



قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية

فرع: تخصص علم النفس العيادي

فرع: علم النفس

الاحتراق النفسي لدى موظفي إدارة السجون

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستري في (علم النفس)

تخصص: علم النفس العيادي

تحت إشراف :

د. ولد محمد لامية

من إعداد الطالبة

ساكر صليحة

لجنة المناقشة		
مشرفا	أستاذ محاضر	د. ولد محمد لامية
مناقشا	أستاذ محاضر	د. بلعوينات مريم
رئيسا	أستاذ التعليم العالي	بروفيسور حلوان زوينة

السنة الجامعية: 2024/2023



نموذج التصريح الشرفي الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث.

انا المضي أسفله، السيد(ة).....م.البيضاوية.....الصفة: طالب، استاذ، باحث.....طالبة

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية:.....2.0.2.7.7.2.3.9.2.....والصادرة بتاريخ.....11.04.2018

المسجل(ة) بكلية / معهد.....العلوم الإجتماعية والإنسانية قسم علم النفس.....البيضاوية

والمكلف(ة) بإنجاز اعمال بحث (مذكرة، التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها:.....الإشراف البيضاوية لدى موهأ على إدارة المسجون

تحت إشراف الأستاذ(ة):.....د. ل. محمد لاهم

أصرح بشرفي أننيلتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ:.....10.06.2018.....توقيع المعني(ة).....[Signature]

رأي هيئة مراقبة السرقة العلمية:



الامضاء:

رئيسة قسم علم النفس و علم التربية

بالتيسار

وليد محمد ميلة

النسبة: % 25

## شكر وعرافان

الحمد لله وحده والشكر له، سبحانه على عظيم إحسانه، شكرا يليق بجلال قدره وعظيم سلطانه على أن وقّفتي على إتمام هذه الدراسة والصلاة والسلام على خير خلقه وخاتم رسله محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد:

أقدم شكري وتقديري وعرفاني :لأستاذتي ولد محند لامية لقبولها-بصدر رحب-الإشراف على دراستي حيث بذلت الكثير من الوقت والجهد في توجيه مسار بحثي رغم أعبائها ومشاغلا فأسأل الله تعالى أن يمد في عمرها ويجعلها سندا للطلبة.

كما أشكر الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة كل باسمه ودرجته العلمية على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة.

كما أقدم شكري وعرفاني الي السيد المدير العام لإدارة السجون زرب سعيد وطاقمه الاداري والي السيد عزام رمزي رئيس الملحقة الوطنية لموظفي ادارة السجون بسور الغزلان علي موافقته وإشرافه على المذكرة وكذلك أقدم الشكر للموظفين وإطارات الملحقة على مساعدتهم لي في ميدان الدراسة وامتناني الخاص لكل من السيد رحمانى سعيد الضابط العميد الاول والسيد جاتي عبد المجيد ضابط عميد، وساكرا البحري ضابط رئيسي على النصائح وتوجيهات التي ساعدتني كثيرا في هذه الدراسة. وأخيرا أشكر كل من أسدى لي نصح أو توجيه أو ساعدني في الحصول على مرجع أو معلومة ولم أتمكن من ذكر اسمه، وأرجو أن يثيب الله الجميع الثواب الأوفى ويجزيهم عني.

# الاهداء

اهدي ثمرة عملي الى كل من :

روح والدنيا أُمي ساكر مريم و ابي علي ساكر اللذان تمنيت ان يقاسمان هذا

النجاح و عائلتي الكبيرة خصوصا شقيقتي (عيدة , جميلة , سليمة ) وإخوتي

لذكور

(عيسي , رابح , البحري , يحي , محمد، و عائلاتهم ) والي كل من قاسمني

الأفراح و الأحزان في هذه الحياة .

واهديتها إلي المدير العام لإدارة السجون زرب سعيد والي السيد عزام رمزي رئيس

الملحقة بسور الغزلان والي زملائي في الدراسة وصديقتي (عيسات نسيمة، خالفة

جميلة وامينة جوادي) وزملاء العمل بالأخص بوكراع زوليخة وجميلة بوسدراية

أخصائي نفساني ممتازة بالمدية ووديدي عمي سميحة أخصائي نفساني ممتاز

بالبوية وفاطمية مفتاح علي مساعدتهما لي في هذا

العمل المتواضع . ساكر صليحة

## ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي عند موظف إدارة السجون وهذا من خلال محاولة الإجابة عن التساؤل الرئيسي الذي مفاده: **ما مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي إدارة السجون؟** و لتحقيق أهداف الدراسة والتحقق من الفرضية أستخدم المنهج الوصفي، أما مجتمع البحث فتكون من 50 موظف يعملون بالملحقة الوطنية لموظفي إدارة السجون، أعتمد في هذه الدراسة على أداة هي " مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي"، وأسفرت المعالجة الإحصائية على النتائج التالية:

- يوجد استنزاف انفعالي بدرجة عالية لدى موظف إدارة السجون.
  - يوجد تباد المشاعر بدرجة عالية لدى موظف إدارة السجون.
  - يوجد نقص الانجاز الشخصي بدرجة عالية لدى موظف إدارة السجون.
- فمن خلال النتائج المتوصل إليها في دراستنا وجدنا أن موظف إدارة السجون يعاني من درجة عالية من الاحتراق.

**الكلمات المفتاحية:** الاحتراق النفسي، موظف إدارة السجون

## فهرس المحتويات

IV	شكر و عرفان
IV	الاهداء
V	ملخص الدراسة:
X	فهرس الجداول
X	فهرس الملاحق
أ	مقدمة:
أ	الفصل التمهيدي
4	1_ إشكالية الدراسة:
7	2- تحديد الفرضية:
7	3- أسباب اختيار الموضوع:
7	4- أهداف الدراسة:
7	5- أهمية الدراسة:
8	6- دراسات سابقة:
10	7- التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة:
11	الجانب النظري
12	الفصل الاول
13	تمهيد:
14	1_ تعريف الاحتراق النفسي

16	2-علاقة الاحتراق النفسي ببعض المصطلحات الأخرى:
16	3-أبعاد الاحتراق النفسي:
17	4_أسباب الاحتراق النفسي:
19	5-مراحل حدوث الاحتراق النفسي:
20	6-أعراض الاحتراق النفسي:
22	7-النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:
23	8_استراتيجيات مقاومة الاحتراق النفسي:
27	9-الوقاية من الاحتراق النفسي:
28	10-علاج الاحتراق النفسي:
33	خلاصة:
42	الفصل الثاني
43	1- موظفي إدارة السجون:
43	2 - المادة 42:
44	3-تكوين موظفي المؤسسات العقابية:
44	4_ أخلاقيات موظفي المؤسسات العقابية:
47	5-الحق في التكوين وتحسين المستوى:
47	6-أعوان السجون:
48	7-الاحتراق النفسي لدي موظفي إدارة السجون:
54	الجانب الميداني
54	الفصل الأول إجراءات الدراسة الميدانية
55	1-التذكير بفرضية الدراسة :

55	2_ الدراسة الاستطلاعية:
55	3_ تعريف الدراسة الاستطلاعية:
55	4_ الدراسة الأساسية:
56	5- المنهج المستخدم في الدراسة:
56	6_ عينة الدراسة:
56	7- الأدوات المستخدمة في الدراسة :
58	8- كيفية تنقيط المقياس:
59	9- تصنيف أبعاد مقياس Maslach للاحتراق النفسي و كيفية تنقيطه:
60	10_ توزيع أفراد العينة حسب الجنس:
61	11_ توزيع أفراد العينة حسب السن:
62	12_ توزيع أفراد العينة حسب الخبرة:
63	13_ توزيع أفراد العينة حسب الرتبة:
63	الفصل الرابع : عرض وتحليل ومناقشة.....
63	نتائج الدراسة.....
64	عرض ومناقشة نتائج الدراسة:
64	1_ تبدل المشاعر:
65	2_ استنزاف الانفعالي:
66	3_ نقص الانجاز الشخصي:
67	4_ عرض وتحليل وتفسير النتائج على ضوء الفرضية:
70	الخلاصة :
73	المراجع.....

77 ..... الملاحق

78 .....

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
58	كيفية تنقيط المقياس	01
59	تصنيف أبعاد مقياس Maslach للاحتراق النفسي وكيفية تنقيطه	02
60	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	03
61	توزيع أفراد العينة حسب السن:	04
62	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	05
63	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة	06
64	يوضح نتائج بعد تبدل المشاعر بالاعتماد على التكرار والنسب المئوية	07
65	يوضح نتائج بعد الاستنزاف الانفعالي بالاعتماد على التكرار والنسب المئوية	08
66	يوضح نتائج بعد نقص الانجاز الشخصي بالاعتماد على التكرار والنسب المئوية	09

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم
79	مقياس الاحتراق النفسي ل ماسلاش	ملحق 01

يعد الاحتراق النفسي من بين الظواهر الجديرة بالاهتمام لدى الباحثين ونتيجة التأثيرات الناتجة عن الظاهرة، وقد يكون لها انعكاسات على الأفراد ولا شك أن ظروف العمل الحالية في الكثير من المهن تسبب الشعور بالضغط لدى الكثير من الأفراد والتي ينجم عنها احتراق نفسي فهناك بعض المهن هي أكثر استهدافا وجلبا لهذه الضغوط من بينها خدمات قطاع السجون التي يتعامل فيها موظف إدارة السجون بصفة مباشرة مع الناس ومع المساجين، بتكريس أنفسهم لخدمة الآخرين ورعاية المسجون حيث عملت إدارة السجون بالاهتمام بالضغوط ومختلف الاجتهادات الناجمة عن العمل في السجون تفرض على الموظف فيه أوضاعا معينة تكون مصدر للضغوط ينتج عنها احتراق نفسي لدى فهي تحتاج إلى الاستعداد الكامل ماديا وبشريًا وعمليا وإداريا للارتقاء بمستوى الخدمات ونظرا لأهمية العنصر البشري ودوره في السجون الجزائرية يجب ضرورة التركيز على دراسة العوامل المحيطة بموظف إدارة السجون والتعرف على مصادر الضغط التي تواجهه نتيجة ارتباطه بعدة اهتمامات عمل. عائلة ومن أجل تشخيص ظاهرة الاحتراق النفسي قمنا بدراسة ميدانية مبنية على أسس منهجية وعلمية عن طريق اختيار فئة موظف إدارة السجون كعينة لبحثنا كونها تتقاطع مع العديد من المهن الأخرى.

وهذا ما جعلنا نتساءل على مستوى الاحتراق النفسي عند موظف إدارة السجون ومعرفة مستوى الاستنزاف الانفعالي وتبدل المشاعر ونقص الانجاز الشخصي لدى موظف إدارة السجون وخصص لذلك إطارين نظري وتطبيقي.

وقد قسمت بحثي هذا إلى خمسة فصول على النحو التالي:

-الفصل التمهيدي و الذي أوضحت من خلاله الإشكالية التي بنيت عليها هذه الدراسة ، فرضية الدراسة و التي تعتبر كإجابة مؤقتة للسؤال التي طرح في الإشكالية ، كما تعرضت إلى أسباب اختياري لهذا الموضوع و أهميته و كذا الأهداف المنتظرة من هذه الدراسة و في نفس الصدد عرضت الدراسات الأجنبية و العربية التي درست نفس الموضوع.

-الفصل الاول :خصص للتعريف بمفهوم الاحتراق النفسي و التطرق إلى علاقته ببعض المصطلحات و كما تطرقنا إلى أبعاده و أسبابه ومراحل حدوثه و أعراضه ، كما تعرضت إلى النظريات المفسرة له و استراتيجيات مقاومته إضافة إلى ذكر الوقاية و العلاج منه.

## مقدمة

---

الفصل الثاني :خصص هذا الفصل للتعريف بموظف إدارة السجون حيث تم ذكر المادة 42 من القانون الخاص بيهم وتكويناتهم واخلاقياتهم وتطرق إلى كيفية تحسين المستوي بالإضافة إلى ذكر أعوان إدارة السجون و في الأخير تم التطرق إلى الاحتراق النفسي لدي موظف إدارة السجون.

-الفصل التطبيقي : يتمثل في الفصل الثالث أين عرضت فيه المنهج الذي استعملته في هذه الدراسة بما في ذلك المقياس المستعمل و العينة التي أجريت عليها الدراسة و كذا النتائج المتوصل إليها من خلال تطبيق هذه المقياس أما الفصل الرابع تعرضت إلى مناقشة هذه النتائج لتختتم هذه الدراسة بخاتمة.

# الفصل التمهيدي

## الإطار العام لمنهجية للدراسة

- 1- تحديد إشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهداف الدراسة
- 5 - أهمية الدراسة
- 6 - الدراسات السابقة
- 7- تحديد الإجراءات لمتغيرات الدراسة

## 1\_ إشكالية الدراسة:

ان طبيعة الحياة التي يعيشها الفرد في هذا العالم، تظهر بكل ما تكتظ به من مشكلات ومتطلبات نظرا لتعقيد الحياة وازدياد متطلباتها، وما يصاحبها من قلق مستمر وتغيير سريع ومتواصل في جميع المجالات التي يشهدها عالمنا اليوم، وما يتبع ذلك من تعقد حاجات الفرد وأساليب إشباعها كما خلقت معها مجموعة من الآثار النفسية و الصحية والاجتماعية على مستوى الأفراد والجماعات.

و يعتبر الاحتراق النفسي إحدى العوائق الأساسية لكل عملية تغير وتنمية كما تتعدى إلى التأثير على الطاقة الكامنة والدافعة، وهذا ما يعرض الفرد إلى الاستنزاف الداخلي والإحساس بالانهيار وعدم القدرة، وهذا ما جعل المختصين النفسيين يهتمون بتمكين الإنسان من الاستفادة بطاقته الكامنة في إحداث التغيير والوصول إلى تحقيق أهدافه الخاصة و المهنية والتخلص منها باستمرار حتى لا تتراكم عليه تلك المشكلات وتترايد عليه والتي قد تؤدي إلى " حالة الإنهاك والاحتراق النفسي ، ويعتبر أول من استخدم هذا المصطلح فرويدن برجر freuden berger في أوائل السبعينيات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية ، الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة ،وقد أصبح مفهوم الاحتراق النفسي مصطلح واسع الانتشار،وسمة من سمات المجتمع المعاصر ، فقد بينت ماسلاش أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب أصحاب المهن فتسبب لهم القصور ،والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب.

(عوض ا.، 2007، صفحة 13)

ويوجد الكثير من الأسباب المؤدية إلى حدوث التوتر والاحتراق النفسي، وتختلف من فرد إلى آخر من حيث وقعها النفسي عليه بسبب اختلاف قدرة التحمل النفسي، وطريقة التعامل مع الأفراد، من مسببات ومصادر الاحتراق وكذلك الفروق الفردية بين الأفراد وخبرات الفرد السابقة، وطبيعة شخصيته ومفهومه، لذاته والقدرات والدعم الاجتماعي في البيئة المحيطة بالفرد لكن معظم علماء النفس، يرون أن من أهم أسباب هذه، الظاهرة هي صعوبات العمل الفيزيائية والإدارية والإنسانية.

(ابو عيشة، 1997، صفحة 03)

ويحدث الاحتراق عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل، وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل وكلما زاد التباين في هاتين البيئتين زاد الاحتراق النفسي، الذي يواجهه الموظف في مكان عمله

وأشارت ماسلاش إلى أن جذور وأساس الاحتراق النفسي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية، والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل.

(ابو مسعود و مسلم، 2010، صفحة 02)

وأكدت دراسات نظرية وميدانية كثيرة حول الاحتراق النفسي في البيئتين الغربية والعربية ، وفي المجالين الإداري والتربوي ، أن العاملين في مختلف المهن الإنسانية والإنتاجية يتعرضون لحالة من التوتر، والاحتراق النفسي، بسبب ضغوط العمل النفسية والمهنية التي تمر بهم خلال ممارستهم الوظيفية ، حيث تلعب العلاقات الرسمية وغير الرسمية ، مع زملاء العمل وقضايا النمو المهني والنفسي والظروف الفيزيائية والممارسات الإدارية، وضغوط العمل وعبء الدور وغيرها من المتغيرات ، دورا رئيسيا في وجود ظاهرة التوتر والاحتراق النفسي، وعملوا على دراستها والبحث في مظاهرها وأسبابها ومكوناتها والأساليب والطرق الإدارية والنفسية اللازمة لوضع حد لها أو التقليل من أخطارها ، وآثارها السلبية لأقل قدر ممكن.

(زياد الطحانية، 1995، صفحة 10)

وقد توصلوا الباحثين في مجال الاحتراق النفسي إلى ان عمال قطاع الخدمات الاجتماعية والإنسانية هم الأكثر عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي 'ويعد هذا الأخير من الظواهر النفسية التي نالت اهتمام الباحثين واهتماماتهم ،وقد تناولوها كدراسة لرصد أسبابها، وتحديد أعراضها ووصف تأثيراتها السلبية، فمن الأسباب المؤدية لحدوثها : الضغوط النفسية المهنية المستمرة إلى جانب نقص مساندة الرؤوسين والزملاء، وزيادة حجم العمل عن الحد المعقول في غير أوقات دوامه مع نقص الدعم المادي والمعنوي للموظف ومن بين تلك الدراسات التي تناولت هذا الموضوع نجد ،" دراسة بوقروط ( 2004 ) " وآخرون وتوصلت هذه دراسة أن عوامل الخطر مؤدية الي المعاناة النفسية وتبعاً لذلك يؤدي إصابة الموظف بالاحتراق النفسي إلى الغياب المتكرر في دوامه و السلبية في التعامل مع المحيطين به والإحساس بالملل، والإحباط والتعب والإرهاق حتى الإنهاك الانفعالي، وما يصاحبه من نقص الانجاز الشخصي لأقل مجهود والرغبة في ترك المهنة لذلك فان تعرضهم للإصابة بالاحتراق النفسي مهما كانت درجته تشكل مشكلا كبير ينبغي تداركه بسرعة من خلال تشخيصه والوقوف على أهم أسبابه، ومن ثم إيجاد إستراتيجية فاعلة وهادفة لمواجهة هذه الظاهرة.

وقد حظيت ضغوط العمل وظاهرة الاحتراق النفسي بقدر كبير من الاهتمام من حيث التعرف على أنواعها ومصادرها والآثار المترتبة عنهما وكيفية التعامل مع هتين الظاهرتين لان الفرد في الغالب يؤدي

عمله ضمن شبكة من الاتصالات مع الزملاء، ومن الطبيعي في هذه الظروف يواجه الفرد مواقف واستجابات سلوكية تتحول إلى ضغوط بالنسبة له. وقد اهتم الباحثين بدراسة وتتبع تأثير الضغوط النفسية بصفة عامة والاحتراق النفسي بصفة خاصة، على الصحة النفسية للفرد ومدى هذا التأثير، مما جعل من الاحتراق النفسي موضوع مناسب للعديد من الدراسات، وهذا ما يوضح طبيعة العلاقة القائمة بين الاحتراق النفسي ونظام العمل وكذا خصوصيات كل مهنة.

وإن عمل موظفي إدارة السجون ذو أهمية كبيرة نظرا للدور الذي كلفت به المؤسسة العقابية في المجتمع فهي تقوم بوظيفة أمنية و تربوية واجتماعية في آن واحد، فالمهمة الأمنية تتمثل في الحبس الجسدي لمتهم أو محكوم عليه ومنعه بالقوة من الخروج و الإفلات من مباني المؤسسة و جعله تحت الحراسة الدائمة و ما يتطلب ذلك من توفير كل وسائل العيش و النظافة و الصحة البدنية و النفسية و العقلية وأما الوظيفة التربوية فتتمثل في تهذيب سلوك الجانح تجاه غيره و تجاه المجتمع وإعادة تربيته و تهيئته للاندماج من جديد في المجتمع بمجموعة من الوسائل المتعارف عليها كالتعليم و محو الأمية و التكوين المهني و العمل التربوي و الرياضة الفكرية و الجسدية وأما الوظيفة الاجتماعية لموظفي إدارة السجون فتتمثل في إبقاء الصلة بين المحبوس ووسطه العائلي أولاً ثم الاجتماعي من خلال اتصاله بعائلته و العمل على توطيد هذه الصلة بصفة مستمرة ودائمة و كذا مساعدته اجتماعيا من خلال مختلف برامج المساعدات الاجتماعية. إضافة إلي أن موظفي الموجودين علي مستوى المدارس فلهم دور كبير في تكوين و تأطير الطلبة خلال فترة التربص وقد كانوا يعملون في السجون قبل الالتحاق بالمدارس التابعة لإدارة السجون يتطلب منهم التواجد المستمر بالعمل لفترة طويلة قد تمتد لعدة أيام متتالية مما يترتب عليه ردود أفعال نفسية ومهنية تمتد أثارها للحياة الاجتماعية و تنعكس على الأسرة و الأولاد حيث يأخذ العمل معظم الوقت و بالتالي يكون بعيدا عن تلبية متطلباتهم و ملاحظتهم و رعاية شؤونهم هذا الوضع من شأنه أن يخلق الكثير من الصعوبات و المشكلات النفسية لدى هؤلاء الأفراد يمكن أن يؤدي إلى سوء التوافق النفسي و التكيف الاجتماعي داخل بيئة العمل و ظهور بعض الاضطرابات الانفعالية و الشخصية لديهم.

(مكناسي ، 2007، صفحة 152)

لهذا سوف نحاول في هذه الدراسة التعرف على الاحتراق النفسي لهذه الفئة وهذا من خلال طرح السؤال التالي:

ما مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي إدارة السجون؟

### 2-تحديد الفرضية:

يعاني موظف إدارة السجون من مستويات مختلفة من الاحتراق النفسي

### 3-أسباب اختيار الموضوع:

-قلة الدراسات في حدود علمنا عن موضوع الاحتراق النفسي وعدم وجود فكرة واضحة عنه في البيئة الجزائرية.

-الخلط بين مفهوم الاحتراق النفسي و مفاهيم مشابهة كالضغط النفسي ، القلق و الاكتئاب.

-تعدد النتائج السلبية لمتلازمة الاحتراق النفسي على الفرد و المؤسسة التي ينتمي إليها و كذا على نوعية الخدمات المقدمة و العلاقات الشخصية.

- انتشار هذا الاختلال النفسي في كل المهن و عدم توفر الدراسات و المعلومات الكافية للوقاية منه.

- قلة المواضيع التي تناولت فئة موظفي إدارة السجون.

### 4-أهداف الدراسة:

-معرفة مستويات ظاهرة الاحتراق النفسي لدى فئة موظفي إدارة السجون.

### 5-أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تناولته بالإضافة إلى أهمية العينة المدروسة ويتلخص ذلك فيما يلي:

\*أنها تستهدف شريحة هامة وهي : موظفي إدارة السجون التي تقع على عاتقها مسؤولية كبيرة ،حيث يقع على عاتقهم فرض قواعد الانضباط داخل المؤسسات، وهي مهمة شاقة جد.

\*لفت الانتباه لعينة من موظفي إدارة السجون ومساعدتهم في تحقيق مساهماتهم وأهدافهم.

\*الاحتراق النفسي موضوع عملي فكل دراسة تلقي الضوء عليه ستضفي إليه الكثير من التحليل الواقعي، لوضعية الموظفين داخل المؤسسات العقابية و المدارس الخاصة بها.  
\*قد تكون نتائج لدراسة بمثابة دراسة سابقة لباقي الدراسات المشابهة لها مستقبلا.

## 6-دراسات سابقة:

### دراسات حول الاحتراق النفسي:

6-1-هدفت دراسة **مزيدة مشرف: 2002** إلى دراسة مصادر الاحتراق النفسي التي تتعرض لها فئة من عضوات هيئة التدريس من الاحتراق النفسي بدرجة مرتفعة بشكل عام وتناولت درجة الاحتراق النفسي بالنسبة لمصادر القائمة السبعة حيث حصلت مصادر البيئة المادية للتدريس، وأثار ضغوط العمل، والعلاقة مع الطالبات، والعلاقة مع إدارة المركز على متوسطات مرتفعة، كما كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية بالنسبة لمتغيرات الجنس أو العمر الزمني والدرجة العلمية، والتخصص، وسنوات الخبرة.  
6-2-دراسة **علي عسكر وآخرون سنة: 1986** بالكويت، بعنوان مدى تعرض معلمي الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي (دراسة ميدانية) ، وعليه من أن هناك اهتمام متزايد بظاهرة تعرف باسم الاحتراق النفسي في مهنة الاحتراق الخدمات فقد سعت هذه الدراسة إلى التحقق من وجود هذه الظاهرة بين معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت حيث قام الباحثون بتعميم « النفسي استبيان تحتوي على 28 فقرة تناولت مصادر الضغط في مهنة التدريس، وهذه المصادر هي: سلوك التلاميذ، علاقة الأستاذين ببعضهم البعض، علاقة الأستاذ بالإدارة، علاقة الأستاذ بالموجه الفني، الصراعات الذاتية، الأعراض النفسية للضغوط، وللإجابة على تساؤلات البحث تمت المقارنة على أساس الجنس والجنسية والخبرة التدريسية وقد أخذ في الاعتبار متغير الجنسية لكثرة الأستاذين غير الكويتيين في المرحلة الثانوية، وقد أوضحت النتائج أن درجة الاحتراق النفسي 9سنوات في جميع مصادر - منخفضة نسبيا بين مجتمع الدراسة ما بين 5 الاستبانة، كذلك أظهرت النتائج بأن تعرض الأستاذين الكويتيين الظاهرة الاحتراق النفسي كانت أكبر من تعرض الأستاذين غير الكويتيين.

6-3-دراسة **مزياني فتيحة سنة 2006 و 2007** بالجزائر العاصمة، وهدفت هذه الدراسة للكشف عن مستويات ومصادر الاحتراق النفسي في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، على عينة من الشرطة الجزائرية حيث تم تشخيص مصادر الضغط المهني ومعرفة المميزات النفسية التي يبيدها ضباط الشرطة

وتأثير كل ذلك على الاحتراق النفسي والهدف من هذا البحث هو معرفة مدى تأثير مصادر الضغط المهني والمميزات النفسية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة.

(مزياني، 2007، صفحة 206)

**6-4-دراسة بوحارة هناء 2011 و 2012:** هدفت هذه الدراسة الي محاولة الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي و علاقته بالأداء الوظيفي لدي أعوان الحماية المدنية حيث كانت دراسة ميدانية في ولايتي عناية و الطارف علي عينة تتكون من 210 عون اختيرت بطريقة عشوائية و أسفرت النتائج علي وجود فروق دالة إحصائيا على مستوى الاحتراق ترجع الي متغير السن , الحالة المدنية (متزوجين،عازبين )والاقدمية .

(بوحارة ، 2012، صفحة 05)

**6-5-هدفت دراسة أليكسندار- لوفتون ( Alexander – Lofton ):** 2005التعرف علمي مصادر الإجهاد والاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس الذين يعملون بدوام كامل في مؤسسات تربوية مركزية وغير مركزية .وشملت عينة الدراسة 12عضو هيئة تدريس .وتم تطبيق قائمة ماسلاش للاحتراق النفسي وكشفت نتائج الدراسة أن التفاعل مع الطلاب يعد المسبب الأكبر لإجهاد أعضاء هيئة التدريس، كما وجدت فروقا دالة إحصائيا بين أعضاء هيئة التدريس باختلاف أعمارها، وذلك على درجاتهم في بعد الإجهاد الانفعالي.

**6-6-دراسة هيوجز Hughes 2009:** هدفت لتحديد مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي بين أعضاء هيئة التدريس في جامعات ولاية ألاباما .ويبلغ عدد أفراد العينة (197) عضوا .وتم تطبيق قائمة تقدير الاحتراق 1982 وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي :حصول % 20 من أفراد العينة على درجة الاحتراق النفسي، و % 28,37 على درجة اللادع وهما أكثر مستويات الاحتراق خطرا ،كما دلت نتائج الدراسة وجود فروق في درجات الأفراد على أبعاد القائمة باختلاف المتغيرات مثل العمر، والمرتبة العلمية، والحالة الاجتماعية، والمشكلات الصحية، وكذلك زيادة المشكلات الصحية بزيادة درجة الاحتراق النفسي، كما بينت نتائج الدراسة أن أغلب الأعضاء تعرضا لخطر الاحتراق هم الذين تقع أعمارهم بين 46-55 كما بينت نتائج الدراسة أن أكثر مصادر الإجهاد انتشارا كما أوردها أفراد العينة، هي :مواعيد النشر، والعبء التدريسي الزائد.

### 7-التحديد الإجرائي لمتغيرات الدراسة:

الاحتراق النفسي: هو مجموعة من الاستجابات التي تصدر من موظف إدارة السجون الذي يزاول مهنته بالملحقة الوطنية لموظفي إدارة السجون والمعبر عنها بالدرجة التي يحصل عليها من خلال الاعتماد على مقياس ماسلاش لهذه الدراسة وفق للأبعاد التالية لإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

# الجانب النظري

# الفصل الاول

## الإحترق النفسي

1- تمهيد

2- تعريف الإحترق النفسي

3- علاقة الإحترق النفسي ببعض المصطلحات الأخرى

4- أبعاد الإحترق النفسي

5- أسباب الإحترق النفسي

6- مراحل حدوث الإحترق النفسي

7- أعراض الإحترق النفسي

8- النظريات المفسرة للإحترق النفسي

9- استراتيجيات مقاومة الإحترق النفسي

10- الوقاية من الإحترق النفسي

11- علاج الإحترق النفسي

12\_ خلاصة

### تمهيد:

الإحترق النفسي لا يحدث دفعة واحد ولكنه يبدأ بصورة تدريجية عبر فترات زمنية ممتدة حيث يمر الفرد بسلسلة من الضغوط النفسية لا يستطيع التغلب عليها فتصل به في النهاية. حيث أن دراسة ظاهرة الإحترق النفسي ضرورة من ضروريات الاهتمام بالصحة النفسية وهو من الظواهر التي جذبت، اهتمام الباحثين بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية، ومن خلال هذا الفصل سنحاول التعرف على ماهية الإحترق النفسي بجميع جوانبه.

## 1\_تعريف الإحترق النفسي

دل مفهوم الإحترق النفسي في أوائل السبعينات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية ومنها مهنة الطبيب الذي يرهق نفسه لتحقيق أهداف صعبة .  
(عوض ا.، 2007، صفحة 13)

وقد أصبح مفهوم الإحترق النفسي مصطلحا واسع الانتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر وقد بينت "ماسلاش" أن هذه الظاهرة خطيرة تصيب أصحاب المهن الصعبة فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب.

(الظفري و القريوتي ، 2010، صفحة 117)

ورغم تعدد التعريفات في مفهوم الإحترق النفسي إلا أن هناك اتفاق على معناه وخصائصه بشكل عام، فيما يلي بعض التعريفات لمفهوم الإحترق النفسي.

**1-1تعريف" تايلور: TAYLOR** يعرف الإحترق النفسي بأنه من المؤثرات السلوكية ناتجة عن الضغط الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة

(الظفري و القريوتي ، 2010، صفحة 118)

**1\_2\_ SHERNISS تعريف كرنيس** : تعرف الإحترق النفسي بأنه العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق با العمل من ارتباطه بعمله نتيجة ضغوط العمل التي يتعرض لها لمهني أثناء أداء هذا العمل.

(freuden, 1975, p. 12.13)

## 1\_3\_تعريف ماسلاش:

تعرف الإحترق النفسي بأنه فقدان الاهتمام بالأشخاص و تعريف ماسلاش الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي للذين يجعلان من هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين، كما أن الإحترق النفسي خبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي.  
\*ومنه نستنتج أن الإحترق النفسي تسببه مجموعة من الضغوط النفسية التي تبدأ بأعراض جسمية ونفسية تجعل الفرد فريسة سهلة لتبليد مشاعره ونقص شعوره بالإنجاز الشخصي، لأن الإحترق يصب الفرد بصفة عامة وأصحاب المهنة بصفة خاصة.

**1-4\_ تعريف فرويد نبرجر:** الإحترق النفسي هو ظاهرة نفسية المهنية وتجعلهم بشكل تدريجي اقل إنتاجية وحيوية وأكثر ر كآبة و اقل اهتماما ورغبة في العمل.

(freuden, 1975, p. 83)

**1-5- يعرفه كل من "بيركان" و"هارتمان":** الى ان الإحترق النفسي استجابة الى الاجها النفسي والاداء المنخفض في العمل، وكذا اسلوب التعامل مع الآخرين.

(عسكر ع.، 2000، الصفحات 22,30)

**1-6- يعرفه جاكسون في السمادوني:** بأنه إرهاق انفعالي وجسمي وسخط على الذات، وعلى الآخرين وعلى العمل وفقدان الحماس له وركود وبلادة وانخفاض في مستوى الإنتاجية.

**1-7\_ كاري جرنس في زينب شقير 181 عام 2002:** قام بتقديم عدة تعريفات له:

الإحترق النفسي هو الاستنفاد العاطفي أو الانفعالي نتيجة العمل الوظيفي الزائد.

الإحترق النفسي هو فقدان الاهتمام بالناس الذين يتعاملون معه كردود فعل لضغوط العمل.

على *Powell* .w وقد أكد ALIENATION الإحترق النفسي كمفهوم مرادف للاغتراب والعلاقة التبادلية بين الضغط النفسي ومشاعر الإحترق النفسي، وأوضح أن أعراض الإحترق النفسي تظهر في الإحساس بالفشل، والغضب، والعناد، وفقدان الإحساس الايجابي نحو العمل والغياب المتكرر، وعدم المرونة ومقاومة التغيير والسلبية بصورة عامة في معاملة الآخرين."وضح مجموعة من الأعراض المصاحبة للإحترق النفسي، وهي ما أسفرت عنه نتائج دراسة في عدم الرغبة في الذهاب للعمل والإحساس بالذنب، واللوم والسلبية، (Leightcn & Roye) والإحساس بالتعب، والإنهاك معظم اليوم وتجنب الحديث مع الزملاء في شؤون العمل الذاتية المطلقة، والشك والتغيب المستمر.

**1-8- عسكر في زينب شقير 1998** الإحترق النفسي بأنه:"الاستنزاف البدني والانفعالي.

**1-9- تعريف كرسينا ماسلاش في زيد محمد البتال (2000):**

"مجموعة الأعراض التي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعا من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس وتتمثل هذه الأعراض في الإجهاد الانفعالي وتبليد المشاعر ونقص الانجاز الشخصي."

10-1- كما يعرف فاروق السيد عثمان 2001 : الإحترق النفسي عبارة عن جملة من الأعراض البدنية العاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد وأدائها في الأعمال التي يقوم بها، وهذه الجملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات والاتجاهات نحو العمل وفقدان الثقة بالنفس وفقدان الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين." ( السيد عثمان، 2001، صفحة 12)

## 2- علاقة الإحترق النفسي ببعض المصطلحات الأخرى:

### 2-1- الإحترق النفسي والضغط النفسي:

الإحترق النفسي والضغط النفسي كلاهما يعبر عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي والبدني، لكن يختلف الإحترق النفسي عن الضغط فغالبا ما يعاني الموظف من الضغط المؤقت ويشعر كما لو كان محترقا نفسيا، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور فقد يكون طويلا أو قصيرا، وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد و يؤدي إلى انهيار في أداء وظائفه أما الإحترق النفسي فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية وبمصادر وعوامل أخرى وبذلك فإن الضغط النفسي يكون سبب للإحترق النفسي.

( سيد يوسف، 2006، صفحة 18)

### 2-2- الإحترق النفسي والإجهاد النفسي:

القلق عبارة عن شعور بالالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد للبيئة التي يدركها الفرد على أنها عدائية وقد تلتصق هذه الأعراض بمظاهر الإحترق النفسي والذي من مظاهر فقدان الاهتمام بالآخرين . والسخرية من الآخرين والشك في قيمة الحياة ويمكن القول إن الضغوط النفسية والإجهاد النفسي والقلق النفسي في علاقتهم النفسي في علاقتهم بالإحترق النفسي هي علاقة دائرية أي علاقة سبب ونتيجة.

### 3- أبعاد الإحترق النفسي:

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

#### 3-1- الاستنزاف الانفعالي:

هو فقدان إحساس الموظف بالثقة في النفس والروح المعنوية المنخفضة وفقدان الاهتمام مما يفقده القدرة على العطاء في مهنته، كما أن هذا الشعور بالاستنزاف الانفعالي يصاحبه الشعور بالإحباط،

وشدة التوتر والإجهاد وشعور الموظف بعدم وجود شيء مهم يعطيه للآخر ومن الأعراض الشائعة للاستنزاف الانفعالي هو شعور الفرد بالفرع حين التفكير في الذهاب إلى العمل صباح كل يوم كما يظهر في شكل تعب وفقدان للطاقة والإحساس بعدم القدرة على التعاطف مع الآخرين فيصبح العامل جافاً في معاملاته.

(العزي ، 2011 ، صفحة 14)

### 3-2- بلادة المشاعر أو التجرد الإنساني في العلاقة مع الآخرين:

يوضح الإتجاهات السلبية اتجاه من يعمل معهم الموظف المحترق نفسياً وهذه الإتجاهات السلبية تكون أحياناً تهكمية (ساخرة) لا تمثل الخصائص المميزة للعامل وتعرف كل من ماسلاش وبينز Maslach et (pines) هذا البعد من الإحترق النفسي بأنه "إحساس بالإنسانية والسخرية من العملاء.

(الزهراني ، 2008 ، صفحة 10)

### 3-3- نقص الشعور بالإنجاز الشخصي:

تتسم يميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبياً وشعوره من خلال ذلك بالفشل وتدني إحساسه بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح وكذلك فشل تفاعله مع الآخرين و يحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل وكذلك بسبب الحالات التي تخف فيها محاولاته باستمرار في تقديم نتائج إيجابية وعندما يعتقد الموظف أن و لن تكون لجهوده نتيجة فعالة فإنه يتخلى عن تلك المحاولات وتظهر أعراض مثل: كثرة الغيابات ، الهروب من العمل ، ويبدأ بالتفكير بتغيير العمل ، فالعميل يعامل وكأنه شيء جامد أو حالة مجردة بالإضافة إلى اللامبالاة وقلة العناية بالعملاء ، ويتصف الموظف بالقسوة ، والتشاؤم وكثرة الإنتقاد وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وللمستفيدين وللمنظمة التي يعمل بها .

(شاكراً مجيد ، 2011 ، صفحة 23)

### 4\_ أسباب الإحترق النفسي:

ترتكز كل النظريات التي تدور حول أسباب الإحترق النفسي على ثلاثة مستويات : المستوى الفردي والمستوى التنظيمي والمستوى الاجتماعي ، مع ان الأسباب الفردية و الاجتماعية لها دورها المهم إلا أنها تساهم بقدر اقل من العوامل التنظيمية ظروف العمل لظهور الإحترق النفسي عند المهنيين.

**4\_1\_ عوامل متعلقة بالفروق الفردية:** تلعب الفروق الفردية دورا مهما في تعويض الفرد للضغوط على اعتبار ان الفرد الغير قادر على التحمل والتكيف مع اي نوع من أنواع الضغوط هو الفرد الأكثر تعرض لمضاعفات ونتائج هذا الضغط على الصحة النفسية.

**أ\_ جنس العامل:** اهتمت الدراسات في إبراز العلاقة القائمة بين جنس العامل وتعرضه إلى الاحترق بان المرأة التي تعاني من (Price et spencer) " الاحترق النفسي وهنا نشير إلى ما تم ذكره تعارض في دورها كعاملة وربت بيت تكون أكثر تعرضا للاحترق النفسي، في حين تدفع علاقات العمل والمحيط المهني الرجال إلى التعرض أكثر للاحترق النفسي.

**ب\_ العمر:** لا يعتبر السن مؤشرا مهم في تعرض العامل للاحترق النفسي بحيث لم يعثر على اي دراسة تعرضت لهذا العنصر في حين أعطيت أهمية لسنوات العمل.

**ج -الاعتقادات والقيم:** اهتم العلماء بدراسة تأثير المعتقدات والقيم التي يتبناها العامل خلال ممارسته اليومية لمهنته بحيث لوحظ ان نمط التفكير الذي يتبناه العامل المستمد من معتقداته وقيمه الخاصة يؤثر على طريقة تعامله مع الضغوط التي تواجهه في محيط عمله .هناك ويتمثل في نمطين من «Roter» نمطين أساسيين من أنماط التفكير وهذا ما أشار إليه الأشخاص في التعامل مع الأشياء من حولهم.

**د- أشخاص ذوي التحكم الخارجي:** يتميز هؤلاء الأشخاص بنظرة ايجابية واندفاعية ورضا عن النفس مما يجعلهم قادرين على مواجهة الضغوط وتجنب أعراضها.

**هـ- أشخاص ذوي التحكم الداخلي:** الأشخاص هنا يميلون إلى عدم الرضا والسلبية والخضوع إلى الظروف الخارجية وباعتبارها قدرا محتوم يميلون إلى الانطواء وعدم قدرتهم على مواجهة الضغوط هذه الفئة أكثر عرضة للاحترق النفسي.

(محمد شحاتة، 2006، صفحة 316)

**4\_2\_ عوامل اجتماعية:** بإمكان الفرد سرد عوامل اجتماعية و تاريخية يمكن اعتبارها من

العوامل المساهمة وتتجلى في ثلاث عوامل:

**أ- هناك اعتماد متزايد على المؤسسات الرسمية و المهنيين المتخصصين لتقديم الخدمات والعناية في مجتمعنا، والخدمات التي كانت تقدم من قبل هيئات رسمية.**

ومع إن هذه المؤسسات ما زالت تلعب دورها في تقديم الخدمات إلا أن الظاهرة التي نلمسها هي محاولة المؤسسات الرسمية تحمل المسؤولية كاملة بهذا الصدد الأمر الذي أدى إلي زيادة عدد هذه المؤسسات زيادة كبيرة لا تواكب الحاجة المتزايدة.

ب-الطابع العقلي والأخلاقي والثقافي فالاحترق النفسي يزداد في مجالات العمل والأهداف التي لا تلقي الدعم العام .فعلى سبيل المثال ظاهرة الدعم تبرز في حالة بدائل للتعامل مع المشكلات التي تظهر في المجتمع والتي تلبث أن تضمحل بعد أن تؤدي دورها وعلى الرغم من وجود إحصائيات أو بحوث تدعم هذا إلا أننا نعتقد وجود مشكلة الاحترق في هذا النوع من المؤسسات.

ج-الغموض الوظيفي يمثل هذا النوع من المهن .فهناك مجموعة توقعات حول طبيعة العمل المهني و القائمين به يشترك فيها معظم أفراد المجتمع منها:

\_الكفاءة التأهيلية .

-العملاء بصورة عامة يمتازون بالتعاون و التقديم لمقدم الخدمة أو العلاج.

-العمل المهني يمتاز بالإشارة و التنوع.

-العلاقة الودية بين العاملين بالمهنة نفسها.

-ظاهرة الاستقلالية عند المهنيين فيما يتعلق بقراراتهم ونوعية الخدمات التي يقدمونها

(احمد نايل الغرير و ابو سعد، 2009، صفحة 35)

## 5-مراحل حدوث الاحترق النفسي:

يمر الفرد بعدد من المراحل حتى يصل لدرجة الاحترق النفسي، حسب فاروق السيد عثمان

2001وهذه المراحل كما يلي:

### 5-1-مرحلة الإنذار لرد الفعل:

وفيها يظهر بالجسم تغيرات في خصائصه في أول مواجهة للضغوط، ومن هنا يبدأ التوافق

الحقيقي، ويحدث فيها أن يستجيب الجسم للضغوط من خلال أنه يفرز هرمون الأدرينالين الذي يؤثر

على طاقة الجسم، ومن أعراض:سرعة دقات القلب، وسرعة التنفس، وشد العضلات.

5-2-مرحلة المقاومة:

تتشأ بوصفها نتيجة إذا استمرت مواجهة الجسم للموقف الضاغط، وفيها تختفي التغيرات التي حدثت في الخصائص الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى ويرجع الشخص إلى حالته الطبيعية، ولكن في حين استمر الموقف الضاغط فإنه يحدث فيها بداية الإحساس بالتعب، والتوتر وعدم القدرة على تحمل الأشياء الأخرى والضغط.

5-3-مرحلة الإنهاك:

وتحدث إذا استمرت المواجهة بين الجسم والموقف الضاغط لمدة طويلة عندئذ فإن طاقة التوافق تصبح منهكة ومتهورة مما يؤدي إلى ظهور التغيرات الجسمية التي حدثت في المرحلة الأولى مرة أخرى، ولكنها عند عودتها تكون بصورة أشد وأصعب، وقد تؤدي بالفرد إلى أمراض نفسية أو إلى الوفاة .

( صالح السامراني، 2007، صفحة 256 )

6-أعراض الإحترق النفسي:

يمكننا حصر أغلب الأعراض الخاصة بالإحترق النفسي في العناصر التالية:

6-1-الأعراض السلوكية:

- ✓ تدني مستوى الأداء .
- ✓ إهمال المظهر العام للجسم.
- ✓ عدم الاهتمام بالحياة الخاصة.
- ✓ تجنب الحديث مع الزملاء والغرباء.
- ✓ مقاومة التغيير .

6-2-الأعراض الانفعالية:

- ✓ القلق المبالغ فيه اتجاه مهام العمل
- ✓ عدم التفكير في الانفعالات
- ✓ الإحساس المتكرر بالذنب
- ✓ استعمال المفرط للحيل الدفاعية لتجنب الآخرين
- ✓ النظرة السلبية إلى الآخرين وإلى الذات.

(بوطالب، 2016، صفحة 28)

6-3-الأعراض الفيزيولوجية:

- ✓ اضطرابات الهضم
- ✓ اضطرابات النوم
- ✓ ارتفاع ضغط الدم وتسارع ضربات القلب
- ✓ الأم الرأس والظهر
- ✓ حساسية جلدية.

( عبد الحليم و وزهاني ، 2007، صفحة 26 )

6-4-الأعراض النفسية :أهمها الشعور بالإحباط والغضب، الاكتئاب، القلق، الشعور بالإعياء

العاطفي، فقدان الحماس وعدم القابلية للعمل، النفور من أنشطة الحياة المعتادة عدم الانسحاب على المستوى الشخصي أو مع زملاء العمل بالإضافة إلى المشاعر السلبية المتمثلة في السخرية، التشاؤم، اللامبالاة، العدوانية، عدم الصبر، سرعة الاستشارة.

6-5-الأعراض الاجتماعية :تتمثل في الانسحاب الاجتماعي، الارتباطات المنفردة، والعزلة الاجتماعية

إعطاء الموظف لوقته الكامل لوظيفته على حساب عائلته كونه يجب أن يكون في استعداد دائم.

(حشاني، 2015، الصفحات 185-184)

6-6-أعراض عضوية :تتمثل في الإعياء، والأرق، ارتفاع ضغط الدم، وكثرة التعرض للصداع،

والإفراط في التدخين، والإحساس، بالإرهاك طوال اليوم، والإحساس بالتعب بعد العمل مما يؤدي إلى فقدان الطاقة النفسية والمعنوية وضعف الحيوية والنشاط.

(جبار النوري ، 2011، الصفحات 91,11)

6-7-الأعراض الروحية :عندما يصل الإحترق النفسي لمرحلة نهائية، فإن الأنا تصبح مهددة من كل

شيء تقريبا، وتصبح أعراض الضغط الجسدية منتظمة وتكون الثقة بالنفس متدنية وكذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة، كما تضع العلاقات الاجتماعية بشكل كبير وتصبح الحاجة إلى التغيير أو الهروب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر على تفكير الشخص، وعندما لا يدرك الموظف سوى خيارات التقاعد او تغيير الوظيفة.

(عوض ا.، 2007، صفحة 17)

-فقدان الحيوية الشخصية الاتكالية، والاعتداء على حقوق الآخرين، النقد الدائم، التغيب الطويل عن العمل، ضعف القدرة على الانجاز، السلبية الزائدة.

(الغيلاني بن محمد ، 2013 ، صفحة 63)

### 7- النظريات المفسرة للاحترق النفسي:

هناك مجموعة من النظريات فسرت الاحترق النفسي، حيث أنا تلك النظريات فسرت الاحترق النفسي حسب نظرتها له ونحن نأخذ على سبيل الحصر بعض النظريات وهي كالتالي:

7-1- النظرية السلوكية: يرى واضعو هذه النظرية أن السلوك نتاج عن الظروف الغير مهياة، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر وأحاسيس الإنسان مثلما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له مثل الأداة ، و الحرية والعقل حسب السلوكيين فإن الاحترق النفسي هو نتيجة العوامل فإن من السهولة بمكان التحكم بالاحترق النفسي وهذا ما تؤمن به العديد من أهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل.

(الحاتمي بن راشد بن علي ، 2014 ، صفحة 18)

7-2- نظرية التحليل النفسي: حيث تؤكد هذه النظرية أن السلوك ينتج عن حتمية نفسية ولا يحدث بالصدفة أو بشكل عشوائي، وهو خاضع لأسباب طبيعية وقوانين محددة ويعتقد "فرويد" أن أسبابا محددة كامنة وراء الظواهر السلوكية البسيطة، ولا بد من وجود تفسيرات طبيعية لهذه السلوكيات، فحاول تفسير السلوك استنادا إلى الهوا، الأنا، الأنا الأعلى (حيث تقود نزوات الهوا للسلوك المتهور في حين نسب السلوك المنطقي لعمليات الأنا والسلوك الأخلاقي للأنا الأعلى).

(خطاب سيد محمود ، 2008 ، صفحة 67)

### 7-3- نظرية العلاج المعرفي:

ترى أن الأشخاص الذين يعانون من الاحترق النفسي هم أشخاص لديهم أخطاء في طريقة تفكيرهم، بما يحملونه من آراء واتجاهات ومعتقدات نحو أنفسهم ونحو الأحداث الضاغطة، فهم يتصورون الأخطار الصغيرة في صورة كوارث كبيرة، وذلك رغم أن الأحداث الضاغطة أقل خطرا من الطريقة التي يدرك بها الأشخاص هذه الأحداث، ويرى أصحاب هذه النظرية أن الاحترق النفسي والضغط النفسية لا يمكن عزلهما عما يتعلمه الفرد من البيئة والمجال المحيط به، ويمكن تقليل مستوى الاحترق النفسي من خلال

التفكير الايجابي بالأحداث المحيطة بهم، والتركيز على النقاط الايجابية وتغيير وتعديل الأفكار السلبية لديهم.

(مشاقبة خدام ، 2016، صفحة 547)

#### 7-4- النظرية الوجودية:

فتركز على في تفسيرها للاحترق النفسي على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعا من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحترق النفسي، لذلك فالعلاقة بين الاحترق النفسي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لنا القول: إن الاحترق النفسي يؤدي لفقدان المعنى من حياة الفرد، كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي للاحترق النفسي .

(رمضاي ، 2016، صفحة 33)

#### 7-5- النظرية الإنسانية:

ويمثل هذا الاتجاه كل من " روجرز " و " ماسلو " و " ستين " و " فروم "، وتتنظر هذه النظرية إلى أن الإنسان متكاملًا و أن الطبيعة البشرية خيرة بالطبع، ولكنها تتأثر بعدم تحقيق الذات، ويرى " روجرز " أن تحقيق الذات هو المركز الذي تنتظم حوله كل الخبرات ، وأن الخبرات التي تتعارض مع المعايير الاجتماعية تؤدي إلى التوتر والقلق وسوء التوافق النفسي، كما إن عدم تحقيق الحاجات الإنسانية وفق هرم متدرج ل " ماسلو " قاعدته الحاجات الأساسية وقمته الحاجة إلى تحقيق الذات، من شأنه أن يحدث اضطرابا في الصحة النفسية للفرد قد يؤدي إلى جملة من الاضطرابات النفسية منها الاحترق النفسي.

(معروف، 2013، صفحة 30)

#### 8\_ استراتيجيات مقاومة الاحترق النفسي:

تعتبر ظاهرة الاحترق النفسي من بين الظواهر النفسية التي تصيب الصحة النفسية .وانطلاقا من هذا اعتدنا في مجال الاضطرابات النفسية أن يكون العلاج للعرض وليس للمرض، حيث انه بزوال العرض يزول المرض، وهكذا بالنسبة لظاهرة الاحترق، فحالة الاحترق النفسي ليست بالدائمة وبالإمكان تفاديها والوقاية منها، فلا يمكن تجنب الاحترق النفسي دون معرفة مصادره من اجل تحديد المشكلة، حتى يكون بالإمكان تغيير البيئة المحيطة من اجل خفض الأوضاع المسببة للضغوط التي تتضمنها مهنته.

### 8-1\_ استراتيجيات متعلقة بالمجال الفردي الشخصي:

تدخل الأساليب الشخصية الفردية ضمن الاعتماد الشخصي من جانب الفرد بأنه المسئول الأول و الأخير عن سلامته النفسية والبدنية، ويترتب على ذلك بالدرجة الأولى إدراك دوره في الحياة المعاصرة المليئة بالتغيرات والمثيرات تلتها تصاحبها ردود فعل مختلفة تتفاوت بين السلبية والايجابية، حيث يتضمن التعامل الجيد، والذي ربما يتطور إلى التحكم بتبني أفكار و استجابات سلوكية أو معرفية هدفها بالدرجة الأولى مساعدة الفرد على التمكن من المقاومة و اكتساب مناعة ضد التوترات والضغوطات التي تنتهي إذا تفاقمت إلي التسبب في حدوث الاحترق النفسي، وفيما يلي يمكننا أن نستعرض مجموعة من الاستراتيجيات والتدابير التي من الممكن أن تقلل أو تخفف من الإحساس بالاحترق النفسي.

(السرطاوي ، 1998 ، الصفحات 88,89)

**8-1-1- وضع الأولويات مع ترتيب:** لكل إنسان طاقة معينة للتعامل مع الضغوط والصراعات و الاحباطات مع الحفاظ على التوازن في حدود السيطرة، ومن يتجاوز حدود هذه الطاقة يعرض نفسه للتمزق السريع ، فإذا تعرضت للضغوط في وقت ما وشعرت بان الأمور خرجت عن السيطرة، فلا تستسلم ورتب نفسك ، وضع أولوياتك الأهم فالأهم، وسجلها ثم تعامل معها بالترتيب ،وفي كل مرة تنهي عمل اشطبه من القائمة ،وهكذا سوف تستعيد السيطرة وتشعر بالرضا و الاطمئنان و التطور وتشفى من الإحساس بوطأة الضغوط ،عند وضع الأولويات ، لا تنسى احتياجاتك الشخصية وأهدافك ، وكن على رأس القائمة ثم يلي بعد ذلك الآخرين في الأسرة والعمل والمجتمع حسب ترتيبك الخاص ومدى أهميتهم ، لا تضيع وقتك في أمور لا أهمية لها ، واضغط طاقتك للأمور الهامة فقط.

**8-1-2- تجنب التفكير السلبي وتبني النظرة الايجابية للأمور:** إن الإدراك يلعب دوراً هاماً في تسوية ضغوط الحياة وتوتراتها، واتجاهك النفسي نحو هذه الضغوط والتوترات يحدد بقدر كبير تأثيرها عليك هناك من يمرض ويسقط ضحية لضغوط الحياة، وهناك من يزداد قوة وصحة ويصبح أكثر نضجاً وحكمة، الفرق بينهما هو إن الأول لا يرى الجانب السلبي، والثاني يركز على الجانب الايجابي لضغوط الحياة.

### 8-2- استراتيجيات متعلقة بالمجال التنظيمي المؤسسي:

يعتبر العمل في التنظيمات الإدارية مصدراً للاحترق النفسي والضغط الذي يشعر به العاملون على مختلف المستويات الإدارية، إذ يشعر كثير من العمال بالإرهاق النفسي وحالات من عدم التوازن النفسي والجسمي، مما يؤثر عليهم وعلى مستوى الأداء الذي يقومون به بشكل سلبي، وهو أمر يستدعي من التنظيمات أن

تهتم بهذا الموضوع، وفيما يلي بعض الاستراتيجيات لمحاولة التخفيف من خطورة ظاهرة الإحترق النفسي في مؤسسات الخدمات الإنسانية والاجتماعية.

**8-2-1- تحديد الأهداف:** يتمثل الأسلوب في تحديد الأهداف المرغوب في تحقيقها والنشاطات وأنماط السلوك التي تخدم تلك الأهداف، وإيجاد نظام للتقييم والمساءلة عن الانجازات، ومن ثم حوافز ترتبط بالتقدم في تحقيق الأهداف، إضافة إلى تحديد أهداف قصيرة المدى وتحديد الأنماط السلوكية الواجب إتباعها، وإيجاد نظام معلومات حول الأدوار المختلفة تتم على أساسه مساءلة العاملين وفق معايير واضحة للثواب والعقاب، أيضا تجميع عدة مهام صغيرة، ذلك أن تراكم النجاحات الصغيرة أمر محفز للنشاط ومخفف للإجهاد.

(السرطاوي ، 1998، الصفحات 89,88)

**8-2-2- تحسين مهارات العمل:** إن أخطر ضغوط الحياة التي تواجهنا هي تحديات العمل وتطوراته المتلاحقة وجو المنافسة، وما يصاحبها من مشاكل العلاقات الإنسانية، فلن يجدي أن يأخذ الفرد موقفا دفاعيا للحفاظ على مكانته وسط جو المنافسة الحامي بنفسه الإمكانيات والمهارات والمعلومات القديمة، فالحل الأنسب هو تطوير المعلومات التقنية وزيادة الخبرات العملية لديه، واكتساب مهارات جديدة خاصة تلك المتعلقة بالعلاقات الإنسانية في العمل.

**8-3- استراتيجيات متعلقة بمجال العلاقة مع الآخرين:**

**8-3-1- التفاعل مع الآخرين:** عليك بتجنب الانعزال عن الزملاء والأصدقاء وذلك من خلال الاشتراك بنشاطات جماعية معه على أن يكون هؤلاء الزملاء من ذوي الاهتمامات التي تتفق مع اهتمامات الفرد، أي أن يكون هناك انسجام بين الفرد ومجموعة الزملاء الذين يتعاملون معهم والاشتراك في أعمال تعاونية مشتركة مع الزملاء فيما يخص العمل .

**8-3-2- التحدث مع الآخرين ومشاورتهم:** إن الإنسان كائن اجتماعي، ولا يستطيع أن يعيش وحده في هذا العالم، فكل منا في حاجة للآخرين، ولا يحتاج الأمر سوى أن تمتد أيادينا وقلوبنا إذا ساءت الظروف وتكالبت عليك الأوجاع، تحدث إلى الآخرين ممن تثق فيهم، وتعرف أنهم لن يستخدموا ما تبوح به ضدك أو يأخذوا دور القاضي الصارم، تحدث إلى زوجتك، والديك، صديقك الحميم....

**8-3-3- الحفاظ على روح الدعابة:** فالدعابة والضحك مخرج طبيعي من ضغوط وتوترات الحياة الكبيرة، وهي متاحة لمن يطلبها، لقد تأكد أن الدعابة محمد والنكتة لأوقات قليلة في اليوم لها تأثير رائع،

وقائي و شاف من الضغوط و الصراعات و الاحباطات، وعندما يضحك الأفراد أو يبتسمون يذهب التوتر و الألم و يسود جو من الراحة و التفاؤل ليس على مستوى الأفراد، بل الشعوب أيضا، "التفاؤل" ينقل للأخرين مثل العدوى فابتسم وابتسم، إن هذا سوف يساعدك، ويساعد الآخرين أيضا. (السرطاوي ، 1998، الصفحات 88,89)

#### 8-3-4- طلب المساندة الاجتماعية:

المساندة الانفعالية: وهو أسلوب يعتمد على الحصول على مساعدة الآخرين اجتماعيا أو نفسيا ، طبيا ، ماديا، تبعا لتقديرات المعنيين أنفسهم ، إذ يلجا البعض إلى الأهل أو الأصدقاء في بعض المجتمعات للحصول على الدعم الأمني عند الشعور بالتهديد لسبب معين ، وقد يتجه البعض إلى المعارف لغرض الحصول منهم على الاطمئنان على مستقبلهم الوظيفي أو السياسي أو التجاري اثر الدخول في مجازفة معينة ، ويسعى البعض إلى طلب المساندة الانفعالية) وخاصة المكتئبين ( سواء من الأهل أو الأطباء النفسيين ، ويتجه البعض إلى الدين طلبا للسكينة و الطمأنينة في التعامل مع الضغوط عن طريق استشارة علماء الدين و مباركتهم أو عن طريق الإكثار من الصلوات و قراءة الأدعية و الأذكار التي تضيي الراحة النفسية بتقوية العزيمة و الإرادة ، وعموما تشير نتائج الدراسات العلمية إلى أن المساندة الاجتماعية تخفف الضغط و التوتر ، وتقلل من تأثيره السلبي على الصحة النفسية.

ومن خلال هذا العرض للاستراتيجيات يمكننا أن نلخص أهمها في النقاط التالية:

- \_ تكوين صداقات مع العمال آخرين في مجالات الذي يعمل فيه الفرد.
- \_ إعطاء العمال قدرا كافيا من الاستقلالية في القرارات الخاصة بأعمالهم.
- \_ الابتعاد لفترة معينة عن العمل الاعتيادي و الانشغال بمسؤوليات أخرى.
- \_ توسيع نطاق المسؤولية للمرؤوسين و العمل على إيجاد فرص للمشاركة بالقرارات التي تخصهم.
- \_ مباشر الاهتمام ببرامج التطوير والنمو و إدخال التغيير من الناحية المهنية.
- \_ محاولة تقليل العولمة.

يمكننا القول إن العمل بهذه الاستراتيجيات يعمل على تجنب أعراض الإحترق النفسي ومن ثم التخلص منه، مما يؤدي إلى زيادة في مستوى أداء الفرد، حيث يشعر بأنه قادر على الانجاز، وبأنه ذو فاعلية اجتماعية جيدة، وانه قادر على صنع القرارات وتنفيذها، وهذا بدوره ينمي مفهوم ذات ايجابي لدى الفرد ويشعره بتحقيق ذاته.

حيث يقول سافيكى وكولى 1987 انه بإمكان العمال في مجال المهن الإنسانية والاجتماعية الحد من الاحترق النفسي أو التعامل معه بطرقه ايجابية إذا استطاع فهم أعراضه وفهم العوامل الفردية والمؤسسية التي تسببه. بء الوظيفي وتحديد المهام الضالة واستعانة بأخصائي نفسي للتغلب على المشكلة.  
(السرطاوي ، 1998، الصفحات 88,89)

## 9-الوقاية من الاحترق النفسي:

إن أفضل الطرق للتعامل مع الاحترق النفسي هو محاولة اكتشافه و اتخاذ الخطوات اللازمة للوقاية منه، حيث تعتبر هذه الطريقة من أسهل الطرق وأقلها تكلفة لتجنب مشاق الاحترق النفسي بدلا من علاجه، وقد أشارت بعض الدراسات إلى طرق تخفيض الاحترق النفسي لدى العاملين منها دراسة زاستور Zastrour والتي أظهرت عددا من هذه الطرق للتخفيف من ضغط العمل وبالتالي الوقاية من حدوث الاحترق النفسي ومنها:

- أخذ إجازات باستمرار.
  - ممارسة التمارين لتخفيف الضغط مثل الاسترخاء.
  - ممارسة التمارين الرياضية.
  - حضور الأنشطة الترفيهية.
  - تكوين علاقات شخصية مع الزملاء.
  - تنوع المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينيا.
  - محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل.
- (معين و عياصرة، 2008، صفحة 20)

- كما يمكن تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها:
- إدراك معنى النجاح والفشل : فيجب على الموظف أن يدرك النجاح الذي سيحققه، وكذلك الفشل الذي قد يواجهه.
  - إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحترق النفسي.
  - تكوين صداقات لضمان الحصول على الدعم الاجتماعي.
  - تغيير الأدوار والمسؤوليات.
  - إدارة الوقت.

-تنمية هواياته.

-مواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية.

-الابتعاد عن جو العمل كل ما أمكن ذلك.

(عسكر ع.، 2005، صفحة 65)

-الاتصال الاجتماعي والتفاعل مع الأفراد.

-تنويع الأنشطة والمهام وعدم التركيز على نشاط واحد.

كما ذكر جمعة السيد يوسف عددا من الخطوات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الإحترق النفسي ومحاولة التغلب عليه:

-إعادة فحص الموظف لأهدافه وأولوياته، فالأهداف الغير الواقعية التي يرسمها الفرد للوظيفة قد

تعرضه للإحباط والضغط حيث أن هناك عدد من الموظفين يضع أهدافا غامضة ولا يراجعها وهذا ما قد يعرضه للإحباط والفشل.

- تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية أي أن يركز على كل مجال يعيشه فتتركز على العمل أثناء العمل ثم على المنزل أثناء وجوده في المنزل وعلى حياته الأسرية وأن لا يسمح لضغوط مجال أن تؤثر على مجال آخر.

- العمل على بناء مساندة اجتماعية من الآخرين.

- الاسترخاء بين الحين والآخر.

- الاعتماد على تجديد التعليمات من أجل تحسين المستوى والتخلص من الرتابة في العمل.

- خلق فضاء للاتصال مع الآخر.

(سيد يوسف، 2006، صفحة 44)

## 10- علاج الإحترق النفسي:

هناك العديد من الدراسات التي اهتمت بتحديد طرق التخلص من الإحترق النفسي ومن بينها الخطوات التالية:

-وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني حيث يتم تقديمها له عند التحاقه بالمهنة.

-تغير الأدوار والمسؤوليات من فترة لأخرى.

-وجود روح التآزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية التي تتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.

-الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين مهنيا ونفسيا .

(الزهراني ، 2008، صفحة 22)

وهناك دراسات أخرى حددت الخطوات التالية:

### 10-1-الأساليب الشخصية:

تدخل ضمن الاعتقاد الشخصي لدى الفرد بأن المسؤول الا ول والأخير عن سلامته وسعادته وبالتالي إدراك دوره في مايجب القيام به وتتطلب إرادة قوية للاستمرار ومن أهمها:

-الاسترخاء بين الحين والآخر.

-تحديد نظام غذائي صحي وذلك من خلال تناول مجموعات غذائية بشكل معتدل والابتعاد عن المواد الغذائية الاصطناعية والتقليل من المنبهات.

-شبكة العلاقات : عن طريق تشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوطيد الصداقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعده على توفير المساندة الاجتماعية له.

(الجعفري بن احمد ، 2012، صفحة 1)

### 10-2-الأساليب التنظيمية:

هي تلك الخطوات والإجراءات التي تستطيع المؤسسات اتخاذها بهدف تخفيض مستويات الإحترق النفسي لدى جميع العاملين في المؤسسة، نظرا لأن الإحترق النفسي ينتج عن عدة مصادر تنظيمية، فالمؤسسة تستطيع اتخاذ إجراءات وهي كالآتي:

#### 10-2-1-تحسين المواءمة المهنية :فالمؤسسة تستطيع تقادي جزء كبير من الضغط على العاملين

عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته وفقا لميوله ومهاراته وما تتطلبه المهنة من خلال استخدام أساليب أفضل في الاختيار والانتقاء .

#### 10-2-2-تحسين الاتصال داخل المؤسسة :حيث يحدث الإحترق النفسي أحيانا نظرا لوجود صعوبات

في الاتصال بين العامل والرئيس أو بين الموظف وزملائه، ولذا فإن إنشاء نظام اتصال داخل المؤسسة ودعمه يعني مساعدة وتجنب الموظف ضغط كبيرا.

10-2-3- إزالة الظروف الخطرة من بيئة العمل: ينتج الإحترق النفسي في بعض الوظائف من تعرض العامل لأخطار ميكانيكية أو كيميائية أو درجة حرارة شديدة أو غيرها من العوامل، ولهذا فالتقليل من هذه الظروف هو طريقة للتصدي للإحترق النفسي.

كما ذكر باحثون آخرون استراتيجيات أثناء الخدمة وهي كالتالي:

### 10-3- الاستراتيجيات الفردية:

يبدو أن مشكلة الإحترق النفسي لدى الموظف هي مشكلة قد تكون دائمة فمن الضروري أن يتعلم الاستراتيجيات الفعالة لخفض الإجهاد والضغط وبالتالي خفض الإحترق النفسي، وفيه الشأن اقترحت إحدى الدراسات عددا من وسائل التعامل مع مختلف مصادر الإحترق النفسي وهي كما يلي:

- يجب أن يكون الموظف قادرا على تحديد مصادر الإحترق النفسي في حياته، ووضع الاستراتيجيات الملائمة للتحكم في هذه الضغوط وإزالتها.

يجب على الموظف أن يعرف كيفية إدارة واستغلال وقته بكفاءة وفاعلية حيث يمكنه وضع قائمة بالأعمال والأنشطة اليومية وترتيبها حسب أهميتها.

- كما يمكن للموظف طلب المساعدة والدعم من زملائه.

- يجب على الموظف النظر إلى عمله بطريقة تفاؤلية.

- يحتاج الموظف لوضع وتصميم خطط وبرامج لخفض الإجهاد والتوتر، حيث يجب عليه الاسترخاء، وتمضية بعض الوقت في ممارسة هواياته المفضلة، ويمكن أن تشمل: الاهتمام بالنفس، والاشتراك في الأنشطة الترفيهية خارج العمل، وأخذ الإجازات والسفر.

### 10-4- المعالجة الشخصية: حيث انه يجب التركيز على أهمية المعالجة الشخصية للتعامل مع مشكلة

الإحترق النفسي، حيث أن الموظف مسؤول عن سلوكه الخاص، وعن الوصول إلى حلول شخصية لمنع حدوث الإحترق النفسي، وقد اقترحت إحدى دراسات الاستراتيجيات التالية التي يجيب إتباعها للتغلب على مشكل الإحترق النفسي وهي:

- أن يعرف ويدرك الموظف سلفا المشاكل الكامنة في مهنته.

- أن يكون الموظف واقعيا ومنطقيا فيما يتعلق بالأهداف التي يضعها لنفسه.

- على الموظف طلب الدعم والمساندة من زملائه.

- على الموظف خفض فترات الاتصال المباشر مع العملاء خاصة إذا كان اتصاله بهم يدوم طوال النهار.

- على الموظف مزاولة نشاطه الفكري ، والمحافظة على علاقات جيدة مع أقرانه من الزملاء .
- على الموظف مزاولة التمارين الرياضية.
- يحتاج الموظف إلى التغيير في عمله ، واستخدام عناصر جديدة ومتنوعة.
- يحتاج الموظف إلى مزاولة أنشطة بعيدة عن مجال العمل من شأنها المساعدة في نسيان هموم العمل ومشاكله.

(الجعفري بن احمد ، 2012 ، صفحة 1)

#### 10-5-النقاط الإدراكية:

- لتحقيق حالة جيدة من الصحة النفسية، على الموظف بإتباع النقاط الإدراكية التالية:
- أستطيع أن أجد الكثير من الحلول لأي مشكلة.
  - لدي أمل في العمل وبأنه سيحقق لي ما أتوقعه.
  - تقديري لذاتي غير مقيد بسلوك العميل.
  - يمكن أن أرتكب أخطاء ، أو أن أتصرف بحماقة أحيانا ، ولكن أظل شخصا كفوًا.
  - أستطيع أن أفكر في النجاح ، وأن أشعر بالسعادة.
  - لا أخاف من حدوث المشاكل ، ولا أتأثر بها كثيرا.
  - أستطيع أن أسلك طرقا جديدة.
  - أستطيع أن أجد متعة في التعامل مع الأعمال الصعبة.

#### 10-6-الاستراتيجيات المهنية:

- يمكن أن يكون دور المؤسسة في خفض مستوى الإحترق النفسي أكثر فعالية من الجهد الفردي الذي قد يقوم به الموظف بمفرده وقد يكون ذلك صحيحا في المجال المهني، طالما أن الكثير من العمال وتنظيمها خارج نطاق تحكم وسيطرة الموظف لذا يجب على المسؤولين إدراك أنه بإمكانهم القيام بدور رئيسي وهام لمنع حدوث الإحترق النفسي لدى الموظفين، وذلك بإتباع التوصيات التالية:
- تنمية احترام الذات لدى الموظف وذلك بالتشجيع والشكر، والاعتراف بالفضل ، ويمكن تحقيق ذلك من خلال إبراز النواحي الإيجابية في عمل الموظف وإرسال رسائل شكر وتقدير لهم.
  - إحداث تغييرات من أجل النمو والتطوير المهني مثل: منح العمال فرص للتكوين من أجل تجديد فعاليتهم وطاقاتهم.

- دمج الأهداف الشخصية للموظف مع أهداف البرامج الخاصة بالمؤسسة ، وجعل الموظف يشارك في التخطيط للنشاطات والبرامج.

- تنمية العلاقات الفعالة بين الزملاء مثل :تشجيع مجموعات المساندة والدعم المعنوي.

- إعطاء الموظف فرصة التعبير عن مشاكله والصعوبات التي يواجهها والعمل على حلها .

(شاكر مجيد، 2011، صفحة 63)

## خلاصة:

يعتبر الإحترق النفسي من بين الاضطرابات التي اهتم بدراستها الكثير من الباحثين ذلك لأنها قد تهدد العاملين في العديد من المجالات ، فهو وليد المعاناة التي يفرضها واقع العمل في يومنا هذا ، كما يمكن أن يكون الإحترق النفسي بمثابة بوابة يدخل من خلالها الموظف إلى اضطرابات أخرى أكثر خطورة ، ونستخلص كذلك أن الإصابة بالإحترق النفسي تكون نتيجة للضغوط النفسية الشديدة المستمرة الناتجة عن المؤثرات المرتبطة بالعمل وضعف الاستعدادات والخصائص الشخصية للموظف في التعامل مع الضغوط والمواقف المختلفة التي يواجهها في العمل.

# الفصل الثاني

تحليل مفاهيم الدراسة

موظفي إدارة السجون

1-موظفي إدارة السجون

2-المادة 42 من القانون الأساسي الخاص بموظفي إدارة السجون

3-تكوين موظفي المؤسسات العقابية

4-مواصفات موظفي المؤسسات العقابية

5-الحق في تكوين وتحسين المستوى

6-اعوان السجون

7-الاحترق النفسي لدي موظفي السجون

## 1- موظفي إدارة السجون:

حسب ما جاء في قانون تنظيم السجون ، يقوم موظفو إدارة السجون بعملهم بالمؤسسات العقابية للبيئة المغلقة و البيئة المفتوحة و الورشات الخارجية كما يمكنهم فضلا عن ذلك أن يعملوا في مستوى الإدارة المركزية و مؤسسات التكوين التابعة لها و المصالح الخارجية المكلفة بإعادة الإدماج الاجتماعي للمحبوسين حيث يمارسون عملهم تحت سلطة المدير العام التابعين له و تتمثل الأسلاك الخاصة بموظفي إدارة السجون في سلك موظفي إعادة التربية ، سلك موظفي التأطير و سلك موظفي القيادة حيث يشكلون سلكا للأمن. و يكلفون بإعادة التربية و الأمن و حفظ النظام و الانضباط بالمؤسسات العقابية و بالورشات الخارجية

(الجريدة الرسمية، 2008، صفحة 10 و 7)

## 2 – المادة 42:

تعد خاصة أسلاك بإدارة السجون الأسلاك التالية:

- سلك موظفي إعادة التربية
- سلك موظف تأطير
- سلك موظفي القيادة .

### أ\_سلك القيادة:

حيث يكلفون بتوجيه المصالح التقنية والإدارية تحت مسؤولية مدير المؤسسة، و يكلفون بتطبيق برامج إعادة التربية وإعادة التأهيل الاجتماعي، و يتولون مهمة تأطير فرق التدخل وحفظ النظام، و يضم سلك ضباط وضباط رئيسيون وعميد وعميد أول.

### ب\_ سلك موظفي تأطير:

يتولين موظفي تأطير الأعوان الموضعين تحت سلطتهم ويسهرون على حسن تطبيق التنظيمات و يشاركون في مهام إعادة التربية ويسهرون على حفظ النظام و يكلفون بالأمن و الانضباط داخل المؤسسات ما يساهمون في تسير المصالح الإدارية و التقنية للمؤسسات التي يشتغلون فيها و تشمل رتبة رقيب إعادة التربية ورتبة مساعد إعادة التربية ورتبة مساعد أول إعادة التربية.

### ج\_سلك أعوان السجون:

يتولى أعوان السجون مهام إدارة التربية وحراسة المساجين وحفظ النظام والانضباط بالمؤسسات العقابية ويضم رتبة عون حراسة الآيلة للزوال ورتبة عون إعادة التربية.

(الجريدة الرسمية، 2008، صفحة 11)

### 3-تكوين موظفي المؤسسات العقابية:

لم تهمل الجزائر أهمية التكوين لموظفي المؤسسات العقابية سواء من الناحية الكمية أو النوعية، حيث استخدمت تحقيقا لهذا الغرض عدة مدارس تتكفل بإعداد وتدريب العاملين من الناحية النظرية والتطبيقية وفقا للشروط التي تلاءم الوظيفة العقابية وما تقتضيه المؤسسات العقابية من إمكانيات بشرية، وتحقيقا لهذا الغرض أنشأت مدرسة وطنية لإدارة السجون مع اعتمادها على ملحقات تابعة لها والتي تتواجد بسور الغزلان وبالمسيلة وقصر الشلالة بتيارت وبسيدي بلعباس

### 4\_ اخلاقيات موظفي المؤسسات العقابية:

يقصد هنا بأخلاقيات هي مجموعة القواعد التي تسيّر عمل وسلوك الموظف أو العامل في أي قطاع كان سواء، في أوقات العمل أو خارجه وعلاقاته بمحيط المهني والاجتماعي، وهذه القواعد مستنبطة من القوانين الأساسية والتنظيمات التي تسيّر المهنة.

إن عمل موظفي إدارة السجون ذو حساسية كبيرة جدا بسبب الدور الذي كلفت به المؤسسة العقابية في المجتمع فهي تقوم بوظيفة أمنية و تربوية و اجتماعية في آن واحد ، فالمهمة الأمنية تتمثل في القبض جسديا على المتهم أو المحكوم عليه و منعه بالقوة من الخروج و الإفلات من مباني المؤسسة و جعله تحت الحراسة الدائمة و ما يتطلب ذلك من توفير كل وسائل العيش و النظافة و الصحة البدنية و النفسية و العقلية ، و أما الوظيفة التربوية فتتمثل في تهذيب سلوك الجانح تجاه غيره و تجاه المجتمع و إعادة تربيته و تهيئته للإندماج من جديد في المجتمع بمجموعة من الوسائل المتعارف عليها كالتعليم و محو الأمية و التكوين المهني و العمل التربوي و الرياضة الفكرية و الجسدية و أما الوظيفة الاجتماعية لموظفي إدارة السجون فتتمثل في إبقاء الصلة بين المسجون و وسطه العائلي أولا ثم الاجتماعي من خلال اتصاله بعائلته و العمل على توطيد هذه الصلة بصفة مستمرة و دائمة.

ونظرا لأهمية الغاية المرجوة، كان وجوبا مراعاة مواصفات معينة لدى موظف إدارة السجون حيث يمكنه الاستجابة لمتطلبات العمل بكل أبعاده، حيث أنه وقبل توظيف أي شخص في إدارة السجون لا بد

من مراعاة الشروط القانونية المنصوص عليها في القانون الأساسي الخاص بكل منصب وهي متعلقة بالشهادة أو المستوى الدراسي .والكفاءة والقدرة البدنية بالإضافة إلى ذلك سيخضع إلى امتحان كتابي أو شفهي والمثول أمام لجنة الانتقاء لتتحرى ما يمكن أن يعيق عمل أي شخص في هذا القطاع الحساس سواء بالنظر إلى نفسيته أو عيوب أخرى تتعلق بالمظهر والنطق وغيره، بسبب طبيعة المهنة التي تتطلب الاحتكاك الدائم بالغير ، وبعد اختبار المترشح والتحاقه بالوظيفة تفرض عليه مجموعة أخرى من المواصفات يمكن حصرها فيما يلي:

#### 4-1 الولاء:

إن اختيار أي وظيفة يلزم صاحبها من الناحية المعنوية على الأقل الاقتناع بما يقوم به من عمل ومن ثم عدم التقصير في أداء المهام المسندة إليه ضمن هذه الوظيفة وإن أمكن القيام بها على أحسن وجه ومن جهة أخرى المحافظة على هذه الوظيفة وسمعتها في المجتمع وعدم القيام بأي عمل أو سلوك أو تصرف سيء إلى الوظيفة التي ينتمي إليها.

ففي مجال إدارة السجون نجد أن الكثير من النصوص نصت على هذا الولاء بصفة مباشرة أو غير مباشرة، فمثلا قواعد الحد الأدنى في معاملة المحبوسين المعتمدة من طرف الأمم المتحدة تنص في قاعدتها 48 على ما يلي: « على جميع موظفي السجون في كافة الأوقات أن يكون سلوكهم وأدائهم لواجباتهم بصورة تؤثر في المسجونين تأثيرا جيدا وتدفعهم إلى الاقتداء بهم واحترامهم.

#### 4-2 واجب التحفظ:

يلزم موظفي إدارة السجون بواجب التحفظ باعتبارهم أعوان الدولة فكل موقف أو حديث أو خطاب يهدف إلى إلحاق الضرر بالدولة ومؤسساتها أو يعرض السلطات العمومية للخطر أو يكون بموجبه تفضيل نشاط أي جمعية أو مجموعة ويعتمد إلى عرقلته سيعتبر ممنوعا.

كما يمنع عليهم القيام بنشاط خاص مريح عدا ما يتعلق بالأعمال العلمية والأدبية أو الفنية، كما يمنع عليه قبول الهبات نقدا كانت أم عينا أو أية منافع أخرى يقدمها لهم شخص طبيعي أو معنوي، المادة 19 من المرسوم 91 .

إن الهدف من منع الصلات التي لا يسمح بها القانون، بقي الموظف من جهة من السقوط في الإجراءات التي قد تؤدي به إلى عدم القيام بوظائفه على أحسن ما يرام وقد تؤدي به تلك الصلة إلى تصرف يضر بمصلحة المؤسسة وأمنها واستقرارها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ومن جهة أخرى

يحمي المسجون كذلك من الوقوع تحت ضغط الموظف وتسلطه والقيام تجاهه بما لم ينص عليه القانون كما أن يطلب منه تقديم مقابل مادي أو عيني لكي يغض الموظف بره عن بعض التصرفات أو إدخال بعض الأشياء التي لا يسمح بها القانون والتنظيم.

و لم يكتف القانون بالنص على مخالفة هذه الموانع بالإجراءات التأديبية أو المعنوية بل نص في الكثير من القوانين على أحكام جزائية تعاقب كل من يقوم بتصرفات أو صلات مع المساجين و تشدد فيها إذا تعلق الأمر بأحد موظفي السجون من ذلك ما نصت عليه المادة 203 من قانون تنظيم السجون و إعادة التربية 11 كما نصت المادة 07 من قانون 90 يخضع العامل في إطار علاقات العمل إلى: أن يؤدوا بأقصى ما لديهم من قدرات الواجبات المرتبطة بمنصب عملهم و يعملون بعناية و مواظبة في إطار تنظيم العمل الذي يضعه المستخدم.....إلخ.

1985 المتضمن القانون الأساسي النموذجي 59 / 03 / المؤرخ في / 23 كما تنص المادة 20 من المرسوم 85 لعمال المؤسسات و الإدارات العمومية على ما يلي :

يجب على العمال أن يلتزموا بخدمة الدولة و يحب عليهم أن يساهموا بكفاءة وفعالية في الأعمال التي تباشرها القيادة و يحترموا سلطة الدولة و يفرضوا احترامها و يراعوا مصالح الأمة و يدافعوا على مكاسب 1991 المتضمن القانون الأساسي الثورة كما تنص المادة 14 من المرسوم 91 الخاص المطبق على موظفو إدارة السجون على ما يلي:

- يجب على موظفي إدارة السجون في كل الأحوال أن يكون لديهم سلوك فاضل مطابق للأعراف المهنية وأن يتصرفوا و يقوموا بمهامهم على نحو يمكن أن تترك آثارها الطيبة على المساجين و تثير احترامهم و يجب عليهم أن يتجنبوا أي عمل أو قول أو كناية من شأنه أن يمس بكرامة المسجون و أمن المؤسسة العقابية و حسن نظامها.

#### 4-3- الحفاظ على السر المهني:

إن كل القوانين والتنظيمات تؤكد على واجب الحفاظ على السر المهني لما لهذا الموظف من إمكانية الاطلاع على الوضعيات الاجتماعية والعائلية للمسجون وكذلك وضعيته الجزائية ووضعيته الصحية بالنسبة لموظفي السلك الطبي، بل ذهب قانون تنظيم السجون في مادته 200 على النص على عقوبة جزائية وإحالتها على المادة 301 من قانون العقوبات المتعلقة ببعض المتابعات الجزائية ضد حالات إفشاء السر المهني .وقد نص القانون الأساسي الخاص بموظفي إدارة السجون في مادته :15 يلزم موظفي إدارة

السجون بمراعاة السر المهني وأي شخص أفشى السر أو حاول إفشاء سر مهني يتعرض للعقوبات المنصوص عليها في التشريع المعمول به.

### 5- الحق في التكوين وتحسين المستوى:

يعتبر موظفو إدارة السجون اللبنة الأساسية والمنفذين الأوائل لجميع أنواع العمليات من سياسة إعادة التربية وإعادة الإدماج وأسنه المعاملات مع المساجين التي تصنعها السلطات السياسية والتنظيمية و الإدارية للبلاد، لذا فإن تكوين هذا الموظف يعني بناء قدراته وصقل مواهبه وخصائصه الشخصية و التجريبية، ومما سبق فإن عملية التكوين وتحسين المستوى هي بالدرجة الأولى أعمال تهدف إلى التطوير الثقافي والمهني لشخصية الموظفين وعلى هذا الأساس وضعت الإدارة مخططاً يهدف إلى تحسين ورسكلة الموظفين من ناحيتين:

1- ضمان للموظف إمكانية تطوير كفاءته المهنية و تأهيله من خلال تطوير معارفه العامة و تزويده بالتكنولوجيات الحديثة الضرورية لأداء مهمته المنوطة به.

2- ضمان الترقية الداخلية للموظفين حسب كفاءاتهم و تأهيلهم المهني من خلال تطوير معارفهم النظرية والتطبيقية، و من أجل ذلك فإن الموظفين مطالبون بمتابعة مختلف الدروس واطوار التكوين وتحسين المستوى التعليمي لديهم لذلك وجب علي الموظف أ المشاركة في هذه الأعمال المتعلقة بالتكوين المستوى الذي تنظمها الإدارة المستخدمة.

### 6- أعوان السجون:

وهم يمثلون مجموعة من الموظفين داخل المؤسسة العقابية يحرصون على فرض النظام الداخلي ومنع السجناء من الهرب.

وتجدر الإشارة إلى أن دور أعوان السجون ووفقاً لتطور الأفكار العقابية الحديثة قد تغير عن مفهومه القديم، حيث أصبح حارس المؤسسات العقابية في ظل التطور الحديث لدور المؤسسات العقابية يكتسب طابع الازدواجية بين وظيفته الأصلية ووظيفة التأهيل والتثذيب وذلك من خلال مشاركته في هذه العملية بمحاولة كسب ثقة المساجين ومراقبة نشاطاتهم وتوجيهها.

وهذا ما يستدعي وجود أعوان يتمتعون بالكفاءة العلمية والبدنية والأخلاقية، وقد تناولت قواعد الحد

الأدنى لمعاملة المساجين عدة توصيات خاصة باختيار وتدريب موظفي المؤسسات العقابية ووضعت شروطاً للتعيين أهمها: أن يكون المستوى الثقافي ومستوى الذكاء لهؤلاء الموظفين كافياً لدرجة تمكنهم من أداء واجباتهم بكفاءة والاستفادة من أي برامج تدريبية قد تعطى لهم أثناء الخدمة، وإلى جانب ذلك امتحانات المسابقة السائدة بفحص المترشحين للوظيفة فحصاً علمياً لتقدير قدراتهم عن طريق اختبارات مناسبة بدرجة الذكاء والقدرة المهنية واللياقة البدنية.

(المقرر البيداغوجي لقانون الاساسي لموظفي ادارة السجون ، صفحة 1 و 6)

## 7- الاحتراق النفسي لدي موظفي إدارة السجون:

أن البيئة المغلقة وما تحمله من مميزات خاصة عن باقي أوساط العمل الأخرى تترك آثاراً نفسية لدى الموظف العامل هناك، إذ أن المؤسسات المكلفة بإعادة التربية والتأهيل تعد من بين البنين ذات الطابع المغلق ليس فقط من الناحية الهيكلية والبنية الملموسة أو من ناحية الأمن الذي تلعبه هذه الأخيرة، بل إنها مغلقة حتى فيما يخص التعايش النفسي والعلائقي لهذا المجتمع المصغر، الذي لا يخلو بدوره من الأدوار والتفاعلات التي لا تختلف من ناحية سيرورتها عن تلك التي يتبادلها أفراد المجتمع الكبير. فالنظرة السلبية المصبوغة بصبغة النبذ للسجن بطبيعته مكان غير مرغوب فيه ومرفوض في قيمنا الاجتماعية، فهو يدخل في سجل الأماكن المنبوذة اجتماعياً، والنبذ نعني به المكان الذي يعرف بالشيء السيئ ويصبح حاملاً لعلامة مميزة سلبية تشير إليه على أنه وسط لا يتردد عليه الأفراد المنحرفين والمخالفين للقانون، وتعامل موظف السجن مع هؤلاء المنحرفين مع مرور الزمن يجعله يعيش حياة التوتر والخوف والقلق والاحتراق النفسي.

7-1- العمل في حد ذاته يسبب الاحتراق النفسي ويتمثل فيما يلي:

- كثافة العمل وكثرة الإجهاد.
- عدم التوافق بين مهمات العمل وقدرات وأهلية الموظف.
- صراع المهام وكثرة الأدوار.
- الإحساس بعدم القدرة على القيام بالمهام الموكلة إلى الموظف.

- التمييز في المعاملة أحيانا بين الزملاء.

- غياب الحوار في الوسط المهني

- غياب التغذية الراجعة.

7-2- كيفية تجنب الاحتراق النفسي: ان مفهوم الاحتراق النفسي يشير إلى حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية ك:

- التعب المستمر.

- الوهن النفسي.

- الإرهاق.

- الشعور بالعجز.

- فقدان الاهتمام بالآخرين.

- فقدان الاهتمام بالعمل.

- السخرية من الآخرين.

- الكآبة.

- الشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية.

- السلبية في مفهوم الذات.

- مشاكل جنسية.

7-3- مؤشرات الاحتراق النفسي: تشير Barbra Brham إلى أنه هناك أربعة مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه إلى الاحتراق النفسي الانشغال الدائم والاستعجال في إنهاء القائمة الطويلة التي يدونها الفرد لنفسه كل يوم، فعندما يقع الفرد في شرك الانشغال الدائم فإنه يضحى بالحاضر إلى درجة أن وجوده في اجتماع أو مقابلة ما يكون جسدياً فقط وليس ذهنياً.

- تأجيل الأمور السارة والترفيهية والأنشطة الاجتماعية: من خلال الاقتناع الذاتي بأن هناك وقتاً لمثل هذه الأنشطة ويصح التأجيل القاعدة أو المعيار في حياة الشخص.

- العيش حسب قاعدة «يجب وينبغي» يصبح هو السائد في حياة الفرد الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسية الفرد لما يظنه الآخرون ويصبح غير قادر على إرضاء نفسه، وحتى إرضاء الآخرين.

- فقدان الرؤية أو المنظور: يصبح كل شيء عنده مهماً وعاجلاً، وتكون النتيجة ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح، ويكون كثير التردد في اتخاذ القرارات.

7-4- كيفية تقادي الاحتراق النفسي: حالة الاحتراق ليست بالأدائمة ويمكننا تقاديتها والوقاية منها باتباع الخطوات التالية:

- اتباع نظام غذائي متوازن والقيام بنشاط حركي واسترخاء ذهني.
- إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض والعلامات التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي.
- تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة، فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها دفعة واحدة.
- تطبيق الأساليب أو اتخاذ خطوات عملية لمواجهة الضغوط منها «إدارة الوقت، تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم اجتماعي، الاعتراف الشخصي بوجود مشكلة ما لزيادة الإيجابية في مواجهتها.
- تقييم الخطوات العملية التي اتبعتها الفرد لمواجهة المشكلة للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا لزم الأمر.

- لا بد أن تكون لك القدرة الكافية لتحديد المستويات غير المقبولة من الضغوط في العمل، دون إهمال أو إخفاء أي ضغوط لأن ذلك يجعل التعامل مع آثارها من الأمور الصعبة على المدى البعيد.
  - ناقش مشكلات العمل بصراحة وصدق.
  - خلال فترة الغذاء حاول ممارسة المشي أو القيام بالاسترخاء العقلي.
  - إذا كنت مديراً أو مسئولاً حاول أن تضع صندوقاً للاقتراحات من طرف الموظفين لطرح أفكارهم حول كيفية التخلص من الضغوط، ومختلف الانشغالات الأخرى.
  - استحداث مكتب أو منصب مستشار في مجال الضغوط لخدمة الموظفين (تسيير التوتر) وتفعيله للحد من التكلفة التي تسببها الضغوط كالغياب المتكرر، نقص الحيوية في الأداء، الرضي الوظيفي.
  - حاول ترتيب مكتبك نهاية كل مساء.
  - تخلص من المخلفات التي فقدت قيمتها.
  - احتفظ في مكتبك بشيء مسل تستطيع الترويح به عن النفس خلال أوقات الراحة.
  - حاول أن تدرك أنماط السلوك الخاصة بك وكذا التقلبات المزاجية التي تطرأ عليك بتحديد الأوقات التي تشعر فيها بأنك مشغول للغاية ولديك مشكلات متراكمة مطالب بمواجهتها، ولا بأس بالاستعانة بزميل لك يخبرك بالوقت أو المواقف الذي تبدو فيها متوتراً.
  - حاول أن تضع خريطة شهرية أو نصف سنوية لمساعدتك في تحليل خطط العمل المطلوبة منك ومدى إنجازها، ويمكنك الاستعانة بصبورة موضوعة بمكتبك تسجل فيها أهم الانشغالات الواجب القيام بها خلال مدة معينة.
  - قم بتدوين وتسجيل المشاكل التي تواجهك يومياً وتحديد مستوى تأثيرها.
  - حاول استقطاع عشر دقائق للراحة خلال كل ساعتين من العمل
- وضع إستراتيجية خاصة للحد من الضغوطات وتسيير التوتر في العمل تتضمن العناصر التالية:

- برنامج لزيادة مستوى الإدراك داخل المؤسسات بالتكلفة التي تسببها الضغوط.
  - برنامج وخطة علاجية لمساعدة الموظفين من أجل التعرف على أعراض الضغوطات.
  - تدريب الموظفين على كيفية تسيير التوتر.
  - وضع نظام لضبط الغيابات ومراقبتها.
  - برنامج إصغائي للنصح والمشورة لتهيئة الموظفين ومساعدتهم.
- 7-5- كيفية التعامل مع الاحتراق النفسي وتسييره:**
- ملئ الفراغ الروحي وتقوية الصلة بالخالق عز وجل
  - القيام بالتمارين الرياضية
  - تغيير النظام الغذائي
  - تحسين البيئة والمناخ المحيطين بالفرد
  - تحسين التنسيق مع فرد معين من أفراد الإدارة التابعة لك
  - وضع أهداف للعمل لما هو يجب أن يحققه الفرد.
  - تنظيف وترتيب المكتب والبيئة المحيطة به للتقليل من الفوضى.
  - الحصول على قسط من الراحة يتناسب مع العمل الذي تقوم به.
  - خفض كمية المنبهات التي يتم تناولها (القهوة والشاي) يوميا.
  - التشاور مع أفراد العائلة عن كيفية قضاء وقت معين معا يوميا

( jen bayliss, 2015, p. 41)

# الجانب الميداني

الفصل الثالث إجراءات الدراسة الميدانية

**1-التذكير بفرضية الدراسة :**

الفرضية:

- يعاني موظفي إدارة السجون من مستويات مختلفة من الاحتراق النفسي.

**2\_ الدراسة الاستطلاعية:**

تساعد الدراسة الاستطلاعية الباحث على التعرف عن قرب عن الظروف التي سيتم إجراء فيها الباحث والصعوبات التي ربما تواجهه في تطبيق بحثه اضافة إلى أنها تعتبر أساساً جوهراً لبناء البحث العلمي كله كونها تساعد الباحث على جمع المعطيات الأولية عن مكان الدراسة ومجتمع الدراسة وكذا التعرف على كيفية وأسلوب انتقاء عينة البحث وفق موضوع الدراسة.

**3\_ تعريف الدراسة الاستطلاعية:**

هي الدراسة التي تستهدف التعرف على المشكلة فقط وتكون الحاجة الى هذا النوع من الدراسات تكون مشكلة جديدة او عندما تكون المعلومات عنها ضئيلة وعادة ما يكون هذا النوع من الدراسات لبحوث أخرى تسعى لإيجاد حل للمشكلة.

(دويدار، دون سنة، صفحة 77)

تهدف الى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة وكشف جوانبها وأبعادها وأحياناً ما يطلق على هذا النوع من الدراسات " الدراسة الصياغية "من منطلق ان هذا النوع من البحوث يساعد الباحث وزملائه على صياغة مشكلة البحث صياغة دقيقة تمهيدا لبحثها بحثاً متعمقاً في مرحلة تالية وأيضاً لكونها تساعد الباحث في وضع الفروض المتعلقة بمشكلة البحث التي يمكن إخضاعها للبحث العلمي الدقيق وقد قمنا بدراسة استطلاعية في ملحقة موظفي إدارة السجون مما سمح لنا بحدد عينة الدراسة والتي كانت تتمثل في سلك موظفي إدارة السجون التابعين للملحقة .

**4\_ الدراسة الأساسية:**

تمت في الملحقة الوطنية لموظفي إدارة السجون بسور الغزلان والتي لديهم خبرة في المؤسسات العقابية من قبل الالتحاق بالملحقة التابعة لإدارة السجون.

**4\_1\_ الإطار الزمني:**

من 10 مارس 2024 إلى 29 مارس 2024 بالنسبة لجميع الموظفين

### 5- المنهج المستخدم في الدراسة:

إن أي دراسة من الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون الاعتماد على منهج معين، والذي يعني الطريقة أو الأسلوب أو الإجراءات التي يتبعها الباحث في دراسة أي مشكلة من أجل التوصل إلى الحقيقة.

"إذ يعتبر المنهج مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل اكتشاف الحقيقة.

(شروخ، 2003، صفحة 90)

وقد استخدمنا في دراستنا الحالية المنهج الوصفي الذي يعد طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لمشكلة ما ويرى آخرون أن المنهج الوصفي يعتبر طريقة لوصف الظاهرة المدروسة، وتصويرها كميًا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة تصنيفها وتحليلها وإخضاعها، للدراسة الدقيقة

(مقدم ، 2003 ، صفحة 143)

### 6\_ عينة الدراسة:

#### 6-1- العينة القصدية

تم اعتماد اختيار العينة القصدية في هذه الدراسة والتي يعرفها محمد عبيدات العينة القصدية أنها العينة التي يتم فيها انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظراً لتوافر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم، ولكن تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة، كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توافر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة الأصلي.

(عبيدات، 1990، صفحة 97)

#### 6-2- حجم وخصائص عينة الدراسة:

تضمنت دراستنا 62 موظف من موظفي إدارة السجون من الجنسين ذكر وأنثى يتراوح أعمارهم بين 32 و 59 سنة لم يتسنى ملاً العديد من الاستثمارات لأن منهم من رفض ملئها ومنهم من أخذها ولم يقوم بإرجاعها وقد تم استرجاع 50 استمارة.

### 7- الأدوات المستخدمة في الدراسة :

مقياس الاحتراق النفسي " ( Maslach et Jackson ) " مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي هو سلم اقترحه كل من لمهن القطاع الصحي ومهن المساعدة الأساتذة و المدرسين والشرطة وكان هذا عام

1982 هذا المقياس يقيس أعراض الاحتراق النفسي وتكون من 22 بندا يسمح بعرض المستويات الثلاثة للاحتراق النفسي وتتمثل هذه المستويات فيما يلي:

أ- استنزاف الانفعالي: يقيس المشاعر الانفعالية والإرهاك في العمل ويتضمن البنود التالية:  
(1-2-3-6-8-13-14-16-20).

ب- تبدل المشاعر: يقيس المشاعر السلبية تجاه الزملاء والمرضى، ويضم البنود الآتية:  
(5-10-15-22).

ج- تدني الشعور بالإنجاز: يقيس الرغبة في النجاح والإنجاز الشخصي للمرض في عمله ويشمل البنود التالية (7-9-12-17-18-19-21).

وقد تم بناء بنود المقياس على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد نحو مهنته، بحيث يجيب الفرد حسب سلم متدرج من 6 احتمالات تتراوح من 1 حيث يحدث الشعور قليلا في السنة (إلى غاية درجة 6) حيث يحدث الشعور يوميا.

8- كيفية تنقيط المقياس :

على العميل أن يجيب على كل بند بالتعبير عن شدة ردود أفعاله، وللتنقيط استخدمت أرقام تتراوح ما بين

1 و 6 لتدل على درجة هذه الشدة حيث تنقط كالآتي:

جدول رقم 01 يوضح كيفية التنقيط لسلم ماسلاش

التنقيط	الإجابة
نقطة	بضع مرات في السنة
نقطتين	يحدث مرة واحدة في الشهر أو أقل
03 نقاط	يحدث بضع مرات في الشهر
04 نقاط	يحدث مرة في الأسبوع
05 نقاط	يحدث بضع مرات في الأسبوع
06 نقاط	كل يوم تقريبا

فإن الأفراد الذين يحصلون على درجات مرتفعة على كل للمقياس "Maslach"

من الإنهاك الانفعالي وتبلد المشاعر، ودرجات منخفضة على بعد تدني الشعور بالإنجاز يعانون من ظاهرة الاحتراق النفسي والفرد حسب هذا المقياس لا يصنف على أساس أنه يعاني أو لا يعاني من الاحتراق النفسي، ولكن يصنف على أساس أن درجة الاحتراق عنده تتراوح ما بين مرتفعة أو معتدلة أو منخفضة، مثلما هو موضح في الجدول.

## 9- تصنيف أبعاد مقياس Maslach للاحتراق النفسي و كيفية تنقيطه:

## جدول رقم 02

الأبعاد	مرتفع	معتدل	منخفض
استنزاف الانفعالي	30 فما فوق	29_18	17_0
تبدل المشاعر	12 فما فوق	11_6	5_0
تدني الشعور بالانجاز	33_0	39_34	40 فما فوق

ولتفسير الدرجات الفرعية التي تمثل الأداء على الأبعاد الثلاث يمكن اعتبار مستوى الاحتراق النفسي عاليا عندما يحصل الفرد على درجات عالية على البعد الأول والبعد الثاني ودرجات منخفضة على البعد الثالث. في حين يعتبر مستوى الاحتراق النفسي متوسطا إذا ما كانت الدرجات على الأبعاد الثلاثة متوسطة. أما مستوى الاحتراق النفسي المنخفض فيكون عندما يحصل الفرد على درجات منخفضة على البعدين الأول والثاني ودرجات مرتفعة على البعد الثالث. ويتمتع الاختبار في صورته الأصلية بدلالات صدق وثبات عالية. فقد تم استخراج معامل الاتساق الداخلي محسوبا بمعادلة كرونباخ ألفا لتكرار الأبعاد الثلاثة بحيث بلغت 0,7 , 0,81 , 0,90 على التوالي. أما الصدق فقد تم استخراجه عن طريق تمييز الاختبار بين فئات الحالات ممن يعانون من احتراق نفسي. (السرطاوي ، 1998 ، صفحة 20)

10\_ توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

جدول رقم 03 : يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
92%	46	ذكور
12%	06	إناث
100%	50	المجموع

الجدول رقم 03 :

معظم أفراد العينة هم من ذكور وذلك بنسبة 92% ، اما الاناث نسبتهم 12 %

11\_ توزيع أفراد العينة حسب السن:

جدول رقم 04 : يوضح توزيع الفئة تبعاً لمتغير السن.

النسبة المئوية	التكرار	فئات العمر
6%	3	34-32
8%	4	39-36
10%	5	45-41
10%	5	47-46
6%	3	49-48
6%	3	51-50
20%	10	53-52
18%	9	55-54
8%	4	57-56
8%	4	59-58
100%	50	المجموع

الجدول رقم 04

معظم أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 32 و 59 سنة، أي بنسبة 100 % يتموقعون عموماً في مرحلة الرشد.

## 12\_ توزيع أفراد العينة حسب الخبرة:

جدول رقم 05 :يوضح أفراد العينة تبعا لمتغير الخبرة.

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة
14%	7	من 8سنوات الي 10 سنوات
20%	10	من 10سنوات الي 20سنة
66%	33	من 20سنة الي 30سنة
100%	50	المجموع

الجدول رقم 05

66% من موظفي ادارة السجون لديهم خبرة تفوق 20 سنة في ممارسة هذه المهنة بمعنى أنهم تعودوا على جو العمل وصعوباته، اما 20. % لديهم خبرة اقل من 20 سنة وبمعني هم ايضا متعودون على جو العمل ومشاكله ونجد 14% لديهم خبرة اقل من 10 سنوات عمل.

### 13\_ توزيع أفراد العينة حسب الرتبة:

جدول رقم 06 يوضح أفراد العينة تبعاً لمتغير الرتبة.

الرتبة	التكرار	النسبة المئوية
سلك القيادة	10	20%
سلك التأطير	32	64%
سلك أعوان إدارة السجون	8	16%
المجموع	50	100%

جدول رقم 06

نسبة 64% يمثلون سلك التأطير وهم مساعدين ورقباء إدارة السجون و20% يمثلون سلك القيادة وهم الضباط وضابط عميد و16% يمثلون أعوان إعادة التربية بإدارة السجون.

**الفصل الرابع : عرض وتحليل ومناقشة  
نتائج الدراسة**

عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

1\_ تبلد المشاعر:

جدول رقم: 07 يوضح نتائج بعد تبلد المشاعر بالاعتماد على التكرار والنسب المئوية

تقديم مستوى الاحتراق			النسبة المئوية	التكرار	درجات الاحتراق	البعد
منخفض	متوسط	عالي				
		X	%66	33	12 فأكثر	تبلد المشاعر
	X		%15	7	11-6	
X			%20	10	5 فأقل	
			%100	50		المجموع

الجدول رقم 7

من خلال تفريغ النتائج المتحصل عليها تبين لنا أن العينة تعاني من درجة عالية تبلد المشاعر وظهر ذلك عند 33 موظف إدارة السجون ما يمثل نسبة 66% أما 10 من الموظفين فقد ظهر عندهم تبلد المشاعر متوسط ما يمثل نسبة 15% أما البقية والمتمثلة في 7 موظفين فقد ظهر عندهم تبلد مشاعر منخفض ما يمثل نسبة 20% وهذا راجع لطبيعة العمل وكذلك الضغط الكبير لديهم في العمل.

2\_استنزاف الانفعالي:

جدول رقم 8: يوضح نتائج بعد الاستنزاف الانفعالي بالاعتماد على التكرار والنسب المئوية.

البعد	درجات الاحتراق	التكرار	النسبة المئوية	تقديم مستوى الاحتراق		
				عالي	متوسط	منخفض
الاستنزاف الانفعالي	30 فأكثر	26	%52	X		
	29-18	14	%28		X	
	17 فأقل	10	%20			X
المجموع		50	%100			

الجدول رقم 8

من خلال تفريغ النتائج المتحصل عليها تبين لنا أن العينة تعاني من درجة عالية من الاستنزاف الانفعالي وظهر ذلك عند 26 موظف إدارة السجون مايمثل نسبة % 52 أما 14 من الموظفين فقد ظهر عندهم الاستنزاف الانفعالي متوسط مايمثل نسبة % 28 أما البقية والمتمثلة في 10 موظفين فقد ظهر الاستنزاف الانفعالي عندهم منخفض مايمثل نسبة % 20 وهذا راجع لطبيعة العمل وكذلك الضغط الكبير لديهم لدى موظف إدارة السجون.

3\_نقص الانجاز الشخصي:

جدول رقم 09: يوضح نتائج بعد نقص الانجاز الشخصي بالاعتماد على التكرار والنسب المئوية

البعد	درجات الاحتراق	التكرار	النسبة المئوية	تقديم مستوى الاحتراق		
				عالي	متوسط	منخفض
نقص الانجاز الشخصي	40فاكثر	28	%56	X		
	39-34	13	%26		X	
	33فاقل	9	%18			X
المجموع		50	%100			

الجدول رقم 09

من خلال تفريغ النتائج المتحصل عليها تبين لنا أن العينة تعاني من درجة عالية نقص الانجاز الشخصي وظهر ذلك عند 28 من موظفي إدارة السجون ما يمثل نسبة % 56 اما 13 موظف فقد ظهر عندهم نقص الانجاز الشخصي متوسط ما يمثل نسبة %26 أما البقية والمتمثلة في 9 % من موظفي إدارة السجون فقد ظهر نقص الانجاز الشخصي عندهم منخفض ما يمثل نسبة %18 وهذا راجع لطبيعة العمل وكذلك الضغط الكبير لديهم لدى موظفي إدارة السجون.

## 4\_ عرض وتحليل وتفسير النتائج على ضوء الفرضية:

من خلال الدراسة التي أجريت بالملحقة الوطنية لموظفي إدارة السجون على عينة من موظفي إدارة السجون ومن خلال توزيع استمارات والمتمثلة في اختبار ماسلاش تبين لنا إن الحالات تعاني من الاحتراق النفسي حيث تبين من خلال وجود استنزاف انفعالي بدرجة عالية لدى موظفي إدارة السجون" وهذا ما ظهر من خلال العينة تعاني من درجة عالية من استنزاف الانفعالي من خلال معدل 52%. وهذا راجع إلى طبيعة ووقت العمل إذ إنهم يعملون يوميا ويتابعون نشاطاتهم بالإضافة إلى المناوبات الليلية.

و كذلك يوجد تبدل المشاعر بدرجة عالية عند موظفي إدارة السجون وهذا ما ظهر من خلال العينة تعاني من درجة عالية من تبدل المشاعر من خلال معدل 66% حيث ظهر تبدل المشاعر عند 33 فرد رد بمستوي عالي وعند 07 فرد بمستوي متوسط وهذا ما يوضح الاتجاهات السلبية اتجاه من يعمل معهم العامل المحترق نفسيا وهذه الاتجاهات السلبية والتي تكون أحيانا تهكمية ساخرة لا تمثل الخصائص المميزة للعامل وتعرف كل من ماسلاش وبينز 1977 هذا البعد بأنه "إحساس بالإنسانية والسخرية من العملاء والذي يظهر في صورة تحقير أثناء المعاملة والذي ظهر عند موظفي إدارة السجون وأيضا يوجد نقص الانجاز الشخصي بدرجة عالية لدى موظفي إدارة السجون .

وهذا ما ظهر من خلال العينة تعاني من درجة عالية نقص الانجاز الشخصي من خلال معدل 56% أي أن 28 فرد لديهم درجة عالية و 13 فرد بنسبة 26% متوسطة يعانون من نقص في الانجاز الشخصي وهذا راجع إلى طبيعة العمل.

حيث أنهم مجهدون انفعاليا بنسبة وهذا لعدة عوامل داخلية وخارجية اي بسبب ما يتعرض له من مشاكل تشكل تغيرات سلبية في مختلف العلاقات والاتجاهات على نفسه ونحو الآخرين بسبب متطلبات نفسية وانفعالية زائدة على قدراته الذاتية ، ومنها عوامل يستطيع موظف إدارة السجون عبورها بسهولة، ومنها ما يصعب عليه تخطيها ومواجهتها بطريقة ايجابية وتشير دراستنا ان معظم الحالات في البحث يعانون من الاحتراق بمستوى عالي وهذا ما أكدته نتائج الاختبار وحسب ماسلاش تقول انه اذا كان بعد من الإبعاد الثلاثة مرتفعة الاحتراق النفسي مرتفع وهذا ما ظهر من خلال النسبة المئوية وبذلك ان ظاهرة الاحتراق موجودة ولكن هناك تفاوت في درجات الاحتراق كذلك لا تظهر لدى افراد ظاهرة الاحتراق النفسي. من خلال نتائج الاختبار المطبق في الدراسة وبالتحقيق والتأكد من صحة الفرضية تحققنا من صحة الفرضية العامة التي تنص على ان موظفي إدارة السجون يعانون من الاحتراق النفسي.

من خلال الدراسة التي أجريت بالملحقة على عينة من موظفي إدارة السجون ومن خلال توزيع استمارات المتمثلة في اختبار ماسلاش تبين لنا ان لنا أن هذه المهنة في حد ذاتها مصدر للضغط النفسي والإرهاك والذي يهدد كيانهم في المقام الأول ومنه تؤدي هذه الوضعية إلى إرهاكاً بدنياً و انفعالياً بحيث يرى أن الاحتراق النفسي "هو عبارة عن حالة إجهاد ناجمة عن الأعباء والمتطلبات المتواصلة الزائدة الملقاة على الأفراد وتفق طاقاتهم وقدراتهم المهنية ومع كل هذه الظروف المهنية الضاغطة والمستمرة يصل موظف إدارة السجون إلى تبلد في المشاعر الذي يظهر من خلال فقدان التعاطف مع الآخر، وكذلك فقدان الإحساس فموظف إدارة السجون رغم أهميته وقيمه الاجتماعية من الصفات التي تجعلهم في صورة الفرد الفاشل، مما يشعره بأنه لا يقوم بواجبه كما ينبغي وهذا ما يوصله إلى الشعور بفقدان الشعور بالإنجاز وكذلك لديهم صورة سلبية حول ذاتهم كمهنيين وتظهر من خلال الطريقة التي ينجزون بها عملهم بالإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز "وتبلد المشاعر واختلاف في درجة الاحتراق النفسي Maslach & Jackson "والنتائج المترتبة عن هذا الأخير حيث بينت دراسة سنة 1984 أن الاحتراق النفسي تتأثر لإرهاك انفعالي وتبلد للمشاعر وانخفاض الشعور بالإنجاز الشخصي الذي قد يحدث لدى الأفراد الذين يعملون مع الناس ". بينما يرى كل من بينس وارسون وكافري: "بأنه حالة من التعب يتميز بها بصفة أكثر الأفراد العاملين مع الأشخاص الآخرين، أو مع الجمهور أو العاملين الاجتماعيين وعمال الصحة.

(النوري، 2016، صفحة 30)

وهذا ما ظهرته نتائج بحثنا حيث يعاني موظف إدارة السجون من الاحتراق النفسي.

# خلاصة الدراسة

### الخلاصة :

إن الاحتراق النفسي هو الإنهاك الجسدي والنفسي الذي يطول العامل كاستجابة للضغط النفسي المهني، ولقد حظي هذا المفهوم بالاهتمام الكبير من طرف العلماء والأخصائيين خاصة في الآونة الأخيرة بسبب الآثار النفسية والجسدية التي يتركها على العامل والخسائر المادية التي تتحملها المؤسسة التي ينتمي إليها بفعل انخفاض كفاءة وأداء المهنيين واضطراب في العلاقة التي تجمع هؤلاء ومن يتلقون منهم الخدمة. يظهر الاحتراق النفسي عند كل المهن لكن بنسب متفاوتة و حسب الباحثة في علم النفس الاجتماعي CRISTINA MASLACH والتي تعتبر من الأوائل الذين تناولوا هذا المفهوم بالدراسة فان ذوي المهن الاجتماعية و التي تعتمد على علاقة الدعم هم أكثر المهن تعرضا لهذا الاختلال و ذلك بفعل الاحتكاك المستمر مع الآخرين و الاستثمار الانفعالي الذي تعتمد عليه هذه المهن زيادة على الجهد العضلي و قد تناولت في دراستي هذه الاحتراق النفسي عند موظفي إدارة السجون العاملين بالملحقة الوطنية لموظفي إدارة السجون ورغم أن دراسات عديدة تناولت الاحتراق النفسي إلا انه لا يوجد دراسة علي هذه الفئة إلا أن البيئة تبقى البيئة الجزائرية تفتقر إلى هذا النوع من البحوث و قد ركزت في البداية و كمحاولة شخصية لتوضيح مفهوم الاحتراق النفسي و فصله عن المفاهيم المشابهة و تحديد مصادره و ذلك بعد اطلاعي على الدراسات السابقة و توصلني إلى فكرة مفادها أنه في البيئة العربية لا يزال هذا المفهوم غامض و لم يتم فصله في بعض الدراسات عن الضغط النفسي.

ويواجه الأخصائيين والهيئات العالمية، خاصة منظمة الصحة العالمية تحدي كبير ووالانتشار الواسع والسريع للاحتراق النفسي ويتم التركيز في الآونة الأخيرة على الصحة النفسية والجسدية للعامل والبحث عن كيفية تحقيق جو تتوفر فيه الراحة النفسية بداية من الوقاية والتي تكون على مستوى الفرد برفع وعيه بهذه المتلازمة وتعليمه طرق مواجهتها أو تجاوزها وكذا محيط العمل الذي يجب إعادة النظر في توزيع المهام وتحقيق الاستقلالية في اتخاذ القرارات وتوفير الدعم النفسي للعامل.

في نفس الموضوع يجب التركيز على عنصر التصنيف فلحد الساعة لم يصنف الاحتراق النفسي كاضطراب بل كعامل يؤثر على الصحة وبذلك يتعذر على الأخصائيين التشخيص وتوفير العلاج والتكفل النفسي الفعال بالحالات.

كما يجب مواصلة الدراسات حول هذه المتلازمة لحصر مصادرها وأثارها وتحديد كيفية ظهور وتطور هذه السيرورة التي لا تظهر دفعة واحدة، ففي البداية تكون على شكل استجابة للضغوطات ثم

## خلاصة الدراسة

---

تتطور على شكل أنهاك انفعالي، تبلد الشخصية ونقص في الانجاز الشخصي ولم تتوصل الدراسات لحد الساعة إلى كيفية واضحة لتطور هذه الأبعاد والعلاقة التي تجمعهما.

وفي الأخير نقول إن أية دراسة عن الاحتراق النفسي تعتبر معرفة جديدة وإضافة علمية تثري الدراسات السابقة وعلى الأخصائيين والهيئات العالمية الاهتمام الإضافي بهذه المتلازمة في ظل الانتشار الواسع لها والنتائج النفسية والجسدية التي تخلفها على العامل والمهني وكذا الاختلال العلائقي داخل المؤسسات، زيادة على الخسائر المادية الناتجة عن انخفاض كفاءة وأداء العمال.

# المراجع

### Bibliographie

1. freuden, b. (1975). *the staff burnout syndrome in alterantive institutionpsychotherapyTheoryresearch,and practice.*
2. jen bayliss, v. (2015). *GESTION DE STRESS GUIDE DU FORMATEUR.* (s. saker saliha, Éd.) lespagne.
3. ربيع محمد شحاتة. (2006). *اصول الصحة النفسية.* دارالغريب للطباعة و النشر و التوزيع.
4. سوسن شاكر مجيد. (2011). (، 2011) *اضطرابات الضغوط ما بعد الصدمية التي يعاني منها اعضاء هيئة التدريس في الجامعات العراقية دراسة ميدانية.* جامعة بغداد، العراق: مجلة الفتح.
5. محمد معروف. (2013). *استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفس عند أساتذة التعليم الثانوي منكرة ماجستير.* وهران، الجزائر.
6. احمد نايل الغرير، و عبد اللطيف ابو سعد. (2009). *التعامل مع الضغوط النفسية (الإصدار الطبعة الاولى).* عمان، الاردن : دار الشروق.
7. اسمهان رمضاوي . (2016). *"الاحتراق النفس لدى أساتذة التعليم الابتدائي"*. منكرة ماستر. جامعة سعيدة، الجزائر .
8. الجعفري بن احمد عبد اللطيف, ا. *www.ibtisama.com/vb/shiwthread.* (2012).
9. الرسمية الجريدة الرسمية. (2008). *الخاصة بموظفي ادارة السجون (الإصدار العدد30).* الجزائر .

10. الظفري سعيد و القريوتي ابراهيم. (2010). ( الإحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان ، المجلة الأردنية في علوم التربية. مسقط، عمان: 03.
11. العزي وردة. (2011). علاقة الالتزام التنظيمي بالاحتراق النفسي عند عمال الدوريات دراسة نفسية. محكمة الجزائر: مركز البصيرة للبحوث و الاستشارات و الخدمات التعليمية العدد 04.
12. المقرر البيداغوجي لقانون الاساسي لموظفي ادارة السجون . (بلا تاريخ). سور الغزلان .
13. بني احمد محمد عوض. (2007). الاحتراق النفسي و المناخ التنظيمي في المدارس (المجلد 1). عمان: دار الحامد.
14. بوحارة هناء. (2012). الاحتراق النفسي و علاقته بالاداء الوظيفي لدي اعوان الحماية المدنية رسالة ماجستير . عنابة و الطارف .
15. بوطالب. (2016). الاحتراق النفسي لدي المرشدين التربويين. دار الجامعة الجديدة للنشر الاسكندرية .
16. جبار النوري. (2016). قياس ابعاد الاحتراق النفسي و علاقته بالمتغيرات الديمغرافية عند اعضاء الهيئة التدريسية. بغداد، العراق.
17. جمعة سيد يوسف. (2006). إدارة ضغوط العمل القاهرة مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث. القاهرة.
18. خليل عبد الحليم، و نبيل الهامل، وزهاني . (2007). مستوى الاحتراق النفسي لدى مربّي الاطفال ذوي الاحتياجات الخاصة شهادة ليسانس. الجزائر: جامعة عنابة.
19. زاهدة ابو عيشة. (1997). ، مستوى التوتر النفسي و مصادره لدي المشرقين التربويين و مديري المدارس الحكومية، رسالة ماجستير. الضفة الغربية نابلس، فلسطين .

20. زيدان السرطاوي . (1998). الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة (الإصدار العدد 2). جامعة عين الشمس: مجلة كلية التربية.
21. سالم الغيلاني بن محمد . (2013). بعض سمات الشخصنة وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مدرب الفرق الأول والاتحادات الرياضية في محافظة مسقط . رسالة ماجستير. جامعة نزوى، مسقط.
22. سعاد حشاني. (2015). احتراق النفسي لدى رجال الحماية المدنية . دراسة استكشافية. ورقلة، الجزائر .
23. سليمان الحاتمي بن راشد بن علي . (2014). الاحتراق النفس وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمن العاديين في محافظة الظاهرة،جامعة نزوى. عمان.
24. سماهر ابو مسعود، و عياد مسلم. (2010). ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي اسبابها وكيفية علاجها. غزة، فلسطين.
25. صلاح الدين شروخ. (2003). منهجية البحث العلمي. عنابة، الجزائر: دار النشر و التوزيع.
26. عبد الحفيظ مقدم . (2003). الإحصاء والقياس التربوي (الإصدار الطبعة 5). القصبة، الجزائر: دار القصبة.
27. عبيدات محمد. (1990). مناهج البحث العلمي في بحوث التربية النفسية (الإصدار طبعة الاولى ). عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع .
28. علي عسكر . (2005). الاسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل السلوك التطبيقي المعاصر. القاهرة: دار الكتاب الحديث.
29. علي عسكر . (2000). ضغوط الحياة و اساليب مواجهتها. القاهرة: دار الفكر الحديث.

30. فاروق , السيد عثمان. (2001). ،القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي.
31. فتيحة مزياني. (2007). اثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدافعية علي الاحتراق النفسي عند الضباط رسالة دكتوراه. العاصمة، الجزائر .
32. كريمة خطاب سيد محمود . (2008). المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المعلمين مجلد 11. مصر .
33. لطفي زياد الطحانية. (1995). مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير. عمان، الأردن .
34. محمد احمد مشاقبة خدام . (2016). الاحتراق النفس لدى المرشد الطلابي في منطقة الحدود الشمالية وعلاقته ببعض المتغيرات. جامعة الحدود الشمالية . المجلد 13 (الإصدار طبعة 1).
35. محمد دويدار . (بلا تاريخ). مناهج البحث في علم النفس، دار المعرفة الجامعية. الاسكندرية، مصر .
36. محمد مكناسي . (2007). التوافق المهني و علاقته بضغط العمل لدي موظفي المؤسسات العقابية رسالة ماجستير. قسنطينة، الجزائر .
37. محمود معين ، و احمد عياصرة. (2008). الإشراف والقيادة التربوية وعلاقتها با الاحتراق النفسي، (الإصدار طبعة 1). عمان، الأردن: دار الحامد.
38. مرتضي جبار النوري . (2011). قياس أبعاد الاحتراق النفس وعلاقته بالمتغيرات الديمغرافية عند الهيئة التدريسية في بعض كليات و معاهد. بغداد، العراق : مجلة الادارة و الاقتصاد.

## المراجع

---

39. مسلم عياد ابو مسعود سماهر. (2010). ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الموظفين الاداريين العاملين بوزارة التربية و التعليم اسبابها وكيفية علاجها. غزة، فلسطين .
40. نبيهة صالح السامراني. (2007). علم النفس الإعلامي مفاهيمه، نظريته، وتطبيقاته (الإصدار طبعة 1). الدار العلمية الدولية.
41. نوال بنت عثمان بن احمد الزهراني . (2008). الإحتراق النفسي وعلاقته و ببعض سمات الشخصية لدي العاملات مع نوي الاحتياجات الخاصة رسالة ماجستير. جامعة ام القرى، المملكة السعودية .

الملاحق

المقياس الذي بيدك خاص بدراسة الاحتراق النفسي لدى موظفي إدارة السجون

أرجو منكم التكرم بمساعدتي بمأل المقياس، حيث يرجى قراءة كل عبارة والإجابة عنها وذلك بوضع في الخانة الدالة عالمة (X) أشكر تعاونكم

البناء وأعلمكم بان هذه المعلومات ستحاط بالسرية التامة وان إجاباتكم سوف تسهم في نجاح بحثي هذا

معلومات شخصية: الجنس:  نكر  أنثى  العمر:

الحالة الاجتماعية: أعزب / عزباء  متزوج(ة)  أرمل  مطلق

عدد سنوات الخدمة في إدارة السجون:

المؤهل العلمي: جامعي  ثانوي

## الملاحق

الرقم	الفقرات	أبدا	بضع مرات في السنة	مرة في الشهر او أقل	بضع مرات في الشهر	مرة كل أسبوع	بضع مرات في الأسبوع	كل يوم تقريبا
1	أشعر بأنني استنزفت عاطفيا بسبب عملي							
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي							
3	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر							
4	أستطيع أن أتفهم بسهولة شعور عملائي							
5	أشعر بأنني أعامل العملاء وكأنهم جمادات أو أشياء ال بشر							
6	أشعر أن التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر							
7	أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل والعملاء							
8	أشعر وكأنني احترق داخليا بسبب عملي							
9	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين							
10	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل							
11	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قسوة في مشاعري							
12	أشعر بالنشاط والحيوية							
13	أشعر بالإحباط في عملي							
14	أشعر بأنني أبذل جهدي الأكبر في عملي							
15	إنني في الواقع ال أعبا لما يحدث لبعض الآخرين							
16	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي							
17	أستطيع وبسهولة تهينة الجو المناسب أداء عملي على أكمل وجه							
18	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع العملاء							
19	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل							
20	أشعر وكأنني على شفا الهاوية بسبب عملي							
21	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل الانفعالية							
22	أشعر أن العملاء يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها							

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
 République Algérienne Démocratique et Populaire  
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
 Université Abli Mchaneb Chibani - Bouira -  
 Faculté des Sciences Sociales et Humaines



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
 جامعة أمستكني عبد الوهاب - البويرة -  
 العنبرية  
 مستقلة العلوم الاجتماعية والإنسانية  
 قسم علم النفس وعلم التربية  
 بوفيرة، 2024/2023

إلى السيدة: **وكيلة الملائكة الوطنية**  
**كوفاني إدارة السجون**

**الموضوع: رخصة إجراء بحث ميداني**

في إطار التكفل بالبحوث الميدانية التي تنظم على مستوى المؤسسات لفائدة طلبة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة البويرة

بشفرة أن نتقدم إلى سيادتكم بهذا الطلب الخاص بمنح رخصة النقول إلى مؤسستكم :

للطالب (ة): **حسان مبريكة** رقم التسجيل: **2999474347**

والطالب (ة): ..... رقم التسجيل: .....

والطالب (ة): ..... رقم التسجيل: .....

وهذا من أجل إجراء بحث ميداني في إطار إطار أطروحة الدكتوراه الخاصة بـ **علم النفس العمادي**

العنوان: **الإحراق النفسي لدى موقوفين إدارة السجون**

وفي هذا الإطار نرجو منكم تقديم العون و التسهيلات اللازمة في حدود إمكانياتكم

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير



رئيسة قسم علم النفس وعلم التربية  
 بالتفويض  
 "وليد بوحسنة"

Site : www.univ-bouira.dz e-mail : info@univ-bouira.dz Tél : 026.93.98.15 Fax : 026.93.09.24

