الضغوط النفسية وعلاقتها بالإحتراق النفسي لدي عينة من العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحى بالجيزة، دراسة مقارنة

مصطفي حسين حسن الكومي[1]– رزق سند إبراهيم[2]– مصطفي إبراهيم عوض[3] – نهلة صلاح علي[3]
1) طالب دراسات عليا، كلية الدراسات والبحوث البيئية، جامعة عين شمس 2) كلية الآداب، جامعة عين شمس
3) كلية الدراسات العليا والبحوث البيئية، جامعة عين شمس

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة الضغوط النفسية التي تؤثر على العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة، أيضا التعرف على مدى تأثير تلك الضغوط على العاملين من الجنسين عينة الدراسة، والتعرف على أكثر الضغوط النفسية المحيطة بالعاملين عينة الدراسة والتي تُساهم في وجود الإحتراق النفسي وإضطرابات نفسية كما يتأثر بها هؤلاء العاملين.

وقد تضمنت تلك الدراسة وصفاً لمنهج ومجتمع الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة في جمع البيانات وطرق إعدادها، وقد تم إختيار مجتمع الدراسة العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة، وقد تم إختيار العينة من العاملين بمهن (محاسب، وإداري، ومهندس، وكميائي) بإستخدام المقاييس وتطبيقها على عينة من العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين الضغوط النفسية والإحتراق النفسي، وأشارت أيضاً إلى وجود فروق بين الذكور والإناث في الضغوط النفسية، كما أشارت إلى وجود فروق بين الذكور والإناث في الإحتراق النفسي.

وقد أوصت الدراسة بعمل برامج إرشادية تهدف الى رفع درجة قدراتهم على التعامل مع المواقف الضاغطة وخفض ظاهرة الإحتراق النفسى لديهم والتدريب على الآلات والمعدات التكنولوجية الحديثة، ربط فرص الترقية بالكفاءة المهنية أكثر من ارتباطها بالعامل الزمني كحافز لتطوير قدرات العاملين.

الكلمات المفتاحية: الضغوط النفسية – بيئة العمل – الإحتراق النفسي

المقدمة

تعد ظاهرة الضغوط من الظواهر الإنسانية المعقدة التي اتسمت بالتطور لخدمة الانسان بكافة المجالات فيما يتعلق بصحته النفسية، او بالجوانب الفنية والتقنية، بهدف توفير قدر من الاتزان النفسي

بالرغم من ذلك، نجد ان معظم الناس يسايرون ضغوط الحياة اليومية دون ان يدركونها، وفى زحمة المتطلبات الحياتيه ينسى الكثير من ألمه و تعبه و إحباطاته، باحثاً عن التوافق أو التكيف مع هذه الضغوط فهى سنة الحياة، لذلك سنجد أن الفرد العامل و على المستوى العام هو أكثر عرضة للضغوط النفسية فى الحياة اليومية و العادية، سواء كان ذلك أثناء العمل أو من ضغوط فى مجال العمل الذى يمارسه، سواء كانت ضغوط نفسية أو اجتماعية أو مهنية، أو ضغوط أسرية أو مادية أو إجتماعية تواجه العامل بعد إنتهاءه من دوام العمل، أو بينه وزملائه داخل العمل، أو خارج مجال العمل تتعلق بالأسرة و الجوانب الإجتماعية التي تتعلق بالتواصل و زيارة الأهل و الأصدقاء.

إن الضغوط فى حال أستمرارها وبمساعدة بعض العوامل الأخرى قد تؤدى الى حدوث ما يعرف بالإحتراق النفسى، كإستجابة سالبة لضغوط المهنة وللظروف الصعبة المحيطة بها.

كما تؤكد بعض الدراسات ومنها دراسة ديمير (Selcuk Demir ،2018) على وجود علاقة إيجابية بين الضغوط والإحتراق النفسى، وتوجد علاقة سلبية بين الصحة النفسية والقلق نتيجة تأثيره بعلاقة سلبية على الضغوط، وتوجد علاقة سلبية بين الصحة النفسية والإحتراق النفسى نتيجة تأثيره بعلاقة سلبية على كل من الضغوط والقلق، فعندما يمر الفرد بفترة زمنية من الضغوط الشديدة، تنهار لديه وسائل التكيف، يصل عندها الى مرحلة الإستنزاف، أو ما تسمى بمرحلة الإحتراق النفسي.

كما يشير دونهام (Dunham ,1992)إلى التسلسل المنطقي لتطور الضغوط وتوجد ضغوط مختلفة تظهر على إثرها أعراض مبكرة كالقلق والاضطراب، ويؤدي ذلك بالفرد إلى ضعف في التركيز، ويجد صعوبة في اتخاذ القرارات، وتظهر عليه أعراض نفسجسمية، ومن ثم يشعر بالإرهاق والإنهاك الشديدين، وذلك بعد أن يصل إلى مرحلة الإحتراق النفسي.

مشكلة الدراسة

إن الأفراد بصورة عامة هم عرضة للضغوط النفسية في الحياة اليومية والعادية، وإن العاملين علي المستوي العام أكثر عرضة للضغوط بمختلف أنواعها وهذه الضغوط تؤثر علي العامل وعلي توافقه سواء كان ذلك داخل مجال العمل أو خارجها.

فنجد أن الحياة الإنسانية أصبحت خليطاً معقداً من المواقف وقد أدخل الفرد تفاعلات كثيرة متنوعة متغايرة تتضمن العديد من التحديات المعيشية و الضغوط النفسية والإجتماعية مما عرضه لأشكال مختلفة من الإحباط و الصراع وكان من نتيجة ذلك أن أصبح التوتر و القلق يسيطران بصورة أو بأخرى على كثير من الأفراد مما يؤدي بالبعض إلى الإحتراق النفسي ويؤدي إلى الإصابة بالأمراض النفسية والجسمية، وسنجد أن الجدل مازال قائماً فى حقل الضغوط بأنواعها الحياتية، النفسية، الإقتصادية، العاطفية، الدراسية، المهنية..الخ (جمال ابودلو، 2009: 168).

فإن التغير السريع و التمايز الواضح فى الحياة الحديثة جعل من الصعب على الفرد تحديد أبعاد فرديته و مفهومه عن ذاته فكثر الإختلاف بين المواقف التي يواجهها الفرد و تعددت الأدوار التي يلعبها وتنوعت أنماط السلوك التي تتطلبها هذه الأدوار. كل ذلك عقد من عملية التكيف و جعله فى كثير من الأحيان يلجأ إلى نوع من السلوك غير السوى لمحاولات تكيفية غير سليمة محاولاً حل مشكلاته و التغلب على عوائق بيئته.

وبالرجوع إلى الدراسات السابقة إتضح أن للضغوط النفسية المستمرة أثر واضح على الفرد العامل وتودي به للإنهاك مما يؤدي بالبعض إلى الإحتراق النفسي ويؤدي إلى الإصابة بالأمراض النفسية وتباعاً الإصابة ببعض الأمراض الجسمية و من خلال مقابلة مع بعض العمال وجد الباحثون كثرة شكواهم من الضغوط النفسية التى لا يستطيعون التغلب عليها و كذلك حالة الملل و الرتابة و إستنفاذ الطاقة التى يعانون منها ومن خلال القراءة والإطلاع وجد الباحثون ندرة فى الدراسات العربية التى تناولت العلاقة بين الضغوط النفسية و الإحتراق النفسى لدى العاملين بالمؤسسات بشكل عام (شركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة بشكل خاص) – فى حدود علم الباحثون.

تساؤلات الدراسة

1 –هل توجد علاقة بين الضغوط النفسية والإحتراق النفسي؟

2 –هل يوجد فروق بين الذكور والإناث في الضغوط النفسية؟

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

3 –هل يوجد فروق بين الذكور والإناث في الإحتراق النفسي؟

أهميه الدراسة

- **الأهمية النظرية**

1- الكشف عن وجود علاقة إرتباطية ما من عدمها بين الضغوط النفسية وعلاقتها بالإحتراق النفسي التي يتعرض لها العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة.
2- إثراء الميدان العلمي والنظري في دراسة هذه العلاقة لمعرفة مدى الإرتباط بين المتغير الأساسي (الضغوط النفسية) وباقي المتغيرات (الإحتراق النفسي)
3- بالإطلاع على البحوث السابقة التي تناولت الضغوط النفسية يتضح أنه (في حدود علم الباحثون) أنه لم توجد دراسات جمعت بين الضغوط النفسية والإحتراق النفسي لدى العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي .. مما يدعو لأهمية الدراسة الحالية.

- **الأهمية التطبيقية**

1- إلقاء الضوء على هذا النوع من العاملين الذين لم يحظوا بالإهتمام في الدراسات النفسية والدراسات العربية بشكل عام، على الرغم من دورهم الكبير فى توفير إحتياجات المجتمع من الخدمات الأساسية، وتزيد أهميته فى الدول التى تبدأ خطوات حقيقة لرفع نموها الإقتصادى.
2- كذلك معرفة وتحديد مستويات الضغوط النفسية والتى قد تؤدى فى النهاية الى الإحتراق النفسى لدى العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة.
3- تنمية مهارات العاملين في العمل تحت ضغط.
4- الإسترشاد بنتائج هذه الدراسة فى مجال الخدمات الوقائية والارشادية والتاهيلية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي :-

1- معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية والإحتراق النفسي لدى العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة.
2- معرفة الفروق بين الذكور والإناث في الضغوط النفسية لدى العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة.
3- معرفة الفروق بين الذكور والإناث في الإحتراق النفسي لدى العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة.

فروض الدراسة

من خلال ما تم طرحه من الإطار النظري وما نتج عنه من نتائج الدراسات السابقة ذات العلاقة من الممكن صياغة فروض البحث على النحو التالي:

1- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الضغوط النفسية والاحتراق النفسى لدى العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة.
2- توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة.
3- توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة.

منهج الدراسة:

إستخدم في هذه الدراسة "المنهج الوصفي الإرتباطي" وهذا نظراً لملائمته لطبيعة هذه الدراسة وهي الكشف عن العلاقة الإرتباطية بين الضغوط النفسية والإحتراق النفسي، حيث يهتم بتوفير أوصاف دقيقة للظاهرة المراد دراستها عن طريق النتائج وتفسيرها في عبارات واضحة، ومحددة للوصول إلى حقائق دقيقة عن الوضع القائم من أجل تحسينه.

مفاهيم الدراسة

1 – الضغوط النفسية Psychological stress:

يعرفها هارون توفيق الرشيدي، (1999م) هى "حالة من التوتر والقلق يمر بها الفرد و ترجع الى عوامل خارجية وداخلية تفقد الفرد القدرة على الإتزان و التكيف ويتطلب منه إستخدام كافة إمكانياته".

وعرفها خولة يحيى (2003م) :بأنها "حادثة تزيد فيها المتطلبات الداخلية أو المتطلبات البيئية على المصادر التكيفية للفرد أو للوحدة الإجتماعة أو الجهاز الفسيولوجي".

التعريف الاجرائي:

"هي شعور داخلي سلبي يمر به العامل بسب التعرض لمجموعة من المؤثرات السلبية تفقده القدرة على التكيف مع بيئة العمل المحيطة به".

2 – الإحتراق النفسي Psychological Burnout

- تعريف ماسلاش Maslach ١٩٧٧ للإحتراق النفسي بأنه "حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السلبية؛ مثل التوتر، وعدم الاستقرار، والميل للعزلة، وأيضا بالإتجاهات السالبة نحو العمل والزملاء.
- تعريف السمادونى (١٩٩٠) " حالة من الإستنزاف الإنفعالي والبدني، بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط؛ أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والإتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين، بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة".

التعريف الإجرائي: –

"حالة من الإرهاق في العمل تؤدي إلى فقدان الحماسة وانخفاض مستوى الأداء وعدم القدرة على الإبتكار نتيجة التعرض لضغوط سلبية أو متكررة".

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

الدراسات السابقة

المحور الاول : دراسات تناولت الضغوط النفسية:

1-دراسة الوادعي (2012) بعنوان(نمط الشخصية (أ) ، (ب) وعلاقتها بالضغوط واستراتيجيات مواجهتها)

هدفت الدراسة للكشف عن الفرق بين الضغوط الاقتصادية والمهنية للأطباء اليمنيين تبعاً لمتغيرات الدراسة، والكشف عن الفروق بين نمط الشخصية (أ)، (ب) والضغوط المهنية والإقتصادية والنفسية، بالإضافة للكشف عن الفروق بين الضغوط تبعاً لمتغير الجنس بين الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة في اليمن. وللتحقيق من صحة الفروض تم تصميم كل من استبيان الضغوط واستبيان استراتيجيات المواجهة.

طبقت أدوات الدراسة على (378) من الأطباء اليمنيين العاملين في المستشفيات الحكومية الخاصة.

أبرز نتائج الدراسة: أ. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط تبعاً لمتغير الجنس "لصالح الإناث" وخاصة في الضغوط النفسية . ب. توجد فروق بين الضغوط (المهنية والإقتصادية والنفسية) تبعاً لمتغير المستوى المهني.

2-دراسة خالد الصاوي عبدالرحيم (2005)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين المناخ السائد بالمدارس الفنية الصناعية، وشعور المعلمين بالضغوط، والرضا الوظيفي، وفقا للنوع والمواد، والخبرة، أعد الباحثون استبيان لوصف المناخ التنظيمي، واستبيان عدم الرضا الوظيفي على عينة عشوائية من معلمي الثانوي الصناعي بدمياط.

أسفرت النتائج عن: وجود علاقة ارتباط طردي قوية بين نمط المناخ التنظيمي السائد في هذه المدارس والشعور بالضغوط، ودرجات الرضا الوظيفي لمعلمي تلك المدارس، واختلاف تقدير المعلمين للمناخ التنظيمي والشعور بالضغوط، وكذلك مستوى الرضا الوظيفي لهم تبعا لاختلاف النوع (ذكور – اناث)، وتخصص مواد (علمية – نظرية)، وإختلاف سنوات الخبرة (أقل / أكثر من 15 سن).

المحور الثانى: دراسة تناولت الضغوط النفسية وعلاقتها بالإحتراق النفسي:

3-دراسة فاطمة الزهراء نويشي (2014)

بعنوان "الضغط النفسي المدرك وعلاقته بالإحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط في ظل المناخ التنظيمي لإصلاح المنظومة التربوية"

تناولت هذة الدراسة العلاقة بين الإحتراق النفسي والضغط النفسي الناجم عن المناخ التنظيمي للإصلاحات سنة 2003 للمنظومة التربوية لدى معلمى التعليم المتوسط.

تم إستخدام سلم الضغط المدرك لكوهن والمتكون من 14 بند، مقياس الإحتراق النفسي لماسلاش المتكون من 22 بندا، يقيس الأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي وهي الإجهاد الإنفعالي، نقص الشعور التعاطفي وتدني الإنجاز الشخصي، ومقياس المناخ التنظيمي ليكارت والمتكون من 12 بندا، ويقيس الأبعاد التالية: الإطار والهيكل، المسؤولية، الجزاء، المخاطرة، دفء العلاقات الاجتماعية والمؤازرة.

من أهم نتائج الدراسة: وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المدرك والاحتراق النفسي.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

المحور الثالث: دراسات اجنبيه عن الضغوط النفسية والإحتراق النفسي:

4-دراسة Miguel, Conzalez (2000)

هدف الدراسة: معرفة العلاقة بين الضغوط والإحتراق النفسي على عينة عشوائية من معلمي المدارس الثانوية بالحضر، أعد الباحثون أدوات لقياس متغيرات الدراسة في علاقتها ب (العمر، المؤهل، سنوات الزواج).

أهم نتائج الدراسة: – وجود علاقة أرتباطية دالة إحصائية بين الضغوط والإحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية بالحضر، وجود تباين في مستويات الإحتراق النفسي لدى المعلمين (عينة الدراسة)، وجود فروق فردية دالة إحصائيا بين المعلمين تعزى لكل من (العمر، ومستوى التعليم، وسنوات الزواج، الجنس)، عدم إنضباط الطلاب وإنخفاض دافعيتهم أهم مصادر ضغوط وإجهاد المعلمين.

الإطار النظري للدراسة

يتضمن الإطار النظري محورين, حيث يتناول المحور الأول الضغوط النفسية، ويتناول المحور الثاني الإحتراق النفسي.

المحور الاول: الضغوط النفسية.

نموذج عدم التأكد:

يمثل هذا النموذج كلا من الباحثين Beehr et Bhagat (1984)؛ وتم إستعمال مصطلح التأكد في مجال علم النفس الصناعي و التنظيمي وفي نظريات التنظيم مما جعل منه مفهوما أو كمتغير لدراسة الضغط المهني.

إن عدم التأكد يرتبط بقدرة الفرد في المنظمة على تحقيق أهدافها، أي يحدث الضغط للأفراد بسبب أهدافا يريدون تحقيقها وإنجازها، و أي شيء يعرقل تحقيقها قد يعد سبباً من أسباب حدوث الضغط لدى الفرد في العمل، لهذا فإن هذا النموذج، و الذي هو مستمد من نظرية التوقع و الدوافع، يفسر ضغط العمل على أساس الطريقة التي يمكن بها تحقيق الأهداف. (هيجان عبد الرحمن: 1993)

نموذج الضغوط المهنية ماكجراث:

يمثل هذا النموذج (McGrath: 1976) الذي يرى أنه يتم إدراك الموقف من قبل الفرد كما هو الحال في نموذج ميتشيغان غير أن النقطة التي يؤكد عليها هذا النموذج هي تقييم الموقف في عملية الإدراك مقارنة بالنموذج الإجتماعي البيئي لدراسة الضغط.

هذا التقييم من قبل الفرد للموقف قد يؤدي به إلى القيام باستجابة محددة تجاه هذا الموقف؛ فالنموذج الإجتماعي البيئي يركز بدرجة أكبر على أنواع التوترات التي يتعرض لها الفرد نتيجة لضغط العمل أما نموذج الضغوط المهنية المسمى أيضا نموذج عملية إتخاذ القرار يتجاهل هذه التوترات

ويرتكز على شرح السلوك الإجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر العمل وخاصة أداء المهمة. (عبد الرحيم علي المير: 1995)

إذ يعتبر McGrath(1970) الضغط كحالة تتسم بأنها ذات طابع وقتي و تتضمن عدم القدرة على الإستجابة الملائمة لمطالب مدركة بتكلفة معقولة وتكون هذه الحالة مصحوبة بتوقع حدوث نتائج سلبية للإستجابة غير الملائمة.(علي حسن: 1998)

المحور الثاني: الإحتراق النفسي

نموذج العلاقات البنائية:

حسب Angel et al 2003 يقدم هذا النموذج و صفاً للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الإحتراق الوظيفي : الإنجاز الشخصي، ومشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل منها على الآخر، فيشير إلى أن بعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الإنفعالي، بمعنى أنه كلما إرتفع إنجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد، و كذلك إحساسه بتبلد المشاعر، هذا من جانب. ومن جانب آخر يوضح النموذج تأثير إستراتيجيات المواجهة على الإحتراق الوظيفي والتي صنفت إلى إستراتيجيات فعالة، و أخرى غير فعالة، وأوضح إرتباط إستراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي، بينما إرتبطت الإستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد، بمعنى أن هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين إستراتيجيات المواجهة بنوعيها وبين الإحتراق الوظيفي، و كذلك بين أبعاد الإحتراق الوظيفي ببعضها البعض و هما بعدي تبلد المشاعر و الإجهاد الإنفعالي، و بين البعد الثالث للإحتراق و الذي يدل إرتفاعه على إنخفاض الإحتراق الوظيفي، بينما يدل إنخفاضه على إرتفاع الإحتراق النفسي وهو بعد الإنجاز الشخصي. (نشوة دردير: 7002)

نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية لجين بريزي وآخرون (1988):

وهو نموذج لتحديد أحسن مجموعة من المتغيرات المنبئة بالإحتراق الوظيفي وقد ضم هذا النموذج مجموعتين من المتغيرات البيئية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية الهامة مثل الحالة الإجتماعية والإقتصادية لمكان العمل، مدى فعالية التحكم الشخصي في الموقف المهني ، مدى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار. ركزت المجموعة الثانية على المساندة من مصادرها المختلفة: الإدارة، الزملاء، الأصدقاء .

كما ضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص الديموغرافية مثل الجنس وسنوات الخبرة وركزت المجموعة الثانية على متغيرات شخصية مثل الكفاءة المهنية وتقدير الذات والمستوى التعليمي. وفي كل مراحل النموذج وجد أن المتغيرات البيئية والشخصية ذات ارتباط دال بالإحتراق الوظيفي .(نوال الزهراني:2008)

إجراءات الدراسة

عينة الدراسة:

1- العينة الاستطلاعية للدراسة:

اختيرت هذه العينة للتأكد من صلاحية أدوات البحث المستخدمة من حيث الصدق والثبات وللتأكد من أن عبارات المقياس واضحة ومفهومة، حيث قام الباحثون باختيار عينة استطلاعية مكونة من (30) من الذكور والإناث تتراوح أعمارهم بين (30–40) سنة من العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة بالعام الدراسي 2021/2020

2- العينة الأساسية للدراسة:

بعد أن قام الباحثون باختيار عينة عشوائية بالطريقة القصدية من الشباب من سن (30) إلى (40) عام من العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة، وقد قام الباحثون باختيار عينة عشوائية مكونة من 60 فرد منهم (30) فرد من الذكور و(30) من الإناث.

أدوات الدراسة:

إستخدم الباحثون في الدراسة الحالية مجموعة من وسائل القياس بغرض جمع معلومات و بيانات حول أفراد البحث، و التي تمثلت في إستمارة بيانات أولية لأفراد العينة، كما تم إستخدام بطارية من المقاييس تمثلت في المقاييس التالية:

1- مقياس الضغوط النفسية (إعداد هولميز وراهي 1967)

2 – مقياس الإحتراق النفسي (أعداد وتقنين فرج عبد القادر و السيد مصطفى راغب: 2010)

أداة جمع البيانات (قائمة الاستقصاء)

مرت قائمة الاستقصاء بمرحلتين: مرحلة التصميم، ومرحلة توزيع القائمة على المستجيبين، والحصول على البيانات.

تصميم قائمة الاستقصاء

قام الباحثون بتصميم قائمة استقصاء طبقاً لمقاييس تتفق مع أهداف الدراسة وتساعد في اختبار فروضها، وقد تم عرضها على المشرفين وأخذ الموافقة على توزيعها، حيث اشتملت قائمة الاستقصاء ما يلي:

أ. إستمارة بيانات أولية

معلومات عامة عن المستجيب: وقد اشتملت على بيانات اختيارية مثل الاسم، وذلك حفاظاً على سرية البيانات، وبيانات أخرى عن تتمثل في السن، الجنس، الحالة الإجتماعية، الوظيفة، والمستوى التعليمي.

ب. تصميم أسئلة الإستبيان

وكانت طبقاً للمقاييس:

أولاً: مقياس الضغوط النفسية

خطوات إعداد المقياس:

الخطوة الأولى: تم الإطلاع على الأطر النظرية التي تتضمن مفهوم الضغوط النفسية، والإطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.

الخطوة الثانية: الإطلاع على الدراسات السابقة التي تتعلق بالضغوط النفسية والمقاييس المُستخدمة في هذه الدراسات إلى أن تم التوصل إلى (مقياس الضغوط) الإختبار (إعداد / لهولميز وراهي 1967).

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

الخطوة الثالثة: وهي خاصة بوصف المقياس، حيث أنه يتكون من 42 عبارة تقيس مدى تعرض الشخص للضغوط وتأثره بها، والإجابة على كل فقرة تتراوح من ابداً والدرجه عليها (صفر)، وحتى دائماً والدرجة عليها (4).

والإختبار يعطي درجة كلية تتراوح من (صفر وحتى 168) درجة وكلما زادت الدرجة تعبر عن مستوى مرتفع من الضغوط والمواقف الضاغطة، ومستوى مرتفع من تأثر الفرد بتلك الضغوط.

الخطوة الرابعة: وقد تم حساب صدق الإتساق الداخلي لدرجة أفراد العينة على كل فقرة والدرجة الكلية على الإختبار.

وقد تراوحت قيمة معاملات الإرتباط بين عبارات الإختبار والدرجة الكلية بين (0.75) و (0.62).

مما يشير إلى صدق مقياس الضعوط النغسية.

كما قام الباحثون بحساب ثبات الإختبار عن طريق إعادة تطبيق المقياس على (30) فرد من أفراد العينة بعد مرور فترة إسبوعية، وقام بحساب معامل الإرتباط بين درجات أفراد العينة في التطبيق.

وقد كانت قيمة معامل الثبات (0.86) وهي قيمة مرتفعة تجعلنا نثق في ثبات المقياس وإستقرار نتائجه.

ثانياً: مقياس الإحتراق النفسي

خطوات إعداد المقياس:

الخطوة الأولى: تم الإطلاع على الأطر النظرية التي تتضمن مفهوم الإحتراق النفسي، والإطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع

الخطوة الثانية: الإطلاع على الدراسات السابقة التي تتعلق بالإحتراق النفسي والمقاييس المُستخدمة في هذه الدراسات إلى أن تم التوصل إلى (إختبار الإحتراق النفسي) الإختبار من إعداد وتقنين (فرج عبد القادر و السيد مصطفى راغب 2010).

الخطوة الثالثة: وهي خاصة بوصف المقياس، حيث أنه يتكون من 62 عبارة تقريرية تعبر عن موقف المبحوث وأفكاره ومشاعره نحو و مدى تأثره بما يحدث فيه من ضغوط نفسية والاجابه على العبارات السابقة تكون بنعم أولا والدرجه لنعم (درجتان) ولا (درجه واحدة).

الخطوة الرابعة: اجري الصدق والثبات للمقياس

وقد قام الباحثون بحساب صدق المقياس عن طريق الصدق التلازمي وذلك بحساب معامل الإرتباط بين درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط ودرجاتهم على مقياس الإحتراق النفسي وقد كان معامل الصدق التلازمي (0.92) مما يشير إلى صدق مقياس الإحتراق النفسي وذلك للإرتباط الوثيق والعلاقة الواقعية بين الضغوط النفسية والإحتراق النفسي.، وبحساب صدق المقياس فهو يتمتع بدرجه عاليه من الاتساق الداخلى.

وقد كان معامل الثيات بطريقة إعادة التطبيق (0.88) ويشير إلى إمكانية إعتماد الإختبار وإستقرار نتائجه.

نتائج الدراسة

1 – عرض نتائج الفرض الأول ومناقشتها:

ينص الفرض الأول على مايلي:

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

" توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين الضغوط النفسية والإحتراق النفسي"

وللإجابة على الفرض السابق قام الباحثون بتطبيق مقياس الضغوط النفسية ومقياس الإحتراق النفسي على أفراد عينة الدراسة ثم قام بتصحيح الإستجابات وتحويلها إلى درجات كميه، ثم قام الباحثون بحساب معامل الإرتباط بيرسون بين درجات الضغوط النفسية ودرجات الإحتراق النفسي.

والجدول التالي رقم (1) يبين العلاقة الإرتباطية بين درجات الضغوط النفسية ودرجات الإحتراق النفسي لدى عينة الدراسة.

الضغوط	ر	معامل التحديد
الإرتباط بين الضغوط والإحتراق النفسي	**0.35**	**%12**

إتضح من الجدول السابق الأتي:-

1- وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الضغوط النفسية وبين الإحتراق النفسي.
2- أن معامل الإرتباط بين الضغوط وبين الإحتراق النفسي دال عند مستوى (0.01).
3- يعني ذلك أنه كلما زادت الضغوط النفسية زاد الإحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة.
4- أن نسبة الثقة في المعامل (95%) ونسبة الشك (1%) وأن العلاقة بين المتغيرين حقيقية وجوهرية.
5- أن معامل التحديد (12%) وهو يعني أن الضغوط النفسية تفسر ما مقداره (12%) من التباين في درجات الإحتراق النفسي لدى عينة الدراسة...وبذلك يكون الفرض قد تحقق كلياً.

2 - عرض نتائج الفرض الثاني ومناقشتها:

وينص الفرض الثاني على مايلي:-

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين (الذكور والإناث) في مستوى الضغوط النفسية"

وللتحقق من الفرض السابق قام الباحثون بتطبيق مقياس الضغوط النفسية على أفراد مجموعتي الدراسة من الجنسين ثم قام بتصحيح الإستجابات وتحويلها إلى درجات كميه قابلة للمقارنة، ثم قام بحساب متوسط درجات الذكور وإنحرافها المعياري ومتوسط درجات الإناث وإنحرافها المعياري، ثم قام بحساب إختبارات "ت" للدلالة الإحصائية.

والجدول التالي رقم (2) يبين مقارنة بين مجموعتي الدراسة في الضغوط النفسية.

المتغير	مجموعة الذكور		مجموعة الإناث		قيمة ت	مستوى الدلاله
	م	ع	م	ع		
الضغوط النفسية	98	26.8	85	19.5	2.23	0.05

إتضح من الجدول السابق:

1- وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الضغوط النفسية في بيئة العمل.
2- الفروق دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) مما يشير إلى نسبة الثقة (95%) ونسبة الشك (0.05).

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

3- الذكور أعلى ضغوطاً من والإناث.

وبذلك يكون الفرض قد تحقق كلياً.

3 – عرض نتائج الفرض الثالث ومناقشتها:

وينص الفرض الثالث على مايلي:-

"توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الإحتراق النفسي"

وللتحقق من الفرض السابق قام الباحثون بتطبيق مقياس الإحتراق النفسي على أفراد مجموعتي الدراسة ثم قام بتصحيح الإستجابات وتحويلها إلى درجات كميه قابلة للمقارنة، ثم قام بحساب متوسط درجات الذكور وإنحرافها المعياري ومتوسط درجات الإناث وإنحرافها المعياري، ثم قام بحساب إختبارات "ت" للدلالة الإحصائية.

والجدول التالي رقم (3) يبين مقارنة مجموعتي الدراسة في الإحتراق النفسي.

المتغير	مجموعة الذكور		مجموعة الإناث		قيمة ت	مستوى الدلاله
	م	ع	م	ع		
الإحتراق النفسي	165	30	151	25.5	2.02	0.05

إتضح من الجدول السابق:

1- وجود فروق دالة إحصائياً بين مجموعة الذكور ومجموعة الإناث في الإحتراق النفسي.

2- الفروق بين الجنسين في الإحتراق النفسي دالة إحصائياً عند مستوى (0.05).

3- الذكور أعلى من الإناث في الإحتراق النفسي.

وبذلك يكون الفرض قد تحقق كلياً.

التعقيب على نتائج الدراسة:

تضمن هذا الفصل في محتواه التركيز على اهم النقاط النظرية والتطبيقية معا لما توصلت اليه الباحثة من تكوين تصوير ورؤية واضحة وشاملة تم بناءها على أساس التراكم النظري والإختبار التطبيقي، محققةً بذلك مجموعة من الإستنتاجات التي وضحت عن نتائج التحليل الإحصائي بداية من وصف العينة مرورا بالإحصاءات الوصفية إلى إختبار الفرضيات وتوظيفها في موضوع البحث.

أشارت نتائج الفرضية الأولي:

إلى أنه توجد علاقة إرتباطية دالة إحصائياً بين الضغوط النفسية والإحتراق النفسي.

وبذلك تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة عبدالله محمد ناشي القحطاني (2004)، ودراسة خالد الصاوي عبدالرحيم (2005) والتي أثبتت وجود علاقه بين الضغوط النفسية وبين الإحتراق النفسي، ودراسة فاطمة الزهراء نويشي (2014) فقد توصل البحث إلى عدة نتائج أهمها : وجود علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين

الضغط المدرك والإحتراق النفسي كما إستنتجت أن الضغط الناجم عن الإصلاحات يعد أحد عوامل الإحتراق، حيث كانت درجة الإحتراق النفسي عالية لدى عينة البحث، و دراسة Miguel, Conzalez (2000)

والتي أسفرت نتائجها عن: – وجود علاقة أرتباطية بين الضغوط والإحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية بالحضر..

أشارت نتائج الفرضية الثانية إلى:

أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين (الذكور والإناث) في مستوى الضغوط النفسية.

وبذلك تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة الوادعي،(2012) وكانت أبرز النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط تبعاً لمتغير الجنس "لصالح الإناث" وخاصة في الضغوط النفسية، ودراسة علي حسن وهبان (2008) حيث بينت النتائج فروقاً دالة في ضغوط الحياة وفقاً لمتغير الجنس لمصلحة الإناث، ودراسة عباسة أمينة (2018) ومن نتائجها توجد فروق دالة إحصائيا في مصادر الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم المتوسط تعزى إلى متغير الجنس

ومن الدراسات السابقه فقد إتفقت على وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الضغوط النفسية.

أشارت نتائج الفرضية الثالثة إلى:أنه توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الإحتراق النفسي.

وبذلك تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة خالد الصاوي عبدالرحيم (2005) أسفرت النتائج عن اختلاف تقدير المعلمين للمناخ التنظيمي والشعور بالضغوط، وكذلك مستوى الرضا الوظيفي لهم تبعا لاختلاف النوع (ذكور – اناث)، ودراسة سميرة ميسون وفوزية محمدي (2013)، و دراسة Miguel, Conzalez (2000) ومن نتائجها وجود تباين في مستويات الإحتراق النفسي لدى المعلمين (عينة الدراسة)، ودراسة علي حسن وهبان (2008) فقد بينت النتائج فروقاً دالة في ضغوط الحياة وفقاً لمتغير الجنس لمصلحة الإناث، و دراسة عباسة أمينة (2018) توصلت هذه الدراسة إلى أنه توجد فروق دالة إحصائيا في مصادر الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم المتوسط تعزى إلى متغير الجنس.

الدراسات السابقه إتفقت على وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الإحتراق النفسي.

الخلاصة:

تناولت هذه الدارسة موضوع الضغوط النفسية وعلاقتها بالإحتراق النفسي لدي عينة من العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحى بالجيزة، دراسة مقارنة ، وبناءً علي ما تقدم ،وتأسيساً علي نتائج التحليل الإحصائي، فلقد خلصت الدارسة إلي:

وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الضغوط النفسية والإحتراق النفسى لدى العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة، ووجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة، ووجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في مستوى الإحتراق النفسي لدى العاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة وكذلك بعض التوصيات التي نوردها فيما يلي :

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 3178-2636

توصيات الدراسة

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة فإنه يمكن تقديم التوصيات التالية:

- وضع برامج إرشادية تهدف الى رفع درجة قدراتهم على التعامل مع المواقف الضاغطة وخفض ظاهرة الإحتراق النفسى لديهم.
- الإهتمام بالعاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة لدورهم ومساهمتهم فى رفع الإقتصاد القومى والتنمية المستدامة، وتوفير الأجهزة والمعدات والأدوات التى تساعده على القيام بعمله على اكمل وجه.
- زيادة الإهتمام بتنظيم دورات تدريبية للعاملين بشركة مياه الشرب والصرف الصحي بالجيزة للتدريب على الآلات والمعدات التكنولوجية الحديثة.
- توفير تكافؤ الفرص في رفع الدرجات العلمية وكذا الترقية لتحقيق النمو والتقدم المهني.
- ربط فرص الترقية بالكفاءة المهنية أكثر من ارتباطها بالعامل الزمني كحافز لتطوير قدرات العاملين
- توسيع الخدمات الإرشادية للعاملين على مستوى جميع الإدارات وذلك لتوعيتهم لخفض التوتر والملل و زيادة مستوى الرضا الوظيفي لديهم، من خلال بناء برامج إرشادية.
- مراعاة نظام الحوافز على أساس المكافأة لما لها اثر كبير في رفع الروح المعنوية للعاملين وتشجيعهم على الإجتهاد لتحقيق الرضا الوظيفي. (كتكريم الأعمال العلمية...الخ.)
- دعم مكتبات إلكترونية للعاملين بالمنشورات و الكتب التوعوية وإبراز دورهم العملي وكيفية السيطرة على الضغوط و تعديل السلوك نحو الأفضل.
- توفير فرص الإلتحاق بالدورات التدريبية التي تدعم تعلمهم المستمر لتنمية القدرات المعرفية والسلوكية في التعامل مع المواقف المختلفة.
- تفعيل الإتصال بين الإدارة والعاملين لزيادة المعلومات حول المؤسسة للخفض من غموض وصراع الدوار.

المقترحات

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج حدد بعض المقترحات كبداية لدارسات أخرى وإلقاء الضوء أكثر على واقع الضغوط النفسية المهنية والإحتراق النفسي حيث تمثلت في:

- فعالية برنامج إرشادى لخفض الضغوط النفسية والإحتراق النفسى.
- الصحة النفسية ومهارات مواجهة الضغوط النفسية.
- الضغوط النفسية والأحتراق النفسى وعلاقتة بالرضا الوظيفى.
- دراسة ميدانية لبعض ابعاد الضغوط المهنية والنفسية المنبئة بالأمراض السيكوسوماتية.
- إجراء مقارنات بين مصادر الضغوط المهنية والإضطرابات السيكوسوماتية في المهن المختلفة.
- دراسة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها بالإضطرابات السيكوسوماتية في ضوء متغيرات أخرى كالصلابة النفسية والمساندة الإجتماعية...الخ.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

المراجع

أحمد عكاشة، (1984) الطب النفسي المعاصر، ط5، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

أحمد مطيع الشخانبة، (2010) التكيف مع الضغوط النفسية، دار الحامد، الأردن.

إيمان زيدان، (1998) مدى فاعلية كلا من الإرشاد النفسي الموجه و غير الموجه في تخفيف حدة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمات، رسالة دكتوراة غير منشورة، معهد الدراسات و البحوث التربوية، جامعة القاهرة.

الوابلي سليمان محمد، (1995) الإحتراق النفسي ومستوياته لدى معلمي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة في ضوء مقياس ماسلاش المعرب. معهد البحوث العلمية وإحياء التراث الإسلامي، مركز البحوث التربوية و النفسية جامعة أم القرى، مكة.

بدرة معتصم ميموني، (2005) الإضطرابات النفسية والعقلية عند الطفل والمراه ق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

بيار مارتي، جان بنجمان ستورا، (1992) مبادئ البسيكوسوماتيك وتصنيفاته، ط1 ترجمة ،محمد أحمد نابلسي، مؤسسة الرسالة، بيروت.

جان بنجامان ستورا، (1997) ترجمة أنطوان الهاشم،الإجهاد أسبابه وعلاجه، الطبعة الأولى، منشورات عويدات،لبنان.

جمعة سيد يوسف، (2004) إدارة ضغوط العمل، نموذج للتدريب، رؤية نفسية، إيبتراك للنشر و التوزيع، القاهرة.

حامد عبد السلام زهران، (1997) الصحة النفسية والعلاج النفسي ،ط 2 ،عالم الكتب مصر

حسن عبد المعطي، (2003) الأمراض السيكوسوماتية، ط1،مكتبة دار الشرق، القاهرة

حسين فايد، (2000) دراسات في الصحة النفسية،ط1،المكتب الجامعي الحديث،مصر.

خضر محسن، (1998) الإحتراق النفسي لدى المعلم العربي، مجلة المعرفة،العدد 39.

زينب محمود شقير، (2001) الأمراض السيكوسوماتية، ط1، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.

سامر جميل رضوان، (2007) الصحة النفسية، ط2، دار المسيرة، عمان.

سمير شيخاني، (2003) الضغط النفسي، ط1، دار الفكر العربي، بيروت.

سيد محمد عبد العال، (2002) ضغوط العمل والأزمات،مجلة مركز معوقات الطفولة، العدد 10

شهاب عبد الرحمن، (2001) دراسة مقارنة لمستويات الإحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين و مديري المدارس الثانوية في محافظة إربد، جامعة اليرموك، إربد، الأردن .

Ahola,K (2007): Occupational burnout and health. Finish 1

Institute of Occupational Health, people and work Research.

Reports 81,Tampereen Yliopistopaino OY- Juvenes print, Tampere. .

Barron,R & Greenberg,J(1990) : Behavior in Organisation, Side of work.Boston.

Beehr,T (1995): Psychological stress in the work place,London.3

Boudarene.M (2005): Le Stress entre bien être et souffrance. 4

Brett, J. E, Brief, A. P, Burke, M. J, George, J. M, & Webster, J (1990): Ngative affectivity and the reporting of stressful life events . Health psychology, 9, 57 - 68.

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

Brooks,N(1999): Most workers who call in SICK really aren't study finds.Los Angeles Times.

Buunk,B. P, Doosje,B. J, Jans,L. J. M., & Hopstaken,L. E. M. (1993): Perceived 6 reciprocity, social support, and stress at Work : The role of exchange and communal orientation. Journal of Personality and Social Psychology, 65, 801 - 881.

Caplan , R.D & Jones, K.W (1975): Effects of Work Loud, Role ambiguity and tupe A 7 Personality on Anxiety, Depression and Heart Rate. Journal of applied Psychology, .917,317,06

Caroline doucet (2000): La psychosomatique théorie et clinique, armond colin ,Paris.8

Carter,S (2001): Teacher stress and burnout, children and youth, Vol3,p23.

Debary. R (1994):Abrad psychosomatique des troubles somatiques , française de 10 psychanalyse , N29.

Demerouti,E, Bakker,AB, Jonge,J, Janseen,P.PM, Schaufeli, W.B (2001): Burnout and engagement at work as a function of demands and control. Scand J work health; 27(4):279-86.

Dantzer,R et Goodall,G(1994): Psychologie du stress,13

Introduction a la psychologie de la santé, Paris.

Evergy,G.S (1989): A clinical Guide to treatment of the Human stress response, New 13 York & London Berti Editions, Alger.

Evelyne Pewzner (2000): Introduction à la psychpathlogie de l'adulte , Edition 2, armond colin ,Paris.

Guillevic, C (1991): Psychologie du travail, Nathan.16

الترقيم الدولي ISSN 1110-0826
الترقيم الدولي الموحد الإلكتروني 2636-3178

PSYCHOLOGICAL STRESS AND ITS RELATIONSHIP TO PSYCHOLOGICAL BURNOUT AMONG A SAMPLE OF WORKERS AT THE DRINKING WATER AND SANITATION COMPANY IN GIZA, A COMPARATIVE STUDY.

Mostafa H. H. Elkomy[(1)]; Rezk S. Ibrahem [(2)]; Mostafa I. Awad[(3)]; Nahla S. Ali [(3)]
1) Post Grad. Student, Faculty of Graduate Environmental Studies and Research, Ain Shams University 2) Faculty of Arts, Ain Shams University 3) Faculty of Graduate Environmental Studies and Research, Ain Shams University

ABSTRACT

The study aimed to identify the nature of the psychological pressures that affect the workers of the Drinking Water and Sanitation Company in Giza, also to identify the extent of the impact of these pressures on the workers of both sexes, the study sample, and to identify the most psychological pressures surrounding the workers, the study sample, which contribute to the presence of psychological burnout and psychosomatic disorders. This study included a description of the study methodology, the study population and its sample, as well as the study tool used in collecting data and methods of preparing it.

The sample was selected from workers in the professions (accountant, administrator, engineer and chemist) using the standards And applying it to a sample of working at the Drinking Water and Sanitation Company in Giza.

and the study reached results: the existence of a relationship between environmental stress and burnout, the existence of differences between males and females in environmental stress, and the existence of differences between males and females in psychological combustion.

The study recommends: conducting counseling programs aimed at raising the degree of their abilities to deal with stressful situations and reducing the phenomenon of psychological burnout among them, activating communication between management and employees, providing equal opportunities in raising educational degrees as well as promotion to achieve growth and professional advancement.

key words: Psychological stress - Work environment - psychological burnout