

الاحترق النفسي عند العمال ذوو العقود محددة المدة
دراسة ميدانية بمجموعة من المؤسسات الجزائرية

The burnout among workers with fixed-term contracts
Field study in a group of Algerian institutions

محمد مرزوقي

جامعة ابن خلدون - تيارت

Mohamed MERZOUGUI

MCB, University of TIARET

mohamed.merzougui@univ-tiaret.dz

تاريخ الاستلام: 2020/11/26 تاريخ القبول: 2021/02/14 تاريخ النشر: 2021/09/20
- الملخص: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الاجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، تدني الشعور بالإنجاز) لدى العمال ذوي العقود محددة المدة، بمجموعة من المؤسسات الجزائرية، كما هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة ما إن كان هناك فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال ذوي العقود محددة المدة تعزى لمتغير طبيعة النشاط. ولتحقيق أهداف الدراسة قد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتناسبه مع طبيعة الدراسة، حيث استخدم الباحث مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش (MBI)، الذي وضع من قبل ماسلاش وجاكسون سنة 1981 لقياس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الانسانية والاجتماعية والطبية، وقام العديد من الباحثين بتعريبه ليتلاءم مع البيئة العربية، ومن بين هؤلاء الباحثين نذكر: سمير أبو مغلي 1987 وكمال الدواني وزملاؤه 1989 ونصر مقابلة وكايد سالمة 1993 و1997 وعدنان الفرحة 2001، حيث اشتمل المقياس على 21 فقرة موزعة على 3 أبعاد وهي، الاجهاد الانفعالي 08 فقرات تبلد المشاعر 05 فقرات تدني الشعور بالإنجاز 08 فقرات. والذي تم تطبيقه على عينة قوامها 187 عامل تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة الكلي المتكون من 568 عاملا مؤقتا، وقد تم استرجاع 164 استبانة، وهو ما يمثل نسبة 87.70 في المئة من الاستبانات الموزعة على أفراد العينة، واعتمد الباحث على الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية في معالجة البيانات المتحصل عليها، ومن خلال استعمال الأساليب الإحصائية المناسبة لتساؤلات وفرضيات الدراسة توصل الباحث الى مجموعة من النتائج، والتي كان من أهمها؛ وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الاجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، تدني الشعور بالإنجاز) لدى العمال ذوو العقود محددة المدة. بالإضافة الى وجود فروق في

*- المؤلف المرسل

مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال ذوي العقود محددة المدة تعزى لمتغير طبيعة قطاع النشاط (خدمي/اقتصادي) لصالح عمال القطاع الخدماتي.

- الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، العمال ذوي عقود العمل محددة المدة، الاجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، تدني الشعور بالإنجاز.

- **Abstract:** This study aims to identify the level of burnout in its three dimensions (emotional exhaustion, depersonalization of others, feeling of reduced personal accomplishment) among workers with fixed-term contracts, in the group of Algerian institutions. The descriptive analytical approach was relied upon to suit the nature of the study, where the researcher used the Maslach Burnout Inventory (MBI), which was applied to a sample of 187 workers who were randomly selected from the study population consisting of 568 temporary workers. 164 questionnaires were retrieved at 87.70%. After statistical treatment and analysis, a set of results were reached, the most important of which were: The presence of a high level of burnout in its three dimensions (emotional exhaustion, depersonalization of others, feeling of reduced personal accomplishment) among workers with fixed-term contracts. There are differences in the level of burnout among workers with fixed-term contracts due to the variable nature of the employment sector (service / economic) in favor of workers in the service sector.

- **Key Word:** Burnout, Workers with Fixed-Term Contracts, Emotional Exhaustion, Depersonalization of others, Feeling of Reduced Personal Accomplishment.

- مقدمة:

عرفت معظم الشركات والمؤسسات، على اختلاف طبيعة نشاطها، سواء أكانت صناعية أو تجارية أو خدمتية في السنوات الاخيرة نوع من الانكماش في نشاطاتها والتقلص في أعمالها، نتيجة لعدد العوامل منها على سبيل المثال لا الحصر، انكماش الاقتصاد العالمي، والازمة المالية التي عرفها العالم في بداية هذا القرن، ناهيك عن الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وما أحدثته من تحول في الطرق الإدارية والتسيرية، وما صاحبه من زوال لكثير من الوظائف والمهن، وفي نفس الوقت ازدياد الطلب على وظائف ومهن أخرى جديدة، هذه العوامل واخرى مجتمعة دفعت الكثير من المؤسسات إلى اللجوء إلى نمط التوظيف المؤقت أو بعبارة أخرى الاعتماد على

عقود العمل المؤقتة، أو ما يصطلح عليه عقود العمل محددة المدة، والتخلي التدريجي عن العقود غير المحددة المدة، ما يعني اعتماد معظم هذه المؤسسات على العمال المؤقتين، أو الموسمين. وقد ظهرت في الجزائر في السنوات الاخيرة العديد من آليات التشغيل المختلفة الصيغ، وكلها عقود عمل محددة المدة منها على سبيل المثال عقود تشغيل الشباب، وعقود ما قبل التشغيل، وعقود التكوين للتشغيل، عقود L'ANEM وعقود La DAS كلها تهدف إلى محاولة إدماج الشباب الحامل للشهادات الجامعية والتكوينية في وظائف قارة، بل ظهرت هناك أنواع أخرى يمكن للعاملين من خلالها توظيف أنفسهم بأنفسهم فحسب روبرتسون (2017) أصبح هناك اليوم ما يعرف بـ"أعمال أوبرية" (نسبةً إلى شركة أوبر لسيارات الأجرة)، وذلك للتعبير عن اليد العاملة المسؤولة عن توظيف نفسها بنفسها في سوق اقتصاد الأعمال المؤقتة، وذلك على غرار مصطلح "أعمال ماكينة"، نسبة إلى من يعملون في مطاعم ماكدونالدز، والذي يشير إلى الأعمال ذات الأجور الزهيدة، والجودة المنخفضة. وحاليا، تحولت مثل هذه الأعمال المؤقتة التي لا تتمتع بالأمن الوظيفي إلى ظاهرة مهمة.

وعلى الرغم من الايجابيات الكثيرة لمثل هذه العقود بالنسبة للمؤسسات، والحكومات بصفة عامة، إلا أن لها العديد من الآثار النفسية، والمعنوية السلبية على العمال، مثل الضغوط المهنية، الاجهاد النفسي، شعور العمال بانعدام الأمن الوظيفي، وعدم الاستقرار الوظيفي وغيرها من الآثار السلبية لمثل هذه الاعمال وخاصة في الجزائر، نظرا لكون الغالب على المؤسسات وخاصة الكبرى منها الطابع العمومي، والتوظيف العمومي، وبالمقابل المجتمع الجزائري لا زال لم يتقبل ولم يتعود بعد على وجود قطاع خاص بالمعنى الحقيقي، كما هو الحال بمعظم دول العالم، إضافة إلى هذا فالممارسات الادارية والتسيرية في القطاع الخاص عندنا لا زالت لم ترتقي إلى مستوى ممارسات المؤسسات الخاصة العالمية، أين يمكن للعامل أن يجد كل ظروف العمل المواتية، من مناخ عمل مريح وحوافز مادية ومعنوية، واهتمام وتقدير قد يفوق بكثير ما يوجد بالمؤسسات العمومية عندنا، إلا نادرا.

وقد تحدث تشارلز هاندي، الخبير في علوم الإدارة، في عام 1991 عن هيكلية المنظمات على شاكلة ورقة نبات "البرسيم" للتفريق بين ثلاثة أنواع من الموارد البشرية وهي: الموظفون بدوام كامل، الموظفون بعقود حرة، والموظفون كمصادر خارجية إضافية. وانعكست تلك الأقسام الثلاثة في توقعات خبير الاقتصاد ويل هاتون المتشائمة حول مجتمع يعاني 30 في المئة منه من الحرمان والتهميش، و30 في المئة آخرون يعيشون حياة غير مستقرة، و40 في المئة فقط يتمتعون بالمزايا المختلفة (روبيرتسون، 2017).

وجزاء هذه الاخطار كثيرا ما يتبادر الى ذهن العمال السؤال الشائع «هل سأفقد وظيفتي في المستقبل القريب؟» بالنسبة لمعظم الناس، هذا سيناريو مزعج للتفكير فيه وبالنسبة للكثيرين هو مصدر قلق حقيقي، اذ ان أكثر من نصف الوظائف التي تم إنشاؤها من خلال العقود محددة المدة التي اصبحت في انتشار كبير في السنوات الأخيرة، تسير في هذا المنحى. هذا المستوى من انعدام الأمن الوظيفي ليس له تأثير اقتصادي على الناس فقط، بل يجعل التخطيط المالي صعباً للغاية (Selenko & Stride, 2017).

وفي بحث أجراه كل من سيلينكو وستريد (2017) خلاصا الى أن انعدام الأمن الوظيفي يضرب في صميم ما نعتبر أنفسنا أنه -هويتنا- وهذا يمكن أن يكون له تداعيات أوسع على المجتمع، ويرتب علماء النفس انعدام الأمن الوظيفي بين أبرز ضغوط أماكن العمل، كما ان القلق من عدم معرفة ما إذا كان سيتم تسريحك، وما إذا كنت ستتمكن من تسديد فواتيرك، وما إذا كنت لا تزال تملك مستقبلاً داخل المؤسسة، هو بطبيعة الحال مرهق للغاية، خاصة عندما يكون ذلك خارج نطاق يدك، ينطوي انعدام الأمن الوظيفي على مستقبل ضار محتمل، ولا يمكن السيطرة عليه، والواقع أن قائمة النتائج السلبية لانعدام الأمن الوظيفي طويلة بشكل محبط. كلما زاد قلق الناس بشأن فقدان وظائفهم، انخفضت صحتهم العقلية، وزادت شكاوى الصحة البدنية التي يبلغون عنها. يمكن أن تتراوح التأثيرات من مشاكل النوم العرضية إلى الاكتئاب السريري، بالنسبة للمنظمات، فإن تأثيرات انعدام الأمن الوظيفي سلبية أيضاً خلافاً للاعتقاد السائد، فإن القلق من فقدان الوظيفة لا يعمل كمحفز بل عكس ذلك تماما فهو يؤدي غالبا إلى ضعف الأداء في العمل. وداخل المجتمعات أو البلدان يرتبط انعدام الأمن الوظيفي على نطاق واسع بالاضطرابات السياسية، مع الاستشهاد بالوظائف غير الآمنة كسبب للتطرف السياسي. باختصار، يبدو أن انعدام الأمن الوظيفي يلقي باللوم على العديد من العلل التي يعاني منها الأفراد والمنظمات والمجتمع. (Selenko & Stride, 2017).

ويضيف كريلمان (2016) Creelman "لا ينبغي أن تضع شخصا في مثل هذه الظروف إن أمكنك تجنب ذلك. إذ من المرجح أن يصاب الناس الذين يعانون من الإجهاد الشديد في العمل بنوع من التعثر الذهني أو الأخلاقي، ويصعب التعامل معهم كأعضاء في فريق العمل مقارنة بغيرهم ممن لا يعانون مثل هذه الضغوط". (Dizik, 2017)

وفي دراسة الفاسي وآخرون (2019) Elfassy et al. والتي نشرتها جمعية القلب الأمريكية، سعى الباحثون لفهم آثار التذبذب المستمر في دخل الفرد على صحته العامة، إذ تابعوا 3937 من البالغين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 23 إلى 35 عامًا بدءًا من العام 1990 ولغاية عام 2005، ثم

عكفوا حتى عام 2015 على دراسة السجلات الطبية وشهادات الوفاة لتقييم أمراض القلب والأوعية الدموية وأسباب الوفاة. وكما هو متوقع، توافقت نتائج الدراسة مع غيرها من الدراسات السابقة، إذ وجد الباحثون أنّ التذبذب والتقلّب القاسي في دخل الفرد خلال فترة شبابه يؤدي إلى مضاعفة خطر الوفاة المبكرة والإصابة بأمراض القلب والأوعية الدموية في السنوات اللاحقة. ولو أردنا تفسيرًا واضحًا لذلك، لوجدنا أنّ انخفاض الدخل وانعدام الأمان الوظيفي يرتبط فعليًا مع بعض السلوكيات غير الصحية، بما في ذلك الإجهاد والجوع لشرب الكحول أو التدخين أو الطعام غير الصحي وتبلد المشاعر وضعف الاداء والدافعية للإنجاز أو عدم كفاية النشاط البدني، وغيرها الكثير.

وبالإضافة إلى الشعور بالعجز والإرهاق والإجهاد والقلق والاضطرابات الهضمية... إلخ وغيرها مما سبق ذكره من مشاكل يسببها الخوف من فقدان الوظيفة، والبطالة، هناك كذلك مشاكل أكثر خطورة تؤثر على الصحة النفسية للعامل من أهمها الاحتراق النفسي الذي نعتقد أنه يجب أن يحظى بالبحث والدراسة أكثر.

من هذا المنطلق حاولنا في دراستنا الحالية التطرق لموضوع الاحتراق النفسي لدى العمال ذو عقود العمل محددة المدة بمجموعة من المؤسسات الجزائرية العمومية والخاصة من خلال طرح التساؤل التالي: ما مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال ذوي العقود محددة المدة بالمؤسسة الجزائرية؟

وتتدرج تحت هذا التساؤل العام التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى الاجهاد الانفعالي لدى العمال ذوي العقود محددة المدة؟
- ما مستوى تبلد المشاعر لدى العمال ذوي العقود محددة المدة؟
- ما مستوى تدني الشعور بالإنجاز لدى العمال ذوي العقود محددة المدة؟
- هل هناك فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال ذوي العقود محددة المدة تعزى لمتغير قطاع النشاط.

2. الفرضيات:

- الفرضية الرئيسية: يظهر العمال ذوي العقود محددة المدة مستوى عالي من الاحتراق النفسي.
الفرضيات الفرعية:

- يظهر العمال ذوي العقود محددة المدة مستوى عالي من الاجهاد الانفعالي.
- يظهر العمال ذوي العقود محددة المدة مستوى عالي من تبلد المشاعر.
- يظهر العمال ذوي العقود محددة المدة مستوى عالي من تدني الشعور بالإنجاز.

• توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال ذوي العقود محددة المدة تعزى لمتغير قطاع النشاط.

3. أسباب اختيار الموضوع:

يمكن إجمال أسباب لاختياري هذا الموضوع فيما يلي:

- اهتمام المؤسسات العمومية على وجه الخصوص المتزايد بتشغيل العمال بعقود محددة المدة.
- محاولة تسليط الضوء على موضوع الاحتراق النفسي لدى هذه الشريحة المعتبرة من العمال والمعاناة الكبيرة التي تعاني منها في صمت.

4. أهمية الدراسة:

تستمد الأهمية من مدى تأثير من المتغيرين الاحتراق النفسي في حياة الافراد بصفة عامة والعمال المؤقتين بصفة خاصة بالإضافة الى ان الموضوع لازال لم يلقى الاهتمام من طرف ارباب العمل والمنظمات والمدراء ورؤساء المنظمات والمدراء.

5. اهداف الدراسة:

- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال ذوي العقود محددة المدة.
- معرفة مستوى الاجهاد الانفعالي لدى العمال ذوي العقود محددة المدة.
- معرفة مستوى تبلد المشاعر لدى العمال ذوي العقود محددة المدة.
- معرفة مستوى تدني الشعور بالإنجاز لدى العمال ذوي العقود محددة المدة.
- معرفة ما إن كان هناك فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال ذوي العقود محددة المدة تعزى لمتغير طبيعة النشاط.

6- المفاهيم الإجرائية للدراسة:

1-6- الاحتراق النفسي: نقصد بالاحتراق الحالة النفسية التي تترتب على تعرض الفرد للضغوط المهنية التي تواجهه في عمله وحياته والتي تعوقه عن أداء وظائفه بشكل طبيعي؛ وهو الدرجة التي يتحصل عليها الموظف على مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش، بأبعاده الثلاثة.

2-6- عقد العمل محدد المدة: هو كل عمل غير دائم اي محدد بفترة زمنية متفق عليها بين رب العمل والعامل، ويندرج تحت هذا النوع كل من العمل الموسمي والعمل بالمهمة، عقود ما قبل التشغيل، وعقد العمل المدعم، عمال الشبكة الاجتماعية.

7. الدراسات السابقة:

- دراسة أ كوشان وآخرون (Kochan et al. 1994) تحت عنوان "استراتيجيات الموارد البشرية والعمالة الطارئة في صناعة البيتروكيماويات الأمريكية"، تناول الباحثون النمو المتزايد للعمالة

المؤقتة في مجال تشغيل العنصر البشري في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث وصل تعداد هذه العمالة إلى 430 ألف عامل عام 1982 وارتفع ليصل إلى 1.6 مليون عامل عام 1993، كما تتعرض الدراسة إلى مجالات تشغيل العمالة المؤقتة في الصناعة محل الدراسة، وأنواع الوظائف التي يفضل شغلها من خلال التوظيف المؤقت مثل الصيانة والإصلاح والحراسة والأمن وعمل وعملات التشغيل الصناعي.

تناولت الدراسة التحديات والصعوبات التي تواجه تشغيل العمالة المؤقتة في صناعة البيتروكيماويات، خاصة ما يرتبط بالعلاقات الوظيفية بين العامل المؤقت والعامل الدائم. كما يركز البحث على كل المشكلات المرتبطة بصحة العامل منها الاحتراق النفسي وإحساسه بالأمن الوظيفي والسلامة المهنية، وما يتلقاه العامل المؤقت من تدريب وتوصية وإشراف، وتوصلت الدراسة إلى أن العمال المتعاقدين يقدمون للشركات البيتروكيماوية درجة من المرونة في مواجهة التدفقات السريعة في طلب العمل، كما توصلت إلى وجود آثار عكسية على الصحة النفسية والأمن الوظيفي، كذلك زيادة عدم الثقة وانخفاض في اتصال بين الموظفين الدائمين والمؤقتين، وهذا ما يجعل من الصعب إيجاد بيئة العمل المناسبة والمؤهلة لزيادة فاعلية استخدام العمالة المؤقتة. (Kochan et al. 1994)

- دراسة ترني سييد (Tarnispeed, 1994) تحت عنوان تحليل مدى تأثير متغيرات محيط العمل والمتغيرات على الاحتراق النفسي تتطرق هذه الدراسة إلى العلاقة بين العوامل المكونة لمحيط العمل والاحتراق النفسي كما تفترض أن السن مدة العمل وشدة الاعتقاد الديني تعمل كمتغيرات وسيطية في العلاقة بين محيط العمل والاحتراق النفسي وقد تم اعتماد مقياس محيط العمل ل (moose 1986) ومقياس الاحتراق النفسي (ماسلاش) (جاد الرب، 2005، ص.298)

- دراسة القرني (2003) دراسة درجة الاحتراق النفسي ومستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية الهدف من الدراسة التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الاحتراق النفسي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية وذلك من خلال مسح ميدان لمختلف الأجهزة طبقاً لماسلاش وإضافة إلى فقرات بالضغوط المهنية، وأشارت نتائج الدراسة الميدانية إلى وجود درجات متوسطة من الاحتراق النفسي لدى مجمل أفراد العينة في الابعاد الثلاثة المكونة للمقياس وقد تبين من البحث وجود اختلالات بين فئات العينة حسب المتغيرات المؤسسية والمتغيرات الفردية التي استخدمها هذا البحث كما أشارت النتائج إلى وجود شعور بضغوط مهنية عند منتسبي المؤسسات الإعلامية نتيجة المنافسة الواسعة أو الضغوط المؤسسية والمجتمعية. (جاد الرب، 2005، ص.299)

- دراسة عدنان (2005) أجريت الدراسة على عينة عشوائية من العاملين مع أشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر والتي هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية وباستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي تبين أن درجة الكلية للاحتراق النفسي لدى أفراد العينة كانت متوسطة وان الذكور العاملين أكثر إحساسا بنقص الشعور بالانجاز، أما بالنسبة لغير القطريين العاملين فكانوا أكثر تعرضا للاحتراق النفسي، كما كشفت النتائج أن المتخصصين في علاج وتدريب ذوي الاحتياجات الخاصة هم أكثر احتراقا من فئتي المعلمين كما أن العاملين مع ذوي الاعاقات المتعددة يعانون من تبدل الشعور أكثر من فئتي العاملين مع الاعاقات العقلية والاعاقات الحسية الحركية، ولم تظهر الدراسة أي فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي أو لمتغير سنوات الخبرة بين متوسطات درجات أفراد العينة سواء على الدرجة الكلية لاختبار الاحتراق النفسي أو على أبعاده الفرعية الثلاثة (جاد الرب، 2005، ص. 344)

8. منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، ورصد مستواها ومستوى مكوناتها والعمليات التي تتضمنها.

ويعرف (الحمداني وآخرون، 2006) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة أو الراهنة، فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، تتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات".

9. حدود الدراسة:

1.9 الحدود المكانية: المقصود به مكان إجراء الدراسة الاستطلاعية بشكل ميداني، تم اختيار عدة أماكن لإجراء هذه الدراسة وهي: مصالح الحالة المدنية ببلدية سعيدة، وشركة الاسمنت بسعيدة.

2.9 الحدود الزمنية: امتدت الدراسة الحالية من 10 ديسمبر 2019 إلى 10 فيفري 2020

10. عينة الدراسة: تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية منتظمة، حيث كان عدد أفراد العينة 164 موظفا يعمل بعقود محددة المدة، وقد توزعوا على قطاعين أساسيين (وظائف عمومي وصناعي اقتصادي) وفقا للجدول التالي:

الجدول رقم (01): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير قطاع النشاط

النسبة المئوية	مجموع الافراد	قطاع النشاط	الولاية	المكان
53.65%	88	الوظيفة العمومي	سعيدة	مصلحة الحالة المدنية ببلدية سعيدة
46.34%	76	الصناعي اقتصادي	سعيدة	شركة الاسمنت بسعيدة
100%	164	المجموع		

نلاحظ من خلال الجدول رقم:01 أن عدد العمال متقارب بين مختلف قطاعات النشاط،

وفي نفس الوقت متنوع بين عدة قطاعات من وظيفة عمومي وقطاع صناعي اقتصادي.

11. أدوات جمع البيانات:

- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي: تم العمل بمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الذي وضع من قبل ماسلاش وجاكسون سنة 1981 ليقاس الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الخدمات الانسانية والاجتماعية والطبية، وقام العديد من الباحثين بتعريبه ليتلاءم مع البيئة العربية، حيث يمكن استخدامه، ومن بين هؤلاء الباحثين نذكر: سمير أبومغلي 1987 وكمال الدواني وزملاؤه 1989 ونصر مقابلة وكايد سالمة 1993 و1997 وعدنان الفرح 2001 (نعموني، 2014، ص. 189). حيث اشتمل المقياس على 21 فقرة موزعة على 3 أبعاد وهي:

- الاجهاد الانفعالي 08 فقرات
- تبلد المشاعر 05 فقرات
- تدني الشعور بالإنجاز 08 فقرات.

وذلك وفقا للجدول التالي:

جدول رقم (02): ابعاد وعدد عبارات مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

المحور	الأبعاد	تقسيم العبارات	مجموع العبارات
الاحتراق النفسي	الاجهاد الانفعالي	1.2.5.7.12.13.15.19	21
	تبلد المشاعر	4.9.10.14.21	
	تدني الشعور بالإنجاز	3.6.8.11.16.17.18.20	

1- الخصائص السيكومترية للأداة:

1-1-صدق الأداة: اعتمدنا في حساب الصدق على أحد مقاييس الصدق والمتمثل في صدق الاتساق الداخلي، والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

جدول رقم (03): معامل ارتباط درجات كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

الرقم	المجال	معامل ارتباط بيرسون	النتيجة
1	الاجهاد الانفعالي	.693**	يوجد ارتباط معنوي (دال)
2	تبلد المشاعر	.820**	يوجد ارتباط معنوي (دال)
3	تدني الشعور بالإنجاز	.905**	يوجد ارتباط معنوي (دال)

* دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05 ** دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.01

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول (03) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ وبذلك يعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقه لما وضعت لقياسه. ويتضح من الجدول (03) أن قيمة معامل الارتباط عند الفقرات دال إحصائياً، حيث أن جميع المجالات ترتبط ببعضها البعض وبالدرجة الكلية للاستبانة، وأن هذا الارتباط ذو دلالة إحصائية وهذا يؤكد أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الصدق والاتساق الداخلي.

2-1- ثبات الأداة: قام الباحث بحساب ثبات الاختبار عن طريق حساب معامل الارتباط بيرسون بين نتائج التطبيق الأول والتطبيق الثاني، وكذا بحساب معامل ألفا كرومباخ حيث تحصل على النتائج التالية:

أولاً- التطبيق وإعادة التطبيق:

جدول رقم (04): معامل ارتباط بيرسون بين التطبيق الأول وإعادة التطبيق

المحور	معامل ارتباط بيرسون بين التطبيق الأول والثاني	مستوى الدلالة
الاحتراق النفسي	0.987	0.5
المجموع الكلي	0.971	0.5

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ أن درجة معامل بيرسون قد بلغ 0.971 مما يدل على أن مقياس الاحتراق النفسي على مستوى عال من الثبات مما يؤدي إلى درجة استقرار كبيرة وأن المقياس صالح للاستعمال في الدراسة الأساسية. ثانياً- طريقة معامل ألفا كرونباخ: استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (05): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

الرقم	المجال	معامل ألفا كرونباخ	الثبات *
1	الاجهاد الانفعالي	8090.	0.899
2	تبلد المشاعر	7980.	0.893
3	تدني الشعور بالإنجاز	8050.	0.897
5	جميع مجالات الاستبانة	9120.	0.954

* الثبات = الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لكل محاور الاستبيان تتراوح بين (0.798-0.862) وهي معاملات مرتفعة. وكذلك معامل ألفا لجميع عبارات الاستبيان معا بلغ (0.912) وهذا يدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ تتراوح بين (0-1)، وكلما اقترب من الواحد دل على وجود ثبات عال، وكلما اقترب من الصفر دل على عدم وجود ثبات، وأن الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل ألفا كرونباخ هو: 0.6، ومنه نستنتج بأن أداة الدراسة التي اخترناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وجاهزة للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية.

12. نتائج الدراسة

1-12. الفرضية الأولى: وتنص على (يظهر العمال ذوي العقود محددة المدة مستوى عالي من الاجهاد الانفعالي). لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الأولى بهدف التعرف على مستوى الاجهاد الانفعالي عند العمال ذوي العقود محددة المدة؛ وقد افترض الباحث أن هؤلاء العمال بسبب وضعهم المهني يظهرون اجهادا انفعاليا مرتفعا. ومن أجل التأكد من هذه الفرضية احصائيا قام الباحث أيضا بإتباع الخطوات التالية:

-قام الباحث باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل في الاختبارات التالية: (مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت).

-وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستخدام برنامج SPSS لاستخراج القيم الإحصائية الوصفية وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (06): يبين نتائج اختبار مستوى الاحترق النفسي (بعد الاجهاد الانفعالي)

النتيجة	المتوسط النسبي	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	
مرتفع	64.05%	32.74	24	الاجهاد الانفعالي

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المتوسط الخاصة بنتائج العمال ذوي العقود المحددة على مستوى الاجهاد الانفعالي قد بلغت (32.4) ويمكن تفسير هذه القيمة استنادا للمتوسط الفرضي الذي تبلغ قيمته (24) بأنها قيمة تعبر عن ارتفاع في الاجهاد الانفعالي عند العمال ذوي العقود محددة المدة بسبب وضعهم المهني. وعليه يمكن القول إن الفرضية التي تقول (يظهر العمال ذوي العقود محددة المدة مستوى عالي من الاجهاد الانفعالي). قد تحققت.

12-2. الفرضية الثانية: وتنص على (يظهر العمال ذوي العقود محددة المدة مستوى عالي من تبدل المشاعر). لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الثانية بهدف التعرف على مستوى تبدل المشاعر عند العمال ذوي العقود محددة المدة؛ وقد افترض الباحث أن هؤلاء العمال بسبب وضعهم المهني يظهرون تبدلا كبيرا في المشاعر. ومن أجل التأكد من هذه الفرضية احصائيا قام الباحث أيضا بإتباع الخطوات التالية:

- قام الباحث باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل في الاختبارات التالية: (مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت).

- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستخدام برنامج SPSS لاستخراج القيم الإحصائية الوصفية وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (07): يبين نتائج اختبار مستوى الاحترق النفسي (بعد تبدل المشاعر)

النتيجة	المتوسط النسبي	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	
متوسط	35.55%	15.64	15	تبدل المشاعر

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المتوسط الخاصة بنتائج العمال ذوي العقود المحددة على مستوى تبدل المشاعر قد بلغت (15.64) ويمكن تفسير هذه القيمة استنادا للمتوسط الفرضي الذي تبلغ قيمته (15) بأنها قيمة تعبر عن ارتفاع نسبي في تبدل المشاعر عند العمال ذوي العقود محددة المدة بسبب وضعهم المهني. وعليه يمكن القول إن الفرضية التي تقول (يظهر العمال ذوي العقود محددة المدة مستوى عالي من تبدل المشاعر). قد تحققت.

3-12 الفرضية الثالثة: وتنص على (يظهر العمال ذوي العقود محددة المدة مستوى عالي من تدني الشعور بالإنجاز). لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الثالثة بهدف التعرف على مستوى تدني الشعور بالإنجاز عند العمال ذوي العقود محددة المدة؛ وقد افترض الباحث أن هؤلاء العمال بسبب وضعهم المهني يظهرون تدنيا كبيرا في الشعور بالإنجاز. ومن أجل التأكد من هذه الفرضية احصائيا قام الباحث أيضا باتباع الخطوات التالية:

- قام الباحث باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل في الاختبارات التالية: (مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت).

- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستخدام برنامج SPSS لاستخراج القيم الإحصائية الوصفية وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (08): يبين نتائج اختبار مستوى الاحتراق النفسي (بعد تدني الشعور بالإنجاز)

النتيجة	المتوسط النسبي	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	
مرتفع	53.20%	28.54	24	تدني الشعور بالإنجاز

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المتوسط الخاصة بنتائج العمال ذوي العقود المحددة على مستوى تدني الشعور بالإنجاز قد بلغت (28.54) ويمكن تفسير هذه القيمة استنادا للمتوسط الفرضي الذي تبلغ قيمته (24) بأنها قيمة تعبر عن ارتفاع في تدني الشعور بالإنجاز عند العمال ذوي العقود محددة المدة بسبب وضعهم المهني. وعليه يمكن القول إن الفرضية التي تقول (يظهر العمال ذوي العقود محددة المدة مستوى عالي من تدني الشعور بالإنجاز). قد تحققت.

4-12 الفرضية الرابعة: وتنص على (توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال ذوي العقود محددة المدة تعزى لمتغير قطاع النشاط). لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الجزئية الرابعة بهدف التعرف عما إذا كانت هناك فروق ذات معنى بين العمال ذوي العقود محدد المدة الذين يعملون في قطاع خدماتي وأولئك الذين يعملون في قطاع اقتصادي انتاجي، على مستوى الاحتراق النفسي، وقد افترض الباحث وجود هذه الفروق الدالة. ومن أجل التأكد من هذه الفرضية إحصائيا قام الباحث باتباع الخطوات التالية:

- لقد انطلق الباحث من الفرضية الصفرية التي تنص على الآتي: $H_0: \mu_1 = \mu_2$

- قام الباحث بعدها باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل هذا الاختبار في (اختبار T للفرق بين مجموعتين مستقلتين/Independent Samples T-Test)

- وكخطوة ثانية قام الباحث باستخدام برنامج SPSS لاستخراج قيمة T-Test وقد توصل إلى التالي:

الجدول رقم (09) معامَل التجانس ومعامَل الفروق (T-test) لقيم متغيري الفرضية الجزئية الرابعة

القيم الوصفية					
المتغير	العينة	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري
الاحتراق النفسي	القطاع الخدماتي	88	65.43	7.91	0.95
	القطاع الاقتصادي	76	85.36	7.34	0.84
اختبار الفروق بين فئتي العمل					
اختبار ليفن لتجانس التباين			اختبار (t) لتجانس المتوسطات		
Sig.		F		Df	
(2-tailed)					
0.00		1.006		162	
0.00		0.31		157.90	
				T	
				17.31-	
				17.25-	
				افتراض تساوي التباين	
				افتراض عدم تساوي التباين	

إن من بين الفرضيات الأساسية لتطبيق T-Test تحديد تجانس المجموعتين (أي تساوي تباين المجتمعين المأخوذ منهما المجموعتين) وذلك انطلاقاً من الفرضية الصفرية

$$H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

ومن خلال الجدول رقم (09) في الخانة الخاصة باختبار التجانس (Levene's Test for Equality of Variances) نلاحظ أن: $P\text{-value}=0.05 < 0.31$ وبالتالي نقبل فرضية التجانس الصفرية، فالمجموعتين متجانستين.

رغم أن الجدول رقم (09) يعرض احتمالي التجانس وعدم التجانس؛ إلا أننا نتقيد بجهة التجانس فقط، والتي يظهر فيها أن قيمة (T) قد قدرت بـ (17.31-) ومن خلال الخانة (Sig) نحدد التالي: $P\text{-value}=0.05 > 0.00$

ومنه نرفض فرضية العدم بمستوى دلالة 0.05 أي توجد فروق دالة إحصائية بين عمال القطاع الخدماتي وعمال الاقطاع الاقتصادي على مستوى الاحتراق النفسي، ولتبسيط التحليل نستطيع أن نستدل على هذه الفروق وعدم تجانس المجموعتين من خلال النتائج الوصفية التي سبق وعرضت أعلاه حيث بلغ متوسط نتائج عمال القطاع الخدماتي 65.43 في مقابل 85.36 لصالح عمال القطاع الاقتصادي الذين سجلوا انخفاضا واضحا على مستوى الاحتراق النفسي مقارنة بعمال القطاع الخدماتي. وعليه ووفقا لما جاء سابقا يمكننا القول بأن الفرضية التي تقول «توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى العمال ذوي العقود محددة المدة تعزى لمتغير قطاع النشاط» قد تحققت. الفرضية العامة: وتنص على (يظهر العمال ذوي العقود محددة المدة مستوى عالي من الاحتراق النفسي).

لقد صاغ الباحث هذه الفرضية الرئيسية بهدف التعرف على مستوى الاحتراق النفسي عند العمال ذوي العقود محددة المدة؛ وقد افترض الباحث أن هؤلاء العمال بسبب وضعهم المهني يظهرون احتراقا نفسيا مرتفعا. من أجل التأكد من هذه الفرضية إحصائيا قام الباحث أيضا بإتباع الخطوات التالية:

- قام الباحث باختيار المعامل الإحصائي المناسب للتحقق من فرضيته وقد تمثل في الاختبارات التالية: (مقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت).

- وكخطوة ثانية بعد تحديد نوع المعامل قام الباحث باستخدام برنامج SPSS لاستخراج القيم الإحصائية الوصفية وقد توصل إلى النتيجة التالية:

الجدول رقم (10): يبين نتائج اختبار مستوى الاحتراق النفسي

النتيجة	المتوسط النسبي	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	
مرتفع	53.12%	75.39	63	الاحتراق النفسي

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المتوسط الخاصة بنتائج العمال ذوي العقود المحددة على مستوى الاحتراق النفسي قد بلغت (75.39) ويمكن تفسير هذه القيمة استنادا للمتوسط الفرضي الذي تبلغ قيمته (63) بأنها قيمة تعبر عن ارتفاع في الاحتراق النفسي عند العمال ذوي العقود محددة المدة بسبب وضعهم المهني. وعليه يمكن القول إن الفرضية الرئيسية التي تقول (يظهر العمال ذوي العقود محددة المدة مستوى عالي من الاحتراق النفسي). قد تحققت.

- تفسير ومناقشة النتائج:

من خلال دراسة المؤشرات والمسببات والمظاهر والأعراض التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي نعتقد أن مظاهر الاحتراق النفسي لها علاقة وطيدة بما يسمى بالخوف من فقدان

الوظيفة، والخوف من شيخ البطالة، أو ما يصطلح عليه انعدام الامن الوظيفي باعتباره أحد مسببات الاحتراق النفسي لدى العاملين بصفة عامة والعمال المؤقتين بصفة خاصة أي أن العامل المحترق نفسيا يظهر عليه احساس بعدم الامان على مستقبل عمله، والحقيقة أن من مسببات الاحتراق النفسي كما ذكرنا أنفا نجد عدة أسباب أخرى متعلقة بطبيعة عقد العمل والتي يتخللها الأجر وفرص الترقية والاحترام والعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين في حالة عدم إشباعها، والشعور بانعدام الامن في الوظائف والأعمال، قد يسبب للعمال ذوي عقود العمل محددة المدة ارتفاعا في مستوى الاحتراق النفسي. وقد توافقت دراستنا هاته مع ما توصلت اليه دراسة (عليقات، 1993) التي هدفت الى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم المهني في الاردن، حيث اظهرت نتائج الدراسة ان معلمي التعليم المهني يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة عالية.

كما توافقت كذلك مع ما توصلت اليه دراسة (بني عطا، 2005) والتي هدفت الى التعرف على درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية العامة الاردنية لنمطي القيادتين التحويلية والتبادلية وعلاقتهم بالاحتراق النفسي والعلاقات الشخصية عند المعلمين، وتكونت عينة الدراسة من 668 معلم ومعلمة من مجتمع الدراسة وتوصلت الدراسة الى ان الاحتراق النفسي لدى المعلمين كان مرتفعا (جاد الرب، 2005).

ومن خلال ما سبق يتضح جليا دور وتأثير العوامل الوظيفية من الاستقرار والامان الوظيفي على العاملين وتؤدي إلى شعورهم بالرضا وتحفيزهم للإنجاز والأداء الأفضل، بما في ذلك شعورهم بالأمان الوظيفي، وغياب تلك العوامل لا يؤدي بكل تأكيد إلى شعورهم بالرضا الذي يترتب عليه الكثير. ووفقا لعددٍ من الإحصاءات، فإنّ الراتب والشعور بالأمان الوظيفي يشكّلان أهمّ العوامل التي يبحث عنها الشخص في وظيفته وهذا ما يؤكد ما جاءت به نظرية فريدريك هيرزبيرج، والتي لا تزال نتائجها صالحة حتى الآن. (Hur,2008).

في الاخير نعتقد أنه من الضروري الاهتمام بهذه الشريحة التي هي في تزايد مستمر من خلال إيجاد أليات وميكانيزمات قانونية تسمح لهؤلاء العمال من الاندماج في المؤسسات الاقتصادية والصناعية، وتشجيع المقاولاتية والمؤسسات العائلية، أو على الاقل تحسين ظروف عملهم في المؤسسات الخاصة وفرض اجراءات صارمة لتوفير الظروف الملائمة وزيادة الحوافز المادية، وفي المقابل توفير بدائل وصيغ في حالة فقدان هؤلاء العمال لوظائفهم مثل التعويض عن البطالة، إعادة التكوين والتوجيه.... الخ.

- قائمة المراجع:

- جاد الرب، سيد محمد. (2005). إدارة الموارد البشرية (موضوعات وبحوث متقدمة)، مصر: مطبعة العشري.
- الحمداني موفق، وآخرون. (2006). مناهج البحث العلمي- أساسيات البحث العلمي، عمان: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- رويبرتسون، بيت. (1 نوفمبر 2017). كيف يسهم اقتصاد الوظائف المؤقتة في انعدام الأمن الوظيفي؟ <https://www.bbc.com/arabic/vert-cap-41838006>
- Dizik, A. (2017, May 24). Can a fear of getting fired make you work harder? BBC Worklife. <https://www.bbc.com/worklife/article/20170524-can-a-fear-of-getting-fired-make-you-work-harder>
- Elfassy, T., Swift, S. L., Glymour, M. M., Calonico, S., Jacobs, D. R., Mayeda, E. R., Kershaw, K. N., Kiefe, C., & Zeki Al Hazzouri, A. (2019). Associations of Income Volatility with Incident Cardiovascular Disease and All-Cause Mortality in a US Cohort. *Circulation*, 139(7), 850–859. <https://doi.org/10.1161/circulationaha.118.035521>
- Hur, Y. (2018). Testing Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation in the Public Sector: Is it Applicable to Public Managers? *Public Organiz Rev* 18, 329–34 <https://doi.org/10.1007/s11115-017-0379-1>
- Kochan, T. A., Smith, M., Wells, J. C., & Rebitzer, J. B. (1994). Human resource strategies and contingent workers: The case of safety and health in the petrochemical industry. *Human Resource Management*, 33(1), 55–77. <https://doi.org/10.1002/hrm.3930330105>
- Périlleux, T., & Vendramin, P. (2017). Le travail est-il devenu insoutenable ? Sociétés en changements, Retrieved from : <https://uclouvain.be/fr/instituts-recherche/iacchos/societes-enchangement-notes.html>
- Selenko, E., & Stride, C. (2017, February 20). Job insecurity cuts to the core of identity and social stability – and can push people towards extremism. *The Conversation*.

<https://theconversation.com/job-insecurity-cuts-to-the-core-of-identity-and-social-stability-and-can-push-people-towards-extremism-72915>

- Service public fédéral : Santé Publique, Sécurité de la Chaîne Alimentaire et Environnement (2018). Statistiques annuelles des professionnels des soins de santé en Belgique. Retrieved from:

<https://organesdeconcertation.sante.belgique.be/fr/documents/hwf-statan-2017-statistiquesdetaillees>

- Shirom, A. (2005). Reflections on the study of burnout: the views expressed in work & stress commentaries are those of the author(s), and do not necessarily represent those of any other person or organization, or of the journal. *Work & Stress*, 19, 263-270. <https://doi:10.1080/02678370500376649>