جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كليـــة: العلـــوم الإنســـانيـــة والاجتماعية
قسم: علم النفس وعلوم التربية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الشعبة: علم النفس
التخصص: علم النفس العيادي

*إعداد الطالبة:
–بن موسى وردة

الموضوع:

الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية

(دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بتقرت الكبرى والوحدات التابعة لها)

أجيزت و نوقشت بتاريخ: 2019/06/24

لجنة المناقشة مكونة من:

الدكتورة: بن سكريفة مريم	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
الدكتورة: بن مجاهد فاطمة الزهراء	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا
الدكتور: بريشي مريامة	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي: 2019/2018

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كليـــة العلـــوم الإنســـانيـــة والاجتماعية
قسم: علم النفس وعلوم التربية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي
الشعبة: علم النفس
التخصص: علم النفس العيادي

*إعداد الطالبة:
–بن موسى وردة

الموضوع:

الاحتراق النفسي لدى أعوان فرق تدخل الحماية المدنية

(دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بتقرت الكبرى والوحدات التابعة لها)

أجيزت و نوقشت بتاريخ: 2019/06/24

لجنة المناقشة مكونة من:

الدكتورة: بن سكريفة مريم	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
الدكتورة: بن مجاهد فاطمة الزهراء	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا
الدكتور: بريشي مريامة	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

الموسم الجامعي: 2019/2018

إهداء

الحمد لله رب العالمين و الصلاة و السلام على سيدنا محمد نبي الهدى و الرحمة و سيد المرسلين، الحمد لله على نعمة الإسلام و كفى بها من نعمة، و الشكر له على ما يسر لنا من سبل العلم، وبعد:

أهدي ثمرة جهدي هذه إلى التي أعطت وأعطت دون مقابل، إلى النبع الصافي الذي سقاني حبا وعطفا وحنانا

إلى التي ربت وبكت ودعت لي في غيابي،إلى فيض الحنان ،و منبع الرحمة والآمان، صاحبة القلب الواسع

إلى ربيع الحياة، و قارب النجاة، و خلود الذكريات، إلى من جنتي تحت قدميها

إليكي يا أحلى كلمة نطقت بها شفتاي "أمي الحبيبة" (حفظها الله ورعاها وألبسها ثوب الصحة والعافية).

إلى الروح الطاهرة النقية التي لم يمنحها القدر فرصة لي تراني أرتقي "أبي الغالي" (رحمه الله وأسكنه فسيح جناته.)

و إلى من كانت كياني الذي لا يهتز و لا يتزعزع وحافزي في النجاح

ومن تفطر قلبي لغيابها"أختي العزيزة أم الخير" (رحمها الله واسكنها أعالي الجنان.)

إلى من تخطفه منا القدر فجأة فغادرنا بلا موعد" أخي الغالي عبد الله " (رحمه الله وأسكنه جنان الخلد)

إلى أرواحهم التي فارقت الحياة وعهدنا أنفسنا أن نستحضرها في أفراحنا" أبي" " أختي " " أخي"

إلى من أبصرت عيناي على وجودهم، وترعرعت بينهم ومن هم رفاق دربي وسندي في الحياة إخوتي:

(هاني، نورة، أنور، حشاني،عائشة، وزهرة بيتنا رحاب)

إلى الابتسامات الرائعة والنظرات البريئة، حفظهم الله ورعاهم،أبناء أختي وحب فؤادي"هبة الرحمان، سيف الاسلام"

إلى خالاتي، وأخوالي، وكل أبنائهم وإلى أبناء عماتي

إلى من وقف إلى جانبي في أصعب الظروف، وكان دعما لي بعد الله تعالى، وقاسمني عناء هذا العمل المتواضع

رفيق دربي في رحلة الحياة باذن الله (يوسف) وعائلته الكريمة

إلى من حمل مرتبة الأخ الرائع ولم يبخل بمساعدتي يوما

" رمزي ساعد" حفظه الله ورعاه وجازه بالإحسان إحسانا

إلى كل رفيقاتي في مشواري الجامعي،

(حدي، شبيلة، رميصاء، خديجة، صبرينة، نجاح، أمينة، ، رفلة، رحمة، ريان)

إلى مؤطرة التربص الميداني(ركبية سمية)

وإلى كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل من قريب و من بعيد وإن نسيهم القلم فالقلب يذكرهم .

بن موسى وردة

شكر وعرفان

لبسم الله الرحمن الرحيم.

" قالوا سبحانك لا علم لنا الا ما علمتنا إنك انت العليم الحكيم "

(سورة البقرة ،آية: 31)

الحمد لله ربي العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وإمام المتقين وعلى آله العز الميامين وبعد:

وبعد أن أكرمني العلي القدير بإتمام هذه الرسالة عرفانا وامتنانا مني لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لمن ساعدني في إتمام هذا العمل المتواضع، وللأسرة الجامعية أساتذة وطلبة وعمال، وكذا كل الأساتذة الكرام الذين ساهموا في مشواري الدراسي من الابتدائي الى الجامعي، والشكر موصول لعينة الدراسة التي لولاها بعد الله لما أتممنا هذا العمل، والى كل من قدم لي نصيحة أو خدمة مادية كانت أو معنوية، وأخص بالذكر ، الأستاذة المشرفة بن مجاهد فاطمة الزهرة، الأستاذ محمد قوارح، الأستاذ الأعور إسماعيل وكل طلبة ثانية ماستر عيادي

شكرا لكم جميعا

ملخص الدراسة باللغة العربية:

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان فرق تدخل الحماية المدنية بمدينة تقرت، كما تهدف إلى الكشف، و محاولة التعرف على الفروق في مستوى الاحتراق النفسي، باختلاف متغيرات الدراسة (السن، الأقدمية المهنية، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية).

وقد تم إتباع المنهج الوصفي الاستكشافي الذي يلائم موضوع الدراسة، والذي يعتمد على وصف الظاهرة وتصويرها كما في الواقع، وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على استبيان ماسلاش للاحتراق النفسي تم اعتماده من طرف الطالبة، والذي طبق على عينة الدراسة، باستخدام عينة قصدية تكونت من (120) عون تدخل لدى أعوان فرق تدخل الحماية المدنية، يعملون بمراكز الحماية المدنية التابعة لمدينة تقرت. وذلك بعد التأكد من بعض خصائصه السيكومترية (الصدق- الثبات)، وللتحقق من ذلك تمت معالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية، وهي نقطة القطع، واختبار(ت) لعينتين مستقلتين، تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق في معالجة وتحليل النتائج، حيث أسفرت الدراسة على النتائج الآتية:

* . مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان فرق تدخل الحماية المدنية مرتفع.

* . لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير السن.

*. توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الأقدمية المهنية لصالح 14 سنة فما فوق.

* . لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

*. لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وقد تم تفسير النتائج في ضوء المعطيات النظرية وبعض الدراسات السابقة واختتمت بتقديم بعض المقترحات.

Résumé :

La présente étude vise a identifier le niveau du burn-out chez le personnel des équipes d'intervention de la protection civile de la ville de Touggourt, ainsi que les différences dans cette même variable en fonction des de : l'âge, ancienneté professionnelle, qualifications scientifique, et le statut social.

La présente étude a adopté l'approche descriptive, et a recueillis ses données en appliquant le test Maslach sur le burn-out.

L'étude actuelle est menée sur un échantillon de 120 agents de la protection civile travaillant au centre de protection civile de la ville de Touggourt.

En dernière étape, les données recueillies ont été statistiquement traitées par le biais du logiciel des statistiques SPSS, les résultats obtenus sont les suivants :

*. Le niveau du burn-out chez le personnel des équipes d'intervention de la protection civile de la ville de Touggourt est élevé.

*. Il n'y a pas de différences statistiquement significative dans le niveau du burn-out chez les agents d'intervention de la protection civile de la ville de en raison de la Touggourt en fonction de l'âge.

*. Il existe des différences statistiquement significatives dans le niveau du burn-out chez les agents d'intervention de la protection civile de la ville de en raison de la Touggourt en fonction de l'ancienneté professionnelle en faveur des plus 14 ans d'ancienneté.

*. Il n'y a pas de différences statistiquement significative dans le niveau du burn-out chez les agents d'intervention de la protection civile de la ville de en raison de la Touggourt en fonction de la qualification scientifique.

*. Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans le niveau du burn-out chez les agents d'intervention de la protection civile de la ville de en raison de la Touggourt en fonction du statut sociale.

Les résultats suscités ont été interprétés à l'aide des données théoriques et quelques études antérieures, et ont été conclus par des suggestions.

قائمة المحتويات

شكر و عرفان أ

ملخص باللغة العربية ب

ملخص باللغة الاجنبية ج

قائمة المحتويات د

قائمة الجداول ز

قائمة الأشكال ح

قائمة الملاحق ط

مقدمة 1

الجانب النظري

الفصل الأول: تقديم موضوع الدراسة

1 . تحديد إشكالية الدراسة 4

2 . تساؤلات الدراسة 7

3 . أهمية الدراسة 8

4 . أهداف الدراسة 8

5 . التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة 9

6 . حدود الدراسة 9

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

تمهيد

1. تعريف الاحتراق النفسي. 11

2. بعض النظريات المفسرة للاحتراق النفسي. 12

3 الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم الأخرى. 13

4. أبعاد الاحتراق النفسي. 15

5. أعراض الاحتراق النفسي. 17

6.المؤشرات الأولية لظهور الاحتراق النفسي. 19

7. أسباب الاحتراق النفسي. 20

8. مراحل حدوث الاحتراق النفسي. 23

9. مستويات الاحتراق النفسي. 24

10. قياس الاحتراق النفسي. 25

11. تشخيص الاحتراق النفسي وأساليب التعامل معه. 26
خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الحماية المدنية

تمهيد
1. تعريف الحماية المدنية. 30
2. تاريخ الحماية المدنية. 30
3. نشأة الحماية المدنية الجزائرية. 31
4. مهام الأساسية للحماية المدنية. 33
5. مهام عون تدخل الحماية المدنية. 33
6. خصائص أعوان تدخل الحماية المدنية. 35
7. ردود فعل الحماية المدنية إزاء الضغوط الناجمة عن مهنتهم. 35
خلاصة الفصل

الجانب الميداني

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة الاستطلاعية

1. المنهج المستخدم في الدراسة 41
2. أهداف الدراسة الاستطلاعية 41
3. وصف عينة الدراسة الاستطلاعية 41
4. بعض الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة 41

الفصل الخامس: الدراسة الأساسية

1. وصف عينة الدراسة الأساسية 45
2. وصف الأدوات الدراسة 46
3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة 48

الفصل السادس: عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة

1. عرض و تحليل و تفسير نتيجة التساؤل العام. 50
2. عرض وتحليل وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الأول 51
3. عرض وتحليل وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الثاني 53
4. عرض وتحليل وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الثالث 56
5. عرض وتحليل وتفسير نتيجة التساؤل الجزئي الرابع 58

خلاصة 62

مقترحات	**64**
قائمة المراجع	**66**
الملاحق	**70**

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
جدول رقم (1)	يوضح الفرق بين الاحتراق النفسي والضغط	12
جدول رقم (2)	يبين صدق المقارنة الطرفية لأداة الاحتراق النفسي	43
جدول رقم (3)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل	45
جدول رقم (4)	يوضح خصائص العينة حسب الأقدمية في المهنة	46
جدول رقم (5)	يوضح خصائص العينة حسب الأقدمية في المهنة	46
جدول رقم (6)	يوضح توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	46
جدول رقم (7)	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	46
جدول رقم (8)	يمثل أبعاد مقياس الاحتراق النفسي	47
جدول رقم (9)	يوضح نتائج التساؤل العام	49
جدول رقم (10)	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ،وقيمة "ت " لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي بين أعوان تدخل الحماية المدنية حسب (السن)	51
جدول رقم (11)	يوضح الفروق في الاحتراق النفسي بين أعوان تدخل الحماية المدنية حسب (الأقدمية المهنية)	52
جدول رقم (12)	يوضح الفروق في الاحتراق النفسي بين أعوان تدخل الحماية المدنية حسب (المؤهل العلمي)	55
جدول رقم (13)	يوضح الفروق في الاحتراق النفسي بين أعوان تدخل الحماية المدنية حسب (الحالة الاجتماعية)	57

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
شكل رقم (1)	يوضح نموذج لعملية الاحتراق	10
شكل رقم (2)	يوضح النموذج الثلاثي لسير عملية الاحتراق النفسي	15
شكل رقم (3)	يوضح أعراض الاحتراق النفسي	17
شكل رقم (4)	يوضح مسبيبات الاحتراق النفسي	21
شكل رقم (5)	يوضح مستويات الاحتراق النفسي	23

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
ملحق رقم (1)	استبيان	68
ملحق رقم (2)	مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية	86
ملحق رقم (3)	الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية باختلاف السن.	79
ملحق رقم (4)	الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية باختلاف الاقدمية المهنية.	80
ملحق رقم (5)	الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية باختلاف المؤهل العلمي.	83
ملحق رقم (6)	الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية باختلاف الحالة الاجتماعية.	82

مقدمة

تعتبر مهنة أعوان تدخل لدى الحماية المدنية من المهن التي يتعرض أفرادها للاحتراق النفسي، وذلك بسبب الضغوطات (نفسية، بيئية، ....)، التي يوجهها عون التدخل لدى الحماية المدنية في حياته اليومية، وهذا الاحتراق قد يؤثر على وظيفته وعلى سير حياته اليومية.

وعلى هذا الأساس تم اختيار موضوع الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية.

وللكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية بمدينة تقرت في ظل متغيرات الدراسة (السن، الأقدمية المهنية، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية)

ولقد قسمت الدراسة إلى جانبين:

الجانب النظري يحتوي على ثلاث فصول؛ فالفصل الأول تم فيه تحديد الإشكالية العامة للدارسة، والتساؤلات الجزئية لها، كما تم توضيح أهداف الدارسة، أهمية الدارسة، حدود الدارسة.

أما الفصل الثاني فيتناول الاحتراق النفسي، حيث بدأ بتحديد مفهوم الاحتراق النفسي ثم، بعض النظرية المفسرة له، ثم علاقته ببعض المفاهيم، ثم أبعاده، أعراضه، المؤشرات الأولية لظهور الاحتراق النفسي، أسبابه، مراحل حدوثه، مستوياته، ثم التطرق إلى تشخيص الاحتراق النفسي وأساليب التعامل معه.

أما الثالث فقد تناولنا فيه تعريف الحماية المدنية، تاريخ الحماية المدنية، نشأة الحماية المدنية الجزائرية، مهام الحماية المدنية، خصائص أعون تدخل الحماية المدنية، وأخيرا ردود فعل الحماية المدنية إزاء الضغوط الناجمة عن مهنتهم.

بينما في الجانب الميداني للدراسة تضمن ثلاثة فصول؛ فالفصل الربع: تناول الإجراءات الميدانية لدراسة الاستطلاعية، حيث تم تناول المنهج المستخدم في الدراسة الاستطلاعية، أهداف الدراسة الاستطلاعية، ثم وصف عينة الدراسة الاستطلاعية، وبعض الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة الاستطلاعية.

ثم تطرقنا إلى الفصل الخامس الذي تم فيه تناول الإجراءات الميدانية للدراسة الأساسية، وصف عينة الدراسة، وصف أداة الدراسة، ثم الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة .

و أخيراً الفصل السادس والذي يحتوى عرض تحليل و تفسير نتائج الدراسة، التي فسرت على ضوء الدراسات السابقة، و في ضوء الإطار النظري لها، و اختتمت الدراسة ببعض التوصيات و الاقتراحات.

الجانب النظري

الفصل الأول

تقديم موضوع الدراسة

1 . تحديد إشكالية الدراسة.

2 . تساؤلات الدراسة.

3 . أهمية الدراسة.

4 . أهداف الدراسة.

5 . تحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة.

6 . حدود الدراسة.

1- إشكالية الدراسة:

تعكس العديد من المصطلحات في مجال علم النفس طبيعة الحياة التي يحياها الفرد الممتهن لمهنة إنسانية تخدم المجتمع المدني، وما يعانيه من مشكلات اجتماعية ونفسية، حتى أصبح القلق والتوتر والضغط النفسي وغيرهم تمثل ظواهر ملازمة لهم، هذه الأخيرة تؤذي بالكثير منهم إلى ظاهرة الاحتراق النفسي. وقد أصبح مصطلح الاحتراق النفسي، أو ما يسمى أيضا بالإنهاك النفسي سمة من سمات المجتمع المعاصر، ويبدو أن هذه الظاهرة في تطور مستمر مند سبعينيات القرن الماضي، وتعد من المشاكل الرئيسية التي يعاني منها العاملون، وخاصة المعلمون أثناء أداءهم لواجبهم المهني، مما قد يكون له الأثر السلبي على حياتهم النفسية والاجتماعية والأكاديمية (نايل العاسمي رياض، 2016، ص450)

ورجال الحماية المدنية خصوصا فرقة التدخل، ليسوا بعيدين عن كل تلك الضغوط، حتى أنهم اقترنوا بأحاسيس ومشاعر التعب والإرهاق في أذهان البشر، لما في مهنتهم من مشقة جسدية ونفسية على أفرادها، إذ أنهم يوجهون وبشكل مباشر في كل مكان وزمان مختلف المواقف الدامية وأشكال الموت، هاته المواقف والتدخلات التي قد تكلل بالتدعيم والشكر في حالة التوفيق، أو مقابلته بالرفض و السخط في حالة الإخفاق، كونها ترتكز على مد يد المساعدة للمجتمع المدني، وتحمل مسؤولية انقاد الأرواح والممتلكات العامة والخاصة، للخروج بهم من الأضرار التي قد تلحق بهم أو التخفيف من حجم هذا الضرر الناجم عن الحوادث والكوارث المختلفة، وعليه يجد فرد تدخل الحماية المدنية نفسه محاصر وباستمرار بمتطلبات المجتمع المدني وكذا الهيئة الوصية، الأمر الذي يفرض عليه جهدا مضاعفا لأداء المظهر التقني للمهنة من جهة، والمظهر الإنساني من جهة أخرى، إذ أنه في حال فاقت المتطلبات الخارجية قدرات الفرد يصبح في حالة تعب بدني وانفعالي، حيث ينتج عن ذلك حالة انفعالية سيئة وشعورهم بعدم الفعالية، كما أنه قد يفقد الشعور التعاطف إزاء الآخرين، فيصبح جاف في معاملاته، يشك في إمكانياته وقدراته على أداء مهنته وتقييم انجازاته المهنية تقييما سلبيا، وهو ما يقلص نشاطاته و يؤثر سلبا على توقعاته المستقبلية.

ولقد تناول العديد من الباحثين دراسة الاحتراق النفسي في محاولة رصد أسبابه وتحديد أعراضه وعلاقته بعدة متغيرات، فمن الأسباب المؤذية لحدوثه الضغوط النفسية المستمرة، ونقص المساندة من المرؤوسين والزملاء، وسوء العلاقات المهنية وزيادة ساعات العمل عن المعقول، وانخفاض الدعم المادي والمعنوي لي عون التدخل لدى الحماية المدنية، وانتظاره بشكل دائم لسماع جرس الإنذار، بحيث يؤذي هذا كله إلى الغياب المتكرر عن العمل، والسلبية في التعامل، ومن بين الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي نجد:

دراسة العقرباوي (1994) التي هدفت للكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى مديري الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى على أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بعد موائمته للبيئة الأردنية، كما استخدم الباحث مقياس مصادر الاحتراق النفسي الذي طوره بحيث اشتمل على (72) فقرة تم التحقق من صدقها وثباتها ، وقد أجري دراسته على عينة عشوائية مكونة من (49) مديرا و(61) مديرة، حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أن مديرو المدارس الثانوية الحكومية في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي، وعدم وجود فروق دالة احصائيا في ادراك المديرين والمديرات لأبعاد الاحتراق النفي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ووجود فروق دالة احصائيا تعزى لمتغير سنوات الخدمة في ادراك المديرين والمديرات لأبعاد الاحتراق النفسي وفقا للتصنيفات المتعددة لسنوات الخدمة لصالح ذوي الخبرة من (5 . 9) سنوات على ابعاد الاحتراق النفسي لصالح المديرين ذوي الخبرة(10) سنوات فأكثر، بينما لم تظهر أية فروقات ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة في إدراك المديرين والمديرات لبعد تكرار الاجهاد الانفعالي .

(سنابل أمين صالح جرار،2011، ص55، 56)

بمعنى أن الإشراف التربوي من المهام التي يتعرض أصحابها للضغوط النفسية بكثرة والتي تؤذي بهم فيما بعد للإصابة بالاحتراق النفسي.

ونجد كذلك **دراسة حاتم وهيبة "2005"** تطرقت الباحثة لدراسة الإنهاك النفسي لدى الأطباء، وتوصلت نتائج الدراسة إلى التأكيد بأن الأطباء يعانون من مستوى احتراق عال. (محمود 2008، ص123).

بمعنى أن مهنة الطب من بين أكثر المهن الإنسانية الخدمية التي يتعرض أفرادها إلى الضغوط النفسية وبالتالي وقعهم فريسة للاحتراق النفسي.

أيضا **دراسة الججوح (1997)** بعنوان: " الاحتراق النفسي لدى المعلمين في قطاع غزة، هدفت إلى توضيح العلاقة بين سمات الشخصية ومستوى الطموح في ضوء بعض المتغيرات النفسية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائيا بين سمات الشخصية الاجتماعية و التأملية و المسؤولية و تقدير الذات والسعادة و الاستقلال و النشاط و مستوى الطموح لدى معلمي المرحلة الأساسية، ووجود علاقة ارتباطيه سالبة ودالة إحصائيا بين سمات الشخصية الاندفاعية والقلق و توهم المرض والشعور بالذنب والتعبيرية، و مستوى الطموح لدى معلمي المرحلة الابتدائية، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين سمة حب المخاطرة و الوسواس القهري ومستوى الطموح لدى معلمي المرحلة الأساسية باختلاف مستوى الاحتراق النفسي (مرتفع . منخفض) وذلك في كل من السمات الآتية: الاجتماعية و التأملية و المسؤولية و تقدير الذات و السعادة و

الاستقلال ووجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائيا لكل من مرتفعي ومنخفضي مستوى الاحتراق النفسي.

الدراسات الأجنبية:

وقد وجدت دراسات أجنبية من بينها:

دراسة(1990، هيرست)، توصلت دراسة هيرست التي هدفت إلى البحث في الاحتراق النفسي عند أعضاء هيئة التدريس في ولاية ***كولو رادو الأمريكية*** ومشاركتهم في اتخاذ القرار، حيث وجد أن درجة الاحتراق النفسي له علاقة دالة إحصائيا بين متغيرات "ساعات العمل الأسبوعية، عدد الطلاب الدين يدرسون أسبوعيا ". (حرب عودة، 1998،ص57.)

دراسة (2000، ساري)، بعنوان الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي وضبط النفس لدى معلمي و مديري المدارس الخاصة في تركيا، طبقت الدراسة على عينة مكونة من (33) مديرا و (262) معلما و استخدم فيها مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وأظهرت النتائج أن لدى المديرين و المعلمين في درجة أدنى من نقص الشعور بالإجهاد مقارنة مع المعلمين في درجة شعورهم بالإجهاد الانفعالي و تبلد المشاعر، وعلى مقياس الرضا الوظيفي، كما بينت النتائج أن لدى الذكور درجة أدنى من الشعور بالإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز ودرجة أعلى من تبلد المشاعر مقارنة مع الإناث.

دراسة (1988، ديل) ، بعنوان الاحتراق النفسي والسلوك القيادي للمدربين، استخدمت الباحثة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، واشتملت عينة الدراسة على (30) مدربا في بعض الأنشطة الرياضية، وكان الهدف دراسة علاقة الاحتراق النفسي بالنمط القيادي لدي المدرب، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة دالة إحصائيا بين الاحتراق والنمط القيادي لدى المدربين.

دراسة ريتا (Rita ,1998)، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المدى الذي تشكل فيه العزلة عن الزملاء مؤشرا للاحتراق النفسي لدى معلمي المداس الحكومية، وقد طبق الباحث مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومسح المربين، ومقياس العزلة عن الزملاء، حيث أشارت النتائج إلى أن التأثير المشترك للأبعاد الثلاثة من العزلة على الزملاء والمتغيرات الشخصية قد فسرت 25 بالمئة من التباين للإرهاق العاطفي الذي يسبب الاحتراق النفسي، بالإضافة ذلك كانت الارتباطات هامة في تحديد صراع الدور والعمر والإرهاق العاطفي والجنس، والانجاز الشخصي وسنوات التعليم والسنوات المتوقعة قبل المغادرة والأبعاد الثلاثة من العزلة عن الزملاء على بعد الإرهاق العاطفي للاحتراق النفسي، كما بينت أن الشبان وخاصة النساء هم الأكثر تعرضا للاحتراق النفسي.(مهند عبد سليم عبد العلي،2003، ص79).

من خلال درستنا هاته وتطبيقنا لمقياس الاحتراق النفسي بالإضافة للمقابلة مع أعوان تدخل الحماية المدنية نستنتج أن مهنة أعوان الحماية المدنية وبالضبط أعوان التدخل من بين المهن التي تحتل المراتب الأولى من حيث تعرض أفرادها لمستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي في جميع الدول عربية كانت أو أجنبية.

ومن خلال الخلفية النظرية والملاحظة الميدانية حول الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية وانطلاقا من الإشكالية السابقة تمت صياغة التساؤلات التالية:

التساؤل الرئيسي:

ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية العاملين بوحدات الحماية المدنية بمدينة تقرت؟

التساؤلات الجزئية:

1 . هل توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير السن؟

2 . هل توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الأقدمية المهنية؟

3 . هل توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

4. هل توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟

فرضيات الدراسة:

انطلاقا من التساؤلات السابقة الذكر تم صياغة الفرضيات كتالي:

. يعاني أعوان تدخل الحماية المدنية مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

وتنبثق عن هذه الفرضية العامة فرضيات جزئية وهي كالاتي:

1) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في شدة الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير السن.

2) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في شدة الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الاقدمية المهنية.

3) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في شدة الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

4) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في شدة الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

أهمية الدراسة:

لرجال الحماية المدنية خاصة فرقة التدخل منهم دورا فعال في حياتنا اليومية، وهذا لما يقدمونه من تدخلات ومساعدات للمجتمع المدني على مدار الساعة واليوم وكل ما استدعتهم الضرورة لذلك، من أجل إنقاذ حياة الكثير من الأشخاص ومن خلال هذا فإن أهمية الدراسة تكمن فيما يلي:

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

2 . توظيف النتائج الدراسة في إثراء الحقل العلمي والحد من ظاهرة الاحتراق النفسي التي يوجهها أفرد المهن الإنسانية، حتى يسهم في وضع الحلول والاقتراحات التي يمكن أن يستفاد منها هؤلاء في مجال عملهم.

3 . تسليط الضوء على فئة حساسة وهامة في المجتمع ألا وهي فئة أعوان التدخل لدى الحماية المدنية التي من خلالها نسعى جاهدين للكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة.

4 . تأتي هذه الدراسة كإضافة للدراسات التي تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي وإثراء الحقل العلمي بدراسة جديدة تخص أعوان الحماية المدنية بصفة عامة وأعوان التدخل بصفة خاصة.

5. تعتبر هذه الدراسة بمثابة دعوة لتحسين ظروف أعوان الحماية المدنية ومساعدتهم من قبل الجهة المعنية.

7- أهداف الدراسة:

تكمن أهدف هذه الدراسة فيما يلي:

1 **.** الإجابة عن تساؤلات الدراسة.

2 . الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية باختلاف متغيرات الدراسة (السن، الأقدمية المهنية، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية.)

3. إبراز الجوانب النفسية والحياتية التي تصيب أعوان تدخل الحماية المدنية.

4. التعرف على أثر متغيرات الدراسة (السن، الاقدمية المهنية، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية).

7- التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

الاحتراق النفسي: هو مجموعة من الاستجابات التي تصدر عن عون تدخل الحماية المدنية الذي يزاول مهنته بوحدة الحماية المدنية والمعبر عنها بالدرجة التي يحصل عليها في الأداة المعتمدة من طرف الطالبة بالاعتماد على مقياس ماسلاش لهذه الدراسة وفق للأبعاد التالية <<لإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي>> وذلك في الموسم الجامعي: 2018 /2019.

8 -حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة الحالية في:

أ . الحدود البشرية:

شملت الدراسة الحالية أعوان تدخل الحماية المدنية بوحدات الحماية المدنية والبالغ عددهم (120) عون تدخل.

ب -الحدود المكانية:

تحددت الدراسة مكانيا في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية والوحدات التابعة لها بمدينة تقرت.

ج-**الحدود الزمنية:**

أجريت الدراسة في الفصل الثاني من الموسم الجامعي 2019/2018 من (15 فيفري إلى 05ماي).

الفصل الثانـي

الاحتراق النفسي

تمهيد

1. تعريف الاحتراق النفسي.
2. بعض النظريات المفسرة للاحتراق النفسي.
3. الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم الأخرى.
4. أبعاد الاحتراق النفسي.
5. أعراض الاحتراق النفسي.
6. المؤشرات الأولية لظهور الاحتراق النفسي.
7. أسباب الاحتراق النفسي.
8. مراحل حدوث الاحتراق النفسي.
9. مستويات الاحتراق النفسي.
10. تشخيص الاحتراق النفسي وأساليب التعامل معه.

خلاصة الفصل.

تمهيد

يبدأ الاحتراق النفسي بصورة تدريجية، وعبر فترات زمنية، حيث يمر الفرد بسلسلة من الضغوط النفسية لا يستطيع التغلب عليها فتصل به في النهاية الى درجة الاحتراق النفسي.

وتعد دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي ضرورة من ضروريات الاهتمام بالصحة النفسية وهو من الظواهر التي جدبت، اهتمام الباحثين بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية، ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرف على ماهية الاحتراق النفسي وأهم جوانبه.

1. تعريف الاحتراق النفسي DEFINITION PSYCLOLOGICAL BURNOU:

دل مفهوم الاحتراق النفسي في أوائل السبعينات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية ومنها مهنة الطبيب الذي يرهق نفسه لتحقيق أهداف صعبة.(أحمد محمد عوض بني أحمد ،2007، ص13)

وقد أصبح مفهوم الاحتراق النفسي مصطلحا واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر، وقد بينت" ماسلاش " أن هده الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن الصعبة فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل با المستوى المطلوب. (الظفري والقريوتي ،2010، ص117)

ورغم تعدد التعريفات في مفهوم الاحتراق النفسي إلا أن هناك اتفاق على معناه وخصائصه بشكل عام، فيما يلي بعض التعريفات لمفهوم الاحتراق النفسي.

1.1. تعريف "تايلر TAYLOR:" يعرف الاحتراق النفسي بأنه من المؤشرات السلوكية ناتجة عن الضغط الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة. (المرجع نفسه، ص118)

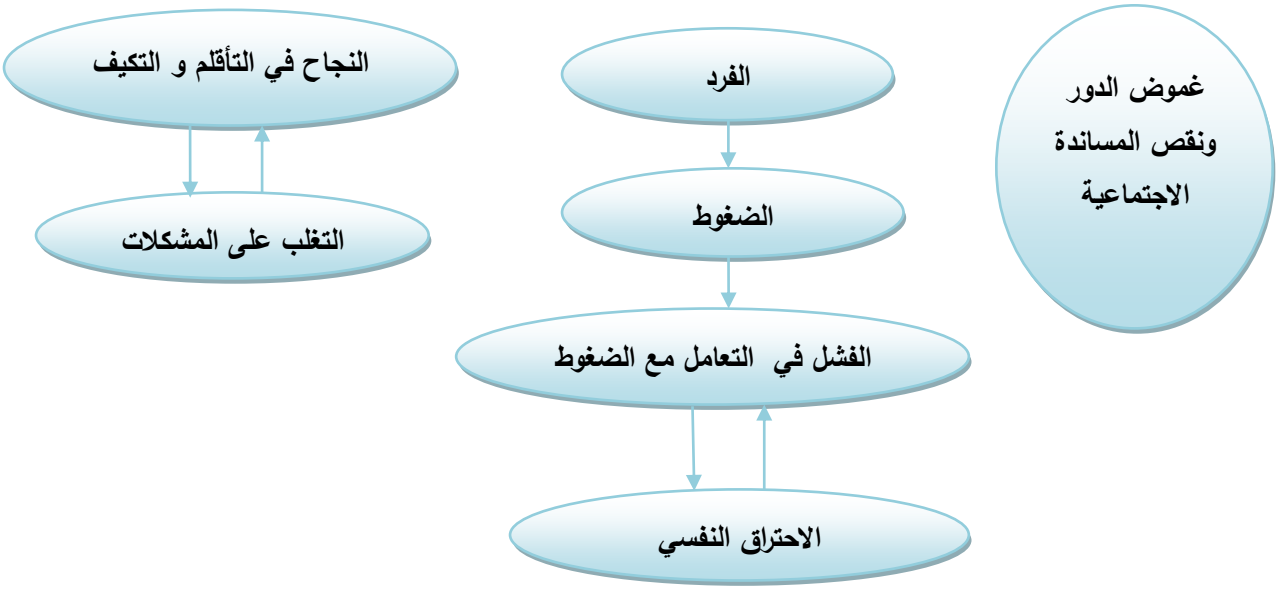
2.1. . "تعريف كرنيس SHERNISS ": تعرف الاحتراق النفسي بأنه العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق با العمل من ارتباطه بعمله نتيجة ضغوط العمل التي يتعرض لها المهني أثناء أداء هدا العمل. (Freudenberger,HJ ,1975,p12,13)

3. 1 "تعريف ماسلاش Mmslash": تعرف الاحتراق النفسي بأنه فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل ،حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي للدين يجعلان من هدا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ويفقد بدلك تعاطفه نحو العاملين ،كما أن الاحتراق النفسي خبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي.

*ومنه نستنتج أن ظاهرة الاحتراق النفسي تشير إلى مجموعة الأعراض من الاجهاد الذهني والاستنفاذ الانفعالي والتبلد الشخصي، والاحساس بعدم الرضا عن الإنجاز، ويحدث نتيجة عدم التوافق بين طبيعة الفرد وطبيعة عمله، وكلما زادا هذا التباين زادت شدة الاحتراق النفسي. وهو أيضا نتاج مجموعة من الضغوطات النفسية التي تبدأ بأعراض جسمية ونفسية ، فالاحتراق يصب الفرد بصفة عامة وأصاحب المهن الإنسانية بصفة خاصة.

2 . بعض النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

يتعرض الفرد في الحياة للعديد من الضغوط وبالأخص فيها ما يتعلق بالجوانب المهنية فهي تولد لديه مصادر متنوعة من الضغوط والتي تزيد من حمله وتنعكس سلبا عليه محاولا بدلك التخلص من المواقف الضاغطة ولن يستطيع دلك إلا بفهم عملية سير هده الظاهرة لمعرفة مواجهتها والتخلص منها. والشكل الموالي يوضح ذلك .



الشكل رقم (1): يوضح نموذج لعملية الاحتراق

يوضح النموذج عملية الاحتراق النفسي بحيث يبين أسباب وتأثير الضغوط على الفرد بحيث يعتبر سوء البيئة وغموض الدور ونقص المساندة الاجتماعية من بين الضغوط التي تتسبب في خلق تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو تشكل خطر يهدد الفرد وأهدافه في الحياة، فيشعر بحالة من الضغط ويحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع المواقف فإذا هو ناجح في التغلب على مشكلات يعني ذلك أنه نجح في التأقلم والتكيف مع هذه الضغوط وإذا لم ينجح في التغلب عليها واستمرت لفترة طويلة فإنها تؤدي به للإصابة بالاحتراق النفسي.

لذلك يمكن القول أن الأصل في الاحتراق النفسي هو الضغوط المهنية التي إذا ما استمرت يمكن أن تؤدي إلى ظهور أعراض ومؤشرات الاحتراق النفسي.

ومن هنا نتطرق إلى بعض النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

النظريات المفسرة للاحتراق النفسي: هناك مجموعة من النظريات فسرت الاحتراق النفسي، حيث أنا تلك النظريات فسرت الاحتراق النفسي حسب نظرتها له ونحن نأخذ على سبيل الحصر بعض النظريات وهي كالتالي:

النظرية السلوكية: يرى واضعو هذه النظرية أن السلوك نتاح عن الظروف الغير مهيأة، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر وأحاسيس الإنسان مثلما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له مثل الأداة، والحرية والعقل حسب السلوكيين فإن الاحتراق النفسي هو نتيجة العوامل فإن من السهولة بمكان التحكم بالاحتراق النفسي وهذا ما تؤمن به العديد من أهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل.

النظرية المعرفية: يرى المعرفيون أن المصدر الذي يحدد سلوك الإنسان هو مصدر داخلي، بحيث يخالفون بذلك النظرية السلوكية وهذا يعني عندما يكون في موقف معين فإنه سوف يفكر بالضرورة في هدا الموقف، ويسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يحددها وإذا كان هدا الإنسان قد استطاع أن يدرك الموقف إدراكا إيجابيا فإن دلك سيقود با لضرورة إلى من الرضا والمعنوية العالية والتكيف الايجابي معه في حين ان **البنائية إذا** أدرك هدا الإنسان الموقف إدراك سلبيا فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي ظهور أعراض الاحتراق النفسي عليه . (سعد عبد الرحمن، 1998، ص:167)

النظرية الفرويدية: يتلقى الفرويديون مع المعرفيون في تفسيرهم لسلوك الإنسان حيث يرى هؤلاء أن القوى الدافعة لسلوك هي قوى داخلية وتسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا والهو الذي يسبب القلق والاكتئاب والاحتراق وحسب رأي الفرويديون فإن العمليات النفسية كالانفعال والقلق والاكتئاب والتوتر هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبلد المشاعر، الإجهاد الانعزال عن الآخرين . (السامراني،2007، ص256).

3 . الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المفاهيم الأخرى:

يجب توضيح ظاهرة الاحتراق الوظيفي عن غيرها من الظواهر ذات الصلة وذلك كما يلي:

الاحتراق النفسي والتعب: يلاحظ أن الاحتراق النفسي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت، مع أن هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له، فقد يشكل التعب أو التوتر المؤقت العلامات المبدئية لهذه الظاهرة،

إلا أن ذلك ليس كافيا لدلالة عليها، فالاحتراق يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بهذه المتغيرات.

الاحتراق النفسي والقلق: يتكون القلق من أعراض جسمية، ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة ربما تكون متوسطة الدرجة أو قد تصل إلى القلق الحاد. أنه يشير إلى وجود صراع انفعالي وغير واع وعندما يصل هذا الصراع إلى درجة الشدة التي يعاني منها الجسم يعاني الفرد من الضغط والذي يتحول مع الوقت إلى الاحتراق النفسي.

الاحتراق النفسي والضغوط النفسية: يختلف الاحتراق النفسي عن الضغوط النفسية فغالبا ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت ويشعر كما لو أنه محترقا نفسيا لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الضغط على أغلب الأحوال وينتج عن عدة عوامل محددة ولمدة قصيرة من الزمن، ولكن الاحتراق هو عرض طويل الأجل مرتبط بعوامل ضاغطة ومصادر أخرى مثل الاحباط والتي تؤذي إلى الاستنزاف الانفعالي.

الاحتراق النفسي قد يكون نتيجة لضغوط شديدة، إلا أن المصابين بضغوط العمل يشعرون بتحسن إذا استطاعوا السيطرة على مسببات الضغوط باختلاف الاحتراق الذي يشعر فيه الشخص بالفراغ ويفقد الرغبة في بدل أي مجهود، كما أنه لا يرى أي أمل في تحسن الوضع.

إن الموظف عندما يشعر بضغط العمل فذلك يعني أنه يهتم كثيرا للعمل الذي يؤذيه، بينما الموظف الذي يعاني الاحتراق لا يكترث لعمله. (خلفة سارة، عيساوي فلة، 2018، ص169)

وقد أوضح محمد الصيرفي (2007) الفرق بين الاحتراق النفسي والضغط وفقا للجدول الذي وضعه المركز القومي للصحة والأمن الوظيفي الأمريكي.

جدول (01) يوضح الفرق بين الاحتراق النفسي والضغط

الضغط	الاحتراق
. يشعر الفرد بالتعب	. يشعر الفرد بالإجهاد المستمر
يعاني الفرد من القلق	. يعاني الفرد من التوتر الشديد
. يؤذي بالشعور بعدم الرضا الوظيفي	. يؤدي لشعور بالملل، والضيق من العمل

يؤذي لانخفاض الولاء الوظيفي	. يؤذي إلى انتهاك الولاء الوظيفي
. يؤذي لتقلب المشاعر	. يؤذي لفقدان الصبر وعدم الرغبة في الحديث مع الاخرين
. يؤذي لشعور بالذنب	. يؤذي للشعور بالإحباط الذهني
يؤذي لصعوبة التركيز ونسيان أمور كثيرة	. يؤذي لعدم شعور الفرد بأنه كثير النسيان
. يؤذي لتزايد التغيرات الفسيولوجية مثل ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم	يؤذي للاضطرابات النفسية

(مرجع سابق، ص169)

4. أبعاد الاحتراق النفسي:

انطلاقا من البحوث الميدانية التي قامت بهMaslachl مع كل من **Kelly**و **pines,Jackson**، سوآءا عن طريق المقابلات أو الاستبيانات التي طبقت على العديد من الهيئات المهنية (الخدمات الاجتماعية، والصحة، والتعليم). فإنها خلصت **Maslach** ورفاقها إلى نتيجة مفادها أن ظاهرة الاحتراق النفسي تتموضع في ثلاث مكونات أو أبعاد أساسية وهي:

أ. الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaution):

وهو استنزاف العامل لطاقته البدنية والنفسية على حد السواء، وفقدانه لحيويته ونشاطه الذي كان يتمتع به في الماضي، وإضافة إلى إحساسه بزيادة المتطلبات المهنية، مع الشعور بالإحباط والتوتر والإجهاد العاطفي، فغالبا أيضا ما يرتبط بالضغط والاكتئاب، فكل هذه المفاهيم النظرية أثبتت النتائج الامبريقية الحالية بأنها لها دورا مركزيا في عملية الاحتراق النفسي.

ب . تبلد المشاعر أو التجرد من الإنسانية في العلاقة مع الآخرين (اللاشخصنة) (Depersonalization):

وهو نتيجة مباشرة للبعد الأول، ويتجسد هذا البعد في حالة العمال الذين تتولد لديهم مواقف سلبية ساخرة وتهكمية تجاه العملاء، بحيث يتعاملون معهم كأنهم أشياء بدون قيمة إنسانية.

يشير أيضا "إلغاء الشخصية " إلى ذلك الانفصال بين الأشخاص، ويعتبر هذا العنصر جوهر التناذر، ونميزه من تطوير المواقف غير الشخصية المنفصلة كالسخرية والسلبية من الأشخاص الذين يتعامل معهم العامل سواء كانوا (طلبة، مرضى، وعملاء...الخ).

فالفرد في هذه الحالة لا يتعلق كثيرا بعمله، فهو يقدم الحاجز الذي يعزله عن عمله وزملائه، هذه الحالة تتطور تدريجا وببطء، غير أن هذه الحالة غالبا ما يشعر فيها الفرد بألم كشكل من أشكال الفشل الشخصي الذي يمكن التعبير عنه أكثر أو أقل صراحة في البعد الثالث.

ج . انخفاض الإنجاز الشخصي (Lower Accomplishment personal) :

ان هذا البعد هو نتيجة للبعدين السابقين، حيث يشير إلى تقييم العامل لنفسه بطريقة سلبية، بأنه غير قادر على القيام بواجباته بالمستوى المطلوب، يظهر أيضا في شعور الفرد بتدني نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى، فهو خبرة مؤلمة، ويمكن التعبير عنه من قبل الشعور بعد الفاعلية والكفاءة، وقد يحبط عمل الفرد في كلمة واحدة "لم تعد تقوم بالعمل الجيد". والواقع أن نقص الإنجاز الشخصي يتعلق في مرات كثيرة بانخفاض قيمة الفرد في عمله وكفاءته.

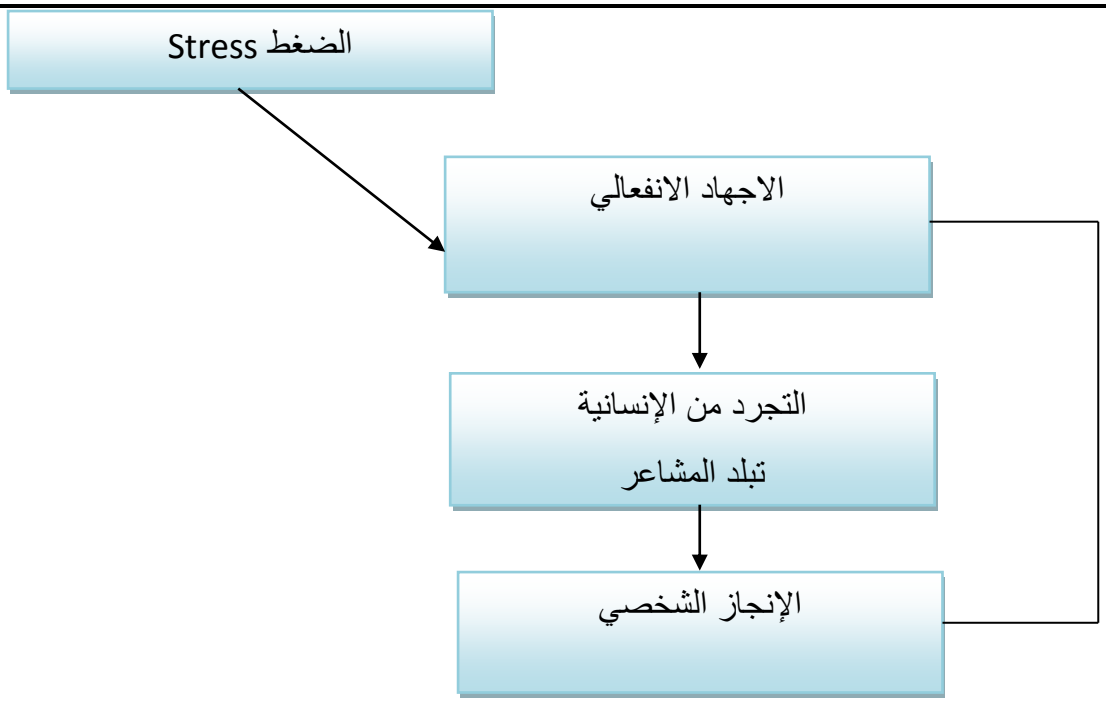
فالمعروف أن الأهداف لا تتحقق في حالة انخفاض احترام الذات والشعور بنقص الكفاءة الذاتية، فهو هنا شخص لا يمنح نفسه القدرة على التحرك إلى الأمام، ويقتنع بعدم قدرته على الاستجابة بفعالية لتوقعات المحيطين به، فالإنجاز الشخصي إذا يمثل البعد الذاتي للاحتراق النفسي.

ويشير بعض المؤلفين إلى أن الاحتراق النفسي يبدأ مع الاجهاد الانفعالي، وانخفاض الإنجاز الشخصي، سواء بشكل مباشر أو عن طريق التجريد من الإنسانية (تبلد المشاعر).

ويعتقد هؤلاء المؤلفين أيضا أن الإجهاد الانفعالي هو العنصر العاطفي للاحتراق النفسي، في حين أن البعدين الآخرين يكونان المركبات الموفقية أو المعرفية للاحتراق.

كما أن هذه المكونات الأساسية للاحتراق النفسي وفقا لبعض التحقيقات السابقة أكدت بأنها قد تكون منفصلة، وكل واحدة على حدى كما يمكن أن يكون لكل منها مقياس ينفرد بقياس كل بعد.

(هناء بوحارة، ص53)



شكل(2) يوضح النموذج الثلاثي لسيرورة الاحتراق من قبل(MASLACH) و(JACKSON)

(المصدر: هناء بوحارة)

5. أعراض الاحتراق النفسي:

صنف بعض الباحثين أمثال وبيك وجراجويل شولر (GARGUIL, S HOLER BECK , 1998) أعراض الاحتراق النفسي أربع فئات هي:

1.5 الأعراض الفسيولوجية الجسمية: وتشمل ارتفاع ضغط الدم والألم في الظهر والإنهاك الشديد، بحيث يفقد الفرد حماسه ونشاطه وقد يتحول الشعور بالإنهاك إلى مرض حقيقي، كما أن الإحساس بالتعب يؤدي إلى صداع مستمر وشديد وضعف عام في الجسم، مما ينتج عنها خلل في بعض أجهزة الجسم، ومن ثم التأثير على سير حياته. (توفيق الرشيدي هارون،1999، ص88)

5. 2. الأعراض المعرفية الإدراكية: وتتمثل في عدم القدرة على التركيز والمزاج الساخر القولبة أي تكرار النمط الواحد، وتظهر هده الأعراض بوضوح على شكل تغيير في نمط إدراك الفرد، حيث يتحول الفرد من كونه شخص متساهل ومتفاهم إلى شخص عنيد ذو تفكير متصلب ومتشدد.

(الهاشمي لوكيا، 2002، ص 10)

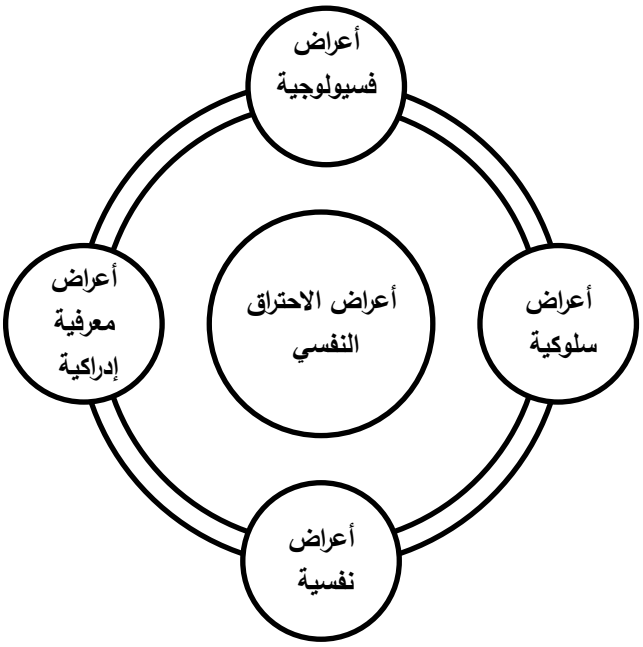
3.5. الأعراض النفسية: وهنا يميل الفرد إلى حالة من التغيرات في عواطفه، وهذه التغيرات تكون سلبية ومزعجة وأكثرها حدة الشعور بالإحباط، وتمتد هده الأعراض من صدق العاطفة إلى الإرهاق العاطفي والإحساس بالعجز واليأس.

بالإضافة إلى الشعور بالخوف والقلق والاكتئاب والبلادة والانعزال والنسيان والتذمر.

4.5. الأعراض السلوكية: وتبدأ با لشكوى من العمل البطء في الأداء وعدم الرضي والإنجاز المتدني والتغيب المستمر عن العمل وترك المهنة. الانسحاب من حياة الأشخاص الدين يتعامل معهم با لإضافة إلى الأعراض السلوكية الأخرى. (سمير شيخاني، 2003، ص18،19)

*وقد صنف "**سبانيول وكابوتو**" (1979) ونجي (1978) أعراض الاحتراق النفسي في ثلاثة مستويات هي:

- **المستوى الأول:** تظهر حالة الاحتراق النفسي فيهدا المستوى بشكل قصير ومتقطع يمكن السيطرة عليه بسهولة ويرى الباحثان أن علاج دلك يكمن في القيام ببعض الممارسات والتمارين الرياضية التي تقود إلى الاسترخاء وممارسة بعض الهوايات المحببة، بحيث تنخفض معها مظاهر الاحتراق هذه.
- **المستوى الثاني:** ويذكر الباحثان أن ظاهرة الاحتراق النفسي عند هدا المستوى تأخذ شكلا خاصا من الحدة والوضوح وتستغرق وقتا أطوال من حيث ديمومتها إلى درجة يصعب علاجها والعمل على إزالة أعراضها بالطرق التي ذكرت في المستوى الأول. وهنا يمكن بوضوح قياس درجة الانفعال عند المحترق نفسيا على الرغم من استرخائه أو نومه، كما يلاحظ بوضوح مدى سخريته بالقائمين على العمل الذي يقوم به ويكون مزاجه متقلبا واهتمامه بالمستفيدين من العمل منخفضا. (محمد شحاتة ربيع،2010، ص76)
- **المستوى الثالث:** وعند هدا المستوى تدوم الأعراض وتنشأ مشكلات نفسية وصحية لا يمكن لها أن تنتهي بسرعة بالعلاج الطبي أو النفسي، ونلاحظ من الشخص شكوك دائمة حول قدراته كما أن الاكتئاب والمشاعر النفسية السلبية تصبح متفشية. (حرتاوي هند عبد الله، 1991، ص18)



الشكل رقم (3) يوضح أعراض الاحتراق النفسي

***التعليق على الشكل:**

الشكل يوضح أعراض الاحتراق النفسي، فنلاحظ أن أعراضه تصيب جسم الإنسان سواء جسميا أو سلوكيا أو معرفيا أو نفسيا.

6. المؤشرات الأولية لظهور الاحتراق النفسي:

هناك ثلاثة مؤشرات للاحتراق النفسي:

أ . شعور الفرد بالإنهاك الجسمي والنفسي: مما يؤدي إلى شعور الفرد بفقدان الطاقة نفسية والمعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي إلى فقدان الشعور بتقدير الذات.

ب . الاتجاه السلبي نحوا لعمل والفئة التي يقدم لها خدمة وفقدان الدافعية نحو العمل.

ج . النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز والكسل.

(سامي محسن ختاتنة وآخرون،2010، ص104)

* كما تشير" **باربارابراهام Barbrebarban** " بأن هناك أربع مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار كنوع التحذير بأن الفرد في طريقة إلى الاحتراق النفسي.

1. الانشغال الدائم "**busyness**" والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم فعند ما يقع في إشراك الانشغال الدائم فإنه يضحي بالحاضر. وهدا يعني أن وجوده في اجتماع أو مقابلة يكون جسديا وليس ذهنيا ففكره إما يكون في المقابلة السابقة فيما ينبغي عمله في اللقاء اللاحق وعادة في مثل هذه الحالة ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية دون أي اتصال عاطفي مع الآخرين، حيث الهم الوحيد الذي يشغل باله هو السرعة والعدد ليس الإتقان والاهتمام.

2. . تأجيل الأمور السارة والأنشطة الاجتماعية، من خلال الإقناع الذاتي بأن هناك وقت لمثل هذه الأنشطة، ولكن فيما بعد يأتي أبدا ويصبح لتأجيل القاعدة أو المعيار في حياة الفرد.

3 . العيش حسب قاعدة وهو السائد في حياة الفرد، الذي يترتب عليه زيادة حساسة للفرد لما يظنه الآخرون ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه وحتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة، فإنه يجد دلك ليسبا الأمر السهل عليه.

4 . فقدان الرؤية أو المنظور الذي يؤدي إلى أن يصبح كل شيء عنده مهما وعاجلا وتكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح ويجد نفسه كثير التردد عند اتخاذ القرارات خاضع لقوانين محددة.

* ومنه نستنتج أن مراحل الاحتراق النفسي تحدث بتدريج تبدأ بمرحلة الاستنزاف مرور بمرحلة الحفاظ، ثم تليها مرحلة الاستغراق، ثم مرحلة التبلد التي فهي تبدأ ظهور بوادر الاحتراق النفسي، ثم مرحلة الانفصال التي من خلالها يزيد مستوى الاحتراق النفسي إلى أن يصل الفرد إلى أخر مرحلة وهي المرحلة الحرجة وهي أقصى مراحل الاحتراق النفسي.

7. أسباب الاحتراق النفسي:

توجد نظريات عديدة تدور حول أسباب الاحتراق النفسي ومصادر الاحتراق النفسي، وهذه النظريات تركز على ثلاثة مستويات هي:

1 . المستوى الفردي أو الشخصي.

2 . المستوى التنظيمي.

3 . المستوى الاجتماعي.

*ومع أن الأسباب الشخصية والاجتماعية لها دور هاما، إلا أنها تساهم بقدر أقل من العوامل التنظيمية [بيئة العمل] في ظهور الاحتراق النفسي عند المهنيين ونتناول فيما يلي كل مستوى من المستويات السابقة بشيء من التفصيل على النحو التالي:

1 . المستوى الفردي أو الشخصي: يعتبر" **فرويد بنرجر**" مدعيا بأن المخلصين والملتزمين هم أكثر الناس عرضة للاحتراق النفسي، ويضيف إليهم الأفراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني والحقيقة أن هناك الكثير من صدق هده الادعاءات، حيث أن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للاحتراق النفسي هي الأكثر مثالية والتزاما بمهنتها ومن أسباب دلك بعض الأسباب الشخصية والفردية وهي كالتالي:

(رضوان سامر الجميل،2002، ص54)

1. مدى واقعية الفرد في توقعاته وأماله، فزيادة عدم الواقعية تتضمن في طياتها مخاطر الوهم والاحتراق النفسي.

2 . مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل، فزيادة حصر الاهتمام با العمل يزيد من الاحتراق النفسي.

3 . الأهداف المهنية حيث وجد أن المصلحين الاجتماعيين هم أكثر عرضة لهده الظاهرة

4 . مهارات التكيف العامة.

5 . النجاح السابق في مهن ذات تحد لقدرات الفرد.

6 . درجة تقيم الفرد لنفسه.

7 . الوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق النفسي.

2 . المستوى الاجتماعي: هناك العديد من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصادرا للاحتراق النفسي منها:

أ. التغيرات الاجتماعية الاقتصادية التي حديث في المجتمع، ما ترتب عنها من مشكلات قد تؤدي إلى هدف الظاهرة.

ب . طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع التي تساعد على إيجاد بعض

المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعما جيدا في المجتمع، فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

3 . المستوى التنظيمي أو الإداري: على عكس المستويين الشخصي و الاجتماعي فإن الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي أو الإداري لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة, وقد تم التوصل إلى ثلاثة افتراضات هي :

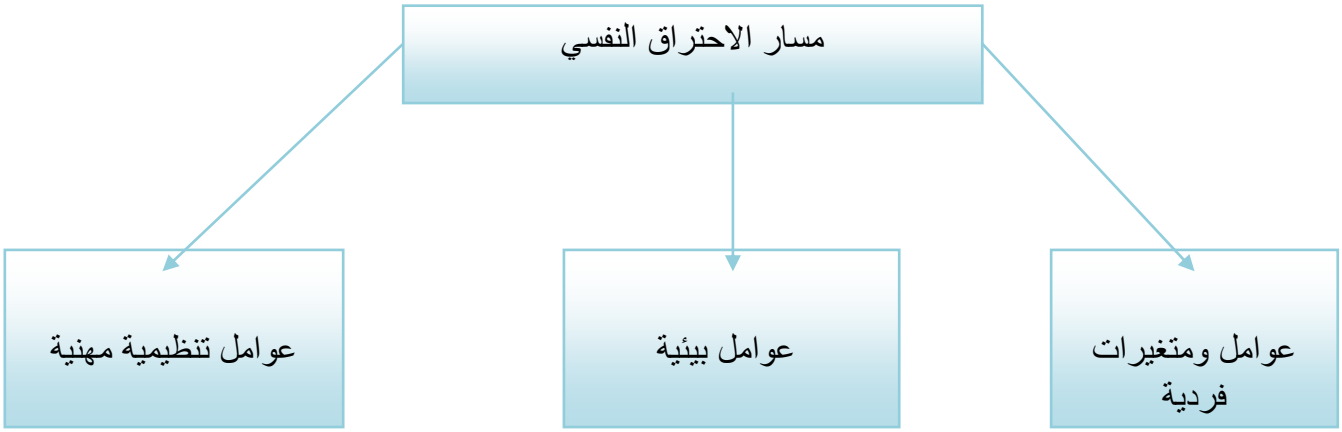
أ . تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي والقلق إلى فقدان الإمكانات و الكفاءة من أهم أسباب الضغط و القلق، وأن استمرار ذلك يتطور إلى ظاهرة تسمى العجز المتعلم EARNED HELPLESSNESS، حيث يداخل الفرد شعور بأنه عاجزة عن عمل أي شيء لتحسين وضعه وهذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الاحتراق النفسي ، حيث يفتقر الفرد إلى المصادر و النفوذ لحل المشاكل التي تواجهه. مما يسبب له لشعور بالضغط وفي حالة استمراره يحدث الاحتراق. (فؤاد الباهي السيد،1978ص98.)

ب . تشير البحوث الخاصة بالضغط أيضا إلى أن نقص الإثارة للفرد تؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب على فرط الاستثارة، وذلك فإن العمل الرتيب الخالي من الإثارة و التنوع، و التحدي يؤدي إلى الضغط و الاحتراق النفسي .فأي فشل يواجه الفرد عند تحقيقه للحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في شعوره بحالة عدم الرضا وبالتالي الاحتراق.

ج . للمناخ الوظيفي في المؤسسة التركيبة الوظيفة داخل في عملية الاحتراق وهنا تبرز أهمية دور القيادة والإشراف وطبقا لكتابات "**جولد بنرج** "، يضاف إلى هذا أن ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة معدية، ففي أي موقع عمل يكون فيه الأغلبية في حالة الاحتراق النفسي فإن نسبة حدوثه لأي عضو جديد في العمل تكون عالية. (بدران،1997، ص63 .65)

* ومنه نستنتج أن أسباب الاحتراق النفسي ليست حصيلة تفاعل عوامل فردية وبيئة فقط بل هي مجموعة الأسباب سواء على المستوى التنظيمي، والاجتماعي، والفردي والشخصي. كلها تشكل بؤرة الاحتراق.

الشكل رقم (4) يوضح مسببات الاحتراق النفسي



(المصدر: هناء بوحارة، ص65)

8. مراحل حدوث الاحتراق النفسي:

ترى "نشوة كرم عمار (2007) أن الاحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة ولكنه يمر بعدد من المراحل حتى يصل الفرد إلى ذروة المعاناة بالاحتراق النفسي وتتمثل هده المراحل فيما يلي:

5. 1 . المرحلة الأولى: تعرف بمرحلة الانتشار الناتجة عن الضغوط والشد العصبي الذي يعايشه الفرد في عمله وترتبط بالأعراض التالية:

*سرعة الانفعال والقلق الدائم، فترات من ضغط الدم العالي والنسيان وصعوبة التركيز والصداع.

5 .2 . المرحلة الثانية: وتعرف بمرحلة الحفاظ على الطاقة، وتشمل هده المرحلة بعض الاستجابات السلوكية مثل: التأخير عن مواعيد العمل وتأجيل الأمور المتعلقة بالعمل وزيادة في لاستهلاك والمنبهات والانسحاب الاجتماعي والشعور بالتعب المستمر. (فاروق السيد عثمان 2001، ص123)

5 .3المرحلة الثالثة: وتعرف بمرحلة الاستنزاف والإنهاك ولا ترتبط بمشكلات بدانية وإجهاد ذهني مستمر، وصداع دائم والرغبة في الانسحاب الدائم من المجتمع والرغبة في هجر الأصدقاء، وليس من الضروري وجود كل الأعراض لكل مرحلة، للحكم بوجود حالة من الاحتراق النفسي ولكن بظهور عرضين أو أكثر فيكل مرحلة يمكن أن يشر أن العامل يمر بمرحلة من الاحتراق النفسي.

(نشوة كرم عمار،2007، ص35)

لكن "**ما تيوس وانفاسيفيش**" يرون أن الاحتراق النفسي يتضمن أربع مراحل وهي:

أ . مرحلة الاستغراق: وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا عن العمل والانخفاض.

ب . مرحلة التبلد: هده المرحلة تنمو ببطء وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل، تدريجيا وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل ويستغرق الفرد باعتلال صحته البدنية. وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخر الحياة كالهويات والاتصالات الاجتماعية ودلك لشغل أوقات فراغه.

ج . مرحلة الانفصال: وفيها يدرك الفرد ما يحدث ويبدأ في الانسحاب النفسي واعتلال الصحة البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

د . المرحلة الحرجة: وهي أقصى مرحلة الاحتراق النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءا وخطرا ويختل التفكير الفرد نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد إلى مرحلة الانفجار ويفكر الفرد في ترك العمل ويفكر في الانتحار. (نوال بنت عثمان أحمد الزهراني ،2008،24-42)

9. مستويات الاحتراق النفسي:

أشار سبانيول "1989" أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل وقد حدد له مستويات وهي:

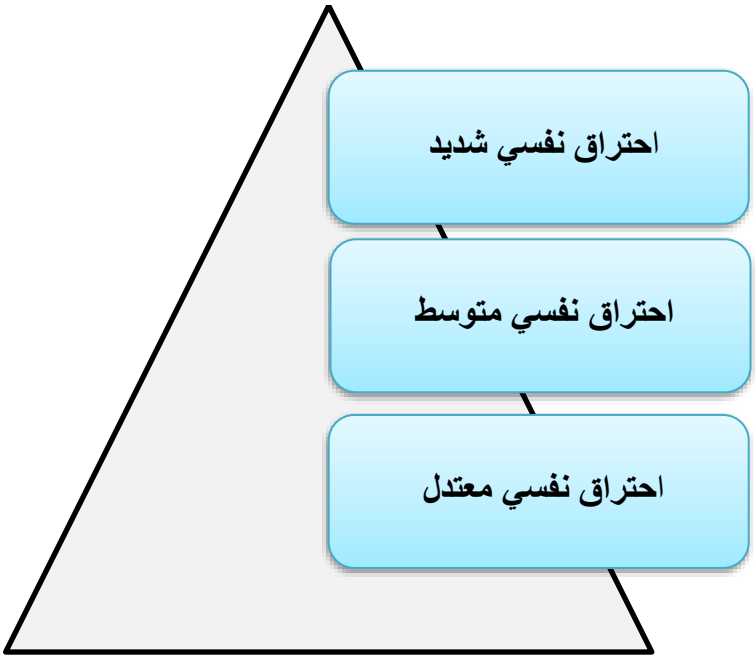
1.9 احتراق نفسي معتدل: وينتج عنه نوبات قصيرة من التعب والقلق والإحباط والتهيج.

9. 2. احتراق نفسي متوسط: وينتج عنه نفس الأعراض السابقة لكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

9. 3. احتراق نفسي شديد: وينتج عنه أعراض جسمية مثل القرحة المعدية الألم في الظهر المزمنة ونوبات الصداع الشديدة وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين إلى أخر ولكن عندما تلح هده المشاعر وتظهر فيشكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق النفسي مشكلة خطيرة.

* ومنه نستنتج أن مستويات الاحتراق النفسي تفاوت في الأعراض المصاحبة لها ودلك تبعا لمدة استمراريتها بقائها، فكلما زادت المدة تتطور معها الأعراض من بسيطة إلى شديد.

(بدران محمد علي،1997، ص50)



الشكل رقم (5) يوضح مستويات الاحتراق النفسي

10 . قياس الاحتراق النفسي:

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الاحتراق النفسي القاعدة الأساسية التي تعتمد على الباحثين في تصميم أدوات تساعدهم على الإجابة عن التساؤل فيما إذا كان الفرد خبير أو محترق نفسيا وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على عبارات تقريرية بالموافقة أو عدم الموافقة عليها أو الإجابة نفسها من بعد أو المنظور تدريجي.

*مدى شعور بالتعب والإرهاق.

* أسلوب المعاملة مع الآخرين.

* مدى الشعور بالألم رغم غياب الأمراض البدنية.

* مدى العزلة أو القرب عن الآخرين.

* أسلوب الاتصال مع الآخرين.

* النظرة الشخصية للعمل.

* درجة التفاؤل أو التشاؤم في النظرة الشخصية للحياة.

* مدى مشاركة في الأنشطة الاجتماعية.

* الشعور الشخصي بأهمية العمل الذي يزاوله.

* الشعور الشخصي تجاه المستفيدين من خدماته للعاملين في المهن الاجتماعية.

* مدى الرغبة في مساعدة الآخرين.

* الحالة المزاجية ومدى القدرة على التحكم في الانفعال.

* درجة الطموح الوظيفي.

* غياب أو غموض الأهداف في حياة الفرد

* مدى فقدان روح الدعاية عند الفرد. (علي عسكر، 2003، ص 128).

11. تشخيص الاحتراق النفسي وأساليب التعامل معه.

إن حالة الاحتراق النفسي ليست بالدائمة وبالإمكان تفاديها والوقاية منها، تعتبر حياة الفرد المتوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء الذهني من الأمر الحيوية والمكملة للجهود المؤسسية في تفادي الاحتراق النفسي، وبصورة عامة ويوصي الباحثون باتباع الخطوات التالية:

. إدراك أو تعرض الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي.

. تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو اللجوء إلى الاختيارات التي توضح له الأسباب.

. تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العلمية يصعب التعامل معها دفعة واحدة.

. تطبيق الأساليب او اتخاذ خطوات علمية لموجهة الضغوط منها:

تكوين صدقات لضمان الحصول على الدعم الاجتماعي.

إدراك الوقت.

تنمية الهويات.

مواجهة الحياة كتحدي للقدرات الذاتية.

الابتعاد عن جو العمل كلما أمكن ذلك.

الاستعانة بالمتخصصين.

الاعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها.

تقييم الخطوات العلمية التي اتبعها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الامر.

ويرى فريق أخر من الباحثين ان طرق الوقاية والمواجهة من الضغوط النفسية يمكن اعتبارها طرق مواجهة وتفادي الاحتراق النفسي، باعتبار هذا الأخير مرحلة متقدمة من الضغط النفسي ويمكن ايجاز هذه الطرق والأساليب على النحو التالي:

1. الأساليب الشخصية: تدخل هذه الأساليب ضمن الاعتقاد الشخصي من الفرد بأنه المسؤول الأول والأخير عن سلامته وسعادته وبالتالي إدراك دوره فيما يجب القيام به وتتطلب إرادة قوية للاستمرار في توظيفها، ومن أهمها:

أ . أسلوب الاسترخاء التام: تهدف أساليب الاسترخاء إلى إعادة التوازن بين الراحة والنشاط، وهذا الاسترخاء يتحقق إما بطريقة فسيولوجية وتسمى أسلوب من الخارج الى الداخل، أو من خلال التركيز على داخل الجسم (صورة رمزية أو نفسية) والذي يأخذ تسمية أسلوب من الداخل الى الخارج.

ب . التمرينات الجسمية: تعتبر التمرينات الجسمية من الفنيات الهامة التي تستخدم في إدارة الضغوط، حيث أنها تعمل على خفض الاستثارة الفسيولوجية وتفيد في التخلص من توتر العضلات وتقلل من درجة الشعور بالقلق والاكتئاب الناتج عن المواقف الضاغطة، وقد أوضحت بعض الدراسات أن الهرمونات التي تفرز أثناء التمرينات الجسمية تعمل كمضادات طبيعية للاكتئاب.

ت . نظام غذائي صحي: إنه من الصعب أن يقلل الفرد من أهمية الغذاء للصحة العقلية والجسدية للإنسان، وينصح المتخصصون بتناول المجموعة الغذائية بشكل معتدل مع تقليل المواد الكربوهيدراتية والابتعاد عن المواد الاصطناعية والتقليل من المنبهات.

ث . شبكة العلاقات: يتم تشجيع الفرد على الانضمام للمجموعات المختلفة وتوثيق عرى الصداقة، والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية.

2 . الأساليب التنظيمية:

وهي تلك الخطوات والإجراءات التي تستطيع المؤسسات اتخاذها بغية تخفيض مستويات الضغط النفسي لجميع العاملين في المؤسسة، نظرا لأن الضغط يصدر من عدة مصادر تنظيمية فالمؤسسة تستطيع اتخاذ إجراءات للتقليل منه كالتالي:

أ . تحسين الموائمة المهنية: المؤسسة تستطيع تفادي جزء كبير من الضغط للعاملين عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته وفقا لميوله ومهارته وما تتطلبه المهنة من خلال استخدام أساليب أفضل في الاختيار، والانتفاع والتعيين.

ب . تحسين برامج تدريب العاملين وتوجيههم: يتم التخفيف من مستويات الضغط من خلال تدريب العاملين على أداء واجباتهم وتعريفهم بالمؤسسة، وهذه العملية لا تؤدي إلى أن يصبح العاملون أكثر مهارة وأعلى إنتاجية فحسب، بل تؤدي أيضا إلى تخفيض الضغط الناجم عن عملية الانتقال إلى عمل جديد.

ت . تحسين الاتصال داخل المؤسسة: ينتج الضغط في الكثير من الأحيان نظرا لوجود صعوبات في الاتصال بين العامل والرئيس أو بينه وبين زملائه، وكلما كانت العلاقات المتبادلة والاتصال أفضل كانت معدلات الضغط أدنى، ولهذا فاعن إنشاء نظام اتصال داخل المؤسسة وتدعيمه يعني مساعدة وتجنب العاملين ضغطا كبيرا.

ث . إزالة الظروف الخطرة من بيئة العمل: ينتج الضغط في بعض الوظائف من تعرض العاملين لأخطار ميكانيكية أو كماوية، أو درجة حرارة شديدة أو نقص الإضاءة والتهوية، ولهذا تنحيه هذه الظروف أو التخفيف منها هو طريقة للتصدي للضغط. (سارة، فلة، 2018)

خلاصة الفصل :

ومن خلال ماسبق في هذا الفصل نستخلص أن الاحتراق النفسي من المواضيع الحديثة والمعقدة والهامة حيث اختلفت تعاريفه وأنواعه والنظريات المفسرة له، إلا أن الباحثين يتفقون في البحث عن سبل تفديه والتخفيف منه لدى الفرد.

الفصل الثالث

الحماية المدنية

تمهيد

1. تعريف الحماية المدنية.
2. تاريخ الحماية المدنية.
3. نشأة الحماية المدنية الجزائرية.
4. مهام الحماية المدنية.
5. خصائص أعون تدخل الحماية المدنية.
6. ردود فعل الحماية المدنية إزاء الضغوط الناجمة عن مهنتهم

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر حماية الأرواح والممتلكات من أسمى وأنبل المهام وهي الخاصية التي تجعل منها هدفا ساميا يسعى لتحقيقه على أحسن الأوجه، وهذا المسعى كرسته الدولة بإنشاء سلك متخصص يسهر على حماية الأرواح والممتلكات بطرق علمية مدروسة وفقا لنظام مهيكل" يتمثل في الحماية المدنية.

1. تعريف الحماية المدنية:

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات، حيث تأسست في 24 أبريل 1964، وهي مؤسسة تابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، ففي 20 فيفري 1976أصبحت سلك من أسلاك الأمن وشعارها الإنقاذ أو الهلاك وطبيعة نشاطها تقني إداري.

. الحماية المدنية مرفق مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية. إن طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية والنمو الديموغرافي للبلاد، حيث تتمتع بتنظيم اداري (تقني علمي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة به.

2. تاريخ الحماية المدنية:

ظهرت فكرة إنشاء الحماية المدنية لأول مرة بصفة تلقائية دون نظام أو قانون ينظمها وذلك بسبب المخاطر التي كانت تهدد حياة الناس، حيث شملت إنقاذ الإنسان والحيوان على حد سواء من أخطار الحريق والفيضانات والزلازل وغيرها من الكوارث الطبيعية ومن صنع الانسان وتعتبر سفينة نوح المثل الأول في إنقاذ البشرية من الطوفان الجارف الذي أصاب قوم أصاب قوم سيدنا نوح عليه السلام، ولقد عمد الانسان عبر الزمن إلى تطور هذه الفكرة وتنظيمها وتقنينها انطلاقا من الكوارث والاخطار التي تعرض إليها ومن بين هذه الكوارث نجد:

. حريق روما الشهير في القرن الأول للميلاد في عهد الإمبراطورية (نيرون) والذي دمر عشر أحياء سكنية من بين أربعة عشرة حي، وكذلك حريق لندن سنة 1966 الذي أتى على 13200 مسكن ومساحة تقدر ب 157 هكتار كما نشير إلى عدة زلازل وحرائق نذكر منها:

. زلزال الجزائر سنة 1716 والذي دمر ثلثي الجزائر العاصمة.

. زلزال لشبونة بالبرتغال سنة 1966 والذي دمر كل المدينة. (عطابي عصام، ، ص107).

. زلزال مدينة جيجل سنة 1856.

. حريق موسكو سنة 1812 دمر أربعة أخماس المدينة و3800 مسكن.

. حريق شيكاغو أكتوبر سنة 1871 وأحرق 17400 مسكن وقتل3800 شخص ولم يخمد الا بعد سقوط أمطار غزيرة.

. حريق سان فرانسيسكو سنة 1906 والذي أتى على 27800 مسكن وتسبب في هلاك 500 شخص.

ومن بين الكوارث التي كانت من صنع الانسان الحروب وفي مقدمتها الحربين العالميتين الأولى والثانية والتي جربت فيهما مختلف الأسلحة وما ترتب عنها من مخاطر فقد دفع كل هذا إلى التفكير في وضع خطة عملية لمواجهة الاخطار (مدينة الحماية المدنية الولاية المسيلة2015). (عطابي عصام، مرجع سابق، ص108)

3. نشأة الحماية المدنية الجزائرية وتنظيمها:

3. 1. الحماية المدنية خلال الفترة الاستعمارية:

خضعت الجزائر كباقي دول المغرب العربي للاستعمار الذي غزى الجزائر سنة1830 فكانت هناك عدة مقاومات شعبية وانتفاضات متواصلة للوقوف والتصدي للاحتلال الذي سلب ودمر وخرب ممتلكات الشعب وحرمه من جميع الأعمال الإنسانية النبيلة بما في ذلك حماية نفسه وممتلكاته من مختلف الأخطار سواء كانت ذات مصدر صناعي أو إنساني ومن جهة أخرى عمد المستعمر إلى خدمة مصالحه وحماية ممتلكات المعمرين بإنشاء وحدات للتدخل عبر التراب الوطني وذلك بمقتضى قانون 1938 ولذي نص على إنشاء ثكنات لرجال المطافئ حيث ركزوا على توزيع مراكزها في المدن الشمالية الجزائرية ذات الكثافة السكانية العالية والأخطار المعتبرة. (عطابي عصام، مرجع سابق، ص108)

3. 2. الإصلاحات الطارئة على قطاع الحماية المدنية بعد استقلال الجزائر:

بعد استقلال الجزائر 1962م وكانت هناك مصلحة للحماية المدنية تتكون من جهاز مركزي تابع لوزارة الداخلية المصلحة المركزية للحماية المدنية، ومصالح الإسعاف ومكافحة الحرائق على مستوى الدوائر وهذا الجهاز سواء على مستوى المركزي أو المحلي لم يكن يمتلك المعدات الكافية والأموال للقيام بالمهام الموكلة إليهم من إطفاء، إنقاذ وإسعاف فقد كانت في أغلب الحالات من الإدارة.

أما من ناحية التدخلات فكانت محدودة بسبب قلة العتاد والتقنيات حيث كانت تتم من طرف عناصر إطفائية دائمة أو متطورة موزعة على مستوى المناطق الحضارية والمدن الأخرى.

لكن محدودية المواد المادية وقلة الإمكانيات جعلت البلديات تلجأ إلى الاستغناء عن جهاز الحماية المدنية لكونها عبئا على ميزانيتها في حين أن الاحتياجات الملحة والتغيرات الطارئة حتمت التكفل بهذا الجهاز ومن ثم بدأت عملية الإصلاحات.

أ . إصلاحات1964: جاءت هذه الإصلاحات في المرسوم 64. 129 المؤرخ في15 أفريل 1964 الذي تضمن تنظيم إدارة الحماية المدنية، وقد بينة في مادته الأولى التعريف الشامل للحماية المدنية وفي المادة الخامسة منه موضوع تصور تحضير ووضع حيز ومراقبة الوسائل الخاصة بالتنبؤ والوقاية من الأخطار لتفاديها أو التقليل من خسائرها في وقت السلم أو الحرب.

وقد نصص هذا المرسوم على تحويل المصلحة المركزية إلى مصلحة وطنية للحماية المدنية على المستوى المركزي، أم على المستوى المحلي فأصبحت مصالح الإسعاف ومكافحة الحرائق بمثابة مصالح ولائية للحماية المدنية والاسعاف بالإضافة إلى حق النظر في أعوان الوحدات العلمية، لذى عمدت الدولة إلى رسكلة وترقية معظم أعوان البلدية داخل المصلحة الوطنية للحماية المدنية، هذه العملية أذت إلى تحسين المعلومات النظرية للأعوان، كما ساهمت في إصلاح شامل للفرق القديمة ومن ثمة إنشاء نوعين من الأعوان المحترفين والمؤقتين غير المهيكلين وعلى ضوء هذه الإصلاحات للوالي حاليا مسؤولية تحضير ووضع حيز التنفيذ كافة الوسائل المساعدة لرؤساء البلديات. (عطابي عصام، مرجع سابق، ص109)

ب . إصلاحات 1970:

تطبيقا لنظام الاشتراكي في البلاد ونظرا لأهمية قطاع الحماية المدنية قررت الحكومة تأمين وسائل القطاع في أفريل1970 وقد تم إنشاء وحدات لتدخل في إطار تنظيمي حسب المرسوم 0. 167المؤرخ في 1970/11/10 المتعلق بتصنيف وحدات الحماية المدنية وتنظيمها حسب المهام المسندة إليها وهي:

. الوحدة الرئيسية: وتتمركز في الولاية.

. الوحدات الثانوية: الموجودة في مركز الدائرة.

. وحدات القطاع: موجودة في مركز البلدية.

. المراكز المتقدمة: موجودة بقرب الأخطار.

وقد مكنت هذه الإصلاحات من تجميع مصالح مكافحة الحرائق تحت تسمية واحدة وهي: الحماية المدنية، هذه الخطوة مكنت من تطوير دعم المصالح بالعتاد وكذلك من وضع منظمة وطنية مسايرة للنظام الاقتصادي والاجتماعي للبلاد، إذ تم إدماج القطاع تحت قانون الوظيف العمومي وخص أعوانها بالقانون الخاص بهم وفي إطار هذا التطوير تم إنشاء منظمة شبه عسكرية ذات زي موحد وكذلك رتب عسكرية ومراكز للتكوين.

4 . المهام الأساسية للحماية المدنية:

هناك عدة مهام للحماية المدنية، وتتمثل المهام الأساسية لها في الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية وحراسة الشواطئ والمصطافين ونقل الجرحى والمرضى، كما تتولى الحماية المدنية تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية والبحث عن التائهين في الصحراء، والإنقاذ والاسعاف في مختلف المياه واخماد الحرائق بجميع أنواعها، ومن مهامها الأساسية أيضا إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار والقيام بحملات تحسيسية وتوعية من مختلف الأخطار وأخيرا التغطية الأمنية بمختلف أنواعها.

نلخص المهام الأساسية للحماية المدنية فيما يلي:

. الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية.

. التغطية الأمنية لمختلف التظاهرات وحراسة الشواطئ.

. تقديم الإسعافات في مختلف الحوادث.

. البحث عن التائهين في الصحراء.

. إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.

. إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.

. القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار.

5. مهام عون تدخل الحماية المدنية:

في بداية الأمر كان تدخل الحماية المدنية جد محدود، إذا كان يقتصر على إطفاء الحرائق البسيطة وذلك لقلة العتاد وضعف الإمكانيات وكان يطلق عليهم اسم الإطفائيين حيث كانوا تابعين للبلدية ومع حدوث التطورات والإصلاحات تطورت مهام عون الحماية المدنية وتوسع نطاقها إلى حماية الأشخاص والممتلكات وفق المرسوم التنفيذي رقم64. 129 المؤرخ في 1964/04/15م.

أما حاليا فقد أضيفت لعون الحماية المدنية مهام جديدة يمكن ادراجها في النقاط التالية:

فمنها ما يتعلق بالجانب الاجتماعي ومنها ما يتعلق بالجانب الاقتصادي ومنها ما يتعلق بالجانب الأمني.

5. 1. المهام المتعلقة بالجانب الاجتماعي:

- اسعاف المرضى والمصابين ونقلهم نحو المؤسسات الاستشفائية بصفة مجانية وبدون تمييز عنصري.
- اسعاف ضحايا حوادث الطرقات، السكك الحديدية، الطيران والملاحة البحرية.
- التدخل في مختلف الحوادث الناجمة عن الكوارث الطبيعية والانفجارات.
- الغطس في أعماق البحار والسدود وإنقاذ الأشخاص الغرقى.
- حراسة الشواطئ خلال موسم الاصطياف ضمانا لراحة المصطافين.
- توزيع المؤونة على المنكوبين من خيم وأفرشة إلى غير ذلك عند وقوع النكبات مثل الفيضانات والزلازل والانهيارات.
- تموين المواطنين والهيئات الحساسة بالماء الصالح للشرب عند الضرورة القصوى وتنعكس هذه الخدمات على نفسية المواطنين وذلك بشعورهم بالأمان والسلام كلما وجدوا من يسهر على راحتهم وحمايتهم من كل خطر طبيعي أو اصطناعي كالحريق عند اندلاعه بالإضافة إلى التدخل عند كل حادث تتعرض له ممتلكات المواطنين وكذا عند تسربات أي مواد كيمياوية خطيرة لها أضرار على صحة الانسان والبيئة بصفة عامة.
- ضمان تكوين أعوان الأمن لفائدة الوحدات الإنتاجية في مجال الأمن الصناعي والداخلي.
- توفير الأمن لسائحين الأجانب كمساهمة غير مباشرة في العملة الصعبة للبلاد فهي تعد كعامل محفز لتنمية السياحة.
- وضع جهاز موسمي متخصص في إطفاء حرائق الغابات حفاظا على التوازن البيئي وعلى الثروة الغابية خاصة حماية الأشجار المثمرة والمنتجة لمختلف الفواكه.

5. 2. المهام المتعلقة بالجانب الأمني:

تزداد مهام الحماية المدنية في أوقات السلم من خلال المراقبة الأمنية في المؤسسات الصناعية والمستقبلة للجمهور كقاعات السينما والمستشفيات والملاعب.

- مواكبة عملية نقل المواد الخطرة مثل المواد المشعة.
- التغطية الأمنية خلال تنظيم التظاهرات الرياضية.

- المساهمة في تغطية عملية الانتخابات الوطنية.
- تدعيم الجهاز الفني في الامتحانات المدرسية (البكالوريا، امتحان شهادة التعليم الأساسي).
- المعاينات الميدانية في إطار اللجان التقنية للمنازل المهددة بالانهيار.

6 . خصائص عون الحماية المدنية:

- طاعة الرئيس واحترام المرؤوسين.
- الأمانة بحيث يحافظ على ممتلكات الغير لاطلاعه على عورتهم.
- الضمير المهني (الكفاءة).
- احترام القانون داخل المنظمة.
- الكتمان (السر المهني)
- اللياقة البدنية.
- التحلي بالصبر والشجاعة.
- اللباس النظامي والشارة.
- حمل الطابع الإنساني الخير.
- حماية الأرواح والممتلكات.

7 . ردود فعل أعوان تدخل الحماية المدنية إزاء الضغوط الناجمة عن مهنتهم:

إن تعامل عون الحماية المدنية مع الحوادث الخطير يخلق لديه ردود أفعال سلوكية وانفعالية متفاوتة في درجتها ونوعيتها وأثارها وكذا وقت ظهورها.

ويمكننا أن نقسم ردود الأفعال هذه إلى صنفين:

أ. ردود أفعال سلوكية.

ب . ردود أفعال انفعالية.

أ. ردود الأفعال السلوكية: تحدث كل من "Bruno" and" Galichet" عن فترة أولى، تدعى مرحلة عدم التوازن (اللاتنظيم) وهي موجودة في كل تدخل استثنائي، وهي مرحلة ارتجالية يتصرف خلالها المتدخل المعني بطريقة انفعالية وبإثارة بعيدا عن التفكير في الفعالية القصوى، ويختلف السلوك الملاحظ حسب دور المتدخلين:

- غياب التوجيه: يحدث هذا بالنسبة للشخص المشرف على عملية التدخل.

- ردود فعل مفرط النشاط وهي تحدث للمنقذين.

وعموما فإن الضغط يمكنه أن يكون مصدر لفرط النشاط، والهلع والتشويش والتعب الشديد.

ويبدو أن ردود الأفعال هذه تترك أثر على المستوى النفسي لدى المتدخلين وتضر فعاليتهم المهنية.

وقد يلاحظ أيضا على الأعوان نتيجة لشدة هذه الضغوط، فقدان التحكم في إدارة وقتهم، والحاجة إلى استخدام المهدئات وأقراص النوم وتوجيه اللوم للأخرين خاصة في التدخلات الفاشلة، تجنب إدارة المشاكل، وإساءة تنظيم الذات خاصة إذا كان وقع تأثير التدخل الذي قام به العون كبير.

(بكر جيلان وهوب توني، ص288)

ب . ردود الأفعال الانفعالية:

إن الأثر الانفعالي مسألة حتمية، وهو موجود لدى عدد كبير من المتدخلين أثناء الوصول إلى مكان وقوع حادث خطير سواء كانت لديهم الخبر أم لم تكن موجودة.

وحسب (l.croq) يوجد ثلاثة أنواع من ردود الفعل الانفعالية على أثر التواجد في مكان التدخل.

أ. الصدمة الانفعالية المبدئية:

يكون رد فعل آني، وفي وقت وجيز وقد يؤذي إلى تكيف فعال بعد التحكم في الانفعالات، وإلى رد فعل انفعالي مطول.

ب. الصدمة الانفعالية الممتدة (المطولة):

وهي حالة انصعاق انفعالي حيث يجد المتدخل نفسه متحجرا في مكانه، وكأنه فقد كل قواه.

ج. رد فعل انفعالي موجل:

يقوم المتدخل بسلوكيات متكيفة خلال الفترة الحرجة، ولكن بعد بضعة ساعات عند التوقف عن النشاط يظهر تفريغ انفعالي مع شعور بإنهاك جسدي ومعنوي.

حيث وجد أن:

- ✓ 13 ٪ من أعوان الحماية المدنية لديهم شعور بالفراغ والضيق.
- ✓ 21.5٪ لديهم رغبة في البكاء.
- ✓ 10 . 15 ٪ يتصرفون بقلق وتظهر عليهم أعراض اكتئابيه عند تعرضهم لأحداث خطيرة.

يمكن أن تظهر على إثر بعض التدخلات اضطرابات أكثر ديمومة؛ مثل: اضطرابات الخوف، اضطرابات القلق المعمم...

ولا يستطيع عون الحماية المدنية . عند مكان التدخل . أن يراقب التيار الانفعالي الذي يحتاجه حيث يركب انتباهه على النشاط التقني للإنقاذ ويفصله عن الوضعية المحيطة المعتدية فيجبر نفسه على عدم إدراكها ويتمظهر هذا الميكانيزم في شكل انفطار يتخلص من خلاله من القلق.

. أيضا من النتائج السلبية للضغط والاحتراق والتي تمثل ردود فعل انفعالية بارزة تحدث بكثرة عند أعوان الحماية المدنية ويمكنها أن تؤذي بصفة تدريجية إلى حالات مرضية حقيقية تجعل الأفراد غير قادرين على تأذية عملهم كما ينبغي. والتعرض للإصابة باضطراب الضغوط ما بعد الصدمة (PTSD)

التي هي فعلا حالة مرضية إن لم تعالج يصبح الفرد الذي يعاني منها غير قادر على أداء عمله.

فهو اضطراب مكون من مجموعة اضطرابات نفسية وسلوكية تستقر تدريجيا عند الفرد لتؤذي به إلى حالة اكتئاب، مع نقص القدرة حتى على أداء الحاجات اليومية.

حيث أن الفرد المصاب بمثل هذا الاضطراب في أول الأمر يتبنى استراتيجية التجنب عن القيام بالتدخلات السريعة، وبعدها تتطور إلى البحث عن العزلة أو الاغتراب والهروب عن كل التفاعلات الاجتماعية، وفي كل الحالات فاعن التدخل المبكر سواء كان للعلاج أو للوقاية قد يمنع أو يقلل من ظهور أعراض الضغط النفسي، أو أي حالة مرضية أخرى، لأن التعرف والتحكم في الضغط والاحتراق النفسي لدى الأفراد يسهل التقليل من الإثارة السلبية.

وفي نفس السياق صرحت بعض الدراسات الأمريكية في سنة1999 أن 50 ٪ من أسباب الوفيات عند أعوان الحماية المدنية كانت بسبب الضغط النفسي في العمل، الذي يعتبر من أهم المؤشرات للإصابة بالاحتراق النفسي.

كما أثبتت التحريات في هولندا أن المعدل السنوي يبين بأن 8.4٪ من رجال الحماية المدنية يصابون بصفة دائمة نفسيا بعد تعرضهم إلى حالات خطيرة جدا.

أظهرت كذلك بعض الدراسات أن 10 ٪ من رجال الحماية المدنية يعانون من اضطرابات نفسية في السنة التي توالي حدوث كوارث كثيرة. (w.w.w.google.com)

كما قد تظهر عليه أيضا وبمرور الوقت تبلد الأحاسيس، الإحساس بالتعاسة، خشونة في التعاملات، توقع الأذى، الارتباك أثناء تدخلات أخرى لأنه ربما يكون قد تأثر بتدخلات قوية ماضية قد تظهر عليه عدم الحسم في اتخاذ القرارات والنسيان وارتكاب الأخطاء وكذا القلق ومشاعر الحزن.

(بكر جيلان وهوب توني، مرجع سابق ص289)

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التطرق الى أنساق مختلفة تتعلق بالحماية المدنية، تعريف الحماية المدنية، تاريخ الحماية المدنية، نشأة الحماية المدنية الجزائرية، مهام الحماية المدنية، ثم الخصائص والمهام المنوطة بأعوان تدخل الحماية المدنية.

ولقد تم توظيف المعلومات على شكل تقرير حول الحماية المدنية، لأن معظمها كان من خلال المقابلات (مقابلة وجه لوجه)، والتي قمنا بها مع مسؤولي الجهاز وكذا أعوان التدخل، وذلك لأننا لم نستطع إرفاق هذه المعلومات بمراجع كافية لتدعيم الدراسة.

الجانب الميداني

الفصل الرابع

الإجراءات التطبيقية للدراسة الاستطلاعية

1. المنهج المستخدم في الدراسة
2. أهداف الدراسة الاستطلاعية
3. وصف عينة الدراسة الاستطلاعية
4. وصف أداة الدراسة الاستطلاعية

1- الدراسة الاستطلاعية:

1-1- وصف منهج الدراسة:

المنهج الوصفي: هو أحد مناهج البحث، ويتعمد على دراسة الواقع او الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر غنها تعبيرا كيفيا او تعبيرا كميا. والمنهج الوصفي لا يهدف وصف الظواهر او وصف الواقع كما هو فقط، بل الوصول الى استنتاجات تسهم في فهم هدا الواقع وتطويره، كما يشمل تصنيف المعلومات. (حسن شحاتة، زينب النجار، مراجعة حامد عمار، ص301)

يرجع استخدام المنهج في أي بحث علمي إلى طبيعة المشكلة، وبما أن هذه الدراسة تسعى بشكل جوهري إلى معرفة مستوى الاحتراف النفسي ودراسة الفروق في مستواه بين بعض المتغيرات الوسطية، فاءن أنسب منهج لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي

1-2- الهدف من الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أمر جد مهم في بناء البحث، حيث أن إهمالها يفقد البحث أحد العناصر الأساسية فيه، حيث تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة في البحث العلمي، إذ تعتبر دراسة أولية له، وتهدف هذه الدراسة إلى:

- التحقق من عينة الدراسة.
- التحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

لتحقيق هذه الأهداف تم اختيار العينة الاستطلاعية المتكونة من (30) عون تدخل بالحماية المدنية، يعملون بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بمدينة تقرت.

1-3- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة تتكون من (30) عون تدخل الحماية المدنية، يعملون بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بمدينة تقرت.

وقد اختيرت هذه العينة بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة.

1-3- الخصائص السيكومترية للأداة:

للتحقق من الخصائص السيكومترية للأداة، تم الاعتماد في حساب صدق أداة الاحتراق النفسي، كما يلي:

1- معامل الصدق:" أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" أو " أن يعكس الاستبيان المحتوى المراد قياسه وفقاً لأوزانه النسبية". (بن علي بن محمود الجرجاوي زياد، 2010، ص 105)

وقد تم الاعتماد في حساب صدق هذه الأداة على :

2- صدق المقارنة الطرفية:

وهي مقارنة متوسط تحصيل المجموعة القوية ذات التحصيل العالي على درجات ضعيفة فإذا ثبتت من المقارنة الطرفية أن الأقوياء أقوياء في الميزان والاختبار معا قبل درجة صدق الاختبار كبيرة.

(رمزية الغريب، 1996، ص 689)

حيث قمنا بتطبيق أداة الاحتراق النفسي على العينة الاستطلاعية، و بعد عملية جمع الاستبيانات وعملية التفريغ، قمنا بترتيب الدرجات التي تحصل عليها الأفراد من الأصغر إلى الأكبر، للحصول على المجموعة العليا والمجموعة الدنيا، و من ثم تم تطبيق اختبار (ت) لدلالة الفروق كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) يبين صدق المقارنة الطرفية لأداة الاحتراق النفسي

الفئة العليا ن= 09		لفئة الدنيا ن = 09		قيمة "ت" المحسوبة	درجة الحرية	القرار الاحصائي
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
118.00	4.71	81.33	5.63	14.96_	16	دالة

نلاحظ من خلال الجداول رقم (02) وبعد تطبيق الاستبيان على 30 عون تدخل بالحماية المدنية وحساب " ت " للفروق تحصلنا على "ت " المحسوبة تساوي14.96 ومقارنتها بقيمة "ت " المجدولة عند درجة الحرية 16 عند مستوى الدلالة 0.01 فالأداة على قدر من الصدق.

3-معامل الثبات:

الثبات يشير إلى الاستقرار في درجات الفرد الواحد على نفس الاختبار وهذا يعني إلى أي مدى يعطي اختبار معين نفس النتائج في إجراءات متكررة لنفس الأفراد (يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية). (فيصل عباس، 1996، ص:22).

4- معامل ألفا كرونباخ:

معامل ألفا (α) والبناء الداخلي للاختبار: يمثل معامل ألفا متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار إلى أجزاء بطريقة مختلفة، وبذلك فإنه يمثل معامل الارتباط بين أي جزئيين من أجزاء الاختبار.

(سعد عبد الرحمن، 1998، ص:172)

وبعد حساب هذا المعامل تحصلنا على نتيجة ألفا تساوي (0.71) وهو معامل قوي يدل على اتساق عالي بين البنود وبالتالي تجانس الأداة.

وقد تم التطبيق خلال الفصل الثاني من الموسم الجامعي 2018/ 2019 على مجموعة من أعوان التدخل بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بمدينة تقرت وقد تضمنت الدراسة متغيرات مختلفة تمثلت في السن، والاقدمية المهنية، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية.

الفصل الخامس

الدراسة الأساسية

1. وصف عينة الدراسة الأساسية
2. وصف الأداة النهائية للدراسة
3. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

1 ـ عينة الدراسة الأساسية:

العينة هي جزء من المجتمع الأصلي يحتوي على بعض العناصر التي تم اختيارها منه بطريقة قصدية، وذلك بقصد دراسة جزء من المجتمع الأصلي يحتوي على بعض العناصر التي تم اختيارها منه بطريقة معينة، وذلك بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي.

(عبد الفتاح حافظ الصيرفي محمد، 2002، ص 186).

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الأساسية (120) عون تدخل يعملون بالوحدة الرئيسية للحماية بتقرت والوحدات التابعة لها (المقارين، تماسين، الطيبات)، حيث ثم اختيار عينة الدراسة الأساسية قصدية.

- خطوات اختيارها:

تم اختيار العينة بطريقة قصدية من مجتمع الدراسة، والجداول التالية توضح ذلك:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل

الوحدة	عدد أعوان التدخل
الوحدة الرئيسية للحماية المدنية تقرت	60
الوحدة الثانوية للحماية المدنية المقارين	20
الوحدة الثانوية للحماية المدنية تماسين	20
الوحدة الثانوية للحماية المدنية الطيبات	20

تم التطبيق خلال الفصل الثاني من الموسم الجامعي 2018/ 2019 على مجموعة من أعوان تدخل الحماية المدنية موزعون على الوحدة الرئيسية بمدينة تقرت والوحدات الثانوية التابعة لها، وقد تضمنت الدراسة متغيرات وسطية مختلفة تمثلت في السن، الأقدمية المهنية، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، وفيما يلي وصف لخصائص العينة.

- خصائص العينة:

-**حسب متغيرات الدراسة:** تم اختيار العينة الأساسية حسب المتغيرات التالية: (السن، الأقدمية في المهنة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية)، كما توضحها الجداول التالية:

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

السن	29 . 23	60 . 30	المجموع
توزيع العينة	37	83	120

الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في المهنة

الأقدمية المهنية	من 2إلى 7سنوات	من 8إلى 13سنة	14سنة فما فوق	المجموع
توزيع العينة	43	47	30	120

يتضح من خلال الجدول أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الأقدمية في المهنة

الجدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	توزيع العينة
أولى ثانوي	30
ثانية ثانوي	17
ثالثة ثانوي	47
مستوى جامعي	26

يتضح من خلال الجدول أن أفراد العينة موزعين حسب متغير المؤهل العلمي إلى: مرحلة التعليم الثانوي أولى، ثانية، ثالثة ثانوي، ومستوى جامعي.

جدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	أعزب	متزوج	مطلق	المجموع
توزيع العينة	28	72	20	120

يتضح من خلال الجدول أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الحالة الاجتماعية

2- وصف أدوات الدراسة الأساسية:

كل باحث في دراسته يسعى لتطبيق أدوات ومقاييس تساعده في الحصول على بيانات ومعلومات عن موضوع الدراسة، والأداة المستخدمة في هذه الدراسة تمثلت في استبيان لقياس الاحتراق النفسي بالإضافة للمقابلة.

_ وقد تم اعتماد أداة قياس الاحتراق النفسي لماسلاش + مقابلة وجه لوجه من طرف الطالبة

*** مقياس الاحتراق النفسي:**

- وصف أبعاد وفقرات مقياس الاحتراق النفسي:

_بعد الإجهاد الانفعالي: يقس الإنهاك الانفعالي العقلي لدى عون التدخل أثناء ممارسته لمهنته.

-بعد تبلد المشاعر: يقيس الحالة الانفعالية التي يتولد فيها شعور سلبي للمواقف الساخرة.

- بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي: يقيس تقيم الذات بطريقة سلبية.

اشتمل مقياس على (22) فقرة موزعة على (03) أبعاد وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) يمثل أبعاد مقياس الاحتراق النفسي

البعد	الفقرات
بعد الاجهاد الانفعالي	09
بعد تبلد المشاعر	05
بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي	08

وصف لأبعاد وفقرات الأداة والتعليمات المرفقة بهما مع حساب الصدق والثبات

- **مفتاح التصحيح:**بالنسبة لطريقة التصحيح فقد اعتمدنا:

إذا كانت العبارة إيجابية تعطى: أبد: درجة صفر درجة، مرات على الأقل في السنة ": درجة واحدة، مرة في الشهر على الأقل: درجتين، مرات في الشهر: ثلاث درجات، مرة في الأسبوع: أربع درجات، مرات في الأسبوع: خمس درجات، كل يوم: ست درجات.

أما إذا كانت العبارات سلبية تعطى "أبدا: ست درجات، مرات على الأقل في الشهر: خمس درجات، مرة في الشهر على الأقل: أربع درجات، مرات في الشهر: ثلاث درجات، مرة في الأسبوع: درجتين، مرات في الأسبوع: درجة واحدة، كل يوم: صفر درجة.

***المقابلة:**

قامت الطالبة بتصميم أسئلة المقابلة الفردية (مقابلة وجه لوجه)، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة بدون محاور وكان عددها (24) سؤال، والتي في نظر الطالبة إجاباتها قد تلم بموضوع ظاهرة الدراسة وتساعد في تحليلها، وذلك بالاعتماد على مقاس الدراسة.

وقد تضمّن المقابلة مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية للمبحوثين وعددها (04) هي: السن، الأقدمية المهنية، المؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية.

وبما أننا اعتمدنا على المقابلة بالتالي جميع الأسئلة كانت مفتوحة، للوصول إلى أكبر قدر ممكن من المعلومات التي من شأنها أن تثري موضوع الدراسة من خلال تدعيم الاستبيان بالمقابلة، ومن ثم اعتمادها في التحليل والتفسير، واعطاء المعطيات المتحصل عليها معنى.

3 ـ أساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية:

قمنا في معالجة بيانات هذه الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

* **النقطة الفاصلة (نقطة القطع):** والتي من خلالها تم تحديد نسبة الاحتراق لدى أفراد العينة.

* **اختبار "ت " لعينتين مستقلتين.**

* **اختبار تحليل التباين الأحادي.**

ولقد تمت المعالجة الإحصائية باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية نظام Spss نسخة 19

الفصل السادس

عرض و تحليل وتفسيرو مناقشة نتائج الدراسة

1-عرض و تحليل نتائج الدراسة

1.1 عرض وتحليل وتفسير نتيجة التساؤل العام

.1. 2عرض وتحليل وتفسير نتيجة التساؤل الأول

1. 3 عرض وتحليل وتفسير نتيجة التساؤل الثاني

1. 4 عرض وتحليل وتفسير نتيجة التساؤل الثالث

1. 5 عرض وتحليل وتفسير نتيجة التساؤل الرابع

1- عرض وتحليل وتفسير نتائج التساؤل العام:

ينص التساؤل العام على ما يلي: ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان فرق تدخل الحماية المدنية ولمعرفة ذلك قمنا بحساب النقطة الفاصلة وتحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول الاتي:

-جدول رقم (09) يوضح نتائج التساؤل العام-

مستوى الاحتراق	عدد الأفراد	النسبة المئوية
مرتفع	61	٪50.8
منخفض	59	٪49.2
المجموع	120	100٪

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (09) أن نسبة الاحتراق مرتفعة نوعا ما بنسبة 50.8 بالمئة حيث إن استجابات أعوان تدخل الحماية المدنية 61 عون تدخل يعانون من الاحتراق النفسي في مقابل 59 عون تدخل يعانون من مستوى احتراق منخفض بنسبة 49.2

1-1-عرض وتحليل نتيجة التساؤل العام

. ينص التساؤل العام على ما يلي: ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان فرق تدخل الحماية المدنية؟

*وتجد الإشارة إلى أن النقطة الفاصلة للمقياس قدرت ب "96" لدى أعوان تدخل الحماية المدنية.

ومن الجداول نلاحظ أن 61 عون تدخل من مجتمع الدراسة أي ما نسبته 50.8% قد تحصلوا على درجات أكبر من النقطة الفاصلة، في حين تحصل 59 عون تدخل على درجات أقل من النقطة الفاصلة وهو ما يمثل نسبة 49.2 % ومن خلال هذا العرض وتحليل نتيجة التساؤل العام نستنتج أن أعوان التدخل يعانون من مستوى مرتفع نوعا ما من الاحتراق النفسي.

2.1. تفسير ومناقشة نتيجة التساؤل العام :

نص التساؤل العام على الاتي: ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان فرق التدخل الحماية المدنية؟

وبعد المعالجة الإحصائية يجد الإشارة أن النقطة الفاصلة والتي قدرت ب 96 وتصنيف استجابات أفراد العينة وفق هده الدرجة تم الإجابة عن التساؤل العام، أن أفراد فرد التدخل يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي، حيث أسفرت نتيجة التساؤل العام أن هناك مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية.

وهذا ما يؤكد أن أعوان تدخل الحماية المدنية يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة مرتفعة، وذلك أن عون التدخل قد يستنزف عاطفيا وبدنيا، ويصاب بالإرهاق وبالتالي ينعكس سلبا على مردوده المهني ودافعيته للعطاء والمساعدة.

وهذا ما أكدته دراسة "رونالا بالمر "و "ويندا سبيد (1996) بالولايات المتحدة الأمريكية والموسومة ب الاستبدادية الداخلية وتوجيه الأخر والإحساس عند رجال الإطفاء وعلاقتهم بالاحتراق النفسي، حيث جاءت النتائج لتأكد أن كل رجال الإطفاء يعانون من احتراق نفسي مرتفع

واختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة " هناء بوحارة " (2012) والموسومة ب " الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية " والتي توصلت نتائجها إلى وجود احتراق نفسي متدني لدى رجال الحماية المدنية، ودراسة الحرتاوي (1991) التي وجدت أن المرشدين التربويين في المملكة الأردنية الهاشمية، يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق النفسي.

فمن خلال ما سبق يمكن القول إن الضغوط الخارجية والداخلية التي يتعرض لها عون التدخل، قد تؤدي استنزافه جسميا وانفعاليا، ومن أهم مظاهره نجد تبلد المشاعر ونقص الدافعية والأداء النمطي للعمل، ويؤدي افتقاد عون التدخل إلى المساندة الاجتماعية ومهارات التعامل والتكيف مع الأحداث التي تصادفه إلى زيادة احتمال وقوعه فريسة للاحتراق النفسي.

إن إصابة عون تدخل الحماية المدنية بأعراض الاحتراق النفسي سواء كانت أعراض جسمية أو نفسية فإنها تنعكس سلبا على صحته مما قد تؤذي به للإصابة بأمراض عدة، حتى أنه مؤخرا في السنة الجارية (2019) صنف الاحتراق النفسي من بين الأمراض، وكذا ظهور مشكلات وأزمات في حياته المهنية والأسرية، حيث يميل عوان تدخل الحماية المدنية إلى العزلة و الانسحاب مما يؤثر على أداء رسالته الإنسانية بالنسبة للأخرين والصحية بالنسبة لذاته، وهذا ما أكدته نتيجة التساؤل العام حول إصابة أعوان تدخل الحماية المدنية بمستوى مرتفع من الاحتراق النفسي .

1-3-عرض وتحليل نتيجة التساؤل الجزئي الأول

ينص التساؤل الجزئي الأول على ما يلي: هل توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير السن؟

وللإجابة عن هذا التساؤل الجزئي الثاني طبقت الطالبة اختبار"ت" لدراسة الفروق بين عينتين، اذ تم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائيSPSS نسخة 19، وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (10) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة "ت" لدلالة الفروق في الاحتراق النفسي بين أعوان تدخل الحماية المدنية (الفئات العمرية):

السن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	ت المحسوبة	القرار الاحصائي
29 . 23	97.49	16.15	118	1.20	غير دالة
60 . 30	93.08	19.41			

. يتضح من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لعينة تدخل الحماية المدنية الفئة 23 . 29 قدرت ب "97.49"، أما الانحراف المعياري لهذه الفئة قدر ب "16.15"، فهو أكبر من الانحراف المعياري للعينة الثانية قدر ب "93.08" ومتوسطه حسابي " 19.41 "، فمن خلال الجدول تبين أن قيمة "ت "المحسوبة للدلالة الفروق بين متوسطي العينة والمقدرة ب 1.20 وهي قيمة غير دالة، مما يشير إلى عدم وجود فروق بين أعوان تدخل الحماية المدنية باختلاف السن (23 . 29)، (30 .90).

وعليه نرفض الفرضية البديلة القائلة: توجد علاقة دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير السن، ونستبدلها بالفرضية الصفرية القائلة: لا توجد علاقة دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير السن.

4-1 . تفسير ومناقشة نتيجة التساؤل الجزئي الأولى:

نص التساؤل الأول كما أشرنا إليه سابق إلى: هل توجد جود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية باختلاف السن.

وللإجابة عن هدا التساؤل قامت الطالبة بتطبيق اختبار "ت "للدلالة الفروق، فتوصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير السن.

وبالتالي عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى إلى متغير السن " الفئة (23 . 29) و الفئة (30 . 60) هذا يدل على أنه رغم اختلاف السن، فإن كلا الفئتين من أعوان تدخل الحماية المدنية يتعرض لاحتراق نفسي، وهذا يرجع إلى طبيعة الضغوط والالتزامات المترتبة على أعوان التدخل والمتمثلة في: طبيعة المهنة، نقص العتاد اللازم، الضغوط الخارجية في موقع الحدث.

وقد أظهرت معظم نتائج الدراسة السابقة . في حدود علم وبحث الطالبة . أن هناك فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي بالنسبة لمتغير السن ومن بين هذه الدراسات نجد:

دراسة المرزوقي (2004) ، بعنوان " مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية لدى المدارس الحكومية في دولة الامارات العربية المتحدة في ضوء بعض المتغيرات (الجنس والمنطقة

التعليمية والجنسية و العمر والخبرة والمؤهل)، التي هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية لدى المدارس الحكومية في دولة الامارات العربية المتحدة في ضوء بعض المتغيرات، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام أداة لجمع البيانات تمثلت في (استبانة) تكونت من (15) فقرة من مقياس ماسلاش تقيس كل فقرة منها درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين، وتم توزيعها على عينة عشوائية من المعلمين والمعلمات وعددهم (434) معلما ومعلمة من معلمي المرحة الثانوية بمدارس منطقتي دبي والشرقة التعليميتين في دولة الامارات العربية المتحدة ، وقد توصلت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير العمر وذلك لصالح الفئة العمرية (أكثر من 45 سنة).

هناك أيضا دراسات أكدت ذلك ومن بينها أسامة بطانية (2003) بالأردن، بعنوان الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات غرف المصادر في شمال الأردن، حيث تكونت عينة الدراسة من (54) معلما ومعلمة (34معلمة، 20 معلم) ممن قاموا بتعبئة استبيانه الاحتراق النفسي، وقد كشفت النتائج بأن معلمي ومعلمات غرف المصادر في شمال الأردن يعانون من مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي. كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للعمر.

1- 5عرض وتحليل نتيجة التساؤل الجزئي الثاني:

ينص التساؤل الجزئي الثاني على ما يلي: هل توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الأقدمية المهنية؟

. للإجابة عن هذا التساؤل قامت الطالبة باستخدام اختبار "تحليل التباين لحساب الفروق بين أعوان تدخل الحماية المدنية الذين تتراوح خبرتهم بين 2 . 7 والذين تتراوح خبرتهم بين 8 . 13سنة والذين تبلغ خبرتهم أكثر من 14 سنة في مستوى الاحتراق النفسي، وتم تفريغ البيانات المحصل عليها كالتالي :

. **الجدول رقم (11) يوضح الفروق في الاحتراق النفسي بين أعوان تدخل الحماية المدنية حسب متغير الأقدمية المهنية:**

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة ف	القرار الاحصائي
داخل المجموعات	7906.151	2	3953.075	14.065	دال
بين المجموعات	32883.441	117	281.055		
المجموع	40789.952	119			

يتضح من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى قيمة اختبار الدلالة الإحصائية "ف" (تحليل التباين الأحادي) لعينة أعوان تدخل الحماية المدنية في متغير الأقدمية المهنية، والتي بلغت 14.06، أنه توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الأقدمية المهنية لصالح ذوي الأقدمية المهنية التي بلغت 14 سنة فما أكثر.

أي أن الفروق في الأقدمية المهنية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية دالة وبالتالي توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الأقدمية المهنية لصالح من لديهم 14سنة عمل فما فوق.

بمعنى أن أعوان تدخل الحماية المدنية بعد 14سنة أو أكثر من عملهم في مهنتهم يتعرضون لاحتراق نفسي مرتفع.

وعليه نقبل الفرضية البديلة القائلة: توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الأقدمية المهنية. ونرفض الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد فروق دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الأقدمية المهنية.

6-1 تفسير ومناقشة نتيجة التساؤل الجزئي الثاني:

نص التساؤل الجزئي الثاني على أنه توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان فرق تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الأقدمية المهنية. بين الذين تتراوح خبرتهم المهنية بين 2 . 7 سنوات والذين تتراوح خبرتهم بين 8 . 13سنة والذين تبلغ خبرتهم 14 سنة أو أكثر فيما يخص الاحتراق النفسي.

للإجابة عن هذا التساؤل قامت الطالبة بتطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق لثلاث مجموعات أو أكثر.

وقد توصلت نتائج التساؤل الثاني إلى جود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية في الأقدمية المهنية ولصالح الذين تبلغ خبرتهم 14 سنة فما فوق.

بمعنى أن أعوان التدخل يتعرضون في سنوات عملهم من عامين الى 13سنة لمستوى منخفض من الاحتراق النفسي، لكنه يرتفع بعد قضاء 14سنة فما أكثر في مهنتهم، وهذا يدل على أن مهام عون التدخل تزداد صعوبة كلما زادا خبرة وأقدمية في المهنة.

ومنه نستنتج أن المستوى المرتفع في الاحتراق النفسي لي ذوي الأكثر أقدمية مهنية من أعوان تدخل الحماية المدنية (14 سنة فما أكثر) كونته أسباب عديدة تمثلت في تراكم الضغوط التي يوجهها مع مرور السنوات ، وعدم قدرته على تحقيق أهداف وتطلعات الكثير منهم في هذه المهنة ونقص التحفيزات و الدعم من المحيط وهذا ما يساهم بمرور الوقت في انخفاض مستوى الدافعية لديهم أما أعوان التدخل الذين تقل أقدميتهم عن 14 سنة فتمثل الضغوط التي يتعرضون لها جراء المسؤوليات المكلفين بها بمثابة الواجبات، و إذا كان الواحد منهم طموحا يضع أهداف كثيرة أمامه يصعب الوصول إليها فاءن اصطدامه بواقع المهنة يمثل سبب من الأسباب التي تعرضه للاحتراق النفسي على اختلاف مستوياته ، هذه الظروف بالنسبة للمجموعتين رغم اختلافها في مستوى الإصابة بالاحتراق النفسي إلا أنها من الأسباب الرئيسية وبالتالي قد يكون هذا هو سبب وجود اختلاف بينهم في مستوى الاحتراق النفسي، حسب ما توصلت إليه نتيجة التساؤل الجزئي الثاني في الدراسة الحالية .

وتتفق معظم الدراسات السابقة . في حدود بحث الطالبة . على أن العاملين في المهن الإنسانية والاجتماعية الخدماتية يكون لديهم نفس المستوى من الاحتراق النفسي أو يكون لذوي المستويات الأقدمية القليلة أعلى مستوى في الاحتراق النفسي مقارنة بذوي الأقدمية الأكثر ومن بين هاته الدراسات نجد:

دراسة " سلوى عبد الله الحاج " 2002 والمعنونة ب " الاحتراق المهني وبعض المتغيرات الديمغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم"، إذ استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ومقياس الاحتراق النفسي لماسلاش، بحيث تكونت عينة البحث من (530) وهدفت الدراسة إلى معرفة الاحتراق المهني وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الديمغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم، توصلت النتائج إلى وجود علاقة عكسية بين أبعاد الاحتراق المهني ومتغير الخبرة ، بمعنى أنه كلما زادت الخبرة قل الاحتراق المهني. عدم وجود فروق تعزى إلى الأقدمية في المهنة، ودراسة عبد الرحمان (1992) ودراسة الطحانية وزياد لطفي (1993)، والتي أفادت كل منها بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الأقدمية في المهنة، واختلفت ايضا مع نتائج دراسة الرافعي يحي عبد الله ومحمد فرحان التي أقيمت على أساتذة كلية المعلمين وأظهرت النتائج عدم وجود فروق بين الأساتذة تعزى إلى متغير الأقدمية المهنية.

بإضافة إلى دراسة ساري 2004 التي أقمت على عينة من المشرفين في تركيا باستخدام مقياس ماسلاش، أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا في بعد نقص الشعور بالإنجاز لصالح المرشدين الأقل خبرة، كما نذكر دراسة "الدبابسة" (1993)، التي أظهرت فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لصالح ذوي الأقدمية في المهنة القليلة.

1- 7. عرض وتحليل نتيجة التساؤل الجزئي الثالث :

ينص التساؤل الجزئي الثالث على ما يلي: هل توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي؟

وللإجابة عن هذا التساؤل تم استخدام اختبار "ت" لحساب الفروق بين المستويات العلمية لدى أعوان تدخل الحماية المدنية في مستوى الاحتراق النفسي، و تم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائيSPSS نسخة 19، وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه.

. الجدول رقم (12) يوضح الفروق في الاحتراق النفسي بين أعوان تدخل الحماية المدنية حسب متغير المؤهل العلمي:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة ف	القرار الاحصائي
داخل المجموعات	1098.480	3	366.160	1.070	غير دال
بين المجموعات	39691.112	116	342.165		
المجموع	40789.592	119			

يتضح من خلال الجدول أعلاه، بعد ما قامت الطالبة بتطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق، وبالنظر إلى قيمة" ف" والتي بلغت 1.07 أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا، وهذا ما يعني عدم وجود فروق في المستوى العلمي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية في الاحتراق النفسي.

وهذا يعني أن أعوان التدخل يتعرضون إلى الاحتراق النفسي بمستوى مرتفع بغض النظر عن مؤهلهم العلمي.

ويمكن تفسير نتائج المتواصل إليها أنه رغم اختلاف المستوى العلمي لدى أعوان فرق التدخل إلا أنه لا توجد فروق بينهم في مستوى التعرض للاحتراق النفسي، وهذا راجع إلى نفس المعاناة والضغوط التي يوجهها أعوان التدخل في مهنتهم وتدخلاتهم، بمعنى أن كل أعوان فرق التدخل على اختلاف مؤهلهم العلمي قد يعانون من الاحتراق النفسي حسب ما توصلت له نتائج الدراسة الحالية.

وعليه نرفض الفرضية البديلة القائلة: توجد علاقة دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ونستبدلها بالفرضية الصفرية القائلة: لا توجد

علاقة دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

8.1 . تفسير ومناقشة نتيجة التساؤل الجزئي الثالث:

نص التساؤل الأول كما أشرنا إليه سابق إلى: هل توجد جود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية باختلاف المؤهل العلمي.

وللإجابة عن هدا التساؤل قامت الطالبة بتطبيق "اختبار تحليل التباين الأحادي للدلالة الفروق، فتوصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وبالتالي عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لاختلاف المؤهل العلمي (المستوى التعليمي) أولى ثانوي، ثانية ثانوي، ثالثة ثانوي، مستوى جامعي، وهذا يدل على أنه رغم اختلاف المستوى التعليمي أعوان تدخل الحماية المدنية فانهم يتعرضون للاحتراق النفسي، وهذا راجع إلى مرورهم، وتعاملهم مع نفس الظروف (ضغوط ومشاكل العمل).

بمعنى أن أعوان تدخل الحماية المدنية يتعرضون في عملهم للاحتراق النفسي مهما كان مستواهم التعليمي.

وقد اتفقت نتائج دراسة الحالية مع دراسة الشيخ خليل (2008)، والتي هدفت إلى معرفة مدى شيوع الاحتراق النفسي لدى المعلمين بالإضافة إلى معرفة الفروق في الاحتراق النفسي التي تعزى إلى متغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمرحلة الدراسية التي يعمل بها المعلم)، واشتملت عينة الدراسة على (360) معلم ومعلمة في قطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس الاحتراق النفسي من إعداد الباحث، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة احصائيا في الاحتراق النفسي لدى المعلمين تعزى لمتغير المؤهل العلمي. ونجد أيضا دراسة العضايلة (1991)، التي هدفت للكشف عن الاستنفاذ النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في الأردن وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري المدارس الثانوية الحكومية في الأردن وعددهم (705)، أما عينة الدراسة فقد تكونت من (104) مديرا ومديرة، واستخدم الباحث اختبار ماسلاش للاحتراق النفسي، كما استخدم تحليل التباين والمتوسطات الحسابية، واختبار شيفيه، وقد أقرت النتائج بعدم وجود فروق فروقات دالة احصائيا في درجة الاستنفاذ النفسي بأبعاده الثلاث تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

بينما أشارت دراسات أخرى، وأقرت بوجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير المؤهل العلمي ، ومن بين هذه الدراسات، دراسة الجابري (2000) والمعنونة ب "أثر المنطقة التعليمية في الاحتراق النفسي لدى المعلمين العمانيين في ثلاث مناطق تعليمية"، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر

المنطقة التعليمية في الاحتراق النفسي لدى المعلمين العمانيين في ثلاث مناطق تعليمية هي (مسقط، الباطنية جنوب، والشرقية جنوب)، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عما إذا كانت هناك فروق جوهرية على أبعاد الاحتراق تعزى للمؤهل العلمي، استخدم الباحث مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على عينة (675) معلما ومعلمة من المناطق التعليمية الثلاث، وقد أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي عند مستوى الدلالة (0.05) على بعد تكرار تبلد الشعور تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

أيضا هناك دراسات أكدت ذلك ومن بينها دراسة فريدمان (Friedman ,1991) بعنوان" دور ثقافة المدرسة في ارتفاع أو انخفاض ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المدرسين"، هدفت التعرف

على الأسباب التي تؤدي إلى شعور المعلم بالاحتراق والإنهاك النفسي تجاه مهنة التدريس، وكدلك الفروق في مظاهر ونظام المدرسة التي يتصف ويخبر مدرسيها عن مستوى احتراق عالي، والمدرسة التي يتصف مدرسيها بمستوى منخفض من الاحتراق النفسي، وكدلك التعرف إلى الفروق في الجوانب الديمغرافية المتمثلة في الجنس، والعمر، والمؤهل، والخبرة لدى المعلمين دوي الاحتراق النفسي المرتفع والمنخفض، وتكونت عينة الدراسة من (1485) معلمة و(112) معلم، اختيروا من (78) مدرسة بمتوسط عمر زمني (34) سنة، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود مجموعة من المعلمين ذوي المستويات المرتفعة من الاحتراق النفسي، ومجموعة من المعلمين ذوي المستويات المنخفضة من الاحتراق النفسي، كما بينت الدراسة أن مستوى الدراسة لدى مجموعة المعلمين المرتفعة المستوى في الاحتراق النفسي لم يصل التدريب إلى المستوى الجامعي لديهم وغالبيتهم يحملون مؤهلات متوسطة.

1-9-عرض وتحليل نتيجة التساؤل الجزئي الرابع

ينص التساؤل الجزئي الرابع على ما يلي: هل توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان فوق تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قامت الطالبة بتطبيق اختبار "تحليل التباين" لدلالة الفروق، وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه.

. الجدول رقم (13) يوضح الفروق في الاحتراق النفسي بين أعوان تدخل الحماية المدنية حسب متغير الحالة الاجتماعية:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسطات المربعات	قيمة " ف"	القرار الاحصائي
داخل المجموعات	588.002	2	294.001	0.85	غير دال
بين المجموعات	40201.5950	117	343.603		
المجموع	40789.592	119			

. يتضح من خلال الجدول أعلاه، بعد تطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق، وبالنظر إلى قيمة" ف" والتي بلغت 0.85، وهي قيمة غير دالة، أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي، وهذا ما يعني عدم وجود فروق في مستوى التعرض للاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية يعود لاختلاف حالتهم الاجتماعية.

وعليه نرفض الفرضية البديلة القائلة: توجد علاقة دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، ونستبدلها بالفرضية الصفرية القائلة: لا توجد علاقة دالة احصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

1-10 . تفسير ومناقشة نتيجة التساؤل الجزئي الرابع:

نص التساؤل الرابع على: هل توجد جود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان فرق تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قامت الطالبة بتطبيق اختبار "تحليل التباين " لدلالة الفروق، فتوصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وبالتالي عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية "أعزب، متزوج، مطلق" هذا يدل على أنه رغم اختلاف الحالة الاجتماعية لأعوان التدخل، إلا أنه كل منهم أي أعوان التدخل عزب ومتزوجين ومطلقين يتعرضون إلى احتراق نفسي، وهذا يرجع إلى

الالتزامات الملقاة على عاتق أعوان التدخل و الضغوط الخارجية من تدخلات صادمة ، وتدخل بعض الفضوليين في مهام أعوان التدخل أثناء التدخلات، والخوف من تلقي اللوم في أغلب الأحيان من المحيط، وإجبارية التدخل بسرعة وهدوء، وسوء العلاقات المهنية، وغيرها من الظروف المجبر على التكيف معها .

وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة عادلة عبد الله حسن عبد الخالق (2010) الموسومة ب " الاحتراق المهني وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية لدى معلمات رياض الأطفال بمحلية الخرطوم" هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق المهني لدى معلمات رياض الأطفال بمحلية الخرطوم، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ومقياس ماسلاش للاحتراق المهني وأسفرت الدراسة على عدم وجود فروق دالة إحصائيا في أبعاد الاحتراق المهني وسط معلمات رياض الأطفال بمحلية الخرطوم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. ونجد أيضا من الدراسات التي أقرت بعدم وجود فروق في الاحتراق النفسي دراسة حرب (1998)، هدفت هذه الدراسة لتعرف عن مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية، وقياس مستوى ضغط العمل والتعرف على مصادره، كما هدفت الكشف عن العلاقة بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل وعدد من المتغيرات الديمغرافية (الجنس، والعمر، والخبر، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية). وقد تكونت العينة العشوائية الطبقية التي اختارها الباحث من (558) معلما ومعلمة، باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وقد توصلت الدراسة الى عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

خاتمة

خاتمة:

بعد عرض ومناقشة نتائج الدراسة يمكن القول بأن جميع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات التالية: (السن، الأقدمية المهنية، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية)، لا توجد فروق بينهم باستثناء الأقدمية المهنية فانه يوجد ارتفاع في مستوى الاحتراق النفسي ولصالح ذوي الأقدمية المهنية التي تصل الى او تفوق 14 سنة.

ولقد توصلت الدراسة الحالية إلى ما يلي:

وجود مستوى عالي نوعا ما في الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية، بحيث لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق تعزى إلى" السن، الأقدمية المهنية، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية"

ومنه نستنتج من هذه الدراسة ما يلي:

_ هناك مستوى عالي نوعا ما من الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية.

_ لا توجد فرق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية وفقا لمتغير السن.

_ توجد فرق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية وفقا لمتغير الأقدمية المهنية لصالح ذوي الأقدمية المهنية 14سنة فما فوق.

_ لا توجد فرق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية وفقا لمتغير المؤهل العلمي.

_ لا توجد فرق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية.

المقترحات

المقترحات:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية سنقدم بعض التوصيات والاقتراحات والتي سنعرضها في النقاط التالية:

لكي نتمكن من معالجة مشكلة الاحتراق النفسي، ينبغي علينا معرفة مسبباته، وهذا ما دفعنا إلى تقديم هذه المقترحات والتوصيات، التي إذا تم الأخذ بها قد نتمكن من التغّلب على مسببات هذه المشكلة:

1- وضع أخصائي نفساني عيادي خاص بوحدات الحماية المدنية، لمساعدتهم في التغلب على مشاكلهم النفسية.

2- تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية لأعوان الحماية المدنية، ووضع برامج خاصة بالصحة النفسية في ميدان الإسعافات الأولية بما يضمن لهم الراحة ومساعدتهم على تخطي مشكلاتهم النفسية التي توصلهم إلى عمل أكثر إتقاناً ومشاكل قليلة وحوادث اقل وغيابات لا تكاد تذكر.

3- القيام بدراسات مستمرة ومتواصلة عن أوضاع أعوان الحماية المدنية، وتحسين محيط عملهم، وتقدير مبادراتهم ومجهوداتهم.

حيث أن في ضوء نتائج الدراسة ومقترحاتها نقترح إجراء الدراسات التالية:

1- دراسة مسحية بهدف معرفة واستقصاء الأسباب والظروف التي تسبب الشعور الإجهاد النفسي، لدى أعوان الحماية المدنية عموما وأعوان التدخل بوجه خاص.

2- إجراء دراسات مقارنة عن مستوى الاحتراق لدى أعوان تدخل الحماية المدنية بين الجنوب والشمال.

3- إجراء المزيد من الدراسات حول استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية في مؤسسات المساعدات الاجتماعية.

المراجع

قائمة المراجع

I- الكتب :

1. أحمد سعد جلال (2008)، **مبادئ القياس النفسي**، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية ض. م. م، ط1، القاهرة.
2. توفيق الرشيدي هارون (1999)،"**الضغوط النفسية طبيعتها- نظريتها**"، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
3. جمال أبو دلو (2009)، "**الصحة النفسية**"، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان
4. رمزية الغريب (1996)، "**التقويم والقياس النفسي والتربوي**"، ط1، مكتبة الجامعة الحديثة، الاسكندرية.
5. سامي محسن ختانة وأحمد لطيف أبوسعد، 2010، **علم النفس الإعلامي**، جزء الأول، دار المسيرة، عمان، الأردن
6. عباس فيصل، (1996)،"**الاختبارات النفسية تقنياتها وإجراءاتها**"، ط1، دار الفكر العربي، بيروت
7. عبد الرحمن سعد، (1998)، "**القياس النفسي النظرية والتطبيق**"، ط3، دار الفكر العربي، القاهرة.
8. عبد الفتاح حافظ الصيرفي محمد، (2002)،"**البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين**"، ط1، دار وائل للنشر، الأردن.
9. عبد الله محمد الشريف (1996)، مناهج البحث العلمي، مكتبة الاشعاع للطباعة والنشر، الإسكندرية.
10. علي عسكر"2003" **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها**، طبعة 03، دار الكتاب الحديث، القاهرة الكويت
11. فاروق السيد عثمان (2001)،" **القلق وإدارة الضغوط النفسية**"، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.
12. فؤاد الباهي السيد، (1978)،"**دراسات وبحوث في علم النفس**"، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.
13. محمد شحاتة ربيع " 2010")، **علم النفس الصناعي والمهني**، طبعة 01، دار المسيرة، عمان، الأردن.
14. نبيهة صالح السامراني "2007"، **علم النفس الإعلامي مفاهيمه، نظريته، وتطبيقاته**، طبعة 1 الدار العلمية الدولية ودار الثقافة.

15. غريغ ويلكنسون، ترجمة زينب منعم (2013) ، **الضغط النفسي**، ، الطبعة الأولى، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض.

II- المجلات

16. دبابي بوبكر، لعيس إسماعيل (2013)، **البرنامج الارشادي كأحد أهم الاستراتيجيات لتخفيف من حدة الاحتراق النفسي في مهنة التدريس**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 12،سبتمبر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

17. سعيد الظفروي وإبراهيم القروتي 2019، **الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ دوي صعوبات التعلم** في سلطنة عمان ،المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، مجلة 6 العدد 3

18. لوكيا الهاشمي (2002)، "**الضغط النفسي في العمل: مصادره، أثاره وطرق الوقاية**"، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، العدد الأول، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، قسم علم النفس، جامعة منتوري- قسنطينة.

19. سارة خلفة، فلة العيساوي (2018)، **تشخيص الاحتراق النفسي وأساليب التعامل معه**، مجلة الاجتماعية، العدد الثالث، مارس.

20. زياني فتيحة، **مفهوم الاحتراق النفسي، أبعاده ومراحل تكوينه**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة الجزائر.

III- الرسائل الجامعية :

21. الحاج عيسى رحال سامية (2016)، **الاحتراق النفسي لدى موظفي الأمن الوطني في ضوء بعض العوامل الفردية والبيئية التنظيمية**، دار جامعة نايف للنشر، ط1، الرياض.

22. بدران م علي 1997، **الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات**، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة. عمان الأردن.

23. جرار أمين صالح سنابل (2011)، **الجدية وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مدير المدارس الحكومية في محافظة شمال الضفة الغربية**، رسالة ماجيستر، جامعة النجا الوطنية، نابلس، فلسطين.

24. حرتاوي هند عبد الله (1981)، **مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان . الأردن.

25. نشوة كرم عمار أبو بكر (2007)، **الاحتراق النفسي للمعلمين دوي النمط أ. ب وعلاقتها بأساليب مواجهة المشكلات** رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الفيوم، مصر.

26. دبابي أبو بكر (2013)، **فاعلية برنامج إرشادي في تخفيف مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الابتدائية**، رسالة دكتورا، تخصص علم النفس التربوي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

27. نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني 2007، **الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى العاملات مع دوي الاحتياجات الخاصة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.

28. عطابي عصام، **العلاقة الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية**، مذكرة ماستر في علم النفس، جامعة لمسيلة.

29. يوسف حرب محمد عودة 1998، **الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية**، جامعة أم القرى، كلية التربية ،قسم علم النفس ،رسالة ماجستير .

30. وضاح محمد (2009)، الاحتراق النفسي لدى العاملين في العلاقات العامة، دبلوم في العلاقات العامة، الأكاديمية السورية للعلاقات العامة.

IV- المراجع بالغة الأجنبية

1. Freudenberger,HJ (1975). the staff burnout syndrome in alterantive institution psychotherapyTheoryresearch,and practice, p: 12,13
2. MASAlSH /G ET GACKSON 1986/MASLASH BURNOUT LNVENT0RY MANUAI 2ED PALO ALAO /GNSLTING PSYCLOGIST I PRESS
3. W.w.w.google.com

الملاحق

استبيان

جامعة قاصدي مرباح ـ ورقلة-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تحية طيبة وبعد:

أخي عون تدخل الحماية المدنية الفاضل، في إطار إعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي أضع بين يديك مجموعة من العبارات تصف مشاعرك أثناء تأدية عملك كفرد تدخل في الحماية المدنية، وأعلم أنه لا توجد إجابة صحية وأخرى خاطئة وإنما لكل فرد حالته الخاصة والتي يعبر عنها بوضع علامة (×) في الخانة التي تنطبق عليه.

سيدي الفاضل إن تعاونك في الإجابة على عبارات هذه الاستبانة هو إثراء للبحث العلمي ومساهمة فعالة في إنجاح هذه الدراسة، كما أن نتائج هذه الدراسة ستحظى بالسرية التامة ولا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

نشكركم مسبقا على تعاونكم معنا

البيانات الشخصية:

الحالة الاجتماعية: مطلق ☐ **متزوج** ☐ **أعزب** ☐

الأقدمية في المهنة: ☐

السن: ☐

المؤهل العلمي: ☐

مثال توضحي:

العبارة	أبدا	مرات على الأقل في السنة	مرة في الشهر على الأقل	مرات في الشهر	مرة في الأسبوع	مرات في الأسبوع	كل يوم
أشعر بالتعب والارهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام في عملي	×						

الرقم	العبارات	أبدا	مرات على الأقل في السنة	مرة في الشهر على الأقل	مرات في الشهر	مرة في الأسبوع	مرات في الأسبوع	كل يوم
01	أشعر بأنني استنزفت عاطفيا.							
02	أشعر باستنفاذ كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.							
03	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل أخر.							
04	أستطيع أن أفهم كيف يشعر الضحايا تجاه رجال الحماية المدنية.							
05	أشعر بأنني أعامل بعض الضحايا و كأنهم جمادات لا حياة فيها.							
06	التعامل مع الضحايا طوال اليوم يسبب لي التوتر.							
07	أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل.							
08	أشعر بالضجر والملل بسبب عملي.							
09	أشعر من خلال عملي أنني أؤثر إيجابيا في حياة الأخرين.							
10	أصبحت شخصا قاسيا مند بدأت هذا العمل.							
11	أشعر بالقلق من أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلد في مشاعري.							
12	أشعر بالنشاط و الحيوية.							
13	أشعر أنني أبدل معظم جهدي في عملي.							
14	أشعر بالإحباط في عملي.							
15	أنني في الواقع لا أعباء لما يحدث للأخرين,							
16	التعامل مع الضحايا بشكل مباشر يشكل ضغط كبير علي.							
17	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.							

18	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع الضحايا.							
19	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية.							
20	أشعر بالاختناق وقرب النهاية.							
21	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل.							
22	أشعر أن الضحايا يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.							

أسئلة المقابلة

1. كيف تصحو كل صباح وأنت مقدم على يوم عمل جديد؟
2. ما هي معظم المشاكل التي تواجهك في عملك؟
3. كيف تتعامل مع المشاكل التي تواجهك في عملك؟
4. ما هو شعورك بعد انهاء عملك؟
5. ما هو شعورك عندما تتعامل طوال اليوم مع الضحايا؟
6. كيف تتعامل مع الضحايا وانت تنقدهم؟
7. ما رأيك في نظرة الضحايا إليك؟
8. ما هو شعورك بعد انقاذ الأخرين؟
9. ما هو شعورك الان تجاه نفسك بعد ان دخلت هذا العمل؟
10. هل تهتم لما يحدث للأخرين؟
11. هل تستطيع أن توفر الجو المناسب لأداء عملك على أكمل وجه؟
12. ما هو أكثر شيء يسبب لك القلق في عملك؟
13. كيف تتعامل مع مشاكلك النفسية؟
14. هل حققت أشياء جديرة بالتقدير في عملك؟
15. هل مشاكلك في العمل تؤثر على حياتك الاسرية؟
16. اين تقضي معظم وقتك بعد العمل؟
17. هل تشعر بأن الضحايا يلقون اللوم عليك؟
18. متى تشعر بالنشاط والحيوية؟
19. هل تراودك أفكار أن تترك عملك الحالي وتبحث عن عمل غيره؟
20. هل انت راض عن أداءك عموما؟

نتائج الأساليب الإحصائية:

```
NEW FILE.
DATASET NAME Jeu_de_données3 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009
    VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017
VAR00018 VAR00019 VAR00020
    VAR00021 VAR00022
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		21-MAY-2019 12:58:22
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données3
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,01

[Jeu_de_données3]

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	29	96,7
	Exclue[a]	1	3,3
	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
,713	22

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009
    VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017
VAR00018 VAR00019 VAR00020
    VAR00021 VAR00022
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=SPLIT.
```

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		21-MAY-2019 12:58:53
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données3
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=SPLIT.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,02

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	29	96,7
	Exclue[a]	1	3,3
	Total	30	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,676
		Nombre d'éléments	11[a]
	Partie 2	Valeur	,583
		Nombre d'éléments	11[b]
	Nombre total d'éléments		22
Corrélation entre les sous-échelles			,342

Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale	,509
	Longueur inégale	,509
Coefficient de Guttman		,509

a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011.

b. Les éléments sont : VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022.

```
SORT CASES BY VAR00023 (A).
T-TEST GROUPS=المجموعات(1 2)
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=VAR00023
  /CRITERIA=CI(.95).
```

Test T

Remarques

Sortie obtenue		21-MAY-2019 13:00:47
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données3
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.

Syntaxe		T-TEST GROUPS=المجموعات(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=VAR00023 /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,02

Statistiques de groupe

	المجموعات	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
VAR00023	الدنيا	9	81,3333	5,63471	1,87824
	اتلعليا	9	118,0000	4,71699	1,57233

Test des échantillons indépenda

		Test de Levene sur l'égalité des variances				
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (b
VAR00023	Hypothèse de variances égales	,258	,619	-14,969	16	
	Hypothèse de variances inégales			-14,969	15,520	

```
GET
  FILE='G:\التنظيم الأخير.sav'.
DATASET NAME Ensemble_de_données1 WINDOW=FRONT.
T-TEST GROUPS=السن(1 2)
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=المجموع
  /CRITERIA=CI(.95).
```

Test-t

Remarques

Résultat obtenu		01-يناير-2002 02:22:05 01:00+TMG
Commentaires		
Entrée	Données	G:\التنظيم الأخير.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	225
Traitement des valeurs manquantes	Définition de manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors intervalle pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		T-TEST GROUPS=السن(1 2) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=المجموع /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00.047
	Temps écoulé	00 00:00:00.047

```
[Ensemble_de_données1] G:\التنظيم الأخير.sav
```

Statistiques de groupe

	السن	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
المجموع	23_29	37	97.49	16.153	2.656
	30_60	83	93.08	19.412	2.131

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
									Intervalle de confiance 95% de la différence	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Inférieure	Supérieure
المجموع	Hypothèse de variances égales	1.855	.176	1.205	118	.231	4.402	3.653	-2.831-	11.636
	Hypothèse de variances inégales			1.293	82.300	.200	4.402	3.405	-2.371-	11.175

```
ONEWAY المجموع BY الأقدمية
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

Remarques

Résultat obtenu		02.22.27.01.00+TMG 2002-4-01
Commentaires		
Entrée	Données	G:\الأخير التنظيم.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>

	N de lignes dans le fichier de travail	225
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur des observations sans données manquantes pour aucune des variables de l'analyse.
Syntaxe		ONEWAY المجموع BY الأقدمية /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00:00.016
	Temps écoulé	00:00:00:00.015

[Ensemble_de_données1] G:\التنظيم الأخير.sav

Descriptives

المجموع

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
2-7	43	97.05	17.066	2.602	91.79	102.30	55	126
8_13	47	85.13	18.949	2.764	79.56	90.69	48	124
14_فما فوق	30	105.30	11.940	2.180	100.84	109.76	84	122
Total	120	94.44	18.514	1.690	91.10	97.79	48	126

ANOVA

المجموع

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	7906.151	2	3953.075	14.065	000
Intra-groupes	32883.441	117	281.055		
Total	40789.592	119			

ONEWAY المجموع BY الحالة

```
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

Remarques

Résultat obtenu		02:22:54 01:00+TMG 2002-يناير-01
Commentaires		
Entrée	Données	G:\التنظيم الأخير.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	225
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur des observations sans données manquantes pour aucune des variables de l'analyse.
Syntaxe		ONEWAY المجموع BY الحالة /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00.015
	Temps écoulé	00 00:00:00.015

```
[Ensemble_de_données1] G:\التنظيم الأخير.sav
```

Descriptives

المجموع

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
اعزب	28	97.36	16.116	3.046	91.11	103.61	62	123
متزوج	72	92.64	20.502	2.416	87.82	97.46	48	126
مطلق	20	96.85	13.272	2.968	90.64	103.06	69	124
Total	120	94.44	18.514	1.690	91.10	97.79	48	126

ANOVA

المجموع

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	588.002	2	294.001	.856	.428
Intra-groupes	40201.590	117	343.603		
Total	40789.592	119			

```
ONEWAY المجموع BY المؤهل
  /STATISTICS DESCRIPTIVES
  /MISSING ANALYSIS.
```

A 1 facteur

Remarques

Résultat obtenu		02:23:10 01:00+TMG 2002-يناير-01
Commentaires		
Entrée	Données	G:\التنظيم الأخير.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	225
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.

	Observations prises en compte	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur des observations sans données manquantes pour aucune des variables de l'analyse.
Syntaxe		ONEWAY المجموع BY المؤهل /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00.000
	Temps écoulé	00 00:00:00.000

[Ensemble_de_données1] G:\التنظيم الأخير.sav

Descriptives

المجموع

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
اولى ثانوي	30	91.97	18.832	3.438	84.93	99.00	54	120
ثانية ثانوي	17	90.94	22.118	5.364	79.57	102.31	48	122
ثالثة ثانوي	47	94.40	15.275	2.228	89.92	98.89	55	122
جامعي	26	99.65	20.829	4.085	91.24	108.07	54	126
Total	120	94.44	18.514	1.690	91.10	97.79	48	126

ANOVA

المجموع

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1098.480	3	366.160	1.070	.365
Intra-groupes	39691.112	116	342.165		
Total	40789.592	119			

```
FREQUENCIES VARIABLES=المستوى
  /PIECHART FREQ
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Effectifs

Remarques

Résultat obtenu		02:24:10 01:00+TMG 2002-يناير-01
Commentaires		
Entrée	Données	G:\التنظيم الأخير.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	225
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur toutes les observations dotées de données valides
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=المستوى /PIECHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00 00:00:00.234
	Temps écoulé	00 00:00:00.234

```
[Ensemble_de_données1] G:\التنظيم الأخير.sav
```

Statistiques

المستوى

N	Valide	120
	Manquante	105

المستوى

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	منخفض	59	26.2	49.2	49.2
	مرتفع	61	27.1	50.8	100.0
	Total	120	53.3	100.0	
Manquante	Système manquant	105	46.7		
Total		225	100.0