



الاحتراق النفسي الوظيفي Burnout Syndrome

الأستاذ الدكتور
يوسف لطيفة



Burnout Syndrome

متلازمة الاحتراق النفسي الوظيفي

- تعريف: حالة متدرجة من الانهك الانفعالي و الذهني و الجسدي، استنزاف و تعب جسدي وارهاق مزمن ، شعور بفقدان الامل، و بالتالي تطوير مشاعر سلبية تجاه العمل و الآخرين
- ناجم عن الانخراط في مشاريع طويلة الامد .
- يكثر الاحتراق النفسي عند الناس الأكثر التزاما و اخلاصا، الذين يشعرون أن عليهم أن يقدموا الافضل دائما ثم لا يحصل ما يريدون.
- يكثر عند ذوي المهن التي فيها ضغوط عالية:
الشرطة، الاطباء-، المدرسين ، الممرضين...

Burnout Syndrome

متلازمة الاحتراق النفسي

يجب التفريق بين :

- التعب أو التوتر المؤقت السوي والاحتراق النفسي **يلزمه الثبات و الاستمرارية).**
- الاستمرار في العمل لا يعتبر مؤشرا على غياب الحالة (الاستمرار بقصد راتب جيد)
- **مؤشرات أو بوادر الاحتراق النفسي:**

1- الانشغال الدائم : **Busyness** : الاستعجال في الامور

2- تأجيل النشاطات السارة و الاجازات لوقت لاحق لن يأتي.

3- العيش في قاعدة (يجب و ينبغي) أن أعمل كذا..

4- فقدان التخطيط للمستقبل

5 الزام الفرد نفسه بعمل كل شيء الآن (Perspective)

مراحل الاحتراق النفسي:

1-مرحلة الاستثارة الناجمة عن الشدة

- سرعة الانفعال
- قلق و توتر
- ارتفاع ضغط عابر
- ارق
- نسيان و صعوبة التركيز

مراحل الاحتراق النفسي:

2- مرحلة الحفاظ على الطاقة أو المعاوضة :

- التأخر بالدوام
- تأجيل الامور ، قلة الحماس،
- التأخر في تنفيذ المهام،
- زيادة المنبهات
- لا مبالاة، اللجوء للسخرية و الشك بالآخرين
- انخفاض الرضا عن العمل
- البحث عن مكان آخر للسعادة غير العمل(المنزل، الاصدقاء...).

مراحل الاحتراق النفسي

3- مرحلة الاستنزاف او الانهك Exhaustion

أ - الانهك الجسدي: Physical exhaustion

- تعب جسدي مزمن - اجهاد ذهني دائم

- الانسحاب العائلي والاجتماعي - شعور سلبي تجاه العمل الشعور بعدم الفائدة

ب - الانهك العاطفي: Emotional Exhaustion:

يشعر الفرد أنه غير كفاء للعمل و تنقصه القدرة على الانجاز
يلوم نفسه و يحملها مسؤولية الفشل.

الوقاية من الاحتراق النفسي

- 1- تحقيق الفرد لحياة متوازنة: التغذية، النشاط الحركي، الاسترخاء الذهني، اهتمام المؤسسة بحياة العامل.
- 2- ادراك ومعرفة الاعراض التي تنبئ بحدوث الحالة.
- 3- تقييم الخطوات السلبية التي قام بها الفرد لمواجهة الشدة ثم اتخاذ بدائل ايجابية
- 4- وضع جدول لأولويات العمل فمن المستحيل عمل كل شيء.

الدعم النفسي الأولي Psychological First Aid

- الدعم النفسية الاولي هي استجابة انسانية داعمة
- عملية تقدم الى بشر يعانون من التعرض الى ضغوط
جسيمة

□ اهم مرشد تدريبي وضعته

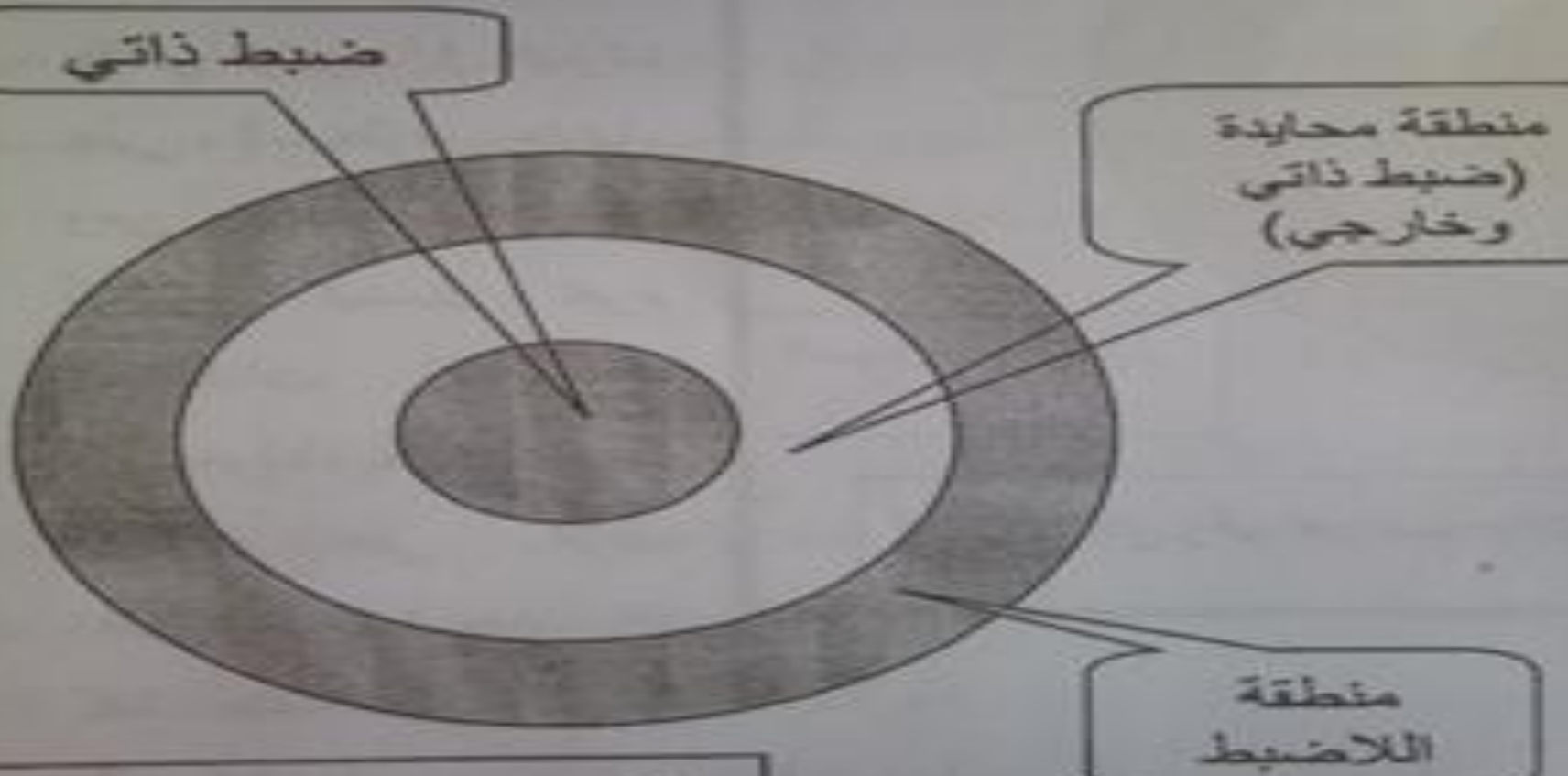
اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات

IASC ●

أعراض الصدمة

- -المفاجأة , والذهول , والمشاعر القوية المتناقضة (قلق , و غضب , وشعور بالذنب وغيرها)
- -تشتت القوى وانعدام القدرة على تلبية الحاجات الأساسية للمرء . ويعتبر هذا رد فعل طبيعي في ضوء الظروف غير الطبيعية التي تلحق بالحدث الصادم .
- -يستمر الأمر على هذا الحال لمدة زمنية تطول أو تقصر حسب الخسائر التي يحملها معه الحدث الصادم , وحسب ردود الفعل المحيطة لدعم الفرد أو الأفراد المصابين بالصدمة , وهكذا يصل العجز الى أدنى حد له , ليعاود الارتفاع بشكل تدريجي ليعاود الانسان بعد ذلك السيطرة على نفسه ومشاعره , وليعود الى اكتساب القدرة من جديد على قضاء حاجاته .

مساحات الضبط في حياتنا



الشكل ٤ : مساحات الضبط

عوامل تزايد خطر النتائج السلبية للحدث الصادم

- العوامل
- ما يتعلق بالفرد نفسه
- ما يعود إلى خصائص الحدث الصادم نفسه
- يتوقف على الظروف المحيطة بالصدمة بشكل عام .

العوامل التي ترفع احتمال تفاقم اثار الصدمات

- ارتفاع الخسارة أو الأذى اللاحق لها
- درجة العجز أو مشاعر العجز التي تثيرها عند الفرد بعد الحدث وأثناءه
- درجة الدعم الإجتماعي (الرسمي والفردي) المتاحة للفرد أثناء الحدث وبعده.
- التعرض لتهديد جدي ومباشر لحياة الشخص نفسه أو لحياة أحد المقربين منه.
- طول فترة التعرض للحدث الصادم (التعذيب , والاضطهاد المستمر , وتعدد الاغتصاب) .

ما الذي يساعدنا على ان نتجاوز الصدمات التي نمر بها

- توفر الخدمات الاختصاصية.
- القدرة على إيجاد أو إضفاء معنى للمعاناة (تعديل الفلسفة الشخصية في الحياة).
- زيادة المهارات الشخصية وخاصة القدرة على إدارة الانفعالات .

اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات

IASC

Inter-Agency Standing Committee

- اسستها الجمعية العامة للأمم المتحدة
- منتدى يستهدف التنسيق بين الوكالات
- وضع السياسات و صنع القرار
- رؤساء وقادة وكالات المعونات الانسانية الكبرى
- الوكالات التابعة للأمم المتحدة
- جمعيات الصليب و الهلال الاحمر
- اتحادات منظمات المعونات الانسانية غير الحكومية

المبادئ الأساسية

- حقوق الانسان بالمساواة
- المشاركة
- لا ضرر ولا ضرار
- البناء على الموارد و القدرات المتاحة
- نظم الدعم المتكاملة
- المساندة متعددة المستويات

هرم الاحتياجات و الخدمات النفسية هرم ماسلو

الخدمات التخصصية

المساعدات غير التخصصية المركزة

المساعدات العائلية و المجتمعية

الأمن و الخدمات الأساسية

الدعم النفسي الاولي جزء من التدخلات

- في حالة الازمات، هناك أنواع مختلفة من التدابير والاستجابة
- لحالات الطوارئ يمكن اتباعها.
- الدعم النفسي الاولى هو احدى انواع التدخل لمساعدة الناس في
- حالة الأزمات.
- تتم لانقاذ الارواح او الحفاظ عليها.
- لمساعدة المتضررين الذين لديهم مستويات أعلى من المعتاد
- من الضيق و الاضطراب
- الاكثر حاجة الى الراحة
- الدعم والتوجيه من أجل التكيف مع الظروف

متى نقدم الدعم النفسي الاولي ؟

- الدعم النفسية الاولي ليس تدخلا على المدى الطويل.
- تتبع على الفور او بعد، بضعة أيام أو أسابيع، من الازمه
- فى حاجه الى مد يد العون لدعم قدراتم للتأقلم

من الذى يمكنه تقديم الدعم النفسى الاولي

- يمكن تدريب العديد من الناس على الدعم النفسى الاولي
- مساعدة المهنيين
- الاخصائيين النفسيين
- الأخصائيين الاجتماعيين ،
- المعلمين
- العاملين في مجال الصحة
- أي من العاملين في المجال الإنساني.

مجالات تقديم الدعم النفسي الاولي

- فقدان الأسرة اوالمجتمع: يقوم مقدم الدعم النفسي الاولي بتهدئتهم وتوجيههم إلى الخدمات التي يمكن أن تساعد في البحث عن الاسره، او الدعم من المجتمع.
- الناجين من أحداث صعبة مثل الاغتصاب أو التعذيب : مرتبكين ولا يعرفون ما هي الخطوات التي تتخذ لحماية أنفسهم.
- يقوم موظف الدعم النفسي الاولي بتهدئتهم وتحويل تركيزهم لفهم خياراتهم ، وتوجيههم إلى الخدمات الضرورية
- اضطرابات عقلية خطيرة قبل حالة الطوارئ: يصبحون مشوشين اكثر اثناء الازمة.
- يقوم موظف الدعم النفسي الاولي بتهدئة ذلك الشخص وتوجيهه ، وتقييم الاحتياجات، وتوفير الأساسيات مثل الغذاء والمأوى،وتقديم الدعم الاجتماعي بالاضافه الى الإحالة إلى خدمات الصحة العقلية.

ارشادات لمقدم الاسعاف النفسي الاولي

- **تقييم البيئة الخاصة بك.**
- سلامتك تأتي أولاً
- تجنب وضع نفسك في مواقف قد تعرضك او الاخرين الى الاذى.
- يمكنك مساعدة الآخرين أفضل إذا كنت هادئاً ومركزاً.
- دائماً اعتنى بنفسك!
- خذ وقتاً للأكل / النوم / التمرين و الاسترخاء..
- كن مستعداً للاستماع
- قدم الاشياء العملية والمعلومات التي يحتاجها الشخص في تلك اللحظة.
- قم بربط الأشخاص المتضررين مع الخدمات والاشخاص الذين يمكنهم مساعدته في الحال وفي اثناء تعافيتهم على المدى البعيد

لا تؤذى

- ❖ لا تخرق المبادئ:
- ❖ احترم الشخص.
- ❖ احمى الشخص من الأذى.
- ❖ اعمل فقط من اجل مصلحة أي شخص واجهك.

نقاط هامة تذكرها عن الدعم النفسي الاولي

- يقدم الراحة لاشخاص فى ضيق.
- هو دعم عملي : يساعد الناس فى توفير الاحتياجات الاساسية.
- يتم تفصيله ليلائم الاحتياجات والاهتمامات وثقافة الشخص المتضرر و الموقف (مفصل على قياس العميل).
- هو دعم فوري هادف إلى مساعدة الاشخاص الذين تعرضوا الى ضيقات شديدة.
- هو دعم متصل بوسائل الدعم الأخرى من خدمات و افراد الذين يمكنهم المساعدة على المدى البعيد

الخطوات العملية للدعم النفسي الاولي

- قدم نفسك: اشرح من انت وما هو دورك.
- اسأل عن اسم الشخص المعلومات الديموغرافية الرئيسية على حسب الموقف.
- اختار لهجة إيجابية
- كن هادئاً.
- ثق في قدرتك على المساعدة وإظهر ذلك.
- ثق في قدرة الشخص على مساعدة نفسه واطهر له ذلك.
- الاتفاق على سقف التوقعات
- اشرح ما هو ممكن وما هو غير ممكن من خلال المقابلة.

الخطوات العملية للدعم النفسية الاولي

- قدم الراحة والدعم بكل احترام :
- كن داعماً، كن أكثر انتباهاً، استمع جيداً و كن لطيفاً
- راعى ان تكون حركات جسدك، و نبرة صوتك و كلماتك و افعالك جميعها تضى شعوراً بالراحة على مستمعك.
- إظهر اهتمامك وتعاطفك.
- جمع المعلومات اطرح الأسئلة الضرورية ببطء ودون أن يظهر الامر و كأنه استجواب (انت لست محقق شرطة).
- شجع الناس على تذكر ما ساعدهم على التكيف في الماضي وما يمكن القيام به لمساعدة أنفسهم الآن.
- تقبل مشاعر الشخص الاخر.

الخطوات العملية للدعم النفسية الاولي

- قيم الوضع :
- اطرح أسئلة مفتوحة.
- اسأل : ما هو المطلوب الآن؟
- بعض المقابلات تنتهي بسرعة، حيث ليس كل الناس بحاجة للدعم النفسي الاولي.
- في كثير من الاحيان يقوم الاسعاف النفسي الاولي بمد الشخص بالمعلومات الضرورية و تسهيل الاحاله، ومن ثم يساعد الناس انفسهم بانفسهم.

الخطوات العملية للدعم النفسية الاولي

- استمر في طرح الأسئلة التقييمية،
- حال حاجة الشخص إلى المزيد من الدعم للتعامل مع مشكلته.
- نوع الأسئلة التي يطرحها مقدم الإسعاف النفسي الاولي؟
- ما الذي ادى الى هذا الوضع؟
- **اعطى فرصه للشخص لان يحكي قصته اذا اراد ذلك.**
- ما هي أولوياتك؛ ما هو المطلوب بصورة عاجلة؟
- ماذا فعلت منذ بداية الطوارئ لمساعدة انفسكم؟
- هل أنت في مامن؟ إذا لم يكن ذلك ، ما هو مطلوب لضمان سلامتك؟
- من الذي معك مثلاً : الأسرة ، الجيران ، الأصدقاء ، أو أفراد المجتمع؟

الخطوات العملية للدعم النفسية الاولي

- تصرف بسرعة و عملية مع توفر المعلومات الكافية لفهم الوضع
- يقوم موظف الدعم النفسى الاولى بالعمل مع الشخص المتضرر من اجل:
- تحديد الاحتياجات الأكثر إلحاحا وفوريه.
- تقديم المعلومات اللازمة.
- العمل معهم لتلبية الاحتياجات الفورية
- ربطهم او احوالتهم إلى شخص يمكنه ذلك.
- عدم وجود اى طريقه لحل المشكله، اشرح لهم لماذا.

الخطوات العملية للدعم النفسي الاولي

- قم بتيسير استخدام الناس لمواردهم الخاصة للتأقلم
- تسهيل العودة إلى النمط اليومي المعتاد و المسكن الاصلى فى اقرب وقت ممكن بشرط ان يكون آمنا.
- ربط الناس بجهات دعمهم المجتمعى مثال: الاسره والمجتمع
- ساعد الاشخاص على تفعيل نظام الدعم الخاص بهم وعلى اللجوء الى القيادات, الممارسات الدينية, الممارسات الثقافية.
- انهاء العمل باستراتيجيه مقدمى الدعم النفسية الاولي

اشياء تقولها و تفعلها اثناء تقديمك للدعم النفسي الاولي

- تحلي بالصبر والطمئنيه.
- ركز على ما يمكن أن يفعله الشخص المتضرر في تلك الظروف.
- احترم حق الشخص لاتخاذ قراراته بنفسه.
- احفظ ما يخبرك به الشخص بكل سرية، بقدر ماتسمح به السلامه.
- كن محترماً وتصرف بشكل لائق وعلى حسب ثقافة الشخص، و عمره و جنسه.
- قم بتوفير معلومات حقيقيه، إذا كانت لديك. كما يجب ان تكون صادق عما تعرفه ولا تعرفه.
- اعطي المعلومات بالطريقة التي يمكن للشخص أن يفهمها.
- وضح أن رفض المساعدة الان لا يعني أن الشخص لا يستطيع الحصول على المساعدة في المستقبل.

اشياء لا تقولها و لا تفعلها اثناء تقديمك للدعم النفسي الاولي

- لا تلعب دور المستشار النفسي
- لا تستغل علاقتك (لا تطلب من الشخص خدمه في مقابل مساعدته).
- لا تعطي الوعود الكاذبة أو الضمانات الكاذبة.
- لا تعطي معلومات غير حقيقيه.
- لا تتباهى بمهاراتك أو كفاءتك.
- لا تكن غير ودود أو عدواني.
- لا نتحدث إلى أي شخص دون إرادته.
- لا تلمس أي شخص في محنة إذا لم تكن متأكدا من انه مناسب للقيام بذلك.
- لا تكن متطفلاً أو انتهازي.

اشياء لا تقولها و لا تفعلها اثناء تقديمك للدعم النفسي الاولي

- لا تضغط على أي شخص ليحكى قصته
- لا تقل للشخص كيف ينبغي أو لا ينبغي أن يشعر.
- لا تحكم على الناس بأفعالهم أو مشاعرهم.
- لا تتحدث عن مشاكلك الخاصة.
- لا تشارك قصة شخص مع الآخرين.
- لا تسلب قوة الشخص أو شعوره في القدرة على الاهتمام بنفسه.

المساعدة الذاتية

- يمكن للتمارين الرياضية
- تحدث مع الآخرين ، شارك أفكارك و مشاعرك و مخاوفك مع المقربين
- تقبل الدعم و كن داعما للاحباء و المقربين و الجيران :أحد زملائك في العمل المقيم وحيدا خلال الأزمة ،
- اعط نفسك الاذن بأن تشعر بالمشاعر السيئة، أن تشعر بالحزن اذا فقدت أحد الأشياء المادية
- اذا كان لديك شعور سيء ، تذكر أن هناك آخرين كثيرين ممن حولك لديهم نفس المشاعر
- كن كريما مع نفسك ، أبحث عن وقت للأسترخاء، أفلل اشياء تحبها

اختار نمط حياة صحي خلال الأزمة

- حالات الطوارئ لا يمكن اعتبارها ذريعة للتكيف مع نمط حياة غير صحي
- تجنب الإفراط في القهوة و الشاي
- تأكد من تناولك للوجبات يوميا و خصوصا وجبة الإفطار
- احصل يوميا على فترة للأسترخاء ، أجمع مع الآخرين في القراءة ، مارس شعائرك الدينية
- لا تبدأ في تناول اي عقاقير بدون استشارة طبية
- تجنب الكحول و المخدرات
- حاول أن تؤجل القرارات الحياتية الهامة خلال الأزمة تغيير العمل و الزواج و الطلاق
- تذكر أن المرور بالأزمة يؤثر في قدرتك على اتخاذ القرارات
- عندما تنتهي الأزمة ، عد الى نمط حياتك اليومي

مهارات التواصل

- توفير الاهتمام الكامل
- المستمع الجيد يسمع بعينه و اذنه و قلبه
- حاول العثور على مكان هادئ للنقاش والحفاظ على بيئة خالية من التشتت.
- اول أن تجلس قريبا بما فيه الكفاية لإظهار الاهتمام ، أبتعد عن الفضول.
- الحفاظ على لغة الجسد مفتوحة
- حافظ على تواصلك البصري.
- دع الناس يعرفون أنك تسمع لهم من خلال السبل الملائمة للثقافة والطبيعية
- لا تقاطع
- أظهر تعاطفك من خلال كلامك و تصرفاتك
- أظهر احترامك
- لا تلقى أحكاما على الناس بما يفعلون او بما يشعرون
- حافظ على السرية