

الفصل العاشر

الاحترق النفسي

تطور مفهوم الاحتراق النفسي :

تعود الجذور التاريخية لمفهوم الاحتراق النفسي إلى بدايات القرن الثامن عشر تقريبا، إذ أشارت أحد التعريفات له إلى أن الاحتراق النفسي هو الخروج الإجباري للفرد من منزله بسبب الهيجان والانفعال ، لكن هذا المفهوم لم يتم تناوله بالبحث والدراسة إلا في أواسط السبعينات من القرن العشرين.

وخلال الحرب العالمية الأولى والثانية استعمل مصطلح (تعب المعارك) للدلالة على الإعراض المشابهة لإعراض الاحتراق النفسي المتعارف عليها حاليا ، ونظرا للخصوصية التي تميز أعراض الاحتراق النفسي ، فقد أخذت تجد من الاهتمام والدراسة والبحث ، فأول من تطرق إلى المعنى العام للاحتراق النفسي جراهم سين (Crahem Ceen)) في قصته الصادرة سنة ١٩٦٠ التي عرض فيها حالة مهندس معماري يعاني من الاحتراق النفسي.

وفي سنة ١٩٦٠ قام برادلي Bradley بأول بحث علمي تطرق إلى الاحتراق النفسي بوصفه ناتج عن ضغوط العمل .

وبحلول سنة ١٩٧٤ اخذ موضوع الاحتراق النفسي يؤخذ قيمته العلمية على وجه التحديد في الدراسات الطبية بفضل الطبيب فرويد نبرجر Freudenberger وفريقه في عيادته بالولايات المتحدة الأمريكية.

ثم استخدم اصطلاح الاحتراق النفسي عام ١٩٧٥ من قبل هربرت فرنك Herbert Frank واصفا تطوره والآثار التي خلفها لدى مجموعة من الهيئات التدريسية في المعاهد العالية كما استخدم الباحثون والمختصون أيضا بالصحة النفسية الاحتراق النفسي على أثر المشكلات التي شخصت عند مجموعة من المدرسين ، والمهن العاملة الأخرى في المجال الطبي ، إذ وجد أنهم ليسوا الوحيدين في المجتمع قد تعرضوا للاحتراق النفسي ، وإنما هناك مهن أخرى تجارية وإدارية ، فضلا عن ما ظهر عند بعض أولئك الأشخاص ممن يعرضون أنفسهم للاحتراق

نتيجة تمسكهم الزائد بالروح الإدارية والحرص الشديد وعملهم الإضافي في أوقات الراحة. وينظر (باردو Bardo) إلى ظاهرة الفرد المحترق من خلال خدمته الطويلة ، فالعامل الأكثر تفاعلا في عمله ، وأكثر إخلاصا هو الذي يعرف بحماسة والتحكم في رغباته ومرونة تعامله مع ضغوط العمل ، ولكن بعد سنوات من الوظيفة قد يفقد حماسه وطموحه ، وعدم اهتمامه بالمهنة ، وبذلك يتفق باردو مع سارسون (Sarason) الذي أوضح أن العامل كلما طال عهده بممارسة مهنته ، كلما أصبح أقل تأثيرا وحيوية واستجابة لما يحيط به من مؤثرات ، فيما يتعلق بالدور الذي يقوم به ، وقد أرجع ذلك إلى أن زيادة الخبرة ربما تؤدي إلى الإحساس بالسأم ومن ثم زيادة الخبرة قد تؤدي إلى انخفاض الدافعية للعمل، وتؤدي إلى زيادة مستوى الضغط . ويرى هوك (Hook) أن هناك عوامل متعددة تؤدي إلى الشعور بالاحتراق النفسي منها العبء الزائد في العمل والحاجة إلى المكافآت فضلاً عن النظام المدرسي غير الملائم والعزلة عن الأصدقاء والحاجة إلى المساندة الإدارية .

ومهما يكن من أمر أن بروز استخدام الاحتراق النفسي عام (١٩٨٢) في علم النفس بدلالة على الحالة التي يكون فيها الفرد واقعاً تحت تأثير إجهاد انفعالي أو جسمي ، فإذا استمرت هذه الحالة وجد فيها الفرد اللامبالاة وقد يؤدي إلى اضطرابات مختلفة سواء كانت جسدية أو سلوكية أو انفعال.

وأشار فرويد نبرجر إلى بعض مظاهر الاحتراق النفسي فسامها بالمظاهر الفيزيائية، وبعضها بالمظاهر أو التصرفات النفسية. وقد رأى بعض الأشخاص يعرضون أنفسهم للاحتراق كالتمسك بالروح الإدارية الزائدة حيث يعمل بعضهم في أوقات راحتهم.

ولقد جرت محاولات عدة لتوضيح مفهوم الاحتراق النفسي ، فقد قامت ماسلاك Maslach وزملاؤها ببحوث عدة ودراسات مختلفة تتعلق بعوامل الاحتراق النفسي التي تظهر مترابطة مع تطوره، حيث استخدمت بعض الأدوات البحثية لهذا الغرض للحصول على المعلومات ، من هذه الدراسات أيضا دراسة (فاين وماسلاك ١٩٧٨ Van and Maslach) على عدد من العاملين في الصحة العقلية فقد اكتشفوا ظاهرة رد فعل مشتركة حيث تبين أن كثير من هؤلاء قد مروا بمستوى من الاحتراق النفسي ، واستعملوا تقنيات مترابطة لمواجهة ذلك وهذه التقنيات تتضمن :

١. فصل الاهتمام: حيث فضل المختصون البقاء بعيدين عن زملائهم ومشاكلهم.

٢. التخلي: والتي تتضمن قضاء وقت مع المسترشد وإبقاء علاقة غير حميمة .

٣. فلسفة هذه التقنيات : إهمال المسترشد كلياً .

٤. ازدواجية الحالة العقلية : وهو أن الشخص يحافظ على مسافة بين المسترشد والحالة الشخصية.

٥. الاستراحة : وهي تعني خروجهم نفسياً من الظرف الشخصي.

وقد توصل توبيسنج ١٩٨٢ Tubesing في دراسته أن هناك محددات في الغالب تؤدي بالفرد إلى اتخاذ مواقف سلبية اتجاه الأصدقاء وأفراد العائلة وإلى نشوء صراع وتدهور في العلاقات الشخصية فضلاً عن أن طبيعة العمل الذي يؤديه المحترق نفسياً لم يعد يلي احتياجاته كما يؤثر على طبيعة الشخص ويصبح هذا التأثير أكثر وضوحاً على الصحة النفسية وطبيعة الأداء في العمل .

وأن ضغوط العمل تسهم اسهاماً فاعلاً الأكبر في حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي ، ويتوقف ذلك على مجموعة العوامل التي تتداخل مع بعضها البعض والتي تتمثل في ثلاث جوانب هي :

أ. العوامل الذاتية :

والتي تتمثل في مدى واقعية الفرد في توقعاته وطموحاته ، ومدى التزامه المهني الذي يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي ، خاصة حينما يواجه عقبات تحول دون تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح ، مثل كثرة عدد التلاميذ أو قلة الإمكانيات المتاحة له وأيضاً مستوى الطموح لدى الفرد المهني في إحداث تغيرات اجتماعية في بيئة العمل ، قد يجعله أكثر عرضة للاحتراق بسبب العقبات التي تقف إمام تحقيق أهدافه .

ب. العوامل الاجتماعية :

حيث يتوقع المجتمع من المربي أن يقوم بدور أكبر في تربية النشء دون النظر إلى أن هناك مدخلات متعددة تلعب دورها في تكوين شخصية الطفل ، فضلاً عن الواقع الوظيفي في ظل المؤسسات البيروقراطية والتي تحول دون تحقيق التوقعات الاجتماعية من جانب الفرد ، وهذا من شأنه توليد ضغط عصبي عليه مما يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي .

ج. العوامل الوظيفية :

وهي الأكثر وزناً في إيجابية أو سلبية الفرد المهني نظراً لما يمثله العمل من دور هام في حياة الفرد فالعمل يحقق للفرد حاجات تتراوح بين حاجات نسبية لها أهميتها في تكوين الشخصية السوية مثل التقدير والاستقلالية والنمو واحترام الذات.

كما أكدت أبحاث هير ١٩٨٨ Herr من وصف الاحتراق على أنه أزمة طاقة إذ العديد من الأعراض التي ترافقه تدل على فقدان هذه الطاقة ، وغالبا ما تظهر ظاهرة الاحتراق من خلال ترك التدريسي وظيفته خاسراً تعليمه وخبرته التي حصل عليها أما من بقي من المحترقين نفسياً في الخدمة فهم أقل عطاء .

العوامل والأسباب التي تؤدي إلى حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي :

لقد عدّ علماء النفس الضغوط النفسية والمهنية سبباً مباشراً وراء حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي ، نظراً لوجود العلاقة بين الضغوط النفسية وضغوط العمل من جهة وبين الاحتراق النفسي من جهة أخرى ، وقد اشارت الدراسات الميدانية التي أجريت في بيئات مختلفة إلى عدد كبير من العوامل التي لها دوراً بارزاً في حدوث هذه الظاهرة منها :

أ.العوامل المتعلقة بالبعد الفردي (الشخصي) :

اتفقت معظم الدراسات على أن الإنسان الأكثر انتماءً والتزاماً بعمله هو الأكثر تعرضاً للاحتراق النفسي من غيره من العاملين ، وذلك لأن الفرد يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه ، مثال ذلك معلم المدرسة الذي يفني وقته من أجل مستقبل تلامذته ، ويسعى إلى إيصال المفاهيم والمعلومات إلى أذهانهم وإلى تحقيق الأهداف العامة والخاصة للمواد التي يدرسها يجد نفسه معرض للاحتراق النفسي بتأثير مشكلات العمل التي تواجهه وتسعى إلى إحباط عطائه واندفاعه ، ومن بعض الأسباب الفردية الشخصية :

- ١.مدى واقعية الفرد في توقعاته وأماله فزيادة عدم الواقعية تتضمن في طباعها الوهم والاحتراق.
- ٢.مدى الإشباع الفردي في نطاق العمل ، فزيادة حصر الاهتمام بالعمل يزيد من الاحتراق.
- ٣.الأهداف المهنية ، إذ وجد أن المصلحين الاجتماعيين هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة.
- ٤- مهارات التكيف العامة .
- ٥.درجة تقييم الفرد لنفسه .
- ٦.الوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق النفسي.

ب.العوامل المتعلقة بالجانب الاجتماعي وتمثل فيما يأتي :

- ١.تزايد الاعتماد من طرف أفراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية ، الأمر الذي يسهم في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سبباً في تقديم خدمات في المستوى المطلوب ، وهذا من شأنه أن

يؤدي إلى شعور بالإحباط وبالتالي زيادة الضغط .

٢. الهالة المحيطة ببعض المهن الاجتماعية ، ومنها مهنة التعليم ويذكر بيلنجسلي وآخرون (Billingsley and others ١٩٩٣) أن عدم رغبة معلمي التربية الخاصة في البقاء كمعلمين تنبع من عدة أسباب أهمها عوامل مرتبطة بالدور ، وعدم المساعدة من قبل الإدارة ، وظروف العمل ، وعوامل تتعلق بالتلاميذ وعدم جواز الحوافز الأمر الذي يؤدي إلى زيادة معدل الاحتراق النفسي ، ويعطي إلى قرار المعلم ترك مهنة التدريس في مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة والعمل كمعلم مع التلاميذ الأسوياء.

وهناك عدد من العوامل الاجتماعية التي تعد مصادراً للاحتراق النفسي منها :

١. التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي حدثت في المجتمع ، وما ترتب عليها من مشكلات قد تؤدي إلى هذه الظاهرة .

٢. طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع ، التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا تمتلك دعماً جيداً من المجتمع ، فيصبح العاملون فيها أكثر عرضة للاحتراق .

ج.العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي :

وهذا الجانب الأكثر وزناً في إيجابية الموظف نظراً لما يمثله العمل في حياة الفرد في العصر الحديث فالعمل يحقق حاجات الفرد التي تتراوح بين حاجات أساسية مثل السكن وغيرها ، وحاجات نفسية لها أهميتها في تكوين الشخصية مثل التقدير واحترام الذات والنمو والاستقلالية وتبرز بهذا الخصوص ثلاث مفاهيم تفسر إلى حد كبير بيئة العمل ودورها في حدوث التغيرات السلبية في سلوك الموظف ويمكن تلخيصها فيما يأتي:

١. مفهوم العجز المتعلم : Learned Helplessness وهو يعبر عن الحالة التي يصل إليها الفرد الذي يفقد فيها القدرة على التحكم في بيئة العمل الأمر الذي يؤدي إلى شعوره بالقلق والكآبة والضغط العصبية وتزداد الحالة سوءاً عندما ينتابه اليأس نتيجة لاستمرار هذه الحالة وبناء على ذلك فإنه يمكن اعتبار أي بيئة عمل يفقد فيها المهني القدرة على التحكم في قراراته الخاصة بعمله ، وعلى حل المشكلات المتعلقة به من العوامل المساهمة في الضغط الذي يصب فيه .

٢. مفهوم قلة الإثارة : يستند هذا المفهوم إلى نتائج الدراسات التي تشير إلى أن حرمان الحواس من مثيراتها يؤدي إلى القلق والمشكلات النفسية الأخرى واستناد إلى ذلك فأن الأعمال التي تفقد التحدي والتنوع في الأعمال الرقبيبة والمتكررة ، تؤدي إلى الضغط وبالتالي إلى الاحتراق .

٣. مفهوم الفشل في تحقيق الحاجات الشخصية : عدم تحقيق الحاجات الشخصية التي يتوقعها الفرد في عمله يساهم في حدوث عدم الرضا الوظيفي والضغط وبالتالي الاحتراق.

أعراض الاحتراق النفسي :

لقد صنف بعض الباحثين أمثال بيك وجراجويل (Beck and Garguil , ١٩٨٣)) أعراض الاحتراق النفسي في أربع فئات هي :

أ. الأعراض الفسيولوجية الجسمية وتشمل :

ارتفاع ضغط الدم ، ارتفاع معدل ضربات القلب ، اضطرابات في المعدة ، جفاف في الحلق ، ضيق في التنفس ، والألم في الظهر ، الإنهاك الشديد ، بحيث يفقد الفرد نشاطه وحماسه ، وقد يتحول الشعور بالإنهاك إلى مرض حقيقي كما في الإحساس بالتعب الذي يؤدي إلى صداع مستمر وشديد ، وضعف عام في الجسم ، مما ينتج عنها خلل في بعض أجهزة الجسم ومن ثم التأثير على سير حياته.

ب. الأعراض المعرفية والإدراكية وتتمثل في :

عدم القدرة على التركيز، المزاج الساخر، ضعف القدرة على التذكر، تهويل الأحداث ، ضعف القدرة على حل المشكلات وتظهر هذه الأعراض بوضوح على شكل تغيير في نمط أدراك الفرد ، حيث يتحول الفرد في كونه شخص متفاهم ومتساهل إلى شخص عنيد ذو تفكير متصلب ومتشدد.

ج. الأعراض الانفعالية :

وتتمثل في : القلق ، الغضب ، والاكتئاب ، الحزن ، والوحدة النفسية وفي هذا الصدد يشير كرننجهام إلى انه إذا كان الموقف مستمر فأن انفعالات الفرد تزداد اضطرابا.

د. الأعراض السلوكية :

وتبدأ من الشكوى من العمل والبطء في الأداء وعدم الرضا ، والإنجاز المتدني والتغيب المستمر في العمل ، وترك المهنة ، والانسحاب من حياة الأشخاص الذين يتعامل معهم.

وقد صنفت إعراض الاحتراق النفسي في ثلاث مستويات هي :

أ. المستوى الأول : تظهر حالة الاحتراق النفسي في هذا المستوى بشكل قصير ومتقطع يمكن السيطرة عليه بسهولة ، وأن علاجه ذلك يكمن في القيام ببعض الممارسات والتمارين الرياضية التي تقود إلى الاسترخاء ، وممارسة بعض الهوايات المحببة ، بحيث تنخفض معها مظاهر الاحتراق هذه .

ب. المستوى الثاني : أن ظاهرة الاحتراق النفسي عند هذا المستوى تأخذ مستوى خاصاً من الحدة والوضوح ، وتستغرق وقتاً أطول من حيث ديمومتها إلى درجة يصعب معها علاجها ، أو العمل على إزالة أعراضها بالطرق التي ذكرت في المستوى الأول وهنا يمكن بوضوح قياس درجة الانفعال عند المحترق نفسياً على الرغم من استرخائه أو نومه ، كما يلاحظ بوضوح مدى سخريته بالقائمين على العمل الذي يقوم به ، ويكون مزاجه متقلباً واهتمامه بالمستفيدين من العمل منخفضاً.

ج. المستوى الثالث : وعند هذا المستوى تدوم الأعراض ، وتنشأ مشكلات صحية ونفسية لا يمكن لها أن تنتهي بسرعة بالعلاج الطبي أو النفسي ونلاحظ من الشخص شكوك دائمة حول قدرته ، كما أن الاكتئاب والمشاعر النفسية السلبية تصبح متفشية.

ويمكن أجمال إعراض المحترق نفسياً ب: إجهاد واستنزاف بدني ألم الرأس واضطرابات معدية ومعوية ، انخفاض الوزن ، عدم النوم ، ضعف وكآبة ، ضيق التنفس ، المزاج المتغير ، التهيج المتزايد ، فقدان الاهتمام بالناس ، انخفاض القدرة على تحمل الفشل ، الشك والريبة بالآخرين ، والشعور بالفخر ، وفقدان السيطرة ، فقدان الهدف ، اتخاذ الفرد موقفاً سلبياً نحو نفسه وتجاه الآخرين والحياة بصورة عامة فقدان الأمل ، ضعف الحماس للعمل ، فقدان معنى الحياة عموماً تناقض العطاء ، النسيان وكثرة الغياب ، وترك المهنة.

وقد وصفت ماسلاك المحترق نفسياً أنه لمن السهل على الناس أن يعرفوا ما يعذبه الاحتراق النفسي حتى أن لم يكونوا متخصصين في الميدان، إذ يمكن أن يفهموه على أساس خبراتهم الشخصية ، فبا مكان المرء أن يتصور تحول الحطب إلى رماد أو ذوبان شمعة مشتعلة .

مصادر الاحتراق النفسي :

أن أهم مصادر الاحتراق النفسي هي :

الأول : مصادر تتعلق بالفرد نفسه : مثل توقعات الفرد والمهنة ، تحميل الفرد نفسه مسؤوليات

تفوق قدراته ، المشاكل الذاتية للفرد (فالبيئة الخاصة بالفرد قد تكون السبب المباشر في خلق التوتر لديه) مركز التحكم في الأحداث (داخلي خارجي) : وهذا يعني ماهية اعتقاد الفرد في أسباب وعوامل ما يحدث وهل له القدرة على التحكم بالأمر أو أن ذلك خارج عن إرادته وقدرته ويتحدد بالمصادفة والحظ.

الثانية : مصادر متعلقة بالعلاقة مع الآخرين : مثل العلاقة مع الرئيس والزملاء ، والمجتمع المحلي والطلاب .

الثالثة : مصادر تتعلق بالنواحي المادية : تدني الرواتب ، عدم اعتماد الحوافز المادية .

الرابعة : مصادر تتعلق بظروف العمل مثل : العبء الوظيفي الزائد عن طاقة الفرد ، غموض الدور ، صراع الدور والتعارض والتنافس بين متطلباته كالتناقض بين قيم العمل وقيم الفرد ومبادئه .

الخامسة : ظروف ومناخ العمل : وتشمل مجالين هي ظروف العمل .ومناخ العمل .ويقصد بظروف العمل الظروف الطبيعية والمادية المحيطة بالفرد في مكان عمله كالتهدية والإضاءة أي ظروف الفيزيائية .

إما مناخ العمل فقد شمل بتعارض المبادئ والقوانين ، والشعارات المؤسسة مع ما يحمله الفرد من مبادئ وما يتبناه من فلسفة خاصة به ، وكذلك عدم فاعلية الحماية القانونية التي تحمي الموظف من المخالفات التي يرتكبها صاحب العمل .

مراحل الاحتراق النفسي :-

أن ظاهرة الاحتراق النفسي لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل الآتية :

١. مرحلة الاستغراق **Involvement** : وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً ، ولكن إذا حدث عدم تناسق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض .

٢. مرحلة التبلد **Stagnation** : هذه المرحلة تنمو ببطء وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل ، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه

٣. مرحلة الانفصال **Detachment** : وفيها يدرك الفرد ما حدث ، ويبدأ في الانسحاب النفسي

، واعتلال الصحة البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي .

٤. المرحلة الحرجة Inncture : وهي أقصى مرحلة . وهي سلسلة الاحتراق النفسي وفيها تزايد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية ، سوءاً وخطراً ، ويختل تفكير الفرد ، نتيجة شكوك الذات Self - Doubts ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار.

أبعاد الاحتراق النفسي :

طبقاً لماسلاك وزملائها فإن صدامُ المهن الضاغطة يسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس ، والذي يقود إلى فقدان الاهتمام ، وعدم الالتزام وهما عكس اتجاهات العامل ، وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاثة أبعاد هي :

١. الإجهاد الانفعالي Emotional Exhaustion : بما أن المشاعر الانفعالية قد استنزفت فإن الأشخاص لا يستطيعون أن يقدموا العطاء ، كما كانوا من قبل وتتمثل هذه المشاعر في شدة التوتر والإجهاد وشعور العامل بأنه ليس لديه شيء يعطيه للآخرين على المستوى النفسي .

٢. تبلد الشعور Depersonalization : ويوضح الاتجاهات السلبية تجاه من يتعامل معهم الشخص المحترق نفسياً وهذه الاتجاهات السلبية والتي تكون أحياناً تهكمية (ساخرة) لا تمثل الخصائص المميزة للشخص وتعرف كلاً من ماسلاك وبيترز (Maslach and pines) هذا البعد من الاحتراق النفسي بأنه : أحساس بالإنسانية والسخرية من العملاء (الآخرين) والذي يظهر في صورة تحقير أثناء المعاملة .

٣. نقص الشعور بالإنجاز الشخصي Lack of Personal Achievement : وهذا البعد يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقيماً سالباً وحينما يفقدون الحماس للإنجاز ، وعندما يشعر العامل أو الشخص بأنه لم يعد كفاء في العمل مع عملائه وبعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى.

علاقة الضغوط بالاحتراق النفسي:

نظراً لارتباط الاحتراق النفسي بالضغوط النفسية ارتباطاً تكاملي باعتبار أن الاحتراق النفسي هو الصورة القائمة للضغوط النفسية في مجال العمل وهذا ما دفع بعض الباحثين إلى إيضاح العلاقة الرابطة بين الضغوط النفسية والاحتراق النفسي ومن بين هؤلاء نيهاس

(Niehas)، الذي يرى أن الاحتراق النفسي هو انعكاس للضغوط النفسية الذي لا يقتصر عليها دون سواها ومن أبرز الخصائص للاحتراق النفسي التي توصل لها هي:

أ. أن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لضغوط العمل النفسية المتمثلة في تضارب الأدوار وغموضها وازدياد حجم العمل وظروف العمل وأحواله التي تنطوي على بعضها المخاطر

ب. أن الاحتراق النفسي يحدث في معظم الأحيان لدى العاملين الذين يلتحقون بالمهنة برؤية مثالية مؤداها أنهم لابد أن ينجحوا في مهنتهم .

ج. هناك صلة وثيقة وعلاقة تناسبية متبادلة بين الاحتراق النفسي والسعي إلى تحقيق المهام التي يتعذر تحقيقها.

في حين يرى (فاربر) أن الضغوط النفسية يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية ويضيف أن الاحتراق النفسي في أحوال كثيرة لا يكون نتيجة للضغوط النفسية المحضة، أي لمجرد حدوث الضغوط وإنما يكون نتيجة للضغوط النفسية التي لا تحضى بالاهتمام، ولا تجد المساندة الضرورية على الوجه الذي يؤدي إلى تلطيف آثارها والحد من مضاعفاتها.

وهناك مجموعة نقاط الاختلاف بين الاحتراق النفسي وحالات أخرى مشابهة له والمتمثلة في :

- أ. على الرغم من أن التعب أو التوتر المؤقت قد يشكل العلامات الأولية لهذه الحالة إلا أن ذلك ليس كافياً للدلالة عليها وبخاصة إذا كانت قصيرة الأجل فالاحتراق النفسي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بالتغيرات السلبية.
- ب. يختلف الاحتراق النفسي عن التطبيع الاجتماعي حيث يغير الفرد سلوكه واتجاهاته نتيجة إلى التفاعل مع الآخرين الذين يمكن أن تترتب عليه مظاهر سلوكية سلبية إذا كان الوسط الاجتماعي الذي يحدث فيه ذلك التفاعل يدعم التصرفات غير البناءة أما بالنسبة للاحتراق النفسي فإن سلوك الفرد هو محصلة ردود الفعل المباشر للتعرض لمصادر الضغوط في بيئة العمل .
- ج. حالة عدم الرضا وما قد يصاحبها من غياب للدافعية في عمل لا تعتبر احتراقاً نفسياً ومع ذلك ينبغي النظر إليها بعين الاعتبار لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق النفسي.
- د. الاستمرار في العمل لا يعد مؤشراً يعتمد عليه في إصدار حكم بغياب الاحتراق النفسي ، فالفرد، ربما يستمر في عمله على الرغم مما يعانيه من احتراق نفسي لأسباب متعددة منها على سبيل المثال عدم توفر فرص للتحاق بإعمال أخرى.

النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

أ. النظريات:

يبدو أن نظريات علم النفس حاولت بشكل أو بآخر تفسير ظاهرة الاحتراق النفسي على الرغم من أنها لم تحدث عنها بشكل مباشر من خلال كونها حالة داخلية نفسية حالها حال القلق التوتر، ومن هذه النظريات .

١. النظرية السلوكية:

لما كانت النظرية السلوكية تؤكد أن السلوك هو نتاج الظروف البيئية إلى درجة كبيرة ، فإن مشاعر الفرد وأحاسيسه ، وادراكاته تتأثر إلى حد كبير بهذه العوامل البيئية ، وحسب نظرة أصحاب هذه النظرية فإن الاحتراق النفسي حالة داخلية شأنه شأن القلق والغضب ، ولهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى أن الاحتراق هو نتيجة لعوامل بيئية وإذا ما تم ضبط تلك العوامل فإنه من السهولة التحكم بالاحتراق النفسي ، وهذا ما تؤمن به الكثير من النظريات والدراسات العلمية حالياً في أهمية وضرورة وتعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل.

٢. النظرية المعرفية:

ترى النظرية المعرفية إن السلوك الإنساني ليس محددًا بموقف مباشر يحدث فيه إذ أن المعرفة عامل يتوسط بين الموقف والسلوك ، فالإنسان يفكر فقط في الموقف الذي يتواجد فيه ويسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى أهداف يحددها، وعليه إذا أدرك الإنسان الموقف إدراكاً إيجابياً فإن ذلك يقود بالضرورة إلى حالة من الرضا والمعنوية العالية ، والتكيف الإيجابي معه أما الإدراك السلبي فيؤدي إلى ظهور أعراض للاحتراق النفسي ، وعليه فإن النظرية المعرفية تعطي الشخص درجة كبيرة من الاستقلالية في البيئة في سلوكه أو في طرق تفكيره ، لكن هذه النظرية لم تقتصر على الإدراك في تفسير السلوك فقط بل أضافت إليه أثر محددات السلوك وبشكل خاص الدافعية ، وعليه فإن الاحتراق النفسي يحدث لدى الفرد في ضوء آراء هذه النظرية ، إذا كان إدراكه للموقف سلبياً وكانت دافعيته منخفضة .

٣. نظرية التحليل النفسي:

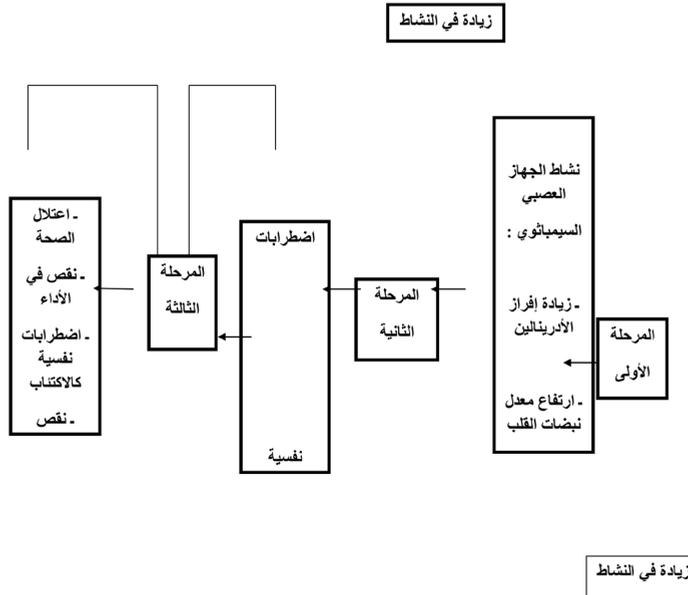
تؤكد هذه النظرية ولاسيما رائدها (سيجموند فرويد) على الحتمية البيولوجية في تفسير السلوك على وفق قوانين محددة إذ يرى أن الشخصية تتكون من ثلاثة منظومات هي (الهو) و (الأنا) و (الأنا الأعلى) فالهو تقود إلى السلوك الغريزي ، وينجم عن (الأنا) السلوك

المنطقي من حيث يترتب على (أُلنا الأعلى) السلوك الأخلاقي ، لذا فأن السلوك يمر بثلاث مراحل مترابطة أو متصلة هي أن حدثاً بيئياً ما (خبرة ما) يؤدي إلى حالة عقلية داخلية ، انفعال أو فكرة أو صراع ينجم عنها سلوك ظاهر ، وعليه فأن مصدر السلوك الظاهري كالتبليد ونقص الشعور والإجهد التي تمثل الاحتراق النفسي هو العمليات النفسية الداخلية فالانفعالات والتوتر والقلق وليس الأحداث البيئية.

٤- نظرية متلازمة التكيف العام: Seyle

The general adaption syndrome (G. A. S

قدم سييلي Seyle نظريته هذه عام ١٩٥٦ ثم عاد صياغتها عام ١٩٧٦ وأطلق عليها نظرية متلازمة التكيف العام وفيها يقرر أن التعرض المتكرر للاحتراق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد ، حيث يعرض للاحتراق النفسي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية أو تجمع بينهما جميعاً ورغم أن الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة ، فأن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الاحتراقات قد يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية وفسيولوجية ، وقد وصف سييلي هذه الأعراض على أساس ثلاثة مراحل للاستجابة لتلك الاحتراقات والتي تتضح في الشكل



الشكل

مراحل الاستجابة للاحتراقات النفسية ومظاهرها في نظرية سييلي

المرحلة الأولى (الإنذار):

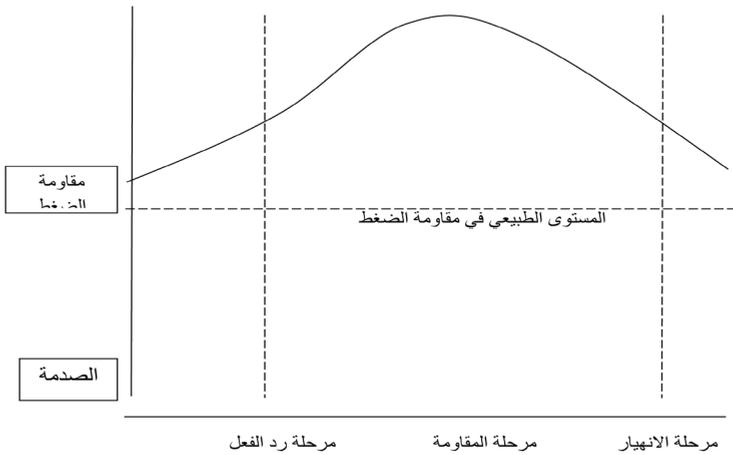
الاستجابة بالهلع (رد الفعل) تحدث عند التعرض المفاجئ كمنهات مزعجة أو مؤذية ولم يكن باستطاعة الكائن العضوي التكيف لها ، وتحدث له استجابات فسيولوجية معقدة ومن أعراض هذه المرحلة الشد العضلي ، ارتفاع معدل نبضات القلب ، سرعة التنفس زيادة إفراز الحوامض .

المرحلة الثانية (المقاومة):

تتميز بالتكيف العام للموقف الضاغط من خلال تحسس الأعراض وهي مرحلة المقاومة Restanice stage وفي هذه المرحلة تختفي مؤشرات المرحلة الأولى ويبدأ الجسم وكأنه قد عاد لحالته الطبيعية .

المرحلة الثالثة: (الإنهاك أو الاستنزاف Exhanstion):

وهنا يظهر الجسم ثانياً أعراض مشابهة لتي ظهرت في المرحلة الأولى ، والشيء المهم في هذه المرحلة هي أن الجسم يكون قابلاً للإصابة بدرجة كبيرة وفي هذه المرحلة تحدث الأمراض المتعلقة بالضغط والشكل الأتي يوضح مراحل استجابة الجسم للضغوط في هذه النظرية



شكل

يوضح مراحل استجابة للضغوط في نظرية متلازمة التكيف العام

أما كيفية حدوث الاحتراق النفسي من خلال المراحل الثلاثة ففي المرحلة الأولى:

الإنذار: لرد الفعل والتي يظهر فيها بالجسم تغيرات في خصائصه في أول مواجهة للاحتراق من هنا يبدأ التكيف الحقيقي أي أن الكائن الحي عند مواجهته للتهديد أو الخطر يهدف إعدادة

للتعامل مع التهديد أو الخطر ، سواء بمواجهته أو بتجنبه ثم تأتي بعد ذلك مرحلة المقاومة التي تنشأ بوصفها نتيجة للمرحلة السابقة ، وذلك إذا استمرت مواجهة الجسم للموقف الضاغط ، وفي هذه المرحلة تختفي التغيرات التي حدثت في الخصائص الجسمية ، حيث تكون قدرة الجسم غير كافية لمواجهة العوامل الخارجية المسببة للاحتراق عن طريق أحداث رد فعل تكيفي ، لذا يبدأ الفرد في هذه المرحلة في تنمية مقاومة نوعية لعوامل الاحتراق التي تتطلب استخداماً قوياً لآليات التكيف مع التحمل والمكابرة في سبيل ذلك مما يؤدي إلى نشأة بعض الاضطرابات النفسجسمية (السيكوسوماتية) وبعد ذلك يصل الفرد إلى مرحلة الإنهاك والتي تحدث إذا استمرت المواجهة بين الجسم والموقف الضاغط لمدة طويلة ، عندئذ تصبح طاقة التكيف منهكة (متدهورة) مما يؤدي إلى ظهور التغيرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى ولكنها تكون بصورة أشد وأصعب وقد تؤدي بالفرد إلى المرض النفسي أو الوفاة .

وقد أوضح سيبي أن تكوين الاضطراب السيكوسوماتي يمر بمراحل إذ يبدأ بمثير حسي يعقبه إدراك وتقدير معرفي للموقف ، مما يؤدي إلى استثارة انفعالية ، وعندئذ يحدث اتصال للجسم بالعقل ، وينتج عن ذلك استثارة جسمية ثم آثار بدنية تؤدي إلى المرض .

٢. نظرية التوافق للضغوط

لقد وجد كير (Kerr) بعض الاستفسارات التي لها علاقة بتكرار الحادثة التي تعرض الفرد للخطر فقد وجد أن الحوادث التي تعرض لها الإنسان للخطر علاقة بالضغوط التي ترتبط بمتغيرات مثل معدل الرضا في المؤسسة ، مكان العمل ، درجة الحرارة ، الإضاءة ، درجة الازدحام وما يتضمن من جهود يدوية في العمل أو الضيق الذي يعانيه الفرد في حياته الشخصية مع الآخرين المجاورين له

كما أن هذه النظرية تعتقد أن الضغوط هي أمر غير اعتيادي وسلي بتشتت ذهن الكائن العضوي ، وان زيادة الضغوط قد تعرضه الى ارتكاب الحوادث أو أنها قد تؤدي إلى سلوك ذات كفاءة واطئة كما تسمى هذه النظرية بالنظرية المناخية.

وتشير هذه النظرية على أن الضغوط قد تكون مشروطة على الفرد بفعل البيئة الداخلية وقد تكون مفروضة على الفرد بفعل البيئة الخارجية (زيادة درجة الحرارة زيادة مستوى الضوضاء زيادة الجهد في العمل) وتختلف الظروف عند أولئك الذين تعرضوا لها للاستهداف للحوادث كما أنها تنجم عن عدم الكفاية الجسمية أو العقلية ومن ناحية أخرى

إن التوافق للضغوط لا يكون ناجماً عن عدم الكفاية الجسمية أو العقلية بل من الظروف المؤقتة كما إن الخط البياني لتصاعد الضغوط يبين أن المعدلات العالية قد كانت بين (٤٥.٤٠) وهذه الفترات العمرية هي أيضاً فترات ضغوط كبيرة في الحياة العملية.

٣. نظرية الاحتراق النفسي ذات الأساس الاجتماعي النفسي (جوزيف بلاس):

تقدم هذه النظرية نموذجاً نفسياً اجتماعياً للاحتراق النفسي للمعلم ، والذي يؤكد على أهمية متغيرات أداء العمل ودورات تفاعل المعلم . الطالب ، وقد استمدت هذه النظرية إطارها من نظرية الدافعية لأداء المعلم وقد أشارت النظرية إلى أن هناك علاقة دينامية موجودة بين المعلمين والطلاب ، وان هذه العلاقة هامة لفهم الإبعاد الرئيسية لأداء المعلم من منظور نظرية الدافعية ، ونجد أن نقص الوضوح في فهم الاحتراق النفسي للمعلم ، يرتبط جزئياً بحقيقة أن الدراسات السابقة لم تميز بين استجابات المعلمين الطويلة والقصيرة المدى للاحتراق النفسي ، ولكنها أشارت إلى أن استجابة المعلمين للضغوط هي حالة من الاحتراق النفسي ، وقد أشارت هذه النظرية إلى انه بالرغم من أن العوامل الضاغطة الوظيفية تتجه إلى استنزاف طاقة المعلم في المدى القصير فأن عمليات الاحتراق النفسي وان هذه المصادر نبعت في المقابل من خبرة العمل المكثف مع الطلاب ، وقد اتضح أن المعلمين ذوي الخبرة قد تعايشوا مع المشكلات الأولية المرتبطة بضغوط العمل واكتسبوا مصادر التكيف الاجتماعية والنفسية والفنية اللازمة للعمل الفعال مع الطلاب .

فقد وجد أن الاحتراق النفس يحدث بالتدرج للمعلمين عبر فترات زمنية متعددة وهي أكثر ارتباطاً بتعرض المعلمين للضغوط المرتبطة بالعمل لفترة زمنية طويلة ولذلك فأن الاحتراق النفسي للمعلمين يشير إلى التآكل التدريجي للكفاءات الفنية النفسية والاجتماعية الهامة ، ولكن حقيقة الأمر أن الاحتراق النفسي هو نهاية الاستنزاف الحقيقي للكفاءات المهنية الهامة ونقص القدرة على الداء الفعال مع الطلاب . وتعتمد نظرية الدافعية -الداء للمعلم على إدراك المعلمين لحاجات الطلاب وجهود المعلمين ومصادر التكيف ، لتحقيق نتائج جيدة مع الطلاب ، أن دورة الاحتراق النفسي تشير إلى مجموعة من الظروف تفشل فيها جهود المعلم (تهدرطاقته) ومصادر التكيف في التغلب على العوامل الضاغطة المرتبطة بالعمل أو المتطلبات والعوائق وفي هذه الحالة فإن المعلم في وجهة نظره لم ينجز ما يعده أهداف رئيسة هامة لم يتلق المكافآت المرتبطة بعمله .

٤. نظرية التوافق بين الفرد والبيئة: Adjustment Person environment:

ظهرت هذه النظرية لكي تلائم بين خصائص الفرد وخصائص البيئة وتنبئ أن الأفراد الذين يشعرون بالاستقرار سوف يختزل لديهم هذا الشعور عندما يكون هناك سوء توافق بين خصائص الفرد والخصائص المرتبطة بالعمل في حين يحدث التوافق الجيد بين الفرد والبيئة عندما تهيأ البيئة على سبيل المثال (الأموال ، الدعم الذي يلقيه الفرد في الآخرين ، فرص الإنجاز) وهذا يعد كافياً لإشباع دوافع الفرد.

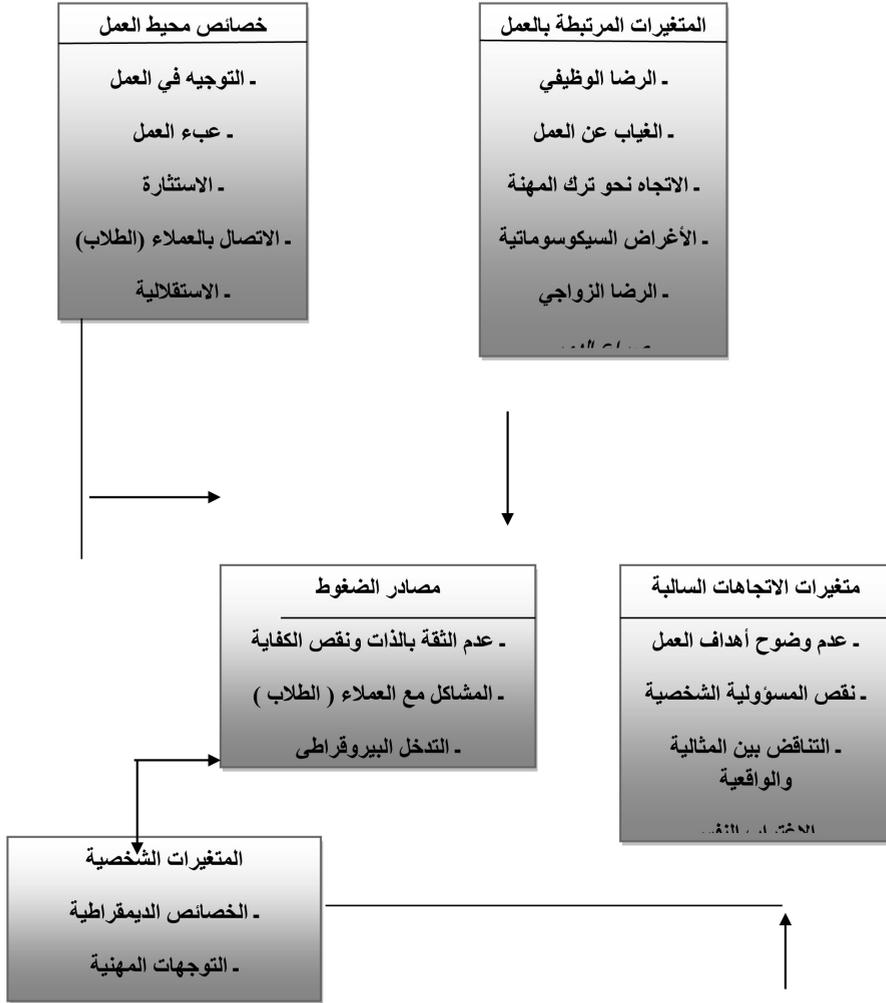
وأشار هارسون Harrison إلى أن النظرية طرحت نوعين من التوافق بين الفرد والبيئة ، النوع الأول من التوافق هو المدى الذي تكون فيه مهارات الفرد وقدراته تواكب أعباء العمل ومتطلباته والنوع الآخر هو المدى التي تعمل في بيئة العمل على إشباع حاجات الفرد . ويتضح من هذا عندما لا تشبع بيئة العمل حاجات الفرد الذي يمتلك مهارات وقدرات فأن ذلك يسبب التوافق وهو ضغط من الضغوط المهنية ، وتشير النظرية على أن الإجهاد هو انحراف عن الاستجابات الطبيعية لدى الفرد ، وهذه الانحرافات عن الاستجابة الطبيعية تكون بالشكل الآتي :

١. استجابات نفسية مثل عدم الرضا عن العمل الاكتئاب ، تقدير واطئ للذات ، عدم القدرة على حل المشكلات وغيرها.
- ٢- استجابات فسيولوجية مثل زيادة ضغط الدم.

ب. النماذج المفسرة للاحتراق النفسي

١. نموذج شيرنيس للاحتراق النفسي Cherniss Model:

قدم شيرنيس Cherniss ١٩٨٥ الأنموذج الشامل من الاحتراق النفسي وقد قابل مع معاونيه ثمانية وعشرون مهنيًا مبتدئًا في أربعة مجالات ، هي مجال الصحة ، ومجال القانون ، ومجال التمريض في المستشفيات العامة ، ومجال التدريس في المدارس الثانوية ، وتم مقابلة كل المفحوصين عدم مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين ويوضح الشكل الآتي نموذج شيرنيس كما في الشكل



شكل

نموذج شيرنس للاحتراق النفسي

١. خصائص محيط العمل: تتفاعل هذه الخصائص مع الأفراد الذين يدخلون الوظيفة لأول مرة مثل توجهات مستقبلية معينة ، ومطالب عمل زائدة ، ويحتاجون إلى مساندة اجتماعية ، كل هذه العوامل تعد مصادر معينة من الضغط الذي يتعرض له الأفراد بدرجات متفاوتة ويتواءم

الإفراد مع هذه العوامل الضاغطة بطرق مختلفة فيلجا البعض إلى أساليب واستراتيجيات منحرفة ، بينما يتواءم آخرون عن طريق اللجوء إلى الاتجاهات السالبة ، وعد شيرنس خصائص محيط العمل الثمانية منبئات لمتغيرات الاتجاهات السالبة والتي تشكل الاحتراق النفسي وهذه الخصائص هي (التوجه إلى العمل عبء العمل ، الاستثارة ، الاتصال بالعملاء ، الاستقلالية ، أهداف القيادة والأشراف ، العزلة الاجتماعية).

٢. المتغيرات الشخصية : وهي تضم الخصائص الديموغرافية ، فضلاً عن التأييد الاجتماعي خارج محيط العمل.

٣. مصادر الضغط : وضع شيرنس خمسة مصادر للضغط كمقدمات للاحتراق النفسي هي : عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة ، المشاكل مع العملاء ، التدخل البيروقراطي ، نقص الإثارة والإنجاز ، عدم مساندة الزملاء.

٤. متغيرات الاتجاهات السالبة : حدد شيرنس اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط السالبة وتتمثل في : عدم وضوح أهداف العمل ، نقص المسؤولية الشخصية ، التناقض بين المثالية والواقعية ، الاغتراب النفسي ، الاغتراب الوظيفي ، نقص الاهتمام بالذات .

٥. متغيرات المرتبطة بالعمل : وأضيفت بعض المتغيرات الأخرى مثل المتغيرات المرتبطة بالعمل وهي :

الرضا الوظيفي ، الغياب عن العمل ، الاتجاه نحو ترك المهنة ، الأعراض السيكوسوماتية ، الرضا الزواجي صراع الدور الصحة الجسمانية ، استخدام العقاقير .

إما الاحتراق النفسي كما أوضح الأنموذج أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية في الاحتراق النفسي هم الذين يلتقون مساندة اجتماعية ضعيفة ، ويوضح هذا الأنموذج العوامل الديموغرافية مثل الجنس والسن وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحتراق النفسي . بناءً عليه طبقاً لأنموذج شيرنس فأن من يحصلون على درجات احتراق مرتفعة هم العاملون الذين يشعرون بأعراض سيكوسوماتية ، وهم الذين يستخدمون الأدوية بشكل متزايد ، ويعانون من عدم الرضا الزواجي ، ومن صراع الدور ، وقلة الرضا الوظيفي ، وترتفع حسب غيابهم ، كما أنهم يميلون إلى ترك المهنة .

٢. أنموذج شفاف و آخرون للاحتراق النفسي ١٩٨٦:

يشير هذا الأنموذج إلى المصادر والمظاهر والمصاحبات السلوكية للاحتراق النفسي وذلك كما هو موضح في الشكل الأتي :

المصادر	
<u>عوامل ومتغيرات شخصية</u> - الجنس - السن - سنوات الخبرة - المستوى التعليمي - التوقعات المهنية	<u>عوامل خاصة</u> - صراع الدور - غموض الدور - عدم المشاركة في القرار - تأييد اجتماعي رديء
<u>المصاحبات السلوكية</u> - ترك المهنة - زيادة معدل الغياب - التعب لأقل مجهود	<u>مظاهرة (الأبعاد)</u> - استنزاف انفعالي - فقدان الهوية الشخصية - نقص في الإنجاز الشخصي

الشكل

المصادر والمظاهر والمصاحبات السلوكية للاحتراق النفسي

يتضح من الشكل :

أولاً : أن الأنموذج يشير إلى نوعين من مصادر الاحتراق النفسي ولهما ما يرتبط بالمؤسسة وبالمدرسة أو الأسرة ، والذي يمثل صراع الدور وغموضه وعدم مشاركة الفرد في اتخاذ القرارات والتأثير الاجتماعي الرديء ، وثانيهما بالشخص نفسه مثل توقعات الشخص نحو دوره المهني ، فضلاً عن المتغيرات الشخصية الأخرى الخاصة بالشخص مثل سنه وجنسه وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي.

ثانياً : أشار الأنموذج أيضاً إلى مظاهر أو مكونات أو أبعاد الاحتراق النفسي والتي تتمثل في الاستنزاف الانفعالي وفقدان الهوية الشخصية والشعور بالإنجاز الشخصي المنخفض .

ثالثاً : أشار الأنموذج إلى المصاحبات السلوكية للاحتراق النفسي والتي تتمثل في رغبة الشخص في ترك المهنة والتعب لأقل مجهود والتمارض وزيادة معدل التغيب عن العمل.