

المحاضرة رقم (11): الإحترق النفسي وطرق قياسه

الهدف من المحاضرة:

تهدف هذه المحاضرة إلى تعريف الطالب بأحد أشد أنواع الضغوطات المهنية و ماينجر عنها وسبل الوقاية منها وطريقة قياسه.

تعريف الاحترق النفسي:

يعد الاحترق النفسي أحد النتائج الخطيرة للضغط النفسي والمهني، إذ أنه يعتبر أحد المفاهيم الحديثة نسبياً والذي استحوذ على العديد من اهتمامات الباحثين والمختصين في علم النفس وعلم الاجتماع، ولهذا اختلفت وتعددت فيه التعاريف والتي يمكن تلخيصها فيمايلي:

- هو مجموعة من استجابات جسمية وانفعالية سلبية متعلقة بالضغوط المستمرة في بيئة العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية والذين يرهقون أنفسهم ويستنزفون طاقتهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة.
- و يعرف بأنه: عدم قدرة العامل على التوافق والانسجام مع مستوى الضغط الانفعالي المتواصل الناتج عن العمل.

- كما يعرف بأنه: تغيرات في اتجاهات وسلوك العامل نحو زملائه في العمل وعملائه وعمله سلبا وفقدانه للإحساس بالانجاز وشعوره بالإرهاق البدني والعاطفي مما يقوده إلى بناء خبرة انفعالية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي، وتزى (كريستينا ماسلاش) أن الاحترق النفسي يتطور في بيئة العمل ويحدث عندما يكون هناك عدم تطابق بين طبيعة العمل وطبيعة الشخص ويعود ذلك حسبهما إلى ستة عوامل وهي: العمل الزائد، عدم وجود رقابة، قلة المكافأة، عدم دفع المستحقات، غياب الشعور الجماعي، اللاعدالة، وتضارب القيم.

أبعاد الاحترق النفسي:

لقد حاول العديد من الكتاب والباحثين وضع تصور لمفهوم ظاهرة الاحترق النفسي، ولحد الآن لا يوجد أي إجماع علمي حول هذه الظاهرة، ومع ذلك فإن المفهوم المتعارف عليه والواسع الاستخدام يشرح الاحترق النفسي على أنه يتميز ويرتبط بالأبعاد الثلاث التي خصتنا بها (كريستينا ماسلاش) مع زميلتها (سوزان جاكسون) 1981 والمتمثلة في الاستنزاف الانفعالي وتبدل المشاعر ونقص الانجاز الشخصي.

الإنهاك الانفعالي "Emotional Exhaustion": يشير إلى حالة من التعب والشعور التام للفرد بانخفاض طاقته واستنزاف كل موارده العاطفية والجسدية وعدم القدرة على العطاء ومواجهة الأعباء المهنية.

وتبين الأبحاث التي أجرتها (كريستينا ماسلاش) والعديد من الباحثين على العديد من العمال أن الاستنزاف الانفعالي هو البعد الرئيسي والأقوى الذي يركز عليه الاحتراق النفسي.

تبدل المشاعر "Dépersonnalisation": تتمثل في العلاقة البين شخصية بين العامل والآخرين، ويتجلى ذلك في الابتعاد عنهم وعدم الاكتراث بهم والانسحاب منهم، ناهيك عن فقدان الفرد الحماس للعمل. وتعتبر (ماسلاش) والعديد من الباحثين في هذا المجال أن الاستنزاف العاطفي وتبدل المشاعر بعدين أساسيين يركز عليهما الاحتراق النفسي.

نقص الانجاز الشخصي "Lack of Personal Achievement": يمثل هذا البعد حسب (ماسلاش) -التقييم الذاتي للاحتراق النفسي- ويعود هذا التقييم إلى إحساس الفرد بانخفاض في كفاءته وشعوره بالنقص في إنجازه لعمله وفشله فيه، ويستمر شعوره بالنقص في الانجاز ويتطور بالموازاة مع الاحتراق النفسي.

عوامل ومسببات الاحتراق النفسي:

من المعروف أن الاحتراق النفسي يحدث بسبب تعرض الفرد لفترات طويلة في بيئة العمل ونتيجة للضغوطات التي يتعرض لها في كل مرة، لذلك فقد حاول العديد من الباحثين والمختصين في مجال علم النفس وعلم الاجتماع إيجاد الأسباب والعوامل التي تحدث الاحتراق النفسي لدى العمال، وقد اختلفوا في ذلك كل حسب وجهة نظره .

ترى (كريستينا ماسلاش) و(ليتر) 1997: أن الاحتراق النفسي يعود إلى مايلي:
العمل الزائد (عبء العمل): حيث يمثل الضغط الزائد الممارس على العامل، من حيث أنه يتوجب عليه أداء الكثير من المهام في أقصر وقت وبأقل تكلفة، ويعود ذلك لإستراتيجية الانكماش التي تتبعها المؤسسات والمنظمات، والمتمثلة في تسريح العمال وترك بعضهم والضغط عليهم بضرورة تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم، وهذا ما يرهق العامل ويستنزف قواه البدنية والعقلية ويفقده الحماس والرغبة في العمل.
فالقابلة التي تعمل لفترات طويلة بدون راحة، يجعلها ذلك تقع في عدة أخطاء وتتعرض للحوادث والضغوطات والإرهاق الجسدي والنفسي.

عدم وجود رقابة: إذ أن عدم وجود رقابة على العمال وعدم منحهم صلاحيات لاتخاذ القرارات والسيطرة على المشاكل التي تواجههم وحلها بسبب صرامة الأنظمة المتبعة في المؤسسات والبيروقراطية الممارسة

التي لا تسمح بفسح مجال حرية التصرف للعامل واتخاذ القرار المناسب تجعل العامل يعيش حالة صراع بين غياب الرقابة وبين عدم وجود حرية اتخاذ القرار لحل المشاكل.

قلة المكافآت وعدم دفع المستحقات: فما يقوم به العامل من مجهودات كبيرة والبقاء لأوقات طويلة في العمل خارج الأوقات الرسمية وقيامه بأعمال إبداعية دون حصوله على مكافأة أو دفع مستحقاته يؤدي به إلى المعاناة ويقتل فيه روح الإبداع و الابتكار ويقلل من أدائه ويضعف جودة خدماته مما يجعله عرضة للاحتراق النفسي.

انعدام الإنصاف والعدالة: حيث تعطى للعامل مهام وأعباء تفوق قدراته ويقابلها في ذلك ضعف في الإمكانيات والكفاءات التي تستطيع أداء المهام والواجبات المطلوبة إلى جانب ضعف في جودة الأجهزة والبرامج المتوفرة ما يجعل الفرد العامل يقدم خدمات أقل من المستوى المطلوب فيحاسب بذلك عليها، وهذا يشعره بالإحباط وزيادة الضغط عليه.

غياب الشعور الجماعي: توجد بعض المهن التي تتطلب عزل العامل عن زملائه مما يولد لديه عدم الاهتمام بالآخرين وعدم مشاركتهم حياتهم، والتعامل مع محيطه الفيزيقي في مكان العمل فقط، وهذا يخفض من الروح المعنوية للعامل ويولد لديه عدم الرغبة في العمل.

صراع القيم: في بعض الحالات يحدث تعارض القيم عندما يكون هناك تعارض بين المبادئ الشخصية للفرد العامل ومتطلبات المهنة، فيضطر العامل إلى فعل أمور غير أخلاقية ومعارضة لقيمه الشخصية فمثلا يضطر التاجر إلى الكذب لبيع سلعته، فيعيش حالة من الصراع الداخلي بين ما تتطلبه مهنته الشريفة من أخلاق وضرورة تمرير سلعته للزبائن بأية وسيلة حتى وإن كانت تتعارض وقيمه، وهذا يعتبر أحد أسباب الاحتراق النفسي.

وعليه فإنه ينصح بضرورة كسب العملاء عن طريق معاملتهم جيدا من أجل فهم رغباتهم وميولاتهم. في حين يرى (شرنيس Cherniss) 1989 أن هناك أسباب وعوامل تؤثر على العامل وتوافق المهني مما يجعله يصاب بالاحتراق النفسي، وهذه العوامل تتمثل في اتجاهات الفرد نحو المؤسسة والعملاء ونحو نفسه، يقصد بها العوامل الداخلية والخارجية منها التنظيمية والاجتماعية، التي تؤثر على عملية التوافق المهني لدى العامل، والتي سننتظر إليها فيما يلي:

على مستوى التنظيم:

يعيش الفرد العامل في بيئة عمل مليئة بالضغوطات والالتزامات والمسؤوليات التي تستوجب عليه القيام بمهامه والمقاومة والاستمرار لكن قد تتعدد المصادر والعوامل التنظيمية فتحدث الإرهاق للعامل، ومن بين هذه العوامل ما يلي:

الهيكل التنظيمي: ترى الباحثة (**نادية خلف حميدان الحفيظي**) أن كل مؤسسة تتميز بهيكل عام مبني على الإدارة والمتمثلة في السلطة والمرؤوسين والموارد والإمكانات التي تملكها والسياسة التي تتبعها، فمكانة وموقع الفرد في المؤسسة يحدد نوعية السلطة التي يمارسها المدير أو الرئيس على المرؤوس، وهذا يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض وعدم التقبل، إلى جانب النظام الصارم وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات، والفرص المحدودة في الترقية والتقدم الوظيفي للعمال وعدم ملائمة نظام الحوافز والأجور وتكرار أو تعديل تغيير السياسة يشعر الفرد بالنفور و عدم الرضا و بالتالي يؤثر على أدائهم و سلوكهم داخل المنظمة .

العلاقات في العمل: تلعب علاقات العمل في حياة الفرد العامل مع زملائه ومرؤوسيه دورا مهما في مدى إصابة العامل بالاحتراق النفسي، وذلك حسب درجة التفاعل والتعامل معهم، وتتمثل هذه العلاقات فيما يلي:

العلاقة مع الرئيس (المدير): فسلوك المدير في العمل له تأثير على نفسية المرؤوسين ونوعية أدائهم في المؤسسة ويظهر ذلك بشكل خاص في المنظمات ذات الطابع البيروقراطي، فالعمال الذين يرأسهم مدير متسلط غير متعاون وغير مدعم وغير عادل بين العمال، ولا يراعي مشاعرهم أو يشاركهم في اتخاذ القرارات، مما يخلق لديهم صعوبات كثيرة في العمل وعدم الرضا المهني، فيكونون تحت الضغط دائما وغير متحمسين للعمل وتكون علاقاتهم غير جيدة مع مرؤوسيه، وبالتالي يكونون عرضة للاحتراق النفسي.

العلاقة بين العاملين: إن فقدان الفرد العامل للدعم الاجتماعي وشعوره بالعزلة عن الآخرين أو عدم الأمان والاستقرار معهم وعدم المشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة وعدم تقديرهم واحترامهم له ينقص أو يقلل من العلاقات الإنسانية بين العمال في المؤسسة، ويزيد من عدم شعور العامل بالانتماء للجماعة مما يعرضه للاكتئاب والضيق، وهي إحدى مظاهر الاحتراق النفسي .

أعباء العمل: وتنقسم إلى ما يلي:

أعباء العمل الزائدة: يعتبر العمل الزائد الذي يفوق قدرات العامل أحد الأسباب المؤدية للاحتراق النفسي، فواجبات العمل الكثيرة والمتعددة والمتطلبات النفسية والجسدية الضرورية لأداء العمل قد لا تتناسب ومؤهلاته مما يسبب عبئا له، وتتعدد أعباء العمل الزائدة إلى نوعين وهما:

أ- عبء العمل الكمي: وهو أحد العوامل الأساسية للضغوط المهنية، التي تنشأ عن متطلبات العمل الزائدة، والتي تستوجب مخرجات كثيرة في وقت ضيق.

ب- عبء العمل النوعي: ويتمثل في تكليف الفرد العامل بمهام يتطلب إنجازها مهارات ومؤهلات عالية لا يمتلكها ولا تتناسب مع قدراته.

أعباء العمل المنخفضة: إذا كانت أعباء العمل الزائدة تسبب ضغطا على العامل إلى درجة الاحتراق النفسي فإن تخفيض المهام الواجب القيام بها يؤدي بالفرد إلى الملل والروتين وفقدان الإثارة والركود والكسل وبالتالي يستوجب التوازن بين معدل ساعات العمل وفترات الراحة للعمال لتمكينهم من القيام بمهامهم على أحسن وجه وتحقيق الرضا والإرضاء.

ضغوط ومتطلبات الدور على الفرد: وهي تعد أيضا أحد أسباب الاحتراق النفسي، فمتطلبات الدور لها علاقة بسلوك الآخرين المتوقعة منا عندما نحقق الأدوار التنظيمية.

لذلك فإن الأدوار تعني حسب الباحثان (كويك و كويك Quick and Quick) نقلا عن (سامر الجلدة) 2008 بأنها : التوقعات السلوكية التي يتصل بها مختلف الأفراد والجماعات مع الفرد في العمل.

ويمكن تقسيم الأدوار التي تسبب الاحتراق النفسي و تؤثر على المنظمات إلى مايلي:

صراع الأدوار: يلعب الفرد العامل عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي يراها ويودها الأطراف المختلفة منه، وأحيانا تكون هذه الأدوار أو التوقعات متعارضة معه، أو مع قيمه، أو نتيجة لعدم قدرته على أدائها، أو قد تحدث في آن واحد أو لا تتفق وطموحاته فيلقى مزيدا من الضغط .

غموض الأدوار: يرى (عبد السلام أبو قحف) 2001، أن نقص المعلومات اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو محدودية صلاحياتهم أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة التي يعملون بها، مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، وبالتالي الشعور بالضغط خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة.

فعدم وضوح المعلومات وصراع الأدوار تعمل على تشتيت القدرات والإمكانات العقلية والجسدية ويؤثر على سلوكه داخل المنظمة وعلى أهدافها.

طبيعة المهنة (الدور): تعتبر طبيعة الوظيفة إحدى المصادر والأسباب في حدوث الاحتراق النفسي لدى الفرد العامل سواء فيما يتعلق بالفئة التي تصنف فيها هذه الوظيفة أو المكانة التي تتيحها لشاغلها، أو الحيوية التي تضيفها على الأفراد الذين يعملون فيها، فالوظائف تختلف من حيث درجة تعقدها وأهميتها ومتطلباتها، فكل وظيفة تسبب ضغطاً للعامل على مستوى معين، وينتج عن المستوى العالي من الضغط على الفرد العامل حالة من الإخفاق التام، بل والفشل الذريع في إنجاز المهام الموكلة إليه.

المناوبة الليلية: يشير (ميرسون Myrson) و(سيبل Sybl) نقلاً عن (سليمان الطرييري) إلى أن أهم الأوقات المثيرة للضغط النفسي في العمل هي العمل الليلي بالذات، كما يشير (Bhatinagar) إلى أن، الوفاء بالمواعيد المحددة والدقيقة تعد من الأسباب الرئيسية للضغط.

ويؤثر اختلال ساعات النوم على المرأة في سلوكها، كسرعتها في الغضب والكآبة وكذلك الإحساس بالصداع الدائم والفشل واضطراب الدورة الشهرية وقرحة المعدة... وغيرها.

الراتب: يعد الراتب التعويض المادي الذي يحصل عليه العامل مقابل ممارسته لنشاط أو وظيفة مشروعة لحساب غيره أو لمن يعمل لصالحه .

السلامة المهنية وتحسين ظروف العمل: تسعى المؤسسات إلى تصميم برامج لمواجهة المخاطر المادية والنفسية، إضافة إلى المخاطر الصحية في أماكن العمل التي قد تصيب العمال، وقد يؤدي عدم توفير السلامة وتحسين ظروف العمل إلى تعرض العمال للأمراض عن طريق المواد الكيميائية والإشعاعات الضارة وتلوث مواقع العمل، أو بسبب انعدام الظروف الفيزيائية الملائمة لأداء المهام، وهذا ما يشعر العمال بالسخط على الإدارة وعدم الرضا عن ظروف العمل المحيطة بهم.

فعدم توفير أجهزة العمل الملائمة والجيدة، وعدم توفير المعدات الواقية وتوفير بيئة عمل صحية وقليلة المخاطر، أو عدم توفير المعلومات حول الأمراض التي قد تنتقل في بيئة العمل والمخاطر التي قد يتعرض لها الفرد وكيفية الوقاية منها وإرشاده، يؤثر على صحته ونفسيته ويشعره بعدم الأمان والقلق على مستقبله من الإصابة بالأمراض والخوف على حياته، وشعوره بعدم أهميته وعدم تقدير الآخرين له، وبالتالي إحساسه بالاغتراب عن المؤسسة التي تعمل فيها.

على المستوى الفردي:

يقع الفرد تحت تأثير ضغوط الحياة، ويعد العمل أحد المجالات أو الأماكن التي تسبب الضغط للعامل بسبب الأعباء والمسؤوليات التي تلقى على عاتقه، إلا أنها تختلف في الشدة والاستمرارية وتختلف درجة

تقبل الفرد لها من شخص لآخر، ومن بين المصادر والأسباب التي تؤدي بالفرد العامل إلى الاحتراق النفسي ما يلي:

نمط شخصية الفرد: يصنف علماء السلوك شخصيات الأفراد إلى نمطين (أ) و(ب) وتشير بعض الدراسات إلى أن الفرد صاحب الشخصية (أ) هو أكثر عرضة للمشاكل ولمواقف الحياة الضاغطة عن صاحب الشخصية (ب)، فسلوكات شخصية الفرد (أ) مركبة ما بين الاستعدادات السلوكية المتمثلة في المعدل المتسارع للأنشطة والعمل لفترات طويلة، وبين الاستجابات الانفعالية كالاستثارة العدائية واحتمالات الغضب المتزايدة، و يتميز هذا النمط بالجد في العمل والبحث عن التفوق فيه وإنجازه في أقل وقت، ويعيش مواقف محبطة في عمله وتكون علاقاته مع رؤسائه متوترة، عكس صاحب الشخصية (ب) حيث يكون في حياته ومع زملائه في العمل غير عدواني، ويرتكز عمله في نشاط واحد ويتميز بالهدوء والصبر والراحة ويستمتع بأوقات فراغه ولا يبالي بالوقت والمنافسة.

وعليه فإن أصحاب الشخصية (أ) يظهرون استجابة أشد قوة تجاه مثيرات الضغوط النفسية في مواقف متعددة، وتكون استجاباتهم مصحوبة بمجموعة من التغيرات الفيزيولوجية الضارة مقارنة بأصحاب الشخصية (ب)، حيث يرى الطبيبان (فريدمان ورونزمان) عام 1974 أن أصحاب الشخصية (أ) يكونون معرضين للإصابة بأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم وزيادة نسبة الكوليسترول وأمراض الشريان التاجي.

سمات الشخصية: يرى (فريدنبرجر) أن الشخص الملتزم والمخلص في عمله هو الأكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره، ويرجع ذلك لكونه يعيش ضغطا داخليا يدفعه للعطاء، وفي الوقت نفسه يعيش ضغوطا خارجية عن إرادته تقلل من هذا العطاء، وتلعب مدى واقعية الفرد العامل في رسم أهدافه وطموحاته وتوقعاته دورا للوقوع في الاحتراق النفسي، ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه، فالموظف الذي يتقانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض للاحتراق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات في العمل تعترض أهدافه، وتختلف درجة الاستجابة لتلك المشكلات حسب الاستجابة النفسية والسلوكية والعاطفية للفرد وحسب الفروق الفردية.

مفهوم الذات: يرى (سيزلاقي) و(ولاس) 1991 أن أبعاد هذا المفهوم تتمثل في جانب رغبة العامل إلى تقدير الذات والشعور بالأمان والاحترام من قبل الزملاء والرؤساء في العمل والمجتمع وحاجته إلى تنمية الشعور بالثقة والاعتبار ومنحه المسؤولية وتحسيسه بمركزه الاجتماعي ومنحه الاستقلالية وتوفير ظروف العمل الملائمة ويتم إشباع هذه الحاجة من خلال ما يقدمه الفرد من إنجازات في مهامه ونجاحه وإبداعه

فيها وتقدير الآخرين لقدراته ومهاراته في أداء عمل يرضيه ويحقق له إشباع حاجاته ويرضي المنظمة أيضا. وبالتالي يمكن اعتبار الحاجات على أنها دوافع داخلية تجعل الفرد العامل يقوم بسلوك معين لإرضاء حاجاته، ويؤدي توافرها بشكل متوازن إلى رضا العمال وتحريهم من الضغوطات والتوتر الذي يؤثر في سلوكهم وفي أدائهم.

الجنس: يؤثر عامل الجنس من الذكور والإناث في درجة الإصابة بالاحتراق النفسي، إذ تعد المرأة أكثر عرضة للاحتراق النفسي من الرجال، وترجع الدراسات إلى أن ذلك يعود إلى ما يلي:

- الصراع بين إغراءات حياة المرأة العاملة وبين الاستقرار الذي تنشده كل امرأة.
- حرمانها من الأمومة وصراع الأدوار الذي تعيشه بين العبء العائلي وعبء العمل وصعوبة إيجاد التوافق بينهما.

- ممارسة المرأة لعمل لا يتفق مع تكوينها النفسي والبيولوجي .
قدرات الفرد: وتعد من الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي، إذ أنها تلعب دورا مهما في تفاوت القدرة على التكيف مع ضغوطات العمل وأعباء المهام وتحمل المسؤوليات، فالفرد الذي يتمتع بقدرات ذاتية على التكيف والتأقلم مع ضغوطات العمل يكون أقل عرضة من الفرد الذي يفتقر لمثل هذه القدرات.

على المستوى الاجتماعي:

تؤثر الأحداث الاجتماعية على سلوكيات وتصرفات العمال داخل المؤسسة سواء على عملهم أو مع زملائهم ورؤسائهم، ومن بين هذه العوامل الاجتماعية نذكر مايلي:

- تزايد الاعتماد من طرف أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية والخدماتية أدى إلى المساهمة في زيادة العبء الوظيفي وبالتالي تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب من طرف الموظفين، وهذا من شأنه أن يؤثر على شعورهم ويؤدي بهم إلى الإحباط وزيادة الضغوط مما يجعلهم عرضة للاحتراق النفسي.

- يظهر الاحتراق النفسي حسب (كريستينا ماسلاش) في المهن الخدماتية، أي التي تتعامل بشكل كبير مع أفراد المجتمع، وهذا ما يؤدي إلى التوقعات والافتراضات الغير واقعية والغير منطقية في بعض الأحيان يشترك فيها معظم أفراد المجتمع والقابلات حول طبيعة المهنة.

- الأحداث الاجتماعية والشخصية: حيث يتعرض الفرد العامل في حياته الشخصية أو الاجتماعية من حين لآخر بأحداث مهمة قد تكون سلبية أو ايجابية تشعره بالقلق والإثارة ويحملها معه إلى مكان العمل مما يزيد من شعوره بالضغط والذي يؤثر في سلوكه ويعرقله عن أداء مهامه.

مستويات الاحتراق النفسي:

يمكن تقسيم مستويات الاحتراق النفسي إلى ثلاث مراحل و هي:

- المستوى الأول (احتراق نفسي متعادل): تشمل هذه المرحلة على العلامات العارضة و العابرة للضغوط النفسية و التي تظهر بشكل قصير و متقطع يمكن السيطرة عليها كالنوبات القصيرة مثل التعب و القلق و الإحباط و التهيج ، ويرى الباحثان أنه يمكن علاجها عن طريق الاسترخاء و ممارسة الرياضة و الهوايات المحببة التي تخفض من مظاهر الاحتراق النفسي .

- المستوى الثاني (احتراق نفسي متوسط): تشمل هذه المرحلة على نفس العلامات و الأعراض السابقة أو أكثر منها لكنها تتكرر وتستمر لفترات طويلة و تكون واضحة كوضوح درجة الانفعال لدى الفرد المصاب بالاحتراق النفسي بالرغم من استرخائه كما يلاحظ مدى سخريته من القائمين على العمل الذي يقوم به و يكون مزاجه متقلبا و اهتمامه بالمستفيدين من الخدمة منخفضا. و يصعب التخلص من هذه الأعراض أو علاج بعض منها بالطرق التي ذكرت في المستوى الأول .

- المستوى الثالث (إحتراق نفسي شديد) : في هذا المستوى تدوم الأعراض و تصل المشكلات النفسية و البدنية مرحلة صعبة جدا لا يمكن التغلب عليها ، وليس غريبا أن يشعر الفرد بمشاعر الاحتراق النفسي المعتدلة و المتوسطة من حين لآخر، ويترتب عن هذه المرحلة عدم الالتزام بالمسؤولية ولكن عندما تلح هذه المشاعر و تظهر في شكل مظاهر جسمية و نفسية مزمنة ، حينها يمكن القول بأن الاحتراق النفسي أصبح يشكل مشكلة خطيرة على الفرد و يهدد حياته بصفة عامة.

الوقاية من الاحتراق النفسي:

يوصي الباحثون و المختصون في السلوك التنظيمي إلى ضرورة إعادة التوافق بين الفرد وبيئة عمله ، وذلك من خلال التخفيف من أثار الاحتراق النفسي و الوقاية منه من خلال إتباع مايلي:

على المستوى الفردي: يرى (جمعة سيد يوسف) 2007، أنه يجب:

- على الفرد فهم عمله الشخصي و الأساليب الملائمة في الاستجابة للضغوط و فهم تلك الاستجابة للتمكن من تحديد أنماط السلوك الغير مهمة وتغييرها.

- على الفرد إعادة فحص قيمه وأهدافه و أولوياته، لان الأهداف الغير واقعية والتي لا يمكن تحقيقها في العمل تعرض الفرد للإحباط والارتباك، لذلك يجب التأكد من قابليتها للتحقق وترتيبها حسب الأولوية .
- على الفرد أن يقسم حياته إلى مجالات : العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية، والتركيز على كل مجال يعيشه بقدر الإمكان و عدم السماح لضغوط أي مجال أن يؤثر على مجال آخر .
- العمل على بناء نظام للمساعدة، فكل فرد بحاجة إلى أصدقاء وزملاء يقدمون له النصح ويصغون إليه و يهتمون به ويشاركونه اهتماماته .

كما اقترح العديد من الباحثين أساليب أخرى للوقاية من الاحتراق النفسي تتمثل فيما يلي:

- الراحة والاستجمام وأخذ إجازات مدفوعة الأجر .
 - ممارسة الرياضة بأنواعها لبناء الجسم والتخفيف من الضغط.
 - ممارسة الهوايات المختلفة وحضور الأنشطة الترويحية ...
 - تكوين علاقات اجتماعية مع زملاء العمل .
 - تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينيا .
 - محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل لضبطها والتحكم فيها .
- على المستوى التنظيمي:

- الاختيار والتعيين من خلال انتقاء أحسن الأفراد والذين تتوافق قدراتهم مع متطلبات المهام و ذلك لتحقيق التوافق المهني.
- تحليل الدور وذلك بتوضيح الحقوق و الواجبات و المسؤوليات و الأهداف المتوقع انجازها لتجنب النزاعات المختلفة بين العمال .
- تحسين مناخ العمل من خلال توفير فرص الترقية و المكافآت وفرص التقدم و تحفيزهم ماديا ومعنويا .
- توفير روح التآزر من خلال دعم العلاقات الاجتماعية بين العمال .
- إتاحة الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات وفتح قناة الاتصال بين الإدارة والعمال .
- التكوين والتدريب للرفع من كفاءة الأفراد لأداء العمل وتنفيذه ، حيث أن القصور فيه أو في جزء منه قد يؤدي للإصابة بالاحتراق النفسي.
- الاستشارة و العلاج النفسي من خلال الاستعانة ببرامج الصحة النفسية أو الأطباء و الأخصائيين النفسانيين لتوجيههم وإرشادهم.
- المراقبة و الرعاية الصحية المستمرة للعمال .

بعض مقاييس الاحتراق النفسي: من بين المقاييس الشائعة لقياس ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الأفراد المصابين بها نذكر منها مايلي:

مقياس الاحتراق النفسي (نفردينبرجر) 1980: ويهدف إلى قياس الاحتراق النفسي ، ويتكون من 18 عبارة ، يتم الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام ، و ذلك على سلم متصل يتراوح من صفر إلى 5 ، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحتراق النفسي ويقسم الأفراد كالتالي :

1. صفر : 25..... أن الفرد بحالة جيدة .

26: 35 أن الفرد بحالة جيدة .

36: 50 إرهاصات الإصابة بالاحتراق النفسي .

51: 65 الفرد محترق نفسيا .

65: فأكثر وضع الخطر .

أمثلة على عبارات المقياس :

هل تتعب بسهولة ؟

هل تعمل بجد ، و لكن انجازك منخفض ؟

هل تشعر بفترات من الحزن غير واضحة السبب ؟

هل أصبحت أكثر عصبية ؟ .

مقياس (كريستينا ماسلاش) 1981: يتكون المقياس من 22 فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته. وقد وزعت الفقرات على ثلاثة أبعاد وهي :

- الإنهاك العاطفي: ويتضمن الفقرات (1,2,3,6,8,13,14,16,20) وتقيس مستوى التعب و فقدان الطاقة والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة للعمل مع فئة المرضى.

- اللائسنة أو تبدل المشاعر: ويتضمن الفقرات (5,10,11,15,22) ويقيس مستوى اهتمام، أو اللامبالاة التي يطبع علاقة المفحوص مع المرضى نتيجة العمل معهم .

- تدني الشعور بالانجاز: ويتضمن الفقرات (4,7,9,12,17,18,19,21) ويقيس طريقة تقييم الفرد لذاته و مستوى شعوره بالكفاءة و الرضا عن عمله.

مقياس جيلدرد للاحتراق النفسي: يمكن استخدام مقياس جيلدرد للاحتراق النفسي كمؤشر للاحتراق النفسي، وقد يكون بالإمكان استخدامه من قبل المرشد نفسه، و ذلك من خلال الإجابة عليه، و إذا أجبت عليه بشكل كامل ارجع إلى الأسئلة و قرر بنفسك ما إذا كانت أجابتك تظهر هل أنت بدأت بالحكم على نفسك انك مرهق، أو انك بدأت في التأملات السيئة أو أنك بشكل عام لديك الاحتراق النفسي .

- معارض بشدة 7

- معارض 6

- معارض باعتدال 5

- لا اعرف 4

- موافق باعتدال 3

- موافق بشدة 2

- موافق 1

وهذه بعض الأمثلة التي توضح كيفية قياس الاحتراق النفسي لجيلدرد:

أجب عن هذه الأسئلة " المقياس بوضع إشارة x فوق المكان المناسب

- معارض بشدة

- معارض

- معارض باعتدال

- لا اعرف

- موافق باعتدال

- موافق بشدة

- موافق

على أية حال على المقياس المدرج كما ترى في المثال أدناه :

معارض

معارض

معارض

لا أعرف

موافق

موافق

موافق

بشدة

باعتدال

باعتدال

بشدة

XI - - - - -

هنا تعني (X) موافق

1- إن الإرشاد عمل جدير بالاهتمام, لذلك فان اتجاهاتي نحو الإرشاد ثابت .

موافق	موافق	لا أعرف	معارض	معارض	معارض
بشدة	باعتدال		باعتدال		بشدة

- - - - -

2- هناك أعمال عديدة أقوم بها كل يوم .

موافق	موافق	لا أعرف	معارض	معارض	معارض
بشدة	باعتدال		باعتدال		بشدة

- - - - -

3- إن تعاملي مع العميل يقوم على أساس علاقة منطقية مبدؤها أنه إنسان له شخصية مميزة، ولا

أتعامل معه على انه حالة .

موافق	موافق	لا أعرف	معارض	معارض	معارض
بشدة	باعتدال		باعتدال		بشدة



مقياس الاحتراق النفسي لدى زاجر و سيدمان 1987 Sedman and Zager:

يتكون المقياس من (22) فقرة موزعة على (5) مستويات، وتتوزع فقرات هذا المقياس على أربعة مستويات فرعية تقيس عدم الرضا المهني، و انخفاض المساندة الإدارية كما يدركها المعلم، والضغط المهنية، والاتجاه السالب نحو التلاميذ.