اختبار علاقة الأنماط السلوكية للشخصية بالاحتراق النفسي لدى عينة من رجال الأمن الوطني.

سامية رحال

أستاذة مساعدة قسم "أ" جامعة حسيبة بن بوعلي

مقدمة

يعد موضوع الاحتراق النفسي من المواضيع الحديثة نسبيا، وظاهرة من الظواهر المعقدة التي اثارت ولا تزال تشغل حيز وافر من البحوث والاستقصاء العلمي على مدى السنوات الأخيرة ، ولا تزال الى يومنا هذا متواصلة وجارية ،إلا انها بالرغم من تقدمها في محاولة الكشف عن سياقاته لا تزال تفتقد إلى نظرية حقيقية له الا ان كل ما تقدم من بحوث اكدت في بمجملها انها مشاكل مهمة تتعلق بالعمل، وان فهمها يتطلب فهم كل من شخصية الفرد وبيئة العمل.

هذا الاهتمام بموضوع الاحتراق النفسي يعود لما تسببه من اثار سلبية تؤدي الى سوء التوافق، الامر الذي يساهم في احساسهم بالعجز عن القيام بالمهام المطلوبة منهم بالإضافة الى الاثار السلبية الخطيرة الأخرى وهذا الشعور بالعجز على استنفاذ الجهد يؤدي الى حالة الانهاك الانفعالي والاستنزاف النفسي.

طرح مشكل الاحتراق النفسي في المنظمات اول مرة في ميدان مهن المساعدة، وذلك بوصفها نتاجا عن الضغوط المهنية، حيث يتطلب من العاملين بهذه القطاعات قدرة كبيرة في مواجهة جملة من المشاكل المتنوعة والمتعددة والتي غالبا ما تتسم بالغموض، والصراع بين العملاء والعاملين ويرى أنشل Anshel&al (1997) "أن المهن الخمسة الأكثر ضغطا على النطاق العالمي هي: أطباء، ممرضين، معلمين، مدراء، شرطة. "[1] كل هذه المهن تلتقي في نقطة مشتركة، فهي تمنح بصورة او بأخرى، نجدة، مساعدة، عون، علاج، نصيحة، معرفة.... خدمة الغير. ويبني الافراد العاملون في هذه الميادين نوع من العلاقة مع الأخر، هذه العلاقة تكون قسما مهما إن لم نقل أهم شيء في عملهم، بحيث يمكن اعتبارها مركز نشاطهم المهني، ولطبيعة هذا العمل في حد ذاته فهم معرضون لحالات من الطوارئ والشدائد المعتبرة.

ان الاهتمام به ما هو إلا التفاتة لما يمكن أن تحدثه من تأثيرات سلبية للموظفين والمؤسسات، لاسيما إن كانت المؤسسة مهمة وتأخذ على عاتقها حماية المجتمع وسلامته كالمؤسسات الأمنية، وسنسلط الضوء في هذه الدراسة على جهاز الشرطة إذ تعد مهنة الشرطة مجال من مجالات الخدمات الإنسانية لذلك فإن هذه المهنة لا تخلو من المعوقات والضغوط التي تحول دون قيام رجل الأمن بدوره المطلوب، الأمر الذي يجعله يشعر بأنه غير قادر على أداء عمله

بالمستوى المتوقع، فعن علي عسكر (2000)أن كيركالدي kirkaldy (1994)

بين أن رجال الشرطة يواجهون ضغوطات مرتبطة بطبيعة عملهم (كطبيعة الدور، واستعمال الاسلحة ،والتوترات التي يتعرضون لها) فالفرد من هؤلاء يقع بالإضافة إلى ظروف العمل الضاغطة تحت ضغط داخلي للعطاء فيصبح معرضا للوصول إلى حالة الاحتراق النفسي. [2] كما نجد أن طبيعة العمل الخاصة بالجهاز الأمني قد تؤدي إلى تعزيز سمات في شخصية مستخدميه، أو حتى إبراز صفات وخواص جديدة أيضا هي في الأصل ليست نابعة من فطرته وعاداته، وما اكتسبه من بيئته قبل الانخراط للعمل في المجال الأمني. وعليه فان الخضوع لهذا النظام الأمني المتميز قد يدفع بالبعض منهم إلى عدم التحمل الذي يقود إلى الوقوع في صراع بين خيارين لا إرادة لهم في أي منهما، فإما أن يصبح الفرد متعبا في عمله ولا يقوى على مواصلته أو أن يترك المهنة إما جسديا بالانصراف إلى مهنة أخرى أو نفسيا بأن يبدي نوعا من اللامبالاة وعدم الاهتمام، وهذه الأخيرة علامة تدق ناقوس الخطر على الجهاز الأمني، والتي يمكن أن تشكل مشكلة باهظة الثمن وضريبة قاسية على المؤسسة الأمنية قد تؤدي برجل الأمن للوقوع فريسة سهلة للإحتراق النفسي. هذا ما حتم علينا ضرورة البحث في هذه الظاهرة للكشف عنها وتداركها للحد والوقاية منها كما أننا نحاول من خلال هذه الدراسة الكشف عن مساهمة بعض الخصائص الشخصية المتمثلة في الأنماط السلوكية للشخصية في هذا التناذر.ومن هنا تكمن أهمية الدراسة الحالية.

– أهمية الدراسة

إن دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي ضرورة من ضروريات الاهتمام بالصحة النفسية للأفراد بصفة عامة ولرجل الأمن بصفة خاصة، وذلك لأهمية دوره في المجتمع.

الكشف عن مثل هذه الظاهرة، وتجنب تأثيراتها السلبية يقي الشرطي ويساعده بالتمتع بحالة نفسية من الاستقرار، وكذا تحسين أدائه.

الاستفادة من نتائج الدراسة الحالية في كيفية انتقاء وتوظيف رجال الأمن لاسيما العوامل الداخلية للشخص كنمط شخصيته تساعدنا على الوقاية من الاحتراق النفسي والحد منه.

الإطار النظري والدراسات السابقة للموضوع

لقد حاولت دراسات عديدة معرفة خلفيات ظاهرة الاحتراق النفسي منذ ظهوره، فقد اهتمت في البداية بدراسة الاحتراق النفسي من خلال البحث عن أسبابه الخارجية والداخلية التي تمثل بداية البحث والاستقصاء في دور العوامل الفردية والمميزات السوسيو ديموغرافية في مدى تعرض الفرد للاحتراق النفسي، ثم اتجهت البحوث الى دراسة أهمية المتغيرات الشخصية وعلاقتها بالاحتراق النفسي ، حيث أكدت ماسلاش Maslach(1982) أن خصائص الشخصية تلعب دورا واضحا في مدى قابلية الفرد للتعرض لظاهرة الاحتراق النفسي فيرتفع لدى ذوي الخصائص اللاسوية للشخصية. اما فيما يتعلق بعلاقة الأنماط السلوكية للشخصية بالاحتراق النفسي، فقد خلصت دراسة Kolek& al (2000) إلى أن سمة عدم الصبر للنمط "أ" ترفع من شدة الإنهاك الانفعالي، وكذا دراسة مورجان و كريبيلMorgan&krehbiel(1985) التي هدفت الى فحص الحالة النفسية لعينة من معلمي الأطفال المضطربين عاطفيا، اشارت النتائج الى ان المعلمين الأكثر احتراقا كانوا أكثر قلقا وتوترا وغضبا وعدوانية[3] ، نشير هنا الى ان هذه الخصائص تميز النمط "أ". وفي نفس السياق انتهت دراسة كونجهام وآخرين Cunningham et al(2004) التي هدفت إلى تحديد تأثير النمط "أ" على الإصابة بالاحتراق النفسي، أشارت النتائج إلى أن نمط الشخصية له تأثير في اختلاف مستوى الاحتراق النفسي حيث كان الإداريون ذوي النمط "أ" والذين تقلدوا المناصب العليا أكثر احتراقا من ذوي النمط "ب".[4]

عن شوارتز(1986) تبين من الدراسة التي قام بها فرنش وكابلان (1973) أن الذين ينتمون للنمط "أ" أكثر احتمالا لأن يخبروا الضغط عندما يكونون تحت مثيرات معينة خاصة أعباء العمل الكبيرة،[5] وهذا ما يميز مجتمع دراستنا فالجهاز الأمني مثقل بالأعباء والمهام التي توجب على رجل الأمن السهر عليها وتنفيذها.

إلا أن هذه النتائج جاءت معارضة لدراسة كين Cain(2000) التي هدفت إلى معرفة علاقة توقعات تنظيم المزاج السلبي (باعتباره ميزة من مميزات النمط السلوكي "أ" والضغط الوظيفي والكآبة بالاحتراق النفسي لدى المعلمين، توصل الباحث إلى أن المعلمين ذوي الدرجات العالية في تنظيم المزاج السلبي قد أشاروا الى مستويات أدنى من الاحتراق النفسي والكآبة[6]. في حين ترى نبيلة بوعافية (2008) أنه ثمة دراسة أجريت في جامعة ميتشان أكدت على أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة بين سلوك النمط "أ" ومختلف مقاييس الضغط مثل الاستياء من العمل، واضطرابات النوم والقلق والاكتئاب، وسرعة الاستثارة والإرهاق الجسدي. وهذا ما يستدعي إعادة اختبار هذه العلاقة بصورة تفاعلية مع متغيرات أخرى،[7] كما اختبرت هذه العلاقة من طرف بربرا Barbara.R(1998) حيث هدفت دراستها إلى اختبار العلاقة بين أساليب المواجهة والاحتراق النفسي ونمط الشخصية، وكذا اختبار الفرض القائل بأن المواجهة تتوسط العلاقة بين نمط الشخصية والاحتراق النفسي، تكونت العينة من 189 معلمة بالمرحلة الابتدائية بشمال فلوريدا، كما استخدمت مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI) قائمة الأنماط لماير بريخر (MBTI) وقائمة مصادر المواجهة، أسفرت النتائج إلى أن ذوي الشخصية المنبسطة – أو ما يوافق النمط "ب" في الدراسة الحالية – أقل عرضة للاحتراق النفسي. وخلصت الدراسة إلى أن شخصية المعلم تحدد مدى الإصابة بالاحتراق النفسي، أو إمكانية تفاديه،[8] كما أكدGlass في دراسة له أن السلوكيات المرتبطة بالنمط "أ" معرضين بوجه خاص للآثار الناجمة عن الضغوط والعجز أمام المواقف التي لا يسيطرون عليها بسبب استجاباتهم المبالغ فيها إزاء الأحداث المهمة. كما لاحظنا ندرة هذا النوع من الدراسة في البحوث العربية حيث وجدنا دراسة نشوة كرم عمار(2007) أين اعتمدت هذه الأخيرة على دراسات كل من جيملش وجيتس Gimelshw.W&Gates.G(1998)، وكذا دراسة ديان Diane.H(2002). حيث اسفرت النتائج على وجود فروق

دالة احصائيا في ابعاد الاحتراق النفسي تعزى لنوع النمط السلوكي لديهم حيث اشارت الى ان الافراد ذوي النمط السلوكي "أ" يشهدون مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي مقارنة بذوي النمط "ب"[9]، ونظرا لحساسية الجهاز الأمني استوجب علينا إعادة اختبار هذه العلاقة في هذه الدراسة التي نطمح من خلالها الى:

– أهداف الدراسة

محاولة فهم ظاهرة نفسية معقدة ومتشعبة الأسباب المتمثلة في الاحتراق النفسي لدى شريحة هامة من المجتمع المتمثلة في رجال الأمن الوطني.

تحديد نوع العلاقة بين مختلف الأنماط السلوكية للشخصية ودرجة الاحتراق النفسي لرجال الأمن.

من أجل بلوغ هذه الأهداف تمحورت إشكالية دراستنا وذلك في محاولة منا في اختبار علاقة الأنماط السلوكية للشخصية بالاحتراق النفسي لدى موظفي الامن الوطني .

مشكلة الدراسة

تتلخص مشكلة هذه الدراسة في التساؤلات التالية :

السؤال الأول: هل يعاني رجال الامن الوطني من تناذر الاحتراق النفسي.

السؤال الثاني: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في ابعاد الاحتراق النفسي تعزى لنوع النمط السلوكي للشخصية لدى رجال الامن الوطني

–الفرضيات

الفرضية الأولى: يعاني رجال الأمن الوطني من الاحتراق النفسي.

الفرضية الثانية: توجد فروق دالة في درجة الاحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى لأنواع الأنماط السلوكية للشخصية (أ، ب، ج) لديهم.

–تحديد مفاهيم الدراسة

تضمنت الدراسة الحالية مصطلحات أساسية وجب تحديد مفهومها، وفقا لمقتضيات البحث وقد شملت ما يلي:

1–الاحتراق النفسي

تعرفه ماسلاش وتلميذتها جاكسون Maslach. C&.Jackson.s(1981) بأنّه "إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الإنجاز الشخصي" [10].

2- النمط السلوكي للشخصية

يمكن أن نعرّف النمط السلوكي للشخصية تعريفاً إجرائياً تماشيا مع موضوع دراستنا إذ يمكن وصفه كالتالي : هو زملة أو شبكة من الصفات النوعية والخواص النفسية والسلوكية، تخص الفرد وتحدد استجابته لمثير معين لتكون نموذجاً وأسلوب حياة معين. وقد صنّفت إلى 03 أنماط هي: النمط " أ" (A)، النمط "ب" (B)، النمط "ج" (C)، والتي نستطيع الكشف عنها من خلال الدرجة التي يحصل عليها رجل الأمن على مقياس الأنماط السلوكية للشخصية المستعمل في هذه الدراسة. ويمكننا تعريف كل نمط من هذه الأنماط كالتالي:

***النمط السلوكي – أ– TYPE (A)**: نعرف النمط " أ" بأنه انفعال سلوكي مركّب يتضمن استعدادات سلوكية كالمعدل المتسارع للأنشطة، واستجابات انفعالية، كاستثارة العدائية، واحتمالات الغضب المتزايدة، وإجادة العمل وكثرة نجاح الأداء المهني والتفوّق في الأعمال، وإنجازها في أقل وقت.

*– **النمط السلوكي " ب"(B)TYPE**: نعرفه على أنه " الأفراد الذين يتسمون بأنهم أكثر تحرّرا من العدوان، ولديهم قدرة على الاسترخاء، والمشاركة في الأنشطة الترويجية دون الحاجة إلى إثبات التفوق، وعدم الإحساس بضبط الوقت، وغير منافسين".

– النمط السلوكي " ج"(C)TYPE: نتبنى تعريف تيموشوك Temoshok. L (1990) الشخص من النمط "ج" على أنّه "شخص طيب، صريح، متعاون، مقاوم الشدائد، يحترم السلطة، لا يفرض وجوده ولا يعبّر عن عواطفه.

-إجراءات الدراسة

*** منهج الدراسة:**

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وهذا لأننا بصدد الكشف عن ظاهرة الاحتراق النفسي ووصفها وكذا ارتباطها وعلاقتها بمتغيرات شخصية أخرى.

***مجتمع الدراسة وعينتها**

تكونت عينة الدراسة من 250 رجل أمن ينتمي أفرادها إلى الوحدات الجمهورية للأمن الوطني (Les Unités Républicaines (URS de Sécurité nationalالتابعة للمديرية العامة للأمن الوطني. كما مست الولايات الثلاثة التالية: الجزائر العاصمة، الشلف، وهران.

***طريقة اختيار العينة**

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصديه، حيث اتجهنا إلى تلك الوحدات السالفة الذكر، وقمنا بتوزيع المقاييس على كل العناصر المتواجدة والحاضرة في ذلك اليوم في الوحدة والراغبين في المشاركة، وقد تعذر علينا توزيع المقاييس على كل عناصر الوحدات السالفة نظرا لظروف وطبيعة عملهم.

***خصائص العينة وتوزيعها:** تم توزيع أفراد العينة حسب السن، الحالة العائلية، المستوى الدراسي، سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني. وباستقرائنا للنتائج يمكننا تلخيص خصائص عينتنا كما يلي:

1. **السن:** إن أغلبية أفراد العينة هم من الشباب حيث بلغ متوسط سنهم 30,208 سنة، وبانحراف معياري قدره 3,9936 .وتتراوح نسبة81,2 منهم مابين23-32 سنة.

2. الحالة المدنية :إن أغلبية أفراد العينة هم من العازبين حيث بلغ عددهم 171اي بنسبة68,4%في حين بلغت نسبة المتزوجين منهم 31,2%

3. **المستوى التعليمي:** إن أغلبية أفراد عينتنا ذوي مستوى تعليمي ثانوي حيث بلغ عددهم 215 شرطي أي بنسبة 86%، وبلغ عدد الأفراد ذوي التكوين الجامعي 30 شرطي ما يعادل 12% وأقل نسبة كانت لذوي التكوين المتوسط حيث بلغت 2%.

4.**سنوات الأقدمية في الجهاز الأمني:** إن أغلبية أفراد عينتنا لا تتجاوز أقدميتهم في الجهاز الأمني ستة سنوات حيث بلغت نسبة هذه الفئة88,8%

***وسائل القياس**

استخدمنا في هذه الدراسة بطارية تكونت من إستبانة للكشف عن المميزات الديموغرافية للمستجوبين وعلى الاختبارات النفسية التالية:

1-مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش (1981) Maslach Burnout Inventory

صمم هذا المقياس من طرف ماسلاش وجاكسون لتحديد درجة الاحتراق النفسي عند العمال التابعين للقطاع الصحي (أطباء وممرضين) ومهن المساعدة العامة. يتكون هذا المقياس من 22 بندا تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته موزعة على ثلاثة أبعاد هي: **الإجهاد الانفعالي**ا،**نقص الشعور التعاطفي** أو تبلد المشاعر ،**نقص الإنجاز الشخصي** في العمل الممثلة بالبنود (21،19،18،17،12،9،7،4). يجيب عنها العميل بوضع إشارة (×)على درجة تكرار الشعور بتدريج يتراوح من(0-6)ويتم جمع إجابات كل مستوى على حدى وهذا للحصول على درجة وشدة كل بعد، حيث تكون الأبعاد مرضية ومعبرة عن الاحتراق النفسي إذا فاقت مجموع درجات الإنهاك الانفعالي 30،وفاقت درجات بعد تبلد المشاعر 12، وانخفاض درجات بعد الانجاز الشخصي في العمل إلى ما يقل عن 40.

يتمتع هذا المقياس في طبعته الأصلية بمستوى جيد من الصدق فقد ظهرت دلالته من خلال قدرته على التمييز بين الفئات مختلفة من العاملين الذين يعانون من احتراق نفسي مرتفع واحتراق نفسي متدن كما استعمل هذا المقياس في العديد من الدراسات العربية والأجنبية وهذا ما يعكس صدقه أما في الدراسة الحالية فقد اعتمدنا النسخة المترجمة إلى العربية من قبل الباحث عبد الكريم بوحفص(2010) حيث أقر في دراسة سابقة له للموضوع أن هذا المقياس يتسم بصدق ظاهري وبصدق ذاتي مرضي، حيث بلغ قيمة ألفا كرومباخ 0,8174

. أما فيما يتعلق بثبات المقياس في البحث الحالي قمنا بحساب معامل التناسق الداخلي بين بنود هذا المقياس بالنسبة للأبعاد الثلاثة للمقياس، على عينة من رجال الأمن ضمت 100 شرطي فتحصلنا على معاملات الثبات الكلي للمقياس مقبول حيث بلغ 0,69 =Alpha، كما كانت معاملات الثبات للأبعاد الثلاثة المكونة له مقبولة أيضا حيث بلغ معامل الثبات لبعد الانهاك الانفعالي 0,86= Alpha،وكان معامل الثبات لبعد تبلد المشاعر 0,53 = Alpha،أما بالنسبة لبعد الانجاز الشخصي في العمل فقد بلغ معامل الثبات Alpha = 0,62 .

2- مقياس الأنماط السلوكية للشخصية (A – أ)، (B– ب)، (C –ج).

أعد هذا المقياس من طرف الباحث سولي بن سباط Soly.Bensabat يتكون المقياس من خمسة عشر(15) بندا، يحتوي كل بند على (4) اختيارات تحمل الحروف اللاتينية الآتية وما يقابلها باللغة العربية (A – أ)، (B– ب)، (C – ت)، (D – ث)، (E – ج)، (F– ح).الموافقة للأنماط السلوكية للشخصية، وعلى العميل أن يختار واحدة منها ،يستعمل بصورة فردية أو جماعية، يحسب كل اختيار على أساس نقطة واحدة .فيما يتعلق بصدق المقياس فقد ترجم إلى العربية واستعمل في دراسة سابقة للباحثة نبيلة بوعافية(2008)وعرض على لجنة من المحكمين اجمعوا وضوح عبارات المقياس وسهولة فهم تعليمته وكذا صحة الترجمة ،ونشير إلى أننا اعتمدنا هذه النسخة المترجمة إلى العربية في بحثنا الحالي كونها خصت نفس المجتمع الجزائري، كما يتعذر علينا حساب معامل ثبات هذا المقياس لأننا بصدد مستوى قياس اسمي. (11)

3-***تقنيات المعالجة الإحصائية:*** اعتمدنا في تحليل الدراسة الحالية على الأساليب الوصفية و الاستدلالية بالاعتماد على برنامج الإعلام الآلي المعروف باسم البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS) Statistical Package for Social Science

-عرض ومناقشة النتائج

***عرض ومناقشة الفرضية الأولى**

يوضح الجدول رقم(01) الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستويات الاحتراق النفسي أن أكبر نسبة من الأفراد لا يعانون من الاحتراق النفسي، حيث بلغت51.6% تليها نسبة الأفراد الذين لديهم مستوى متوسط من الاحتراق النفسي حيث بلغت20%، ثم نسبة الأفراد ذوي الاحتراق النفسي المنخفض حيث بلغت18.4%، أما أصغر نسبة فكانت لذوي الاحتراق النفسي المرتفع حيث بلغت10%.

جدول رقم (01): توزيع أفراد العينة حسب مستويات الاحتراق النفسي

مستوى الاحتراق	التكرار	النسبة المئوية
لا يوجد احتراق	129	51.6
منخفض	46	18.4
متوسط	50	20
مرتفع	25	10
المجموع	250	100

إن هذا الوصف الإحصائي المعروض سابقا غير كافي لإعطائنا فكرة واضحة ودقيقة عن الفروق بين المتوسطات الحسابية ولا عن دلالتها لذا كان من الضروري إرفاقها باختبار كاف تربيع χ^2 لحسن المطابقة وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم(02)

جدول رقم (02) اختبار كاف تربيع لحسن المطابقة لمستويات الاحتراق النفسي

	الدلالة الإحصائية للفروق بين مستويات الاحتراق النفسي
$\chi 2$	100,112
درجة الحرية	3
الدلالة الإحصائية	دال عند 0,001

مستوى الدلالة 0,001= α

يظهر جليا من الجدول رقم (02) أن هناك فروق دالة بين مختلف مستويات الاحتراق النفسي حيث وجدنا قيمة كاف تربيع χ^2= 100,11 عند مستوى الدلالة 0,001= α. وعليه يمكن القول أن الفرضية البديلة تحققت حيث يلاحظ أن نسبة كبيرة من الأفراد لديهم مستوى منخفض إلى مرتفع من حيث الاحتراق النفسي، حيث بلغ عددهم 112 شرطي أي بنسبة 48,4% من أفراد العينة، بمعنى انها تعاني من إنهاك انفعالي مرتفع حيث يعتبر هذا الأخير السمة المميزة لهذا التناذر كما يعتبره شيرون (1989) كعرض جوهري في الاحتراق النفسي أما عند ماسلاش و جاكسون (1984) فإنه يشير إلى شعور الفرد باستنزاف انفعالي مفرط نتيجة احتكاكه بالآخرين . كما يعني أيضا أن أفراد العينة تعاني من تبلد مشاعر مرتفع هذا يعني حسب ماسلاش و جاكسون (1984) أن هذه النسبة تمثل استجابة الأفراد العديمة الشعور والقاسية تجاه الأفراد الذين يتلقون منهم الخدمة والعناية، كما أنه يعني معاملة الأفراد الآخرين كأشياء ، ويعني أيضا ان أفراد العينة تشهد نقص في الإنجاز الشخصي في العمل أي حسب ماسلاش أن هذه النسبة من الأفراد تعاني من "انخفاض شعور الفرد بكفاءاته وإنجازه المثمر في عمله مع الناس، وكذا ضعف الثقة بالنفس والسلبية والاستسلام والخوف والقلق و تدني تقدير الذات"

تماشت هذه الدراسة مع عدة دراسات وبحوث في مهن المساعدة، أطباء، معلمون، حراس سجون إيزمان وشوفولي (1998)، فتيحة مزياني (2008)، حاتم وهيبة (2005) روزين Rosin(2003)، عبد الحميد عشوي (2008)، كليمنتين فاكين Clementine.V (2006).

***مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية**

أسفرت نتائج المعالجة الإحصائية الخاصة باختبار الفرضية الثانية التي تنص على أن: **"توجد فروق دالة في درجة الاحتراق النفسي لرجال الأمن تعزى لنوع الأنماط السلوكية للشخص (أ،ب،ج) لديهم"** . كشفت مقارنة الإحصاءات الوصفية بمعيار التقييم لمقياس ماسلاش يتبين أن المتوسطات الحسابية للأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي لذوي النمط "أ" تقع في مجال مستوى الاحتراق النفسي المرتفع أما فيما يخص المتوسطات الحسابية لأبعاد الاحتراق النفسي لذوي النمط "ب" فإنها تقع في مجال المستويات المتوسطة لكل وهذا يعني غياب الأبعاد المرضية الثلاثة بمعنى أنها توافق الأفراد الغير محترقين نفسيا.

في حين وافقت المتوسطات الحسابية لأبعاد الاحتراق النفسي لذوي النمط "ج" المستوى المنخفض من الاحتراق النفسي، أين ظهر بُعد مرضي واحد وهو نقص في الإنجاز الشخصي في العمل، أما المتوسطات الحسابية لأبعاد الاحتراق النفسي لذوي النمط الغير محدد فقد وقع في مجال مستوى الاحتراق النفسي المنخفض حيث ظهر بعد مرضي واحد تمثل في نقص في الإنجاز الشخصي .

ارفقت هذه الإحصاءات الوصفية بتطبيق اختبار كاف تربيع وتوصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول رقم (03) ،حيث يوضح اختبار χ^2 لمتغيرين (الاحتراق النفسي، الأنماط السلوكية) بأن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية حيث وجدنا قيمة 99,19 = χ^2 عند مستوى الدلالة 0,001 ودرجة الحرية 9 بمعنى أنه تختلف مستويات الاحتراق النفسي باختلاف الأنماط السلوكية لشخصية رجال الأمن.

جدول رقم (03): اختبار كاف تربيع لمتغيرين لمستويات الإحتراق النفسي والأنماط السلوكية للشخصية أ، ب، ج

	القيمة χ2	درجة الحرية	الدلالة
χ2 De Pearson	99,199	9	,000
La pait de vraisenblaxe	93,344	9	,000
Association linéaire par linéaire	4,514	1	,034
مجموع المشاهدات			

دال عند مستوى الدلالة0,001 = α

للتعمق أكثر في هذه العلاقة بين الاحتراق النفسي والأنماط السلوكية حاولنا معرفة العلاقة بين أبعاد الاحتراق النفسي والأنماط السلوكية للشخصية. ومن أجل ذلك استعملنا اختبار تحليل التباين.(أنظر الجدول رقم:04).

جدول رقم (04): تحليل التباين الأحادي ANOVA لأبعاد الاحتراق حسب الأنماط السلوكية للشخصية

أبعاد الاحتراق ومصادر التباين		مجموعات المربعات	درجة الحرية	معدل المربعات	Fقيمة	الدلالة الإحصائية
الإنهاك الانفعالي	بين المجموعات	9853,385	3	3284,462	24,487	0,000
	داخل المجموعات	32995,591	246	134,128		
	المجمـوع	42848,976	249			
الإنجاز الشخصي	بين المجموعات	1898,105	3	632,702	10,681	0,000
	داخل المجموعات	14571,639	246	59,234		
	المجمـوع	16469,744	249			

دال عند مستوى الدلالة0,001 = α.

يتضح من خلال جدول تحليل التباين(الجدول رقم:06)بأنّ الفروق دالة حسب الأنماط المختلفة وذلك فيما يخص درجات الإنهاك الانفعالي بمعنى يختلف مستوى الإنهاك الانفعالي حسب الأنماط السلوكية للشخصية، كما تبين أيضا أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدرجات بعد الإنجاز الشخصي في العمل حسب الأنماط السلوكية للشخصية بمعنى يختلف مستوى الإنجاز الشخصي في العمل باختلاف الأنماط السلوكية للشخصية.

فيما يخص بُعد تبلّد المشاعر فلا يمكن حساب دلالته نظرا لعدم تجانس المجموعات ولذلك نلجأ لاختبار لارامتري. آخر ل Wallis-Kruskal (أنظر ا لجدول رقم:05).

جدول رقم (05): اختبار KRUSKAL-WALLIS لبعد تبلد المشاعر حسب الأنماط

النمط		N	متوسط الرتب
النمط أ	تبلد المشاعر	52	172,34
النمط ب		162	108,37
النمط ج		25	131,22
النمط الغير محدد		11	143,32
المجموع		250	

وهنا يمكننا تطبيق اختبار كاف تربيع χ^2 لمعرفة الدلالة الإحصائية للفروق في بعد التبلد حسب الأنماط السلوكية للشخصية.(أنظر الجدول رقم:06). تبين من خلال تطبيق اختبار**KRUSKAL-WALLIS واختبار كاف تربيع** χ^2 بأن الفروق بالنسبة لبعد تبلد المشاعر باختلاف الأنماط السلوكية هي الأخرى دالة عند مستوى الدلالة $\alpha = 0,001$ ودرجة حرية df = 3 حيث وجدت قيمة 31,93 = χ^2

الجدول رقم (06): اختبار كاف تربيع لبعد تبلد المشاعر باختلاف الأنماط السلوكية للشخصية

	بعد تبلد المشاعر
χ2	31,938
ddlدرجة الحرية	3
الدلالة الإحصائية	0,000

دال عند مستوى الدلالة0,001 = α

مما سبق يمكننا أن نجزم أن الفرضية الثانية قد تحققت بمعنى أنه تختلف مستويات الاحتراق النفسي ودرجات أبعاده الثلاثة باختلاف الأنماط السلوكية للشخصية "أ"،"ب"،"ج".

تتسق هذه النتائج مع ما ذهبت إليه ما سلاش (1982) حيث أكدت أن خصائص الشخصية تلعب دورا واضحا في مدى قابلية الفرد للتعرض لظاهرة الاحتراق النفسي[12]. واستنادا إلى الإحصائيات الوصفية وما أسفرت عليه نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية تبين أن ذوي النمط "أ" هم أكثر عرضة للاحتراق النفسي بمختلف مستوياته حيث تعاني أكبر نسبة من هذه الفئة احتراقا نفسيا مرتفعا حيث قدّرت بـ 38.46% حيث زادت الفروق في بعدي الإنهاك الانفعالي وتبلد المشاعر عند رجال الأمن ذوي النمط "أ" في حين زاد الفرق في

الإنجاز الشخصي في العمل لذوي النمط "ب" مما يفسر نظريا على أن ذوي النمط "أ" أكثر عرضة للاحتراق النفسي من ذوي النمط "ب" الذي يعتبر النمط المتزن وهذا ما خلصت إليه دراسة كل من كوليك kolek (2000) وكننجهام وآخرين Cunningham et al (2004). إلا أنها تعارضت مع تلك الدراسة التي أقيمت في جامعة ميتشان والتي توصلت إلى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة بين الضغوط والنمط "أ" كما توصلنا أيضا من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الفرض القائل أن أساليب المواجهة المستعملة من طرف رجال الأمن الوطني المحترقين نفسيا تختلف حسب نوع النمط السلوكي للشخصية لديهم.

مما سبق يتجلى لنا أن للعوامل الفردية مساهمة واضحة في مدى تعرض الفرد لظاهرة الاحتراق النفسي، وبناءا على النتائج المتحصل عليها قمنا بتقديم بعض الاقتراحات بهدف التقليص أو الحد من هذه الظاهرة وكيفية التعامل معها.

-الاقتراحات والتوصيات

الاهتمام بإعداد البرامج الإرشادية التي من شأنها التخفيف من حدة الاحتراق النفسي (محاضرات، ندوات تدريبية).

القيام بمراجعة دو

رية وتقييم مستمر للاحتراق النفسي وأبعاده لدى موظفي الجهاز الأمني عن طريق الكشف عن مستوياته وتشخيص أسباب استمراره، وكذا تحديد جوانبه الشخصية والمهنية المختلفة المتسببة في إحداثه. والتي من شأنها تعديل سلوكات النمط"أ" و"ج".

الاهتمام بالدعم المادي والمعنوي لرجل الأمن، لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل إنجازه المهني، ومن ثم تفادي إصابته بالاحتراق النفسي.

المراجع

1. Anshel .MH, Robertson .M& Capute .P (1997).” sources of acute stress and their appraisals and reappraisals among Australian police as a function of previous experience” , **In journal of occupation and organizational psychology** , N° 70,pp337-359.
2. علي، عسكر. (2000). "**ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها**،" ط2 . الكويت: دار الكتاب الحديث.
3. Canouï , P., Maurange, A. & Florentin, A. (2004). ***Le burnout : le syndrome D'épuisement professionnel des Soignants de l'analyse aux réponses***. Paris : 2eme Ed, Masson.
4. Cunningham,J; Lischeron,J; Koh,H; Ferrier,M..(2004).” A cybernetic Framework Linking Personality and other variable In Understanding General Health». ***Personal Review Farnborough, Vol*** 33,P 55.
5. نشوه ، كرم عمار .(2007)."**الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط**(أ، **ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات**." رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الفيوم. –مصر–
6. Cain, N& Smith, J.(1994) .”Stress and coping in the context of psychoneuroimmuunologie.A Holistic Framework for Nursing Practice and research”, ***Archive of psychiatric Nursing***, Vol 9, NM 4:221-227
7. نبيلة بوعافية .(2008). "**نمط شخصية المديرين وعلاقته بالضغط المهني واستراتيجية المواجهة**". رسالة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي، غير منشورة– جامعة الجزائر.
8. Barbara .R (1998).” ***The relationships among personality type, coping resource and burnout in female elementary teachers***”, Dissertation Abstracts international
9. نشوه، كرم عمار.(2007).مرجع سبق ذكره.
10. Maslach .c.& Jackson .S (1981)” ***maslach burn out inventory***” manual /palo alto: consulting psychologist press.: 99-113.
11. نبيلة بوعافية.(2008).مرجع سبق ذكره.
12. Maslach .C & leiter P.M(1997**).” the third about burnout haw organizations cause personal stress and what to do about it,”** san Francisco , CA : JOSSEY-BASS.