



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس



مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة
- دراسة ميدانية للوحدة المركزية للحماية المدنية بمدينة قالمة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس تخصص علم النفس العيادي

إشراف(ة):

أ.د. نادية دشاش

إعداد :

- ❖ أنيس بوعزيز
- ❖ آية شهيلي
- ❖ بثينة عقون
- ❖ وصال مناصرية

السنة الجامعية 2021-2022

شكر وعرفان

بسم الله الرحمان الرحيم

﴿ قالو سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم ﴾

سورة البقرة ، آية ، 31

إنه لمن الواجب علي قبل المضي قدماً في عرض هذا البحث
أن أحمد الله أولاً وقبل كل شيء على توفيقه لنا .

وثانياً أرفع أسمى عبارات الشكر والتقدير للأساتذة المشرفة "
نادية دشاش" التي لم تبخل علينا بعلمها وجهدها وخبرتها التي كانت
لنا سنداً ودعماً طوال مشوارنا فجزاها اللع عنا كل خير كما لا
يفوتني شكر كل الأساتذة كل باسمه بقسم علم النفس والى كل من
ساندني من قريب او بعيد ولو بكلمة .

فجزاكم الله كل خير.

اهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفي أما بعد :

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة الى الوالدين الكريمين حفظهما الله وادامهما نوراً لدربي.

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولاتزال من اخوة واخوات الى رفيقات المشوار اللاتي قاسمتني لحظاته رعاهم الله ووفقهم آية ، بثينة ، وصال.

الى جميع أصدقائي واقارب وكل من قدم لي كل ما أحتهجه من نصح وارشاد، في هذا العمل كل باسمه وفقهم الله وسدد خطاهم.

الاهداء

الحمد لله من ختم جهده ولا تم سعي الا بفضل الله الحمد لله على لذة الإنجاز الحمد لله على التمام اللهم انفعني بما علمتني وزدني علماً ثم بحمده الله، تخرجي (أول خريجة بالعائلة).

الحمد لله ربي العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد نبي الهدى والرحمة وسيد المرسلين ، الحمد لله على نعمة الإسلام وكفى بها من نعمة والشكر له على ما يسر لا من سبل العلم أما بعد: أهدي ثمرة جهدي هذه الى التي أعطت وأعطت دون مقابل الى النبع الصافي الذي سقاني حياً وحناناً ، الى التي ربت وبكت ودعت لي في غيابي الى نبض الحنانومنبع الرحمة والأمان، صاحبة القلب الواسعالي ربيع الحياة وقارب النجاة وخلود الذكرياتالى من جنتي تحت قدمها اليكي يا أحلى كلمة نطقت بها شفتاي أمي الحبيبة " فتيحة بوكعبين" (حفظها الله ورعاها وأبسها ثوب الصحة والعافية).

الى الذي وصف روح الحياة الى مهجة قلبي الى مأمني وأمني والى سندي ورفيق دربي، الذي يعتبر الجسر الصاعد بين الى الجنة أبي الغالي " رابح " فنسأل الله تعالى أن تمد في عمره وتجعله شهيق أنفيس به والى من كانت كياني الذي لا يهتز ولا يتزعزع وحافزي في النجاح ومن تفرط قلبي أختي العزيزة " أم رسيم وجواد (حفظهم الله) خولة " والى شمعة المنزل ونوره الى أحباب قلبي وسندي في حياة (جابر ومحمد) أدامهم الله بالصحة والتوفيق محمد في نجاح شهادة التعليم المتوسط إن شاء الله الى جدتي " مليحة" التي حفظها من القدر فجأة فغادرتنا بلا موعد رحمها الله وأسكنها أعالي الجنات.

الى الابتسامات الرائعة والنظريات البريئة، حفظهم الله، أعمامي (نور الدين بشوشة، فرحات، حفيظ° والى اخوالي (نسيم ، نزهة، عالية) والى أبناء عائلتنا الكريمة(منار، أسماء، روميسة، هدى، هديل، إكرام، جهاد، عائشة، إكرام، أنفال، ايمان، سلى، مريم، زهرة، رائد، أمين)

الى رفيقاتي وصديقاتي(وئام ، صوفيا، ريان، نور، إيناس، بثينة، فاطمة، دنيا، حسناء)

والى شركائي في هذه المذكرة التي ساهمنا بكامل قوانا الجسمية والعقلية والنفسية كل الشكر والتقديم لهم (وصال، بثينة، أنيس)

والى كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل من قريب ومن بعيد وان نسهم القلم والقلب يذكرهم.

شهيلي آية

الاهداء

الحمد لله من ختم جهده ولا تم سعي الا بفضل الله الحمد لله على لذة الإنجاز الحمد لله على التمام اللهم انفعني بما علمتني وزدني علماً ثم بحمده الله، تخرجي (أول خريجة بالعائلة).

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد نبي الهدى والرحمة وسيد المرسلين، الحمد لله على نعمة الإسلام وكفى بها من نعمة والشكر له على ما يسر لا من سبل العلم أما بعد:

أهدي ثمرة جهدي هذه الى التي أعطت وأعطت دون مقابل الى النبع الصافي الذي سفاني حباً وحناناً ، الى التي ربت وبكت ودعت لي في غيابي الى نبض الحنان ومنبع الرحمة والأمان، صاحبة القلب الواسع الى ربيع الحياة وقارب النجاة وخلود الذكريات الى من جنني تحت قدمها ليكي يا أحلى كلمة نطقت بها شفتاي أمي الحبيبة (حليمة السعدية بعليّة" (حفظها الله وأرعاهما) وألبسها ثوب الصحة والعافية، والى الذي وهبني روح الحياة الى مهجة قلبي الى مأمني الى سندي ورفيق دربي أبي الغالي " جمال" ، والى قطعة من روحي وقلبي الى مقلة عيني ورفيق دربي اخواتي "وسام" وزينب والى شمعة المنزل ونوره الى أحباب قلبي وسندي في الحياة (أحمد ومحمد) ، الى جدتي أطال الله عمرها وجدتي التي رحمها الله والى جدي الغالي رحمه الله الى خالتي أمال، ووسيلة ادامهم الله نعمة لنا والى اخوالي وأعمامي وعماتي كل باسمه الى كل عائلي الكريمة وكل من وقف بجاني في أصعب الظروف وكان داعماً لي بعد الله تعالى وقاسمني هذا العمل المتواضع والى رفيق دربي في رحلة الحياة بإذن الله (عقبه) والى كل أبناء عائلي الغالية (رانيا، وردة صبرينة، لبنى، شيماء، أميمة ورونق). والى رفيقاتي وصديقاتي (وئام ، ايمان سارة أميمة، ورفيدة، غفران، ملاك آية) والى شركاتي في هذه المذكرة وكل الشكر والتقدير لهم (آية وبثينة وأنيس) وختامها مسك مع رفيقة الدرب والى صديقتي في الحياة ومن اضحكنتني وسطهم والبكاء ومن حلت مكان القلب فاللهم لا تطل على قلبها شدة ،تؤام روحي بثينة عقون مهجة القلب والروح

مناصرية وصال

الاهداء

الحمد لله من ختم جهده ولا تم سعي الا بفضل الله الحمد لله على لذة الإنجاز الحمد لله على التمام اللهم انفعني بما علمتني وزدني علماً ثم بحمده الله، تخرجي (أول خريجة بالعائلة).

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد نبي الهدى والرحمة وسيد المرسلين، الحمد لله على نعمة الإسلام وكفى بها من نعمة والشكر له على ما يسر لا من سبل العلم أما بعد:

أهدي ثمرة جهدي هذه الى التي أعطت وأعطت دون مقابل الى النبع الصافي الذي سفاني حباً وحناناً ، الى التي ربت وبكت ودعت لي في غيابي الى نبض الحنان ومنبع الرحمة والأمان، صاحبة القلب الواسع الى ربيع الحياة وقارب النجاة وخلود الذكريات الى من جنني تحت قدمها ليكي يا أحلى كلمة نطقت بها شفتاي أمي الحبيبة " وردة بوذراع "

حفظها الله ورعاها وألبسها ثوب الصحة والعافية

الى مأمني وأمني الذي يعتبر الجسر الصاعد بي الى الجنة وسندي ورفيق دربي بالرغم من الصعوبات والظروف القاسية فنسأل الله تعالى أن يمد في عمره ويجعله شهيق أتنفس به " صالح عقون "

الى حبيبي وكتفي وسندي في هذه الحياة، أتمنى له الشفاء والصحة الدائمة " محمد الصديق " الى من أبصرت عينائي على وجودهم وترعرعت بينهم ومن هم رفاق دربي في الحياة اخواتي سلسبيل بالتوفيق في شهادة التعليم المتوسط وغفران أطلب من الله عزوجل أن يشفيها الشفاء العاجل.

الى جدتي وجدتي أطال الله في عمرهما، الى أعمامي وزوجاتهم وعماتي كل بإسمه والى خالي وخالاتي كل بإسمه.

الى من وقف بجاني في أصعب الظروف وكان دعماً لي بعد الله عزوجل وقاسمني عناء هذا العمل المتواضع رفيق دربي في رحلة الحياة بإذن الله نسيم وعائلته الكريمة، والى كل بنات عائلتي (مريم ، هدى، خولة، وردة أسماء، شيماء، أميرة)

أحببتك بكل ما فيني لقيت بك روعي المفقودة وبالاصح أنت روعي المفقودة لم أكن متوقعة ان هذا اليوم الذي جعلني أوامن بأن الصدف أنعم وأجمل ما حدث في حياتي أيامي السعيدة معك وذكرياتك معك وصال مناصرية.

الى رفيقاتي وصديقاتي (سارة، وثام ، ايمان ، هاجر، غفران ، ملاك ، آية ، ريحانة، روفيدة).

الى شركائي في هذه المذكرة كل الشكر والتقدير لهم وصال ، آية ، أنيس).

بثينة .

فهرس

/	المحتويات
/	شكر وعرهان
/	الاهداء
/	فهرس الجداول
/	فهرس الاشكال
أ	مقدمة
/	الفصل الاول: الاطار التصوري للدراسة
3	اشكالية الدراسة
7	فرضيات الدراسة
7	اهداف الدراسة
7	اهمية الدراسة
7	تحديد الاجرائي لمصطلحات الدراسة
الفصل الثاني: الاحتراق النفسي	
10	تمهيد
11	لمحة تاريخية حول مصطلح الاحتراق النفسي
12	تعريف الاحتراق النفسي
12	التعريف اللغوي للاحتراق النفسي
12	التعريف الاصطلاحي للاحتراق النفسي
12	التعريف عند العلماء للاحتراق
13	الاحتراق النفسي وعلاقته بالمفاهيم الاخرى
13	الاحتراق النفسي والتعب
13	الاحتراق النفسي والقلق النفسي
14	الاحتراق النفسي والاجهاد النفسي
14	الاحتراق النفسي والضغط النفسي
14	المقاربات النظرية والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي
14	المقاربات المفسرة للاحتراق النفسي
16	مقاربة سلوكية
17	مقاربة معرفية
17	مقاربة فرويدية

17	مقاربة وجودية
18	اسباب الاحتراق النفسي
18	اسباب متعلقة بالفروق الفردية
19	اسباب اجتماعية
20	مراحل الاحتراق النفسي
23	اعراض الاحتراق النفسي
27	مستويات الاحتراق النفسي
27	المستوى الاول
27	المستوى الثاني
28	أبعاد الاحتراق النفسي
30	مقياس الاحتراق النفسي
32	الاثار و النتائج الناجمة عن الاحتراق النفسي
32	على مستوى الجانب الشخصي
32	على مستوى الجانب التنظيمي
33	علاج الاحتراق النفسي
35	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: أعوان الحماية المدنية	
37	تمهيد
38	تعريف الحماية المدنية
38	تاريخ نشأة الحماية المدنية في العالم والجزائر
39	مهام اعوان الحماية المدنية
39	مهام متعلقة بالجانب الاجتماعي
40	مهام متعلقة بالجانب الامني
40	ردود فعل اعوان الحماية المدنية
40	ردود الافعال السلوكية
40	ردود الافعال الانفعالية
43	خلاصة الفصل
	الجانب الميداني
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة	
46	تمهيد

47	الدراسة الاستطلاعية
48	مجالات الدراسة
48	منهج الدراسة
49	عينة الدراسة
51	ادوات جمع البيانات
51	المقابلة
51	المقابلة نصف موجهة
52	مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش
52	وصف المقياس
53	كيفية تنقيط المقياس
54	صدق ثبات
55	خلاصة
الفصل الخامس : عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة	
57	تحليل وتفسير النتائج
60	عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات
65	الاستنتاج العام
68	الخاتمة
69	الاقتراحات والتوصيات
/	قائمة المصادر والمراجع
/	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العناوين	الرقم
24	يوضح أعراض الاحتراق النفسي	1
48	يوضح نتائج الدراسة الاستطلاعية	2
50	يوضح خصائص عينة الدراسة	3
53	يوضح طريقة تنقيط مقياس ماسلاش	4
54	يوضح نتائج درجات الاحتراق النفسي حسب مقياس الاحتراق النفسي ماسلاش	5
57	يوضح نتائج بعد الإجهاد الانفعالي	6
58	يوضح بعد تلبد المشاعر	7
59	يوضح بعد تدني الشعور بالانجاز	8
60	يوضح أبعاد ومستويات المقياس	9

فهرس الاشكال

الصفحة	العناوين	الرقم
15	يوضح نموذج تشيرنس للاحتراق النفسي	1
16	يوضح نموذج كاري كوبر للاحتراق النفسي	2
29	يوضح مخطط أبعاد الاحتراق	3
27	يوضح مستويات الاحتراق النفسي وفق البعد الأول الإنهاك الانفعالي	4
58	يوضح مستويات الاحتراق النفسي وفق البعد الثاني تلبد المشاعر	5
59	يوضح مستويات الاحتراق النفسي وفق البعد الثالث تدني الشعور بالانجاز	6
61	يوضح الفروق الفردية لمتغير السن	7
62	يوضح الفروق الفردية لمتغير الجنس	8
62	يوضح الفروق الفردية لمتغير اقدمية المهنة	9
63	يوضح الفروق الفردية لمتغير المؤهل العلمي	10
64	يوضح الفروق الفردية لمتغير الحالة الاجتماعية	11

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة، كما تهدف على الكشف، ومحاولة التعرف على الفروق في مستوى الاحتراق النفسي باختلاف متغيرات الدراسة (السن، الأقدمية المهنية، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية)، نتيجة تعرضهم للضغوطات المهنية والنفسية والانهاكات الانفعالية، ولهذا جاءت الدراسة الحالية للتعرف على طبيعة مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية من خلال طرح التساؤل:

ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة؟

وقد تم إتباع المنهج الوصفي الذي يلاءم وموضوع الدراسة، والذي يعتمد على وصف الظاهرة وتصويرها كما في الواقع، وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على استبيان ماسلاش للاحتراق النفسي، والذي طبق على عينة الدراسة، باستخدام عينة قصدية تكونت من (20) عون الحماية المدنية، يعملون بمراكز الحماية المدنية - قالمة - وذلك بعد التأكد من بعض خصائصه السيكومترية (الصدق، الثبات)، ولتحقق من ذلك تمت معالجة البيانات باستخدام الأشكال والجداول، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة معتدل.
- توجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية على مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تعزى لمتغيرات (السن، الجنس، الأقدمية المهنية، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية...).

وقد تم تفسير هذه النتائج في ضوء المعطيات النظرية وبعض الدراسات واختتمت بتقديم بعض التوصيات والمقترحات

Study summary:

The current study aims to know the level of psychological burnout among civil protection agents in the city of Guelma, and also aims to detect, and try to identify the differences in the level of psychological burnout according to the different variables of the study (age, professional seniority, educational qualification, social status), as a result of their exposure to professional and psychological pressures and exhaustion. emotionality, and for this the current study came to identify the nature of the level of psychological burnout among civil protection agents by asking the question

What is the level of psychological burnout among civil protection agents in the city of Guelma?

The descriptive approach that is appropriate to the subject of the study was followed, which is based on describing the phenomenon and depicting it as it is in reality, and the study relied in collecting data on the Maslash questionnaire for psychological burnout, which was applied to the study sample, using an intentional sample consisting of (20) civil protection agents, They work in the civil protection centers - Guelma - after verifying some of its psychometric properties (honesty, stability), and to verify this, the data was processed using figures and tables, where the study reached the following results:

- The level of psychological burnout among civil protection agents in the city of Guelma is moderate.
- There are individual differences with statistical significance on the level of psychological burnout among civil protection agents due to the variables (age, gender, professional seniority, educational qualification, marital status...).

These results were interpreted in the light of theoretical data and some studies, and concluded with some recommendations and suggestions:

إن العمل وسيلة يعتمد عليها الفرد في تحقيق وتلبية حاجياته الأساسية اليومية ، فهو مصدر السعادة والراحة النفسية الا أن العامل قد يواجه في ميدان عمله مجموعة من العراقيل والصعوبات الناجمة عن التطورات التي يشهدها سواء كانت تكنولوجيا أو اقتصادية الحاصلة في زمننا هذا، والتي إنعكست سلباً على حياته بصفة عامة والمهنية منها بصفة خاصة مما تؤثر بالضرورة على حياته الشخصية ، ومن بين المهن التي تواجه أصحابها ضغوطات نجد المهن ذات الطابع الإنساني والاجتماعي والتي تقدم الرعاية والمساندة للأفراد نذكر منها شريحة مهمة في مجال الخدمة الاجتماعية وهم أعوان الحماية المدنية ، فهي مهنة يحضى عاملها بمكانة راقية وسامية لما يقدمونه من دعم للمواطنين من جهة وللوطن من جهة ثانية وما يجعلهم يعيشون في توتر واحباط، دائم نتيجة الضغوطات التي تواجههم في مهنتهم وما يتعرضون اليه من استنزاف انفعالي واجهاد بدني جراء التدخلات اليومية خاصة في الحالات الإنسانية من تلك الاحداث التي شاهدها الجزائر في الأونة الأخيرة (جائحة كورونا (19) والحرائق وما تفرزه هذه الأحداث من استجابات سلبية مثبتة لنشاطهم مثل التعب والارهاق والشعور بالعجز وفقدان الاهتمام بالآخرين وهذا ما يولد ما يسمى بالاحتراق النفسي ، إذ يعد حالة من الانهك الانفعالي والجسدي الذي يتعرض له العون أثناء أداء واجبه المهني فيما يترتب عنه أعراض نفسية ، جسمية ، سلوكية من هذا المنطلق جاء موضوع دراستنا حول الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة ولتحقيق أهداف الدراسة قسمناها على جانبين الأول الجانب النظري والثاني الجانب الميداني على النحو التالي:

الفصل الأول: تناول الاطار التصويري للدراسة كان مدخلاً لدراستنا بحيث يحتوي على إشكالية الدراسة ، التساؤلات، الفرضية أهمية الدراسة وأهدافها والتحديد الإجرائي للمفاهيم أما الاطار النظري تضمن فصلين:

- أ- الفصل الأول : موضوعه حول الاحتراق النفسي وكيفية ظهور هذا المصطلح، أسبابه ، خصائصه، وعلاقته ببعض المصطلحات المشابهة له والوقاية من الوقوع فيه.
- ب- الفصل الثاني : والمتتمثل في أعوان الحماية المدنية ونشأة هذه المهنة وتطوراتها ، أهم المهام التي يخوضها العون.

في حين تضمن الجانب الميداني فصلين الأول يحتوي على الإجراءات المنهجية لدراسة، حيث تتضمن الدراسة الاستطلاعية واجراءتها إضافة الى عينة الدراسة والمنهج المتبع وأدوات جمع البيانات ، أما الفصل الثاني فقد خصص لغرض النتائج ومناقشتها على ضوء الفرضيات والدراسات السابقة والادب النظري المتداول حول الموضوع.

واختتمت الدراسة بتوصيات وخاتمة.

الفصل الأول: الاطار التصوري للدراسة

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. التحديد الاجرائي لمصطلحات الدراسة

الإشكالية:

إن الفرد الممتحن لمهنة إنسانية تخدم المجتمع المدني وما يعانیه من مشاكل اجتماعية واقتصادية قد عكسها مجال علم النفس في العديد من المصطلحات الناجمة عنه بالقلق والتوتر والضغط النفسي وغيره... الخ من المشاكل والظواهر الملازمة للفرد في مجال مهنته والتي تؤدي بالكثير منه خاصة مهنة الحماية المدنية التي تعتبر إحدى المهن التي تواجه هذه الضغوط النفسية والجسدية، بحيث نجد أن أعوان الحماية المدنية يعانون من التعب والارهاق لما في مهنتهم من مشقة أثناء التدخلات التي قد تكمل بالتدعيم والشكر في حالة التوفيق أو مقابلتهم بالرفض والسخط في حالة الإخفاق على الرغم أنهم يتواجدون وبشكل مباشر في كل مكان وزمان وفي مختلف المواقع الدامية وأشكال الموت والرعب والخطوات التي من الممكن أن تلحق بهم أضرار فيجد هذا الأخير نفسه محاصر بين تحمل مسؤولية إنقاذ الأرواح والممتلكات العامة وحياته الخاصة (بين المضرب والسندان) وهذا ما يفرض عليه جهداً مضاعفاً لأداء المظهر النقي للمهنة والمظهر الإنساني من جهة أخرى حتى أنه وإذا فاقت المتطلبات الخارجية قدراته فيصبح هنا في حالة تعب بدني وانفعالي، مما ينتج عنه انفعالية زائدة وشعوره بعدم الفعالية وعدم الكمال لمهنته مما يجعله يشك في إمكانياته وقدراته على أداء مهنته وتقييمه لانجازاته المهنية تقيماً سلبياً ، مما يقلص نشاطاته ويؤثر سلباً على توقعاته المستقبلية في مهنته.

فمعاناة العون من هذه الضغوطات بحيث واجه اعوان الحماية المدنية في الجزائر خاصة في الاونة الأخيرة في ظل جائحة كورونا والحرائق التي حدثت في الجزائر مثل :

تيزي وزو، خنشلة ، عنابة، قالمة..... الخ.

كما أحدثت هذه الكثير من التعب والارهاق استنزافاً لطاقتهم الجسدية والانفعالية نظراً للصعوبات والمخاطر العويصة التي تواجهه أثناء تلك الفترة فترة الكوفيد، الحرائق، مثلما ذكرت في مواقع الحرائق الغابات الجزائر " اندلعت موجة ثانية يوم الاثنين أغسطس 2021 بمجموعة 71 حريقاً (أو أكثر من 100 حريق) نشب عبر 18 ولاية من الوطن، وقد صرح وزير الداخلية الجزائرية كمال بلجود " اندلاع 50 حريقاً في الوقت نفسه أمر مستحيل هذه الحرائق مفتعلة وتحاول فرق الحماية المدنية اخماده 31 حريقاً في 14 ولاية في شمال البلاد 10 منها في ولاية تيزي وزو في منطقة القبائل وأربعة حرائق أخرى في ولاية جيجل شرقاً " ، ".... حيث شهد شرق الجزائر حرائق كبيرة التهمت عشرات الهكتارات خاصة في منطقة الاوراس، وقد تسببت حرائق الغابات المتعددة في الجزائر حتى مساء يوم 11 أغسطس 2021 ، في مقتل 69 شخصاً من بينهم 28 عسكرياً و 41 مدنياً، واصابة 12 آخرين بالإضافة لاحتراق عشرات المنازل واحتراق غابات الزيتون مصدر رزق أهالي ولاية تيزي وزو [www.http://ar.m.wikipedia](http://ar.m.wikipedia)

ومن هذا نرى بأن الضغوط التي تعرض لها أعوان الحماية المدنية أثناء تلك الحقبة قد خلفت آثار سلبية مما يؤدي بهم الى عدم القدرة على التحكم في الاعراض الناتجة عنها وهذا يؤدي الى الاحتراق النفسي ، بحيث أن الضغوط النفسية تؤثر بشكل عام على حياته في بعض مستوياتها قد تكون مطلوبة ان لم تكن ضرورية وذلك لتحفيز الفرد ودفعه الى الإنجاز وتحقيق النجاح فهي في حالتها المعتدلة تعد عنصراً مجدداً للطاقة الإنسانية ، فالفرد قادر على

احتواء المتطلبات والاستمتاع بالاستثارة التي سببها الضغوط في بعض المواقف تجد أنها مقبولة غير أن زيادة الضغوطات النفسية عن الحد المناسب قد تؤدي الى مشاكل يصعب حلها لما لها من أثار سلبية على الصحة العقلية والذنية ولكن مع تراكم هذه المشاكل والضغوطات يؤدي بهم الى الاحتراق النفسي.

لقد تناول العديد من الباحثين أمثال بينر و وارسو سنة 1980" بأنها حالة من الاجهاد البدني والعصبي والعاطفي وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتعامل معه لفترات طويلة وفي أوضاع تتطلب بذل مجهودات عاطفية مضاعفة. " (الحممر، 2006، ص10).

كما نجد أيضاً بعض الدراسات السابقة التي أشارت الى موضوعنا الاحتراق النفسي بحيث حاولنا رصد أسبابه وتحديد أعراضه وعلاقته بعدة متغيرات ومن بين الدراسات التي فصلت في هذه الموضوع نجد:

دراسة شهرزاد نوار وسعاد حشاني (2015) عن الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بدراسة استكشافية لمدينة ورقلة – الجزائر – طبقاً لمقياس ماسلاش على عينة مكونة من 78 عون من أعوان الحماية المدنية حيث كانت تهدف هذه الدراسة وتحاول الكشف على مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية باختلاف وضعيتهم الاجتماعية ، سنوات الخبرة المهنية ومستواهم الدراسي، كما اعتمدوا على المنهج الوصفي الذي يلائم موضوع الدراسة على وصف الظاهرة ، حيث توصلنا الى نتائج تبين ان المتغيرات الوسيطة للدراسة لم تكن عاملاً مؤثراً على الاحتراق النفسي سواء حسب الوضعية الاجتماعية او الخبرة المهنية او المستوى التعليمي ، كما أن النتائج المتوصل إليها لم تحدث فارقاً حسب المتغيرات الوسيطة .

كما تناولنا دراسة الباحثة بن موسى وردة (2018 / 2019) في بحثها تحت عنوان الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بتقريت ، حيث كانت تهدف هذه الدراسة الى معرفة مستوى الاحتراق لدى أعوان فرق تدخل الحماية المدنية، كما تهدف الى الكشف ومحاولة التعرف على الفروق في مستوى الاحتراق النفسي، باختلاف متغيرات الدراسة (السن ، الاقدمية المهنية، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية) وقد تم اتباع المنهج الوصفي الاستكشافي الذي يتناسب مع موضوع الدراسة والذي يعتمد على وصف الظاهرة وتصويرها كما في الواقع، وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على استبيان ماسلاش بالاحتراق النفسي تم اعتماده من طرف الباحثة ، والذي طبق على عينة الدراسة باستخدام عينة قصدية تكونت من 120 عون تدخل لدى أعوان فرق الحماية المدنية، يعملون بمراكز الحماية المدنية التابعة لمدينة تقريت، وذلك بعد التأكد من بعض الخصائص السيكومترية (الصدق – الثبات) وللتحقق من ذلك تمت معالجة البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية ، وهي نقطة القطع واختبار لعينتين مستقلتين، تحليل التباين الأحادي لدراسة الفروق في معالجة وتحليل النتائج، حيث اسفرت الدراسة على النتائج الاتية :

- مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان فرق تدخل الحماية المدنية مرتفع
- لاتوجد فروق دالة احصائياً في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغيرين السن ، المؤهل العلمي الحالة الاجتماعية.

- توجد فروق إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية تعزى لمتغير الاقدمية المهنية لصالح 14 سنة فما فوق وقد تم تفسير النتائج في ضوء المعطيات النظرية وبعض الدراسات السابقة واختتمت بتقديم بعض المقترحات.

ومنها برزت الحاجة الى تسليط الضوء على موضوع الاحتراق النفسي الذي يعد أحد نتائج الازمات النفسية الخطيرة على الفرد العامل في المؤسسات الإنسانية والخدمة الاجتماعية التي تؤثر سلباً على عدة أصعدة منها الصعيد الاجتماعي والصحي والنفسي للفرد، كما نجد مهنة الحماية المدنية من بين المهن التي يتعرض أصحابها الى ضغوطات كثيرة تسبب مشقات في العمل، انطلاقاً مما سبق جاءت الدراسة الحالية للإجابة عن التساؤلات الاتية:

التساؤل الرئيسي:

- ما هو مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة ؟
 - التساؤلات الفرعية :
- هل توجد فروق دالة على مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى للمتغيرات التالية:
- هل توجد فروق دالة على مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى لمتغير السن ؟
- هل توجد فروق دالة على مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى لمتغير الجنس ؟
- هل توجد فروق دالة على مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟
- هل توجد فروق دالة على مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى الخبرة المهنية ؟
- هل توجد فروق دالة على مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى الحالة الاجتماعي؟

فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من التساؤلات السابقة، تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

يعاني أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

الفرضيات الجزئية:

- توجد فروق فردية ذات دلالة احصائية على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى لمتغير السن .
- توجد فروق فردية ذات دلالة احصائية على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى لمتغير الجنس .
- توجد فروق فردية ذات دلالة احصائية على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى لمتغير للمؤهل العلمي.
- توجد فروق فردية ذات دلالة احصائية على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .
- توجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى لمتغير الخبرة المهنية .

أهداف الدراسة:

تعد مهنة الحماية المدنية من المهن التي يحظى العاملون فيها بمكانة راقية وسامية بحيث يعتبر أعوان الحماية المدنية السند الذي يتكئ عليه المجتمع لذا من الضروري التكفل الأمثل بهم وذلك لما قد يتعرض اليه العون من الإجهاد والتوتر والقلق باحتكاكه اليومي للضحايا ومختلف الكوارث التي تحدث، ولهذا سنحاول من خلال دراستنا هذه تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة .
- التعرف على الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة حسب الوضعية الاجتماعية المستوى التعليمي السن، الجنس والخبرة المهنية.
- محاولة الغوص في ظاهرة الاحتراق النفسي

أهمية الدراسة :

تعتبر مهنة الحماية المدنية من انبل المهن التي تقدم خدمات إنسانية وتلعب دوراً فعالاً في الحياة اليومية لما يقدمونه من مساعدات للمجتمع المدني على مدار الثانية والدقيقة والساعة واليوم، وذلك من أجل تكريس هذه المهنة في سبيل انقاذ حياة الكثير من الأشخاص والممتلكات.... الخ، ومن خلال هذا تكمن أهمية الدراسة في ما يلي:

الاهتمام بالصحة النفسية للأفراد تعتبر أساسية خاصة اذا واجهوا جملة من الضغوط النفسية وتحولت الى الاحتراق النفسي الذي وجب التكفل بهم لا سيما أعوان الحماية المدنية منهم خاصة في الظرف الذي تعيشه الجزائر (الكوفيد 19، الحرائق).

تسليط الضوء على فئة هامة ومهمة في المجتمع الا وهي فئة أعوان تدخل لدى الحماية المدنية التي من خلالها حاولنا الكشف على مستويات الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة.

موضوع أصيل لم يسبق أن تم تداوله على مستوى جامعة ولاية قالمة لأنه يمس فئة تعاني في صمت.

تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة:

وردت في دراستنا مجموعة من المصطلحات الإجرائية نذكر منها:

- 1- الاحتراق النفسي: يعرف الاحتراق النفسي في الدراسة الإجرائية بأنه الدرجة التي يحصل عليها أعوان الحماية المدنية عند اجابته على مقياس الاحتراق النفسي ماسلاش المستخدم في دراسة لأبعاده الثلاثة التالية (الاجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، نقص الشعور). وذلك في الموسم الجامعي 2021 – 2022.
- 2- الحماية المدنية : هم أعوان الحماية المدنية المتواجدين على مستوى الوحدات الرئيسية والفرعية بولاية قالمة.

الخلافة النظرية

للدراصة

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

تمهيد

1. لمحة تاريخية حول مصطلح الاحتراق النفسي
2. تعريف الاحتراق النفسي
3. التعريف عند العلماء للاحتراق
4. الاحتراق النفسي وعلاقاته بالمفاهيم الأخرى
5. المقاربات النظرية والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي
6. اسباب الاحتراق النفسي
7. مراحل الاحتراق النفسي
8. اعراض الاحتراق النفسي
9. مستويات الاحتراق النفسي
10. مقاييس الاحتراق النفسي
11. أبعاد الاحتراق النفسي
12. الأثار والنتائج الناجمة عن الاحتراق النفسي
13. علاج الاحتراق النفسي
14. خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر العمل مصدر كسب رزق الفرد الا أن هذا العمل في بعض الأحيان مصدر تعب لأن طبيعة العمل والظروف التي ينجز بها يمكن أن تكون لها انعكاسات سلبية على العامل سواء من الناحية النفسية او الصحية فقد تصل به الى حد الانهك و الإرهاق وعادة ما يصيب أصحاب المهن الاجتماعية نظراً للضغوط النفسية الكثيرة التي يعيشوها في عملهم اليومي وهذا ما يشكل مخاطر عديدة التي تتطور لدى الفرد وهذا ما ينتج عنه تحت ما يسمى بالاحتراق النفسي ، فالسؤال الذي يطرح هنا : ما مقصود بالاحتراق النفسي وما هي أهم مؤشرات وأبعاده؟ وما هي مستويات الاحتراق النفسي وعلاجه؟

لمحة تاريخية عن الاحتراق النفسي :

الاحتراق النفسي ليس ظاهرة حديثة العهد بل تعود جذوره الى زمن بعيد، حيث كان يشار اليه بعدة مصطلحات تختلف باختلاف الفترة الزمنية وباختلاف المتخصصين ، فمنهم من ذكر بأنه نفسه الاكتئاب او التحول عن العمل او الجمود والتبلد او الاستنزاف او اللامبالاة، كما وصف بأنه أيضاً أزمة منتصف العمر أو أزمة الثمانينات أو أداة الحياة العصرية .

وأول من ادخل مصطلح الاحتراق النفسي " Brunout " فرند نيرغر، حيث نشر دراسة أعدها لدورية مختصة ناقش فيها نتائج تجاربية بعد أن لاحظ أن موظفي عيادته النفسية كانوا يشعرون بإحساس يملؤه الإنهاك والتعب الشديد وآلام جسمية نتيجة الضغط العالي الذي كان يمارسه على المرضى المدمنين المترددن على عيادته فابتداء من عام 1976 بدأ تشكيل أول فريق عمل من ولاية كاليفورنيا برئاسة الباحثة ماسلاش MASLASH التي اشتركت في أبحاثها مع PUNES بينز و جاكسون 1979 لتباشر دراستها حول المحامين والمعلمين والمهنيين العاملين في قطاع الصحة وداخل المصالح الاجتماعية كونهم يؤدون أعمال ونشاطات تقتضي التعاون المباشر مع الناس، إضافة إلى شهرة المقياس لقياس مستويات الاحتراق النفسي التي أعدته حيث مثله الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق النفسي.

أما فريق البحث الثاني فكان يرأسه شيرنش CHERNISS 1980 الذي وجه دراساته في الاحتراق النفسي نحو فئة المهنيين العاملين في القطاع العام ، وذكر أن أهم ما يميز الاحتراق النفسي هو الانسحاب النفسي وبالنسبة إلى العمل وكل ما يوافق من تطوير لمواقف سلبية تحضير الإصابة بالاحتراق النفسي.

وأخيراً ظهر فريق ثالث ويعد الأهم من خلال ما قدموه من نتائج بحثه في مجال الاحتراق النفسي والإنهاك المهني ترأسه كل من دويك وبرودسكي 1980، حيث وجه أبحاثهما نحو أصحاب المهن الخدمية الذين يكرسون جهودهم في أداء أعمال تقتضي التعامل المباشر مع الناس وفي علاقة مساعدة.

من خلال ما سبق نستنتج أن مصطلح الاحتراق النفسي مر بعدة مراحل تخللتها العديد من الأبحاث حتى وصل الى مفهوم له دلالات وأبعاد وتداعيات. (مزيان 2018، ص ص 118 ، 119).

تعريف الاحتراق النفسي:

تعددت تعريفات الاحتراق النفسي ونذكر منها :

أ- التعريف اللغوي للاحتراق النفسي:

إن كلمة burnout في المصطلح الإنجليزي يعني به احراق واهلاك بالنار أي بمعنى حرق حتى الانطفاء (مثل الشمعة)

ب- التعريف الاصطلاحي للاحتراق النفسي : definition psychological Brunout

دل مفهوم الاحتراق النفسي في أوائل السبعينات للإشارة الى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية ومنها مهنة الطبيب الذي يرهق نفسه لتحقيق أهداف صعبة (بني أحمد ، 2007، ص 13).

وقد أصبح مفهوم الاحتراق النفسي مصطلحاً واسع الانتشار وسمه من سمات المجتمع المعاصر وقد بينت ماسلاش " أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن الصعبة فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب. (الطنفرى والقريوتي، 2010، ص 117).

رغم تعدد التعريفات في مفهوم الاحتراق النفسي إلا أن هناك اتفاق على معناه وخصائصه بشكل عام.

تعريف الاحتراق النفسي عند العلماء:

تعددت تعريفات التي تناولت الاحتراق النفسي ومن بينها ما يلي:

تعريف فرويد نبرج :freudenberg (1974) : حالة من الإجهاد تحصل نتيجة للأعباء ومتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاة على الافراد على حساب طاقاتهم وقوتهم (أبو مسعود، 2010، ص 15).

أما بنييس و واروانسون , aronson , pines (1983): حالة من الاجهاد الذهني والبدني والعصبي والعاطفي وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتعامل معهم لفترات طويلة وفي أوضاع تتطلب بذل مجهودات عاطفية مضاعفة . (السبيعي، 2014، ص12).

في حين يعرفه بريد breid (1988) : أنه ظاهرة استنزاف جسدي والانفعالي بشكل كامل بسبب نفسي زائد من الحد وينتج عنه عدم توازن بين المتطلبات والقدرات، بحيث يشعر الفرد بأنه غير قادر على التعامل مع أي ضغط نفسي إضافي في الوقت الراهن، مما يؤدي للاحتراق النفسي (بني أحمد، 2007، ص14).

كما ترى كريستينا ماسلاش maslash (1991) : بأنه فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي مما تجعله يفقد حماسه وتعاطفه نحو العاملين (بني أحمد، 2007، ص 14). وفي نفس السياق ذكرت مريم المبشر (1999) : فهو نتيجة مباشرة إما للتعرض لفترة طويلة من الزمن لظروف

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

العمل أو الحياة الضاغطة التي ليست لها الحل ، ويمكن حدوثها لأي شخص في أي وقت كان (سيد أحمد، 2015، ص16).

كما اتجه البدوي (2000) : في نفس الصدد على أنه عبارة عن ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي الى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه (الفريجات، 2010، ص156).

بينما يعرفه كارتل (2001) هو اعياء يصيب الجسد والعواطف والاتجاهات لدى المعلم حيث يبدأ بالشعور بعدم الارتياح وفقدان بهجة التعليم التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي من حياة المعلم (بني أحمد، 2007، ص 14) .

وفي الأخير يعرف غريبونت (2008) الاحتراق النفسي : ينتج عن الضغط المهني الدائم والتوتر المستمر للفرد، ويعتبر المرحلة النهائية يحدث فيها اختلاف العلاقة بين متطلبات العمل والقدرات الفرد على انجاز ذلك العمل (بني أحمد، 2007، ص 14).

ومنه نستنتج بأن ظاهرة الاحتراق النفسي ما هي الا عبارة عن مجموعة من الاعراض والانفعالات البدنية والذهنية والنفسية والجسدية التي يشعر صاحبها بتبلد المشاعر والاحساس بعدم الشعور بالرضا وعدم القدرة على انجاز العمل وذلك نظراً لعدم حصول التوافق والتجانس بين طبيعة الفرد وطبيعة عمله، فكلما زاد تباين بينهما زادت شدة الاحتراق النفسي وذلك راجع للضغوطات التي يتعرض لها أصحاب المهن بصفة عامة وأصحاب المهن الإنسانية خاصة تبدأ بأعراض نفسية وجسدية .

الاحتراق النفسي وعلاقاته بالمفاهيم الأخرى

توجد مجموعة من المفاهيم التي تتداخل مع مفهوم الاحتراق النفسي نلخصها في العناصر التالية:

أ- الاحتراق النفسي والتعب:

يعد التعب حالة عامة تنشأ عادة من عمل أو نشاط سابق حركياً كان أم عقلياً حيث نجد أن الاحتراق النفسي ليس هو التعب او التوتر المؤقت مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له، فقد يشكل التعب او التوتر المؤقت العلامات المبدئية لهذه الظاهرة الا أن ذلك ليس كافياً للدلالة عليها فالاحتراق النفسي يتصف بحالة من الثبات النسبي لهذه المتغيرات. (سيد أحمد، 2015، ص26).

ب- الاحتراق النفسي والقلق النفسي:

يوصف القلق بأنه " شعور عام غامض غير سار مصحوب بالخوف والتوتر وبعض الاحساسات الجسمية كزيادة ضغط الدم وتوتر العضلات وخفقان القلب". (العبيدي 2000، ص241).

وقد ترتبط أعراض القلق بمظاهر الاحتراق النفسي، والذي من مظاهره فقدان الاهتمام بالأخرين والسخرية منهم والشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية، الا أن الشعور بالقلق قد يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

بعكس الاحتراق النفسي فهو مرتبط بالأداء الوظيفي او المهني ويكون الفرد في مرحلة الرشد ويمكن القول إن العلاقة بين القلق النفسي والاحتراق النفسي هي علاقة دائرية أي علاقة سبب ونتيجة (السبيعي 2014، ص21).

الاجهاد النفسي هو التعب النفسي او الجسدي الذي ينجم عن الحوادث المزعجة او غير المرضية في مكان العمل (الشحانية، 2010، ص 21).

وإذا اعتبرنا الاجهاد النفسي قريباً من الاجهاد الانفعالي فإنه يمثل أحد مكونات الاحتراق النفسي كما يعتبر عرض من أعراضه العديدة (دردير 2007، ص 32).

د- الاحتراق النفسي والضغط النفسي:

هو حالة من الاجهاد النفسي والبدني تنتج عن الاحداث المزعجة او المواقف المحبطة وتصاحبها انفعالات غير سارة مثل التوتر الإحباط، الغضب (النوايسية، 2013، ص 35).

ويعتبر الاحتراق النفسي النتيجة الحتمية لارتفاع معدلات الضغوط النفسية المصحوبة بعوامل تنظيمية وشخصية معينة (التبال، 200، ص 6).

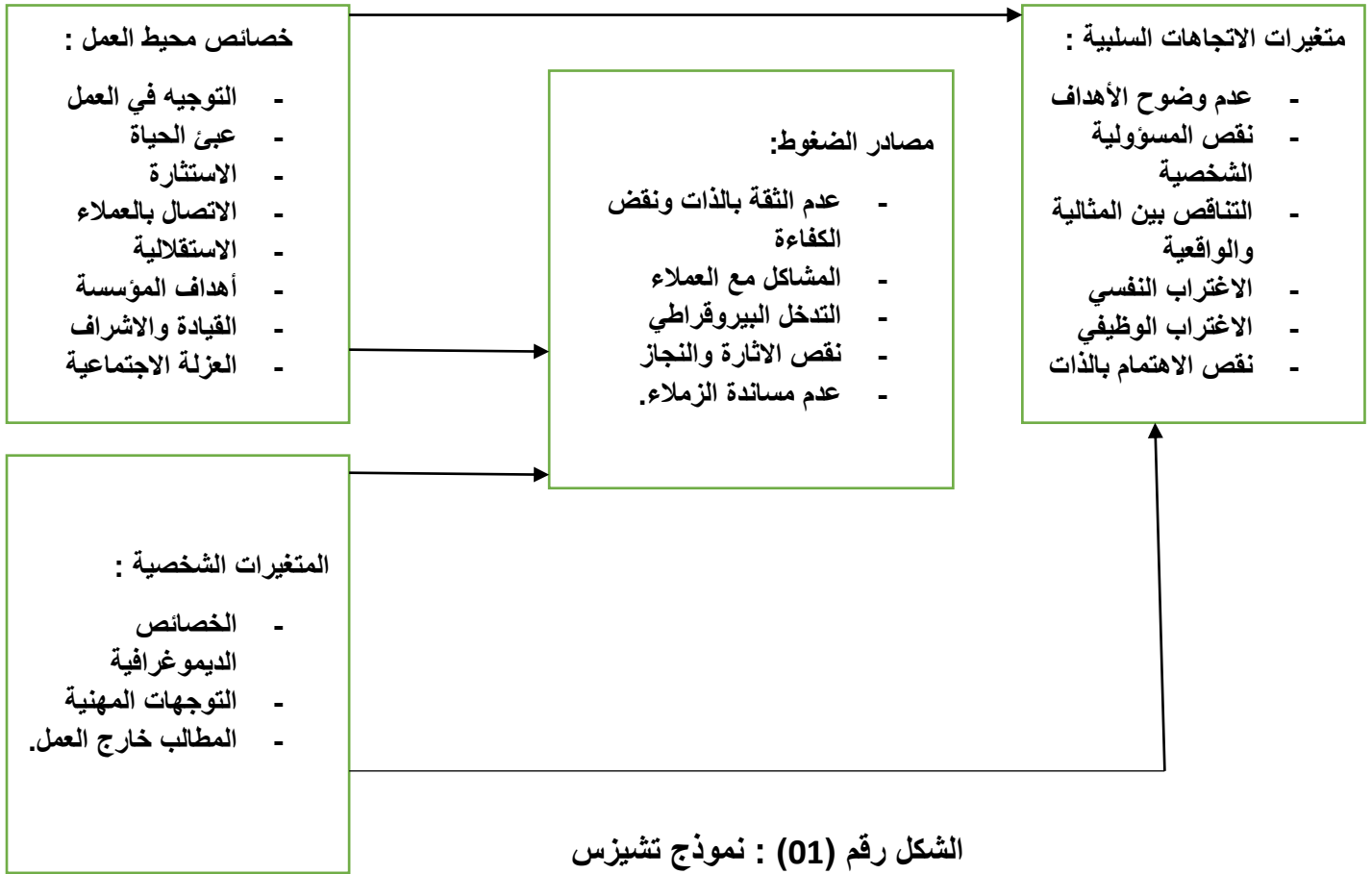
يمكن القول بأن الاحتراق النفسي هو اجهاد نفسي تعب نفسي أو قلق نفسي بإعتباره متداخل ومرتبطة في مفهومه مع هذه المصطلحات فهو يشير الى التعب والتوتر نظراً لما تشكله الضغوطات النفسية فحتما هذا الأخير يصاحب الشعور بالخوف مما يؤدي الى القلق وينجم عن هذا اجهاد نفسي ومرضي فهو يعتبر عرضاً من أعراض الاحتراق النفسي ووليد الضغط النفسي.

المقاربات و النماذج المفسرة للاحتراق النفسي :

أ- النماذج :

يتعرض الفرد في الحياة للعديد من الضغوط وبالأخص فيها ما يتعلق بالجوانب المهنية فهي تولد لديه مصادر متنوعة من الضغوط والتي تزيد من جملة وتنعكس سلباً عليه محاولاً بذلك التخلص من المواقف الضاغطة ولن يستطيع ذلك بفهم عملية سير هذه الظاهرة لمعرفة مواجهتها والتخلص منها ومن هنا نعرض بعض النماذج المفسرة لهذه الظاهرة:

1- نموذج تشيزس (1985) النموذج الشامل للاحتراق النفسي وقد قابل مع معاونة ثمانية وعشرون مهنياً مبتدئاً يعملون في أربعة مجالات هي مجال الصحة ، مجال القانون ، مجال التمريض في المستشفيات العامة ومجال التدريس في المدارس الثانوية ، تم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة الى سنتين (أبو مسعود، 2010، ص21). ويبين الشكل التالي نموذج تشيرنس:



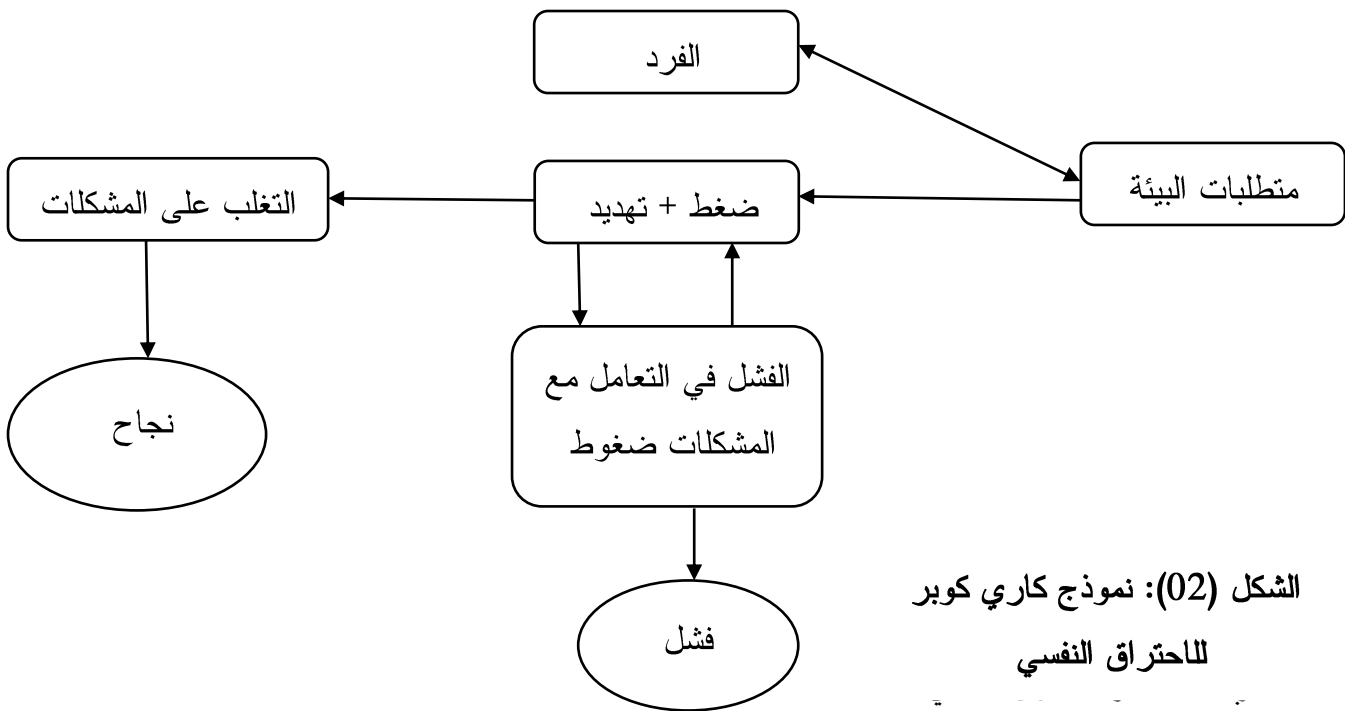
Chernissprocess model

ويشير هذا النموذج الى العوامل المؤدية الى حدوث الاحتراق النفسي حيث تناول خصائص بيئة العمل واعتبارها من العوامل المؤدية للإحساس بالضغط المهنية وبالتالي حدوث الاحتراق كما أشار الى مصادر هذه الضغوط وتشمل نقص الكفاءة وعدم الثقة بالنفس والمشكلات مع الطلاب ونقص الدعم الاجتماعي وأن العامل المؤثر في الإحساس بهذه الضغوط هو الشخصية المعلم بداية من خصائصه الديموغرافية إلى أفكاره وتوجهاته عن المهنة. كما أشار الى أن خصائص بيئة العمل عن طريق الأساليب غير فعالة وهنا تظهر الاتجاهات السلبية من عدم وضوح أهداف العمل، التناقض بين المثالية والواقع والاغتراب النفسي والوظيفي ونقص المسؤولية الشخصية والتي تؤدي بالمعلم الى الاحتراق النفسي (كرم، دردير2007، ص 39).

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

نموذج كاري كوبر: يرى كاري كوبر أن الاحتراق النفسي يشمل ويفوق المصطلح الضغط من حيث الشدة والدرجة ويعتبر أنه المرحلة الأخيرة من الضغط لعدم تكيف الفرد مع بيئته والذي يؤدي الى حالة عدم التوازن بين متطلبات بيئة عمله وقدراته فينتج عن ذلك معاناة دائمة ومستمرة من ضغط العمل.

كما يرى أيضاً أن البيئة التي يعيش بها الفرد مشبعة بمصادر ضغط التي تهدد حياته وتشكل خطر وتعيق توافقه وتقف أمام تحقيق أهدافه المختلفة وبهذا يجد و يسعى ويحاول التغلب على الموقف الضاغط بمختلف الاستراتيجيات المتاحة له، وإذا فشل في حل مشاكله واستمرار الضغط سواء من حيث الوقت او الشدة والتي تعتبر من بوادر الإصابة والدخول في خاثة الاحتراق النفسي، ولفهم هذا النموذج يمكن تلخيصه كالتالي: (بن عامر، 1017، ص ص 88 – 89).



الشكل (02): نموذج كاري كوبر للاحتراق النفسي

هناك مجموعة من النظريات فسرت الاحتراق النفسي حسب نظرتها له ونحن نأخذ على سبيل الحصر بعض النظريات وهي كالتالي:

1- المقاربة السلوكية :

تري هذه النظرية أن السلوك نتاج عن الظروف الغير مهيأة، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر وأحاسيس الانسان مثلما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له مثل الأداة والحرية والعقل حسب السلوكيين، فإن الاحتراق النفسي هو نتيجة العوامل فإن من السهولة بمكان التحكم وبالاحتراق وهذا ما تؤمن به العديد من أهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الاداء والانتاجية في مختلف مجالات العمل.

2- المقاربة المعرفية:

يرى المعرفيون ان المصدر الذي يحدد سلوك الانسان هو مصدر داخلي بحيث يخالفون بذلك النظرية السلوكية وهذا يعني عندما يكون في موقف معين فإنه سوف يفكر بالضرورة في هذا الموقف، ويسعى الى الاستجابة من أجل الحصول على الأهداف التي يحددها واذا كان هذا الانسان قد استطاع ان يدرك الموقف ادراكاً ايجابياً فإن ذلك سيقود بالضرورة الى الرضا والمعنوية العالية والتكيف الإيجابي معه في حين أن البنائية اذا أدرك هذا الانسان الموقف ادراكاً سلبياً فإن النتيجة الحتمية لهذا الادراك السلبي ظهور أعراض الاحتراق النفسي عليه (سعد، 1998، ص167).

3- المقاربة الفرويدية:

يتلقى الفرويديون مع المعرفيون في تفسيرهم لسلوك الانسان حيث يرى هؤلاء أن القوى الدافعة لسلوك هي قوة داخلية وتسبب الصراع الداخلي بين مكونات الانا والهو الذي يسبب القلق والاكتئاب والاحتراق والتوتر حسب رأي الفرويديين فان العمليات النفسية كالانفعال والقلق والاكتئاب والتوتر هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبدل المشاعرو الإجهاد الانعزال عن الآخرين (السامرائي، 2007، ص 256)

4- المقاربة الوجودية:

نرجع في تفسيرها النفسي الى عدم وجود معنى في حياة الفرد فعند فقدان المعنى والمغزى في الحياة فإن الفرد يعاني نوعاً من الفراغ الوجداني الذي تجعله يشعر بعدم أهمية حياته ويفقد التقدير ولا يحقق أهدافه فيؤدي به هذا الى الاحتراق النفسي. واعتبر هذا الاتجاه ان الاحتراق النفسي وعدم الإحساس بالمعنى ، تجمعها علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة، فالاحتراق النفسي يؤدي الى فقدان المعنى للحياة والعكس فقدان المعنى يؤدي الى الاحتراق النفسي.

خلاصة القول مما سبق أنه لا يمكن التركيز على اتجاه واحد واهمال الاتجاهات الأخرى، ولكن يمكن دمج الاتجاهات معاً، وذلك باعتبار ان الاحتراق النفسي متعدد الجوانب وهو عبارة عن مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل شخصية الفرد وما يوجد في البيئة المحيطة به فعدم قدرة الفرد على التعامل مع الضغوط لا يستطيع تحملها يمكن أن ينتج عنه احتراق نفسي وممكن أن يصل به الامر الى ترك العمل وذلك من اجل التخلص من هذه الحالة التي يعيشها.

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

أسباب الاحتراق النفسي:

ترتكز كل النظريات التي تدور حول أساليب الاحتراق النفسي على مستويين الفردي والمستوى الاجتماعي، والتي تساهم في ظهور الاحتراق النفسي عند المهنيين:

1- عوامل متعلقة بالفروق الفردية:

تلعب الفروق الفردية دوراً مهماً في تعويض الفرد للضغوط على اعتبار ان الفرد الغير قادر على التحمل والتكيف مع أي نوع من أنواع الضغوط هو الفرد الأكثر تعرض لمضاعفات ونتائج هذا الضغط على الصحة النفسية.

أ- جنس العامل :

اهتمت الدراسات في ابراز العلاقة القائمة بين جنس العامل وتعرضه الى الاحتراق النفسي وهنا نشير الى ما ذكره بريس بأن المرأة التي تعاني من تعارض في دورها كعامله وربت بيت تكون أكثر تعرضاً للاحتراق النفسي، وفي حين تدفع علاقات العمل والمحيط المهني الرجال الى التعرض اكثر للاحتراق النفسي.

ب- العمر:

لا يعتبر السن مؤشراً مهم في تعرض العامل للاحتراق النفسي بحيث لم يعثر على أية دراسة تعرضت لهذا العنصر في حين أعطيت أهمية لسنوات العمل .

ج- الاعتقادات والقيم:

اهتم العلماء بدراسة تأثير المعتقدات والقيم التي يتبناها العامل خلال ممارسته اليومية لمهنته بحيث لوحظ أن نمط التفكير الذي يتبناه العامل المشهد من معتقداته وقيمه الخاصة ويؤثر على طريقة تعامله مع الضغوط التي تواجهه في محيط عمله . هناك نمطين أساسيين من أنماط التفكير وهذا ما أشار اليه " roter " ويتمثل في نمطين من الأشخاص في التعامل مع الأشياء من حولهم:

أشخاص ذوي التحكم الخارجي:

يتميز هؤلاء الأشخاص بنظرة إيجابية واندفاعية ورضا عن النفس مما يجعلهم قادرين على مواجهة الضغوط وتجنب أعراضها.

أشخاص ذوي التحكم الداخلي:

الأشخاص هنا يميلون الى عدم الرضا والسلبية والخضوع الى الظروف الخارجية وباعتبارها قدراً محتوم يميلون الى الانطواء وعدم قدرتهم على مواجهة الضغوط، هذه الفئة أكثر عرضة للاحتراق النفسي (شحاتة ربيع، 2006، ص.316).

بإمكان الفرد سرد عوامل اجتماعية وتاريخية يمكن اعتبارها من العوامل المساهمة وتتجلى في ثلاث عوامل :

أ- هناك اعتماد متزايد على المؤسسات الرسمية والمهنيين المتخصصين لتقديم الخدمات والعناية في مجتمعنا، والخدمات التي كانت تقدم من قبل هيئات رسمية ، ومع أن هذه المؤسسات مازالت تلعب دورها في تقديم الخدمات الا أن الظاهرة التي نلمسها هي محاولة المؤسسات الرسمية تحمل المسؤولية كاملة بهذا الصدد الأمر الذي أدى الى زيادة عدد هذه المؤسسات زيادة كبيرة لا تواكب الحاجة المتزايدة.

ب- الطابع العقلي والأخلاقي والثقافي فالاحتراق يزداد في مجالات العمل والاهداف التي لا تلقي الدعم العام، فعلى سبيل المثال ظاهرة الدعم تبرز في حالة بدائل للتعامل مع المشكلات التي تظهر في المجتمع والتي لم تلبث أن تضمحل بعد أن تؤدي دورها وعلى الرغم من وجود احصائيات او بحوث تدعم هذا الا أننا نعتقد وجود مشكلة الاحتراق في هذا النوع من المؤسسات.

ج - الغموض الوظيفي تمثل هذا النوع من المهن، فهناك مجموعة توقعات حول طبيعة العمل المهني والقائمين به يشترك فيها معظم أفراد المجتمع منها:

- الكفاءة التأهيلية.
- العملاء بصورة عامة يمتازون بالتعاون والتقديم بمقدم الخدمة او العلاج.
- العمل المهني يمتاز بالإشارة والتنوع.
- العلاقة الودية بين العاملين بالمهنة نفسها.
- ظاهرة الاستقلالية عند المهنيين فيما يتعلق بقراراتهم ونوعية الخدمات التي يقدمونها. (أبو سعد، 2009، ص 35).

من خلال عرض سياق لأسباب الاحتراق النفسي يمكن القول أن هناك عوامل فردية وعوامل اجتماعية حيث أن العوامل الفردية تحدث على مدى اشباع الفردي خارج نطاق العمل وما يحتويه من جنس وعمر والاعتقادات والقيم مما يزيد حصر الاهتمام بالعمل يزيد من الاحتراق ودرجة تقييم الفرد لنفسه، أما عن العوامل الاجتماعية تهدف عن طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعم جيد من المجتمع، فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي، ومن هنا نستنتج هناك رابط تكاملي بين عامل فردي بالعامل الاجتماعي وعامل اجتماعي بلا عامل فردي لأن الفرد جزء من المجتمع.

مراحل الاحتراق النفسي:

ان الاحتراق النفسي هو عبارة عن سيرورة تتطور تدريجياً عبر الزمن الا أن مفهوم المراحل التطورية قد أيدت من طرف العديد من الباحثين و عليه فإن الاحتراق النفسي يمر بمراحل ستتعرف عليها وذلك من خلال ما توصل اليه الباحثين :

Cherniss (1980) : تمثل الاحتراق النفسي مشكلة نفسية ذاتية وتجربة سلبية يعاني منها الفرد عبر سلسلة من الحلقات المتدرجة التي تبدأ بالضغوط النفسية والشدة والتوتر وتتعاظم أثارها مع مرور الوقت، الا أن الفرد لا يصل الى حالة الاحتراق النفسي بشكل مفاجئ بل هي نتيجة لسياق بطئ اذ يأخذ الاحتراق النفسي مساراً عبر مراحل مختلفة ومتتابعة ويصفها كالآتي:

1. مرحلة أولية مع تجند مفرط من أجل تحديد الأهداف ، نفي الحاجات الشخصية الحد من الاتصال الاجتماعي وأخيراً إنهالك وتعب دائمين.
2. مرحلة تجند منخفض يصحبه فقداناً للأساس الإيجابية اتجاه الآخر واللجوء للمواد المؤثرة على السلوك كالمهدئات ، إضافة الى فقدان المشاعر الإيجابية اتجاه العمل والزملاء الى جانب الاحساس بالاستغلال
3. مرحلة انحطاط تتسم بانخفاض في القدرات المصرفية وهي صعوبة في تركيز اضطراب الذاكرة يصاحبها عجز في إعطاء تعليمات واضحة في فقدان الابداع وتنفيذ للخدمة بالمعنى الضيق (طايبي، 2013، ص39).
4. مرحلة ردود الأفعال الانفعالية مع عدائية والقاء اللوم على الآخرين والنظام.
5. مرحلة فقر في الانفعالية تتضمن اضطراب في الحياة الاجتماعية التي تنجم عنها عزلة وكذا الفكرية المرفقة بالضجر.
6. مرحلة ردود الأفعال النفس الجسدية
7. مرحلة فقدان لمعنى العمل مما يؤدي الى الإدمان او الانتحار. (طايبي، 2013، ص41).

بينما يرى الباحثان edelwich و brodsky (1982) أن المصاب بالاحتراق النفسي يمر عبر 4 مراحل كالآتي:

1. مرحلة الحماس: يلتحق الممرض بمنصب عمله بآمال عالية وتطلعات و انتظارات غير واقعية وتظهر قدراته المهنية ساطعة وبراقة.
2. مرحلة الركود: يحدد الركود حينما يشعر الممرض ان الحاجيات المادية والمهنية والشخصية لم تشبع ويستدل على هذه المرحلة بملاحظة ترقية من هم أقل منه كفاءة الى مناصب الحاح الاسرة على اشباع المتطلبات المادية المتزايدة وغياب الحوافز الداخلية للأداء الجيد للمهمة.
3. مرحلة الإحباط : غياب التعزيز الداخلي والخارجي يدفع بالممرض الى مرحلة الإحباط التي تشير الى أن الممرض في حالة توتر واضطراب، وفي مثل هذه الحالات يتساءل الممرض عن أهميته وفعاليته وعن دور جهوده المبذولة في مواجهة مختلف العراقيل المتزايدة.

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

4. مرحلة البلادة: تعد البلادة انهكاً، وهي تشير الى اللامبالاة مزمنة أمام الوضع الراهن ، يصل الممرض في هذه المرحلة الى حالة قصوى من عدم التوازن والجهود او الركود في هذه الحالات غالباً ما يصبح العلاج النفسي أمراً ضرورياً (طايبي، 2013، ص40).

بينما يرى الباحثان munecenriderg golenbieeuski أن المصاب بالاحتراق النفسي يمر ب 3 مراحل متتابعة وهي:

- 1- المرحلة الأولى: تعبر عن حماس أولي راجع الى متطلبات الكثيرة في المهن العلائقية المتسمة بشدة المثالية وبلي هذا الحماس احباط تدريجي راجع الى عدم كفاية الموارد المتوفرة لتلك الطلبات، وهذا التفاوت بين الطلبات والموارد، ينتج عنه ضغط نفسي يترجم بتعب انفعالي وقلق إزاء وضعيات العمل.
- 2- المرحلة الثانية :

إذا استمر التفاوت بين الطلبات والموارد وان القلق يقود تدريجياً نحو ردود أفعال المواجهة العدوانية.

- 3- المرحلة الثالثة:

تتجلى هذه المرحلة في الابتعاد والانسحاب الانفعالي بالتدرج الى غاية الوصول الى حالة اللامبالاة المهمة أينما كان قد أتلفت كلياً ولم يتبق منه سوى الرماد. (طايبي، 2013، ص 41).

لكن ماتسيوس وأنفاسيفيش (1987) يرون أن الاحتراق النفسي يتضمن أربع مراحل هي:

1. مرحلة الاستفراق:

وفىها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً ولكن اذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدا مستوى الرضا عن العمل الأخلاقي.

2. مرحلة التبلد:

هذه المرحلة تنمو ببطء وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل، تدريجياً وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل ويستغرق الفرد باعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه الى مظاهر آخر الحياة كالهويات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

3. مرحلة الانفصال:

وفىها يدرك الفرد ما يحدث ويبدأ في الانسحاب النفسي واعتلال الصحة البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الاجهاد النفسي.

4. المرحلة الحرجة:

وهي أقصى مرحلة الاحتراق النفسي وفيها تزداد الاعراض البدنية والنفسية والسلوكية سواءً وخطراً وتحتل تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات ويصل الفرد الى مرحلة الانفجار ويفكر الفرد في ترك العمل ويفكر في الانتحار (الزهواني، 2008، ص 42).

بينما ترى نشوة كرم عمار (2007) ان الاحتراق النفسي لا تحدث دفعة واحدة ولكنه يمر بعدد من المراحل حتى يصل الفرد الى ذروة المعاناة بالاحتراق النفسي وتتمثل فيما يلي:

- 1- المرحلة الأولى: تعرف بمرحلة الانتشار الناتجة عن الضغوط والشدة العصبي الذي يعايشه الفرد في عمله وترتبط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال والقلق الدائم، فترات من ضغط الدم العالي والنسيان وصعوبة التركيز والصداع.
- 2- المرحلة الثانية : وتعرف بمرحلة الحفاظ على الطاقة وتشمل هذه المرحلة بعض الاستجابات السلوكية مثل التأخير عن مواعيد العمل وتأجيل الأمور المتعلقة بالعمل وزيادة في الاستهلاك والمنبهات والانسحاب الاجتماعي والشعور بالتعب المستمر (عثمان ، 2001، ص 123).
- 3- المرحلة الثالثة : وتعرف بمرحلة الاستنزاف والإرهاك ولارتبط بمشكلات بدنية وإجهاد ذهني مستمر، وصداع دائم والرغبة في الانسحاب الدائم من المجتمع والرغبة في هجر الأصدقاء. وليس من الضروري وجود كل الاعراض لكل مرحلة للحكم بوجود حالة من الاحتراق النفسي ولكن بظهور عرضين أو أكثر في كل مرحلة يمكن أن يشير أن العامل يمر بمرحلة من الاحتراق النفسي (كرم عمار، 2007، ص 35).

حسب فاروق عثمان يمر الفرد بعدة مراحل حتى يصل لدرجة الاحتراق النفسي وهذه المراحل كما يلي:

1. مرحلة الإنذار لرد الفعل : وفيها يظهر بالجسم تغيرات في خصائصه نتيجة مواجهة الضغوط ومن هنا يبدأ التوافق الحقيقي ويحدث فيها أن يستجيب الجسم للضغوط من خلال أنه يفرز هرمون الأدرنالين الذي يؤثر على طاقة الجسم ومن أعراضه سرعة دقات القلب وسرعة التنفس، تشدد العضلات.
2. مرحلة المقاومة : تنشأ بوصفها نتيجة اذا استمرت مواجهة الجسم الضاغط وفيها تختفي التغيرات التي حدثت في الخصائص الجسمية في المرحلة الأولى ويرجع الشخص الى حالته الطبيعية ولكن في حين استمر الموقف الضاغط فإنه يحدث فيها بداية الإحساس بالتعب والتوتر وعدم القدرة على تحمل الأشياء الأخرى والضعف. (عثمان، 2001، ص 98).
3. مرحلة الإنهاك: وتحدث اذا استمر المواجهة بين الجسم والموقف الضاغط لمدة طويلة عند إذن فإن طاقة التوافق تصبح متدهورة مما يؤدي الى ظهور المتغيرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى مرة أخرى ولكنها عند عودتها تكون بصورة أشد وأصعب وقد تؤدي بالفرد الى أمراض نفسية أو بالوفاة ويكون الفرد فيها أكثر عرضة للأمراض وعدم القدرة على اتخاذ القرارات او التعامل مع الآخرين (ضيف الله، حمايضة، 2021، ص 17).

أعراض الاحتراق النفسي:

ظهرت في التصنيفات الحديثة للطب النفسي لتصنيف العاشر للأمراض والاضطرابات النفسية الصادرة على المنظمة الصحية العالمية تحت عنوان " المشكلات المصاحبة للتعامل مع صعوبات الحياة " حلة مرضية أطلق عليها الاحتراق وتعرف أيضاً على أنها حالة إكتئاب ناتج عن الملل والإجهاد وتتميز هذه الحالة بالملل والإجهاد والتعب وعدم القدرة على الاستماع، الاستفادة من الترويج، وعدم القابلية للقيام بالعمل والاقبال على الحياة.

وكان أول من وصف هذه الحالة هو العالم النفساني " كيل " (1991) ذكر أنها حالة تتميز بما يلي:

أ- أعراض نفسية: مثل فقدان الحماس ، عدم القابلية للعمل أو القيام بالمسؤوليات والنفور من أنشطة الحياة المعتادة عدم الانسجام على المستوى الشخصي او مع زملاء العمل، الشعور بالقلق والضيق والعدوانية ، عدم الصبر والعصبية، سرعة الاستثارة كما تبدو على الشخص في هذه الحالة مظاهر التعب البدني والإجهاد الذي منعه من القيام بأي عمل .

ب- أعراض بدنية: ومنها اضطراب النوم وفقدان الشهية، نقص المناعة لمقاومة امراض الشكاوى البدنية من الالام بالجسم، ومن أمثلة هذه الحالات الأشخاص الذين يصابون بالملل نتيجة لمواثبة الاعمال التي يقومون بها او نتيجة للركود في محيط العمل الذين يقومون به ومثال على ذلك الموظفون الذين يقومون بأعمال روتينية مكررة والمدرسون الذين يؤدون عملهم دون حماس لا يحبون مهنتهم والعمال الذين يتواجدون في مواقع منعزلة ويملون تحت ضغوط وظروف عمل قاسية وقد يدفع الملل هؤلاء الى ترك أعمالهم او التقاعد في موعد مبكر (الشريبي، 2001، ص ص، 96، 95).

حيث يذكر " مقابلة " وسلامة (1993) عدة أعراض تميز الاحتراق النفسي منها الانهك الانفعالي والجسدي بسبب الطلب من بذل أكبر جهد ممكن لديه ما ينتج وجود القلق والارهاق والتوتر وآلام جسمية. كما أورد من لاروست وكمبل وتشيزس " مجموعة من الاثار والاعراض المترتبة عن العمل والتغيب عنه وتدني مستوى الأداء وشروء الذهن وارتفاع ضغط الدم والصداع واضطرابات المعدة (آل مشرف، 1995، ص 25).

كما قد يتجلى الاحتراق النفسي في مجموعة أعراض تختلف من فرد لأخر كما أنها تشمل أعراض متنوعة وعديدة وقد حاول كل من الباحثان james and griffiland (1997) جمعها في الجدول الموالي والذي يعتبره غير شامل وملم بكل الأعراض، غير أنه من المستطاع جداً للملاحظ المتيقظ التعرف على العلامات وتحديد التغيرات التي طرأت على المهن في ظل غياب او حضور هذه الأعراض المشتملة على عناصر سلوكية جسدية وعلائقية الى جانب عناصر أخرى باتجاهات وأفكار الفرد:

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

جدول رقم (01) يوضح أعراض الاحتراق النفسي.

الأعراض السلوكية	الاعراض الجسدية	الاعراض العلائقية	الأعراض الموقفية.
- انخفاض في كمية وفعالية العمل.	- تعب مزمن	- الانسحاب من الأسرة	- الاكتئاب
- الافراط في استعمال الكحول والمواد المخدرة	- زكام او إصابات جرثومية	- عدم النضج في التفاعلات	- الشعور بالفراغ
- التغيب والتأخر عن العمل	- إصابة الأعضاء الضعيفة	- إخفاء الألم	- المرور من القدرة على فعل كل شيء الى عدم الكفاءة.
- زيادة سلوك الخطر	- عدم التنسيق	- الريبة اتجاه الآخرين	- جنون العظمة قهرية والهجاس.
- ازدياد المداواة	- الصداع	- التقليل من أهمية الغير	- عدم الرأفة والتعاطف
- مراقبة الساعة	- قرحة معدية	- فقدان المصداقية	- الشعور بالذنب والانزعاج
- تغيير العمل او مغادرته.	- أرق كوابيس نوم	- فقدان القدرة على الحديث	- العجز
- العجز على مواجهة أدنى المشاكل .	- مفرط	- حتى مع الزبائن	- الاحساسيس والأفكار
- نقص الابداع	- اضطرابات معدية وعائية	- علاقات اللال شخصية	- المزعجة
- فقدان اللذة	- لآزمات الوجه.	- التحول من التفتح والتقبل الى الانطواء والانكار	- النمطية
- فقدان التحكم	- توتر عضلي	- العجز عن مواجهة ادنى المشاكل العلائقية	- اللاشخصية
- الخوف من العمل	- ادمان الكحول او المخدرات	- المشاوم	- المزاج سئ خصوصاً تجاه الزبائن
- محاولة الانتحار	- زيادة تناول التبغ والقهوة	- فقدان الثقة والمعنى والفرص	
- الانقطاع عن الانتماء للعمل	- سوء التغذية او الافراط فيها.		

(طايبي، 2013، ص38).

كما ان هناك تصنيف قام به حجاج يوضح فيه أعراض الاحتراق النفسي تتمثل فيما يلي:

أ- أعراض بدنية :

وتتمثل في الاعياء الارق، ارتفاع ضغط الدم، وكثرة التعرض للصداع والإحساس بالإرهاك طوال اليوم، والإحساس بالتعب بعد العمل.

ب- أعراض نفسية انفعالية:

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

تتمثل في الملل وعدم الثقة بالنفس والتوتر وفقدان الحماس وفتور الهمة والاستياء، وعدم الرغبة في الذهاب الى العمل.

ت- أعراض اجتماعية:

وهي الاعراض المتعلقة بالآخرين وتتمثل في الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء والانعزال والانسحاب من الجماعة (جعفر، 2013، ص 215) فيما قسم " عادل ريان" أعراض الاحتراق النفسي الى أربعة أعراض أساسية وهي :

- الشعور بعدم الإنجاز الشخصي
- الاستنزاف العاطفي
- تحاشي المشاكل واتخاذ القرارات والتغيير
- الوعي وادراك القسوة اتجاه الآخرين. (محمد، 1997، ص 79)

كما فصل " محمد أحمد درويش" في كتابه الاحتراق النفسي اعراض واشارات الاحتراق النفسي في ما يلي:

- الإشارات الجسدية وأعراض الاحتراق النفسي:
 - الشعور بالتعب والارهاق في أغلب الأوقات.
 - الشعور بالصداع والام الظهر والمعدة
 - الشعور كثيرا بالمرض.
- الإشارات العاطفية واعراض الاحتراق النفسي:
 - الشعور بالفشل والشك في النفس
 - نقد وسخط ظروف العمل وواقعه
 - الشعور بانعدام القدرة على المساعدة للآخرين .
- الإشارات السلوكية واعراض الاحتراق النفسي :
 - الانسحاب من المسؤوليات
 - عزل النفس عن الآخرين
 - ترك العمل او الحضور متأخراً او الانصراف مبكراً (درويش، 2014، ص 347).
- الإشارات المصرفية وأعراض الاحتراق النفسي:
 - ضعف مهارات اتخاذ القرار.
 - تشوهات في معالجة المعلومات
 - التفكير المفرط في العمل .

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

• الإشارات الاجتماعية وأعراض الاحتراق النفسي:

- التمرکز على العمل على حساب الأمور الشخصية والوسط العائلي.
- الانسحاب الاجتماعي
- السخرية والتذمر. (سماني، 2012، ص 17).

حيث يؤكد " ولاين" والمشار اليه في (بني أحمد ، 2007، ص 18) بأنه يمكن أن تستدل على وجود الاحتراق النفسي بواسطة ثلاث مؤشرات أو أعراض بارزة هي :

- 1- شعور الفرد بالإرهاك الجسدي والنفسي مما يؤدي الى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية او المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي الى فقدان الشعور بتقدير الذات.
- 2- الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي يقدم لها الخدمة.
- 3- النظرة السلبية للذات والاحساس باليأس والعجز والفشل.

نستنتج من خلال تقديم السابق لأعراض الاحتراق النفسي، هناك عدة آراء حول الاعراض حيث توجد أعراض نفسية التي تحدث عن طريق الشعور بالقلق والضيق وعدمالصبر وأعراض بدنية تمثل في نقص المناعة وقلة النوم نتيجة العمل وكثرة الاعمال ، كما توجد أعراض موقفية مثل الاكتئاب التشاؤم والشعور بالضيق والانزعاج ، كذلك أعراض اجتماعية متمثلة في العلاقات مع الزملاء، واعراض سلوكية في عزل النفس عن الاخرين والهروب من العمل مبكراً ، فإن هذه الاعراض التي ذكرت فقد واجهتنا في دراستنا التطبيقية لدى أعوان الحماية المدنية.

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

مستويات الاحتراق النفسي:

يبدأ الاحتراق النفسي بصورة تدريجية وعبر فترات زمنية وهذا ما دفع بعض الباحثين في دراسة مستويات الاحتراق النفسي أهمها.

وقد صنف إسبانيول وكابوتو أعراض الاحتراق النفسي في ثلاثة مستويات هي :

1.المستوى الأول :

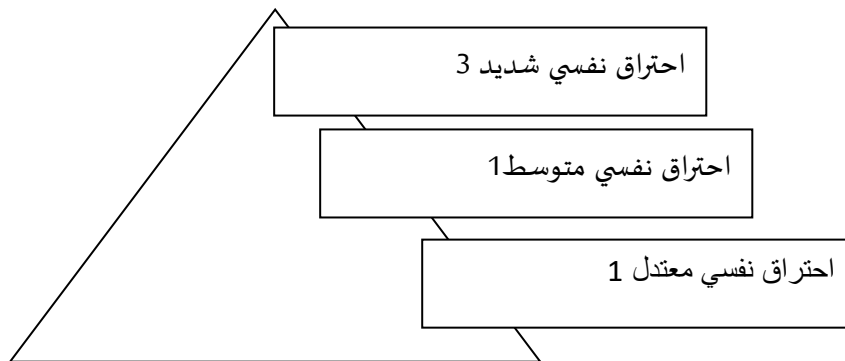
تظهر حالة الاحتراق النفسي في هذا المستوى بشكل قصير ومتقطع يمكن السيطرة عليه بسهولة ويرى الباحثان ان علاج ذلك يمكن في القيام ببعض الممارسات والتمارين الرياضية التي تقود الى الاسترخاء وممارسة الهوايات المحببة، بحيث تنخفض معها مظاهر الاحتراق.

2.المستوى الثاني :

ويذكر الباحثان أن ظاهرة الاحتراق النفسي عند هذا المستوى تأخذ شكلاً خاصاً من الحدة والوضوح وتستغرق وقتاً أطول من حيث ديمومتها الى درجة يصعب علاجها والعمل على إزالة أعراضها بالطرق التي ذكرت في المستوى الأول، وهنا يمكن بوضوح قياس درجة الانفعال عند المحترق نفسياً على الرغم من استرخائه او نومه، كما يلاحظ بوضوح مدى سخريته بالقائمين على العمل الذي يقوم به ويكون مزاجه متقلباً واهتمامه بالمستفيدين من العمل منخفض (ربيع، 2010، ص 76).

3.المستوى الثالث:

وعند هذا المستوى تدوم الاعراض وتنشأ مشكلات نفسية وصحية لا يمكن لها أن تنتهي بسرعة بالعلاج الطبي والنفسي، ونلاحظ من الشخص شكوك دائمة حول قدراته كما أن الاكتئاب والمشاعر النفسية السلبية تصبح متفشية. (عبد الله ، 1991، ص 18).



الشكل (3) يوضح مستويات الاحتراق النفسي .

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

ومنه نستنتج أن مستويات الاحتراق النفسي تتفاوت في الاعراض المصاحبة لها وذلك تبعاً لمدة استمراريتها وبقائها، فكلما زادت المدة تتطور معها الاعراض من بسيطة الى شديدة.

أبعاد الاحتراق النفسي :

انطلاقاً من البحوث الميدانية التي قامت به MASLACH مع كل KELY و PINES سواء عن طريق المقابلات او الاستبيانات التي طبقت على العديد من الهيئات المهنية (الخدمات الاجتماعية والصحة والتعليم) فإنها لخصت MASLACH ورفاقها الى نتيجة مفادها ان ظاهرة الاحتراق النفسي تتموضع في 3 مكونات او ابعاد أساسية:

البعد الأول : الاجهاد الانفعالي:

هو استنزاف العامل لطاقته البدنية والنفسية على حد السواء، وفقدانه لحيويته ونشاطه الذي كان يتمتع به في الماضي و اضافته الى احساسه بزيادة المتطلبات المهنية مع الشعور بالإحباط والتوتر والاجهاد العاطفي فغالباً أيضاً ما يرتبط بالضغط والاكنتاب فكل هذه المفاهيم النظرية أثبتت النتائج الامبريقية الحالية بأنها لها دوراً مركزياً في عملية الاحتراق النفسي.

البعد الثاني: تبلد المشاعر او التجرد من الإنسانية في العلاقة مع الآخرين (اللاشخصية):

وهي نتيجة مباشرة للبعد الأول ، ويتجسد هذا البعد في حالة العمال الذين تتولد لديهم مواقف سلبية ساخرة وتهكمية تجاه العملاء ، بحيث يتعاملون معهم كأنهم اشياء بدون قيمة إنسانية.

يشير ايضاً " الغاء الشخصية " الى ذلك الانفصال بين الأشخاص ويعتبر هذا العنصر جوهر التناذر ونميزه من تطوير المواقف غير الشخصية المنفصلة كالسخرية والسلبية من الأشخاص الذين يتعامل معهم العامل سواء كانوا (طلبة- مرضى ...الخ).

فالفرد في هذه الحالة لا يتعلق كثيراً بعمله، فهو يقدم الحاجز الذي يعزله عن عمله وزملائه، هذه الحالة تنصدر تدريجياً وببطء ، غير ان هذه الحالة غالباً ما يشعر فيها الفرد بألم كشكل من أشكال الفشل الشخصي الذي يمكن التعبير عنه اكثر او اقل صراحة في البعد الثالث.

ج/ انخفاض الإنجاز الشخصي:

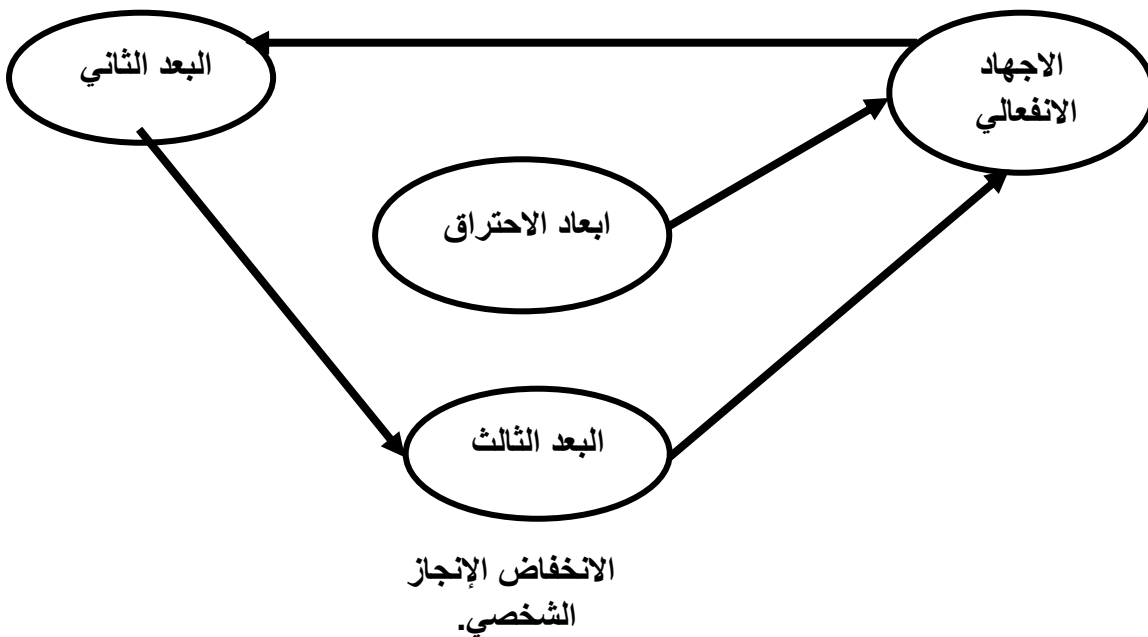
ان هذا البعد هو نتيجة للبعدين السابقين، حيث يشير الى تقسيم العامل لنفسه بطريقة سلبية، بأنه غير قادر على القيام بواجباته بالمستوى المطلوب يظهر ايضاً في شعور الفرد بتدني نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى ، فهو خيرة مؤلمة، ويمكن التعبير عنه من قبل الشعور بعد الفاعلية والكفاءة وقد يحبط عمل الفرد في كلمة واحدة " لم تعد تقوم بالعمل الجيد " والواقع ان نقص الإنجاز الشخصي يتعلق في مرات كثيرة بانخفاض قيمة الفرد في عمله وكفاءته.

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

فالمعروف أن الأهداف لا تتحقق في حالة انخفاض احترام الذات والشعور بنقص الكفاءة الذاتية فهو هنا شخص لا يمنح نفسه القدرة على التحرك الى الامام ويقتنع بعدم قدرته على الاستجابة بفعالية لتوقعات المحيطين به فالإنجاز الشخصي اذا يمثل البعد الذاتي للاحتراق النفسي.

كما ان هذه المكونات الأساسية للاحتراق النفسي وفقاً لبعض التحقيقات السابقة اكدت بأنها قد تكون منفصلة، وكل واحدة على حدى كما يمكن أن يكون لكل منها مقياس ينفرد كل بعد. (بوحارة2012، ص 53)

ويمكن استخلاص هذه الابعاد في المخطط :



الشكل رقم (04): يوضح أبعاد الاحتراق النفسي

مقاييس الاحتراق النفسي:

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الاحتراق النفسي القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثون في تصميم أدوات تساعد على الإجابة فيما اذا كان الفرد يعاني من الاحتراق النفسي اولاً وضمن هذا السياق نجد في الادبيات والمراجع التي اهتمت بتناوله العديد من الأدوات والوسائل تم تصميمها وتطويرها من قبل الباحثين الأمريكيين التي غالباً ما تتخذ شكل مقياس واشهرها هي:

1- مقياس الاحتراق النفسي لفرويد بنجر: (BURNOUT QUESTIONNAIRE 1980) يهدف الى قياس مستوى الاعتراف النفسي ويتكون من 18 عبارة يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق التام وذلك على متصل يتراوح من صفر الى خمسة وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد الى مستوى الاحتراق النفسي ويقسم لأفراد كالتالي:

- من صفر - 25 أن الفرد بحالة جيدة
- من 26 - 35 بداية الإحساس بالضغط
- من 36 - 50 ارهاصات الإصابة بالاحتراق النفسي .
- من 51 - 65 الفرد محترق نفسياً .
- من 65 فأكثر وقع الخطر.

وفيما يلي أمثلة على عبارات المقياس :

- هل تتعب بسهولة ؟
- هل تعمل بجد، ولكن انجازك منخفض؟
- هل تشعر بفترات من الحزن غير واضحة السبب؟
- هل أصبحت أكثر عصبية؟ (أبو مسعود، 2010، ص 48).

2/ مقياس ماسلاش:

أعدت ماسلاش و سوزان جاكسون MASLACHE SOUSAN JAKSON هذا المقياس عام (1981) ويتكون من ثلاث أبعاد : إجهاد انفعالي ، بناء المشاعر ، نقص الإنجاز الشخصي.

وهو يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة ويتكون من 22 عبارة يجاب عنها من خلال بعدين : الأول بعد التكرار ويعني عدة مرات تكرار إحساس الفرد بالشعور الذي تمل عليه العبارة التي يقرأها وذلك على متصل (من 1 الى 6) والبعد الثاني بعد الشدة ويعني درجة القوة شدة الإحساس ويجاب عنها من خلال متصل (من 1 الى 7) ويعتبر الاحتراق النفسي منخفض اذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول والثاني، ودرجة مرتفعة على البعد الثالث

الفصل الثاني : الاحتراق النفسي

ويكون الاحتراق النفسي متوسطاً عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة في الابعاد الثلاثة بينما يكون الاحتراق النفسي مرتفعاً اذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول والثاني ومنخفضة على البعد الثالث.

أمثلة عن عبارات المقياس:

- أشعر أن عملي يفرغني عاطفياً
- أستطيع أن أفهم بسهولة كيف هو شعور الآخرين
- أشعر بالإرهاق فيما أستيقظ في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر. (عمار، دردير، 2007، ص 46).

3/ مقياس بوتير potter للإحتراق النفسي :

يهدف الى قياس مستوى الاحتراق النفسي ويتكون من (20) عبارة، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس متدرج من (1 - 5) يمثل البدائل التالية على الترتيب (نادرا، أحيانا، غالباً، كثيراً، عادة) وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد الى مستوى الاحتراق النفسي لديه ويقسم الافراد كالاتي :

(20 – 40) أنت على ما يرام ولا خوف عليك.

(41 – 60) لا بأس عليك طالما اتخذت الاحتياطات الوقائية اللازمة.

(61 – 80) أنت مرشح للإصابة بالاحتراق النفسي .

(81 – 100) أنت تعاني من الاحتراق النفسي.

أمثلة من عبارات المقياس:

- أشعر بالتعب حتى وإن أخذت قسطاً كافياً من النوم
- أشعر غالباً بعدم الرضا والقناعة (الحاتمي، 2014، ص 19) .

الاثار والنتائج الناجمة عن الاحتراق النفسي:

إن ظاهرة الاحتراق النفسي ماهو الا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل الغير محتملة مشكلة العديد من المظاهر والاعراض كلما زادت شدة تكرارها تؤدي بالفرد الى نتائج وأثار خطيرة عديدة منها: تدني الإحساس بالمسؤولية، استنفاد الطاقة النفسية والتخلي عن المثاليات ،زيادة السلبية لنوم الآخرين في حالة الفشل ،قلة الدافعية ،نقص فعالية الأداء ،كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي (الخطيب، 2007، ص 08).

أ- على مستوى الجانب الشخصي:

يؤثر الاحتراق النفسي على الجانب الفردي من الناحية المعرفية والعاطفية والجسدية والنفسية وكذلك السلوكية وفي هذا الصدد يرى (معن محمود أحمد العياصرة) أن الفرد يتكون لديه ما يسمى " بالعجز المتعلم" فهو يعبر عن الحالة التي يصل اليها الفرد العامل والتي يفقد فيها القدرة على التحكم في بيئة عمله الامر الذي يؤدي به الى الشعور بالقلق والضغط العصبي فيفقد فيها القدرة على التركيز والتحكم في قراراته والنسيان لواجباته، وخاصة لدى أعوان الحماية المدنية، كما يتسبب الاحتراق النفسي بظهور العديد من الأمراض السيكوماتية عديدة تتمثل في قرحة المعدة والضغط الدموي وأمراض القلب والصداع وهذا ما يجعل الفرد يفقد تقديره لذاته فيرغب في الانسحاب والهروب من الواقع عن طريق الادوية والعقاقير أو التدخين او تعاطي الكحوليات خصوصاً عند الرجال وقد تصل حدة درجة الاحتراق النفسي الى الرغبة في الانتحار. (عطاء الله، بركات 2021، ص 32).

ب- على مستوى الجانب التنظيمي :

تنعكس المشاكل التي يعاني منها الفرد أو عون الحماية المدنية بصفة خاصة المصاب بالاحتراق النفسي من حيث ما يلي :

- الغياب عن العمل او التأخر عنه بشكل متكرر أو تركه
- الشكوى من قبل العاملين والعنف فيما بينهم وانعدام الثقة بين العمال والإدارة.
- الزيادة في عدد الحوادث المهنية
- انخفاض الروح المعنوية
- اختراق قوانين المؤسسة وعدم الحفاظ على هيكلها
- عدم الشعور بالرضا عن العمل
- فشل الافراد يؤدي الى فشل المؤسسة واكتسابها السمعة السيئة من خلال ضعف جودة الأداء وقلّة الإنتاجية (تلالي، 2017، ص 69).

علاج الاحتراق النفسي:

هناك العديد من الدراسات التي اهتمت بطرق التخلص من الاحتراق النفسي ومن بينها الخطوات التالية:

- وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني حيث يتم تقديمها له عند الالتحاق بالمهنة
 - تغيير الأدوار والمسؤوليات منفردة لأخرى.
 - وجود روح التآزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية التي تتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.
 - الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين مهنيًا ونفسيًا وهناك دراسات أخرى حددت الخطوات التالية (شعابنة ، عيساوي ، 2019 ، ص 28) .
- 1- الأساليب الشخصية : تدخل ضمن الاعتقاد الشخصي لدى الفرد بأن المسؤول والأخير على سلامته وسعادته وبالتالي ادراك دوره في ما يجب القيام به وتتطلب إدارة قوية للاستمرار ومن أهمها:
- أ- أسلوب الاسترخاء التام: تهدف أساليب الاسترخاء الى إعادة التوازن بين الراحة والنشاط وهذا الاسترخاء يتحقق اما بطريقة فيسيولوجية وتسمى أسلوب من الخارج الى الداخل او خلال التركيز على داخل الجسم (صورة رمزية او نفسية) والذي يأخذ تسمية أسلوب من الداخل الى الخارج.
- ب- التمرينات الجسمية: تعتبر التمرينات الجسمية من الفنيات الهامة التي تستخدم في إدارة الضغوط حيث أنها تعمل على خفض الإشارة الفيسيولوجية وتفيد في التخلص من توتر العضلات وتقلل من درجة الشعور بالقلق والاكتئاب الناتج عن المواقف الضاغطة وقد أوضحت بعض الدراسات ان الهرمونات التي تفرز أثناء التمرينات الجسمية تعمل كمضادات طبيعية للاكتئاب.
- ج- نظام غذائي صحي: إنه من الصعب أن يقلل الفرد من أهمية الغذاء للصحة العقلية والجسدية للإنسان، وينصح المتخصصون بتناول المجموعة الغذائية بشكل معتدل مع تقليل المواد الكربوهيدراتية والابتعاد عن المواد الاصطناعية والتقليل من المنبهات.
- د- شبكة العلاقات: يتم تشجيع الفرد على الانضمام للمجموعات المختلفة وتوثيق على الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية. (بن موسى ، 2019 ، ص 27).
- 2- الأساليب التنظيمية : وهي تلك الخطوات والإجراءات التي تستطيع المؤسسات اتخاذها بغية تخفيض مستويات الضغط النفسي لجميع العاملين في المؤسسة، نظراً لأن الضغط يصدر من عدة مصادر تنظيمية فالمؤسسة تستطيع اتخاذ إجراءات للتقليل منه كالتالي:
- أ- تحسين الموائمة المهنية: المؤسسة تستطيع تفادي جزء كبير من الضغط للعاملين عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته وفقاً لميوله ومهارته وما تتطلبه المهنة من خلال استخدام أساليب أفضل في الاختيار والانتفاع والتعيين.

- ب- تحسين برامج تدريب العاملين وتوجيههم: يتم التخفيف من مستويات الضغط من خلال تدريب العاملين على أداء واجباتهم وتعريفهم بالمؤسسة وهذه العملية لا تؤدي الى أن يصبح العاملون أكثر مهارة وأعلى إنتاجية فحسب ، بل تؤدي أيضاً الى تخفيض الضغط الناجم عن عملية الانتقال الى عمل جيد.
- ت- تحسين الاتصال داخل المؤسسة: ينتج الضغط في الكثير من الأحيان نظراً لوجود صعوبات في الاتصال بين العامل والرئيس او بينه وبين زملائه ، وكلما كانت العلاقات المتبادلة والاتصال أفضل كانت معدلات الضغط ادنى ، ولهذا فإن انشاء نظام اتصال داخل المؤسسة وتدعيمه يعنى مساعدة وتجنب العاملين ضغطاً كبيراً
- ث- إزالة الظروف الخطيرة من بيئة العمل : ينتج الضغط في بعض الوظائف من تعرض العاملين لأخطار ميكانيكية او كماوية او درجة الحرارة الشديدة او نقص الاضاءة والتهوية ولهذا نتيجة هذه الظروف او التخفيف منها هو طريقة للتصدي للضغط (سارة ، فلة ، 2018)

خلاصة الفصل:

نستنتج من خلال ما ذكر في هذا الفصل بأن موضوع الاحتراق النفسي من المواضيع الهامة في علم النفس وذلك نظراً لتعدد النظريات والآراء حول هذا الموضوع من تعريفات وأنواع وأبعاد مفسرة لذلك، إلا أن الاتفاق الوحيد بأن هذا الموضوع ناتج عن التعب والارهاق والانهك واستنزاف الطاقة الفرد باعتبارهم السبب الرئيسي لذلك.

الفصل الثالث: أعوان الحماية المدنية

1. تمهيد
2. تعريف الحماية المدنية
3. تاريخ نشأة الحماية المدنية في العالم والجزائر
4. مهام اعوان الحماية المدنية
5. ردود فعل اعوان الحماية المدنية
6. خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر حماية الأرواح والممتلكات من أسى وأنبيل المهام وهي الخاصية التي تجعل منها هدفاً سامياً يسعى لتحقيقه على أحسن الأوجه، وهذا المسعى كرسته الدولة بإنشاء سلك متخصص يسهر على حماية الأرواح والممتلكات بطرق علمية مدروسة وفقاً لنظام مهيكّل يتمثل في الحماية المدنية .

تعريف الحماية المدنية:

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات، حيث تأسست في 24 أبريل 1964، وهي مؤسسة تابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، ففي 20 فيفري 1976، أصبحت سلك من أسلاك الامن وشعارها الإنقاذ او الهلاك وطبيعة نشاطها تقني اداري. فهي مرفق مكلف بحماية الأشخاص و الممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية ان طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسيرة التطورات التكنولوجية والنمو الديمغرافي للبلاد، حيث تتمتع بتنظيم اداري (تقني علمي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة به (بن موسى، 2019، ص30).

نشأة وتطور الحماية المدنية :

إن تاريخ انشاء الحماية المدنية يعود الى سنة 1931، حيث قام الطبيب الفرنسي (جورج سان بول) بإنشاء جمعية مشارف جنيف واتخذت باريس مقراً لها ومن هذه الجمعية انبثقت المنظمة الدولية للحماية المدنية، وكان طبيب جورج سان بول من خلال الإشارة الى مدينة (جنيف) مسقط رأس هنري دونان مؤسس حركة الصليب الأحمر يرمي الى إيجاد مناطق محايدة او مدن مفتوحة وآمنة، يمكن للمدنية اللجوء إليها في حالة الحروب والنزاعات.

وفي سنة 1935 أصدر مجلس النواب الفرنسي بدافع من الجمعية (جمعية مشارف جنيف) قرار يدعو فيه عصبة الأمم المتحدة الى دراسة السبل المؤيدة الى انشاء مواقع في كل دولة تكون بمأمن عن الاعمال العسكرية زمن النزاعات وذلك استناداً على اتفاقيات تعتمدها عصبة الأمم ولقد تدخلت الجمعية لدى الأطراف المتحابة ابان الحرب الاهلية الاسبانية وذلك سنة 1932 وكذلك عند نشوب النزاع الصيني الياباني في 1937 ، وفي سنة 1949، أصدر المؤتمر الدبلوماسي الذي انعقد في جنيف اتفاقية رابعة بعد الثلاث الأولى الخاصة بحماية المدنيين زمن النزاعات المسلحة .

وفي عام 1958، أصبحت المنظمة الدولية للحماية المدنية منظمة غير حكومية أي انتقلت من جمعية الى منظمة غير حكومية وفي سنة 1966 تم اعتماد دستور للمنظمة اين أصبحت المنظمة الدولية للحماية المدنية غير الحكومية كمنظمة بين الحكومات، ولقد صادق على هذا الدستور 18 دولة عضوا وفي فاتح من مارس سنة 1972 دخل دستور المنظمة حيزا لتنفيذ وبدا سريان العمل به من أقل الدول الأعضاء في المنظمة.

أما في الجزائر فعرفت الحماية المدنية مرحلتين أساسيتين:

- أ- الحماية المدنية في عهد الاستعمار: أثناء فترة الاحتلال، كانت الحماية المدنية عبارة عن وحدات متمركزة في المدن الكبرى التي تواجه بها اعلى نسبة من المعمرين للدفاع عن مصالحهم.
- ب- الحماية المدنية بعد الاستقلال: عرفت الحماية المدنية بعد الاستقلال تطورات هامة على الصعيد التنظيمي وكذا من حيث الوسائل والتجهيزات والمستخدمين في التدخل، بحيث ظهر مرسوم 64 - 129 بتاريخ 15 - 4 - 1964 الذي يعتبر العامل الأساسي لعدة تغيرات حدثت مثل:

الفصل الثالث: الحماية المدنية

- تحول المصلحة المركزية الى مصلحة وطنية للحماية المدنية مع إعطائها صلاحيات جيدة وهامة لاسيما حق إعادة النظر في وضعية الاعوان التابعين للبلديات.
- تحول مراكز الإسعافات ومكافحة الحريق الى مصالح ولائية للحماية المدنية والاسعاف لتجديد هذا التحول قامت الدولة أو تكلفت بإجراء دورات الرسكلة والإتقان في المدرسة الوطنية للحماية المدنية لفائدة أعوان التابعين للبلدية. (بن موسى ، 2019، ص ص31.32)

مهام أعوان الحماية المدنية:

في بداية الامر كان تدخل الحماية المدنية جد محدود اذ كان يقتصر على إطفاء الحرائق البسيطة وذلك لقلّة العتاد وضعف الإمكانيات وكان يطلق عليهم اسم الاطفائيين حيث كانوا تابعين للبلدية ومع حدوث التطورات والإصلاحات تطورت مهام عون الحماية المدنية وتوسع نطاقها الى حماية الأشخاص والممتلكات وفق للمرسوم التنفيذي رقم 12964 المؤرخ في 1964/04/15 م

أما حالياً فقد أضيفت لعون الحماية المدنية مهام جديدة يمكن ادراجها في النقاط التالية:

فمنها ما يتعلق بالجانب الاجتماعي ومنها ما يتعلق بالجانب الاقتصادي ومنها ما يتعلق بالجانب الأمني.

أ- المهام المتعلقة بالجانب الاجتماعي:

- إسعاف المرض والمصابين ونقلهم نحو المؤسسات الاستشفائية بصفة مجانية وبدون تمييز عنصري.
- اسعاف ضحايا حوادث الطرقات (السكك الحديدية ، الطيران والملاحة البحرية).
- التدخل في مختلف الحوادث الناجمة عن الكوارث الطبيعية والانفجارات.
- الغطس في أعماق البحار والسدود وإنقاذ الأشخاص الغرقى.
- حراسة الشواطئ خلال موسم الاصطياف ضمانا لراحة المصطافين.
- توزيع المؤونة على المنكوبين من خيم وأفرشة الى غير ذلك عند وقوع النكبات مثل الفيضانات والزلازل والانهيارات. (بن موسى ، 2019 ، 33).

تموين المواطنين والهيئات الحساسة بالماء الصالح للشرب عند الضرورة القصوى وتنعكس هذه الخدمات على نفسية المواطنين وذلك بشعورهم بالأمان والسلام كلما وجدو من يسهر على راحتهم وحمايتهم من كل خطر طبيعي او اصطناعي كالحريق عند اندلاعه بالإضافة الى التدخل عند كل حادث تتعرض له ممتلكات المواطنين وكذا عند تسربات أي مواد كيميائية خطيرة لها أضرار على صحة الانسان والبيئة بصفة عامة.

ضمان تكوين أعوان الأمن لفائدة الوحدات الإنتاجية في مجال الامن الصناعي والداخلي.

توفير الأمن السائحين الأجانب كمساهمة غير مباشرة في العملة الصعبة للبلاد فهي تعد كعامل محفز لتنمية السياحة.

الفصل الثالث: الحماية المدنية

وضع جهاز موسي متخصص في إطفاء حرائق الغابات حفاظاً على التوازن البيئي وعلى الثروة الغابية خاصة حماية الأشجار المثمرة والمنتجة لمختلف الفواكه.

ب- المهام المتعلقة بالجانب الأمني:

تزداد مهام الحماية المدنية في أوقات السلم من خلال المراقبة الامية في المؤسسات الصناعية والمستقبلية للجمهور كقاعات السينما والمستشفيات والملاعب.

- مواكبة عملية نقل المواد الخطيرة مثل المواد المشعة.
- التغطية الأمنية خلال تنظيم التظاهرات الرياضية.
- المساهمة في تغطية عملية الانتخابات الوطنية .
- تدعيم الجهاز الفني في الامتحانات المدرسية (بكالوريا، امتحان شهادة التعليم الأساسي).
- المعاينات الميدانية في اطار اللجان التقنية للمنازل المهتدة بالانهيار (بن موسى، 2019، ص34).

ردود فعل أعوان الحماية المدنية إزاء الضغوط الناجمة عن مهنتهم:

ان تعامل عون الحماية المدنية مع الحوادث الخطيرة يخلق لديه أفعال سلوكية وانفعالية متفاوتة في درجتها ونوعيتها وآثارها وكذا وقت ظهورها ويمكننا أن نقسم ردود الأفعال هذه الى صنفين:

- أ- **ردود الأفعال السلوكية:** تحدث كل من burn and galichet عن فترة أولى تدعى مرحلة عدم التوازن (اللاتنظيم) وهي موجودة في كل تدخل استثنائي وهي مرحلة ارتجالية يتصرف خلالها المتدخل المعني انفعالية وبإثارة بعيداً عن التفكير في الفعالية القصوى ويختلف السلوك الملاحظ حسب دور المتدخلين:
- غياب التوجيه: يحدث هذا بالنسبة للشخص المشرف على عملية التدخل.
 - ردود فعل مفرط النشاط وهي تحدث للمنقذين.

وقد يلاحظ أيضاً على الاعوان نتيجة لشدة هذه الضغوط ، فقدان التحكم في إدارة وقتهم والحاجة الى استخدام المهدئات واقراص النوم وتوجيه اللوم للأخرين خاصة في التدخلات الفاشلة، تجنب إدارة المشاكل، وإساءة تنظيم الذات خاصة اذا كان وقع تأثير التدخل الذي قام به العون كبير

ب- ردود الأفعال الانفعالية:

ان الأثر الانفعالي مسألة حتمية وهو موجود لدى عدد كبير من المتدخلين اثناء الوصول الى مكان وقوع حادث خطير سواء كانت لديهم الخبرة ام لم تكن موجودة وحسب (I.CORQ) يوجد 3 أنواع من ردود الفعل الانفعالية على أثر التواجد في مكان التدخل.

الفصل الثالث: الحماية المدنية

1- الصدمة الانفعالية المبدئية :

يكون رد فعل أي وفي وقت وجيز وقد يؤدي الى تكيف فعال بعد التحكم في الانفعالات والى رد فعل انفعالي مطول.

2- الصدمة انفعالية الممتدة (المطولة):

وهي حالة انصعاق انفعالي حيث يجد المتدخل نفسه محتجزاً في مكانه وكأنه فقد كامل قواه.

3- رد فعل انفعالي مؤجل:

يقوم المتدخل سلوكيات متكيفة خلال الفترة الحرجة، ولكن بعد بضعة ساعات عند التوقف عن النشاط يظهر تفرغ انفعالي مع شعور بإتهاك جسدي ومعنوي.

حيث وجد أن:

- ✓ 13 % من أعوان الحماية المدنية لديهم شعور بالفراغ والضيق.
- ✓ 21.5% لديهم رغبة في البكاء.
- ✓ 15.10 % يتصرفون بقلق وتظهر لديهم أعراض اكتئابية عند تعرضهم لأحداث خطيرة يمكن أن تظهر على أثر بعض التدخلات اضطرابات أكثر ديمومة مثل: اضطرابات الخوف ، اضطرابات القلق المعمم.
- أيضا من النتائج السلبية للضغط والاحتراق والتي تمثل ردود فعل انفعالية بارزة تحدث بكثرة عند أعوان الحماية ويمكنها أن تؤدي بصفة تدريجية الى حالات مرضية حقيقية تجعل الافراد غير قادرين على تأدية عملهم كما ينبغي، والتعرض للإصابة باضطراب الضغوط ما بعد الصدمة (ptsd) التي هي فعلاً حالة مرضية أن لم تعالج يصبح الفرد الذي يعاني منها غير قادر على أداء عمله.
- فهو اضطراب مكون من مجموعة من اضطرابات نفسية وسلوكية تستقر تدريجياً عند الفرد لتؤدي به الى حالة اكتساب ، مع نقص القدرة حتى على أداء الحاجات اليومية.
- حيث ان الفرد المصاب يمثل هذا الاضطراب في اول الامر يتبنى استراتيجية التجنب عن القيام بالتدخلات السريعة، وبعدها تتطور الى البحث عن العزلة او الاغتراب والهروب عن كل التفاعلات الاجتماعية وفي كل الحالات فإن التدخل المبكر سواء كان للعلاج او للوقاية قد يمنع او يقلل من ظهور اعراض الضغط النفسي، لأن التعرف والتحكم في الضغط والاحتراق النفسي لدى الافراد يسهل التفكير من الاثار السلبية .

كما اثبتت التحريات في هولندا ان المعدل السنوي يبين بأن 8.4 % من رجال الحماية المدنية يصابون بصفة دائمة نفسياً بعد تعرضهم الى حالات خطيرة جدا.

أظهرت كذلك بعض الدراسات ان 10 % من رجال الحماية المدنية يعانون من اضطرابات نفسية في السنة التي توالي حدوث كوارث كثيرة.

الفصل الثالث: الحماية المدنية

كما تظهر عليه أيضاً وبمرور الوقت تيلد الاحاسيس ، الإحساس بالتعاسة خشونة التعاملات توقع الأذى الارتباك أثناء تدخلات أخرى لأنه ربما يكون قد تأثر بتدخلات قوية ماضية قد تظهر عليه عدم الحسم في اتخاذ القرارات والنسيان وارتكاب الأخطاء وكذا القلق ومشاعر الحزن (بن موسى ، 2019، ص ص35،36)

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا الى مختلف المجالات المتعلقة بالحماية المدنية خلال تعريف تاريخها والمهام المنوطة بأعوان الحماية المدنية، كما أرفقنا هذه المعلومات بإحصائيات وبيانات جسدت في الجانب التطبيقي من جداول وأشكال وضحت وفسرت في ذلك ، بالإضافة الى مقابلات (نصف موجهة) مع الاعوان.

الجانب الميداني

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

1. تمهيد
2. الدراسة الاستطلاعية
3. مجالات الدراسة
4. عينة الدراسة
5. المنهج المستخدم في الدراسة
6. أدوات جمع بيانات الدراسة

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصول السابقة من موضوع الدراسة وجانبه النظري من خلال المراجع والمصادر المتحصل عليها التي يقتضي علينا هذا البحث عن طبيعة الظاهرة المدروسة كما هي في الواقع، من خلال الفصل الأول التطبيقي الذي يحتوي على خطة منهجية يطرحها الموضوع من حيث وضوح منهج الدراسة وكيفية اختيار العينة وخصائصها ومدى تجانسها واختيار الأدوات البحثية المناسبة وما تتميز به من خصائص سيكومترية للقياس والحصول على النتائج المرجوة، وكذا ملائمة مختلف الأساليب الإحصائية من جداول ودوائر نسبية فمختلف هذه الإجراءات تساعدنا وتساعد أي باحث في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية إلى الوصول إلى النتائج العلمية الدقيقة المتبعة في البحث العلمي، من خلال هذا سنتطرق لها في فصلنا الآتي مع تحديد أهم الإجراءات المنهجية المتبعة لذلك.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة هامة في الدراسات العلمية والبحث العلمي، فهي تسبق كل دراسة أساسية وذلك بغرض إيجاد الصياغة النهائية والطريقة الصحيحة التي تناسب فرضيات الدراسة ومتطلبات البحث حيث عرف (المليحي، 2000، ص64) "الدراسة الاستطلاعية أيضا من المراحل الأولى لكل دراسة علمية محددة بإشكالية معينة حيث تساعد في الكشف عن التغييرات التي يمكن أن تكون لها علاقة بأحد متغيرات البحث وبأكثر من متغير بنسبة ارتباط معينة، بالإضافة إلى أنها تسهل للباحث عملية التأكد من صحة توافق المنهج المختار للدراسة مع متغيراتها وكذا معرفة مدى ملائمة أدوات القياس".

ومن أجل تفادي الصعوبات التي تواجه الدراسة في شقها الميداني وقبل البدء في إجراءات البحث من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة في دراستنا ألا وهي التعرف على إن كان هناك احتراق نفسي يعاني منه أعوان الحماية المدنية وإذ كان هذا صحيح فهل شدة الاحتراق مرتفعة، منخفضة، متوسطة عندهم، ثم القيام بالدراسة الاستطلاعية لميدان الدراسة بداية من جانفي 2022 من أجل الوقوف على الظروف التي ستتم فيها إجراءات البحث الميدانية وبما أن دراستنا الحالية ستكون من بعض وحدات الحماية المدنية وقد قمنا باختبار وحدة تتوفر فيها الشروط المطلوبة (الحماية المدنية ببلدية تاملوكة ولاية قالمة)، بحيث تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 12 عون جنس رجل نظرا لعدم توفر جنس الأنثى داخل الوحدة تنطبق عليهم مواصفات العينة الأساسية للدراسة، فهم أعوان تدخل الحماية المدنية ببلدية تاملوكة.

كما استخدمنا مع هذه العينة المقابلة النصف الموجهة التي تكونت من ثلاث محاور:

-المحور الأول: المعلومات الشخصية.

-المحور الثاني: أسئلة عن مهنة الحماية المدنية.

-المحور الثالث: أسئلة حول الاحتراق النفسي.

دليل المقابلة المرفق في قسم الملاحق رقم-(01)

لقد أسفرت نتائج الدراسة الاستطلاعية على مجموعة من البيانات، والمتمثلة في الجدول الآتي:

المحاور	الإجابة البنود	نعم		لا	
		العدد	نسبة %	العدد	نسبة %
مهنة عن الحماية المدنية	1	12	%100	0	0
	2	9	%75	03	%25
	3	8	%66,67	4	%33,33
	4	7	%58,33	05	%41,67
	1	2	%16,67	10	%83,33
عن الاحتراق النفسي	2	2	%16,67	10	%83,33
	3	4	%33,33	07	%58,33
	4	11	%91,67	01	%8,33
		55		40	
المجموع					
ع					

ثانيا: مجالات الدراسة:

-المجال المكاني: تمت الدراسة في وحدة الحماية المدنية بمدينة قالمة.

-الإطار الزمني: بدأت إجراءات الدراسة في شهر جانفي بالنسبة للدراسة الاستطلاعية أما الدراسة الحالية الأصلية

فقد أجريت في شهر فيفري، أفريل، ماي.

-المجال البشري: شمل أعوان التدخل المتواجدين في وحدة الحماية المدنية بمدينة قالمة.

ثالثا: منهج الدراسة:

يتوقف اختيار الباحث لمنهج معين جون الآخر أثناء دراسة ظاهرة معينة على نوع البحث والهدف منه، فالمنهج هو الطريق أو الأسلوب الذي يسلكه الباحث العلمي في تقصيه للحقائق العلمية في أي فرع من فروع المعرفة (غازي عناية 2007، ص17).

وبحكم طبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته فإنه يتطلب منا استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يرتبط بوصف ظاهرة ما بقصد وصفها وصفا دقيقا وتفسيرها تفسيراً علمياً والمنهج الوصفي تندرج تحته كل البحوث التي تصف الظواهر كما هي في الواقع وتوضح العلاقة بين المتغيرات.

فالمنهج الوصفي التحليلي يعرف بأنه الطريقة المنظمة لدراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أوضاع، بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التأكد من صحة حقائق قديمة، وأثارها والعلاقات التي تتصل بها وتفسرها والكشف عن الجوانب التي تحكمها (إسماعيل شعباني 2005، ص41، ص40) وتتمثل خطوات المنهج الوصفي التحليلي في مايلي:

- فحص الموقف الاشكالي.
- ومن ثم تحديد المشكلة ووضع الفروض.
- اختيار المفحوصين.
- ويلي ذلك اختيار أساليب جمع البيانات وإعدادها.
- وتقنية أساليب جمع البيانات.
- وأخيرا وصف النتائج وتحليلها وتفسيرها (مشطر حسين، 2015، ص184).

رابعا: عينة الدراسة:

العينة أو المجتمع هي أساس كل دراسة سواء كانت نفسية أو اجتماعية فبدونها لا يمكن للباحث أن يضع الأهداف لدراسته وهذا لن يصل إلى نتائج مطلوبة.

فالعينة القصدية هي التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكن تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة (عبيدات، 1999، ص96).

وتم في دراستنا اختيار العينة بطريقة قصدية وشملت فئة أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة نتيجة

معاناتهم لضغوطات العمل خاصة في ظل جائحة كورونا والحرائق التي شاهدها بلادنا.

والذي قدر عددهم 20 عون من الحماية المدنية من أصل 205 (المجتمع الأصلي).

خصائص أفراد العينة:

لقد تم اختيار أفراد العينة وفقا للخصائص التالية:

- اختيارهم بطريقة قصدية.
- أن يكون سنهم ما بين 20 سنة إلى 50 سنة.
- يجب أن تتوفر فيهم جملة من العوامل المختلفة (المؤهل العلمي، الجنس، الرتبة، الخبرة المهنية).

الحالة الاجتماعية			المؤهل العلمي				الاقدمية المهنة		السن		الجنس		المتغيرات العينة
مطلق	متزوج	أعزب	جامعي	ثانوي	متوسط	ابتدائي	سنتين فما فوق	سنتين	50 – 30 سنة	30 – 20 سنة	أنثى	ذكر	20 عون
2	7	11	12	6	1	1	19	1	9	11	4	16	
%10	%35	%55	%60	30%	%5	%5	%95	5%	%45	%55	20%	%80	النسبة المئوية

يتضح من خلال الجدول المرفق أسفله أن عدد الأعوان مختلفين في الجنس ذكر حيث يقدر عددهم (16) عون بنسبة مئوية تقدر ب(80%)، أما أنثى عددهم (4) أعوان بنسبة مئوية تقدر ب(20%). حيث أن متغير السن (ما بين 20 سنة إلى 30 سنة) عددهم (11) عون تقدر نسبتهم المئوية (55%) و(30 سنة إلى 50 سنة) يقدر عددهم (9) أعوان بنسبة مئوية تقدر ب(45%)، أما الأقدمية المهنية بين سنتين يمثل عون واحد نسبة مئوية تقدر ب(5%) وسنتين فما فوق عددهم (19) عون تقدر نسبتهم المئوية ب(95%)، أما عن متغير المؤهل العلمي نجد أن المرحلة الابتدائية والمتوسطة كل واحد منهم عدد عون الحماية المدنية (1) و نسبتهم المئوية تقدر ب(5%) والمرحلة الثانوية عددهم (6) أعوان بنسبة مئوية تقدر ب(30%) والجامعي يمثل عددهم (12) عون بنسبة مئوية تقدر ب(60%). أما الحالة الاجتماعية توجد 3 حالات ما بين أعزب ومتزوج ومطلق حيث أن أعزب يبلغ عددهم (11) بنسبة مئوية تقدر ب(55%) وحالة المتزوج يبلغ عددهم (35%) ومطلق عددهم يمثل (2) بنسبة مئوية تقدر ب(10%).

أدوات جمع البيانات:

أ-المقابلة:

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات في دراسة الأفراد والجماعات الإنسانية، كما أنها تعد من أكثر وسائل جمع المعلومات شيوعاً وفاعلية في الحصول على البيانات الضرورية لأي بحث، والمقابلة ليست بسيطة بل هي مسألة فنية.

وقد عرف "إنجلش" المقابلة بأنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع أفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو للاستعانة بها في عمليات التوجيه والتشخيص والعلاج (بوحوش، الذنبيات، 2007، ص75، ص76).

ب-المقابلة نصف الموجهة:

هي عملية دينامية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة أشخاص، نطرح خلالها أسئلة، يتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة، وتعد واحدة من الطرق لجمع المعلومات الهامة وهي المحادثة المنظمة بين

اثنين السائل أو المجيب بقصد الحصول على معلومات معينة لها علاقة بالحالة أو الموضوع المراد دراسته، وهي لا تقتصر على المحادثة فقط بل معرفة جوانب أخرى من المستجيب كتعبيرات وجهه، وإيماءاته وحركاته.

والمقابلة وسيلة يمكن أن تستخدم لوحدها أو عاملاً مساعداً مع طرق أخرى في دراسة الفرد، وهي الطريقة المناسبة لجمع المعلومات، كما أنها تتيح المجال للشخص الذي يجري المقابلة بالتكلم أكثر من الكتابة (الضامن، 2007، ص96، 98).

ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المقابلة نصف الموجهة لتحقيق أهداف البحث وفرضياته حيث تعرف على أنها أداة للحصول على البيانات الضرورية وتكون في حوار جدي على شكل سؤال وجواب وهي التي تكون فيها الأسئلة مزيجاً من نوعين المقابلة الموجهة والمفتوحة وفيها تعطي الحرية للمقابل بطرح السؤال بصيغة أخرى والطلب من المستجيب المزيد من التوضيح والتحدث عن أفكاره بتلقائية (الشريف، 1997، ص84)

حيث تناولت المقابلة نصف موجهة مع أعوان الحماية المدنية محل الدراسة ثلاث محاور كبرى على النحو

التالي:

- المحور الأول: المعلومات الشخصية.
- المحور الثاني: أسئلة عن مهنة الحماية المدنية.
- المحور الثالث: أسئلة حول الاحتراق النفسي.

يوجد دليل المقابلة النصف الموجهة في الملاحق أنظر الى الملحق رقم

ج-مقياس الاحتراق النفسي:

-وصف المقياس:

مقياس الاحتراق النفسي هو سلم اقترحه كل من "Maslch et Jackson"، لمهن القطاع الصحي ومهن المساعدة (الأستاذة المدرسين، الشرطة، الحماية المدنية)، يقيس أعراض الاحتراق النفسي ويتكون هذا المقياس من 22 بنداً، يسمع بغرض الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي المتمثلة في:

✓ بعد الإنهاك الانفعالي: يقيس المشاعر السلبية تجاه الزملاء والمرضى ويتضمن البنود التالية:

"20-16-14-13-8-6-3-2-1"

✓ بعد تبدل المشاعر: يقيس المشاعر السلبية تجاه الزملاء والمرضى ويتضمن البنود التالية:

"22-15-10-5"

✓ بعد تدني الشعور بالإنجاز: يقيس الرغبة في النجاح والإنجاز الشخصي للفرد في عمله ويشمل البنود التالية:

"21-19-18-17-12-9-7-4"

وقد تم بناء بنود المقياس على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد في مهنته، بحيث يجيب الفرد حسب سلم متدرج من (06) احتمالات تتراوح من (01) حيث يحدث الشعور قليلا خلال السنة إلى غاية درجة (06) أين يحدث الشعور يوميا.

-كيفية تنقيط المقياس:

يقوم التنقيط وفق سلم ماسلاش وفق معايير محددة بحيث يجب على الفرد أن يجيب على كل بند بالتعبير عن شدة ردود أفعاله، وللتنقيط استخدمت أرقام تتراوح ما بين (1) و(6) للدلالة على درجة هذه الشدة على النحو التالي:

جدول(4): يوضح طريقة تنقيط مقياس ماسلاش.

التنقيط	نسبة التكرار
نقطة واحدة	يحدث قليلا
نقطتين	يحدث مرة واحدة في الشهر أقل
ثلاث نقاط	يحدث بعض الأحيان في الشهر
أربعة نقاط	يحدث مرة في الأسبوع
خمسة نقاط	يحدث بعض الأحيان في الأسبوع
ستة نقاط	يحدث مرة في السنة

وفقا للتفسير المرتبط بهذا المقياس فإن الأفراد الذين يتحصلون على درجات مرتفعة على كل من بعد

"الانهاك الانفعالي وبعد تبدل المشاعر، ودرجات منخفضة على بعد تدني الشعور بالإنجاز، يعانون من الاحتراق

النفسي والفرد حسب المقياس لا يصنف على أساس أنه يعاني أو لا يعاني من الاحتراق النفسي. ولكن يصنف على أساس أن درجة الاحتراق عنده تتراوح ما بين مرتفعة أو معتدلة أو منخفضة مثل ما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (5): يوضح درجات الاحتراق النفسي حسب مقياس الاحتراق النفسي ل Maslash et Jackson

الأبعاد	مرتفع	معتدل	منخفض
الاجهاد الانفعالي	30 فما فوق	29-18	17-0
تبلد المشاعر	12 فما فوق	6-11	5-0
تدني المشاعر بالإنجاز	33-0	39-34	40 فما فوق

من أجل الحصول على شدة الاحتراق النفسي يتم جمع إجابات كل مستوى على حدا وهذا من أجل الوصول إلى درجة وشدة ---- بعد من الأبعاد الثلاث وفقا لما هو مبين في الجدول أعلاه يتم استخلاص شدة الاحتراق النفسي نحو التالي:

الاحتراق النفسي المرتفع الشدة: مستوى إنهماك انفعالي مرتفع (30) فما فوق ومستوى متبلد المشاعر مرتفع (12) فما فوق ومستوى تدني الشعور بالإنجاز مرتفع (30-0).

الاحتراق النفسي المعتدل الشدة: مستوى إنهماك انفعالي معتدل (29-19) ومستوى تبلد المشاعر معتدل (6-11) ومستوى تدني الشعور بالإنجاز معتدل (39-34).

الاحتراق النفسي المنخفض الشدة: مستوى إنهماك انفعالي منخفض (17-0) ومستوى تبلد المشاعر منخفض (5-0) ومستوى تدني الشعور بالإنجاز منخفض (40) فما فوق.

صدق وثبات المقياس:

لقد طبق كل من Maslash et Jackson المقياس على عينة تتكون (131) مهني من القطاع الاجتماعي فتحصلت على معاملات التناسق الداخلي Cromback بالنسبة للسلالم التحتية كالتالي:

• الانهماك الانفعالي: $a = 0,90$.

• نقص تبلد المشاعر: $a = 0,79$.

- تدني الشعور بالإنجاز: $a=0,71$.

وقد كانت معاملات الثبات عن طريق تطبيق المقياس وإعادة تطبيقه بعد مرور أسبوعين إلى أربعة أسابيع على الأبعاد الثلاثة للمقياس كالتالي:

- الانهالك الانفعالي: $a=0,82$.

- نقص تبدل المشاعر: $a=0,60$.

- تدني الشعور بالإنجاز: $a=0,80$.

كما كانت معلومات الثبات الزمني بالنسبة للمستويات الثلاثة للمقياس على الترتيب 0,61-0,56-0,59 بعد مرور سنة (نعيمة، 2013، ص219، ص223)

إن تكيف المقاييس النفسية هو تلك العملية الهادفة إلى ترجمة وتفنين المقاييس النفسية من أجل إتاحة استخدامها من قبل الباحثين المهتمين بموضوع المقياس في بيئته الأصلية التي نشأ فيها، وتتم عملية التكيف من خلال عدة مراحل، حيث تمر عملية تكيف المقاييس النفسية بمجموعة من الخطوات تتشابه مع خطوات تصميم المقياس النفسية. وقد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على البيئة الجزائرية من طرف الدكتورة نصراوي صباح حيث قدمت الموضوع أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، اعتمدت فيها الباحثة على عينة المجتمع الجزائريين الممثلين لمدينة أم البواقي في المؤسسات التعليمية وكذا المصالح الصحية، فبعد أن قامت الباحثة بترجمة المقياس من لغته الأصلية الإنجليزية إلى اللغة العربية، تم تحضير النسخة المعربة للتلاؤم مع عينة البحث، حيث توصلت الباحثة إلى اتفاق كلي مع النتائج الأصلية لمقياس ماسلاش من حيث الصدق والثبات والارتباط ما بين بنود المقياس وكان ذلك سنة 2015، أين تم كيف المقياس على البيئة الجزائرية.

فصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

تحليل وتفسير النتائج

عرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضيات

استنتاج عام

يتطرق هذا الفصل من الدراسة الى عرض وتحليل ومناقشة نتائج المتحصل عليها من خلال تطبيق مقياس ماسلاش لمعرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة.

عرض نتائج الدراسة وفق سلم ماسلاش:

من خلال الدراسة التي أجريتها بالحماية المدنية بمدينة قالمة على عينة أعوان الحماية المدنية والاستعانة بأدوات المتمثلة في المقابلة العيادية نصف الموجهة وتطبيق مقياس ماسلاش انظر للملحق رقم والأبعاد الثلاثة:

بعد الإجهاد الانفعالي.

بعد تلبد المشاعر.

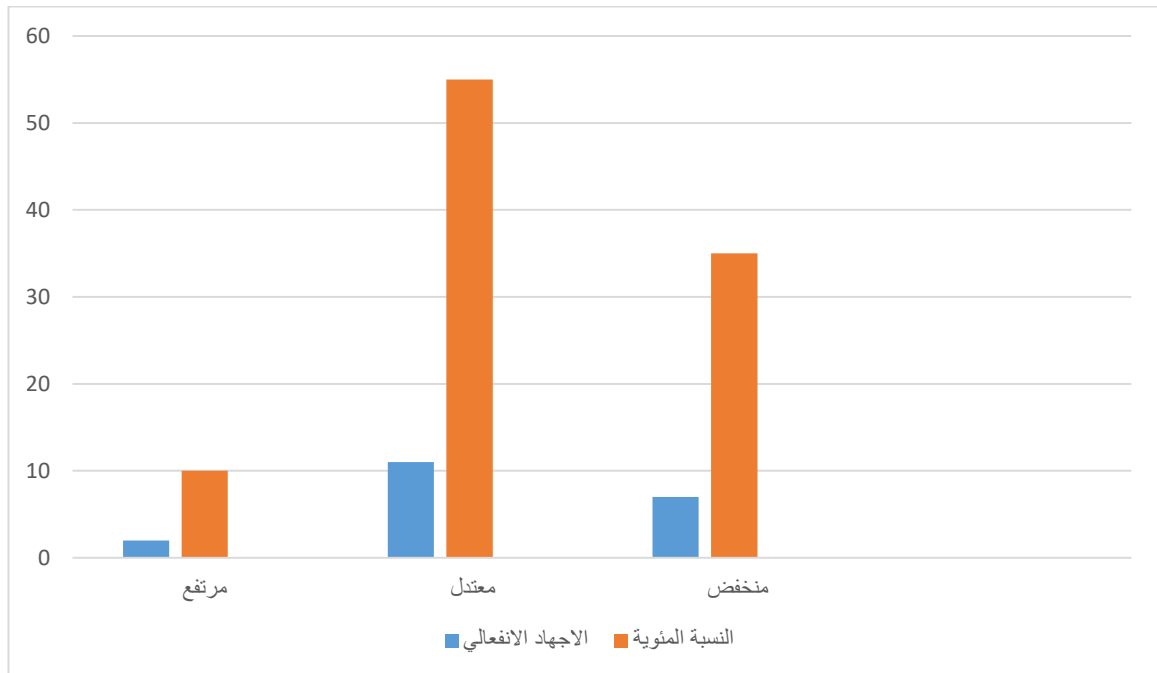
بعد تدني الشعور بالإنجاز.

الذي تم تطبيقه على عينة قدرت بعشرين عون (20) حماية مدنية مع اختلافهم (أنثى / ذكر)، وقد أسفرت الدراسة على مجموعة من النتائج على النحو التالي:

بالنسبة للبعد الأول " الاجهاد الانفعالي "

الجدول (6) : يوضح نتائج بعد الاجهاد الانفعالي:

البعد	مرتفع	معتدل	منخفض
الاجهاد الانفعالي	07	11	02
النسبة المئوية	% 35	%55	10%



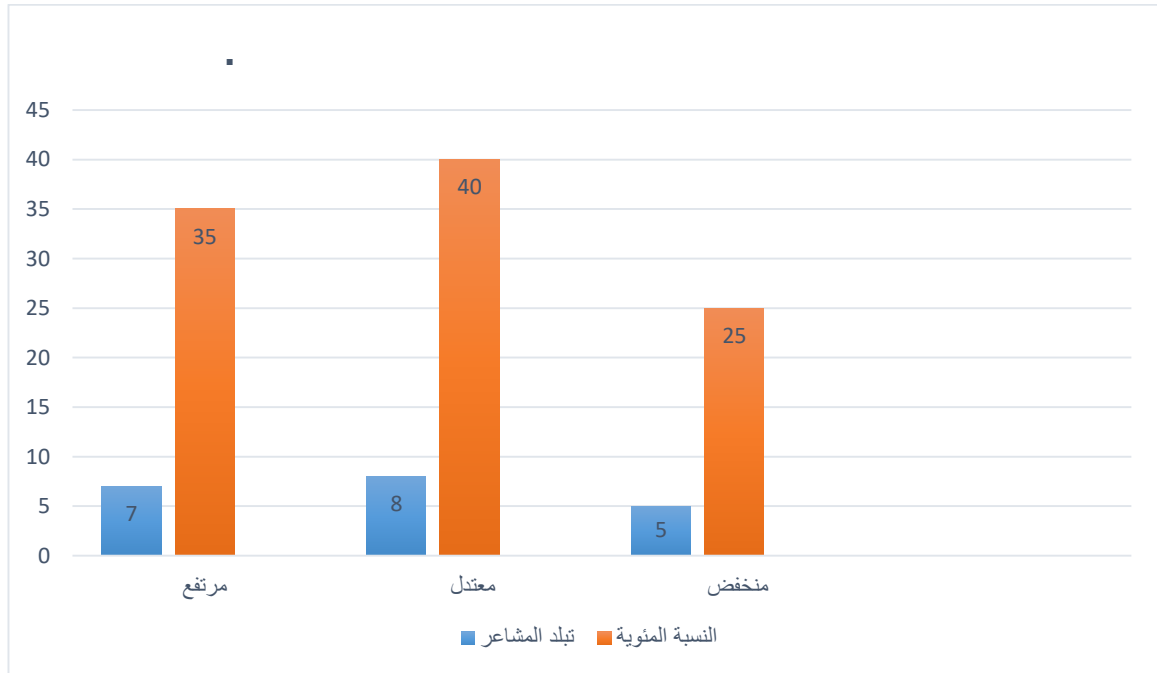
الشكل رقم (4) يوضح مستويات الاحتراق النفسي وفق البعد الاول والانهك الانفعالي

يتضح لنا من البيانات الجدول المرفق أعلاه، هناك تذبذب في النتائج المتحصل عليها حول المستوى الاحتراق النفسي بين مرتفع، معتدل، ومنخفض من الإنهاك الانفعالي ان مستوى الاحتراق معتدل تقدر نسبته بـ 55 % كأعلى نسبة قدرت في الجدول في حين المستوى المنخفض قدر بـ 10 % والمرتفع بـ 35 % وهذا التفاوت بين النسب يمكن أن يكون مؤشر هام للدلالة على حجم لعملهم وخدمة الاخر مثلاً والاستمتاع بي نظر لما تتميز به هذه المهنة من طابعها الاجتماعي والإنساني.

أما البعد الثاني: "بعد تلبد المشاعر"

الجدول (7) يوضح بعد تلبد المشاعر.

البيد	مرتفع	معتدل	منخفض
تلبد المشاعر	05	08	07
النسبة	%25	%40	%35

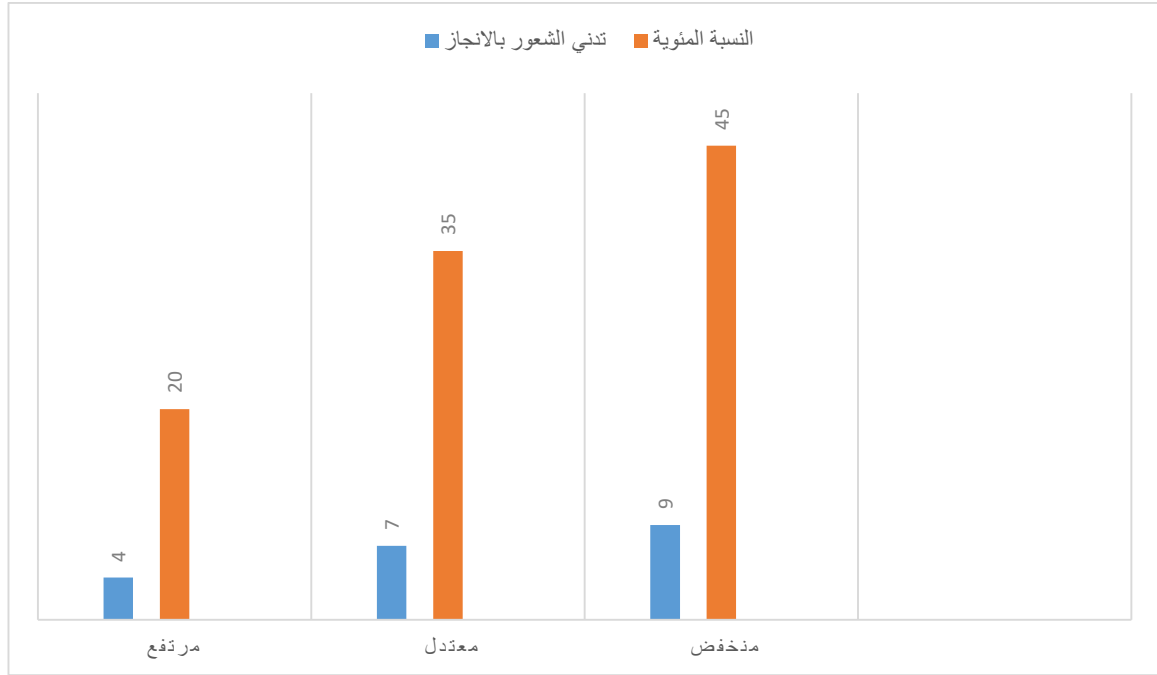


الشكل رقم (6) وضح مستويات الاحتراق النفسي وفق البعد الثاني تلبد المشاعر

في هذا الجدول بعد تلبد المشاعر والذي أسفرت نتائجه المتحصل عليها على نفس مستوى الاحتراق في البعد الأول بحيث قدرت أعلى نسبة فيه بـ 40 % معتدلة، ونجد درجات مستوى المرتفع والمنخفض متفاوتة بشكل متقارب ما بين 25 % و 35 % ، ربما هذا راجع الى تعودهم على الوضع في مختلف المواقف التي تصادفهم مثل الحرائق والحوادث.....الخ، وهذا ما يرافق في العبارة الخامسة من قياس ماسلاش والتي تنص على " أشعر أنني أتعامل مع بعض الضحايا كأنهم أشياء لا بشر"

في حين البعد الثالث: بعد تدني الشعور بالإنجاز

البعد	مرتفع	معتدل	منخفض
تدني الشعور بالإنجاز	04	07	09
النسبة	% 20	%35	%45



الشكل رقم (6): يوضح مستويات الاحتراق النفسي -بعد تدني الشعور بالإنجاز

أما البعد الأخير تدني الشعور بالإنجاز فإنه يختلف في نتائجه عن الأبعاد السابقة فالنتيجة المتحصل عليها ان مستوى الاحتراق النفسي منخفض تقدر نسبتها بـ 45% لـ 9 من الأشخاص أما المرتفع بـ 20% والمعتدل بـ 35% ومن خلال هذا نستنتج أن لدى أعوان الحماية المدنية القابلية الجاهزية للعطاء وإعطاء كامل القدرات البدنية والجسدية والنفسية لهذه الخدمة الإنسانية والاجتماعية في سبيل الخدمة الوطنية .

ومن خلال عرضنا للنتائج المرفقة أعلاه ومختلف البيانات المتحصل في مقياس ماسلاش وأبعاده الثلاث حسب التنقيط الموجود في السلم وما أسفرت عليه هذه النتائج على عدم وجود احتراق نفسي مرتفع لدى أعوان الحماية بمدينة قالمة وإنما مستوى معتدل والجدول المرفق أسفله يحتوي على النتائج المتحصل عليها من خلال بنود السلم:

الجدول رقم (04): يوضح أبعاد الاحتراق النفسي ومستويات المقياس.

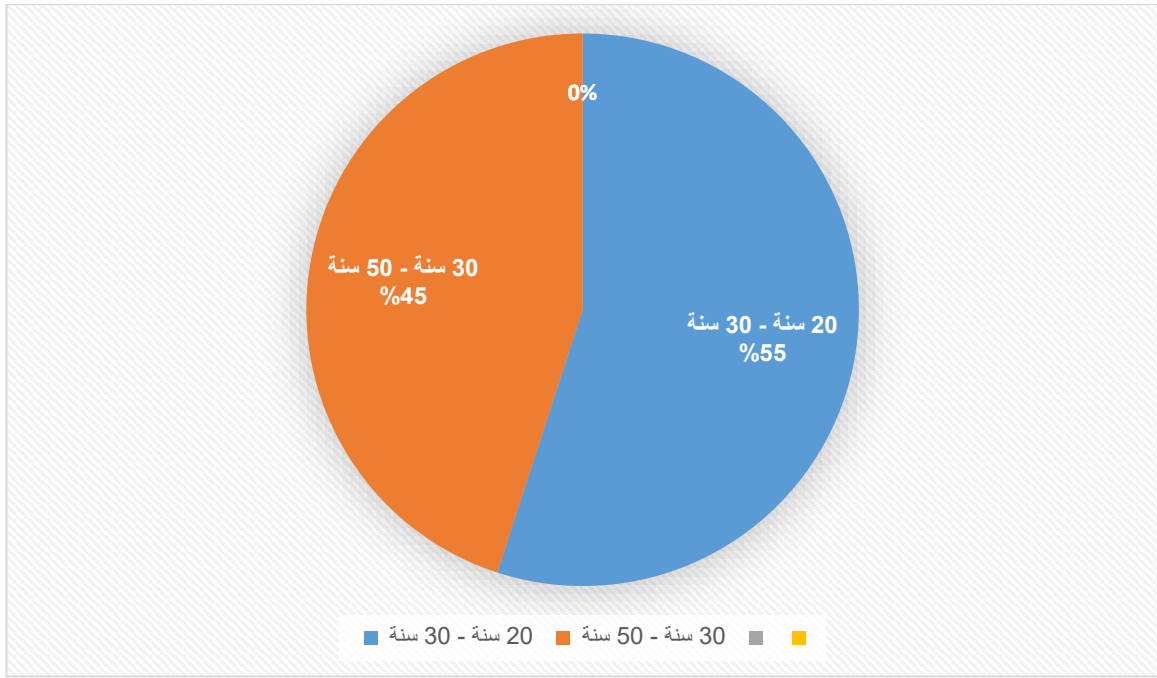
مستويات مقياس ماسلاش ابعاد الاحتراق	مرتفع	معتدل	منخفض
الاجهاد لانفعالي	07	11	02
تبلد المشاعر	05	08	07
تدني الشعور بالانجاز	04	09	09

3- عرض ومناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

انطلقت دراستنا من الفرضية العامة والتي مفادها " يعاني أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي " في حين أسفرت النتائج على وجود مستوى معتدل من الاحتراق النفسي في الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاش وذلك قد يرجع الى مجموعة من النقاط أهمها توفر جو مناسب، التنفيس الانفعالي من خلال توفير وتهيئة مختلف مرافق الترفيه، الدعم النفسي المحيط بهم في الوحدة ، الحب الشديد للمهنة . وكما تم اختيار هذه المهنة حسب تصريحات أعوان الحماية المدنية لما فيها من خدمة إنسانية تقدم للمجتمع والرغبة الجامعة في التغلب على مختلف الضغوطات والمواقف الصعبة التي تولد الدافعية في العطاء والانجاز.

1.3 تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى:

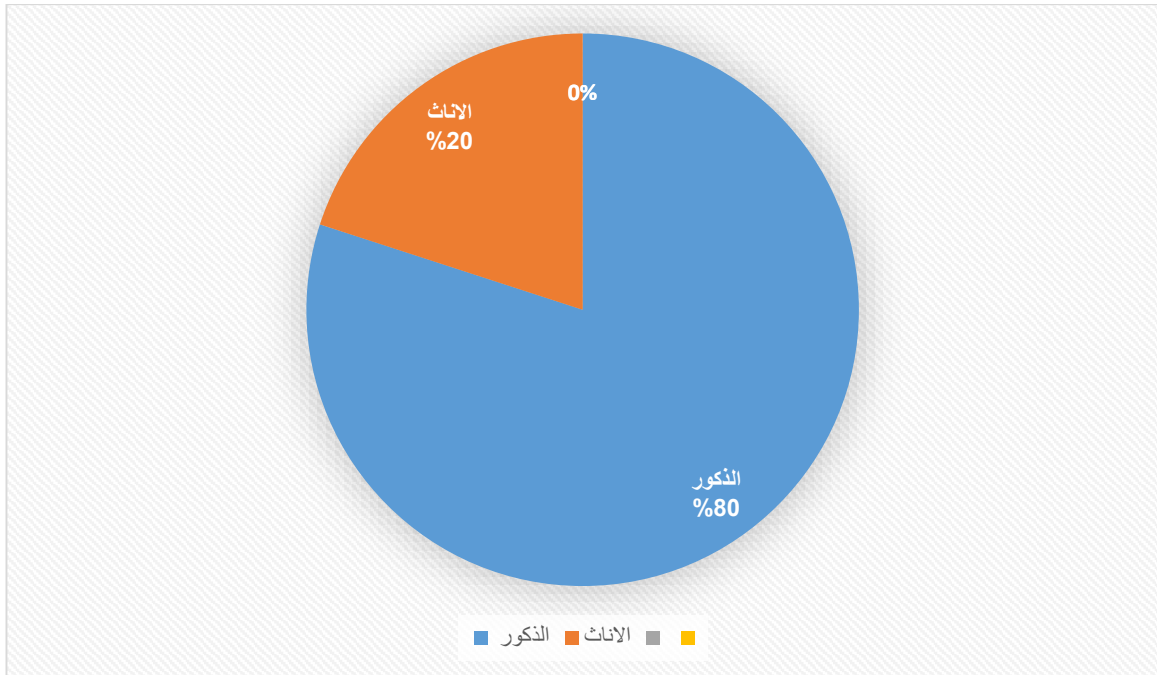
استناداً الى الفرضية الجزئية الأولى التي تنص على وجود فروق ذات دلالات إحصائية على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى لمتغير السن حيث أن عينة الدراسة متفاوتة من حيث العمر، من خلال النسب الدالة على الفئة العمرية الممتدة من (20 سنة - 30 سنة) المقدره بنسبة 55 % والفئة العمرية الممتدة من (30 سنة - 50 سنة) بنسبة قدرت بـ 45 % ، وقد أسفرت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية ارتفاع على مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى لمتغير السن وهذا يدل على تعرضهم لنفس طبيعة المواقف والضغوطات، والشكل التالي يوضح الفروق الفردية لمتغير السن.



الشكل رقم (7) يوضح الفروق الفردية لمتغير السن.

2.3. تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية:

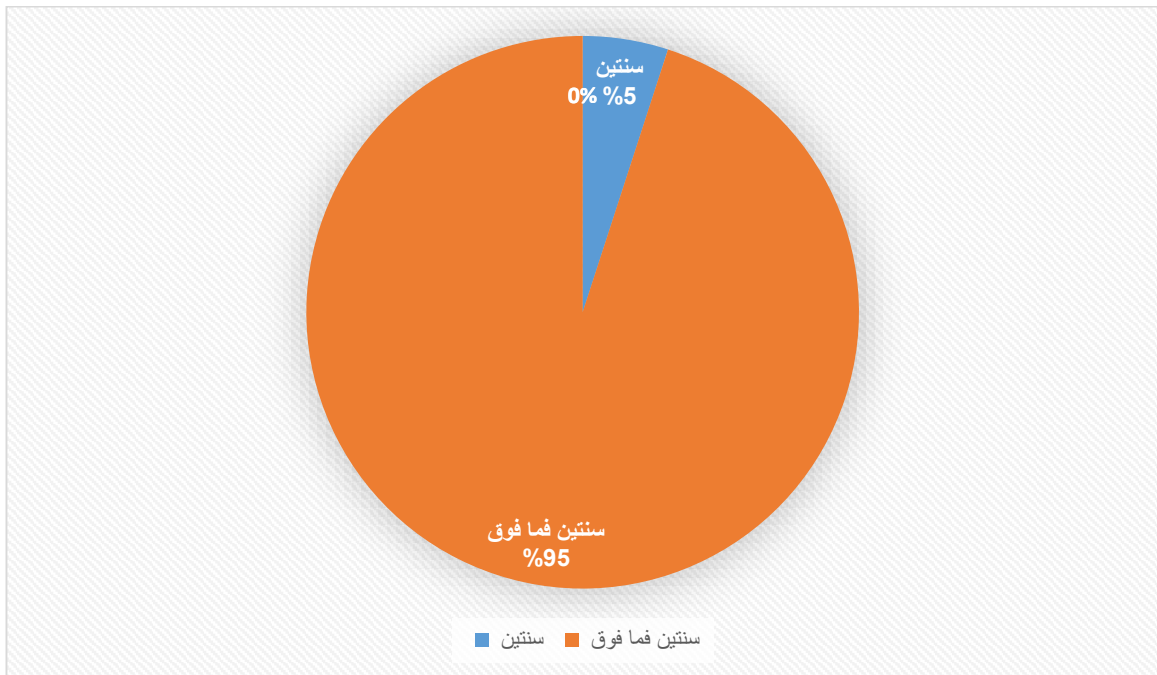
نصت الفرضية الجزئية الثانية على وجود فروق ذات دلالة إحصائية فردية دالة على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى لمتغير الجنس بين الذكور والاناث بحيث توصلت نتائج الاستبيان الى نسبة قدرت بـ 80% لصالح الذكور اذ يعانون من احتراق نفسي مرتفع بسبب المدة الزمنية للعمل حيث نجد أن الذكر يعمل لمدة 24 ساعة مستمرة على عكس الاناث اذ قدرت نسبتهم بـ 20% وذلك راجع الى نقص الضغط حيث يعملن الدوام الصباحي فقط.



الشكل رقم(8) يوضح الفروق الفردية لمتغير الجنس

3.3. تغير ومناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

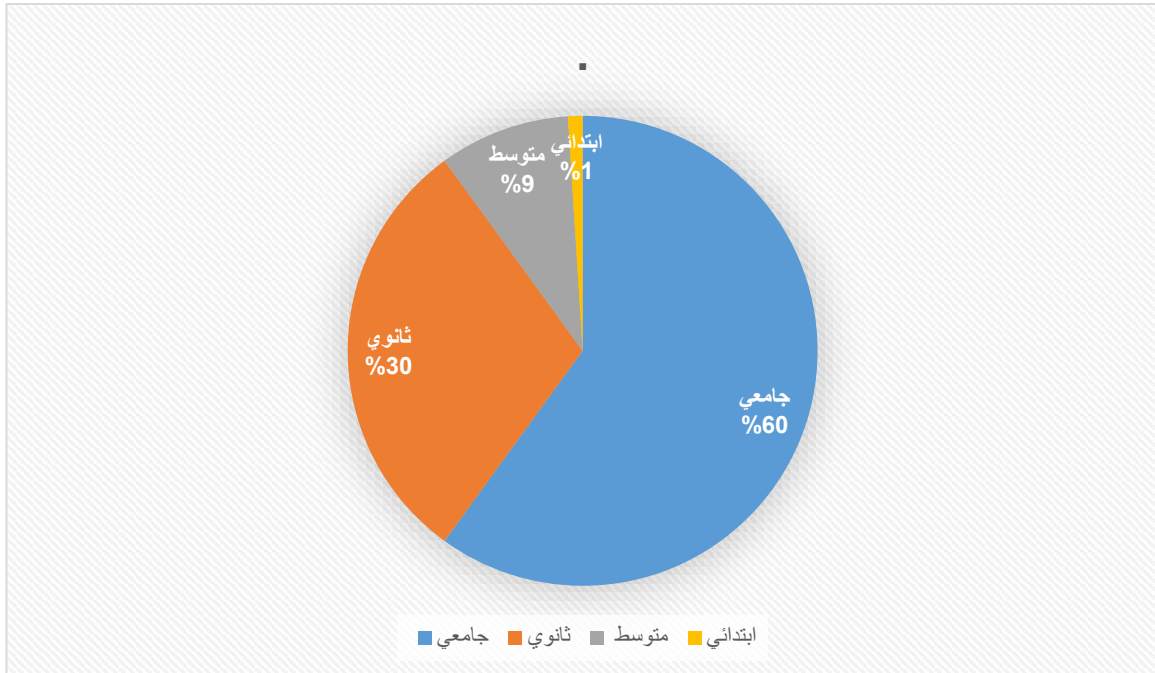
يتضح من خلال النتائج المترتبة عن المقياس أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تدل على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى لمتغير أقدمية المهنة حيث قدرت أعلى نسبة بـ 95 % للذين لهم أقدمية سنتين فما فوق أما الحالة واحدة فقد قدرت نسبتها بـ 5 % من الاحتراق النفسي نتيجة كثرة المواقف والضغوطات التي يتعرضون إليها وكلما زادت أقدمية العون كلما زاد الاحتراق النفسي للوصول إلى ارتفاعه.



الشكل رقم (9) يوضح الفروق الفردية لمتغير أقدمية المهنة

4-3- تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الرابعة:

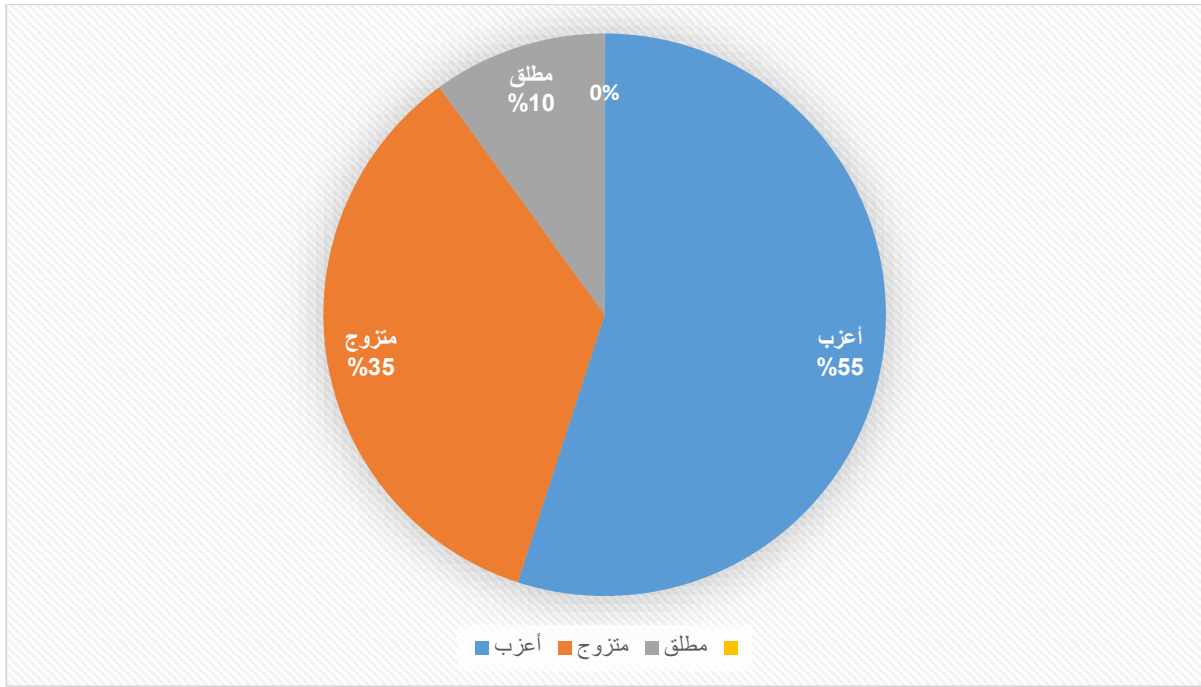
يمكن تفسير النتائج المتوصل إليها أن اختلاف المؤهل العلمي بين أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة يعزى بالضرورة لوجود فروق بينهم في مستوى الاحتراق النفسي وهذا يعني أنهم يتعرضون إلى نفس المعاناة والضغوطات التي تواجههم في مهنتهم وتدخلاتهم وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة بن موسى وردة (2019) والتي تهدف إلى معرفة مدى مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية بمدينة تفرت.



الشكل رقم (10) يوضح الفروق الفردية لمتغير المؤهل العلمي

5-3- تفسير ومناقشة الفرضية الجزئية الخامسة:

من خلال النتائج المتحصل عليها في الفرضية الجزئية التالية والتي توضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية تدل على ارتفاع مستوى احتراق نفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية [أعزب (ة) – متزوج (ة) مطلقة (ة)] هذا يدل على أنه رغم اختلاف الحالة الاجتماعية للأعوان إلا أنه كل منهم يتعرض إلى احتراق نفسي ، وهذا يرجع إلى الالتزامات الملقاة على عاتق الأعوان والضغوط الخارجية من تدخلات صادمة والخوف من تلقي اللوم في أغلب الأحيان من المحيط وإجبارية التدخل بسرعة وهدوء العلاقات المهنية وغيرها من الظروف المجبرة على التكيف معها.



الشكل رقم (11) يوضح الفروق الفردية لمتغير الحالة الاجتماعية

الاستنتاج العام

نظراً للدور الذي يؤديه العون في الحماية المدنية والمعاناة التي يعيشها يومياً في تحمله لكل الضغوطات والصعوبات التي تفوق قدراته وطاقته تتطلب التحلي بصفات أخلاقية وإنسانية ونفسية وعقلية واجتماعية ، فكان اختيارنا لهذه الدراسة بهدف الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة لما يعانونه من إرهاق واستنزاف بدني ونفسي بحيث استخدمنا المنهج الوصفي ومقياس ماسلاش مع الاستعانة بالمقابلة نصف موجهة وذلك في ضوء وتحليل ومناقشة فرضيات الدراسة والتأكد من تحقق تلك الفرضيات ومن عدم تحققها فإن نتائج دراستنا أسفرت على ما يلي:

يعاني أعوان الحماية المدنية بمدينة قالمة من مستوى احتراق نفسي معتدل وذلك راجع إلى توفير جو ملائم للأعوان من إمكانيات مادية ومرافق ترفيهية ودعم نفسي واجتماعي وذلك لتخلص من مختلف الصعوبات والضغوطات السلبية التي تؤدي بهم الى الانهك الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الإنجاز الا أن عينة دراستنا أكدت غير ذلك من خلال بيانات المتحصل عليها في مقياس ماسلاش، فرغم تلك الضغوطات الا أنها زادتهم الشعور بالانجاز والعطاء اتجاه الآخرين لكن هذه الأخيرة لم تتماشى والدراسة السابقة للباحثة وردة بن موسى بحيث تحققت فرضياتها التي مفادها يعاني أعوان الحماية المدنية من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي وتنافت مع فرضيتنا العامة وذلك نتيجة اختلاف بيئة الدراسة الزمانية والمكانية والظروف المهنية داخل الوحدة واختلاف الفروق الفردية بين الاعوان الحماية المدنية تعزى لمتغيرات (السن، الجنس، الاقدمية المهنية ، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية) .

خلاصة الفصل:

نستخلص في نهاية هذا الفصل أنه تم جمع البيانات وذلك من خلال اختيار المنهج المناسب للدراسة والمتمثل في المنهج الوصفي وتم التأكد من صلاحية أدوات القياس المستخدمة في الدراسة من حيث هدفها وثباتها ومن ثم تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية والتي بلغ عددها 20 عون من الحماية المدنية نتيجة معاناتهم لمستوى الاحتراق النفسي بمدينة قالمة وذلك لتمكين في الأخير من عرض وتحليل ومناقشة النتائج في الفصل الموالي.

خاتمة

خاتمة:

بما أن الاحتراق النفسي ظاهرة جد معقدة وواسعة المجال، فقد تعددت واختلفت الدراسات حول هذا المفهوم للغوص في طياته وفهمه على أكمل وجه، ولقد حاولنا في هذا البحث التعرض الى أحد هذه المشكلات والمتمثلة في الاحتراق النفسي التي تظهر خاصة في مهنة الحماية المدنية لما تقتضيه هذه المهنة من متطلبات وأوار زائدة ، والتي قد تولد لدى العديد من أعوان الحماية الشعور بالإحباط وعدم الرضا، والاحساس باستنزاف الجهد مما تؤدي بهم الى الإهمال ونقص الإنتاجية الامر الذي من شأنه ان يؤدي الى الاحتراق النفسي بدرجات متفاوتة، وقد سعت هذه الدراسة الى معرفة مستويات الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية ، وكذلك معرفة ان كانت هناك فروق فردية دالة على مستوى لاحتراق النفسي تعزى لمتغيرات (الجنس ، السن ، الاقدمية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي) بحيث أسفرت دراستنا الحالية إلى أن :

هناك مستوى معتدل من الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية بصفة عامة بمدينة قالمة مع وجود اختلافات حسب متغيرات الدراسة على النحو التالي: (الجنس، السن، الاقدمية، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي).
ورغم محاولتنا في هذه الدراسة تحديد المتغيرات بدقة إلا أن النتائج المتوصل إليها تبقى نسبية في حدود عينة الدراسة زماناً ومكاناً، وستكون انطلاقة لدراسات مستقبلية وبعينة أكبر.

التوصيات والمقترحات:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية نقترح بعض التوصيات والاقتراحات نلاحظها في النقاط التالية ولكي تتمكن من معالجة مشكلة الاحتراق النفسي ينبغي علينا معرفة مسبباته:

1. وضع أخصائي نفسي عيادي خاص بوحدة الحماية المدنية لمساعدتهم في التغلب على مشاكلهم النفسية وتسيير صعوباتهم.
2. تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية لأعوان الحماية المدنية، ووضع برامج خاصة بالصحة النفسية في ميدان الإسعافات الأولية بما يضمن لهم الراحة ومساعدتهم على تخطي مشكلاتهم النفسية التي توصلهم الى عمل أكثر اتقاناً ومشاكل قليلة وحوادث أقل وغيابات لا تكاد تذكر.
3. القيام بدراسات مستمرة ومتواصلة على أوضاع أعوان الحماية المدنية، وتحسين محيط عملهم، وتقدير مبادراتهم ومجهوداتهم.
4. تصميم برامج وقائية علاجية لمساعدة أعوان للتصدي لمشكلة الاحتراق النفسي.

حيث أن في ضوء نتائج الدراسة ومقترحات تقترح اجراء الدراسات التالية:

- 1- إجراء دراسات مقارنة عن مستوى للاحتراق لدى أعوان الحماية المدنية بين الولايات.
- 2- بناء برامج ارشادية للتكفل بأعوان الحماية المدنية الذين يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.
- 3- اجراء المزيد من الدراسات حول استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية في مؤسسات المساعدات الاجتماعية.

قائمة المصادر والمراجع

- أحمد عبد مطيح الشحانية (2010)، التكيف مع الضغوط النفسية، دارالحامد، الأردن.
- إسماعيل شعباني (2005) منهجية البحث في العلوم الاجتماعية، المعهد الوطني للتجارة، الجزائر.
- بن عامر زكية (2017)، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة دكتوراه جامعة جلالى الياس، سيدي بلعباس.
- بن موسى وردة (2019)، الاحتراق النفسي لدى أعوان فرق تدخل الحماية المدنية (دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بتقريت الكبرى والوحدات التابعة لها، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي وتخصص علم النفس العيادي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- بني أحمد محمد عوض (2007)، الضغط النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.
- تلالي نبيلة (2017) الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- حرتاوي هند عبد الله (1981) ، مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية ، عمان ، الأردن.
- رائد حسن الحمر (2006)، دراسة مستوى لاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة، مقارنة بالمعلمين في مملكة البحرين.
- ريان عادل، ريان محمد (1997)، العلاقة بين أنماط السلوك القيادي والاحتراق الوظيفي لدى المرؤوسين، دراسة ميدانية لفئات مختارة من العاملين ، مجلة.
- زاوي أمال، مزيان محمد (2018) مستوى الاحتراق النفسي عند ممرضي مصلحة الاستعجالات وعلاقة ببعض المتغيرات الديمغرافية المستشفى الجامعي تيجاني دمرجي بتلمسان نموذجاً، جامعة الجلفة مجلة الأفق للعلوم ، العدد 11.
- زين بن محمد التبال (2000) الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، سلسلة إصدارات أكاديمية التربية الخاصة، السعودية..
- سارة خلفة و فلة العيساوي (2018) تشخيص الاحتراق النفسي وأساليب التعامل معه مجلة الاجتماعية العدد

قائمة المصادر والمراجع

- سامي محسن ختانة وأحمد لطيف أوسعد (2010)، علم النفس الإعلامي، جزء الأول، دار المسيرة، عمان، الأردن.
- سعيد الضفري و إبراهيم القريوني (2010) الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي الصعوبات التعلم في سلطنة عمان، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 6، الأردن.
- سلوى محمد الحسن سيد أحمد (2015) الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي الإعاقة العقلية للعاملات مراكز التربية الخاصة لمدينة أم درمان، جامعة السودان، السودان.
- سماهر مسلم عياد أو مسعود (2010) ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين، غزة.
- طابي نعيمة (2013) علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر2.
- عبد الرحمان سعد (1998)، القياس النفسي النظرية والتطبيق، ط3، دار الفكر العربي، القاهرة.
- عبد الله سميجي السبيعي (2014) الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى المعلمين التربية الخاصة، الرياض.
- عمار الفريجات ، (2010) مستويات الاحتراق النفسي لدى المعلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، مجلة ، جامعة نجاح الأبحاث فلسطين.
- غازي عناية (2007) منهجية اعداد البحث العلمي، دار المنهج، عمان.
- فاروق السيد عثمان (2001)، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.
- فاطمة عبد الرحيم النواسية (2013) الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة، دار المناهج، الأردن.
- محمد أحمد درويش (2014) الاحتراق النفسي، ط1، عالم الكتب، القاهرة.
- محمد حاسم العبيدي (2009) علم النفس الاكلينيكي، دار الثقافة، الأردن.
- محمد شحاتة ربيع (2010) علم النفس الصناعي والمهني، ط1، دار المسيرة، عمان ، الأردن.
- مشطر حسين (2015) الوظيفة الاجتماعية للمدرسة و شروط كفايتها التدريسية في ضوء معايير الجودة التعليمية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التربية جامعة الحاج لخضر، باتنة.
- نبهة صالح السامراني (2007)، علم النفس الإعلامي مفاهيمه ونظرياته وتطبيقاته، ط1، دار العلمية الدولية، دار الثقافة.

قائمة المصادر والمراجع

نشوة كرم عمار و أبو بكر دردير (2007) الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، مذكرة للحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص صحة نفسية، جامعة الفيوم ، القاهرة.

نوال بنت عثمان بن أحمد الزهراني (2007) الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى معاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى، السعودية.

قائمة الملاحق

العنوان

مستويات الاحتراق النفسي لدى اعوان الحماية المدنية

اشراف الدكتوراة من اعداد مناصرية وصال

دشاش نادية شهيلي اية

عقون بثينة

دليل المقابلة النصف موجهة

المعلومات الشخصية

الاسم.....

السن.....

الرتبة.....

الحالة الاجتماعية.....

المستوى الاقتصادي.....

عدد الاولاد.....

المحور الاول الاسئلة عن مهنة الحماية المدنية

1-كيف كان اختيارك لهذه المهنة ؟

.....

2-هل تجد وقت تقضيه مع اهلك بحكم المهنة ؟

.....

3-هل عملك في مصلحة الحماية المدنية روتيني وممل او فيه نشاط وحيوية ؟

.....

4-هل يتهيا لك ان العمل الذي تقوم يؤثر على حياتك ؟

.....

مقياس مسلاش

في إطار بحث لنيل شهادة ليسانس في علم النفس العيادي ، والتي تحمل عنوان :

(مستوى الاحترق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية)

نرجو منكم المساعدة والإجابة على بنود المقياس علما منكم أن تعاونكم معنا سوف يخدم البحث العلمي ، نرجو منكم وضع علامة أمام العبارة التي تناسب مع موقفكم . وشكرا

معلومات عامة :

الجنس : ذكر أنثى

الخبرة: أقل من سنتين أكثر من سنتين

المؤهل العلمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

الحالة الاجتماعية: أعزب (عزباء) متزوج(ة) مطلق(ة)

السن:

العبارة	يحدث قليلا في السنة	يحدث مرة واحدة في الشهر أو أقل	يحدث بعض الأحيان في الشهر	يحدث مرة في الأسبوع	يحدث بعض الأحيان في الأسبوع	يحدث يوميا
1 أشعر أن عملي يفرغني عاطفيا .						
2 أشعر باستنفاد كامل لطاقتي في بداية اليوم الذي أفضيه في عملي .						
3 أشعر بالإرهاق حينما أستيقظ في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر .						
4 أستطيع أن أفهم بسهولة كيف هو شعور الآخرين .						
5 أشعر أنني أتعامل مع بعض الضحايا كأنهم أشياء لايشتر .						
6 إن التعامل مع الضحايا طوال اليوم يتطلب مجهودا كبيرا .						
7 أهتم بفعالية بمشاكل الضحايا .						
8 أشعر بالإنتهاز بسبب عملي .						
9 أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابيا في حياة الضحايا						

مديرية الحماية المدنية قالمة

السنوية 2021

الجدول العام للنشاطات العملية "ج ع"

عدد التدخلات الإجمالية	العمليات المختلفة				الحرائق				حوادث المرور				الإسعاف والإجلاء				الوحدة
	وفيات	مسعفين	عدد التدخلات	عدد العمليات	وفيات	مسعفين	عدد التدخلات	عدد الحرائق	وفيات	مسعفين	عدد التدخلات	عدد الحوادث المرور	وفيات	مسعفين	عدد التدخلات	عدد العمليات	
6748	16	32	1811	1557	0	13	464	326	9	483	763	369	4	3742	3710	3684	و. الرئيسية
751	1	2	161	140	0	0	72	49	1	94	158	75	0	359	360	357	و. قلعة بوصبع
5041	5	20	879	713	0	5	246	186	0	249	411	210	2	3532	3505	3482	م.م قالمة
1533	2	5	339	287	0	5	169	124	1	134	238	121	0	789	787	786	و. وادي الزناتي
1836	1	5	362	274	0	2	234	152	1	105	198	97	4	1042	1042	1038	و. بوشقوف
542	1	0	181	140	0	0	54	40	2	78	105	51	0	206	202	202	و.ق عين بن بيضاء
691	3	1	185	166	0	0	135	89	1	46	50	26	2	320	321	321	و. حمام التيبال
1049	2	2	259	229	0	3	167	117	2	103	158	81	0	472	465	465	و. حمام الدباغ
565	1	2	168	125	0	0	57	39	0	47	80	40	0	265	260	256	و.ق عين أحساينية
787	3	2	259	200	0	2	127	84	3	64	106	53	2	288	295	290	و.ق لخزارة
401	2	0	107	99	0	0	77	51	2	20	41	21	0	177	176	176	و.ق عين مخلوف
575	1	11	162	128	0	1	25	16	5	75	123	59	1	270	265	262	و.ق تاملوكة
20519	38	82	4873	4058	0	31	1827	1273	27	1498	2431	1203	15	11462	11388	11319	المجموع



Handwritten signature and name in blue ink.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس



قائمة
08 FEV. 2022
بريد واره رقم : 703

قالمة :

ج/ق/ك/ع/ل/ق/ع/ن/21

الرقم"

الى السيد : حدير الحماية

الحدنية

دراسة ميدانية

466

مصلحة الدراسات والبحوث
بريد واره : 703
تاريخ : 2022

يشهد رئيس قسم علم النفس أن الطلبة :

- * شهيبي آيت
- * مناصريت ومال
- * عقونا بئينة
- * بوعزيز أنيس

طلبة بالسنة الثالثة علم النفس العيادي ويحضرون لانجاز بحث بعنوان:

مستويات الاحتراق النفسي لدى أعمال الحماية

الحدنية لولاية قالمة

تحت اشراف: أ. كاشي نادية

وانهم بحاجة إلى دراسة ميدانية بمؤسستكم.

املنا كبير في حسن تعاونكم ولكم منا فائق الاحترام

رئيس القسم

رئيس قسم علم النفس
إمضاء الدكتورة : شاشي نادية

نسخة للحفظ



Handwritten signature and stamp in red ink.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قالمة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس



قالمة :

703

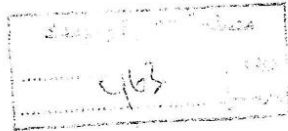
الرقم " / ح / ق / ك ع / ا / ق ع / ن / 21

الى السيد : مدير العمارة

الحدانية

دراسة ميدانية

466



يشهد رئيس قسم علم النفس أن الطلبة :

- * تسمى آية
- * من صيرت و مبال
- * عقوقا بتيننت
- * بوعزيز أنيس

طلبة بالسنة الثالثة علم النفس العمادي ويحضرون لانجاز بحث بعنوان:

تحت اشراف: أ. ماسي نادية

وانهم بحاجة إلى دراسة ميدانية بمؤسستكم.
املنا كبير في حسن تعاونكم ولكم منا فائق الاحترام

رئيس القسم

Handwritten signature of the Head of the Department.

نسخة للحفظ