

الاحتراق النفسي - قراءة في الأدبيات السيكولوجية-

The burnout - reading in psychological literature

يمينة مدوري¹

Yamina Medouri

¹ جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، aminapsy.ensg@yahoo.fr

تاريخ الاستلام: 2021/07/14 تاريخ القبول: 2021/08/14 تاريخ النشر: 2022/01/01

ملخص:

يعتبر الاحتراق النفسي من أهم العوامل المؤثرة على السلامة النفسية والجسدية للأفراد في الوسط المهني، فهو محصلة نهائية لحالة الضغط المهني المزمن. كما قد أصبح واقع وحدث يومي يعيش في الأوساط المهنية، وينسب انتشار جد مهمة. وتوصف هذه الظاهرة بأنها حالة من الإحساس باستنفاد الجهد والشعور الإنهاك والاستنزاف الانفعالي، هذا ما يعيق الفرد العامل على القيام بدوره كاملاً، ويساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون. وعلى الرغم من إدراج الاحتراق النفسي ضمن قائمة التصنيف الإحصائي الدولي للأمراض من قبل منظمة الصحة العالمية، إلا أنه لا يزال ظاهرة غير مفهومة لدى الكثيرين.

وسنتناول في هذا المقال رفع اللبس عن هذه الظاهرة من خلال التعريف بماهيتها والبحث عن أسبابها، ومظاهرها، وعلاقتها بغيرها من الظواهر والأساليب اللازمة لوضع حد لها، أو التقليل من خطرها، وآثارها السلبية لأقل قدر ممكن.

كلمات مفتاحية: الاحتراق النفسي، العمل، الضغط.

Abstract:

The burnout is one of the most important factors affecting the psychological and physical safety of individuals in the professional environment, as it is a final outcome of the state of chronic occupational stress. This phenomenon is described as a state of feeling exhausted, feeling exhausted and emotionally drained. This is what hinders the working individual from performing his full role, and contributes to his feeling of inability to provide the work required of him at the level expected by others. Although burnout is included in the list of the International Statistical Classification of Diseases by the World Health Organization, it is still a phenomenon that is not understood by many.

In this article, we will discuss the clarification of the concept of burnout and the search for its causes, manifestations, and its relationship to other phenomena and methods necessary to put an end to it, or reduce its danger and negative effects.

Keywords: Burnout; Work; Stress.

المؤلف المرسل: يمينة مدوري، الإيميل: aminapsy.ensg@yahoo.fr

1. مقدمة :

تتفرد الحياة المعاصرة بكثرة الأوضاع والأحداث المثيرة، حيث أدت التطورات التكنولوجية إلى تغيرات وتطورات إجتماعية وإقتصادية، جعلت العالم يعج بالأحداث المثيرة والتي تهدد الأمن النفسي والجسمي والمادي والإجتماعي للفرد، حيث يصبح تعرضه للضغوط أمرا لا مفر منه.

الضغوط النفسية كما يرى بعض الباحثين بشكل عام تعتبر سمة من سمات الحياة، ففي بعض مستوياتها قد تكون مطلوبة إن لم تكن ضرورية، وذلك لتحفيز الفرد ودفعه إلى الإنجاز وتحقيق النجاح. غير أن زيادتها قد تقضي إلى مشاكل يصعب حلها لما لها من آثار سلبية.

وترتكز أهمية تناول العلاقة بين الضغوط والعمل إلى حيوية وأهمية العمل في حياة الفرد، فهو يقضي ما يعادل الثلث من حياته وهو يزاول العمل كوسيلة لإشباع حاجاته الأساسية من مأكّل ومشرب ومسكن، وحاجاته النفسية من تقدير ونمو ذاتي، بل يمكن القول بأن العمل يساهم في تحقيق السعادة للإنسان كما أشار لذلك ماسلو Maslow في قوله "أعتقد بأنني أكثر سعادة و أكثر إشباعا وأتصرف على سجيّتي، وأكون كما أنا عندما أعمل " . (Warr , 1975) .

وبالمقابل فإن هذه السعادة تبقى رهينة لقدرة الفرد العامل على تجاوز مصادر الضغوط في مجالات العمل المختلفة. بل إن الفرد الذي يعجز عن تسير مصادر ضغطه وتجاوزها

لا يحرم فقط من السعادة التي يحققها العمل له، بل قد تسبب له الضغوط في تفاقم الوضع وظهور مشكلات أخرى مصاحبة. ليصبح العمل إذن مصدرا للسعادة و في الوقت نفسه مصدرا للتعب و التوتر و لليأس

ويعتبر الاحتراق النفسي **Burn Out** كمشكلة مصاحبة للضغوط ومحصلة نهائية لها (البتال، 1999). ويرى فرودنبيرغر **Frudenberg** أن الاحتراق النفسي "حالة من الإنهاك تحصل نتيجة الأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم " (الطحانية، 1995، ص 8).

فالاحتراق النفسي استجابة سالبة للضغوط التي يمر بها الفرد في عمله، وينتج عنها آثار سلبية عديدة، لهذا يعتبر الاحتراق النفسي ظاهرة نفسية مهنية خطيرة يحتل الحديث عنها مساحة كبيرة في الأوساط البحثية لما لها من آثار على الصحة النفسية والجسدية للأفراد. (حرب، 1998).

وقد خصت هذه الظاهرة باهتمام واسع في العديد من الدراسات والبحوث ولهذا سنتطرق لأهم ما ورد في الأدبيات العالمية حول الاحتراق النفسي.

2. التطور التاريخي لمفهوم الاحتراق النفسي:

أول من تطرق الى المعنى العام للاحتراق هو **Graham Green** جراهم سين في قصته الصادرة سنة 1960 والتي عرض فيها حالة مهندس معماري يعاني من الاحتراق النفسي

وفي سنة 1960 قام برادلي **Bradly** بأول بحث علمي عن الاحتراق النفسي باعتباره نتيجة حتمية لضغوط العمل.

ويعتبر فرويد نبرغ **Freudenberg** أول من أضاف هذا المصطلح الى ميدان البحث السيكولوجي سنة 1974، وذلك من واقع تجربته الخاصة على بعض المتطوعين

بإحدى العيادات المجانية بمدينة نيويورك، ويشير هذا المصطلح حسبه الى مختلف الاستجابات الانفعالية والجسمية لضغوط العمل. ولم تتوقف أعمال **Freudenberg** عند مجرد هذا التعريف بهذا المفهوم الجديد، فقط نشط برفقة العديد من مساعديه وزملائه في مجال البحث في الاحتراق النفسي وانعكاساته السلبية خاصة بالنسبة للعاملين في مختلف المهن الإنسانية، وقد أضاف سنة 1980 قائمة لتشخيص مستوى الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة. (Freudenberg H, 1981 :18)

كما لا يسعنا أن نتجاهل الإسهامات الهامة للأخصائية في علم النفس الاجتماعي كريستينا ماسلاش **C. Maslach** التي كان لأبحاثها فضلا في تطور دراسة الاحتراق النفسي، فقد أضافت الدراسات الأولى والتي أجرتها مع باحثين آخرين أمثال جاكسون **Jackson** بجامعة بيركلي شهرة أكثر لهذا المصطلح وساعدت مجهوداتها البحثية في تقديم تعريفات أكثر وضوحا للاحتراق النفسي، هذا علاوة على مساهمتها الكبيرة من خلال الأداة التي أعدتها لتشخيص الاحتراق النفسي.

كما كانت هذه الظاهرة محل الدراسة للعديد من الباحثين الآخرين أمثال باينز **Pines** وكيرنيس **Cherniss** وغيرهم مما كان لهم الأثر في التعريف بهذه الظاهرة. (الطحايبة، 1995).

3. مفهوم الاحتراق النفسي:

للاحتراق النفسي معان كثيرة وذلك لارتباطه بمجموعة من الأعراض المرضية المزمنة، حيث يشير كل من قولد وباشلور **Gold & Bachelor** أن خلال الخمس عشرة سنة الماضية عرف الاحتراق النفسي بأنه الكآبة أو بأنه الهبوط في القوة والحيوية أو النشاط الوظيفي أو بأنه استنزاف عاطفي، أو بأنه شعور باليأس أو بأنه الإجهاد النفسي والعاطفي، أو السلبية، أو بأنه الفشل في انجاز العمل المتوقع.

وفي حقيقة الأمر مصطلح الإحترق النفسي **Burnout** هو مصطلح مستعار من مفردات الفضاء الجوي، ويشير في معناه الى "خطر تعرض المركبات للإلتهاب أو التدمير بسبب إستنفاد الوقود الخاص بالإحترق الداخلي لمحركاتها".

وقد إستخدم **Freudenberger** مصطلح **Burnout** في اللغة الإنجليزية ليشير به إلى حالة التعب والإرهاك بسبب إستنفاد طاقة الفرد وقواه خلال العمل، ويحمل المصطلح الفرنسي الإستنزاف المهني أو الوظيفي **L'Epuisement professionnel** نفس معنى **Burnout**.

أما مصطلح **Le Karoshi** في اللغة اليابانية هو المصطلح المعادل للإحترق النفسي **Burnout**. ويعني **Le Karoshi** "الموت بالتعب في العمل **Mort par la fatigue au travail**" ، وهو بذلك يشير إلى أقصى درجة للإحترق النفسي (Grebot,E,2008 :104).

وبمراجعة الأدب السيكولوجي العربي نجد أن هناك ثلاث تسميات للمصطلح وهي:

الإرهاك النفسي، الإستنزاف الوجداني، الإحترق النفسي.

أما مصطلح الإرهاك النفسي فيشير إلى حالة من التعب الفيزيولوجي والبدني، ويهمل البعد الإنساني في التعامل، وبعد الكفاءة الشخصية للعامل في وظيفته، كذلك مصطلح الإستنزاف الوجداني يهمل البعدين السابقين ويركز على إستنفاد الطاقة النفسية الوجدانية، إلا أن أغلب الباحثين تبنوا مصطلح الإحترق النفسي على أنه مفهوم ثلاثي الأبعاد.

وبالرغم من شيوع هذه الزملة المرضية في الأوساط العلمية والبحثية حيث عرفت الو.م.أ منذ 1990 إصدار أكثر من 2500 كتاب ومقال حول الإحترق النفسي، إلا أنها لا تزال زملة مرضية لم تحصل على التصنيف العلمي، حيث لم تدخل بعد في التصنيفات

العالمية للإضطرابات النفسية و العقلية سواء في **Cim10** أو **5DSM** . وقد وردت تعريفات عدة للإحتراق النفسي نذكر منها ما يلي:

عرفه فرويدنبيرجر **Freudenberger** (1977) بأنه "ظاهرة نفسية تصيب المهنيين وتجعلهم أقل اهتماما ورغبة في العمل" (البدوي،2000).

وعرفته كريستينا ماسلاش **Maslach .C** (1977) بأنه "حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السلبية مثل التوتر، عدم الاستقرار، والميل للعزلة وأيضاً بالاتجاهات السالبة نحو العمل والزملاء".

كما يتفق كل من كريكو **Kyriacou** (1983) ودالي **Daley** (1979) في تعريف الاحتراق النفسي بأنه "رد فعل للضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد، وتتنوع الاستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها، من حيث تكرارها، ودرجة تعرض الفرد لها". (حرتاوي، 1991).

أما اسبانول وكابوتر **Spaniol&Cabuto** (1979) فقد عرفا الاحتراق النفسي بأنه "عدم القدرة على التكيف مع الضغوط الناجمة عن متطلبات العمل والحياة الشخصية، وأن الاحتراق النفسي لا يسبب الأذى للشخص الذي يتعرض للإصابة به فحسب، وإنما الى المستفيدين الذين يتلقون الخدمة أيضاً، وأنه يقلل من الطاقة المتوفرة لمتطلبات العمل والحياة الشخصية بشكل كبير" (نجي،1999).

في حين عرف ترش **Truch** (1980) الاحتراق النفسي بأنه "التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات نحو العمل ونحو الآخرين بسبب ضغوط العمل الزائدة مما ينعكس بشكل رئيسي بفقدان الاهتمام بالأشخاص الذين يتلقون الخدمات والتعامل معهم بشكل آلي". (الطحاينة،1995).

كما عرفه كل من بانيز وأرونسون (1981) Pines&Aronson بأنه "حالة من الإجهاد البدني والذهني والعصبي، وهي حالة تحدث نتيجة العمل مع الناس والتعامل معهم لفترات طويلة وفي أوضاع تتطلب بذل مجهودات عاطفية مضاعفة" (البتال، 1999). وقد عرفته ماسلاش و جاكسون Jackson& Maslach على أنه "إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، وانخفاض الانجاز الشخصي". (Maslach, 1981: 1). (Jackson&

وتتفق جل التعريفات السابقة على أن الاحتراق النفسي:

- ناجم عن ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد في المؤسسات التي يعملون فيها.
- يظهر في جملة أعراض نفسية وجسمية مرضية.
- يؤدي الى انخفاض حيوية الفرد المصاب به، وانخفاض مستوى الإنتاجية الفردية.
- يؤدي كذلك الى تغيير اتجاهات الفرد نحو العمل وتغير حتى سلوكه داخل العمل.
- يؤدي الى تكوين اتجاهات سلبية نحو الذات، ومفهومها لدى الفرد العامل وذلك لشعوره بالعجز وعدم القدرة على الانجاز، وعدم القدرة على تحقيق أهدافه.

4. أبعاد الاحتراق النفسي:

أشارت نتائج دراسات أجرتها ماسلاش Maslach (1982) حول الاحتراق النفسي

الى وجود ثلاثة أبعاد تختص بهذه الظاهرة وهي:

1.4-البعد الأول: الإجهاد أو الاستنزاف الانفعالي

ويشير هذا البعد الى استنفاد قوى الفرد العامل وطاقته وعدم قدرته على العطاء كما كان من قبل، مع الإحساس بزيادة متطلبات العمل، فيظهر عليه التوتر والإجهاد ويشعر بأنه مسحوب منهزم ولا يستطيع الاستمرار لأن طاقته نفذت وهو غير قادر على توفير المساعدة

التي يطلبها الآخرون منه، ف يبدأ في التقليل من تدخلاته في الأنشطة المهنية ويقلل إتصاله مع من يعملون معه بهدف التكيف مع الإجهاد الإنفعالي الذي يعانيه. (حرتاوي، 1991).

2.4- البعد الثاني: تبلد المشاعر

هذا البعد يتعلق بشعور الفرد بأنه سلبي وصارم، فيكون اتجاهات سلبية تجاه من يعمل معهم، هذه الاتجاهات قد تأخذ أحيانا صيغة التهكم والسخرية. وكلما تطورت هذه الاتجاهات أصبح الفرد العامل غير مستجيب لاحتياجات الناس، وكذلك يظهر اختلال في حالته المزاجية، فيفضل الفرد الانعزال مع استمرار شعوره السالب اتجاه الآخرين، كذلك يشعر بالندم والذنب على الطريقة التي يعامل بها الآخرين، ويضيف هذا الإحساس عبئا آخر على عملية الاحتراق النفسي.

وتعرف كل من ماسلاش وباينز **Maslach & Pines** (1977) هذا البعد من الاحتراق النفسي بأنه "إحساس بالسخرية من العملاء، والذي يظهر في صورة تحقير أثناء المعاملة". (الطحاينة، 1995).

3.4- البعد الثالث: الشعور بنقص الانجاز

هذا البعد يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييما سالباً، وحينما يفقدون الحماس للإنجاز، وعندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفاء في العمل مع عملائه، وبعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى، وأوضحت ماسلاش (1982): "أن الشعور بنقص الانجاز يحدث عندما يحس العاملون بأنهم لا يستطيعون توفير المساعدة المطلوبة، ويعتبرون أنفسهم غير جديرين بالوظيفة ويرون أن مساهمتهم ضئيلة وأن دورهم غير مهم ف ينشأ لديهم الإحساس بقلة القيمة والإحباط، وهذا يمنع الأفراد من أداء أعمالهم " .

ومن المفيد أن نشير هنا الى كل من بيرلمان **Perlman** (1982) وهارتمان **Hartman** اللذان قد توصلا في دراستهما حول ظاهرة الإحتراق النفسي إلى نفس الأبعاد

التي أشارت إليها ماسلاش ، وخاصة تلك المتعلقة بمنهجية الاتصال مع الآخرين من خلال العمل، الى جانب الأداء المنخفض والإنتاج الرديء للذين تعرضوا للاحتراق النفسي .
(الطحاينة، 1995).

5. مراحل حدوث الاحتراق النفسي:

الإحترق النفسي لا يحدث دفعة واحدة، ولكنه يمر بعدد من المراحل حتى يصل الفرد الى ذروة المعاناة بالإحترق النفسي، وتتمثل هذه المراحل حسب **Matteson & Ivancevich** (1987) فيما يلي:

1.5- المرحلة الأولى: مرحلة الاستغراق: يظهر العامل في هذه المرحلة مستوى عال من الرضا المهني، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع في العمل، وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

2.5- المرحلة الثانية: مرحلة التبدل: يستمر خلال هذه المرحلة انخفاض مستوى الرضا المهني وتدرجياً تقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويظهر العامل أعراض الشد العصبي الذي يعايشه في عمله، فيشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، من خلال سرعة الانفعال، القلق الدائم، الأرق، النسيان، وصعوبة التركيز والصداع، وتنقل اهتمامه الى مظاهر أخرى في الحياة كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

3.5- المرحلة الثالثة: مرحلة الانفصال: خلال هذه المرحلة يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي واعتلال صحته البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي، وقد تشمل هذه المرحلة بعض الاستجابات السلوكية مثل: التأخير عن مواعيد العمل، تأجيل الأمور المتعلقة بالعمل، وزيادة استهلاك المنبهات والانسحاب الإجتماعي والشعور بالتعب المستمر. (عابدين، 2010، ص54).

6. أعراض الإحتراق النفسي:

قد تبرز مظاهر أعراض الاحتراق النفسي في عدة أشكال، وقد ورد في الأدبيات البحثية عدة تصنيفات حسب كل باحث نذكر بعضها في:

صنفها كل من فيمين وسنتاور **Fimian&Santaro** (1983) فقد حددها في ثلاثة فئات وهي: أعراض انفعالية، أعراض سلوكية، أعراض عضوية.

دونهام **Daunham** (1983) يؤكد على وجود خمسة أعراض يمكن أن تبرز وجود الاحتراق النفسي إذا تكرر حدوثها وهي: الشعور بالإجهاد والاستنفاد، الشعور بالإحباط، الانعزال عن الموظفين الآخرين، الصداع الناجم عن التوتر، النوم المنقطع. (زيد محمد البتال، 2000، ص 68).

وبينت سوزان كارتر **Susanne Carter** (1994) أن أعراض الاحتراق النفسي تظهر لدى الأفراد في خمسة مظاهر وهي:

-جسمانية: في صورة تعب أو إرهاق مزمن وألم جسدي وحوادث متكررة، والتخوف من النظر بالعين أو الاتصال الجسماني أو إدمان الكحول والمخدرات.

-فكرية: تتمثل في صعوبة تحليل المعلومات وضعف التركيز، وعدم الانتباه، وعدم المقدرة على الوفاء بالمواعيد، وعدم المقدرة على الخلق والإبداع.

-عاطفية: تتمثل في الشد النفسي والعصبي، والحساسية المفرطة وعدم المقدرة على الصبر، والخضوع والانسحاب، وعدم القدرة على ضبط النفس.

-اجتماعية: تتمثل في الابتعاد عن التجمعات الاجتماعية، والتفاعل معها، وليس لديه وقت للآخرين.

-روحية: يشعر بالتهديد من رغبات الآخرين، ويصاب بالانهيارات في القيم الشخصية ويرغب في التغيير والهروب ويشعر باليأس. (سلوى الحاج، 2002، ص13).

فيما ترى (الزهراني، 2008، ص36) أنه من الناحية النفسية، الاحتراق الوظيفي ما هو إلا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتمل والعملية تبدأ عند ما يشتكى المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله والتخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات والتغيرات في الاتجاهات وأنواع السلوك المصاحبة للاحتراق النفسي توفر هروباً نفسياً وتحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي. بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة: تقليل الإحساس بالمسئولية، تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي، استنفاد الطاقة النفسية، التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص، لوم الآخرين في حالة الفشل، نقص الفعالية الخاصة بالأداء، كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي.

وفي دراسة لكالاميداس (Calammidas) وجد أن أعراض الاحتراق يمكن تشخيصها علي النحو التالي: عندما يبدأ الموظفون أو العمال بالحرص على الإجازات والعطل الأسبوعية، نلاحظ كذلك عند انتهاء الدوام اليومي وانصرافهم إلى بيوتهم بسرعة، تلاحظ كذلك رغبتهم في التقاعد والحديث عنه وعن مزاياه وعن دوره في تخلصهم من العمل. (رمضان، 199، ص 14)

ويرى أن هذه الأعراض تمثل الدرجة الأولى والمستوى المبكر للاحتراق، وإن هناك ثمة أعراض متقدمة للاحتراق تظهر على النحو التالي:

-عندما تأخذ أعراض القلق النفسي والجسمي مكانها وموقعها على الصحة الجسمية.

-عندما تبدأ أعراض الإرهاق العقلي وبالتالي عدم الانتباه والتركيز في العمل، تحتل

مكانها في سلوكه المهني وتوثر سلبا على حماسه واندفاعه في العمل الذي يقوم به.

-ثم تبدأ أعراض حدة الطبع، وتغير السلوك وعدم الرغبة في التعامل مع الآخرين، ومحاولاته الجادة لإنهاء علاقته مع الآخرين وبخاصة علاقات العمل ومن ثم عدم الرغبة في الظهور أمام الناس.

-ثم تكون مرحلة الاحتراق النفسي والوظيفي والانفعالي، حيث تشخص حالات من التذمر المتواصل من العمل، وعدم الرغبة في الأداء والإنجاز، والانكفاء عن الآخرين وعدم الرغبة في التعامل مع الزبائن أو مدخلات العمل الأخرى، ومن ثم الانعزال عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة.

7. علاقة الاحتراق النفسي بالضغط النفسية:

هناك شيء من اللبس والغموض يكتنف الكتابات التي تطرقت لموضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بالضغط النفسية، ويمكن أن يعزى ذلك الى التداخل في تعريف المصطلحين، حيث أنه يمكن الإقرار بوجود ارتباط تكاملي بين الاحتراق النفسي والضغط النفسية، باعتبار أن الأول هو الصورة القاتمة للضغط النفسية في مجال العمل.

لقد تناول نيهاموس هذا الموضوع وميز بين الضغط النفسية والاحتراق النفسي ملاحظا أن هذا الأخير هو إنعكاس للضغط النفسية التي لا يقتصر عليها دون سواها، ومن أبرز الخصائص المميزة للاحتراق النفسي التي توصل لها نيهاموس نذكر:

-أولاً: أن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لضغوط العمل النفسية المتمثلة في تضارب الأدوار وغموضها، وازدياد حجم العمل وظروف العمل وأحواله التي تتطوي على بعض المخاطر.

-ثانياً: أن الاحتراق النفسي يحدث في معظم الأحيان لدى الأفراد الذين يلتحقون بالمهنة برؤية مثالية مؤداها أنهم لا بد أن ينجحوا في مهنتهم.

-ثالثا: هنالك صلة وثيقة وعلاقة تناسبية متبادلة بين الاحتراق النفسي والسعي الى تحقيق المهام التي يتعذر تحقيقها. (الرشيدي، 1999، ص23).

وقد رأى الكثير من الباحثين أن هناك علاقة متبادلة ووثيقة بين المصطلحين على الرغم من عدم تطابقهما، فقد ذكر فاربر أن الضغوط النفسية يمكن أن تكون ايجابية أو سلبية، وبالمقابل فان الاحتراق النفسي يكون دائما وأبدا سلبيا.

كذلك يرى فاربر أن الإحترق النفسي في أحوال كثيرة لا يكون نتيجة للضغوط النفسية المحضة أي لمجرد حدوث الضغوط النفسية، وإنما يكون نتيجة للضغوط النفسية التي لا تحظى بالاهتمام ولا تجد المساندة الضرورية على الوجه الذي يؤدي الى تلطيف آثارها والحد من مضاعفاتها. (الرشيدي، 1999، ص24).

8. أسباب الاحتراق النفسي:

لقد إعتبر علماء النفس الضغوط النفسية والمهنية سببا مباشرا يقف وراء حدوث ظاهرة الاحتراق النفسيين نظرا لوجود العلاقة بين الضغوط النفسية وضغوط العمل من جهة وبين الاحتراق النفسي من جهة أخرى، وقد أشارت الدراسات الميدانية التي أجريت في بيئات مختلفة الى عدد كبير من العوامل التي تؤدي دورا بارزا في حدوث هذه الظاهرة منها:

يصف جمعة يوسف (2006) أسباب الاحتراق النفسي بأن أغلبها مرتبط ببيئة العمل، وما تنتجه من فرص تساعد على رفع مستويات الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن، وفي المقابل تكون المكافآت ضئيلة لمواجهة كل هذه الأسباب ويمكن تلخيص هذه الأسباب في: عبء العمل الزائد، المهام البيروقراطية المتزايدة، الأعمال الكتابية، التواصل الضحل والمردود الضعيف، نقص المكافآت وغياب الدعم. (جمعة سيد يوسف، 2006، ص40).

وتضيف نشوى كرم دردير (2007) بعض الأسباب التي يمكن أن تساهم في حدوث الإحتراق النفسي منها: العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة، فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل، الشعور بالعزلة في العمل، وضعف العلاقات المهنية، الرتابة والملل في العمل، ضعف إستعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل، الخصائص الشخصية للفرد. (نشوى كرم، 2007، ص33).

ويشير كرفاك (Kavach, 1999) أن الإحتراق النفسي قد يرتبط بعدد من العوامل منها: أن يطلب الشخص من نفسه الكثير، أن تكون توقعاته عالية جداً، لا تكون هناك تغذية راجعة، العلاقات الضعيفة مع الرؤساء والزملاء، عدم وضوح الدور، أي لا يعرف الشخص ما هو المطلوب منه القيان به في العمل، العبء الزائد، التعامل المتكرر الضاغط والمستمر لمدة طويلة من الوقت مع الآخرين، قلة الأجر والحوافز، الموارد الشحيحة التي لا تساعد على القيام بالعمل المناسب. (محمد عابدين، 2001، ص24).

وذكر (نادر الزيود، 2002، ص 204) مجموعة من العوامل المسببة للاحتراق النفسي وهي: القيام بنفس الأعمال مع القليل من التغيير وخصوصاً إذا كانت هذه الأعمال ليست ذات معنى، العطاء بشكل كبير وعدم الحصول على كثير من التقدير والتعزيز، النقص في الإحساس بالإنجاز والمعنى في العمل، الوجود تحت ضغوط هائلة لتقديم المساعدة والوصول الى الأهداف المنشودة والتي تكون في معظمها غير واقعية، الصراع والتوتر مع الزملاء وبالتالي غياب الدعم في أجواء العمل، عدم الحصول على فرص للتجربة الشخصية أو لتجريب اتجاهات جديدة، أو أوضاع يمكن من خلالها اختبار التغيير، والإبداع ليس فقط لا يكافأ بل أيضاً لا يشجع.

9. وسائل مواجهة الاحتراق النفسي:

هناك وسائل عديدة لمواجهة مسببات الإحتراق النفسي في العمل والتي تهدف إلى إحداث التغيير المطلوب. ويمكن تقسيم هذه الوسائل إلى نوعين وهما: (سماهر مسلم، 2010، ص 50-52).

1.9 الوسائل الفردية: يقصد بها الأساليب الشخصية التي يمكن للفرد أن يتبعها

للتخفيف من حدة الإحتراق النفسي ومن أهمها الكشف الطبي والراحة والإنغماس والمساندة الإجتماعية والعلاج الروحي وفرص العمل البديلة.

وهناك وسائل أخرى من أهمها تغيير فلسفة الحياة وإعادة تقويم أسلوب الحياة والتأييد

الإجتماعي من الزملاء والتمرين الرياضية. (النمر، 1994، ص 24)

كما اقترحت طرق لعلاجها من خلال التحدث مع الآخرين، وتفويض السلطة،

والمشاركة والنظرة التفاضلية، والانتماء الى مجموعات ممارسة الرياضة، والتخطيط المسبق

لكيفية التصرف مع الإحتراق، والانسحاب من مواجهة الواقع، وتغيير نمط السلوك من خلال

التدريب. (النفيعي، 2000، ص 69)

2.9- الوسائل التنظيمية: تتعلق الوسائل التنظيمية لمواجهة مسببات الإحتراق النفسي

بدور الإدارة في مساعدة العاملين بها على التخلص من الإحتراق النفسي والوقاية منه.

وللتعامل معه إقترحت بعض الوسائل من أهمها تحسين العلاقة بين كافة العاملين وحسن

إستغلال تقويم الأداء وتوضيح معايير الترقية، وتغيير نظام الأجور والحوافز، وتحليل

الأدوار، وإعادة تصميم الوظيفة، والإهتمام بالإثراء الوظيفي، والتقدم المهني والمشاركة في

إتخاذ القرارات، وتطوير برامج الإختيار والتعيين، وإستخدام نظم تد ريب متطورة، والتشجيع

على المشاركة في الأنشطة الإجتماعية وإيجاد برامج لمساعدة العاملين.

ومع أن إستعراض الظروف المحىطة بهذه الظاهرة يؤحى بالكآبة ومحدودية فرص التعامل معه، إلا أنه فى الواقع هناك ما يمكن عمله لتقليل هذه الظروف وبالطبع تتفاوت مواقع العمل فى مدى نجاحها تبعاً للظروف المحىطة بها. ويمكن إعتبار الخطوات التالية كجهود رامية لتقليل أو منع ظهور الإحترق بىن العاملين فى مجال الخدماء المهنىة: عدم المبالغة فى التوقعاء الوظيفىة، المساندة المالىة للمؤسساء الاجتماعىة بالمجتمع، وجود وصف تفصىلى للمهام المطلوب أداؤها من قبل المهنى، تغيير الأدوار والمسئولىاء، الإستعانة باختصاصى نفسى للتغلب على المشكلاء، زيادة المسئولىة والاستقلالىة للمهنى، المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردى أو المستوى الإدارى، وجود روح التأزر والاستعداد للدعم النفسى للزمىل فى مواجهاة مشاكلاء العمل الیومیة، الأمر الذى یتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكلاء بطرىقة دورىة، الاهتمام ببرامج التطویر ونمو العاملين نمواً مهنىاً ونفسياً، والتعامل الإیجابى مع الضغوط أو التحكم فى الضغوط. (الزهرانى، 2008، ص37).

هذا ومن الاستراتيجىاء التى يمكن إتخاذها للتعامل مع الاحترق النفسى ومحاولة التغلب علیه، وذلك من خلال عدد من الخطوات، والتى إذا اتبعها الشخص المعرض للاحترق النفسى فىإمكانه تقاديه والتغلب علیه وهى:

-فهم الشخص لعمله، وكذلك أسالیبه فى الاستجابة للضغوط، لأنه فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف یساعده على التعرف على أنماط السلوك غیر الفعالة، وبالتالي محاولة تغييرها.

-إعادة فحص الفرد لقیمه وأهدافه وأولویاته، فالأهداف غیر الواقعىة - المثالىة - للوظائف والأداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك، أو بمعنى آخر التأكد من قابلىة أهدافنا للتنفیذ.

-تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه، ألا نسمح لضغوط مكان أن تؤثر على مكان آخر.
-والعمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية. (يوسف، 2006، ص 41).

خاتمة:

حظيت ظاهرة الاحتراق النفسي باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة، وتناولها الكثير منهم بالبحث والدراسة وذلك لأثارها السلبية على العنصر البشري في مجال العمل. فأصبحت تشكل أهم مشاكل الصحة النفسية التي تفرض نفسها داخل الوسط المهني حتى تصدرت ظاهرة الإحترق النفسي قائمة الأمراض والاضطرابات المرتبطة بالعمل.

وفيما يلي مجموعة من التوصيات نعتبرها مهمة وضرورية للتعامل مع هذه المشكلة والحد من تفاقمها في الوسط المهني:

- ضرورة التنبه لظاهرة الاحتراق وإتخاذ الوسائل الكفيلة بعلاجها أو الحد منها.
- استحداث برامج مساعدة للعاملين من خلال تقديم خدمات طبية وعلاجية لهم وتقديم النصح والمشورة والإجراءات الوقائية المناسبة.
- الاهتمام بالدعم المادي والمعنوي للموظفين، لأن رضا الفرد عن مهنته هو أول مراحل إنجازه المهني، ومن ثم تفادي إصابته بالاحتراق النفسي.
- تصميم برامج وقائية علاجية تساعد على التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي لدى الأفراد العاملين.
- على منظمات العمل تقليل مستوى الاحتراق من خلال تجنب مصادره ومسبباته مثل كثرة الأعباء المهنية، وإنخفاض فرص التطور المهني.
- تفعيل مجالات التنفيس الانفعالي لدى العمال، وخاصة عمال المهن الأكثر عرضة للإجهاد، وذلك تفاديا للوصول الى درجة الاحتراق النفسي، من خلال إشراكهم في نوادي

رياضية، أو تنظيم رحلات دورية، أو برمجة دورات إرشادية من شأنها التخفيف من الإحتراق النفسي.

قائمة المراجع:

- بدران، منى، (1997)، الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته ببعض المتغيرات" دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة.
- جمعة سيد يوسف، (2006): إدارة ضغوط العمل، القاهرة، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة.
- الرشيدى، هارون،(1999) ، الضغوط النفسية طبيعتها - نظرياتها، برنامج لمساعدة الذات في علاجها، القاهرة :مكتبة الأنجلو المصرية.
- الزهراني، نوال، (2008)، " الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة.
- زيد محمد البتال (2000): الاحتراق النفسي (ضغوط العمل النفسية) لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة - ماهيته - أسبابه - علاجه، سلسلة اصدارات أكاديمية التربية الخاصة، الرياض.
- الزيود، نادر،(2002) ، واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن، مجلة العلوم التربوية، كلية التربية، جامعة قطر، ص (197-222).
- السرطاوي، زيدان (1997): الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، المجلد 21، العدد الأول، ص 57-96.
- سلوى عبد الله الحاج، (2002) ، الاحتراق المهني وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الديمغرافية لمعلمي ومعلمات مرحلة الأساس بمحافظة الخرطوم، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب - جامعة الخرطوم.
- الطحانية، لطفي،(1995) ، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان الأردن.
- الفريحات، عمار، والرېضي وائل، (2009)، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، كلية عجلون الجامعية، جامعة البلقاء التطبيقية.

- متولي، رجوات، (2005)، الاحتراق النفسي لدى عينة من المحامين وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية والمهنية، كلية الآداب، جامعة المنيا.
- مودة، الشيخ محمد عابدين(2010)، الاحتراق المهني وعلاقته بتقدير الذات للمعالجين النفسيين بمستشفيات العلاج النفسي بالخرطوم، رسالة ماجستير، جامعة الخرطوم، السودان.
- نجي، يوسف، (1999)، مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الألعاب الرياضية الجماعية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- هند حرتاوي (1991)، مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، الأردن .

- Élisabeth Grebot, (2008), Stress et burnout au travail Identifier, prévenir, guérir, Édition d'Organisation Eyrolles : Paris.
- Freudenberger, H. (1981) Burnout. P18, Available online : www.Adrenalfatigue.org
- Maslach, C. and Jackson, S. (1981), the Measurement of Experienced Burnout, Journal of Occupational Behavior, 2, pp 99-113
- Truchot, D. (2004), Epuisement professionnel et burnout. Paris: Dunod.