مستويات الاحتراق النفسي وعلاقتها بالاكتئاب لدى أعوان الحماية المدنية

- دراسة ميدانية لدى عينة من أعوان الحماية المدنية بولاية عنابة -

Levels of burout and its relation to depression among civil protection agent

−A field study in a sample of civil protection agents in the province of Annaba −

هنـــاء بـــوحـــارة

جامعة سيدي بلعباس (الجزائر)، hana_bouhara@hotmail.fr

تاريخ الاستلام:26-08-2019 تاريخ القبول: 23-10-2019 تاريخ النشر : 01-03-2020

ملخـــص: تهـدف الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي وعلاقتها بالاكتئاب لدى أعوان الحماية المدنية. لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على فرضياتها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي واختيار عينة عشوائية طبقية من فئة الأعوان بمديرية الحماية المدنية وبعض وحداتها بمدينة عنابة. حيث طبق عليها مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الاكتئاب في العمل. وبعدما جُمعت البيانات وأُجريت المعالجات الإحصائية عن طريق برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية –SPSS– النسخة (20)، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- كلما زاد الإنهاك النفسي البدني كلما ازدادت شدة الإستجابة الاكتئابية لدى أفراد العينة.
- كلما ازدادت سلبية العلاقات تجاه الآخرين في العمل كلما اشتدت الإستجابةالاكتئابية لدى أفراد العينة.
- غياب مظاهر الدعم النفسي الاجتماعي في العمل يؤدي إلى استجابة اكتئابية عالية لدى أفراد العينة.

الكلمـات المفتاحيـــة:إحتراق نفسي؛ إكتئاب؛ إكتئاب في العمل؛ أعوان الحماية المدنية.

Abstract: This study aims to reveal the levels of burnout and the relationship with depression among civil protection agents. To achieve the aims of the study and to answer to its hypotheses, one adopted the descriptive method one chose a real arbitrary sample of the category of the agents of the direction of civil protection and these units at the level of the wilaya of Annaba . The Burnout scale and depression scale were applied at work.

After collecting and statistically analyzing data by SPSS v20 the study concluded the next results:

- There is a direct relationship between psychological-physical exhaustion and Depression response among the participants.
- There is a direct relationship between negative relations orientation to others in work place and Depression response among the participants.
- Social and psychological support absence lead to high levels of Depression response among the participants.

Keywords: Burnout; depression; depression at work; civil protection agents.

* المؤلف المراسل: hana_bouhara@hotmail.fr

1- مقدمـــة

تعد مهنة أعوان الحماية المدنية من أكثر المهن مسببة للضغوط والاحتراق النفسي، والتي تتضمن قدر غير قليل من المشقة والتوتر نظرا لكثرة المواقف التي لا يستطيع فيها العون تقديم أي خدمة أو مساندة سواء كان للضحية (المُسعف) وقت التدخل أو لأقاربه. حيث صُنفت هذه المهنة ضمن مهن المساعدة الأبرز في انتشار الأحداث الضاغطة والصادمة بها، إضافة إلى بروز مظاهر الاحتراق النفسي لدى العاملين فيها على اعتبار خصوصية العمل الإنساني والخدماتي. فالعامل في هذا المجال غالبا ما يكون في تعامل دائم مع الضحايا والمواطنين، إضافة إلى طبيعة نظام العمل التناوبي والشبه عسكري، مع طبيعة ونوع التدخلات غير المتوقعة المفاجئة والمستعجلة، ضف إلى المسؤولية على الضحية وإنقاذها ..إلخ. كل هذا وغيره من الخصوصيات التي تتميز بها هذه المهنة تجعل العامل فيها وهو "العون" مستهدف لمختلف مظاهر ومؤشرات الاحتراق النفسي التي ترتقي في أحيان كثيرة إلى ترك انعكاسات وآثار وخيمة على الصحة النفسية والجسمية للعون. حيث يعتبر الاحتراق من المشاكل التي تتعلق بالإجهاد في مكان العمل، إلى جانبه يظهر الاكتئاب بشكل أكثر تعقيدا، إذ يمكن أن يتخلل جميع مجالات حياتنا بما فيها المهنية أين يكثر فيها انتشار الاحتراق النفسي (إن كانت ظروفها ضاغطة إلى حد متزايد). وعموما فالاكتئاب يرتبط ارتباطا شديدا بالاحتراق. فمن الناحية النظرية من الممكن العثور على شخص مكتئب يعاني العزلة وفقدان الثقة بالنفس ... إلخ، كما يمكن لأي شخص أن يحترق نفسيا إذا كان في حالة عدم مقاومة للمطالب المتزايدة.

انطلاقا من هذا الطرح وسعيا منا للتعرف عن واقع الصحة النفسية للعامل في أماكن العمل المختلفة وكذا إلى أي مدى يوجد تكفل نفسي وطبي بفئة العمال الذين يعانون من اضطرابات نفسية في الأوساط المهنية. قمنا بدراسة ميدانية حاولنا من خلالها الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي وعلاقتها بالاكتئاب لدى أعوان الحماية المدنية، حيث كانت هذه العينة نموذجا لدراستنا الحالية.

1.1- إشكالية الدراسة :

تنطلق الدراسة الحالية من تساؤل رئيسي يرتكز حول:

هل توجد علاقة بين مستويات الاحتراق النفسي وظهور إستجابة اكتئابية لدى أفراد العينة؟

2.1- فرضيات الدراسة :

تمحورت فرضيات الدراسة في الآتي:

أ كلما زاد الإنهاك النفسي البدني كلما ازدادت شدة الاستجابة الاكتئابية لدى أفراد العينة.

ب كلما ازدادت سلبية العلاقات تجاه الآخرين في العمل كلما اشتدت الاستجابة الاكتئابية لدى أفراد العينة.

ج غياب مظاهر الدعم النفسي الاجتماعي في العمل يؤدي إلى ظهور استجابة اكتئابية عالية لدى أفراد العينة.

3.1- أهـداف الدراســة :

ترتكز الدراسة على تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

*التعرف على طبيعة مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.

*الكشف على طبيعة العلاقة بين متغير الاحتراق النفسي والاكتئاب لدى أعوان الحماية المدنية.

4.1- تحديـــد مصطلحـات الدراســة:

تتحدد أهم التعاريـف الإجرائية لمصطلحات الدراسة في الآتي:

- **الاحتراق النفســي:** إجرائيا هو تلك الدرجة أو المستوى الذي يتحصل عليـه عـون الحماية المدنية وفـق مقيـاس الاحتراق النفسي المعد من طرف الباحثة، ويشتمل على أربعة أبعاد بمثابة مستويات (الإنهاك النفسي البدني سلبية العلاقات تجاه الآخرين في العمل، انخفاض الأداء الوظيفي، فقدان مظاهر الدعم النفسي الاجتماعـي في العمل).

- **الاكتئـــاب:** إجرائيا هو تلك الحالة التي تتميز بمظاهر عن الحزن، توتر الأعصاب، الشعور باليأس، قلة النشاط، تناقص الاهتمام بالعمل، والعجز عن القيام بأي عمل، وذلك بسبب عدم الثقة في النفس وانعدام القدرة على التركيز ...الخ.

-**أعوان الحماية المدنيـــة:** هـم فئة من الأفراد يعملون بمصلحة الحماية المدنية، تتمثل مهامهم الأساسية في التدخل أثناء الكوارث والحوادث وتشمل (الإطفاء، الإنقاذ، الإسعاف)، يشكلون آخر رتبة في التسلسل الهرمي لهذه المصلحة، ويعملون بطريقة الدوام الكامل أي بمواقيت عمل تتمثل في (عمل 24 ساعة مقابل 48 ساعة راحة) عن طريق تناوب لفرق العمل، إضافة إلى أنهم ينتمون إلى السلك الشبه العسكري.

2- الإطار النظري:

1.2- **ظاهـــرة الاحتـــراق النفسي:** الأسبـاب والآثـار

تعد مهنة أعوان الحماية المدنية أو رجال الإطفاء من بين المهن الخدماتية الإنسانية التي يكثر في وسطها الإحساس بالضغوط والتوترات مؤدية للإحساس بالاحتراق النفسي.

أ **مفهـوم الاحتـراق النفسي:** يكاد يتفق معظم الباحثين على أن مفهوم الاحتراق النفسي عسكر(2005،105) يشير إلى" حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي، نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، فهو يتمثل في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب، والإرهاق، الشعور بالعجز، فقدان الاهتمام بالآخرين، فقدان الاهتمام بالعمل، السخرية من الغير، الكآبة، الشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات".حيث يعرفـه المحلل النفسـي الأمريكـيH.J.freudenbergerوهـو أول من اقترح تعريف للاحتراق النفسي كـان موجـود في قاموسل كل منD.Bérard&A.Duquette، حيـث أعطـوه الترجمـة التاليـة(Canoui(2008,10: "الاحتراق النفسي هو حالة ناجمـة عن إفـراط الفرد في استخدام طاقاته وموارده الشخصية حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائدة عن قدرته".

ثم تبعه بعض الكتـاب الآخريـن وركـزوا على نقـاط مختلفـة، حيث وصفت (كريـستينـا ماسلاش) Maslach Christinaفي سنة 1976 الاحتراق النفسي في مهن المساعدة بأنه"عدم قدرة العامل على التكيف مع مستوى الضغط النفسي المتواصل الناجم عن بيئة العمل".كما قدم freudenberger&Richerlsonتعريفا آخـر ركـزوا فيـه على أن الاحتـراق النفسـي" هو استنفاذ موارد الطاقة عند الفرد، والحد من حيويتها وقدرتها على العمل نتيجة للجهد المتواصل الذي يبذله الشخص لتحقيق هدفا بعيد المنال، في سياق العمل، ولاسيما في مهن المساعدة".

وعليه يمكننا القول أن الاحتراق النفسي ظاهرة نفسية تصيب العاملين خاصة في المجالات النفسية والاجتماعية، بالأخص التي تقدم الرعاية والمساعدة، وتكون مصحوبة بالإجهاد النفسي، وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل، وقلة الانجاز الشخصي.

ب –**أبعـاد الاحتـراق النفسي:** انطلاقا من البحوث الميدانية التي قامت بهاMaslach(ماسلاش) مع كل منJackson،pines، kelly(بينس، جاكسون وكيلي)،سواءا عن طريق المقابلات أو الاستبيانات التي طبقت على العديد من الهيئات المهنية "الخدمات الاجتماعية،الصحة، والتعليم".خلصت(ماسلاشورفاقها) إلى نتيجة مفادها أن ظاهرة الاحتراق النفسي تتموضع في ثلاث مكونات أو أبعاد أساسية هي:

- الإجهاد الانفعالي :وهو استنزاف العامل لطاقته البدنية والنفسية على حد السواء، وفقدانه لحيويته ونشاطه الذي كان يتمتع به في الماضي، إضافة إلى إحساسه بزيادة المتطلبات المهنية، مع الشعور بالإحباط والتوتر والإجهاد العاطفي، فغالبا ما يرتبط أيضا بالضغط والاكتئاب، فكل هذه المفاهيم النظرية أثبتت النتائج الإمبريقية الحالية بأنها لها دورا مركزيًا في عملية الاحتراق النفسي.
- أمّا البعد الثاني حسبdelbrouch(2004،41)، هوتبلد 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 وساخرة و تهكمية تجاه العملاء، بحيث يتعاملون معهم كأنهم أشياء بدون قيمة إنسانية. يشير أيضا (اللاشخصنة) إلى ذلك الانفصال بين الأشخاص، ويعتبر هذا العنصر جوهر التناذر، و نميزه من تطوير المواقف غير الشخصية المنفصلة كالسخرية والسلبية من الأشخاص الذين يتعامل معهم العامل سواءًا كانوا طلبة، مرضى، عملاء...إلخ".
- انخفاض الانجاز الشخصي (canoui,2008,20):"المعروف 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 إذن يمثل البعد الذاتي للاحتراق النفسي".

هذا ويقول(l.coper,2002, 83)coper "أن هذه المكونات الأساسية للاحتراق النفسي وفقا لبعض التحقيقات السابقة أكدت بأنها قد تكون منفصلة، و كل واحدة على حدى كما يمكن أن يكون لكل منها مقياس ينفرد بقياس كل بعد".

ج –**العوامـل المسببـة الاحتـراق النفسـي:** هناك أيضا من يصنف أسباب الاحتراق النفسي إلى أسباب داخلية وأخرى خارجية سنوجزها فيما يلي:

- **العوامل الداخلية:**حسب(Dengel،2009، 30) يمكن أن ترتكز هذه الأسباب في معظمها على الفرد مثلمتطلبات الذات الكثيرة. مشاكل في وضع حدود (لا يستطيع الفرد هنا قول"لا")الحاجة الكبيرة للتحكم في نفسهتعامله مع الأمراض المزمنة، الإيثار (حب الغير)، الإتقان والتفاني في العمل.
- **العوامل الخارجية:** وتخص في الغالب هذه الأسباب البيئة أو المحيط مثل:

زيادة العمل المفروض، الضوضاء، الإزعاجات المهنية، شدة الضغط على العامل، عبء العائلة والمنزل، مشاكل في الشراكة، مشاكل عائلية ومهنية، أمراض وراثية، مصائب قدرية، حوادث،وأخرى صدمية.

2.2- ظـاهـرة الاكتئــاب فـي العمـل:

انتشرت في السنوات الأخيرة العديد من الأمراض والاضطرابات النفسية، حيث يعتبر الاكتئاب من أكثر هذه الاضطرابات شيوعا وانتشارا.ذلك أن الأيام الطيبة والسيئة، السعيدة والحزينة جزء من الحياة، وكل إنسان لا بد وأن يمر بساعات من الانحطاط، خيبة الأمل، اليأس وعادة تنتهي هذه الحالات بسرعة ويستطيع الإنسان تجاوزها دون مساعدة. فما هو الاكتئاب؟ وما أسبابه وآثاره في على العامل والمنظمة؟

أ **مفهـوم الاكتئــاب:** يعرّف الاكتئاب في معجم علم النفس (الطورانة والفتيخ، 2012، 290)"بأنه حالة انفعالية من الحزن المستمر التي تتراوح ما بين حالات الخور المعتدلة نسبيا والوجوم إلى أقصى مشاعر اليأس والقنوط وغالبا ما تكون تلك المشاعر مصحوبة بفقدان المبادأة، فتور الهمّة، فقدان الشهية، صعوبة التركيز وصعوبة اتخاذ القرار.

يعرف (بيك)Beckالاكتئاب(معمرية، 2006، 93) بأنه "خبرة معرفية وجدانية تظهر في أعراض الحزن التشاؤم، كره الذات ونقده،الأفكار الانتحارية، التهيج، الاستثارة، فقدان الدعم الاجتماعي، التردد في اتخاذ القرار انعدام القيمة، فقدان الطاقة، تغيرات في نمط النوم، القابلية للغضب أو الانزعاج، تغيرات في الشهية للطعام صعوبة التركيز، الإرهاق الإجهاد وفقدان الاهتمام بالجنس".

يعرفرضوان (2002، 13) نقلًا عن عبد الخالق (1999) الاكتئابDépressionأيضا بأنه "حالةانفعالية عابرة أو دائمة تتصف بمشاعر الانقباض، الحزن، الضيق، وتشيع فيها مشاعر كالهم، الغم، الشؤمالقنوط، الجزع، اليأس والعجز. وتترافق هذه الحالة مع أعراض تمس الجوانب الانفعالية، المعرفية، السلوكية والجسمية تتمثل في نقص الدافعية وعدم القدرة على الاستمتاع وفقدان الوزن وضعف التركيز ونقص الكفاءة والأفكار الانتحارية".

أمّا عن الاكتئاب في العمل (أبو النيل، 2014، 77) "فيمكن ملاحظته في الوسط المهني من عدّة مظاهر ومؤشرات أبرزها انخفاض الأداء الوظيفي والتوتر المتزايد وحالات اليأس والعجز، تقلبات المزاج، فأحيانا يكون الفرد مبتهجا وأحيانا يائسا. حيث يحدث الاكتئاب لدى الفرد العامل عندما يكون في حالة شديدة من الحزن أو عندما لا يكون موفقا في بعض أمور الحياة أو العمل. كما يمكن أن يحدث نتيجة ظروف ضاغطة وإذا كان الفرد على علم بالظروف المصاحبة للاكتئاب سمى اكتئابا خارجيا أو رجعيا، أما إذا كان غير معروف الأصل والمصدر سمي اكتئابا داخليا، بالإضافة لحالة الحزن المميزة لكلا النوعين من الاكتئاب والتي تميز مشاعر المريض".

ب **أعراض الاكتئــاب لدى العمــال**(Madelin ,2004, 17):"قد يرتبط الاكتئاب بظهور العديد من الأعراض المختلفة، وقد يختلف في مدى صعوبة علاجه. فتتسم أمراض الاكتئاب العادية بالتنوع الهائل وفقا لحالة كل فرد. وطبقا لمعايير الصحة العالمية (ICD-10) يمكن تمييز مرحلة الاكتئاب من خلال الإصابة بحالة حزن واستياء مستمرة لفترة زمنية تبلغ أسبوعين على أقل تقدير، حيث يرتبط بها فقدان القدرة على الشعور بالسعادة

والنشاط والاهتمام بالأشياء، وبالإضافة إلى فقدان القدرة على التركيز والقدرة على الأداء بشكل عام، فضلا عن ذلك تظهر الأعراض العضوية المميزة مثل اضطرابات النوم وفقدان الشهية وفقدان الوزن واقتصار التفكير على المواقف التي يرى المريض أنها لا مخرج لها وقد يؤدي ذلك إلى ظهور أفكار تتعلق بالموت ونوايا الإنتحار الفعلية.كمايحدث بطء في التفكير وفي الغالب يتجه التفكير تجاه موضوع واحد يكـون في الغالـب عن مدى سـوء الحالة واليـأس من الوضع الحالي وإلى أي مدى يبدو المستقبل بدون أمل".

3- الطريقة والأدوات:

1.3- **المنهج المستخدم في الدراســة:** اعتمدنا في دراستنا الحالية على المنهج الوصفي لمناسبته لموضوع وطبيعة الدراسة (علاقة مستويات الاحتراق النفسي بالاكتئاب لدى أعوان الحماية المدنية).

2.3- **مجتمع الدراســة وعينتهــا:** تكونت عينة الدراسة من (358) عون تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية.

3.3-**أدوات جمــع البيانــات:** اعتمدنا في دراستنا على أداتين:

*مقياس الاحتراق النفسي * مقياس الاكتئاب في العمل.

آ- **مقياس الاحتراق النفسي:** بهدف الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تم تصميم مقياس لجمع البيانات، وهذا بعد الاطلاع على التراث العلمي والأدب النظري الخاص بموضوع الاحتراق النفسي والعديد من الدراسات الميدانية ذات العلاقة الوطيدة بموضوع الدراسة إضافة إلى الإطلاع على جملة من المقاييس التي استخدمت لقياسه وهي مقياس (كريستينا ماسلاش وجاكسون) المترجم من طرف "فاروق السيد عثمان سنة1988" ومقياس(سيدمان وزاجر) سنة 1986 المعرب والمقنن على البيئة المصرية من قبل "محمد 1994 والخطيب سنة2007. واعتمادًا على هذه الأرضية المعرفية النظرية والتطبيقة تم تصميم أداة البحث بما يتوافق وخصوصيات دراستنا الحالية، وقد تمت هيكلة الإجابة على عبارات الاستبيان طبقا لمقياس(ليكرت) ذو الدرجات الخمسة المتدرجة بين موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة. وفق الدرجات التالية:1.2.3.4.5.

- **وصف المقياس:** قمنا بتصميم مقياس للكشف عن مستويات الاحتراق النفسي بناءا على مرجعية علمية تم الاستفادة منها في صياغة الأبعاد وكذا كيفية التنقيط، وقد جاءت هيكلة المقياس كالآتي:

اشتمل على ثلاثة(03) مستويات للاحتراق النفسي وهي كالآتي:

- المستوى الأول: وتمحور حول الإنهاك النفسي البدني الذي يعاني منه أعوان الحماية المدنية في إطار تأدية مهام عملهم، حيث يمثل ذلك الاستنزاف النفسي والانفعالي والجسدي لقدرات وطاقات العون، وشمل (17) عبارة.
- المستوى الثاني: واختص بسلبية العلاقات تجاه الآخرين في العمل، حيث يقيس مستوى العلاقات الإنسانية وتقلب المزاج وتبلد المشاعر للعون واشتمل على (11) عبارة.
- المستوىالثالث: تمحور حول فقدان الدعم النفسي- الاجتماعي في العمل، إذ يقيس درجة المساندة النفسية والاجتماعية التي يتلقاها العون في مكان عمله وقد اشتمل على (10) عبارة.

- **كيفيــة تنقيـط المقيــاس:** تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حسب مقياس (ليكرت) الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة) ولتحديد طول خلايا مقياس (ليكرت) الخماسي - الحدود العليا والدنيا- تم حساب المدى (5-1 = 4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4 = 0.80) بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس

وهو الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وبهذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول (1) كالتالي:

جـدول(1) يوضح طول خلايا مقياس الاحتراق النفسي وما يقابلها من بدائل الاستجابة.

طول خلايا المقياس	بدائل الاستجابة	مستوى الاحتراق النفسي
1.8-1.0	معـارض بشدة	درجة ضعيفة جدًا
2.6 – 1.8	معارض	ضعيفة
3.4 – 2.6	محايـد	متـوسطة
4.2 – 3.4	موافق	درجة مرتفعة
5.0 – 4.2	موافق بشدة	درجة مرتفعة جدًا

- **الخصائص السيكـومترية لمقياس الاحتراق النفسي:** بالنسبة لثبات المقياس تم استخراج معاملات الاتساق الداخلي لمختلف أبعاد المقياس الأربعة، وذلك باستخدام معادلة (ألفا كرونباخ) وفق البرنامج الإحصائيSPSSوعليه تم رصد قيمة ثبات مقبولة قدرت بـ 0.84، انطلاقا من تطبيقنا لمعادلة (ألفا كرونباخ). وبذلك نستطيع القول أن المقياس يتميز بثبات مقبول. أما عن صدق المقياس فقد قمنا برصد الاتساق الداخلي حيث تم حساب معامل بيرسون بين كل عبارة بالبعد الذي ينتمي له، إضافة إلى حساب معاملات ارتباط درجة كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس من خلال طريقة الاتساق الداخلي للتعرف على مدى التجانس الداخلي للمقياس. ومنه رصدنا قيم مقبولة تعبر على صدق المقياس وفق أبعاده الثلاثة وذلك بدرجة كلية لبعد الإنهاك النفسي البدني مقدرة بـ 0.66.

أما البعد الثاني السلبية العلاقات تجاه الآخرين في العمل فكانت قيمته مقدرة بـ 0.76 أمـا البعد الثالث فقـدرت قيمته بـ0.57 كدرجة كليـة، وبذلك تكـون قيـم المقياس تراوحت بين (0.66-0.57)، وهي قيم مقبولة تشير إلى ارتباط كل عبارة من عبارات المقياس بالبعد الذي ينتمي له. ما يمكننا القول أن المقياس يتمتع بصدق مقبول.

ب- **مقياس الاكتئاب في العمل:** بعد الاستفادة من الإطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغير الدراسة الخاص بالاكتئاب، وقد تمثل في ثلاث أبعاد: مشاعر الاستياء، البرود، اليأس وتضمن(20) عبارة، تمت هيكلة الإجابة على العبارات طبقا لمقياس (ليكرت) ذو الدرجات الخمسة المتدرجة بين موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة. وفق الدرجات التالية:1، 2، 3، 4، 5.

- **وصـف المقيـاس:**

اشتمـل ثلاث محـاور تعلقت بقياس الاستجابة الاكتئـابية بأبعـاده الثلاثة لدى العون، الناتج عن الاحتراق النفسي في مكان العمل وشمل (20) عبارة.

- **كيفية تنقيط المقياس:** تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حسب مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، معارض، معارض بشدة) ولتحديد طول خلايا مقياس (ليكرت) الخماسي "الحدود العليا والدنيا" تم حساب المدى (5-1 = 4)، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي (5/4 = 0.80) بعد ذلك يتم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس

وهو الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وبهذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول (2) كالتالي:

جدول(2) يوضح طول خلايا مقياس الاكتئاب في العمل وما يقابلها من بدائل الاستجابة.

طـول خلايـا المقيـاس	بدائـل الاستجابـة	مستـوى الاحتـراق النفسـي
1.8 – 1.0	معـارض بشدة	درجـة ضعيفة جدا
2.6 – 1.8	معـارض	درجة ضعيفـة
3.4 – 2.6	محايـد	درجـة متوسطة
4.2 – 3.4	موافـق	مرتفعـة
5.0 – 4.2	موافـق بشدة	مرتفعـة جـدا

– **الخصائص السيكومتـرية لمقيـاس الاكتئاب في العمل:** عن ثبات المقياس فقد أخضعت المعطيات لطريقة الاتساق الداخلي باستخدام معادلة ألفا كرونباخ بهدف استخراج مدى الاتساق بين الأبعاد الثلاثة للمقياس وفق البرنامج الإحصائيSPSSوانطلاقا من ذلك نرصد قيمة ثبات مقبولة مقدرة بـ 0.79 تعبر على وجود اتساق داخلي بين أبعاد المقياس المحددة. أما عن الصدق فبهدف الكشف عن صدق المقياس تم تطبيق طريقة الاتساق الداخلي انطلاقا من حساب معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة بالبعد الذي تنتمي له. وعليه سجلنا قيمة مقدرة بـ 0.85 ما يمكننا القول أن المقياس يتمتع بصدق مقبول.

4.3– الأساليب الإحصائيـة المستخدمـة:

بهـدف تحليل بيانات الدراسـة واختبـار فرضياتها وتساؤلاتها، اعتمدنـا على الرزمـة الإحصائية للعلوم الاجتماعيةStatisticalPackage For Social science"SPSS" في نسختها (20)، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية التي تنوعت ما بين الإحصاء الوصفي والإحصاء الاستدلالي وهي:

التكرارات والنسب المئوية. المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري.* معامل (بيرسون)Personللتعرف على مدى ارتباط الدرجات، ولمعرفة دلالة العلاقة بين مختلف المتغيرات.* معادلة (ألفا كرونباخ) للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لأبعـاد المقاييـس.

4– النتائج ومناقشتها:

1.4–عرض وتفسير الفرضية الأولى: تتمحور الفرضية الأولىحول «كلما زاد الإنهاك النفسي البدني كلما زادت شدة الاستجابة الاكتئابية لدى أفراد العينة»، ولأجل الكشف عن صحة الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (3) يوضح معامل الارتباط بيرسون بين الإنهاك النفسي البدني والاستجابة الاكتئابية.

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الإنهاك النفسي البدني الاستجابة الاكتئابية	**0.28**	0.01

يتضح من خـلال الجـدول (3) وجـود علاقـة ارتبـاطية طـرديـة ذات دلالة إحصائيـة عند مستـوى دلالـة

(0.01) =**α**بين الإنهاك النفسي البدني ومستوى الاستجابة الاكتئابية حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون بـ 0.28**، أي كلما ازداد الإنهاك النفسي البدني كلما ارتفعت الاستجابة الاكتئابية، وهذا ما يتفق ومحتوى الفرضية وبالتالي الفرضية تحققت.

يمكن عزو هذه النتيجة إلى طبيعة مصادر الضغوط النفسية واختلافها وكذا تفاعلها مع بعضها البعض مفرزة في النهاية حالات من الإنهاك النفسي وكذا الجسدي. في نفس السياق وما يتوافق مع هذه النتيجة نجد أن في المرحلة الأولى من الاحتراق النفسي المتمثلة في مرحلة الإنهاك"Exhaustion"ترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل: الاكتئاب المتواصل، اضطرابات في المعدة، تعب جسمي مزمن، إجهاد ذهني مستمر، صداع دائم الرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع وهجر الأصدقاء وربما العائلة (رحال، 2015، 35-45). فعلا أن هذه جملة أعراض مميزة للاحتراق النفسي وفي ذات الوقت هي تتشابه كثيرا مع حالات الاكتئاب العادية. ويتفق ذلك مع ما ذهب إليه (فرويد برجر) Freuden bergerبوصف حالة الاحتراق قائلا "إن الشخص المصاب بهذه الحالة يبدو كأنه يعاني من حالة اكتئاب، فغالبا ما توجد مشاعر اكتئابية في حالة الإجهاد الانفعالي، وتظهر بالخصوص في الشعور بانخفاض الانجاز الشخصي".

2.4-عرض وتفسير الفرضية الثانية: تنص الفرضية الثانية على أنه:«كلما زادت سلبية العلاقات تجاه الآخرين في العمل كلما اشتدت الاستجابة الاكتئابية لدى أفراد العينة»، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين و فيما يلي الجدول يوضح ذلك :

جدول (4) يوضح معامل (بيرسون) بين سلبية العلاقـــات تجاه الآخرين في العمل ومستـوى الاستجابة الاكتئابية.

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
سلبية العلاقات تجاه الآخرين في العمل الاستجابة الاكتئابية	**0.32**	0.01

يتبين من خلال الجدول(4) وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة**(0.01)=α**بين سلبية العلاقات تجاه الآخرين في العمل ومستوى الاستجابة الاكتئابية، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بيرسون بـ 0.32**، أي كلما ارتفع مستوى السلبية تجاه الآخرين في العمل كلما ارتفعت الاستجابة الاكتئابيـةوهذا ما يتفق ومحتوى الفرضية وبالتالي الفرضية تحققت.

ويمكننا تفسير هذه النتيجة إلى مختلف الوضعيات التي يكون فيها العون سواء كانت ضاغطة أو صادمة، أو حتى صراع مع زملاء أو رؤساء، زيادة على ذلك احتمالية إخفاق العون في إنقاذ الضحية سيجعله في حالة من البرود والتبلد للمشاعر ومن ثم الانطواء على ذاته مع ترافق ذلك بمشاعر تأنيب الضّمير إلى الدخول في هاجس الاكتئاب. إضافة إلى ذلك كثيرا ما نجد مشاعر السّلبية تجاه الآخر ترتبط باضطراب الاكتئاب كأحد الأعراض المصاحبة له مع السلبية تجاه الذات أو مفهوم الذات السلبي. وضمن هذا الإطار نجد (ناتاشا لابريز)2007 NatachaLabrizerحاولت أن تبيّن وتوضح التشخيص التفريقي بين الاحتراق النفسي والاكتئاب أين بينّت وجه التشابه والاختلاف بينهما، فغالبًا ما يرتبط الاكتئاب والاحتراق النفسي في بعدين هما الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر تجاه الآخرين -أو السلبية تجاه الآخرين في دراستنا الحالية-.

3.4-عرض وتفسير الفرضية الثالثة: تنص الفرضية الثالثة على أن «غياب مظاهر الدعم النفسي الاجتماعي في العمل يساهم في حدوث استجابة اكتئابية عالية لدى أفراد العينة»، وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط (بيرسون) Person بين المتغيرين والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (5) يوضح معامل الارتباط (بيرسون) بين غياب الدعم النفسي الاجتماعي في العمل والاستجابة الاكتئابية.

متغيرات الدراسة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
انخفاض الأداء الوظيفي الاستجابة الاكتئابية	**0.42	0.01

يتبين من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)بين غياب مظاهر الدعم النفسي الاجتماعي في العمل ومستوى الاستجابة اكتئابية بمعامل ارتباط قدرت قيمته بـ0.40**، أي كلما ازداد غياب مظاهر الدعم النفسي الاجتماعي في العمل كلما ارتفعت الاستجابة اكتئابية، وهذا ما يتفق ومحتوى الفرضية وبالتالي الفرضية تحققت.

حيث تعزى هذه النتيجة إلى طبيعة عمل الأعوان لمدة 24 ساعة كاملة يكون فيها العون مبتعد عن الأسرة وأصدقائه وزملائه فهو في مثل هذه الأوقات في حاجة إلى مساندة اجتماعية ودعم نفسي ايجابي من طرف المقربين إليه. كما يمكن تفسير هذه النتيجة أيضا بالأحداث الصدمية التي يتعرض لها الأعوان في كثير من الأوقات أثناء تدخلاتهم، فمواجهة العون لمثل هذه الأحداث الضاغطة والصادمة قد تولد له نوع من الاهتزاز وعدم الاستقرار النفسي والانفعالي خاصة بالنسبة للأفراد الذين لا يملكون صلابة نفسية ويتصفون بالهشاشة النفسية.

5-مقترحات الدراسة:

خرجت الدراسة الحالية بمجموعة من الاقتراحات نذكر أهمّها فيما يلي:

- التكثيف من برمجة دورات تكوينية لفائدة الأعوان بهدف التعامل الايجابي مع الضغوط النفسية والمهنية الاحتراق النفسي، الصدمات النفسية، وكذا اضطرابات ضغوط ما بعد الصدمة.
- تحديد بروفيل خاص يُعبّر على الملامح العامة لشخصية عون حماية مدنية حتى يساعد المسؤولين فيما بعد على التوظيف ومن ثم انتقاء العون المناسب لوضعه في المكان المناسب.
- إجراء دراسات وبحوث علمية لتحديد العوامل النفسية والبيئية والمهنية التي تعزز شيوع الاضطرابات النفسية والسلوكية لدى العاملين في المهن الإنسانية والخدماتية.
- السعي إلى تصميم مقاييس تكون أكثر موثوقية تتوافق وخصائص البيئة الجزائرية لقياس الاحتراق النفسي والاضطرابات النفسية والسلوكية المرتبطة به.

الإحالات والمراجع:

أبو النيل، محمود السيد (2014). *الصحة النفسية*. القاهرة: جامعة عين شمس.

رحال، سامية (2015). *الاحتراق النفسي لدى موظفي الأمن الوظيفي في ضوء بعض العوامل الفردية والبيئة التنظيمية*. أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس العيادي. جامعة الجزائر.

رضوان، سامر جميل (2002).الصحة النفسية. (ط.1). الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الطوارنة، نايف سالم، والفنيح، لمياء سليمان (2012، يناير). استخدام الانترنت وعلاقته بالتحصيل الأكاديمي والتكيف الاجتماعي والاكتئاب ومهارات الاتصال لدى طلبة (جامعة القصيم). *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*. 20(1).

عسكر، علي (2005). *الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل: السلوك التنظيمي المعاصر*. الكويت: دار الكتاب الحديث.

Croq.L, &Plery.R . (2000). *Les stress decideurs et des sauveteurs dans les catastrophe. Dossier documentaire*. UNCE.

Canonui , Pierre, &Mauraanges, Aine.(2008). *Le Burn out à l'hopital : Le syndrome D'épuisement professionnel des soignants*. (4thed). Masson.

Delbrouch(ed), Michel. (2004). *burn-out du soignant: Le syndrome professionnel*. (1sted). édition de Boeck université.

Madelin, Robert. (2004). *Actions contre la dépression commuautéseuropéénnes*. Luxenboury.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوبAPA:

بوحارة، هناء(2019). مستويات الاحتراق النفسي وعلاقتها بالاكتئاب لدى أعوان الحماية المدنية– دراسة ميدانية لدى عينة من أعوان الحماية المدنية بولاية عنابة. *مجلة العلوم النفسية والتربوية*. 5(4)، الجزائر: جامعة الوادي، الجزائر. 226–236.