |
| 0,826 | الفقرة16 | 0,780 | | | | 0,464 | الفقرة21 | 0,257 |
| 0,781 | الفقرة20 | 0,657 | | | | | | |

**جدول (6) يمثل درجات ارتباط الأبعاد الأساسية مع الدرجة الكلية**

| بعد الإستنزاف الإنفعالي | بعد تبلد المشاعر | بعد نقص الشعور بالإنجاز |
|---|---|---|
| **0,933 | **0,777 | **0,614 |

** دالة عند مستوى 0,01

*دالة عند مستوى 0,05

من خلال النتائج المتحصل عليها يظهر عدم إرتباط بعض الفقرات بالدرجة الكلية وهي الفقرة (21-19-17-7-4) من البعد الثالث" نقص الشعور بالإنجاز " ، وهذا قد يرجع إلى عدد أفراد العينة الذي لم يتجاوز 35 فرد الأمر الذي لم يسمح في نظرنا من إعطاء النتائج المرجوة، وبحكم أن الإختبار صادق مسبقا يمكننا تجاوز النتائج المتوصل إليها، أما باقي الفقرات فيظهر جليا أنها مرتبطة بأبعادها والدرجة الكلية، إضافة إلى ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية، وعليه يمكن القول أن الإختبار متسق داخليا وصادق.

الثبات:

**جدول (7) يبين درجات ثبات مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش**

| معامل الثبات | ألفا كرونباخ | التجزئة النصفية | غوتمان |
|---|---|---|---|
| درجة الثبات | 0,861 | 0,913 | 0,957 |

تم حساب ثبات هذا المقياس بطريقة التناسق الداخلي بمعامل ألفا كرومباخ، فقد قدر معامل ألفا كرونباخ ب (0,861) أما التجزئة النصفية (0,913) ومعامل غوتمان قدر ب (0,957) وهذه القيم جيدة و جد مرضية وهي نتائج تدل على ثبات المقياس بدرجة عالية .

من خلال النتائج التي أظهرت أن الإختبار صادق وثابت يمكننا الإعتماد عليه في الدراسة الأساسية.

## 5. الدراسة الأساسية :

1. حجم العينة :

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الأساسية 64 عون تدخل، يعملون بالوحدات التابعة للوحدة الرئيسية للحماية المدنية بوهران (وحدة بلقايد و وحدة بئر الجير) ، حيث تم إختيار عينة الدراسة الأساسية بطريقة عشوائية .

**جدول (8) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل**

| الوحدة | عدد أعوان التدخل |
|---|---|
| الوحدة الثانوية للحماية المدنية بئر الجير | 34 |
| الوحدة الثانوية للحماية المدنية بلقايد | 30 |

تم تطبيق الدراسة خلال الفصل الثاني من الموسم الجامعي 2022- 2023 على مجموعة من أعوان تدخل الحماية المدنية موزعون على وحدات الحماية المدنية لولاية وهران، وقد تضمنت الدراسة متغيرات وسطية مختلفة تمثلت في ( السن ،الجنس،الحالة الإجتماعية، ووجود الأولاد أو عدم وجودهم) وفيما يلي وصف لخصائص العينة:

2. خصائص العينة :

حسب متغيرات الدراسة : تم إختيار العينة الأساسية حسب المتغيرات التالية ( السن ، الجنس ، الحالة الاجتماعية ،وجود الأولاد أو عدم وجودهم) تم توضيحها في الجداول التالية :

**جدول (9) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن**

| السن | أقل من 35 | من 35-45 | أكثر من 45 | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| توزيع العينة | 22 | 27 | 15 | 64 |
| النسبة المئوية | %34.37 | %42.19 | %23.44 | 100 % |

**جدول(10) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس**

| الجنس | ذكر | أنثى | المجموع |
|---|---|---|---|
| توزيع العينة | 61 | 3 | 64 |
| النسبة المئوية | %95.31 | %4.69 | %100 |

**جدول (11) يوضح توزيع العينة حسب متغير الحالة الإجتماعية**

| الحالة الإجتماعية | أعزب | مطلق | أرمل | متزوج (بدون أولاد) | متزوج (بأولاد) | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|
| توزيع العينة | 18 | 01 | 00 | 05 | 40 | 64 |
| النسبة المئوية | %28.13 | %01.56 | %00.00 | %07.81 | %62.5 | %100 |

**جدول (12) يوضح توزيع العينة حسب متغير وجود الأولاد أو عدم وجودهم**

| الأولاد | عدم وجود أولاد | وجود أولاد | المجموع |
|---|---|---|---|
| توزيع العينة | 24 | 40 | 64 |
| النسبة المئوية | %37.5 | %62.5 | %100 |

3. أدوات الدراسة الأساسية :

لقد تم الإعتماد على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الذي تم تعريفه سابقا بالإضافة إلى المقابلات.

4. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية :

قمنا بمعالجة بيانات هذه الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- إختبار "ت" لعينتين مستقلين .
- إختبار تحليل التباين الأحادي.
- المتوسطات الحسابية .

## 6. الدراسة النوعية :

تكونت العينة النوعية من دراسة حالة واحدة مصاب بالاحتراق النفسي بمستوى مرتفع شديد ، وتم إختيار الحالة انطلاقا من الدراسة الإحصائية التي أجريناها على العينة الكمية وذلك بطريقة قصدية.

## 7. تقديم المؤسسة:

أجريت الدراسة بمديرية الحماية المدنية لولاية وهران الكائن بشارع كبار ماطوبي حرب التحرير الوطني حي الأمير عبد القادر والتي تأسست بتاريخ 12 فيفري 1992 وتتكون من المصالح التالية:

*مصلحة الإدارة والإمداد.

*مصلحة الوقاية .

*مصلحة الحماية العامة .

الجناح البيداغوجي للمؤسسة :

يتم فيه إجراء الدورات التكوينية لفائدة الموظفين وتكوين خارجي لفائدة المؤسسات والهيئات العمومية والخاصة ، يتكون من طابقين 3 مكاتب + قاعة الاجتماعات +6 قاعات للدراسة .

مكتب الأخصائية :

متواجد على مستوى مديرية الحماية المدنية لولاية وهران غرفة هادئة ومريحة .

وأجريت الدراسة أيضا بوحدة " بلقايد" و وحدة " بئر الجير" بوهران .

## 8. صعوبات الدراسة :

- صعوبة التواصل بالأعوان وذلك نظرا لطبيعة عملهم التي توجب عليهم ترك أي شيء و تلبية نداء الإغاثة.
- صعوبة التنقل بحكم بعد المسافة .
- ضيق الوقت .
- صعوبة في كسب ثقة الحالة و التهرب في بادئ الأمر .

## خلاصة الفصل :

إعتمدنا في هذا الفصل على المنهج الكمي والمنهج الكيفي بطريقة " دراسة الحالة " باعتبارهما الأنسب لهذه الدراسة، مع تطبيق تقنيات الفحص العيادي المقابلة النصف الموجهة والملاحظة ، وتطبيق مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش وجاكسون، وسنحاول في الفصل التالي عرض لمختلف النتائج المتحصل عليها فيما يخص تساؤل موضوع الدراسة .

# الفصل الخامس :

# عرض وتحليل و تفسير النتائج

1. عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل العام
2. عرض وتفسير نتائج الفرضيات الجزئية
3. استخلاص الدراسة الإحصائية
4. عرض وتحليل نتائج الحالة

## عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل العام:

ينص التساؤل العام:**ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية**.

بعد توزيع مقياس الاحتراق النفسي على عينة الدراسة وتفريغ البيانات المتحصل عليها والقيام بالمعالجة الإحصائية توصلنا إلى النتائج التالية :

**جدول (13) يوضح مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية- نتائج التساؤل العام**

| مستوى الاحتراق | عدد الأفراد | النسبة المئوية |
|---|---|---|
| **مستوى منخفض** | 40 | %62.5 |
| **مستوى متوسط** | 19 | %29.69 |
| **مستوى مرتفع** | 05 | %7.81 |
| **المجموع** | 64 | %100 |

المتوسط النظري 66 المتوسط الحسابي 44.52

نلاحظ من خلال نتائج الجدول (13) أن نسبة الاحتراق النفسي منخفضة نوعا ما بنسبة (62.5% ) حيث أن استجابات أعوان التدخل الحماية المدنية 40 عون التدخل يعانون من احتراق نفسي منخفض ، في مقابل 19 عون يعانون من احتراق نفسي متوسط بنسبة (29٠69%) ، و 5 أعوان يعانون من احتراق نفسي مرتفع بنسبة (7.81%) وهي نسبة ضئيلة مقارنة بعدد أفراد العينة الذين يعانون من احتراق نفسي متوسط ومنخفض وبالتالي رفض الفرضية العامة.

بالمقارنة بين المتوسط الحسابي الذي بلغت درجته 44.52 والمتوسط النظري الذي بلغت درجته 66 يظهر أن المتوسط الحسابي أقل من المتوسط النظري، وعليه يمكن القول أن **أعوان الحماية المدنية يعانون من الاحتراق النفسي ولكن بمستويات منخفضة.**

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة **نوار وحشاني 2015** حول الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية بمدينة ورقلة ، والتي بلغت عينة الدراسة 78 عون، وأسفرت نتائجها على وجود احتراق نفسي بمستوى متدن لدى أعوان الحماية المدنية .

ودراسة **هناء بوحارة 2012** حول الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بولايتي عنابة والطارف، حيث تكونت عينتها من 210 عون اختيرت بطريقة عشوائية وتوصلت نتائجها إلى وجود مستوى احتراق نفسي منخفض لدى أعوان الحماية المدنية .

كما تختلف النتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية مع دراسة **بن موسى وردة 2019** حول الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية بمدينة تقرت، والتي تكونت عينة دراستها من 120 عون حماية مدنية ، والتي توصلت إلى وجود احتراق نفسي مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية .

تفسر درجة الاحتراق النفسي المتدنية لدى عينة الدراسة الحالية قد ترجع إلى الظروف المحيطة ظروف المهنية الإيجابية ، والعلاقات الجيدة مع المسؤولين والزملاء وتعاونهم في إنجاز المهام والتي تخفف من الضغوط وعبئ العمل، إضافة إلى المساندة الإجتماعية التي يتلقاها أعوان الحماية المدنية، واكتسابهم مهارات التكيف والتأقلم مع الظروف و مواجهة المشكلات وحل الصراعات.

## عرض وتفسير نتائج الفرضيات الجزئية :

### 1. توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير السن.

يلخص الجدول التالي النتائج التوصل إليها :

**جدول(14) يوضح الفروق في مستويات الاحتراق النفسي حسب متغير السن**

| | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة "ف" | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| **بين المجموعات** | 1141.68 | 2 | 570.83 | 1.139 | غير دالة |
| **داخل المجموعات** | 30584.32 | 61 | 501.38 | | |
| **المجموع** | 31725.98 | 63 | | | |

من خلال نتائج الجدول وبالنظر إلى قيمة "ف" والتي بلغت 1.139 و هي قيمة غير دالة تبين لنا أنه ليست هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير السن و بالتالي **نرفض الفرضية الجزئية الأولى.**

لكن توجد فروق ظاهرية بين المجموعات لصالح الفئة 1 (أقل من 35) بمتوسط حسابي 48٠14 و انحراف معياري 23٠27 ، تليها الفئة الثانية (من 35-45) بمتوسط حسابي 45.67 وانحراف معياري 19.21 ، وأخيرا الفئة 3 (أكبر من 45) بمتوسط حسابي 37.13 وانحراف معياري 23.24.

**تفسير ومناقشة النتائج الفرضية الجزئية الأولى:**

تتفق نتائج دراستنا الحالية مع نتائج دراسة **بن موسى بن فردي (2022)** حول مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية بسوق النعمان، والتي أجريت على عينة 51 عنصر من عناصر الحماية المدنية ، وأسفرت نتائجها عن عدم وجود فروق دالة إحصائيا لدى عناصر الحماية المدنية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث ( استنزاف الانفعالي تبلد المشاعر الشعور بتدني الانجاز) تعزى لمتغير السن.

**2. توجد فروق دالة إحصائيا في مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير الحالة الاجتماعية**

يلخص الجدول التالي النتائج المتحصل عليها:

**جدول (15) يوضح الفروق في مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير الحالة الاجتماعية**

| مصدر التباين | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | قيمة "ف" | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|
| **بين المجموعات** | 1065.009 | 3 | 355.003 | 0.695 | غير دالة |
| **داخل المجموعات** | 30660.97 | 60 | 511.016 | | |
| **المجموع** | 31725.98 | 63 | | | |

من خلال نتائج المتحصل عليها في الجدول أعلاه تبين لنا أنه ليست هناك فروق دالة إحصائيا في مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الحالة الإجتماعية، وبالتالي **نرفض الفرضية الجزئية الثانية .**

لكن هناك فروق ظاهرية تعزى لفئة المطلقين بمتوسط حسابي (67.00) ، تليها فئة الأعزب بمتوسط حسابي (48.67) ، ثم فئة المتزوج بدون أولاد بمتوسط حسابي (45.00) وأخيرا فئة المتزوج بأولاد بمتوسط حسابي (42.03).

**تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:**

اتفقت نتائج هذا البحث مع دراسة **بن موسى بن فردي (2022)**التي توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الإجتماعية .

واتفقت أيضا مع دراسة **نوار و حشاني 2015** في عدم وجود فروق جوهرية بين مستويات الاحتراق النفسي لدى أعواننا الحماية المدنية تبعا للحالة الإجتماعية.

### 3. توجد فروق دالة إحصائيا في مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير وجود الأولاد أو عدم وجودهم

يلخص الجدول التالي النتائج المتحصل عليها:

**جدول (16) يوضح الفروق في مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير وجود الأولاد أو عدم وجودهم**

| | ن | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة "ت" | درجة الحرية | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **وجود الأولاد** | 40 | 42.03 | 22.328 | -1.14 | 62 | غير دالة |
| **عدم وجود أولاد** | 24 | 48.67 | 22.478 | | | |

من خلال نتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "ت" غير دالة ، فتبين لنا أنه ليست هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بين أفراد الحماية المدنية حسب متغير وجود الأولاد من عدمهم وبالتالي نرفض الفرضية الجزئية الثالثة.

لكن هناك فروق ظاهرية لصالح فئة المتزوجين بدون أولاد بمتوسط حسابي (48.67)

و انحراف معياري ( 22.47) ، مقارنة بفئة المتزوجين (بأولاد) بمتوسط حسابي (42.03) و انحراف معياري (22.32).

**تفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:**

بناء على ما سبق ذكره فان الفرضية " توجد فروق ضد الدلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب وجود الأولاد أو عدم وجودهم" غير محققة" ، وهذا يفسر أنه عدم وجود الأطفال غير مؤثر وهذا راجع للمساندة الإجتماعية التي يتلقونها من أفراد أسرهم.

## استخلاص الدراسة الإحصائية :

هذه الدرجة المنخفضة تبين أن الأعوان الذين شاركوا في الدراسة لا يشعرون بضغوط إلى درجة الاضطراب ، لكن نفسر الدرجات المرتفعة من الاحتراق النفسي للحالات السابقة وذلك بإقامة مقابلات للكشف والاستفسار عن الأسباب المؤدية لذلك ، فوجدنا أن معظم الأفراد عزاب وتمثلت استجاباتهم في أنهم لا يتلقون مساندة إجتماعية مقارنة بالعمل النبيل الذي يقومون به وغياب الحياة العاطفية والجنسية ، وإحساسهم بالتذمر من الأوضاع المعاشة وتطلعات السلبية نحو المستقبل ، وأنهم لا يأخذون قسط من الراحة لتغيير الروتين والتخفيف من الضغوط المهنية .

## عرض وتحليل نتائج الحالة :

1. تقديم الحالة :

الحالة (و.ع) يبلغ من العمر 54 سنة، عون تدخل بمديرية الحماية المدنية لولاية وهران ، الحالة العائلية متزوج ولديه أربعة أطفال ،حالته الإقتصادية متوسطة ،مستوى التعليمي جامعي، يزاول مهنة الحماية المدنية منذ 25 عاما.

لم تكن له فكرة مسبقة عند اختياره لمهنة الحماية المدنية ، اجتاز تربص الأعوان وتوظف عمل لعدة سنوات بالوحدة الرئيسية لولاية وهران بنظام عمل 24 ساعة مقابل 48 ساعة، وهي مدة غير كافية مقارنة بالجهود المبذولة.

2. السيميائية العامة :

الهيئة العامة : الحالة طويل القامة ،شعر أسود ،عينان بنية ،أسمر البشرة،هندام مرتب ونظيف.

إيماءات الوجه : إحمرار الوجه ، إرتباك وإحباط.

التفكير : واعي بأقواله وأفعاله وحركاته.

الذاكرة : ذاكرة قوية ، تسلسل للأفكار و تناسقها .

اللغة : مفهومة و واضحة .

الإتصال: يتجاوب استجاباته ثرية ، لديه فترات صمت أحيانا .

النشاط الحركي : قليل الحركة .

الحالة الأسرية : الوالدين متوفيين ، لديه مشاكل أسرية (صراع مع الزوجة والأولاد ).

3. ملخص المقابلات مع الحالة :

أجريت المقابلة مع الحالة (و.ع) بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية وهران ، بمكتب الأخصائية النفسانية في جو مريح وهادئ ، الحالة كان متجاوب ومتعاون لديه فترات صمت لكنه يجيب عن الأسئلة بشكل سلس وواضح ، لديه جمود في الملامح وصوت منخفض تتخلله نبره حزن.

من الناحية الجسمية الصحية للحالة (و.ع) فهو يعاني من اضطراب في النوم صداع في الرأس وألم في الظهر ، الإحساس بالإنهاك والإرهاق طوال اليوم و اضطرابات في الأكل ، إضافة إلى أن الحال مصاب بمرض السكري تحت علاج دوائي ومتابعة بمصلحة الطب العقلي منذ سنة 2010 بعد ظهور أعراض الإكتئاب عنده ، شعوره بالحزن والعزلة والانسحاب وفقدان الشهية اضطراب جنسي( برود جنسي) وهو تحت علاج دوائي ( مهدئات).

أما من الناحية النفسية فبعد تعرضه لمشكل في العمل وصراع مع المسؤول المباشر عليه الذي كان يمارس عليه ضغط مهني كبير ، أدى إلى تغيير حالته المعيشية وظروفه ، فأصبح الحالة يعاني من إحساس بالفشل والشك الذاتي وعدم الرغبة في العمل التغيب المتكرر عن العمل دون سبب مقنع ، الانسحاب والانعزال تفريغ إحباطاته بالمحيطين حوله ، انخفاض الشعور بالارتياح والانجاز المماطلة في انجاز المهام فقدان الدافعية والتوقعات السلبية نحو الآخرين **"راني نحس روحي وحدي مكانش لي يوقف معايا في مشكلتي كل واحد يخمم في روحه "**بعد حدوث المشكل في العمل أدى إلى ظهور نزاعات مع زوجته وأولاده بسبب عدم قدرته على سد إحتياجاتهم وتأزم وضعه المادي.

4. تحليل المقابلة مع الحالة:

من خلال ما أوجدته أدوات جمع البيانات المقابلة النصف الموجهة والملاحظة التي أجريناها مع الحالة (و.ع) يعاني من احتراق نفسي مرتفع تجسد في تعابيره وإيماءاته والنظرة التشاؤمية إلى الذات والى العالم ، فهو غير قادر على رؤية أي أمل في التغيير الإيجابي وذلك جراء الإحباطات المتكررة التي عاشها الحالة ، كما يشعر انه يقوم بعمل يفوق طاقته ولا يحظى بتقدير يعادل جهده المبذول و أنه غارق بالمسؤوليات،و يجد نفسه عاجزا عن حل مشكلاته المهنية والأسرية وفي أغلب الأحيان ينتابه شرود ذهني، اضطرابات نفسية إكتئابية ، ويشعر بتعب وإرهاق شديد **" عييت بزاف من الخدمة هاذي الضغط بزاف "** ويعاني من الشعور بالفراغ.

الحالة ينتابه شعور بالفشل خاصة عندما لا يتلقى تشجيعات وتقييمات للعمل الذي أنجزه **" تخدم ليل و نهار وفتالي ما تلقاش المكافئة ألي تستحقها "**، الشعور بالعجز والإنهزام ، نقص الثقة بالنفس ، العزلة والشعور بالوحدة **"نفضل نبقى وحدي مكانش لي يحسن عونك ويحس بيك "**، الحالة لا يتلقى مساندة إجتماعية أو دعم نفسي خصوصا أنه يعاني من صراعات ومشاكل أسرية .

الحالة في بداية عمله كان يحب مهنته ويتقنها على أكمل وجه ، وكان يباشر عمله بحماس وفعالية و يمضي كل وقته في إنجاز مهامه ، لكن سرعان ما استوعب أن الوظائف التي يقوم بها والجهود التي يبذلها لا تحظى بتقدير أو إهتمام من طرف المسؤولين، مما نتج عنه خيبة أمل والمرور من القدرة على فعل كل شيء إلى عدم الكفاية والدونية، وعدم الثقة بالإدارة والمراقبين وزملاء العمل ، وبالتالي أصبح لديه انخفاض في كمية وفاعلية العمل وراودته أفكار في تغيير العمل خصوصا بعد حدوث مشكل مع المسؤول المباشر عليه، فأصبح يتغيب بشكل متكرر وبدون عذر مقنع أو التأخر في الوصول إلى العمل والخوف منه والمماطلة في إنجاز مهامه ومراقبة الساعة لمغادرته في أسرع وقت، وعجز عن مواجهة أدنى المشاكل، ويمكننا القول أن السبب الرئيسي في ذلك يعود إلى الشخص ذاته في عدم فصله بين مهنته وحياته الإجتماعية والإيثار والتضحية بالنفس إلى جانب الأنا الذي يتميز بالصلابة و الذي دفعه إلى مقاومة العبء وإنكار التعب ورفض فكرة المرض ، مما أدى إلى تجاوز حدود الذات والقيام بأكثر من عمل في وقت واحد ، لكنه لم يتلقى أي تقديرات أو مكافآت في العمل ولا دعم أو مساندة خارج العمل، وتمثلت تصرفاته بالغضب والعدوانية والردود الباردة باستخدام بعض الكلمات ذات الطابع البارد (جاف، صاخب وساخر )ويجلس على حافة الكرسي مكتئب ، بالإضافة إلى استعمال ميكانيزمات دفاعية للتهرب من بعض الأسئلة المطروحة كالمقاومة والكف،الإستياء و اللامبالاة ، ضعف التركيز ، نقص المثالية .

كل هذه الأعراض تعود إلى معوقات العمل التي تتسبب في انخفاض طاقة الموظف وإحساسه بنقص المثالية وعدم جدوى إنجازاته التي قام بها ،والذي ينتج عنه خيبة أمل وتكوين مفهوم سلبي للذات واتجاهات سالبة نحو العمل.

نتائج مقياس الاحتراق النفسي المطبق على الحالة (و.ع) :

**جدول (17) يوضح درجات أبعاد الاحتراق النفسي للحالة (و.ع):**

| أبعاد الإحتراق النفسي | درجات الأبعاد |
|---|---|
| **الإستنزاف الإنفعالي** | 43 |
| **تبلد المشاعر** | 17 |
| **نقص الشعور بالإنجاز الشخصي** | 28 |

استنادا إلى درجات الأبعاد الثلاث الموضحة في الجدول أعلاه ومقارنتها بالمعيار المحدد من قبل ماسلاش لتحديد مستويات كل بعد ، نلاحظ أن النتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية تشير إلى أن الحالة يعاني من احتراق نفسي مرتفع شديد ويمكن أن نفسر ذلك انه راجع إلى المعوقات التي يواجهها في محيط العمل والتي تسببت له في الإحساس بالفشل ونقص المثالية زيادة على ذلك الضغوطات التي يتلقاها في بيئته الأسرية والصراعات مع الزوجة والأبناء وهناك دراسات تبين بأن الاحتراق النفسي في العمل له تأثير على الحياة و العلاقات الإجتماعية و العائلية .

# الخاتمة

## خاتمة:

في ظل النتائج المتوصل إليها والتي تشير إلى مدى خطورة ظاهرة الاحتراق النفسي وانعكاساتها على المستوى الجسدي والنفسي للموظف ، بات من الضروري معالجة المشكلة قبل تفاقمها وتسوية أوضاع الموظف ماديا ومعنويا، ولهذا حظيت هذه الظاهرة باهتمام العديد من الباحثين لدراستها والكشف عن خباياها وإيجاد حلول لمعالجتها، مستندين في ذلك إلى أهم النظريات والمقاربات التي تفسر الاحتراق النفسي وعوامله.

وبالرغم من تعدد الدراسات حول هذه الظاهرة إلا أنها لازالت في تفشي مستمر، وهذا يدل على عدم كفاية الحلول للتخلص منها، ونظرا للضغوطات التي يواجهها عون الحماية المدنية وتأثيرها على الصحة النفسية.

هذا ما دفعني لإجراء هذه الدراسة والكشف عن مسبباتها والبحث عن سبل لحلها وتفاديها، وقد أسفرت النتائج عن وجود مستوى احتراق نفسي منخفض لدى أعوان الحماية المدنية والذي يستدعي التكفل النفسي والمتابعة الدورية لهذه الفئة حفاظا على صحتهم النفسية.

# التوصيات و المقترحات

## الإقتراحات و التوصيات :

من خلال الدراسة الحالية وما أسفرت عنه نتائجها وحرصا على سلامة رجل الحماية المدنية وما يهدد صحته النفسية، ينبغي وضع إستراتيجية وقائية لتفادي الإصابة بالاحتراق النفسي وغيره من الاضطرابات النفسية التي من شأنها أن تعرقل حياته الشخصية والمهنية وذلك بالقيام بالتدابير التالية:

1 تدابير بيداغوجية و صحية :

- ❖ تعاون طاقم طبي مكون من أطباء وأخصائيين نفسانيين ومختصين إجتماعيين مؤهلين للوصول إلى الأهداف المرجوة .
- ❖ ضرورة وجود أخصائيين نفسانيين على مستوى جميع وحدات الحماية المدنية مع مراعاة أن يكون لديهم كفاءات ومؤهلات للمتابعة النفسية الجيدة لعناصر الحماية المدنية.
- ❖ توعية أفراد الحماية المدنية ببعض الاضطرابات النفسية التي قد تصادفهم في محيط العمل في حال عدم توخيهم الحذر ومواجهة مشاكلهم بعقلانية والإتصال بالأخصائي وطلب مساعدته إن لزم الأمر.
- ❖ إعداد البرامج الإرشادية والحملات التحسيسية التي من شأنها تخفيف من حدة الاحتراق النفسي.
- ❖ القيام بدورات تدريبية دورية للتنفيس الانفعالي لفائدة المهن الأكثر عرضة للضغوط المهنية.

2 تدابير و محفزات مادية :

- ❖ تسوية الأوضاع المادية لأعوان الحماية المدنية والإهتمام بالدعم المادي والمعنوي لعون الحماية المدنية.
- ❖ تقديم مكافآت لعناصر الحماية المدنية تعويضا عن جهدهم المبذول وأدائهم الجيد.
- ❖ عدم تحميل الموظفين نفقات المتعلقة بالعمل.

3 تدابير إدارية :

- ❖ العمل على ربط المؤهل الأكاديمي للموظف وقدراته المهنية.
- ❖ تقديم مكافآت لفائدة الموظفين بعد آدائهم.
- ❖ تجنب الإنتقادات الغير مبررة للعمال خاصة أثناء تأدية مهامهم

# قائمة المصادر و المراجع

مراجع باللغة العربية :


1. العايب كمال 2014 ، أثر الضغط النفسي على دافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية ،مذكرة لنيل شهادة ماستر علم النفس العيادي ، أم البواقي ،ص75-76.
2. أمل فلاح فهد الهملان،2016، الإحتراق النفسي دراسة متعمقة،ابتراك للطباعة،ط1 ،القاهرة ،ص22.
3. أمنة رغيوة ،كريمة رهيوي ،2018، واقع العلاقات العامة في مؤسسة الحماية المدنية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة ماجيستر تخصص اتصال وتسويق ، الجزائر،ص51.
4. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ،العدد15-المرسوم التنفيذي المؤرخ في 04 ربيع الثاني عام 1432 ،الموافق ل 9 مارس 2011 م ،ص11.
5. بن شعبان آسيا، شريفي هناء،2021، الضغط النفسي المدرك وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والتنظيمية لدى أعوان الحماية المدنية، مجلة دراسات نفسية، المجلد 12 العدد 01، الجزائر، ص246.
6. بن فردي موسى، العايب رابح ،2022، مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد07،العدد 02، الجزائر، ص33-36.
7. بن دايخة أميمة 2021 ، مستوى الصحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية في ظل جائحة كورونا ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العيادي ،الجزائر بسكرة ،ص39.
8. بن موسى وردة ، 2019 ، الإحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر علم النفس العيادي ،الجزائر ،ص 35.

9. بن احمد قويدر ، بن حابي خيرة ،2016 ، الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد 3، الجزائر، ص75.
10. بوحارة هناء، 2015 ، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، الدراسة الميدانية بمديريتي الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف ،ص10.
11. بورقبة قويدر، 2022، دراسة كمية لمشكلة عدم عدالة توزيع فروع المؤسسة على المناطق الجغرافية، مؤسسة الحماية المدنية نموذجا، مجلة دفاتر اقتصادية، العدد 01، الجزائر، ص173.
12. بورويس عنتر، وبوشباط يحي ، بوشلوح شهرة ، باحة فاطمة ،2019 ، الإحتراق النفسي لدى معلمي الأبتدائي وعلاقته الدافعية الإنجاز لديهم مذكرة لنيل شهادة ليسانس ،الجزائر ،ص 25-26
13. بو قطاية محمد ، قنون كمال ،2016 ،التكنولوجيات الحديثة للإعلام و الإتصال و دورها في قطاع الحماية المدنية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص صحافة مكتوبة ، الجزائر ،ص48-49.
14. بوفرة مختار ، منصوري مصطفى، ديسمبر 2014، علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد 17 ، الجزائر ، ص 84.
15. بوخالفة حمزة،2020، تقنين مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على أساتذة التربيه البدنية والرياضية مجلات الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية،الجزائر، ص 245.
16. توامة حفيظة ، الراهم سعاد ،2017 ، واقع الإتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص اتصال و علاقات عامة ، الجزائر ،ص31
17. حميدشة نبيل ، جوان 2012،المقابلة في البحث الإجتماعي، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية، العدد 8 ،جوان 2012، سكيكدة الجزائر، ص102.

18. رحال سامية الحاج عيسى ، 2016، الاحتراق النفسي لدى موظفي الأمن الوطني في ضوء بعض العوامل الفردية و البيئة التنظيمية، دار جامعة نايف للنشر،ط1، الرياض ،ص39-41 .

19. زغيدي إدريس ، 2014، تقدير الذات لدى الراشد المصاب بالعقم ، مذكرة تخرج ماستر في علم النفس العيادي، 2014،ص 61.

20. سليمان بن علي بن محمد بن راشد الحاتمي ، 2014، الإحتراق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين العمانيين في محافظة الظاهرة بسلطنة عمان رسالة ماجستير ،عمان ،ص 18-19.

21. عابد سعيد ،2017، دور الحماية المدنية في إدارة الأزمات و الكوارث في الجزائر ،مجلة بحوث ودراسات ، الجزائر ص 07.

22. عطى الله فتيحة، بركات إكرام،2021، مظاهر الاحتراق النفسي لدى أساتذة الجامعة في ظل كوفيد 19 مذكرة لنيل شهادة ماستر ، الجزائر قائمة، ص 23-24.

23. علي خرف الله محمد، بالعالية شهيده، سعد العايب، 2019 ، الاحتراق النفسي لدى العاملين مع بعض فئات ذوي الاحتياجات الخاصة في ضوء متغيرين )،مجلة الإنسانية ،المجلد 5 ،العدد 2،الجزائر ، ص18.

24. فرج عبد القادر، طه السيد، مصطفى راغب،2010، مقياس الاحتراق النفسي المهني، مكتبه الانجلو المصرية، ط1، مصر ،ص 13.

25. قاجة رقية غربي صبرينة، اكتوبر2018، أساليب مجابهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، مجلة دراسات نفسية وتربوية، المجلد 11،الجزائر، ص270.

26. لحرش فضيلة ،2018، الإحتراق النفسي وارتباطه والضغوط المهنية، مذكرة لنيل شهادة ماستر ،2018،الجزائر ،غرداية ص 24.

27. مريزق عدمان، مينة شهري ، 2022 ، دراسة ظاهرة الإحتراق الوظيفي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية ، مجلة الباحث الإقتصادي، المجلد 9 العدد 01، الجزائر ص 267.

28. مدوري يمينة، ديسمبر 2021 ، تأثير بعض المتغيرات المهنية على درجة الاحتراق النفسي، مجلة المرشد، المجلد 11 العدد 9 ، الجزائر، ص 481.

29. معلوم ليلى ، الاحتراق النفسي لدى عينة من الصحفيين في المجال الكتابي ، المجلة الجزائرية للأبحاث و الدراسات ، المجلد 5 العدد2 ،2022 ،الجزائر ،ص 446.

30. مقراني سهيلة، جابر نصر الدين ، 2022 ، تطبيقات المقابلةالعيادية،مجلة العلوم النفسية والتربوية المجلد8،العدد3، بسكرة ، الجزائر، ص 58.

31. ملال خديجة ، محرزي مليكة ، سبتمبر 2018، الاحتراق النفسي لدى أساتذة الجامعة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 35 ، الجزائر ، ص 785.

32. منصوري نبيل ،2011، مفهوم الذات وعلاقته بظاهرة الإحتراق النفسي لحكام كرة القدم ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في نظرية ومنهجية التربية البدنية والرياضية ، الجزائر، ص 60-61.

33. نبار رقية ، جعيجع عمار ، ديسمبر 2018 ،تقنين مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش على البيئة الجزائرية ، دراسة ميدانية على عينة من الممرضات ،مجلة الثراث ،العدد 29 ، المجلد 1، ص528 .

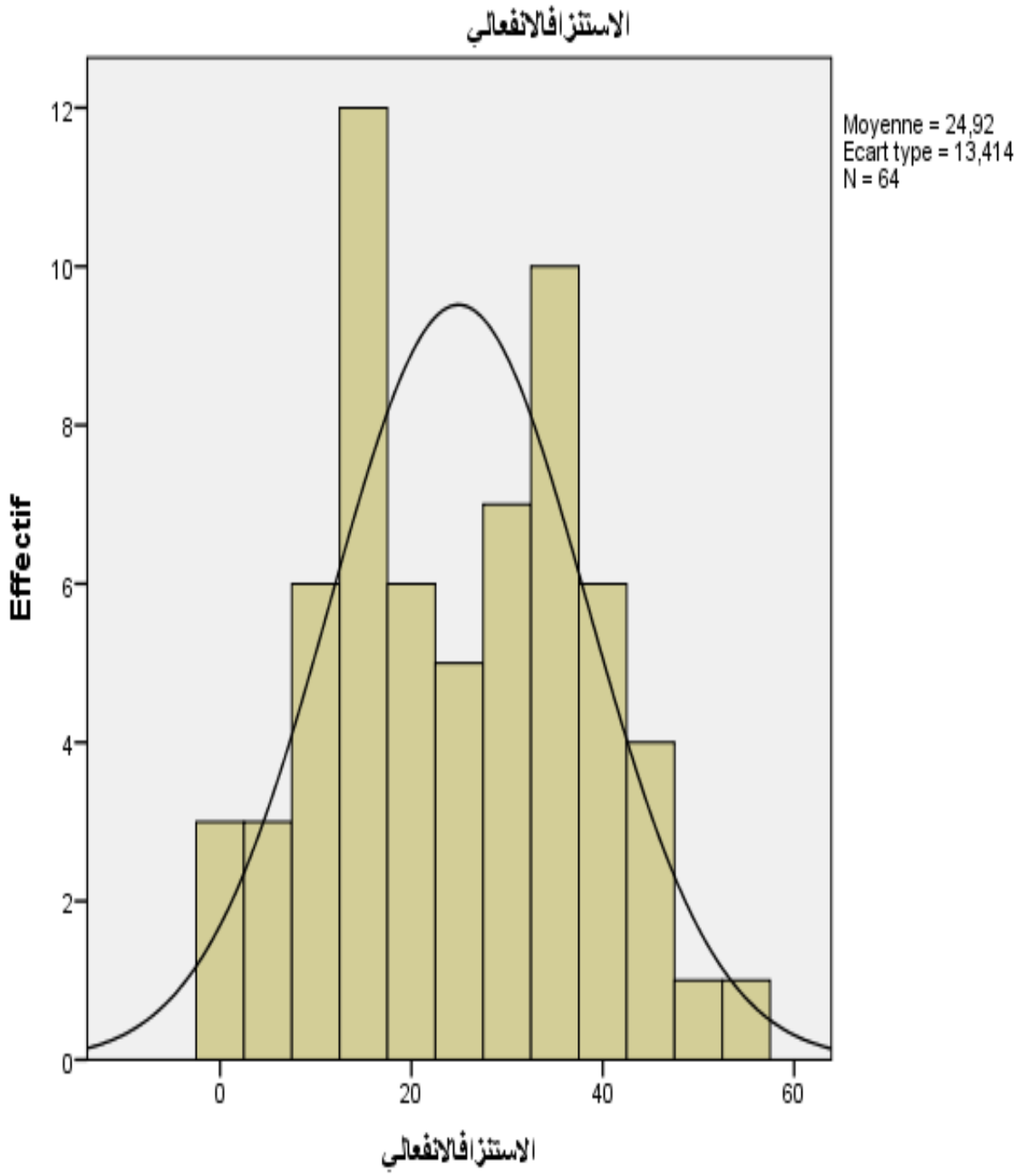
34. نصراوي صباح، 2016 ،تكييف مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ( MBI ) البيئة الجزائرية، أطروحة مقدمه لنيل شهاده الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاجتماعية،الجزائر ،ص 178.

مراجع باللغة الأجنبية :

35. Annick Matzener , Geta Oberson,Nathalie Tafer ,Noemi de blas Nicole Sansounens ,juin 2008 ,Immersion en communaute ,université de Genève suisse ,p10.
36. Cloud Magnani, 2016 ,le syndrome d'épuisement professionnel des soignants (SEPS)ou burnout syndrome coordinateur des groupes qualité de Basse-Normandie,France, p.3-4.
37. Éric galan,2012, le burnout et le soignant de la seconde victime au premier acteur,springer-varlag , Paris p.123.
38. Herbert j.frendberger ,2010.professional burnout in medicine and the helping professions ,Routledge,new York,p3 .
39. Jonathan Remache ,2017,le burn out Dans nosentrepriseset l'impact des paradoxes organisationnelles,Louvain school of management,Belgique , p.13 .
40. M. Gérard Sebaoun,2017 , en conclusion des travaux de la mission d'information relative au syndrome d'épuisement professionnel (ou burn out ), Assemblée Nationale, n°4487, France ,p20 .
41. Philippe Fossati et François Marchand, 2019,burn tout le mal du siècle ? Institut Diderot ?,France .p 11-12
42. Pierre canouï,Aline Mauranges , 2011, le burnout à l'hopital le syndrome d'épuisement Professional des soignants,Elesevier masson , 4éme Edition,France, p10 .
43. (Protectioncivile.Dz)
44. P.tourmann ,2008,le burnout (du concept aux actions ), Urgences,chapitre 109 ,p1028-1029.
46. (httpsi//unii-dz.org)

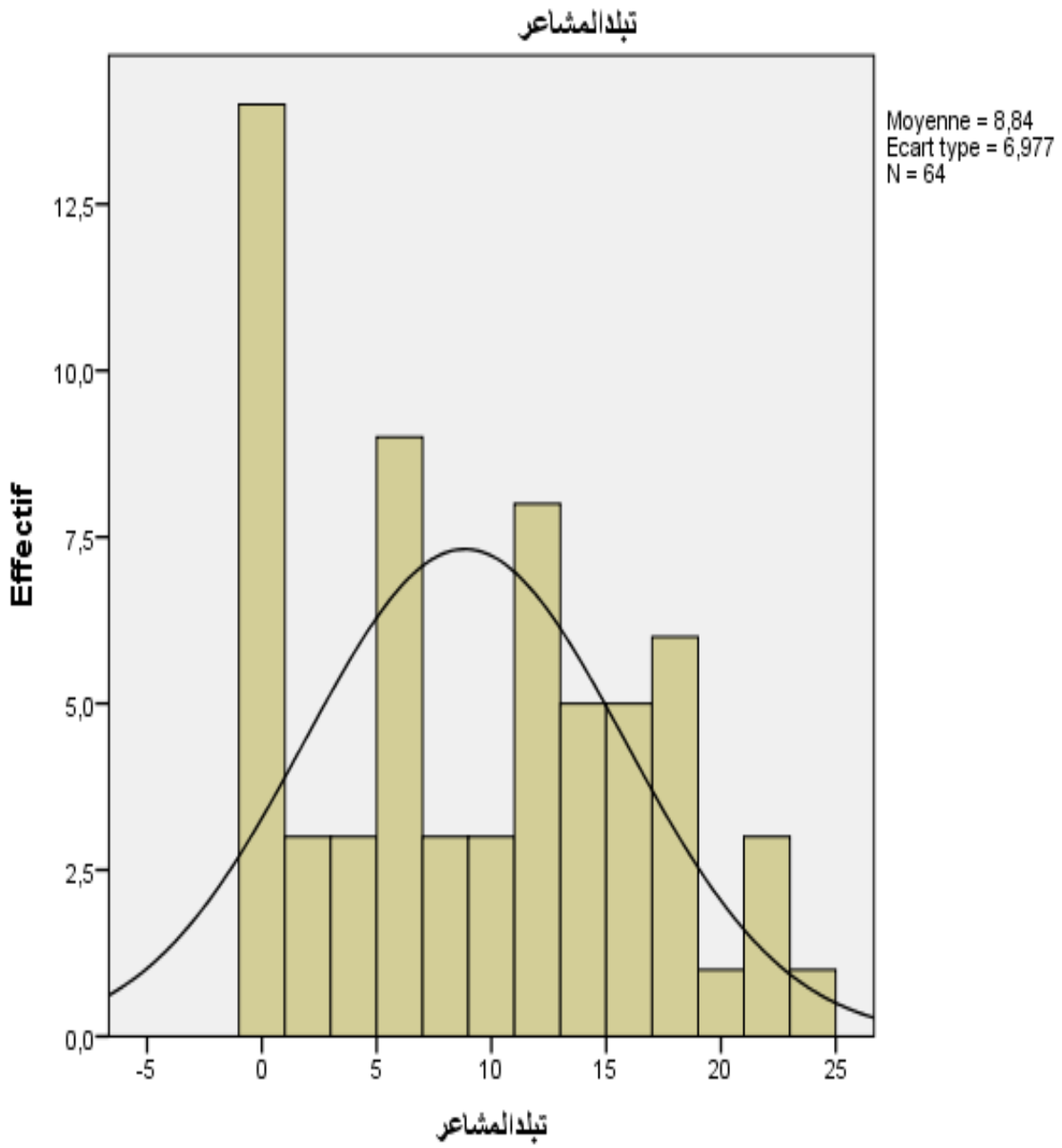
# الملاحق

**الشكل 3 بعد الإستنزاف الإنفعالي**



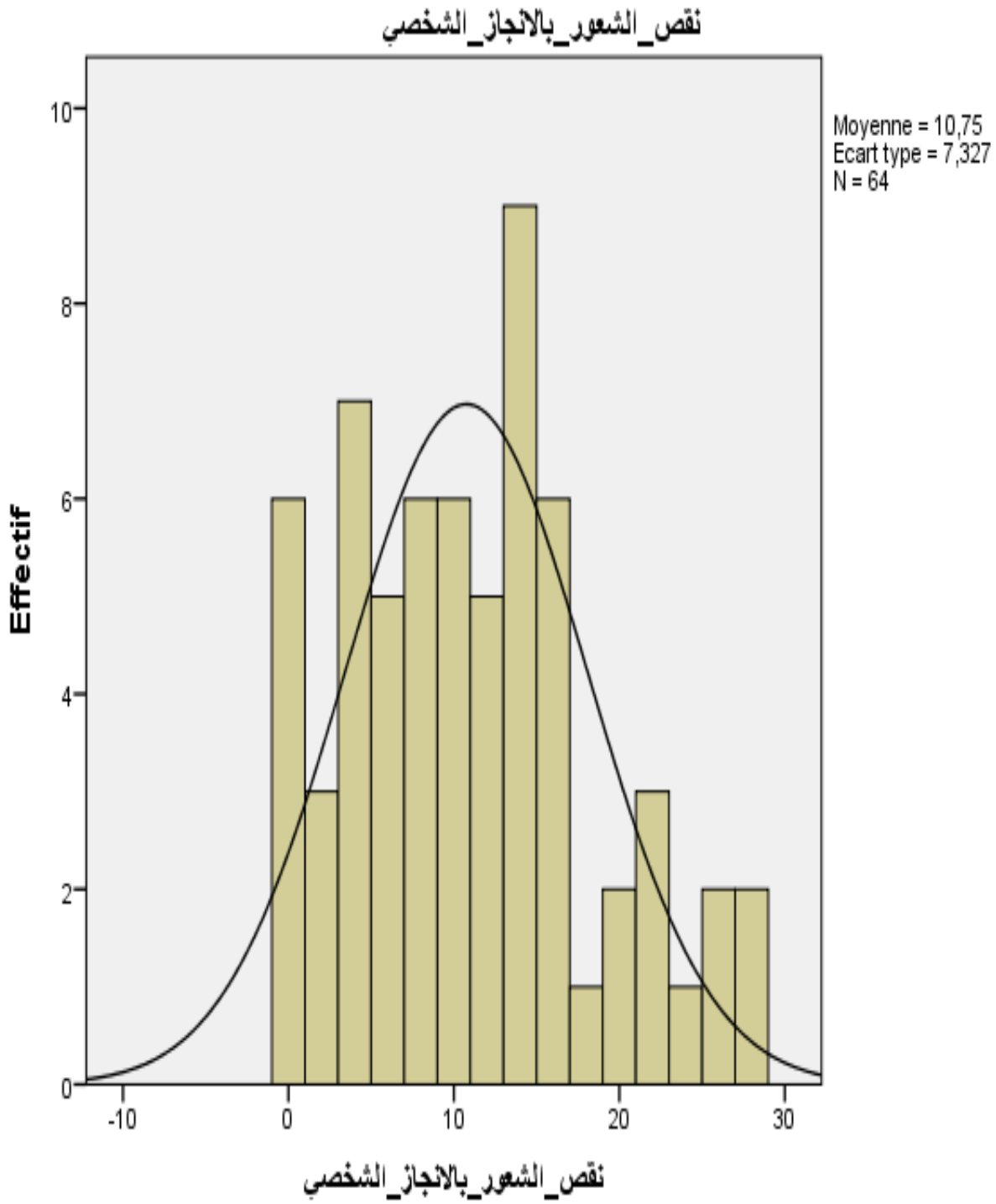

**المصدر : من إعداد الباحثة**

**الشكل4 بعد تبلد المشاعر**



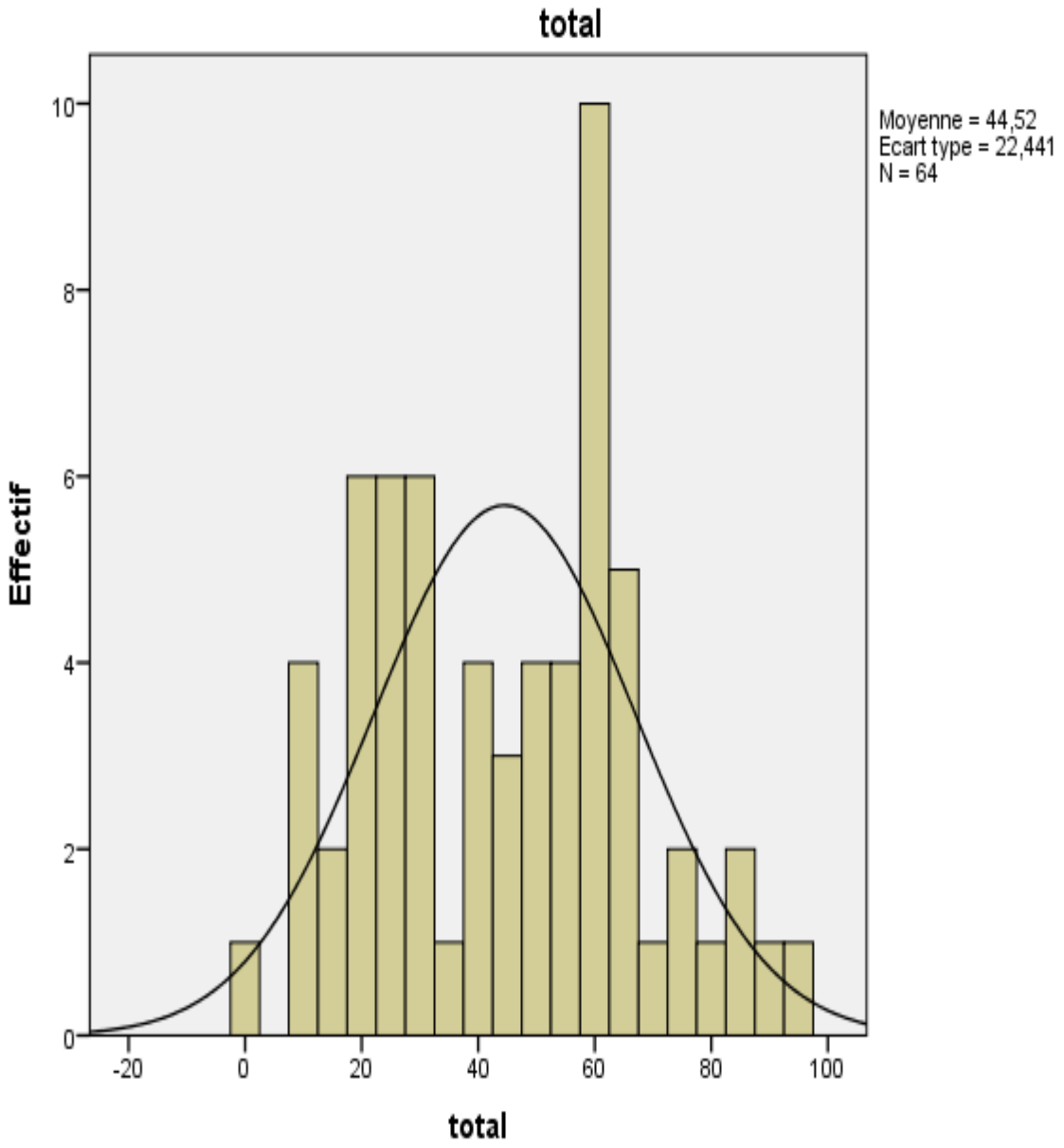

**المصدر : من إعداد الباحث**

**الشكل5 بعد نقص الشعور بالإنجاز**




**المصدر : من إعداد الباحثة**

**الشكل 6 مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية**




**المصدر : من إعداد الباحثة**

## جدول ( 18) نتائج فروق مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير الحالة الإجتماعية

**ANOVA à 1 facteur**

| | | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Signification |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الاستنزاف الانفعالي | Inter-groupes | 241,190 | 3 | 80,397 | ,435 | ,729 |
| | Intra-groupes | 11095,419 | 60 | 184,924 | | |
| | Total | 11336,609 | 63 | | | |
| تبلد المشاعر | Inter-groupes | 72,038 | 3 | 24,013 | ,481 | ,697 |
| | Intra-groupes | 2994,400 | 60 | 49,907 | | |
| | Total | 3066,437 | 63 | | | |
| الشخصي_بالانجاز_الشعور_نقص | Inter-groupes | 306,756 | 3 | 102,252 | 1,995 | ,124 |
| | Intra-groupes | 3075,244 | 60 | 51,254 | | |
| | Total | 3382,000 | 63 | | | |
| total | Inter-groupes | 1065,009 | 3 | 355,003 | ,695 | ,559 |
| | Intra-groupes | 30660,975 | 60 | 511,016 | | |
| | Total | 31725,984 | 63 | | | |

## جدول( 19) نتائج فروق مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير السن

**ANOVA à 1 facteur**

| | | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Signification |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الاستنزاف الانفعالي | Inter-groupes | 623,929 | 2 | 311,965 | 1,776 | ,178 |
| | Intra-groupes | 10712,680 | 61 | 175,618 | | |
| | Total | 11336,609 | 63 | | | |
| تبلدا لمشاعر | Inter-groupes | 84,174 | 2 | 42,087 | ,861 | ,428 |
| | Intra-groupes | 2982,264 | 61 | 48,890 | | |
| | Total | 3066,438 | 63 | | | |
| الشخصي_بالانجاز_الشعور_نقص | Inter-groupes | 45,562 | 2 | 22,781 | ,417 | ,661 |
| | Intra-groupes | 3336,438 | 61 | 54,696 | | |
| | Total | 3382,000 | 63 | | | |
| total | Inter-groupes | 1141,660 | 2 | 570,830 | 1,139 | ,327 |
| | Intra-groupes | 30584,324 | 61 | 501,382 | | |
| | Total | 31725,984 | 63 | | | |

## جدول (20) نتائج فروق مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير الحالة الإجتماعية

**Tableau de bord**

| الاجتماعية_الحالة | | الاستنزافالانفعالي | تبلدالمشاعر | _الشعور_نقص الشخصي_بالانجاز | total |
|---|---|---|---|---|---|
| أعزب | Moyenne | 27,44 | 9,17 | 12,06 | 48,67 |
| | N | 18 | 18 | 18 | 18 |
| | Ecart-type | 13,152 | 6,364 | 8,808 | 23,644 |
| | Variance | 172,967 | 40,500 | 77,585 | 559,059 |
| مطلق | Moyenne | 26,00 | 16,00 | 25,00 | 67,00 |
| | N | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Ecart-type | . | . | . | . |
| | Variance | 0 | 0 | 0 | 0 |
| أولاد بدون متزوج | Moyenne | 27,60 | 10,20 | 7,20 | 45,00 |
| | N | 5 | 5 | 5 | 5 |
| | Ecart-type | 9,839 | 8,899 | 5,167 | 20,700 |
| | Variance | 96,800 | 79,200 | 26,700 | 428,500 |
| بأولاد متزوج | Moyenne | 23,43 | 8,35 | 10,25 | 42,03 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 |
| | Ecart-type | 14,113 | 7,142 | 6,503 | 22,328 |
| | Variance | 199,174 | 51,003 | 42,295 | 498,538 |
| Total | Moyenne | 24,92 | 8,84 | 10,75 | 44,52 |
| | N | 64 | 64 | 64 | 64 |
| | Ecart-type | 13,414 | 6,977 | 7,327 | 22,441 |
| | Variance | 179,946 | 48,674 | 53,683 | 503,587 |

## جدول (21) نتائج فروق مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية حسب متغير وجود الأولاد وعدم وجودهم

**Statistiques de groupe**

| | الاولاد_وجود | N | Moyenne | Ecart-type | Erreur standard moyenne |
|---|---|---|---|---|---|
| الاستنزاف الانفعالي | أطفال وجود | 40 | 23,43 | 14,113 | 2,231 |
| | أطفال بدون | 24 | 27,42 | 12,032 | 2,456 |
| تبلد المشاعر | أطفال وجود | 40 | 8,35 | 7,142 | 1,129 |
| | أطفال بدون | 24 | 9,67 | 6,761 | 1,380 |
| الشخصي_بالانجاز_الشعور_نقص | أطفال وجود | 40 | 10,25 | 6,503 | 1,028 |
| | أطفال بدون | 24 | 11,58 | 8,612 | 1,758 |
| total | أطفال وجود | 40 | 42,03 | 22,328 | 3,530 |
| | أطفال بدون | 24 | 48,67 | 22,478 | 4,588 |