ISSN : 2543-3938 - EISSN : 2602-7771

الاحتراق النفسي كمشكلة مصاحبة لضغط العمل

"Psychological Burnout as a Problem Associated with Work Stress"

لحسن لعزيز

[1] جامعة محمد الشريف مساعدية-سوق اهراس (الجزائر)، l.laziz@univ-soukahras.dz

(https://orcid.org/my-orcid?orcid=0009-0008-9844-9661)

تاريخ الإستلام: 2026/08/08 تاريخ القبول: 2026/09/08

ملخص:

زاد الاهتمام بدراسة ضغوط العمل وتأثيرها على الفرد واستراتيجيات إدارتها والوقاية منها في السنوات الأخيرة، ولا شك أن هذا نابع من أهمية هذ الموضوع وآثاره على المنظمة من جهة والفرد من جهة أخرى. هذه الآثار قد تكون إيجابية كما قد تكون سلبية.

إن عدم قدرة الفرد على الاستجابة للضغط النفسي في العمل؛ ينشأ عنه أحد أهم المشاكل النفسية وهي الاحتراق النفسي، كمشكلة مصاحبة للمستويات الزائدة لضغط العمل، وهذا ما تهدف هذه المداخلة إلى إثارته بغية معرفة الأسباب واقتراح الاستراتيجيات المناسبة للوقاية من الاحتراق النفسي كاضطراب نفسو-اجتماعي في بيئة العمل قد يؤدي إلى سلوكات وأمراض نفسية أو جسدية للعامل.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي؛ ضغط العمل؛ إدارة الضغوط.

***

Abstract:

Interest in studying work stress, its impact on the individual, and strategies for managing and preventing it has, increased in recent years. There is no doubt that this stems from the importance of this issue and its effects on the organization on the one hand and the individual on the other hand.

An individual's inability to cope with occupational stress gives rise to one of the most critical psychological problems, which is psychological burnout., one of the most important psychological problems is psychological burnout, as a problem associated with excessive levels of work stress

This is what this intervention aims to raise in order to find out the causes and suggest appropriate strategies to prevent burnout, as a psychosocial disorder in the work environment It may cause the worker to develop psychological or physical behaviors and illnesses.

Keywords: Burnout؛ Work Stress؛ Stress Management

I. مقدمة

يعتبر موضوع الضغوط أحد أهم المواضيع التي حظيت ولا تزال تحظى باهتمام الباحثين والمختصين، حيث يعد الضغط النفسي موضوعاً لمختلف الدراسات النفسية والاجتماعية والتنظيمية، وعندما نتحدث عن الضغط النفسي لابد من الإشارة إلى مصادره فالفرد عرضة للضغوط في مجالات شتَّى انطلاقاً من الأسرة والمجتمع ووصولاً إلى مكان العمل، هذا الأخير الذي يستحوذ على جزء كبير من حياة الفرد يمثل أحد مجالات دراسة الضغوط.

فقد زاد الاهتمام بدراسة ضغوط العمل وتأثيرها على الفرد واستراتيجيات إدارتها والوقاية منها في السنوات الأخيرة، ولا شك أن هذا نابع من أهمية هذ الموضوع وآثاره على المنظمة من جهة والفرد من جهة أخرى. فالزيادة في مستويات الضغط على العامل تؤدي إلى ظهور مؤشرات سلبية عديدة. وقد أسفرت دراسة بيرس ومولي (Pirece & Molloy) عن وجود علاقة دالة بين إحساس العامل بضغوط العمل، وبين بعض سمات الفرد النفسية، مثل القلق والعصبية، وفقد القدرة على التحمل، عدم الثقة في النفس، الميل إلى الاغتراب ويُضاف إلى الأثار النفسية الناتجة عن عدم قدرة الفرد على الاستجابة للضغط النفسي في العمل أحد أهم المشاكل النفسية وهي الاحتراق النفسي حيث يشير مفهوم الاحتراق النفسي إلى حالة من الانهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من المظاهر السلبية كالتعب، الإرهاق، الشعور بالعجز، فقدان الاهتمام بالآخرين، فقدان الاهتمام بالعمل، السخرية من الآخرين، الكآبة، الشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية السلبية في مفهوم الذات، ولا يختلف اثنان في كون هذه المظاهر تساهم بشكل أو بآخر في نوعية الأداء في العمل.

وهناك شبه اتفاق بين الباحثين في مجال السلوك التنظيمي على أن العامل الأكثر التزاماً وإخلاصاً في عمله يكون أكثر عرضة من غيره للاحتراق النفسي، وترتبط حالة الاحتراق النفسي بدرجة أعلى بالعمال في مهن الخدمات الاجتماعية كالشرطة، المدرسين، متخصصي الخدمة الاجتماعية والنفسية، الممرضين والممرضات، الاطباء والمحامين وغيرهم ممن يتعاملون مع الناس.

وتكمن أهمية العلمية لهذه الدراسة في تسليط الضوء على أحد أهم مسببات الاحتراق النفسي للعامل في مختلف مجالات العمل وهو ضغط العمل وكيفية ادارة هذه الضغوط للحد من آثارها على العامل وبالتالي الوقاية من الاحتراق النفسي داخل بيئة العمل.

أولا: ضغط العمل

انطلاقاً من التطور التاريخي لمفهوم الضغط واتساع دائرة البحث في هذا الموضوع في شتى المجالات، سنتطرق لأهم مجالاته ألا وهو ضغط العمل كأحد المواضيع التنظيمية ذات الأهمية البالغة للفرد والتنظيم على حد السواء.

1. مفهوم ضغط العمل:

يركز الأخصائيون في علم النفس الاهتمام بموضوع ضغوط العمل لسببين هما :

- أن الأمراض التي تحدث بسبب ضغوط العمل فشت فشوا شديدا في البلاد المتقدمة.
- أن ضغوط العمل لها مردود سلبي على العملية الإنتاجية في المؤسسات، وأن ضغوط العمل من شأنها أن تخفض من دافعية العمال، بل إن ضغوط العمل هي كذلك من أسباب حوادث العمل وما لهذه الحوادث من كلفة عالية. (شحاتة، 2015، صفحة 251)

ويمثل مفهوم ضغط العمل أحد الاهتمامات المشتركة بين الأطباء وعلماء النفس والاجتماع والإدارة، مما أوجد العديد من المفاهيم، فهو المنبه البيئي للفرد، وهو استجابة الفرد للمنبه، وهو تفاعل بين المنبه والاستجابة وهو أيضا تعبير عن حالة عدم التوازن بين متطلبات البيئة وقدرة الفرد على الاستجابة لهذه المتطلبات. (شيخة، 2013، صفحة 297)

أدى شيوع استخدام مفهوم ضغط العمل، إلى ظهور بعض الأفكار التي لا تعبر عن الفهم الصحيح لضغوط العمل، ومنها:

ـ ضغط العمل ليس مرادفا للقلق، ذلك أن القلق يعتبر أحد ردود الأفعال للضغوط التي يواجهها الفرد.

ـ الضغوط ليست حادثة أو ظرفاً، إنما استجابة لهذه الظروف التي تمثل منبهاً، وأن الضغوط تعتبر استجابة.

ـ ليست ضغوط العمل بالضرورة ضارة أو سيئة، بل يمكن أن يكون لها نتائج إيجابية إذا كانت معتدلة أو مقبولة. (حريم، 2013، صفحة 332)

هذا وقد تزايد الاهتمام بدراسة ضغوط العمل واستراتيجيات إدارتها في السنوات الأخيرة، مما أثمر العديد من البحوث والمؤلفات لرفع الغموض عن هذا المفهوم.

بينما يعد كل من جيمس وجونتان (Games & Jonathan, 1984) الأقرب لمجال الضغط المهني حيث وضعا كتابا بعنوان "الضغوط التنظيمية –إدارتها والوقاية منها-"، وأبرزا فيه مفهوم الضغط في مجال العمل ومصادره ونتائجه على الفرد والمؤسسة. (بوزازة، 2014، صفحة 16 ـ 17)

ولعل من أهم التعاريف التي تطرقت لمفهوم ضغوط العمل:

تعريف بيير ونيومان (Beer & Neuman, 1980) بأن: "الضغوط حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية " وحسب(Wilkins et Beaudet, 1998) ، فضغط العمل "هو عدم التوازن بين الحمل السيكولوجي لعمل ما ودرجة حرية التحكم فيه من طرف الفرد. (مراد، 2014، صفحة 87)

ونظراً لتنوع تعاريف ضغط العمل حسب تنوع مجالات وتخصصات الباحثين إضافة إلى المواضيع المتشابكة والمرتبطة به، مما يجعل تحديد مفهومه مسألة في غاية الصعوبة لعلاقته المتشابكة بالكثير من المتغيرات مما يستوجب توضيح المفاهيم المرتبطة به، والتمييز بينها وبين مفهوم ضغط العمل وهو ما سيأتي ذكره من خلال تحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها.

2. **ضغط العمل والمفاهيم المتصلة به :**

بناءً على عمومية المصطلح الضغط والغموض الذي يكتنفه فإن سيلي (Selye) قد أخفق في التمييز بين الضغط (stress) والتوتر (strain) وهو الأمر الذي أشار إليه الباحث نفسه بسبب كونه كان غريبا آنذاك عن اللغة الإنجليزية فهو نمساوي الأصل وأصبح كندي الجنسية فيما بعد. (بوزازة، 2014، صفحة 16 ـ 17)

ولعل هذا الالتباس هو ما يدفع إلى تشخيص أهم المصلحات التي تتشابه مع موضوع ضغط العمل والتي لها علاقة مباشرة بالضغط ومصادره، وهذا ما يجب توضيحه من خلال تعريف هذه المصلحات وبيان الفرق الذي يميزها عن موضوع ضغط العمل وهي :

ـ **الإجهاد:** ويشير هذا المصطلح إلى نتائج التعرض إلى الضغوط على المدى الطويل والتي يعانيها الفرد والتي تعبر عن الشعور بالإعياء والإنهاك. (حسين و سلامة عبد العظيم، صفحة 28) وهو عملية فسيولوجية تحدث نتيجة التعرض لضغط العمل الشديد أو المرتفع والذي يؤدي إلى الإرهاق الوجداني وتبدد الشخصية والشعور بقلة الإنجاز .

ـ **الاحتراق النفسي:** ويشير فريدنبرجر (H. J. Freudenberger, 1974) إلى أنه إرهاق يصيب أصحاب المهن ذات الطابع الاجتماعي بالأخص (الصحة والتعليم والحماية المدنية). ويعتبر الاحتراق النفسي استجابة لإجهاد مزمن يعبر من خلال: إرهاق جسدي، نفسي ومعرفي، يتميز بالشعور بالعجز واليأس، وانخفاض في تقدير الذات وفقدان الحماس في الحياة عموماً وفي العمل خصوصا. (الهاشمي، فتيحة، و خضرة ، 2014، صفحة 25)

ـ القلق: هو مجموعة الأعراض المتداخلة نتيجة الخوف والتوتر من احتمال خطر متوقع يكون مصدره في أغلب الأحيان غير معلوم، ومن هنا يمكن أن يكون الخطر مظهراً أو علامة على الضغوط أو جزء من الاستجابة للضغوط ومن خلال هذا يتبين أن:

- الضغوط سبب مباشر لظهور القلق.
- للضغوط جانبان أحدهما سلبي والأخر إيجابي، والقلق يعبر عن الجانب السلبي للضغوط.

ـ التنكيد في العمل: يمكن تميز التنكيد بوضوح عن ضغط العمل فالتنكيد يستهدف الفرد ذاته بإرادة واعية لإلحاق الضرر به، فالأمر لا يتعلق بتحسين الإنتاجية، بل التخلص من الشخص بشكل أو بآخر، لأنه مضايق فهذا العنف ليس ضروري للتنظيم، فهو غالباً ما يؤدي إلى نتائج سلبية. إذاً فالفرق بين ضغط العمل والتنكيد هو غياب النية أي عدم وجود نية الضرر في الضغط المهني. (عاشور، 2015، صفحة 190)

والجدول الآتي يوضح هذه المفاهيم وأوجه الاختلاف مع مفهوم ضغط العمل:

الجدول رقم (01): الفرق بين ضغوط العمل وأهم المفاهيم المرتبطة به.

الإجهاد	حسب محمد الصيرفي فالإجهاد يعني عدم قدرة الفرد على تحمل أو مواجهة الضغوط التي تواجهه أي أنها حالة فقدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد، كما أنه نتيجة فسيولوجية لضغط العمل.	ـ للضغوط جانبان أحدهما سلبي والأخر إيجابي، وغيره من المفاهيم المذكورة يعبر عن الجانب السلبي للضغوط ـ يختلف الإجهاد والاحتراق النفسي عن الضغط باعتبارهما من النتائج الفسيولوجية المترتبة عن ضغط العمل. ـ الإجهاد مصدره الفرد نفسه بينما الضغط ناتج عن البيئة، والمنصب، وجماعة العمل، والفرد. ـ تعتبر المفاهيم المذكورة ناتج من نواتج الضغط ويظهر ذلك من خلال مصادره ومؤشراته واستراتيجيات إدارته.
الاحتراق النفسي	يعتبر الاحتراق النفسي استجابة لإجهاد مزمن يعبر من خلال: إرهاق جسدي، نفسي ومعرفي، يتميز بالشعور بالعجز واليأس، وانخفاض في تقدير الذات وفقدان الحماس في الحياة عموما وفي العمل خصوصا.	
القلق	هو مجموعة الأعراض المتداخلة نتيجة الخوف والتوتر من احتمال خطر متوقع يكون مصدره في أغلب الأحيان غير معلوم، ومن هنا يمكن أن يكون الخطر مظهرا أو علامة على الضغوط أو جزءا من الاستجابة للضغوط.	
التنكيد	سلوك متعسف يبرز من خلال سلوكيات يمكن أن تضر بالشخصية والكرامة أو السلامة الجسدية أو النفسية للفرد. يمكن تميز التنكيد بوضوح عن ضغط العمل فالتنكيد يستهدف الفرد ذاته بإرادة واعية لإلحاق الضرر به.	يمكن تميز التنكيد بوضوح عن ضغط العمل فالتنكيد يستهدف الفرد ذاته بإرادة واعية لإلحاق الضرر به، فهو دائما ما يؤدي إلى نتائج سلبية. فالفرق بين ضغط العمل والتنكيد هو غياب النية أي عدم وجود نية الضرر في الضغط المهني.

المصدر: جدول من إعداد الباحث بالاعتماد على أدبيات الدراسة.

من خلال الجدول ومما سبق فالملاحظ أن ضغط العمل يشترك مع هذه المفاهيم في نتائجه السلبية على الفرد من جهة والمنظمة من جهة أخرى، ويبقى أهم فرق يمكن ملاحظته من التعاريف السابقة أنه يمتاز بأثره الإيجابي أيضاً والذي يؤكده الباحثون من خلال دوره في زيادة مستويات الأداء والانتاجية والرفع من كفاءة الفرد بمساهمته في رفع روح التحدي وزيادة الثقة في النفس والأثر الذي يدفع بالعامل إلى التحدي والعمل بكفاءة ويقضي على الملل أي أن الضغط هنا يكون في متناول إمكانات العامل.

4. **أنواع ضغط العمل ومراحل الإصابة به:**

يمكن تصنيف أنواع ضغط العمل حسب مجموعة من المعايير وهي:

ـ **معيار النفع والضرر:** من خلال هذا المعيار يكون ضغط العمل عادي أي قليل بدرجة متوسطة والأثر الذي يتركه نافعاً ويدفع بالعامل إلى التحدي والعمل بكفاءة ولا يسبب له أي ملل، أي أن الضغط هنا يكون في متناول إمكانات العامل المختلفة وفي مقابل ذلك يكون ضغط ضار، ويحدث هذا الأخير إذا كان خارج قدرة العامل وإمكانياته، وهذا يؤدي إلى إحداث ضرر بصحة العامل وحالته النفسية.

ـ **النطاق:** ويشكل الضغط هنا في نطاق ضيق ومحدود، ويمثل هذا النوع فئة أو مجموعة من الوظائف والأفراد الذين يعملون بها أو مجالات عمل محددة، وقد يتشكل من جانب آخر بموجب هذا المعيار ضغط ذو نطاق واسع ويضم مجالات عمل متعددة وكثيرة داخل المنظمة.

ـ **معيار الخطورة:** ويصنف الضغط هنا على حسب انعكاساته وأثاره على الفرد، فإما أن يكون الضغط مرتفع وتكون انعكاساته خطيرة على صحة الفرد، أو يكون الضغط عادي أو متوسط ولا يحدث أي خطر على الحالة النفسية أو الصحية للفرد.

ـ **معيار المصدر:** ويمكن تصنيف ضغط العمل من خلال هذا المعيار إلى ضغوط مصدرها شخصية الفرد نفسه بما في ذلك عدم قدرته على إنجاز مهام تفوق إمكاناته وضغط ناتج عن طبيعة الوظيفة من حيث صعوبتها وتعقيدها وضرورة السرعة في أدائها وضغط أخر ناتج عن بيئة العمل المادية والاجتماعية.

ـ **معيار الاستمرارية:** ويتعلق هذا المعيار بمدى استمرارية الضغط بشكل دائم وهذا ما يمكن أن يشكل خطراً ويلحق أضراراً بحالة الفرد الصحية والنفسية والجسمية أما في حالة عدم استمراره أي أنه يدوم لفترة معينة ثم يزول فإن ذلك لا يشكل أو يحدث ضرراً كبيراً وآثاره تكون أقل من الأول أي الضغط المستمر. (عاشور، 2015، صفحة 43)

وتمر استجابة الفرد للضغط عبر عدة مراحل حيث اقترح (Selye, 1978) رائد المفهوم الحديث للضغط نموذجاً أسماه الأعراض العامة للتكيف (General Adaptation Syndrom) أي أن استجابة الفرد للضغوط يمر بثلاث مراحل هي:

ـ **مرحلة الإنذار** (Alarm Reaction Stage) وهي مرحلة رد الفعل الأول للجسم عند الإحساس بوجود ضغط يواجه الفرد بفعل مثير خارجي، فتنشط الغدد الصماء بإفراز هرمون الأدرينالين، فيتم استثارة وسائل الدفاع لدى الفرد، وتظهر عليه بعض المظاهر، مثل: توتر الأعصاب، وزيادة نبضات القلب، وزيادة معدل التنفس.

ـ **مرحلة المقاومة** (Résistance Stage) في حال استمرار الضغط يستدعي الجسم أو العضو أو النظام المناسب لمواجهة الضغط ومحاولة التكيف معه أو الهروب من تأثيره، وها يشعر الفرد بالتعب والقلق.

ـ **مرحلة الاستنزاف** (exhaustion Stage) ومع استمرار الضغوط لفترة طويلة، وتكرار محاولة المقاومة والتكيف، فإن طاقة الفرد تستنفذ وقدراته تخور، ويؤدي ذلك إلى انهيار نظام التكيف ووسائله، ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض، مثل: ضغط الدم، والأزمات القلبية.

وهناك أنماط من الأعمال تتسبب بطبيعتها بخلق ضغوط على العمال، وهناك جانبان من ضغوط العمل: أحدهما إيجابي والآخر سلبي.

فالجانب الإيجابي (Eustress) لا يلحق ضرراً بالعامل، فعندما يتعرض العامل لمستوى متوسط من مشكلات العمل وصعوباته وتوتراته، وينجح في المقاومة والتكيف والتأقلم معها، تمثل الضغوط هنا دور مصادر محفزة للفرد تشعره بنوع من التحدي والإثارة، وتدفعه لبذل المزيد من الجهد، وتحفزه لإنجاز الأعمال بكفاءة عالية.

أما **الجانب السلبي** لضغوط العمل (Distress) فإنه يتمثل في فشل العامل في مواجهة هذه الضغوط والتكيف معها، فالعمال في الوظائف التي تتميز بالضغوط، يشعرون بخروج الأمور عادة عن سيطرتهم، أو أن عبء العمل زائد عن قدرتهم الشخصية، وهم يشعرون حينئذ بحالة من انعدام التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية، مما

يعرضهم للإصابة بالأمراض النفسية والعضوية، وينعكس ذلك على شخصيتهم وإنتاجهم. (السميران و عبد الكريم ، 2014، صفحة 145)

5. **تصنيف مصادر ضغط العمل:**

تتعد وتختلف مصادر وأسباب ضغوط العمل، ومن الصعب وضع قائمة رئيسية لأسباب الضغوط، فهي تختلف باختلاف الافراد والمهن، بالإضافة إلى أن القدرة والاستعداد لتحمل هذه الضغوط تختلف من فرد لآخر فما يمثل ضغطاً لشخص ما قد لا يكون كذلك لشخص آخر، كما أن ضغوط العمل قد لا تحدث نتيجة لسبب واحد بالضرورة وإنما تشترك فيها أسباب عديدة بعضها نابع من شخصية الفرد وبعضها الآخر يعود الى بيئة العمل أو يكون بالتفاعل بين السببين (السميران و عبد الكريم ، 2014، صفحة 33).

وتعرف مصادر ضغوط العمل على أنها تلك العوامل المسببة للضغوط، كما تعني الجوانب المختلفة لبيئة العمل والتي تسبب الإجهاد.

ويشير المهتمون بموضوع ضغوط العمل كما جاءت في التراث السيكولوجي (عاشور، 2015، صفحة 44).

وتعتبر عملية تحديد مصادر ضغوط العمل أمراً بالغ التعقيد نظراً لطبيعة الافراد من جهة ومكونات العمل من جهة أخرى حيث اختلف الباحثون في تصنيفهم لمصادر ضغط العمل وفقا لذلك.

ويرى هيجان أن الباحثين الذين اجتهدوا في وضع تصانيف لمصادر الضغوط سلكوا ثلاث مسارات هي:

- النموذج الثنائي: يصنف مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين.
- النموذج الثلاثي: يصنف مصادر ضغوط العمل إلى ثلاث مجموعات.
- النموذج المتعدد الأبعاد: يصنف مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات رئيسية فأكثر. (قدور، 2018، صفحة 57)

أ. **النموذج الثنائي:**

حيث قسم (H. Kahn and C. L. Cooper, 1993) ضغوط العمل الى فئتين رئيسيتين:

- **المصادر المتعلقة بالفرد ذاته:** وتندرج ضمنها:

- العوامل المتعلقة بالوظيفة، كظروف العمل وتكنلوجيا المعلومات وعبء العمل من حيث الزيادة والنقصان وساعات العمل من حيث طولها وقصرها.
- العوامل المتعلقة بدور الفرد في المنظمة، وتتضمن صراع الدور وغموض الدور، والمسؤولية عن الآخرين وصدمة الدور والمكانة الوظيفية.
- التطور الوظيفي، كالترقية والإنزال الوظيفي إلى منصب أدنى والأمن الوظيفي، وعدم المكافأة وعدم وجود فرص للترقية.
- العلاقة مع الآخرين في العمل، حيث تشمل العلاقة مع المدير والعلاقة مع زملاء العمل وعدم الانسجام مع بيئة العمل.
- العلاقة مع الآخرين في العمل الذي يتضمن المشاركة في اتخاذ القرار، وتقويم الأداء والثقافة التنظيمية.

- **المصادر المتعلقة بشخصية الفرد:**

وتشمل نوع شخصية الفرد سواء كان من النمط) ً (Aأو (B) والانطواء والانبساط ودرجة القلق والاستقرار ومركز التحكم والصلابة والنوع والعمر والخبرة، ومستوى القدرة والمساندة الاجتماعية ومدى توافر الأساليب الملائمة لدى الفرد للتكيف مع الضغوط. (رشيد، 2015، صفحة 140)

وفي نفس السياق قسم عسكر (1988) مصادر ضغوط العمل الى:

- **الأسباب التنظيمية:** ومنها (الاختلاف المهني، غموض الدور، تعارض الدور، عبء العمل، المسؤولية عن الأفراد المستقبل الوظيفي، الافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرار، المساندة الاجتماعية).

ـ **الأسباب الفردية:** ومنها (نمط الشخصية، مصدر الضبط، القدرات والحاجات، معدل التغير في حياة الفرد سمات الشخصية الأخرى).

واعتمد مصطفى النعاس (2008) نفس التصنيف حيث تناول مصادر ضغط العمل المتمثلة في:

ـ مصادر ضغوط العمل ذات العلاقة ببيئة العمل.

ـ المصادر الشخصية لضغوط العمل .

ب. **النموذج الثلاثي :**

يصنف أصحاب هذا الاتجاه مصادر ضغوط العمل إلى ثلاثة أقسام رئيسية هي: العوامل المتعلقة بالفرد، العوامل المتعلقة بالمنظمة والعوامل المتعلقة بالبيئة.

ويعتبر كل من (McGrath, 1979) و (Sizlagy-Wallace, 1987) من رواد هذا الاتجاه حيث يرون أن مصادر ضغوط العمل تنقسم إلى ثلاث فئات رئيسية:

ـ ضغوط ناتجة عن البيئة المادية التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء تأدية العمل والواجبات وممارسة المسؤوليات المتنوعة.

ـ ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية في العمل من خلال التفاعل مع الزملاء.

ـ ضغوط ناتجة عن النظام الشخصي للفرد وما يتضمنه من خصائص كالقلق والأساليب الإدراكية.

وعلى العموم فإن هذا الاتجاه يقرُّ بأن هناك ثلاث مصادر أساسية لضغوط العمل وهي:

ـ مصادر تنظيمية: كعدم وجود حوافز مادية كافية، عدم وجود التصور الواضح للترقية، التخصص الضيق، العمل الزائد، عدم كفاية الوقت لإنجاز العمل، صعوبة العمل واتخاذ القرار.

ـ مصادر فردية: كالإحباط الوظيفي، غموض الدور، تداخل الأعمال وعدم العدالة، البيروقراطية، العمل الممل.

ـ المصادر البيئية: كالتغيير التنظيمي، إعادة تنظيم الجهاز الإداري، تغيير وقت العمل، بيئة العمل الطبيعة (الحرارة والإضاءة والضوضاء). (رشيد، 2015، صفحة 35 .142)

ج. **النموذج المتعدد الأبعاد:**

حيث يرى (كويك وكويك) أن مصادر الضغط المهني تنحصر في أربع مجموعات منها ما يتعلق بمطالب المهنة، وأخرى بمطالب الدور، وأخرى بمطالب البيئة، وأسباب تتعلق بالعلاقات الشخصية في بيئة العمل (النعاس، 2008، صفحة 34).

في حين تبنى "المشعان" نموذج مصادر ضغط العمل الذي وضعه (Gibson) والذي لا يختلف كثيراً عن سابقيه إلا أنه يصنف مصادر ضغوط العمل إلى أربع مجموعات هي:

ـ **الفيزيقية:** تشمل البيئة المادية التي تلعب دوراً كبير في ظهور الضغوط في منظمات العمل كعوامل الإضاءة والدرجة الحرارة والضوضاء وتلوث الجو، والمخاطر على الأمن وسلامة العامل.

ـ **جماعة العمل:** تشمل ضعف العلاقة مع الزملاء والمرؤوسين والمديرين، والافتقار إلى تماسك الجماعة، والصراع بين أفراد الجماعة ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة ومؤازرتها.

ـ **الفردية:** تشمل عوامل صراع الدور وغموضه، والعبء الزائد والمنخفض في العمل، وقلة الرقابة والمسؤولية وعدم الاستقرار الوظيفي، وعدم توفر فرص التقدم والترقية والنمو المهني.

ـ **التنظيمية:** وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، وعدم وجود سياسة محددة وواضحة، وعدم المشاركة في اتخاذ القرار. (قدور، 2018، صفحة 60)

6. **آثار ضغط العمل:**

تتعدد آثار ضغط العمل وفقا لمصادرها وطبيعتها والأثر الذي تتركه فمنها ما هو إيجابي ومنها ما هو سلبي وتظهر هذه النتائج والآثار على مستوى المنظمة أو على مستوى الفرد.

حيث أشار "فوزي شعبان مدكور" في بحثه عن مصادر ومسببات ضغوط العمل وآثارها الإيجابية والسلبية إلى بعض الآثار الإيجابية مثل تحفيز الذات واستثارتها للعمل بصورة أكثر جدية، وزيادة طموح العامل في حياة أفضل. (الداهري، 2015)

ويمكن تحديد أهم الآثار الإيجابية فيما يلي:

- إثارة الدوافع القوة نحو القيام بالعمل والسعي إلى تحقيق متطلباته المختلفة رغبة في تحقيق الذات.
- تدعيم العلاقات الاجتماعية بين العمال في المنظمة، حيث تتطلب الضغوط وجود الاتصال والتعاون المشترك والمستمر بين العمال من أجل مواجهة الضغوط، أو الوقاية من حدوث مشاكل تؤثر في العمال ككل.
- رفع الروح المعنوية ومستوى الشعور بالرضا وهذا ما ينعكس على الاستقرار في الحياة المهنية بالمنظمة، وتحقيق الأداء المتميز، والإصرار على القيام بالعمل رغم الضغوط المهنية المرتبطة به.
- زيادة مهارات الفرد ورفع كفاءته في العمل الذي يقوم به، والوقوف على جوانب القصور للعامل ومحاولة تلافيها من خلال إكسابه المهارات اللازمة لمواجهة ضغوط العمل.
- معالجة المشكلات التي تواجه العمل من أجل انجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد وبالكفاءة المطلوبة وبالتالي تصبح ضغوط العمل هي الدافع نحو معالجة المشكلات المرتبطة بالعمل.
- اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة من العمال في المنظمة من خلال مواجهة التحديات المرتبطة بأهداف المنظمة التي توضح قدرات العمال وخبراتهم ومستوياتهم المهنية التي يعبرون عنها من خلال المواقف العملية.
- تنمية الاتصال بين العمال في المنظمة سواء كان هذا الاتصال رسمياً أو غير رسمي، حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال لمواجهتها. (فليه و محمد ، 2005، صفحة 309).

وقد أسفرت دراسة بيرس ومولي (Pirece & Molloy) عن وجود علاقة دالة بين إحساس العامل بضغوط العمل، وبين بعض سمات الفرد النفسية، مثل القلق والعصبية، وفقد القدرة على التحمل، عدم الثقة في النفس، الميل إلى الاغتراب. (الباحوث، 2013، صفحة 29)

وقد حدد كوكس (Cox) النتائج السلبية للضغوط فيما يلي:

- تأثيرات شخصية: وتشمل القلق، العدوانية، اللامبالاة، الاحباط، الحزن، الكآبة، التعب، انخفاض الثقة العصبية والشعور بالوحدة.
- تأثيرات سلوكية: والتي تضمن درجة ميل مرتفعة للوقوع في الحوادث، شرب الكحوليات، تعاطي المخدرات الهيجان العاطفي، الأكل الكثير، التدخين بكثرة، السلوك الاندفاعي، الضحك بعصبية.
- تأثيرات معرفية (إدراكية): وتتضمن عدم القدرة على اتخاذ قرارات سريعة، التركيز المحدود، القدرة الانتباهيّة القصيرة، الحساسية الزائدة اتجاه انتقادات الانغلاق العقلي.
- تأثيرات فسيولوجية: وتتضمن ارتفاع نسبة السكر في الدم، زيادة معدلات نبضات القلب، ارتفاع ضغط الدم جفاف الفم، العرق، الإحساس اللحظي بالبرودة أو الحرارة، اتساع بؤرة العين.
- تأثيرات تنظيمية: وتشمل الغياب عن العمل، عدم الاستقرار في العمل، انخفاض الانتاجية، الانعزال عن الزملاء عدم الرضا عن العمل، انخفاض الالتزام والولاء التنظيمي. (الداهري، 2015، صفحة 94)

ويُضاف إلى الأثار النفسية الناتجة عن عدم قدرة الفرد على الاستجابة للضغط النفسي في العمل أحد أهم المشاكل النفسية التي تنتج عن ضغط العمل المزمن وهي الاحتراق النفسي.

ثانيا- الاحتراق النفسي كمشكلة مصاحبة لضغوط العمل:

وعرفه Freudenberge بأنه: مجموعة من ردود نفسية متعلقة بالضغوط المستمرة في محيط العمل. وعرفته كل من ماسلاش وليتر Maslach & Leiter أنه: تغيرات في اتجاهات وسلوك الفرد نحو العمل، وكذلك تغيرات فى حالته البدنية تتمثل في الإجهاد الانفعالي، بل ويصل الأمر به إلى انخفاض في إنجازه الشخصي.

وترى بيناس Pines أن الاحتراق النفسي يتسم" بحالة من التعب الجسمي والعاطفي والذهني يؤدي إلى حالة من الوهن العام وانطفاء المشاعر(motionnelleé exténuation) إحساس القدرات وفقدان الأمل مع تنامي السلوكيات السلبية تجاه العمل وتجاه نفسه. (مراد، 2014، صفحة 72)

كما يشير مفهوم الاحتراق النفسي إلى حالة من الانهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من المظاهر السلبية كالتعب، الإرهاق، الشعور بالعجز فقدان الاهتمام بالآخرين، فقدان الاهتمام بالعمل، السخرية من الآخرين، الكآبة، الشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية، السلبية في مفهوم الذات، ولا يختلف اثنان في كون هذه المظاهر تساهم بشكل أو بآخر في نوعية الأداء في العمل.

وهناك شبه اتفاق بين الباحثين في مجال السلوك التنظيمي على أن العامل الأكثر التزاماً وإخلاصاً في عمله يكون أكثر عرضة من غيره للاحتراق النفسي، وترتبط حالة الاحتراق النفسي بدرجة أعلى بالعمال في مهن الخدمات الاجتماعية كالشرطة، المدرسين، متخصصي الخدمة الاجتماعية والنفسية، الممرضين والممرضات، الاطباء والمحامين، وغيرهم ممن يتعاملون مع الناس.

ويربط "ريجيو" بين ضغط العمل والاحتراق النفسي فيقول "إذا كان ضغط العمل سبباً في أمراض معينة فمن نافلة القول أن نقول أن ضغط العمل يسبب الاستقالات والتغيب، والأفراد الذين يعملون كثيراً، لساعات طويلة ويتعرضون دائماً إلى مصادر ضغط العمل لفترات طويلة، قد يصبحون ضحايا للعمل ويشعرون بأنهم مستهلكون أو محترقون، وهنا يبدأ إخلاص العامل لعمله يقل ويبدأ في الانسحاب من العمل، ويمكن أن يصاحب ذلك زيادة في مشاعر الارهاق، وزيادة معدلات التغيب، وانخفاض مستوى الأداء كماً وكيفاً" (الداهري، 2015، صفحة 98)

فالاحتراق النفسي هو اضطراب في القدرة على التألم لدى الشخص نتيجة استنفاذه لطاقته في مجابهة إجهاد مزمن يؤدي إلى فقدان الأمل في التغلب على مجهداته في غياب الدعم الاجتماعي للمشرفين ورفاق العمل.

وحسب كوبير Cooper تتمثل أسباب الإجهاد في عوامل متعلقة بنشاط العمل نفسه، عوامل نفسو-اجتماعية، وعوامل تنظيمية نفس العوامل نجدها في الاحتراق النفسي باعتباره "عدم القدرة على التأقلم مع إجهاد مزمن. أما بالنسبة لكرزاك يرى أن " متطلبات العمل لوحدها لا تستطيع أن تتسبب في الإجهاد، بل تدخل عوامل أخرى مثل غياب ادعم الاجتماعي (الرفاق والمشرفين)"

ومن هنا تتجلى العوامل المودة للاحتراق النفسي في المستوين:

- المستوى الفردي أو الشخصي.
- المستوى التنظيمي. (مراد، 2014، صفحة 73)

ويتصف الأفراد الذين يعانون من الاحتراق النفسي بما يلي:

ـ يعانون من إنهاك شديد وانخفاض الطاقة والاجهاد المستمر إضافةً إلى شعورهم بالشد البدني حيث الشعور بأن هناك جهداً عنيفاً تم بذله وينعكس في دوار، نوم قليل، فقدان الشهية، تغيرات في العادات الغذائية.

ـ المعاناة العاطفية حيث الشعور بالإحباط والبؤس والضعف، وأنه قد قيد في وظيفة واحدة.

ـ الانهاك العقلي أو الاتجاهي، حيث يسخر من الآخرين ويحمل اتجاهات سلبية نحوهم، وينظر للعالم المحيط بنظرة كئيبة وسوداء.

ـ ضحايا الاحتراق يشعرون بتبديد انجازاتهم الشخصية المحققة، فالذين يعانون من الاحتراق النفسي يجدون أنهم لن يستطيعوا إنجاز أكثر مما تحقق، ويفترضون أنهم لا يريدون النجاح في المستقبل .

ـ إن احتمال الإصابة بالاحتراق النفسي لدى المرأة مضاعف لأنها تعيش الحمل العائلي مضاف إلى حمل العمل وعليها أن توازن بين الاثنين والنجاح في كلاهما غير مضمون، ومحاولة التفضيل بينهما يمثل منبع للإجهاد.

ـ يرى فرودينبرجر بأن المخلصين والملتزمين في العمل، ومن لديهم الرغبة القوية للنجاح المهني هم أكثر عرضة للاحتراق، حيث تبين بأن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للاحتراق النفسي هي الأكثر مثالية والتزاما بمهمتها. (مراد، 2014، صفحة 73 .74)

ثالثا- استراتيجيات إدارة ضغوط العمل للوقاية من الاحتراق المهني:

ترى ماسلاش بأن الاحتراق النفسي هو عدم قدرة الشخص على التلاؤم مع إجهاد حاد الذي يمثل المصدر الأساس للاحتراق النفسي ويظهر على شكل إعياء نفسي بدني مع انخفاض وتيرة الإنتاجية لدى الفرد وتبلد المشاعر لديه. والدليل على تسبب الإجهاد المهني في الاحتراق النفسي تأكيد بعضهم أن الوقاية من الاحتراق النفسي تكمن في التكفل بالأفراد المصابين بالإجهاد . (مراد، 2014، صفحة 83)

وقد اقترح (Umsltot,1984) طريقتين لإدارة الضغط على المستوى التنظيمي من خلال: توضيح الدور، وتحليل الدور.

ـ توضيح الدور: حيث تتعلق العديد من أسباب الضغط بالطريقة التي يدرك فيها العامل للوظيفة، فالدور الذي يؤديه العامل يمثل مصدراً هاماً للضغط فيما لو كان غير واضح أو يعاني من الصراع فيه.

ـ تحليل الدور: تتضمن هذه الطريقة مناقشة توقعات الدور من خلال طرح التساؤلات الأتية:

ـ ماهي الأشياء التي يتوقعها الآخرون منك؟

ـ ماذا تتوقع من رئيسك في العمل؟

ـ ماهي المعلومات التي تحتاجها لأداء عملك بشكل جيد؟

ـ ماهي الميادين التي تشكل صعوبة في طبيعة العمل الذي تقوم به؟ (جلاب، 2016، صفحة 199 .202)

وقد أصدرت المنظمة العالمية للصحة (OMS) في هذا المنحى بعض الإرشادات لتحسين تنظيم العمل، والتي تبنتها كثير من الدول منذ السبعينات، كما أن هذه المبادئ استندت عليها الانماط الجديدة للعمل والتنظيم (NFOT, Nouvelles Formes d'Organisation du Travail)

والجدول التالي يوضح توجيهات المنظمة فيما يخص تنظيم العمل:

الجدول رقم (03): توجيهات المنظمة العالمية للصحة (OMS) فيما يخص تنظيم العمل.

تنظيم أوقات العمل	**ـ تنظيم الوقت بصفة مناسبة مع متطلبات المسؤوليات خارج أوقات العمل بالنسبة للورديات.** **ـ مرونة أوقات العمل يجب أن تنظم بمعية العمال.**
محتوى العمل	ـ إعادة تحديد المهام. ـ إثراء المهام. ـ المساعدة على تطوير قدرات جديدة. ـ تشجيع التسيير بالمشاركة. ـ اقتراح تغذية راجعة حول الأداء. ـ إنشاء فرق عمل متماسكة. ـ رفع الأجور.
البيئة الاجتماعية	ـ يجب تسهيل التفاعل الاجتماعي. ـ الحاجة إلى الدعم والمساعدة والتكوين في العمل.
التطور المهني	ـ الحاجة إلى الوضوح في معايير الترقية. ـ المعلومات حول التطور المحتمل للمنظمة. ـ اقتراح تطور في المسار المهني.

(مهوبي، 2012، صفحة 115)

يضاف إلى كل ما سبق من استراتيجيات وإرشادات وقائية، الحاجة إلى تفعيل دور الأخصائي النفساني في بيئة العمل فالملاحظ على أغلب التنظيمات غياب دور المختص النفسي في بيئة العمل، فكما لطب العمل ومفتشية الأمن والسلامة المهنية أهمية في الوقاية من الأمراض المهنية وحوادث العمل، فلابد من النظر إلى دور الاخصائي النفسي بنفس الأهمية ومنحه نفس المكانة والصلاحيات للقيام بدوره للوقاية من الاضطرابات النفسو-اجتماعية وعلى رأسها تلك المتعلقة بضغوط العمل، فعدم مقدرة الفرد على التكيف مع متطلبات عمله وزيادة الاعباء الوظيفية وغيرها من مصادر الضغط تتطلب التدخل الفوري لعدم تفاقم الوضع الذي قد تنجم عنه حالة الاحتراق النفسي.

II. خاتمة:

يعد الاحتراق المهني أحد الظواهر السلبية الناجمة عن ضغوط العمل المزمنة حيث ينعكس على صحة الفرد النفسية والجسمية في صورة اضطرابات وأعراض متفاوتة، ناشئة عن الاخطار النفسو-اجتماعية في البيئة التنظيمية. لذا يعتبر الاحتراق النفسي أحد المشكلات المصاحبة لضغط العمل ولعل أفضل السبل للوقاية منه، هي التحكم في مستويات ضغط العمل وتقليل الآثار السلبية له على الأفراد من خلال استراتيجيات مبنية على تحسين ظروف البيئة المادية والاجتماعية للعمل وتفعيل دور الأخصائي النفسي خاصة في ظل التعقيدات الطارئة على التنظيمات الحديثة ومتطلبات العمل المتزايدة.

الإحالات والمراجع:

الباحوث, ع. ا .(2013) .مهارات إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل .رسالة ماجستير .جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية , المملكة العربية السعودية.

الداهري, ص. ح .(2015) .*أساسيات علم النفس الإداري ونظرياته* .عمان : الإعصار العلمي للنشر والتوزيع.

السميران, ت. ح &., عبد الكريم , ع .(2014) .*سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها* .عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع.

النعاس, ع. م .(2008) .*الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية* . ليبيا: منشورات جامعة 7 أكتوبر مصراته.

الهاشمي, ل., فتيحة, ب &., خضرة , ح .(2014) .*الإجهاد الفردي والتنظيمي واستراتيجيات مواجهته* .عين مليلة الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر.

بوزازة, م .(2014) .*الضغط المهني لدى المشرفين واستراتيجية مواجهته* .الجزائر: دار قرطبة للنشر والتوزيع.

جلاب, إ. د .(2016) .*إدارة السلوك الإنساني في المنظمات* . عمان : دار صفاء للنشر والتوزيع.

حريم, ح .(2013) .*السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال* .عمان : دار الحامد للنشر والتوزيع.

حسين, ط. ع &., سلامة عبد العظيم, ح .(s.d.) .*استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية* . عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

رشيد, س .(2015) . الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالقدرة على القيادة التربوية وإدارة الضغوط لدى مديري التعليم الإبتدائي والمتوسط والثانوي. *أطروحة دكتوراه في علم النفس التربوي* .جامعة قسنطينة 2, الجزائر.

شحاتة, ر. م .(2015) .*علم النفس الصناعي والمهني* .عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع.

شيخة, ن. أ .(2013) .*مدخل إلى إدارة الوقت* .عمان.

عاشور, خ .(2015) .ضغوط العمل وانعكاساتها على أداء الهيئة الإدارية في المنظمة الجزائرية . *أطروحة دكتوراه في علم الإجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية* .جامعة محمد خيضر بسكرة, الجزائر.

فليه, ف. ع &., محمد , ع .(2005) .*السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية* .عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

قدور, ع .(2018) . أثر ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري: دراسة ميدانية على عمال شركة الخزف الصحي بالميلية جيجل .*أطروحة دكتوراه في علم النفس* .جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 2, الجزائر.

مراد, خ .(2014) .الإحتراق لدى الإطارات وعلاقته بالمجهدات المهنية .*أطروحة دكتوراه* .تخصص علم النفس، جامعة قسنطينة 2, الجزائر.

ميهوبي, ف .(2012) . إستراتيجية التكفل والوقاية من الإحتراق النفسي لدى الممرضين الجزائريين .*مجلة المرشد* 107 ,(1)*2* ,– 118.