

مصادر الاحتراق النفسي لدى عمال وزارة المالية وعلاقتها بكل من متغير الجنس والخبرة

د. مشقة ياسين

أستاذ محاضر

جامعة الجزائر 2

المخلص:

هدفت الدراسة إلى معرفة مصادر الاحتراق النفسي لدى عمال وزارة المالية، وذلك انطلاقاً من التساؤلات التالية: ما مصادر الاحتراق النفسي لدى العمال؟، هل توجد فروق دالة إحصائية لدى العمال في مصادر الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس والخبرة؟

الكلمات المفتاحية:

مصادر الاحتراق النفسي، العمال؛ المرض؛ الضغط.

Résumé :

Syndrome de l'épuisement professionnel, une caractérisée par un ensemble de signes et de symptômes et les changements dans les comportements professionnels. Dans certains cas, il a suivi des changements dans la configuration physique et fonctionnelle et de la biochimie physique chez certaines personnes infectées par la maladie. La classification de la maladie, selon le diagnostic de ce cas d' épuisement , de maladie dans la catégorie des risques psychologiques de social professionnel, en raison d'être le résultat de l'exposition à la pression et étendu de façon permanente. Ceux-ci sont appelés syndrome chez anglais nom de l'épuisement professionnel, et ici sont apparus expression «épuisement professionnel» (combustion) et est une «mort causée par la charge de main-d'œuvre excédentaire," comme on l'appelle en japonais (過労死, karoshi). On va essayer dans cet article d'identifier les sources du ce phénomène chez le personnel du ministère de finance.

Mots clés :

Syndrome de l'épuisement professionnel; travailleurs; la maladie; la pression.

مقدمة:

تعتبر ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة خطيرة تمس مجال العمل ، وقد أكدت دراسات نظرية وميدانية كثيرة في البيئتين العربية والغربية ذلك، ومن هذه الدراسات دراسة "هوارى" (1985)، "العقيلي" (1997)، "أبو عيشة" (1997)، "كوكس موتو Mouton، Cox" (1986).

تؤكد هذه الدراسات أن العمال في مختلف الميادين يتعرضون لضغوطات نفسية ومهنية كبيرة تؤدي بهم إلى التوتر والاحتراق النفسي ولذلك كان لزاما دراسة هذه الظاهرة والبحث في مظاهرها وأسبابها ومكوناتها والأساليب والطرق الإدارية والنفسية اللازمة لوضع حد لها أو التقليل من خطرها وأثارها السلبية لأقل قدر ممكن (يوسف حرب، 1998 ص: 14).

وتأتي الدراسة الحالية لدراسة مصادر الاحتراق النفسي لدى عمال وزارة المالية بالجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وذلك من خلال الإجابة على الإشكالية التالية:

1/ إشكالية الدراسة:

- ما مصادر الاحتراق النفسي لدى عمال وزارة المالية بالجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية؟
- هل توجد فروق دالة إحصائية لدى العمال في مصادر الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس والخبرة؟
-

2/ فرضية الدراسة:

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدى هؤلاء العمال في مصادر الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس والخبرة.

3/ أهداف الدراسة:

الدراسة الحالية تهدف إلى:

- ◀ تفحص إذا ما كانت ظاهرة الاحتراق النفسي موجودة بين عمال وزارة المالية بالجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.
- ◀ دراسة الفروق في الاحتراق النفسي التي من الممكن أن تعود إلى بعض المتغيرات الديموغرافية لدى العينة كالجنس، والسن.

4/ أهمية الدراسة:

- تنبع أهمية هذه الدراسة من خطورة ظاهرة الاحتراق النفسي.
- قد تساعد الدراسة الحالية أصحاب القرار لاتخاذ إجراءات كفيلة بمعالجة الظاهرة
- قد تشارك هذه الدراسة في زيادة وعي الأساتذة بالاحتراق النفسي وتمكنهم من التعرف على الأسباب التي تؤدي إليه وبالتالي التغلب عليها.

5/ تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا:

تضمنت الدراسة الحالية المفاهيم الآتية:

مصادر الاحتراق النفسي: الدرجة التي يتحصل عليها العامل على مقياس مصادر الاحتراق النفسي، وذلك من خلال استجاباتهم على الفقرات باستخدام بدائل الأجوبة المتاحة (تنطبق بشدة/ تنطبق/ نوعا ما / لا تنطبق / لا تنطبق إطلاقا). وهي إما :

1-مصادر نفسية (خاصة بالعامل نفسه): تتمثل في قدراته وإمكاناته والتزامه وعدم رضاه عن مهنته.

2-مصادر مهنية، وتتمثل في عوامل مرتبطة بالدور والقيادة وظروف العمل.

عمال وزارة المالية: هم الذين يتابعون عملهم على مستوى وزارة المالية.

6/ الإطار النظري:

أولا: الاحتراق النفسي:

1-6-تعريفه:

هناك تعريفات متعددة للاحتراق النفسي، يمكن تصنيفها ضمن ثلاث مجموعات هي:

المجموعة الأولى: تنظر إلى الاحتراق كوضع، وكحالة اضطرابية وأهم تعريف ضمن هذا الإطار هو

تعريف « ماسلاش Maslach " (1982) : الذي يعرفه على أنه حالة من الإجهاد التي تصيب الفرد نتيجة

لأعباء العمل والمتطلبات الزائدة والمستمرة على الفرد بما يفوق طاقاته وإمكاناته، وينتج عن هذه الحالة

مجموعة من الأعراض النفسية والعقلية والجسدية (حمزة الزيودي، 2007 ص: 192).

المجموعة الثانية: تعتبر الاحتراق النفسي على أنه عملية تحدث لأسباب منها ما يتصل بشخصية

الفرد ومنها ما يرجع للبيئة المهنية التي يعمل بها الفرد وأهم تعريف هنا هو

"كرنيس"CHERNISS (1980): هو العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من ارتباطه

بعمله، نتيجة لضغوط العمل التي يتعرض لها المهني أثناء أداء هذا العمل (عياصرة، معن، 2007 ص: 96)،

(viviane, 2001p: 16).

المجموعة الثالثة: ترى أن الاحتراق عملية تتم عبر مراحل متدرجة ولا تحدث فجأة. وحاولت الجمع

بين مظاهر الاحتراق وبين مصادره، وأهم تعريف هنا هو تعريف "الخرابشة وعريبات" (2005): هو حالة

نفسية تصيب الفرد بالإرهاق والتعب نتيجة وجود متطلبات وأعباء إضافية يشعر معها الفرد أنه غير قادر

على التكيف والتحمل مما ينعكس عليه سلبا، وكذلك على من يتعامل معه، بل ويمتد فيقلل من مستوى

الخدمة نفسها، ويتم ذلك عبر مراحل ثلاث هي: الشعور بوجود الضغوط على كاهل الفرد، والشعور بالقلق

والتعب نتيجة لعدم القدرة على التكيف مع تلك الضغوط، وحدوث مجموعة تغيرات سلبية سلوكية تغير

اتجاهات وسلوك الفرد نحو العمل وكذلك الآخرين مثل الروتين والجفاف في التعامل. (الخرابشة وعريبات،

2005 ص: 301).

2-6- أعراض الاحتراق النفسي:

تلخص "ماسلاش Maslach" (1987) أعراض ظاهرة الاحتراق النفسي بإنطفاء شغلة حماس العامل وتكوينه اتجاهات سلبية تجاه الزملاء والعملاء إضافة إلى تكوين مفهوم سالب للذات والمعاناة من أمراض نفسية وجسدية مختلفة (محمد جواد الخطيب، 2007 ص: 12).

3-6- مراحل الاحتراق النفسي:

- أ. مرحلة الاستغراق (الشمول): وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفع وتشمل حالة من الاستثارة والسرور.
- ب. مرحلة الكساد: عندما يحدث عدم اتساق بين ما هو متوقع عن العمل وبين ما يحدث فعلا فان هذا يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا عن العمل تدريجيا، وينخفض معه مستوى الأداء في العمل وتنخفض الاستثارة، ويشعر الفرد فيها باعتلال الصحة النفسية.
- ج. مرحلة الانفصال: وفيها يدرك الفرد ما يحدث ويبدأ بالانسحاب النفسي، ويرتفع لديه بذلك مستوى الإجهاد النفسي، وأخيرا.
- د. مرحلة الاتصال: فيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءا وخطرا. (جواد الخطيب، 2007 ص: 12).

4-6- مصادر الاحتراق النفسي:

تشير معظم البحوث والدراسات النفسية لمصادر الاحتراق النفسي لدى العاملين أنه يمكن تصنيف تلك المصادر الضاغطة إلى مجموعتين هما:

المجموعة الأولى: وهي المصادر الشخصية أو الداخلية والتي تتعلق بالخصائص الشخصية والنفسية للعائمين بالدور (البروفيل الشخصي).

المجموعة الثانية: وهي المصادر المهنية أو الخارجية التي تتعلق بطبيعة العمل وبيئته ودور العاملين فيها. (جواد الخطيب، 2007 ص: 11).

5-6- نظريات الاحتراق النفسي:

يبدو أن بعض نظريات علم النفس حاولت بشكل أو بآخر تفسير ظاهرة الاحتراق النفسي على الرغم من أنها لم تتحدث عنها بشكل مباشر بل من خلال كونها حالة داخلية نفسية حالها حال القلق والتوتر (الرشدان، 1995، ص 25)، ومنهذه النظريات:

أولا: النظرية السلوكية

لما كانت النظرية السلوكية تؤكد أن السلوك هو نتاج الظروف البيئية الى درجة كبيرة، فان مشاعر الفرد وأحاسيسه، وإدراكاته تتأثر إلى حد كبير بهذه العوامل البيئية.

ولما كان الاحتراق النفسي حالة داخلية مثل المشاعر والقلق والأحاسيس، وغيرها، فان النظرية السلوكية تنظر للاحتراق النفسي على أساس انه نتيجة لعوامل بيئية، وعليه إذا ما ضبطنا هذه العوامل تمكنا من

التحكم بالاحتراق النفسي، لذلك ترفض هذه النظرية أنسب الاحتراق النفسي يعود إلى تعامل الموظف مع عملائه فحسب، بل وإلى العوامل البيئية أو الضغوط التي يتعرض إليها (الرشدان، 1995، ص 26 . 27) ثانيا- النظرية المعرفية :

ترى النظرية المعرفية إن السلوك الإنساني ليس محدداً بموقف مباشر يحدث فيه، إذ أن المعرفة عامل يتوسط بين الموقف والسلوك، فالإنسان يفكر عادة عندما يكون في موقف معين، أي أنه يفكر بالموقف، ومن ثم يستجيب وفقاً لطبيعة فهمه وإدراكه لهذا الموقف. وعليه فإن النظرية المعرفية تعطي الشخص درجة كبيرة من الاستقلالية عن البيئة في سلوكه أو في طرق تفكيره، لكن هذه النظرية لم تقتصر على الإدراك في تفسير السلوك فقط، بل أضافت إليه أثر محددات السلوك وبشكل خاص الدافعية (Rohwer , et al , 1974 , p 35 – 38) وعليه فإن الاحتراق النفسي يحدث لدى الفرد في ضوء آراء هذه النظرية، إذا كان إدراكه للموقف سلبياً وكانت دافعيته منخفضة (Cedoline , 1982 , p . 65)..

ثالثا- نظرية التحليل النفسي:

تؤكد نظرية التحليل النفسي، لاسيما رائد هذه النظرية " فرويد " على الحتمية البيولوجية في تفسير السلوك على وفق قوانين محددة، إذ يرى إن الشخصية تتكون من ثلاثة منظومات هي "الهو" و"الأنا" و"الأنا الأعلى" فالهو تقود إلى السلوك الغريزي، وينجم عن "الأنا" السلوك المنطقي، في حين يترتب على "الأنا الأعلى" السلوك الأخلاقي، لذا فإن السلوك يمر بثلاث مراحل مترابطة أو متصلة هي ان حدثاً بيئياً ما (خبرة ما)، يؤدي إلى حالة عقلية داخلية، انفعال أو فكرة أو صراع، ينجم عنها سلوك ظاهر، وعليه فإن مصدر السلوك الظاهري كالتبليد ونقص الشعور والإجهاد التي تمثل الاحتراق النفسي هو العمليات النفسية الداخلية كالانفعالات والقلق والتوتر وليس الأحداث البيئية (Rohwer, et al , 1974 , p 4) وقد حدد كيرياكو وستكلف، Kyriaco& dsutcliffe 1997 " أربعة مصادر ضاغطة على المعلمين، قد تؤدي بهم إلى الاحتراق النفسي، وهي سوء سلوك التلاميذ، وظروف العمل الرديئة مثل ضعف فرص الترقية وقلة المعدات والأجهزة، وضغط الوقت (وجود أعمال كثير في وقت قصير) وضعف النظام المدرسي أي عدم وجود معايير واضحة له (Kyriaco& dsutcliffe 1978 pp 89، 96) (العمري _ 2007)

6-6- الوقاية وعلاج الاحتراق النفسي:

استخلص الباحثون عدة إجراءات يعتبرونها جهوداً ترمي إلى تقليل الاحتراق النفسي إلى أدنى درجة ممكنة، ومن بين هؤلاء الباحثين كل من: "شيرنس cherniss" (1983)، "فرويدنبرجر freudenberger" (1974)، "جونس واماويل jones,emanuel" (1981). وهذه الإجراءات بإيجاز هي :

- توسيع نطاق المسؤولية للمرؤوسين والعمل على إيجاد فرص للمشاركة بالقرارات التي تخصهم مباشرة.
- إعطاء المهنيين قدراً كافياً من الاستقلالية في القرارات الخاصة بأعمالهم.
- إيجاد روح التأزر والاستعداد لتقديم الدعم النفسي في بيئة العمل.

- تقليل العبء الوظيفي، ويعتبر تقليل نسبة العملاء لكل مهني (عدد المرضى لكل طبيب، عدد التلاميذ لكل معلم، وعدد المترددين على الأخصائي النفسي أو الاجتماعي) من الخطوات الايجابية، فالالتزام بعدد أقل يعطي مجال لخدمة أفضل من الجانب المهني وضغط نفسي أقل.
- الابتعاد لفترة معينة عن العمل الاعتيادي والانشغال بمسؤوليات أخرى.
- تكوين صداقات مع مهنيين آخرين في مجالات غير المجال الذي يعمل به.
- الاهتمام ببرامج التطوير والنمو من الناحية المهنية.
- معرفة طرق التقليل من الضغط العصبي والقلق الناتجين من ظروف العمل بمختلف جوانبها.
- النظرة للقيم الإنسانية من جانب المسؤولين على أنها أهم من القوانين والتنظيمات الإدارية التي تحكم المؤسسة. (نادر فهد الزيد، 2002 ص: 204).

6-7- الدراسات السابقة:

- اجري عسكري وآخرون (1986) دراسة عن مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي، على عينه قوامها 1183 معلما ومعلمه، وممثله لمتغيرات الجنسي والجنسية والخبرة التدريسية، وقد طبق عليها استبانته تناولت مصادر الضغوط في مهنة التدريس (سلوك التلاميذ-علاقات المعلمين ببعضهم البعض-وعلاقة المعلم بالموجه الفني وبالإدارة والصراعات الذاتية والأعراض النفسية للضغوط)، أسفرت الدراسة عن أن درجة الاحتراق النفسي كانت عالية بين المعلمين الكويتيين، وخاصة ذوي الخبرة التدريسية من (5-9) سنوات. وان تعرض المعلمين الذكور أكثر من تعرض المعلمات الإناث لظاهرة الاحتراق النفسي، كذلك أظهرت النتائج أن تعرض المعلمين (ذكور-إناث) الكويتيين لظاهرة الاحتراق النفسي أكبر من تعرض المعلمين غير الكويتيين.
- وقام داوود (1989) بدراسة هدفت إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الاردن وإلى الكشف عن الفروق على أبعاد الاحتراق النفسي لمتغيرات الجنس والمؤهل والخبرة لدى المعلمين والتفاعل بينهما. وقد تكونت العينة (309) معلما ومعلمه، طبق عليهم مقياس (ماسلاك) بعد تعريبه واستخراج دلالات الصدق والثبات له. دلت نتائج الدراسة على أن المعلم الاردني يعاني من احتراق نفسي بدرجة متوسطة، ودلت كذلك على عدم وجود فروق جوهريه بين مستويات المؤهل العلمي، ومستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الاجهاد الانفعالي وشدته، ولكن أظهرت فروقا مهمه تعزى للجنس على هذا البعد، اذ تبين ان المعلمات أظهرن درجة اعلى من المعلمين في الاحتراق النفسي، كما تبين ان المعلمين من ذوي التأهيل العالي يعانون أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الاخرى من نقص الشعور بالانجاز، كما كشفت الدراسة عن وجود تفاعل بين متغيرات المؤهل والخبرة والجنس على بعد شدة الاجهاد الانفعالي.
- دراسة مقابله وسلامة (1990) فقد هدفت الى الكشف عن ظاهرة الاستنفاد النفسي بين المعلمين الأردنيين في ضوء متغيرات الجنس وعدد سنوات الخبرة والمؤهل العلمي والمرحلة التعليمية والموضوع الدراسي (مادة التدريس). فقد تكونت العينة من (424) معلما ومعلمه. وأوضحت نتائج الدراسة أن

درجات الاستنفاد النفسي لدى المعلمات اعلى منها لدى المعلمين على بعد شدة الشعور بنقص الانجاز، ولم توجد فروق ذات دلالة بين مادة التدريس والمؤهل العلمي وظاهرة الاستنفاد النفسي. ولكن وجدت اختلافات ذات دلالة بين مستويات المرحلة التعليمية على بعد تكرار الاجهاد الانفعالي وشدته، اذ تبين ان معلمي المرحلة الثانوية يعانون من الاجهاد الانفعالي بدرجة أعلى من الباقي. كما ظهرت فروق داله بين درجات الاحتراق النفسي الى المعلمين في مستويات الخبرة التعليمية.

■ قام الوابلي بدراسة في عام 1995 تناولت مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التعليم العام في مدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسلاش إذ طبق المقياس على (457) معلما ومعلمة واسفرت نتائج الدراسة عن ان معلمي التعليم العام قد تعرضوا لظاهرة الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة على مستوى التكرار والشدّة في بعدي الاجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر نحو التلاميذ وبدرجة عالية في بعد نقص الشعور بالإنجاز كما لم تظهر فروق بين الذكور والاناث في بعد الاجهاد الانفعالي ولم تظهر أي فروق بين فئات متغيرات السن والمؤهل التعليمي والمرحلة التعليمية والحالة الاجتماعية في بعد تبلد المشاعر ولكن اظهرت فروق دالة في المتغيرات السابقة في بعد الاجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز.

■ كما قام محمد (1995) بدراسة لبحث إثركل من سمات الشخصية والجنس ومدة الخبرة في درجة الاحتراق النفسي وذلك على عينة مكونة من (184) معلما ومعلمة في المرحلة الثانوية حيث بينت النتائج ان المعلمين أكثر خبرة هم اقل احتراقا من اقراهم الاقل خبرة كما لم توجد فروق دالة بين المعلمين والمعلمات او للتفاعل بين الجنس ومدة الخبرة في درجة الاحتراق النفسي.

■ في عام 1995 اجري الرشدان دراسة حول الاحتراق النفسي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاردنية ومعرفة اثربعض المتغيرات في مستوى الاحتراق النفسي وتكونت عينة الدراسة من (463) عضو هيئة تدريس من ثلاث جامعات اردنية وتم جمع بيانات الدراسة باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي. كشفت الدراسة عن وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الثلاث وبينت النتائج ان هناك فروق دالة احصائيا في درجات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجامعة حيث تبين ان اعضاء هيئة التدريس في جامعة مؤتة هم الاكثر احتراقا يليهم اعضاء هيئة التدريس في الجامعة الاردنية وأقلهم احتراقا اعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك.

■ كما كشفت الدراسة عن وجود فروق داله تعزى لمتغيري الكلية والرتبة الاكاديمية، حيث تبين اعلى درجات الاحتراق كانت بين اعضاء هيئة التدريس في رتبة استاذ مساعد واقلها بين هن هم في رتبة أستاذ وان أعلى مستوى للاحتراق النفسي كانت بين العاملين في كليات التربية فالآداب واقلها بين العاملين في كليات التربية.

■ واجري عيسى (1995) دراسة عنيت بالتوفيق المهني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في دولة الكويت. وتكونت العينة من (105) معلمه من مناطق تعليمية مختلفة، ولم تظهر النتائج فروقا داله بين أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي وفقا لمتغير سنوات الخبرة، كما انه لم توجد علاقة بين الإحساس بالتوافق المهني والإحساس بالاحتراق النفسي.

- وقد اجري مارتن وبالدوين (1996) دراسة في ولاية تكساس الأمريكية بهدف إلى التعرف على الفروق بين المعلمين المبتدئين في ممارسة التدريس والمعلمين ذوي الخبرة في التدريس والقدرة على إدارة الصف. تكونت عينه الدراسة من (107) معلما. وقد بلغت نسبة المعلمين المبتدئين في التدريس (40%)، وبقيّة المعلمين من ذوي الخبرات التدريسية. أشارت النتائج إلى أن المعلمين المبتدئين اشد شعورا بالضغط والاحتراق النفسي من المعلمين ذوي الخبرة، كذلك كان مستوى إدارة المعلمين المبتدئين للصف متدن مقارنة بالمعلمين أصحاب الخبرة. إجراءات الدراسة الميدانية:

تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، باستخدام مقياس مصادر الاحتراق النفسي لدى عمال وزارة المالية.

أداة الدراسة:

مقياس مصادر الاحتراق النفسي: للباحثة "نباررقية" مكون من بعدين يحتوي البعد الأول على عشرة فقرات والبعد الثاني على اثني عشرة فقرة، كلها موجبة، يطلب من المفحوص الاستجابة لكل فقرة من فقرات المقياس بتدرج يتراوح من (5) إلى (1).

والجدول الآتي يوضح كيفية توزيع الفقرات حسب كل بعد من أبعاد الأداة.

البعد	الفقرات	السقف النظري لكل بعد
مصادر نفسية	10 فقرات (1,3,5,7,9,11,13,15,17,19)	50 .10
مصادر مهنية	12 فقرة (2,4,6,8,10,12,14,15,18,20,21,22)	60 .12
المجموع	22	

الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

من أجل التأكد من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة تم تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية، وبعد تفريغ النتائج تم حساب الصدق اعتمادا على طريقة الاتساق الداخلي بين الفقرات والمجموع ككل، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرات والمقياس ككل بين 0.33 و 0.67، وهي معاملات ارتباط دالة عند 0.05، و 0.01. في حين استخدم معامل ألفا كرومباخ والتجزئة النصفية لحساب الثبات،

حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل 0.86، في حين بلغ الثبات عن طريق التجزئة النصفية 0.67، وتشير الخصائص السيكمترية للأداة الحالية إلى معاملات صدق وثبات مقبولة ومطمئنة. مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العمال والعاملات بوزارة المالية الذين يعملون على مستوى هذه المؤسسة.

عينة الدراسة:

تألفت عينة الدراسة من (47) عاملا وعاملة في وزارة المالية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وفيما يلي خصائص عينة الدراسة:

- توزيع أفراد العينة تبعا لمتغيري الجنس والخبرة:

جدول توزيع أفراد العينة تبعا لمتغيري الجنس والخبرة.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية	المجموع
الجنس	ذكور	27	47
	إناث	20	
الخبرة	أقل من 05 سنوات	32	47
	من 5 إلى 10 سنوات	9	
	أكثر من 10 سنوات	6	

نلاحظ من خلال الجدول أن هناك تفوقا لنسبة الذكور على الإناث، أما توزيع العمال وفقا للخبرة فقد جاءت النسبة الأكبر للفئة الأولى (أقل من 5 سنوات) تليها الفئة الثانية (من 5 إلى 10 سنوات) تليها فئة الأكثر من 10 سنوات.

- الأساليب الإحصائية المستخدمة: استخدمت الدراسة الأساليب الإحصائية التالية:

النسب المئوية، التكرارات، المتوسط الحسابي، المتوسط النظري، اختبار(ت) للفروق بين مجموعتين مستقلتين، اختبار(ف) للفروق بين أكثر من مجموعتين.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

1 - السؤال الأول: ما مصادر الاحتراق النفسي لدى عمال وزارة المالية بالجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية؟

تم حساب متوسط درجات العمال على مقياس الاحتراق النفسي، وكانت النتائج كالتالي: جدول متوسط درجات أفراد العينة على استبيان الحاجات الإرشادية.

المتغير	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مصادر نفسية	47	35,00	6,705
مصادر مهنية	47	42,94	7,591
المجموع ككل	47	77.94	13.81

يشير الجدول إلى أن متوسط العمال على مقياس مصادر الاحتراق النفسي قد بالنسبة لأول مصدر وهو المصادر النفسية قد بلغ يقدر بـ(35) وهو متوسط مرتفع مقارنة مع المتوسط النظري الذي يقدر بـ(88).

المتوسط النظري = (الدرجة القصوى + الدرجة الدنيا) / 2

$$30 = 2 / ((1 \times 10) + (5 \times 10)) =$$

من خلال مقارنة المتوسط الحسابي مع المتوسط النظري يمكن القول المصادر النفسية للاحتراق النفسي جاءت مرتفعة.

فيما يتعلق بالمصادر المهنية فقد بلغ المتوسط الحسابي 42,94 وهو أكبر من المتوسط النظري الذي بلغ 36، وهذا يدل على أن المصادر المهنية هي الأخرى مرتفعة، كما جاء المتوسط الحسابي للمقياس ككل أكبر من المتوسط النظري. وعليه يمكن القول إن عمال وزارة المالية لديهم مصادر نفسية ومهنية مرتفعة للاحتراق النفسي

عرض نتيجة الفرضية الأولى: وتنص على أنه:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدى هؤلاء العمال في مصادر الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار (ت) للفرق بين متوسطي عينتين مستقلتين (T test)، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء.

جدول نتائج اختبار(ت) للمقارنة بين العمال في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس.

الجنس	قيمة(ت)	مستوى الدلالة
الذكور	-,771	0.44
الإناث		

يتضح من خلال الجدول أن قيمة(ت) قد بلغت -,771 عند مستوى دلالة 0.44، وبالتالي نرفض القائل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدى هؤلاء العمال في مصادر الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس.

عرض نتائج الفرضية الثانية: والتي تنص على أنه:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدى هؤلاء العمال في مصادر الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الخبرة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين البسيط، والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإجراء:

جدول تحليل التباين البسيط للمقارنة بين مصادر الاحتراق النفسي لدى العمال تبعاً لمتغير الخبرة.

مصدر التباين	متوسط مجموع مربعات	مستوى الدلالة	النسبة الفائية
بين المجموعات	301,253	0.46	0.78
داخل المجموعات	8483,556		
الكلية	8784,809		

يشير الجدول إلى أن قيمة (ف) قد بلغت 0.78 عند مستوى دلالة 0.46 وبالتالي نرفض القائل بأنه:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدى هؤلاء العمال في مصادر الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الخبرة.

هذه النتيجة يمكن على ضوء نظرية "شواب schawab" التي ترى أن الاحتراق نابع من مجموعتين من

العوامل: منها عوامل تتعلق بالمدرسة وأخرى بالشخصية. ونظرية "شيرنس Cherniss" التي ترى أن الاحتراق

النفسي يتأثر بخصائص بيئة العمل، والتي منها أهداف المؤسسة والإدارة والإشراف، ونظرية « جوزيف

بلاس JOSEPH BLASE » التي أشارت إلى أن الاحتراق ينشأ عندما يفشل الفرد في مواجهة المواقف الضاغطة

التي تحيط به في بيئة العمل.

وترجع هذه النتيجة إلى مجموعة من العوامل منها: العوامل التنظيمية والخصائص الشخصية، وتضارب الأدوار نتيجة مطالبة العامل بإنجاز أعمال لا تناسبه أو لا تنسجم مع طبيعة عمله وتزيد من حجم الأعباء الموكلة إليه بحيث تتجاوز الحد المعقول، وهذا ما ذهبت إليه نظرية الأدوار. ويؤدي افتقاد العامل إلى الدعم الاجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث إلى زيادة احتمال وقوع العامل فريسة للاحتراق النفسي، وتتعدد مصادر الضغوط المسببة للاحتراق النفسي للعامل بين علاقة العامل بزملائه، والصراعات داخل بيئة العمل، وعلاقة العامل بالإدارة، والأعباء الإدارية، وضيق الوقت، أيضا ترجع هذه النتيجة إلى فقدان الحماس للاهتمام بالعمل واللامبالاة في حين لم ترق الفروق في مصادر الضغوط النفسية إلى مستوى الدلالة تبعا لمتغير الجنس والخبرة، مما يدل على أن الذكور والإناث لديهم نفس مصادر الضغوط، إضافة إلى عامل الخبرة حيث أن العمال الجدد أو الذين لديهم أقدمية لديهم نفس المستوى من مصادر الاحتراق النفسي.

خاتمة:

لقد سعت الدراسة الحالية إلى معرفة مصادر الاحتراق النفسي لدى عمال وزارة المالية، وعلاقتها بكل من متغيري الجنس والخبرة، وقد تم التوصل إلى أن هناك مستوى مرتفع من المصادر المهنية والنفسية والمقياس ككل، وفي ضوء نتائج هذه الدراسة يوصي الباحثان بضرورة إيلاء اهتمام أكبر لهذه الشريحة من العمال والبحث عن حلول للتعامل مع هذه المصادر.

المراجع:

1. عمر محمد الخرابشة، احمد عبد الحليم عريبات (2005). الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، جامعة مؤتة، المجلد السابع – العدد الثاني، الأردن.
2. عياصرة، معن، (2007). الإشراف التربوي والقيادة التربوية وعلاقتها بالاحتراق النفسي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
3. محمد جواد الخطيب (2007). الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظة غزة، بحث مقدم إلى المؤتمر التربوي الثالث الجودة في التعليم الفلسطيني، أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة www.gulfkids.com
4. محمد حمزة الزيودي (2007). مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق – المجلد 23-العدد الثاني. ص ص 189-219.
5. يوسف حرب محمد عودة (1998). ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير، جامعة النجاح فلسطين.
- Veviane Munroe et Nicole brunette (2001). «l'épuisement professionnel (burn-out): un problème réel » revue d'intervention social et communautaire, vol.7n1, p.165-191.érudit www.erudit.org.