تاريخ الإرسال (2020-04-06)، تاريخ قبول النشر (2020-07-21)

د. عبد الله سالم المهاييرة

اسم الباحث الأول:

يزن مشافي النعيمات

اسم الباحث الثاني:

قسم الإرشاد والتربية الخاصة - كلية العلوم
التربوية - الجامعة الأردنية - الأردن

اسم الجامعة والبلد:

الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address:

a.mahaere@ju.edu.jo

<https://doi.org/10.33976/IUGJEPS.29.2/2021/37>

الملخص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن. والعلاقة الارتباطية بين الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل، والفروق في مستوى الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل تبعاً للمتغيرات الاتية (الجنس، الرتبة العسكرية، الخدمة العسكرية). تكونت عينة الدراسة من (300) من العاملين في وحدتي الإسعاف، والإنقاذ والإطفاء في مديرية دفاع مدني غرب عمان، تم اختيارهم بالطريقة القصدية، ولتحقيق اهداف الدراسة طور الباحثان مقياسي، الاحتراق النفسي، وأساليب التعامل مع ضغوط العمل، وقد تم التحقق من دلالات صدق وثبات المقاييس.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتراق النفسي جاء بمستوى "متوسط". وأن اسلوب الاسترخاء جاء بمستوى "مرتفع" أما أساليب الدعم الانفعالي والاجتماعي، والضبط المعرفي، والمواجهة، والتعامل مع الحدث الضاغط، جاءت بمستوى "متوسط"، كما أن أساليب تجنب التعامل مع الحدث الضاغط، والسلوكيات غير الصحية، والعدوانية والهجوم، جاءت بمستوى "منخفض". كما كشفت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الاحتراق النفسي والأساليب الإيجابية التعامل مع ضغوط العمل. وأن هناك علاقة طردية بين الاحتراق النفسي والأساليب السلبية التعامل مع ضغوط العمل.

وكذلك اظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل تعزى للجنس أو الخدمة العسكرية. بينما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً للرتبة ولصالح الافراد. كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في أساليب التعامل مع ضغوط العمل الإيجابية تبعاً للرتبة وكانت لصالح الضباط، وكذلك وجود فروق دالة إحصائية في أساليب التعامل مع ضغوط العمل السلبية وكانت لصالح الافراد. وأوصت الدراسة بعمل برامج إرشادية علاجية تهدف إلى خفض مستوى الاحتراق النفسي لدى منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن.

كلمات مفتاحية: الاحتراق النفسي، أساليب التعامل مع ضغوط العمل، المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن.

PSYCHOLOGICAL BURNOUT AND ITS RELATIONSHIP TO METHODS OF COPING WITH WORK STRESSORS AMONG APPOINTED MEMBERS OF THE CIVIL DEFENSE IN JORDAN

ABSTRACT:

The purpose of this study is to reveal the level of psychological Burnout and methods of coping with work Stressors among Appointed Members of the Civil Defense in Jordan, and discover if there is a relationship in psychological Burnout and methods of coping with work Stressors, also to discover the difference between psychological Burnout and methods of coping with work Stressors according to the following variables (gender, military rank, military service). The study sample consisted of (300) employees of the Ambulance, Rescue and Firefighting units in the Civil Defense Directorate in West Amman. They were selected in Purposive Sample to achieve the aims of the study, the researcher developed two measures, the psychological burnout scale, the methods of coping with work Stressors scale, and verified for validity and reliability.

The results of this study showed that the level of psychological burnout came at "moderate" level. And the relaxation method came at "high" level. The methods of emotional and social support, cognitive control, coping and dealing with the Stressor event came at "average" level, as well as the methods of avoiding dealing with the Stressor event, unhealthy behavior and aggressive and attack came at "low" level. Also, the results of the study revealed that there is a negative relationship between psychological burnout and the positive methods of coping with work stressor. And that there is a Positive relationship between psychological burnout and the negative methods of coping with work stressor.

The results of the study showed that there were no statistically significant differences in the level of psychological burnout and methods of coping with work stressor due to gender or military service. The results showed that there were statistically significant differences in the level of psychological burnout and were in favor of individuals. The results also showed statistically significant differences in the positive methods of coping with work stressor and were in favor of the officers, as well as the existence of statistically significant differences in the negative methods of coping with work stressor and were in favor of individuals. The study recommended to work of Therapeutic counseling programmes that is aimed to reduce the level of psychological burnout among appointed members of the civil defense in Jordan.

Keywords: (psychological Burnout, methods of coping with work Stressors, Civil Defense in Jordan)

المقدمة:

تزايد الاهتمام بظاهرة الاحتراق النفسي في أواخر القرن العشرين وخاصة في المهن التي لها علاقة بالخدمات الإنسانية والرعاية الصحية والتعلم، لأن هذه المهن تتضمن التواصل البشري وجهاً لوجه، ولها متطلبات جسدية ونفسية يمكن أن تسبب حالة من الاحتراق النفسي المرتفع. وفي الوقت نفسه فإن مثل هذه المهن تتطلب التقاني والإخلاص والساعات الطويلة من العمل والاستنزاف الجسدي والذهني والنفسي أثناء التعامل مع الجمهور ومتلقي الخدمة والمرضى.

ويعد الاحتراق النفسي حالة من عدم التوازن النفسي التي يتعرض لها الأفراد العاملين في المهن المختلفة نتيجة الضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء وطبيعة ومدة العمل ومتطلباته، وعند وصف الفرد المصاب بالاحتراق النفسي فهذا يعني أنه كان متحمساً بشدة للعمل وصاحب دافعية قوية للإنجاز، ويتوقع الآخرين الكثير منه (Maslach, Schaufeli and Leiter, 2001) وتتباين الضغوطات والأحداث اليومية التي تسبب الاحتراق النفسي من فرد إلى آخر، كما أن ما يثير الضغط ربما يختلف من فرد إلى آخر. فكل منا لديه قدرات محدودة للتكيف مع الضغوطات؛ حيث يتم توظيف المعرفة والمهارات وإدارة الصراع تجاه البيئة الضاغطة. فالأعمال التي نقوم بها وردود أفعال الآخرين من حولنا يمكن أن تحدث تغييرات في مدى تحملنا وصبرنا لضغوط العمل والآخرين، وهذا يدفع إلى زيادة الضغوطات علينا، فليجأ البعض إلى استخدام استجابة المواجهة للتعامل مع ضغوطات الحياة اليومية من أجل البقاء والبعض الآخر يفضل استخدام استجابة عدم المواجهة والهروب لتجنب الصراع مع الآخرين، ويعتبر الاحتراق النفسي ظاهرة تنشأ لدى الأفراد نتيجة الضغوط النفسية المرتفعة في العمل في مختلف المؤسسات والقطاعات، وهذه الظاهرة تصيب العاملين وتتمثل في التعب والإرهاق والإجهاد الانفعالي والنفسي، والتوتر، وضعف الدافعية وقلة الإنجاز، وتكوين الاتجاهات السلبية، وعدم الرغبة في العمل، مما ينعكس على العامل والمؤسسة والأفراد المستفيدين من هذه المؤسسة بشكل سلبي (Chipas and McKenna, 2012).

وتعد المديرية العامة للدفاع المدني والعاملين فيها الجهة النظامية الرسمية المؤهلة، والمجهزة للقيام بواجبات محددة، تتلخص في حماية أرواح المواطنين وممتلكاتهم من شتى الأخطار كالحوادث والحرائق وغيرها، بتفعيل وتعميم واعتماد تعليمات وتدابير الوقاية وإجراءاتها والحماية الذاتية من جهة، ومعالجة حوادث الإنقاذ والإسعاف والإطفاء من جهة أخرى، وذلك في جميع مناطق المملكة من خلال مواقع الدفاع المدني المنتشرة في المحافظات، والألوية، والأقضية. وتضم المديرية العامة للدفاع المدني عدداً من الإدارات المتخصصة، ومنها: إدارة الإسعاف وإدارة الإطفاء والإنقاذ (المديرية العامة للدفاع المدني، 2018م).

ويواجه العاملون والمهنيين العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والصحية ومنهم منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني وبكافة تشكيلاتها ووحداتها المختلفة كالإسعاف، والإطفاء والإنقاذ العديد من المشكلات والآثار النفسية الناتجة عن طبيعة عمله، وما تحويه من مخاطر وصدمات وأزمات وضغوط وكوارث مختلفة. وفي الوقت نفسه فإن مثل هذه المهن الإنسانية تتطلب العمل لساعات طويلة، وبذل المزيد من الجهد الجسدي والنفسي أثناء التعامل مع المستفيدين من تلك المهن مما يجعلهم يعانون من مستويات مرتفعة من الضغوط النفسية والمهنية، كما إن العاملين في هذه المهن الإنسانية يتأثر الرضا الوظيفي لديهم بسبب مواجهتهم للضغوط النفسية الناتجة عن طبيعة عملهم (Wallace and Lee, 2015).

إن الشعور بالضغط النفسي لدى الفرد لا يحدث فجأة، وإنما يتطور في مراحل متداخلة ومتداخلة ومتداخلة، هي: مرحلة الإنذار، مرحلة الهلع أو الخوف، مرحلة المقاومة، مرحلة الإنهاك أو الإعياء، مرحلة الاحتراق النفسي (Selye, 1993) كما يحدث الضغط عندما تكون هناك مطالب تفوق إمكانيات الفرد التكيفية وقدراته، وكنتيمة لمثيرات خارجية، أو عمليات الفرد العقلية وكذلك ملاءمة واستخدام الفرد لأساليب وآليات التكيف، والتعامل مع تلك المثيرات والمتطلبات الداخلية والخارجية والأحداث الضاغطة (Lazarus, 2003).

إن أساليب التعامل والتكيف مع ضغوط العمل تشير إلى تلك الجهود المعرفية والسلوكية التي يبذلها الفرد للتخفيف

والسيطرة، وإدارة المطالب الداخلية والخارجية التي تنشأ في أثناء تفاعله مع بيئة العمل، والتي تقيم بأنها مرهقة أو تفوق ما لديه من إمكانيات (مريم، 2007م). وتتنوع الأساليب والاستراتيجيات الفعالة في التعامل والتكيف مع الضغوط باختلاف المدارس والاتجاهات النظرية. ويخلص سيورد (Seaward, 2002) أساليب التعامل مع الضغوط بما يلي:

- (1) الضبط المعرفي: من خلال مثلاً إعادة البناء المعرفي، ووقف التفكير، التحصين ضد الضغط، وحل المشكلات والمواجهة.
- (2) الضبط السلوكي: من خلال مثلاً تقليل الحساسية التدريجي، والتدريب على المهارات الاجتماعية كالتدريب التوكيدي، والاسترخاء.
- (3) الأساليب الانفعالية: من خلال الدعم والتعبير عن المشاعر والانفعالات.

الاحتراق النفسي:

يعد هيربرت فريدنبرجر (Herbert Freudenberg) المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحتراق (Burnout) إلى الحيز الاستخدام الأكاديمي، وذلك عام (1974) عندما كتب دراسة أعدها لدورية متخصصة (Journal of Social Issues)، وناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك. ولكن أعمال كرسيتين ماسلاش (Maslach) استاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق النفسي (الحويطي، 2004م).

وفي عام (1976) تحولت (ماسلاش) إلى مصطلح (الاحتراق) ونقلت رؤيتها للإجهاد العاطفي إلى المتخصصين في أبعد من مجالات عمال الصحة والخدمات الاجتماعية، ومنذ ذلك الوقت تم اعتبار (ماسلاش) خبيرة في الاحتراق النفسي، حيث قامت بنشر العديد من الدراسات وتصميم مقاييس معروفة للاحتراق النفسي، حيث اضعفت الأبحاث معنى ذلك المصطلح، وأصبح هناك اتفاق عام على أن الاحتراق هو شكل من الإجهاد، ويشتمل على مشاعر وردود فعل سلبية تجاه الآخرين، ويتضمن الشعور الفردي السلبي تجاه الشخص ذاته واتجاه إنجازاته (Kovach, 2013).

عرفت ماسلاش (Maslach, 1986) الاحتراق النفسي بأنه مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبدل الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني. وعادة ما يكون هناك عدم وضوح وغموض حول مفهوم الاحتراق النفسي وارتباطه بالضغوط النفسية نتيجة التداخل في التعريف بين المصطلحين.

تتضمن الأعراض العاطفية للاحتراق النفسي مشاعر من العجز واليأس، وفقدان الدافعية للعمل، والشعور بالذنب والتوتر. وتتضمن الأعراض السلوكية الغياب، والعوانية، وتغيير مجال المهنة، وسوء استخدام العقاقير. (Lambie, 2007)

مراحل تطور الاحتراق النفسي:

المرحلة الأولى: الإجهاد الجسدي: وعلى رأسها الشعور بالتعب صباحاً من أجل الذهاب للعمل ويعانون من الأرق والاستيقاظ المبكر.

المرحلة الثانية: الخجل والشك: وتظهر دونية التقييم الذاتي، حيث يرى نفسه بدونية وتقل الثقة بالنفس، وهذا يظهر من خلال تعامل الفرد وعدم الرضا عن الترقى وتستحوذ عليه فكرة ترك العمل.

المرحلة الثالثة: السخرية: وهنا يطور الفرد اتجاهات ساخرة لا إنسانية حول العمل والمهنة والآخرين وحول ذاته.

المرحلة الرابعة: الفشل والعجز والإحباط والاشمئزاز الكلي من الحياة والآخرين والنفس، وهي قمة التعبير عن الاحتراق النفسي (Gold and Roth, 2005).

ويمكن الاستدلال على وجود الاحتراق النفسي بواسطة ثلاثة أعراض أو مؤشرات هي: شعور الفرد بالإرهاك الجسمي والنفسي مما يؤدي إلى شعوره بفقدان الطاقة النفسية أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي فقدان الدافعية للعمل. إضافة للنظرة السلبية للذات والاحساس باليأس والعجز والفشل (القاسم، 2007م).

وعلى الرغم من أهمية هذه الظاهرة وخطورتها، فإنه لا يوجد اتفاق تام بين الباحثين على تحديد آثار موحدة ومحددة لهذه الظاهرة، وأهم الآثار تنتج عن الاحتراق النفسي، بحسب البحوث والدراسات الميدانية التي أجريت بشأن هذه الظاهرة هي كالتالي: ارتفاع مشاعر المقاومة للذهاب إلى العمل، والشعور بالتعب والإجهاد بعد العمل، والبلادة والبرود، وانخفاض الإداء الاجتماعي والمهني، والإحساس بالفشل والذم وتأنيب الضمير ولوم وهدم الذات، والشعور بالسلبية والعزلة والانسحاب، وفقدان المشاعر الإيجابية تجاه العاملين معه والحياة، وفقدان التركيز وعدم الاستماع الفعال العميق لما يقوله الآخرين، والميل إلى تعظيم القوانين واللوائح، والالتزام الصارم بالمستندات والتعليمات، وتحاشي المناقشات مع الزملاء أثناء العمل، والشعور المستمر بالصدام وسوء الهضم، والجمود في التفكير ومقاومة أي تغيير أو تطوير أو تحديث (Jackson, schwabandschuler, 2012).

مصادر وأسباب الاحتراق النفسي:

إن مصادر الاحتراق وأعراضه متداخلة، وهي ترتبط في السياق الخاص بحدوثها، كما أنها تختلف من فرد إلى آخر، خصوصاً لو تركت دون علاج أو ارشاد، فإنها قد تؤدي إلى منحنى قوي للسبب والتأثير، وكلاهما يؤثر على الآخر ويغذيها؛ لذا فإن العديد من الدراسات قد لجأت إلى دمج مصادر الاحتراق مع أعراضه باعتبارهما متلازمين ومتداخلين، فظاهرة الاحتراق الوظيفي النفسي محكومة بعوامل تتعلق بالاستعدادات وبخبرات سابقة لدى الموظف، ولا تعزى في المقام الأول إلى الوظيفة ذاتها بل تعزى إلى مجموعة من العوامل (منصور والبيلاوي، 2009م).

وقد حددت (ماسلاش) وزملاؤها مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو الآتي:

- ضغط العمل: يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منوطة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جداً، ومن خلال إمكانات محدودة وشحيحة وكثير من المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمالة، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجهم.
- محدودية صلاحيات العمل: إن أحد الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل، ويتأتى هذا الوضع من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراء المناسب من قبل الموظف.
- قلة التعزيز الإيجابي: عندما يبذل الموظف جهداً كبيراً بالعمل، وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي، يكون ذلك مصدراً آخر من المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.
- انعدام العلاقات الاجتماعية: يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة الآخرين في همومهم وأفراحهم، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلاً مادياً في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة.
- عدم الإنصاف والعدل: يتم أحياناً تحمل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعساً من الموظف، ولكن بسبب تواضع إمكانات الأجهزة ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية قادرة على أداء الواجبات المطلوبة.
- صراع القيم: يكون الموظف أحياناً بين خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافق مع قيمه ومبادئه، فمثلاً قد يضطر الموظف أن يكذب من أجل أن يتخلص من أحد المراجعين، أو غير ذلك من الظروف (القرني، 2014م).

ضغوط العمل وأساليب التعامل معها:

عرفت ضغوط العمل على أنها الخصائص الذاتية للأفراد أو أنواع استجاباتهم أو ردود أفعالهم التي تنتج عن هذه العوامل

المختلفة، ومنهم من عرفها على أساس استجابة الفرد للمؤثرات الخارجية المسببة للضغوط مع إهمال أثر تفاعل العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للفرد مع خصائص وظروف وبيئة العمل والتي يتحدد بناءً عليها مقدار ما يشعر بها الفرد من ضغوط، ورأى آخرون أن الضغوط هي نتيجة تفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به، حيث يتأثر أصحاب هذا الاتجاه بالمفاهيم السلوكية السائدة التي تشير إلى أن الضغوط تحدث نتيجة لتفاعل لمثير والاستجابة أي بين البيئة المحيطة والفرد نفسه ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن استجابة الفرد للضغوط تختلف باختلاف الكثير من الخصائص الذاتية للفرد نفسه مثل نمط الشخصية، والخلفية الثقافية والبيئة الاجتماعية (Quattrin et al, 2010).

أسباب ونتائج ضغوط العمل:

يوضح هاشم (2013) أن هناك الضغوط المرتبطة بالمهنة أو الوظيفة، وهناك الضغوط المرتبطة بالفرد ذاته، وهناك الضغوط الخارجية، وفيما يلي استعراض لبعض مسببات ضغوط العمل وهي:

أ - **غموض الدور:** يحدث غموض الدور عندما لا تتوافر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب من الفرد القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعارض بين هذه المعلومات والأدوار (Brief, 2000). ويرى كارتر وايت وكوبر Cartwright & Cooper, (2008) أن غموض الدور يسبب الاكتئاب وفقدان الثقة بالنفس وانخفاض الدافعية كما يؤدي إلى الرغبة في ترك العمل .

ب - **صراع الدور:** يحدث صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة، أو عندما تتناقض القناعات الشخصية للفرد مع مطالب العمل الذي يقوم به، أو عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات مختلفة ومتباينة (الأحمدي، 2002).

ج - **أعباء العمل:** يعتبر عبء العمل الزائد سبباً أساسياً من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال؛ وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدنٍ في الأداء واعتلالٍ في صحة الفرد. ويقصد بزيادة أعباء العمل كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات (الشقيرات، 2003).

د - **نوعية العمل:** أن من أهم العوامل التي تسهم في مشكلة ضغوط العمل وزيادة حدتها هو تعقد العمل نفسه، إذ قد يكون العمل معقداً بدرجة كبيرة، ويتطلب درجةً عاليةً من المهارات لأدائه قد لا تتوفر لدى الفرد مما يجعله تحت تأثير هذه الضغوط (هيجان، 2008).

هـ - **فرص الترقى:** أن الوظيفة تُعد مصدراً من مصادر تحقيق الذات والتقدم المهني والوظيفي للفرد، وإذا فقد هذا المصدر أو جزء منه تحول العمل إلى مصدر ضغط في الحياة اليومية (النمر، 2004). وقد أشارت نتائج إحدى الدراسات إلى أن من أهم مصادر ضغوط العمل لدى الفرد هو انخفاض فرص الترقى؛ الأمر الذي ينعكس على قرارهم بترك العمل (Collins & Killough, 2009).

و - **المسؤولية عن الآخرين:** المسؤولية عن الآخرين هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته، ويكون مسئولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه، وتقل ثقة الرئيس في رؤوسيه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغط في الظهور (ماهر، 2008). وترى الأحمدي (2002) أن هناك نوعين من المسؤولية في المنظمات إحداها عن الأفراد، أما الأخرى عن الأشياء، وقد أوضحت الدراسة أن خصائص الدور والتي من بين عواملها (المسؤولية) تحتل المرتبة الأولى بين مصادر ضغوط العمل.

ز - **المتطلبات الوظيفية والمهنية:** وأكد يوسف (2015) إلى أن زيادة متطلبات الوظيفة يمثل أحد المتغيرات الرئيسة التي تؤثر في قياس الضغوط المرتبطة بالعمل المهني، والتي لها تأثير على الأداء ومن ثم قراره الفرد بترك العمل المهني أو الاستمرار فيه. وبالمقابل فقد أشارت السعد ودرويش (2008) إلى أن ضغوط العمل المتعلقة بالمتطلبات الوظيفية والمهنية يكون أثرها إيجابياً على الأداء، أي أنها تحفزهم وتزيد من أدائهم، ولعل ذلك يرجع إلى أن المتطلبات الوظيفية والمهنية تزيد من إمكانيات ومهارات الموظف الأمر الذي ينعكس بشكل إيجابي على أدائه.

أساليب التعامل مع الضغوط:

وهي الوسائل التي يستخدمها الأفراد لتجنب الموقف الضاغط أو التهرب منه أو التقليل من شدته، أو التعامل معه بغية الوصول إلى حالة التوازن، وهذه الأساليب تتناسب مع شخصية الفرد وقدراته، بعضها سلبي والآخر إيجابي، وفي نظرية التحليل النفسي تسمى بالحيل الدفاعية ومن أهمها الكبت والنقوص، التعويض، التحويل، التسامي (عواربيوغربي، 2015م). ويمكن أن نقوم بتصنيف أساليب واستراتيجيات التعامل والتكيف مع الضغوط النفسية إلى ما يلي (Grant and Whittell, 2000):

1. **الضبط المعرفي:** الأفكار التي يكونها الفرد عن الموقف باعتباره يمثل تهديداً هو السبب في حدوث الضغط النفسي. من خلال إيقاف الأفكار الذي يستخدم تستخدم للتخلص من الأفكار والاعتقادات السلبية لدى الفرد بإيقاف الأفكار اللاعقلانية واستبعادها، على أن يحل محلها أفكار أكثر عقلانية حتى يستطيع الفرد التصرف بطريقة ملائمة.
2. **التدريب على الاسترخاء:** يعتبر أسلوب التدريب على الاسترخاء أحد الفنيات الهامة التي تستخدم في مواجهة الضغوط، وللاسترخاء فوائد فسيولوجية ونفسية عديدة وتتمثل الفوائد النفسية للاسترخاء في الشعور بالهدوء وزيادة الثقة بالذات، وزيادة التركيز والانتباه وتقوية الذاكرة، أيضاً يعمل على خفض معدل ضربات القلب وخفض التوتر (عبيد، 2008م).
3. **مواجهة أو تجنب التعامل مع الحدث الضاغط:** أن أساليب التعامل مع الضغط النفسي تشتمل على كل ما نفكر به أو نقوم به خلال التعرض لمواقف الضغط النفسي بهدف حل المشكلة والتقليل من آثارها النفسية والجسدية، وهناك من يشير إلى أن عملية مواجهة الضغط النفسي الهادفة إلى التقليل من آثاره، عملية قد تنطوي على جانبين: جانب سلبي وآخر إيجابي، فقد تكون عملية المواجهة والتعامل إيجابية، مما ينعكس على التعامل الإيجابي مع الضغط والتخلص من آثاره وقد تنطوي عملية المواجهة على استخدام وتوظيف العديد من الأساليب السلبية، مما ينعكس على تفاقم المشكلة وعدم حلها الأمر الذي يقود إلى ازدياد مستويات الضغط النفسي (Endler, 1999).
4. **البحث عن الدعم الاجتماعي:** يعد أسلوب البحث عن الدعم الاجتماعي من أكثر أساليب التعامل مع الضغط النفسي استخداماً من قبل العديد من الأفراد، وتؤكد دراسات الدعم الاجتماعي على دوره الهام في دعم التكيف النفسي للفرد خلال تعرضه للضغط النفسي، مما ينعكس إيجاباً على التقليل من الآثار السلبية له، بل أن تدني مستويات الدعم الاجتماعي للفرد يمكن أن تكون مشكلة مستقلة يعاني منها الفرد، الأمر الذي قد يتم اعتباره مصدراً من مصادر الضغط النفسي. (حسين وحسين، 2006م).
5. **العداونية:** هو أسلوب من أساليب التعامل مع الضغوط يلجأ إليه وفقاً لنمط الشخصية، والسلوك العدواني هو سلوك يعبر عنه الفرد بأي رد فعل تجاه أي موقف ضاغط يهدف إلى إيقاع الأذى والألم بالذات أو بالآخرين، أو إلى تخريب ممتلكات الذات أو ممتلكات الآخرين (عبيد، 2008م).

الدراسات السابقة:

قام الباحثان بمراجعة الدراسات السابقة، وقواعد البيانات المتخصصة، وتم استعراض الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة الحالية من الأحدث للأقدم كالتالي:

قامت فريحات (2019م) بدراسة هدفت إلى الكشف عن علاقة الإحترق النفسي بالذكاء الإنفعالي والتعاؤل لدى العاملين في مراكز علاج وتأهيل مدمني المخدرات في الأردن، ومعرفة مستوى الإحترق النفسي والذكاء الإنفعالي والتعاؤل لديهم. تكونت عينة الدراسة من (90) من العاملين في مراكز علاج وتأهيل مدمني المخدرات. أشارت النتائج إلى وجود علاقة عكسية بين الإحترق النفسي والذكاء الإنفعالي والتعاؤل، وإلى مستوى متوسط من الإحترق النفسي والتعاؤل والذكاء الإنفعالي.

أجرى منصور (2017م) دراسة هدفت التعرف على مستوى الإحترق النفسي وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمين التعليم الابتدائي، تكونت عينة الدراسة من (541) معلماً ومعلمة من معلمي المرحلة الابتدائية في الجزائر، وقد كشفت نتائج

الدراسة وجود علاقة سلبية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والدرجة الكلية للرضا الوظيفي. كما كشفت النتائج عدم وجود فروق دالة بين المعلمين والمعلمات في العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي.

قام فيشر (Fisher, 2016) بدراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين أساليب ضغوط العمل والاحتراق النفسي، وتكونت عينة الدراسة من (123) مراجع يعملون في ثانيتين من أكبر مستشفيات في الأردن. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية طردية بين أساليب ضغوط العمل الإيجابية والاحتراق النفسي.

دراسة يوسف (2015م) فقد هدفت إلى معرفة العوامل المسببة لضغوط العمل في بيئة العمل المصرية والتي لها تأثير على كفاءة وفعالية الأداء المهني، وتكونت عينة الدراسة من (66) فرداً وكان من أهم نتائج الدراسة إثبات إمكانية القياس الإحصائي للمتغيرات التي تؤثر على درجة التوتر المصاحبة للعمل المهني؛ وبالتالي يقرر المراجع بترك العمل أو الاستمرار فيه. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين نوع ممارسة المهنة وبين المجال المهني المناسب.

وأجرى ولاس ولي (Wallace and Lee, 2014) دراسة هدفت الكشف عن إمكانية أن تكون استراتيجيات التكيف وسيطاً في العلاقات بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي للمرشد النفسي في بريطانيا. تكونت عينة الدراسة من (232) مرشداً ومرشدة تعاملوا مع مشكلات الإساءة الجنسية وسوء استخدام العقاقير. وأظهرت نتائج الدراسة وجود ارتباط قوي بين ضغوطات العمل والاحتراق النفسي للمرشد النفسي، كما أظهرت النتائج أن استراتيجيات التكيف العاطفية مثل التنفيس والمرح يمكن أن تكون وسيطاً بين ضغوطات غموض الدور والاحتراق النفسي للمرشد النفسي.

كما قامت كينزوفيش (Knezevic, 2014) بدراسة لمعرفة إلى أي مدى يمكن أن تؤثر الصفات الشخصية، وضغوطات العمل، والتوجهات نحو العمل، والتفاعل بين هذه المتغيرات على الاحتراق النفسي للمرشدين في المستشفيات. وقد عينة الدراسة من (214) ممرضة من مستشفيات في جمهورية كرواتيا. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الصفات الشخصية كالانفتاح، والعصبية، والاجتهاد قد تكون متنبئات مهمة للاحتراق النفسي وللفعالية المهنية. كما أن ضغوط العمل يمكن أن تكون متنبئاً قوياً للاحتراق النفسي. وتشير نتائج الدراسة أيضاً إلى أن العصبية وضغوط العمل، والالتزام المستمر نحو العمل يمكن أن تعمل على خفض الفعالية المهنية.

أما دراسة ريوام (Ruyam, 2011) هدفت إلى معرفة مستوى متلازمة الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في مدارس التربية الخاصة في تركيا ومدى اختلافها وفقاً لبعض المتغيرات المستقلة مثل الجنس، والوضع العائلي، سنوات الخبرة في مجال التدريس، والخلفية التعليمية ونوع المدرسة، وقد تم اختيار مجموعة مكونة من (67) معلماً من سبع مدارس من مدارس التربية الخاصة في مدينة بورصة في تركيا. كشفت نتائج الدراسة حقيقة أن المعلمين العاملين في مدارس التربية الخاصة يعانون من مستويات عالية جداً من الاحتراق النفسي حسب نوع المدارس التي يعمل بها المعلمين.

وأجرى كترين وآخرون (Quattrinetal, 2010) دراسة هدفت إلى استقصاء ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمين الإيطاليين من حيث العوامل المسببة للاحتراق والاستراتيجيات المستخدمة من قبل المعلمين للحد منه وكيفية التعامل مع الضغوط، وقد تكونت عينة الدراسة من (508) معلم. أظهرت نتائج الدراسة وجود مستويات مرتفعة من الإرهاق النفسي لدى المعلمين.

وقام شبيب (2010م) دراسة هدفت التعرف إلى مصادر ضغوط العمل وأساليب مواجهتها لدى المديرين العاملين في المؤسسات والجهات التابعة لوزارة الصناعة في سوريا، وتكونت عينة الدراسة من (325)، وأظهرت نتائج الدراسة أن أكثر مصادر ضغوط العمل هي العلاقة مع الإدارة العليا وأقلها العلاقة مع زملاء العمل، وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً أن أكثر أساليب استعلا مع الضغوط هما: أسلوب التخطيط، وقمع الأنشطة التنافسية وأقل أسلوب للتعامل كان أسلوب الإنكار.

وأجرى المشوح (2009)، دراسة هدفت إلى التعرف على علاقة مستوى الإشباع الوظيفي بأساليب مواجهة الضغوط لدى العاملين بالقطاع العسكري، ومعرفة مدى التأثير السلبي أو الإيجابي لأسلوب مواجهة الضغوط على مستوى الإشباع الوظيفي. وقد تكونت عينة الدراسة من (150) موظفاً من العسكريين في قطاع الحرس الوطني، بمدينة الرياض بالملكة العربية السعودية،

وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الإشباع الوظيفي وأساليب مواجهة الضغوط الإيجابية لدى العسكريين ، وكذلك وجد أن هناك علاقة موجبة بين انخفاض الإشباع الوظيفي والتعامل مع الضغوط بصورة سلبية، وأن العسكريين والذين يتمتعون بمستوى مرتفع من الإشباع الوظيفي لديهم استراتيجيات واضحة للتعامل مع الضغوط من حولهم، كما أن لديهم القدرة على التعامل الإيجابي تجاه ضغوط الحياة والعمل من حولهم، وأخيراً وجدت الدراسة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية تعود لمتغير العمر ومستوى الدخل لدى العسكريين ومستوى الإشباع الوظيفي وأساليب مواجهة الضغوط.

أما دراسة الزيود (2007م) فقد هدفت إلى الكشف عن ظاهرة الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتهما ببعض المتغيرات (الجنس، والعمر والحالة الاجتماعية، والخبرة التدريسية)، وقد تكونت عينة الدراسة من (110) معلم ومعلمه اختيروا بطريقة عشوائية، وأشارت النتائج إلى أن معلمي التربية الخاصة يعانون من مستويات مختلفة من الاحتراق النفسي تراوحت بين المتوسط والمرتفع، كما أشارت النتائج إلى أن مصادر الضغوط النفسية هي: قلة الدخل الشهري، والبرنامج الدراسي المكثف، كذلك أشارت النتائج إلى أن المعلمين يعانون من الإجهاد الانفعالي أكثر من المعلمات، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في بعد تبدل المشاعر لصالح المعلمين.

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة يتبين أن بعض الدراسات تناولت الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط النفسية، واختارت الدراسات السابقة عينتها من مهنيين مختلفين مثلاً المعلمين والمرشدين والمدرسين وغيرهم وذلك أيضاً من مجتمعات مختلفة. وقد جمعت هذه الدراسة معظم متغيرات الدراسات الأخرى لخدمة الباحثين من الدراسات السابقة، إذ أوضحت أمامه الطريق في الاطلاع على منهجيتها وإجراءاتها وأساليب تحليل نتائجها وكذلك على ما أسفرت عنه من نتائج وما توصلت إليه من توصيات السابقة. وتتميز الدراسة الحالية عن بقية الدراسات بأنها تستخدم المنهج الوصفي الارتباطي لدراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى الكوادر العاملة في الدفاع المدني في الأردن وهذا ما لم تدرسه الدراسات السابقة.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

من أهم أسباب تناول مشكلة الدراسة الحالية المتغيرات والضغوط التي تواجه العاملين في مجال المهن الإنسانية بشكل عام وخاصة منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن، وبالتحديد ممن يعملون في مجال مهنة الإسعاف والإنقاذ في الدفاع المدني ويتعرضون بحكم طبيعة عملهم إلى العديد من مصادر الضغوط النفسية والمهنية مما يوصلهم إلى حالة من الاحتراق النفسي الناتجة عن طبيعة عملهم وما يرافقها من معاناة وأحداث ضاغطة وصادمة ممثلة بالكوارث الطبيعية والبشرية، كالحرائق وحوادث السيارات وجرائم القتل والانتحار وغيرها، وكنتيجة لتراكم هذه الأحداث الصادمة والضغوط المهنية واقتارهم للأساليب والمهارات السلوكية والمعرفية للتعامل مع ضغوطات العمل وإدارة انفعالاتهم وسلوكهم وتصرفاتهم في المواقف الضاغطة المختلفة مما يؤثر بالمحصلة على إنتاجيتهم، وكفاءتهم المهنية والشخصية ورضاهم عن عملهم، ومن هنا تتلخص مشكلة الدراسة في محاولتها تسليط الضوء على الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن. ونتيجة لقلة الدراسات التي تناولت هذه المتغيرات لدى فئة العاملين في الدفاع المدني جاءت هذه الدراسة لتجيب على الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وحدتي الإسعاف، والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن؟
2. ما أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى العاملين في وحدتي الإسعاف، والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين الاحتراق النفسي وأساليب التعامل

مع ضغوط العمل؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل تعزى للجنس والرتبة والخدمة العسكرية لدى العاملين في وحدتي الإسعاف والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن؟

أهمية الدراسة

الأهمية النظرية:

تستمد هذه الدراسة أهميتها النظرية من حيث كونها من الدراسات القليلة والنادرة التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب التعامل مع ضغوط العمل، لدى العاملين في وحدتي الإسعاف والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن، لتوفر نتائج وإطار نظري لزيادة وعي منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني بالعوامل التي تساهم في حدوث الاحتراق النفسي، وكذلك توعية كواادر المديرية العامة للدفاع المدني بأساليب التعامل مع ضغوط العمل. وتوفر نتائج هذه الدراسة بيانات حول طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى كواادر المديرية العامة للدفاع المدني.

الأهمية التطبيقية:

تتمثل أهمية الدراسة التطبيقية في مساعدة صانعي السياسات، والقادة في المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن على بيانات لمشكلة الاحتراق النفسي وضغوط العمل لدى منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني. كما وتقدم هذه الدراسة مقاييس خاصة بمنتسبي المديرية العامة للدفاع المدني وهي مقياس الاحتراق النفسي، ومقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل، والتي قد يستخدمها الباحثون وطلبة الدراسات العليا اللاحقون في أبحاثهم ودراساتهم العلمية.

أهداف الدراسة

1. التعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وحدتي الإسعاف والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن.
2. التعرف إلى أساليب التعامل مع ضغوط العمل الأكثر انتشاراً لدى العاملين في وحدتي الإسعاف والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن.
3. الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى العاملين في وحدتي الإسعاف والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن.
4. التعرف إلى الفروق في الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل وفقاً لمتغيرات الجنس والرتبة والخبرة العسكرية لدى العاملين في وحدتي الإسعاف والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن.

حدود الدراسة ومحدداتها

- الحدود الزمانية: جرت هذه الدراسة في الفصل الثاني للعام الجامعي 2018/2019.
- الحدود المكانية: الإطار الجغرافي للدراسة ضمن محافظة العاصمة وتحديداً مديرية دفاع مدني غرب عمان والمراكز التابعة لها.
- الحدود البشرية: جرت هذه الدراسة على عينة من منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني التابعين لإدارات الإسعاف، والإطفاء والإنقاذ.
- الحدود الموضوعية: تتحدد نتائج الدراسة بمدى جدية الالتزام المفحوصين بالاستجابة على ادوات الدراسة المستخدمة وهي

مقياس الاحتراق، مقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل

التعريفات المفاهيمية والإجرائية لمصطلحات الدراسة

- **الاحتراق النفسي:** استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل بسبب الضغط الزائد عن الحد، ونتج عنه عدم التوازن بين المتطلبات والقدرات، بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التكيف مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي مما يؤدي للاحتراق النفسي (الشيوخ، 2011م). ويعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس الاحتراق النفسي الذي تم تطويره لأغراض هذه الدراسة.
- **أساليب التعامل مع ضغوط العمل:** وهي الطرائق التي يتصرف بها الناس في ردود أفعالهم تجاه الأحداث الضاغطة المتعلقة بالعمل (الطائي، 2007م). وتعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل الذي تم تطويره لأغراض هذه الدراسة.

الطريقة والإجراءات:

منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي كونه الأنسب لأهداف هذه الدراسة، حيث يقوم هذا المنهج بوصف مستوى الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل، وكذلك محاولة الكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرات. والتعرف إلى الفروق في الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل وفقاً لمتغيرات الجنس والرتبة والخبرة العسكرية لدى العاملين في وحدتي الإسعاف والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الكوادر العاملة في المديرية العامة للدفاع المدني في مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن، وبالتحديد العاملين في وحدتي الإسعاف، والإطفاء والإنقاذ، والبالغ عددهم (950) منقذاً ومسعفاً حسب إحصائيات المديرية العامة للدفاع المدني 2018/2019، والجدول (1) يبين توزيع المجتمع حسب متغيرات الدراسة

الجدول (1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة وفقاً للجنس والرتبة العسكرية والخدمة العسكرية

المتغير	العدد
الجنس	ذكر 855
	انثى 95
الرتبة العسكرية	افراد 852
	ضباط 98
الخدمة العسكرية	اقل من 5 سنوات 112
	أكثر من 5 سنوات 838

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (300) من العاملين في وحدتي الإسعاف، والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن، وتم اختيارهم قسدياً لتوافرهم وسهولة اللقاء وإمكانية التطبيق لظروف العمل، مع مراعاة عوامل الجنس، والرتبة، والخدمة العسكرية، والجدول (2) يبين توزيع العينة حسب متغيرات الدراسة.

الجدول (2): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للجنس والرتبة العسكرية والخدمة العسكرية

المتغير	العدد
الجنس	ذكر 244

56	انثى	
252	افراد	الرتبة العسكرية
48	ضباط	
55	اقل من 5 سنوات	الخدمة العسكرية
245	أكثر من 5 سنوات	

أدوات الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام الأدوات الآتية:

أولاً: مقياس الاحتراق النفسي:

بعد الرجوع إلى الأدب التربوي، وبعض المقاييس السابقة التي اهتمت بموضوع الاحتراق النفسي (الشيوخ، 2011؛ Chipas& Mckenna, 2012 Maslach, 2001)، قام الباحثان بتطوير مقياس الاحتراق النفسي، وتكون المقياس بصورته الأولية من (22) فقرة أعدت لقياس الاحتراق النفسي لدى لعاملين في وحدتي الإسعاف، والإطفاء والإنقاذ في مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن، كما تم اعتماد تدريج ليكرت الخماسي لتقدير مستوى الاحتراق النفسي المتضمن في كل فقرة.

دلالات صدق وثبات المقياس:

للتحقق من مؤشرات صدق مقياس الاحتراق النفسي المطور لأغراض في الدراسة الحالية تم استخراج مؤشرات الصدق الآتية:

أولاً: صدق المحتوى:

للتحقق من صدق مقياس الاحتراق النفسي بصورته الأولية، تم عرضه على (10) محكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في علم النفس التربوي والإرشاد النفسي، وذلك بهدف تحكيم المقياس من حيث؛ مدى شمولية فقرات المقياس، دقة الصياغة اللغوية، وضوح الفقرات وحذف الفقرات غير المناسبة أو اقتراح فقرات جديدة، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين حول المقياس، وكانت نسبة الاتفاق بينهم (80%)، كما تم حذف فقرة من المقياس بناءً على الملاحظات التي قدمها المحكمون وهي؛ الفقرة (9) التي نص على " ممارسة مهنتي تشعني بالاحتراق النفسي"، كما تم إجراء التعديلات على بعض فقرات المقياس بناءً على الملاحظات التي قدمها المحكمون، وبذلك أصبح المقياس (21) فقرة.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

للتحقق من صدق البناء للمقياس تم تطبيقه على عينة استطلاعية تكونت من (40) منقذ ومسعف من كوادر الدفاع المدني، من خارج عينة الدراسة وداخل المجتمع، وتم استخراج قيم معاملات ارتباط بيرسون بين الاستجابات على الفقرات والدرجة الكلية للمقياس والجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3): معامل ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية للمقياس لاحتراق النفسي

الفرقة	ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس	الفرقة	ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس	الفرقة	ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس
1	0.62	8	0.52	15	0.46
2	0.79	9	0.56	16	0.34
3	0.66	10	0.62	17	0.33
4	0.62	11	0.37	18	0.48
5	0.40	12	0.36	19	0.53
6	0.36	13	0.43	20	0.48
7	0.32	14	0.44	21	0.50

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (3) أن قيم معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.32 - 0.79)، وقد تم اعتماد معيار قبول الفقرة بأن لا يقل معامل ارتباطها مع الدرجة الكلية للمقياس عن (0.30)، مما يدل على تمتع الفقرات بدلالة تمييزية جيدة مما يشير إلى صدق بناء الفقرات.

ثبات المقياس:

للتأكد من ثبات مقياس الاحتراق النفسي، تم حساب معامل الاتساق الداخلي للمقياس حسب معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي، وطريقة إعادة الاختبار، إذ تم تطبيقه على عينة استطلاعية تكونت من (40) منقذ ومسعف من كوادر الدفاع المدني من خارج عينة الدراسة ومن داخل المجتمع، وقد بلغت قيمة معامل كرونباخ ألفا للأداة (0.79)، وبلغت قيمة الثبات للمقياس بطريقة إعادة الاختبار (0.83)، وبالتالي تم اعتماد المقياس بصورته النهائية، حيث يتكون المقياس بصورته النهائية من (21) فقرة.

تصحيح المقياس:

بهدف تصحيح المقياس تم اعتماد تدرج ليكرت الخماسي لقياس مستوى الاحتراق النفسي لدى لعاملين في وحدتي الإسعاف، والإطفاء والإنقاذ في مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن، حيث تم إعطاء الإجابة أوافق بدرجة كبيرة جداً (5 درجات)، أوافق بدرجة كبيرة (4 درجات)، أوافق بدرجة متوسطة (3 درجات)، أوافق بدرجة بسيطة (درجتان)، لا أوافق (درجة واحدة)، وقد بلغت أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها الطالب (105)، وأدنى درجة (21)، وكانت كل الفقرات إيجابية عدا الفقرات (8، 9، 11، 16، 17، 18، 20) فكانت سلبية، كما تم الحكم على متوسطات تقدير درجة الاحتراق النفسي على النحو الآتي:

- من (1.00-2.32) درجة منخفضة من الاحتراق النفسي.
- من (2.33-3.65) درجة متوسطة من الاحتراق النفسي.
- من (3.66-5.00) درجة مرتفعة من الاحتراق النفسي.

ثانياً: مقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل:

بعد الاطلاع على الأدب النظري والتربوي، وبعض المقاييس والدراسات السابقة ذات العلاقة بأساليب التعامل مع ضغوط العمل (Grant & Whittell, 2000)، قام الباحثان بتطوير حول أساليب التعامل مع ضغوط العمل، وتكون المقياس بصورته الأولية من (33) فقرة أعدت لقياس (7) أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى لعاملين في وحدتي الإسعاف، والإطفاء والإنقاذ في مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن، كما تم اعتماد تدرج ليكرت الخماسي لتقدير أساليب التعامل مع ضغوط العمل المتضمن في كل فقرة، ويتكون المقياس من سبعة أبعاد وهي:

1. الدعم الانفعالي والاجتماعي: وتشير إليه الفقرات (1-4)
2. الاسترخاء: وتشير إليه الفقرات (5-9)
3. الضبط المعرفي: وتشير إليه الفقرات (10-15)
4. المواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط: وتشير إليه الفقرات (16-20)
5. السلوكيات غير الصحية: وتشير إليه الفقرات (21-24)
6. العدوانية والهجوم: وتشير إليه الفقرات (25-28)
7. تجنب التعامل مع الحدث الضاغط: وتشير إليه الفقرات (29-33)

دلالات صدق وثبات المقياس:

للتحقق من مؤشرات صدق مقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل المستخدم في الدراسة الحالية تم استخراج مؤشرات الصدق الأتية:

أولاً: صدق المحتوى:

للتحقق من صدق مقياس أساليب التعامل مع الضغوط بصورته الأولى، تم عرضه على (10) محكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في علم النفس التربوي والإرشاد النفسي، وذلك بهدف تحكيم المقياس من حيث؛ مدى شمولية فقرات المقياس، دقة الصياغة اللغوية، وضوح الفقرات وحذف الفقرات غير المناسبة أو اقتراح فقرات جديدة، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين حول المقياس، وتم فصل فقرة (29) إلى فقرتين بحيث كانت تنص على (ابدأ بالبكاء واستسلم للمشكلة) وتم فصلها إلى (ابدأ بالبكاء) و(استسلم للمشكلة)، كما تم فصل الفقرة رقم (16) إلى فقرتين بحيث كانت تنص على (أقبل الامر الواقع وأبحث عن الحلول البديلة للموقف الضاغظ) وتم فصلها إلى (أقبل الامر الواقع) و(أبحث عن الحلول البديلة للموقف الضاغظ)، وكانت نسبة الاتفاق بينهم (80%)، كما تم إجراء التعديلات على بعض فقرات المقياس بناءً على الملاحظات التي قدمها المحكمون، وبذلك تكون المقياس من (35) فقرة بعد تحكيم المحكمين.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

للتحقق من صدق البناء للمقياس تم تطبيقه على عينة استطلاعية تكونت من (40) منقذ ومسعف من كوادر الدفاع المدني، من خارج عينة الدراسة وداخل المجتمع، وتم استخراج قيم معاملات ارتباط بيرسون بين الاستجابات على الفقرات والبعد، كما هو مبين في الجدول رقم (4).

جدول (4): معامل ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية للبعد لمقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل

البعد	الفقرة	ارتباط الفقرة بالبعد	الفقرة	ارتباط الفقرة بالبعد
1	1	0.77	2	0.60
	3	0.54	4	0.44
2	5	0.68	6	0.78
	7	0.40	8	0.70
	9	0.83		
3	10	0.87	11	0.69
	12	0.68	13	0.68
	14	0.82	15	0.79
4	16	0.72	17	0.82
	18	0.80	19	0.69
	20	0.71	21	0.71
5	22	0.67	23	0.51
	24	0.80	25	0.70
6	26	0.91	27	0.91
	28	0.90	29	0.90
7	30	0.56	31	0.72
	32	0.63	33	0.67
	34	0.48	35	0.75

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (4) أن قيم معاملات ارتباط الفقرة بالبعد فقد تراوحت الدرجات بين (0.40-0.91) وقد تم اعتماد معيار قبول الفقرة بأن لا يقل معامل ارتباطها مع الدرجة الكلية للبعد والمقياس عن (0.30) مما يدل على تمتع الفقرات بدلالة تمييزية جيدة مما يشير إلى صدق بناء الفقرات.

ثبات المقياس:

للتأكد من ثبات مقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل، تم حساب معامل الاتساق الداخلي للمقياس حسب معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي، طريقة إعادة الاختبار، إذ تم تطبيقه على عينة استطلاعية تكونت من (40) منقذاً ومسعفاً من كوادر الدفاع المدني من خارج عينة الدراسة ومن داخل المجتمع، والجدول (5) يبين معاملات كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي وإعادة الاختبار.

جدول (5): معاملات كرونباخ ألفا وإعادة الاختبار لمقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل

البعد	كرونباخ ألفا	إعادة الاختبار
الدعم الانفعالي والاجتماعي	0.70	0.68
الاسترخاء	0.69	0.72
الضبط المعرفي	0.85	0.74
المواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط	0.83	0.80
السلوكيات غير الصحية	0.73	0.73
العوانية والهجوم	0.92	0.86
تجنب التعامل مع الحدث الضاغط	0.70	0.67

يبين الجدول (5) ان معاملات كرونباخ ألفا تراوحت بين (0.69-0.92) اما عن إعادة الاختبار فقد تراوحت بين (0.68-0.86) وبالتالي تم اعتماد المقياس بصورته النهائية حيث يتكون المقياس بصورته النهائية من (35) فقرة.

تصحيح المقياس

بهدف تصحيح المقياس تم اعتماد تدرج ليكرت الخماسي لمقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى العاملين في وحدتي الإسعاف، والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان في المملكة الاردنية الهاشمية، حيث تم إعطاء الإجابة أوافق بدرجة كبيرة جداً (5 درجات)، أوافق بدرجة كبيرة (4 درجات)، أوافق بدرجة متوسطة (3 درجات)، أوافق بدرجة بسيطة (درجتان)، لا اوافق (درجة واحدة)، ويصح كل بعد لوحده، وكانت جميع فقرات المقياس إيجابية عدا (4، 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35) فكانت سلبية، كما تم الحكم على متوسطات تقدير درجة أساليب التعامل مع ضغوط العمل على النحو الآتي:

- من (1.00-2.32) درجة منخفضة من استخدام اسلوب التعامل مع ضغوط العمل.
- من (2.33-3.65) درجة متوسطة من استخدام اسلوب التعامل مع ضغوط العمل.
- من (3.66-5.00) درجة مرتفعة من استخدام اسلوب التعامل مع ضغوط العمل.

إجراءات الدراسة: سارت الدراسة وفق الإجراءات الآتية:

1. مراجعة الأدب التربوي والدراسات السابقة وتطوير مقاييس الدراسة واستخراج دلالات الصدق والثبات لها بالطرق المحددة.
2. الحصول على كتاب تسهيل مهمة من عمادة كلية التربية في الجامعة الأردنية موجهاً للمديرية العامة للدفاع المدني.
3. الحصول على كتاب تسهيل مهمة من المديرية العامة للدفاع المدني لتطبيق المقاييس على عينة الدراسة.

4. تطبيق الباحث مقاييس الدراسة على أفراد عينة الدراسة، وقد تم تخصيص الصفحة الأولى في المقياس لتوضيح وشرح كيفية تعبئة البيانات المطلوبة لأفراد عينة الدراسة، والتأكيد على تعبئة البيانات المطلوبة بدقة، والإجابة على جميع فقرات المقاييس مع التوضيح أن جميع المعلومات سرية، ولن تستخدم إلا لغايات البحث العلمي.

5. إدخال وتحليل البيانات باستخدام برمجية (SPSS).

6. تم استخراج نتائج الدراسة ومناقشتها وتقديم التوصيات.

متغيرات الدراسة: اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

الاحترق النفسي

أساليب التعامل مع ضغوط العمل

المتغيرات التصنيفية:

1. الجنس وله مستويان: ذكر، أنثى.

2. الرتبة وله مستويان: أفراد، ضباط.

3. الخبرة العسكرية: وله مستويان: أقل من (5) سنوات، (5) سنوات فأكثر

المعالجات الإحصائية:

للإجابة على أسئلة الدراسة، تم استخدام الأساليب والمعالجات الإحصائية الآتية:

• للإجابة عن السؤال الأول والثاني تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. للإجابة عن السؤال

الثالث تم استخراج معامل ارتباط بيرسون للإجابة على السؤال الرابعتم استخدام تحليل التباين المتعدد.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ومناقشتها: "ما مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في وحدتي الإسعاف، والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان في الأردن؟" وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس الاحتراق النفسي والدرجة الكلية للمقياس، والجدول (6) يبين النتائج:

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس الاحتراق النفسي مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
8	أتعامل بفاعلية مع مشكلات المصابين	2.94	1.242	متوسط
18	أعتقد انني أقوم بواجباتي خير قيام	2.89	1.409	متوسط
17	أشعر بالسعادة والراحة عند العمل مباشرة مع المصابين	2.86	1.184	متوسط
9	لي تأثير إيجابي في الآخرين من خلال ممارستي لمهنتي	2.71	1.322	متوسط
16	يمكنني خلق جو نفسي مريح عند المصابين	2.68	1.313	متوسط
1	أشعر بالإرهاق عند انتهاء وظيفتي الأسبوعية	2.67	1.452	متوسط
2	أشعر ان طاقتي تنفذ بسبب عبء العمل	2.48	1.239	متوسط
4	أشعر بالإحباط عندما يقترب وقت دوامي	2.46	1.276	متوسط
11	أشعر بالحيوية والنشاط في عملي	2.43	1.277	متوسط

20	أواجه المشكلات الانفعالية والعاطفية بجهود اثناء العمل	2.42	1.201	متوسط
15	أعرض لضغوط أثناء العمل المباشر مع الآخرين	2.40	1.291	متوسط
21	يلومني المصابين على مشكلاتهم	2.35	1.225	متوسط
5	أواجه صعوبة في التعامل مع مشاعر المصابين	2.33	1.192	منخفض
3	أشعر بعدم الرغبة في الذهاب إلى العمل صباحاً	2.32	1.200	منخفض
7	يجهدني التعامل مع المصابين خلال عملي	2.22	1.043	منخفض
13	أشعر با التهديد والخوف من عملي	1.95	1.295	منخفض
12	أشعر با الاحباط لممارستي مهنتي	1.93	1.153	منخفض
6	أشعر انني اتعامل مع المصابين وكأنهم اشباه لا بشر	1.86	1.133	منخفض
19	أشعر انني على حافة الهاوية بسبب ممارستي لمهنتي	1.85	1.063	منخفض
10	اصبحت اكثر قسوة تجاه الآخرين بعد التحاقني بهذه المهنة	1.81	1.089	منخفض
14	لا أكثرث لما يعانيه المصابين من مشاكل	1.73	1.067	منخفض
	الدرجة الكلية للاحتراق النفسي	2.35	.379	متوسط

يتضح من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس الاحتراق النفسي تراوحت ما بين (1.73-2.94)، وجاءت جاءت بالمرتبة الاولى الفقرة (8) التي تنص على " اتعامل بفاعلية مع مشكلات المصابين " بمتوسط حسابي (2.94) وبمستوى "متوسط"، بينما بالمرتبة الاخيرة الفقرة (14) التي تنص على " لا أكثرث لما يعانيه المصابين من مشاكل " بمتوسط حسابي (1.73) وبمستوى "منخفض"، وقد بلغ المتوسط الحسابي لدرجات مقياس الاحتراق النفسي (2.35) بانحراف معياري (0.38) وبمستوى "متوسط".

أظهرت نتائج هذا السؤال ان مستوى الاحتراق النفسي عند منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني جاء بمستوى "متوسط". هذا ومع عدم توفر دراسات بحثت مستوى الاحتراق النفسي لدى قطاع منتسبي الدفاع المدني في الأردن. تتفق نتائج الدراسة مع نتائج دراسة سكارنيرا (Scarnera, 2015)، وريدهيد (Redhead, 2014) ولاروس (Larose, 2014) وطشوش وآخرون (2013) والزيود (2007) وفريجات (2019) وساري (Sari, 2004). وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج العديد من نتائج الدراسات منها دراسة بلاتسيدو وأغاليوتيس (Platisdou & Agaliotis, 2008) ونتائج دراستكارتين وآخرون (Quattrin, 2010).

ويمكن عزو وتفسير نتيجة الدراسة الحالية إلى أن منتسبي الدفاع المدني يتعرضون أثناء عملهم إلى مواقف وأحداث مهنية صادمة وضاغطة ومتنوعة، كما أن هذه الأحداث والمواقف المهنية التي يتعرضون لها أثناء عملهم تعتبر إنسانية بدرجة الأولى وتحمل معها العديد من الأزمات والمآسي والصعوبات على أصحابها وعلى من يتعاملون معها، ومن هنا، فإن لتلك المواقف والأحداث تأثير على تفكير وسلوكيات والصحة النفسية للأفراد الذين يعملون في الخط الأول اثناء التعامل مع تلك الأحداث والمواقف وهم منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني؛ إذا نتعرض هذه الكوادر البشرية للأحداث الصادمة والمفاجئة وبشكل مباشر وغير متوقع يولد لديهم العديد من الضغوطات النفسية والتي تتراوح ما بين الشديدة والشديدة جداً ومع تكرار مثل تلك الأحداث والمواقف على فترات زمنية متباعدة أثناء أدائهم لواجباتهم العسكرية في مواقعهم وأماكن عملهم المختلفة، مما يؤثر بالمحصلة على قدراتهم ومهاراتهم على التعامل مع تلك الأحداث والمواقف الضاغطة، حيث تستنزف منهم العديد من الجهود والطاقات النفسية والجسدية مما يشكل عبئاً نفسياً وجسدياً عليهم، مما يوصلهم بالنهاية إلى حالات من الإجهاد والاعياء النفسي والجسدي وحالات

من الملل والتعب وانخفاض مستوى الاداء والإنتاجية، كما أن لدى العاملين في الدفاع المدني مستوى متوسط من الاحتراق النفسي وذلك لتبدل المشاعر من حيث شدة حدوث الشعور وأيضاً نقص الشعور بالإنجاز وقلة الأجهزة بالإضافة إلى اتساع وانتساع مناطق الاختصاص وتنوعها و قلة الكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة التي تزيد في المهام والاعمال على الأفراد.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ومناقشتها: "ما أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى العاملين في وحدتي الإسعاف، والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان؟" وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات وأبعاد أساليب التعامل مع ضغوط العمل، والجدول (7) يبين النتائج:

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات وأبعاد أساليب التعامل مع ضغوط العمل مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	المجال (البعد)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقدير
1	الاسترخاء	3.7060	0.84432	مرتفع
2	الدعم الانفعالي والاجتماعي	3.6217	0.91747	متوسط
3	الضبط المعرفي	3.5389	0.74271	متوسط
4	المواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط	2.9172	1.08814	متوسط
5	تجنب التعامل مع الحدث الضاغط	2.3200	0.83606	منخفض
6	السلوكيات غير الصحية	2.2608	0.77460	منخفض
7	العدوانية والهجوم	2.2525	0.86445	منخفض

يتضح من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لأبعاد ومقاييس أساليب التعامل مع ضغوط العمل تراوحت ما بين (2.25-3.70)، وجاء بالمرتبة الأولى مجال "الاسترخاء" بمتوسط حسابي (3.71) وبمستوى "مرتفع"، بينما جاءت بالمرتبة الثانية مجال "الدعم الانفعالي والاجتماعي" بمتوسط حسابي (3.6217) وبمستوى متوسط بينما جاءت في المرتبة الثالثة المجال "الضبط المعرفي" بمتوسط حسابي (3.5389) وبمستوى متوسط بينما جاء في المرتبة الرابعة "المواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط" بمتوسط حسابي (2.9172) وبمستوى متوسط وبينما جاء بالمرتبة الخامسة "تجنب التعامل مع الحدث الضاغط" بمتوسط حسابي (2.3200) وبمستوى منخفض وبينما جاءت في المرتبة السادسة "السلوكيات غير الصحية" بمتوسط حسابي (2.2608) وبمستوى منخفض المجال "العدوانية والهجوم" بمتوسط حسابي (2.2525) وبمستوى "منخفض".

أظهرت نتائج الدراسة أن أساليب التعامل الأكثر استخداماً مع ضغوط العمل لدى منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن هو أسلوب الاسترخاء حيث جاء بمستوى "مرتفع".

ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن الاسترخاء كأسلوب في التعامل مع الضغوط يعتبر من الأساليب شائعة الاستخدام، كما يعد من أسهل الأساليب حيث لا يتطلب جهداً أو وقتاً كبيراً من العاملين في الجهاز مثلاً الاستماع لموسيقى، والتأمل، وتغيير المكان والتنفس العميق وغيرها من التمارين الرياضية كطابور اللياقة الصباحي، وتعد هذه أمثلة على التمارين وفنيات الاسترخاء التي من السهل القيام بها بشكل يومي من قبل العاملين في الجهاز، وتتفق هذه النتيجة الحالية مع نتيجة دراسة مشوح (2009). كما أظهرت نتائج هذه السؤال أن الدعم الانفعالي والاجتماعي (مثلاً طلب المساعدة، التعبير عن المشاعر الروحانيات) الضبط المعرفي (مثلاً الحديث الإيجابي مع الذات، التخيل، التفسير الإيجابي للموقف) والمواجهة (مثلاً تقبل الواقع، جمع

المعلومات والبحث عن حلول للموقف الضاغط، تنظيم وإدارة الوقت، والتعامل مع الحدث الضاغط) كأساليب تعامل مع ضغوط العمل جاءت بمستوى "متوسط".

ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن هذا الأساليب تعد أيضاً من الأساليب وسهلة الاستخدام التي يتدرب عليها الأفراد في بداية التعيين وبالتالي تستمر معهم إلى فترات طويلة أثناء الخدمة وهذه الأساليب تعد من الخدمات التي تقدمها وتدريب عليها شعبة الدعم النفسي لمنتسبي الجهاز لمواجهة ضغوط وأعباء وتأثير العمل على الحياة الشخصية كالضبط المعرفي والتعامل مع الحدث الضاغط فهم يتدربون على أن يكونوا أكثر قدرة على التكيف مع الواقع والبحث عن حلول للمشكلات التي يتعرضون لها من خلال أسلوب حل المشكلات والتعرف على الموقف الضاغط من جميع أبعاده ومظاهره، وأن الأفراد العاملين في الدفاع المدني يتلقون الدعم الاجتماعي من كافة أفراد المجتمع المحلي كونهم هم من يساعدون الناس أثناء المرض والكوارث والازمات، فالمجتمع يعتبر أفراد الدفاع المدني هم القلب الرحوم عليهم، الذي يساعدهم أثناء وقوعهم في مشكلات مختلفة، وبالتالي فإن المجتمع يعطيهم الدعم والمساعدة كنوع من أنواع العرفان ورد الجميل لهم على ما يقدموه من مساعدات وتضحيات بأنفسهم تجاه سلامة المواطنين، وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة زيود (2006).

كما أظهرت نتائج هذا السؤال أن تجنب التعامل مع الحدث الضاغط والعنصرية والهجوم والسلوكات غير الصحية كأساليب للتعامل مع ضغوط العمل جاءت بمستوى "منخفض".

ويمكن عزو ذلك إلى أن كوادراً من الأجهزة العسكرية ومنها جهاز الدفاع المدني يلتزمون ويحثون على النظام والانضباط العسكري ويحاولون من خلال التعليمات الصارمة والقوانين الواضحة والمحددة التي تحت العاملين إلى التعامل مع الأزمات والكوارث والأحداث الضاغطة وعدم التهاون أو الاستسلام في أداء الواجبات والتعامل مع تلك الأحداث والمواقف الضاغطة بشكل مباشر بدل من انكارها أو تجاهلها أو الاعتداء على الآخرين وأتلاف الأشياء أو إلحاق الضرر بالمتلكات كردود فعل غير مخطط لها بشكل جيد وسليم في التعامل مع الأحداث والمشكلات والضغوطات التي تواجههم في عملهم. كما للعاملين في الجهاز ضوابط وتعليمات محدده تتعلق بسلوكياتهم الحياتية اليومية من الأكل والشرب والنوم وتناول الأدوية بوصفات طبية. وربما يمكن عزو هذه النتيجة أيضاً إلى قناعات ومعتقدات العاملين في الجهاز حيث ينظرون إلى هذه الأساليب كالعنصرية والهجوم، وتجنب الحدث الضاغط، والسلوكات غير الصحية، بأنها أساليب غير مجدية ويمكن أن تتسبب بفقدان الوظيفة لأنها تتعارض مع الأوامر والتعليمات المنصوص عليها للعاملين في الجهاز، وتتفق هذه الدراسة الحالية مع نتائج دراسة شبيب (2010).

ثالثاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ومناقشتها: "هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) بين الاحتراق النفسي وكل من أساليب التعامل مع ضغوط العمل لدى العاملين في وحدتي الإسعاف، والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان؟" وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام معامل ارتباط بيرسون بين المتغيرات، والجدول (8) يوضح النتائج:

جدول (8): قيم معامل ارتباط بيرسون بين الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل

أوجه المقارنة	الاحتراق النفسي	
	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الدعم الانفعالي والاجتماعي	-.169**	.003
الاسترخاء	-.220**	.000
الضبط المعرفي	-.238**	.000
المواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط	-.328**	.000

السلوكيات غير الصحية	.338**	.000
العدوانية والهجوم	.272**	.000
تجنب التعامل مع الحدث الضاغط	.280**	.000

يتضح من الجدول (8) وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مقياس الاحتراق النفسي وكل من السلوكيات غير الصحية وأسلوب العدوانية والهجوم وأسلوب تجنب التعامل مع الحدث الضاغط حيث بلغت قيمة الارتباط (0.338-0.272)، بينما جاءت العلاقة عكسية مع كل من أسلوب الدعم الانفعالي والاجتماعي وأسلوب الاسترخاء وأسلوب الضبط الانفعالي وأسلوب المواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط حيث بلغت قيمة الارتباط (0.169- إلى -0.338)، وجميع القيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (α=0.05).

أظهرت نتائج هذا السؤال وجود علاقة طردية بين الاحتراق النفسي وكل من السلوكيات غير الصحية وأسلوب العدوانية والهجوم وأسلوب تجنب التعامل مع الحدث الضاغط، بينما جاءت العلاقة عكسية مع كل من أسلوب الدعم الانفعالي والاجتماعي وأسلوب الاسترخاء وأسلوب الضبط المعرفي وأسلوب المواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط. ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن انخفاض مستوى الاحتراق النفسي ينعكس بالأثر الإيجابي على مدى أداء كوادرات الدفاع المدني المهنية، مما يساعد على قيامهم بواجباتهم على أتم وجه وبالمقابل يحصلون على تعزيز وتحفيز من خلال حوافز معنوية ومادية وذلك من خلال التكريم المستمر لهم من قبل صناع القرار والمسؤولين في الجهاز، وذلك من الأمور التي تعزز الرضا الوظيفي لديهم.

أما فيما يتعلق بنتائج أساليب التعامل مع ضغوط العمل فإن الكوادرات العاملة الراضية عن عملهم يشعرون بالراحة النفسية وذلك ينعكس إيجابياً على الأساليب المستخدمة في التعامل مع الأحداث الصادمة التي تواجهها باستمرار وذلك من خلال الفنيات والأساليب الإيجابية التي يتدرب عليها خلال عمله من قبل اشخاص ذوي كفاءة عالية وتعود مرجعيتهم إلى شعبة الدعم النفسي التابعة لإدارة الإسعاف، حيث تقوم هذه الشعبة بتدريب الأفراد ومساعدتهم على التكيف نفسياً ومهنيًا من خلال جلسات للتفريغ الانفعالي والاسترخاء للأفراد العاملين ومقدمي الخدمة، مما ينعكس على مستوى الاحتراق النفسي لديهم أن زيادة مستوى الاحتراق النفسي يزيد من مستوى استخدام الأساليب السلبية في التعامل مع الضغوط ويقلل من استخدام الأساليب الإيجابية، فالعامل الذي لديه مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي يؤثر على نمط شخصيته وأسلوب التفكير مما يقلل من استخدام أسلوب الضبط المعرفي والتفسير العقلاني الإيجابي للمواقف والأحداث الضاغطة، واستخدام الأساليب السلبية يسبب ابتعاد الأفراد الآخرين عنه مما يقلل من احتمالية تلقي الدعم الاجتماعي من المحيطين به، مما يزيد من مستوى الاحتراق النفسي. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة طشوش وآخرون (2006)، ودراسة منصور (2017)، ودراسة (Platidou & Agalotis, 2008).

رابعاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع ومناقشتها: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0.05) في الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل تعزى للجنس والرتبة والخدمة العسكرية لدى العاملين في وحدتي الإسعاف، والإطفاء والإنقاذ من مديرية دفاع مدني غرب عمان؟" وللإجابة على السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة لمقياس الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل وفقاً للجنس والرتبة العسكرية والخدمة العسكرية، والجدول (9) يبين النتائج.

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد على مقياس الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل وفقاً للجنس والرتبة العسكرية والخدمة العسكرية

الخدمة العسكرية		الرتبة العسكرية		الجنس		المتغيرات	
أكثر من 5 سنوات	أقل من 5 سنوات	ضباط	أفراد	أنثى	ذكر		
2.37	2.26	1.90	2.43	2.35	2.35	المتوسط الحسابي	الاحتراق النفسي
.375	.386	.318	.326	.391	.377	الانحراف المعياري	
3.60	3.74	3.93	3.56	3.64	3.62	المتوسط الحسابي	الدعم الانفعالي والاجتماعي
.912	.942	.852	.920	.932	.916	الانحراف المعياري	
3.69	3.82	3.95	3.66	3.80	3.68	المتوسط الحسابي	الاسترخاء
.861	.762	.878	.832	.793	.856	الانحراف المعياري	
3.54	3.55	3.90	3.47	3.52	3.54	المتوسط الحسابي	الضبط المعرفي
.751	.713	.728	.726	.707	.752	الانحراف المعياري	
2.91	2.95	3.37	2.83	2.83	2.94	المتوسط الحسابي	المواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط
1.09	1.12	1.32	1.02	1.02	1.11	الانحراف المعياري	
2.25	2.32	1.95	2.32	2.27	2.26	المتوسط الحسابي	السلوكيات غير الصحية
.770	.799	.893	.738	.830	.763	الانحراف المعياري	
2.26	2.23	1.98	2.30	2.21	2.26	المتوسط الحسابي	العنوانية والهجوم
.851	.929	.805	.868	.827	.874	الانحراف المعياري	
2.30	2.39	1.98	2.39	2.36	2.31	المتوسط الحسابي	تجنب التعامل مع الحدث الضاغط
.823	.897	.908	.807	.885	.826	الانحراف المعياري	

يبين الجدول (9) أن أعلى متوسط للجنس كان للإناث في متغير الاسترخاء، حيث حصل على (3.80)، بينما أقل متوسط في الجنس كان للإناث في متغير العدوانية والهجوم حيث بلغ (2.21)، أما متغير الرتبة العسكرية فقد حصل على أعلى متوسط للضباط على متغير الاسترخاء حيث بلغ (3.95) أما أقل متوسط فقد حصل عليه الأفراد في متغير الاحتراق النفسي حيث بلغ (1.90)، وأخيراً فقد كان أعلى متوسط وفقاً للخدمة العسكرية (3.82) لذوي الخدمة أقل من 5 سنوات على متغير الاسترخاء، أما أقل متوسط فكان (2.23) لذوي الخدمة أكثر من 5 سنوات على متغير العدوانية والهجوم. وللتأكد مما إذا كانت هذه الفروق الظاهرية دالة احصائياً تم عمل تحليل التباين المتعدد (MANOVA) والجدول (10) يبين النتائج:

الجدول (10): تحليل التباين المتعدد (MANOVA) وفقاً لمتغيرات الدراسة

الدالة الاحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الجنس
.610	.261	.027	1	.027	الاحتراق النفسي	
.952	.004	.003	1	.003	الدعم الانفعالي والاجتماعي	
.422	.645	.455	1	.455	الاسترخاء	
.805	.061	.032	1	.032	الضبط المعرفي	

.438	.602	.695	1	.695	المواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط	
.896	.017	.010	1	.010	السلوكيات غير الصحية	
.692	.158	.117	1	.117	العدوانية والهجوم	
.688	.162	.110	1	.110	تجنب التعامل مع الحدث الضاغط	
.000	106.450	11.217	1	11.217	الاحترق النفسي	الرتبة العسكرية
.015	6.046	5.018	1	5.018	الدعم الانفعالي والاجتماعي	
.040	4.273	3.014	1	3.014	الاسترخاء	
.000	14.305	7.603	1	7.603	الضبط المعرفي	
.002	10.240	11.815	1	11.815	المواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط	
.002	9.576	5.615	1	5.615	السلوكيات غير الصحية	
.020	5.473	4.053	1	4.053	العدوانية والهجوم	
.001	10.407	7.083	1	7.083	تجنب التعامل مع الحدث الضاغط	
.155	2.031	.214	1	.214	الاحترق النفسي	الخدمة العسكرية
.381	.771	.640	1	.640	الدعم الانفعالي والاجتماعي	
.386	.754	.532	1	.532	الاسترخاء	
.850	.036	.019	1	.019	الضبط المعرفي	
.933	.007	.008	1	.008	المواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط	
.406	.692	.406	1	.406	السلوكيات غير الصحية	
.990	.000	.000	1	.000	العدوانية والهجوم	
.348	.883	.601	1	.601	تجنب التعامل مع الحدث الضاغط	
		.105	296	31.192	الاحترق النفسي	الخطأ
		.830	296	245.699	الدعم الانفعالي والاجتماعي	
		.705	296	208.788	الاسترخاء	
		.531	296	157.313	الضبط المعرفي	
		1.154	296	341.538	المواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط	
		.586	296	173.563	السلوكيات غير الصحية	
		.741	296	219.210	العدوانية والهجوم	
		.681	296	201.470	تجنب التعامل مع الحدث الضاغط	
			299	42.917	الاحترق النفسي	المجموع
			299	251.684	الدعم الانفعالي والاجتماعي	
			299	213.149	الاسترخاء	
			299	164.935	الضبط المعرفي	
			299	354.028	المواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط	

			299	179.402	السلوكيات غير الصحية
			299	223.436	العنوانية والهجوم
			299	209.002	تجنب التعامل مع الحدث الضاغط

يبين الجدول (10) أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) على مقياس الاحتراق النفسي أو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس أو الخدمة العسكرية، حيث كان جميع قيم "ف" ذات دلالة إحصائية أعلى من (0.05)، وبالتالي فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في الاحتراق النفسي وأساليب التعامل مع ضغوط العمل تعزى للجنس والخدمة العسكرية، أما متغير الرتبة العسكرية فأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) على مقياس أساليب التعامل مع ضغوط العمل، فكانت الفروق المتغيرات الاسترخاء والدعم الانفعالي والاجتماعي والضبط المعرفي والمواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط لصالح الضباط، أما أساليب العدوانية والهجوم والسلوكيات غير الصحية وتجنب التعامل مع الحدث الضاغط فكانت لصالح للأفراد.

وقد أظهرت نتائج هذا السؤال عدم وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي أو أساليب التعامل مع ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس أو الخدمة العسكرية، أما متغير الرتبة العسكرية فقد أظهرت النتائج وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لصالح الأفراد، أما فيما يتعلق بنتائج أساليب التعامل مع ضغوط العمل، فقد أظهرت النتائج وجود فروق في أساليب التعامل مع ضغوط العمل الأتية: الاسترخاء والدعم الانفعالي والاجتماعي والضبط المعرفي والمواجهة والتعامل مع الحدث الضاغط لصالح الضباط، أما أساليب العدوانية والهجوم والسلوكيات غير الصحية وتجنب التعامل مع الحدث الضاغط فكانت لصالح للأفراد.

ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن برامج الدعم النفسي التي تقدمها شعبة الدعم النفسي في بداية تعيين الأفراد من مختلف الجنسين، تقلل من الفروق بين الجنسين حيث أن مديرية الدفاع المدني تهتم بالحفاظ على الراحة النفسية لكوادرها العاملة؛ لأن راحتهم تعزز من جودة العمل ودقته، وكل ذلك ينعكس على انخفاض مستوى الاحتراق النفسي، بالإضافة إلى المساواة بين الجنسين التي قللت الفجوة ورفعت من كفاءة العمل الميداني وقللت الكثير من الصعوبات، أضف إلى ذلك، أن كلا الجنسين يتعاملان مع نفس لنفس الأحداث والمواقف الصادمة والضاغطة وبنفس الشدة ويقومان بتقديم خدمات المساعدة بنفس المهنية ونفس الأداء وبنفس ظروف العمل.

أما فيما يتعلق بالنتائج ذات العلاقة بمتغير الرتبة العسكرية فيمكن عزوها السبب إلى أن الاختلاف بالرتبة يعني تقليل العمل الشاق، وزيادة الراتب الشهري، وكذلك التعامل مع زملاء عمل أكثر جدية ومهنية وأكبر عمراً وأكثر وعياً ونضجاً، وكذلك طبيعية عمل الضابط التي تتصف بالقوة والقيادة للمجموعات الأدنى رتبة مما يساعد بالتالي على زيادة الأساليب والطرق الإيجابية في التعامل مع الأحداث والمواقف والمشكلات الضاغطة ويقلل من مستوى الاحتراق النفسي.

ويمكن تفسير هذه النتائج إلى أن للضباط نظام تقييم خاص بهم من قبل المسؤولين عنهم ويأخذ بعين الاعتبار السلوكيات التي يقومون بها وخاصة أثناء الحدث الضاغط، وكيفية التعامل معه؛ فإذا قام بالتعامل مع الحدث بطريقة غير مناسبة سيسبب له ذلك تقييم متدنٍ مما ينعكس على مسيرته العسكرية والمهنية وتقلده لمناصب قيادية وإدارية هامة في الجهاز والتي قد تصل في بعض الأحيان إلى الاستغناء عن الخدمات والاحالة على التقاعد المبكر.

التوصيات والمقترحات:

- عمل برامج إرشادية وعلاجية تهدف إلى خفض مستوى الاحتراق النفسي لدى الأفراد من منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن، وتعزيز الأساليب الإيجابية للتعامل مع الضغوط النفسية وضغوط العمل.
- تعزيز دور شعبة الدعم النفسي وخدماتها المقدمة لمنتسبي المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن.
- إجراء دراسات وأبحاث علمية تتناول متغيرات الدراسة الحالية مع قطاعات عسكرية أخرى.

- عمل برامج إرشادية وتدريبية لتعزيز أساليب التعامل الإيجابية مع ضغوط العمل لدى الأفراد من منتسبي المديرية العامة للدفاع المدني في الأردن.

المصادر والمراجع

المراجع العربية:

- الأحمدي، حنان. (2002م). ضغوط العمل لدبل أطباء المصادر والأعراض بحث ميداني في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض. مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- حسين، طه عبد العظيم وحسين، سلامة عبد العظيم. (2006م). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- الحويطي، موسى. (2004م). مصادر الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في خدمة العملاء بالشركة المصرية للاتصالات، دراسة تطبيقية على قطاع مدن القناة، المجلة العلمية لكلية التجارة، 3 (2)، 10-33.
- الزويد، محمد. (2007م). مصادر الضغوط النفسية للاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة بمحافظة الكرك وعلاقتها بالمتغيرات الشخصية، مجلة جامعة دمشق، 23 (2)، 45-68.
- السعد، صالح ودرويش، مراد. (2008م). أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية: دراسة استكشافية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: 22 (1)، 63-108.
- شبيب، خلود. (2010م). ضغوط العمل وأساليب التعامل معها: دراسة ميدانية لدى المديرين العاملين في المؤسسات والجهات التابعة لوزارة الصناعة في الجمهورية العربية السورية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، دمشق، سوريا.
- الشقيرات، محمد. (2003م). مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة. مجلة الإداري، 25 (92)، 157-182.
- الشيوخ، لميعة محسن محمد. (2011م). الاحتراق النفسي لدى المعلمة وعلاقته بالاتجاه نحو مهنة التعليم (دراسة ميدانية على معلمات ثانويات مدينة القطيف بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك، السعودية.
- عبيد، ماجدة بهاء. (2008م). الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية. عمان: دار صفاء.
- عواريب، صفية وغربي، صبرينة. (2015م). أساليب التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى جودة الحياة في العمل لدى عينة من أعوان الإدارة بجامعة قاصدي مباح ورقلة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي، ورقلة، الجزائر.
- فريحات، الخنساء. (2019م). الاحتراق النفسي وعلاقته بالنكاء الانفعالي والتفاؤل لدى العاملين في مراكز علاج وتأهيل مدمني. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- القاسم، فوزية. (2007م). محددات الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين في مجال القطاعين العام والخاص، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
- القرني، علي. (2014م). الإعلام والاحتراق النفسي: دراسة على مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، مجلة جامعة الملك سعود. 3 (1)، 13-41.
- المشوح، سعد بن عبدالله. (2009م). العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط كأحد مصادر الأمن النفسي ومستويات الإشباع الوظيفي لدى عينة من العسكريين في المملكة العربية السعودية، مجلة البحوث الأمنية. 18 (42)، 141-200.
- ماهر، أحمد. (2008م). ضغوط العمل لدى العاملين المصريين: دراسة استطلاعية، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، 25 (1)،

322-251.

- المديرية العامة للدفاع المدني. (2018م). تم استرجاعها بتاريخ 2018/11/5 من www.cdd.gov.jo/about_cd
- مريم، رجاء. (2007م). الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية، *مجلة اتحاد الجامعات العربية وعلم النفس*، 5(1).
- منصور، طلعت والبللوي، فيولا. (2009م). *قائمة الضغوط النفسية للمعلمين، كراسة التعليمات: مكتبة الأنجلو المصرية*.
- منصوري، مصطفى. (2017م). الاحتراف النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي، *مجلة علوم الإنسان والمجتمع*، 1(2)، 247-227.
- النمر، سعود. (2004م). دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص بالملكة، *المجلة العربية للإدارة*، 4(2)، 136-112.
- هاشم، عبد العزيز. (2013م). ضغوط العمل والرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على المرأة في لوظائف لقيادية، *المجلة المصرية للدراسات التجارية*، 27(4)، 375-353.
- هيجان، عبد الرحمن. (2008م). *ضغوط العمل: منهج شام للدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها*، الرياض، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية.
- يوسف، أحمد. (2015م). قياس الأبعاد السلوكية للضغوط المصاحبة الأنشطة المهنية لمراجعي لحسابات: تحليل إحصائي متعدد المتغيرات، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، 2(2)، 578-549.

المراجع الأجنبية:

- Al Ahmadi, Hanan. (2002). Work pressures for sources and symptoms doctors, a field research in government and private hospitals in Riyadh (in Arabic). *Center of Research and Administrative Studies*, Riyadh: Institute of Public Administration.
- Al Qasim, Fawziya. (2007). *Determinants of occupational burnout among employees in the public and private sectors* (in Arabic), unpublished master's thesis, King Saud University, Saudi Arabia.
- Al-Huwaiti, Musa. (2004). Sources of occupational burnout among employees working as customer service at The Egyptian Telecommunications Company, an applied study on the Canal Cities sector (in Arabic), *The Academic Journal of the Faculty of Commerce*, 3(2), 10-33.
- Al-Mashhouh, Saad bin Abdullah. (2009). The relationship between methods of coping stress as one of the sources of psychological security and levels of job satisfaction among a sample of military personnel in the Kingdom of Saudi Arabia (in Arabic), *Journal of Security Research*, 18 (42), 141-200
- Al-Nimerr, Saud. (2004). Analytical study of employee attitudes towards levels of work stress in the public and private sectors in the Kingdom (in Arabic), *The Arab Journal of Management*, 4(2), 112-136.
- Al-Qarni, Ali. (2014). Media and Psychological Burnout: A Study on the Level of Professional Pressures in Media Institutions in the Kingdom of Saudi Arabia(in Arabic), *journal of King Saud University* . 3(1), 13-41.
- Al-Shuyoukh, Lamia Mohsen Muhammad. (2011). *Psychological burnout of the teacher and its relation to the trend towards the teaching profession (field study on secondary school teachers in the city of Qatif in the Kingdom of Saudi Arabia*(in Arabic), unpublished master's thesis, Department of Psychological, Educational and Social Sciences, Arab Open Academy in Denmark, Saudi Arabia.
- Al-Ziyoud, Muhammad. (2007). Sources of psychological stress for psychological burnout among

- teachers of special education in Karak governorate and its relationship to personal variables (in Arabic), *Damascus University Journal*, 23(2), 45-68.
- Awarib, Safia and Gharby, Sabrina. (2015). *Methods of dealing with psychological stress and its relationship to the quality of life at work for a sample of management personnel at the University of Kassadi Meryah Ouargla*(in Arabic), unpublished master's thesis, Kasadi University, Ouargla, Algeria.
- Brief,P. (2000). *Managing Job Stress* ,USA: Little Brown.
- Cartwright,S., & Cooper, L. (2008). *Managing Workplace Stress*,UK: Sage Publications.
- Chipas,A., & Mckenna,D. (2012). Stress and Burnout in Nurse Anesthesia ,*American Association of Nurse Anesthetists Journal*,79 (2), 122-128.
- Collins,M., & Killough,N. (2009). Managing stress in public Accounting – CPAs need not accept stress as the price of a successful career ,*Journal of Accountancy*, pp: 92-98.
- Endler, S., & Parker, D. (1999). *Coping Inventory For Stressful*.
- Fisher,R. (2016). Role stress ,the Type a Behavior Pattern ,and External Auditor Job Satisfaction and Performance, *Behavioral Research in Accounting*,13(2), 19-33.
- Fraihat, Al-Khansa. (2019). *Psychological burnout and its relationship to emotional intelligence and optimism among workers of treatment and rehabilitation centers for addicts* (in Arabic). Unpublished master thesis, University of Jordan, Amman, Jordan.
- General Directorate of Civil Defense (in Arabic). (2018). Retrieved on November 5, 2018, from www.cdd.gov.jo/about_cd
- Gold,y., & Roth,R. (2005). *Teachers Managing Stress and Preventing Burnout*,the Professional Health Solution,the Falmer Press ,London ,Washington ,DC.
- Grant,G., & Whittell,B. (2000). Differentiated Coping Strategies in Families with Children or Adults with Intellectual Disabilities: The Relevance of Gender,Family Composition and the Life Span, *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*,13(4),256-275.
- Hashem, Abdulaziz. (2013). Work Stress and Job Satisfaction: An Applied Study on Women in Leadership Positions (in Arabic), *the Egyptian Journal of Business Studies*. 27(4), 353-375.
- Hijan, Abdul Rahman. (2008). *Work pressure: a comprehensive approach to study its sources, results, and how to manage them* (in Arabic), Riyadh, Institute of Public Administration, Center for Research and Management Studies.
- Hussein, Taha Abdel Azim and Hussein, Salama Abdel Azim. (2006). *Strategies for managing educational and psychological stress* (in Arabic), Oman: Dar Al Fikr publishers and distributors.
- Jackson,S., Schwab,R., & Schuler,R. (2012). Toward an Understanding. Of the Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology*. (1), 630- 640.
- Knezevic,A. (2014). To what extent can personality traits ,work pressures ,and attitudes towards work ,and the interaction between these variables affect the psychological burnout of nurses in hospitals, *Journal of Employment Counseling*,33(3),608-644.
- Kovach,H. (2013). *Relationships among Stress,Social Support,and Burnout in Counseling Psychology Graduate Students*.Unpublished Doctoral dissertation,University of Missouri-Kansas City.
- Lambie,G. (2007). The Contribution of Ego Development ,Level of Burnout in School Counseling,*Journal of Counseling and Development*,85, 82-88.
- Larose,J. (2014). The extent of the impact of a training program on the stresses of stress and psychological burnout and the absence and transfer of the profession of the workers.*Stress and Health*. 7(4),41-77.
- Lazarus,R. (2003). *Psychological Stress and Emotion: a history of changing outlook*,New York: Sons.
- Maher, Ahmed. (2008). Work Stress among Egyptian Workers: An Exploratory Study (in Arabic), *Journal of the Faculty of Commerce for Scientific Research*, 25(1), 251-322.

- Mansour, Talaat and Al-Beblawy, Viola. (2009). *List of psychological pressures of teachers* (in Arabic), instruction booklet: The Anglo-Egyptian Library.
- Mansouri, Mustafa. (2017). Psychological burnout and its relationship to job satisfaction among primary education teachers (in Arabic), *Journal of Human and Society Sciences*, 1(2), 227-247.
- Maryan, Rjaa'. (2007). Strategies used by students to deal with stress (in Arabic), *Journal of the Association of Arab Universities and Psychology*, 5(1), 35-52.
- Maslach,C. (1986). What have we Learneb about burnout and health? *Psychology and Health*,16. (1), 607-611.
- Maslach,C., Schaufeli,W., & Leiter,M. (2001).Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52 ,397-422.
- Obaid, Magda Baha. (2008). *Psychological stress and its problems and impact on mental health* (in Arabic). Amman: Dar Safa.
- Quattrin, R., Ciano, R., Saveri, E., Balestrieri, M., Biasin, E., Calligaris,L.Brusaferro,S. (2010). *Burnout in Teachers: in Italian Survey*. 22(4),8-311.
- Redhead,A. (2014). Evaluation of a training program based on knowledge ,orientation and level of psychological burnout for both qualified and non-qualified nurses working in psychiatric care units. *Psychology and health*. 3(5),402-433.
- Ruyam,K. (2011). Burnout Syndrome Levels of Teachers in SpeacialEducation Schools in Turkey. *International Journal of Special Education*. 26 (1), 53-63.
- Saad, Saleh and Darwish, Murad. (2008). the causes and consequences of work stress in the Saudi audit environment: an exploratory study (in Arabic), *King Abdulaziz University Journal*, 22(1), 63-108.
- Scarnera,D. (2015). A pilot study to examine the effectiveness of an intervention program based on the cognitive behavioral approach in reducing psychological burnout. *Psychology and health*. 5 (2),128-147.
- Seaward,B. (2002). *Managing Stress: Principls and Strategies for Healh and Wellbing*, 3td, Jones and Bartlette Publishers.
- Selye,H. (1993). *History of Stress concept*. In L. Goldberger ,L. ,Breznits ,S. *Handbook of Stress , Theoretical and clinical aspects* ,(2nd Edition) (pp.7-17), New York: The free Press.
- Shabib, Kholoud. (2010). *Work pressures and methods of dealing with them: a field study of managers working in institutions and agencies affiliated with the Ministry of Industry in the Syrian Arab Republic* (in Arabic). Unpublished master thesis, Damascus University, Damascus, Syria.
- Shukayrat, Muhammad. (2003). Sources of psychological stress among the employees of the Jordan Phosphate Mining Company and the associated symptoms and their relation to some demographic factors and the impact of this on belonging to the company (in Arabic). *The administrative Journal*, 25(92), 157-182.
- Wallace,F., & Lee, D. (2014). Examine the possibility of adaptation strategies as a mediator in the relationships between the work stressor and psychological burnout of the psychologist.*Journal of Employment Counseling*,47(4),307-333.
- Wallace,S., & Lee,S. (2015). Job Stress and Coping Strategies and Burnout among Abuse-Specific Counselors,*Journal of Employment Counseling*,47 ,111-122.
- Yusuf Ahmed. (2015). Measuring the behavioral dimensions of stress accompanying the professional activities of auditors: a multivariate statistical analysis (in Arabic), *Scientific Journal of Economics and Trade*, 2(2), 549-578