

AR	الاحتراق المهني وعلاقته بالأداء لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة تيارت
EN	The relationship between Burn out and Performance among Civil Protection in Tiaret
FR	La relation entre le burn out et la performance chez les agents de la protection civile à Tiaret
<p>د. بن موسى سمير قسم العلوم الاجتماعية، جامعة ابن خلدون - تيارت samirpsy@gmail.com</p>	
تاريخ النشر: 2018/09/30	تاريخ الإرسال: 2018/06/01

- الملخص: سعت الدراسة الحالية إلى التعرف عن مستوى الاحتراق المهني وعلاقته بالأداء لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة تيارت، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم المنهج الوصفي، حيث طبق الباحث مقياس ماسلاش للاحتراق المهني، وصمّم استبيان الأداء الوظيفي على عينة قوامها مئة (100) عون. اختيروا بطريقة عشوائية بسيطة. وبعد المعالجة الإحصائية أسفرت النتائج على عدم وجود ارتباط إحصائي بين الاحتراق والأداء الوظيفي، مرد هذه النتيجة يرجع إلى قدرة المسؤولين على تسيير الكفاءات بشكل جيد وذلك بتفعيل التواصل الإيجابي مما جعل نوعية الحياة المهنية لأعوان الحماية المدنية صحية وساهم في ترقية أداءهم الوظيفي. وبناء على نتائج الدراسة قدم الباحث مجموعة من المقترحات لمجتمع الدراسة. ومن بين اهم المقترحات تقديم الرعاية الصحية والنفسية من طرف أطباء، مختصين في علم النفس وعلم الاجتماع، ومختصين في التغذية واللياقة البدنية، بصفة دورية ومستمرة لأعوان الحماية المدنية بمدينة تيارت.

- الكلمات المفتاحية: الاحتراق المهني - الأداء - الاتصال - أعوان الحماية المدنية - مدينة تيارت.

- **Résumé**: Cette étude visait à identifier le niveau de burn-out et sa relation avec la performance des agents de la protection civile de la ville de Tiaret. Pour atteindre les objectifs de cette recherche, le chercheur a utilisé la méthode descriptive. Et ils ont appliqué l'échelle de maslash de burn out et ont conçu un questionnaire sur la performance au travail sur un échantillon aléatoire de (100) agents de la protection civile au sein de la ville de Tiaret. Après le traitement statistique, les résultats ont montré qu'il n'y a pas de corrélation statistique entre le burn out et la performance professionnelle. Ce résultat est dû aux responsables qui ont une bonne gestion des compétences au sein de la société en activant la communication positive, ce

qui a contribué à la qualité de vie professionnelle des agents de la protection civile et au développement de leur performance professionnelle. Sur la base de ces résultats, le chercheur soumette un ensemble de recommandations aux personnes concernées, L'une des propositions les plus importantes de cette étude est d'assurer la prise en charge régulière et constant, par des spécialistes (médecins, psychologues sociologues, préparateurs physiques, nutritionnistes ...) aux agents de la protection civile au sein de la ville de Tiaret.

- **Mots clés :** burn out - Performance - Communication - Agent de la protection civile.

- **Abstract:** The current study sought to identify the level of burn out and its relation to performance among the civil protection agents in the city of Tiaret. To achieve the objectives of the study, the descriptive method was used. The researchers applied the maslash scale for psychological burn out and designed the job performance questionnaire on a sample of (100), the civil protection agents in the city of Tiaret, In a simple random way. After the statistical treatment, the results in a lack of statistical correlation between burn out and functional performance. This result is due to the officials who managed the competencies well by activating the positive communication, which made the quality of professional life for the civil protection agents in the city of Tiaret healthy and contributed to the promotion of their job performance, based on these results, the researchers submit a set of recommendations to concerned persons , the important proposals of this study is assured regular and constant care by specialists (doctors, sociologists psychologists, physical trainers, nutritionists...) civil protection agents of the city of tiaret. And modeling the quality of life of the civil protection agents of the city of Tiaret at the local level of the state and at the national level, making it a preventive and therapeutic experience at the same time, as this organization serves the public good. And physical and moral support for the agent of civil protection, because the satisfaction of the individual for his profession is the first stages of professional achievement, and thus avoid burning. And Raise the status and role of civil protection staff through academic attention to psychological health, and Conduct more studies in the field of mental health (stress- burn out - alienation - depression...) in the professional sector, especially in the sector of civil protection.

- **Keywords:** burn out - Performance - Communication - Civil Protection Agents - Tiaert City.

- مقدمة:

يعيش الفرد في بيئة تتميز بالتغير السريع والمستمر الذي شمل جميع مجالات الحياة الاجتماعية والاقتصادية والمهنية والتقنية... وغيرها. مما أثر بشكل أو بآخر على النواحي النفسية والصحية للفرد، بامتداده من مجال واحد إلى مجالات متعددة، من الوظيفة إلى المجتمع. حيث يبحث الفرد عن تلبية حاجاته الأساسية من الأمن والاستقرار لبلوغ التوافق المهني والرفقي الشخصي، ولتحقيق ذلك يتطلب منه الرفع من مستوى أداءه، غير أنه في حال عدم تأمين تلك الحاجات فيكون مصدرًا ضاغطًا مسببًا للصراع الذي قد يصل للاحتراق الذي أصبح ظاهرة سيكولوجية لا زالت تُثير الاهتمام في المؤسسات والمنظمات المهنية، ومنها المؤسسات الخدمية ذات البعد الإنساني من مستشفيات ومؤسسات الرعاية والحماية المدنية... وغيرها، فالحماية المدنية تُعتبر من المؤسسات الأساسية المساعدة التي تحمي الفرد والمجتمع من المخاطر التي تهدد حياته، وبالرغم من أهمية أدوار أعوان الحماية إلا أنهم يُواجهون مُعوقات ضاغطة تتعلق بطبيعة عملهم من جهة وبعلاقاتهم المهنية من جهة أخرى، باعتبار أن أعباءهم المهنية تُؤثر سلبًا على إيقاعاتهم الحيوية في ظل التغيرات الراهنة على جميع المستويات والأصعدة، وهذا ما يُحول دون أداء مهامهم بشكل جيد وفعال، بحيث يشعرون بالإرهاك الجسدي، والعجز المعرفي، والاضطراب المزاجي والسلوكي، ويظهر ذلك في مُعاناتهم من الإجهاد النفسي الذي قد يصل لمرحلة الاحتراق النفسي. وحسب تصنيف جامعة هارفرد بالو. م. أ (1980) فإن مهن الحماية المدنية والتعليم والصحة ضمن المراتب الأولى في قائمة المهن الضاغطة باعتبار أن نوعية الحياة المهنية لأصحاب تلك المهن تتطلب منهم قدرات عقلية عالية، قرارات حساسة وحاسمة، صبر وتركيز عالي، وبناء علاقات إنسانية جيدة و متميزة (السمادوني، 1990، ص. 73). وعليه سيحاول البحث الحالي الإجابة عن السؤال الآتي:

هل نوعية الحياة المهنية لأعوان الحماية المدنية بمدينة تيارت تجعلهم يُعانون من الاحتراق؟

- الإشكالية:

يُعَد الاهتمام بموضوع الاحتراق النفسي لأول مرة في ميدان المهن المساعدة، منها الحماية المدنية بوصفها نتاجًا عن الضغوط، ولما تُسببه من أثار سلبية تُؤدي إلى سوء التوافق المهني الأمر الذي يُساهم بإحساس العامل بالعجز عن القيام بالمهام المطلوبة منه، بوصفها مهنة تتطلب قدرة كبيرة على التحمل والمواجهة للمشاكل والمُعوقات من غموض الأدوار والمهام، والصراع بين العاملين مما يُؤدي إلى حالة الإرهاك الانفعالي والاستنزاف النفسي ويرى أنثل (1997) أن المهن الخمس الأكثر ضغطًا على النطاق العالمي، هي: الأطباء، الممرضين، معلمين، مدراء، أعوان الحماية والأمن، كل هذه المهن تلتقي في نقطة مُشتركة تكمن في منح بصورة أو بأخرى نجدة، مُساعدة، عون، علاج، نصيحة، معرفة...خدمة يعني علاقة مع الغير. هذه

العلاقة هي مركز نشاطهم المهني، ولطبيعة هذا العمل فإنهم مُعرضون لضغوط. وفي نفس الاتجاه توصلت عدة دراسات منها دراسة هيرست (1990) بولاية كولورادو والأمريكية إلى أن الاحتراق النفسي مُرتبط بساعات العمل الأسبوعي (حرب وعودة، 1998، ص. 57). وفي دراسة سلامة ومقابلة (1993) أن المعلمين يُعانون من الاحتراق بسبب ضعف الشعور بالإنجاز (محمود، 2008، ص. 123). وفي نفس السياق تُشير دراسة أوشان مريم (2005) بقسنطينة (الجزائر) أنّ نسبة مُعتبرة من رجال الإطفاء ما يمثل نسبة خمسون بالمئة (50%) مستوى الاحتراق لديهم مرتفع خاصة من تجاوز سنهم الأربعين (40) سنة، والمتزوجين، ومن اشتغلوا مدة ثلاث (03) سنوات فما فوق يشعرون بإنهك انفعالي وفقدان الرغبة الدافعة للعمل. وبناء على ما تقدم ذكره، جاءت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل التالي:

- هل يوجد ارتباط دال إحصائيا بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لمدينة تيارت؟

وقد انبثق عن هذا التساؤل تساؤلات فرعية، ندرجها على النحو الآتي:

1 - هل يوجد ارتباط دال إحصائيا بين الإجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بتيارت؟

2- هل يوجد ارتباط دال إحصائيا بين تبدل الشعور والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة تيارت؟

3- هل يوجد ارتباط دال إحصائيا بين الشعور بانخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة تيارت؟

- فرضيات الدراسة:

- الفرضية العامة: يوجد ارتباط دال إحصائيا بين الاحتراق المهني والأداء الوظيفي لدى اعوان الحماية المدنية بتيارت.

- الفرضيات الجزئية:

1 - يوجد ارتباط دال إحصائيا بين الإجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة تيارت.

2- يوجد ارتباط دال إحصائيا بين تبدل الشعور والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة تيارت.

3- يوجد ارتباط دال إحصائيا بين الشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية لفهم ظاهرة مُعقّدة ومُتشعبة الأسباب متمثلة في الاحتراق المهني لدى شريحة هامة من المجتمع، وهي شريحة أعوان الحماية المدنية. وللكشف عما إذا كانت نوعية الحياة المهنية لأعوان الحماية المدنية بمدينة تيارت تُعرّضهم للاحتراق النفسي. كما تحاول الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق المهني والأداء لدى أعوان الحماية بمدينة تيارت، وعن مستوى الاحتراق إن وجد.

- أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة الحالية في أهمية الموضوع في حد ذاته حيث يُعالج ظاهرة تنعكس بالسلب على نوعية الحياة المهنية لرجال الحماية المدنية وتُهدد صحتهم النفسية والجسدية ألا وهي الاحتراق النفسي.

- اكتسبت هذه الدراسة أهميتها من أهمية الفئة المستهدفة بالدراسة، متمثلة في أعوان الحماية المدنية بمدينة تيارت باعتبار أن مُخرجات هذه الدراسة تفيد هذه الشريحة المهنية وتخدم المجتمع المحلي ككل.

- تحديد مفاهيم الدراسة:

تضمنت الدراسة الحالية مصطلحات أساسية وجب تحديد مفهومها، وفقا لمقتضيات البحث، وقد

شملت الآتي:

1- الاحتراق النفسي:

تعرفه ماسلاش وتلميذتها جاكسون (1981) بأنه إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتبلد لمشاعر وانخفاض الشعور الإنجاز الشخصي وهو ما يُضعف مستوى الأداء، ويُعبّر عنه إجرائيا بالدرجة التي يتحصل عليها المستجيب (عون الحماية) على مقياس الاحتراق المُطبق في هذه الدراسة.

1-1- الإجهاد الانفعالي:

هو نوع من الانفعال يشعر به الفرد نتيجة العمل مع فئة معينة وفي مجال معين، وهو شعور عام مرده عبء العمل الثقيل الذي يُعاني منه رجال الحماية المدنية عند ممارستهم لمسؤولياتهم المهنية، ويُعبّر عنه بالدرجة التي يتحصل عليها المستجيب على بُعد الإجهاد الانفعالي في مقياس الاحتراق المهني المستخدم في هذه الدراسة.

2-1- تبلد المشاعر:

هي حالة الفرد عندما يتولد لديه شعور سلبى ومواقف واضحة اتجاه زملائه ومسؤوليه، من اللامبالاة وعدم الرغبة في العمل، وتكمن تمظهرات اللامبالاة لدى رجال الحماية المدنية في عدم الاهتمام بالعنصر البشري أثناء تأدية مهامهم، وفي علاقاتهم السوسيو- مهنية، ويُعبّر عنها بالدرجة التي يتحصل عليها أفراد العينة في بُعد تبلد الشعور الذي يتضمنه مقياس الاحتراق النفسي المستخدم في دراستنا.

3-1- انخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي:

هو ميل الفرد إلى تقييم الذات السلبي وضُعب الثقة بالنفس وعدم الرضا عن العمل، ويُعزى ذلك إلى عدم قدرة رجال الحماية المدنية على مواجهة الضغوط بشكل جيد ومضبوط، وعدم التكيف المناسب للوضعيات الحرجة التي يتعاملون معها. ويُعبّر عنها بالدرجة التي يتحصل عليها أفراد العينة في بُعد انخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي يتضمنه مقياس الاحترق النفسي المستخدم في دراستنا.

2- الأداء:

يتكوّن من مجموعة أنشطة وواجبات ومهام ومسؤوليات مهنية وإنسانية يقوم بها رجال الحماية المدنية للمنفعة العامة، ويُعبّر عنه بالدرجة التي يتحصل عليها المستجيب في استبيان الأداء المطبق في هذه الدراسة.

- الدراسات السابقة:

أ- دراسات سابقة تتعلق بالاحترق المهني:

من خلال مسح الدراسات السابقة حول الاحترق المهني في مجال المهن المساعدة التي تفيد بحثنا الحالي، تم ادراجها كالآتي:

1- دراسة زيدان السرطاوي (1997) بالسعودية: التي هدفت هذه الدراسة للكشف عن مستويات ومصادر الاحترق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية على عينة من المعلمين ومراكز التربية الخاصة بالرياض باستخدام مقياس ماسلاش حيث تبين ان مستوى الاحترق معتدل على بعدي الشعور بالإنجاز والاجهاد الانفعالي في حين كان مستوى تبلد المشاعر منخفض.

2- دراسة سماهر أبو مسعود (2010): الاحترق الوظيفي لدى الموظفين والاداريين بوزارة التربية بقطاع غزة فلسطين وكان الهدف من الدراسة هو التعرف عن أسباب الاحترق وكيفية معالجتها، وقد تألفت عينة البحث نحو 258 موظف اختبروا بطريقة عشوائية بسيطة، ومن أهم نتائج الدراسة أن الموظفين الاداريين التربويين يعانون بشكل متوسط من الاحترق. وقد أوصت الدراسة بتحفيز الموظفين من خلال البرامج الترفهية واتباع سياسة التدوير الوظيفي.

3- دراسة أوشان مريم (2005) بقسنطينة: بعنوان الاحترق المهني لدى رجال الحماية المدنية وتأثير ذلك على حياتهم المهنية، وقد افترضت الدراسة وجود بعض العوامل الاجتماعية والمهنية التي يمكن ان تؤدي إلى الاجهاد، وأن مستوى الانهك المهني لدى رجال الاطفاء عال. وقد اشتملت الدراسة 433 فرد من رجال الاطفاء، وتوصلت الدراسة إلى تسجيل الانهك الانفعالي عند 49.88% وفقدان الحس الانفعالي 23.48 وانخفاض الشعور بالإنجاز لدى 32.97%، وبينت الدراسة إلى أن عوامل السن، الحالة العائلية، مدة الخدمة، وكذا الدافعية تؤثر في ظهور الاحترق. حيث ان عناصر الحماية المدنية من يفوق سنهم الإربعين

سنة ومن لديهم ثلاث سنوات خدمة فما فوق والمتزوجين هم أكثر عرضة للاحتراق بحكم ان مستوى الطموح والدافعية للترقية السوسيو مهنية يرتفع مما يعزز من مستوى الاحتراق.

ب- دراسات سابقة تتعلق بالأداء الوظيفي:

1- دراسة بيتر (2000): الموسومة ب المناخ التنظيمي وأداء الشركات حيث هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين المناخ التنظيمي وأداء الشركات، حيث تألفت عينة الدراسة نحو 341 موظف بدرجة مدير في عدة شركات ببريطانيا منها 181 من شركات أداؤها متوسط، و179 من شركات أداؤها عال.

وقد أسفرت النتائج إلى: وجود علاقة ايجابية بين المناخ التنظيمي وأداء الشركات، وأن سبب رفع مستوى الأداء يرجع إلى تهيئة مدراء الشركات لمناخ تنظيمي يتناسب وتوقعات الافراد والجماعات داخل تلك الشركات. وقد أوصت الدراسة بضرورة الاستمرارية في رعاية المناخ التنظيمي المناسب للرفع من مستوى أداء الشركات ببريطانيا.

2- دراسة المر (2001): موسومة ب ظروف العمل والاداء الوظيفي عند المحاسبين، وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر متغيرات ظروف العمل على الاداء والضغط المرتبطة بالوظيفة، باستخدام عينة عشوائية من المحاسبين الذي بلغ عددهم 156، وقد أسفرت نتائج الدراسة إلى أن ظروف العمل المرنة ساهمت في انخفاض مظاهر وأسباب الاحتراق مما انعكس ايجابا على الأداء، وأن الضغوط المرتبطة بالوظيفة من صراع الدور، غموض الدور، والعبء الوظيفي يؤثر على الأداء.

3- دراسة السكران (2004): بعنوان المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء دراسة مسحية على ضباط الامن الخاص بمدينة الرياض. حيث هدفت هذه الدراسة للتعرف على توجهات العاملين في قطاع الامن الخاص نحو المناخ التنظيمي السائد وعلاقته بأدائهم. وقد توصلت الدراسة إلى: وجود توجهات ايجابية عالية المستوى لدى ضباط الامن نحو إدراك الموظف لدوره كأحد محاور الاداء وعلى أن توجههم ايجابي في محور الخصائص والقدرات الفردية وعلاقته بفعالية الأداء، وانخفاض فعالية الأداء فيما يتعلق بمحور السياسات والاجراءات التنظيمية بسبب تعقيده وصعوبة تداول وانسياب المعلومات. وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المسؤولين بمكونات وعناصر المناخ التنظيمي، الرفع من الدافعية لدى ضباط الامن، والحرص على تأهيل وتطوير القدرات والكفاءات الفكرية والنفسية والبدنية في قطاع قوات الامن الخاص بالرياض السعودية.

- التعقيب على الدراسات السابقة:

استعرض الباحث مجموعة من الدراسات ذات صلة بالدراسة الحالية، حيث يعتبر تناول موضوع الاحتراق والأداء الوظيفي من المواضيع الحديثة نسبيا في فترة التسعينات، حيث تناولت الدراسات الغربية موضوع الاحتراق الوظيفي والكشف عن مصادره وتمظهراته، ومن خلال ما تم تناوله من دراسات عربية

فمعظمها استهدفت عينة المعلمين، وارتأت الدراسة الحالية تطبيق الدراسة على رجال الحماية المدنية. ومن أهم موجبات البحوث السابقة التي يمكن الاعتماد عليها في البحث الحالي المنهج المعتمد، وهو المنهج الوصفي الذي يتناسب مع هذه الدراسة، وهو المنهج المطبق في أغلب تلك الدراسات، وقد ربطت الدراسة متغير الاحتراق الوظيفي بمتغير الأداء وهوما يتقارب مع دراسة بيتر (2000) ودراسة السكران (2004) التي تناولتا المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء. والدراسة التي بنينا عليها أساسيات البحث الحالي هي دراسة أوشان مريم (2005) بقسنطينة الموسومة بالاحتراق المهني لدى رجال الحماية المدنية للتمائل الموجود بين الدراساتين من ناحية مجتمع الدراسة بما يشتمل عليه من خصائص ديمغرافية وثقافية محلية متشابهة.

- إجراءات الدراسة الميدانية:

- منهج وأدوات الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وهذا لأننا بصدد الكشف عن ظاهرة الاحتراق ووصفها وكذا ارتباطها بالأداء الوظيفي وبمتغيرات شخصية أخرى تتعلق بالسن والمستوى التعليمي.

- مجتمع وعينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من مئة (100) عون حماية مدنية ينتسب أفرادها إلى مديرية الحماية المدنية لمدينة تيارت، يعملون وفق النظام التناوبي. من مجتمع أصلي قوامه مئتين وأربع وسبعون (274) عون حماية.

- طريقة اختيار العينة:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة، حيث قمنا بالبحث بمديرية الحماية المدنية لمدينة تيارت من 12 مارس إلى 14 أبريل 2016 أي المدة الزمنية للبحث قدرت بـ شهر، قمنا في المرحلة الأولى (الأسبوع الأول والثاني) بتوزيع المقاييس بعدما تم إقناع مجتمع الدراسة بغايات وأهداف الدراسة. وفي المرحلة الثانية تم تسلّم الإجابات، مع العلم أنه قد تعذر علينا تسليم المقاييس على كل أعوان الحماية المدنية نظرا لظروف وطبيعة عملهم، مع العلم استخدمنا المقابلة النصف موجهة مع خمسة عشر (15) عون حماية لمعرفة مدى صلاحية تطبيق أدوات الدراسة.

- أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية:

استخدمنا في هذه الدراسة مقياس الاحتراق النفسي الذي صُمم من طرف ماسلاش وجاكسون (1981) عند الأطباء والممرضين ومهن مساعدة أخرى. يتكون هذا المقياس من اثنان وعشرون (22) بنداً يتعلق بشعور الفرد نحو مهنته موزعة على ثلاث أبعاد: الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، انخفاض الإنجاز الشخصي في العمل يُجيب عنها العميل وفق درجة تكرار بتدرج يتراوح بين (0-6). تم استعمال هذا المقياس في العديد من الدراسات الاجنبية والعربية وهذا ما يعكس تمتعه بمستوى جيد من الصدق. أما في دراستنا

الحالية اعتمدنا على النسخة المترجمة إلى العربية التي أعدها الباحث عبد الكريم بوحفص (2010) حيث أكد في دراسته أن هذا المقياس يتمتع بصدق جيد قدرت قيمته، ألفا كرومباخ 0.817. أما فيما يتعلق بثبات المقياس في البحث الحالي قمنا بحساب معامل التناسق الداخلي بين بنود هذا المقياس بالنسبة لأبعاده الثلاث، حيث بلغ معامل بُعد الإجهاد الانفعالي 0.72، وكان معامل ثبات بُعد تبدل المشاعر 0.75، في حين بلغ معامل ثبات بُعد انخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي في العمل 0.72، أما بالنسبة لمعاملات الثبات الكلي للمقياس فقد بلغ 0.74. وعليه فإن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويُمكن تطبيقه في هذه الدراسة.

أما فيما يخص الأداء الوظيفي تم الاستعانة باستبيان تم إعداده من طرف الباحث حبيب سمير خوام (2011) حيث درس العلاقة بين المناخ التنظيمي والأداء، تألف الاستبيان من عشرون فقرة تضمنت ثلاث أبعاد، وهي: تقبل الموظف لوضعيته المهنية، والبيئة الداخلية للعمل، وأنظمة الحوافز والأجور. ولمعرفة خاصية الصدق، تم استخدام الاتساق الداخلي، حيث بلغ معامل الارتباط لبُعد تقبل الموظف لوضعيته المهنية 0.86 وهو دال عند مستوى 0.01، وفيما يخص بُعد البيئة الداخلية للعمل قدر معامل ارتباط ب 0.65 وهو دال عند مستوى 0.01، في حين بلغ معامل ارتباط بُعد أنظمة الحوافز والأجور 0.48 وهو دال عند مستوى 0.01، مما يدل على صدق الاستبيان في اتساقه الداخلي. أما فيما يخص الثبات تم حسابه بطريقة التجزئة النصفية حيث بلغ 0.740، وبحساب الثبات وفق طريقة ألفا كرونباخ لكل بُعد، بلغ الثبات لبُعد تقبل الموظف لوضعيته المهنية 0.64، وكان معامل الثبات لبُعد البيئة الداخلية للعمل 0.73 أما بالنسبة لبُعد أنظمة الحوافز والأجور فقد بلغ معامل الثبات 0.73. وعليه يمكن القول إن معامل الثبات لاستبيان الأداء الوظيفي مقبول إحصائياً، وبهذا يمكن تطبيقه في هذه الدراسة.

- عرض ومناقشة النتائج:

- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة: التي مفادها: وجود ارتباط دال إحصائياً بين الاحترق المهني والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بتيارت.

الجدول رقم (1): يُمثل نتائج معامل الارتباط الاحصائي بيرسون بين الاحترق المهني والأداء الوظيفي.

المتغيرات	معامل الارتباط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة عند مستوى 0.01
الاحترق المهني	-0.264	56.48	16.91	غير دال
الأداء الوظيفي		71.14	11.14	

يتبين من الجدول رقم (1) أن معامل الارتباط بيرسون قدر ب -0.264 الذي يُمثل العلاقة بين الاحترق النفسي والأداء الوظيفي، وهو غير دال إحصائياً كذلك المتوسط الحسابي للاحتراق النفسي بلغ

56.48، بينما الانحراف المعياري قدر بـ 16.91، ويعني ذلك رفض الفرضية العامة التي مفادها عدم وجود علاقة بين الاحترق النفسي والأداء الوظيفي. ويرجع ذلك إلى محكّات ومؤشرات داخلية وخارجية أخرى. من بينها ظروف العمل حيث أن العلاقات المهنية صحية من منظور علم النفس- الاجتماعي للمنظمات، بحيث لاحظنا ومن خلال استجابات المبحّثين وجود تفاعل تعاضدي بين أعوان الحماية المدنية بمدينة تيارت ورؤسائهم، وسبب ذلك يعود حسب أعوان الحماية إلى فتح مجال الحوار والتفاعل من طرف المسؤولين لإدراكهم أن استمرارية هذا التنظيم تكمن في ضمان الحماية بمفهومها الشامل (داخليا وخارجيا)، وهذا ما يُبيّن نوعية الحياة الإيجابية إن لم نقل الراحة النفسية التي يتمتع بها افراد عينة البحث على المستوى الفردي والجماعي. عكس ما توصلت إليه دراسة بوحارة هناء التي وجدت ارتباط إحصائي بين الاحترق النفسي والأداء لدى أعوان الحماية المدنية بعنابة والطارف بسبب عدم ضبط المناخ التنظيمي مُتمثلا في العلاقات المهنية التي سادتها الصراعات والضغوطات بين الرؤساء وأعوان الحماية المدنية وحتى الأعوان فيما بينهم. وحسب الباحثة هذه الوضعية لا تُساعد على اتخاذ قرارات صحيحة وحاسمة في وضعيات حرجة. أما المحك الخارجي الذي نُشير إليه يتمثل في الإرث التقليدي لدى المجتمع المحلي، بحيث المُقومات الثقافية لمفهوم العمل لمنطقة تيارت تشجع على المبادرة والمبادأة التطوعية الجماعية بما يسّي التوزيع (جني المحاصيل والبناء... وغيرها). الذي ساهم في امتداد تلك الثقافة من مجال مجتمعي إلى مجال مهني وهذا ما أثار رغبة الأفراد بالتوجه نحو هذا النوع من المهن المُساعدة. وفي نفس الاتجاه قامت جامعة هارفرد بالو. م. أ بدراسة تتبعية دامت سبعين (70) سنة لنحو سبع مئة وتسع وأربعون 749 فرد من بداية حياتهم إلى وفاتهم للكشف عن أسباب السعادة المهنية خاصة والحياتية عامة، وقد توصلت إلى أن اتخاذ القرارات الصحيحة مُسبّب للسعادة بنحو أربعون بالمئة في حين أن ظروف الحياة تُعتبر مُسبّب للسعادة بنسبة عشر بالمئة في حين أن الجينات مُسبّب للسعادة بنسبة خمسون بالمئة. ووفق ما ذكر سابقا يتّضح لنا أنّ للخصائص الفردية (السن والمستوى التعليمي) والجماعية (الاتصال والتفاعل) والعوامل المجتمعية (القيم الثقافية المحلية) مُساهمة واضحة في عدم تعرّض أعوان الحماية المدنية لمدينة تيارت للاحتراق النفسي.

- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى: والتي مفادها: وجود ارتباط دال إحصائيا بين الإجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بتيارت.

الجدول رقم (2): يُمثل نتائج معامل الارتباط بيرسون بين بُعد الإجهاد والأداء الوظيفي.

المتغيرات	معامل الارتباط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة عند مستوى 0.01
الإجهاد الانفعالي الأداء الوظيفي	-0.30	20.02	9.42	غير دال
		71.14	11.14	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بيرسون قدر بـ 0.30 - الذي يُمثل العلاقة بين الإجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي غير دال إحصائياً كذلك المتوسط حسابي للإجهاد الانفعالي قدر بـ 20.02، بينما الانحراف المعياري قدر بـ 9.42، أما متوسط الحسابي للأداء الوظيفي قدر بـ 71.14 أما الانحراف المعياري قدر بـ 11.14، ويعني ذلك أنه لا تُوجد علاقة ارتباطية بين الإجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي.

مرد هذه النتيجة يعود إلى أن البُعد الإنساني في عمل رجل الحماية المدنية تُمكنه من ضبط انفعالاته أثناء تأدية مهامه، وبهذا يُصبح حافراً يدفعه ويُطوِّع سلوكه بما يتناسب والوضعية التي من المفروض أن يكون عليها، وبحسب ما لاحظناه فأعوان الحماية في تدخلاتهم المهنية يشتركون في قيامهم بواجباتهم ويتحملون أعباء مسؤولياتهم، وهذا ما جعلهم يُسيرون بنجاعة لجهودهم وطاقاتهم الجسمانية والنفسية ويتمكّنون من مقاومة الضغوط، وغالبا ما كانت ردود أفعالهم إيجابية مع مختلف المعوّقات التي يُواجهونها، ويعيشون حالة إشباع لحاجاتهم النفسية حسب نظرية ماكلياند (الحاجة للإنجاز والحاجة للانتماء)، وبشكل عام يتّضح لنا أن الجو السوسيو- مهني بين أعوان الحماية المدنية لمدينة تيارت مُتجانس ومضبوط ويتّضح ذلك جلياً في العمل الجماعي التشاركي المنحى والتوجه تشبهاً لحياة النحل. نتيجة الدراسة الحالية تتعارض مع ما توصلت إليه أوشان مريم (2005) على أن أعوان الحماية يُعانون من مستوى إجهاد انفعالي مرتفع بلغت نسبته الخمسون 50٪.

- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية: والتي مفادها: وجود ارتباط دال إحصائياً بين تبدل الشعور والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة تيارت.

الجدول رقم (3): يبيّن نتائج معامل الارتباط بيرسون بين تبدل الشعور والأداء الوظيفي.

المتغيرات	معامل الارتباط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة عند مستوى 0.01
تبدل المشاعر	-0.30	08.86	6.28	غير دال
الأداء الوظيفي		71.14	11.14	

يتضح من الجدول رقم (3) أن معامل الارتباط بيرسون قدر بـ 0.30 - الذي يُمثل العلاقة بين تبدل المشاعر والأداء الوظيفي غير دال إحصائياً كذلك المتوسط الحسابي لتبدل المشاعر قدر بـ 08.86، بينما الانحراف المعياري قدر بـ 6.28، ويعني ذلك رفض الفرضية الثانية لعدم وجود علاقة بين تبدل المشاعر والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية لمدينة تيارت. حسب الباحث قد يرجع سبب عدم تبدل المشاعر عند أعوان الحماية في الصلابة النفسية القوية التي يتمتعون بها أعوان الحماية في هذه الدراسة من حيث التزامهم المهني والتحكم في المواقف وحسن التصرف والتحدي هذا من جهة ومن جهة أخرى شعورهم بنشوة الإنجاز والسعادة اتجاه مهنتهم، باعتبار أن مهنة الحماية المدنية إغواء مهني وتنظيمي، لما يحمل في طياته

من مكتسيات إنسانية بالدرجة الأولى وتأهيل معرفي -نوعي، وخبرات ميدانية جعلتهم يتجاوزون إيجاباً مع المجتمع المحلي من خلال الندوات التوعوية والتحسيسية التي يقومون بها على مدار السنة في المدارس والثانويات والجامعات ومشاركهم الفعالة في مختلف المحافل الثقافية والرياضية المحلية. وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة زيدان السرطاوي سنة (1997) بالسعودية التي خلصت إلى عدم وجود علاقة بين تبلد المشاعر والأداء لدى المختصين في التربية، وبحسب الدراسة يرجع ذلك إلى مستوى التكوين التخصصي القبلي والبعدي لأعوان الحماية المدنية وأسلوب عملهم الديناميكي.

- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة: والتي مفادها: وجود ارتباط دال إحصائياً بين انخفاض الشعور بالإنجاز والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

الجدول رقم (4): يبيّن نتائج معامل الارتباط بيرسون بين بُعد انخفاض الشعور بالإنجاز والأداء

الوظيفي.

المتغيرات	معامل الارتباط	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدلالة عند مستوى 0.01
انخفاض الشعور بالإنجاز	0.03	27.60	9.49	غير دال
الأداء الوظيفي		71.14	11.14	

يتبين من الجدول رقم (4) أن معامل الارتباط بيرسون قدر بـ 0.03 الذي يُمثل العلاقة بين انخفاض الشعور بالإنجاز والأداء الوظيفي غير دال إحصائياً كذلك المتوسط الحسابي لانخفاض الشعور بالإنجاز قدر بـ 27.60، بينما الانحراف المعياري قدر بـ 9.49، ويعني ذلك رفض الفرضية الثالثة لعدم وجود علاقة بين انخفاض الشعور بالإنجاز والأداء. ووفق ما أسفرت عليه النتائج تبين أن رجال الحماية المدنية يشعرون بالسعادة لما يُنجزونه ويرجع ذلك لعدة عوامل من أهمها الاتصال والمشاركة الجماعية أثناء قيامهم بواجباتهم المهنية، وهذا ما قاله لنا أحد المستجوبين (أحنا أسرة وحدة تقعدوا في رحبا أكثر من نقعدوا مع ديارنا، فرحتنا كبيرة مين نسلكوا واحد)، ومن العوامل التي عزّزت ما أفاد به المستجوب، نذكر عاملي السن والمستوى التعليمي لدى عينة الدراسة حيث أن 84٪ من فئة الشباب يتراوح سنهم بين 20 و40 سنة، وأكثر من 60٪ مستواهم جامعي، وبهذا يُعتبر رجال الحماية المدنية بمدينة تيارت هبة ديمغرافية وقدرات علمية وخبرات عملية تأهلها لخدمة المصلحة العامة وعليه فإن نمط الشخصية لدى رجال الحماية في دراستنا يدرجون في صنف ج حسب تيموشوك (1990) أن الشخص من نمط ج: هو شخص طيب، صريح، مُتعاون، يحترم السلطة، يتحكم في عواطفه. وتجدر الإشارة إلى أن ما توصلت إليه الدراسة الحالية لا تتفق مع عدة دراسات منها دراسة ماسلاش وجاكسون (1984)، ايزمان وشوفولي (1998)، فتيحة مزباني (2008)، عبد الحميد عشوي (2008)، رحال سامية (2014) التي بيّنت أن الأفراد الذين يعملون في المهن المساعدة كالطب والأمن وأفراد

الحماية، يشهد عمالها نقص الشعور بالإنجاز في العمل وكذا ضعف الثقة بالنفس والسلبية والاستسلام والخوف والقلق وتدني تقدير الذات واستنزاف انفعالي مفرط نتيجة الاحتكاك السلبي بالأخرين (رحالي، 2015، ص. 256).

- مقترحات الدراسة:

وفي ضوء، النتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية نقترح الآتي:

- 1- بناء برامج إرشادية التي من شأنها التخفيف من ضغوط العمل وتفعيل استراتيجية مواجهة الضغوط عن طريق التنسيق والتشارك بين الحماية المدنية والجامعة وفق اتفاقية إطار (محاضرات، ندوات، دورات تدريبية) باعتبارهما شريكان اجتماعيان.
- 2- الدعم المادي والمعنوي لرجال الحماية المدنية، لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل الإنجاز المهني، ومن ثم تفادي إصابته بالاحترق.
- 3- نمذجة نوعية الحياة الإيجابية لأعوان الحماية المدنية لمدينة تيارت على الصعيد المحلي للولاية وعلى الصعيد الوطني، وجعلها تجربة وقائية وعلاجية في نفس الوقت، باعتبار أن هذا التنظيم يخدم المنفعة العامة.

- خاتمة:

مما سبق عرضه، يتضح أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بتيارت منخفض. ويرجع ذلك إلى قدرة أعوان الحماية على التكيف مع ظروف العمل، واستراتيجية مواجهتهم للضغوط المتمركزة حول المشكل مما مكثهم من تفادي الحوادث المهنية، وكذا العلاقات المهنية الجيدة خاصة مع المسؤولين وهو ما ساعدهم على ضبط عملية الاتصال وخلق التجانس فيما بينهم، وقد أثر ذلك على فعالية الأداء المنجز من طرف الأعوان. وهذا ما دلت عليه نتائج هذه الدراسة، لذا يستوجب علينا دراسة موضوع الاحتراق المهني وأثره على أداء العمال في مختلف المؤسسات الخدمانية والصناعية.... الخ. بجانب أكبر من الاهتمام. وفي الأخير؛ فإن نتائج هذه الدراسة لا يمكن تعميمها إلا على أعوان الحماية المدنية بتيارت.

- قائمة المراجع:

- السمدادوني السيد ابراهيم (1990). الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة وتبعاته مجلة التربية المعاصرة أفريل، ص 51.
- الكييسي عامر حضير. (2005). إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- رحال سامية. (2015): اختبار علاقة الأنماط لسلوكية للشخصية بالاحتراق النفسي لدى عينة رجال الأمن الوطني الجزائري، مجلة الحوار الثقافي، مخبر حوار الحضارات والتنوع الثقافي وفلسفة السلم، مستغانم، ص. 252.
- عسكر علي. (2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط 2، الكويت: درا الكتاب الحديث.
- عمار نشوة كرم. (2007). الاحتراق النفسي لدى المعلمين ذوي النمط (أ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الفيوم، مصر.
- عودة يوسف حرب محمد. (1998): الاحتراق النفسي وعلاقته بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية. رسالة ماجستير غير منشورة جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.
- مركز التميز للمنظمات الغير حكومية (2002). إدارة الأداء، استشارات العدد 16.
- مزياني فتيحة. (2013). مفهوم الاحتراق النفسي، أبعاده ومراحل تكوينه، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر.
- Maslach. c, Jackson. S. (1981). "Maslach burn out inventory manual"/ palo -alto: consulting psychologist press: p.99-113.