



جامعة - بلحاج بوشعيب - عين تموشنت

كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العيادي

الاحترق النفسي وتأثيره على الأداء الوظيفي لدى أعوان الأمن

والحماية والحراسة للمنقولات المالية

دراسة عيادية لأربع حالات

تحت إشراف الأستاذة:

د/ زاوي أمال

من إعداد وتقديم الطالبين:

• راشد محمد

• سلامة براهيم

• تاريخ المناقشة: 2025/.../...

• تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
بن عيسى رحال نوال	أستاذ محاضر - ب	رئيسا
زاوي أمال	أستاذ محاضر - أ	مشرفا ومقررا
سعدون سمية	أستاذ محاضر - أ	مناقشا

السنة الجامعية 2024-2025



جامعة - بلحاج بوشعيب - عين تموشنت

كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العيادي

الاحتراق النفسي لدى أعوان الأمن والحماية والحراسة

للمنقولات المالية

دراسة عيادية لأربع حالات

تحت إشراف الأستاذة:

د/أ. زاوي أمال

من إعداد وتقديم الطالبين:

• راشدي محمد

• تاريخ المناقشة: 2025/.../...

• تمت المناقشة علنا أمام اللجنة المكونة من:

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
بن عيسى رحال نوال	أستاذ محاضر - ب -	رئيسا
زاوي أمال	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
سعدون سمية	أستاذ محاضر - أ -	مناقشا

السنة الجامعية 2024-2025

الإهداء الأول

إلى عائلتي الكريمة

إلى إخواني وأخواتي الأعماء

إلى الأصدقاء والزملاء الأفاضل

إلى جميع طلبة العلم والأخص منهم طلبة علم النفس العيادي

إلى جميع أستاذتي الكرام وخصوصاً أستاذتي الفاضلة ، الأستاذة الدكتورة زاوي أمال

و إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع سائلاً الله العلي القدير أن ينفعنا ويمدنا

بتوفيقه

- راشدي محمد -

الإهداء الثاني

أهدي هذا العمل إلى أسرتي وعائلتي.

إلى أساتذتي الذين تركوا أثرا عميقا في نفسي، أثرا لا يمحوه الزمن.

إلى الأستاذة الدكتورة زاوي أمال القائمة على تأطير عملنا.

إلى دكاترة لجنة المناقشة وأشكرهم على جهودهم المبذولة

وما خصوه لنا من وقتهم الثمين.

إلى زملاءنا الذين رافقونا طيلة هذه السنوات.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل المتواضع.

-سلامة ابراهيم-

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم الرحيم والحمد لله رب العالمين الذي أعاننا وساعدنا على إتمام هذا البحث وإجرائه بشكل شامل. بالأمس بدأنا رحلتنا التعليمية باحترام وارتباك. وهذا يشمل طموحاتنا المهنية من أجل مد دفعة جديدة خلال مسارنا المهني . على افتراض أن الله لا يشكر أولئك الذين لا يشكرون الناس، فإننا نشكر بصدق الأساتذة الفضلاء قسم العلوم الاجتماعية وخاصة (الأستاذة الدكتورة / زوي امال) التي رافقتنا في رحلتنا الجامعية من البداية إلى النهاية لإجراء هذه الدراسة وكانت لها بصمات خالدة في هذا العمل . وهذا واضح من خلال قيادتها ونقدها البناء ودعمها الأكاديمي .

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل أساتذة الكلية آداب ولغات وعلوم اجتماعية ، وأساتذة التخصص علم النفس العيادي راجين من المولى عز وجل أن يديم عليهم الصحة والعافية. وأخيرا نشكر كل من قدم لنا المساعدة في إنجاز هذا البحث سواء من قريب أو بعيد.

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية والامن الخواص الموكبين للمنقولات المالية و تأثيره على أدائهم الوظيفي حسب متغير الأقدمية في المهنة ، وعليه تم اختيار عينة مكونة من أربع (04) حالات تم اختيارهم بطريقة عرضية،

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن التساؤلات المطروحة، قمنا باستخدام المنهج الوصفي القائم على أسلوب دراسة الحالة وأدواته المختلفة والتي تتوافق مع مثل هذه الدراسات حيث قمنا بتطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي بالإضافة إلى إعداد دليل للمقابلات. وقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- يعاني أعوان الحراسة والامن الخواص المكلفين بمواكبة المنقولات المالية من مستويات متباينة من الاحتراق النفسي من خلال أدائهم الوظيفي.
 - يؤثر الاحتراق النفسي لدى أعوان الحراسة والامن الخواص المكلفين بمواكبة المنقولات المالية في أدائهم الوظيفي .
 - يعاني أعوان الحراسة والامن الخواص المكلفين بمواكبة المنقولات المالية من الاحتراق النفسي من خلال أدائهم الوظيفي حسب متغير الأقدمية في المهنة لصالح الأكثر أقدمية.
- الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي - الأداء الوظيفي - أعوان الامن.

Abstract

This study aimed to reveal the level of psychological burnout among private security and protection agents who follow financial transfers and the extent of its impact on job performance. Accordingly, four (04) random cases were selected to conduct the study on them. The importance of this study lies in what we witness on a daily basis regarding the profession of security agents who seek to provide security services to public and even private institutions. Its aim is to uncover the suffering of this group and the professional pressures they are exposed to almost daily as a result of work, especially during their escorting and guarding of financial transfers with their light equipment.

Accordingly, the following question was raised: Do private security and guards tasked with escorting financial assets experience burnout in their job performance? • A sub-question was also raised: Do private security and guards tasked with escorting financial assets experience burnout in their job performance based on seniority?

To achieve the study's objectives, answer the questions posed, and verify its validity, we used the clinical approach and its various tools, which are compatible with such studies.

After collecting data, conducting analyses, and applying the Maslach Burnout Inventory, we reached the following results:

- Private security and guards tasked with monitoring financial assets experience burnout in their job performance.
- Private security and guards tasked with monitoring financial assets experience burnout in their job performance, depending on the variable of seniority in the profession, in favor of those with more seniority.

Keywords: Burnout – Performance job - Security guards.

قائمة المحتويات

رقم العنوان	الموضوع	الصفحة
	الإهداء	أ
	الشكر والتقدير	ت
	ملخص الدراسة	ث
	قائمة المحتويات	ج
	قائمة الجداول	ذ
	قائمة الأشكال	ل
	قائمة الملاحق	ر
	مقدمة	1
الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة		
1	إشكالية الدراسة	4
2	فرضيات الدراسة	5
3	أهمية الدراسة	5
4	أهداف الدراسة	6
5	دوافع اختيار موضوع الدراسة	6
6	صعوبات للدراسة	6
7	التعاريف الإجرائية للدراسة	6
8	الدراسات السابقة	7
الفصل الثاني: الاحتراق النفسي		

14	نبذة تاريخية عن الاحتراق النفسي	1
15	مفهوم الاحتراق النفسي	2
16	مؤشرات الإحراق النفسي	3
18	النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي	4
20	أسباب الاحتراق النفسي	5
20	أسباب الاحتراق النفسي حسب مختلف العلماء	5
23	أعراض الاحتراق النفسي	6
26	مراحل الاحتراق النفسي	7
27	أبعاد الاحتراق النفسي	8
الفصل الثالث: أعوان الامن والحماية وأدائهم الوظيفي		
32	تمهيد	
I. الأمن والحماية والحراسة للمنقولات المالية		
32	تعريف الحراسة	1
35	مفهوم الأمن	2
38	واجبات ومسؤوليات الحارس بشكل عام	3
42	من المخاطر المحتملة ضد الحراس	4
44	الخدمات الأمنية	5
44	حراسة البنوك والمصارف	6
46	العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي	7
II. الأداء الوظيفي للأعوان الحراسة والامن المكلفين بنقل ومواكبة المنقولات المالية		

53	مفهوم الأداء الوظيفي.	1
57	أبعاد الأداء الوظيفي.	2
58	معايير الأداء الوظيفي.	3
60	أنواع الأداء الوظيفي.	4
61	أسس الأداء الوظيفي.	5
62	العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.	6
65	تشخيص الأداء الوظيفي.	7
67	أسباب ضعف الأداء.	8
68	.III العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.	
	خلاصة	
	الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة	
70	تمهيد	
70	منهج الدراسة	1
70	أدوات الدراسة	2
73	حدود الدراسة	3
73	عينة الدراسة	4
74	خلاصة	
	الفصل الخامس : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة	
77	تمهيد	
77	دراسة الحالة الأولى	1
77	تقديم الحالة الأولى	1-1

78	جدول المقابلات للحالة الأولى	2-1
79	ملخص المقابلات للحالة الأولى	3-1
79	التاريخ النفسي والاجتماعي للحالة الأولى	4-1
81	استخلاص الأعراض والأسباب للحالة الأولى	5-1
81	عرض وتحليل نتائج تطبيق مقياس ماسلاش للحالة الأولى	6-1
82	تشخيص الحالة الأولى	7-1
83	دراسة الحالة الثانية	2
83	تقديم الحالة الثانية	1-2
84	جدول المقابلات للحالة الثانية	2-2
85	ملخص المقابلات للحالة الثانية	3-2
85	التاريخ النفسي والاجتماعي للحالة الثانية	4-2
86	استخلاص الأعراض والأسباب للحالة الثانية	5-2
87	عرض وتحليل نتائج تطبيق مقياس ماسلاش للحالة الثانية	6-2
87	تشخيص الحالة الثانية	7-2
89	دراسة الحالة الثالثة	3
89	تقديم الحالة الثالثة	1-3
90	جدول المقابلات للحالة الثالثة	2-3
91	ملخص المقابلات للحالة الثالثة	3-3
91	التاريخ النفسي والاجتماعي للحالة الثالثة	4-3
92	استخلاص الأعراض والأسباب للحالة الثالثة	5-3

93	عرض وتحليل نتائج تطبيق مقياس ماسلاش للحالة الثالثة	6-3
93	تشخيص الحالة الثالثة	7-3
94	دراسة الحالة الرابعة	4
94	تقديم الحالة الرابعة	1-4
95	جدول المقابلات للحالة الرابعة	2-4
97	ملخص المقابلات للحالة الرابعة	3-4
97	التاريخ النفسي والاجتماعي للحالة الرابعة	4-4
98	استخلاص الأعراض والأسباب للحالة الرابعة	5-4
98	عرض وتحليل نتائج تطبيق مقياس ماسلاش للحالة الرابعة	6-4
99	تشخيص الحالة الرابعة	7-4
100	الاستنتاج العام ومناقشة النتائج على ضوء الفرضيات	5
102	أهم النتائج المستخلصة من المقابلات الخاصة بالاداء الوظيفي	6
103	تفسير النتائج استمارات الأداء الوظيفي	7
104	خاتمة	8
107	توصيات والاقتراحات	
109	قائمة المصادر والمراجع	
116	الملاحق	

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
78	يوضح جدول المقابلات مع الحالة الأولى	1
82	يوضح نتائج تطبيق مقياس ماسلاش على الحالة الأولى	2
84	يوضح جدول المقابلات مع الحالة الثانية	3
87	يوضح نتائج تطبيق مقياس ماسلاش على الحالة الثانية	4
90	يوضح جدول المقابلات مع الحالة الثالثة	5
93	يوضح نتائج تطبيق مقياس ماسلاش على الحالة الثالثة	6
96	يوضح جدول المقابلات مع الحالة الرابعة	7
99	يوضح نتائج تطبيق مقياس ماسلاش على الحالة الرابعة	8

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
29	يوضح مراحل الاستجابة للضغط	الشكل (1)
30	يوضح مراحل الاستجابة للضغط لخصائص العمل	الشكل (2)
51	يوضح نموذج العوامل التي تنتج الأداء الفعال لعمل ما قوى داخلية ذاتية	الشكل (3)
59	يوضح العلاقة بين الحوافز والأداء	الشكل (4)
61	يوضح فجوة الأداء ضمن إدارة الأداء	الشكل (5)
61	يوضح منظومة تقييم أداء العمال	الشكل (6)

قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
108	مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي	1
110	دليل المقابلة الخاص بالأداء الوظيفي	2

مقدمة

مقدمة

إن الضغوط بكل أنواعها هي نتاج التقدم الحضاري المتسارع، لذا فقد أصبحت تشكل جزءاً من حياة الأفراد والمجتمعات نظراً لكثرة تحديات هذا العصر وزيادة مطالبه وتسارع وتيرة تطوره، فالحضارة تحمل في طياتها آفات تستهدف النفس البشرية كونها أفرزت أعباءاً كثيرة تفوق طاقة الإنسان على التحمل والمقاومة مما ينعكس سلباً على الحالة الصحية العامة للفرد النفسية منها والجسدية، باعتبار الإنسان وحدة (نفسية-جسدية) متكاملة لدرجة قد تصل حد الانهيار أو الموت، لذا استرعى موضوع الضغط النفسي Stress اهتمام الكثير من الباحثين والعلماء.

وعليه فإن الاحتراق النفسي من أكثر المشاكل النفسية التي يعانيها العاملون بمختلف القطاعات والمستويات المتباينة، حيث يتعرض العاملون في جميع القطاعات المستويات بدرجات متفاوتة لهذه الضغوط، والتي تؤثر على تحقيق الأهداف المنتظرة التي تؤدي إلى الإرهاق الجسدي وبالتالي الأمراض الجسدية والنفسية مما يؤدي لا محال في زيادة نسبة تغيب العمال على أعمالهم وكذا عدم إنصياحهم لتعليمات وأوامر المؤسسات المهنية التي ينتمي إليها مما يؤدي بدوره إلى زيادة نسبة حوادث العمل وتدني مستوى الأداء المهني ومن بين هذه المهن هي مهنة حراسة وتأمين ومراقبة المالية.

وعليه سيتم تسليط الضوء في هذه الدراسة على الاحتراق النفسي لدى أعوان الامن والحراسة نظراً للآثار السلبية المترتب عليه من إنهاك بدني وعقلي وانفعالي نتيجة المتطلبات والأعباء التي تفوق وتتجاوز قدرة الفرد على تحملها.

إذ يعد الاحتراق النفسي حالة من الإرهاق الجسدي والانفعالي ناتجة عن التعرض المستمر للمواقف والوضعيات مشحونة انفعالياً، كما يترافق بمجموعة من الأعراض كالتعب الجسدي والإحساس بالعجز والمواقف السلبية تجاه العمل والزملاء.

إنطلاقاً من هذه المعطيات وجب التفكير بجد من خلال أبحاث ودراسات حقيقية تسلط الضوء على مهنة أعوان الامن والحماية المرافقين للمنقولات المالية بواسطة الأسلحة النارية وهذا ما سنحاول التطرق إليه في بحثنا هذا.

وقد اشتملت الدراسة على ستة فصول مقسمة على جانبين :

حيث يضم الجانب النظري ثلاث فصول يتعلق الفصل الأول بتقديم موضوع الدراسة ويتضمن مشكلة الدراسة التي تفرعت إلى ثلاثة أسئلة وأسباب ودوافع إختيار الموضوع تم إبراز أهميتها وأهدافها وتطرق إلى أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع .

أما الفصل الثاني فقد خصصناه لمفهوم الاحتراق النفسي من خلال عرض تعاريف له وأسبابه وأعراضه. أما الفصل الثالث فتعلق بمهنة الاعوان الحماية وكل ما يخص هذه المهنة وبأدائهم الوظيفي داخل هذه المهنة.

أما الجانب التطبيقي فيضم فصلين حيث تطرقنا في الفصل الرابع إلى إجراءات المنهجية للدراسة وكذا أدوات الدراسة والعينة التي تم دراستها أما الفصل الخامس فتضمن عرض لنتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها وختمنا دراستنا بخاتمة ومجموعة من الاقتراحات والتوصيات. و في الأخير تم عرض مراجع الدراسة باللغة العربية والأجنبية التي اعتمدناها في هذه الدراسة.

الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة

تمهيد

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. دوافع اختيار موضوع الدراسة
6. صعوبات الدراسة
7. التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة
8. الدراسات السابقة

خلاصة

تمهيد : إن من متطلبات البحث العلمي السهر على جدية المادة المعرفية المراد بلوغها أو تحقيقها و الصرامة في معالجة المواضيع الاجتماعية و الإنسانية بالإعتماد على المنهجية الأكاديمية الدقيقة. فلا تقوم دراسة إلا بتحقيق قدر كافي من الموضوعية مع الأخذ بعين الاعتبار التدرج العلمي الصحيح للوصول إلى نتائج تعكس حقيقة الظاهرة في بيئتها.

1. إشكالية الدراسة :

تعتبر مهنة الاعوان الامن و الحراسة الخواص من أنبل المهن الاجتماعية والإنسانية، ذات متطلبات الكثيرة والمهام المتعددة، أين يكون العطاء فيها أكثر من الأخذ، إذ تجاوزت مهامها أكثر من الحدود ومقاربتها لمهام التشكيلات الأمنية النظامية من حيث الشكل والمضمون ونظرا لطبيعة هذا النشاط المهني، اهتم العديد من الباحثين في دراستهم حول الضغط النفسي واختلافه من مهنة لأخرى خاصة في قطاع الأمن حيث تم اعتبار مهنة حراسة ومواكبة الأموال من مكان لأخر في حد ذاتها مصدرا للضغط النفسي.

وبقدر استمرار الضغوط النفسية وتراكمها، بقدر ما يتبعها استجابات جسدية ونفسية غير صحية، إذ يعتبر الاحتراق النفسي أحد هذه النتائج السلبية.

وعليه يتمثل الاحتراق النفسي الذي يتعرض له العون بإستمرار ظاهرة جديرة بالاهتمام من المختصين لما لها من خطورة وتأثير على الكثير من جوانب حياته، وما تسببه من مضاعفات وأعباء ومشاكل نفسية وجسدية، ويهدف استقصاء حدة ومستويات الاحتراق النفسي لدى هذه الفئة.

ومن هذا تصور حاولنا طرح الإشكالية التالية:

• ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحراسة والامن الخواص المكلفين بمواكبة المنقولات المالية؟

وانطلاقا من هذه الإشكالية تم صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يؤثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحراسة والامن الخواص المكلفين بمواكبة المنقولات المالية؟

- هل تؤثر الأقدمية في العمل على مستوى الاحتراق النفسي لدى الاعوان الحراسة والامن في العمل؟
- 2. فرضيات الدراسة :**

وانطلاقا من تساؤلات الدراسة يمكن تحديد الفرضيات التالية:

1.2 الفرضية العامة :

□ غير مقترحة بسبب صياغة السؤال ذو الطبيعة الاستكشافية.

2.2 الفرضيات الجزئية :

- يؤثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحراسة والامن الخواص المكلفين بمواكبة المنقولات المالية.
- تؤثر الأقدمية في العمل على مستوى الاحتراق النفسي لدى الاعوان الحراسة والامن في العمل.

3. أهمية الدراسة :

- يكتسب هذا البحث أهمية بالغة من حيث دراسة، العاملين في هذه المهنة، والذين يساهمون في تقديم الخدمات الأمنية بشكل عام. وتبرز هذه الأهمية في مايلي :
- ✓ الفئة المستهدفة والتي تتمثل في اعوان الحراسة والامن.
 - ✓ معرفة مستوى الإحتراق النفسي لدى الاعوان الحراسة والامن.
 - ✓ تسلط الضوء على المعاناة والصعاب التي تصادف فئة الاعوان في أداء مهامهم الامنية مع مختلف المؤسسات العمومية المتعاقد معها.
 - ✓ محاولة الخروج بتوصيات وإقتراحات عملية، تساهم في التخفيف من مستويات الإحتراق النفسي لدى الاعوان.

4. أهداف الدراسة:

الهدف من الدراسة التالية التعرف على :

◀ مستوى الاحتراق النفسي الذي يتعرض له أعوان الحراسة والامن الخواص المكلفين بمواكبة المنقولات المالية للاحتراق النفسي في أدائهم الوظيفي.

◀ تأثير الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحراسة والامن الخواص المكلفين بمواكبة المنقولات المالية.

◀ تأثير لأقدمية في العمل على مستوى الاحتراق النفسي لدى الاعوان الحراسة والامن في العمل.

5. دوافع اختيار موضوع الدراسة

- ✓ سوء الظروف التي يعيشها أعوان الحماية والامن المكلفين بمهام مواكبة المنقولات المالية.
- ✓ إثراء البحوث العلمية والأكاديمية في ميدان علم النفس العيادي وخاصة في موضوع "الاحتراق النفسي عند فئة كلفت بمهام أكثر من قدرتها ماديا ومعنويا.
- ✓ تسليط الضوء على موضوع "الاحتراق النفسي" والتفريق بينه وبين مفاهيم مشابهة كالضغط النفسي، القلق والاكتئاب.

6. صعوبات الدراسة

- ✓ حساسية مكان إجراء الدراسة والالتزام الصارم بمواعيد ومواقيت محددة لإجراء المقابلة.
- ✓ أخذ تعهد شفوي من طرف للمعنيين والتحفيز على بعض النقائص المتواجدة على مستوى المصلحة.
- ✓ حساسية الموضوع اثر سلبا على مجريات الدراسة.

7. التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة

1.7 التعريف الإجرائي للاحتراق النفسي: هو عبارة عن حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي والعقلي تنتج استجابة للإنهاك طويل المدى في مواقف مشحونة انفعاليا بسبب التعرض لضغوط العمل والأعباء الزائدة وتكون مصحوبة لتوقعات شخصية مرتفعة تتعلق بأداء الفرد، ويتضمن الشعور بالإنهاك الانفعالي وتبيل الشعور ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي، وسيتم قياسه وتقييمه من خلال الدرجة الكلية التي يحصل عليها العون على مقياس الاحتراق النفسي المستخدم في هذه الدراسة.

2.7 التعريف الإجرائي للإنهاك الإنفعالي: هو الشعور بالتعب نتيجة لأعباء العمل والمسؤولية الزائدة نتيجة الجهد المبذول لتأمين المنقولات من الاخطار خاصة السطو المسلح او العمليات الإرهابية، وسيتم قياسه

وتقييمه من خلال مجموع الدرجات الفرعية الخاصة بهذا البعد في الدراسة والذي سيحصل عليها العون المكلف بحماية وحراسة وتأمين المنقولات ومواكبتها.

3.7 التعريف الإجرائي لبلادة الشعور: هو الشعور السلبي الذي يتولد لدى الفرد بسبب ضغط العمل الزائد وسيتم قياسه وتقييمه من خلال مجموع الدرجات الفرعية الخاصة بهذا البعد في الدراسة والذي سيحصل عليها العون.

4.7 التعريف الإجرائي لعون الحراسة والامن : هو الشخص المكلف بحراسة المنشأة والحفاظ على سلامة وأمن موظفيها وأموالها وممتلكاتها ووقايتها من السرقة والاعتداء أو حصول أي أضرار مادية ومعنوية لها. والحارس الأمني (رجل السلامة والأمن) له سلطة ضبط الشخص المتلبس بالسرقة أو التخريب داخل المؤسسة، أو من يحاول الدخول عنوة إلى المنشأة المشمولة بالحراسة.

5.7 تعريف الحراسة : الحراسة هي عمل ومجهود جماعي يؤديه أفراد ذو كفاءة عالية وحس امني عالي في مكان ما.

6.7 تعريف الاجرائي للاداء الوظيفي : هو سلوك وظيفي يقوم به الموظف تتجلى نتائجه في الأداء السياقي، التكيفي وأداء المهام.

8. الدراسات السابقة

1.8 الدراسات الوطنية:

1.1.8 دراسة جلولي شتوحي نسيمة (2003)

وهي عبارة عن رسالة ماجستير في علم النفس الاجتماعي غير منشورة بجامعة الجزائر تحت عنوان: "الإرهاك المهني لدى الممرضين واستراتيجيات المقاومة المستخدمة" وتوصلت الدراسة إلى:

يعاني الممرضون من شدة مرتفعة على مستوى بعد الإجهاد الانفعالي، ومن شدة متوسطة على مستوى كل من بعد فقدان الشعور التعاطفي وبعد نقص الشعور بالإنجاز.

يميل الممرضون إلى استخدام إستراتيجية التجنب كأول إستراتيجية للتقليل من شدة الاحتراق النفسي.

✓ هناك فرق بين ممرضي المصلحات الطبية والعناية المركزة في الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر.

✓ وجود فروق بين ممرضي المصلحات الطبية والعناية المركزة في استخدام إستراتيجيات المقاومة.

✓ لا يوجد فروق بين الإناث والذكور في مستوى الاحتراق النفسي.

- ✓ لا يوجد فروق بين الإناث والذكور في استراتيجيات المقاومة.
- ✓ لا يوجد فروق في شدة الاحتراق النفسي بين المجموعات حسب الأقدمية في العمل.
- ✓ توجد فروق في استخدام المقاومة حسب الأقدمية.

2.1.8 دراسة ميهوبي فوزي:

هدفت الدراسة إلى تشخيص مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين ببعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة وكذا العلاقة بين المناخ التنظيمي والاحتراق النفسي ولتحقيق هذه الأهداف صممنا مقياس للمناخ، وطبقت هذه الدراسة على عينة من 271 ممرض (138) ذكور و(133) إناث، وتمت الدراسة بـ11 مؤسسة صحية على مستوى الجزائر كما طبقت مقياس الاحتراق النفسي ماسلاش (MBI)، بعد التحقق من خصائصه السيكومترية كذلك.

وقد أسفرت نتائج الدراسة على أن الممرضين يعانون من مستوى مرتفع ودال من الإحتراق النفسي وأعلى ارتباط موجب ودال بين المناخ التنظيمي والإحتراق النفسي.

2.8 الدراسات العربية

دراسة البدوي (2000):

هدفت الدراسة إلى استقصاء درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة في محافظة عمان، وأثر بعض المتغيرات في ذلك، وقد تكون مجتمع الدراسة من (3308) ممرضا وممرضة أما عينة الدراسة تكونت من (566) ممرضا وممرضة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية حسب متغيرات الدراسة وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

✓ إن الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة عمان يعانون من تكرار حدوث الشعور بالإجهاد الانفعالي لدرجة عالية، ومن شدة حدوثة بدرجة متوسطة وأنهم يعانون من تكرار وشدة نقص الشعور بالإنجاز بدرجة عالية.

✓ عدم وجود أثر لمتغيرات (الجنس، الخبرة، والتصنيف المهني) في درجات أبعاد الاحتراق النفسي لدى الممرضين في حين وجد أثر على حسب موقع العمل.

✓ أهم مصادر الاحتراق النفسي تمثلت بعدم إتاحة الفرصة للمرضين للالتحاق بدورات تدريبية، وعدم توفر أماكن الراحة والترفيه وإلقاء اللوم الجائر من طرف المسؤولين عند حدوث أخطاء طبية وقلّة الأجور.

✓ إن مقدار ما تفسره مصادر الاحتراق النفسي من التباين في درجات أبعاد الإجهاد الإنفعالي وتبذل المشاعر ذو دلالة إحصائية، وأن مقدار ما تفسره من التباين في درجة بعد نقص الشعور بالإنجاز ذو دلالة إحصائية. (شهند عبد السلام، 2003،:72)

3.8 الدراسات الأجنبية

1.3.8 دراسة ماسلاش (MASLACH) وجاكسون (JACKSON) (1981) :

هدفت الدراسة لقياس مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة كبيرة تكونت من (1025) فردا يعملون في المهن ذات الصلة بالخدمات الاجتماعية والإنسانية (الممرضون، الأطباء، المحامين، الشرطة، المعلمين) إلى أن الممرضين يعانون من درجة مرتفعة من الاحتراق النفسي. (مقابلة، 1996،:33)

2.3.8 دراسة فيرت (FIRT) وزملائه (1986):

التي أجريت على (200) ممرض وممرضة، لقد كشفت بأن الاضطرابات النفسية والجسمية لدى الممرضين والممرضات تتزايد بزيادة الصعوبات المهنية التي تنعكس سلبا على صحتهم حيث يشعرون من جراء ذلك باكتشاف وفقدان للرغبة والحيوية في مزاولة العمل.

3.3.8 دراسة كاتون، جرو سنيل، كوب، لونغ ومتشيل، سنة 1988، حول الاحتراق النفسي والضغط

لدى العاملين في مؤسسة للمعوقين عقليا، اشتملت عينة الدراسة على 196 عاملا في مؤسسة للمعوقين عقليا، تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، و مقياس ضغوط العمل، أظهرت النتائج وجود ظاهرة الاحتراق النفسي عند افراد العينة بدرجة متوسطة على بعدي الاجهاد الانفعالي وتبذل المشاعر، و بدرجة عالية بعد نقص الشعور بالإنجاز، و بالنسبة لضغوط العمل فقد اشتملت على ستة متغيرات هي: عبء العمل الزائد، نقص القدرة، ضغوط الاسرة والعلاقات الإدارية، الافتقار الى التقدم المهني، و عدم القدرة على الاستمتاع الذي ارتبط بالاجهاد الانفعالي، وهذا ما يدل على ان الضغوط ليست نفسها الاحتراق وانما هي تؤدي اليه.

3.3.8 دراسة سيفريني وليي سنة 1997، واستهدفت هذه الدراسة مقارنة الاحتراق النفسي بين الارشاد

الاكاديمي والارشاد النفسي، و العلاقة بين عملية الدعم الاجتماعي والتقليد، و الموافقة والرضا المهني، و هدفت الدراسة الى كشف عن درجة الاحتراق النفسي من خلال عينة من الاخصائيين النفسانيين

والمرشدين الاكاديميين، ثم اختيارهم من الجامعات في كاليفورنيا، وقد شارك في الدراسة 123 مرشداً وجرى مقارنة مجموعتين من المرشدين النفسانيين في عملية قياس درجة الاحتراق النفسي وقد أظهرت نتائج الدراسة باستخدام تحليل التباين المتعدد ان المجموعات كانت مختلفة بشكل واضح وفي حين ان تحليل التباين الأحادي اظهر ان المرشدين الاكاديميين قد تعرضوا بوضوح لهبوط في تماسك الشخصية، كما دل على ذلك احد مقاييس الاحتراق الفرعية الثلاثة (نادر فهمي الزبيد، ص 208)

4.8 التعقيب على الدراسات:

1.4.8 من حيث الموضوع :

دراسة جلولي شتوحي نسيمه سنة 2003، موضوعها الإنهاك المهني لدى الممرضين واستراتيجيات المقاومة المستخدمة، أما دراسة دراسة ميهوبي فوزي هدفت إلى تشخيص مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين ببعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، أما دراسة البدوي في سنة 2000 هدفت الدراسة إلى استقصاء درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية، في المقابل الدراسة التي قام بها كل من ماسلاش MASLACH وجاكسون JACKSON في سنة 1981، أما دراسة كاتون ،جرو سنيل ،كوب، لونغ ومنتشيل، سنة 1988، حول الاحتراق النفسي والضغط لدى العاملين في مؤسسة للمعوقين عقلياً، وفي الدراسة التي قام بها سيفريني وليي سنة 1997 كانت موجهة للأخصائيين النفسانيين والمرشدين الاكاديميين.

2.4.8 من حيث العينة:

دراسة جلولي شتوحي نسيمه سنة 2003، كانت موجهة للممرضين الذين يعانون من الاجهاد الانفعالي بدرجة عالية، أما دراسة دراسة ميهوبي فوزي هدفت إلى تشخيص مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين ببعض المؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، أما دراسة البدوي في سنة 2000 هدفت الدراسة إلى استقصاء درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة في محافظة عمان، في المقابل الدراسة التي قام بها كل من ماسلاش MASLACH وجاكسون JACKSON في سنة 1981، كانت موجهة الي الأفراد الذين يعملون في المهن ذات الصلة بالخدمات الإجتماعية والإنسانية متمثلة في الممرضون، الأطباء، المحامين، الشرطة، المعلمين قدرها 1025، وفي دراسة فيرت

(FIRT) وزملائه سنة 1986 أجريت على 200 ممرض وممرضة، وفي الدراسة التي قام بها سيفريني وليي سنة 1997 كانت موجهة للأخصائيين النفسيين والمرشدين الأكاديميين، تم اختيارهم من الجامعات في كاليفورنيا، وقد شارك في هذه الدراسة عينة قدرها 123 شخص.

3.4.8 من حيث المنهج:

كل من دراسة جلولي شتوحي نسيمه سنة 2003، ودراسة دراسة ميهوبي فوزي، ودراسة البدوي، وكاتون، جرو سنيل، كوب، لونغ ومتشيل، سنة 1988، والدراسة التي قام بها سيفريني وليي سنة 1997 استخدموا المنهج الوصفي باعتباره المنهج لكتل هذه الدراسات مع تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

4.4.8 من حيث النتائج:

دراسة جلولي شتوحي نسيمه سنة 2003، وتوصلت إلى أن الممرضون يعانون من شدة مرتفعة على مستوى بعد الإجهاد الانفعالي، ومن شدة متوسطة على مستوى كل من بعد فقدان الشعور التعاطفي وبعد نقص الشعور بالإنجاز، مع ميلهم إلى استخدام إستراتيجية التجنب كأول إستراتيجية للتقليل من شدة الاحتراق النفسي، هناك فرق بين ممرضي المصلحات الطبية والعناية المركزة في الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، وجود فروق بين ممرضي المصلحات الطبية والعناية المركزة في استخدام إستراتيجيات المقاومة، لا يوجد فروق بين الإناث والذكور في مستوى الاحتراق النفسي، لا يوجد فروق بين الإناث والذكور في استراتيجيات المقاومة، لا يوجد فروق في شدة الاحتراق النفسي بين المجموعات حسب الأقدمية في العمل، توجد فروق في استخدام المقاومة حسب الأقدمية. أما دراسة البدوي في سنة 2000 أسفرت النتائج على أن الممرضين يعانون من مستوى مرتفع ودال من الاحتراق النفسي وأعلى ارتباط موجب ودال بين المناخ التنظيمي والاحتراق النفسي. في المقابل الدراسة التي قام بها كل من ماسلاش MASLACH وجاكسون JACKSON في سنة 1981، الناتج تشير إلى أن الممرضين يعانون من درجة مرتفعة من الاحتراق النفسي، وفي دراسة فيرت (FIRT) وزملائه سنة 1986 كشفت بأن الاضطرابات النفسية والجسمية لدى الممرضين والممرضات تتزايد بإزدياد الصعوبات المهنية التي تتعكس سلبا على صحتهم حيث يشعرون من جراء ذلك باكتشاف وفقدان للرغبة والحيوية في مزاولة العمل. وفي الدراسة التي قام بها سيفريني وليي سنة 1997 أسفرت نتائج الدراسة باستخدام تحليل التباين المتعدد ان المجموعات كانت مختلفة بشكل واضح وفي حين ان تحليل التباين الأحادي اظهر ان المرشدين الأكاديميين قد تعرضوا

بوضوح لهبوط في تماسك الشخصية، كما دل على ذلك احد مقاييس الاحتراق الفرعية الثلاثة، وفي المقابل دراسة كاتون ،جرو سنيل ،كوب، لونغ ومنتشيل، سنة 1988 أظهرت النتائج وجود ظاهرة الاحتراق النفسي عند افراد العينة بدرجة متوسطة على بعدي الاجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ، و بدرجة عالية بعد نقض الشعور بالإنجاز ، و بالنسبة لضغوط العمل فقد اشتملت على ستة متغيرات هي :عبء العمل الزائد ،نقص القدرة ،ضغوط الاسرة والعلاقات الإدارية ،الافتقار الى التقدم المهني ، و عدم القدرة على الاستمتاع الذي ارتبط بالاجهاد الانفعالي، وهذا ما يدل على ان الضغوط ليست نفسها الاحتراق وانما هي تؤدي اليه.

خلاصة :

في نهاية هذا الفصل يمكن القول أن الدراسة التي نحن بصدد القيام بها نابعة من تساؤلات خاصة ناتجة عن ملاحظات ميدانية أثارت في نفوسنا حس الاكتشاف و شغف الاضطلاع حول موضوع يمكن القول انه حديث الساعة بالرغم من أن العديد من الأبحاث و الدراسات تناولته حسب وجهات نظر مختلفة ونتائج تم استخلاصها من بيانات متعددة .

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

تمهيد :

1. نبذة تاريخية عن الاحتراق النفسي
2. مفهوم الاحتراق النفسي
3. مؤشرات الإحراق النفسي
4. النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي
5. أسباب الاحتراق النفسي
6. أسباب الاحتراق النفسي حسب مختلف العلماء
7. أسباب الاحتراق النفسي عند الممرض
8. أعراض الاحتراق النفسي
9. مراحل الاحتراق النفسي
10. أبعاد الاحتراق النفسي

تمهيد : يعتبر الاحتراق النفسي تحصيل حاصل لمستويات التطور الذي عرفته المجتمعات الإنسانية في شتى المجالات ، فهو قليل الانتشار بين الأفراد في المجتمعات البدائية ، كثير الحضور لدى المنظومات البشرية التي تعرف تسارعا رهيبا في النمو الاقتصادي حيث يختزل الفرد فيها ليصبح عاملا منتجا للثروة يعيش تحت وطأت الضغوط المهنية وصراعا مصيريا لمسايرة المتغيرات الحياتية اليومية.

1. نبذة تاريخية عن الاحتراق النفسي

إن مفهوم الاحتراق النفسي كمصطلح علمي لم يستعمل إلا حديثا بينما أعراضه أشير إليها في العديد من الأبحاث، باعتبار إن أعراض الاحتراق النفسي تنشئ بمجرد التحاق الفرد بميدان عمله فخلال الحرب العالمية الأولى والثانية استعمل مصطلح تعب المعارك لي الدلالة على الأعراض المشابهة لأعراض الاحتراق المتعارف عليها حاليا. ونظرا للخصوصية التي تميز أعراض الاحتراق النفسي فقد أخذت من اهتمام الدراسة والبحث، ولهذا ستتطرق لأهم ما ورد في الأدبيات العالمية حول الاحتراق النفسي.

أول من تطرق إلى المعنى العام للاحتراق النفسي **Graham Caen** جراهم سين في قصته الصادرة سنة 1960 التي عرض فيها حالة مهندس معماري يعاني من احتراق نفسي وبحلول سنة 1974 أصبح موضوع الاحتراق النفسي يؤخذ قيمته العلمية على وجه التحديد في الدراسات الطبية، بفضل الطبيب "**Freudberger**" بالولايات المتحدة الأمريكية، وفي هذا الصدد قال "بصفتي محلل نفسي وطبيب ممارس أدركت أن الأشخاص في بعض الأحيان يقعون ضحايا للحرائق، تماما مثل: المباني فتحت وطأة التوترات الناتجة عن الحياة في عالمنا المعقد، تستهلك مواردهم الداخلية في إطار العمل بفعل النيران تاركة فراغا داخليا هائلا حتى وان بدا الغلاف الخارجي سليما إلى حد ما ". وبأعوام وتحديدًا في عام 1976 استخدمته عالمة الأمراض النفسية كريستينا ماسلاك في الدراسات التي تم إعدادها لظواهر الاستنزاف المهني.

وفي سنة 1980 ق دم **شرنيس Chernisse** " مقارنة متعددة الأبعاد نفسية وعلائقية وبيئية

وتنظيمية لتشكل أعراض الاحتراق النفسي (بدران، 1997، ص16)

ومن هنا يمكن القول إن موضوع الاحتراق النفسي أصبح من المواضيع الأكثر اهتماماً في مجال البحوث العلمية الطبية والنفسية والاقتصادية الاجتماعية نظراً لارتباطه بالصحة النفسية ومختلف الخدمات الاجتماعية في أغلب المؤسسات، وهذا ما يدفع لظواهر آراء جديدة مفسرة لظاهرة الاحتراق النفسي في المستقبل .

2. مفهوم الاحتراق النفسي :

يعرف **Freudenberger (1974)** الاحتراق النفسي بأنه حالة من الإعياء والضعف تصيب الجسد وتستنفد طاقته الحيوية نتيجة المتطلبات التي تفوق قدرة الفرد.

وفي نفس الصدد يعرف **تايلور** الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن الإرهاق واستنفاد القوة والنشاط لدى الفرد. (Taylor,1986 :23)

ويمثل الاحتراق النفسي حسب **Folkman و Lazarus (1984)** المرحلة النهائية لعجز الفرد عن التكيف مع مطالب العمل. إذ يعكس الاحتراق النفسي حالة من الإنهاك تحدث كنتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة المستمرة الملقاة على عاتق الأفراد بما يفوق طاقتهم وقدراتهم، ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة الأعراض النفسية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من فرد لآخر. (حرتاوي، 1991، ص12).

أما **(فهد السيف، 2000: ص19)** فيعتبر الاحتراق النفسي كحالة عقلية وخبرات نفسية داخلية تعبر عن إنهاك عاطفي وتبليد الشعور وعدم القدرة على تحقيق الذات لدى الممارس المهني الذي يفقد حماسه واهتمامه بمن يقدم لهم الخدمات وذلك نتيجة للضغوط النفسية والنوعية الناجمة من الخدمة، وطبيعة الوظيفة والعلاقات الاجتماعية في العمل.

و يشير **(Carter,2001 :p23)** إلى أن الاحتراق النفسي إعياء يصيب الجسم والعواطف لدى الفرد، حيث يبدأ بالشعور بعدم الارتياح وفقدان الحماس لمزاولة العمل.

وعرف **(Reece & Brandt,2002 : p24)** الاحتراق النفسي بأنه الشعور بالاستنزاف العاطفي والعقلي والجسمي يوماً بعد يوم حتى يصل الفرد إلى ما بعد الإجهاد وحالة من الشعور بفقدان الإحساس.

كما عرف (سامر جميل رضوان، 2007،:28) الاحتراق النفسي كحالة جسدية ونفسية من الاحتراق أو الخمود أو الانطفاء، وحالة من الفراغ الذهني والإرهاك الجسدي المطلق.

و قد أوضحت (Maslach,1991 :p19) بأن الاحتراق النفسي يشير إلى فقدان الاهتمام بالأفراد الموجودين في محيط العمل، حيث يشعر الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي اللذين يجعلان الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز، ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين. إذ يعد الاحتراق النفسي كخبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي.

كما اعتبرت **Maslach** و **Jackson** (1981) بأن الاحتراق النفسي مفهوم يتكون من ثلاثة أبعاد هي كالاتي:

• **البعد الأول** : الإجهاد العاطفي ويشير إلى أن العمال الذين يصابون بالاحتراق النفسي تكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي.

• **البعد الثاني** : تبدل المشاعر ويعني أن العمال يبدؤون في بناء اتجاه سلبي نحو العملاء المستفيدين من الخدمة.

• **البعد الثالث**: الشعور بالنقص في الإنجاز الشخصي ويتمثل في ميل العمال إلى تقييم أنفسهم سلبيا والإحساس بإنعدام الفاعلية أمام الآخرين (شهاب إيناس، 2001،:33).

من خلال سياق عرض التعاريف السابقة، يمكن القول بأن مفهوم الاحتراق النفسي يشير إلى خبرة نفسية سلبية تعترى الفرد وتسبب له الكثير من المشكلات إذ يعايش مجموعة من الآثار السلبية كالتعب والإجهاد والشعور بالعجز وإنعدام الحيلة وفقدان الاهتمام بالآخرين وعدم الرضا عن العمل. فالإنهاك المهني عبارة عن سيرورة يظهر في البداية على شكل ضغط مهني شديد ومتواصل ولا يخفف بواسطة الوسائل العادية لحل المشكل، حيث نلاحظ اختلال في التوازن بين القدرات الشخصية والمتطلبات الخارجية مما يجعل الشخص في حالة غضب أثناء أدائه لعمله ويعبر عن شعوره بطريقة عنيفة وتهيجية. ويتكون هذا المفهوم من ثلاث مكونات، وهي الإنهاك العقلي والإنفعالي والجسمي والتي تنشأ نتيجة التعرض المستمر للضغط.

3. مؤشرات الإحراق النفسي :

على الرغم من أن التعب أو التوتر قد يشكل العلامات الأولى للاحتراق النفسي، إلا أن ذلك ليس كافيا للدلالة عليه خاصة إذا كانت قصيرة الأمد، فالاحتراق النفسي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

يتعلق بالتغيرات السلبية ك فقدان الاهتمام بالعمل والسخرية من الآخرين والكآبة والشك في قيمة الحياة وفي العلاقات الاجتماعية، بالإضافة إلى الشعور بالعجز وسوء تقدير الذات للاحتراق النفسي مؤشرات عديدة تشمل كل جوانب حياة الفرد، وفي هذا الصدد تشير "Barbara Braham" عام 1992 إلى وجود أربع مؤشرات أولية تدل على أن الفرد في طريقه إلى الاحتراق النفسي وهي كالآتي:

- الانشغال الدائم والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم، فعندما يقع العامل في شرك الانشغال الدائم فإنه يضحي بالوقت الحاضر وما يتطلبه من عمل، وهذا يتجسد في تواجده جسدياً وليس ذهنياً، وعادة ما ينجز العامل بصورة آلية أو ميكانيكية دون أي اتصال عاطفي حيث أن ما يشغل باله هو السرعة والعدد وليس الإتقان والاهتمام بما بين يديه.
- العيش حسب قاعدة "يجب وينبغي"، ويترتب عن هذه القاعدة زيادة حساسية الممرض لما يظنه الآخرين، فيصبح غير قادر على إرضاء نفسه، حتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة، فإنه يجد بان تنفيذ ذلك ليس بالأمر السهل عليه.
- تأجيل الأمور السارة والأنشطة الاجتماعية من خلال الاقتناع الذاتي بأن هناك وقتاً لهذه الأنشطة ولكن "قيماً بعد" لن يأتي أبداً، ويصبح التأجيل القاعدة أو المعيار في حياة الفرد.
- فقدان الرؤية أو المنظور بحيث يصبح كل شيء مهم وعاجل، وتكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله إلى درجة يفقد فيها روح المرح، ويجد نفسه كثير التردد عند إتخاذ القرارات. ويرتبط ذلك بما يعرف "بالإدمان على العمل"، إذ يصبح العمل المحور الأساسي في حياته وفي مركز اهتماماته الشخصية بصورة مخلة بالتوازن المطلوب لتفادي المشكلات البدنية والانفعالية التي تصاحب مثل هذا الخلل (عسكر، 2000،:72).

واستمر الاهتمام بتحديد مؤشرات الاحتراق النفسي، بحيث وضع قائمة تضم مؤشرات الاحتراق النفسي وهي تمس المستويات التالية:

- ✓ **مستوى الشعور:** عدم الرضا، سرعة الانفعال، التصلب على مستوى الجسد، الأرق، القرحة وألم الظهر والصداع.
- ✓ **مستوى الحياة الشخصية:** إفراط في تناول الكحول، إفراط في تعاطي الأدوية، مشاكل مع الزوج أو الزوجة مشاكل عائلية.

✓ **مستوى العلاقات:** انسحاب، جنون العظمة، التنازل.

✓ **مستوى العمل:** غياب الحماس، الروح المعنوية المنحطة عموماً يمكن الاستدلال على حدوث الاحتراق النفسي من خلال الشعور بالإرهاك النفسي والجسمي المؤدي إلى فقدان الطاقة النفسية وضعف الحيوية والنشاط، وفقدان الشعور بتقدير الذات، والاتجاه السلبي نحو العمل، وفقدان الدافعية، والإحساس باليأس والعجز إضافة.

إلى القيام بالعمل بشكل روتيني مع الافتقار إلى عنصر الإبداع والابتكار، وضعف الرغبة في مزولة العمل والتغيب الغير مبرر، والإحساس بالإرهاك والتعب وتجنب الحديث مع الزملاء والأصدقاء في شؤون العمل. كما تجدر الإشارة إلى أن الاستمرار في العمل لا يعتبر مؤشراً لغياب الاحتراق النفسي، فالفرد قد يستمر في عمله بالرغم مما يعانيه من احتراق نفسي لأسباب عديدة منها: الراتب الجيد، وجود ضمان وظيفي، وفي أسوأ الحالات عدم وجود فرص الالتحاق بوظائف أخرى .

4. النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي

على الرغم من حداثة مصطلح الاحتراق النفسي إلا أننا سنحاول ذكر أهم التفسيرات النظرية التي تناولته، انطلاقاً من المدرسة الفيزيولوجية والسلوكية ثم نفسر النظرية التحليلية.

1.4 النظرية الفيزيولوجية : يعتبر أن العالم الفيزيولوجي الكندي هانز سيللي أهم من درس الطبيعة

الفيزيولوجية للضغوط حيث صنفها وبين أهم المراحل التي يمر بها الفرد للتوافق معها. كما بين أهميتها عندما تكون ضغوط تكيفية تحفز الطاقات الفردية على مواجهة الأخطار والتعامل مع المثيرات المؤلمة إلا أنه نبه من سلبياتها عندما تتطور إلى ضغوط حادة تستنفد الجهود الفردية فشدة الضغوط والتعرض المتكرر لها يترتب عنها تأثيرات سلبية كالفوضى والارتباك في حياة الفرد والعجز عن اتخاذ القرارات وظهور الأمراض الجسمية ومظاهر لاضطرابات عضوية أخرى، مثل تكرار الضغوط اليومية وتزايد شدتها باستمرار.

تجعل الفرد يعاني من أعراض مرضية فيزيولوجية للضغوط (ارتفاع ضغط الدم أمراض المفاصل)، فحسب النظرية الفيزيولوجية فإن عجز الفرد عن التعامل السوي مع الضغوط في الموقف ذاته يؤدي إلى تطورها وهذا ما يؤدي إلى وقوعها في متلازمة الاحتراق النفسي كمرحلة نهائية للضغوط الشديدة وبالتالي لا يمكن تصريفها بشكل إيجابي أثناء الموقف الضاغط (عسكر، 2009،:14)

تكون الضغوط النفسية في البداية ايجابية بحيث تنبه إلى الخطر وتحفز الجسم على مواجهتها ومقاومة مصدر الضغط أو الإحباط ومع زيادتها تزداد مقاومة الفرد لها في محاولة منه لتسييرها والتكيف السوي معها إلا أن تكرارها وتزايد شدتها باستمرار مع الوقت يضعف قدرة الفرد على التعامل معها، ما يجعله مستنزف القوى ومجهد أو مصاب بأمراض فيزيولوجية عضوية. وهي قد تكون أعراض متلازمة الاحتراق النفسي على الرغم من تركيز هذه النظرية على العوامل الفيزيولوجية، إلا أن الإنسان تشكله مجموعة مكونات وراثية بيئية تمكنه من تحقيق التوافق دون الإصابة بالأمراض. (عسكر، 2009،: 11)

2.4 النظرية السلوكية : تعتبر المدرسة السلوكية من أكثر مدارس علم النفس اهتماما بالعوامل الخارجية والسلوك الظاهر، وكثيرا ما اعتبر السلوك الإنساني ناتج عن عوامل بيئية متفاعلة اكتسبها الفرد من خلال التعليم ومن خلال دراسة بافلوف وسكينر وغيرهم. أكدوا على أهمية الاشتراط في عملية التعلم وبينوا بأن الأفراد يكونون أسوياء إذا أحسنوا التعلم بطرائق ايجابية، أما إذا أصابهم الاضطراب فهذا عائد إلى تعلمهم عادات سيئة لم تمكنهم من التوافق ويمكن علاجها عن طريق إطفاء السلوك السيئ وتعزيز السلوك السوي وتعويده على الاشتراط كرد فعل سوي وسريع وبعد إعادة اكتسابه يعدل السلوك ويشفى الاضطراب خاصة وأنهم يعتبرون العرض هو المرض وزواله يعني الشفاء. وفي هذا الصدد يقول ايزنك Eysenck بالنسبة لنا في الطب النفسي العرض هو المرض كل الأعراض استجابات انفعالية ناتجة عن اشتراط غير ملائم. (ميموني، 2011، ص 33) .

وهذا يعني بأن الفرد، العامل يصاب بالاحتراق النفسي نتيجة تعلمه عادات وأساليب سلبية للتعامل مع الضغوط النفسية، فبدل الاستجابة للضغوط والإحباطات باستراتيجيات تعامل توافقية، استجاب لها الفرد بطرائق سيئة وهذا نتيجة لكثرة العوامل الضاغطة مع تكرارها واستمرار شدتها وبما أنها عوامل بيئية خارجة عن الذات يمكن علاج تأثيراتها بسهولة بواسطة تعديل سلوك العمال عن طريق تعويدهم وتعليمهم طرائق مناسبة للتعامل مع الضغوط والتعزيز الجيد إضافة إلى محاولة تخفيف العوامل منها وإطفاء السلوكات التي من شأنها خلق الاضطراب، وإضافة إلى محاولة تخفيف العوامل والمصادر الضاغطة في بيئة العمل. فضبط المثيرات البيئية الضاغطة وإطفاء الاستجابات السلبية، وتعلم طرائق سوية لتسيير الضغوط والإحباطات التي من شأنها الحد من انتشار متلازمة الاحتراق النفسي إلا أن هذا غير كافي

فهي ليست نتيجة عوامل مهنية فقط بل تفاعل عوامل نفسية فيزيولوجية مهنية واجتماعية وعلاجها يقتضي الاهتمام بكل أسبابها الحقيقية وحلها.

3.4 النظرية التحليل النفسي: تعتبر هذه نظرية من أهم نظريات علم النفس التي تفسر السلوك الإنساني، وأكثرها قدرة على إيضاح أسباب الاضطرابات والعوامل المؤدية للانحراف عن السواء بفضل النتائج التي توصلت إليها دراسات الشخصية الإنسانية فقد اعتبر رائد التحليل النفسي سيغموند فرويد إن الشخصية مكونة من ثلاث أركان الهو والأنا والأنا الأعلى وكل ركن له وظائفه وصفاته ومكوناته وديناميته تتفاعل فيما بينهما والسلوك الشخصي هو نتيجة العلاقة بين هذه الأركان. (زيدان، 1998، ص 81)

خاصة إن الأنا الأعلى يمثل التصور الأخلاقي الداخلي للعالم الخارجي في ذات الأفراد وهو يتكون من مرحلة متأخرة من الطفولة ويمكن القول أن الهو يمثل القطب النزوي ويعبر الأنا عن المضمون الإدراكي كعامل دافعي، كما يؤكد الأنا الأعلى على نظام الموانع كمضمون اجتماعي ولهذا يفسر المحللون النفسانيون الاحتراق النفسي لعوامل ذاتية لاشعورية مكبوتة في أعماق الفرد الذي جعلته شدة الضغوط الناتجة عنها عجز عن تسيير كمية الإثارة المتراكمة عليه من الهو ومن العالم الخارجي الذي تمثله سلطة الأنا الأعلى فعجز الأنا في عدم قدرته على الحفاظ على ثبات مستوى الطاقة النفسية التي تؤدي إلى استنزاف طاقته الداخلية وشعوره بقلّة الانجاز وسوء تقدير ذاته. (شحاتة الربيع، 2006، ص 77)

إن الاحتراق النفسي بكل ما يتضمنه من مشاعر سلبية نحو الذات والغير وسوء تقدير الذات والانتقاص من قيمتها وقدرتها على الإنجاز إضافة إلى تبدل المشاعر وفقدان الدافعية للعمل، وكل هذا يعني بان الطاقة المستثمرة في العمل قد استنزفت بسبب فشل الأنا كمنظمة دافعية في الحفاظ على توازن الذات فإن الجهاز النفسي للفرد يصبح فارغ من الطاقات النفسية التي كانت تدفعه للعمل والحياة. إن تراكم العوامل اللاشعورية الضاغطة إلى جانب العجز عن أرساد العوامل الخارجية المحبطة أدى بالفرد العامل في المهن الإنسانية التي يتبادل فيها علاقات وجدانية إلى استثمار كل طاقته في شغله انطلاقاً من أهدافه الإنسانية وثقته المثالية في إمكاناته وقدرته على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم وفشلهم في ذلك أفقده ثقته في نفسه وفي مجتمعه وجعله محبطاً ومكتئباً إلى درجة إن فقد دافعيته للعمل وأصبح أدائه ألياً عملياً وهذا يعني بان التصور المثالي لقدراته ونظراته الايجابية قد انفصلا عن العواطف التي كانت ترتبط

به كحب العمل والثقة في الذات وهذا أدى إلى استنزاف طاقات العمل دون تحقيق طموحاته المهنية. (عسكر، 2005، ص132)

ومن هنا فإن الإخفاق في التوافق المهني سيؤدي إلى الاكتئاب والإحباط والاحتراق الذي يحدث عندما يتعرض للفرد أثناء تحقيق عملية التوافق والتكيف مع عوائق تمنعه من الإشباع وإذا لم يستطيع إزالة العائق بالأساليب التوافقية المباشرة واستمرت رغبته في الهدف زاد توتره وضيقه وشعر بالألم والحزن وأدرك العجز والفشل وانتابه القلق الزائد يكون الفرد بذلك يعاني الإحباط الذي يمثل مجموعة مشاعر مؤلمة تنتج عن عجز الإنسان عن الوصول إلى الهدف الضروري لإشباع حاجة ملحة عنده .

5. أسباب الاحتراق النفسي

حدد Leiter مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى إحداث الاحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض المؤسسات والهيئات على النحو التالي:

- **ضغط العمل:** يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منطوية به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة. وكثير من المؤسسات سعت في العقود الماضية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.
- **محدودية صلاحيات العمل:** إن احد المؤشرات التي تؤدي الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراء المناسب من قبل الموظف.
- **قلة التعزيز الإيجابي:** عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مؤشرا آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.
- **انعدام الاجتماعية:** يحتاج الموظف أحيانا إلى مشاركة الآخرين في بعض الهموم والأفراح والتفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلا فيزيقيا في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة

- **عدم الإنصاف والعدل:** يتم أحيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها. وعند إخلاله بها يتم محاسبته. وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعسا من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية مقتردة لأداء الواجبات المطلوبة.
 - **صراع القيم:** يكون الموظف أحيانا أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه. فمثلا قد يضطر عامل المبيعات أن يكذب من أجل أن يمرر منتجا على عميل، أو غير ذلك من الظروف والملابسات.
- في حين استعرض علي عسكر (2000،:57) جملة من العوامل المهنية المسببة للاحتراق النفسي نذكر منها:

- ◀ **صراع وتعارض الدور:** يحدث صراع الدور أو الأدوار عندما يكون هناك أكثر من مطلب على الموظف، الاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة للآخر.
- ◀ **غموض الدور:** يتعلق غموض الدور بغياب الوضوح حلول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الموظف، فقد تبين بأن غموض الدور يرتبط ارتباطا وثيقا بانخفاض مستوى الرضا الوظيفي، وتكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل، والتوتر في مكان العمل وانخفاض مستوى الثقة بالنفس لدى الموظف.
- ◀ **طبيعة العمل:** من الطبيعي أن تكون الوظائف التي تشمل مسؤولية تقديم لمن هم في حاجة إليها ومحاولة الحفاظ على حياة الناس أكثر مساهمة في إحداث الضغوط النفسية مقارنة بالوظائف المكتبية.
- ◀ **زيادة الحمل العبي الوظيفي:** يمثل العبء الوظيفي لدى الموظف وازدياد المهام المطلوبة منه سواء من حيث الكمية أو المستوى المهارة، وغالبا ما تؤدي زيادة العبء الوظيفي إلى مشكلات جسدية وعقلية والتي بدورها تؤثر سلبا على الأداء.
- ◀ **الدوام والمناوبة:** يرتبط هذا العنصر بالعمل في أوقات غير تقليدية، فالمناوبة تأثير سلبي على عادات النوم لدى الممرض وكذا علاقاته الاجتماعية، حيث ترتبط بحالات الشعور بالتعب والنوم المنقطع.

◀ **المسؤولية على الآخرين:** تحمل المسؤولية في طياتها درجة من الضغط النفسي، ويزيد العبء إذا ما كانت المسؤولية على حياة أو صحة وسلامة الناس، مقارنة بالمسؤولية عن الأجهزة أو الأدوات.

◀ **البيئة المادية:** تشمل البيئة المادية لعمل الممرض عناصر كالحرارة، الإضاءة، التهوية، الضوضاء، وتصميم مكان العمل.

وبالإضافة إلى هذه العوامل المهنية، تعد العوامل الفردية من إيثار وحب التضحية بالنفس وتجاوز حدود الذات وصعوبة التفويض كلها عوامل من شأنها التسبب في احتراق نفسي للموظف سواء أكان الوسط المهني هو الذي يتطلب الكثير أو أن الموظف هو الذي يضع أهدافا لا طاقة له بها، فإن النتيجة واحدة هي الاحتراق النفسي الذي يحل تدريجيا بمؤثراته وموكبه من الأعراض.

كما توصلت العديد من الدراسات حول العوامل المسببة للاحتراق النفسي، من بينها دراسة كل من - **Carroll et White (1982) – Maslach (1982)** إلى النتائج التالية:

- يمكن لكل عوامل الضغط واستمرارها في الزمن أن تولد الاحتراق النفسي.
- يعد الاحتراق النفسي حالة نفسية بيولوجية.
- قد تظهر أعراض الاحتراق النفسي أحيانا بسرعة مفاجئة، لكن غالبا ما يستمر ذلك عبر الزمن.
- يختلف الاحتراق النفسي من فرد لآخر في شدته وفي مدة دوامه.
- قد يحدث الاحتراق النفسي والآثار السلبية المترتبة عنه لأكثر من مرة لدى الفرد.
- يصيب الاحتراق النفسي فئة الشباب بنسبة أكبر مما يصيب كبار السن.
- يتماثل الرجال والنساء في تجربتهم مع الاحتراق النفسي.
- يحدث الاحتراق النفسي غالبا عبر مراحل تدريجية.
- لا يعد الاحتراق النفسي مرضا ولا يمكن تفسيره بالاستناد للنموذج الطبي.
- كلما زادت شدة الاحتراق النفسي كلما تدهورت الصحة الجسمية والعقلية.
- الإستقلالية في العمل والسند الاجتماعي يعدان من أهم عوامل الوقاية والتخفيف من الاحتراق النفسي.

- الاحتراق النفسي سلاح ذو حدين، قد يؤدي في بعض الحالات إلى النمو والتقدم المهني كما من شأنه أن يؤدي إلى اليأس. (Gilliland & James ,1997 ,p 76)

6. أعراض الاحتراق النفسي :

للاحتراق النفسي مجموعة من الأعراض تميزه عن غيره من الظواهر، وقد قام بعض الباحثين بتصنيف هذه الأعراض فصنفها سيدولين أنطوني **Cedoline Anthony 1982** في كتابه "الاحتراق النفسي في التعليم الحكومي والأسباب ومهارات البقاء " تقديمًا شاملاً لأعراض الاحتراق النفسي مشيرًا إلى أنه من النادر أن نجد شخصًا خاليًا من أي من هذه الأعراض وأهمها:

1.5 الأعراض الجسمية:

يبدو على الشخص الذي يعاني من الاحتراق النفسي أعراض منها: التعب المزمن، الملل، الصداع، اضطرابات هضمية، فقدان الشهية، آلام عضلية واضطرابات الأمعاء، اضطرابات النوم، التهابات مزمنة أو متكررة، مشاكل في القلب والأوعية، ارتفاع ضغط الدم، ضعف عام في الجسم، ارتفاع نسبة الكورتيزون في الدم، زيادة معدل ضربات القلب ومعدل التنفس زيادة الشد العضلي. (Canoui Pierre ,2004, p68) (Mauranges Aline

التعب عند القيام بأقل مجهود، فقدان الوزن، ظهور بعض الأمراض بدون سبب مقنع الإسهال. (الجعفري بن محمد، 2010، ص 17)

وقد يشكو الفرد كذلك من ارتفاع نسبة السكر في الدم ومن اضطرابات في الرغبة الجنسية، ويرجع ذلك إلى ما سببه الإجهاد إذ يرفع من نشاط النظام السمبتاوي ويزيد من اضطراب الأمعاء ضيق التنفس، ظهور نزلات البرد باستمرار. (ماهر أحمد، 2005، ص 58)

2.6 الأعراض العقلية أو المعرفية:

يعاني الشخص من اضطرابات في الانتباه والذاكرة ونقص التيقظ إضافة إلى عدم القدرة على التركيز، صعوبة إصدار الأحكام والقرارات الصائبة على الأمور، عيوب في تحليل ومعالجة المعلومات. (بني أحمد عوض، 2007، ص: 81)

كما يلاحظ على الفرد الإفراط في التفكير في العمل، كثرة النسيان والملل، الشعور بالحزن، كما يشكو الموظف من عدم الرضا عن نفسه وعن مهنته وحياته بشكل عام ويشعر بعدم الكفاءة وعدم الفعالية في المهنة، حتى ولو لم يكن هذا صحيحا، ومع مرور الوقت يرى العامل أن من يتعامل معهم هم مصدر إثارة المشاكل بالإضافة إلى تأنيب الضمير، الشعور بالضغط وعدم القدرة على التكيف مع مختلف المواقف، التعجل في العمل والإخفاق فيه أو تأجيله بدون سبب مقنع. (شاكر سوسن، 2010، ص92).

3.6 الأعراض الاجتماعية:

هي إهمال الموظف للجانب الاجتماعي والعلاقات مع الحرين خارج العمل وتخصيص كل وقته لوظيفته والفاعلية المنخفضة مع الآخرين، تفرغ الضغط في البيت والعزلة الاجتماعية.

4.6 الأعراض النفسية:

تتمثل في التبرير والإنكار والغضب واللامبالاة والمقاومة، إنخفاض تقدير الذات، نقص الإحساس بالمسؤولية، استنفاد الطاقة، بالإضافة إلى لوم الآخرين في حالة الفشل. (عبد العلي، 2003، ص86) فعندما يصل الاحتراق النفسي لمرحلة متقدمة فإن الأنا تصبح مهددة، وتصبح أعراض الضغط الجسدية منتظمة، فتتدنى درجة الثقة بالنفس وكذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة وتضيع العلاقات الاجتماعية بشكل كبير وتصبح الحاجة إلى التغيير والهروب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر على تفكير الشخص وعندها لا يدرك الموظف سوى خيارات التقاعد أو تغيير الوظيفة أو العلاج النفسي. (عوض أحمد، 2007،:72)

ذكر شيرنس **cherniss** 1987 أن هناك عدد من الأعراض المترتبة عن الاحتراق النفسي منها: الإحساس بالذنب ولوم الآخرين، الإحساس بالتعب، الإجهاد في معظم الوقت، وتجنب الحديث إلى الزملاء في شؤون العمل .

كما ذكرت ماسلاش كرسيتينا (**Maslach Christina** 1987) من خلال دراساتها المتعددة أن الاحتراق النفسي يؤدي إلى انطفاء شعلة حماس الموظف لعمله، تكوين اتجاهات سلبية نحو العملاء، تكوين مفهوم سالب حول الذات وخاصة فيما يتعلق بالعمل، المعاناة من أمراض نفسية وجسدية مختلفة، اختلال في العلاقات الشخصية والمهنية، وعدم القدرة على الإنتاج في العمل. (الخطيب، 2008،:60)

كما أشار سيدولين أنطوني **Cedoline Anthony** أنه يمكن أن نستدل على وجود الاحتراق النفسي بواسطة ثلاث مؤشرات أو أعراض:

✓ شعور الفرد بالإنتمالك الجسدي والنفسي مما يؤدي به إلى فقدان الطاقة النفسية أو المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي إلى فقدان الشعور بتقدير الذات.

✓ الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي يقدم لها الخدمة (طلاب، مرضى، مسترشدين...) وفقدان الدافعية نحو العمل.

✓ النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز أو الفشل. (شاكر سوسن، 2010،:91) لكن عموماً يمكننا الاستدلال على أعراض الاحتراق النفسي من خلال التصنيفات التالية:

6.6 الأعراض النفسية والانفعالية:

يعاني الموظف من الإنهاك النفسي والشعور بالفراغ، الشعور بالقلق والاغتراب، الإحساس بالفشل واليأس، تدني تقدير الذات، الإحساس بالذنب السلبية في التعامل، الإكثار من الآليات الدفاعية، قلة المرونة في التعامل الشعور بالإحباط، فقدان الصبر، فقدان الحماس والدافعية نحو العمل، غياب الثقة بالنفس، استمرار الشعور بالندم لاختيار تلك المهنة، الشعور بفقدان المتعة في العمل، إهمال الأولويات الشخصية، الشعور بالغضب دون سبب ظاهر، الشعور بالإهمال ونقص قدرات التواصل، لوم الآخرين على الفشل، المقاومة الشديدة للتغيير بالإضافة إلى كثرة التشاؤم. (الجعفري بن أحمد، 2012،:66)

8.6 الأعراض السلوكية:

فقدان الدافعية والميل إلى أداء العمل بطريقة روتينية، تجنب الحديث في شؤون العمل والتغيب غير المبرر، ترقب العطل بفارغ الصبر، الشعور بأن العمل ليس فيه أي متعة ويستمر الإحباط لدى الموظف حتى عودته إلى البيت (Mauranges Aline , Canoui Pierre, 2004 , p 71) بالإضافة إلى سلوكيات الإدمان الكحول، التبغ... تحسسه عالية إذ يصبح شخصاً عدوانياً، سريع الإنفعال، نلاحظ عليه العجلة وحدة الإستجابة للغضب، وعلامات الإرهاق، فرط في النشاط العقيم غير المنتج، انخفاض الأداء الوظيفي، والنظر إلى المهنة على أنها لا تتيح فرصة للترقية، بالإضافة إلى ذلك فإن الشخص يتخذ موقفاً عدوانياً يتجلى واضحاً في سلوكياته من خلال الاتصاف بالقسوة والمقاومة الشديدة لأي محاولة للتغيير (لأن التغيير يعني له بجهود إضافية لمحاولة التكيف) (Mangen Marie Helene, 2007, p120) عدم

الإهتمام بمظهره الخارجي، الإتجاه إلى قلة النوم، نقص الإبداعية وكثرة التأخرات في العمل وقلة الإلتزام بالعمل، ضعف الإستعداد للتعامل مع الآخرين في العمل، فقدان السيطرة على مخرجات العمل كثرة التفكير في العمل أثناء تواجده في البيت وإهمال واجباته مع العائلة، زيادة الصراعات العائلية، بالإضافة إلى الإنسحاب والعزلة تدهور العلاقات الإجتماعية مع الزملاء والعائلة، عدم الإحساس بالقيمة الإجتماعية للعمل. (شاكر سوسن، 2010،:103).

كما أن الأعراض السلوكية تختلف من فرد لآخر وفقا لشخصيته ووفقا للمواقف التي يواجهها، فهناك من لا يستطيع فعل أي شيء إزاء المشاكل التي يواجهها، أو التعامل ببرودة مع الموقف أي أنه يحاول تجاهل الموقف الحرج والضغوط الذي وضع فيه أو الهروب منه فهناك أفراد يخافون المواجهة فيكتفون بالهروب من الموقف معللين ذلك بأسباب خاصة أو خارجة عن إرادتهم. (ماهر أحمد، 2005، ص87).

7. مراحل الاحتراق النفسي :

يرى "مات ستون وأنفا سيفيشي " 1987 أن ظاهرة الاحتراق النفس لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية:

1.6 مرحلة الاستغراق : وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا، ولكن إذا حدث عدم

اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

2.7 مرحلة التبدل : هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجيا،

وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية وينتقل اهتمامه

إلى مظاهر أخرى في الحياة كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

3.7 مرحلة الانفصال: وفيها يدرك الفرد ما حدث ويبدأ في الانسحاب النفسي واعتلال الصحة

البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

4.7 مرحلة الحرجة : و هي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفس، وفيها تزداد الأعراض

البدنية والنفسية والسلوكية،سوءا وخطرا ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات،ويصل إلى مرحلة

الاجتياح (الانفجار) ويفكر في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار. (الزهراني، 2008،:24)

فالاحتراق لا يحدث بشكل فجائي، حيث يمر الفرد العامل بمرحلة يكون مستغرقا فيها في أحد المشكلات المرتبطة بالعمل ويشعر بالدهشة والصدمة لما يجده من فرق بين التوقع والواقع، أي ما كان يتوقعه وينتظره وبين الواقع الذي يعيشه، وينخفض رضاه عن نفسه وعن العمل، ثم يدخل في مرحلة جديدة أكثر تقدما من المرحلة الأولى حيث يزداد لديه الشعور بالقلق وعدم الارتياح.

وينعكس هذا الشعور على أدائه لعمله بل: إن هذا الشعور ينعكس أيضا على صحته الجسمية ويعاني من بعض الاعتلال الجسمي، ويأخذ في الانسحاب من الحياة الاجتماعية وينقطع عن ممارسة أية هوايات كان يزاولها وهي من أعراض الاكتئاب.

وتأتي المرحلة الثالثة وهي آخر مراحل الاحتراق وتحدث إذا لم يجد الفرد العامل معونة من المحيطين به أو مساعدة فنية متخصصة. وفي هذه المرحلة تزداد الأعراض الجسمية ويزداد السلوك بعدا عن المعايير السوية ويتدنى مستوى أداء الفرد إلى درجة كبيرة وتختل علاقاته مع زملائه. ويحدث في بعض الحالات إن يفكر في الانتحار والتخلص من حياته. (الخطيب، 2008، ص65).

8. أبعاد الاحتراق النفسي :

طبقا لماسلاش Maslach وزملاءها فإن صدام المهن الضاغطة بسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس الذي يقود الموظف إلى فقدان الاهتمام، وعدم الالتزام وهما عكس إتجاهات العامل الأصلية، وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاث أبعاد وهي :

1.7 الإستنزاف الإنفعالي :

هو فقدان إحساس الموظف بالثقة في النفس والروح المعنوية المنخفضة وفقدان الاهتمام مما يفقده القدرة على العطاء في مهنته، كما أن هذا الشعور بالإستنزاف الإنفعالي يصاحبه الشعور بالإحباط، وشدة التوتر والإجهاد وشعور الموظف بعدم وجود شيء مهم يعطيه للآخر ومن الأعراض الشائعة للإستنزاف الإنفعالي هو شعور الفرد بالفزع حين التفكير في الذهاب إلى العمل صباح كل يوم كما يظهر في شكل تعب وفقدان للطاقة والإحساس بعدم القدرة على التعاطف مع الآخرين فيصبح العامل جافا في معاملاته. (العزي، 2011، ص88)

2.8 بلادة المشاعر أو التجرد الإنساني في العلاقة مع الآخرين:

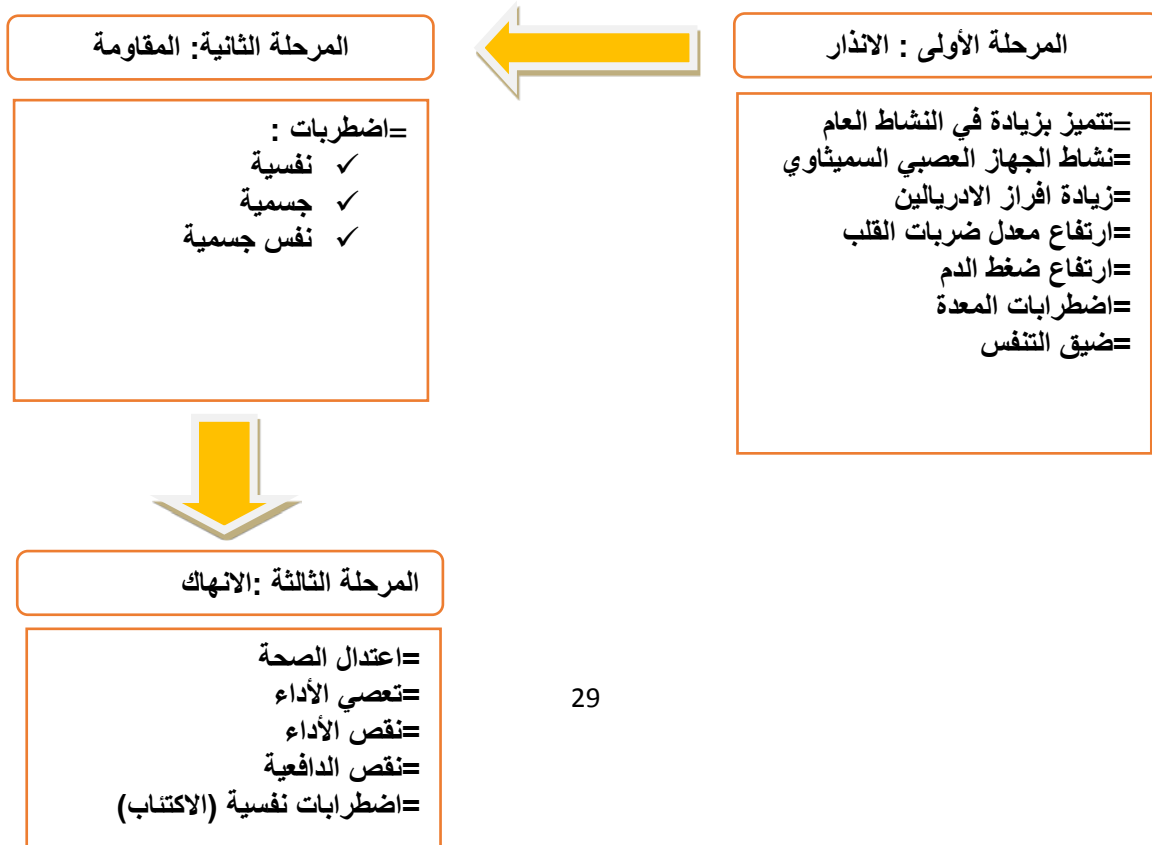
يوضح الاتجاهات السلبية تجاه من يعمل معهم الموظف المحترق نفسيا وهذه الاتجاهات السلبية تكون أحيانا تهكمية (ساخرة) لا تمثل الخصائص المميزة للعامل وتعرف كل من ماسلاش وبينز Maslach et pines هذا البعد من الاحتراق النفسي بأنه "إحساس باللا إنسانية والسخرية من العملاء". (الزهراني، 2008، ص90)

3.8 نقص الشعور بالإنجاز الشخصي :

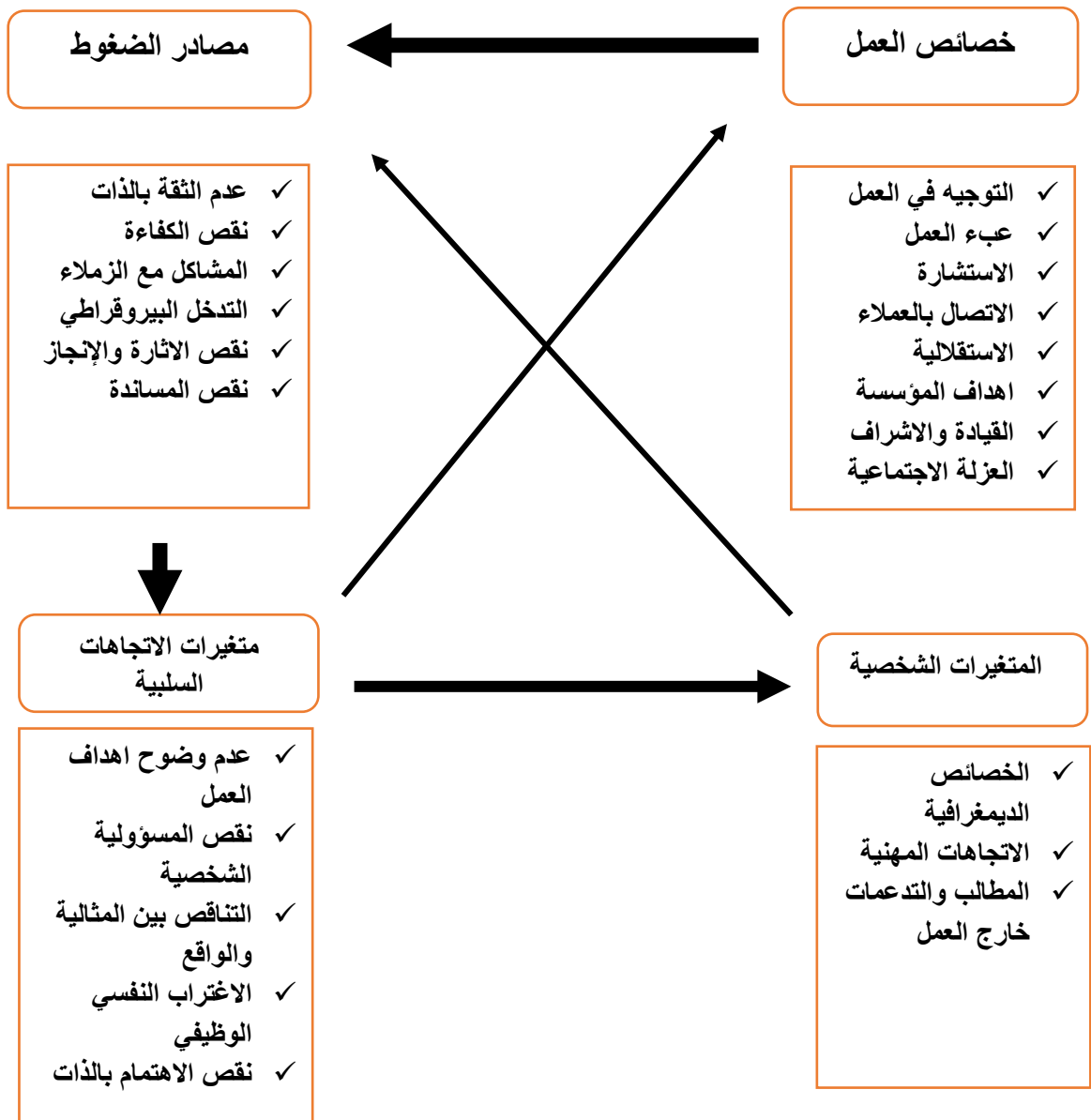
تنسم بميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبيا وشعوره من خلال ذلك بالفشل وتدني إحساسه بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح وكذلك فشل تفاعله مع الآخرين ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الإلتزام الشخصي في علاقات العمل وكذلك بسبب الحالات التي تخف فيها محاولاته بإستمرار في تقديم نتائج إيجابية وعندما يعتقد الموظف أنه لن تكون لجهوده نتيجة فعالة فإنه يتخلى عن تلك المحاولات وتظهر أعراض مثل: كثرة الغيابات، الهروب من العمل، وبيدأ بالتفكير بتغيير العمل، فالعميل يعامل وكأنه شيء جامد أو حالة مجردة بالإضافة إلى اللامبالاة وقلة العناية بالعملاء، ويتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وللمستفيدين وللمنظمة التي يعمل بها. (شاكر، 2010، ص85).

مرحلة الانهك :

الشكل (1) يوضح مراحل الاستجابة للضغط



الشكل (2) يوضح مراحل الاستجابة للضغط لخصائص العمل :



الفصل الثالث :

أعوان الامن والحماية وأدائهم الوظيفي

تمهيد

1. الأمن والحماية والحراسة للمنقولات المالية

2. الأداء الوظيفي لأعوان الحراسة والأمن المكلفين بنقل ومواكبة المنقولات المالية

تمهيد:

إن حراس الأمن يمثلن الواجهة الحقيقية التي تبرز المؤسسة لروادها.. ولذا دأبت الوكالة الامن على أن تجعل من أداء حراس الأمن للواجبات الملقاة على عاتقهم ما يدعو المتعاقدين معهم إلى الشعور بالثقة والاطمئنان بأنهم في كنف أيدي أمينة قادرة بما يكفي على حمايتهم.

ولهذا تقع على عاتق إدارة ومشرفي الحراسات لدى المؤسسة واجب التأكد من مطابقة أداء أفراد الحراسة لما هو مطلوب منهم عبر الإشراف الفعال والمتابعة اليومية للصيقة لهم بما في ذلك السعي الدعوب نحو تقديم خدمات حراسة أمنية جيدة

1. الأمن والحماية والحراسة للمنقولات المالية:

تعتبر مهنة حراسة وتأمين ومواكبة المنقولات من أبرز المهن الأمنية بما تحمله من مسؤولية، وما تقدمه من خدمة أمنية حساسة إذ يتسم ممارستها بالتحلي بالشعور بالواجب وبروح المسؤولية وتمتعهم بالحس الأمني كما أن هذه المهنة تضم مهام ومسؤوليات وقواعد علمية وأساليب فنية ومهارات مكتسبة ومتطلبات أساسية سيتم استعراضها فيمايلي.

1. تعريف الحراسة :

الحراسة هي عمل ومجهود جماعي يؤديه أفراد ذو كفاءة عالية وحس امني عالي في مكان ما.. وكل فرد يبذل جهدا وعملا متقنا، إذ أن إهمال أي فرد في أعمال الحراسة يؤدي إلي ضياع المجهود ويفشل الخطة.

ومن هنا تظهر ضرورة إلمام جميع أفراد الحراسات بالإجراءات الواجب عليهم اتخاذها .

هدف رجل الأمن والسلامة (الحارس الأمني)

أ) السلامة الشخصية للأفراد.

ب) الحماية للمنشأة (الموقع).

الأهداف العامة:

أ) المحافظة على سلامة وأمن الأفراد والمباني والممتلكات في وحدات الجامعة .

ب) تحقيق السلامة والأمن في جميع وحدات الجامعة.

1.1 النصوص القانونية

تعد الشركات الأمنية الخاصة شركات تجارية، حيث أن الهدف هو تحقيق عوائد جراء تقديمها خدمة الحراسة للمنشآت والأفراد على مستوى الجزائر نجد انها تأخذ نمطين من الشركات التجارية: شركة التضامن، مؤسسة ذات الشخص الوحيد وذات المسؤولية المحدودة فهي تسعى إلى تحقيق مستوى من الأمن بالإضافة إلى إسهامها ولو بجزء بسيط في دوران العجلة الإقتصادية فهي تحقق عمالة وتسعى بطريقة غير مباشرة إلى جانب الإستثمار الأجنبي المباشر.

أنشطة الأمن ونقل النقود والمنتجات الحساسة :

-القرار المؤرخ في 30 يناير سنة 2006 الذي يحدد مكونات بدل مستخدمي شركات الحراسة ونقل الأموال والمواد الحساسة وكيفيات وشروط ارتدائها ومراقبتها وحفظها (الجريدة الرسمية، عدد 16 - المؤرخة في 15 مارس 2006)

-القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 8 غشت سنة 1999 الذي يعدل ويتمم القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 10 رمضان عام 1416 الموافق 31 يناير سنة 1996 الذي يحدد شروط حيازة شركات الحراسة ونقل الأموال الحساسة والأسلحة النارية وحملها واستعمالها ونقلها (الجريدة الرسمية

-القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 22 مارس سنة 1997 الذي يحدد المعايير المشترطة لتخزين الأسلحة وقطع الأسلحة والذخائر من طرف شركات الحراسة ونقل الأموال والمواد الحساسة (الجريدة الرسمية، عدد 55 - المؤرخة في 19 يناير 1997)

2.1 مفهوم شركات الحراسة الخاصة

لقد استعمل للدلالة على شركات الحراسة الخاصة تسميات متعددة مثل " الامن الخاص او النشاط البوليسي الخاص او حتى بالشرطة الخاصة، رغم ان القانون المنشئ لهذه ف غالبا ما يطلق عليها تسمية شركات الحراسة " societes de gardiennage " مما يستدعي الإحاطة بتعريف هذه الشركات وتحديد الامن الذي تقوم به

3.1 التعريف بشركة الامن الخاصة :

ان وجود شركات الحراسة في الجزائر يعود لظرفية خاصة اتسمت بمرحلة هامة من تاريخ الجزائر " العشرية السوداء " ،مما أدى بالدولة الى سن قانون يتضمن انشاء شركات الحراسة وذلك بمقتضى المرسوم التشريعي رقم :93-16 المؤرخ في 1993 والذي يحدد شروط ممارسة اعمال حراسة الأموال والمواد الحساسة ونقلها مع السماح بالتزود بأسلحة نارية من اجل ممارسة اعمالها

وقد عرف المشرع الجزائري نشاطات الحراسة بانها تقديم كل خدمة دائمة او ظرفية تستهدف ضمان حماية الأملاك او الامن في مساحة معينة ومحددة سابقا

ومن جهة أخرى فانه عرف نشاطات نقل الأموال والمواد الحساسة بانها أي عمل يقصد به ضمان امن نقل الأموال والمعادن الثمينة ومرافقتها وكذلك اية مادة حساسة كما هي محددة في التشريع والتنظيم المعمول بهما (المادة 62 من دستور 1976)

من خلال هاتين المادتين يتضح بان المشرع الجزائري عرف شركة الحراسة من خلال تحديده لمختلف النشاطات او المهام التي يمكن ان تقوم بها هذه الشركات والتمثلة في :

- توفير الحماية للأفراد والممتلكات.
- تامين المجتمعات السكنية والتجارية.
- المحافظة على الامن والنظام.
- تامين نقل الأموال والمعادن النفيسة.
- نقل الأموال والأشخاص.
- مرافقة قافلات المساعدات الإنسانية.

-تقديم الاستشارات في مجال الأمني والتنظيمي واللوجستيكي، ويقصد باللوجستيكي ما تعلق ببناء ملاجئ اللاجئين ومراكز المحبوسين او المستشفيات وتسيير مراكز الموقوفين الى جانب التحقيقات التي يقوم بها المحققون الخواص "المادة 62 من دستور 1976 تنص على انه تضمن الدولة اثناء العمل الحق في حماية والامن والوقاية الصحية".

ما يلاحظ من خلال هذه التشريعات المختلفة سواء التشريع الجزائري او تشريع الدول العربية او الغربية فان رغم تكليف هذه الشركات للقيام بمهام الحماية والحراسة والمحافظة على الامن ،الا انه لم

يشير بصريح العبارة الى مصطلح الشركات الأمنية، فاعلم المصطلحات المستعملة تتصرف الى عبارة شركات الامن سواء كانت خاصة او عامة وهذا تفاديا ما من شأنه ان يؤدي الى الخلط ما بين مصالح الامن ،لذلك نجد بعض التشريعات كالتشريع الجزائري، تنص على ضرورة منع استعمال اية إشارة او علامة من شأنها ان تحدث لبسا مع أي مرفق عام كان كأن يوضع مقلا كلمة "الامن" ،الا انه لوحظ في اغلب الأحيان وضع كلمة " securite "باللغة الفرنسية في بدلة مستخدمى المستعملين في مهام الرقابة والحراسة والنشاط الأمني الذي تقوم به السلطات العمومية لاسيما الشرطة او الدرك الوطني.

الا ان هذه الهيئات الخاصة المكلفة بوظيفة تقديم الخدمات الأمنية تسعى من وراء تعاقدتها مع الجهات التي تطلب خدماتها الى توفير الامن اللازم للأشخاص والأموال والممتلكات مقابل مبالغ مالية طائلة .

4.1 مدى فعالية الجودة الخدمات الأمنية الخاصة :

ان قطاع الامن الخاص اصبح بمثابة صناعة امنية جديدة حيث اضحى من اكثر الصناعات نموا كما وكيفا في مختلف الدول المتقدمة ،فدخلت الشركات الأمنية الخاصة في منافسة مع مؤسسات الدولة الأمنية واصبح الامن سلعة متاحة للقادرين عليها من الأغنياء ،فتفويض القطاع الأمني لشركات الحراسة مع احتمالية خوصصة هذا القطاع مستقبلا ،انعكاسات وتأثيرات مباشرة على مجتمع ،فقد أعطت مزيدا من الاستقلالية للأفراد ولبعض المؤسسات ولكل المستفيد الأول هو الطبقات الغنية ،(قدري عبد الفتاح الشهاوي ، 1977 : 29) .

2. مفهوم الامن :

ان المشرع الجزائري نص بصريح العبارة بان شركات الحراسة الخاصة تهدف ضمان حماية الامن وهو الشأن كل التشريعات العالمية والغربية المتقدمة والنامية، الا ان مختلف الدراسات المتعلقة بتحديد مفهوم الامن او الشركات الامن الخاصة تتفق بشأن صعوبة تحديد مفهوم الامن فهذا الأخير يثير جدلا واسعا بين الدراسين حيث يندرج تعريفه بين الاتساع والمحدودية والتعقيد والبساطة.

ويعود هذا الاختلاف أساسا الى اختلاف الزاوية التي ينظر منها الى الامن وانعكاسات التخصصات العلمية والدراسات الاكاديمية على تحديد هذا المفهوم، فمنطور الدراسات الاجتماعية للامن تختلف عن منظور الدراسات السياسية والاقتصادية والإسلامية الخ (المادة 62 من دستور 1976) .

الا ان مختلف المحاولات المتعلقة بتعريف الامن تؤكد على انها نقيض الخوف وبالتالي فهو يعني شعور الانسان بالأمان والطمأنينة والإحساس بان كل شيء في حياته مضمون ومحمي (المشعل احمد حمد، 1424 : 97).

1.2 دستورية تكليف اطراف أخرى وظيفة استتباب الامن :

ان توفير الامن من المهام الحصرية التي يجب على الدولة تأمينها بحكم الدستور، فهي مندمجة اندماجا كلياً بشخصيتها القانونية فقد نصت مختلف دساتير الجزائر على ان من حقوق المواطن ان توفر له الدولة الحق في الحماية والامن وهذا سواء في دستور 1976 او دستور 1989 او ذلك بمقتضى نص المادة 23 فقرة 1 والتي تنص على ان الدولة مسؤولة عن كل موطن او دستور 1996 بحيث تنص المادة 24 منه (المادة 62 من دستور 1976).

2.2 الأهداف الإجرائية:

- التعرف على المهام والواجبات المكلف بها بالموقع..ومعرفة استخدام الوسائل والأجهزة المعدة له لأداء مهمته مع الالتزام بالآداب العامة خلال تواجده في الموقع.
- الالتزام بالعمل الأمني المكلف به وعدم الانشغال بأعمال أخرى تخل بهذا العمل الموكل إليه.
- القيام بممارسة تطبيق نشاط امني يحافظ فيه على امن وسلامة الأفراد والمنشأة، وفق مجال عمله الموكل إليه.

تحديد مجال المسؤولية الأمنية للحارس:

- 1- المنشأة من الخارج : وتناط مسؤولية حمايتها الأمنية بالجهة التي تشغل الحراسات.
- محيط المنشأة: الأماكن التي تشكل جزءاً من النطاق الجغرافي للموقع بما فيها المناطق المحيطة المسيجة.
- أسوار المنشأة والأسلاك الشائكة المضروبة حول حرم الموقع بكامله.
- بوابات المنشأة.
- 2- المنشأة من الداخل: (الحرم الداخلي) تناط مسؤولية حمايته للحرس على أن يشمل الحرم المذكور المواقع التالية:

-الساحات والطرق والممرات داخل الحرم. (المشعل احمد حمد، 1424 : 97)

– الغرف والمكاتب.

– الألعاب والنشاط.

3.2 الأهداف التفصيلية لمسؤول الحراسات:

- 1- إدارة جميع عمليات الأمن والسلامة بالموقع، ومعالجتها عند الوقوع وتلافي استنفالها.
- 2- مباشرة التحقيق المبدئي في المشكلات والحوادث التي تقع في الموقع سواء أحييت إليه من المسؤولين، أو تم اكتشافها من قبل إدارة الأمن والسلامة.
- 3- إصدار تصاريح دخول للسيارات وفقاً لما ينظم ذلك .
- 4- العمل على نشر التوعية بأمر السلامة والأمن.
- 5- مراقبة موظفي وعمال المؤسسات العاملة ومرتادي الموقع في حدود اختصاصها.
- 6- الإشراف على حركة العمل الأمني، مع مراعاة الأنظمة الأخرى التي تحكم هذا الجانب.
- 7- إعداد مناوبات الحراسة بالموقع في أيام العمل والعطلات والإجازات.
- 8- العمل على تطوير كفاءة العاملين بالحراسات بالتدريب والتنسيق مع الجهات المختصة.
- 9- الإشراف على حراسة المباني والمحافظة عليها من أعمال التخريب أو السرقة.
- 10- توفير الحراسة لزوار الموقع من كبار الشخصيات والوفود .
- 11- مباشرة الحوادث والمخالفات الأمنية واتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك
- 12- مساءلة المشتبه فيهم وإحالتهم للجهة المختصة إذا لزم الأمر. (المشعل احمد حمد، 1424 : 97)

4.2 الأدوات الضرورية لرجل الحراسات:

– دليل خدمات الإسعافات الأولية والطوارئ.

– الكشافات اليدوية

– أداة اتصال.

– أجهزة الحماية والسلامة الأولية.

تجهيزات المكان:

أهم ما يلزم لتأمين المنشأة وحراستها تجهيز المكان بما يؤكد تحصينه بالحدود التي يصعب التسلل من

خلالها وإعداد الأماكن الخاصة لوقاية العاملين فيها وروادها من الأخطار المحتملة. لذا يتم تقسيم الموقع كالتالي:

- 1- الأسوار .
- 2- المنافذ وتشمل بوابات الدخول والخروج.
- 3- المستودعات .
- 4- الغرف والمكاتب.
- 5- موقع النشاط. (المشعل احمد حمد، 1424 : 98)

5.2 مواصفات غرفة الحارس:

- 1- إنشاء غرفة للحارس بجوار بوابة الموقع.
- 2- تجهزة بمعدات السلامة من مطفآت الحريق ولوحة إنذار الحريق الرئيسية وغير ذلك.
- 3- أن تكون الغرفة مجهزة بالمرافق الصحية اللازمة.
- 4- توفير وسيلة اتصال سريعة بالشرطة أو الجهات المختصة (الخط الساخن) (قدري عبد الفتاح الشهاوي، 1977 : 29)

3. واجبات ومسؤوليات الحارس بشكل عام:

- أن يترفع عن كل ما يخل بشرف الوظيفة والكرامة سواء كان ذلك في محل العمل أم خارجه.
- عدم قبول الرشوة أو طلبها، أو قبول الهدايا أو الإكراميات أو الوساطة.
- أن يراعي آداب اللياقة في تصرفاته مع الجمهور ورؤسائه وزملائه.
- احترام النفس والتحلي بالصبر والأدب واللياقة في معاملة الآخرين.
- توخي الصدق والأمانة والنزاهة في جميع الأعمال والتقيد بالأنظمة والتعليمات والقوانين.
- عدم إساءة استخدام أو استغلال السلطة الوظيفية له، أو استغلال نفوذه لمصلحته الشخصية.
- أن يكون تصرفه بمهارة وحكمة بالغة في التعامل مع المشاكل.
- الظهور بالمظهر اللائق لرجل السلامة والأمن .
- احترام مستولي العمل من إدارات ومراكز، واحترام الترتيبات المتعلقة بسير النشاط.
- الحفاظ على الهدوء والسكينة داخل مرافق ووحدات الموقع.
- المحافظة على العهدة.

- تقديم المساعدة لكل من يطلبها، ومد يد المساعدة لكل من أصيب بمرض مفاجئ أو إغماء.
- تسليم المففودات التي يعثر عليها إلى رئيسه المباشر دون العبث بها.
- الدقة في نقل كل ما يصل إليه من معلومات لرؤسائه وعدم الإدلاء بمعلومات خاطئة.
- عدم التحدث مع الغير في أمور لا علاقة لها بواجب وظيفته.
- المحافظة على نظافة الموقع وعدم إساءة استخدام الموجودات بالغرفة.
- عدم تناول الأطعمة أو المشروبات والتدخين أو قراءة الصحف إثناء المناوبات.
- حمل البطاقة التعريفية والشخصية أثناء وجوده في الموقع وإبرازها.
- ارتداء الزي الرسمي المصروف على عهدته في أثناء الوظيفة وبصورة لائقة.
- أن يخصص وقت العمل لأداء واجبات وظيفته.
- أن ينفذ الأوامر الصادرة إليه بدقة وأمانة في حدود النظم والتعليمات.
- عدم إفشاء الأسرار التي يطلع عليها بحكم وظيفته ولو بعد ترك الخدمة.
- الانتظام بمواعيد الحضور والانصراف في العمل، والقيام بكافة المتطلبات الخاصة منه.
- الالتزام بالإجراءات والتعليمات المتعلقة بالمناسبات التي تعقد في الموقع.
- عدم التواجد في غير الأماكن المخصصة لمكان عمله.
- عدم إتلاف أو العبث أو تعطيل ممتلكات الموقع عن العمل.
- الحضور في الأوقات المحددة للمناوبة وعدم الانصراف إلا بعد حضور البديل.
- المسؤولية التامة فيما يوكل إليه من أعمال أمام مدير وحدته أو المشرف.
- القيام بواجبات الحراسة على أتم وجه في أثناء نوبة الوظيفة وفقاً للبرنامج المعد لهذه الغاية.
- تنفيذ التعليمات والقرارات والأوامر الصادرة إليه من المسئول المختص دون تردد أو إبطاء.
- الحضور في الأوقات المحددة للمناوبة وعدم الانصراف الأبعد حضور البديل.
- عدم مغادرة الموقع إطلاقاً إلا في حالات خاصة بالتنسيق مع المشرف لتأمين البديل مؤقتاً.
- عدم مغادرة موقع الخدمة في نهاية المناوبة إلا بعد وصول المناوب واستلام وإثبات ذلك.

1.3 واجبات ومسئوليات الحارس أثناء النشاط:

- تفقد الكهرباء وخاصة إبريز الكهرباء أو سخانات المياه

- تفقد المياه صلاحيتها
- تفقد أماكن النظافة والصرف الصحي
- تفقد سخانات المياه الكهربائية، وإجراء الصيانة والفحص المستمر لها
- منع استخدام الأطفال للأدوات الكهربائية في المشروع
- الوقاية من عملية الانزلاق أو التزلج أو السقوط، من الأماكن المرتفعة.
- عدم إلقاء قمامة تؤدي لخطر صحي
- البعد عن النشاط الخطر بالملاكمة أو المصارعة بين الأطفال
- عدم خلق تعصبات أو شلل من الأطفال ضد بعضهم البعض
- عدم ترك الأطفال يتحركون بحرية في جميع الموقع
- مراقبة مداخل ومخارج الموقع وجميع وحداته ومراقبه الأخرى .
- تسليم وتسلم الموقع من قبل الحراس وفق نموذج رسمي يتم تحديد فيه كافة الإجراءات
- الاتصال برئيسه المباشر فوراً في حالة اكتشافه لشيء قد يشكل خطراً على الموقع.
- في حالة حدوث مشاجرة وتكدير راحة العامة عليه بذل الجهد في تهدئتها.
- التحفظ على أطراف النزاع وإخطار رئيسه المباشر فوراً. (مرغني حيزوم، 2007)
- التحفظ على الأطفال الذين يقومون بأعمال مزعجة مثل: (الألعاب الخطرة أو معاكسة وإزعاج الآخرين) وتسليمهم لأولياء أمورهم.
- عدم اتخاذ أي اجتهادات أو قرارات خارجة عن مسؤولياته قبل الرجوع إلى رئيسه المباشر .
- مراقبة النشاط والأعمال الخاطئة الجارية داخل الموقع.
- المعرفة التامة لكافة مكونات الموقع مداخل ومخارج وأبواب طوارئ ومعدات وتجهيزات.
- التدريب على كيفية استخدام الهواتف الثابتة والأجهزة اللاسلكية.
- إثبات أي مشاكل أو مخالفات أو أعطال في دفتر الأحوال وإبلاغ العمليات والمشرف بذلك.
- التأكد من سلامة الأجهزة أو المعدات التي تكون بحوزته وأنها مهيأة للاستخدام.
- حسن استخدام الأجهزة أو المعدات التي بحوزته والمحافظة عليها.
- الإلمام الكامل بموقع عمله، منافذه ومخارجه وكيفية التحكم في تأمينه وسلامته.
- عدم استعمال الهاتف الموجود بمركز الخدمة إلا في الأعمال الرسمية فقط.

- التأكد من صلاحية الاستعمال لأجهزة الاتصال عند استلام المناوبة.
- القيام بجولات تفتيشية داخل الموقع.
- التجول في الموقع ومتابعة أمور الأمن والسلامة فيه.
- مراقبة لوحة إنذارات الحريق الموجودة بالموقع.
- دعم الأفراد وتقديم المساعدة لهم في الحالات الطارئة .
- الإلمام الكامل بنظم الإطفاء الأتوماتيكية وأنواعها ومواقع تشغيلها وكيفية إيقاف هذا التشغيل.
- الإلمام بمواقع أجهزة الإطفاء الثابتة كحفريات الحريق داخل المبنى وأجهزة الإطفاء اليدوية.
- الإلمام بمواقع محابس الغازات الخارجية والداخلية ومحابس المياه.
- الإلمام بجميع محتويات المبنى من معدات وتجهيزات ومواد خطرة.
- القيام بتحرير تقرير يومي عند نهاية نوبة الدوام على أن يتضمن كافة الملاحظات.

2.3 واجبات ومسؤوليات الحارس بعد انتهاء النشاط :

- التأكد من إغلاق جميع الأبواب والمداخل .
- التأكد من فصل التيار الكهربائي وغلق مصادر الغاز عن مختلف التجهيزات والآلات.
- التأكد من إطفاء الأنوار والمكيفات والمرآح وصنابير ومحابس المياه .
- المرور الدائم بالمبنى بعد انتهاء النشاط وخروج العاملين، والتركيز على أماكن الخطورة. - التفتيش على المبنى من الخارج، والتأكد من سلامته، وعدم وجود أي مواد خطرة بجواره. (مرغني حيزوم،

(2007)

- الحارس هو مسئول عن المفاتيح الخاصة بالمبنى، ويتم استلام وتسليم هذه المفاتيح في دفتر أحوال المبنى من مناوبة إلى أخرى.
- الحارس هو مسئول عن معاينة طفايات الحريق بالمباني وعليه التقيد بجدول المعاينة حسب التوقيت المحدد وتسلسل نقاط وجودها وحسب التعليمات الصادرة في هذا الشأن.
- على الحارس المرور على المبنى وتفقد الحالة العامة في جميع الأماكن التي تقع ضمن مسؤوليته للتأكد من خلوها من مسببات الخطر.
- التأكد من عدم وجود أي مواد أو مخلفات أو معدات قابلة للاشتعال وتشكل خطراً على المبنى وإزالتها من المبنى في أسرع وقت وتقديم تقرير بذلك إلى جهة الإختصاص.

- التأكد من إغلاق جميع أبواب الغرف بعد انصراف الموظفين وقطع التيار الكهربائي عن المعدات والأدوات الكهربائية وضمان عدم ترك مفاتيحها في حالة تشغيل.
- عدم السماح للعمال بتخزين أي مواد قابلة للاشتعال مثل مواد الدهان والأخشاب والكرتون أو أي شيء آخر يشكل خطراً على الممتلكات وعلى سلامة المبنى.
- التفتيش على أجهزة الإنذار والإطفاء الآلي والتأكد من سير عملها وإبلاغ الجهة المختصة عن الأعطال للتنسيق مع المسؤولين عن الصيانة.
- مراقبة لوحات الحريق الخاصة بالأنظمة الرشاشة والتأكد من قراءة الضغط الخاص بالأسطوانات وفق الجدول الموجود في غرف التخزين.
- مراقبة صناديق إنذار الحريق اليدوية الموجودة في المبنى والتأكد من صلاحيتها.
- التأكد من سلامة الموقع وإيقاف الأعمال التي يمكن أن تؤثر على مبدأ السلامة.
- متابعة إدخال أو إخراج المواد الخطرة والتنسيق مع الجهة المسؤولة ومتابعة كيفية تخزينها والتأكد من غلق الأبواب عليها وضمان إقفالها.
- التأكد من إقفال جميع أبواب الغرف الشاغرة والغرف الخاصة بلوحات الكهرباء وعدم تراكم أي مخلفات بداخلها.

3.3 واجبات الحارس على بوابات المنشأة:

- حراسة بوابة الموقع بشكل يقظ.
 - إغلاق ذراع البوابة بصفة دائمة للتحكم في دخول السيارات.
 - المحافظة على النظام في البوابة
 - إقفال البوابات بعد انتهاء وقت الدوام الرسمي.
- (قدري عبد الفتاح الشهاوي، 1977 : 29)

- تسجيل أسماء الوافدين ومعلومات كافية عنهم مطابقة لهوياتهم.
- التحقق من إقفال جميع محابس الغاز وفصل التيار الكهربائي، وإيقاف أي قوى محرّكة.
- عدم السماح بإخراج أي ممتلكات من الموقع إلا بموافقة خطية من إدارة الجهة التابع لها

- عدم السماح لكل من ليس له صفة أو لم يحصل على إذن من دخول حرم الموقع.
- يطلب الحارس عند الشك بأحد البطاقة الشخصية له للنتثبت من هويته قبل دخول حرم الموقع.
- عدم إدخال معدات أو غيرها إلا بعد إثبات كافة البيانات بذلك.
- عدم السماح بدخول السيارات عدا المصرح لها بالدخول .
- عدم السماح بوقوف الحافلات في الطرقات أو في ممرات المواقف .
- مراعاة سهولة المرور عبر البوابة وعدم الانتظار .-
- مراعاة الحراس على البوابات عدم البقاء بغرف الحراسة بصورة مستمرة لفترات طويلة .- التحرك باستمرار أمام منطقة حراستهم حتى يكون ملمين بكل الظروف من حولهم.
- إحالة جميع البلاغات التي تصل إلى البوابة إلى غرفة العمليات فوراً لاتخاذ اللازم نحوها.
- تنظيم حركة السير والمرور مقابل الموقع، وعدم السماح لأي سيارة بالوقوف الخاطئ.
- المرور على السور أو (شباك) يوميا والتأكد من عدم العبث به أو قطعه.
- عدم السماح بخروج أي أداة لعب حتى لو للتصليح إلا بوجود تصريح خروج معتمد.
- تسجيل جميع عمال الصيانة والنظافة الوافدين إلى المبنى في دفتر الأحوال الخاص بذلك.
- مراقبة أبواب الطوارئ وإزالة أي حاجز يوضع بها لإعاقة غلقها وتقديم تقرير عن أي عطل.

4.3 واجبات الحارس في عمليات الطوارئ قبل الإخلاء :

- التأكد من أن جميع شاغلي المبنى على دراية تامة بمسالك الهروب والمعرفة باستخدامها.
- التأكد من خلو كافة المسالك من العوائق، ومثبت عليها اللوحات الإرشادية الدالة على ذلك.
- التأكد من إغلاق الأبواب والنوافذ فيما عدا المخارج المخصصة لعمليات الإخلاء
- التأكد من أن جميع الأبواب المركبة على مخارج الطوارئ والممرات المؤدية إليها مفتوحة.
- تأمين المباني والمواقع والمنشآت المخصصة لأغراض الخطة.
- فحص نقطة التجمع للتأكد من وجود إيفائها بشروط الإيواء.

5.3 واجبات الحارس في عمليات الطوارئ بعد الإخلاء :

- تشغيل أجهزة الإنذار . (قدري عبد الفتاح الشهاوي، 1977 : 29)

4. من المخاطر المحتملة ضد الحراس :

تعدد المخاطر التي قد يتعرض لها الحارس، سواء بالاعتداء الشخصي عليه، أو بعمليات السرقة والسطو، أو بالتخريب المتعمد في المنشأة.. ولذلك يجب وضع احتمالات لنوع الاعتداء الموقع (على الشخص أو المنشأة أو كلاهما).. ومن له مصلحة في تخريب المشروع، والتحليل من هم، وكيف يمكن إحباطهم، ثم وضع آلية لإحباط هذا الاعتداء.. وذلك عبر العديد من الوسائل منها:

- زيادة اليقظة والحيطه والحذر
- بأخذ الاحتياطات اللازمة بتكثيف المراقبة
- بسرعة الدعم اللوجسي عند استشعار الخطر
- بسلامة الأدوات الي يستخدمها السلكية واللاسلكية
- بالعلاقة الجيدة مع المجتمع المحلي من حوله
- الإضاءة الجيدة لجميع مرافق المؤسسة
- بالحراسة من مكان مرتفع ومطل على جميع الموقع
- بعدم حمل أي مال أو عتاد مغري
- والتمويه بالإيهام بوجود قوة خفية (عدم إعطاء تفاصيل عن حجم القوة)
- تحديد أماكن اختباء جيد (أو منافذ للهروب) في حالة السطو المسلح
- عدم القيام بالمخاطرة بالنفس، والدفاع عن الممتلكات بحسب القدرة والإمكانيات
- تبليغ السلطات أو المسؤولين بالموقف بسرعة لتفادي الخطر
- إطلاق إشارات انذارية مزعجة ومفزعة للصوص او المخربين
- البرامج التدريبية الأساسية الواجب تقديمها لحراس الأمن:
- المجالات التي يجب أن يغطيها التدريب النظري والعملي، لحراس الأمن:
- مقدمة في واجبات ومسئوليات حارس الأمن.
- التعليمات الواجب على حارس الأمن إتباعها أثناء العمل.
- الدوريات الأمنية ودقة الملاحظات لدى حارس الأمن.
- كيفية تطبيق التفتيش الأمني بواسطة حارس الأمن.

- الجوانب الصحية وسبل السلامة الواجب على حراس الأمن معرفتها.
- التعامل مع الحوادث الكبرى أثناء الحراسة الأمنية. (قديري عبد الفتاح الشهاوي، 1977 :29)
- كيفية رفع التقارير والتبليغ عن الحوادث والمشكلات الأمنية المختلفة بواسطة حارس الأمن.
- تدريب الحراس وإطلاعهم على التعليمات والإجراءات المتبعة داخل وخارج المنشأة.-
- تدريب الحراس على إجراءات الأمن والسلامة المتبعة لدى الطرفين.-
- أمن العاملين، إثبات الشخصية والملاحظة والمراقبة.
- الزوار وطريقة التعامل معهم.
- مراقبة حركة سيارات النقل من ناحية الدخول والخروج.
- التدريب على الطريقة المثلى للأمن وكيفية التعامل مع النماذج والإجراءات اليومية المتبعة.
- مكافحة السرقات..والحريق..والخريب..الخ.
- المخرجات من تعلم الأمن والسلامة
- إكساب المشاركين المهارات والأساليب الحديثة في مجال الأمن والسلامة العامة .
- تمكين المشاركين من وضع خطط تنفيذية للأمن والسلامة العامة في مؤسساتهم.
- اطلاع المشاركين على الأساليب الحديثة في مجال الأمن والسلامة واستراتيجيات حماية المباني والمنشآت .
- اطلاع المشاركين على أدوات وأساليب وطرق حماية المباني والمنشآت من الحرائق والمخاطر.
- تمكين المشاركين من إعداد خطط الطوارئ للمنشآت والمباني والعاملين بها.
- تنمية مهارات المشاركين في مجال التعامل مع الآخرين . (قديري عبد الفتاح الشهاوي، 1977 :29)

5.الخدمات الأمنية :

- تشير إلى الحراسة المسلحة أو حماية المباني والمنشآت والممتلكات والأشخاص، وأي نوع من أنواع نقل المعارف ذات التطبيقات الأمنية والخاصة بالشرطة، ووضع وتنفيذ التدابير الأمنية والمعلوماتية وغيرها من الأنشطة ذات الصلة
- ومما سبق يمكن استنتاج مفهوم موظف الشركات الأمنية من هذه الوثيقة بأنه: كل شخص طبيعي تستخدمه شركة أمنية خاصة مقابل أجر يتقاضاه للمشاركة في المهام الآتية:

- الحراسة المسلحة أو حماية المباني والمنشآت والممتلكات والأشخاص،
- التدريب ونقل المعارف ذات التطبيقات الأمنية والخاصة بالشرطة،
- وضع وتنفيذ التدابير الأمنية والمعلوماتية،
- الأنشطة الأخرى ذات الصلة بالأعمال الأمنية. (مرغني حيزوم، 2007)

6. حراسة البنوك والمصارف :

ولتوفير أقصى درجات الحراسات لها، يجب اتخاذ جميع الترتيبات والإجراءات والتدابير الدائمة والمحتمل التي تهدف إلى حماية البنك من أي أخطار تهدد أمنه من تخريب وتدمير وهجوم علني.

و على عكس ما يعتقد البعض أن البنوك تكون في اجازة تامة في ايام العطلات الرسمية والاعياد وغيرها، إلا أن ذلك غير صحيح نسبياً، فالعمل لا يقطع داخل البنك، وأثناء العطلات والإجازات يكون دور أفراد الأمن الحراس أكثر تشديداً مثل باقي الأيام، بتشديد أنماط الحراسة كافة على مقار البنوك وماكينات السحب الآلى على مدار الساعة، والتي تشمل الحراسة أفراد امن من الجهات الرسمية، بالإضافة إلي أفراد الأمن الحراس الموكل لهم حراسة المنشأة.

و المنظومة الأمنية للبنك تبني علي استخدام واستغلال أساليب التكنولوجيا المتطورة، وعلي رأسها كاميرات المراقبة، بالإضافة إلي البوابات الالكترونية واتباع نظام التفتيش. (مرغني حيزوم، 2007)

1.6 دور فرد الأمن الحارس عند قيام أي عنصر يهدد أمن البنك :

- توفير الإنذار المبكر عن احتمال وجود أي اعتداء. بغرض تجنب المفاجأة
- وضع أضواء كاشفة على المبنى.
- متابعة عمل وصلاحيه كاميرات المراقبة والتسجيل اليومي
- توفير إمكانية مقاومة أي اعتداء أو سرقة.باتباع أسلوب تكتيكي في اتخاذ الإجراءات الأمنية
- مراجعة والتأكد من إجراءات الأمن بالنسبة للمتريدين ومنع تحركاتهم في أماكن غير مسموح بها.
- تمشيط ومراقبة المنطقة المحيطة بالمكان (مبنى البنك ومراقفه) بصفة مستمرة.
- عدم الالتزام بروتين ثابت.

- عدم الإستجابة لاستفسارات أو الإدلاء بأي بيانات عن مرافق البنك والموظفين فيه لأي شخص غريب

2.6 مهام وواجبات وحدة الأمن :

- متابعة نواحي الأمن وعدم التساهل مع المخطئ.
- تأكيد أن مسؤولية الأمن تقع على الجميع من موظفين وقادة (مدراء فروع).
- متابعة إجراءات الأمن المتغيرة ولأوامر الأمن الدائمة موضع التنفيذ الفعلي. (وائل البسيوني، 2016)
- تطبيق سياسة الأمن الموضوعه والتأكد من تنفيذها من قبل رجال الأمن
- الإشراف على سياسة الأمن داخل البنك وذلك من إجراءات وترتيبات.
- تأمين حماية نقل الأموال، وتتمثل واجبات وحدة الأمن في نقل الأموال بما يلي:
- توفير سيارة نقل الأموال المصفحة (مضادة للرصاص) والسترات الواقية من الرصاص
- توفير سيارة مراقبة عن بعد للتدخل السريع
- توفير أجهزة اتصال سريعة بين السيارتين
- توفير العنصر البشري (سائقين وحراس)
- إعداد الخطط والإجراءات الأساسية والبديلة لحماية نقل الأموال والمتمثلة في:
- ✓ استخدام أكثر من خطة أثناء السير وذلك لكسر الروتين اليومي والاستعانة بمرايا السيارة الجانبية لكشف أي عملية مراقبة أو متابعة
- ✓ الابتعاد قدر الإمكان عن الأماكن المزدحمة أو الأماكن المشبوهة
- ✓ تدريب أطقم الحراسات والمرافقة ورفع مستوى لياقتهم البدنية وإعطائهم دورات كراتيه أو كونغ فو.
- ✓ اختيار عناصر الحراسة والحماية بشكل جيد بعد إخضاعهم لفحوص طبية وحل مشاكلهم الاجتماعية والنفسية خشية حدوث أي عملية اختراق مع العلم أن اكبر ثغرة يمكن أن تنتسرب منها الجهات السارقة أو المشبوهة هي حلقة الأقارب وحلقة الأصدقاء والمعارف والجيران.

✓ عدم الإفصاح عن تحرك سيارة نقل الأموال عبر الهواتف أو أمام احد ويستحسن المناورة (وائل البسيوني، 2018)

II. الأداء الوظيفي للأعوان الحراسة والامن المكلفين بنقل ومواكبة المنقولات المالية

يعتبر العنصر البشري من المحددات الرئيسية للإنتاجية في جميع أنشطة وأعمال المنظمة فالإنسان هو الذي يخطط، ينظم، ويتخذ القرارات وينفذ ويتابع سير العمل من أجل تحقيق أهداف معينة تسعى لها المنظمة من خلال نشاطها سواء كان اقتصادي أو خدماتي، وبالتالي فإن أداء هذا المورد البشري هو الذي يعطى للمنظمة مكانتها في عالم المنظمات ومن هنا تبرز أهمية الأداء الوظيفي للعاملين من خلال نتائجهم، فإن كان أداء جيد وفعال، فإنه أكيد يعطي للمنظمة ميزة تنافسية في السوق أو أمام عملائها، وبالتالي يضمن لها التميز والاستمرارية في نشاطها ويعطي لها مكانة عالية ضمن أنجح المؤسسات، لأن عالمنا اليوم يتميز بالمنافسة الشرسة بين كل المنظمات كل في مجال نشاطه من أجل الحفاظ على المكانة التي تضمن الاستمرارية في النشاط والرقى في العمل.

وانطلاقاً من هذا حظي موضوع الأداء الوظيفي باهتمام كبير من قبل المنظرين والإداريين في مجالات متعددة، فهو وسيلة لتحقيق أهداف العمل المسطرة في المنظمات والمؤسسات، إنه المحور الرئيسي الذي تنصب حوله جهود المدراء كافة كونه يشكل بامتياز أهم أهداف للمؤسسة. وضمن هذا الإطار ارتأيت في هذا الفصل إلى محاولة التعرف على ماهيته العوامل المؤثرة عليه، تحليله، تقييمه الخ.

1. مفهوم الأداء الوظيفي :

شغل الأداء وما زال بال المدراء والباحثين والكتاب وغيرهم، نظراً لأهميته الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية، فبعض المدراء يركزون بصورة عامة على فهم الأداء من جوانبه التقنية، والبعض الآخر من المدراء يركز على جوانب إنسانية، بالإضافة إلى الجوانب التقنية وعلى اعتبار أنه من بين المفاهيم المتداولة في السلوك التنظيمي، فإننا سنحاول إدراج بعض التعريفات من الناحية اللغوية وكذا الاصطلاحية فيما يلي:

1.1 من الناحية اللغوية :

يعرف لسان العرب لابن منظور الأداء بأنه من الفعل أدّى الشيء :أوصله، والاسم الأداء :وهو أدى للأمانة منه بمد الألف، والعامّة قد لهجوا بالخطأ فقالوا فلان أدى للأمانة، وهو لحن غير جائز، قال أبو منصور : ما علمت أحدا من النحويين أجاز أدى لأن أفعل في باب التعجب لا يكون إلا في الثلاثي، ولا يقال أدى بالتخفيف بمعنى أدى بالتشديد، ووجه الكلام أن يقال :تأديت إلى فلان حقه إذا أديته وقضيته، ويقال :لا يتأدى عبد إلى الله من حقه كما يجب، وتقول للرجل : ما أدري كيف أتأدى إليه أي انتهى، وأدّى الشيء، كثر. (ابن منظور، :.26)

أما في كتاب العين لـ خليل بن أحمد الفراهيدي فالأداء من الفعل أدّى، أدى فلان ما عليه، أداء وتأدية، وفلان أدى للأمانة من فلان، غير أن العامّة لهجوا بالخطأ، يقولون :فلان أدى للأمانة، وهذا في النحو غير جائز، وألف الأداة هي الواو، لأنك تقول : أدوات، لكل ذي حرفة أداة، وهي آلة يقيم بها، حرفته وأداة الحرب السلاح، ورجل مؤد، كامل السلاح، يقال :مؤدين يحمون السبيل .(توقيق عطية، :43).

أما أصل مصطلح الأداء فيرجع إلى اللغة اللاتينية الانجليزية أعطت له معنى واضح ومحدد حيث أن اللغة بمعنى تأدية العمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، أي القيام بعمل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة..(ابن منظور، :.26)

و مما سبق يمكننا أن نخلص إلى أن الأداء يعني النتيجة المتواصل إليها والانقضاء منها.

2.1 من الناحية الاصطلاحية:

يعد مصطلح الأداء من المصطلحات الجذابة التي تحمل في طياتها نكهة العمل وديناميكيته والجهد الهادف، فهو من المؤشرات الهامة التي تشير إلى مدى نجاح المؤسسة وفعاليتها المتاحة له، وضمن هذا الإطار عرف الأداء الوظيفي بعدة تعاريف نجد منها ما يلي:

كانت تعني في البداية عمل أو أشغال : إن الأداء كلمة انجليزية الأصل استغلال، ومع مرور الزمن اتسع مفهوم الأداء وأصبح يعني المنهجية أو الطريقة التي بواسطتها تتمكن المؤسسة من الوصول إلى أهدافها، بعد ذلك اكتسبت كلمة الأداء بعدا جديدا مع التقدم التقني والعلمي، بحيث أصبحت تشمل الفعالية والكفاءة الفعلية اللتين بفضلهما يمكن للمؤسسة الوصول إلى أهدافها.

ويرى بنتو " أن الأداء هو النتائج المحصل عليها ... وهو يعني قدرة المؤسسة على تحقيق أهداف معينة ترضي المجموعة المعنية بالنشاط الموكل إليه"

إن الأداء هو " الدرجة التي عندها ينجز أعضاء التنظيم المهام التي تسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية وذلك من منظور بعدي الكمية والنوعية". (توقيق عطية، :43).

يعرف الأداء كذلك بأنه " نوع من أنواع السلوك التنظيمي، يتوقف على مدى توافر مجموعة من العوامل أهمها الجهد الذي يبذله الأفراد في المنظمة بالإضافة إلى الكثير من العوامل الضرورية الأخرى التي منها :

- مدى توافر القدرات المطلوبة لتحقيق المهام لدى الأفراد
- مدى وضوح الدور الذي يقوم به كل فرد مدى توافر الظروف المادية المواتية لتحقيق المهام
- مدى توافر الآلات والمعدات اللازمة لتحقيق المهام
- مدى توافر الدعم والمساندة من جانب المشرفين
- مدى توافر نظام جيد للاتصال في المنظمة. (محجوبي أسامة ، :7).

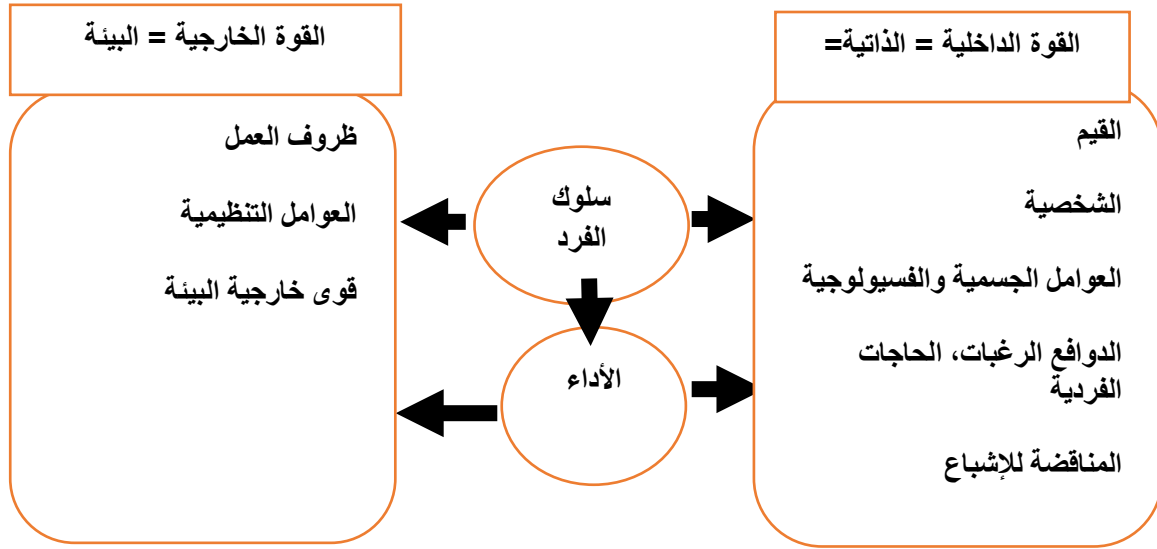
=الأداء الوظيفي :

أما محمد علي عبد الوهاب فيلخص العناصر السابقة في عنصرين هما :القدرة على العمل والرغبة فيه) علي محمد عبد الوهاب،2000 ، ص131، وبالتالي يصبح الأداء دالة في متغيرين هما :القدرة والرغبة حيث يرجع المتغير الأول وهو القدرة على العمل "في جانب كبير منه إلى تمتع أفراد المنظمة بالقدرات الشخصية والمهارات اللازمة لتحقيق المهام الموكلة إليهم، وهو عنصر شخصي إلى حد بعيد، إلا أن للإدارة دور في التأثير عليه من خلال البرامج التي تعدها. (توقيق عطية، :43).

أما المتغير الثاني وهو الرغبة في العمل فيكاد يكون عكس المتغير الأول من حيث أنه يرجع في الجانب الأكبر منه إلى السياسات والإجراءات الإدارية إلى ما يمثله العمل بحد ذاته كقيمة لأفراد التنظيم، وإن دور الإدارة في التأثير على المتغير الثاني " الرغبة كبير مقارنة بالمتغير الأول القدرة على العمل، حيث يمكن للإدارة أن تنمي الرغبة لدى الأفراد العاملين لديها بكثير من الوسائل، منها على سبيل المثال المكافآت التي تقدمها إدارة المنظمة على الأداء الجيد .وضمن هذا الإطار نجد محمد عبد الغني حسن

الأداء الفعال لأفراد التنظيم إلى التفاعل الذي يحدث بين القوى الداخلية للفرد ويرجع والقوى الخارجية المحيطة به: (خالد محمد شوابكية ، :43)

الشكل رقم (3) يوضح نموذج العوامل التي تنتج الأداء الفعال لعمل ما قوى داخلية ذاتية



كما ويعرف الأداء أيضا في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية للدكتور " أحمد زكي بدوي " بأنه : «القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب.

يذهب كذلك الدكتور أحمد صقر عاشور إلى تعريفه بأنه " أداء الوحدة الإنتاجية هو قيامها بالأنشطة والمهام الموكلة لها" ، ويضيف إلى أن الأداء ثلاثة محاور جزئية هي :كمية الجهد المبذول نوعية هذا الجهد، ونمط الأداء، وأن معايير فعالية أداء الوحدة الإنتاجية تشتق من هذه المحاور وحسب طبيعة العمل وأبعاده وفعاليتها تتحدد أهمية كل محور من المحاور الثلاثة السابقة - التي سوف نوضحها أكثر في عنصر أبعاد الأداء الوظيفي - (توقيق عطية، :43).

إن الأداء هو نتاج النظام الذي يحكم المنظمة ويحكم عملياتها ويمثل الأداء في الوقت نفسه المتغير التابع في دراسة السلوك التنظيمي حيث تقاس أهداف المنظمة بمدلول ما تحققه من أداء، وقد يترجم الأداء في المؤسسة في شكل إجراءات لإتمام مجموعات العمل ولتحقيق كل من الجودة

وانطلاقا مما سبق لهذا العرض من التعاريف يمكننا أن نستنتج أن الأداء الوظيفي هو تلك المهمة المؤداة من طرف الموظف سواء كانت ذهنية أو بدنية، أو تلك النتيجة المحصل عليها والتي من خلالها يمكننا أن نقيس الأداء ونقيمه. (رواية حسن ، :209).

2. أبعاد الأداء الوظيفي:

يرتبط الأداء بكل من سلوك الفرد والمنظمة، ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة، باعتباره الناتج النهائي لمحصلة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوى الفرد والمنظمة والدولة، فانطلاقا من أن الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام التي يتكون منها عمله، فإنه يمكننا أن نميز الأبعاد الآتية للأداء الوظيفي وهي:

1.2 الأداء المهام :

عرفه **Motowidlo-2003** أداء المهمة على انها السلوكيات التي تسهم بشكل مباشر او غير مباشر في تحويل المواد الخام الى سلع او تلك السلوكيات التي تسهم في توزيع المنتج النهائي او التي تسهم في تخطيط انجاز الأنشطة التي من شأنها تحسين كفاءة أداء العمل، كما انها السلوكيات التي يرد ذكرها بشكل رسمي في الوصف الوظيفي أي من المتطلبات الأساسية والجوهرية للوظيفة وبالتالي فهي تختلف من وظيفة لآخرى وفقا لطبيعة كل منها وتختلف أيضا في اطار نفس المنظمة وتسهم بشكل مباشر او غير مباشر في تشغيل التقني للمنظمة

2.2 الأداء السياقي :

يرى **Sonnentag et al-2008** ان الأداء السياقي يتكون من السلوك الذي يساهم بشكل مباشر في الأداء التنظيمي ولكنه يدعم البيئة التنظيمية والاجتماعية والنفسية، ويختلف الأداء السياقي عن أداء المهام لانه يتضمن أنشطة ليست جزءا رسميا من الوصف الوظيفي ويساهم بشكل غير مباشر في أداء المنظمة من خلال تسهيل أداء المهام

3.2 الأداء التكيفي :

يشير الأداء التكيفي كعنصر من عناصر الأداء العام للموظفين الى قدرة الفرد على تغيير سلوكه لتلبية متطلبات بيئة جديدة ،و هذا المفهوم مناسب للشركات التي تواجه ظروف عمل معقدة ومتقلبة بشكل خاص ،الأداء التكيفي اصبح اكثر حضورا في ظل تغيير السريع في متطلبات العمل ،الناجم عن الجديد ليكون قادرا على المنافسة على الوظائف والمهام المستحدثة ،و يشير الأداء التكيفي الى "ذلك السلوك الذي يعبر عن كفاءة الفرد وقدرته على التغيير سلوكه وذلك لمقابلة متطلبات التغيير في بيئة العمل مثل :الابتكارات التكنولوجية ،الاندماج ،إعادة الهيكلة ،تقليص حجم المنظمة ،الذي يستلزم قدرة الفرد على التعلم السريع والتكيف مع الوضع والانتقال المستمر في حال الى اخر ،وقد ذكرت الدراسات ان اهم ابعاد القدرة على التكيف تتمثل في القدرة على التعامل مع ظروف الاستثنائية ،التغلب على الاجهاد في العمل ،التكيف الثقافي ،التعامل مع المشاكل بشكل خلاق (عبد العزيز علي مرزوق ،2008)

3. معايير الأداء الوظيفي:

يعرف المعيار على أنه " مستوى ما تم اكتسابه والوصول إليه بين نقطة قياس إلى أخرى ويتضمن مغزى ومدلولاً يمكن التثبت منه." وإن متابعة الأداء الجيد يستوجب وجود معايير موضوعية وعادلة للقياس والمقارنة لاكتشاف الخلل ،وتصحيحه هذه المعايير ليست ثابتة يمكن تطبيقها على مختلف الوظائف ،لأن هذه الأخيرة تختلف من واحدة لأخرى باختلاف خصائصها ،مسؤولياتها ومهامها ،لذلك يتضمن هذا العنصر توضيح للتصنيفات التي على أساسها توضع هذه المعايير ،أهمية استخدامها ومقاييس تصميمها.

1.3 تصنيفات معايير الأداء الوظيفي:

هناك ثلاثة تصنيفات لمعايير الأداء الوظيفي هي:

1.1.3 حسب الجودة * حسب الكمية * حسب الوقت

فعند محاولة تصميم معايير الأداء الوظيفي يجب الانتباه إلى أن تكون هذه المعايير " الجودة، الكمية الوقت " تصنيفات لها وليست مصادر ، وأن تكون القياسات الحقيقية للأداء الوظيفي موجودة في حصيلة السلوك والبيئة المحيطة التي نتجت عنه ، وليست في السلوك نفسه ، وذلك نظرا لما ينشأ عن اعتبار السلوك والأداء شيء واحد عند تصميم معايير الأداء ، ومن بين النواتج ما يلي:

- ✓ زيادة التكلفة نتيجة وضع مقاييس غير دقيقة للأداء الوظيفي.
- ✓ قياسات غير دقيقة لفاعلية وكفاءة الأفراد (. الشريف محمد،: 178)
- ✓ صراعات غير ضرورية بين الأفراد والمنظمات.
- ✓ عدم دقة التغذية الراجعة.
- ✓ وضع برامج تدريب غير ملائمة وغير ضرورية أحيانا.

2.3 أهمية استخدام معايير الأداء الوظيفي :

1.2.3 الأداء الوظيفي :

-إن استخدام المعايير المحددة للأداء الوظيفي له أهمية من جانب كل من المنظمة والأفراد، ومن أهم ما توفره ما يلي:

- توفير الحماية للمنظمة والعاملين فيها من خلال وجود عدالة في تصميم المعايير .
- المساعدة على إبقاء المنظمة في العمل، بسبب وجود عدد كبير من الأنظمة والقوانين التي تعتبر معايير يجب مراعاتها.
- تقويم الأداء بصورة علمية ومتابعته.
- إعطاء مجال واسع لمعرفة مواطن الخلل وبالتالي توفر فرصة للتطوير وحل أية مشاكل تواجه مؤدي العمل ولا تؤدي إلى تحقيق الهدف المحدد من العملية(الشريف محمد،: 178)

3.3 مقاييس تصميم معايير الأداء الوظيفي:

أن معايير الأداء هي الأداة التي يتم بواسطتها قياس مستوى الأداء بشكل صحيح ودقيق أثناء عملية تحليله، وبواسطته يمكن الوصول إلى الثغرة في أداء معين قبل الانتقال إلى مرحلة تحليل أسبابها وعلى ضوء نتائج تحليل الأداء، يتم تصميم التدخلات المناسبة .ومن هنا تظهر أهمية ضمان أن تكون المعايير المستخدمة لقياس مستوى الأداء الوظيفي دقيقة، لأنها أساس العملية الكاملة لتحسين هذا الأداء ولهذا وضع فريد () أربعة مقاييس لتصميم معايير هي :

-يجب أن تخص معايير الأداء الوظيفي جودة نتائج السلوك المعبر عن الأداء الوظيفي.

يجب أن ينظر إلى معايير الأداء وتفهم من قبل المعنيين بها على أنها فعالة، صحيحة، دقيقة، واقعية ولهم القدرة على التأثير عليها، لأن عكس ذلك يجعل المعنيين بالتقييم يرفضون نتائجه، كما أن إشراكهم بصياغتها سيضمن تعاونهم في استخدامها.

يجب وضع معايير الأداء بطريقة تسهل تطبيقها واستخدامها من قبل المعنيين حتى لا يميلوا إلى تجنبها أو التشكيك في صحتها (. سهيل محمد عباس ،: 157)

يجب وضع معايير الأداء منسجمة مع بعضها البعض، انسجاما أفقيا عموديا، فالأول يعني أن الحدود المشتركة بين معايير أداء في قسمين ضمن مستوى إداري واحد يجب أن تتناسب بعضها البعض، أما الثاني فيعني وجود انسجام في معايير الأداء بين المستويات العليا المتوسطة والدنيا، وأن تكمل هذه المعايير بعضها البعض خاصة في الحدود المشتركة بينها، والمتداخلة بين أقسام وإدارات المنظمة أو الجماعات والأفراد (. سهيل محمد عباس ،: 157)

4. أنواع الأداء الوظيفي:

يمكن عرض أنواع الأداء وتصنيفه وتقسيمه كغيره من الظواهر التنظيمية، حيث يمكن تقسيمه إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية كالتالي:

1.4 حسب معيار المصدر : وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين :الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي

1.1.4 الأداء الداخلي :ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

✓ الأداء البشري : وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

✓ الأداء التقني : ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال

✓ الأداء المالي : ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

2.1.4 الأداء الخارجي : وهو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج

الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها .حسب معيار الشمولية

-حسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما : الأداء الكلي والأداء الجزئي

(أ) الأداء الكلي :وهو يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر .

-وفي هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الربح والنمو. كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أنظمتها الفرعية.

(ب) الأداء الجزئي :وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية أداء وظيفة الأفراد أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج أداء وظيفة التسوق) عادل عشي ،: (6)

5. أسس الأداء الوظيفي :

- لقد حدد كاتز (3) ثلاثة أسس لسلوكيات الفرد وأدائه الوظيفي، حيث تؤثر هذه السلوكيات بشكل كبير في الأداء التنظيمي للمنظمة، ويمكن التطرق إلى هذه الأسس في الآتي:

* يجب أن يتوفر لدى الفرد الدافع الكافي للانضمام إلى المنظمة والعمل بها.

* يجب أن يقوم الفرد بتنفيذ واجباته الوظيفية وفق ما يحدده الوصف الوظيفي ويطلق على هذه الواجبات "سلوكيات الدور الأساسي على اعتبار أنها سلوكيات تقييم الأداء الوظيفي للفرد.

* يجب أن يمارس الفرد بعض السلوكيات التعاونية الابتكارية من تلقاء نفسه، حيث تخرج هذه السلوكيات تماما من نطاق الواجبات التي يحددها الوصف الوظيفي الرسمي، ويطلق على هذه السلوكيات مسمى "سلوكيات الدور الإضافي"، على اعتبار أنها لا تدخل في تقييم الأداء الوظيفي للفرد) .

6. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع، فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها، غير أننا يمكننا حصرها فيما يلي:

1.6 الرغبة، القدرة وبيئة العمل :

يأتي أداء الفرد في العمل كمحصلة لثلاثة عوامل هي: الرغبة والقدرة وبيئة العمل، فالرغبة هي حاجة ناقصة للإشباع تدفع الفرد ليسك باتجاه إشباعها في بيئة العمل. أو هي تعبير عن دافعية الفرد، وتتألف من محصلة) أ: (اتجاهاته وحاجاته التي يسعى لإشباعها، و)ب (المواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل ومدى كونها مواتية أو معاكسة لاتجاهاته وأما القدرة فتعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا في الأداء، وتتألف بدورها من محصلة * :المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل، والمهارة أي التمكن من ترجمة المعرفة أو المعلومات في أداء عملي، مهارة استخدام المعرفة، و)ج (مدى وضوح الدور، أي الأداء أو السلوك العملي الذي يتوقعه الآخرون. وأما بيئة العمل فتتمثل في ملامح مادية مثل : الإضاءة، التهوية، وساعات العمل والتجهيزات والأدوات المستخدمة، وأخرى معنوية مثل العلاقات بالرؤساء والزملاء أو والمرؤوسين. وعلى ذلك يمكن التوصل للمعادلات البسيطة التالية:

الرغبة - الاتجاهات والحاجات غير المشبعة X مواقف بيئة العمل.

القدرة المعرفة X المهارة X وضوح الدور (. سيد محمد جاد، 2001)

الأداء - الرغبة X القدرة X بيئة العمل.

وبرغم أن القدرة هي محصلة للمعرفة والمهارة ووضوح الدور، إلا أن أداء الفرد يرتبط ويتعزز أيضا بعدة اعتبارات مكملة، وهي الشعور بالانتماء والولاء للمنظمة، ولذلك يتعين على الإدارة تهتم بتعزيز كل من هذه العناصر في سعيها لبلوغ أهدافها).

2.6 الأجور وأداء الفرد العامل:

يتعين على المديرين أن يربطوا بعض المكافآت بجهد الموظف وبدون هذا المعيار فإن الدافعية للأداء بأقصى جهد ستكون منخفضة أو قليلة، مما يؤدي إلى تكاليف أعلى للأجور في المنظمات. وإن

مصطلح الأجر مقابل الأداء يشير إلى دراسة مجموعة كبيرة من خيارات الأجر من بينها مزايا الراتب الأساسي، العلاوات العمولات والحوافز، وبرامج عديدة خاصة بمشاركة الأرباح، وآثارها على تحقيق أعلى معدلات الأداء.

حيث تسعى كل أنظمة التعويض إلى التفرقة بين التعويض الخاص بالموظف الذي يؤدي عاديًا والموظف الذي يؤدي أداءً بارزًا وفعالًا، وفي هذا الصدد أظهرت دراسات أجريت في مجال الإنتاجية أن الموظفين ترتفع وتزيد مجهوداتهم من 15 إلى 35% عندما تقوم المنظمات بتطبيق برامج تعويض قائم على الأداء (..). (سيد محمد جاد، 2001)

3.6 الحوافز وتأثيرها على الأداء:

يعتقد الكثيرون بأن هناك تأثير للحوافز على أداء الأفراد بالمنظمات، ويتضح ذلك من دراسة دور الحوافز في تخفيض دوران العمل، والحد من الغياب والمساهمة في جانب العناصر الفعالة للاتحاق بالمنظمة، كذلك دورها في إشباع الحاجات، وأهميتها في تعلم أنماط جديدة في السلوك، وعليه يجب الربط مباشرة بين الحوافز والمكافآت والسلوك والأداء، فالدفع على أساس العمولة يجعل الارتباط بين الدخل وكمية المبيعات واضحًا كلما زادت المبيعات التي يحققها رجل البيع زاد دخله، وفي حالات أخرى تحاول المنظمات ربط قرارات الترقية بالأداء وعلى ذلك يؤدي الموظف عمله بمستوى متميز للحصول على الترقية.

وحتى يمكن للحوافز أن تؤثر على الأداء بشكل فعال، فإنه يجب مراعاة العديد من المبادئ والأسس من بينها المساواة والقوة، ونوع الحاجة، عدالة التوزيع، ويمكن القول أن الحوافز تؤثر داخليًا وخارجيًا في أعمال وأنشطة المنظمة، ويتجلى ذلك في استقراء دورها في جذب العمالة الماهرة واستقطابها للعمل بالمنظمة * الأداء الفعال لمهام الوظيفة، إذ تعمل العديد من المنظمات على ربط المكافأة بصورة مباشرة بالسلوك والأداء • الحد من الغياب * والتأخر على مواعيد العمل الاحتفاظ بالعاملين المهرة (. جعفر أبو قاسم، 1991)

الشكل (4): يوضح العلاقة بين الحوافز والأداء.



4.6 العوامل الشخصية والأداء:

هناك بعض البيانات العامة عن شخصية الفرد لها علاقة بادائه في العمل، وهذه البيانات تتصف بأنها عامة ويمكن قياسها بسهولة وبساطة مثل: العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية للفرد، وعدد الأبناء، الأقدمية، فهذه البيانات وإن كانت لا تحدد شخصية الفرد من الناحية النفسية إلا أنها تحدها من الناحية الديمغرافية، ومن ثم لا يستلزم التنويه لهذه البيانات وعلاقتها بأداء الفرد في العمل ومن هذه البيانات:

1.7 العمر: فكلما زاد عمر الفرد كلما قل معدل تركه للخدمة، وقل معدل غيابه وذلك لحرصه على عمله وعدم التفريط فيه، أما عن علاقة العمر بالرضا الوظيفي، فكلما زاد العمر زاد

الرضا ما لم يشعر الفرد بتقادم ملموس في مهاراته بسبب تطور الأساليب الفنية والتكنولوجية للعمل، أما بالنسبة لعلاقة العمر بالأداء والإنتاجية فإن الفرد تزداد إنتاجيته بسبب زيادة خبرته، هذا في جانب وأما في الجانب الآخر فإن تدهور العمر يؤدي إلى قلة أداء العمل، وبناءً عليه لا توجد نتيجة حاسمة لعلاقة العمر بأداء الفرد وإنتاجيته.

2.7 الجنس: النتيجة المؤكدة أنه لا توجد فروق واضحة بين الإناث والذكور في كفاءة أداء العمل والإنتاجية والرضا عن العمل، ولكن قد يكون هناك فارق بالنسبة لمعدلات الغياب، حيث أن معدلات الغياب بالنسبة للمرأة أكثر منها للرجل، وهذا يرجع لبعض العوامل مثل: اضطلاع المرأة بمسؤوليات اجتماعية أكثر من الرجل، كالاهتمام بالمنزل والأبناء، ويمكن القول أن المرأة أكثر طاعة للأوامر، وأكثر اجتماعية في أداء العمل عن الرجل، بينما الرجل أكثر موضوعية ورغبة في تحقيق الذات.

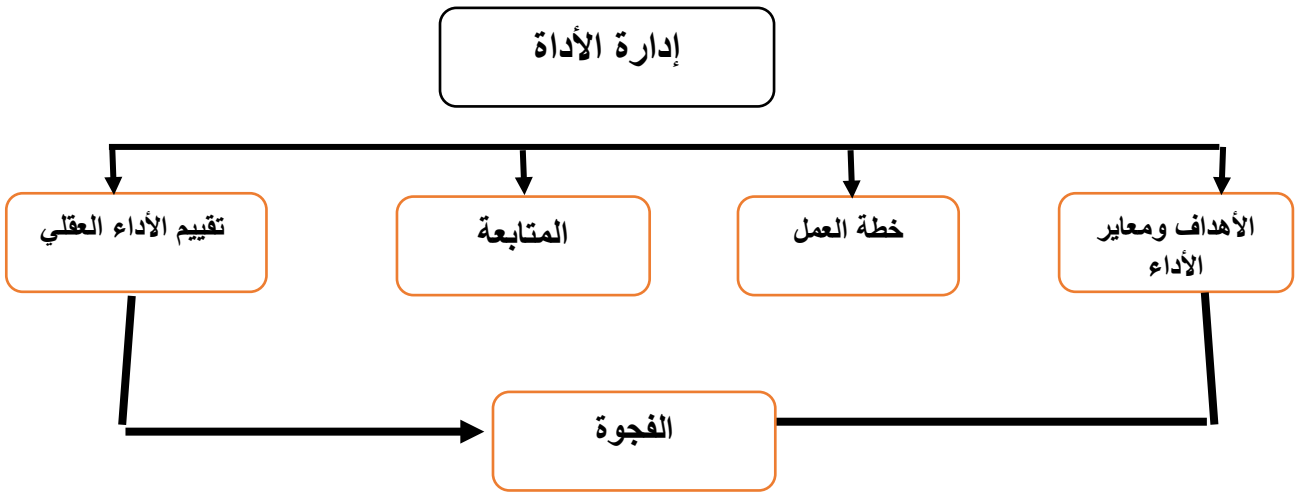
3.7 الحالة الاجتماعية : أثبتت الدراسات أن الشخص المتزوج أكثر رضا وأعلى أداء وأقل غيابا وأقل تركا للخدمة بالمقارنة بالشخص الأعزب، وقد تكون هذه النتيجة أكثر صدقا بالنسبة للرجل عنها بالنسبة للمرأة، حيث أن المرأة المتزوجة تكون أكثر انشغالا بمسؤوليات اجتماعية تجعلها عرضة للغياب أكثر من الرجل وذلك للعناية بطفلها في حالة مرضه، أو لمواجهة التزامات الأسرة والمنزل.

4.7 عدد الأبناء : أثبتت الدراسات أنه كلما زاد عدد الأبناء، كلما زاد معدل الغياب على الأخص بالنسبة للمرأة العاملة عن زميلها الرجل، فهي أكثر انشغالا بالمسؤوليات المنزلية عن الرجل.

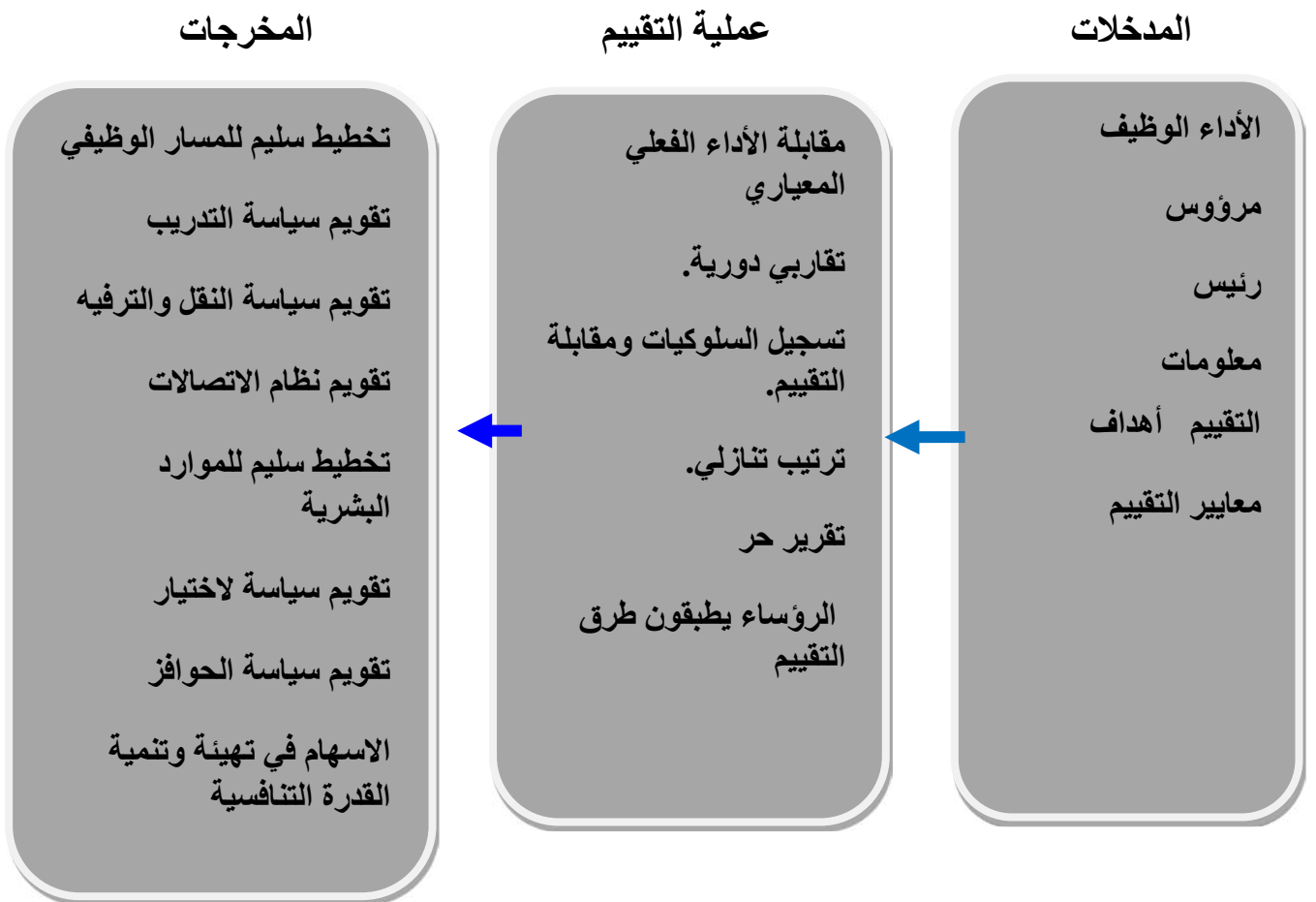
5.7 الأقدمية : للأقدمية تأثير على الأداء والإنتاجية، وذلك إذا كانت تشير إلى زيادة خدمة معارف ومهارات الفرد، أما إذا لم تؤثر الأقدمية على رصيد خبرة مهارة الفرد، فإنها لا تؤدي إلى زيادة في الأداء والإنتاجية، كما أنه كلما زادت أقدميته كلما زاد ضاه عن العمل، وقل غيابه، وقل معدل تركه للخدمة) (سيد محمد جاد، 2001)

7. تشخيص الأداء الوظيفي :

إن الفكرة الأساسية في تشخيص الأداء هي أن الأداء الفعلي غالبا ما ينحرف عن الخطة المحددة سواء من حيث الكمية، أو التوقيت، أو الجودة، أو التقنية أو التكلفة، وتبدو واحدة من أهم مشكلات الأداء في المنظمات وهي الكم الهائل من الفقد والضياع (من الخامات والموارد والوقت والجهد والمال، وعدم الاستثمار الجيد للمعلومات المتاحة، وإهدار ثروات المنظمات من المعلومات ومن ثم إهدار فرص النتاج والربحية، وتفاقم حجم الطاقة الإنتاجية المعطلة) أي المدخلات في نظام إدارة الأداء وتنشأ هذه المشكلات عن أسباب عديدة بعضها ظاهر ومعروف للقائمين بالعمل والمشرفين عليهم، والبعض الآخر كامن يحتاج إلى بذل الجهد للكشف عنه والتعامل معه، وفيما يلي شكل يبين هذه الفكرة، حيث تدل فجوة الأداء على ذلك التباين بين المستهدف والمحقق فعلا، والتي نتجه عملية تشخيص الأداء لتحديد أسبابها والبحث في أسبابها (سهيل محمد عباس ،: 157)



الشكل (5) يوضح فجوة الأداء ضمن إدارة الأداء.



الشكل رقم (6) يوضح منظومة تقييم أداء العمال.

8. أسباب ضعف الأداء الوظيفي :

قد يؤدي العاملون أداء ضعيفا، ومن بين أسباب ضعف الأداء من قبل العاملين يمكننا أن نذكر ما يلي:

- أنهم لا يعرفون كيفية أداء العمل، لأنهم لم يتعلموا المهارات المطلوبة.
- أنهم يعتقدون بأن أدائهم جيد لأنه لا أحد أشار خلاف ذلك.
- لا يعرف العاملون ماذا يفعلون، لأنه لا أحد أعلمهم حول مسؤوليات عملهم. وقد يفترض المدير أن العاملين يعرفون أو يجب أن يعرفوا ما يتوقع منهم.
- لا يرى العاملون أن وظائفهم أساسية للمنظمة.
- يكافئ بعض العاملين ليس من أجل الأداء، وبعضهم ضعاف قد يعاد تقييمهم لوظائف أسهل أولى من أن يعرض للمحاسبة لأداء أفضل.
- للعاملين موقف ضعيف تجاه مسؤوليات ووظائفهم ويفتقرون إلى الحماسة للوظيفة(. سهيل محمد عباس ،: 157).

III. العلاقة بين الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي.

تنشأ ضغوط وتوترات العمل عن مجموعة من العوامل والمسببات في بيئة عمل الفرد، ولعل أن مصلحة الحماية والأمن كغيرها من بيئات العمل ممكن أن يتعرض العامل فيها (خاصة أعوان الأمن المرافقين للمنقولات المالية) إلى جملة هذه الضغوط والتوترات انطلاقا من أن طبيعة عملهم تفرض عليهم تقديم الخدمات أمنية (الحراسة والمواكبة) للمؤسسات العمومية والخاصة وكذا طبيعة نظام العمل التناوبي...الخ

فعون الحراسة والامن كأى إنسان له قدراته وحاجاته، هذه الأخيرة قابلة للنمو، كما أنها قابلة للتوقف أيضا عندما تهمل حيث ترتبط الحاجات بالقدرة والرغبة في العمل وانعدام التوتر والاحتراق النفسي، فلا يمكن ضمان رضا العامل في العمل واستمرار مشاركته في المؤسسة وحفزه على زيادة أدائه ما لم يتم تحديد ما يدركه كحاجات له، وإيجاد الفرص لإشباعها، وتحقيق الظروف المناسبة لتخفيف حدة الضغوط والاحتراق والقضاء على مسبباته، وضمن هذا الإطار تعد الضغوط والتوترات إحدى المشكلات الرئيسية التي قد يعاني منها الأعوان، وهو ما تؤكد بعض الدراسات التي أجريت حول مهن الخدمات الإنسانية والاجتماعية، لأن العديد من هذه المهن تنطوي على ضغوط مهنية واحتراق نفسي يحول دون قيام الموظفين بدورهم بشكل

فاعل مما ينعكس سلبيًا على كفاءتهم وقدرتهم على مساعدة الآخرين وعلى أداء مهامهم بكفاءة وفعالية، ولذا كان الاهتمام بتحقيق المستوى المرضي من الأداء الوظيفي يقتضي معرفة طبيعة العلاقة بينه وبين الاحتراق النفسي، بغية حصر مختلف نتائجه على المستويين الفردي والتنظيمي ثم تحديد الاستراتيجيات أو التدخلات اللازمة للتخفيف من حدته السلبية ومن ثم تحسين الأداء.

وانطلاقًا من هذا سوف نحاول أن نبين في هذا الفصل علاقة الاحتراق النفسي بالأداء الوظيفي وأهم نتائجه عليه، وعلى حياة الأعوان، إضافة إلى اقتراح بعض استراتيجيات تحقيق التوافق المهني في بيئة عملهم . (العزي، 2011، ص88)

1. تأثير الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي:

يتعرض العاملون في المهن الإنسانية والاجتماعية وبالتحديد التي تقدم خدمات عموماً إلى مجموعة من الضغوط والمؤثرات التي تستنزف الطاقة النفسية والجسمية للعامل فتؤدي به إلى حالة عدم التوازن مما ينعكس سلبيًا على سير العمل ضمن المؤسسة، وعلى التعامل مع الزملاء والأشخاص الذين تقدم لهم الخدمات كما يتعداه إلى أكثر من ذلك من حيث التأثير السلبي على الدافعية والأداء وكذا الروتينيات بأداء واجبات العمل، ولعل أن هذه الحالة تشير إلى أقصى من الضغوط النفسية هذه الأخيرة إذا زادت وتفاقت عن حدها أدت إلى ظاهرة أكثر ضرراً هي ظاهرة الاحتراق النفسي. وعلى هذا الأساس يعد عنصر ضغوط العمل من بين أهم الأسباب التي تؤدي إلى الشعور بالاحتراق ومن ثم تأثيره على أداء العامل والمؤسسة على حد سواء. (العزي، 2011، ص89)

2. تأثير الاحتراق النفسي على أداء الفرد:

يعتمد مقدار تأثير الاحتراق النفسي على الأداء، على مدى إدراك وشعور وتفسير الفرد لهذه الضغوط المتضمنة فيه، غير أن الثابت هو أن وجود مقدار معقول ومناسب من الضغوط يجعل الأفراد يشعرون بالتوتر، الأمر الذي يدفعهم ويشجعهم لكي يسيطروا ويتحطموا في هذا التوتر مما يمثل مقداراً من التحدي لقدرات بعض العاملين ويزيد من الرغبة في الإنجاز والأداء، ويمكن اعتبار مقدار مناسب من ضغوط العمل يمثل الإثارة لحياة العامل لكي يشعر الفرد بالتسلية والتجديد والمتعة والتغيير والتحدي، بالإضافة إلى هذا فإن وجود مشاكل في العمل قد تكون مثيرة لخيبات وقدرات العمال على ابتكار حلول لهذه المشاكل واتخاذ قرارات عملية، وعليه فإن ارتفاع مستوى ضغوط العمل والاحتراق النفسي عن الحد المعقول، قد يكون ذو تأثير سلبي على أداء العمل.

في ظل هذه الوضعية أصبح الموظفون يجدون صعوبة في أداء مهامهم على أكمل وجه مما يدفعهم وبصورة مستمرة إلى المزيد من بذل الجهد بغية الاستمرار في العمل بكل نشاط فمع اتساع المسافة بين ما يطلبه العامل من حقوق وعدم تلبيةها من قبل الإدارة، يجد هذا العامل نفسه غير قادر على المزيد من العطاء والعمل نظرا للاستنزاف المتزايد للطاقة والجهد والإحساس بالإحباط لعدم بلوغ الأهداف المنشودة . وفي هذا الموقف يقول فرويد نبرجر (أن العامل بسلبية أدائه يتجه عادة إلى مرحلة ضمن الاحتراق النفسي، حيث يرى أن الأشخاص عندما يكونون ضحايا للاحتراق فإنهم مثلهم مثل المباني وهذا نتيجة الضغط الناتج عن الحياة في هذا العالم المعقد، متآكل الطاقة الداخلية للإنسان مثل تآكل اللهب مخلف فراغ داخلي هائل ولعل أن من مظاهر الضغط النفسي المرتفع التي تتبدى في الاحتراق هو ذلك التأثير السلبي الذي يظهر في الإجهاد النابع من عدم الشعور بالرضا، والإحساس بعدم القدرة على التحكم وكذا الإحساس بالعجز عن أداء أي عمل).

3. تأثير الاحتراق النفسي على أداء المنظمة:

تعتبر ظاهرة الاحتراق النفسي مرض عصري شائع خاصة في الآونة الأخيرة مثلها مثل الضغوط النفسية، وبالأخص في الآونة الأخيرة، فما من مجال من مجالات حياتنا المعاصرة إلا ونراه محملا بتناقضات اجتماعية وضغوط نفسية، ولما كانت ظاهرة الاحتراق النفسي تعبر عن عرض استجابي للضغوط النفسية فإنها مع مرور الوقت سنلقي بظلالها على الأداء المجتمعي بصفة عامة وعلى الأداء الوظيفي للفرد العامل بصفة خاصة ومن ثم وبلا شك التأثير السلبي على أداء المنظمة (عسكر.علي، 2000).

حيث تكشف بعض الإحصاءات على أن هناك خسارة 33 مليون عمل في بريطانيا سنويا بسبب الغياب راجع لأسباب صحية ترجع في أغلبها إلى التأثير السيئ للضغوط على الصحة، حيث بلغت تكاليف الغياب لأسباب صحية 11 مليون جنيه استرليني هذه الأخيرة تدخل ضمن التأثيرات السلبية على المنظمة والتي تتدرج تحت تكاليف الغياب عن العمل، أما في أمريكا فقد تضاعفت عدد مرات الغياب بسبب الضغوط المزمدة من عام 1996 إلى العام 2000 ثلاث أضعاف، ويوميا يتغيب مليون شخص عن العمل بسبب الضغوط ويفقد سنويا 550 مليون يوم عمل و 60% من الغياب لأسباب صحية ترجع إلى الضغوط، كما وتكلف ضغوط العمل سنويا الاقتصاد الأمريكي 300 بليون دولار، وهناك إحصائيات عديدة أيضا لضغوط العمل في الولايات. م. أ والتي نشرها المعهد الأمريكي للضغوط في موقعه الإلكتروني مبرزا الإحصائيات

التالية 26% : يعانون غالبا الاحتراق الوظيفي أو ضغوط العمل، وترى أن 10% منهم ضغوط العمل فيهم خطيرة. (عسكر.علي، 2000).

وانطلاقا مما سبق يمكننا القول أن الاحتراق النفسي بتأثيراته السلبية على الفرد والمنظمة والضغوط النفسية المرتفعة يؤديان لا محال إلى تدهور الأداء الوظيفي، هذا الأخير يستدل عليه من خلال عدة مؤشرات منها : زيادة قابلية العامل للوقوع في الحوادث وانخفاض دافعيته، ضعف التركيز والتحكم في العمل، صعوبة في اتخاذ القرارات المتعلقة بمهام عمله... وغيرها. ولعل أن هذا ما أثبتته الكثير من الدراسات التي من أبرزها دراسة) كريستينا (هذه الدراسة التي توصلت إلى وجود ماسلاش وسوزان جاكسون علاقة ارتباطية عكسية بين الزيادة في درجات الإنهاك وانخفاض الأداء الوظيفي في المؤسسات حيث تستند هذه العلاقة الارتباطية العكسية إلى أن الموظفين يبذلون جهدا كبيرا في محاولة السيطرة على الضغوط التي يتعرضون لها، وهذا بدوره يستقطع جزءا من وقت العمل، فكلما ارتفع مستوى الاحتراق النفسي والضغط انخفض معهما مستوى الأداء، وإذا استمر في الارتقاء ظهرت بعض الأنماط السلوكية كحيل دفاعية للتخفيف منه. (عسكر.علي، 2000).

4. الاحتراق النفسي والضغط في صفوف أعوان الحراسة والأمن :

لقد حاولت الكثير من الدراسات والبحوث التطرق لدراسة وفهم الضغوط النفسية وما يتبعها من اضطرابات، بما في ذلك الضغوط المهنية والآثار الناجمة المترتبة عن خدمات التدخل ورعاية المرضى أو ضحايا الصدمات، أو الإنقاذ من الحوادث الخطرة، حيث أن كل من يقوم بمهمة رعاية المرضى أو المعرضين للصدمات من الكوارث والحوادث، أو أفعال العنف المفاجئة مهما كانوا محصنين فهم معرضين لخطر الإصابة بمجموعة من العلامات والأعراض بما في ذلك الاكتئاب، القلق، الأرق، الإرهاق العجز، التهيج... كل هذه يمكن أن تتداخل أحيانا بشكل ملحوظ مع الحياة اليومية بما فيها العائلية والاجتماعية وكذا العملية المهنية، عند كل من الأطباء الممرضين الأخصائيين النفسيين عمال الاستجالات، ورجال الإطفاء أو أعوان الحماية المدنية، حراس الأمن بالإضافة الى جميع القطاعات الأمنية هذه الفئة وفي أحيان كثيرة تكون معرضة إلى أشكال مختلفة من الضغوط والارهاقات تؤدي في حال تفاقمها إلى ظواهر نفسية أكثر سلبية، قد تؤدي فيما إذا استمرت إلى تشوش حياة العون المهنية والاجتماعية وحتى الصحية ولعل الاحتراق النفسي والضغط يعدان من أكثر هذه الظواهر التي تقف خلفها جملة من العوامل المسببة

لهما في مهنته مما يفاجئ بظهور ردود فعل مختلفة تكون في اغلب الأحيان ناجمة على إحساسه بالضغط والقلق الناتج عن مهنته(مشعل احمد ،ص 97) والتي تمثلت في مرحلتين :

1.4. مرحلة ما قبل عملية التدخل:

إن العون قبل قيامه بعملية المراقبة وقبل التحاقه بمنصب عمله، وانطلاقا من الدراسات المختلفة والملاحظات التي أجريت توضح أنه على المستوى السلوكي، أن آثار الضغط والاحتراق النفسي تظهر على شكلين إما على نوع من العصبية أو الانتظار بقلق، وقد يترجم على شكل إثارة وتوتر في العلاقات الاجتماعية، فيكون ذلك سواء على شكل سلوك تجنب أو الخوف المكبوت، وكل هذا في انتظار تنفيذ الأمور .

-ومن جهة أخرى فأعوان الحراسة والأمن ينتظرون في بعض الأحيان ينتظرون لما هو مجهول مما يصيبهم قلق وهذا راجع لكونهم تحت وطأة الضغط النفسي، هذا ما يؤدي إلى أن تكون الآثار سلبية على المستوى الانفعالي والاجتماعي والمهني هذه الآثار قد تترجم في :

*القلق الوهمي، الخوف من سطو مسلح، حوادث والتعرض لخطر جسدي.

*إحساس العون بأنه ليس في المستوى المطلوب، مما يجعله خطر على زملائه، فيتترك بعض الانفعالات بغير مراقبة...إلى أن يصبح غير مؤهل في نظر زملائه.

* ضف إلى ذلك تردد المشاكل الشخصية والعائلية إلى ذهنه التي يمكن أن تشوش أفكاره وتفكير من حوله من الأفراد.

*كما أن الصعوبات في العلاقات داخل فريق العمل لها أثر ضار على الأفراد، هذه الأخيرة قد تكون ناتجة عن الضغط النفسي هذا من جهة.

*ومن جهة أخرى يجب الأخذ بعين الاعتبار الشخصية المرضية للأفراد، علما وأن هذه الحالة يكون الفرد فيها أكثر عرضة للضغط النفسي، مما تجعله الشخصية المرضية يظهر بسرعة على الفرد فيدمره وبالتالي يكون أثره كبير على قدرات الفرد والفريق العامل فريق العمل الذين قد تكون لهم اضطرابات عضوية نجد منها على سبيل المثال :السمنة، أمراض القلب، ارتفاع ضغط الدم، الربو...والتي من الممكن أن تصيبهم، إضافة إلى التعب الجسدي واضطرابات التغذية مثل فقدان الشهية هذه الأخيرة التي تعتبر من النتائج الهامة والحقيقية للضغط النفسي والاحتراق، هذا ما يوجب علينا حماية الفرد من الناحية الصحية على قدر الإمكان.

2.4. مرحلة مباشرة المهام :

إن عدد الذي يعانون من الضغط ومؤشرات الاحتراق النفسي يكون كبير خاصة خلال عملية المراقبة، التي تؤدي إلى تغيير الجو من جو عادي إلى جو غني بالنشاط والحركة والانفعالات، هذه الآثار تكون قليلة على منهم في غير نشاط ولكن تكون أكثر أثر على الأفراد المدرجين ضمن التشكيل الأمني المعني بعملية الحماية والمراقبة .

* فعادة ما يكون القلق مرتبط بالخوف من نقص القدرة الجسدية وكذا الإمكانيات اللوجيستية الدفاعية للتامين النفسي في حال الوقوع في الأخطاء ومواجهة وضعيات صعبة مثل :سوط مسلح، تهريب، قطاع الطرق وغيرها كل هذه وغيرها قد تكون مصدر من مصادر الإحساس بالضغط في العمل، حيث يكون العون في مواجهة حالة أزمة دون القدرة على تقدير حجم الكارثة . (مشعل احمد ،ص 97).

خلاصة :

لما سبق ذكره ان حارس الامن يقع على عاتقه مسؤولية كبيرة في حماية المنشآت التي يكلف بحراستها او مرافقة منقولاتها بمختلف اصنافها، بحيث هذه الفئة يجب ان تتصف بمواصفات خاصة مثل غيرها من المهنة الحساسة ،بحيث يعتبر رادع لاي جريمة وصمام الأمان لهذه المؤسسات ،مع العلم ان مسؤوليته ودوره محدودة حسب ما نص عليه القانون ولعل أن مهنة أعوان الحراسة والأمن كغيرها من المهن التي تقدم خدمات أمنية، تخلف لا محال ضغط مهني أو تنظيم نزعي عند الفرد، فربما تكون عوامل هذا الضغط عوامل الضغط الكلاسيكي المعروف، ضف إلى ذلك عوامل شرطية خاصة من طبيعة سلوكية ونفسية وانفعالية .وفيما يلي يمكننا أن نستعرض أهم المراحل التي تبين لنا وضعيات الضغط النفسي التي تمر بها هذه الفئة في سيرورة أدائهم لعملهم ونخص بالذكر أثناء القيامهم بعمليات مواكبة المنقولات. يمكن أن نستخلص أيضا الأهمية التي تلعبها الدراسة الأكاديمية للأداء الوظيفي كمرجعية يعود لهذا الباحث لمعرفة مدى بلوغ درجة الاحتراق النفسي عند الأفراد المكلفين بالحراسة والأمن حتي نستطيع التمييز بين ما هو مرضي ناتج عن الضغوط المهنية المحيطة بهذه الشريحة وما هو ظرفي يقتصر على متغيرات خارجة عن نطاق الالتزام بالمهام الموكلة.

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1. منهج الدراسة

2. أدوات الدراسة

3. حدود الدراسة

4. عينة الدراسة

الخلاصة

تمهيد :

تتمثل الإجراءات المنهجية للدراسة في اختيار منهج البحث الملائم، ثم التطرق إلى ذكر أدوات البحث والتعريف بها مع تحديد حدود الدراسة، وعينة البحث وموصفاتها.

1. الدراسة الاستطلاعية:

1. حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : اقتصرت هذه الدراسة جغرافيا على ولاية عين تموشنت

2.3 الحدود البشرية : تمت الدراسة الاستطلاعية على مجتمع الدراسة المكوّن من قرابة العشرين (20) عون أمن وحراسة والمواكبة للمنقولات المالية لدى بريد الجزائر العاملين بولاية عين تموشنت،

3.3 الحدود الزمانية : تم إنجاز هذه الدراسة الاستطلاعية خلال الثلاثي الأول من السنة الجامعية 2024-2025 وتحديدا من شهر سبتمبر إلى غاية نوفمبر من سنة 2024.

1. أدوات الدراسة

- مقياس ماسلاش للاحتراق المهني :

اعتمدت الدراسة الحالية في قياس مستوى الاحتراق المهني على مقياس ماسلاش لقياس الاحتراق النفسي و يتكون هذا المقياس من 22 فقرة متدرجة بشكل سباعي " كل يوم " مرات قليلة في الأسبوع ،مرة في الأسبوع ،مرات قليلة في الشهر ، مرة او اقل في الشهر ،مرات قليلة في السنة ،لا اعاني مطلقا " و قد تدرج من 0-6 و قد اعتمد الباحثان معيار تكرار الشدة ، و يتكون هذا المقياس ابعاده من ثلاثة و هي :

الاجهاد الانفعالي :عدد فقراته 9 هي ' 1-2-3-6-8-13-14-16-20 '

تبلد الشعور :و عدد فقراته : 5-10-11-15-22

نقص الشعور بالانجاز : وعدد فقراته 8 و هي 4-7-9-12-17-18-19-21

- الخصائص السيكومترية:

(أ) صدق الأداة :

لقد اعتمدنا في هذه الدراسة على تقرير صدق الأداة أو ما يعرف بالصدق الظاهري أو صدق المحكمين الذي اعتمده الباحثين (أبو موسى و يحيى كلاب 2012) في الدراسة الأصلية، حيث ادلى المحكمين بملاحظاتهم حول صياغة العبارات الواردة في المقاييس حيث اقرروا بصلاحية هذه الأداة -

ب) ثبات الأداة :

قام الباحثين أصحاب المقياس بحساب الثبات باستخدام معادلة الفا كرونباخ، ويوضح الجدول التالي معاملات ثبات الأداة التي قاموا بحسابها:

الابعاد	معامل الثبات
1 الإجهاد الانفعالي	0.79
2 تبدل الشعور	0.82
3 نقص الشعور بالانجاز	0.86
4 معامل الثبات الكلي	0.81

يلاحظ على الجدول السابق ان معاملات الثبات تراوحت ما بين "0.79 - 0.86

و ان معامل ثبات المقياس ككل '0.81' و قد اعتبرنا هذه المعاملات مؤشرات مناسبة لأغراض الدراسة الحالية .

من خلال ما تقدم في الدراسة السالفة الذكر، فقد تبيننا نتائج حساب الخصائص السيكومترية للدراسة الأصلية .

II. الدراسة الأساسية:

1. منهج الدراسة :

اقتضت الدراسة للاعتماد على المنهج الوصفي القائم على دراسة الحالة والذي يهدف إلى وصف وضعية معينة وبطريقة كمية وكيفية.

وأهم مميزات هذا المنهج أنه يوفر بيانات مفصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو موضوع الدراسة، كما أنه يقدم في الوقت نفسه تفسيراً واقعياً للعوامل المرتبطة بموضوع الدراسة، فدراسة الحالة هي الإطار الذي ينظم ويقيم في الأخصائي الإكلينيكي كل المعلومات والنتائج المتحصل عليها عن الفرد، وذلك عن

طريق دليل المقابلات "الملاحظة العيادية، والمقابلة العيادية، التاريخ الاجتماعي، السيرة الشخصية وغيرها من الأدوات". (مصطفى عبد المعطي، 1998،:156)

2. حدود الدراسة:

- الحدود الجغرافية: اقتصرت الدراسة الأساسية على حدود ولاية عين تموشنت
- الحدود الزمانية: تمت هذه الدراسة في الثلاثي الثاني من السنة الجامعية 2024-2025 من شهر جانفي إلى غاية شهر مارس 2025

3. عينة الدراسة:

- اقتصرت عينة الدراسة على مجموعة بحثية مكوّنة من أربع (04) حالات من أعوان أمن وحراسة والمواكبة للمنقولات المالية لدى بريد الجزائر العاملين بولاية عين تموشنت تم اختيارهم بطريقة عرضية منهم :
- حالتين لديهم أقدمية مهنية (أكثر من 10 سنوات) في هذا المجال وأكثر من (15 سنة) في المجال الأمني بعد احالتهم على التقاعد النسبي
 - وحالتين لديهم أقدمية مهنية (أقل من 10 سنوات) و أكثر من (أكثر من 15 سنة) في المجال الأمني

4. أدوات الدراسة :

1.2 الملاحظة العيادية: هي الانتباه المقصود والموجه نحو سلوك الفرد بقصد متابعته ورصد تغيراته للكشف عن الأسباب الظاهرة.

ويعرفها محمد طلعت عيسى بأنها " الأداة الأولية لجمع المعلومات وهي النواة التي يمكن أن يعتمد للوصول إلى المعرفة العلمية". (محمد عبد المؤمن، 2008،:227)

2.2 المقابلة العيادية: وهي التحدث وجها لوجه مع الفرد بقصد إستقصاء المعلومات منه أو مساعدته على التخلص من مشاكله. (محمد، 2008، 240) - حيث قمنا باستخدام دليل للمقابلات والموجه لدراسة الأداء الوظيفي للعينة (في الملحق 2) قسمناه إلى ثلاث (03) محاور هي :

محور أداء المهام: مكون من تسع (09) أسئلة

محور الأداء السياقي : مكون من (13) سؤال

محور الأداء التكيفي: مكون من ثمان (08) أسئلة

3.2 مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش (MASLACH) :

تم استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI-HSS) النسخة الجزائرية المنجز من طرف الدكتورة نصرأوي صباح من خلال أطروحة الدكتوراه الموسومة بـ: (تكييف مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على البيئة الجزائرية)، والتي قامت من خلالها الباحثة بتكييف وتقنين النسخة الأصلية لمقياس ماسلاش والمتعلقة بمهن الخدمات الإنسانية (Human Servies Survey) (MBI-HSS) والصادرة سنة (1981) من طرف ماسلاش بالاشتراك مع سوزان جاكسون (Susan E. JACKSON) والذي تكون من 22 بند موزعين على المحاور الثلاثة (الأبعاد) للمقياس كالتالي:

✓ الإتهاك الانفعالي/العاطفي: يضم (9) بنود.

✓ تيلد المشاعر: ويضم (5) بنود.

✓ الإنجاز الشخصي: ويضم (8) بنود.

1.3.2 تعليمة المقياس :

هذا المقياس يحتوي على (22) بند، وهو مصمم لقياس الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة، لذا عليك أن تجيب بعلامة لكل بند من البنود التي تعبر عن ردود أفعالك وشعورك ضم سلم التنقيط ليكرت يتراوح نقاطه ما بين: (0-6) نقاط.

00: أبدا

01: بضع مرات في السنة

02: مرة في الشهر

03: بضع مرات في الشهر

04: مرة كل أسبوع

05: بضع مرات في الأسبوع

06: كل يوم تقريبا (يومية)

وبناء عليه فإن أقل درجة يكمن أن يتحصل عليها المستجيب في أي بعد من الأبعاد الثلاثة هي (00) صفر، وأما أعلى درجة فهي (54) في بعد الإجهاد الانفعالي، و(30) في بعد تبلد المشاعر، و(48) في بعد الشعور بنقص الإنجاز الشخصي.

2.3.2 طريقة تصحيح المقياس:

تضم فقرات المقياس ثلاثة أبعاد وهي:

✓ بعد الإجهاد الانفعالي وعدد فقراته (9) وتتضمن البنود التالية: (1، 2، 3، 6، 8، 13، 14، 16، 20)

✓ بعد تبلد الشعور وعدد فقراته (5) وتتضمن البنود التالية: (5، 10، 11، 15، 22)

✓ بعد نقص الإنجاز وعدد فقراته (8) وتتضمن البنود التالية: (4، 7، 9، 12، 17، 18، 19، 21)

ويتم تحديد مستوى أبعاد الاحتراق النفسي بجمع النقاط المتحصل عليها في الإجابة على الفقرات الخاصة لكل بعد.

3.3.2 تفسير نتائج المقياس:

✓ الإجهاد الانفعالي:

الإجمالي 11 أو أقل: مستوى منخفض من الاحتراق النفسي.

الإجمالي ما بين 12-17: مستوى متوسط من الاحتراق النفسي.

الإجمالي أكثر من 18: مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

✓ تبلد المشاعر:

الإجمالي 9 أو أقل: مستوى منخفض من الاحتراق النفسي.

الإجمالي ما بين 10-23: مستوى متوسط من الاحتراق النفسي.

الإجمالي أكثر من 24: مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

✓ الشعور بالشعور بنقص الإنجاز الشخصي:

الإجمالي 12 أو أقل: مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

الإجمالي ما بين 13-35: مستوى متوسط من الاحتراق النفسي.

الإجمالي أكثر من 36: مستوى منخفض من الاحتراق النفسي.

وبعد الحصول على شدة كل بعد نقوم بربط هذه النتائج ومنه:

✓ إذا كان مستوى الإجهاد الانفعالي مرتفع، تبدل الشعور مرتفع ومستوى الإنجاز الشخصي في العمل منخفض فإن ذلك يدل على وجود احتراق نفسي.

✓ أما إذا كان محتوى الإجهاد الانفعالي منخفض، تبدل الشعور منخفض ومستوى الإنجاز الشخصي في العمل مرتفع فإن ذلك يدل على عدم وجود احتراق نفسي.

كما تجدر الإشارة إلى أن المستوى المرتفع أو متوسط من الإجهاد الانفعالي وتبدل الشعور بدون انخفاض معتبر في بعد الإنجاز الشخصي في العمل إنما هو دليل على وجود احتراق نفسي كامن في طور التشكل.

خلاصة:

خلال هذا الفصل تعرضنا إلى الإجراءات المنهجية للدراسة تمت في تحديد المنهج المتبع، وتحديد

الأدوات المستخدمة، وتحديد الحدود المكانية والزمنية التي أجريت فيها الدراسة وتحديد عينة الدراسة وسيتم

عرضها وتحليلها في الفصل التالي.

الفصل الخامس :

عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

ا. عرض وتحليل نتائج الدراسة

1. عرض نتائج الدراسة للحالة الأولى

2. عرض نتائج الدراسة للحالة الثانية

3. عرض نتائج الدراسة للحالة الثالثة

4. عرض نتائج الدراسة للحالة الرابعة

5. الاستنتاج العام للحالات الأربع

ب. مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

تمهيد :

خلال هذا الفصل سنتطرق إلى الحالات المدروسة وذلك بتقديم الحالات وجمع البيانات الأولية حولها وعرض ملخص مقابلات لكل حالة على حدة، كما سنقوم بتحليل عام للمقابلات ونقوم بعرض نتائج المطبق للحالات وكذا تحليل النتائج متحصل عليها من حالات مدروسة بالتعرف عليها أكثر بكل ما فيها من جوانب دراسة.

1. عرض وتحليل نتائج الدراسة:

1. عرض نتائج دراسة الحالة الأولى

1.1 تقديم الحالة الأولى

- البيانات الأولية للحالة الأولى

الاسم: أ.م

السن: 54 سنة

الجنس: ذكر

السكن: شقة ملك للحالة

المستوى الدراسي: سنة الثالثة ثانوي

عدد الإخوة: (6): (3) ذكور، و(2) إناث

الرتبة بين الإخوة: الثالث

الحالة المدنية: متزوج

عدد الأولاد: (2)

الحالة الاقتصادية: متوسطة

المهنة: رجل امن " حراسة ومواكبة المنقولات المالية "

المصلحة: شركة الامن واليقظة " المقر الجهوي وهران "

عدد سنوات الخبرة: (10) سنوات

السوابق مرضية: اضطرابات الهضمية+ضغط الدم

- شبكة الملاحظات :

الفحص المورفولوجي: متوسط القامة، بدانة متوسطة .

المظهر الخارجي: هندام لائق

الاتصال: طريقة كلام سريعة مع ارتفاع نبرة الصوت والتذمر المتواصل في ظروف العمل.

الملامح: تظهر عليه ملامح الإرهاق والتعب مع فترات من الضحك وأخرى من الحزن.

2.1 جدول المقابلات للحالة الأولى

جدول رقم (01): يوضح جدول المقابلات مع الحالة الأولى

رقم المقابلة	تاريخ إجراء المقابلة	مدة المقابلة	الهدف من المقابلة	مكان إجراء المقابلة
01	2024/9/15	40 دقيقة	التعرف على الحالة وجمع البيانات وكسب الثقة	بمكان العمل
02	2024/9/22	40 دقيقة	الملاحظة العيادية وجمع المعلومات والتعرف على التاريخ النفسي والاجتماعي للحالة	بمكان العمل
03	2024/9/29	50 دقيقة	استخلاص الأعراض والأسباب	بمكان العمل
04	2024/10/06	50 دقيقة	تطبيق اختبار ماسلاش للاحتراق النفسي وتشخيص الحالة	بمكان العمل
05	2025/01/04	40 دقيقة	دراسة ميدانية حول الأداء الوظيفي	بمكان العمل

يوضح لنا الجدول رقم (01) تاريخ إجراء المقابلات مع الحالة الأولى، التي تمثلت في أربع مقابلات، نظرا لحساسية الموضوع أجريت المقابلات بمكان العمل بولاية عين تموشنت وامتازت بالسرية، حيث أنا الحالة يعمل في ذات المصلحة، وكل مقابلة كان لديها هدف معين.

3.1 ملخص المقابلات مع الحالة الأولى

تم إجراء (04) مقابلات، ثم خلالها التعرف على البيانات الأولية وكسب ثقة الحالة، والحصول عن معلومات التاريخ النفسي والاجتماعي وكذلك ثم تطبيق اختبار ماسلاش للاحتراق النفسي.

فبعد بناء قاعدة الثقة والتعارف تم أخذ المعلومات الأولية تحدث الحالة عن طفولته ومراهقته العاديتين وسط عائلته، إلى غاية دراسته والتحاقه بصفوف الدرك الوطني كرتيب سنة 1999 إلى غاية احواله للتقاعد المبكر " بعد استكمال له للمدة 7 سنوات " وانتهاء العقده وبعد مضي مدة "7سنوات "حاول إيجاد نشاط بديل بعد دائفه مالية ،حيث بحث عن عمل خلال هذه المدة لكن بدون جدوى ،الى غاية التحاقه بشركة الحراسة والامن، اين عمل كحارس في عدة مؤسسات في اطار الاتفاقية المبرمة بشركة الامن واليقظة لمدة 2سنتين ،ثم التحق بفرقة حراسة ومواكبة المنقولات نظرا لخبرته الأمنية ،حيث بدأ حياته العملية بطموح في العمل. وتتضح ذلك على قوله "ملي بديت نخدم كنت نشيط وكنت نبغي نخدم خدمتي على أكمل وجه حتى ديفوا يسرقني الوقت ونسمح في روجي على جال الخدمة...)" ويكمل قوله بأنه بعد مرور سنوات وبدأت تتشكل صعوبات ومشاكل العمل وتغيرت نظرتة لوظيفته تدريجيا، كما قال (كنت داي نظرة مليحة هذه الخدمة ولكن كي خدمت وشفتم تبدل رأيي وقفنا الروتين مع (milieu) تاع الخدمة كون مقابل المالي ضعيف مقارنة بما نقدمه من خدمات امنية صعبة وفيها كمال قال "ريسك" دارهم ما فيهمش لعب وكذلك فيهم اغراء، وتغيرت نظرتة كليا بسبب الروتين وظروف العمل الصعبة اثناء المواكبة بالإضافة الى مسؤولية حمل السلاح الناري الفردي او الجماعي

الحالة لديه بعض الغموض في مهنته، ويؤكد على خطورة ومسؤولية المهام المنوطة به كونه قائد الفوج المكلف بعملية المواكبة، هذا الامر يزيده من القلق نظرا للمسؤولية الملقاة على عاتقه ومن جهة أخرى عند استكمال هذه المهام يواجهون الى مهام أخرى لا تقل خطورة عن المهام الأولى لم يستطيع اخبارنا عنها ،فإن ضغط العمل زاد عن حدته مع عدم توفر الظروف المهنية الملائمة التي تفوق قدرته ، ولذلك فهو يتطلع إلى فسخ عقده مع هذه الشركة والبحث عن مهنة أخرى ونظرا لهذه الضغوط اصبح عدوانيا مع بعض زملاء العمل خلال فترات العمل، وهو ما أدى به حسب قوله إلى تناول بعض الأدوية النفسية المهدئة ومضادات الاكتئاب والقلق.

ومن جهة أخرى في ظل هذا الوضع انعكس سلبا على علاقاته الاجتماعية والأسرية مما سبب له مشاكل مع أفراد الأسرة وخصوصا الزوجة والأبناء، وحتى مع أصدقاءه المقربين .

4.1 استخلاص الأعراض والأسباب للحالة الأولى :

وفقا لمضمون المقابلات مع الحالة وكذا من خلال الملاحظات العينية للحالة استخلصنا الأعراض التالية:

- الحالة كثيرة القلق والتوتر مع سرعة الانفعال مع ظهور علامات الاكتئاب.

- صعوبة التركيز مع النسيان.
- إنهاك والتعب أغلب الوقت مع فقد الحماس والنشاط.
- عدم تحمله لأعباء هذه المهنة ورفضه للواقع المعاش في ظل عدم وجود بديل عن هذه المهنة
- صرامة العمل أدى به الى التتمر عن العمل .
- مشاكل وصعوبات في النوم.
- إقباله على تناول العقاقير النفسية
- تفرغ ضغط العمل في البيت، مما يؤثر على النسق العائلي ويشكل اضطرابات أسرية
- ومن خلال نتائج المقابلات العيادية مع الحالة استخلصنا عدة أسباب للاحتراق النفسي لدى الحالة:
- غموض الدور وتوسعه ليشمل أعمال وواجبات ثانوية معقدة ليست من اختصاصه (مثلا: حراسة المواقع والمؤسسات التجارية والعمومية وغيرها) مع احساسه بالدونية "تنزيل في المكان المهنية " .
- الزيادة عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة.
- رتابة والملل في العمل.
- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط من الراحة خاصة في الفترات المناوبة الليلية .

5.1 عرض وتحليل نتائج تطبيق مقياس ماسلاش للحالة الأولى

الجدول رقم (2) يوضح نتائج تطبيق مقياس ماسلاش على الحالة الأولى

الأبعاد	بعد الإجهاد الانفعالي	بعد تبدل المشاعر	بعد الشعور بنقص الإنجاز الشخصي في العمل	الاحتراق النفسي
الدرجة	46 مرتفع	24 مرتفع	10 منخفض	مرتفع

✓ يظهر جدول نتائج تطبيق الاختبار على الحالة الأولى عن مستوى مرتفع لبعدها الإجهاد الانفعالي أما البعد الثاني مرتفع أما المتبقي فكانت نتائجه منخفضة وكانت نتائج الاختبار الكلي مرتفع وهي درجة تدل على تبدل الشعور مرتفع ومستوى الإنجاز الشخصي في العمل منخفض فإن ذلك يدل على وجود احتراق نفسي. وهذا وجاء ترجمة لما تم التطرق إليه في المقابلات مع الحالة.

6.1 تشخيص الحالة الأولى

وفقا لما تم التوصل إليه من خلال تطبيقنا لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومع ما سجل من ملاحظات وجمع التصريحات خلال المقابلات، فقد ظهر جليا أن الحالة تعاني من احتراق نفسي مرتفع.

7.1 تحليل دليل المقابلة الخاص بالأداء الوظيفي الحالة الأولى :

بعد استعراضنا الجانب النظري واهم البيانات النظرية والتطبيقية المتعلقة بمتغيرات الدراسة : الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي، يأتي هذا الاجراء لنحاول من خلاله تدعيم ما توصل اليه من خلال هذه المقابلة العيادية مع الحالة بعد فترة زمنية قرابة شهرين من المقابلة الأخيرة واتضح ما يلي:

لا يمكن ان ينخفض أداء الموظف من دون سبب، بعض الأسباب التي لمسناها من الحالة مصدرها الموظف نفسه وبعضها خارج ارادته والتي نرجعها الى مسؤولية الإدارة خاصة الاجر غير مناسب وكذا ظروف العمل المزرية والغير ملائمة وفي بعض الأحيان خطرة او بالأحرى تنعدم فيها شروط السلامة والوقاية في العمل والتي تؤدي الى عدم الانسجام في الوظيفة التي يمارسها ،ناهيك عن الشعور بانعدام او انخفاض السلطات والصلاحيات الممنوحة في هذا المجال ، و ، لاسيما الخلافات المستمرة بينه وبين رئيسه المباشر وفي بعض الأحيان مع الزملاء وكذا كثرة المهام من حين لآخر ، حيث اكد انه يقوم بمهامه على كره " نخدم كاره " وأحيانا " بسيف " و اغلب الأحيان لايهتم بمستجدات العمل كونها روتين على حسب تعبيره هي كلها أمور تؤدي لامحال الى انخفاض مستوى الحماسة والدافعية لديه في العطاء وعليه فإن استمرار الحالة بهذه الوثيرة قد يؤدي به إلى انخفاض حاد في الأداء الوظيفي.

2. عرض نتائج دراسة الحالة الثانية

1.2 البيانات الأولية للحالة الثانية

الاسم: خ. م

السن: 40 سنة

الجنس: ذكر

السكن: مع الوالدين

المستوى الدراسي: سنة أولى ثانوي

عدد الإخوة: (4): (2) ذكور، و (2) إناث

الرتبة بين الإخوة: الرابع

الحالة المدنية: متزوج

عدد الأولاد: بدون أولاد

الحالة الاقتصادية: متوسطة

المهنة: رجل امن " حراسة ومواكبة المنقولات المالية "

المصلحة: شركة الامن واليقظة " المقر الجهوي وهران "

عدد سنوات الخبرة: (08) سنة

السوابق مرضية: حساسية

- شبكة الملاحظات :

الفحص المورفولوجي: متوسط القامة، نحيف عادية، وذو بشرة سمراء.

المظهر الخارجي: ملابس مرتبة ونظيفة

الاتصال: الحالة متجاوبة ومتعاونة.

الملاحم: تظهر على الحالة بعض النرفزة والقلق .

2.2 جدول المقابلات للحالة الثانية

جدول رقم (03): يوضح جدول المقابلات مع الحالة الثانية

رقم المقابلة	تاريخ إجراء المقابلة	مدة المقابلة	الهدف من المقابلة	مكان إجراء المقابلة
01	2024/09/05	40 دقيقة	التعرف على الحالة وجمع البيانات وكسب الثقة	بمكان العمل
02	2024/02/12	40 دقيقة	الملاحظة العيادية وجمع المعلومات والتعرف على التاريخ النفسي والاجتماعي للحالة	بمكان العمل
03	2024/03/19	40 دقيقة	استخلاص الأعراض والأسباب	بمكان العمل
04	2024/03/26	40 دقيقة	تطبيق اختبار ماسلاش للاحتراق النفسي وتشخيص الحالة	بمكان العمل

05	2025/4/04	40 دقيقة	دراسة ميدانية حول الأداء الوظيفي	بمكان العمل
----	-----------	----------	----------------------------------	-------------

يوضح لنا الجدول رقم (02) تاريخ إجراء المقابلات مع الحالة الثانية، التي تمثلت في أربع مقابلات، أجريت المقابلات مكان العمل ببلدية تارفة ولاية عين تموشنت وامتازت بالسرية، بعد نهاية الدوام الحالة، حيث أنا الحالة يعمل في ذات المصلحة، وكل مقابلة كان لديها هدف معين.

3.2 ملخص المقابلات للحالة الثانية

تم إجراء المقابلات، التي تم من خلالها استخلاص البيانات الأولية والتعرف على الحالة وكسب ثقتها، مع جمع المعلومات المتعلقة بالتاريخ النفسي والاجتماعي للحالة مع استخدام الملاحظة العيادية و ثم تطبيق اختبار ماسلاش للاحتراق النفسي.

من خلال المقابلات العيادية مع الحالة تم الحديث عن تاريخه النفسي والاجتماعي، حيث تربي وتنشأ الحالة في أسرة عادية كشأن أي عائلة جزائرية، قضي خلالها طفولته ومراهقته عاديتين، وبعدها اتجه للدراسة اين تحصل على شهادة التعليم الأساسي ودرس في متقنة الادريس العيفي لمدة سنة، بعدها التحق مباشرة بصفوف الدرك الوطني ، المعني بدا مشواره المهني في هذا المجال وهو في سن التاسع العشر (19) وقد بدأ حياته العملية بنشاط وحيوية، ولكن نظرا لحالته الصحية ، لم يكمل فترة خدمته واحيل على التأمين العجزي ،حيث خلال ثلاث سنوات لم يقم باي نشاط مهني اخر الى غاية 2016 قدم طلب للعمل في مهنة الحراسة والامن ،حيث عمل في عدة نقاط للحراسة بالمؤسسات الخاصة ،و نظرا لخبرته في المجال الأمني يعين للعمل بفرقة الحماية ومواكبة المنقولات المالية، حيث انه لم يكن على وفاق مع رئيسه المباشر فالتعامل معه كان فيه نوع من القسوة كانه مزال يخدم في الامن، حسب تعبيره وخصوصا اثناء مواكبة ،حيث كانت هناك بعض الخطورة وغير مدركين بما قد يحدث والمقابل كل هذه الأعمال بالراتب لا يفي بالغرض المطلوب نظيرة لارتفاع وغلاء المعيشة، كما أن قلة عدد الاعوان في المصلحة ساهمت بشكل كبير في عمليات الضغط النفسي وفي بعض الأحيان يقومون بأعمال ليست مدرجة في الواقع في مهنتهم ، وبسبب هذه الأعمال تتوتر العلاقات فيما بينهم

والعمل في هذه الظروف يولد لنا الخوف وضغطا نفسيا يؤدي بنا أحيانا إلى الغضب والاكتئاب مما يدفعنا إلى معاملة من هم حولنا بنوع من القسوة والنرفزة، في بعض الأحيان وهو ما يؤدي بنا مع مرور الوقت إلى تجنب الحديث مع الزملاء والاكتفاء بالنظر الى السلاح والى المنقولات

4.2 استخلاص الأعراض والأسباب للحالة الثانية

من خلال المقابلات التي أجريت مع الحالة استخلصنا الأعراض التالية:

- الشعور بالإحباط والملل.
 - التذمر من تصرفات المرضى وظروف العمل غير الملائمة.
 - الإنهاك والتعب أغلب الأوقات.
 - ظهور أعراض القلق وسرعة الإنفعال.
 - ظهور أعراض الغضب والاكنتاب والعدوانية، أحيانا ضد زملاء.
 - الخوف الكبير عند تكليفهم بالمهمة
 - تراوده بعض الأفكار على السطو على هذه الأموال والهروب خارجا
 - التجنب الاجتماعي.
- ومن خلال نتائج المقابلات العيادية مع الحالة استخلصنا عدة أسباب للاحتراق النفسي لدى الحالة:

- غموض الدور وتوسعه ليشمل أعمال وواجبات أخرى بعد نهاية المهمة يتم تكليفهم بها
- الزيادة عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة.
- رتابة والملل في العمل.
- الخوف المتزايد اثناء بداية المهام
- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط من الراحة.

5.2 عرض وتحليل نتائج تطبيق ماسلاش للحالة الثانية

الجدول رقم (04) يوضح نتائج تطبيق ماسلاش على الحالة الثانية

الأبعاد	بعد الإجهاد الانفعالي	بعد تبدل المشاعر	بعد الشعور بنقص الإنجاز الشخصي في العمل	الاحتراق النفسي
الدرجة	30 مرتفع	25 مرتفع	28 منخفض	مرتفع

✓ يظهر جدول نتائج تطبيق الاختبار على الحالة الثانية عن مستوى مرتفع لبعده الإجهاد الانفعالي أما البعد الثاني مرتفع أما المتبقي فكانت نتائجه منخفضة وكانت نتائج الاختبار الكلي منخفض وهي

درجة تدل على تبدل الشعور مرتفع ومستوى الإنجاز الشخصي في العمل منخفض فإن ذلك يدل على وجود احتراق نفسي. وهذا وجاء ترجمة لما ثم التطرق إليه في المقابلات مع الحالة.

6.2 تشخيص الحالة الثانية

استنادا إلى ما تم التوصل إليه من خلال تطبيقنا كل من مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومع ما سجل من ملاحظات وما جمع من تصريحات خلال المقابلات وقد تبين الحالة تعاني من احتراق نفسي متوسط (استنادا إلى الدرجات التي حصلت عليها الحالة في أبعاد متباينة للاحتراق النفسي).

7.2 تحليل دليل المقابلة الخاصة بالأداء الوظيفي للحالة الثانية :

لمسنا من خلال المقابلة مع الحالة الثانية بعض من التذمر من أداء المهام الذي يؤديه رغم عنه حسب تعبيره ليكون مطمئن فقط " ندير خدمتي باش نكون هاني" و هذا راجع للمشاكل التي يتلقها مع مسؤوله المباشر بعد تقديم طلب اعفائه من هذه المهمة التي قبلت بالرفض، مما دفعه على العمل بدون رغبته كقوله " انا مجبر وليس لي اختيار الله غالب هي دايرة كيمنهاك " وهذا سبب له في تراجع أدائه عن المتوقع، بالإضافة الى عدم تكييفه بسهولة مع متغيرات التي تطرأ في العمل في كل مرة، ناهيك عن انعدام التواصل بينه وبين رئيسه المباشر " انا دائما في خلاف مع رئيسي المباشر " ، و ان العمل الذي يقوم به فوق طاقته كونه يعاني في الفترة الأخيرة من بعض الإضرابات في المعدة، مما اصبح دائما في مزاج سيء ويفقد اعصابه عندما يوجه أي مشاكل اثناء العمل، وهذا مما يؤدي الى انخفاض مستوى الحماسة والدافعية لديه في العطاء وعليه فإن استمرار الحالة بهذه الوثيرة قد يؤدي به إلى انخفاض حاد في الأداء الوظيفي مقارنة بزملائه او سوف يستقيل من عمله.

3. دراسة الحالة الثالثة

1.3 البيانات الأولية للحالة الثالثة

الاسم: م . م

السن: 50 سنة

الجنس: ذكر

عدد الإخوة: (4)

الرتبة بين الإخوة: الأول

الحالة المدنية: متزوج

عدد الأولاد: (4)

الحالة الاقتصادية: متوسطة

المهنة: رجل امن " حراسة ومواكبة المنقولات المالية "

المصلحة: شركة الامن واليقظة " المقر الجهوي وهران "

مهنة الأب: فلاح

مهنة الأم: مائكة بالبيت

الخبرة: (10) سنوات

- شبكة الملاحظات :

الفحص المورفولوجي: قامه متوسطة، أسمر البشرة، ذو بنية جسمية لا باس بها .

المظهر الخارجي: لباس نوعا ما، لا يبالي بمظهره الخارجي.

الاتصال: أبدى الحالة تعاون وتجاوب كبير معنا، حيث اعتبر هذه المقابلات كمنفذ للتنفيس الانفعالي .

2.3 جدول المقابلات للحالة الثالثة:

جدول رقم (05): يوضح جدول المقابلات مع الحالة الثالثة

رقم المقابلة	تاريخ إجراء المقابلة	مدة المقابلة	الهدف من المقابلة	مكان إجراء المقابلة
01	2024/11/4	30 دقيقة	التعرف على الحالة وبناء جسر من الثقة وكذا التعرف على الوسط الذي يعمل فيه الحالة	بمكان العمل
02	2024/11/12	35 دقيقة	التعرف على الحالة من خلال معرفة تاريخه النفسي والاجتماعي	بمكان العمل
03	2024/11/24	30 دقيقة	التركيز على الملاحظة العيادية لإستخلاص الأعراض والأسباب	بمكان العمل
04	2024/12/1	40 دقيقة	تطبيق اختبار ماسلاش للاحتراق النفسي وتشخيص الحالة	بمكان العمل
05	2025/03/13	40 دقيقة	دراسة ميدانية حول الأداء الوظيفي	بمكان العمل

يوضح لنا الجدول رقم (05) تاريخ إجراء المقابلات مع الحالة الثالثة، التي تمثلت في أربع مقابلات، أجريت المقابلات في مكان العمل بولاية عين تموشنت، وكل مقابلة كان لديها هدف معين.

3.3 ملخص المقابلات للحالة الثالثة

تم إجراء (04) مقابلات في ظروف حسنة حيث كان هناك تجاوب فعال من طرف الحالة في كل المقابلات، ولم يبدي أي إزعاج أو تدمير من هذه المقابلات بل بالعكس فقد وجد مخرجا ومنفذ للتفريغ والتنفيس ما يجوبه حسب قوله، هنا تجدر الإشارة إلى توفر الظروف الملائمة لإجراء هذه المقابلات .

من خلال المقابلات العيادية مع الحالة (م.م) ثم التعرف على تاريخه النفسي والاجتماعي، أي التعرف على الوضعية الشخصية والعائلية للحالة من الجانب العلائقي وكذا الوضع الصحي.

فتبين أن الحالة لم يكن يعاني من أي مرض أو اضطراب نفسي فيما سبق، كما كانت له علاقات جيدة في الوسط العائلي والخارجي، إذ كان يمتاز بمرونة في طريقة تعامله مع الآخرين، كان هذا قبل التحاقه بهذه المهنة، حيث عمل بعدة وظائف حرة "كمساعد بناء، نادل بالمقهى، تاجر متنقل"، ولكن بعد وفاة والده الذي كان المعيل الوحيد للأسرة تغيرت الأمور جذريا.

وبعد استلام الحالة لوظيفته كحارس بمؤسسة الامن واليقظة، بدأ فصل جديد من حياته خاصة المعيشية منها "تظهر حالته الاقتصادية شيئا فشيئا"، وما هي إلا سنوات من العمل بذات المؤسسة، حتى بدأت المشاكل والضغوطات تتشكل بينه وبين عمله، مما انعكس سلبا على حياته النفسية والصحية كالقلق الحاد وحالات إكتئاب على فترات شبيهه له اضطرابات سيكوسوماتية.

إن التوفيق بين مهنة ومسؤولياته اتجاه البيت أصبح أمر صعب التحقيق، فالأعباء الثقيلة الملقاة على عاتقه مما يعكس بالسلب على المرودية وتقديم خدمة نوعية في مجاله، حيث اضطر للبحث عن عمل اخر كمعيل له ولأسرته، حيث عمل بعد دوامه كسائق "كلو نستان بسيارته الخاصة والقديمة من حيث حالتها".

إن الظروف الحالية لا تساعد تماما على تأدية مهامه بشكل جيد وهذا نظير اللامبالاة من طرف القائمين بذات المؤسسة مع غياب التحفيز والتعزيز المادي من قل الإدارة له من أجل بدل مجهود أكبر لأداء مهامه المتمثلة في حراسة ومواكبة المنقولات المالية

4.3 استخلاص الأعراض والأسباب للحالة الثالثة

من خلال الملاحظات العيادية مع الحالة ظهرت عليه عدة أعراض نستخلصها فيما يلي:

- الشعور بالإحباط المستمر وظهور علامات الاكتئاب.
- الحالة يعاني من إنهاك نفسي مستمر وإعياء بدني لا يزول بعد الاستراحة، ومن اضطراب سيكوسوماتية بعد إصابته بالقرحة المعدية.
- العجز على مواجهة أدنى المشاكل من خلال الصعوبة في إصدار الأحكام والقرارات الصائبة.
- الإدمان على التدخين وتناول القهوة وسوء التغذية والإفراط فيها * البوليمي* .
- عدم فصل المهنة وما يحدث فيها عن حياته الاجتماعية والعائلية.
- الانسحاب من أداء مهامه ومسؤولياته إتجاه المنزل وتركها على عاتق الزوجة من حيث التدبير والتسيير .
- كما يلاحظ على الحالة موافقة الانتقادية إتجاه المؤسسة وزملائه في العمل.
- الإحساس بالذنب ونقص في تقدير الذات وبالتالي عدم تحقيق الذات.
- سرعة الإستجابة للانفعال ويتجلى ذلك في غضبه السريع والمتكرر على أنفه الأسباب.
- الشعور بأن العمل ليس فيه أي متعة ويستمر الإحباط لدى الموظف حتى عودته إلى البيت.
- مما لا شك فيه أن كثرة الأعراض الظاهرة عمل الحالة ناجمة عن تراكم عدة أسباب لعل أبرزها المهنية وهذا نتيجة الضغوط النفسية من ظروف العمل الصعبة وعوامل أخرى نذكر منها مايلي:
- المسؤولية الكبيرة والضغط الرهيب الذي يتعرض له خلال فترات عمله .
- غياب الدعم المادي والمعنوي من طرف المسؤولين.

5.3 عرض وتحليل نتائج تطبيق مقياس ماسلاش للحالة الثالثة

الجدول رقم (06) يوضح نتائج تطبيق مقياس ماسلاش على الحالة الثالثة

الأبعاد	بعد الإجهاد الانفعالي	بعد تبدل المشاعر	بعد الشعور بنقص الإنجاز الشخصي في العمل	الاحتراق النفسي
الدرجة	38 مرتفع	24 مرتفع	08 منخفض	مرتفع

✓ يظهر جدول نتائج تطبيق الاختبار على الحالة الثالثة عن مستوى مرتفع لبعده الإجهاد الانفعالي أما البعد الثاني مرتفع أما المتبقي فكانت نتائجه منخفضة وكانت نتائج الاختبار الكلي منخفض وهي درجة تدل على تبدل الشعور مرتفع ومستوى الإنجاز الشخصي في العمل منخفض فإن ذلك يدل على وجود احتراق نفسي. وهذا وجاء ترجمة لما تم التطرق إليه في المقابلات مع الحالة.

6.3 تشخيص الحالة الثالثة

من خلال إجراء المقابلات الأربعة مع الحالة الثالثة واستخدام أداة الملاحظة العيادية، واستنادا إلى الأعراض التي يعاني منها الحالة والأسباب المتعلقة عنها وبالرجوع إلى نتائج تطبيق مقياس ماسلاش يظهر جليا أن الحالة يعاني من احتراق نفسي مرتفع أمثله ظروف العمل بدرجة أكبر.

7.3 تحليل دليل المقابلة الخاص بالأداء الوظيفي للحالة الثالثة:

لقد لمسنا من خلال المقابلات مع الحالة الثالثة التذمر وهذا راجع لعدم ملائمة الوظيفة الحالية لإمكانياته ومهارته ومؤهلاته، مما سبب في تراجع أدائه عن المتوقع، بالإضافة إلى ضعف تركيزه الدائم في العمل بسبب مشاكل الاجتماعية والاقتصادية التي يعيشها، وكثرة الأعمال التي تخلق لديه شعور سيء بالضغط في العمل نتيجة لما يتحمله من أعباء وظيفية تفوق قدراته في ظل انعدام الحوافز والمكافآت، ناهيك عن انعدام التواصل بينه وبين رئيسه المباشر أو محاولته لفتح قنوات للتواصل للمساعدة في تحسين الأداء وتحمل المسؤولية التي على عاتقه مما أدى إلى كثير الخلافات مع زملائه، منوها أن العمل الذي يقوم به "بسيف" رغم أنه مجيبا بعبارة "الخبزة" ونحوس نخدم غير خدمتي فقط " وكل لا يهمني "خطيني"، وهذا مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الحماسة والدافعية لديه في العطاء وعليه فإن استمرار الحالة بهذه الوثيرة قد يؤدي به إلى انخفاض حاد في الأداء الوظيفي.

4. عرض نتائج الدراسة للحالة الرابعة:

1.4 البيانات الأولية للحالة الرابعة

الاسم: س.د.

السن: 29 سنة

الجنس: ذكر

عدد الإخوة: (4)

الرتبة بين الإخوة: الثاني

الحالة المدنية: عازب

الحالة الاقتصادية: متوسطة

المهنة: رجل امن " حراسة ومواكبة المنقولات المالية " .

الخبرة: (04) سنوات

المصلحة: شركة الامن واليقظة " المقر الجهوي وهران " .

مهنة الأب: موظف

مهنة الأم: مأكثة بالبيت

- شبكة الملاحظات :

الفحص المورفولوجي: طويل القامة، أبيض البشرة ذو بنية جسدية رياضية (قوية)

المظهر الخارجي: يظهر حاليا اهتمامه بالمظهر الخارجي من خلال لباسه المرتب والنظيف وتعطره بأبهي العطور طيلة المقابلات الأربعة التي جرت معه.

الاتصال: الحالة أبدي تجاوب معنا والتفهم طبيعة البحث كونه كان طالب جامعي في السابق واهتمامه بهذه البحوث الجامعية التي تسلط الضوء عن المشاكل التي يعاني منها هذه الفئة.

2.4 جدول المقابلات للحالة الرابعة :

جدول رقم (07): يوضح جدول المقابلات مع الحالة الرابعة

رقم المقابلة	تاريخ إجراء المقابلة	مدة المقابلة	الهدف من المقابلة	مكان إجراء المقابلة
01	2024/11/02	40 دقيقة	أخذ بيانات الحالة والعمل على كسب ثقته	بمكان العمل
02	2024/11/05	30 دقيقة	التعرف على التاريخ النفسي والاجتماعي والتركيز على طريقة كلام الحالة	بمكان العمل
03	2024/11/10	40 دقيقة	استخدام الملاحظة العيادية وطرح بعض الأسئلة على الحالة	بمكان العمل
04	2024/11/24	30 دقيقة	تطبيق الاختبار ومقارنته ما سبق من المقابلات وكذا تفسيره	بمكان العمل
05	2025/02/15	40 دقيقة	دراسة ميدانية حول الأداء الوظيفي	بمكان العمل

يوضح لنا الجدول رقم (07) تاريخ إجراء المقابلات مع الحالة الرابعة، التي تمثلت في أربع مقابلات، أجريت المقابلات على مستوى مقر العمل ببلدية المالح ولاية عين تموشنت، حيث أن الحالة يعمل في ذات المؤسسة، وكل مقابلة كان لديها هدف معين.

3.4 ملخص المقابلات للحالة الرابعة :

بعد تمهيد وضبط تواريخ المقابلات مع الحالة، تم إجراء المقابلات العيادية كل على حدا، حيث أبدى المفحوص تجاوب مقبول في جل المقابلات هذه الأخيرة جرت بمقر العمل، مما سمحت لنا هذه الإجراءات دراسة الحالة، دراسة متأنية والإمام بكل جوانبها.

لمسنا من خلال المقابلة للحالة الرابعة، انه غير مهتم البتة، يثوم بعمله بصورة عادية، له روح الدعابة مع زملائه في العمل، يحترم مسؤوله المباشر، يسعى الى التواصل، كما يسعى دائما للعمل ضمن المجموعة، ملتزم بأوقات العمل، حتى انه ليست لديه أي مشاكل في حال تمديد ساعات العمل " انا خدام خدام وين غادي نروح"، محبوب من قبل زملائه، لديه هدف هو ان يزيد راتبه الشهري وان يبني حياته المهنية، يسعى الى تطوير أدائه من خلال الانخراط في أي شيء متعلق بمهنته، مستعد دائما للتوجيه والمرافقة، لما سبق ذكره الحالة ليس لديها أي عائق كونه راضي بالمهام المنوطة به وو بناءا عليه لا يوجد لديه أي انفاض في أداء الوظيفي بل بالعكس لديه دائما طموح يسعى وراءه ويحب العطاء.

نشأ الحالة (س د) في أسرة ميسورة الحال، وقضى طفولته في ظروف نوعا ما اتسمت بالمزاج المتقلب الذي يرافق هذه المرحلة العمرية، وفي سن 20 سنة بعد ترك مقاعد الجامعة في السنة الثانية، التحق بعدا لداء واجب الخدمة الوطنية، وبعد انتهاء الفترة، عمل جاهدا للحصول على منصب عمل لكن دون جدوى في ظل الظروف الراهنة، حيث عمل قابضا بأحد الحافلات النقل الخاص، اما التحاقه بمهنة الحراسة والامن تكن خياره الأساسي، بل حتمية لا مفر منها في ظل صعوبة التوظيف، من خلال الاطلاع على التاريخ النفسي والاجتماعي للحالة. نستخلص أن المحيط العائلي يتسم نوعا ما بالهدوء ولا وجود لضغوطات اجتماعية وعلائقية فيما بينهم وهذا راجع للتنشئة الاجتماعية السليمة.

من خلال المحادثة والمقابلة العيادية تبين ما يلي :

بعد التحاق الحالة بهذه المهنة هنا اكتشفت الحالة عالم آخر ومن نوع خاصة هو تعامله مع فئة لا نظامية، مرافقة ومواكبة المنقولات المالية بواسطة سيارات مصفحة ومرة أخرى بسيارات خاصة أي سياحية بواسطة أسلحة نارية خفيفة، و هذا ما يشكل ضغوط نفسية مع احتساب درجة الخطر الذي قد يواجهه،

وهذا كله مقابل راتب زهيد "" لا يضمن ولا يغني من جوع "" حسب قوله ،و تارة ما يتم تأخير في دفع الرواتب قد تتجاوز المدة ثلاثة اشهر ، وكذلك كون الحالة جامعي وله طموحات شأنه شأن الشاب الجزائري الطموح لنيل مهنة راقية ،لكن حلمه تعارض مع الواقع المرير وأخذته على مواجهة هذه العراقيل بطريقة خاصة من خلال اختبار هذه الوظيفة ظرفية ووسيلة لتحقيق هدفه والعمل على تجنب المشاكل والصعاب والضغوط المهنية قدر المستطاع، لكي لا يقع فيما وقع فيه سابقوه

4.4 استخلاص الأعراض والأسباب للحالة الرابعة :

بعد إجراء المقابلات العيادية مع الحالة والتركيز على أداة الملاحظة العيادية لإستخلاص الأعراض تبين مايلي:

- الحالة يبدي اهتماما كبيرا بشكله الخارجي كاللباس واعتنائه بلباقته البدنية والجسمية.
- كما أن الحالة يشغل وقته أثناء العمل من حين إلى آخر بتصفح مواقع التواصل الاجتماعي لكسر الروتين خاصة أثناء خدمته خلال الفترات الليلية .
- ومن خلال الملاحظة العيادية أيضا يظهر أن الجانب العاطفي للحالة يتسم بالهدوء والرزانة والتعقل.
- كما يظهر جليا على الحالة تسلسل وترابط في محتوى تفكيره ومجرى كلامه.
- كما يلاحظ على لحالة أنه طموح بالعيش خارج الوطن (في بلاد المهجر) وأن وظيفته الحالية ماهية إلا محطة مؤقتة ريثما يسافر إلى الخارج.
- * إن الأعراض السالفة الذكر ناجمة عن عدة أسباب نذكر منها مايلي:
- الحالة لا تريد أن يكون بأي حال من الأحوال مثل زملائه ذوي الخبرة والأقدمية في هذه المهنة لأنه وببساطة لاحظ التأثير السلبي الذي تركته هذه الوظيفة.
- كما أن الحالة يعمل جاهدا على إيجاد توازن وتوافق بين مهنته وحياته الشخصية من خلال ممارسة الرياضة بشكل دوري وبعض الهويات الأخرى.

5.4 عرض وتحليل نتائج تطبيق مقياس ماسلاش للحالة الرابعة :

الجدول رقم (08) يوضح نتائج تطبيق مقياس ماسلاش على الحالة الرابعة

الأبعاد	بعد الإجهاد	بعد تبدل المشاعر	بعد الشعور بنقص الإنجاز	مقياس الاحتراق النفسي
الدرجات	11 منخفض	26 مرتفع	26 منخفض	منخفض

✓ يظهر جدول نتائج تطبيق الاختبار على الحالة الرابعة عن مستوى متدني ومنخفض لبعد الإجهاد الانفعالي أما البعدين المتبقيين فكانت نتائجهما متوسطة وكانت نتائج الاختبار الكلي منخفض وهي درجة تدل على تبدل الشعور منخفض ومستوى الإنجاز الشخصي في العمل مرتفع فإن ذلك يدل على عدم وجود احتراق نفسي. وهذا وجاء ترجمة لما تم التطرق إليه في المقابلات مع الحالة.

6.4 تشخيص الحالة الرابعة :

إن تباين نتائج أبعاد الاحتراق النفسي الخاص ب(س.ر) يضع الحالة في مرحلة تمهيدية لبداية الاحتراق النفسي، وهذا بالرغم من تحمله على مستوى منخفض لبعد الإجهاد الانفعالي، وكذا بالرغم من محاولته الابتعاد على الضغوطات المهنية ونهج أسلوب حياة خاص له لردع هذه الضغوطات، وعليه فإن استمرار عمل الحالة بهذه الوظيفة متقبلاً قد يؤدي به إلى احتراق نفسي مرتفع كما بقية زملائه

7.4 تحليل دليل المقابلة الخاصة بالأداء الوظيفي للحالة الرابعة:

يأتي هذا الاجراء لنحاول من خلاله تدعيم ما توصل اليه من خلال هذه المقابلة العيادية مع الحالة بعد فترة زمنية قرابة شهرين من المقابلة الأخيرة واتضح ما يلي:

لمسنا من خلال المقابلة للحالة الرابعة، انه غير مهتم البتة، يثوم بعمله بصورة عادية، له روح الدعابة مع زملائه في العمل، يحترم مسؤوله المباشر، يسعى الى التواصل، كما يسعى دائماً للعمل ضمن المجموعة، ملتزم بأوقات العمل، حتى انه ليست لديه أي مشاكل في حال تمديد ساعات العمل " انا خدام خدام و بين غادي نروح " ، محبوب من قبل زملائه، لديه هدف هو ان يزيد راتبه الشهري و ان يبني حياته المهنية، يسعى الى تطوير أدائه من خلال الانخراط في أي شيء متعلق بمهنته ، مستعد دائماً للتوجيه و المرافقة، لما سبق ذكره الحالة ليس لديها أي عائق كونه راضي بالمهام المنوطة به و و بناء عليه لا يوجد لديه أي انفاض في أداء الوظيفي بل بالعكس لديه دائماً طموح يسعى و راءه و يحب العطاء

III. تفسير النتائج على أساس مستويات الأداء الوظيفي :

لقد أظهرت مفردات الحالة ان الأداء الوظيفي للحالة الأولى ، الثانية و الثالثة محل الدراسة منخفض، وتدل هذه النتيجة على مدى الاستياء و عدم التمتع بأداء العمل و عدم الرضا عن الواقع المهني حيث انعكس ذلك على سلوكهم حيث أظهروا عدم انضباط و انجاز المهام المنوطة بهم بفاعلية بالرغم من ادراكهم لطبيعة المهام و التي ترجمت بعدم الرغبة في التكيف و التعامل مع المشاكل و مواجهتها ناهيك

عدم ابداء أي رغبة في أحداث التغيير و عدم الالتزام بالسياسات الوظيفية في سياق العمل و العزوف عن القيام باي عمل او دور إضافي او تطوعي في المجموعة مما يؤدي الى مشاكل في تحسين الأداء الوظيفي

من خلال الملاحظ ان هذه المستويات لها تأثير معنوي على رفاهية العاملين ككل حيث يفسر الباحثون هذه النتيجة بان الموظفين الذيم لا يشعرون بالسعادة في العمل من شأنه ان ينعكس بشكل سلبي على الأداء المهام الأساسية و كذلك القيام بالادوار الاضافية و مواجهة التعقيدات و الظروف الصعبة في العمل و تجوزها

و ما توصلنا اليه من نتائج بينت انه وجود تأثير معنوي إيجابي للمستويات على العاملين "أداء المهمة=أداء السياقي =أداء التكيفي "فقط على أداء المهام للعاملين في هذه المهنة موضع الدراسة و كان الأداء المهني في مكان العمل اكثر تأثيرا يليه أداء التكيفي فيما تبين ان الأداء السياقي اقل تأثيرا على رفاهية الحياة المهنية و هذا راجع لعدم توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين خالية من الضغوط و الحفاظ عليهم صحيا في ظل انعدام المتابعة الصحية و النفسية التي تفتقر اليها هذه الشريحة

لما سبق ذكره فان تلك النتيجة المتوصل اليها بان بان انعدام الشعور بالرضا و المتعة و بالتالي عدم اكتساب خبرات و تجارب جديدة من العمل و انعدام ثقته بنفسه و عدم قدرته على وضع برنامج عمل مرن يؤثر على درجة تعامله مع المهام الصعبة بدون مشاكل و يتطوع لاداء عمل إضافي و يأخذ زمام المبادرة لحل المشاكل التي توجه اثناء العمل

اما الحالة الرابعة فقد أظهرت مفردات الحالة ان الأداء الوظيفي محل الدراسة متوسط و دلت هذه النتيجة على مدى رغبة الحالة في اكتشاف المزيد من خلال هذه الوظيفة مما أدى الى مراعاة أصول الانضباط و انجاز المهام المنوطة به بفاعلية التي ترجمت برغبته في التكيف و التعامل مع زملائه في العمل مع رغبته في أحداث تغيير إيجابي من خلال الالتزام بالتعليمات الموجهة اليه في سياق العمل مع المبادرة بالقيام باي عمل و دور إضافي في المجموعة مما عمل على تحسين أدائه الوظيفي و تكيفه مع العمل المطلوب منه . فالحالة لديها شعور بالرضا والبحث عن المتعة في العمل و بالتالي المحاولة في الحصول على خبرات و تجارب جديدة من خلال العمل .

II. مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات :

- تفسير ومناقشة النتائج على ضوء التساؤل الرئيسي:

ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحراسة والامن الخواص المكلفين بمواكبة المنقولات المالية؟

أظهرت النتائج المتواصل إليها ضمن البحث الجاري للبحث للحالات الأربعة، اتضح لنا أن جميع الحالات تعاني من احتراق نفسي، الحالة الأولى لها مستوى مرتفع لبعده الإجهاد الانفعالي أما البعد الثاني مرتفع أما المتبقي فكانت نتائجه منخفضة وكانت نتائج الاختبار الكلي مرتفع وهي درجة تدل على تبدل الشعور مرتفع ومستوى الإنجاز الشخصي في العمل منخفض فإن ذلك يدل على وجود احتراق نفسي، أما الحالة الثانية لها مستوى منخفض لبعده الإجهاد الانفعالي أما البعد الثاني مرتفع أما المتبقي فكانت نتائجه منخفضة وكانت نتائج الاختبار الكلي مرتفع وهي درجة تدل على تبدل الشعور منخفض ومستوى الإنجاز الشخصي في العمل مرتفع فإن ذلك يدل على عدم وجود احتراق نفسي، أما الحالة الثالثة لها مستوى مرتفع لبعده الإجهاد الانفعالي أما البعد الثاني مرتفع أما المتبقي فكانت نتائجه منخفضة وكانت نتائج الاختبار الكلي مرتفع وهي درجة تدل على تبدل الشعور مرتفع ومستوى الإنجاز الشخصي في العمل منخفض فإن ذلك يدل على وجود احتراق نفسي، الحالة الرابعة لها مستوى متدني ومنخفض لبعده الإجهاد الانفعالي أما البعدين المتبقيين فكانت نتائجهما متوسطة وكانت نتائج الاختبار الكلي منخفض وهي درجة تدل على تبدل الشعور منخفض ومستوى الإنجاز الشخصي في العمل مرتفع فإن ذلك يدل على عدم وجود احتراق نفسي وذلك انطلاقاً من تطبيق مقياس الاحتراق النفسي وتعزيزاً بالمقابلات العيادية التي أجريت مع الحالات واستناداً على الملاحظات والدرجات المتحصل عليها من مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي والتي كشفت بوضوح عن تفاوت الاحتراق النفسي من حالة إلى حالة أخرى.

إذن يعاني أعوان الحراسة والامن الخواص المكلفين بمواكبة المنقولات المالية من احتراق نفسي بدرجات متباينة على مستوى مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، حيث يتضح أن طبيعة عمل الحراسة والتأمين والمواكبة وإن سميت بمختلف المسميات، وكذا دخلها المادي والمخاطر المحتملة، وضعف النفسي الذي يليه وسوسة الشيطان "ردود أفكار إجرامية" هي في حد ذاتها مصدر للضغط والإنهاك نظراً لكون كل هذه تؤدي إلى ظهور مشاكل نفسية وأمراض سيكوسوماتية من مختلف الأشكال والتي تسبب له توتر دائم فطبيعة عملهم الحساس التي تستنزف طاقاتهم وجهودهم كما يظهر في فقدان اللاهتتمام بعمله ومرضاه وبنشاً شعور بالتشاؤم وتبدل المشاعر واللامبالاة، نفاذ الصبر، والإهمال، وقلة الدافعية والحماس وفقدان الابتكار في هذا المجال إضافة إلى كثرة التغيبات المتكررة وغير المبررة.

- ملاحظة: من اجل استعمال عبارات ملائمة للأداء الوظيفي تم عرضها على مجموعة من المحكمين لاسيما من جامعة عين تموشنت من ناحية النظرية المتعلقة بالامر بالأستاذة زلوي امال ، الأستاذ بوعريشة محمد ، الأستاذ بلعابد بن عمر ، اما الجانب التطبيقي فتم عرض مخرجات صدق المحكمين على العاملين بهذه المؤسسة

- تفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الأولى:

والتي كان مفادها أنه: يؤثر الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي لدى أعوان الحراسة والامن الخواص المكلفين بمواكبة المنقولات المالية

لقد تبين لنا ان حالات الدراسة تعاني من انخفاض كبير في المردود المهني مما أثر سلبا على مساهمهم المهني وعلى أدائهم الوظيفي. وقد تم التوصل من خلال المقابلات الى رصد بعض التذمر من نظام العمل الذي يفوق قدرته ومسؤوليته من جهة حمل السلاح واخرى حماية المنقولات (الأموال) وانه في كثير من الاحيان يمنعه من الاندماج في حياته الاسرية والاجتماعية (الخوف الدائم لما قد يحدث لهم جراء نقلهم للمنقولات .

و عن كيفية تقييم الأداء ومن خلال المقابلة، فانه تبين لنا انه يتم تقييم أداء عن طريق فحص مجموعة من الأشياء وفقا لمجموعة من المعايير كالقيادة، المواظبة، مردود العمل، الانضباط، تنظيم العمل.... الخ).

إن الضغط الناشئ عن بيئة العمل وما يفرضه طابع العمل من ضرورة التحرك بسرعة لا سيما وأن هذه المهنة لها مخاطر كون المنتمين لهذه المؤسسة يعانون امرين ،جانب الخطر " حماية المنقولات المالية ومواكبتها بالأسلحة الخفيفة " في ظروف جد صعبة تفتقر الى ادنى شروط الحماية " الحيطه الحذر " من جهة أخرى الجانب المالي "الراتب التي لا يغني ولا يضمن من جوع والذي يتم صبه خلال فترات متقطعة "

كما ان الراتب الذي يتقاضاه عون الأمن والوقاية وحراسة المنقولات يؤثر على أدائه الوظيفي باعتباره ضعيف جدا مقارنة بما يقدمه ،و هذا مما يعيق على تلبية حاجاته المعيشية والحياتية، وربما يكون اكبر حاجز يصادفه مما يسبب له التذمر والضغط النفسي

أيضا تم الكشف عن بعض الاتجاهات السلبية من طرفه تجاه بعض المسؤولين والمشرفين .

- تفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضية الفرعية الثانية:

وكان نصها: تؤثر الأقدمية في العمل على مستوى الاحتراق النفسي لدى الاعوان الحراسة والامن في العمل

لقد تحققت الفرضية لصالح كل من الحالة الأولى و الثاني و الثالثة . بالنسبة للحالتين الأولى و الثانية ذوي الأقدمية في هذه المهنة ،فالوقت الطويل الذي يتم قضاؤها والإحساس المتدني بالقدرة على التحكم بالموقف أو النجاح، وصراع الدور وغموضه، جميعها عوامل مهنية تقود إلى تفاقم الاحتراق النفسي عند هذه الفئة. حيث اظهرت النتائج المتوصل اليها الى ما يلي فقدان الحالات الشعور بالكفاءة الذاتية و عدم الرضا في الإنجازات الفردية ، بالإضافة إلى غياب القدرة على الإنجاز وإحساسها بالفراغ والمعاناة في العمل و كذا استنزاف الطاقة مع تبدل المشاعر و عدم القدرة على التواصل الإيجابي مع اخرين .

كما أظهرت الحالات غياب الحافيزية على الأداء في العمل و الميل لتقييم الإنجازات الشخصية بطريقة سلبية "المشاعر ،الانسحاب ،عدم القدرة على التكيق ،الشعور بالفشل وغيرها " وهذه النتائج اتفقت مع ما توصلت اليه دراسة " عدنان الفرح ، 2001 " في الأردن و دراسة " السرطاوي ،1998" بالسعودية في مدينة الرياض .

في حين اختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج بعض الدراسات الأخرى كدراسة الدبابسة (1995) و عيسى محمد (1995) و بلديون و مارتين (Martin & Baldwin, 1996)، التي أظهرت ان ذوي الخبرة القصيرة هم اكثر تعرضا للاحتراق النفسي ،و دراسة "عيسى محمد 1995 " و حرتاوي " 1991 " عن عدنان فرح ،2001" اللتان اظهرتا عدم و جود فروق دالة بين الخبرة و مستويات الاحتراق النفسي.

III. الاستنتاج العام :

بعد تطبيق أدوات الدراسة على أربعة حالات من الفئة المستهدفة تبين ما يلي :

-يعاني أعوان الأمن والحماية من مستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي الذي يؤثر على أدائهم الوظيفي ،و ذلك كلما زادت درجة الاحتراق النفسي لهذه الفئة كلما قل أدائهم الوظيفي، ويرجع ذلك الى كون الاعوان الخواص المرافقين للمنقولات المالية يعانون من ضغوط عمل ناشئة من أعباء هذه الوظيفية المتميزة بكثرة مهامها الكمية والنوعية والأمنية بامتياز، هذه الإمكانيات تفوقهم سواء من الناحية الجسمية والعقلية والنفسية وتتطلب قوة تحمل كبيرة لا يقدر تحملها وان قدر عليها وهو في بداية مساره المهني، فسينهار امامها وسيحس باستنزاف بدني وارهاق عاطفي كلما تقدم في العمل وزادت سنوات خدمته.

- يؤثر الاحتراق النفسي على الجهد المبذول لأفراد العينة داخل العمل، وذلك يعني انه كلما زادت نسبة الاحتراق لدى هذه الفئة كلما قل جهده المبذول، ومع ذلك فهو يشعر بالاجهاد من الاعمال المكلف بها دون القيام باي جهد

-توجد علاقة قوية بين الاحتراق النفسي والقدرات والخصائص الفردية، وذلك يعني ان العون الذي لديه قدرات فردية اكبر من غيره من الممكن ان يتعرض للاحتراق النفسي بنسبة اكبر، وذلك يعود لعدم وعي الإدارة بقدراته وعدم إعطائه العمل المناسب لمهارته وقدراته.

- الاحتراق النفسي يؤثر على ادراك العون موضوع الدراسة لدوره الوظيفي، وذلك يعني انه كلما فهم العون دوره الوظيفي كان اقل عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي.

-تبين وجود الاحتراق النفسي لصالح الاعوان من ذوي الخبرة حيث ان العون الاكثر خبرة كان عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي مقارنة بالعون الاقل خبرة، ويعود ذلك الضغوطات المهنية الزائدة وتحميله المسؤولية التي تعتبر اكبر من مهامه مقارنة بالأجر الذي يتقاضاه.

خاتمة

خاتمة :

يظهر جليا أن الكثير من المهن لاسيما المهن ذات الطابع الأمني لها من الصعوبات والمعيقات والضغط ما يحول دون قيام الأعوان العاملين فيها بدورهم على أكمل وجه، وكما يأمله ويتوقعه الآخرون منهم، وتعتبر ظاهرة الاحتراق النفسي من أخطر الظواهر التي تظهر في هذا المجال.

فطبيعة عمل الامن والحراسة هي مصدر للضغط والإنهاك بالنظر إلى كون الأعوان العاملين فيها معرضون باستمرار للأخطار المهددة نستذكرها منها " خطر التعرض لهم من قبل العصابات الاجرامية، عجز الدفاع عن انفسهم بالرغم من أنهم مسلحين ، الطمع من خلال تغلغل الأفكار الوسواسية الاجرامية "السطو المسلح"، كذلك اتهامهم بعدم حفظ الأمانة التي تم التوكيلهم عليها ، الخ.

ومن خلال دراستنا هذه التي هدفنا من خلالها إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى هذه الفئة تبعا لعامل الأقدمية المهنية وما تحصلنا عليه من نتائج نجد أن كثرة المهام الموكلة إليهم وصعوبتها، بالإضافة إلى ساعات العمل الطويلة والتي تستدعي منهم الكثير من التركيز، وأيضا التعرض للمواقف الصعبة المتعلقة بخطورة ما قد يتعرضون له والمؤلمة من خلال الخسائر البشرية التي يكونون عرضة لها وضحيتها في مهنة أقل ما يقال عنها أنها مهنة التعامل مع المشاكل المالية التي تحتاج إلى الدعم النفسي الكافي من زملائهم أو رؤسائهم وهو ما يفتقر إليه أعوان الأمن في المنقولات المالية ، مما يزيد من شعورهم بالوحدة وما يشكّله لهم من ضغط مضاعف مما يقلل من قدرتهم على التركيز واتخاذ القرارات الصحيحة، مما يؤثر على أدائهم في العمل . ،

وعليه عليهم التعامل مع هذه المشكلة الخطيرة التي تؤثر على أدائهم الوظيفي وسلامتهم. من خلال العمل على فهم الأسباب والمخاطر وراء ممارساتهم المهنية واتباع استراتيجيات للتعامل معها، بهذا يمكنهم الحفاظ على صحتهم النفسية والجسدية، وتحسين أدائهم في العمل، والمساهمة في تحقيق الأمن والاستقرار

الاقتراحات وتوصيات

الاقتراحات والتوصيات :

في ضوء ما تقدم من نتائج خرج البحث بعدة توصيات هي :

توصيات عملية :

✚ العمل على تحسين أوضاع هذه الفئة من خلال تحسين ظروف العمل مع إيجاد الية عمل تتناسب مع طبيعة مهامهم.

✚ إعادة النظر في قانون الأساسي لهذه الفئة باعتباره مجحف في حقهم.

✚ إعادة النظر في الحجم الساعي لهذه الفئة بالنظر بالاجر الذي يتقاضونه.

✚ إعادة النظر في الاجر المقدم لهذه الفئة بما يتوافق مع متطلباته الاجتماعية.

✚ ايفاد لجان من وزارة العمل او احدى المصالح التابعة لها لمراقبة عمل هذه الفئة باستمرار.

✚ اخضاء هذه الفئة باستمرار على الطبيب العمل وكذا المتابعة النفسية.

✚ اجراء دراسات أخرى تبحث في اثر الاحتراق النفسي على متغيرات أخرى عند هذه الفئة.

✚ للتمكن من معالجة مشكلة الاحتراق النفسي لا بد من معرفة مسبباته ومحاولة علاجها وللتحكم فيها.

✚ تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية لهذه الفئة مع وضع برامج خاصة بهذه المؤسسات والشركات التي تخص هذا مجال بما يضمن الرضى والطمأنينة والراحة النفسية التي توصل إلى جو عمل أكثر إتقاناً ونقل فيه الحوادث وتنقضي فيه المشاكل وتنعدم فيه الغيابات.

✚ إعداد برامج وقائية وإرشادية لخفض الشعور بضغطات العمل حتى لا تصل هذه الفئة إلى مستوى الاحتراق النفسي.

توصيات علمية :

من اجل الارتقاء الى مستوى تطلع هذه الشريحة من المجتمع ارتأينا ما يلي :

- اجراء دراسة على شريحة واسعة من هذه الفئة عبر ربوع الوطن باستخدام مناهج علمية لكشف الستار عن معاناتها معرفة المشاكل النفسية الناجمة كالضغوط المهنية المتراكمة.
- القيام بدراسة مقارنة في الاحتراق النفسي و الرضا الوظيفي لهذه الفئة بالقطاع الخاص.

الاقترحات وتوصيات

- الكشف عن الفروق الفردية للاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي في المتغيرات التالية : الجنس و الحالة الاجتماعية.
- اجراء دراسة مقارنة في الاحتراق النفسي و اثره على الأداء الوظيفي بين المنتمين للقطاع الخاص و العمومي.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية

1. أبو أسعد. أحمد عبد اللطيف (2011)، سيكولوجية المشكلات الأسرية، ط (1)، الأردن، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.
2. أحمد. شهاب إيناس (2001). دراسة مقارنة لمستويات التربيين ومديري المدارس الثانوية في محافظة إربد (رسالة ماجستير)، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
3. بدران. منى (1997)، الاحتراق النفسي لدى معلمين المرحلة الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة ميدانية (رسالة ماجستير)، كلية الدراسات والبحوث العلمية، القاهرة، مصر.
4. الزهراني، بنت عثمان بن أحمد. نوال (2008)، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى العاملات من ذوي الاحتياجات الخاصة (رسالة ماجستير)، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
5. جميل رضوان. سامر (2007). الصحة النفسية، ط2، الأردن، عمان: دار المسيرة لنشر والتوزيع.
6. حرتاوي عبد الله. هند (1991). مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن (رسالة ماجستير)، كلية الدراسات العليا، جامعة اليرموك، الأردن.
7. خضر. محسن (1998). الاحتراق النفسي لدى المعلم العربي، مجلة الدار المحرية اللبنانية، (39)، 198-167
8. الخطيب. محمد جواد (2008). الاحتراق النفسي وعلاقة بمرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين بمحافظات غزة (درجة دكتوراه)، كلية التربية، فلسطين، غزة: جامعة الأزهر.
9. السرطاوي. زيدان (1998)، الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمين التربية الخاصة، مجلة كلية التربية، (21)، 176-102
10. السيف. فهد (2000). محددات الإعياء المهني بين الجنسين، مجلة الإدارة العامة الرياض، 39(4)، 781-675
11. شحاته الربيع. محمد (2006)، أصول الصحة النفسية، القاهرة، مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.

12. شيلي. تايلور (2008). علم النفس الصحي، درويش وسام وطعمية فوزي، ط1، الأردن: دار الحامد.
13. صالح العقل. علي عبد الله (2003). واقع العمالة التمريضية الوطنية واتجاهاتها نحو العمل دراسة تطبيقية على مستشفى القواة المسلحة في كل من الرياض والهدا (رسالة ماجستير)، الرياض.
14. عبد سليم عبد العلي. مهند (2003)، مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمين المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتين جنين ونابلسي (رسالة ماجستير)، كلية الدراسات العليا، فلسطين.
15. نادر فهمي زيود (2008)، ترجمة كتاب الدليل العملي للمرشدين النفسانيين والتربويين، دار الفكر، عمان، الأردن، ص 208
16. عسكر. علي (2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط (3)، الكويت: دار الكتاب للنشر والتوزيع.
17. عسكر. علي (2005). الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك لي مجال العمل - السلوك التنظيمي-، ط(1)، مصر، القاهرة: دار الكتاب الحديث.
18. عسكر. علي (2009). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مصر: دار الكتاب الحديث لنشر والتوزيع.
19. علي الغزالي. عبد العزيز (1988). مدخل إلى علم الاجتماع، ط1، القاهرة: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
20. عوض بني أحمد. محمد أحمد (2007)، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، ط (1)، الأردن، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
21. فرج الله مسلم أبو الحصين. محمد (2010). الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات (رسالة ماجستير)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
22. مقابلة. نصر يوسف (2013). العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين، مجلة علم النفس، (38)، 285-319
23. منظمة الصحة العالمية (1981). التخطيط والبرمجة لخدمات التمريض، بحوث الصحة العامة، جنيف.
24. ميموني معتصم. بدره (2001). الاضطرابات النفسية والعقلية عند الطفل المراهق، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.

25. ميهوبي، فوزي (2008). علاقة المناخ التنظيمي بالاحترق النفسي لدى الممرضين (رسالة ماجستير)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.
26. المادة 62 من دستور 1976 تنص على انه تضمن الدولة اثناء العمل الحق في حماية والامن والوقاية الصحية
27. قدرى عبد الفتاح الشهاوي، الموسوعة الشرطية القانونية عالم الكتب، مصر 1977، ص29
28. المشعل احمد حمد، تقويم العلاقة بين مراكز الشرطة والشركات الأمنية وانعكاسها على مستوى الأداء العملي، رسالة ماجستير في العلوم الشرطية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض 1424،:97
29. ابن منظور، لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان، المجلد 14،:26
30. توفيق عطية، الابداع الإداري وعلاقته بالاداء الوظيفي، رسالة ماجستير، إدارة الموارد البشرية، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، 2009، ص 43
31. محجوبي أسامة، أثر الابداع التنظيمي على العاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة ماستر، تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014، ص 7
32. خالد محمد الشوابكية، العلاقات بين تطبيق الحكومة الالكترونية والأداء الوظيفي، دراسة ميدانية من خلال اتجاهات موظفي الدوائر الحكومية في المملكة الهاشمية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة الجامعة الأردنية، 2008، ص 43
33. رواية حسين، إدارة الموارد البشرية، رؤيا مستقبلية، الدار الجامعة الإسكندرية، بدون طبعة، 2003، ص 209
34. الشريف محمد، إدارة الموارد البشرية، إدارة الافراد، دار النهضة العربية، القاهرة، 2004،:178
35. سهيل محمد عباس، إدارة الموارد البشرية، مدخل الاستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2003، ص 6
36. عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسات، قياس والتقييم، دراسة حالة، بسكرة، معهد الاقتصاد، جامعة بسكرة، 2002، ص 06
37. جعفر أبو القاسم احمد، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض، ط 1، 1991
38. سيد محمد جاد الرب، استراتيجية تطوير وتحسين الأداء، دار الفكر العربي، ط1، مصر، 2001
39. عبد العزيز علي مرزوق، الاتجاهات الجديدة في إدارة الموارد البشرية، كلية التجارة، جامعة المنوفية 2008،

40. مرغني حيزوم بدر الدين ، الشركات الأمنية الخاصة في ظل احكام القانون الدولي ، كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة الوادي الجزائر، 2009

41. وائل البسيوني ، الهيكل التنظيمي للشركة ، إرشادات هامة لافراد الامن الحراس ، اتحاد الكتاب ، القاهرة ، 2018 ،

المراجع باللغة الأجنبية

42. Borritz, M, Bultmann, U, Regulyes, R, Chrstensen, K, B & Kristensen, T (2005), **Psychosocial work characteristics as predictors for burn out, prospective findings from three years follow up of the PUMA Study**, Journal of Occupational and Environmental Medicine, (47) , 1015–1025.
43. Buunk, B. P, Doosje , B. J, Jans, L. J. M, & Hopstaken, L. E. M (1993), **Perceived reciprocity social support and stress at Work The role of exchange and communal orientation**, Journal of Personality and Social Psychology, (65), 801–881.
44. Canoui, P (1998). **Le syndrome d'épuisement professionnel de soignants de l'analyse du Burnout aux réponse**, Paris: édition Masson.
45. Caplan, R. D & Jones, K. W (1975). **Effects of Work Loud, Role ambiguity and tupe A Personality on Anxiety Deprssion and Heart Rate**, Journal of applid Psychology, (60), 713–719.
46. Gilliland, B. E & James, R. K (1997). **Crisis intervention starategies**, Brooks, cole publishing company, California, USA.
47. GIL–Monte. P, Moreno. B, Neuveu. J. P (2006). **Violence et épuisement professionnel in A. El Akremi, S. Guerrero, J. P. Neuveu (sous direction de)**, comportement organisationnel, justice organisationnelle, enjeux de carrière et épuisement professionnel, Bruxelles: de boeck.

48. Greenglass, E.R & Burke, R.J & Fiksenbaum, L (2001). **Workload and Burnout in Nurses**, Journal of Community & Applied Social Psychology, (11), 211–215.
49. Kulik, J.A , Moore, P.J & Mahler, H.I. (1993). **Sterss and affiliation hospital roommate effectcs on preoperative axiety and social interction**, Health Psychology, (12), 118–124.
50. Malle mangen. Marie Hélène (2007). **Etude du Burnout chez les médecins généraliste luxembourgeois** (doctorat),spécialité médecine générale, université pierre et Marie carie–paris6.
51. Maslach,C & Jackson,S.E(1981). **The measurement of experienced burnout**, Journal of Occupational Behavior, (2), p99–113.
52. Maslach,C (1979). **The Burnout syndrome and patient care** .Garfield, The emotional realities of life, Thereatening illness, Louis, Mosby, 110–120.
53. Maslach,C (1982). **Burnout a social psychological analysis ? In J.W.Jones the burnout syndrome** , Park Ridge, Illinois, London house Press, p30–53.
54. Parker, P.A & Kulik, J.A (1995). **Burnout self and supervisor–rated job performance and absenteeism among nurses**, Jounal of Behavioral Medcille, (18), 581–600.
55. Pezet–Langevin.V (2003). **Qu’est–ce que le Burn out ? Comment les entreprises peuvent–elles y remédier ?** in C.Lévy–Leboyer, M.Huteau, C.Louche, J.P. Rolland (sous la direction de), La psychologie du travail.2^eèd. Paris : Editions d’organisation.
56. Schaufli,W & Enzmann, D (1998), **The burnout companion to study and practice**, Acritical analysis, London, Taylor & Francis.

الملاحق

الملحق رقم 01: مقياس الاحتراق النفسي (ماسلاش)

الرقم	البنود	أبدا	عدد مرات في السنة	مرة في الشهر	عدد مرات في الشهر	مرة في الأسبوع	عدد مرات في الأسبوع	يومية
1	أشعر بأن عملي أنهكني نفسيا							
2	ينفذ صبري في نهاية يوم العمل							
3	أشعر بالتعب عندما استيقظ في الصباح وعليا مواجهة يوم آخر من العمل							
4	أقدر بسهولة أن أفهم ما يشعر به زملائي في العمل							
5	أشعر أنني أعامل بعض زملائي بغير إنسانية كما لو كانوا أشياء							
6	العمل مع زملائي طوال اليوم يتطلب قدرا كبيراً من الجهد							
7	أتعامل مع مشاكل زملائي بفعالية							
8	أشعر أن عملي هو من يحطمني							
9	من خلال عملي أشعر أن عملي هو من يحطمني							
10	أصبحت أكثر قسوة اتجاه الناس منذ أن بدأت العمل							
11	أخشى أن هذا العمل يجعلني شخصا غير مكترث							
12	أشعر بأنني مفعم بالحيوية							
13	أشعر أنني محبط بسبب عملي							
14	أشعر أنني أعمل بصعوبة جدا في وظيفتي							
15	حقيقة لا يهمني ما يحدث لبعض زملائي							
16	اتصال مباشر مع رؤسائي يسبب لي ضغطا كبيراً							

							أنا قادر بسهولة أن أخلق جو مريح مع زملائي	17
							أشعر بالانتعاش عندما أكون قريبا من العمل	18
							أنجز الكثير من الأشياء القيمة في هذا العمل	19
							أشعر كأني أوتيت من نهايتي	20
							في عملي أتعامل مع المشاكل الانفعالية بكل هدوء	21
							لدي انطباع بأن بعض زملائي يحملونني مسؤولية البعض من مشاكلهم	22

الملحق رقم 02: دليل المقابلة الخاص بالأداء الوظيفي

1- أداء المهام :

- هل تحرص على أداء مهام وظيفتك بدقة ؟
- هل تحرص على أداء واجباتك في العمل وفق المعدلات المطلوبة ؟
- هل تقوم بإنجاز المهام المطلوبة منك في الوقت المحدد ؟
- هل تحرص على الالتزام بمواعيد العمل الرسمية ؟
- هل تسعى لمعرفة كل المستجدات التي تطرأ على وظيفتك باستمرار ؟
- هل تؤدي الأعمال الإضافية التي تطلب منك ؟
- هل تقوم باستغلال وقت العمل بشكل جيد ؟
- هل تقوم باستخدام موارد المنظمة بشكل جيد ؟
- هل تقوم بإنجاز المهام التي تساعد في تحقيق اهداف عملك؟

2-الأداء السياقي :

- هل تتعامل مع مهام العمل الصعب دون مشكلات ؟
- هل تلتزم بال مسؤوليات حتى وان كانت شاقة ؟
- هل تتطوع لأداء العمل الإضافي بصدور رغب ؟
- هل تصر على تخطي العوائق لإتمام المهام المكلف بها ؟
- هل يطلب زملائك نصيحتك بشكل مستمر في المواقف الصعبة ؟
- هل تأخذ زمام المبادرة لحل مشكلات في العمل ؟
- هل تمتثل للتعليمات العمل حتى وان كان المسؤول غير موجود ؟
- هل تدافع عن قرارات المسؤول او السلطة السلمية ؟
- هل تتبع الإجراءات السلمية وتجنب غير المسموح به ؟
- هل تتعاون مع الاخرين في فريق العمل ؟
- هل تتطوع لمساعدة الاخرين بشكل اكثر مما تطلب وظيفتك ؟
- هل يعتمد زملائك داخل العمل لوضع حلول جديدة للمشكلات ؟
- هل تقدم الدعم والتشجيع لزملائك في العمل عند مواجهة المشكلات ؟

3-الأداء التكيفي

- هل تتكيف بسهولة مع التغيرات في العمل ؟
- هل يمكنك التعامل بمرونة عندما تواجه مشكلات غير متوقعة في العمل ؟
- هل تتعافى بسرعة بعد المواقف الصعبة التي تواجهها في العمل ؟
- هل تستطيع التكيف جيدا مع المواقف الصعبة وتواصل عملك مجددا ؟
- هل تبحث عن حلول للمشكلات عن طريق المناقشة الهادئة مع زملائك ؟
- هل تحرص على التعلم ومواصلة التدريب بانتظام لتنمية قدراتك ؟
- هل تطلع على أحدث التدريبات في مجال عملك لتحسين طريقة أدائك ؟
- هل تسعى لتطوير أدوات وطرق جديدة لحل المشكلات الجديدة ؟

دراسة عيادية

دليل المقابلة :

- س1- هل اخترت هذا العمل برغبة ودافع منك ؟ .
- س2- ما هي الأسباب والدوافع التي جعلتك تختار هذا العمل بالذات ؟
- س3- ما هو انطباعك ورأيك في هذا العمل ؟
- س4- كم هي مدة مزاولتك لعملك في هذا المنصب ؟
- س5- هل ترى ان عمالك الحالي يتوافق مع حياتك ومتطلباتك ؟
- س6- هل بحكم عمالك هذا تجد وقتا كافيا مع أسرتك ؟
- س7- هل تحس بأنك تقدم شيئا من خلال ممارستك لهذا العمل ؟
- س8- هل وجدت صعوبة في بداية ممارستك لهذا العمل ؟
- س9- هل تتناول بكثرة المنبهات (القهوة، الشاي، مشروبات المنشطات .. الخ) والمهدئات ؟
- س10- هل تحس بان أداك في الفترة النهارية أفضل من الفترة الليلية ؟
- س11- هي تحس في بعض الأحيان بفقدان الحماس ؟
- س12- هل تشعر في بعض الأوقات بالعجز عن العطاء ؟
- س13- هل تحس في بعض الأحيان بشعور سلبي نحو عمالك او زملائك او رئيسك ؟
- س14- هل ترى بان ظروف العمل التي تعمل فيها مناسبة ام لا ؟
- س15- هل ترى ان حجم العمل الموكل لك يفوق طاقتك ؟
- س16- هل لديك صراعات شخصية مع زملائك ؟ وان كانت هل تعيق انسجامك مع عمالك ؟
- س17- هل تحرص على الانضباط والالتزام في عمالك ؟
- س18- هل عند وقوع مشاكل وظيفية تتغيب عن العمل ؟
- س19- هل ترتدي الألبسة الواقية التي تمنحها لكم المصلحة ؟
- س20- بماذا تشعر عند حملك للسلاح الفردي أو الجماعي أثناء مهامك ؟
- س21- هل ترضى ان ظروف العمل التي تعمل فيها تعرضك لحوادث العمل ؟
- س22- هل تشعر بالتعب والإنهاك من جراء عملية المواقبة الامنية ؟
- س23- هل تفقد التركيز في بعض الأحيان ؟
- س24- هل أنت من الأشخاص كثيري التمر والشكاوى ؟
- س25- هل ترى ان الضغط المهني ممكن ان يؤثر على حياتك الشخصية والأسرية ؟

- س26- هل حدث وان ادعيت المرض لكي لا تحضر الى عملك ؟
- س27- هل عملك أثناء المواقبة يسبب لك القلق ؟
- س28- هل ترى ان عملك روتيني أو خطير ؟
- س29- هل ترى ان عملك يؤثر على صحتك ؟
- س30- هل يمكن ان تقدر لنا النتائج السلبية والايجابية لعملك؟
- س31- هل تفكر في تغيير عملك ؟
- س32- هل أنت راض عن عملك ؟.
- س33- هل أنت راض عن راتبك الشهري مقارنة بحجم المسؤولية الملقاة على عاتقك في العمل