

**مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية
دراسة ميدانية بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بسوق نعمان**
**The level of psychological burnout among the
civil protection staff - A field study in the civil
protection unit of Souk Naamane**

موسى بن فردي*، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي
مخبر تطوير الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوي جامعة باتنة 1
moussa.benferdi@univ-oeb.dz
راجح العايب، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2
مخبر علم النفس العمل وإدارة المنظمات
rabahl1@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2022/01/03

تاريخ الاستلام: 2021/08/19

ملخص:

هدف هذا البحث هو دراسة مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية، ومعرفة مدى الاختلاف في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث (الاستنزاف الانفعالي، تبدل المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي) بين أفراد العينة، وهل يعزى هذا الاختلاف لمتغيرات السن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في العمل؟ وقد اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج الوصفي، وتمثلت عينة الدراسة في 51 عنصرا من عناصر الحماية المدنية العاملين بالوحدة الثانوية بسوق نعمان.

وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق النفسي عند بعد الاستنزاف الانفعالي مرتفع لدى عناصر الحماية المدنية، بينما مستوى الاحتراق النفسي في بعدي تبدل المشاعر والشعور بتدني الانجاز الشخصي متوسط لكليهما. كما خلص البحث إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي، تبدل المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغيري السن والحالة

الاجتماعية، في حين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة لدى عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، الحماية المدنية، الاستنزاف الانفعالي، تبدل المشاعر، الشعور بتدني لانجاز الشخصي.

Abstract:

The aim of this research was to study the level of psychological burnout among civil protection personnel, and to find out the extent of the difference in the level of psychological burnout (with its three dimensions: emotional exhaustion, dulling of feelings, feeling of low personal achievement) among the sample members, and is this difference attributed to the variables of age, status Social, and seniority at work? In this study, the researchers relied on the descriptive method. The study sample consisted of 46 elements of the civil protection elements working in the secondary unit of Souk Naamane. The study concluded that the level of psychological burnout (after emotional exhaustion) is high for civil protection personnel, while the level of psychological burnout (after dulling of feelings and feeling low in personal achievement) is medium for both. The research also concluded that there are no statistically significant differences in the level of psychological burnout (in its three dimensions: emotional exhaustion, dulling of feelings, feeling of low personal achievement) among the civil protection personnel due to the variables of (age, and social status), while there are statistically significant differences in the level of psychological burnout (with its three dimensions: emotional exhaustion, dulling of feelings, feeling of low personal achievement) among civil protection personnel due to the variable of (seniority at work).

Keywords: Burnout, civil protection, emotional exhaustion, dulling of feelings, feeling of low personal achievement.

1. مقدمة إشكالية:

أصبح موضوع ضغوط العمل يحظى بعناية متزايدة من قبل الباحثين والمختصين في مختلف ميادين علم النفس عامة وعلم النفس العمل والسلوك التنظيمي خاصة، كما حظي باهتمام أطباء العمل وصناديق الضمان الاجتماعي، ويرجع هذا الاهتمام إلى ما تتركه الضغوط المهنية من آثار سلبية في سلوك المهنيين وموقفهم تجاه عملهم، وكذا الخسائر التي تتكبدها المؤسسات وصناديق الضمان الاجتماعي جراء التغيب ودوران العمل وحوادث العمل أو مرض أو تمارض العمال، إلى غير ذلك. وتواصل الضغوط على الفرد العامل يصل به الأمر إلى الإجهاد المهني، وتزداد معاناة الأفراد داخل التنظيم إلى حد الانتحار، والانتحار هو أقصى درجات الاحتراق النفسي، وأول حالة كانت عند اليابانيين وأطلقوا عليها اسم "Karocho" (<http://www.aljazeera.net>)، أي الموت من العمل، نتيجة تعرض العامل لضغوطات مهنية وتنظيمية أو ذات طابع علائقي، تتسبب له في إحباط شديد بعد أن يمر بعدة مراحل: الضغوط مروراً بالإجهاد ثم الاحتراق.

والاحتراق النفسي مرحلة يصل إليها الفرد نتيجة زيادة وتيرة الضغوط المتواصلة، والمقصود به هو الاستجابة السلبية البدنية والنفسية لدرجة عالية من الإجهاد والإرهاق التي يصل لها الفرد نتيجة الضغوط التي تواجهه في عمله وحياته التي تعوقه عن أداء وظائفه ومهامه بشكل طبيعي.

ولا تكاد تخلو مهنة من الضغط والإجهاد، بل إن لكل مهنة خصائصها التي قد تؤدي إلى الشعور بدرجات متفاوتة من الإجهاد.

ومن بين هذه المهن التي يتعرض العاملون بها للاحتراق النفسي، "العمل في قطاع الحماية المدنية"، والذي يتطلب إمكانيات نفسية وقدرات عقلية خاصة نظراً لطبيعة العمل في هذا القطاع، والذي تشمل مهامه الإطفاء، الإنقاذ والإسعاف. وتتنوع التدخلات بتنوع الحوادث من: حوادث مرور إلى الحرائق، غرق في الآبار أو البحار أو الأنهار، انفجارات في مصانع، حوادث في ورشات البناء، حيث يتعرض عنصر الحماية المدنية أثناء هذه التدخلات إلى مواقف مختلفة تشمل مشاهدة الأشلاء المقطعة والجثث المتفحمة للضحايا والتعرض

لمواقف تتطلب المخاطرة، إضافة إلى تميز تدخلات الحماية المدنية بالطابع الاستعجالي والفجائي، الأمر الذي يتوجب عليهم سرعة الاستجابة والتدخل مع إلزامية كون هذه التدخلات ناجعة وفعالة، مما يجعل عنصر الحماية المدنية أثناء مناوبته يعيش حالة من التوتر وتوقع الحوادث، هذه الحالة تتسبب في تدهور معاشه النفسي ومعايشته الدائمة للضغط.

كل هذه التدخلات تتطلب مواصفات معينة يجب توافرها في عنصر الحماية المدنية مثل: الجرأة، الإقدام، قدرة التحمل الجسمية والنفسية، وتختلف تصرفات وطرق تعامل عناصر الحماية المدنية تبعاً لمتغيرات عدة، فيمكن لتقدمهم في السن أن يحد من جرأتهم وإقدامهم وقدرتهم على التحمل وبالتالي يؤدي إلى شعورهم بتدني الانجاز الشخصي، كما يمكن لحالاتهم الاجتماعية أو مشاكلهم العائلية هي الأخرى التأثير عليهم متسببة لهم في الاستنزاف الانفعالي، كما يمكن لأقدميتهم أن تؤدي إلى تبلد مشاعرهم.

بناء على ما سبق ذكره، وتماشياً مع الإستراتيجية الوطنية المسطرة من طرف المديرية العامة للحماية المدنية، والرامية للاهتمام والتكفل بالجانب النفسي لعناصرها (<http://www.ennaharonline.com>). تأتي هذه الدراسة للبحث في هذه الظاهرة السيكومهنية "الاحتراق النفسي"، وتبلورت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

❖ هل هناك فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي، تبلد المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي، لدى عناصر الحماية المدنية حسب المتغيرات الديمغرافية: السن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في العمل؟

وتفرعت عنه الأسئلة الجزئية التالية:

❖ هل هناك فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث لدى أفراد العينة حسب متغير السن؟

❖ هل هناك فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث لدى أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية؟

❖ هل هناك فروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث لدى أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل؟

2. فرضيات البحث:

1.2. الفرضية العامة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي، تبدل المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي، لدى عناصر الحماية المدنية حسب المتغيرات الديمغرافية: السن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في العمل.

2.2. الفرضيات الجزئية:

❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث لدى أفراد العينة تعزى لمتغير السن.

❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث لدى أفراد العينة تعزى لمتغير لحالة الاجتماعية.

❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

3. أهداف البحث:

❖ قياس مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية.

❖ الكشف عن الفروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث لدى عناصر الحماية المدنية حسب متغير السن.

❖ الكشف عن الفروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث لدى عناصر الحماية المدنية حسب متغير لحالة الاجتماعية.

❖ الكشف عن الفروق في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث لدى عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

4. أهمية البحث:

❖ لفت انتباه أخصائي علم النفس العمل والتنظيم والصحة النفسية لظاهرة الاحتراق النفسي ومدى انتشارها في المنظمات، ومن بينها الحماية المدنية.

❖ تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية العينة المدروسة، ألا وهي عناصر الحماية المدنية لكون مصالحتها توفر خدمات أساسية متعلقة بتقديم يد المساعدة للأفراد، مما يتطلب امتلاك المنتسبين إليها لصحة نفسية وجسمية سليمة تمكنهم من القيام بعملهم على أكمل وجه.

❖ تبرز أهمية الدراسة بالتماشي مع البرنامج المسطر من طرف المديرية العامة للحماية المدنية للتكفل النفسي بعناصرها ومنتسبيها.

5. الضبط الإجرائي لمفاهيم البحث:

* **الاحتراق النفسي:** هو حالة من التعب الجسدي والعقلي والانفعالي، تتميز بالاستمرارية وتتكون اتجاهات سلبية نحو العمل ونحو الآخرين، ويظهر في الدراسة الحالية من خلال الدرجة التي يتحصل عليها المفحوص على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وحسب النظرية المتعددة الأبعاد لماسلاش وجاكسون، فالاحتراق النفسي يرتكز على ثلاثة أبعاد (خلاصي، 2013، 294)، وهي:

الاستنزاف الانفعالي: هو إحساس عنصر الحماية المدنية بالتعب والإنهاك وفقدان الحيوية والنشاط تجاه قيامه بعمله، وهي الدرجة التي يحصل عليها المفحوص وفقا لبعدها الاستنزاف الانفعالي.

تبلد المشاعر: هو اتصاف عنصر الحماية المدنية بالقسوة واللامبالاة والشعور السلبي نحو الآخرين، وهي الدرجة التي يحصل عليها المفحوص وفقا لبعدها تبلد المشاعر.

الشعور بتدني الانجاز الشخصي: هو التقييم السلبي لانجازات عنصر الحماية المدنية والشعور بعدم فعالية ما يقوم به، وهي الدرجة التي يحصل عليها المفحوص وفقا لبعدها الشعور بتدني الانجاز الشخصي.

* **عناصر الحماية المدنية:** هم إحدى الفئات السوسيو مهنية، ينتمون للأسلاك الخاصة بالحماية المدنية، ويعتبرون سلوكاً نشطاً مكلفاً بمهمة وطنية ودائمة في مجال الأمن المدني (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 2011، 04)، يرتدون زياً موحداً، وتتمثل مهامهم الأساسية في التدخل أثناء الكوارث والحوادث، الإطفاء، الإنقاذ والإسعاف.

***متغير السن:** ويقصد به في هذه الدراسة عمر عناصر الحماية المدنية والمحدد مجاله "من 20 إلى 29 سنة، من 30 إلى 39 سنة، 40 سنة فأكثر".

❖ **متغير الحالة الاجتماعية:** ويقصد به الحالة العائلية لعناصر الحماية المدنية، وهي: أعزب، متزوج، أرمل أو مطلق.

***متغير الأقدمية في العمل:** والمقصود به المدة التي قضاها عنصر الحماية المدنية في العمل في هذا القطاع منذ انخراطه في هذا السلك، والمحددة في هذه الدراسة بـ: "5 سنوات فأقل، من 6 سنوات إلى 10 سنوات، من 11 سنة إلى 15 سنة، 15 سنة فأكثر".

6. الدراسات السابقة:

1.6. دراسة (بوحارة، 2012):

هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، عن طريق المنهج الوصفي، حيث أجريت الدراسة الميدانية بمديرتي وبعض الوحدات بولايتي عنابة والطارف، وتناولت هذه الدراسة متغيري "الاحتراق النفسي" و"الأداء الوظيفي"، حيث تكونت العينة من 210 عون اختيروا بطريقة عشوائية طبقية، وطُبق عليها استبيان تم التحقق من خصائصه السيكومترية (الصدق والثبات)، وأسفرت نتائج الدراسة بعد التحليل الإحصائي على أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة متدنٍ، 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 الاجتماعية والأقدمية في العمل (بوحارة، 2012، 5-240).

2.6. دراسة (نوار وحشاني، 2015):

تمثل هدف هذه الدراسة في التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية وكذا الفروق في مستوى الاحتراق بين أفراد العينة حسب متغيرات الوضعية الاجتماعية، الخبرة المهنية والمستوى التعليمي. استخدم الباحث المنهج الوصفي الاستكشافي على عينة مكونة من 78 عنصر من الحماية المدنية العاملين بولاية ورقلة الجزائرية، وتمت الدراسة خلال شهر جانفي 2015. وأستخدم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي لجمع البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق النفسي منخفض لدى أفراد العينة، وأنه لا توجد فروق في مستوى الاحتراق حسب الوضعية الاجتماعية أو الخبرة المهنية أو المستوى التعليمي (نوار وحشاني، 2015، 181-190).

3.6. دراسة (بن موسى، 2018):

هدفت هذه الدراسة للكشف عن طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي لدى عناصر الحماية المدنية بولاية تيارت، وقد أجريت الدراسة في الفترة الممتدة بين شهري مارس وأفريل 2016، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، وجمع البيانات مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وأستبيان خاص بالأداء الوظيفي، وتمت الدراسة على عينة قوامها 100 عنصر. وبعد المعالجة الإحصائية أسفرت النتائج عن عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي (بن موسى، 2018، 154-167).

4.6. تعليق على الدراسات السابقة:

تلقتي دراستنا مع الدراسات السابقة في كونها درست كلها موضوع الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية، وباعتماد المنهج الوصفي. وتشارك هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في بعض المتغيرات الديمغرافية مع اختلاف التعريف الاجرائي لها، ففي دراسة (نوار وحشاني، 2015) يُقصد بالوضعية الاجتماعية "أعزب و متزوج" فقط، والخبرة المهنية "أكثر من 10 سنوات وأقل من 10 سنوات"، وفي دراسة (بوحارة، 2012) يقسم السن إلى: "21-30 سنة، 31-40 سنة، أكثر من 40 سنة" والأقدمية في العمل إلى: "شهر إلى 5 سنوات، 6-12 سنة، 13 سنة فأكثر"، والحالة المدنية "أعزب و متزوج" فقط.

7. منهج الدراسة:

اختار الباحثان المنهج الوصفي وهذا نظرا لطبيعة البحث الذي يتناول دراسة مستوى الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية، وهدفه الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة، ومدى الفروق بينهم في مستوى الاحتراق النفسي وهل يعزى لمتغيرات "السن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في العمل"؟

8. حدود الدراسة:

1.8. المجال المكاني والزمني: تم إجراء الدراسة بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بسوق نعمان بولاية أم البواقي، وخلال الثلاثي الأول من سنة 2018.

2.8. المجال البشري:

مجتمع البحث: هو: "مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي تركز عليها الملاحظات" (أنجرس، 2004، 298)، وفي هذه الدراسة مجتمع البحث هو عناصر الحماية المدنية بالوحدة الثانوية للحماية المدنية بسوق نعمان.

العينة: هي "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين" (أنجرس، 2004، 301)، وقد تم اختيار عينة البحث بطريقة المسح الشامل (قصدي)، وبلغ عددها 58 عنصرا، حيث تم استبعاد 7 عناصر يعملون في الإدارة (من الأحد إلى الخميس ومن الثامنة صباحا إلى غاية الرابعة والنصف مساء)، وتبقى 51 عنصر يعملون بالنظام التناوبي (24 سا/ 48 سا)، فتم إجراء الدراسة الاستطلاعية على 5 عناصر، في حين أن الدراسة النهائية أجريت على 46 عنصرا المتبقية. وقد تمت دراستها من ناحية الخصائص التالية: السن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في العمل، وقد تحصل الباحثان على هذه النتائج بعد تفريغ استجابات أفراد العينة على المقياس.

جدول رقم (01): توزيع أفراد عينة البحث وفقا لمتغير السن.

النسبة المئوية	التكرار	السن
19.57%	09	من 20 إلى 29 سنة
52.17%	24	من 30 إلى 40 سنة
28.26%	13	40 سنة فأكثر
100%	46	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين.

من الجدول رقم (1) يتضح أن: الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة تمثل النسبة الأكبر بنسبة 52.17%، في حين تمثل الفئتان العمريتان من 20 إلى 29 سنة و(4 سنة فأكثر نسبتي 19.57% و28.26% على التوالي.

جدول رقم (02): توزيع أفراد عينة البحث وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	15	32.61%
متزوج	29	63.04%
أرمل	2	4.35%
مطلق	0	0.00%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الباحثين.

من الجدول رقم (2) نلاحظ أن: نسبة عناصر الحماية المدنية المتزوجين بلغت 63.04%، أما نسبة العزاب فبلغت 32.61% ونسبة الأرامل 4.35% أما المطلوقون فلا توجد أي حالة.

جدول رقم (03): توزيع أفراد عينة البحث وفقا للأقدمية في العمل.

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
5 سنوات فأقل	7	15.22%
من 6 - 10 سنوات	21	45.65%
من 11 - 15 سنة	8	17.39%
16 سنة فأكثر	10	21.74%
المجموع	46	100%

المصدر: من إعداد الباحثين.

من الجدول رقم (3) نلاحظ أن الأقدمية في العمل بالنسبة لعناصر الحماية المدنية هي أكبر نسبة من 6 - 10 سنوات وأقل نسبة هي 5 سنوات فأقل.

9. أدوات البحث: تختلف أدوات جمع البيانات من بحث إلى آخر وهذا يتوقف على طبيعة الموضوع والظاهرة المدروسة وطبيعة العينة محل البحث وكذا نوعية

البيانات المراد جمعها، وبناء على ما سبق ذكره اعتمد الباحثان أداة واحدة لجمع البيانات، وهي مقياس ماسلاش (MASLASH) للاحتراق النفسي (MBI) الذي كُيف للبيئة الجزائرية في دراسة (نصراوي سنة 2015)، واعتمد الباحثان هذه النسخة في الدراسة التي قاما بها.

وقد اشتمل المقياس في صورته النهائية على جزئين:

الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية الآتية: السن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في العمل.

الجزء الثاني: ويتضمن 22 فقرة تتوزع على الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي (الاستنزاف الانفعالي، تبدل المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي).
جدول رقم (04): جدول يوضح توزيع الفقرات على أبعاد الاحتراق النفسي.

المجموع	توزيع الفقرات	الأبعاد
09	20.16.14.13.8.6.3.2. 1	الاستنزاف الانفعالي
05	22.15.11.10.5	تبدل المشاعر
08	21.19.18.17.12.9.7.4	الشعور بتدني الانجاز الشخصي
22	/	المجموع

المصدر: (نصراوي، 2015، 224).

وقد تم تدريج الإجابة عن كل فقرة، وحددت بسبع إجابات: أبدا، عدة مرات في السنة، مرة في الشهر، عدة مرات في الشهر، مرة في الأسبوع، عدة مرات في الأسبوع، يوميا، وتمثل رقميا من 6.5.4.3.2.1.0 على التوالي (خلاصي، 2014، 121)، ويطلب من المفحوص الإجابة على شدة شعوره بهذه الفقرة، حيث أن الرقم (0) يعني أن شعور الفرد بمحتوى الفقرة بدرجة ضعيفة جدا، أما الدرجة (6) فتعني أن شعور الفرد بمحتوى الفقرة بدرجة قوية جدا، فالأرقام بين 0 إلى 6 تعطي درجات الشعور بالموقف من ضعيفة جدا إلى قوية جدا.

وتتم الإجابة على فقرات المقياس بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

وتحدد مستويات الاحتراق النفسي لدى عناصر الحماية المدنية حسب المجاميع لأبعاد الدراسة بشكل عام ولل فقرات المكونة لكل بعد، ومن ثم فإن

قيم المجاميع التي وصل إليها البحث سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو التالي:

جدول رقم (05): قيم المجاميع وتفسيرها حسب أبعاد الاحتراق النفسي.

الأبعاد	المستويات	منخفض	متوسط	مرتفع
الاستنزاف الانفعالي	11 فأقل	من 12 إلى 17	18	
تبلد المشاعر	9 فأقل	من 10 إلى 23	24	
الشعور بتدني الانجاز الشخصي	36	من 13 إلى 35	12 فأقل	

المصدر: (نصراوي، 2015، 224).

ويعتبر مستوى الاحتراق النفسي منخفضا إذا حصل المفحوص على درجات منخفضة في البعدين الأول والثاني، ودرجة مرتفعة على البعد الثالث، ويكون مستوى الاحتراق النفسي متوسطا عندما يحصل المفحوص على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاث، بينما يكون مستوى الاحتراق النفسي مرتفعا إذا حصل المفحوص على درجات مرتفعة على البعدين الأول والثاني ومنخفضا على البعد الثالث.

ويمثل كل بند (فقرة) واجهة من أوجه التقييم التي يمكن للفرد القيام بها في عمله، حيث يشير الشخص الذي يتم سؤاله إلى معدل استجابته للشعور موضع السؤال، ويتم قياس الاستنزاف الانفعالي، وتبلد المشاعر والشعور بتدني الانجاز الشخصي كل على حدى، وبعبارة أخرى فإن الفرد لا يسجل نقاطا شاملة للاحتراق النفسي، ولكن يسجل نقاطا لكل بعد من الأبعاد الثلاث (نصراوي، 2015، 178).

10. الأساليب الإحصائية المتبعة:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- النسب المئوية: النسبة المئوية = $\frac{\text{مج التكرارات}}{\text{عدد أفراد العينة}} \times 100$.

وُستخدم لحساب توزيع أفراد العينة وفقا لخصائص (السن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في العمل).

- المتوسط الحسابي: $\bar{m} = \frac{\text{مج س}}{\text{ن}}$ ، حيث أن:

م: المتوسط.

مج س: مجموع الدرجات (التكرارات).

ن: عدد أفراد العينة.

وُستخدم لحساب مستوى الاحتراق النفسي.

- اختبار χ^2 : يستخدم في حالة ما إذا كانت مستوى القياس اسمي وهناك عينتين مستقلتين أو أكثر.

$$\chi^2 = \frac{\text{مج (ت-ت-م)}^2}{\text{ت م}}$$

وُستخدم لاختبار الفرضيات الجزئية.

11. عرض نتائج البحث ومناقشتها في ضوء الفرضيات

من خلال المعالجة الإحصائية لمتغيرات الدراسة، توصل الباحثان إلى:

جدول رقم (06): درجات استجابات عناصر الحماية المدنية على كل بند من بنود المقياس.

درجات الأبعاد	درجات البنود	البنود	أبعاد الاحتراق
22.73	1.5	01	الاستنزاف الانفعالي
	0.8	02	
	1.2	03	
	4.6	06	
	4.7	08	
	0.6	13	
	0.8	14	
	4.4	16	
13.36	4.9	20	تبلد المشاعر
	0.5	05	
	0.1	10	
	4.1	11	
	1.4	15	
20.91	1.9	22	الشعور بنقص الانجاز الشخصي
	4.8	04	
	1.9	07	
	1.5	09	
	0.8	12	
	5.2	17	
	0.4	18	
	0.9	19	
1.7	21		

المصدر: من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول يتضح لنا أن أعلى درجة (5.2) كانت للبند السابع عشر، وكانت مفردته "أشعر بالانتعاش عندما أكون قريبا من مرضاي/

تلاميذي / طلبتي / الضحايا". ثم تليها درجة العشرون (4.9) وكانت مفردته " في عملي، أتعامل مع المشاكل الانفعالية بكل هدوء". وأدنى درجة كانت للبند الثالث عشر (0.6) وكانت مفردته "أشعر أنني أعمل بصعوبة جدا في وظيفتي". كما نلاحظ من الجدول أن درجات أبعاد الاحتراق النفسي كانت كالآتي: مستوى الاستنزاف الانفعالي مرتفع حيث بلغت درجته (22.73)، ومستوى تبلد المشاعر متوسط حيث بلغت درجته (13.36)، أما مستوى الشعور بتدني الانجاز الشخصي فمتوسط حيث بلغت درجته (20.91).

بالنسبة للفرضية الجزئية الأولى:

❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي، تبلد المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير السن، حيث توصلنا إلى: جدول رقم (07): مستويات بعد الاستنزاف الانفعالي لدى عناصر الحماية المدنية حسب متغير السن.

المجموع	مرتفع	متوسط	منخفض	الاستنزاف الانفعالي السن
9	2	3	4	من 20 إلى 29 سنة
24	4	8	12	من 30 إلى 39 سنة
13	3	5	5	40 سنة فأكثر
46	9	16	21	المجموع
Sig=0.970 أكبر من $\alpha=0.05$				

المصدر: من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد عناصر الحماية المدنية ذوي مستوى استنزاف الانفعالي منخفض هم الأغلبية بالنسبة لكل الفئات العمرية.

جدول رقم (08): مستويات بعد تبلد المشاعر لدى عناصر الحماية المدنية حسب متغير السن.

المجموع	مرتفع	متوسط	منخفض	مستوى تبلد المشاعر السن
9	3	3	3	من 20 إلى 29 سنة
24	2	7	15	من 30 إلى 39 سنة
13	1	5	7	40 سنة فأكثر
46	6	15	25	المجموع
Sig=0.310 أكبر من $\alpha=0.05$				

المصدر: من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد عناصر الحماية المدنية ذوي مستوى تبلد المشاعر منخفض هم الأغلبية بالنسبة لكل الفئات العمرية.

جدول رقم (09): مستويات بعد الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية حسب متغير السن.

المجموع	مرتفع	متوسط	منخفض	الشعور بتدني الانجاز السن
9	1	1	7	من 20 إلى 29 سنة
24	1	9	14	من 30 إلى 39 سنة
13	3	2	8	40 سنة فأكثر
46	5	12	29	المجموع
Sig=0.211 أكبر من $\alpha=0.05$				

المصدر: من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد عناصر الحماية المدنية ذوي مستوى الشعور بتدني الانجاز الشخصي منخفض هم الأغلبية بالنسبة لكل الفئات العمرية.

وتوصل الباحثان إلى:

بالنسبة لبعدها الاستنزاف الانفعالي: قيمة Sig=0.970 أكبر من $\alpha=0.05$ ، وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية لدى عناصر الحماية المدنية في مستوى

الاحتراق النفسي لبعء الاستنزاف الانفعالي تعزى لمتغير السن، وبالتالي فالفرضية محققة.

بالنسبة لبعء تبلد المشاعر: قيمة $\text{Sig}=0.310$ أكبر من $\alpha=0.05$ ، وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية لدى عناصر الحماية المدنية في مستوى الاحتراق النفسي بالنسبة لبعء تبلد المشاعر تعزى لمتغير السن، وبالتالي فالفرضية محققة.

بالنسبة لبعء الشعور بتدني الانجاز الشخصي: قيمة $\text{Sig}=0.211$ أكبر من $\alpha=0.05$ وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية لدى عناصر الحماية المدنية في مستوى الاحتراق النفسي لبعء الشعور بتدني الانجاز الشخصي تعزى لمتغير السن، وبالتالي فالفرضية محققة.

بناء على ما سبق ذكره، فإن الفرضية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي، تبلد المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير السن" محققة، وهذا معناه أن متغير السن غير مؤثر، وهذا راجع لكون عناصر الحماية المدنية يعملون في الظروف نفسها، ويقومون بالواجبات نفسها. وقد اختلفت نتائج هذا البحث مع دراسة بوحارة، 2012 في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير السن.

بالنسبة للفرضية الجزئية الثانية:

❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي، تبلد المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (10): مستويات بعد الاستنزاف الانفعالي لدى عناصر الحماية المدنية حسب متغير الحالة الاجتماعية.

المجموع	مرتفع	متوسط	منخفض	مستوى الاستنزاف الانفعالي الحالة الاجتماعية
15	1	10	4	أعزب
29	9	12	8	متزوج
2	1	1	0	أرمل
0	0	0	0	مطلق
46	11	23	12	المجموع
Sig=0.970 أكبر من $\alpha=0.05$				

المصدر: من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد عناصر الحماية المدنية ذوي مستوى استنزاف الانفعالي منخفض هم الأغلبية بالنسبة لفئتي العزاب والمتزوجين، كما نلاحظ عدم وجود أي عنصر مطلق من عناصر الحماية في العينة المدروسة.

جدول رقم (11): مستويات بعد تبلد المشاعر لدى عناصر الحماية المدنية حسب متغير الحالة الاجتماعية.

المجموع	مرتفع	متوسط	منخفض	مستوى تبلد المشاعر الحالة الاجتماعية
15	0	6	9	أعزب
29	10	11	8	متزوج
2	1	1	0	أرمل
0	0	0	0	مطلق
46	11	18	17	المجموع
Sig=0.057 أكبر من $\alpha=0.05$				

المصدر: من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد عناصر الحماية المدنية ذوي مستوى تبلد المشاعر منخفض هم الأغلبية بالنسبة لفئة العزاب أما فئة المتزوجين فالأغلبية

ذوي مستوى تبلد مشاعر متوسط، كما نلاحظ عدم وجود أي عنصر مطلق من عناصر الحماية في العينة المدروسة.

جدول رقم (12): مستويات بعد الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية حسب متغير الحالة الاجتماعية.

المجموع	مرتفع	متوسط	منخفض	الشعور بتدني الانجاز الحالة الاجتماعية
15	2	8	5	أعزب
29	5	16	8	متزوج
2	0	1	1	أرمل
0	0	0	0	مطلق
46	7	25	14	المجموع
Sig=0.938 أكبر من $\alpha=0.05$				

المصدر: من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد عناصر الحماية المدنية ذوي مستوى الشعور بتدني الانجاز الشخصي متوسط هم الأغلبية بالنسبة لفئتي العزاب والمتزوجين، كما نلاحظ عدم وجود أي عنصر مطلق من عناصر الحماية في العينة المدروسة.

وتوصل الباحثان إلى:

بالنسبة لبعدها الاستنزاف الانفعالي: قيمة Sig=0.970 أكبر من $\alpha=0.05$ ، وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية لدى عناصر الحماية المدنية في مستوى الاحتراق النفسي بعد الاستنزاف الانفعالي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وبالتالي فالفرضية محققة.

بالنسبة لبعدها تبلد المشاعر: قيمة Sig=0.057 أكبر من $\alpha=0.05$ ، وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية لدى عناصر الحماية المدنية في مستوى الاحتراق النفسي لبعدها تبلد المشاعر تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وبالتالي فالفرضية محققة. بالنسبة لبعدها الشعور بتدني الانجاز الشخصي: قيمة Sig=0.938 أكبر من $\alpha=0.05$ ، وبالتالي لا توجد فروق دالة إحصائية لدى عناصر الحماية المدنية

في مستوى الاحتراق النفسي بالنسبة لبعد الشعور بتدني الانجاز الشخصي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وبالتالي بالفرضية محققة.

بناء على ما سبق ذكره، فإن الفرضية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي، تبلد المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية" محققة، وهذا معناه أن متغير الحالة الاجتماعية غير مؤثر، وهذا راجع لكون عناصر الحماية المدنية من أبناء المنطقة، وبالتالي فأسرهم قريبة منهم ويلتقون بعائلاتهم مباشرة بعد نهاية عملهم خصوصا وأنهم يعملون بنظام المناوبة 48/24. وقد اختلفت نتائج هذا البحث مع دراسة بوحارة، 2012 في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. واتفقت مع دراسة نوار وحساني، 2015 في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

بالنسبة للفرضية الجزئية الثالثة:

❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي، تبلد المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

جدول رقم (13): مستويات بعد الاستنزاف الانفعالي لدى عناصر الحماية

المدنية حسب متغير الأقدمية في العمل.

المجموع	مرتفع	متوسط	منخفض	مستوى الاستنزاف الانفعالي الأقدمية في العمل
7	6	1	0	5 سنوات فأقل
21	6	8	8	من 6 إلى 10 سنوات
8	2	5	1	من 11 إلى 15 سنة
10	7	2	1	16 سنة فأكثر
46	8	21	18	المجموع
Sig=0.026 أقل من $\alpha=0.05$				

المصدر: من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول نلاحظ أن عدد عناصر الحماية المدنية ذوي مستوى استنزاف الانفعالي متوسط هم الأغلبية بالنسبة للفئتين ذوي الأقدمية من 6 إلى 10 سنوات ومن 11 إلى 15 سنة، كما نلاحظ أن الفئتين 5 سنوات فأقل و16 سنة فأكثر، أغليبتهم ذوي مستوى استنزاف انفعالي مرتفع.

جدول رقم (14): مستويات بعد تبلد المشاعر لدى عناصر الحماية المدنية

حسب متغير الأقدمية في العمل.

المجموع	مرتفع	متوسط	منخفض	مستوى تبلد المشاعر الأقدمية في العمل
7	0	1	6	5 سنوات فأقل
21	4	6	11	من 6 إلى 10 سنوات
8	1	3	4	من 11 إلى 15 سنة
10	7	1	2	16 سنة فأكثر
46	13	10	22	المجموع
Sig=0.016 أقل من $\alpha=0.05$				

المصدر: من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول نلاحظ أن الأغلبية من الفئات 5 سنوات فأقل ومن 6 إلى 10 سنوات ومن 11 إلى 15 سنة، هم ذوي مستوى تبلد المشاعر منخفض، أما فئة 16 سنة فأكثر فأغليبتهم ذوي مستوى تبلد مشاعر مرتفع.

جدول رقم (15): مستويات بعد الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية حسب متغير الأقدمية في العمل.

المجموع	مرتفع	متوسط	منخفض	الشعور بتدني الانجاز الأقدمية في العمل
7	0	3	4	5 سنوات فأقل
21	10	9	2	من 6 إلى 10 سنوات
8	1	4	3	من 11 إلى 15 سنة
10	0	4	6	16 سنة فأكثر
46	5	21	20	المجموع
Sig=0.011 أقل من $\alpha=0.05$				

المصدر: من إعداد الباحثين.

من خلال الجدول نلاحظ أن الأغلبية من الفئتين 5 سنوات فأقل و16 سنة فأكثر ذات مستوى شعور بتدني الانجاز الشخصي منخفض، أما الفئة من 6 إلى 10 سنوات فالأغلبية ذات مستوى شعور بتدني الانجاز الشخصي مرتفع والفئة من 11 إلى 15 سنة فالأغلبية ذوي مستوى شعور بتدني الانجاز الشخصي متوسط.

وتوصل الباحثان إلى النتائج التالية:

بالنسبة لبعدها الاستنزاف الانفعالي: قيمة Sig=0.026 أقل من $\alpha=0.05$ ، وبالتالي توجد فروق دالة إحصائية لدى عناصر الحماية المدنية في مستوى الاحتراق النفسي لبعدها الاستنزاف الانفعالي تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، وبالتالي فالفرضية غير محققة.

بالنسبة لبعدها تلبد المشاعر: قيمة Sig=0.016 أقل من $\alpha=0.05$ ، وبالتالي توجد فروق دالة إحصائية لدى عناصر الحماية المدنية في مستوى الاحتراق النفسي لبعدها تلبد المشاعر تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، وبالتالي فالفرضية غير محققة.

بالنسبة لبعدها الشعور بتدني الانجاز الشخصي: أن قيمة Sig=0.011 أقل من $\alpha=0.05$ ، وبالتالي توجد فروق دالة إحصائية لدى عناصر الحماية المدنية في

مستوى الاحتراق النفسي لبعده الشعور بتدني الانجاز الشخصي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وبالتالي فالفرضية غير محققة.

بناء على ما سبق ذكره، فإن الفرضية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي، تلبد المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل" غير محققة، وهذا معناه أن متغير الأقدمية في العمل مؤثر، وهذا راجع لاختلاف عناصر الحماية المدنية في التعامل مع مختلف المواقف الضاغطة وقدرتهم على التكيف والاندماج في العمل.

وقد اتفقت نتائج هذا البحث مع دراسة بوحارة، 2012 في وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، واتفقت مع دراسة نوار وحساني، 2015 في عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

الفرضية العامة:

بناء على ما سبق ذكره، فإن الفرضية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي، تلبد المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية حسب المتغيرات الديمغرافية (السن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية في العمل) محققة بالنسبة لمتغيري السن والحالة الاجتماعية وغير محققة بالنسبة لمتغير الأقدمية في العمل.

خاتمة:

من خلال النتائج العامة للبحث توصل الباحثان أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي، تلبد المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغيري السن، الحالة الاجتماعية، في حين أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاث: الاستنزاف الانفعالي، تلبد المشاعر، الشعور بتدني الانجاز الشخصي لدى عناصر الحماية المدنية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى

الاحتراق النفسي لبعء الاستنزاف الانفعالي مرتفع لدى عناصر الحماية المدنية، بينما مستوى الاحتراق النفسي لبعدي تبلد المشاعر والشعور بتدني الانجاز الشخصي متوسط لكليهما.

بناء على هذه النتائج يقترح الباحثان إجراء دراسات وبحوث أخرى مكملة حول الاحتراق النفسي، كما يشير الباحثان إلى أن هذا البحث في حقيقة الأمر ما هو إلا دراسة استطلاعية حول الاحتراق النفسي الذي يعتبر من المواضيع المهمة في وقتنا الحالي.

الاقتراحات والتوصيات:

❖ إجراء دراسات أخرى لمعرفة علاقة الاحتراق النفسي مع متغيرات أخرى كالتوافق، الذكاء الاجتماعي، الصلابة النفسية....

❖ دراسة أهمية المساندة الاجتماعية والنفسية والمهنية لعناصر الحماية المدنية.

❖ بناء برامج إرشادية للتخفيف من الضغوط المهنية وتفعيل استراتيجيات مواجهتها.

❖ وضع برامج تدريبية وتعريفية بالضغوط المهنية والإجهاد المهني والاحتراق النفسي وأستراتيجيات مواجهتها.



قائمة المراجع:

- أنجرس، مورييس. (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية. الجزائر: دار القصبية.
- بن موسى، سمير، (2018). الاحتراق المهني وعلاقته بالأداء لدى أعوان الحماية المدنية بتيارت. مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية. العدد 09. 167-154.
- بوحارة، هناء. (2012)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية -دراسة ميدانية بمديرية الوحدة المدنية وبعض الوحدات بولايي غابية والطارف، رسالة ماجستير، الجزائر: جامعة فرحات عباس سطيف.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (2011). العدد 54. ص 04.
- الجزيرة. (2017). "كاروشي" شبح يقض مضاجع اليابانيين. <http://www.aljazeera.net> تاريخ التصفح: 2019/09/15.
- خلاصي، مراد. (2013). الاحتراق النفسي لدى الاطارات الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية. العدد 40. 319-285.
- خلاصي، مراد. (2014). الاحتراق النفسي لدى الاطارات وعلاقته بالمجهودات المهنية. رسالة دكتوراه. الجزائر: جامعة قسنطينة2.
- ق، مصطفى. (2018). 97 أخصائي نفسي للتكفل نفسيا بأعوان الحماية المدنية. <http://www.ennaharonline.com> تاريخ التصفح: 2019/05/15.
- نصرأوي، صباح. (2015). تكيف مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي MBI على البيئة الجزائرية. رسالة دكتوراه. الجزائر: جامعة أم البواقي.
- نوار وحشاني، شهرزاد وسعاد، (2015)، الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية -دراسة استكشافية بمدينة ورقلة الجزائر-، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 20، 190-181.