



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الطاهر مولاي سعيدة - سعيدة -

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية



قسم: العلوم الاجتماعية

شعبة: علم النفس العيادي

الأحراق النفسي لدى الشخصية التذنبية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص اضطرابات الشخصية

تحت إشراف الأستاذ:

◆ عريس نصر الدين

إعداد الطالبة:

◆ قدوس ضاوية

السنة الجامعية 2014-2015



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الطاهر مولاي سعيدة – سعيدة –
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية



قسم: العلوم الاجتماعية
شعبة: علم النفس العيادي

الاحترق النفسي لدى الشخصية التذبذبة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر تخصص اضطرابات الشخصية

تحت إشراف الأستاذ:

◆ عريس نصر الدين

إعداد الطالبة:

◆ قدوس ضاوية

اللجنة المناقشة

الأستاذة: رئيسة

الأستاذ: عريس نصر الدين مشرف

الأستاذة: مناقشة

السنة الجامعية 2014 - 2015

شكر والتقدير

لحظات يقف فيها المرء حائرا عاجزا عن التعبير عما يختلج في صدره من تشكرات لأشخاص أمدوه بالكثير والكثير الذي أثقل كاهله، لحظات صار لابد أن ينطق بهما اللسان و يعترفه بفضل الآخرين اتجاهه لأنهم و بصراحة كانوا الأساس المتين الذي بنى عليه صرح العلم و المعرفة لديه، و أناروا سبيل بلوغهما.

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذ الفاضل عريس نصر الدين لما بذله معي من جهد ورعاية والاهتمام وسعة صدره نحو كل ما صدر مني من خطأ أو تقصير، ولتشجيعه وإرشاده وتوجيهه في سبيل انجاز هذه الدراسة، فلولاه الله ثم صبره وحكمته لما كانت هذه الرسالة جعلك الله لنا فخرا ورمزا من رموز العلم.

وأخص بالشكر الجزيل وواسع التقدير الأساتذة الأفاضل الذين تفضلوا بقبول مناقشة رسالتي جزاكم الله خيرا ووهبكم خير الدارين.
وفي الأخير أشكر كل من ساهم في إنجاح هذه المذكرة من بعيد أو من قريب.

أحمد

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل إعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك... ولا تطيب اللحظات إلا
بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك... ولا تطيب الجنة إلا بروية الله جل جلاله .

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ... ونصح الأمة ... إلى نبي الرحمة ونور العالمين ...
سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم .

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار ... إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من أحمل
أسمه بكل افتخار ... أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول
انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد "والذي العزيز" .

إلى ملاكي في الحياة ... إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني ... إلى بسمة الحياة
وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب
"أمي الحبيبة" ، من بها أكبر وعليه أعتد ... إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي ...

إلى من بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها ... إلى من عرفت معهم معنى الحياة إلى
من أرى التفاؤل بأعينهم ... والسعادة في ضحكتهم إخوتي وأخواتي .

إلى الأخوات اللواتي لم تلهن أمي ... إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء
إلى ينبيع الصدق الصافي إلى من معهم سعدت، وبرفقتهم في دروب الحياة الطوة
والحزينة سرت إلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير .

ملخص الدراسة:

يتطرق موضوع الدراسة "الاحتراق النفسي لدى الشخصية التجنبية"، وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة المعاناة النفسية للشخصية التجنبية، والكشف عن الاحتراق النفسي الذي تعاني منه هذه الشخصية، وقد انطلقنا في هذه الدراسة من صياغة الإشكالية التالية:

❖ هل تعاني الشخصية التجنبية من الاحتراق النفسي؟

وكإجابة مبدئية على هذه الإشكالية وضعنا الفرضية التالية:

◆ تعاني الشخصية التجنبية من الاحتراق النفسي.

أما فيما يخص المنهج المعتمد في الدراسة فقد تمثل في المنهج العيادي حيث استخدمنا المقابلة العيادية والملاحظة ودراسة الحالة، واستخدمنا مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي والذي تأكدنا من خلاله على أن الحالة تعاني من الاحتراق النفسي ومحك الشخصية التجنبية الذي كشف لنا على أنها شخصية تجنبية.

فهرس المحتويات

أ	كلمة شكر.....
ب	إهداء.....
ج	ملخص الدراسة.....
د	فهرس المحتويات.....
ز	فهرس الجداول.....
01	المقدمة.....

الجانب النظري

الفصل الأول: مدخل الدراسة

10	الخلفية النظرية.....
11	إشكالية الدراسة.....
11	فرضية الدراسة.....
11	أهمية الدراسة.....
12	أهداف الدراسة.....
12	أسباب اختيار الدراسة.....
12	التعاريف الإجرائية للدراسة.....

الفصل الثاني: الاحتراق النفسي

14	مقدمة.....
15	لمحة تاريخية عن الاحتراق النفسي.....
18	تعريف الاحتراق النفسي.....
18	الاحتراق النفسي وعدم الرضى.....
19	الاحتراق النفسي والضغط النفسي.....
19	القلق والاحتراق النفسي.....

20.....	أسباب الاحتراق النفسي.....
22.....	أعراض الاحتراق النفسي.....
23.....	أبعاد الاحتراق النفسي.....
23.....	مراحل حدوث الاحتراق النفسي.....
26.....	النظريات العلمية المفسرة للاحتراق النفسي.....
29.....	الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي.....
30.....	خلاصة.....

الفصل الثالث: الشخصية التجنبية

32.....	مقدمة.....
33.....	اضطراب الشخصية التجنبية.....
35.....	مفهوم الشخصية التجنبية.....
35.....	معايير تشخيص الشخصية التجنبية.....
36.....	نسبة انتشار.....
37.....	سلوكات ومظاهر الشخصية التجنبية.....
38.....	أبرز صفات الشخصية التجنبية.....
38.....	المواقف الانفعالية الدفاعية.....
39.....	التشخيص التفريقي.....
39.....	العلاج.....
40.....	خلاصة.....

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: منهجية وإجراءات الدراسة

الدراسة الإستطلاعية

- 43.....الإطار الزمني و المكاني للدراسة
- 44.....أدوات الدراسة
- 47.....دراسة الحالة
- 48.....خلاصة

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

- 50.....عرض الحالة
- 51.....عرض المقابلات
- 53.....ملخص المقابلات
- 54.....عرض وتحليل نتائج ماسلاش للإحترق النفسي
- 55.....عرض وتحليل محك اضطراب الشخصية التجنبية
- 57.....مناقشة نتائج الدراسة
- 60.....الخاتمة
- 63.....توصيات الدراسة
- 65.....قائمة المصادر والمراجع
- 70.....الملاحق

فهرس الجداول

- 45..... تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق.
- 46..... توزيع فقرات المحك على كل اضطراب شخصية.
- 47..... توزيع فقرات المحك على اضطراب الشخصية التجنبية.
- 54..... نتائج الحالة على درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق.
- 55..... النتائج المتحصل عليها بعد تطبيق محك اضطراب الشخصية التجنبية.
- 70..... النتائج المتحصل عليها بعد تطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ملحق رقم 01.
- 71..... النتائج المتحصل عليها بعد تطبيق محك شخصية التجنبية ملحق رقم 02.

حقائق

المقدمة:

الضغوط النفسية والأحداث الصعبة ظاهرة بارزة في الحياة الإنسانية يعايشها الإنسان في أوقات ومواقف مختلفة وهو لا يستطيع أن يبعد نفسه عن الأحداث الضاغطة طالما أنه يسعى إلى تحقيق أهدافه في الحياة، عبر شبكة من التفاعلات مع الآخرين في المجتمع، حيث يجابه العديد من العقبات والصعوبات .

تبرز في طريق الفرد معوقات تحول دون قيامه بدوره الكامل، الأمر الذي من شأنه أن يسهم في إحساسه بالعجز عن تقديم العمل المطلوب، ضمن المستوى المتوقع منه، إذ غالبا ما يترتب على ذلك حدوث الاضطراب وحالة من الإجهاد تضعه تحت وطأة الضغوط النفسية، التي تؤدي إلى استنزافه جسديا وانهاليا وأهم مظاهره، فقدان الاهتمام وتبدل المشاعر، ونقص الدافعية، ومقاومة التغيير وفقدان الإبتكارية مما يؤدي إلى زيادة احتمال الوقوع فريسة للاحتراق النفسي.

لقد أثارت ظاهرة الاحتراق النفسي اهتماما بارزا في الدراسات السيكولوجية على مدى السنوات الأخيرة، وذلك نظرا لما تسببه من آثار سلبية تؤدي إلى سوء التوافق.

تختلف اضطرابات الشخصية عن أنماط الشخصية، لكون ذوي الشخصيات المضطربة يواجهون صعوبات في التعامل مع مواقف الحياة نتيجة وجود قصور أساسي في القدرة على التعامل مع الاحباطات نتيجة لاضطرابات العلاقة البكرة بالموضوع فيميلون إلى الفشل في معظم محاولاتهم للتغلب على هذا القصور ويجدون صعوبة في حل العقدة الدرامية في خبراتهم الطفلية التي تترصد لهم في معظم مواقف حياتهم فيتأثرون لأقل الضغوط الحياتية ويميلون إلى تنفير الآخرين منهم أو النفور من الآخرين وفقا لطبيعة الاضطراب.

ومن هذه الاضطرابات اضطراب الشخصية التجنبية، والأفراد المصابين باضطراب الشخصية التجنبية تتسم طريقة تعاملهم بالخوف والتوتر والتي قد تثير سخرية، وتهكم الآخرين، وهو ما يؤكد

بالتالي شكوكهم في ذواتهم فاستجاباتهم لأي نقد تكون باحمرار الوجه أو البكاء وهو ما يقلقهم للغاية، والآخرين يدركون أنهم خجولين، محدودين، وحدين معزولين، وتظهر المشاكل الجوهرية التي تصاحب هذا الاضطراب في الأداء الوظيفي والاجتماعي وينعكس تقديرهم المنخفض لذواتهم وحساسيتهم الزائدة تجاه النبذ على علاقاتهم الشخصية المتبادلة.

وعلى هذا الأساس انطلقت دراستنا في العمل البحثي، ومن خلالها حاولنا إلقاء الضوء على طبيعة الاحتراق النفسي للشخصية التجنبية، وبهذا اشتملت الدراسة على جزئين أساسيين، هما الجانب النظري والجانب التطبيقي، استهل موضوع البحث بالفصل الأول المعنون بمدخل الدراسة والمتمثل في الإطار العام لإشكالية البحث، أين تم طرح الإشكالية الفرضية، أهمية وأهداف البحث وتحديد المفاهيم الإجرائية.

أما في الفصل الثاني فلقد تعرضنا إلى تاريخ الاحتراق النفسي ثم تعريفه وتطرقنا إلى أسبابه أعراضه، أبعاده، مراحل حدوثه، كيفية الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي، علاقة الاحتراق النفسي مع بعض المتغيرات كالاختراق النفسي وعدم الرضى، الاحتراق النفسي والضغط النفسي، القلق والاحتراق النفسي، النظرية العلمية المفسرة للاحتراق النفسي.

أما الفصل الثالث فقد تعرضنا إلى الشخصية التجنبية وتناولنا فيه مفهوم الشخصية التجنبية معايير تشخيص الشخصية التجنبية، نسبة انتشار سلوكيات ومظاهر الشخصية التجنبية أبرز صفات الشخصية التجنبية، المواقف الانفعالية الدفاعية التشخيص التفريقي، ثم العلاج.

أما الجانب التطبيقي فهو يشتمل على فصلين هما الفصل الرابع والفصل الخامس يندرج ضمن الفصل الرابع الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والذي يحوي بدوره الأدوات المستعملة، الإطار الزمني والمكاني للدراسة، والاختبارات النفسية المستخدمة والفصل الخامس والأخير خصص لعرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة، ليختتم البحث باستنتاج عام ثم تقديم لبعض الاقتراحات وخاتمة.

الجانحة النظرية

الفصل الأول

مدخل الدراسة

1/ الخلفية النظرية

2/ إشكالية الدراسة

3/ فرضية الدراسة

4/ أهمية الدراسة

5/ أهداف الدراسة

6/ أسباب اختيار الدراسة

7/ التعريف الإجرائية للدراسة

1/ الخلفية النظرية:

تعكس العديد من المصطلحات في مجال علم النفس طبيعة الحياة التي يحيها الإنسان في عالم اليوم، وما يعانیه من مشكلات واضطرابات نفسية حتى أصبح كل من القلق والضغط النفسية والاحترق النفسي وغيرها، تمثل ظواهر نفسية تتطلب مزيداً من جهد الباحثين وتفكيرهم، بهدف الكشف عن طبيعة كل منها وتحديد مسبباتها، وكيفية تقاوى أثارها السلبية، فنتيجة لظروف الحياة الصعبة التي يمر بها الأفراد وما يرتبط بها من عقبات قد تعوق مجرى حياتهم، ومشكلات تواجههم، وموافق ضاغطة تعترضهم أصبح الأفراد في حالة عدم الاستقرار النفسي، نتيجة لتراكم مثل هذه المشكلات وتعهدها، ويزداد الأمر سوء إذا لم يكن الفرد مهيناً لمثل هذه الظروف بحيث يملك الطرق والأساليب المجدية التي تمكنه من التعامل الفعال مع هذه الموافق، أو أنه يجهل طبيعة هذه المشكلات التي تؤرقه، وعندها قد يعجز عن مواجهة المشكلات التي تعوق تحقيق بعض أهدافه، فيصبح عرضة للتأثيرات السلبية للمواقف الضاغطة.

هذا بالإضافة إلى أن بعض الأفراد لديهم سمات شخصية تجعلهم أكثر عرضة للضغط وأكثر تأثراً بها، على العكس من غيرهم، الذين لا يبالون بما قد يعترضهم من مواقف ضاغطة، فإنه قد يعاني من الاحترق النفسي ويصبح ملازماً له.

يعد الاحترق النفسي من الظواهر النفسية التي نالت اهتمام الباحثين، وتركزت اهتماماتهم على دراسة أسباب الظاهرة وتحديد أغراضها، ووصف تأثيراتها السلبية، فالاحترق النفسي يؤدي إلى السلبية في التعامل مع المحيطين والإحساس بالملل والإحباط والتعب والإرهاق لأقل مجهود. ويمكن القول أن لظاهرة الاحترق النفسي تأثيراتها المتعددة على أفراد المجتمع وبالتالي فإن دراسة هذه الظاهرة قد يساهم في تحسين الأوضاع النفسية، وزيادة توافقه مع المحيطين به.

ومن الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي تسير بشكل أساسي في اتجاهين دراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي وسمات الشخصية المختلفة ودراسة علاقة الاحتراق النفسي بأساليب مواجهة المشكلات والضغوط النفسية وعلاوة على ذلك فهناك بعض الدراسات التي تناولت علاقة الاحتراق النفسي بسمات الشخصية وأساليب مواجهة المشكلات معا .

ولقد تزايد الاهتمام العلمي باضطراب الشخصية في الآونة الأخيرة لما لها من أثر بالغ على شخصية الفرد والمحيطين به حيث تعد الأساس لمعظم المشاكل النفسية والاجتماعية وتؤدي إلى زيادة العنف.

فالشخص السوي نفسياً لديه قدر متوسط من القابلية للتأثر بانتقادات الآخرين والانزعاج منها ولديه حرص على كرامته ولا يمنعه ذلك من مخالطة الناس والتفاعل معهم وإن احتاج إلى تجنب بعضهم، أما المبالغة في اجتناب الآخرين فذلك لاضطراب في شخصيته، وهذا الاضطراب نوع من أنواع الاضطرابات النفسية، يسمى باضطراب الشخصية التجنبية، كما يعرف أيضا باضطراب الشخصية القلقة، ويقع اضطراب الشخصية التجنبية في المجموعة الثالثة من مجموعة اضطرابات الشخصية المعترف بها في الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات العقلية كما يعاني منها الأشخاص عندما يظهرون الأنماط السائدة للموانع الاجتماعية، الشعور بالعجز، الحساسية الشديدة تجاه التقييم السلبي، وتجنب التفاعل الاجتماعي. ويصف الأفراد المصابين بهذا الاضطراب أنفسهم بأنهم لا يشعرون بالراحة، قلقين، وحيدين، وعموما يشعرون بأنهم غير مرغوبين من الآخرين ومنعزلين عنهم. وغالبا ما يعتبر الأشخاص المصابين باضطراب الشخصية التجنبية أنهم غير كفاء اجتماعيا أو غير جاذبين شخصيا، ويتجنبون التفاعل الاجتماعي بسبب خوفهم من أن يكونوا موضع سخرية للآخرين، مهانين، منبوذين، أو مكروهين. وعادة ما تلاحظ اضطرابات الشخصية التجنبية في بدايات مرحلة البلوغ.

يرتبط كلا من تجاهل مشاعر الأطفال العاطفية ورفض جماعة الأقران بزيادة خطر نشوء اضطراب الشخصية التجنبية.

إن الشخصية التجنبية تعد من أبرز اضطرابات الشخصية ويظهر فيها الشخص نمطاً متكرراً من التثبيط الاجتماعي، والشعور بعدم الكفاءة، وفرط الحساسية للتقييم السلبي، وتجنب الأنشطة المهنية التي تتضمن تواصلًا بين شخصين خوفاً من النقد والاستكثار والرفض من قبل الآخرين.

ويشعر الفرد المصاب بهذا الاضطراب بعدم الرغبة في الاندماج والانخراط مع غيره من الناس إلا مع من يحبهم فقط، ويبدو عليه ضبط النفس في إطار العلاقات الغربية خشية الشعور بالخزي والنقد.

ودائمًا ما ينشغل صاحب الشخصية التجنبية بالتعرض للنقد والرفض في المواقف الاجتماعية المختلفة، فينتوي ويتفوق على ذاته ويقل تقديره لذاته، ويرى أنه غير كفء وأقل شأنًا من غيره وأنه غير جذاب على الإطلاق، ويشعر بالرهبة من الإقدام نحو أي نشاط أو علاقة جديدة، فضلًا عن المعاناة من الشعور بالدونية، وهذا ما جعلنا نتساءل ما إن كانت تعاني هذه الشخصية من الاحتراق النفسي أم لا.

ومن الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع نذكر الدراسات التالية:

دراسة للجججوح (1997) تحت عنوان الاحتراق النفسي لدى المعلمين في قطاع غزة:

هدفت إلى توضيح العلاقة بين سمات الشخصية ومستوى الطموح في ضوء بعض المتغيرات النفسية وتكونت عينة الدراسة من (194) معلمًا و(183) معلمة من المرحلة الأساسية الدنيا والعليا الحكومية في محافظات قطاع غزة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيًا بين سمات الشخصية الاجتماعية والتأملية والمسؤولية وتقدير الذات والسعادة والاستقلال والنشاط ومستوى الطموح لدى معلمي المرحلة الأساسية، ووجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائيًا

بين سمات الشخصية الاندفاعية والقلق وتوهم المرض والشعور بالذنب والتعبيرية، ومستوى الطموح لدى معلمي المرحلة الابتدائية، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين سمة حب المخاطرة والوسواس القهري ومستوى الطموح لدى معلمي المرحلة الأساسية، اختلاف مستوى الاحتراق النفسي (مرتفع - منخفض) وذلك في كل من السمات الآتية:

* الاجتماعية والتأملية والمسؤولية وتقدير الذات والسعادة والاستقلال ووجود علاقة ارتباط موجبة دالة إحصائية لكل من مرتفعي ومنخفضي مستوى الاحتراق النفسي.

دراسة لزيد السرطاوي (1997) تحت عنوان مستويات ومصادر الاحتراق النفسي للمعلمين في معاهد ومراكز التربية الخاصة في مدينة الرياض السعودية:

تمثلت عينة الدراسة من المعلمين في معاهد ومراكز التربية الخاصة في مدينة الرياض السعودية، وباستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي تبين أن مستوى الاحتراق النفسي كان معتدلاً على بعدي الشعور بالإنجاز والإجهاد الانفعالي، وذلك لصالح المتخصصين في التربية الخاصة. ولم تكشف الدراسة عن وجود أية فروق دالة إحصائية وفق متغيري التخصص ونمط الخدمة وذلك على بعد تبدل المشاعر، في حين كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائية وفق نفس المتغيرين على بعد نقص الشعور بالإنجاز وذلك لصالح المتخصصين في التربية الخاصة الذين يعانون من مشاعر نقص الشعور بالإنجاز أكثر من غير المتخصصين.

كما كشفت النتائج أيضاً عن وجود فروق دالة إحصائية على بعد الإجهاد النفسي لصالح المعلمين الجدد الذين كانوا أكثر الفئات احتراقاً مقارنة بذوي الخبرات المختلفة، كما بينت الدراسة أن فئة المعلمين العاملين مع الإعاقات العقلية يتعرضون للإجهاد الانفعالي بدرجة دالة مقارنة ببقية زملائهم العاملين مع فئة الإعاقات الأخرى".

دراسة شقير (1997) تحت عنوان تقدير طالبات الجامعة للضغوط النفسية والاحترق النفسي:

طبقت الدراسة على عينة تتكون من (300) طالبة من المستويات الثاني والثالث والرابع بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة ودالة بين الضغوط والاحترق النفسي، ووجود فروق دالة إحصائيا بين تقدير الطالبات للضغوط النفسية والاحترق النفسي تعزى إلى متغير الإقامة (داخلي - خارجي).

الدراسات الأجنبية التي تناولت الاحترق النفسي حسب دراسة ديل (Dale) (1988): بعنوان "الاحترق النفسي والسلوك القيادي للمدربين:

واستخدمت الباحثة مقياس ماسلاش للاحترق النفسي، واشتملت عينة الدراسة على (30) مدربا في بعض الأنشطة الرياضية، وكان الهدف دراسة علاقة الاحترق النفسي بالنمط القيادي لدى المدرب، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة دالة إحصائيا بين الاحترق والنمط القيادي لدى المدربين".

دراسة ساري (Sari) (2000) تحت عنوان الاحترق النفسي والرضا الوظيفي وضبط النفس لدى معلمي ومديري المدارس الخاصة في تركيا:

تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من (33) مديرا و(262) معلما واستخدم فيها مقياس ماسلاش للاحترق النفسي وأظهرت النتائج أن لدى المديرين والمعلمين ،في درجة أدنى من نقص الشعور بالإجهاد مقارنة مع المعلمين في درجة شعورهم بالإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر، وعلى مقياس الرضا الوظيفي ،كما بينت النتائج أن لدى الذكور درجة أدنى من الشعور بالإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالانجاز ودرجة أعلى من تبلد المشاعر مقارنة مع الإناث.

دراسة فلين (2000) حول أسباب الضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في ولاية كارولينا الأمريكية:

التي تم تطبيقها على (194) مديرا في الولاية، أظهرت النتائج أن أبرز أسباب الضغط النفسي هي كثرة المتطلبات الإدارية وخصوصا الأعمال الإدارية المكتوبة والاجتماعات حيث أنها تجعل المديرين عرضة للاحتراق النفسي وأن الذكور والفئات الأقل عمرا وذوي الخبرة الإدارية القليلة أكثر عرضة للاحتراق النفسي مقارنة مع الإناث والفئات الأكبر سنا وذوي الخبرة المتوسطة والكثيرة. هذا فيما يخص الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع الاحتراق النفسي، أما فيما يخص الدراسات السابقة المتعلقة بالشخصية التجنبية فنذكر دراسة:

شهروري لطيفة المعنونة بالتوافق الزوجي لدى الشخصية التجنبية اعتمدت على منهج دراسة الحالة حيث قامت بدراسة حالة تبلغ من العمر 32 سنة (أنثى) مقيمة بولاية سعيدة. أما فيما يخص أداة البحث استخدمت مقياس التوافق الزوجي لغراهام سبانييه واختبار الإدراك العائلي FAT، حيث توصلت نتائج المقياس إلى أن التوافق الزوجي للحالة مرتفع حيث تحصلت على 79/151 والزوج على 77/151 وهي تعني أن التوافق الزوجي يعد مرتفع، ومن خلال تحليل اختبار الإدراك العائلي المطبق على الحالة توصلت إلى أن الجانب السلبي (58) قد طغى على الجانب الايجابي (36) وعليه فإن هناك خلل في النظام الأسري.

من خلال استعراض مختلف الدراسات السابقة حول كل من المتغيرين الاحتراق النفسي والشخصية التجنبية يتضح لنا جليا انعدام الدراسات التي جمعت بين كلا المتغيرين وتوضيح حجم المعانات التي تعيشها هذه الشخصية في حياتها المهنية، وهذا ما أثار فضول الباحثة ودفعها للتطرق لهذا الموضوع وإبرازه كموضوع جديد للساحة العلمية ومحاولة إضافة شيء جديد، وإبراز معاناة وألام هذه الشخصية.

2/ إشكالية الدراسة:

إن طبيعة الحياة التي يحياها الفرد في عالم اليوم، بكل ما تكتظ به من مشكلات ومتطلبات تفرض عليه الكثير من الضغوط، التي يجب أن يصمد في مواجهتها بالطرق والأساليب الإيجابية التي تساعده على التخلص منها باستمرار حتى لا تتراكم عليه تلك المشكلات وتترايد عليه الضغوط والتي قد تؤدي به إلى حالة من الإنهاك والتعب والإجهاد الانفعالي وهو ما يعرف بالاحتراق النفسي.

يعد الاحتراق النفسي من الظواهر التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى ثلاثين عاما الماضية، حيث تناولت أبحاثهم الاحتراق النفسي بوصفه ناتج عن الضغوط الاجتماعية والحياتية.

تتسم الشخصية التجنبية بالخجل والصراع بالنسبة للعلاقات الشخصية المتبادلة، حيث يرغب الشخص في عمل العلاقات الاجتماعية ويحجم عنها في نفس الوقت، وهذا الاضطراب نمط ثابت من الكف الاجتماعي والشعور بنقص الكفاية الشخصية مع الحساسية الزائدة للتقييمات السلبية ويبدأ في بداية طور الرشد، حاولنا في هذه الدراسة معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي واضطراب الشخصية التجنبية فكانت صياغة إشكالية الدراسة كالتالي: هل تعاني الشخصية التجنبية من الاحتراق النفسي؟.

3/ فرضية الدراسة:

❖ تعاني الشخصية التجنبية من الاحتراق النفسي.

4/ أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية دراستنا في التطرق إلى الكشف عن الاحتراق النفسي الذي تعيشه الشخصية التجنبية وتجنبها الاحتكاك والتواصل مع الآخرين خاصة في المواقف الاجتماعية.

5/ أهداف الدراسة:

تعتبر الشخصية التجنبية نقطة أساسية في موضوع الدراسة نظرا للمعاناة النفسية والمشاعر السلبية التي تجعل المصاب يشعر بالاكتئاب والقلق والغضب بسبب الفشل في إقامته للعلاقات الاجتماعية .

وهدفنا في هذه الدراسة كالتالي:

أ- محاولة تقديم نظرة حول هذه الشخصية (الشخصية التجنبية)

ب- تقديم الدعم والمساندة النفسية للشخصية التجنبية.

ت- دمج الفرد في مجتمعه لتشكيل علاقات اجتماعية.

6/ أسباب اختيار الدراسة:

تعتبر الدراسة الشخصية من أهم المواضيع التي يتناولها علم النفس لأن ملامح اضطراب الشخصية يؤدي بانحرافها عن توقعات المجتمع المحيط بها فالسبب الرئيسي لاختيار هذه الدراسة:

أ/ محاولة فهم مدى الألم النفسي والمعاناة التي تعيشها الشخصية التجنبية.

ب/ الكشف عن الضغط والاحتراق النفسي الذي تواجه الشخصية التجنبية.

7/ التعاريف الإجرائية للدراسة:

أ/ تعريف الاحتراق النفسي:

يعتبر حالة من التعب والإنهاك والاستنزاف البدني، والاستنفاد الانفعالي الناتج عن الضغوط المستمرة التي تواجه الفرد في الحياة اليومية، حسب مقياس ماسلاش.

ب/ الشخصية التجنبية :

هي عبارة عن اضطراب من اضطرابات الشخصية، يتجنب الشخص جميع الأنشطة والتجمعات الاجتماعية، ويكون دائم التحفظ فيما يفعله أو يقوله أمام الآخرين، حسب محك الشخصية التجنبية.

الفصل الثاني

الإحتراق النفسي

مقدمة

- 1/ لمحة تاريخية عن الإحتراق النفسي
- 2/ تعريف الإحتراق النفسي
- 3/ الإحتراق النفسي وعدم الرضى
- 4/ الإحتراق النفسي والضغط النفسي
- 5/ القلق والإحتراق النفسي
- 6/ أسباب الإحتراق النفسي
- 7/ أعراض الإحتراق النفسي
- 8/ أبعاد الإحتراق النفسي
- 9/ مراحل حدوث الإحتراق النفسي
- 10/ النظريات العلمية المفسرة للإحتراق النفسي
- 11/ الوقاية والعلاج من الإحتراق النفسي

خلاصة

مقدمة:

يحتل الحديث في الإحتراق النفسي والضغط النفسية مساحة كبيرة لدى الباحثين والمهتمين في شتى المجالات والمهن الإنسانية، مما أعطى أهمية كبيرة لدراسة الإحتراق النفسي كونه ينعكس على سلوك المحترق وأدائه ونفسيته، ولذلك كان لابد من الاهتمام بدراسة الظاهرة سعياً لمعالجتها كي يكون الفرد متزناً، وبعيداً عن التوتر والقلق ويقبل على عمله بهمة عالية ويكون عمله مثمراً إلى الإحتراق النفسي.

1/ لمحة تاريخية عن الإحترق النفسي:

أ/ حسب وضاح محمد (2009، 13): "يعتبر هيربرت فريد نبرجرل المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الإحترق النفسي Brunout إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974 م عندما كتب دراسة أعدها لدورية متخصصة، وناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك ولكن أعمال كرسطينا ماسلاش Maslach أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الإحترق النفسي".

ب/ Hoffman Axel (2005، 37): بين "أن مفهوم الإحترق النفسي كمصطلح علمي لم يستعمل إلا حديثاً بينما أعراضه أشير إليها في العديد من الأبحاث باعتبار أن أعراض الإحترق النفسي تنشئ بمجرد التحاق الفرد بميدان عمله فخلال الحرب العالمية الأولى والثانية، استعمل مصطلح "تعب المعارك" لدلالة على الأعراض المشابهة لأعراض الإحترق النفسي المتعارف عليها حالياً وتطراً للخصوصية التي تميز أعراض الإحترق النفسي، فقد أخذت تجد اهتمام والدراسة والبحث ولهذا سنتطرق لأهم ما ورد في الأدبيات العالمية حول الإحترق النفسي:

✓ أول من تطرق إلى المعنى العام للإحترق "Geen Grahem" في قصته الصادرة سنة 1960 م التي عرض فيها حالة مهندس معماري يعاني من الإحترق النفسي.

✓ أول بحث علمي تطرق إلى الإحترق النفسي "Bradlay" في سنة 1960 م قام برادلي باعتباره ناتج عن ضغوط العمل، وبحلول سنة 1974م أخذ موضوع الإحترق النفسي يأخذ قيمته العلمية على وجه التحديد في الدراسات الطبية بفضل الطبيب فرويد نبرجر وفريقه في عيادته بالولايات المتحدة الأمريكية.

✓ وبعد ذلك أخذت البحوث تهتم بطرق تشخيص وقياس الأعراض المشكلة للاحترق النفسي فعلي سبيل المثال توصلت أبحاث كرسيتينا ماسلاش 1976 إلى وضع مقياس لقياس الاحترق النفسي يرمز له ب BMI بإضافة إلى ذلك قدم شرنيس Chernis سنة 1980 م مقارنة متعددة الأبعاد (نفسية وعلائقية وبيئية وتنظيمية) لتشكّل أعراض الاحترق النفسي.

2/ تعريف الاحترق النفسي:

* تعرفه ماسلاش في محمد عادل عبد الله (1994، 170) بأنه: "حالة نفسية تتميز بمجموعة من الصفات السيئة مثل: التوتر وعدم الاستقرار النفسي والميل للعزلة وأيضا الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء".

* يعرفه جاكسون في السمدوني (1995، 171): "بأنه إرهاق انفعالي وجسمي وسخط على الذات وعلى الآخرين وعلى العمل وفقدان الحماس له وركود وبلادة وانخفاض في مستوى الإنتاجية".

* كاري جرنس في زينب شقير (2002، 181): قام بتقديم عدة تعريفات له:

✓ "الاحترق النفسي هو الاستنفاد العاطفي أو الانفعالي نتيجة العمل الوظيفي الزائد".

✓ "الاحترق النفسي هو فقدان الاهتمام بالناس الذين يتعاملون معه كردود فعل لضغوط العمل".

✓ "الاحترق النفسي كمفهوم مرادف للاغتراب ALIENATION وقد أكد Powell .w على

العلاقة التبادلية بين الضغط النفسي ومشاعر الاحترق النفسي، وأوضح أن أعراض الاحترق النفسي تظهر في الإحساس بالفشل، والغضب، والعناد، وفقدان الإحساس الإيجابي نحو العمل والغياب المتكرر، وعدم المرونة ومقاومة التغيير والسلبية بصورة عامة في معاملة الآخرين".

* السمدوني في زينب شقير (2002، 181): "الاحترق النفسي يشير إلى أنه حالة من الاستنزاف

الانفعالي أو الاستنفاد البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط أي أنه يشير إلى التغييرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة".

* **عسكر في زينب شقير (2002، 189)** الإحترق النفسي بأنه: "الاستنزاف البدني والانفعالي ويوضح مجموعة من الأعراض المصاحبة للإحترق النفسي، وهي ما أسفرت عنه نتائج دراسة (Leighton & Roye) في عدم الرغبة في الذهاب للعمل والإحساس بالذنب، واللوم والسلبية، والإحساس بالتعب، والإنهاك معظم اليوم وتجنب الحديث مع الزملاء في شؤون العمل الذاتية المطلقة، والشك والتغيب المستمر".

* **أما التعريف لأشمل للإحترق النفسي هو الذي صاغه كاري جرنس في زينب شقير (2002;181)** بأنه: "الاستنزاف العاطفي أو الانفعالي نتيجة العمل الوظيفي الزائد، والذي يصاحبه مجموعة من الأعراض تتمثل في الإحساس بالفشل والغضب والعناد والإحساس بالتعب معظم اليوم (لأقل جهد) وفقدان الإحساس الإيجابي نحو العمل والعناد المتكرر وعدم المرونة ومقاومة التغيير والسلبية بصورة عامة في معاملة الآخرين، ويضاف إليه بعض المتغيرات الفسيولوجية عند الفرد".

* **حسب التعريف الذي قدمه الخريشة وعربيات (2005، 75):** "الإحترق النفسي هو عبارة عن حالة نفسية تصيب الفرد بالتعب والإرهاق نتيجة وجود متطلبات وأعباء إضافية يشعر معها الفرد أنه غير قادر على التكيف والتحمل مما ينعكس عليه سلبيا، وكذلك من يتعامل معه ويمكن أن يمتد فيقلل من مستوى الخدمة نفسها ويتم ذلك عبر مراحل ثلاث:

◆ الشعور بوجود الضغوط، وحدوث مجموعة من التغيرات السلبية سلوكيا، وتغيير اتجاهات الفرد وسلوكه نحو العمل وكذلك نحو الآخرين مثل: الروتين والجفاف في التعامل، ويعرف إجرائيا بأنه درجة الفرد التي يحصل عليها في مقياس الإحترق النفسي المستخدم في الدراسة الحالية التي تقاس من خلال الأبعاد التالية: الإجهاد البدني، وقلة الرضا الوظيفي والضغوط المهنية وبعض المساندة والدعم".

* تعريف كرسستينا ماسلاش في زيد محمد البتال(2000، 23): وصفت الإحترق النفسي بأنه: "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".

* كما يعرف فاروق السيد عثمان(2001، 18): "الإحترق النفسي عبارة عن زملة من الأعراض البدنية العاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد وأدائها في الأعمال التي يقوم بها، وهذه الزملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات والاتجاهات نحو العمل وفقدان الثقة بالنفس وفقدان الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين".

* وحسب نصر يوسف مقابلة في سهام كامل (بدون سنة، 07): ينظر للإحترق النفسي بشكل عام على أنه: "استنفاذ تدريجي للرضا الوظيفي، وللحماس ولتحقيق الهدف، وتزايد الشعور. بالقلق من جانب المعلم نتيجة شعور عام لدى الفرد بعدم أهمية النتائج وشعور الفرد بأنه لا يلغي من التقدير المادي والمعنوي ما يتناسب مع الجهد المبذول".

من خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف الإحترق النفسي أنه ظاهرة نفسية تتميز بمجموعة من الأعراض كالتعب والتوتر والقلق والبلادة الانفعالية وعدم تقدير الذات نتيجة ضغوط الحياة.

3/ الإحترق النفسي وعدم الرضى:

* حسب سنابل أمين صالح جرار (2011، 55): "إن حالة عدم الرضى في حد ذاتها لا تعتبر إحترقا نفسيا ومع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار، والتعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي إلى الإحترق النفسي بسبب ارتباط القوى بضغط العمل.

4/ الإحترق النفسي والضغط النفسي:

* حسب نشوة كرم عمار (2007، 32): "كلاهما يعبر عن حالة من الإجهاد والإنهاك النفسي والبدني، لكن يختلف الإحترق النفسي عن الضغط، فغالبا ما يعاني المعلم من ضغط مؤقت ويشعر كما لو كان محترقا نفسيا، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور، فقد يكون الضغط داخليا أو خارجيا، وقد يكون طويلا أو قصيرا، وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد، ويؤدي إلى انهيار في أداء وظائفه" أما الإحترق النفسي فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية وبمصادر وعوامل أخرى، وبذلك فإن الضغط النفسي يكون سببا في الإحترق النفسي إذا ما استمر، ولم يستطع الفرد التغلب عليه. وترى الباحثة أن الضغوط النفسية، هي أسباب رئيسية تشترك مع أسباب وعوامل أخرى لتسبب الإحترق النفسي".

5/ القلق والإحترق النفسي:

* حسب عبد الستار إبراهيم (1998، 128)

يعرف جبردانو وآخرون (Girdano) القلق بأنه: "نوع من الخوف الدائم أو الشعور بعدم الأمان لدى الفرد عند إدراكه للمثيرات سواء كانت هذه المدركات أشخاصا، أم موقفا أو أشياء يدركها على أنها مهددة لبقائه".

ويعتبر القلق سببا من أسباب الإحترق النفسي، فقد لاحظ الباحثين أن الأفراد الذين يعانون القلق يكونون أكثر حساسية في بيئة العمل، وتظهر بدرجة كبيرة عند الانتقادات، حيث ينظرون إليها من أنها مصدر تهديد من وضعهم الوظيفي مما يضاعف درجة القلق لديهم".

6/ أسباب الإحترق النفسي:

حسب النوزي (2003، 112، 111): "لكل فرد داخل التنظيم مسار وظيفي يشكل في النهاية دوره وسلوكه الوظيفي ويعتبر من المصادر الرئيسية لحدوث التوتر إذا غلب على الدور الوظيفي أحد اسباب التالية:

❖ عدم وضوح الدور الوظيفي للفرد.

❖ صراع الدور ويظهر عند قيام الفرد بعمل لا يرغب فيه أو خارج عن إرادته.

❖ زيادة المسؤولية.

❖ طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئات العمل.

❖ عدم تطور الوظيفة."

وهناك من الباحثين والكتاب من حدد الإحترق النفسي بأنه يأتي نتيجة ضغوط فريدة من نوعها

متمثلة بالاتي:

◆ توقعات أو أهداف غير واقعية، أجور عمل منخفضة، النقص في التغذية العكسية الايجابية أو المكفئات، الرضا الوظيفي، الرغبة في الاستقالة (ترك العمل)، خلل في العلاقات مع العائلة والأصدقاء، الأرق، الغياب، التمتع بفترات استراحة كثيرة خلال العمل.

في حين تناول عدة باحثين الإحترق النفسي من حيث نمط الشخصية حيث حدد بأن العاملين

ذوي الحماس الكبير والحافز القوي للأداء هم اللذين يكونوا مرشحين للانهايار تحت حالات معينة لكونهم حساسين عندما تحاول المنظمة أن تضغط أو تحدد محاولاتهم في العمل".

7/ أعراض الإحتراق النفسي:

حسب جمعة سيد يوسف (2000، 39، 38): "قد يحدث في كثير من الأحيان ألا تكون أعراض الإحتراق النفسي واضحة وقد تعزى إلى ضغوط موقفية أخرى، وإلى تغيرات حياتية مختلفة غير أن الفحص الدقيق يكشف عن أن هناك ثلاثة جوانب الإحتراق النفسي"

أ/ الإتهاك الجسدي:

ويتميز هذا الجانب بالتعب وتوتر العضلات والتغير في عادات الأكل والنوم وانخفاض مستوى الطاقة بشكل عام، ولعل العرض الأول الذي يستدعي الانتباه هو "وعكة صحية عامة"، وتعني السأم بدون سبب ظاهر.

ب/ الإتهاك الانفعالي:

ويتم التعبير عنه بأنه شعور بالإحباط واليأس والعجز والاكنتاب والحزن، والتبليد تجاه العمل، ويعبر الأفراد عنه بأن صبرهم نفذ، ويظهرون شعورا متكررا بالإستثثار والغضب بدون سبب محدد وتكون الطاقة الكبرى عندما لا يبالون بأي جانب من حياتهم المهنية التي كانت مهمة جدا بالنسبة لهم.

ج/ الإتهاك العقلي:

يشكو الأفراد الذين يعانون من الإحتراق النفسي من عدم الرضا عن أنفسهم وعن مهنتهم وحياتهم بشكل عام، ويشعرون بعدم الكفاءة، وعدم الفعالية والدونية، حتى لو لم يكن لديهم أي من هذه الحقائق. ومع مرور الوقت ينظر هؤلاء الأفراد إلى الآخرين (المرضى-العملاء-الزبائن-الزملاء-الأهل) على أنهم مصدر للإثارة والمشكلات ويميلون أيضا إلى الاعتقاد بأن هناك شيئا ما خطأ في أنفسهم، لأنه العمل الذي كان يعطيهم المتعة أصبح سطحيا ومملا ومن تم يشعرون بلوم الذات وتأنيب الضمير.

ونود أن ننبه إلى أن العديد من هذه الأعراض قد يحدث مرتبطاً بالضغط في مواقف أخرى غير أن هناك فروقا جوهرية بين الأعراض التي ترتبط بالضغط بصفة عامة، وترتبط بالاحترق النفسي بصفة خاصة، فالإحترق كمشكلة مرضية مستقلة يؤثر في كل جوانب حياة الفرد. ويستجيب الناس للاحترق النفسي بطرق مختلفة وكل منها يؤثر عليهم بشكل معين، ومن هذه الاستجابات:

- محاولة الانتقال إلى مكان أو موقع آخر داخل العمل (فالذين يعملون مع الزبائن كالبانوك مثلا يطلبون البعد عن ذلك والانتقال إلى عمل آخر لا يتعرضون فيه للتعامل مع البشر).
- الاستسلام والعجز ومنتظرون حتى يحل سن التقاعد.
- تغيير المجال المهني كله بالاستقالة والبحث عن العمل الحر أو أي عمل آخر، وربما لا يحالفهم الحظ مما يجعلهم يشعرون بتأنيب الضمير والإحساس بالذنب.
- الإصرار وهي الاستجابة الأكثر ايجابية والاستفادة من خبرة الاحترق النفسي وذلك بإعادة فحص الأولويات، وصقل المهارات الكامنة وتنمية قدرات ومهارات جديدة واعتبار أن الفشل أو التعثر ليس شرا كله وقد يكون بداية لنجاح عظيم.

8/ أبعاد الاحترق النفسي:

حسب زينب شقير (2002: 182): "فقد حدد ماسلاش في مقياسه للاحترق النفسي (MBI)

"(Inventory Moustache)

الأبعاد الثلاثة للاحترق النفسي هي:

- الاستنزاف الانفعالي.
- اضطراب الشعور الذاتي (فقدان الأنية) .

- الإنجاز الشخصي:نتيجة للمطالب الغامضة من الأسرة والمدرسة من الطالب المتفوق يعمل بتكافؤ مع قدراته العقلية فإن ذلك يجعله يشعر بالضغط والتوتر النفسي.

وتؤدي إلى آثار سلبية على أدائه وحالته الصحية والنفسية .

9/ مراحل حدوث الإحترق النفسي :

حسب فاروق السيد عثمان (2001، 98): "يمر الفرد بعدد من المراحل حتى يصل لدرجة

الإحترق النفسي وهذه المراحل كما يلي:

أ/ مرحلة الإنذار لرد الفعل:

وفيها يظهر بالجسم تغيرات في خصائصه في أول مواجهة للضغط، ومن هنا يبدأ التوافق الحقيقي، ويحدث فيها أن يستجيب الجسم للضغط من خلال أنه يفرز هرمون الأدرينالين الذي يؤثر على طاقة الجسم، ومن أعراض: سرعة دقات القلب، وسرعة التنفس، وشد العضلات.

ب/ مرحلة المقاومة:

تنشأ 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.

ج/ مرحلة الإنهاك:

وتحدث إذا استمرت المواجهة بين الجسم والموقف الضاغط لمدة طويلة عندئذ فإن طاقة التوافق تصبح منهكة (متدهورة) 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.

ويكون الفرد فيها أكثر عرضة للأمراض وعدم القدرة على اتخاذ القرارات أو التفاعل مع الآخرين.

10/ النظريات العلمية المفسرة للاحترق النفسي :

* **يبين عمار فريحات ووائل الربضي (2010;1565):** "أنه لم يدرس مفهوم الاحترق النفسي بشكل محدد وواضح في النظريات النفسية وإنما بدا بصورة استكشافية وتم ربطه بضغوط العمل وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها وفقا الآتي:

أ/ **نظرية التحليل النفسي:**

يرى أصحاب نظرية التحليل النفسي والمشار إليهم في الراشدان (1995) الاحترق النفسي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، وذلك مقابل الاهتمام بالعمل، مما قد يمثل جهدا مستمرا لقدرات الفرد، مع قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للرغبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات ينتهي في أقصى مراحل إلى الاحترق النفسي، وأنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به، وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها، كما أنه يمكن استخدام فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحترق النفسي كالتنفيس الانفعالي.

ج/ النظرية السلوكية:

* **حسب يوسف حرب (1998، 27):** "يرى واضعوا هذه النظرية أن السلوك هو ناتج الطرق الفيزيائية والبيئية، ولم تتجاهل هذه النظرية أحاسيس ومشاعر الإنسان مثلما تتجاهل العمليات العقلية له مثل الإدارة، الحرية، العقل وحسب السلوكيون والمشار إليهم في الراشدان (1995)، فإن الاحترق النفسي هو حالة داخلية شأنه شأن القلق والغضب، لهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى أن الاحترق النفسي نتيجة لعوامل بيئية، وإذا ماتم ضبط تلك العوامل فإنه من السهولة التحكم في الاحترق النفسي

وهذا ما تؤمن به العديد من الدراسات والنظريات العلمية حالياً في أهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف المجالات".

د/ النظرية الوجودية:

* حسب عمار فريحات ووائل الربضي (2010، 1565): "أما أصحاب النظرية الوجودية والمشار إليهم رمضان 1999 فيركزون في تفسيرهم للاحترق النفسي على وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته فإنه يعاني من نوع من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويحرمه من 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".

ه/ نظرية الجشطالة (المضمون الإدراكي):

* حسب أنور محمد الشرقاوي (1998، 18): "تمثل النظرية الجشطالتية أهمية كبيرة في عملية أدراك المثيرات الأمر الذي يجعلنا نستفيد من هذه النظرية وتوظيفها في إدراك الضغوط النفسية، ويرى أصحاب هذه النظرية أن الإدراك العام سابق على التحليل والتعرف على الأجزاء ومن الأسئلة التي يحاول الإجابة عليها أنصار النظرية الجشطالتية هو التساؤل التالي كيف يدرك الفرد الموقف الموجود فيه؟ وكيف يستجيب له في إطار معرفي؟

ويرى علماء النفس الجشطالت أن إدراك الفرد للعناصر الموجودة في المجال الذي يوجد فيه، وكذلك إدراكه للعلاقة التي تربط بين عناصر وأجزاء المجال من شأنه أن يؤدي بالكائن الحي إلى إعادة تنظيم المجال في صورة جديدة، وهذا الكل أو هذه الصورة هي ما يفسر أصحاب النظرية بالتعلم الذي ينشأ عملية الاستبصار والذي يتضمن عمليتين من أهم العمليات العقلية التي يمارسها الفرد في موقف التعلم وإدراك العلاقات .

* حسب رائدة حسن الحمر (2006، 24): " والاستبصار عملية تتوقف على قدرة الفرد العقلية وعلى درجة نضوجه كما تحتاج إلى قدر من الخبرة السابقة والتي تساعد على فهم الموقف وإدراك عناصره، كما أن أهم ما يميز عملية الاستبصار هو إمكانية استخدام الحلول التي تعلمها الفرد عن طريق الاستبصار في مواجهة المواقف الجديدة .

* حسب عايش بن سمير معزي العنزي (2004، 30): ويمكن توظيف عملية الاستبصار في إدراك الضغوط النفسية وتحقيق ما يسمى بسمات الحدث الضاغظ عن طريق محاولة الإدراك الكلي للحدث الضاغظ، وما يتضمنه من عناصر أو مكونات كإدراك مسبباته وظروف وقوعه، وإدراك أهميته ودلالته ومعناه بالنسبة للفرد وما يتضمنه من تأثيرات ايجابية أو سلبية، وإدراك الحلول الملائمة للتعامل معه. ويؤدي الإدراك دورا حيويا في عملية الإدراك للضغوط وحل المشكلات حيث تمثل وظيفة الإدراك المدخل الأساسي والإطار الثابت الذي يؤدي إلى حل المشكلة أو يؤخر حلها، فالمفاهيم والمبادئ ما هي إلا صيغ معرفية تعلن عن الوصول إلى الحل الصحيح والطريق السليم لحل مشكلة ما، وتحديد كيف يمكن إدراك هذه المشكلة وفهم متطلباتها وعندئذ سوف نجد الحل سريعا.

ولذلك فالمشكلات من وجهة نظر علماء الجشطالت هي في الأساس مشكلات إدراكية تظهر إلى الوجود عندما يحدث للفرد توتر وإجهاد نتيجة للتعاقد بين الإدراك وعوامل التذكر عند التفكير بهدف حل مشكلة أو بهدف فحصها من زوايا مختلفة، وعند تقليب الأمور إزاءها يبرز على السطح في لحظة هي أقرب للحظة الفجائية الحل الصحيح وفقا لمبدأ الاستبصار.

11/ الوقاية والعلاج من الإحترق النفسي:

11-1/ الوقاية من أعراض الإحترق النفسي:

* حسب خليلي عبد الحليم (2006، 33، 32، 34، 35): "فإن الوقاية تتجه إلى تكوين حسب بينس وأرونسون فريق عمل فعال، ومتماسك مما يمكن لأفراده من تجنب الضغوط الداخلية والخارجية

بالاعتماد على الدعم والتحفيز المتبادل، والدخول في علاقات مع فرق عمل أخرى تحت أطر علمية ورياضية وترفيهية، ولتكوين هذا النمط من الفرق ينصح بإتباع الاستراتيجيات التالية:

أ/ إستراتيجية تنظيم المهام والأدوار:

- وضع أهداف عمل واضحة وقابلة للإنجاز وفق مراحل متتابعة.
- إعطاء هوية للمؤسسة العمل وفق إبراز خصوصياتها وأهدافها المستقبلية.
- الانفتاح إلى المجتمع والمشاركة في الفعالية الثقافية والعلمية والرياضية....الخ
- تقسيم مناسب للأدوار والمهام وفق قدرات وإمكانيات العمال.
- وضع مخطط مرحلية لتنفيذ الأهداف المسطرة حسب خصوصيات كل مؤسسة.
- ترك مجال لراحة العمال أثناء مهامهم.
- تشجيع الإبداع المهني والابتعاد عن المهام الروتينية من خلال بعث جو تنافسي بين العمال.
- التفكير في المسار المهني للعمال بالاعتماد على ترقيات لمناصب جديدة.

ب/ أخذ القرار وحل الصراع:

- ✚ وضع آليات لحل الصراعات والتدخل المباشر أثناء حدوثه.
- ✚ تحسيس العامل بأشكال الصراعات وطرق تجنبها.
- ✚ إشراك العمال في اتخاذ القرارات اليومية المتعلقة بتسيير مهامهم.

11-2/ آليات تجنب الإحترق النفسي:

حسب بابراهيم " barbara braham": المهتمة بتتبع ملامح شخصية العمال المحترفين نفسيا فإن

أسلم الطرق لتجنب التعرض للإحترق النفسي في محيط العمل هي:

➤ عدم الانشغال الدائم بمهام العمل والحرص على سرعة إنجازها على حساب التقريط في الحياة

الخاصة .

- تجنب إرضاء رؤساء العمل على حساب تعريض الذات للإيذاء والإحساس بعدم الرضا .
- عدم التفريط في الحياة الخاصة وجعلها في الدرجة الثانية بعد الحياة المهنية، بل يجب التوفيق بينهما مع الاهتمام بأوقات الراحة والترويح عن النفس.
- وضع أولويات للعمل وعدم التسرع في اتخاذ القرارات ،بل الاعتماد على خطط مسبقة وفق برنامج زمني محدد.

11-3/ علاج حالات الإحترق النفسي:

في عملية العلاج الفردي لا توجد وصفة محددة لكل الحالات إنما لكل حالة مدخل علاجي مناسب لها، ولكن تبقى الأطر العلاجية في أغلبها متشابهة بحيث تعتمد على المراحل التالية:

11-4/ مرحلة التشخيص للأعراض:

على الرغم من الأعراض المميزة للإحترق النفسي ذات أبعاد مختلفة (العضوية والنفسية، العلائقية، معرفية...) إلا أن الاتجاه العام في التشخيص والعلاج يتجه إلى البعد النفسي باعتباره المحرك الأساسي في ظهور الأعراض الأخرى.

التشخيص يتجه إلى دراسة البنية النفسية للعامل وتحليلي العامل لمختلف سلوكياته داخل وخارج محيط العمل، الاعتماد على المقاييس الخاصة بقياس مستوى الإحترق النفسي ومقاييس أخرى مدعمة للتشخيص، وهذا لوضع ملامح لشخصيته من خلاله يتمكن من فهم آليات التي ساهمت في تعريض العامل للإحترق النفسي مما يسهل لنا اختيار المقاربة العلاجية المناسبة.

11-5/ مرحلة العلاج:

بعد تشكيل صورة واضحة عن طبيعة الأسباب المساعدة على تعريض العامل للإحترق النفسي وجميع المعلومات الخاصة بمعاش العامل نكون قد وصلنا إلى تحديد الأسلوب العلاجي المناسب لخصوصيات العامل المصاب بالإحترق النفسي، وعلى الرغم من تنوع الأساليب العلاجية إلا أنه نرى

أن أغلب الدراسات تتجه إلى الأسلوب المعرفي لما يتضمنه من تقنيات مساعدة على مساعدة العامل على إحداث التغيير على مستوى ذاته وأساليب معالجته لمحيط عمله.

من بين التقنيات الأكثر استعمالاً في مثل هذه الحالات نختار على سبيل المثال ما يلي:

أ/ تدعيم الصلابة النفسية:

تتمحور هذه التقنية حول تقوية قدرات تحمل شدة الضغوط من خلال تهيئة العامل على المقاومة والتغيير.

ب/ التطعيم الانفعالي:

على خلفية التطعيم الطبي لتقوية مناعة الجسم تتجه التقنية إلى تطعيم الانفعالات لتقوية مواجهة الضغوط كأن نضع العامل في موقف ضاغط محتمل ونترك له الفرصة لمواجهة هذا الموقف مما يجعله قادر على مواجهته مستقبلاً.

ج/ إعادة البرمجة الذهنية:

تعتمد التقنية على إعادة صياغة الأفكار ووضع آليات لتقييمها ومراقبتها وتجنب النظرة السلبية للذات والآخرين.

د/ الاسترخاء:

عبر تقنية الاسترخاء تساعد العامل على إعطاء وقت لسماع جسمه وتفريغ الشحنات الضاغطة عبر تمارين الاسترخاء سواء بعد الإحساس بالتعب أو بعد كل يوم عمل .

خلاصة:

تتاولنا في هذا الفصل الإحتراق النفسي، فتعرفنا على أسبابه، أعراضه، وأبعاده إضافة إلى كيفية حدوثه ومراحله، علاجه، كما تطرقنا إلى علاقة الإحتراق النفسي بمتغيرات أخرى كالقلق، عدم الرضي وكذلك علاقته بالضغط النفسي وأخيرا عرضنا النظريات العلمية المفسرة للإحتراق النفسي.

الفصل الثالث

الشخصية التجنبية

مقدمة

1/ اضطراب الشخصية التجنبية

2/ مفهوم الشخصية التجنبية

3/ معايير تشخيص الشخصية التجنبية

4/ نسبة انتشار

5/ سلوكيات ومظاهر الشخصية التجنبية

6/ أبرز صفات الشخصية التجنبية

7/ المواقف الانفعالية الدفاعية

8/ التشخيص التفريقي

9/ العلاج

الخلاصة

مقدمة:

تمر الشخصية الإنسانية بمراحل مختلفة من الطفولة حتى النضج وخلال هذه المراحل يتعرض الفرد لمواقف مؤلمة وصفات نفسية قد لا تتحمل الذات مواجهتها فيقوم الفرد بكبتها في اللاشعور وتظل آثارها الانفعالية المكبوتة تؤثر في سلوك الفرد وعلاقاته مما يسبب انحرافا في سلوكه، لذلك تزايد الاهتمام العلمي باضطرابات الشخصية في الآونة الأخيرة، ومن بين اضطرابات الشخصية، اضطراب الشخصية التجنبية ومن أعراضها تجنب جميع الأنشطة والتجمعات الاجتماعية، التحفظ الشديد فيما يقوله ويفعله إضافة إلى سمات أخرى .

1/ اضطراب الشخصية التجنبية:

أ/ مأمون صالح (2001: 259): يقول أن "تتميز الشخصية بنمط متعمق من عدم الراحة الاجتماعية والخوف من النقد السالب والخجل فالمصابين بهذا الاضطراب يؤلمهم النقد ويحطم معنوياتهم، ويتجنبون الدخول في علاقات إلا بعد ضمان بالقبول وعدم النقد، ويتوترون في العلاقات الاجتماعية خوفا من قول كلام غير مناسب أو عدم القدرة على الإجابة عن سؤال حيث يصابون باحمرار الوجه أو البكاء أو ظهور علامات الخوف أمام الآخرين، لذلك يشعر هذا الشخص بالقلق الدائم والترقب ويعتقد أنه أقل من الآخرين ولديه صديق مقرب أو اثنان بالكثير وليس بمجموعة من الأصدقاء لذا فهو مرتبط بهذا الصديق إذا حضر احتفالا أو مناسبة نجده يحضره وإذا لم يحضر فلا يحضر هذا المضطرب وإن كانت تخص حتى عائلته، وهو كذلك يتجنب الاحتكاك المباشر مع الآخرين، ويصاب اضطراب الشخصية المتجنبة أعراض الاكتئاب والقلق والغضب بسبب فشلهم في العلاقات الاجتماعية مع رهابات خاصة".

ب/ سامر جميل رضوان (2009; 148): يقول أن "يتوق الأشخاص الذين يوجد لديهم اضطراب في الشخصية من النمط غير الواثق بنفسه إلى التقبل الاجتماعي وغالبا ما يعانون من قصور كفاءاتهم في

بناء علاقات مقبولة بالآخرين. إنهم قلقون حول الكيفية التي يستجيب بها الآخرون بحيث أنهم لا يكونون مستعدين الدخول في علاقة إلا عندما يكونون واثقين بأنهم سيكونون مقبولين ومرغوبين، الأمر الذي يقود إلا أنه ينذر لهم أن يمتلكوا علاقة حميمة وموثوقة خارج نطاق أفراد أسرهم، بالإضافة إلى ذلك فإنهم يتجنبون المواقف التي تقوي لديهم عدم ارتياحهم الاجتماعي.

ويظهر عند الأشخاص الذين يوجد لديهم اضطراب في الشخصية من النمط غير الواثق بنفسه خجلا عاما، أثناء الوجود مع جماعة من الأشخاص يظلون صامتين عادة لخوفهم من أن يقولوا شيئا يؤخذ فيه عنهم الآخرين فكرة أنهم أغبياء أو إن ما يقولونه ليس في مكانه. ويسهل أن يشعروا بالأذى (الانجراح) نتيجة النقد أو اللوم، ويخافون من أن يفضحوا أنفسهم أمام الملاء.

ويفضل هؤلاء الأشخاص التمسك بعاداتهم المصقولة، ويميلون إلى المبالغة بالمخاطر التي يمكن أن تظهر فيما لو خرجوا عن طقوسهم المألوفة، وعليه فهم قد يرفضون الدعوة للمشاركة في احتفال ما سيحدث في مكان بعيد وغير مألوف لهم من المدينة لخوفهم من أن يظلوا طريقتهم ويضيعون المكان لأنهم لا يعرفون المكان مثلا".

2/ مفهوم الشخصية التجنبية:

أ/ يقول أحمد عبد اللطيف أبو أسعد (2010 / 224): "تتجنب الاتصال بالآخرين وتخشى إساءتهم وتقويمهم السلبي، لأن نقد الآخرين يؤدي أصحاب هذه الشخصية وهي تتجنب الآخرين كما لو أن لديهم قلق اجتماعي يجبرهم على تجنب الآخرين مع نقص في المهارات الاجتماعية".

ب/ يقول تيسير حسون (2004، 29): "إنها طراز ثابت من الكف الاجتماعي وإحساسات بعدم الكفاية وفرط الحساسية للتقييم السلبي يبتدئ في فترة مبكرة من البلوغ ويتظاهر في مجموعة متنوعة من السياقات".

ب/ حسب أحمد عكاشة (بدون سنة، 683): "يتميز بأحاسيس مستمرة وواسعة المدى بالتوتر والتوجس، واعتيادي الوعي الشديد بالذات، وأحاسيس بعدم الأمان و الدونية، والسعي الدائم لحب وقبول الآخرين، وحساسية مفرطة نحو الرفض والنقد، ورفض الدخول في أي علاقات إلا بعد الحصول على ضمانات شديدة بالقبول غير المشروط بنقد، وارتباطات شخصية محدودة جداً، واستعداد دائم للمبالغة في الأخطار أو المخاطرة المحتملة في المواقف اليومية، إلى حد تجنب بعض النشاطات المعنية، ولكن ليس إلى حد التجنب الموجود في الرهاب وأسلوب حياة محدود بسبب الحاجة الدائمة إلى التأكد من الأشياء والشعور بالأمان".

ج/ وحسب عبد الفتاح محمد دويدار (بدون سنة، 325): "يعاني المضطرب هنا من إحساس مستمر بالتوتر والتوجس، وبيقين لا يتزعزع بأنه لا يقدم على عمل أو صداقة إلا إذا كان واثقاً بأنه يفتقر إلى الكفاءة والجاذبية الاجتماعية وينتظر النقد والنبذ في كل الأحوال، لدرجة أنه لا يقدم على عمل أو صداقة إلا إذا كان واثقاً تماماً من أنه مقبول تماماً من أنه مقبول أولاً، وهو لذلك يتفادى المواقف التي تتطلب تبادل الأفكار أو تحمل المسؤوليات أو المشاركة فيها لأنه شديد الخوف من أن ينقص من قدره أو لا يوافق الآخرون على ما يقوم به أو أن ترفض أعماله أو أن يفضل الناس عدم وجوده".

د/ وحسب محمود حمودة (1998، 547): "يبدأ اضطراب الشخصية المتجنبة بواكير طور الرشد والكثيرون منهم يستطيعون العمل في جو يوفر حماية، وبعضهم يتزوج ويكون أسرة يرتبط بها، وإذا انهارت المساندة من حوله فإنه يصاب بالاكئاب والقلق والغضب ويحدث التجنب الرهابي عادة بسبب الرهاب الاجتماعي الذي يظهر عبر مسار المريض".

هـ/ حسب ربيرو ربيرو في عبد العزيز حدار (2013، 85): يقول "هو اضطراب يصيب الشخصية، يتصف بالحساسية المفرطة الموجهة نحو الرفض المتطرف إلى حد يدفع الفرد إلى تحاشي تكوين

علاقات تربطه بالآخرين، وينكمش عن إقامة علاقات، أيا كانت مالم يعطي ضمانات بأنه مقبول من طرف الآخرين دون ما نقد يوجه إليه.

وتعاني هذه الشخصية أيضا من نقص في تقدير الذات، والميل إلى التقليل من مستوى الانجازات، ويرافق ذلك إحساس بضيق غير مناسب حيال النقائص الذاتية، وكل ذلك يكون مصحوبا بحاجة ماسة للعطف والرغبة في الحنان والتقبل .

من خلال التعاريف السابقة يتبين لنا أن الشخصية التجنبية هي اضطراب من اضطرابات الشخصية، تتصف بتجنب الاحتكاك بالآخرين، والتوتر والخوف من المواقف الاجتماعية، حيث نجد لديه تحفظ شديد فيما يفعله أو يقوله أمام الآخرين، كما يشعر صاحب هذه الشخصية أنه غير كفؤ وأن الآخرين أفضل منه".

3/ معايير تشخيص الشخصية التجنبية:

أ/ حسب عبد الستار إبراهيم وعبد الله عسكر (2005، 105): "نمط ثابت من الكف الاجتماعي والشعور بنقص الكفاية الشخصية مع الحساسية الزائدة للتقييمات السلبية، ويبدأ في بداية طور الرشد ويبرز في العديد من السياقات ويتحدد بأربعة أو أكثر من الخصائص الآتية:

- 1- تجنب الأعمال التي تحتاج إلى الاحتكاك بالآخرين، الخوف من الانتقاد أو عدم الاستحسان أو الرفض.
- 2- النفور من التعامل مع الآخرين فيما عدا النمط الذي يشبهه.
- 3- يظهر تحفظا في علاقاته الحميمة، وذلك خوفا من الشعور بالخزي و السخرية منه.
- 4- الانشغال بإمكاناته تعرضه للنقد أو الرفض في المواقف الاجتماعية.
- 5- عدم الإقبال على علاقات جديدة لشعوره بعدم كفايته الشخصية.
- 6- النظر إلى نفسه باعتبارها غير جديرة أو الشعور بالدونية بالقياس بالآخرين.

7- المقاومة غير العادية للقيام بأية مخاطرة أو مغامرة شخصية أو حتى الارتباط بأية أنشطة جديدة.

4/ نسبة انتشار:

أ/ يقول محمد السيد عبد الرحمان (2000، 381): "يعد اضطراب الشخصية التجنبية واحدا من أقل أنواع اضطراب الشخصية انتشارا بمعدل يتراوح بين (0.05% - 1%) من تعداد السكان، في حين تبلغ النسبة حوالي (10%) من المترددين على العيادات الخارجية للصحة النفسية وهو أكثر شيوعا بين النساء مقارنة بالرجال وخاصة في المجتمعات الشرقية التي لا تشجع ولا تعزز التفاعلات بين شخصية منذ الصغر لدى الفتاة، رغم أن الدليل التشخيصي الإحصائي للاضطرابات العقلية يرى أنه من المحتمل أن تكون النسبة متكافئة بين الجنسين".

5/ سلوكات ومظاهر الشخصية التجنبية:

أ/ حسب مصطفى شكيب (2007، 29): "تتجلى في السلوكات والمظاهر الآتية:

- الخجل الشديد
- الحساسية للنقد و الرفض.
- تقدير ذاتي ضعيف وإحساس بعدم التوافق.
- رغبة في الانغلاق على الآخرين وصعوبة في ربط العلاقات مع أناس خارج محيط الأسرة.
- تجنب كل ما يتسم بالاجتماعية بما فيها المدرسة أو العمل.
- يتصف بالتكتم خوفا من قول أشياء غير ملائمة فيتم الاستهزاء به ووصفه بالحمافة.
- يخاف من الارتباك حيث مواجهة الآخرين ويظهر ذلك عبر البكاء والخجل وعلامات القلق.

➤ يتسم بعدم الجرأة في تأدية أعمال عادية خارج نطاق الأعمال الروتينية المعتادة، كمثال على ذلك فقد يلغي مخططا اجتماعيا لأنه يتوقع أن يصاب بالإعياء إذا بدل الجهد لتأديتها.

والأشخاص المضطربون يكونون أكثر عرضه لاضطرابات القلق وبرهاب الساح (الخوف من الفضاءات والساحات العمومية) والرهاب الاجتماعي.

كما يتوق المصاب برغم عزلته الاجتماعية إلى نيل محبة الآخرين وقبولهم له خلافا للمصاب باضطراب الشخصية الفصامية الذي يتصف بالعزلة الاجتماعية لكن لا يعبر عن رغبة في إقامة علاقات اجتماعية.

5/ أبرز صفات الشخصية التجنبية:

أ/ يقول عبد الكريم صالح (1427 هـ، 21):

✓ الانزعاج الشديد والحساسية المفرطة من انتقادات الناس وملحوظاتهم والمبالغة في استقبالها وتفسيرها.

✓ التحرز من المهام والأنشطة الاجتماعية التي تطلب تفاعلا مع الآخرين.

✓ نقص واضح في مهارات التواصل الاجتماعي ومهارات إثبات الذات .

✓ تجنب الاندماج الاجتماعي ومخالطة الناس خوفا من الانتقادات وهربا من الاحراجات المتوقعة

(الارتباك-الخلج) رغم الرغبة في المخالطة وعدم الاستمتاع بالوحدة وحينما يتأكد من قبول الآخرين له ورضاهم عنه يخالطهم.

✓ التوقع و الانكفاء على الذات والإحجام عن المبادرة وإظهار الإمكانيات والقدرات.

✓ المبلغة في احتقار الذات وتصغير القدرات وتقليل الطموحات .

ب/ حسب عبد العزيز حدار (2013، 86): "الانفعالات الأكثر شعورا لدى الأشخاص التجنبيين:

❖ الهشاشة.

❖ انشغال البال.

❖ الحصر.

❖ الخوف.

❖ اللامن.

6/ المواقف الانفعالية الدفاعية:

حسب عبد العزيز حدار (2013، 87): "تعني المواقف التي يتم اتخاذها وتبينها ثانويا والنتيجة

عن الانفعالات الأولية:

➤ الحساسية للرفض

➤ قابلية التأثر

➤ الغيرة والحسد

➤ الميل إلى سهولة التجريح بواسطة الانتقاد وعدم الموافقة

➤ الميل إلى عدم وجود صديق مقرب خارج إطار النسق الأسري

➤ التحفظ في الوضعيات الاجتماعية مخافة الإدلاء بأقوال غير مناسبة أو حمقاء.

➤ الخوف من عدم القدرة على الإجابة عن سؤال

➤ الخوف من الاحمرار الوجه، البكاء، وإظهار إشارات الحصر.

➤ تضخيم الصعوبات الكامنة الناتجة عن نشاط معين.

7/ التشخيص التفريقي:

أ/ حسب عبد العزيز حدار (2013، 88): "تتقاطع الشخصية التجنبية مع كل من الشخصية الفصامية

النموذجية والشخصية شبه فصامية واضطراب الفوبيا الاجتماعية، خاصة فيما يتعلق بالانسحاب

الاجتماعي وتجنب العلاقات البينشخصية.

تتميز الشخصية الفصامية النموذجية عن التجنبية بخرابة السلوك والمظهر والخطاب والتفكير، ويكون تجنبها بسبب سوء تعامل المحيط مع هذه الغرابة، فهو تجنب تفاعلي وارتكاسي، بينما تجد شبه الفصامية متعة في الانسحاب الاجتماعي (العزلة الفردية) لدى التجنبية هو اضطراري حيث تخشى من التقييم ونقد الآخرين مع وجود رغبة في التعامل مع الآخرين .

ويتمثل الفرق الأساسي بين التجنبية واضطراب الفوبيا الاجتماعية في درجة الاستجابة الانفعالية وشدتها في المواقف الاجتماعية والانجاز حيث تتمكن التجنبية إلى حد ما من اختيار هذه المواقف وتجاوزها رغم المعاناة الانفعالية في حين يفشل ذوي اضطراب الفوبيا الاجتماعية في مواجهة هذه المواقف حيث يحتاجه خوف وقلق مسيطرين.

8/ العلاج:

أ/ العلاج النفسي: يقول أحمد عكاشة (بدون سنة، 689): "بناء ألفة بإقامة علاقة علاجية

➤ إعادة الثقة بالنفس.

➤ تحسين الاحساس بالذات.

ب/ العلاج الكيميائي: حسب أحمد عكاشة (بدون سنة، 689):

➤ مانعات أكسدة الأمينا.

➤ مثبطات البيتا.

➤ مانعات السيروتونين.

3- العلاج السلوكي: يقول أحمد عكاشة (بدون سنة، 689):

➤ تدريب المهارات الاجتماعية.

➤ إعادة البناء المعرفي.

الخلاصة:

من خلال هذا الفصل نستنتج أن اضطراب الشخصية التجنبية هو اضطراب يؤدي بالفرد إلى تجنب الاتصال بالآخرين خشية اسائتهم ونقدهم، وهذا التجنب راجع بدوره إلى القلق الاجتماعي الذي يعتبر سبب لتحاشي الآخرين وتجنبهم فهم يعانون من فرط الحساسية للتقييم السلبي وبعدم الأمان والدونية، فهو يسعى دوماً إلى البحث عن ضمانات بقبوله من طرف الآخرين دون أن يوجه إليه النقد.

الجانبة التطبيقية

الفصل الرابع

منهجية وإجراء أتم الدراسة

الدراسة الاستطلاعية

1/ الإطار المكاني والزمني للدراسة

2/ أدوات الدراسة

خلاصة

الدراسة الاستطلاعية:

1/ الإطار المكاني والزمني للدراسة:

تمت الدراسة بولاية سعيدة وبالتحديد في بيت الحالة وهذا لعدم وجود مراكز متخصصة تهتم بهذا الاضطراب.

أما زمن الدراسة فقد بدأت مجريات الدراسة من 2015/03/05 إلى غاية 2015/ 04/07.

2/ أدوات الدراسة:

تعتمد كل الدراسات والبحوث العلمية على مجموعة من الأدوات والوسائل يستخدمها الباحث في دراسته، اعتمدنا في دراستنا على الوسائل الإكلينيكية المتمثلة في المنهج العيادي والذي يتضمن التقنيات التالية: الملاحظة، المقابلة العيادية، مقياس ماسلاش ومحك الشخصية التجنبية.

أ/ الملاحظة:

* حسب محمد خليل عباس وآخرون (2007، 21): "هي توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه. فهناك ظواهر لا يتمكن الباحث من دراستها عن طريق المقابلة أو الاستبانة ولا بد للباحث من اختبارها بنفسه مباشرة. زد على ذلك أن الملاحظة نقطة البداية في البحوث العلمية، فالباحث عادة ما يحتاج إلى مشاهدة الظواهر التي يهتم بدرستها، والملاحظة في البحوث العلمية أداة لجمع المعلومات أو البيانات حول السمات أو السلوك الذي يراد قياسه تقوم على مشاهدة هادفة بموجب إجراءات منظمة لموضوع معين أو سلوك معين بقصد فهمه وتفسيره".

ب/ المقابلة:

* حسب وائل عبد الرحمان التل و آخرون (2007، 73): "تعد المقابلة إحدى أدوات البحث العلمي التي تجمع بين طرفين هما الباحث والشخص أو أكثر من أفراد عينة البحث، اجتماعيا فرديا أو جماعيا، يتمثل دور الباحث فيها بإعداد أسئلة المقابلة، إعدادا جيدا وطرحها بطريقة جيدة على الفرد أو الشخص المعني، ويقوم هذا الشخص بتقديم إجابات عن هذه الأسئلة شفويا، ويقوم الباحث بتدوينها ثم تصنيفها ثم تحليلها".

ج/ دراسة الحالة:

* حسب عبد الله زلطة (بدون سنة، 22): "يستخدم منهج دراسة الحالة في تلك الدراسات التي تتناول جميع الجوانب المتعلقة بشئ أو موقف واحد ويعتبر الفرد أو المؤسسة أو الجماعة أو النظام .
الاجتماعي أو النظام السياسي أو مجتمع وحدة للدراسة. ويصنف بعض الأساتذة وخبراء مناهج البحث دراسة الحالة كطريقة ويصنفها أغلبهم كمنهج من أهم مناهج البحث العلمي. ويمكن تحديد أهم خصائص هذا المنهج على النحو التالي:

- 1- يتميز بالعمق أكثر مما يتميز بالانتساع في دراسته للأفراد والمجتمعات .
- 2- يقوم منهج دراسة الحالة على الاهتمام بكل شئ عن الحالة المدروسة سواء كان في الماضي أو في الحاضر أو اتجاهاتها في المستقبل".

د/ الاختبارات:

د-1/ مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي: المؤلف كرستينا ماسلاش

يحتوي مقياس ما سلاش للاحتراق النفسي (وهو سلم مرسوم حسب نموذج LIKERT مثبت ومصادق عليه) على ثلاثة أبعاد مكونة من 22 فقرة، الأبعاد هي:

- الإجهاد الانفعالي: وعدد فقراته 09 الفقرات هي: (1-2-3-6-8-13-14-15-20).
- بلادة المشاعر: وفقراته 05 وهي: (5-10-11-15-22).
- نقص الانجاز الشخصي: وعدد فقراته 08 وهي (4-7-9-12-17-18-19-21).

ويمكن تصنيف نتائج المقياس على أساس درجة الاحتراق النفسي لدى الحالات، وهي ثلاث مستويات، فقد يكون الاحتراق بدرجة عالية، أو متوسطة، أو منخفضة من خلال الاستجابة لمقياس من سبع درجات وهي عدد التكرارات أو شدة الأبعاد (أبدا = صفر، بضع مرات في السنة = 1، مرة في الشهر أو أقل = 2، بضع مرات في الشهر = 3، مرة كل أسبوع = 5 ، كل يوم تقريبا = 6).

يكون مستوى الاحتراق عاليا وحادا إذا كانت درجات البعدين الأول (الإجهاد الانفعالي) والثاني (بلادة المشاعر مرتفعة)، ودرجة البعد الثالث (نقص الانجاز الشخصي) منخفضة.

ويبين الجدول التالي المعدلات التي اعتمدها كل من ماسلاش وجاكسون (1981) لحساب شدة الاحتراق النفسي من خلال حساب معدلات درجات أبعاده الثلاثة الذي وصلت إليه ما سلاش للمهن المختلفة بعد تطبيق مقياسها على أكثر من 11000 مستجيب، حيث ستعتمده الباحثة لقياس مستويات الاحتراق النفسي.

الجدول رقم (1): تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق

البعء	منخفض	معتدل	عالي
الإجهاد الانفعالي	$16 \geq$	26-17	$27 \geq$
بلادة المشاعر	$6 \geq$	12-7	$13 \leq$
نقص الإنجاز الشخصي	$39 \leq$	32-38	$31 \geq$

د-2/ الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

د-2-1/ صدق المقياس:

للتحقق من صدق المقياس اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي أو ما يعرف بصدق المحتوى حيث عرضت أداة البحث في صورتها الأولية على مجموعة من الأساتذة المحكمين من ذوي الاختصاص العلمي واللغوي، وكان عددهم أربعة (04)، وقد طلبت منهم الباحثة تحكيم المقياس وذلك بإبداء رأيهم وملاحظاتهم العلمية والشكلية واللغوية في سلامة كل عبارة من عباراته، ومدى ملائمتها للغرض الموضوع من أجله، مع إجراء تعديل بالحذف أو بالإضافة للعبارات التي تحتاج إلى ذلك وإعطاء درجة سلامة المقياس.

وبالإطلاع على ملاحظات الأساتذة المحكمين، تبين للباحثة أن هناك بعض العبارات والكلمات لم تكن واضحة بشكل كبير حيث كانت نسبتها 50% وأقل، فقامت بإدخال بعض الحذف والتغيرات والتعديلات على بعض عبارات المقياس، وعرضت الاستبيان كاملاً على الأساتذة المحكمين فكانت أغلب ملاحظاتهم إيجابية، وأجمعوا كلهم على أن عبارات المقياس أصبحت متصلة بالأبعاد وبالتالي على صلاحية المقاس لهذه الدراسة وذلك بنسبة 89.4% لهذا فقد اعتبرت الباحثة استجابة السادة المحكمين وملاحظاتهم وإجماعهم على صلاحية الأداة لقياس الغرض المطلوب كافية لأغراض البحث والدراسة.

د-2-2/ ثبات المقياس:

لتحديد ثبات المقاس، تم حساب معامل ثبات المقياس بطريقة إعادة تطبيق الاختبار حيث تم تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية، وبعد مرور فاصل زمني قدره 20 يوماً، أعيد تطبيق الاختبار

على نفس أفراد العينة، ثم جمعت درجاتهم، وتم حساب ثبات المقياس باستخدام التحليل الإحصائي وفقا لمعامل الارتباط بيرسون (PEARSON) وذلك لكل بعد، وتبين أن المقياس يتميز بدرجة عالية من الثبات، حيث كانت قيمة معامل ثبات .

د-3/ محك اضطرابات الشخصية: PERSONALITY DISORDERS QUESTOINNAIRE

د-3-1/ التعريف بمحك اضطرابات الشخصية :

صمم محك اضطرابات الشخصية كل من محمد حسن غانم وعادل الدمرداش ومجدي محمد زينة سنة 2007.

يتكون هذا المقياس من 80 بندا، لتقيس 10 شخصيات مرضية (اضطرابات الشخصية) وهي: شبه هذائية، الفصامية النموذجية، شبه الفصامية، المضادة للمجتمع، البيئية، الهستيرية، النرجسية، الوسواسية القهرية، المتجنبة، التابعة، كما يوضح الجدول الآتي:

عدد البنود	أرقام البنود	اضطرابات الشخصية
8	8-1	الشخصية شبه الهذائية
8	16-9	الشخصية الفصامية النموذجية
8	24-17	الشخصية شبه الفصامية
8	32-25	الشخصية المضادة للمجتمع
8	40-33	الشخصية البيئية
8	84-41	الشخصية الهستيرية
8	56-49	الشخصية النرجسية
8	64-57	الشخصية الوسواسية القهرية
8	72-65	الشخصية المتجنبة
8	80-73	الشخصية التابعة
	80	المجموع

الجدول رقم (02): يبين توزيع فقرات المحك على كل اضطراب شخصية .

د-3-2/ طريقة التصحيح والتنقيط:

- تعطى درجة واحدة على الإجابة ب: نعم، صفر وعلى الإجابة ب: لا.
- تجمع درجات كل نوع من أنواع الشخصية على حدة.

إذا كانت درجة الفرد مساوية أو أكبر من الدرجة المفترضة للتشخيص، يشخص الفرد ضمن

هذه الفئة.

رقم	نص العبارة (البند)	نعم	لا
65	أي نقد أو عدم الاستحسان يؤدي إلى جرح مشاعري		
66	ليس لدي أشخاص حميمين أؤمنهم على أسراري		
67	إذا تأكدت أن الآخرين سيحبونني، أقيم معهم علاقة		
68	أتجنب أي أنشطة اجتماعية تتطلب الاحتكاك بالآخرين		
69	لا أقبل الأعمال أو المهام التي يتم التعامل من خلالها مع الجمهور		
70	أخشى أن يلاحظ الآخرون انفعالاتي		
71	قد أبالغ في الأخطار المحتملة التي ستواجهني في عملي المستقبلي		
72	متحفظ في علاقاتي مع الآخرين		

الجدول رقم (03): يبين توزيع فقرات المحك على اضطراب الشخصية التجنبية.

خلاصة:

هذا الفصل خاص بمنهجية وإجراءات الدراسة المتبعة في كل الأبحاث، وخلال هذه الدراسة التطبيقية تم التطرق إلى الإطار المكاني والزمني للدراسة، مع تقديم الحالة التي أجريت معها الدراسة، بالإضافة إلى التعريف بالأدوات المستخدمة في دراسة الحالة والمتمثلة في: الملاحظة، المقابلة، والاختبارات النفسية المطبقة على الحالة وفي هذه الدراسة قمنا بتطبيق مقياسين وهما: مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، ومحك اضطراب الشخصية التجنبية.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1/ عرض الحالة

2/ عرض المقابلات

3/ ملخص المقابلات

4/ عرض وتحليل نتائج مقياس ما سلاش للاحتراق

النفسي للحالة

5/ عرض وتحليل محك اضطرابات الشخصية

التجنبيه

6/ مناقشة نتائج الدراسة

1/ عرض الحالة:

أ/ البيانات الاولية:

الاسم: أ

الجنس: أنثى

السن: 27 سنة

المستوى الدراسي: متحصله على شهادة جامعية "مدى قصير".

عدد الإخوة: 04

ترتيب الحالة بين الإخوة: 01

محل الإقامة: سعيدة

الحالة المدنية: عزباء

ب/ السيمائية العامة:

البنية المورفولوجية: الحالة "ا" طويلة القامة، شعر أسود، عينان بنيتان، بشرة بيضاء.

مرتبة وأنيقة.

اللباس: مرتبة وأنيقة

ملامح الوجه: إرتباك وإحمرار الوجه

الاتصال: وجود صعوبة في الاتصال بالإضافة إلى التحفظ.

ج/ النشاط العقلي:

التفكير: منشغلة بالتفكير ماذا كانت محبوبة ومقبولة من طرف الآخرين.

الذاكرة: تمتلك ذاكرة قوية، وذلك من خلال استعادتها للمواقف والأحداث.

اللغة: مفهومة وواضحة.

د/ النشاط الحركي: قليلة الحركة.

ه/ العلاقات الاجتماعية:

- الأهل: العلاقة مع الأهل تكاد محدودة.

- المحيط: الحالة لديها اضطراب في العلاقات مع الآخرين.

2/ عرض المقابلات:

المقابلة الأولى:

كانت بتاريخ 2015/03/05 ودامت 15 دقيقة وكان الهدف منها التعرف على الحالة وجمع المعلومات والبيانات الأولية حيث واجهتنا صعوبة في كسب ثقة الحالة والتحدث إليها، حيث رفضت التحدث معنا وكانت الحالة شديدة الحذر من التلطف بأي كلمة أو القيام بأي عمل، وبدأت قلقاً ومترددة وخائفة ولم تقبل الحالة التعامل معنا حتي شعرت بالثقة والتقبل من طرفنا. وبعد عدة محاولات من الباحثة وافقت الحالة على إجراء المقابلات.

المقابلة الثانية:

كانت بتاريخ 2015/03/12 ودامت 45 دقيقة وكان الهدف من هذه المقابلة التعرف على حياة الحالة والمراحل التي مرت بها منذ الطفولة، فالحالة عاشت طفولة عادية حيث كانت البنت البكر والوحيدة، في وسط أربعة ذكور، كانت مستواه متوسط في الدراسة، أعادت السنة الأولى ثانوي، ولم تتوفق في العام الأول من اجتياز شهادة البكالوريا، لكنها في العام الثاني نجحت بتقدير مقبول، دخلت إلى الجامعة وأكملت دراستها التي دامت 3 سنوات تحصلت على الشهادة، وبعدها دخلت إلى الحياة المهنية عن طريق عقود ما قبل التشغيل وهذه السنة هي العام الثاني لها في العمل، كانت الحالة جد خجولة منذ الصغر، وفي مناسبات الأهل القريبة التي كانت ترغب في الذهاب إليها لم يكن والدها يتركها تذهب لا هي ولا والدتها، والآن فبرغم من إصرار والديها إلا أنه لا تشارك أبداً في المناسبات

العائلية القريبة، وإن استلزم الأمر وذهبت مجبرة فهي لا تكلم أي أحد، و حتى في العمل فهي لا تذهب إلا أحيانا و تتحاشى التعامل مع زملاءها في العمل، ليس لها أصدقاء سوى واحدة وهي قريبتها، وحتى هذه القريبة مع مرور الوقت أصبحت تشعر أنها بعيدة عنها فهي حسب قولها أنها تتحاشى تكوين العلاقات مع الآخرين خوفا من عدم تقبلها ونبذها من طرفهم، فهي لا تتعامل مع الآخرين إلا في حالة شعورها بحب الآخرين وتقبلهم لها، ويرغم من أنها تتمنى أن تكون عائلة إضافة إلى أخذ موافقة الحالة إجراء المقاييس الخاصة بالدراسة.

المقابلة الثالثة:

كانت بتاريخ 2015/03/19 ودامت 30 دقيقة وكان الهدف من وراء هذه المقابلة إخضاع الحالة لمقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، وذلك بتقديم مجموعة من الأسئلة الخاصة بالمقياس مع مراقبة في نفس الوقت رد فعل الحالة وكيفية الإجابة على الأسئلة المطروحة عليها، وأبدت الحالة اهتماما بالأسئلة المطروحة عليها واستفسرت عن هذا المقياس، وقامت الباحثة بشرح المقياس لها وأخبرتها بأن تأخذ راحتها في الإجابة عن الأسئلة، وبعد أن أجابت الحالة على بنود المقياس، حددنا معها موعد للمقابلة القادمة، من أجل إجراء محك اضطراب الشخصية التجنبية.

المقابلة الرابعة:

كانت بتاريخ 2015/04/07 دامت 30 وكان الهدف من هذه المقابلة تقديم محك الشخصية التجنبية ورصد ومراقبة (ملاحظة) سلوك الحالة أثناء الاستجابة. وأخبرتها الباحثة بأن لها الحرية كاملة في الإجابة بنعم أو لا. وأجري المحك مع الحالة بصفة عادية وبعد أن قرأت لها الباحثة البنود بدت متحمسة لمعرفة كل البنود الخاصة بالمحك، وبعدها أجابت الحالة عن كل بنود الخاصة بالمحك.

3/ ملخص المقابلات:

من خلال المقابلات التي تم إجراؤها مع الحالة تبين لنا، أن الحالة "أ" تعاني من اضطراب الشخصية التجنبية، وبدا ذلك جليا عندما رفضت التحدث معنا في البداية، فهي لم تقبل التحدث معنا إلا بعد محاولات عديدة، وبمساعدة والدي الحالة.

وبدا على الحالة الخجل والقلق إضافة إلى الحذر الشديد في الحديث أثناء المقابلات فالحالة منذ صغرها لم تكن تشارك في المناسبات العائلية مما جعلها تعيش في عزلة اجتماعية وبالتالي أصبح ينتابها الشعور بعدم الثقة بالنفس وانخفاض شديد في تقدير الذات، كما قالت لنا الحالة أنها تخاف من التواجد في المناسبات، خشية من عدم تقبلها من طرف الآخرين وتعرضها للنبذ والسخرية، وهذه الأعراض تعد من سمات اضطراب الشخصية التجنبية، فالحالة تعتقد بأنها لا تمتلك صفات جذابة في شخصيتها، وأنها أقل شأنًا من الآخرين.

فرفض والد الحالة مشاركتها للمناسبات منذ الصغر وتجاهله لمشاعرها، يعد من أحد العوامل التي أدت بالحالة إلى زيادة الشعور بعدم التقدير للذات والقلق، وهذا ما أكدته روح الفؤاد (2006)، (29)، حيث ذكرت بأن الشخصية التجنبية قد تعرضت إلى الرفض الوالدي و النقد الشديد في الصغر مما أدى إلى تكوين صيغة سلبية عن الذات وعن التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، ويبدأ الخوف من الرفض ويسئ فهم وتفسير ردود فعل الآخرين تجاهه في الاتجاه السلبي فهم يريدون الاقتراب من الناس ولكن يخافون من الرفض لأن الآخرين من وجهة نظرهم ناقدين وغير مهتمين بهم ويحطون من قدرهم.

الحالة "أ": ليس لديها صديقات سوى قريبتها التي ذكرتها لنا في الحديث معها، مما يؤكد لنا أنها لا تثق بالآخرين. وهذا راجع إلى التصورات والأفكار العائلية خاصة الموقف من الصغار والموقف من الفتيات حيث ينظر الآباء والأمهات إليهم، على أنهم غير جديرين بالثقة وهذا من خلال الانتقاد المستمر

للصغار وتخويفهم من المبادرة أو المغامرة حتى لا يقعوا في الخطأ على اعتبار أنهم دائماً غير أكفاء، وأن الخطأ غير مسموح به، وأن عليهم فقط الاستماع للكبار دون مناقشة مما يجعل الصغار ينكمشون على أنفسهم ويتجنبون أي قول أو فعل يمكن أن يجرهم إلى الخطأ أو يعرضهم للانتقاد من الناس عموماً ومن الكبار على وجه الخصوص وتترسب في نفوسهم فكرة أنهم الأدنى والأسوأ ولهذا تنهار ثقتهم بأنفسهم ويزيد إحساسهم بالخجل والحرج في المواقف الاجتماعية.

4/ عرض وتحليل نتائج مقياس ما سلاش للاحتراق النفسي للحالة :

أ/ عرض نتائج مقياس ما سلاش للاحتراق النفسي:

الجدول رقم (05) : يمثل نتائج الحالة على درجات مقياس ما سلاش حسب مستويات الاحتراق

المستوى	الدرجة	البعد
عالي	38	الاجهاد الانفعالي
عالي	15	بلادة المشاعر
منخفض	11	نقص الإنجاز الشخصي

ب/ تحليل نتائج مقياس ما سلاش للاحتراق النفسي:

لقد أظهرت نتائج الجدول رقم 05 وجود درجة احتراق نفسي مرتفعة في بعد الإجهاد الانفعالي والتي بلغت درجة الاستجابة عليه 38 وتبلد المشاعر 15 والتي، فيما بلغت درجة الاستجابة للاحتراق النفسي في بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي 11، وهي درجة منخفضة.

يتبين أنه من خلال عرض نتائج مقياس كرسيتينا ما سلاش للاحتراق النفسي أن مستوى الاحتراق النفسي لدى الحالة عالي في بعدى الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ومنخفض في نقص الإنجاز الشخصي. ويعني ذلك أن لدى الحالة قدراً عالياً من الاحتراق النفسي، مما يستنزف الحالة عاطفياً وبدنياً، ويرهق أحاسيسها وهذا ما ينعكس سلباً على انتماءها الاجتماعي ويعود وجود الاحتراق النفسي

إلى سمات الحالة التي تعاني والمتمثلة في الحساسية الشديدة تجاه التقييم السلبي، وتجنب التفاعل الاجتماعي لأنها لا تشعر بالراحة، دائما قلقا، وحيدة، كما تشعر بأنها غير مرغوبة من الآخرين ومنعزلة عنهم، فهذا القلق والحساسية الزائدة تؤدي بالحالة إلى تبدل المشاعر، إضافة إلى الاعتقاد بالحالة بأن ها غير كفاء اجتماعيا وغير جذابة شخصيا، أو أقل شأنًا من الآخرين وانشغال بالها من أن تكون محل انتقاد أو نبذت في المواقف الاجتماعية وبالتالي تجنب الأنشطة الاجتماعية أو المهنية التي تنطوي على التواصل الهام بين الأشخاص بسبب الخوف من الانتقاد، والرفض، أو النبذ مما يؤدي بها إلى الإحساس بنقص الانجاز الشخصي.

5/ عرض وتحليل محك اضطراب الشخصية التجنبية:

أ/ عرض نتائج محك اضطراب الشخصية التجنبية:

رقم	نص العبارة(البود)	نعم	لا
65	أي نقد أو عدم الاستحسان يؤدي إلى جرح مشاعري	X	
66	ليس لدي أشخاص حميمين أأتمنهم على أسراري	X	
67	إذا تأكدت أن الآخرين سيحبونني، أقيم معهم علاقة	X	
68	أتجنب أي أنشطة اجتماعية تتطلب الاحتكاك بالآخرين	X	
69	لا أقبل الأعمال أو المهام التي يتم التعامل من خلالها مع الجمهور	X	
70	أخشى أن يلاحظ الآخرون انفعالاتي	X	
71	قد أبالغ في الأخطار المحتملة التي ستواجهني في عملي المستقبلي		X
72	متحفظ في علاقاتي مع الآخرين	X	

جدول رقم (06): يمثل النتائج المتحصل عليها بعد تطبيق محك اضطراب الشخصية التجنبية

بعد تطبيق محك الشخصية التجنبية على الحالة "أ" تحصلنا على 8/7.

ب/ تحليل نتائج محك اضطراب الشخصية التجنبية:

بعد تطبيق محك الشخصية التجنبية على الحالة "أ" كانت النتائج المتحصل عليها كالتالي 8/7

وهذا من خلال محك اضطرابات الشخصية الخاصة بالشخصية التجنبية حيث يشترط توفر أربعة .

خصائص من أصل ثمانية لتشخيص اضطراب الشخصية التجنبية لمحمد حسن غانم وعادل

الدمرداش ومجدي محمد زينة سنة 2007، وفيما يخص دراستنا للحالة "أ" توفرت لنا أكثر من أربعة

خصائص تمثلت في:

البند رقم 65: المتضمن "أي نقد أو عدم الاستحسان يؤدي إلى جرح مشاعري"، كانت إجابة الحالة

بنعم وهذا ما يدل على أن الحالة لا تحب الانتقادات وتعتبر ذلك رفضاً وعدم تقدير لذاتها، مما يدل

على انخفاض شديد في تقدير الذات، للأسف لديها قناعة مترسخة بأنها مهما عملت فإن الآخرين

يرونها بصورة دونية، وأنها دائماً مخطئة في ما تقوم به من أفعال. هذا يجعلها لا تتكلم تلتزم الصمت

في أي تجمع تكون مضطرة لحضوره، ولذلك تلتزم البعد عن القيام بأي أفعال ما لم يكن لها في ذلك

التزام مفروض عليها.

البند رقم 66: الذي يتمثل في "ليس لدي أشخاص حميمين أؤمنهم على أسراري"، إجابة الحالة بنعم

فالحالة تفتقر لتكوين صداقات وذلك راجع لعدم الثقة في الآخرين. فالحالة تعاني من الخجل والخوف

والقلق مما يجعلها خائفة من أن يلاحظ الآخرون ارتباكها.

البند رقم 67: ويحتوي على ما يلي: "إذا تأكدت أن الآخرين سيحبونني، أقيم معهم علاقة" أجابت

الحالة بنعم مما يبين لنا أن الحالة لا تقيم علاقات مع الآخرين إلا بعد الحصول على ضمانات والأمان

والطمأنينة من طرف الآخرين.

البند رقم 68: أتجنب أي أنشطة اجتماعية تتطلب الاحتكاك بالآخرين"، أجابت الحالة بنعم، نستنتج أن

الحالة تتجنب جميع الأنشطة والتجمعات الاجتماعية، ولديها دائماً تحفظ شديد في ما تفعله أو تقوله أمام

الآخرين، فالحالة لا تحبذ العمل في مجال يجعلها عرضة للاختلاط بالآخرين، لأنها دائماً تفكر بأن الآخرين يقيمونها بصورة سلبية، فهي تتحاشى العمل في أماكن قد تختلط بها مع الآخرين، وذلك خشية أن ينتقدها الآخرون أو يسخروا منها.

6/ مناقشة نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها مع الحالة "أ" ونتائج المقاييس المطبقة عليها وهما مقياس ما سلاش للاحتراق النفسي ومحك اضطراب الشخصية التجنبية، توصلنا إلى أنها تعاني من احتراق نفسي عالي وحاد حيث كانت درجات البعيدين الأول والثاني، أي الإجهاد الانفعالي، وبلادة المشاعر مرتفعة، ودرجة البعد الثالث المتمثلة في نقص الانجاز الشخصي منخفضة.

كما تبين لنا أن الحالة تعاني من اضطراب الشخصية التجنبية في ضوء النتائج المتحصل عليها من محك اضطراب الشخصية التجنبية إذ تحققت لنا أكثر من أربعة أعراض.

وتبرز هذه النتيجة لبعد الإجهاد الانفعالي وتبلى المشاعر نحو الآخرين إلى اضطراب الشخصية التجنبية التي تعاني من ضغوط نفسية متمثلة في عدم الثقة بالنفس، وعدم الاستحسان من الآخرين، وما تسببه من تبلى الشعور واللامبالاة للأشخاص الذين يعمل معهم

فالشخصية التجنبية تتسم بعدم الفاعلية مما يجعلها على هامش الحياة الاجتماعية وعدم قدرتها المشاركة بفاعلية في المجتمع يجعلها أكثر عرضة للاحتراق النفسي .

ويمكن تفسير نتيجة ذلك على اعتبار أن المصابين باضطراب الشخصية التجنبية يفتقرون إلى المهارات الاجتماعية فهم خجولين محدودين ومعزولين يخشون الانتقاد، أو عدم الاستحسان أو الرفض وتقديرهم المنخفض لذواتهم وحساسيتهم الزائدة تجاه النبذ، مما ينعكس على علاقتهم الشخصية المتبادلة ولكونها تحتاج دائماً إلى المساندة فإن مجرد انهيارها فإنه يصيبها بالاكتئاب والقلق والغضب.

إذ ينشغل الأشخاص المصابين باضطراب الشخصية التجنبية بعيوبهم ويتكويّن علاقات مع الآخرين في حالة واحدة فقط إذا كانوا يؤمنون بأن الآخرين لن يبنذوهم، فإلخسارة والنبذ مؤلمان جدا بالنسبة لهؤلاء الأفراد حيث أنهم سوف يختارون البقاء وحيدين بدلا من المخاطرة بمحاولة التواصل مع الآخرين، وهم غالبا ما ينظرون إلى أنفسهم بازدراء، وتأثير هذه الشخصية على الذين يعانون منها، تأثير بالغ، خاصة في الناحية العملية والاجتماعية. فبحكم انزالهم في العمل، وعدم وجود علاقات زمالة أو صداقة مع من يعملون معهم، فإن أي مشكلة تواجههم لا يستطيعون أن يجدوا من يساعدهم في الحل، حتى لو لجأوا إلى رؤسائهم فإنهم لا يجدون تعاطفاً معهم في المشكلة التي يمرون بها، أو إذا كانت هناك مشكلة اجتماعية فإنهم لا يجدون من يصغي لهم أو يحاول مساعدتهم، لذلك فإنهم عرضة لخسارة العمل، نتيجة عدم وجود علاقات جيدة مع الزملاء في العمل وكذلك عدم وجود علاقات اجتماعية قوية أو حتى طيبة مع الأقارب، إضافة إلى عدم وجود صداقات أو شبكة من العلاقات الاجتماعية التي قد تساعد في حل بعض المشاكل الاجتماعية، وربما في العمل أيضاً.

لذلك فإن تأثير الشخصية التجنبية على الأشخاص الذين يعانون منها أمر صعب ومؤلم، فهم يعيشون دائما في قلق، ويخشون أن تكون ردة فعلهم لانتقاد الآخرين لهم هو البكاء أو أي تصرف مخز، لذلك فهم يعيشون على حافة المجتمع ويحاولون قدر المستطاع ألا يختلطوا بالآخرين.

دائماً ما يصفهم الآخرون بأنهم أشخاص خجولين، انطوائيين ودائماً خائفين وأنهم أشخاص لديهم مشاكل لذلك فهم أشخاص وحيدين لا زملاء لهم ولا أصدقاء، مما يستنزف طاقتهم ويدهقهم ويعرضهم للإرهاك الجسدي والنفسي والإحساس بالعجز واليأس، والبرود الوجداني ونمو لمفهوم الذات السلبي والسلوك السلبي في العمل وتجاه الحياة والأشخاص الآخرين.

وكل هذه الضغوط النفسية تؤدي بهم إلى الاحتراق النفسي وهذا ما يثبت الفرضية التي تبينها والقائلة بأن الشخصية التجنبية تعاني من الاحتراق النفسي.

الخلاصة

خاتمة:

الاحتراق النفسي هو المحصلة النهائية أو المرحلة المأساوية المتطرفة للضغوط أي أن الاحتراق هو عرض من أعراض الضغوط النفسية.

الاحتراق النفسي في أحوال كثيرة لا يكون نتيجة للضغوط النفسية المحضة أي لمجرد حدوث الضغوط النفسية وإنما يكون نتيجة للضغوط النفسية التي لا تحظى بالاهتمام ولا تجد المساندة الضرورية على الوجه الذي يؤدي إلى تلطيف آثارها والحد من مضاعفاتها.

ولابد من الإشارة إلى عدد من النقاط التي توضح الاختلاف بين حالة الاحتراق النفسي وحالات أخرى مشابهة على الرغم من أن التعب أو التوتر المؤقت قد يشكل العلامات الأولية لهذه الحالة إلا إن ذلك ليس كافياً للدلالة عليها وبخاصة إذا كانت قصيرة الأجل فالاحتراق النفسي يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق بالتغيرات السلبية.

إن الاحتراق النفسي عبارة عن خبرة نفسية سلبية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع، وتشمل استجابات سلبية وغير ملائمة نحو الغير ونحو الذات ومفهومها، وأن الاحتراق يحدث على المستوى الفردي.

وبعد أن تناولنا في هذه الدراسة، موضوع الاحتراق النفسي لدى الشخصية التجنبية من الجانب النظري، والجانب التطبيقي، أظهرت النتائج بعد تطبيق مقياس الاحتراق النفسي، ومحك اضطراب الشخصية التجنبية أن لدى الشخصية التجنبية احتراق نفسي عالي وهو ما يبين أن فرضية الدراسة تحققت ما يعني أن اضطراب الشخصية التجنبية يؤدي إلى الاحتراق النفسي.

ويمكن استخدام تقنيات مختلفة في معالجة اضطراب الشخصية التجنبية مثل: التدريب على المهارات الاجتماعية، العلاج المعرفي، العلاج بتعريض المريض للتواصل الاجتماعي بالزيادة تدريجياً كل مرة، العلاج الجماعي لممارسة المهارات الاجتماعية، وفي بعض الأحيان العلاج الدوائي .

والمسألة الأساسية في المعالجة هي كسب ثقة المريض واستمرارها، لأن الأشخاص المصابون باضطراب الشخصية التجنبية سوف يتجنبون جلسات المعالجة غالباً إذا لم يتقوا في المعالج أو خافوا من التنبذ.

والغرض الأساسي من كلا العلاج الفردي وجماعات التدريب على المهارات الاجتماعية هو ليبدأ الأفراد المصابين باضطراب الشخصية التجنبية بتحدي اعتقاداتهم السلبية المبالغ فيها عن أنفسهم. كما أنه لا يمكن تعميم هذه النتائج وأن كل ذوى اضطرابات الشخصية التجنبية لديهم احتراق نفسي عالي.

توصيات الدراسة

توصيات الدراسة:

في ضوء ما تقدم من نتائج خرجت الدراسة بعدة توصيات هي :

- تصميم برامج وقائية علاجية تساعد على التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي.
- إقامة دورات وبرامج إرشادية تخفف من شدة الاحتراق النفسي وتساعد على تحقيق تكيف أفضل مع ظروف وضغوط الحياة
- تكوين جمعيات خاصة ومراكز التكفل والاهتمام بذوي اضطرابات الشخصية
- زيادة مراكز الإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي لمواجهة الضغوط النفسية
- وضع وتصميم خطط وقائية وبرامج إرشادية و توعوية وتوضيح الاضطرابات الشخصية لتوفير معلومات أكثر للمصابين وفهم أكبر حول الاضطراب .
- وضع برامج إرشادية وتوعوية وذلك لتوفير وعي أكثر خاصة للمصابين.

قائمة

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمرجع:

أولاً: باللغة العربية:

الكتب:

1. أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، (2010)، "علم نفس الشخصية"، عالم الكتب الحديث، الطبعة الأولى أدرن.
2. أحمد عكاشة، (بدون سنة)، "الطب النفسي المعاصر"، مكتبة أنجلو المصرية، لا توجد طبعة (القاهرة).
3. إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس"، دار المسيرة، الطبعة الأولى (2007)، الطبعة الثانية (2009)، الطبعة الثالثة (2011)، الأردن.
4. أنور محمد الشرقاوي (1998)، "التعلم نظريات التطبيقات"، مكتبة لأنجلو المصرية، القاهرة.
5. تيسير حسون، (2004)، "المرجع السريع إلى المعايير التشخيصية من الدليل التشخيصي والإحصائي المعدل للأمراض العقلية"، جمعية الطب النفسي الأمريكية.
6. جمعة سيد يوسف، (2000)، "دراسات إدارة الضغوط، مشروع الطرق المؤدية إلى التعليم العالي"، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث كلية الهندسة، جامعة القاهرة.
7. زينب محمود شقير، (2002)، "الشخصية السوية والمضطربة، نظريات الشخصية"، مكتبة النهضة المصرية، الطبعة 02.
8. سامر جميل رضوان، (2009)، "في الطب النفسي وعلم النفس الاكلينيكي"، دار الكتاب الجامعي، لا توجد طبعة، غزة فلسطين.
9. عبد الستار إبراهيم وعبد الله عسكر، (2005)، "علم النفس الإكلينيكي في ميدان الطب النفسي"، مكتبة أنجلو المصرية (القاهرة) لا توجد طبعة.

10. عبد العزيز حدار، (2013)، "تشخيص اضطرابات الشخصية" (مرجع في الإرشاد علم النفس العيادي والإرشاد النفسي) الطبعة الأولى، الجسور للنشر والتوزيع.
11. عبد الفتاح محمد دويدار، (بدون سنة)، "في الطب النفسي وعلم النفس المرضي الإكلينيكي"، دار النهضة العربية، لا توجد طبعة (بيروت).
12. عبد الكريم صالح، (1427 هـ)، "تحليل الشخصيات وفن التعامل معها".
13. عبد الله زلطة، (بدون سنة)، "مناهج وأدوات البحث العلمي"، دار المهندس.
14. فاروق السيد عثمان، (2001)، "القلق وإدارة الضغوط النفسية القاهرة دار الفكر العربي".
15. اللوزي موسى، (2003)، "التطوير التنظيمي سيايا ومفاهيم حديثة دار الفكر للنشر والتوزيع"، عمان.
16. مأمون صالح، (2001)، "الشخصية"، دار أسامة، الطبعة الأولى.
17. محمد السيد عبد الرحمان، (2000)، "علم الأمراض النفسية والعقلية (الأعراض، التشخيص، العلاج)"، دار قباء (القاهرة)، لا توجد طبعة.
18. محمد خليل عباس، محمد بكر نوفل، محمد مصطفى العبسي، فريال محمد أبو عواد (2007)، "مدخل المصرية، القاهرة.
19. محمد عادل عبد الله، (1994)، "مقياس الاحتراق النفسي كراسة التعليمات"، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
20. محمود عبد الرحمان حمودة، (1998)، "علم النفس، أسرارها وأمراضها"، القاهرة، مكتبة الفجالة.
21. مصطفى شكيب، (2007)، "الأنواع العشرة لاضطرابات الشخصية".

22. وائل عبد الرحمان التل، عيسى محمد، (2007)، "البحث العلمي في العلوم الانسانية والاجتماعية"، دار الجامد الاردن، الطبعة الثانية.

23. وضاح محمد، (2009)، دبلوم علاقات عامة، "الاحتراق النفسي لدى العاملين في العلاقات العامة"، الاكاديمية السورية الدولية، الجمعية الدولية للعلاقات العامة.

1. المذكرات:

1- خليلي عبد الحليم، زهاني نبيل، (2006)، مستوى الاحتراق النفسي لدى مربى الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس، تخصص علم النفس العيادي، جامعة باجي مختار، عنابة.

2- رائدة حسن الحمر، (2006)، دراسة مستوى الاحتراق النفسي لمعلمي التربية الخاصة مقارنة بالمعلمين العاديين في مملكة البحرين مذكرة بكالوريوس، كلية التربية (جامعة البحرين) .

3- سنابل أمين صالح جرار، (2011)، الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية -رسالة ماجستير جامعة النجاح الوطنية في نابلس. فلسطين.

4- عايش بن سمير معزي العنزي، (2004)، علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض. السعودية.

5- نشوة كرم عمار أبو بكر دردير، (2007)، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (ا.ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات رسالة ماجستير كلية التربية-جامعة الفيوم

6- يوسف حرب محمد عودة، (1998)، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة النجاح، الوطنية فلسطين.

7- روح الفؤاد محمد إبراهيم،(2006)،اضطراب الشخصية وعلاقتها بالإساءة للمرأة في العلاقات الزوجية والعمل،رسالة دكتوراه،تخصص علم النفس،جامعة الزقازيق.

2. المجلات والمؤتمرات:

8- الخريشة عمر محمد، وأحمد عبد الحليم عربيات، (2005)، الاحتراق النفسي لدى المعلمين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

9- السمدوني، السيد إبراهيم،(1995 م)، الإنهاك النفسي لمعلمي التربية الخاصة وتبعاته دراسة تنبؤية في ضوء بعض المتغيرات الشخصية والمهنية ،مجلة التربية المعاصرة، العدد 36 .

10- زيد محمد البتال ، (2000)، الاحتراق النفسي ،ضغوط العمل النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة،ماهيته،أسبابه،علاجه.الرياض،سلسلة إصدارات أكاديمية/التربية الخاصة.

11- عبد الستار إبراهيم،(1998)،الاكتئاب اضطراب العصر الحديث فهمه وأساليبه علاجه،سلسلة عالم المعرفة العدد293،المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب الكويت

12- عمار فريحات ووائل الربضي ،(2010)، الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون ،مجلة النجاح للأبحاث،مجلد 24،جامعة البلقاء التطبيقية ،الأردن.

13- سهام إبراهيم كامل محمد، (بدون سنة)، الاحتراق النفسي، ماجستير في التربية، جامعة القاهرة.

ثانياً:باللغة الأجنبية:

36-(2)Axel Hoffman. Burnout Biographie. Sante conjuguee. averil 2005. N/32

.p37

الغلا حقا

الملحق رقم 01: مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

الرقم	الفقرات	أبداً	بضع مرات في السنة	مرة في الشهر أو أقل	بضع مرات في الشهر	مرة كل أسبوع	بضع مرات في الأسبوع	كل يوم تقريباً
1	أشعر بأنني استنزفت عاطفياً بسبب عملي						X	
2	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أفضيه في عملي							X
3	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر							X
4	أستطيع أن أتفهم بسهولة شعور عملائي						X	
5	أشعر بأنني أعامل العملاء وكأنهم جمادات أو أشياء لا بشر			X				
6	أشعر أن التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر		X					
7	أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل والعملاء		X					
8	أشعر وكأنني احترق داخلياً بسبب عملي						X	
9	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين		X					
10	أصبحت شخصاً قاسياً على الناس منذ بدأت هذا العمل			X				
11	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قسوة في مشاعري							X
12	أشعر بالنشاط والحيوية		X					
13	أشعر بالإحباط في عملي						X	
14	أشعر بأنني أبذل جهدي الأكبر في عملي						X	
15	إنني في الواقع لا أعبأ لما يحدث لبعض الآخرين			X				
16	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً علي					X		
17	أستطيع وبسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه		X					
18	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع العملاء		X					
19	حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل	X						
20	أشعر و كأنني على شفا الهاوية بسبب عملي		X					
21	في عملي أتعامل بمدوء تام مع المشاكل الانفعالية		X					
22	أشعر أن العملاء يلوموني على بعض المشاكل التي يعانون منها		X					

الملحق رقم 2: محك اضطراب الشخصية التجنبية

رقم	نص العبارة (البند)	نعم	لا
65	أي نقد أو عدم الاستحسان يؤدي إلى جرح مشاعري	X	
66	ليس لدي أشخاص حميمين أأتمهم على أسراري	X	
67	إذا تأكدت أن الآخرين سيحبونني، أقيم معهم علاقة	X	
68	أتجنب أي أنشطة اجتماعية تتطلب الاحتكاك بالآخرين	X	
69	لا أقبل الأعمال أو المهام التي يتم التعامل من خلالها مع الجمهور	X	
70	أخشى أن يلاحظ الآخرون انفعالاتي	X	
71	قد أبالغ في الأخطار المحتملة التي ستواجهني في عملي المستقبلي		X
72	متحفظ في علاقاتي مع الآخرين	X	