# الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية.

## دراسة استكشافية بمدينة ورقلة – الجزائر–

**د. شهرزاد نوار**
**د. سعاد حشاني**
جامعة قاصدي مرباح ورقلة ( الجزائر)

**الملخص:**

تحاول الدراسة الحالية كشف مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية، ببعض وحدات مدينة ورقلة بالجزائر ، وذلك من خلال دراسة استكشافية على عينة مكونة من (78) عونا من أعوان الحماية المدنية، اختلفوا حسب وضعيتهم الاجتماعية، سنوات الخبرة المهنية ومستواهم الدراسي.

**الكلمات المفتاحية :** الاحتراق النفسي– أعوان الحماية المدنية– مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

**Résumé** :

cette étude a pour but de détecter le niveau du burn out chez les agents de protection civile au niveau de certaines unités de la wilaya de Ouargla en Algérie. C'est une étude exploratrice sur un échantillon de 78 agents de protection civile se déférent par rapport a leurs situation civile (mariés, célibataires), l'ancienneté professionnelle et leurs niveau d'étude.

Mots clés : le burn out, Les agent de la protection civile- échelle de burn out de maslash.

**Abstract :**

The following study aimed to investigate the Burn out for the civilians protection who are working in some unities in Ouargla in Alegria. This study is an exploratory study for the simple of 78 civilians protection ,mean different by Their Social situation (single-married) Professional experience and their educationnal level .

**Key words** : the burn out- the civilians protection - maslash's burn out scale

**1–الإشكالية :**

يرى بعض البـــاحثين أمثـــال (Cozens,1993, Hurrell , 1987 ; Dugan et col,1996) أن الضـــغوط النفسية بشكل عام تعتبر سمة من سمات الحياة في بعض مستوياتها ، فهي قد تكون مطلوبة إن لم تكن ضرورية وذلـــك لتحفيز الفرد ودفعه إلى الانجاز وتحقيق النجاح ، فهي في حالتها المعتدلة تعد عنصرا مجددا للطاقة الإنسانية ، فـــالفرد القادر على احتواء المتطلبات والاستمتاع بالاستثارة التي تسببها الضغوط يجـــد أنهـــا مقبولـــة ومفيـــدة (احمـــد عبـــد الجواد،2013: 41 عن فاروق عثمان،2001 ).

غير أن زيادة الضغوط النفسية عن الحد المناسب قد تفضي إلى مشاكل يصعب حلها لما لها من آثار سلبية على الصحة العقلية والبدنية ، كما أن تفاقمها قد يؤدي إلى حدوث حالات الاحتراق النفسي . ومن هذاً المنطلق فإن الاحتراق النفسي ينظر إليه باعتباره المحصل النهائي للضغوط النفسية (البتال,1999) .

من هنا برزت الحاجة إلى تسليط الضوء على موضوع الاحتراق النفسي الذي يعد إحدى نتائج الأزمات النفسية الخطيرة على الكوادر البشرية العاملة في المؤسسات المهنية والتي تؤثر سلبياً في الجانب الاجتماعي والصحي والنفسي للأفراد الذين يعانون منها ، والذين يفترض فيهم القيام بعملهم بطرق تتسم بالفاعلية (لميعة الشيوخ 2011: 08 عن الجمالي,2003).

وتشير الإحصائيات الطبية التي نشرتها منظمة الصحة العالمية في تقريرها السنوي حول الوضع الصحي في العالم، أن الاضطرابات الصحية التي لها صلة بالضغوط والظروف البيئية السلبية الأخرى تمثل ما بين 50% و 80% من كل الأمراض المعروفة ( حكيمة آيت حمودة، 2006: 27) .

ويذكر الباحثون بأن المهن التي تعمل على مساعدة الآخر والتي يلقبونها بمهن المساعدة الاجتماعية، تولد ضغطا مستمرا قد يصل إلى حد الاحتراق النفسي الناتج عن طبيعة المهنة والذي قد يحدث عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الفرد الذي ينخرط في أداءه ، وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق النفسي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله.

وأشارت ماسلاك (Maslach , 1997) إلى أن جذور وأساس الاحتراق النفسي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل، فهو عبارة عن ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات ، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه (لميعة الشيوخ ،2011: 18 عن البدوي،2000).

وتعتبر مؤسسة الحماية المدنية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط ، فهي توصف بأنّها مهنة المتاعب، الخطر والضغوط النفسية وذلك لما تشمله طبيعة العمل من تدخلات آنية عند الطوارئ ،

ونظرا للظروف الصعبة التي عاشتها الجزائر خلال العشرية السوداء من كوارث بشرية و طبيعية فقد دفعت الحاجة الملحة إلى زيادة تكوين عدد كبير من أعوان الحماية المدنية الذين فاق عددهم مؤخرا 45 ألفا من بينهم 300 طبيب، كما تصل التغطية العملياتية، من خلال الوحدات، إلى نسبة 70 بالمائة عبر الوطن، بعد أن كانت لا تتعدى 30 بالمائة منذ خمس سنوات، ويتم العمل وفق المخطط الولائي لتحليل وتغطية الأخطار www.elkhabar.com (/travail/277355.html)

هذه الوضعية قد تجعل أعوان الحماية المدنية يعيشون ظروفا خاصة يتراكم فيها القلق، التوتر، المعاناة ،والضغوط النفسية بكون مصدرها الظروف المحيطة، والطوارئ المتعددة، وحجم المسؤولية الملقاة على عاتقهم، وهذا ما توصلت اليه بعض الدراسات ، فقد توصل بحث أجري بجامعة كورنيل أن مهنة الحماية المدنية تعتبر من أكثر المهن تعرضا لمستوى مرتفع من الإجهاد بسبب طبيعة أنشطتها ( فتيحة بن زروال،2010: 180).

وتوصلت دراسة هناء بوحارة (2012) إلى وجود مستوى من الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة من أعوان الحماية المدنية كما أشارت دراسة كولينج و موراي (collings et murray,1996 ) إلى أنّ التخطيط وزيادة أعباء العمل وعدم الرضا عن نوعية الإشراف في العمل تعتبر مؤشرات لوجود احتراق نفسي لدى العاملين ، وأشارت دراسة آم وهاريسون (Um et Harrison,1998) إلى أن ضغوط الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية تنشأ عن العلاقة المهنية وأعباء وعلاقة العمل وخصائص مؤسسات الخدمات (فوزي ميهوبي 2011: 85 عن فهد السيد،2000).

من هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية لتحاول التعرّف على مستوى الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية، وذلك بطرحها التساؤلات التالية:

**1- تساؤلات الدراسة :**

**1-1.التساؤل العام:** ما مستوى الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية من خلال استجابتهم على استبيان الاحتراق النفسي المطبق في الدراسة؟

**1-2. التساؤلات الجزئية:**

1-1.2 -هل تختلف معاناة رجال الحماية المدنية من الاحتراق النفسي باختلاف الوضعية الاجتماعية؟

1-2.2.-هل تختلف معاناة رجال الحماية المدنية من الاحتراق النفسي باختلاف الخبرة المهنية ؟

1-3.2- هل تختلف معاناة رجال الحماية المدنية من الاحتراق النفسي باختلاف المستوى التعليمي؟

**2-فرضيات الدراسة :**

**2-1. الفرضية العامة:**

- نتوقع ان يرتفع مستوى الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية من خلال استجابتهم على استبيان الاحتراق النفسي المطبق في الدراسة .

**2-2. الفرضيات الجزئية:**

2-1.2- تختلف معاناة رجال الحماية المدنية من الاحتراق النفسي باختلاف الوضعية الاجتماعية.

2-2.2- تختلف معاناة رجال الحماية المدنية من الاحتراق النفسي باختلاف الخبرة.

2-3.2- تختلف معاناة رجال الحماية المدنية من الاحتراق النفسي باختلاف المستوى التعليمي.

**3- هدف الدراسة:** تهدف الدراسة الحالية إلى :

- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية بمدينة ورقلة.
- التعرف على الفروق في الاحتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية حسب الوضعية الاجتماعية، الخبرة المهنية والمستوى التعليمي.

**4-أهمية الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة كونها من الدراسات التي تحاول أن تنبئ من مخاطر الانعكاس الشديد للاحتراق النفسي الذي يكون من جراء عدم التكيّف المهني، كما تحاول تسليط الضوء على ظاهرة الاحتراق النفسي، عند أهم فئة عرضة للطوارئ، والأحداث المفاجئة ألا وهم رجال الحماية المدنية والتعرف تأثير طبيعة عملهم على حياتهم النفسية.

**5- تحديد مفاهيم الدراسة:**

**5-1. تحديد مفهوم الاحتراق النفسي:**

**5-1.1 تعريف الاحتراق النفسي:**

أصبح مفهوم الاحتراق النفسي شائع الاستخدام في العقدين الأخيرين من القرن الماضي وذلك لوصف الحالة النفسية للمهنيين الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية والإنسانية ويقضون وقتا متواصلا في العمل المجهد ، ويرجع استخدام المصطلح إلى المحلل النفسي هربرت فردنبرجر Herbert Freudenberger ، الذي كان أول من

أستخدم أكاديميا مصطلح الاحتراق النفسي « burnout »، سنة 1974،كما كان لأعمال كرستين ماسلاش Maslach الفضل في دراسته وتطويره

وقد عرّف فرويدنبرجر ( Freudenberger,1975) الاحتراق النفسي بأنه "حاله من الإنهاك الناتج عن الاختلاف والتفاوت بين أعباء ومتطلبات العمل وبين قدراته وإمكاناته وتطلعاته" (Freudenberger,1975).

كما أشارت ماسلاش (Maslach ,1982)، إلى الاحتراق النفسي باعتباره "متلازمة أو مجموعة أعراض الإجهاد العصبي، و استنفاد الطاقة الانفعالية ، والتجرد عن الخواص الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي في المجال المهني ، وهي مجموعة أعراض، يمكن أن تحدث لدى الأشخاص، الذين يؤدون نوعاً من الأعمال، التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس. ( البتال،1999: 18).

أما ماكبرايد (Mcbride)، فيعرّف الاحتراق النفسي بأنه "استنزاف جسمي وانفعالي، بشكل كامل بسبب الضغط الزائد عن الحد ، وينتج عنه عدم التوازن، بين المتطلبات، والقدرات ، بحيث يشعر الفرد أنّه غير قادر على التكامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي ، كما يعرّف كل من جولد وروث

( Roth et Gold ,1994) الاحتراق النفسي، بأنّه حالة تتسبب عن شعور الفرد بأن ّاحتياجاته لم تلبي، وتوقعاته لم تتحقق، ويتصف بتطور خيبة الأمل، يرافقها أعراض نفسية وجسدية، تؤدي إلى تدني مفهوم الذات ،(لميعه الشيوخ ،2011: 17)

ويشير (عسكر وآخرون، 1986) الى ان الاحتراق النفسي، هو التغيرات السلبية في الاتجاهات بالسلوك الخاصة بالفرد كرد فعل لضغوط العمل، ومن أهم مظاهره أداء العمل بطريقة روتينية، ومقاومة التغيير ونقص الدافعية، وفقدان الابتكار (علي عسكر، 1986: 09)

إذن الاحتراق النفسي هو استنفاذ للطاقة النفسية، والذي يحدث نتيجة المجهود الذي بذله الفرد رغبة في تحقيق هدف معين وانتظار المكافئة والتعزيز.

5-**2.1. أعراض الاحتراق النفسي:** قدم سيد ولاين (sead et lyne,1982) تقييما شاملا لأعراض الاحتراق النفسي تتمثل في:

1-**الأعراض النفسية:** وأهمها الشعور بالإحباط و الغضب – الاكتئاب – القلق –الشعور بالإعياء العاطفي ، فقدان الحماس وعدم القابلية للعمل أو تحمّل المسؤوليات – النفور من أنشطة الحياة المعتادة، عدم الانسجام على المستوى الشخصي أو مع زملاء العمل . بالإضافة إلى المشاعر السلبية المتمثلة في السخرية،التشاؤم،اللامبالاة،العدوانية،عدم الصبر،العصبية وسرعة الاستثارة...الخ

2- **الأعراض الجسمية** : وترتبط هذه الأعراض بتدهور الحالة الصحية مثل الإجهاد والإعياء ، مشاكل عدم انتظام النوم، فقدان الشهية، أمراض وشكاوي بدنية،تشنج العضلات والآلام البدنية ،ارتفاع ضغط الدم،الإرهاق الشديد ، الصداع المستمر وتناول الادوية والكحول.

3-**الأعراض السلوكية:** تبدأ هذه الأعراض بالشكوى والتذمر من العمل والسخرية من زملاء العمل، الاتصال والمناقشات السلبية مع الزملاء، التشاؤمية، والتغيب عن العمل. والرغبة في ترك المؤسسة التي يعملون بها

**4- الاعراض الاجتماعية :** وتتمثل في الانسحاب الاجتماعي، الارتباطات المنفردة والعزلة الاجتماعية ، اعطاء الموظف لوقته الكامل لوظيفته على حساب عائلته كونه يجب ان يكون في استعداد دائم **(محمد عوض،18،2007).**

5-**الأعراض الإدراكية:** ومن أهمها عدم القدرة على التركيز والمزاج الساخر وتظهر بوضوح هذه الأعراض على شكل تغير في نمط إدراك الفرد، التفكير المفرط في العمل **(عبد الله القزعي،2007، 3).**

إن مجمل أعراض الاحتراق النفسي التي يمكن أن يتعرض لها الفرد سواء كانت عضوية ، نفسية ، سلوكية أو اجتماعية تتفاعل مع بعضها البعض ، فتشكل عبئاً وجهداً ثقيلاً على كاهل الفرد ، مما تنعكس سلباً على صحته ، وتجعله معرضاً للإصابة بالأمراض الجسمية والنفسية ، كما قد تكون سببا في ظهور المشكلات والأزمات في حياته المهنية والأسرية ، والشعور بفقدان التعاطف والتواصل مع زملائه وطلابه ، أو الميل للعزلة والانسحاب من الأنشطة والمشاركات الاجتماعية ، والشكوى من العمل وغياب الشعور بالسعادة والمتعة في أداء وظيفته ، مما يؤثر على أداءه في العمل.

**5-1.3.التعريف الاجرائي للاحتراق النفسي :** يعرف الاحتراق النفسي في الدراسة إجرائيا بأنه الدرجة التي يحصل عليها رجل الحماية المدنية عند إجابته على مقياس الاحتراق النفسي (Maslach) المستخدم في الدراسة.

**5-2. رجل الحماية المدنية:**

يعرف **رجل الحماية المدنية** بأنه ذلك الفرد الذي يعمل ويكافح ضمن فريق، يواجه مخاطر النيران الفيضانات، الزلازل أو غيرها من الكوارث الطبيعية، وهو بذلك يعمل على إنقاذ الأفراد المحاصرين بالنيران، أو الفيضان، يقوم بعملية التنفس الاصطناعي لحالات الاختناق، يؤدي خدمات أخرى خلال حالات الطوارئ مستخدما معدات وأجهزة خاصة لإجلاء السكان من مناطق الفيضان، أو العواصف، وإنقاذ الحيوانات من المناطق النائية الوعرة التي يصعب الوصول إليها. فرجل الحماية المدنية يعمل بالدوام الكامل، فقد يضطر للعمل 24 ساعة ليل نهار دون انقطاع عند حالات الطوارئ وغالبا ما تكون ظروف العمل صعبة وتتطلب مجهودا جسديا جبارا، وبذلك يكون متأهبا كل لحظة لمواجهة أي طارئ، بالليل أو النهار. ما يوجب عليه أن تتوفر فيه مجموعة من الصفات ، كالشجاعة، اللياقة البدنية، الدقة والفعالية، وكذا التكوين.

**6- منهج الدراسة:** تمّ الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الاستكشافي، لأنّه المنهج المناسب لطبيعة الدراسة.

**7-حدود الدراسة:** تحددت حدود الدراسة الحالية كما يلي:

**7-1.الحدود البشرية:** تحددت في عينة مكونة من 78 فردا من رجال الحماية المدنية يعملون بمدينة ورقلة، بالجزائر.

**7-2.الحدود المكانية:** أجريت الدراسة في بعض وحدات الحماية المدنية المتواجدة بمدينة ورقلة ( وحدة الخفجي ووحدة القصر).

**7-3. الحدود الزمنية:** اجريت الدراسة زمنيا خلال شهر جانفي من سنة 2015 .

**8-العينة الأساسية للدراسة :** تمّ اختيار العينة الأساسية بطريقة قصدية، حيث قدّرت بـ **(78)** عونا من أعوان الحماية المدنية بمدينة ورقلة، ، وقد انقسمت عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة كما يوضّحه الجدول التالي:

**جدول رقم (01) يوضح خصائص عينة البحث حسب المتغيرات الوسيطية**

| المتغيرات / العينة | المستوى التعليمي | | % | الوضعية الاجتماعية | | % | الخبرة المهنية | | % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ن = 78 | ابتدائي | 04 | %5.13 | أعزب | 40 | %51.28 | ≤ 10سنوات | 19 | %24.36 |
| | متوسط | 12 | %15.38 | متزوج | 38 | %48.72 | > 10سنوات | 59 | %75.64 |
| | ثانوي | 44 | %56.41 | / | / | / | / | / | / |
| | جامعي | 18 | %23.07 | / | / | / | / | / | / |
| | **مج** | **78** | **%100** | **مج** | **78** | %100 | **مج** | **78** | %100 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أنّ عينة الدراسة، اختلف توزيعها حسب المستوى التعليمي، حيث قدّر عدد الأفراد في المستوى الابتدائي بـ**(04)**، وبنسبة **(5.13%)**، أمّا عدد الأفراد في المستوى المتوسط فبلغ **(12)**، وبنسبة **(15.38%)**، في حين أعلى عددا من الأفراد فكان في المستوى الثانوي، حيث بلغ عدد الأفراد**(44)** فردا، وبنسبة **(56.41%)**، بينما في المستوى الجامعي بلغ عدد الأفراد **(18)**، بنسبة **(23.07%)**.

كما يتبين من خلال الجدول أيضا، اختلاف توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة، حيث بلغ عدد الأفراد الذين لديهم خبرة أكثر من **10** سنوات فما فوق **(19)** فردا، بنسبة **(24.36%)**، أمّا عدد الأفراد الذين ليس لديهم خبرة، أي أقل من (**10** سنوات)، فقدّر عددهم أكبر، حيث بلغ **(59)**، بنسبة **(75.64%)**.

ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه، اختلاف توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية، حيث قدّر عدد الأفراد المتزوجين **(38)** فردا، بنسبة **(48.72%)**، بينما عدد الأفراد غير المتزوجين، فقد كان عددهم أكبر، حيث بلغ **(40)** بنسبة **(51.28%)**.

**9- أدوات الدراسة:**

اعتمدت الدراسة على مقياس ماسلاش (Maslach,1986) للاحتراق النفسي، ويعد هذا المقياس من أكثر المقاييس استخداما على نطاق عالمي في قياس الاحتراق النفسي (القريوتي ،2010: 180)

وهو مقياس متكون من **(22)** فقرة على شكل عبارات تسأل الفرد عن شعوره نحو مجموعة من السلوكيات المتصلة بمهنته، ويقوم المشارك بالاستجابة لكل عبارة مرتين؛ مرة للدلالة على مدى تكرار الشعور، ومرة أخرى للدلالة على شدته، تنقسم على ثلاثة أبعاد: **.بعد الإجهاد الانفعالي. 2.بعد التبلّد الإحساسي. 3.بعد الإنجاز الشخصي.**

وقد تمّ الاعتماد على النسخة المعرّبة من المقياس التي قام بترجمتها وتقنينها الباحث زيد البتّال وطبقها على البيئة السعودية، ووفقا لما ذكرته ماسلاش (Maslach,1986) يمكن تصنيف المقياس على ثلاثة درجات من الاحتراق النفسي، حيث قد يكون الاحتراق على درجة عالية، أو متوسطة، أو منخفضة، من خلال الاستجابة، فيكون مستوى الاحتراق عاليا إذا كانت درجات البعدين الأول والثاني مرتفعة ودرجة البعد الثالث منخفضة، والعكس صحيح.

أشارت الدراسات السابقة إلى تمتع المقياس بمستويات عالية من الصدق، بمختلف طرق الصدق المستخدمة مثل صدق البناء أو الصدق التلازمي، وفي الدراسة التقييمية التي قام بها وورلي وآخرون،(Worley et al., 2008)

استعرض الباحثون 45 دراسة سابقة استخدمت مقياس ماسلاش في مختلف دول العالم (بما في ذلك بعض الدراسات العربية)، وخلص الباحثون إلى أن البناء العاملي للمقياس في معظم هذه الدراسات يدل على وجود عوامل ثلاثة (بعد الإجهاد الانفعالي، وبعد تبلد المشاعر، وبعد نقص الشعور بالإنجاز)، مع اختلاف في تشبع العبارات داخل العوامل، وأن هذه العوامل مرتبطة ببعضها البعض (**القريوتي ،2010: 180**)

**10 – عرض وتفسير نتائج الدراسة:**

**10-1. عرض وتفسير نتائج الفرضية العامة :**

بعد توزيع مقياس الاحتراق النفسي على عينة الدراسة وتفريغ البيانات المتحصل عليها، تحصلنا على النتائج التالية:

**الجدول رقم (2)** يبيّن نتائج تطبيق مقياس الاحتراق النفسي على عينة الدراسة–

| المتغيرات | احتراق نفسي منخفض | % | احتراق نفسي متوسط | % | احتراق نفسي مرتفع | % | المجموع |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 51 | %51.38 | 18 | %23.27 | 09 | % 11.53 | 78 |

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أنّ عدد أفراد العينة، الذين يعانون من احتراق نفسي مرتفع قد بلغ (09)، بنسبة مئوية بلغت (11.53%) وهي نسبة ليست بالكبيرة، مقارنة بعدد أفراد العينة الذين يعانون من احتراق نفسي متوسط أو منخفض الذين بلغ عددهم (58) فردا وبنسبة (51.38%) و 18 بنسبة (23.27%) على التوالي ، وهذا يعني أن **رجال الحماية المدنية يعانون من الاحتراق النفسي ولكن بمستويات منخفضة، أي انه ليس هناك مستوى مرتفع** من الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة مما يدفعنا الى رفض الفرضية العامة.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية، مع دراسة هناء بوحارة (2012)، التي توصلت نتائجها إلى وجود مستوى متدني من الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة من رجال الحماية المدنية .

كما تختلف النتائج المتوصل اليها مع ما توصل إليه بحث اجري بجامعة كورنيل والذي مفاده أن مهنة الحماية المدنية تعتبر من اكثر المهن تعرضا لمستوى مرتفع من الاجهاد، بسبب طبيعة انشطتها ( فتيحة بن زروال،2010، 180).

إن درجة الاحتراق النفسي المنخفضة عند عينة الدراسة الحالية يمكن تفسيرها بأنها نتيجة للعوامل المحيطة ،فرغم أن الاحتراق النفسي ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون الا ان قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل يساهم بشكل فعال في حل المشكلات الموجودة في المحيط المهني . كما يمكن تفسير هذه النتيجة ان بيئة العمل وخصائص المؤسسة من علاقات ايجابية مع الزملاء والمسؤولين تخلق الجو المناسب للعمل ولتجاوز الضغوط و القدرة على حل المشكلات التي يتعرض لها أفراد العينة من اعوان الحماية المدنية، وفي هذا الصدد بين ام وهاريسون ( Um et Harrison,1998) ان ضغوط الممارسة المهنية في الخدمة الاجتماعية تنشأ عن العلاقة المهنية وأعباء وعلاقة العمل وخصائص مؤسسات الخدمات (فوزي ميهوبي، 2011، 85).

ويتوافق ذلك ايضا الى ما أشارت اليه ماسلاك (Maslach , 1997.) إلى أن جذور وأساس الاحتراق النفسي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل، فهو عبارة عن ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي إلى شعورهم

بعدم القدرة على حل المشكلات ، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه (لميعة الشيوخ ،2011: 18 عن البدوي،2000).

وقد يرجع انخفاض مستوى الاحتراق النفسي كذلك، إلى البيئة المحيطة (البيئة الصحراوية ) التي تنخفض فيها الحوادث والكوارث الطبيعية، نظرا لانخفاض كثافتها السكانية ، و **قلة الأعباء الوظيفية المنوطة برجال الحماية المدنية.**

**10-2. عرض وتفسير نتائج الفرضيات الجزئية:**

**10-1.2.** تنص الفرضية الجزئية الاولى على وجود اختلاف في معاناة رجال الحماية المدنية من الاحتراق النفسي، حسب الوضعية الاجتماعية، ويلخص الجدول التالي النتائج المتوصل إليها :

**جدول رقم (03) يوضح الفروق في الاحتراق النفسي حسب الوضعية الاجتماعية (ن=78)**

| متغيرات الدراسة | الوضعية الاجتماعية | ن | م | ع | دح | قيمة ف |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الاحتراق النفسي | أعزب | 41 | 9.02 | 2.42 | 76 | 0.186 |
| | متزوج | 37 | 8.97 | 2.46 | | |

يبين الجدول رقم (02)، من خلال استجابات أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي، أن المتوسط الحسابي لفئة العزاب قد بلغ (م=9.02 )، وتنحرف عنه القيم بدرجة (ع=2.42 )، أمّا فئة المتزوجين، فقد وصل المتوسط الحسابي إلى (م=8.97) وتنحرف عنه القيم بـ (ع=2.46)، وعند مقارنتها بقيمة "ف" المجدولة عند مستوى الدلالة ($p<0.01$ ) فإنها **غير دالة** على وجود فروق جوهرية بين أفراد العينة (أعزب، متزوج ) في استجابتهم على مقياس الاحتراق النفسي، مما يدفعنا الى **رفض الفرضية الجزئية الاولى.**

2- وتنص **الفرضية الجزئية الثانية**، على وجود فروق في معاناة رجال الحماية المدنية من الاحتراق النفسي باختلاف الخبرة المهنية ويلخص الجدول التالي النتائج المتوصل إليها :

**جدول رقم (04) يوضح الفروق في الاحتراق النفسي حسب الخبرة المهنية (ن=78)**

| متغيرات الدراسة | الخبرة المهنية | ن | م | ع | دح | قيمة ف |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الاحتراق النفسي | <10 سنوات | 57 | 8.98 | 2.37 | 76 | 0.762 |
| | >10 سنوات | 21 | 9.04 | 2.61 | | |

ويوضح الجدول رقم (04)، أن المتوسط الحسابي لفئة الأفراد الذين لم تتجاوز خبرتهم المهنية عشر سنوات قد بلغ (م=8.98) وتنحرف عنه القيم بدرجة (ع=2.37)، في حين وصل المتوسط الحسابي للأفراد الذين تفوق مدة مرضهم 10 سنوات (م=9.04)، وتنحرف عنه القيم بـ (ع=2.61)، أمّا قيمة "ف"

لدلالة الفروق فقد بلغت =0.762، وعند مقارنتها بقيمة "ف" المجدولة عند مستوى الدلالة ($p<0.01$ ) فإنها **غير دالة** على وجود فروق جوهرية بين مجموعات الخبرة المهنية (أقل من 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات) في استجابتهم على مقياس الاحتراق النفسي، **وبذلك ترفض الفرضية الجزئية الثانية.**

**3- كما** تنص **الفرضية الجزئية الثالثة**، على وجود فروق في معاناة رجال الحماية المدنية من الاحتراق النفسي باختلاف المستوى التعليمي، ويوضح الجدول التالي النتائج المتوصل إليها:

**جدول رقم (05) يوضح الفروق حسب الخبرة المهنية (ن=78).**

| متغيرات الدراسة | المستوى التعليمي | ن | م | ع | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | ابتدائي | 04 | 8.25 | 3.59 | 4<br>73<br>77 | مستوى الدلالة<br>0.01 |
| | متوسط | 12 | 9.09 | 2.98 | | |
| | ثانوي | 44 | 9.27 | 2.5 | | |
| | جامعي | 18 | 8.61 | 1.5 | | |

يبين الجدول رقم (05) من خلال استجابات أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي أن المتوسط الحسابي لفئة الإفراد الذين لهم مستوى ابتدائي قد بلغ (م=8.25)، وتنحرف عنه القيم بـــ (ع=3.59)، في حـــين وصـــل المتوســـط الحسابي لذوي المستوى المتوسط (م=9.09) وتنحرف عنه القيم بـــ (ع=2.98)، بينما بلغ المتوســـط الحســـابي لفئـــة المستوى الثانوي (م=9.27)، وتنحرف عنه القيم بـــ (ع=7.49)، أما فئة الجامعيين، فقد وصل متوســـطهم الحســـابي (م=30.54)، وتنحرف عنه القيم بـــ (ع=2.5). أمّا قيمة " ف" لدلالة الفروق بين المتوسطات الحســـابية فقـــد بلغـــت (1.427)، وعند مقارنتها بقيمة "ف" المجدولة عند مستوى الدلالة ($p<0.01$ )، فإنـــها **غير دالة** كذلك علـــى وجـــود فروق جوهرية بين المجموعات الأربع (ابتدائي، متوسط، ثانوي، جامعي ) في استجابتهم على مقياس الاحتراق النفسي مما يدفعنا الى **رفض الفرضية الجزئية الثالثة .**

وتتفق النتائج المتوصل إليها مع ما توصلت اليه دراسة الطحاينة ولطفي (2001) في عدم وجـــود فـــروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى الى متغير الجنس وسنوات العمل ( يوسف حرب،1998، 45)، كما تتفـــق ودراسة الجرتاوي (1991) التي توصلت إلى عدم وجود فروق دالة بين مستويات الخبرة ( عيسى ، 1995).

كما تتفق كذلك مع ما توصلت إليه دراسة مريم عثمان (2010)، إلى عدم وجود تأثير لمتغير سنوات الخبـــرة على مستوى الضغوط المهنية .

لكن نتائج الدراسة تختلف و دراسة هناء بوحارة (2012)، التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصـــائيا فـــي مستوى الاحتراق النفسي، ترجع إلى متغير الحالة المدنية (متزوجين–عازبين)، و الاقدمية لدى أعوان الحماية المدنية.

كما أن نتائج الدراسة الحالية، لا تتفق مع نتائج دراسة ا سعود النمر (1994)، حيث توصلت إلى أن الأفراد في الفئات الأصغر، وذو خبرة أقل يشعرون بمستوى ضغط أعلى.

إن النتائج المتوصل إليها تبين أن المتغيرات الوسيطة للدراسة لم تكن عاملا مؤثرا على الاحتراق النفسي سواء حسب الوضعية الاجتماعية أو الخبرة المهنية أم المستوى التعليمي، كما أن النتائج المتوصل إليها قد ترجع إلـــى تـــدني مستوى الاحتراق النفسي لدى افراد العينة كما ذكر سابقا ، لذلك لم يحدث فارقا حسب المتغيرات الوسيطية.

**التوصيات والاقتراحات :**

استنادا على نتائج البحث المتوصل إليها نقترح القيام بالمزيد من الأبحاث العلمية للتعرف على عوامل أخـــرى للاحتراق النفسي ومن ثم :

1.محاولة فهم الضغوط المهنية لدى رجال الحماية المدنية بشكل اكثر عمقا وعلى عينات اكبر.

2–إجراء دراسة لمعرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا عن العمل وجودة الحياة .

3–إجراء دراسة لمعرفة العلاقة بين الاتجاه نحو المهنة والاغتراب الوظيفي لدى رجال الحمايـــة المدنيـــة أو عينـــات أخرى.

4– دراسة اهمية المساندة الاجتماعية والمهنية لدى افراد الحماية المدنية.

**قائمة المراجع:**

1- آيت حمودة حكيمة (2006): **دور سمات الشخصية واستراتيجيات المواجهة في تعديل العلاقة بين الضغوط النفسية والصحة الجسدية والنفسية** ، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.

2-البتال،زيد محمد، (1999) : **الاحتراق النفسي لدى معلم التربية الخاصة** ، بحث مقدم في ندوة الإرشاد النفسي والمهني من أجل نوعية أفضل لحياة الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة" ،جامعة الخليج العربي ، البحرين.

3-الظفري سعيد ،القريوتي إبراهيم (2010): **الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان**، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 6، عدد 190 – 175 ،2010، 3

4- بن زروال فتيحة (2010): **الإجهاد على مستوى المنظمة** : المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مجلة دراسات نفسية وتربوية ، العدد04 ، جوان 2010 .

**5**-بوحارة، هناء، (2012) : **الإحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية**، دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية و بعض الوحدات بولايتي عنابة و الطارف، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم ، جامعة قسنطينة، الجزائر

**6**-بوعلام، مهدي، (2003) : **دور المراقبة المدركة في تعديل العلاقة بين مقاومة الضغط والصحة الجسمية لدى أعوان الحماية المدنية**، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا، جامعة الجزائر.2

**7**- حرب محمد عودة يوسف، (1998) : **ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية**، رسالة ماجستير، غير منشورة، فلسطين.

8-دردير، نشوة كرم (2008): الاحتراق **النفسي لدى معلمي النمط (أ-ب) وعلاقته باساليب مواجهة المشكلات** ، رسالة ماجستير في التربية تخصص صحة نفسية، كلية التربية ، جامعة الفيوم، مصر.

9- عثمان مريم (2010): **الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية** ، دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة"، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، الجزائر.

10- عسكر ،علي (1986)، **المجلة التربوية**، الكويت، المجلد 3, العدد 10، ص9.

11- كامل إبراهيم محمد ، سهام (د.س): **الضغوط وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال**، مركز دراسات وبحوث المعوقين، ماجستير في التربية، القاهرة.

12- محسن محمد الشيوخ، لميعه (2011): **الاحتراق النفسي لدى المعلمة وعلاقته بالاتجاه نحو مهنة التعليم** ، "دراسة ميدانية على معلمات ثانويات مدينة القطيف /المملكة العربية السعودية"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك ،كلية الآداب والتربية ، قسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية.

13- محمد عوض بني أحمد ، أحمد (2007)، **الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس**، ط1، دار الجامد للنشر والتوزيع ،عمان – الأردن.

14- ميهوبي ، فوزي (2011) : **علاقة المناخ التنظيمي بالاحتراق النفسي لدى الممرضين**، "دراسة ميدانية ببعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة"، العدد 8، مجلة دراسات نفسية وتربوية،قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا، جامعة الجزائر2، الجزائر.

15-Maslach.Ch et Leiter. M.P(1997) : **The Truth About Burnout**: How Organizations Cause Personal Stress and What To DO About It. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

16-S.stordeur,C.venderberghe,D,d'hore (1999) : **prédicateurs de l'épuisement professionnel des infirmiers, une étude dans un hôpital universitaire**, recherche en soin infermiers,N 59.

17-Malenfeut.PP (2013) : **La gestion du stress chez les intervenants**, les gestionnaires et les bénévoles en contexte du séisme, module 8, version4,France.