



# الإحتراق النفسي

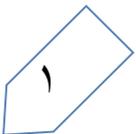
إعداد الطالب: بكري رمضان

إشراف الأستاذ: عبد الحميد ناقوح

جامعة إدلب كلية التربية قسم الإرشاد النفسي

مادة تقييم وتشخيص

2023



العنوان	ص
مقدمة.....	
تمهيد.....	
تعريف الاحتراق.....	
مراحل الاحتراق.....	
مستوى الاحتراق.....	
أعراض الاحتراق.....	
أسباب الاحتراق.....	
النظريات المفسرة للاحتراق.....	
استراتيجيات الوقاية من الاحتراق.....	
أبعاد الاحتراق.....	
مقياس ماسلاك.....	
الاستبانة المصممة.....	
النتائج.....	
المقترحات.....	
المراجع.....	
الملاحق.....	
دراسة الحالة.....	

.....

## الاحتراق النفسي

### مقدمة

تشهد المجتمعات الحالية زيادة ملحوظة ومضاعفة في عدد وحجم المؤسسات الصناعية والتجارية والزراعية والصحية والتكنولوجية بزيادة ملموسة

جدا في حجم وعدد المؤسسات الصحية التي يديرها ويعمل بها القطاع الكبير من الأطباء والجراحين والذين يقع على عاتقهم واقع ومستقبل الحضارة

ورقيها نظرا للدور الكبير والمهم الذي تلعبه هذه المؤسسات الصحية في استثمار

الثروات البشرية وبالمحصلة يعتبر الجراح أهم ركائزها

و بقدر الأهمية التي تحظى بها مهنة الجراحة فإنها تعتبر من أصعب المهن في المجتمع ليس فقط بسبب حساسيتها باعتبار إنها تعني بحياة الفرد والمستوى

الصحي للمجتمع بل أيضا لتطورها السريع والكبير الذي يفرض على المزاولين لهذه المهنة الإلمام بكل صغيرة وكبيرة في هذا المجال ، وعليه فالجراحين يواجهون الكثير من المواقف التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها،

وتعرض توازنهم النفسي والجسمي للاضطراب وتعيقهم في أداء مهامهم اليومية،

وتسمى هذه المواقف بالمواقف الضاغطة، والتي تؤدي في كثير من الأحيان للاحتراق النفسي.

وإذا اتفق على أن الاحتراق النفسي يمثل ظاهرة نفسية تصيب الفرد من خلال ممارسته للمهام الوظيفية التي يتطلبها عمله والمهنة التي يعمل فيها فإن

أسبابا وعوامل كثيرة ومتنوعة تلعب دور بارزا وهاما في وجود هذه الظاهرة

وملاحظتها للعيان وعلى هذا فان علماء النفس يميلون إلى التأكيد بان الضغوط

النفسية التي يتعرض لها العاملون في مختلف الأعمال والمهن تقف في  
مقدمة

الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي  
(الزهراني ن، ٢٠٠٨، ص: ١١)

## الإطار النظري

### تمهيد

أصبح مفهوم الاحتراق النفسي شائع الاستخدام في العقدين الأخيرين من القرن العشرين وذلك لوصف الحالة النفسية للمهنيين الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية والإنسانية ويقضون وقتاً متواصلاً في العمل المجهد وبصورة عامة يشير هذا المفهوم إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من الجانب المهني خاصة في مجال العمل بسبب ما يتعرض له من ضغوط العمل سواء في مجال عمله أو خارجه وبعبارة أدق فإن الاحتراق النفسي هو الاستنزاف أو الاستنفاد البدني والانفعالي (الشيوخ ل، ٢٠١١، ص: ١٧)

### تعريف الاحتراق

وعرف باينز الاحتراق النفسي بأنه حالة ذهنية تؤثر في المهني الذي يعمل مع الأشخاص الآخرين والذي يعطي أكثر مما يحصل عليه من زملائه وأصدقائه والعملاء (الشيوخ ل، ٢٠١١، ص: ١٧)

وتعريف ماسلاش للاحتراق النفسي بأنه حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السلبية مثل التوتر وعدم الاستقرار والميل للعزلة وأيضاً بالاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء

كما يذكر جاكسون تعريف الاحتراق النفسي بأنه إرهاق انفعالي وجسماني وسخط على الذات وعلى الآخرين وأيضاً على العمل مع فقدان الحماس والكسل والتبذل ونقص الإنتاجية (الزهراني ن، ٢٠٠٨، ص: ١٨)

### مراحل الاحتراق النفسي

يرى ماتيسون وانفاسيفيش أن ظاهرة الاحتراق النفسي لا تحدث فجأة وإنما تتضمن المراحل التالية:

١\_ 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

٢\_ مرحلة التبلد: هذه المرحلة تنمو ببطء وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجيا وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة كالهويات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه

٣\_ مرحلة الانفصال: وفيها يدرك الفرد ما حدث ويبدأ في الانسحاب النفسي واعتلال الصحة البدنية والنفسية مع ارتفاع مستوى الاجهاد النفسي

٤\_ المرحلة الحرجة: وهي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفسي وفيها تزداد الاعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءا وخطرا ويختل تفكير الفرد نتيجة شكوى الذات ويصل الفرد إلى مرحلة الاجتياح (الانفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الانتحار

(الزهراني ن ٢٠٠٨، ص: ٢٣)

### مستوى الاحتراق النفسي

أشار سبانيول إلى أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين وقد حدد له ثلاثة مستويات هي

١ احتراق نفسي متعادل: وينتج عن نوبات قصيرة من التعب والقلق والإحباط والتهيج

٢ احتراق نفسي متوسط: وينتج عن نفس الأعراض السابقة ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل

٣ احتراق نفسي شديد: وينتج عن أعراض جسدية مثل القرحة والام الظهر المزمنة ونوبات الصداع الشديدة وليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسدية ونفسية مزمنة يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة

(الزهراني ن، ٢٠٠٨، ص: ٢٤)

## أعراض الاحتراق النفسي

**أعراض سلوكية:** وهي مجموعة من السلوكيات التي يقوم بها الفرد في حياته اليومية مثل الشكوى من العمل والبطء في الأداء وعدم الرضى والإنجاز المتدني والتغيب المستمر عن العمل وترك المهنة والانسحاب من حياة الأشخاص الذين يتعامل معهم

**أعراض مزاجية:** وهي الأعراض التي تغلب على الحالة المزاجية للفرد

**أعراض فسيولوجية:** وهي الأعراض التي تظهر على شكل أمراض جسمية مرضية

مثل ارتفاع ضغط الدم والألم في الظهر والانهك الشديد بحيث يفقد الفرد حماسه ونشاطه وقد يتحول الشعور بالإنهك إلى مرض حقيقي بالإضافة إلى صداع شديد ومستمر وضعف عام في الجسم

**أعراض معرفية إدراكية:** عدم القدرة على التركيز والمزاج الساخر والقبولية أي تكرار النمط الواحد وتظهر هذه الأعراض على شكل تغير في نمط إدراك الفرد حيث يتحول الفرد من كونه شخص متساهل ومتفاهم إلى شخص عنيد ذو تفكير متصلب ومتشدد

**أعراض نفسية:** وهنا يميل الفرد إلى حالة من التغيرات في عواطفه وهذه التغيرات تكون سلبية ومزعجة وأكثرها حدة الشعور بالإحباط وتمتد هذه الأعراض من صدق العاطفة إلى الإرهاق العاطفي والاحساس بالعجز واليأس بالإضافة إلى الشعور بالخوف والقلق والاكتئاب والبلادة والانعزال والنسيان والتذمر

(مخلوف س، ٢٠١٢، ص: ٨٧)

## أسباب الاحتراق النفسي

يرى عسكر وزملائه أن ضغوط العمل تلعب الدور الأكبر في حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي ويتوقف ذلك على مجموعة من العوامل التي تتداخل مع بعضها البعض وتعتبر أسبابا والتي تتمثل في ثلاثة جوانب هي

**العوامل الذاتية:** اتفقت معظم الدراسات على أن الانسان الأكثر انتماء و اخلاصا هو الأكثر تعرضا للاحتراق النفسي من غيره من العاملين ويفسر ذلك إلى أن هذا الانسان يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه

كما وأشارت الزهراني إلى وجهة نظر فرويد نبرجر والذي يرى المخلصين والملتزمين هم أكثر عرضة للاحتراق النفسي ويضيف إليهم كذلك الأفراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني

**العوامل الاجتماعية:** الواقع الوظيفي في ظل المؤسسات البيروقراطية والتي تحول دون تحقيق التوقعات الاجتماعية من جانب الفرد وهذا من شأنه توليد ضغط عصبي عبيه مما يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي

**العوامل المهنية:** لما كانت المهنة ومتطلباتها هي الجانب البارز والبعد الأهم الذي يحدد للعامل فيها انتمائه والتزامه به وبأهدافه فإن ظروف العمل وبيئته تسهمان إلى حد بعيد في زيادة او انخفاض حدة ضغط العمل والواقع على العامل وعلى هذا فإن إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل وكذلك إحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقود إلى حالة من المعنوية المنخفضة وعدم الرضا عن العمل بأبعاده المختلفة وبالتالي إلى الاحتراق النفسي

(مخوف س، ٢٠١٢، ص: ٩٠ ، ٩١)

### **النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:**

**النظرية السلوكية :** يرى واضعوا هذه النظرية أن السلوك هو نتاج الظروف الفيزيائية والبيئية ولم تتجاهل هذه النظرة مشاعر وأحاسيس الانسان مثلما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له مثل الإرادة والحرية والعقل وحسب السلوكيين فإن الاحتراق النفسي هو حالة داخلية شأنه شأن القلق والغضب لهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى أن الاحتراق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية وإذا ما تم ضبط تلك العوامل فإن من السهولة التحكم بالاحتراق النفسي وهذا ما تؤمن به العديد من الدراسات والنظريات العلمية حاليا في أهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل

**النظرية المعرفية :** يرى المعرفيون أن المصدر الذي يحدد سلوك الانسان هو مصدر داخلي بحيث يخالفون بذلك النظرية السلوكية وهذا يعني أن الانسان عندما يكون في موقف معين فإنه سوف يفكر بالضرورة بهذا الموقف ويسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يحددها ، وإذا كان هذا الانسان قد

استطاع أن يدرك الموقف إدراكا إيجابيا فإن ذلك سيقوده بالضرورة إلى حالة من الرضى والمعنوية العالية والتكيف الإيجابي معه في حين إذا أدرك الإنسان هذا الموقف إدراكا سلبيا فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبى ظهور أعراض الاحتراق النفسى عليه

النظرية الفرويديه: يلتقي الفرويديون مع المعرفيين في تفسيرهم لسلوك الانسان حيث يرى هؤلاء أن القوى الدافعة للسلوك هي قوى داخلية وتسبب الصراع الداخلى بين مكونات الأنا والهو وال أنا الأعلى الذي يسبب القلق والاكتئاب والاحتراق وحسب رأيهم فإن العمليات النفسية كالانفعال والقلق والاكتئاب والتوتر والاحتراق هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبدل الشعور والاجهاد والانعزال عن الآخرين

(مخلوف س ٢٠١٢، ص: ٩٦ ، ٩٧)

### **استراتيجيات الوقاية من الاحتراق النفسى:**

**الاستراتيجية المتعلقة بالمجال النفسى والجسدى للفرد وتتمثل فيما يلي:**

- ١\_ الاتجاه نحو وسائل التسلية والترفيه مثل برامج التسلية وممارسة الهوايات مما يؤدي إلى تفادي حالات التوتر والقلق التي سببتها ظروف العمل اليومية
- ٢\_ ممارسة الأنشطة الرياضية مما يحافظ على حيوية الفرد وتمتعته بصحة جسدية جيدة والرياضة بحد ذاتها تعتبر طريقة من طرق التفريغ النفسى وبذلك تحافظ على الصحة النفسية للفرد
- ٣\_ استغلال أوقات الفراغ المتمثل بكسر روتين الحياة اليومية مثل الاشتراك في الندوات والدورات وأعمال النقابات والجمعيات الخيرية
- ٤\_ الانسحاب العقلي والجسدي من جو العمل لفترة معينة والتسلية بأي شيء آخر مثل قراءة كتب لا علاقة لها بالعمل
- ٥\_ توضع أهداف واقعية تقع ضمن قدراته وامكاناته

## الاستراتيجيات المتعلقة بمجال العلاقة مع الآخرين:

وتتمثل في تجنب الانعزال عن الزملاء والأصدقاء مثل ترك الاشتراك بنشاطات  
جماعية معهم

على أن يكون هؤلاء الزملاء من ذوي الاهتمامات التي تتفق مع اهتمامات الفرد  
والاشتراك في اعمال تعاونية مشتركة مع الزملاء فيما يخص العمل

## الاستراتيجيات المتعلقة بمجال العمل وتتمثل في:

- تقبل الأساليب والطرق الجديدة والايان بأهميتها واستخدامها
- الاشتراك في ندوات والدورات المتخصصة في مجال العمل
- الاشتراك في نشاطات التطور المهني
- البقاء بحالة عقلية متيقظة من الأسباب الهامة لمنع الاحتراق النفسي
- اللجوء الى خلق روح الدعابة والفكاهة أثناء العمل
- تنويع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى يصبح عمله بعيدا عن  
الروتين وهذا من شأنه التأثير في حيوية الفرد ونشاطه وبالتالي التأثير في  
مستوى أدائه

## الاستراتيجيات المتعلقة بصاحب العمل الإداري أو الجهة المسؤولة عن العمل:

- اختيار النمط الإداري الذي يتناسب مع الموقف
- أن يعمل على إشراك الموظفين في وضع الأهداف وكذلك في صنع  
القرارات وتنفيذها
- أن يستخدم أساليب التعزيز المادية والمعنوية
- أن يعمل على وضع أفراد جماعات رفاق العمل المنسجمين مع بعضهم  
البعض ليقوموا بأداء وظيفة معينة
- أن يتيح الفرصة أمام الموظفين للتعبير عن آرائهم وطرح مشكلاتهم للتوصل  
معهم إلى حلها نهائيا
- أن يعمل على تطوير العاملين معه من الناحية المهنية

(مخوف س، ٢٠١٢، ص: ٩٥، ٩٤)

## أبعاد الاحتراق الوظيفي

أشارت نتائج دراسة مشتركة أجرتها الباحثتان ماسلاك وجاكسون حول ظاهرة الاحتراق النفسي الوظيفي إلى وجود الأبعاد التالية التي تختص بهذه الظاهرة وهي:

البعد المتعلق بالإجهاد الانفعالي أو النفسي

البعد المتعلق بتبادل الشعور

البعد المتعلق بنقص شعور الإنجاز

وفيما يلي شرح تفصيلي لهذه الأبعاد الثلاثة:

**البعد الأول:** ويتمثل في فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات والروح المعنوية وكذلك فقدانه الاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة واستفادة لكل طاقاته وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة وهذا الشعور بالإرهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي حينما يشعر أنه لم يعد قادرا على الاستمرار بالعطاء أو تأدية مسؤوليته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل ومن الأعراض الشائعة للإرهاك العاطفي شعور الموظف بالرغبة والفرح حين التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم ، وتحدث حالة الانهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور الذين يتلقون خدماتهم / ويعكس مصطلح الانهاك العاطفي فرضا أساسيا مهما لباحثي ظاهرة الاحتراق النفسي ، فأعراض الاحتراق متصلة الى حد كبير بشاغلي الوظائف الذين يتطلب عملهم انغماسا كبيرا في العمل كما يفترض حالة م التيقظ المسبق على عكس الضجر الذي قد يشعر به من يشغلون الوظائف الذين يكون عملهم على وتيرة واحدة أو يتسم بالملل

**البعد الثاني:** وهو شعور بتدني الإنجاز الشخصي / الذي يتسم بالميل نحو تقويم الذات تقويما سلبيا وشعور الافراد خلاله بالفشل، وكذلك تدني إحساسهم بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لأعمالهم أو تفاعلهم مع الآخرين ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل وتتمثل أعراض هذا البعد في مشاعر الموظف الذي توقع به

باستمرار عقوبات تأديبية من رئيسه أو في الشعور كما لو كان الفرد في سفينة تغرق بوسط البحر وتتلاطمها الأمواج في كل اتجاه

ولم يحظ هذا العنصر الذي قدمته كل من ماسلاك و جاكسون إلا بالقليل من الاهتمام بين الباحثين ولكن الدراسات المتعلقة بالافتقار إلى الدوافع في أداء العمل تبين أن الحالات التي تخفق فيها محاولات الأفراد باستمرار في تقديم نتائج إيجابية تؤدي إلى ظهور أعراض التوتر والاكتئاب وعندما يعتقد الأفراد أنه لن تكون لجهودهم نتيجة فعالة فإنهم يتخلون عن تلك المحاولات

### البعد الثالث: فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل

فيمثل في نزوعهم نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم سواء كان هؤلاء المستفيدين من داخل المنظمة أو خارجها ويعني فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وكذلك للمستفيدين والمنظمة كما يتسم الموظف في هذه الحالة بالروء وهدم المبالاة والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة وقلة العناية بهم وكثيرا ما ينعكس ذلك علة تسمية الموظف لأشياء فعلة سبيل المثال تظهر معاملة الموظف الآلية للمستفيدين وعدم اكرائه بهم من خلال إشارته إلى مستفيد معين بالقول إن ال.... في الغرفة بدلا من استخدام اسم الشخص المعني كما ينعكس في فلسفته للمواقف المختلفة في العمل وكذلك في الاستخدام المفرط للمصطلحات الفنية الخاصة بالعمل ، وفي الواقع فإن تجريد الصفر الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر بها الموظف والذي قد يؤثر على أداء العمل في حالات الطوارئ وبالتالي فإنه يمثل وسيلة للتعامل مع الاستنزاف العاطفي للموظف ويستخدم كوسيلة دفاعية للتقليل من الشعور بالذنب والاحباط الناتجين عن العمل وتعد المستويات المتوسطة من فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة وضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف

(مسعود س، ٢٠١٠، ص: ٤٠، ٤١)

## مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي

اعدت ماسلاك وسوزان جاكسون هذا المقياس عام ١٩٨١ ويتكون من ثلاثة مقاييس فرعية

اجهاد انفعالي

تبلد مشاعر

نقص الإنجاز الشخصي

وهو يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة كما انه يصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي وقد استخدم في العديد من الدراسات وترجم للعديد من اللغات كالاسبانية والعربية فقد ترجمه للعربية زيد البتال ونصر يوسف وفاروق عثمان ويتكون المقياس من ٢٢ عبارة يجاب عليها من خلال بعدين البعد الأول بعد التكرار ويعني عدد تكرار إحساس الفرد بالشعور الذي تدل عليه العبارة التي يقرأها وذلك على متصل من ١ حتى ٦ والبعد الثاني بعد الشدة ويعني درجة قوة شدة الإحساس ويجاب عنها من خلال متصل من ١ الى ٧

ويعتبر الاحتراق منخفضا اذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول والثاني ودرجة مرتفعة على البعد الثالث ويكون الاحتراق متوسطا اذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البعدين الأول والثاني ومنخفضة على البعد الثالث

ويعتبر مرتفعا اذا حصل على درجات مرتفعة على البعدين الأول والثاني ومنخفضة على البعد الثالث

تصنيف درجات مقياس ماسلاك حسب مستويات الاحتراق

البعد	عالي	متوسط	منخفض
الاجهاد الانفعالي	٢٧ فأكثر	١٧ - ٢٦	١٦ فأقل

التباعد الإحساسي	١٣ فأكثر	١٢_٧	٦ فأقل
الإنجاز الشخصي	٣١ فأقل	٣٨_٣٢	٣٩ فأكثر

### الصدق والثبات:

تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي والصدق التمييزي كما حسبت مؤشرات ثبات المقياس بطريقة إعادة التطبيق معادلة الفا كرونباخ وطريقة التجزأة النصفية وتوصلت نتائج الدراسة الى ان جميع قيم معاملات الصدق والثبات كانت مرتفعة ودالة احصائيا وتدلل على صلاحية المقياس

### الاستبانة التي صممها الباحث

قام الباحث بتصميم استبانة مكونة من ٢٥ وتم عرضها على محكمين وتم التعديل على بعض فقرات الاستبانة وتألفت الاستبانة من سلم تصحيح خماسي (دائمًا ٤، غالبًا ٣، احيانًا ٢، نادرًا ١، ابدًا ٠) وبعد التعديل تم تطبيقها على الحالة التي يدرسها الباحث وقد حصلت على نتيجة ٦٧ من ١٠٠ مما يشير الى صدق

### المقابلة

تم اختيار الأسئلة من قبل الباحث وتم رفعها الى محكمين وتم التعديل عليها

### الملاحظة

لقد قام الباحث بمقابلة الشخص الذي يعاني من الاحتراق ومن خلال ملاحظة الباحث للأشياء الرئيسية التي ظهرت على المفحوص قام الباحث بتدوينها ورفعها الى محكم

## النتائج

### التقرير الشخصي:

بناءً على مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي المطبق على الحالة والتي حصلت على درجة ٨٤/٥٧

وبناءً على الاستبانة التي صممها الباحث المطبق على الحالة والتي حصلت على ٦٧ من ١٠٠

وبناءً على مقابلة الأهل والمشاكل السلوكية التي نجمت لديه المتمثلة في الانفعالات الشديدة والعزلة التي نجمت لديه بعد العمل

وبناءً على مقابلة المسترشد بشكل مباشر والمشاكل النفسية التي تحدث بها المسترشد

وبناءً على الملاحظة المباشرة من قبل الباحث

فقد تبين للباحث أن المسترشد يعاني من الاحتراق النفسي الوظيفي بدرجة متوسطة قريبة إلى الشديدة ونجم عنها العديد من المشاكل الملاحظة بشكل واضح

### المقترحات

- ممارسة الرياضة والأنشطة البدنية
- المشي لمدة ثلاث ساعة يوميا
- كسر الروتين وممارسة الهوايات والأنشطة الترفيهية
- زيادة زيارات الأصدقاء والأقرباء
- أخذ إجازة
- التنفس العميق أثناء الشعور بالضغط

### المراجع:

\_ مخلوف سعاد ٢٠١٢: الدعاء وعلاقته بمستوى الاحتراق النفسي لدى الجراح / دراسة ميدانية بولاية مسيلة

\_ الشيوخ لميعة، ٢٠١١: الاحتراق النفسي لدى المعلمة وعلاقته بالاتجاه نحو مهنة التعليم في ثانويات مدينة القطيف / المملكة العربية السعودية

\_ أبو سعود سماهر ٢٠١٠: ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة

\_ الزهراني نوال ٢٠٠٨: الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة

## الملاحق

دراسة حالة

مقياس الاحتراق النفسي / ماسلاك /

البعد	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الاجهاد الانفعالي	١. أشعر بأنني استنزفت عاطفيا					
	٢. أشعر باستنفاد طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي					
	أشعر بالإرهاق حينما أصحوا في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر					
	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر					
	أشعر بالضجر والملل بسبب عملي					
	أشعر بالإحباط في عملي					
	أشعر بأنني أبذل جل جهدي في عملي					
	التعامل مع الناس يشكل ضغطا كبيرا علي					

					أشعر بالاختناق وقرب النهاية	
					أشعر بأنني أعامل بعض فئات المراجعين وكأنهم جمادات لا حياة فيها	عدم الإنسانية
					أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل	
					أشعر بالقلق في أن يسبب هذا العمل لي قساوة وتبلدا في مشاعري	
					انني في الواقع لا أعبأ بما يحدث للآخرين	
					أشعر أن المراجعين يلومونني على بعض المشاكل التي اعاني منها	
					أستطيع أن أفهم كيف يشعر المراجعون تجاه مهنتي	الإنجاز الشخصي
					أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين	
					أشعر بالنشاط والحيوية	
					استطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه	
					أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المراجعين	
					في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل النفسية	
					حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل	

### الاستبانة التي صممها الباحث

العبارات	دائما	غالبا	احيانا	نادرا	ابدا
١ أشعر أنني مستنزف في عملي					
٢ أشعر بالقلق تجاه مستقبلي في عملي					
٣ أشعر أن عملي دون فائدة					
٤ لا أحد يقدر جهدي في العمل					
٥ ليس لدي القدرة على الاكمال في وظيفتي					

					٦	يرافقني شعور القلق تجاه الأيام القادمة في عملي
					٧	أتجنب الناس والأشخاص المحيطين بي بسبب ظروف عملي
					٨	ازدادت مشاكلي بشكل ملحوظ بعد بدئي في الوظيفة
					٩	أشعر بالغضب بسبب من هم اعلى مني في العمل
					١٠	أشعر باليأس من المستقبل
					١١	أفكر كثيرا في حدث محرج حدث أثناء عملي
					١٢	أتجنب المواقف الاجتماعية خصوصا عند حضور عدد كبير من الأشخاص في العمل
					١٣	أشعر باستنفاد طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي
					١٤	لا احب التعامل مع المستفيدين من خدمتي
					١٥	أشعر بالضجر والملل من عملي
					١٦	أحس أن المراجعين لا تعجبهم خدمتي (لا يعجبهم تدريسي)
					١٧	أشعر بالكسل وليس لدي القدرة للقيام بمهامي
					١٨	أترك العديد من واجباتي في العمل على أحد زملائي
					١٩	أتعامل بقسوة وحدة مع المستفيدين في الفترة الاخيرة
					٢٠	لم احقق الأشياء التي أطمح لها في عملي
					٢١	لم يعد يهمني ما يحدث من مشاكل في العمل
					٢٢	أبذل جهدا كبيرا دون فائدة تذكر في العمل
					٢٣	أشعر أن نهاية عملي اقتربت
					٢٤	أتأخر عن عملي عمدا
					٢٥	أشعر أن الأشخاص الذين أتعامل معهم ليس لديهم أدنى فهم عن معاناتي في عملي

## المقابلة

ما هو أكثر شعور يسيطر عليك خلال عملك اليومي
هل تكره الاستيقاظ عند الذهاب للعمل
هل تشعر بأن جهدك الذي تبذله بالعمل دون فائدة ملحوظة ، ولماذا
هل تشعر أن هذا العمل لا يناسبك ، ولماذا
أين ترى نفسك في عمل آخر
ماهي الأشياء التي تزعجك أثناء عملك
هل تشعر بأنك تساعد أسرته ومجتمعك بفضل هذا العمل
هل تشعر بأنك غير مفهوم من قبل الأشخاص المحيطين بك في العمل
أين تذهب عندما تشعر بالإرهاق من عملك
هل تفكر بتغيير عملك
هل تشعر بأنك ستبقى على هذه الحال طوال حياتك
هل تنزعج عندما يسألك أحد عن عملك ولماذا
هل تشعر بأنك مستنزف في عملك

## الملاحظة

يلقي اللوم على المدير والزملاء
تغيرات انفعالية سلبية واضحة على وجهه أثناء الحديث عن العمل
ينفعل بسرعة كبيرة
مظهر ارهاق دائم ومستمر
حديث تشاؤمي عن المستقبل
يتحدث عن المشاكل التي تعرض لها مع العملاء أثناء عمله
يتمنى الحصول على عمل جديد
نظام الاكل لديه مضطرب
نظام النوم لديه مضطرب
يظهر عليه الخمول
لديه عزلة وانفراد مع الذات بين الحين والآخر
لديه آلام جسدية غير مفسرة طبيا