

الصحة النفسية في عصر الذكاء الاصطناعي منظور على بيئة العمل

Mental Health in the Age of Artificial Intelligence: A Perspective on the Workplace

د.دغمان بوبكر الصديق*

د. حداد إبراهيم

جامعة الوادي، الجزائر

جامعة لونييسي علي البليدة 2، الجزائر

degmane-boubakerseddik@univ-eloued.dz eb.haddad@univ-blida2.dz

تاريخ الإرسال: 2025/04/20 تاريخ القبول: 2025/05/16 تاريخ النشر: 2025/06/30

Abstract:

This article aims to explore and analyze the complex relationship between the application of artificial intelligence and the mental health of individuals working in various workplaces, as well as to identify the positive and negative aspects of this impact through a study of research and real-life examples.

The study concluded that organizations that adopted AI within a collaborative and training framework contributed to lowering anxiety levels and improving psychological productivity, while negative effects on mental health were observed in organizations that used these technologies suddenly or without involving employees.

Keywords: Artificial intelligence, mental health, workplace, occupational anxiety, job wellbeing

المخلص:

تهدف هذه المقالة إلى استكشاف وتحليل العلاقة المعقدة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي والصحة النفسية للأفراد العاملين في مختلف بيئات العمل، وكذا تحديد الجوانب الإيجابية والسلبية لهذا التأثير من خلال دراسة الأبحاث والأمثلة الواقعية.

خلصت الدراسة إلى أن المؤسسات التي اعتمدت الذكاء الاصطناعي ضمن إطار تشاركي وتدريب، ساهمت في خفض معدلات القلق وتحسين الإنتاجية النفسية، بينما لوحظت آثار سلبية على الصحة النفسية في المؤسسات التي استخدمت هذه التقنيات بشكل مفاجئ أو دون إشراك العاملين.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاصطناعي، الصحة النفسية، بيئة العمل، القلق المهني، الرفاه الوظيفي

* المؤلف المرسل

1- مقدمة

يشهد العالم تحولًا تكنولوجيًا غير مسبوق يقوده الذكاء الاصطناعي حيث تتغلغل تطبيقاته في شتى مناحي الحياة، ولا تستثنى من ذلك بيئات العمل المختلفة فمن أتمتة المهام الروتينية إلى تحليل البيانات المعقدة وصولًا إلى دعم اتخاذ القرارات الإستراتيجية، أصبح الذكاء الاصطناعي أداة محورية في المؤسسات الحديثة ومع هذا الانتشار الواسع تبرز تساؤلات حيوية حول تأثير هذه التقنيات المتقدمة على العنصر البشري وخاصة على صحته النفسية التي تعتبر ركيزة أساسية لإنتاجية الأفراد ورفاههم في مكان العمل.

تتزايد أهمية الصحة النفسية في بيئات العمل بشكل ملحوظ حيث أدركت المؤسسات أن سلامة الموظفين النفسية لها تأثير مباشر على أدائهم ورضاهم الوظيفي ومعدلات بقائهم في العمل، تشير الإحصائيات إلى أن مشاكل الصحة النفسية أصبحت شائعة بين العاملين وتكلف الشركات والاقتصاد العالمي مبالغ طائلة سنويًا نتيجة لانخفاض الإنتاجية وزيادة الغياب وارتفاع معدلات الدوران، فالإكتئاب والقلق وحدهما يتسببان في خسارة تقدر بنحو 12 مليار يوم عمل سنويًا على مستوى العالم، مما يمثل عبئًا اقتصاديًا يقدر بتريليون دولار أمريكي. وفي الولايات المتحدة أفاد أكثر من ثلاثة أرباع العاملين عن معاناتهم من عرض واحد على الأقل من أعراض تتعلق بالصحة النفسية وأشار غالبيتهم إلى أن ظروف عملهم ساهمت في هذه التحديات .

في ظل هذا السياق يصبح فهم تأثير الذكاء الاصطناعي على الصحة النفسية في بيئة العمل أمرًا بالغ الأهمية، فتطبيق هذه التقنيات يمكن أن يحمل في طياته فرصًا لتحسين رفاهية الموظفين مثل أتمتة المهام المجهدة أو توفير أدوات دعم نفسي مبتكرة، وفي المقابل قد ينطوي على مخاطر محتملة مثل زيادة القلق بشأن فقدان الوظيفة أو الشعور بالضغط الناتج عن التكيف مع التقنيات الجديدة.

تهدف هذه المقالة إلى استكشاف وتحليل العلاقة المعقدة بين تطبيق الذكاء الاصطناعي والصحة النفسية للأفراد العاملين في مختلف بيئات العمل. وتسعى إلى تحديد الجوانب الإيجابية والسلبية لهذا التأثير من خلال دراسة الأبحاث والأمثلة الواقعية، وتقديم مجموعة من الاستراتيجيات والتوصيات العملية التي يمكن للمؤسسات تبنيها لتعزيز الصحة النفسية لموظفيها في عصر الذكاء الاصطناعي. كما تهدف إلى المساهمة في إثراء النقاش حول كيفية إدارة التكنولوجيا بطريقة تدعم رفاهية الإنسان في مكان العمل.

لتوضيح نطاق هذه الدراسة من الضروري تحديد المصطلحات الأساسية، الصحة النفسية في بيئة العمل تشير إلى حالة الرفاه العقلي التي تمكن الأفراد من التعامل بفعالية مع ضغوط الحياة، وتحقيق إمكاناتهم الكاملة والتعلم والعمل بشكل منتج والمساهمة بشكل إيجابي في مجتمعاتهم وهذا المفهوم يتجاوز مجرد غياب الاضطرابات النفسية ليشمل الرفاه العاطفي والنفسي والاجتماعي، وهو أمر بالغ الأهمية لإنتاجية الموظفين وإبداعهم وقدرتهم على التفاعل بفعالية في مكان العمل والتعامل مع التحديات.

أما الذكاء الاصطناعي (AI) فيمكن تعريفه بأنه مجموعة من التقنيات التي تتيح لأجهزة الكمبيوتر أداء مجموعة متنوعة من الوظائف المتقدمة التي تتطلب عادةً ذكاءً بشريًا ويشمل أنواعًا

مختلفة، من أبرزها التعلم الآلي (Machine Learning - ML) وهو فرع من فروع الذكاء الاصطناعي يمكن الأنظمة من التعلم من البيانات وتحسين أدائها بمرور الوقت دون برمجة صريحة، وهناك أيضاً معالجة اللغة الطبيعية (Natural Language Processing - NLP)، التي تمنح الآلات القدرة على فهم وتفسير وتوليد اللغة البشرية، بالإضافة إلى الرؤية الحاسوبية (Computer Vision) التي تمكن الآلات من "رؤية" وتفسير الصور ومقاطع الفيديو. وقد ظهر مؤخراً الذكاء الاصطناعي التوليدي (Generative AI)، وهو نوع من الذكاء الاصطناعي يمكنه إنشاء محتوى جديد مثل النصوص والصور استجابة لمتطلبات المستخدمين.

تتعدد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الأعمال وتشمل أتمتة المهام الروتينية والمتكررة، وتحليل كميات هائلة من البيانات لاستخلاص رؤى قيمة وتحسين خدمة العملاء من خلال روبوتات الدردشة والمساعدات الافتراضيين ودعم اتخاذ القرارات وتقديم التوصيات، وتحسين إدارة الموارد البشرية وعمليات التوظيف، وتعزيز الأمن السيبراني واكتشاف الاحتيال. هذه التطبيقات المتنوعة تشير إلى أن الذكاء الاصطناعي أصبح قوة دافعة لتغيير الطريقة التي تعمل بها الشركات وتتفاعل مع موظفيها وعملائها.

ويتلخص سؤال بحثنا في "ما هي التأثيرات النفسية المحتملة لاستعمال الذكاء الاصطناعي في بيئة العمل". تنطلق الدراسة من فرضية رئيسية مفادها أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي تؤثر بشكل مزدوج على الصحة النفسية للعاملين، بحيث يمكن أن تسهم في تحسين الرفاه النفسي في حال تم توظيفها بطريقة إنسانية داعمة، وقد تؤدي في المقابل إلى تدهور الصحة النفسية في حال غياب السياسات التنظيمية الداعمة والتدريب الكافي للعاملين.

2- أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة في ضوء التحول الرقمي السريع الذي يشهده العالم، وازدياد الاعتماد على تقنيات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات. فهي تسلط الضوء على جانب مهم غالباً ما يُغفل وهو التأثيرات النفسية غير المباشرة لهذه التقنيات على الموظفين، ففي عالم تزداد فيه التحديات المهنية والمخاوف من فقدان الوظيفة توفر هذه الدراسة إطاراً لفهم ومعالجة الضغوط النفسية المرتبطة بالذكاء الاصطناعي، كما تسهم في إثراء النقاش العلمي حول الذكاء الاصطناعي من منظور إنساني، وتدعو إلى بناء سياسات عمل متوازنة تأخذ بعين الاعتبار الرفاه العقلي، وتضمن الاستخدام الأخلاقي للتكنولوجيا بما يحافظ على كرامة الموظف وصحته النفسية، وتكتسب الدراسة أهميتها أيضاً من تركيزها على السياق الجزائري والعربي، مما يمنحها بعداً تطبيقياً محلياً نادراً في أدبيات هذا الموضوع.

3- تحديد المصطلحات

• **الذكاء الاصطناعي (AI):** قدرة الأنظمة الحاسوبية على تنفيذ مهام تتطلب عادة الذكاء البشري مثل التعلم والتخطيط واتخاذ القرار.

• **الصحة النفسية:** حالة من الرفاه العقلي والاجتماعي تمكن الفرد من التعامل مع ضغوط الحياة، والعمل بإنتاجية، والمساهمة في المجتمع (WHO, 2023).

4- الصحة النفسية للعامل

تشكل بيانات العمل السيئة بما في ذلك التمييز وعدم المساواة وأعباء العمل المفرطة وانخفاض التحكم الوظيفي وانعدام الأمن الوظيفي خطراً على الصحة العقلية، وعلى الصعيد العالمي يضيع ما يقدر بنحو 12 مليار يوم عمل كل عام بسبب الاكتئاب والقلق بتكلفة قدرها 1 تريليون دولار أمريكي سنوياً من الإنتاجية المفقودة (منظمة الصحة الدولية، 2023)، وهو ما يؤثر على الأهمية الكبيرة التي يجب أن نوجه نحو موضوع الصحة النفسية في مجال العمل.

هناك العديد من المخاطر التي تهدد الصحة النفسية للعمال في منظماتهم، كما هو مبين في الجدول رقم 1.

الجدول رقم 1: المخاطر التي تهدد الصحة النفسية للعمال

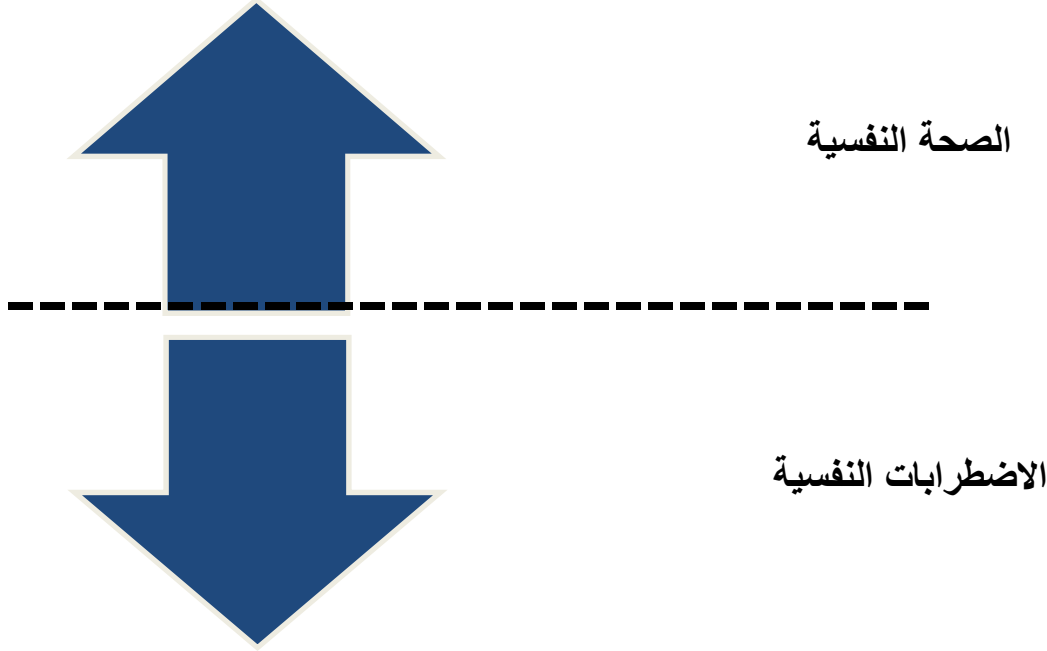
المخاطر	أمثلة عنها
محتوى الوظيفة/ تصميم الوظيفة	- قلة التنوع في العمل - نقص استخدام أو نقص المهارات في العمل - العمل غير الأمن أو غير الرسمي
حجم العمل ووتيرته	- عبء عمل ثقيل
جدول العمل	- ساعات عمل طويلة - نظام المناوبة - عدم مرونة ساعات العمل
التحكم في الوظائف	- عدم التحكم في عبء العمل - المشاركة في صنع القرار بشأن عمل الفرد
البيئة والمعدات	- ظروف عمل بدنية سيئة
ثقافة المنظمة ووظيفتها	- ضعف التواصل - عدم الوضوح في الأهداف التنظيمية - محدودية فرص التنمية الشخصية - ثقافة مكان العمل تمكن من العنف أو التحرش أو التمييز
العلاقة مع الآخرين في العمل	- الدعم المحدود من المدراء أو الزملاء - العنف والتحرش والتنمر
التمييز	- تمييز قائم على عوامل مثل العرق أو الدين - التمييز بين الشعوب الأصلية والمهاجرين أو ذوي الإعاقة بما في ذلك الإعاقة النفسية والاجتماعية.
الدور في الوظيفة	- عدم وضوح الدور الوظيفي داخل المنظمة أو الفريق
التطوير الوظيفي	- ترقية ضعيفة أو غير مستحقة - فقدان الأمن الوظيفي - ضعف الرواتب
الصلة بين العمل والمنزل	- تضارب متطلبات الحياة العملية وغير العملية

المصدر: تقرير الأمم المتحدة للصحة النفسية (2023)، المخاطر التي تهدد الصحة النفسية في العمل.

1-4- تعريف الصحة النفسية

الصحة النفسية حسب المنظمة العالمية للصحة في تقريرها الأخير (2023) حول الصحة النفسية هي "الحالة النفسية السليمة التي تمكن الناس من التعامل مع ضغوط الحياة السليمة التي تمكن الناس من التعامل مع ضغوط الحياة والاستفادة من قدراتهم، والقدرة على التعلم والعمل جيداً، والمساهمة في مجتمعاتهم، والصحة النفسية جزءاً لا يتجزأ من الصحة والرفاه وهي تعني أكثر من السلامة من الاضطراب العقلي" (منظمة الصحة العالمية، 2023). ومن التعريف يظهر بأن الصحة النفسية ليست فقط الخلو من المرض والاضطراب، بل هي أكثر من هذا حيث تمثل حالة من الاستقرار النفسي والعاطفي والشعور العام بالرفاه. ويمكن أن نقرب المفهوم بالشكل التالي:

الشكل رقم 1: العلاقة بين الصحة النفسية والاضطرابات النفسية



يظهر من خلال الشكل بأن الصحة ليست مجرد الخلو من الاضطرابات بل هي حالة أعلى من ذلك، كما أنها ليست حالة ثنائية بمعنى أنها إما تكون أو لا تكون، بل هي على درجات بحيث نجد من لديه صحة نفسية كبيرة ومن لديه صحة نفسية متوسطة.

2-4- أهمية الصحة النفسية في مجال العمل

لا وجود للصحة من دون صحة نفسية هذه حقيقة لا بد من أخذها بعين الاعتبار عندما نتحدث عن الصحة العامة للإنسان، حيث تشير التقديرات إلى أن المصابين بالاكتئاب الشديد والفصام تزيد احتمالات وفاتهم بنسبة 40 إلى 60% مقارنة بعامة السكان (تقرير الأمم المتحدة

للصحة النفسية، 2023). وحسب الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل فالمخاطر النفسية الاجتماعية هي من أكثر المخاطر صعوبة في التحكم مقارنة بالأخطار المهنية الأخرى وتؤثر سلباً على صحة العمال أو على المؤسسة ككل (سكيل، 2023). بالرغم من أهمية الصحة النفسية للعمال إلا أنه ما يزال يواجه العديد من الصعوبات من أهمها الآتي:

• **نقص الوعي بأهمية الصحة النفسية:** لا يزال هناك نقص في الوعي بأهمية الصحة النفسية للعمال، سواء لدى العمال أنفسهم أو لدى المؤسسات التي يعملون فيها؛

• **نقص الموارد البشرية المؤهلة:** هناك نقص في الموارد البشرية المؤهلة للتشخيص والمتابعة ووضع البرامج للحفاظ على الصحة النفسية للعمال في الجزائر، حيث لا يوجد سوى عدد محدود من الأخصائيين النفسيين المؤهلين للعمل في هذا المجال؛

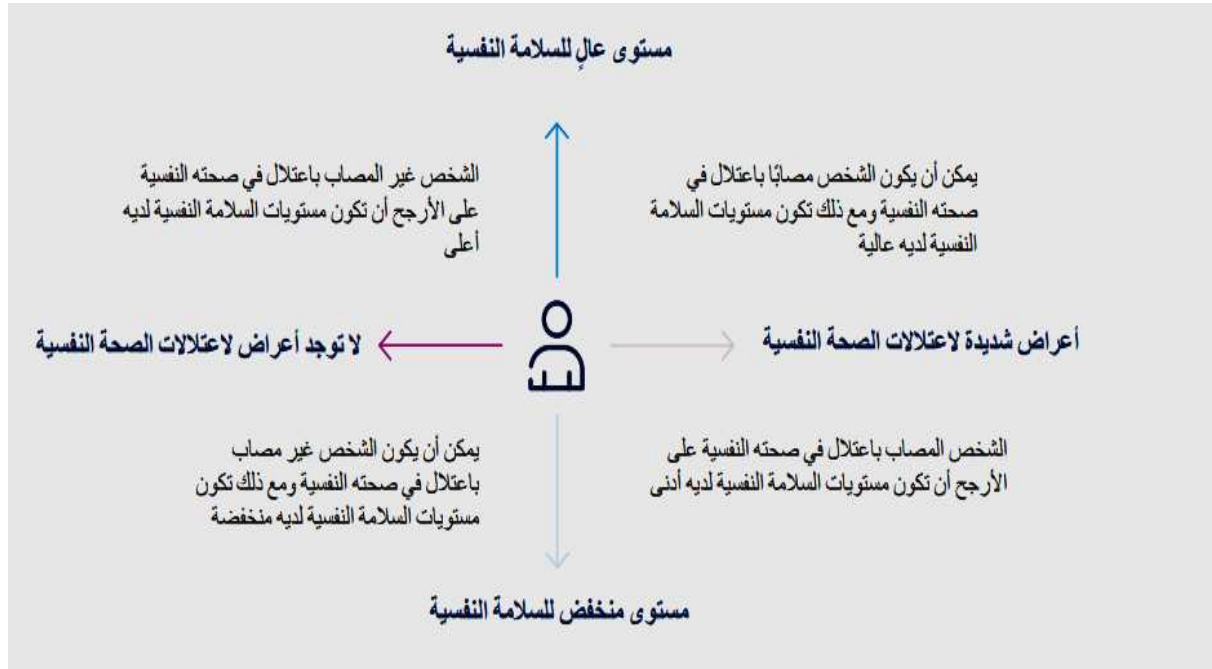
• **نقص التمويل:** لا تزال برامج الصحة النفسية للعمال تعاني من نقص التمويل، مما يحد من إمكانياتها وفعاليتها.

كما يجب لفت الانتباه إلى أمر في غاية الأهمية وإن لم يصل في الجزائر إلى الحد الذي بلغته الدول الأوروبية نتيجة قطعها أشواط معينة في الإنتاج الصناعي، وهو أنه في الدول الصناعية تشير التقديرات إلى أن 70% من القوة العاملة قد توجهت إلى القطاع الخدماتي مما يعني نقص القوة العاملة في الإنتاج الصناعي وبالتالي نقص الأخطار المرتبطة من الإصابات الجسدية المباشرة، وهذا لا يعني انعدام الإصابات بل تغيرها في النوع من نوع إلى آخر، وهو في حالتنا هذه من الإصابات الجسدية إلى الإصابات النفسية.

صحيح أن الأمر لم يصل في الجزائر إلى الحالة الغربية كما نعتقد ولكن هذا لا يعني خلوها تماماً من هذا الأمر بل يوجد بنسب معينة وإن كنا لا نجد إحصائيات عامة ودقيقة حول هذا الموضوع، ولكن يمكن استنتاجه من خلال حالة التضخم الإداري في العديد من المؤسسات خاصة العمومية وهذا لدواعي اجتماعية بالأساس، وهو ما يستلزم بالضرورة ظهور عدة مشاكل مرتبطة بهذا الأمر في المستقبل القريب.

3-4- الأخطار المهنية والصحة النفسية

عرفت وزارة العمل والتشغيل الفرنسية في سنة 2008 الأخطار النفسية والاجتماعية على أنها "تلك التفاعلات التي تقع بين الأجير وظروف عمله مما يؤدي إلى نشوء خطر نفسي واجتماعي، كما يمكن أن تظهر هذه الأخطار في شكل الإجهاد أو الضغط، أو العنف الداخلي (التحرش المعنوي أو الجسدي) أو حتى عنف خارجي (الممارس من طرف أشخاص أجنب عن المؤسسة ضد الأجراء" وكذلك عرفته بعدها بأنه "المخاطر النفسية والعقلية والجسدية والاجتماعية الناجمة عن ظروف الشغل والعوامل التنظيمية والعلاقات الاجتماعية السائدة داخل المؤسسة والتي قد تؤثر سلبا على الحالة الصحية للأجير، فضلا عن استقراره ووضعيته المهنية داخل المؤسسة" (بلعرج، 2023). نجد في هذه التعريف أن الوزارة الوصية قد أوضحت أن الأخطار لا تكون فقط جسدية بل حتى نفسية ناتجة عن ظروف العمل والعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة مما يؤثر على مختلف جوانب الصحة لدى الإنسان بما فيها طبعا الصحة النفسية ويؤدي إلى اعتلاله.



المصدر: TUDOR - 2017 عن التقرير العالمي للصحة النفسية 2023

تؤكد هذه النظرة على أن الاعتلال في الصحة النفسية للعامل قد يؤدي إلى زيادة تعرضه للمخاطر المهنية سواء كانت حوادث عمل أو أمراض مهنية، والعامل الذي يعاني من اعتلال في الصحة النفسية يكون أكثر عرضة للمخاطر المهنية، وذلك لعدة أسباب، منها:

- 0 ضعف تركيزه وانتباهه مما يجعله أقل قدرة على ملاحظة الأخطار واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة.
- 0 انخفاض قدرته على اتخاذ القرارات السليمة مما قد يؤدي إلى ارتكاب الأخطاء التي تتسبب في الحوادث.
- 0 زيادة التوتر والقلق مما قد يؤدي إلى انخفاض مستوى اليقظة والانتباه وبالتالي زيادة احتمالية وقوع الحوادث.

هناك علاقة طردية بين شدة الاعتلال النفسي والتعرض للمخاطر المهنية بمعنى أن العامل الذي يعاني من اعتلال نفسي شديد يكون أكثر عرضة للمخاطر المهنية من العامل الذي يعاني من اعتلال نفسي أقل شدة.

هناك أنواع معينة من الاعتلالات النفسية التي تزيد من تعرض العامل للمخاطر المهنية، مثل:

- 0 اضطرابات القلق، مثل اضطراب الهلع واضطراب القلق العام؛
- 0 اضطرابات المزاج، مثل الاكتئاب والقلق؛
- 0 اضطرابات الشخصية، مثل اضطراب الشخصية الحدية واضطراب الشخصية النرجسية.

5- الذكاء الاصطناعي

الذكاء الاصطناعي يمثل قدرة الآلات على محاكاة العمليات الفكرية البشرية بما في ذلك التعلم والاستدلال وحل المشكلات. وهو ليس مجرد تقنية واحدة بل يشمل مجموعة واسعة من الأساليب والتقنيات الفرعية، ومن بين الأنواع الرئيسية للذكاء الاصطناعي يبرز الذكاء الاصطناعي الضيق (ANI)، والذي يركز على أداء مهام محددة بكفاءة عالية، وهو النوع الأكثر شيوعاً في بيئات العمل الحالية وعلى النقيض من ذلك يهدف الذكاء الاصطناعي العام (AGI) إلى تحقيق مستوى من الذكاء يعادل الذكاء البشري في جميع المهام بينما يمثل الذكاء الاصطناعي الفائق (ASI) مستوى نظرياً من الذكاء يتجاوز القدرات البشرية.

يعد التعلم الآلي (ML) حجر الزاوية في العديد من تطبيقات الذكاء الاصطناعي حيث يمكن الأنظمة من اكتساب المعرفة والمهارات من البيانات بدلاً من الاعتماد على البرمجة الصريحة، ويشمل هذا المجال عدة فروع مثل التعلم الخاضع للإشراف حيث يتم تدريب النماذج على بيانات مصنفة، والتعلم غير الخاضع للإشراف حيث يتم اكتشاف الأنماط في البيانات غير المصنفة، والتعلم العميق الذي يستخدم شبكات عصبية اصطناعية معقدة لمعالجة كميات كبيرة من البيانات وغيرها الكثير من الأنواع.

تلعب معالجة اللغة الطبيعية (NLP) دوراً حيوياً في تمكين الآلات من فهم وإنشاء اللغة البشرية مما يفتح الباب أمام تطبيقات مثل روبوتات الدردشة والترجمة الآلية وتحليل المشاعر، أما الرؤية الحاسوبية فتتمكن الآلات من "رؤية" العالم من خلال تحليل الصور ومقاطع الفيديو مما يتيح تطبيقات مثل التعرف على الوجه واكتشاف الأشياء.

إن فهم الأنواع المختلفة للذكاء الاصطناعي وقدراتها الفريدة أمر بالغ الأهمية لتقييم تأثيرها المحتمل على الصحة النفسية في بيئات العمل المتنوعة فكل نوع من هذه التقنيات آثار مختلفة على طبيعة العمل وتفاعلات الموظفين.

1-5- استعمالات الذكاء الاصطناعي في مجال الأعمال

تتعدد تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الأعمال بشكل كبير بدءًا من أتمتة المهام الروتينية مثل إدخال البيانات وجدولة المواعيد مما يمكن أن يقلل من الإرهاق الذهني والجسدي للموظفين، كما يستخدم الذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات الضخمة لفهم سلوك العملاء وتحديد الاتجاهات مما يساعد الشركات على اتخاذ قرارات مستنيرة وتحسين استراتيجياتها .

ففي مجال خدمة العملاء مثلًا أصبحت روبوتات الدردشة والمساعدون الافتراضيون أدوات شائعة لتوفير دعم فوري للعملاء والإجابة على استفساراتهم، مما قد يقلل من عبء العمل على موظفي خدمة العملاء البشريين، وتستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي أيضًا في إدارة الموارد البشرية لتبسيط عمليات التوظيف وتقييم أداء الموظفين، وعلى الرغم من أن هذا الاستخدام يثير أحيانًا مخاوف بشأن التحيز والعدالة.

بالإضافة إلى ذلك يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا متزايد الأهمية في تعزيز الأمن السيبراني من خلال اكتشاف التهديدات وتحليل الأنماط الشاذة، وفي اكتشاف الاحتيال في المعاملات المالية. كما يستخدم في تحسين إدارة سلسلة التوريد من خلال التنبؤ بالطلب وتحسين مستويات المخزون، وفي مجالات المبيعات والتسويق لتقديم توصيات شخصية للعملاء وتحسين استهداف الحملات التسويقية، وعليه فإن هذا التنوع الكبير في تطبيقات الذكاء الاصطناعي في مجال الأعمال يشير إلى أن تأثيره على بيئة العمل سيكون واسع النطاق ومتعدد الأوجه مما يستدعي دراسة متأنية لآثاره على صحة الموظفين النفسية.

2-5- التأثيرات النفسية المحتملة للذكاء الاصطناعي

إن دخول الذكاء الاصطناعي في مختلف مناحي العمل البشري سيكون له ولا شك انعكاسات كبيرة على بيئة العمل، وقد تكون هذا الانعكاسات إيجابية كما قد تكون سلبية، فمن المضاعفات السلبية التي قد تصيب الموظفين هو المراقبة المستمرة لأخر تطورات الذكاء الاصطناعي تحت الشعور باحتمالية تهديده للوظيفة التي يعيش منها العامل هو الإصابة باضطراب القلق المعمم Generalized Anxiety Disorder وهو اضطراب نفسي يتميز بالقلق المفرط والتوتر بشأن مجموعة متنوعة من الأحداث والمواقف المستقبلية، تشير الأبحاث الحديثة إلى أن الذكاء الاصطناعي قد يؤثر سلبيًا على الصحة النفسية للموظفين. ففي دراسة أجراها باحثون في جامعة ستانفورد (Stanford University, 2023)، تبين أن 65% من العاملين يعانون من القلق بسبب احتمال استبدال وظائفهم بالذكاء الاصطناعي، مما يزيد من التوتر والإرهاق.

حيث أن القلق في عمومه هو التحسب لخطر مستقبلي يمكن أن يؤثر اضطراب القلق المعمم على جميع جوانب حياة الشخص بما في ذلك العمل والعلاقات والصحة الجسدية ومن أعراضه:

- الشعور بالقلق أو التوتر في معظم أيام الأسبوع؛
- صعوبة في التحكم في القلق؛
- الأرق أو صعوبة في النوم؛
- صعوبة في التركيز أو التركيز على مهمة ما؛
- التهيج أو القلق؛
- الأعراض الجسدية مثل التعرق وسرعة ضربات القلب وآلام العضلات.

بالإضافة إلى القلق المعم قد يشعر العمال بفقدان السيطرة في بيئة تراقبها أنظمة الذكاء الاصطناعي ويختبرون العزلة والانفصال عن زملائهم من البشر عند التفاعل بشكل أكبر مع الذكاء الاصطناعي، ويدركون شعورًا متضائلًا بالمعنى والغرض عندما تتم أتمتة مهامهم بواسطة الذكاء الاصطناعي (Niehaus, Hartwig, Rosen, 2022)(Ghani et al, 2022). يعد التعرف على هذه التأثيرات العاطفية ومعالجتها أمرًا ضروريًا لإنشاء بيئة عمل إيجابية وداعمة أثناء تنفيذ تقنيات الذكاء الاصطناعي.

في المقابل تشير العديد من الدراسات إلى أن هناك مخاوف متزايدة بشأن التأثير السلبي المحتمل للذكاء الاصطناعي على الصحة النفسية في مكان العمل. فقد ربطت الأبحاث بين القلق بشأن إمكانية استبدال الوظائف بالذكاء الاصطناعي وزيادة مستويات التوتر والقلق والإرهاق بين الموظفين، كما أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لمراقبة الموظفين في مكان العمل يرتبط بمشاعر سلبية مثل عدم التقدير والشعور بالإدارة التفصيلية والإرهاق العاطفي، وجدت دراسة استقصائية أجرتها جمعية علم النفس الأمريكية أن العاملين الذين يشعرون بالقلق من إمكانية استبدال وظائفهم بالذكاء الاصطناعي كانوا أكثر عرضة للإبلاغ عن تأثير سلبي للعمل على صحتهم النفسية، بالإضافة إلى معاناتهم من أعراض مرتبطة بالإرهاق الوظيفي مثل التهيج والغضب والشعور بالانعزال وانخفاض الدافعية والإنتاجية، حيث كما أظهرت دراسة نشرت في Psychology Today (2024) أن الاعتماد المفرط على الذكاء الاصطناعي في المهام اليومية يقلل من التفاعل البشري، مما يعزز الشعور بالعزلة والاكتئاب. على سبيل المثال استخدام أنظمة المراقبة الذكية قد يولد شعورًا بالضغط النفسي وفقدان الخصوصية كما وثق Niehaus et al. (2022) ارتباط ذلك بارتفاع مستويات الإرهاق العاطفي.

من جهة أخرى لا يمكن القول بأن كل الانعكاسات سلبية، بل قد أظهرت بعض الأبحاث أن تطبيق الذكاء الاصطناعي في بيئات العمل يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على الصحة النفسية للموظفين في بعض الحالات، فعلى سبيل المثال وجدت دراسة أجريت في الصين (Ghani et al., 2022)، تخفف الضغط الجسدي والعقلي، خاصة للعمال ذوي المهارات المنخفضة. أن استخدام الذكاء الاصطناعي في الصناعات التحويلية مرتبط بانخفاض أعراض الاكتئاب لدى العمال خاصة أولئك الذين ولدوا قبل الثمانينيات والعمال ذوي المهارات المنخفضة، ويعزى هذا التأثير الإيجابي المحتمل إلى قدرة الذكاء الاصطناعي على أتمتة المهام الخطرة والمتكررة مما يحسن بيئة العمل ويقلل من الضغط الجسدي والعقلي على العاملين. على الجانب الآخر، يمكن للذكاء الاصطناعي أن يدعم الصحة النفسية إذا استُخدم بشكل مدروس. ففي دراسة بـ Journal of Applied

(Psychology 2023)، تشير إلى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي مثل تتبع المزاج وتمارين الاسترخاء توفر دعماً فورياً للموظفين مما يقلل من التوتر.

كما يمكن للذكاء الاصطناعي أن يقلل من التوتر والإرهاق عن طريق أتمتة المهام الروتينية والمتكررة مما يتيح للموظفين التركيز على جوانب أكثر إبداعاً وتحدياً في عملهم، وهذا بدوره يمكن أن يزيد من الرضا الوظيفي. كما أن توفير أدوات دعم الصحة النفسية التي تعمل بالذكاء الاصطناعي، مثل روبوتات الدردشة والتطبيقات التي تقدم تمارين الاسترخاء وتتبع المزاج، يمكن أن يوفر دعماً فورياً وسرياً للموظفين مما يقلل من الشعور بالوصمة ويزيد من قدرتهم على التعامل مع التوتر والقلق. وقد أشارت بعض الدراسات إلى أن تحسين بيئة العمل من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي في مهام مثل الصيانة التنبؤية يمكن أن يقلل من التوتر المرتبط بالأعطال غير المتوقعة.

تشير هذه النتائج إلى أن تأثير الذكاء الاصطناعي على الصحة النفسية في مكان العمل ليس تأثيراً موحداً، بل يعتمد على عوامل متعددة مثل طبيعة الوظيفة، وكيفية تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتصورات الموظفين لهذه التقنيات. بحيث يمكن أن يكون له دور إيجابي في دعم الصحة النفسية في مكان العمل، ولكن يتطلب ذلك تخطيطاً دقيقاً وتنفيذاً مدروساً مع التركيز على رفاهية الموظفين والحفاظ على الجوانب الإنسانية في بيئة العمل.

ويمكن أن نلخص إيجابيات وسلبيات استخدام الذكاء الاصطناعي على الصحة النفسية في الجدول التالي:

جدول رقم 2: تأثيرات الذكاء الاصطناعي على الصحة النفسية للعمال

الصحة النفسية	تأثير إيجابي	تأثير سلبي
التوتر	- أتمتة المهام الروتينية والمملة مما يقلل من الإرهاق العقلي والجسدي - توفير أدوات دعم نفسي مثل تطبيقات الاسترخاء المتاحة على مدار الساعة.	- الخوف من فقدان الوظيفة بسبب الأتمتة . زيادة عبء العمل بسبب توقعات الكفاءة العالية - المراقبة المستمرة بواسطة أنظمة الذكاء الاصطناعي
القلق	- توفير معلومات واضحة وشفافة حول استخدام الذكاء الاصطناعي في مكان العمل - أدوات دعم نفسي تقدم استراتيجيات للتأقلم مع القلق	- الخوف من فقدان الوظيفة وعدم القدرة على التكيف مع التقنيات الجديدة - الشعور بعدم اليقين بشأن المستقبل الوظيفي
الرضا الوظيفي	- زيادة الإبداع والإنتاجية من خلال تولي الذكاء الاصطناعي للمهام الروتينية - تحسين بيئة العمل من خلال أتمتة المهام الخطرة أو الشاقة	- الشعور بالملل أو عدم الأهمية إذا أصبحت المهام مقتصرة على الإشراف على الذكاء الاصطناعي - انخفاض التفاعل البشري وفرص التعاون.

3-5- عوامل تأثير الذكاء الاصطناعي على الصحة النفسية

إن تأثيرات الذكاء الاصطناعي على الموظفين ليست سواء بالنسبة لهم جميعاً، فهناك اختلافات تجعل حدة التأثيرات تختلف من شخص إلى آخر، منها:

• **طبيعة الوظيفة:** الوظائف التي تتطلب مهارات إبداعية وتفاعلية تتأثر بشكل أقل سلباً من الوظائف الروتينية.

• **ثقافة العمل:** بيئة العمل الداعمة والمتواصلة تُقلل من التأثيرات السلبية للذكاء الاصطناعي.

• **مستوى مهارات العاملين:** القدرة على التكيف مع التكنولوجيا الجديدة تُقلل من مشاعر الخوف والقلق.

إن الذكاء الاصطناعي يحمل إمكانات كبيرة لدعم الصحة النفسية في مكان العمل من خلال توفير أدوات وتقنيات مبتكرة للرصد والتدخل المبكر وتقديم الدعم الشخصي، ومع ذلك يحذرون أيضاً من المخاطر المحتملة مثل الاعتماد المفرط على الذكاء الاصطناعي وفقدان التواصل البشري والمخاوف المتعلقة بالخصوصية والأخلاقيات

الإضافة إلى العوامل التنظيمية والمؤسسية، تلعب العوامل الشخصية دوراً جوهرياً في تحديد مدى تأثر الأفراد بالتحويلات التكنولوجية داخل بيئات العمل. فخصائص الفرد النفسية مثل مستوى المرونة النفسية، الكفاءة الذاتية، وضوح الهدف، والتوجه نحو التعلم، تعد عوامل حاسمة في تشكيل ردود الفعل تجاه تطبيقات الذكاء الاصطناعي.

وقد أظهرت دراسات حديثة أن الموظفين الذين يمتلكون مستويات عالية من "الذكاء العاطفي" أو "الوعي الذاتي" يكونون أكثر قدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية دون التأثير السلبي على صحتهم النفسية (Nguyen et al., 2023). كما أن العاملين الذين يتبنون "عقلية النمو" (Growth Mindset) يكونون أكثر انفتاحاً على تقنيات الذكاء الاصطناعي ويواجهون مستويات أقل من القلق الوظيفي.

إن فهم هذه الفروق الفردية ضروري لتطوير تدخلات مخصصة تراعي احتياجات العاملين وتعزز رفاههم في ظل التحول الرقمي.

يشدد المختصون على أهمية التواصل الشفاف مع الموظفين حول كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي في مكان العمل، وتوفير التدريب اللازم لهم للتكيف مع التغييرات، وإشراكهم في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بتطبيق هذه التقنيات، ما يدعو إلى وضع مبادئ توجيهية ولوائح تنظيمية لضمان الاستخدام المسؤول والأخلاقي للذكاء الاصطناعي في بيئات العمل وحماية حقوق الموظفين وخصوصيتهم.

- خاتمة

لا يجب أن يقلق الموظفون لحد الآن على الأقل- خاصة في بلدان العالم غير الصناعي، حيث أن الفجوة فيما يبدو مازالت كبيرة بين التعميم الكلي لاستعمال الذكاء الاصطناعي في الشركات الكبرى ناهيك عن المتوسطة والصغيرة، وهذا راجع إلى أن هذا التطور في مازال في بدايته وقد يأخذ زمنا طويلا، وفي هذا الصدد تشير دراسة ما وراء الانكشاف على الذكاء الاصطناعي ما المهام التي تعتبر فعالة من حيث التكلفة باستخدام الرؤية الحاسوبية لباحثين في معهد MIT بالاشتراك مع معهد IBM لقيمة الأعمال أن أعلى الوظائف التي حددت سابقا أن معرضة للاستبدال بالذكاء الصناعي لا تكون أتمتها مجدية اقتصاديا على الأقل في الوقت الحاضر بسبب التكاليف الأولية الكبيرة للذكاء الاصطناعي.

الذكاء الاصطناعي في أحسن الأحوال لن يقلل الوظائف بل سيغير من نوعها تماما كما فعل الانترنت قبله، حيث انتشرت عدة مخاوف في ذلك الوقت بان الانترنت سيقضي على التوظيف البشري لكن الواقع أن الانترنت فتحت المجال أمام المئات من الوظائف الأخرى مثل البرمجة والأمن السيبراني وصيانة الأجهزة المختلفة وغيرها الكثير.

لقد استعرضنا هذه المقالة التأثيرات المتعددة الأوجه لتطبيق الذكاء الاصطناعي على الصحة النفسية في بيئة العمل. تبين أن العلاقة بين هاتين القضيتين معقدة، حيث يحمل الذكاء الاصطناعي في طياته إمكانات لتحسين رفاهية الموظفين من خلال أتمتة المهام المجهددة وتوفير أدوات دعم مبتكرة، ولكنه يثير أيضاً مخاوف بشأن فقدان الوظائف وزيادة التوتر والشعور بالرقابة، إن فهم هذه الديناميكية المتغيرة باستمرار أمر بالغ الأهمية للمؤسسات التي تسعى إلى تبني تقنيات الذكاء الاصطناعي مع الحفاظ على صحة ورفاهية موظفيها، ويتطلب تحقيق التوازن الصحيح بين الاستفادة من فوائد الذكاء الاصطناعي وحماية الصحة النفسية للموظفين إتباع نهج استباقي ومدرّس يأخذ في الاعتبار الجوانب التكنولوجية والإنسانية على حد سواء.

إن الموجة العاتية التي أطلقها الذكاء الاصطناعي لا يمكن الوقوف أمامها تماما، بل يجب العمل على الاستفادة منها كلا على حسب طاقتها وإمكاناتها، فعلى مستوى المؤسسات يجب أن تتبنى سياسات واضحة وشفافة بشأن استخدام الذكاء الاصطناعي في مكان العمل، مع إشراك الموظفين في عملية تطوير هذه السياسات لضمان مراعاة مخاوفهم واقتراحاتهم، كما يجب عليها توفير برامج تدريبية شاملة لمساعدة الموظفين على فهم واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي الجديدة والتكيف مع التغييرات في أدوارهم الوظيفية، مما يقلل من القلق والتوتر المرتبطين بالتحول التكنولوجي، بالإضافة إلى ذلك ينبغي للمؤسسات الاستثمار في أدوات ومنصات دعم الصحة النفسية القائمة على الذكاء الاصطناعي مع ضمان خصوصية وسرية بيانات الموظفين لبناء الثقة وتشجيع استخدام هذه الموارد من الضروري أيضاً موازنة استخدام الذكاء الاصطناعي لأتمتة المهام مع الحفاظ على فرص العمل ذات المعنى والتحدى للموظفين، وتجنب استخدامه للمراقبة المفرطة، والتركيز بدلاً من ذلك على استخدامه كأداة لدعمهم وتمكينهم، ويجب على المؤسسات تعزيز ثقافة عمل تقدر الصحة النفسية وتوفر الدعم والموارد اللازمة للموظفين الذين يعانون من

مشاكل نفسية وإجراء تقييمات منتظمة لتأثير الذكاء الاصطناعي على الصحة النفسية وتعديل السياسات والممارسات بناءً على النتائج.

أما بالنسبة للموظفين فيجب عليهم السعي لاكتساب المعرفة والمهارات اللازمة للتعامل مع تقنيات الذكاء الاصطناعي في مكان العمل، والتواصل بشكل مفتوح مع الإدارة بشأن أي مخاوف أو تحديات يواجهونها فيما يتعلق بتطبيق الذكاء الاصطناعي وتأثيره على صحتهم النفسية، كما ينبغي عليهم الاستفادة من الموارد وأدوات الدعم النفسي التي توفرها المؤسسة، بما في ذلك تلك القائمة على الذكاء الاصطناعي والحفاظ على توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية لتجنب الإرهاق. كما يجب عليهم بالأساس الاندماج وتعلم مهارات التعامل مع الذكاء الاصطناعي، من خلال:

- **التعلم المستمر:** تطوير مهارات جديدة لمواكبة التطورات التكنولوجية.
- **التواصل الفعال:** التفاعل مع الزملاء وبناء علاقات اجتماعية قوية.
- **الحفاظ على التوازن بين العمل والحياة الشخصية:** تخصيص وقت للأنشطة الترفيهية والعائلية.
- **طلب المساعدة عند الحاجة:** التواصل مع مختص الصحة النفسية في حال الشعور بالضغط النفسي أو القلق

تشير نتائج التحليل إلى تحقق جزئي لفرضية الدراسة، حيث أظهرت الأدبيات أن المؤسسات التي اعتمدت الذكاء الاصطناعي ضمن إطار تشاركي وتدريب، ساهمت في خفض معدلات القلق وتحسين الإنتاجية النفسية، بينما لوحظت آثار سلبية على الصحة النفسية في المؤسسات التي استخدمت هذه التقنيات بشكل مفاجئ أو دون إشراك العاملين.

- قائمة المراجع

- منظمة الصحة العالمية. (2023). تقرير الصحة النفسية العالمية.
- سكيل رقية. (2023). مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل، مجلة العلوم الإنسانية، 34(1)، ص ص 129-139.
- بلعرج محمد أمين. (2023). مقارنة قانونية حول فكرة الأخطار النفسية والاجتماعية المرتبطة بالعمل التشريع الجزائري نموذجاً، مجلة العلوم الإنسانية، 34(2)، ص ص 833-851.
- Ghani, N., Ahmed, R., Zhao, L., & Wang, T. (2022). AI Workplace Integration and Emotional Wellbeing. *International Journal of Organizational Psychology*, 12(1), pp77–93.
- Niehaus, J., Hartwig, L., & Rosen, D. (2022). AI and Psychological Safety at Work. *Journal of Workplace Technology*, 18(2), pp45–59.
- Skil, L. (2023). Psychosocial Risk Factors in EU Workplaces. *European Occupational Health Journal*, 9(3), pp102–118.