

الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية

- دراسة ميدانية بمديرتي الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف-

أ. هناء بوحارة

**قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا -
جامعة باجي مختار عنابة -**

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، حيث تكونت العينة من (210) عون اختيرت بطريقة عشوائية طبقية، وانطلاقا من هذا طبق عليها استبيان هذا الأخير الذي تم التحقق من خصائصه السيكمترية، وعليه أسفرت نتائج الدراسة بعد التحليل الإحصائي على أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة متدن، مع عدم وجود علاقة بين مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، كما أشارت أيضا إلى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق ترجع إلى متغير السن، الحالة المدنية (متزوجين-عازبين)، و الأقدمية. الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، الأداء الوظيفي، أعوان الحماية المدنية.

Abstract:

This study aims to reveal the level of burnout and its relationship with performance among civil protection assistants, the sample was 210 assistant selected In stratified random sample method. As a research-tool we used a questionnaire after confirming the psychometric properties. After the statistical analyses the study concluded that the level of burnout is low among the sample, and there is no relationship between burnout and performance, and there are significant differences in burnout level due to civil status and experience.

Key words: Burnout, Organizational performance, The agent of civil protection.

مقدمة:

تمثل ظاهرة الاحتراق النفسي أحد أهم الظواهر السيكولوجية التي حظيت باهتمام العديد من الباحثين خلال السنوات الأخيرة وتناولها الكثير منهم بالبحث والدراسة، وذلك لآثارها السلبية كظاهرة سيكولوجية مزمنة على المورد البشري في مجال العمل. حيث تشكل هذه الظاهرة معوقا كبيرا يحول دون قيام الفرد العامل بدوره بشكل كامل انطلاقا من أنها تنتج كعرض استجابي للضغوط النفسية والمهنية المزمنة.

ولعل أن أكثر الأوساط المهنية التي تكثر بها أعراض ومؤشرات هذه الظاهرة هي مختلف المهن الخدماتية والإنسانية كمهنة التمريض، الطب، التعليم، ومهنة أعوان الحماية المدنية هذه الفئة الأخيرة من المهن التي تحمل على عاتقها التدخل أثناء الحوادث بصفة استعجالية وحرفية ضمن ظروف مهنية مختلفة وغير متوقعة، ما يجعلها في كثير من الأحيان تكون تحت وطأة أحداث ضاغطة متأزمة قد تؤدي بالفرد العامل في هذا المجال إلى التأثير على صحته النفسية والجسدية ومن ثم اختلال التوازن في تأديته لمهامه وانجازاته المهنية الملزم بأدائها على أكمل وجه.

1/- إشكالية الدراسة:

مما لا شك فيه أن للعامل دور فعال في الإنتاجية والأداء على حد سواء، وبالتالي فإن أي تأثيرات سلبية على العامل قد تنعكس سلبا على العملية الأدائية بأكملها. ولعل أن ظاهرة الاحتراق النفسي (Burnout) تعد من بين الظواهر ذات التأثيرات السلبية على العامل، حيث يظهر هذا التأثير خاصة في انخفاض الأداء والإصابة بالإجهاد، كثرة الغياب والسلبية في التعامل مع الآخرين. هذا إلى جانب شخصية العامل بمقوماتها وسماتها وخصائصها تقف حائلا في إصابته بالاحتراق النفسي، إضافة إلى أن لكل عمل طبيعته وخصائصه التي تميزه عن غيره من الأعمال التي يقوم بها العامل. وضمن هذا السياق تسعى هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى الأعوان في أحد المصالح الوطنية ألا وهي مصلحة الحماية المدنية، حيث تنبثق الأهمية الميدانية لهذه الدراسة من كون مصلحة الحماية المدنية لها اتصال مباشر بالمواطن لما توفره من خدمات هامة تتعلق بتقديم يد المساعدة للأفراد في ظروف مهنية مختلفة، هذا ما يتطلب من عمالها الحرص على تقديم ما هو أفضل، وفي الوقت المناسب في ظل ظروف العمل الصعبة. كما ويتطلب امتلاك العامل (العون) لصحة نفسية وجسمية سليمة تساعده على القيام بعمله دون تعب أو إهمال. هذا الأخير سنحاول الكشف عنه في إطار سيرونة دراستنا الميدانية من خلال السعي إلى محاولة الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي الذي يعاني منه الأعوان وتأثيره على أدائهم الوظيفي، وكذا محاولة إيجاد حلول للتخفيف من هذه الظاهرة وبالتالي مساعدتهم على تأدية مهامهم بأفضل صورة وأداء جيد يضمن للمصلحة ثقة أفراد المجتمع فيها، وفي خدماتها التي تقدمها ويساهم في الحفاظ على سيرونة أعمالها.

وعليه تتلخص مشكلة الدراسة الحالية في التساؤل الرئيسي التالي:

هل توجد علاقة بين مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ؟

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية هي كالآتي:

* هل يعاني أعوان الحماية المدنية من مستوى عال من الاحتراق النفسي؟

* هل توجد علاقة بين مستوى أبعاد الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية؟
* هل توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي تبعا لبعض المتغيرات الديمغرافية (السن، الحالة المدنية [متزوج/أعزب]، الأقدمية) ؟

2/- فرضيات الدراسة :

لقد تم صياغة فرضية عامة لهذه الدراسة الحالية كالتالي:
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.
وتنبثق عن هذه الفرضية العامة فرضيات جزئية هي:
* يعاني أعوان الحماية المدنية من مستوى عال من الاحتراق النفسي.
* توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.
* توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تبلد المشاعر والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.
* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لصالح الأعوان المتقدمين في السن.
* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لصالح الأعوان المتزوجين.
* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لصالح الأعوان الأكثر أقدمية.

4/- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

* الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي عند أعوان الحماية المدنية .
* التعرف عن نوع العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي .
* محاولة التعرف عن مدى وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي ترجع لبعض المتغيرات الديمغرافية لدى أفراد عينة الدراسة.

* لفت أنظار المهتمين بالصحة النفسية والإداريين نحو ظاهرة الاحتراق النفسي ومدى انتشارها في المنظمات.
* أيضا تهدف هذه الدراسة إلى اقتراح بعض الحلول المناسبة والضرورية التي من شأنها أن تساهم في تخفيف مستوى الاحتراق النفسي في مقابل تحسين الأداء الوظيفي.

5/- تحديد مصطلحات الدراسة:

تحدد أهم التعاريف الإجرائية في الآتي:

* الاحتراق النفسي: يعبر الاحتراق النفسي عن تلك الحالة من التدهور النفسي الناتجة عن زيادة الحساسية للضغوط النفسية والمهنية المزمنة، مما ينتج أحاسيس سلبية ومن ثم سلوكيات إنسحابية من المجتمع. وفي هذا الصدد يعرفه بعض الباحثين كالتالي:

- تعريف كريستينا ماسلاش (MASLACH) " تعرفه بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنزاف الانفعالي والتبلد الشخصي و الإحساس بعدم الرضا على المنجز الشخصي والأداء المهني".⁽¹⁾

- تعريف فرويدنبرجر (freudenberger) " يعرفه بأنه حالة من استنفاد الفرد لمصادره النفسية والجسمية".⁽²⁾

- تعريف علي عسكر" هو حالة من الإتهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية".(3)

- مع العلم أن الاحتراق النفسي حسب تعريف ماسلاش (MASLACH) يتضمن مجموعة أبعاد هي كالتالي:
* الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaustion): ويشير إلى استنفاد المصادر العاطفية لدى العامل إلى المستوى الذي يعجز فيه عن العطاء وكذا شعوره بالتعب والإجهاد.

* تبدل المشاعر أو التجرد من الإنسانية (Depersonalization): ويقصد به التحرر من الخواص الشخصية، والشعور بالتبدل في الأحاسيس تجاه العمل والآخرين.

* الإنجاز الشخصي (Personal accomplishment): ويقصد به مستوى الشعور بتحقيق إنجازات شخصية على صعيد العمل.(4)

- وتقاس هذه المتغيرات على اختبار ماسلاش (MASLACH) بدرجات ثلاثة: عال، متوسط، متدن.
- وعليه ومما سبق يمكن القول كتعريف إجرائي للاحتراق النفسي (Burnout) في دراستنا هذه، بأنه جملة الأعراض النفسية، الجسمية، السلوكية والعلائقية التي من شأنها أن تظهر على الفرد العامل نتيجة تعرضه لضغوط نفسية ومهنية ضاغطة. إضافة إلى أنه تلك الدرجة التي يحصل عليها العامل (العون) وفقا لاستبيان الدراسة.
* الأداء الوظيفي: يعبر الأداء على تلك النتيجة المحصل عليها في أي ميدان عمل، كالتائج التي تم تحقيقها لدى ممارسة عمل ما والمعبر عنها بوحدات قياس معينة.

- حيث يعرفه توماس جليبرت (Tomas gilbret): «بأنه تفاعل السلوك والإنجاز، إنه مجموع السلوك والنتائج معا، وهو اتحاد السلوك ونتائجه، فهو ليس السلوك لوحده أو الإنجاز لوحده إنه تكاملهما معا، إنه ما تسعى المنظمة للوصول إليه.»(5)

- ويعرفه أيضا أحمد صقر عاشور «بأنه أداء الوحدة الإنتاجية، هو قيامها بالأنشطة، والمهام الموكلة إليها.»(6)
- أما التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي في هذه الدراسة فيمكن التعبير عنه بأنه ذلك الإنجاز الذي يبذله الفرد (العون) في إطار عمله من سلوكيات ومجهودات ذهنية وبدنية، مقاس من خلال محور الأداء الوظيفي.
* أعوان الحماية المدنية: هم فئة من العمال يعملون بمصلحة الحماية المدنية، تتمثل مهامهم الأساسية في التدخلات أثناء الكوارث والحوادث وتشمل (الإطفاء، الإنقاذ، الإسعاف)، يشكلون آخر رتبة في التسلسل الهرمي لهذه المصلحة، ويعملون بمواقيت عمل تتمثل في عمل 24 ساعة مقابل 48 ساعة راحة عن طريق تناوب لفرق العمل، وهم ينتمون إلى السلك الشبه العسكري.

6- الدراسة الميدانية وإجراءاتها :

1 - المنهج المستخدم في الدراسة:

تمشيا مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة قمنا بالاعتماد على تطبيق المنهج الوصفي التحليلي من خلال التعرف على طبيعة العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، وهل أن لبعض المتغيرات الديمغرافية دخل وتأثير في إحساسهم وشعورهم بالاحتراق النفسي.

2- عينة الدراسة وخصائصها:

إن العينة ليست جزء من مجتمع البحث حسبما اتفق عليه، ولكنها اختيار واع تراعى فيه قواعد واعتبارات علمية معينة لكي تكون نتائجها قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي، وتعرف على أنها "مجتمع الدراسة التي تؤخذ منه البيانات الميدانية إنها جزء من الكل". بمعنى آخر هي مجموعة من أفراد المجتمع تكون ممثلة له لتجرى عليها الدراسة، والعينة ليست إلا مثالا أو مجموعة من أمثلة يستخلص منها أحكام فيها قدر من الاحتمال، ويمكن الاستعانة بها في بعض الإجراءات العملية أو الاستنتاجات النظرية، فوحدات العينة قد تكون أشخاصا كما قد تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك.⁽⁷⁾

وانطلاقا من الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها في مصلحة الحماية المدنية و بعض من الوحدات بكل من ولاية عنابة والطارف تبين أن المجتمع الأصلي للأعوان في كلتا المصلحتين يبلغ 1250 عون، وفي خضم هذا حاولنا قدر المستطاع أن يكون توزيع الاستثمارات متكافئ في كلا المكانين، وعليه فقد ارتأينا من خلال مجتمع الدراسة أخذ نسبة 20% كعينة من المجتمع الأصلي، حيث تم توزيع 225 استمارة إلا أنه حذف البعض منها وهذا لعدم توفرها على كل البيانات وعدم استكمالها من قبل المستجيب، والبعض الآخر لم يسترجع، وبالتالي تكونت عينة الدراسة الأساسية من 210 عون (مائتين وعشرة عون)، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية.

- أما عن خصائص العينة فهي كالتالي:

- جدول رقم (01): يوضح خصائص عينة الدراسة:

المتغيرات	المستوى	عدد أفراد العينة	النسبة %
السن	من 21 - 30 سنة	113	53.80
	من 31 - 40 سنة	49	23.33
	من 41 - فما فوق	48	22.85
الحالة المدنية	أعزب	108	51.42
	متزوج	100	47.61
	مطلق	02	0.95
	أرمل	00	00
الأقدمية	من شهر - 05 سنوات	116	55.23
	من 06 - 12 سنة	27	12.85
	من 13 سنة فما فوق	67	31.90

3- أدوات جمع البيانات:

تعتبر مرحلة جمع البيانات والمعلومات خطوة هامة من خطوات الدراسة، حيث يتركز أي بحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية على تقنيات معينة في جمع البيانات والمعلومات الخاصة بظاهرة الدراسة، وتختلف طرق جمع البيانات باختلاف الدراسة واختلاف طبيعة الموضوع للوصول إلى الهدف الذي ترمي إليه أي دراسة. وتماشيا مع طبيعة الموضوع اعتمدنا على الأدوات التالية:

* مقابلة * استبيان.

أ- المقابلة:

تعرف المقابلة على أنها " عبارة عن محادثة بين الباحث والشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى الحقيقة أو موقف معين يسعى الباحث لتعريفه من أجل تحليل أهداف الدراسة." (8)

وقد استعنا في دراستنا هذه بتقنية المقابلة لأجل تحديد مؤشرات متغيرات الدراسة والفرضيات، وانطلاقاً من هذا فقد شملت المقابلة مجموعة من الأعوان باختلاف أقدميتهم في العمل، وكذا باختلاف سنهم، وباختلاف حالتهم المدنية سواء متزوجين أو عازبين... حيث تمحورت أسئلة المقابلة حول اتجاه وشعور الأعوان نحو عملهم وما قد يسببه لهم من إجهاد وإرهاق بدني وفكري، أيضاً دارت بعض الأسئلة حول ظروف بيئة عمل الأعوان (مصلحة الحماية المدنية)... وغيرها إضافة إلى المقابلات مع الأعوان قمنا أيضاً بإجراء مقابلات مع بعض المشرفين والأخصائيين النفسيين للتقصي أكثر على متغيري الدراسة بحكم ملاحظتهم وتقييمهم للأعوان. ولعل من أهم النتائج المستخلصة من المقابلة ما يلي:

* أن العمل في الفترة الليلية شيء جد مزعج بالنسبة للعون خاصة المتزوج، مما يجعله مشوش الفكر على أسرته، وكذلك يجعله في يوم غد أكثر إرهاكا وإجهادا.

* أن الراتب الذي يتقاضاه الأعوان على أدائهم الوظيفي، ضعيف مقارنة بما يقدموه، هذا مما يعيقهم على تلبية حاجاتهم المعيشية والحياتية، وربما يكون هذا أكبر حاجز يصادفه الأعوان مما يسبب لهم التذمر والضغط النفسي .

* أيضاً تم الكشف عن بعض الاتجاهات السلبية من طرف الأعوان تجاه بعض المسؤولين والمشرفين.

* كذلك تم التوصل من خلال المقابلات إلى رصد بعض التذمر من نظام العمل التناوبي بحيث أنه في كثير من الأحيان يمنع الأعوان من التمتع بحياتهم الأسرية والاجتماعية (خاصة في الأعياد الدينية، والأيام الوطنية...).

وبناء على ذلك ومن خلال إجراء المقابلات وما توفر لدينا من إطلاع على أدبيات الموضوع تم تصميم استبيان لقياس متغيرات الدراسة، علماً وأنها قد اعتمدنا جزئياً على مقياس ماسلاش وجاكسون للاحتراق النفسي في تصميمنا لأداة الدراسة، لأنه يتناسب أكثر من غيره مع موضوع دراستنا الحالية، وعليه عدّ هذا الاستبيان الأداة الأساسية لجمع البيانات والمعلومات في هذه الدراسة .

ب - الاستبيان :

انطلاقاً من أن دراستنا الحالية تهدف إلى الكشف عن (مستوى الاحتراق النفسي، ومن ثم علاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية)، فإننا وبهدف قياس متغيرات الدراسة قمنا بتصميم أداة الدراسة الأساسية المتمثلة في الاستبيان، هذا الأخير استعنا نسبياً - في تصميمنا له - بمقياس ماسلاش وجاكسون للاحتراق النفسي (Maslach burnout inventory) ، حيث يعتبر هذا المقياس من أقدر المقاييس التي تقيس مستوى ودرجة الاحتراق النفسي، والذي تم استخدامه من قبل عدد كبير من الباحثين والمؤسسات والمنظمات في مسعى للتعرف على الخبرات التي تولدت لدى المشتغلين في تلك الأماكن، ويعد المقياس موثقاً حيث يقوم بتقدير المشاركة والقدرات ومدى المشاركة والإنجاز للعاملين في المؤسسات والشركات والهيئات خاصة الخدماتية (ذات الطابع الإنساني والاجتماعي).

وعليه يكون مستوى الاحتراق النفسي عاليا إذا كانت درجات البعدين الأول (الإجهاد الانفعالي) والثاني(تبدل المشاعر) مرتفعة، ودرجة البعد الثالث(الإنجاز الشخصي) منخفضة.

وانطلاقا من هذا وبعد مراجعتنا للمراجع العربية والأجنبية للمقياس قمنا بالاستعانة بمقياس الاحتراق النفسي المعرب من طرف " فاروق السيد عثمان" (1988) لأن عباراته تتوافق نسبيا مع عينة دراستنا.

وعلى هذا الأساس احتفظنا بالبند الأصلية للمقياس مع نفس محاوره السابقة إضافة إلى إدخال عليها شيء من التعديل الطفيف في صياغة العبارات، مع إضافة بنود جديدة. واستبدال مصطلح الإنجاز الشخصي وهو اسم البعد الثالث في مقياس الاحتراق النفسي لـ ماسلاش بمصطلح الأداء الوظيفي في الاستبيان الحالي لمناسبته مع موضوع وعنوان الدراسة.

وعموما وضمن إطار دراستنا، فقد اشتمل الاستبيان المراد تطبيقه على عينة الدراسة على أربعة (04) محاور، يضم كل محور عبارات واضحة ومختصرة للإجابة على تساؤلات الدراسة وتحقيق أهدافها.

– محتوى الاستبيان: يشتمل الاستبيان على مجموعة من المحاور كالتالي:

* المحور الأول: ويتعلق بالخصائص أو البيانات الشخصية للعامل والمتمثلة في السن، الحالة المدنية، والأقدمية.

* المحور الثاني: وقياس الإجهاد الانفعالي للأعوان وعدد عباراته (14) عبارة وهم: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14.

* المحور الثالث: يقيس لنا تبدل المشاعر، وعدد العبارات في هذا المحور (14) عبارة وهم: 15، 16، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28.

* المحور الرابع: وقياس هذا المحور الإنجاز الشخصي للفرد أو حسب دراستنا الحالية الأداء الوظيفي للعامل ويتضمن (20) عبارة كالتالي: 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35، 36، 37، 38، 39، 40، 41، 42، 43، 44، 45، 46، 47، 48.

وقد تمت هيكلة الإجابة على عبارات الاستبيان طبقا لمقياس " ليكرت" ذو الدرجات الخمسة المتدرجة بين موافق بشدة، موافق، لا أدري، معارض، معارض بشدة. وفق الدرجات التالية: 1، 2، 3، 4، 5.

– الخصائص السيكمومترية للاستبيان:

نقصد بالخصائص السيكمومترية كل من الصدق والثبات، فالصدق يقصد به التأكد من مدى تمكن الاستبيان من قياس ما وضع له، في حين أن الثبات يعني مدى تجانس النتائج لو أعيد استخدام نفس الاستبيان مرة ثانية.

* ثبات الاستبيان:

قبل عرض الاستبيان على عينة الدراسة الأصلية يجب أولا التحقق من مدى قابلية هذه الأخيرة للتطبيق، وضمن هذا الإطار قمنا باستعمال طريقة " تطبيق وإعادة تطبيق الاختبار Test- Retest"، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون والذي يعبر عن مدى الارتباط بين الدرجات المتحصل عليها عند تطبيقه لأول مرة والدرجات المتحصل عليها عند إعادة التطبيق، ومن أجل ذلك قمنا باختيار عينة تتكون من (20) عون، وقد تم توزيع عليهم استبيان

البحث بطريقة عشوائية. وحذفوا لاحقا من العينة النهائية، وبعد أربعة أسابيع تم إعادة توزيع الاستبيان، حيث تم استبعاد هؤلاء الأفراد من عينة الدراسة الأصلية، وفيما بعد تم حساب معامل الارتباط وكانت النتائج كالتالي: علما وأن أفراد عينة تطبيق وإعادة تطبيق الاستبيان هي (20) عون.

وفي هذه الحالة سوف نستعمل معامل الارتباط " بيرسون " والذي يحسب بالمعادلة التالية:

$$R = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

- وانطلاقا من قيامنا بالعملية الحسابية وفق معامل بيرسون تبين أن المقياس يتميز بنسبة ثبات عالية حيث قدرت قيمته بـ $R = 0.89$.

* صدق الاستبيان:

على العموم فإن مقياس "ماسلاش للاحتراق النفسي" - في صورته الأصلية- يتمتع بمستوى عال من الصدق، إذ أظهرت النسخة الأجنبية مقدرة عالية على التمييز بين فئات مختلفة من العاملين الذين يعانون من احتراق نفسي عال واحتراق نفسي متدن، وذلك من خلال دراسات مختلفة مثل دراسة Gold (1987), Krriacou (1981), Maslach & Jackson (1985), Clod (1985) أكد كل من لامبرت (Lambert 1994)، وماسلاش وآخرون (Maslach et al 1996)، وديلون (Dillon 1995) أن للاحتراق النفسي أبعادا ثلاثة هي: الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي، كما وقد أظهرت النسخة المعربة من المقياس على دلالات صدق عالية في البيئة العربية مثل دراسة (سمير أبو مغلي 1987، كمال الدواني 1989، محمد عليما، 1993، عدنان الفرح 2001، ...).

هذا عن مدى مصداقية مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي في صورته الأصلية، أما عن صدق الاستبيان الحالي الذي وضع لقياس متغيرات الدراسة الحالية، من أجل التأكد من مدى ملائمة لهذه الدراسة الحالية، فإنه قد تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين تكونت من ستة (06) أساتذة محكمين من تخصص علم النفس عمل وتنظيم وعلم النفس العيادي، بهدف التأكد من مناسبة الاستبيان لهدف الدراسة وسلامة الصياغة اللغوية للفقرات ومدى انتمائها للمحاور التي وضعت لقياسها، وفي ضوء ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم ضمن إطار الصدق الظاهري تم إجراء التعديلات المناسبة على فقرات الاستبيان.

بالإضافة إلى صدق المحكمين تم أيضا حساب الصدق الذاتي للاستبيان حيث قدرت قيمته بـ (0.94) عن طريق العملية الحسابية التالية المتمثلة في تجذير قيمة الثبات:

$$0.94 = \sqrt{0.89} = \sqrt{\text{الثبات}}$$

- وفيما يلي الجدول رقم (02): يوضح المعايير التي تم تحديدها من أجل تفسير درجات استبيان الدراسة:

الخوار	عالي	متوسط	منخفض
الإجهاد الانفعالي	من 47 فما فوق	من 26 إلى 46	من صفر إلى 25
تبدل المشاعر	من 26 فما فوق	من 16 إلى 25	من 15 فأقل
الإنجاز الشخصي	من صفر إلى 39	من 40 إلى 59	من 60 فما فوق

4- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- وفيما يلي معادلات المقاييس الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

- النسب المئوية - المتوسط الحسابي - الانحراف المعياري - معامل الارتباط بيرسون - اختبار كاي تربيع (x^2) (test de khi deux) - برنامج لكسال - مستوى الدلالة = 0.05.

3- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

انطلاقاً مما سبق وبعد ما قمنا برصد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمختلف محاور الاستبيان، وكذا بعد حساب العلاقات الارتباطية بين أبعاد الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، وإحصاء التكرارات المشاهدة والمتوقعة لكل بند من بنود الاحتراق النفسي عند مختلف المستويات الخمسة (موافق بشدة، موافق، لا أدري، معارض، معارض بشدة)، وبتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لكل فرضية، وباستقراء الجداول وتحليلها وترجمتها جاءت نتائج الدراسة الحالية كالتالي:

* نتائج الفرضية الجزئية الأولى: المتعلقة بـ « معاناة أعوان الحماية المدنية من مستوى عال من الاحتراق النفسي ».
إذ أنه لإثبات أو نفي هذه الفرضية تم الاعتماد على إجابات أفراد العينة للمحاور الثلاثة المتضمنة في الاستبيان (الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، الأداء الوظيفي) المعبرة على الاحتراق النفسي، وبالاعتماد على نتائج تحليل إجابات هذه المحاور في العنصر السابق، فإنه تم حساب النسبة المئوية، وكذا المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لجميع مؤشرات المحاور، ثم تم تحديد مستوى الاحتراق النفسي وفيما يلي:

- الجدول رقم (03): يوضح تحليل محاور الدراسة.

رقم المحور	اسم المحور	النسبة المئوية (%)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الأول	الإجهاد الانفعالي	20.22%	13.23	10.81
الثاني	تبدل المشاعر	18.81%	12.65	15.94
الثالث	الأداء الوظيفي	18.96	18.88	24.30
جميع المحاور		19.33	3.77	17.02

ففيما يخص الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي الذي يعاني منه أعوان الحماية المدنية، فإنه تبين لنا ومن خلال نتائج الدراسة أن أعوان الحماية المدنية لديهم مستوى متدن من الاحتراق النفسي، حيث بلغ متوسطه الحسابي في محور الإجهاد الانفعالي 13.23، وفي تبدل المشاعر 12.65، وفي المحور الأخير الذي يعبر على الأداء الوظيفي 18.88 ما يدل على أن الأداء المهني للأعوان مرتفع، مقارنة بالمحورين السابقين اللذان أشارا إلى مستوى متدن، وهذا وفق المعايير التي قمنا بتحديدنا الاستبيان، ويمكن تفسير هذه النتيجة في عدم معاناة أفراد العينة من احتراق نفسي عالي، إلى أن معظم الأعوان الذين كانوا بصدد الدراسة مازالوا بعد في بداية مسارهم المهني، وهذا بنسبة 55.23% للأعوان الذين أقدميتهم تتراوح بين [شهر إلى 5 سنوات]، إضافة إلى هذا يمكن أن تكون هناك مؤشرات لوجود ضغط نفسي طفيف فقط، كما وإن وجدت ضغوط فإنها ليست ضارة في جميع أحوالها، حيث يرى (Schafer 1987) أن هناك ضغوط تسمى بالضغوط الإيجابية هذه الأخيرة في أحيان كثيرة تسهم في تحسين

الأداء، وتفيد في الاستعداد للتحمل وتوجيه الانتباه نحو الحاجة، وإلى إعادة تقدير المواقف بما لا يتعارض مع الآخرين، بل إن ضغوط مثل هذا النوع يمكن أن تضيف متعة للحياة. وبالتالي عدم تحقق الفرضية الجزئية الأولى.

* نتائج الفرضية الجزئية الثانية: المتعلقة بـ « توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي ».

- الجدول رقم (04): يوضح معامل الارتباط بين مستوى الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر والأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

المحور	الإحصاءات	الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية
مستوى الإجهاد الانفعالي	معامل الارتباط	0.03
	حجم العينة	210
المحور	الإحصاءات	الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية
مستوى تبدل المشاعر	معامل الارتباط	0.05
	حجم العينة	210

أما فيما يخص الفرضيتين الجزئيتين الأولى المتعلقة بـ (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الإجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي لدى الأعوان)، والثانية المتعلقة بـ (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تبدل المشاعر والأداء الوظيفي لدى أفراد العينة)، فإننا ومن خلال رصدنا لمعاملات الارتباط بين كل من محور الإجهاد الانفعالي والأداء الوظيفي الذي قدر بـ 0.03، وبين محور تبدل المشاعر والأداء الوظيفي الذي قدر معامل الارتباط بينهما بـ 0.05، توصلنا إلى وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين أبعاد الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي بقيمة ارتباط قدرت بـ 0.08. أي أن كلتا الفرضيتين الجزئيتين لم يتحققا لأن العلاقة كانت ضعيفة في كلاهما. وعليه يمكننا القول أن الفرضية العامة لم تتحقق، أي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاحتراق النفسي وبين الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية.

وبممكننا أن نعزو ذلك إلى محاولة أفراد العينة إظهار قوة الأنا المهنية التي تدفعهم في كثير من الأحيان إلى التعامل مع بنود الاستبيان بتحييز، وخاصة في بنود الأداء الوظيفي، هذا ما يجعلنا بحاجة إلى اللجوء إلى مقاييس أكثر موضوعية بالنسبة للمؤشرات السلوكية الدالة على الاحتراق النفسي، والأداء الوظيفي. إضافة إلى هذا قد ترجع هذه النتيجة إلى تمتع أفراد العينة بصحة نفسية وتوافق مهني جيد في بيئة عملهم، فحتى وإن كانوا يعانون من بعض مؤشرات الضغط النفسي إلا أنها لا تصل إلى حد مستوى الاحتراق النفسي، هذا ما يبرز لنا أكثر أن الضغط ليس هو الاحتراق، وإنما هو سبب في الوجود والإحساس به، ولذا فإن أفضل طريقة هي اللجوء للتعامل مع مختلف مؤشرات الضغط النفسي لتجنب الإصابة بالاحتراق النفسي الذي يؤدي لا محال في حال إغفاله إلى التأثير السلبي على الأداء، لأن مهما تكن أسباب الضغوط النفسية وتأثيراتها فهي كائنة في أغلب المنظمات، والتي تعد من مجالات الاهتمام الرئيسية في دراسة السلوك التنظيمي.

وعموما فإن هذه النتيجة توحى بتوفر مناخ تنظيمي لا بأس به داخل بيئة عمل الأعوان الذي من شأنه أن يساعدهم على أداء عملهم بشكل جيد..

أما بالنسبة للفرضيات الجزئية التي تبحث في دلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي ترجع لمتغير السن، الحالة المدنية والأقدمية، فإننا على العموم هدفنا من خلال بحثنا هذا للتأكد من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى للأعوان المتقدمين في السن، والأعوان المتزوجين، وكذا الأعوان الأكثر أقدمية وانطلاقا من هذا خلصنا للنتائج التالية:

* نتائج الفرضية الجزئية الرابعة: المتعلقة بـ « توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لصالح الأعوان المتقدمين في السن».

- جدول رقم (05): يوضح حساب درجة الحرية والقيمة الجدولة ومستوى الدلالة بالنسبة لمتغير السن.

عدد الأعمدة	عدد الصفوف	درجة الحرية	القيمة الجدولة	مستوى الدلالة
05	03	08	15.51	0.05

فانطلاقا من إحصاءنا للتكرارات المشاهدة والمتوقعة لكل بند عند مستويات البدائل الخمسة (موافق بشدة، موافق، لا أدري، معارض، معارض بشدة)، وبتطبيق برنامج لكسال Excel، تم تحديد قيم كاي تربيع (χ^2)، وعليه فقد كانت النتائج الخاصة بمتغير السن عند مستوى (0.05) كالتالي:

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة بمختلف فئاتهم العمرية المحددة على غالبية البنود وذلك بمتوسط حسابي لقيم الـ χ^2 المعبرة على وجود فروق دالة إحصائية قدر بـ 25.44 وهذا انطلاقا من أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولة، ومنه يمكننا أن نعتبر أن متغير السن يؤثر على مستوى إحساس الأعوان بالاحتراق النفسي.

وعليه فإن النتائج التي توصلنا إليها أثبتت تحقق الفرضية، معنى ذلك أن هناك فرق في الإحساس بالاحتراق النفسي، (فحتى وإن لم نرصد احتراق نفسي إلا أن هناك بعض المؤشرات الدالة عليه المتمثلة في بؤادر للضغط النفسي) ترجع لصالح الأعوان المتقدمين في السن، ويمكننا أن نعزو هذه النتيجة إلى أن الأعوان المتقدمين في العمر وبحكم تقدم سنهم فإنهم في أغلب الأحيان قد يعانون من أمراض في صحتهم سواء النفسية أو الجسمية (كأمراض المعدة والقولون، آلام الظهر، الصداع..). هذا ما قد يؤثر سلبا عليهم فيكونون عرضة أكثر من غيرهم للإصابة بالضغط ومن ثم الاحتراق، ثم إن الأفراد المتقدمين في السن في كثير من الأحيان يكونون من المتزوجين وبالتالي فإنهم يحملون على عاتقهم مسؤولية أسرهم وكذا مسؤولية أداء عملهم، أي ما معنى تعدد الأدوار هذه الأخيرة في حال عدم التحكم فيها فإنها تؤدي لا محال إلى الإصابة بالتوتر والضغط ثم الاحتراق.

* نتائج الفرضية الجزئية الخامسة: المتعلقة بـ « توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لصالح الأعوان المتزوجين».

- جدول رقم (06): يوضح حساب درجة الحرية والقيمة الجدولة ومستوى الدلالة بالنسبة لمتغير الحالة المدنية.

عدد الأعمدة	عدد الصفوف	درجة الحرية	القيمة الجدولة	مستوى الدلالة
-------------	------------	-------------	----------------	---------------

0.05	9.49	04	02	05
------	------	----	----	----

بعد أن قمنا بإحصاء التكرارات المشاهدة والمتوقعة لكل بند من بنود محاور الاحتراق النفسي عند مختلف مستويات البدائل الخمسة، وبتطبيق برنامج لـ Excel، تم تحديد قيم الـ χ^2 ، وعليه فقد كانت النتائج الخاصة بمتغير الحالة المدنية عند مستوى الدلالة (0.05) كالتالي:

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حسب الحالة المدنية الخاصة بالأفراد المتزوجين على غالبية البنود وذلك بمتوسط حسابي لقيم الـ χ^2 المعبرة على وجود فروق دالة إحصائية بـ 37.21، وهذا اعتباراً من أن القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولة، وعليه يمكننا القول أن متغير الحالة المدنية (الخاص بالمتزوجين والعازبين) يؤثر في درجة الإحساس بالاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.

وبذلك بينت النتائج التي توصلنا إليها تحقق الفرضية، ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن الأعوان المتزوجين بحكم نظام عملهم الذي يفرض عليهم العمل لمدة 24 ساعة متواصلة، فإنهم يظلون في انشغال وقلق دائم على أسرهم، ثم إنه كذلك إضافة إلى الحمل الوظيفي الناتج عن نظام عملهم التناوبي هناك عبء اجتماعي يتجلى في صعوبة أداء الالتزامات المختلفة ما بين أوقات العمل وواجباته المهنية واحتياجات الأسرة وضرورياتها. ولعل أن كل هذا من شأنه أن يسبب الإرهاق والتوتر ويؤدي بلا شك مع عوامل أخرى إلى الإحساس بالضغط النفسي، على عكس الأعوان غير المتزوجين الذين يكون إحساسهم بمؤثرات الضغط أخف.

* نتائج الفرضية الجزئية السادسة: المتعلقة بـ « توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لصالح الأعوان الأكثر أقدمية ».

– جدول رقم (07): يوضح حساب درجة الحرية والقيمة الجدولة ومستوى الدلالة لمتغير الأقدمية.

عدد الأعمدة	عدد الصفوف	درجة الحرية	القيمة الجدولة	مستوى الدلالة
05	03	08	15.51	0.05

بعد إحصاء التكرارات المشاهدة والمتوقعة لكل بند عند مختلف مستويات البدائل، وبتطبيق برنامج لـ Excel، تم تحديد قيم الـ χ^2 (كاي تربيع)، وانطلاقاً من هذا كانت النتائج الخاصة بمتغير الأقدمية عند مستوى الدلالة (0.05) كالتالي:

* وجود فروق دالة إحصائية في استجابات مفردات العينة حسب فئات الأقدمية ويرجع ذلك إلى تسجيل متوسط حسابي لقيم الـ χ^2 قدر بـ 23.33، هذا الأخير يشير إلى تفوقه على القيمة الجدولة، وعليه يمكننا القول أن هناك تأثير للأقدمية في مستوى الاحتراق النفسي لدى الأعوان، وبالتالي فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى إلى الأعوان الأكثر أقدمية.

وعليه فقد أشارت النتائج فيما يخص الفرضية الجزئية السادسة المتعلقة بـ (وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي ترجع لصالح الأعوان الأكثر أقدمية) إلى تحقق الفرضية، أي أن هناك فرق دال في مستوى الإحساس بالاحتراق النفسي لصالح الأعوان الأكثر أقدمية، ويمكننا أن نعزو هذه النتيجة إلى أنه كلما زادت خبرة العون في عمله وسنوات أقدميته كلما أدى ذلك إلى الإحساس أكثر بالتوتر والضغط والشعور بأن طاقته استنفذت، ويبرز هذا خاصة عندما يباشر العامل عمله في سن مبكر مما يستلزم عليه قضاء الفترة القانونية

كاملة أي إلى حين نهاية سنوات الأقدمية والتي تقدر في مهنة عون حماية مدنية بـ 32 سنة...، إذن كل هذا من شأنه أن يجعل العامل أكثر عرضة من غيره لكافة أشكال القلق، الملل، الضغط، وكذا مختلف الأمراض الجسمية...
4/- النتائج العامة للدراسة:

تستمد أية منظمة كفاءتها وتميزها من كفاءة وتميز المورد البشري الذي تمتلكه، غير أن هذا الأخير قد يصطدم وهو في سيرورة أدائه لعمله ببعض العضلات التي قد تحد من إنتاجيته وأدائه الذي من المفروض أن يؤديه، وكذا سعيه لتحقيق الأهداف التنظيمية، ويمكن أن تبرز أهم هذه العضلات في مختلف المشاكل النفسية، والتي من أبرزها في ميدان العمل الضغوط المهنية، هذه الأخيرة إذا تفاقمت و وصلت إلى شدتها وتأزمها أدت إلى ظاهرة أسوأ منها هي ظاهرة الاحتراق النفسي Burnout ، ولذا وجب الاهتمام بدراسة هذا الأخير وانعكاساته على الفرد والمنظمة. وانطلاقاً من هنا حاولت هذه الدراسة الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية بمديرتي الحماية المدنية وبعض الوحدات بولايتي عنابة والطارف، وعليه وبعد إتباع الخطوات البحثية، من خلال تفرغ البيانات واستقراءها، تحليلها وتفسيرها، تم التوصل إلى النتائج التالية:

* لا يعاني أعوان الحماية المدنية من مستوى عال من الاحتراق النفسي، وإنما بينت النتائج وجود مستوى متدن من الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة، باستثناء رصد بعض المؤشرات والأعراض لضغط نفسي ومهني.
* أشارت النتائج كذلك إلى وجود علاقة ضعيفة بين مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده وبين الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة، معنى ذلك أنه لا توجد علاقة بين متغيري الدراسة، ومن خلال هذه النتيجة يمكن أن نستنتج أن الفرضية العامة لم تتحقق.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي ترجع لصالح الأعوان المتقدمين في السن.

* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي ترجع لصالح الأعوان المتزوجين.

* وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي ترجع لصالح الأعوان الأكثر أقدمية.

- توصيات واقتراحات الدراسة:

أكدت معظم ومختلف البحوث والدراسات السابقة أن الاحتراق النفسي ينتج بشكل رئيسي كاستجابة للتوتر الناتج عن أوضاع العمل الصعبة، مما يؤدي إلى استنفاد نفسي، فينعكس بشكل واضح على الحالة الجسمية والنفسية للعامل وعلى إنتاجيته، غير أن هذه الدراسة دلت على عدم وجود احتراق نفسي، وكذا عدم وجود علاقة بينه وبين الأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، هذا ما ينبئ بأداء فعال في المستقبل، وبناءً عليه توصي دراستنا الحالية بالتوصيات والاقتراحات التالية حتى نحاول من خلالها دعم العون أكثر بهدف تحسين أدائه :

* إجراء المزيد من البحوث والدراسات حول موضوع الاحتراق النفسي، وارتباطه ببعض المتغيرات مثل: الوضع الاقتصادي والاجتماعي، التوافق النفسي والمهني... الخ.

* الحث على تهيئة الجو النفسي المرح للعون وإبعاد أسباب التوتر والانفعال عنه حتى يؤدي الدور المناط به لأن كل هذا من شأنه أن يؤثر على أدائه.

* دعم العلاقات الإنسانية في محيط العمل، على اعتبار أنها من المحددات المهمة للتوافق المهني والنفسي ومن ثم التغلب على الضغوط والتوترات النفسية، وذلك من خلال تنظيم برامج اجتماعية منظمة يشعر فيها العون بتحقيق ذاته وإشباع حاجاته النفسية للانتماء والحب والمكانة الاجتماعية.

* منح حوافز ومكافآت مادية تشجيعية على الأداء المرضي الذي يؤديه العون.

* توفير أخصائي نفسي في كل وحدة من وحدات الحماية المدنية التابعة للمديرية العامة.

* توفير الاختبارات النفسو- تقنية حتى تساعد الأخصائي النفسي على تشخيص ومن ثم علاج مختلف الاضطرابات التي يمكن أن يصاب بها العون.

* القيام ببرامج إرشادية بهدف توعية الأعوان ومن ثم مساعدتهم على تخطي مختلف الضغوط والإرهاقات التي قد تصادفهم في عملهم.

* قائمة المراجع والمواشم:

- 1 - علي بن شويل القرني، دراسة مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية، 2005، ص: 10.
- 2- كمال دواني وآخرون، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن، المجلة التربوية، المجلد (5)، العدد (19)، كلية التربية، الأردن، 1989، ص: 254.
- 3- علي عسكر، الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل: السلوك التنظيمي المعاصر، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2005، ص: 123.
- 4- علي بن شويل القرني، مرجع سابق، ص: 10.
- 5- فيصل عبد الرؤوف النحلة، تكنولوجيا الأداء البشري: المفهوم وأساليب القياس والنماذج، دار المكتبة الوطنية، 2001، ص: 96.
- 6- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي، دار النهضة العربية، بيروت، 1979، ط (2)، ص: 50.
- 7- بشير صالح الراشدي، مناهج البحث التربوي: دورية تطبيقية مبسطة، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000، ص: 52.
- 8- محمد شفيق، البحث العلمي والخطوات المهنية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1985، ص: 115.