

دور جودة حياة العمل في التخفيف من الاحتراق النفسي

The Role Of Quality Of Work Life In Reducing Burnout

د.زربي أحلام

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد (الجزائر) zeribi.ahlem@univ-oran2.dz

تاريخ الاستلام : 2023/02/02 ؛ تاريخ القبول : 2023/03/28 ؛ تاريخ النشر : 2023/05/20

Abstract

الملخص

This research paper aims to provide knowledge introduction on the importance of quality of life in the working environment and its role in reducing burnout, because it has a positive impact on improving physical and mental health, achieving workers' well-being and overcoming difficulties. The role of quality of work life plans in helping employees get rid of some negative thoughts and feelings and transform them into positive emotions has been clarified. It has been agreed that it is necessary to continue to use these plans until they become a way of life that separates the organization from them. Others not only rely on it as an organizational tool to use when needed. Therefore, providing quality indicators in a professional environment can make individuals happy, compatible and satisfied with their work. On the other hand, it provides many opportunities for organizations. In the process of attracting professional ability and improving production level.

Keywords: Quality Of Work Life, Burnout.

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تقديم طرح معرّي حول أهمية جودة الحياة في بيئة العمل ودورها في التخفيف من حدة الاحتراق النفسي، لما لها الأثر الإيجابي في تحسين الصحة النفسية والجسدية وتحقيق الرفاهية للعاملين، وتذليل الصعاب، حيث تم توضيح دور برامج جودة حياة العمل في مساعدة العاملين على التخلص من بعض الأفكار والمشاعر السلبية وتحويلها إلى مشاعر إيجابية. وتم التوصل إلى ضرورة استخدام هذه البرامج بشكل مستمر حتى تصبح أسلوب حياة يميز المنظمة عن غيرها ولا يعتمد عليها فقط كأداة تنظيمية يتم اللجوء إليها وقت الحاجة، وبالتالي فتوفير مؤشرات الجودة في الوسط المهني يمكن أن تجعل الفرد سعيداً، متوافقاً وراضياً عن العمل، ومن ناحية أخرى تفتح الكثير من الفرص للمنظمة وذلك من خلال استقطاب الكفاءات المهنية ورفع مستوى الإنتاج كما ونوعاً.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، الإحتراق النفسي.

1. مقدمة:

يعد الاحتراق النفسي ظاهرة من الظواهر السيكولوجية التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عاما الماضية، حيث تناولت أبحاثهم "الاحتراق النفسي" بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية، وبعض الأسباب الأخرى وُصِف بأنه أكثر حدوثا لدى أصحاب المهن الخدماتية، وبالتالي كانت هذه المهن من بين أكثر المهن التي أخذت اهتمام الباحثين بالدراسة والبحث؛ وعليه وصفت هذه المهن من أكثر المهن التي تسبب الضغوط، هذه الأخيرة إذا تفاقت قد تكون تأثيراتها وخيمة على الفرد العامل وعلى من يحيط به من زملاء وعلى عملهم بصفة عامة، وضمن هذا الإطار تعد مهن مثل التعليم، الشرطة، التمريض، وأعوان الحماية المدنية أو رجال الإطفاء من بين المهن الخدماتية الإنسانية التي يكثر في وسطها الإحساس بالضغوط والتوترات.

ربما يكون تحليل وتشخيص مثل هذه الظاهرة "الاحتراق النفسي" من بين الخطوات المهمة التي تعود بالنفع على الفرد العامل وعلى من يتعامل معه وعلى عمله، حيث يكون بالإمكان تقادي آثارها السلبية، والمساعدة في تمتعه بصحة نفسية مستقرة نسبيا (بوحارة، 2016، ص. 219).

انطلاقا من هذا فإن نجاح العامل في أداء واجباته المهنية يكون مرهونا بتحقيق راحته الفكرية وصحته النفسية والجسدية، وهذا لا يتم إلا من خلال تحسين مستوى بيئة العمل بالدرجة الأولى، فإدراك العامل بتوفر ظروف عمل مادية ومعنوية جيدة، والرضا عن الأجور والمكافآت، والإثراء الوظيفي، وتلقي دعم من قبل المشرفين، والمشاركة في اتخاذ القرارات وغيرها من العوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل، وهذا ما يُصطلح عليه حديثا بجودة حياة العمل (وادي، 2016، ص. 265).

يعد مفهوم جودة حياة العمل من بين المفاهيم الحديثة التي تبحث عن إرضاء الفرد العامل، ومن هذا المنطلق اكتسبت دراسة مفهوم جودة الحياة من المنظور النفسي والاجتماعي في المنظمات اهتماما كبيرا، نتيجة إدراك علماء النفس والاجتماع أهمية دراسة هذا الموضوع في تحسين حياة الفرد في مكان العمل سواء كان ذلك على المستوى الفردي أو الجماعي أو التنظيمي، وفي حقيقة الأمر أن سلوكيات الفرد تتأثر بمختلف المتغيرات المحيطة. بالتالي فالإهتمام ببيئة العمل والظروف التي

يعيشها الفرد العامل أضحت من بين الأولويات التنظيمية، ذلك أن الشعور بالرفاهية النفسية والاجتماعية يرتبط بمدى قدرة المؤسسة على تحقيق متطلبات الراحة سواء كان ذلك على مستوى منصب العمل أو فيما يتعلق بالعلاقات الاجتماعية السوية والتفاعلات الإيجابية مع مختلف أعضاء المنظمة، والتي يمكن أن تجعل الفرد سعيداً، متوافقاً وراضياً عن العمل بمختلف متطلباته وأعبائه (سناني، بوعطيط، 2021، ص. 85). وضمن هذا الإطار نحاول من خلال هذه الورقة البحثية الإجابة على السؤال التالي:

ما دور جودة حياة العمل في التخفيف من مستويات الاحتراق النفسي؟

وينبثق حول هذا السؤال عدة تساؤلات فرعية:

- ما مفهوم الاحتراق النفسي، وأبعاده، ومصادره؟
- ما هو الفرق بين الاحتراق النفسي والضغط النفسية؟
- ما مفهوم جودة حياة العمل، أهدافها، وأبعادها؟
- كيف تساهم جودة حياة العمل في تخفيف الاحتراق النفسي؟

2. أهداف الورقة:

تهدف هذه الورقة للتعرف على:

- مفهوم الاحتراق النفسي، وأبعاده، ومصادره.
- توضيح الفرق بين الاحتراق النفسي والضغط النفسية.
- التعرف على مفهوم جودة حياة العمل، أهدافها، وأبعادها.
- توضيح مدى مساهمة جودة حياة العمل في تخفيف الاحتراق النفسي.

3. الاحتراق النفسي:

يعد مفهوم الاحتراق النفسي "Psychological Burnout" من المفاهيم الحديثة نسبياً، ويعتبر "فرويدنبرغر" "Freudenberger" (1974) أول من استخدم المصطلح للإشارة إلى

الاستجابات الجسمية والإنفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية، والذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة.

وقد صار مفهوم الاحتراق النفسي مصطلحا واسع الانتشار، وسمة من سمات المجتمع المعاصر، فقد بينت "ماسلاش" "MASLACH" (1979) أن هذه الظاهرة الخطيرة تصيب بكثرة أصحاب المهن الاجتماعية والإنسانية، فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب.

يعرف "فرويدنبرغر" "Freudenberger" (1974) الاحتراق النفسي بأنه حالة من الإعياء والضعف تصيب الجسد وتستنفذ طاقته الحيوية نتيجة المتطلبات التي تفوق قدرة الفرد. وفي نفس الصدد يعرف "تايلور" "Taylor" (1986) الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن الإرهاق واستنفاد القوة والنشاط لدى الفرد.

ويمثل الاحتراق النفسي حسب "لازاروس وفولكمان" "Lazarus & Folkman" (1984) المرحلة النهائية لعجز الفرد عن التكيف مع مطالب العمل، إذ يعكس الاحتراق النفسي حالة من الإنهاك تحدث كنتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة المستمرة الملقاة على عاتق الأفراد مما يفوق طاقاتهم وقدراتهم، ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة الأعراض النفسية والجسدية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من فرد لآخر (طايبي، 2013، ص ص. 15-16).

وأوردت "ماسلاش" "Maslach" (1981) تعريفاً للاحتراق النفسي بأنه: فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالإرهاق والإستنزاف العاطفي، اللذين يجعلان هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز، ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين (سماني، 2012، ص. 10).

وقد اعتبرت كل من "ماسلاش وجاكسون" "Maslach & Jakson" (1981) الاحتراق النفسي مفهوماً يتكون من ثلاثة أبعاد:

- 1) الإجهاد العاطفي: ويعني أن العمال الذين يصابون بالاحتراق النفسي يكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي. ويرى "شيروم" "Shirom" أن هذا البعد أساسي في الاحتراق النفسي وأنه مهم مقارنة بالأبعاد الأخرى التي يعتبرها ثانوية.
- 2) تبدل المشاعر: ويعني أن يبدأ العمال ببناء اتجاه سلبي نحو العملاء.
- 3) شعور بنقص في الإنجاز: ويعني ميل العمال لتقييم أنفسهم سلباً (نبار، 2012، ص. 14).

هناك العديد من التعريفات تنظر إلى الاحتراق النفسي على أنه ظاهرة تنتج عن مصادر معينة، وقد تتفق أو تختلف فيما بينها على هذه المصادر، فجد "فرويدنبرغر" "Freudenberger" (1974) أنه يعتبر الاحتراق النفسي حالة سلبية يتعرض لها الفرد الذي يقع تحت ضغوط زائدة مستمرة، والتي لا يستطيع التكيف معها بطريقة مقبولة.

وإذا كان "فرويدنبرغر" "Freudenberger" قد أرجع الاحتراق لأعباء العمل الزائدة التي تكون على كاهل الفرد فإن "بيرلمان و هارتمان" "Perlman & Hartman" (1982) عرفاه بأنه استجابة للمشقة الإنفعالية المزمدة التي تؤدي إلى الإجهاد الإنفعالي، وضعف الإهتمام بالبعد الإنساني في التعامل، إضافة إلى نقص الكفاءة الشخصية، وهما بذلك يرجعانه لما يعانيه الفرد من الضغوط النفسية شرط أن تكون هذه الضغوط مستمرة (نبار، 2012، ص. 49).

مما سبق يتضح أن كل من "فرويدنبرغر" "Freudenberger"، و"بيرلمان و هارتمان" "Perlman & Hartman" يتفقون على أن المصدر الرئيسي للإحتراق النفسي هو الضغوط الزائدة والمستمرة الملقة على عاتق الفرد التي لا يمكنه التكيف معها بطريقة مقبولة. في حين يرى "ألستير وآخرون" "Alastair & Al" أن هناك ثلاث مصادر للإحتراق النفسي هي:

- العوامل الفردية: وتتمثل في العلاقة بالثقة في النفس ومبادئ الفرد.
- العوامل العلائقية: وتتمثل في العلاقة مع رئيس العمل والزملاء.

- العوامل التنظيمية: وتتمثل في كثافة العمل، تنظيم العمل، استعمال الفرد لكفاءاته المهنية (نبار، 2012، ص. 50).

ويشير "ماهر" (1983) إلى أن جميع المناقشات التي دارت حول الاحتراق النفسي قد حاولت تحديد أسبابه من خلال مجموعة من البيانات الموجودة، واستعرض "ماهر" أربعة عشر (14) دراسة بحثت أسباب وأعراض الاحتراق النفسي، وتبين له وجود ثمانية (08) أسباب رئيسية للاحتراق النفسي تتدرج ضمن عوامل تنظيمية، وهذه الأسباب هي:

- 1) العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.
- 2) غموض الدور، وتوسيعه ليشمل أعمالا وواجبات ثانوية كثيرة.
- 3) فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل والإنتاج.
- 4) الشعور بالعزلة في العمل وضعف العلاقات المهنية (العلاقة مع الزملاء).
- 5) الزيادة في عبء العمل وتعدد المهام المطلوبة.
- 6) الرتابة والملل في العمل.
- 7) ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
- 8) الخصائص الشخصية للفرد (نبار، 2012، ص. 51).

وفي نفس السياق كشفت دراسة كل من "كوبر، بويل وآخرون" (Cooper, 1993, Boyle & Al, 1995) أن الاحتراق النفسي الذي يواجهه معلمي التربية الخاصة يرجع للأسباب التالية: الساعات الطويلة في العمل دون وقت كاف للراحة، وعدم وجود التسهيلات المدرسية وضعف العلاقات الإنسانية، وقلة الراتب والمهام الإضافية التي يقوم بها المعلم وعدم التعاون من قبل الزملاء، الروتين في المدرسة.

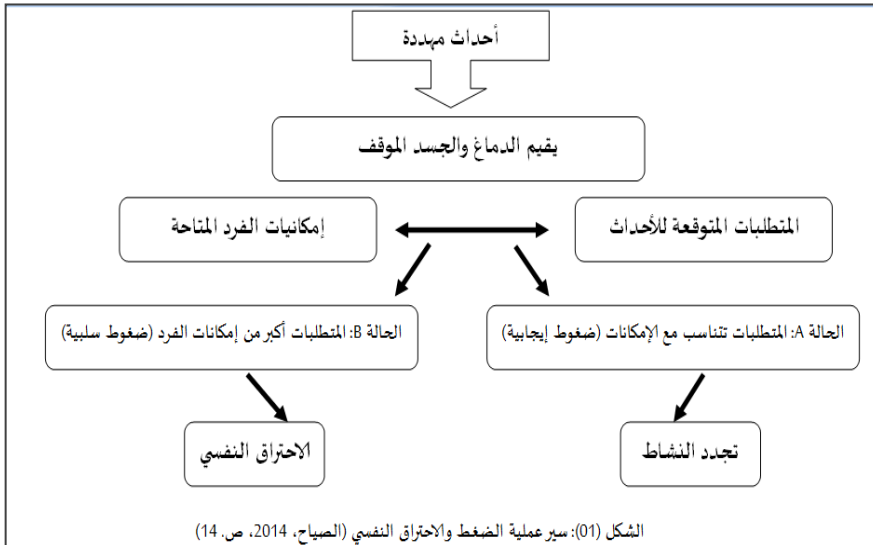
وفي نتائج مشابهة فقد وجد "دير وكوني" (Dyer & Quine, 1998) في دراسته على (211) من معلمي التربية الخاصة: أن قلة فرص الترقية وعدم وجود وقت كاف للتطوير المهني والمشاكل السلوكية وزيادة عدد الطلبة في الصف الواحد من شأنها أن تؤدي إلى درجة عالية من الاحتراق النفسي لدى هؤلاء المعلمين (ياسين، علي، 2014، ص. 329).

الفرق بين الاحتراق النفسي والضغط النفسي:

بما أن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لتزايد الضغوط النفسية والمهنية في حياة الفرد العامل فإننا سوف نعرض فيما يلي سيرورة التداخل بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل:

تؤكد "ماسلاش" "Maslach" أنه من الضروري التمييز بين الاحتراق النفسي والضغوط النفسية التي تواجه الأفراد يوميا في مجال أعمالهم، فالاحتراق النفسي يتعدى مواجهة الفرد ليوم عصب أو ليلة غير هادئة، إنه عملية متزايدة ومستمرة من الفشل في التكيف مع بيئة العمل أكثر من أنها ردة فعل للظروف الضاغطة، فمع أن الضغوط النفسية يخبرها جميع الأفراد في مجالات أعمالهم، إلا أن الاحتراق النفسي يحدث عند أفراد يعانون توقعات غير محققة لأهدافهم، وحاجات غير مشبعة في أعمالهم، الأمر الذي يفقدهم أي معنى من جدوى مايقومون به من أعمال.

إن استخدام المفهومين بالتبادل يعكس عدم فهم طبيعة كل المفهومين، ولابد من أن نفهم الآلية التسلسلية التي يحدث فيها الضغط النفسي، فيرى كل من "لازاروس وفولكمان" "Lazarus & Folkman" أن استجابات الضغط تأتي على الشكل التالي:



يتضح من الشكل أعلاه أن الفرد يقوم بمحاكمة عقلية عند تعرضه للمواقف الضاغطة والمهددة، فيقدم الجسد الإستجابة الفيسيولوجية لها، والتي قد تصبح مؤذية مع الأيام، فإذا شعرنا أننا لا نستطيع أن نغطي المتطلبات التي تستدعيها المثيرات الضاغطة من حولنا، فنحن في حالة الضغوط السلبية وفي حالة من عدم السيطرة على المواقف المهددة، مما يعرقل الأداء ويتسبب فيما بعد بالاحتراق النفسي.

ومع أن الضغوط قد تتسبب بحدوث الاحتراق النفسي، إلا أن هذه الضغوط العالية يمكن أن لا تتسبب في حدوثه، لأن ما يميز الاحتراق النفسي هو المشاعر السلبية العميقة الناتجة عن الشعور بالعجز وفقدان الأمل. وهذا ما يراه "الوابلي" بأن الاحتراق النفسي يأتي نتيجة حتمية للضغوط النفسية المستمرة والمتلاحقة ولا سيما عندما يفشل الفرد في التكيف معها. وجدير بالذكر أن الضغوط النفسية أحيانا تكون مفيدة في رفع إنتاجية العمل ضمن حدود معينة، وهو ما أكدته "غيتسجوردن" Gatesgordon فالضغوط النفسية ترفع الإنتاجية إلى نقطة محددة تبدأ بعدها الإنتاجية بالتناقص حيث يصل الفرد إلى مرحلة الاحتراق النفسي التي ينخفض خلالها الإنتاج ويسود الشعور بالإجهاد وضعف الدافعية.

فالفارق يتحدد بين المفهومين في مدة التعرض، إذ تكون في حالة الضغوط النفسية قصيرة وعابرة، وتكون طويلة ومزمنة في حالة الاحتراق النفسي، وعادة ما تحمل الضغوط النفسية وجها إيجابيا وآخر سلبياً، في حين أن للإحتراق النفسي وجه سلبي فقط (الصياح، 2014، ص. 15). إن استمرار المشكلات وعدم قدرة الفرد على مواجهتها والتكيف معها قد تشعره بالضغط، وأن استمرار الضغط قد يؤدي إلى الاحتراق النفسي وبالتالي يؤدي إلى اضطرابات نفسية وجسدية. وهذا ما بينته نتائج دراسة "هونغ و لين" "Huang & Lin" (2010) إذ بينت ارتباط الاحتراق النفسي بالضغوط.

ويدعم ذلك أل مشرف (2002) فقد عرفت الاحتراق النفسي بأنه المحصلة النهائية لضغوط العمل والإجهاد.

وكذلك بينت نتائج دراسة "كيم وآخرون" "Kim & Al" (2011) أن الاحتراق النفسي يؤدي إلى تدهور الصحة البدنية (المجدلاوي، 2014، ص. 214).

4. جودة حياة العمل:

تشير الأدبيات إلى أن مفهوم جودة الحياة في العمل ظهر لأول مرة في عام (1972) خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، ثم حظي بمزيد من الاهتمام بعدما أطلقت شركتنا "United Auto Workers And General Motors" برامج نوعية لتحسين وإصلاح العمل (الهَدَاب، والمخلافي، 2020، ص. 237).

لقد تعددت آراء الباحثين حول مفهوم جودة حياة العمل، حيث عُبِّرَ عنها بأنها: "ظروف عمل جيدة، وإشراف مناسب، ومرتببات ومكافآت مناسبة وكافية، وقدر من الاهتمام، وعلاقات عمل تسمح بقدر من المشاركة في صنع القرارات، والإحساس بوجود دور في تحقيق النتائج التنظيمية" (سناني، بوعطيط، 2021، ص. 86).

وعرفها "هافلوفيتش" "Havlovic" (1991): بأنها تعبر عن توفير العوامل البيئية المرضية والمحبة والأمنة بمكان العمل بما يدعم إرضاء العاملين، بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وفرص النمو المناسبة (في: وادي، 2016، ص. 270).

أما "كومينز" "Cummins" (1996) يؤكد على أن مفهوم جودة الحياة في العمل يشير إلى الصحة الجيدة أو السعادة، أو تقدير الذات، أو الرضا عن الحياة، أو الصحة النفسية وأن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب والتصدي للعقبات والأمور السلبية فقط، بل يتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الإيجابية.

أما "غلاسير" "Glasier" (1976) فيعتقد أنها مفهوما متعلقا بالسلامة، والتعويضات الجيدة إزاء العمل والمساواة والعدالة بين جميع العمال (في: بن خالد، ومباركي، 2015، ص. 118).

وعرفها "ماضي" (2016) بأنها "مجموعة من المتطلبات والبرامج التي تعنى بحياة العمل للأفراد وبيئتهم الخاصة الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي من شأنه أن ينعكس إيجاباً على أداء وأخلاقيات العامل" (بوضياف، 2021، ص. 100).

وتهدف برامج جودة الحياة في العمل إلى مايلي:

- زيادة ثقة العاملين.
- المشاركة في حل المشكل.
- زيادة الرضا الوظيفي.
- زيادة الفاعلية التنظيمية.
- تقليل معدل دوران العمل.
- زيادة الإنتاجية والأداء.
- إحداث التوازن والإنسجام بين الحياة الوظيفية للأفراد وبين حياتهم الشخصية والعائلية (وادي، 2016، ص. 271).

ويرى (Reddy & Reddy, 2010: 832) أن الأهداف الرئيسية لبرامج جودة الحياة الوظيفية تتمثل في تحسين الصحة النفسية والجسدية للموظفين، وتعزيز التعلم في مكان العمل، وتكوين صورة جيدة عن المنظمة في جذبها واحتفاظها بالموظفين وتحفيزهم وتحسين إنتاجيتهم. ويضيف (Noor & Abdullah, 2012: 740) تقليل التكاليف، وتحقيق الرفاهية للعاملين والمجتمع (في: الهذّاب، والمخلافي، 2020، ص. 238).

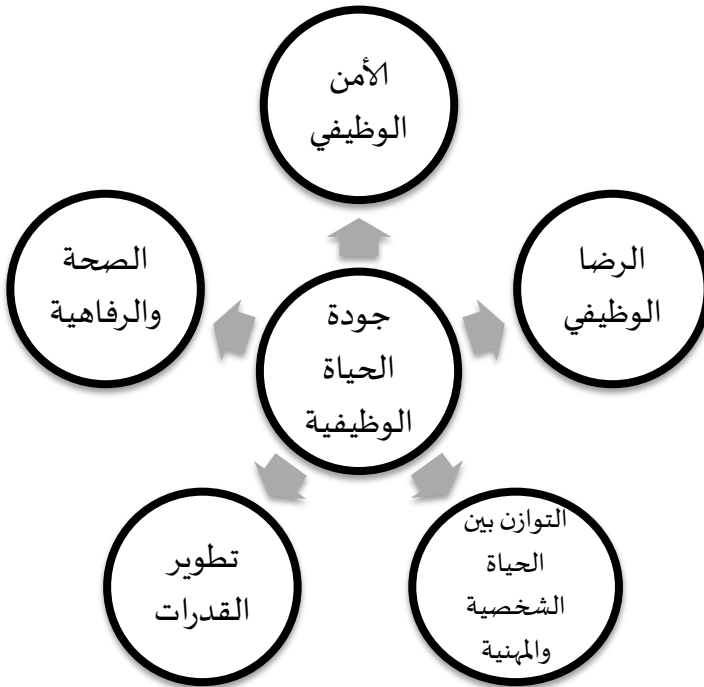
هناك العديد من الجوانب ذات التأثير على جودة الحياة الوظيفية بعضها يتعلق بالجوانب النفسية والاجتماعية وبعضها يتعلق بالجوانب التنظيمية والبعض الآخر بالجوانب الوظيفية. وقد تعددت الدراسات الخاصة بتحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، والمقصود بالأبعاد هي العناصر التي يجب التركيز عليها عند بناء برامج جودة الحياة الوظيفية والتي من خلالها يمكن تحقيق هذا المفهوم على أرض الواقع ومقابلة التوقعات المرجوة من بناء هذه البرامج.

فقد استعرض كل من "ريثنام واسماعيل" "Rethinam & Ismail" بحثًا مختلفة تتعلق بجودة الحياة الوظيفية وتوصلا إلى أنها بناء متعدد الأبعاد يتكون من مجموعة عوامل مترابطة، ويوضح الشكل التالي هذه الأبعاد (نصر، 2020، ص. 41).

الشكل (02): أبعاد جودة الحياة الوظيفية (نصر، 2020، ص. 41)

وتوصل "كاست" "Kast" إلى أن تحقيق جودة الحياة في العمل يمكن الوصول إليه من خلال:

- ديمقراطية الإدارة.
- العدالة والمكافأة.
- السلامة والأمان في أماكن العمل.
- إشراك العاملين في اتخاذ القرار.
- ظروف عمل إنسانية.
- التعاون وألفة الفرد مع الآخرين.



- زيادة إنتاجية المنظمة.

- نوعية الحياة.

تهتم جودة الحياة في العمل أولاً بالعمل، ظروف العمل، وإمكانية مساعدتها للعامل للقيام بعمل جيد في ظروف جيدة في إطار مؤسسته (عرقوب، يوسف خوجة، 2017، ص. 295).

5. دور جودة حياة العمل في تخفيف الاحتراق النفسي:

أظهرت العديد من الدراسات التي أجريت على جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، أن تحسين جودة الحياة الوظيفية والاهتمام بأبعادها وبرامجها المختلفة سيؤدي بشكل إيجابي إلى الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وزيادة الإنتاجية، والإرتقاء بمستويات ومعدلات الرضا والأداء الوظيفي في منظمات الأعمال، إضافة إلى ذلك إشباع حاجات العاملين بأشكالها كافة، المادية، الاجتماعية، المعنوية، حاجات الأمان، والاستقرار الوظيفي (البربري، 2016، ص. 46).

وترتبط برامج جودة الحياة الوظيفية ارتباطاً وثيقاً بالحالة النفسية والمزاجية لدى الموظفين مما ينعكس على نمط التفكير لديهم (سلبى - إيجابى) والذي بدوره يتجسد في سلوكياتهم وقراراتهم في التكيف مع المشكلات الوظيفية وهذا ما أكدته دراسة (العبيدي، 2013، ص. 126) التي أشارت إلى أن برامج جودة الحياة بصفة عامة تساعد على التخلص من بعض الأفكار والمشاعر السلبية وتحويلها إلى أقوال وأفعال ومشاعر إيجابية.

كما أشارت دراسة (السيد، 2018، ص. 27) أن الفرد الذي يتمتع بجودة حياة عالية فستكون مواجهته للضغوط النفسية أفضل، وعلى العكس فإذا كان مستوى جودة الحياة ضعيف فستشعر بالضغوط النفسية، وتقل دافعيته في مواجهتها (في: بن جلول، ولوكيا، 2018، ص. 868).

وفي نفس السياق جاءت دراسة (البربري، 2016) في فلسطين للتعرف على درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، ومستوى الاحتراق الوظيفي، والكشف عن دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني،

وذلك من خلال استقصاء عينة من (198) موظفاً، توصل من خلالها إلى عدة نتائج، أهمها: توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمستوى متوسط، وانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين بنسبة (49.64%)، كما كشفت عن وجود علاقة عكسية ضعيفة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي.

وكذا دراسة (Tuuli And Karisalmi, 1999)، التي أجريت في فنلندا بهدف التعرف على أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في كل من قطاعي تجارة التجزئة وقطاع صناعة المعادن في فنلندا، وذلك من خلال استقصاء عينة من (2599) موظفاً وموظفة من قطاعي تجارة التجزئة وصناعة المعادن. وقد توصلت الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي يرتبط إيجابياً مع بعض المتغيرات مثل: (الصراعات التنظيمية، متطلبات العمل، رتبة العمل)، ويرتبط سلباً مع متغيرات أخرى مثل: (السمات الجيدة لمجتمع العمل كالتواصل المفتوح، وعمل الرئيس، والتحكم والتأثير في العمل) (في: الهذّاب، والمخلافي، 2020، ص. 235).

وبالتالي، فإن أبعاد جودة الحياة الوظيفية لها الأثر الإيجابي في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي للعاملين. فمثلاً، الجانب الاجتماعي له أثر كبير في إصابة الفرد بالاحتراق الوظيفي أو عدمه، حيث لا يمكن عزل الفرد عن مجتمعه وما يحيط به من مشكلات، حيث يعيش الفرد في وسط اجتماعي مليء بالتغيرات الإيجابية والسلبية على حد سواء، وعليه التعايش معها سواء قبل أو رفض، إضافة للنظرة الاجتماعية للفرد ومهنته التي يعمل بها، وما يشهده المجتمع من تدني النظرة العامة نحو أفرادها، مما ساهم في زيادة الأعباء على الفرد، فهو مسؤول عن الزوجة والأبناء، جوار ما يتحمل من أعباء حياتية ومهنية، مما يعطله عن التقدم المهني المنشود، ذلك كله يساهم في إنهاك الموظف نفسياً (البربري، 2016، ص. 47). وهنا يبرز الأثر الإيجابي لبعد التوازن بين العمل والمنزل الذي إعتدته كل من "ايستون و فان لار" "Easton & Van Laar" (2012) في دراستهما على أبعاد جودة الحياة الوظيفية؛ حيث يُعتبر نظام العمل المرن من الأساليب التي تحقق للموظفين المواءمة بين وقت العمل والأوقات الشخصية لهم، وتكيف عملهم ليتناسب مع طريقة

الحياة التي يعيشونها، ونتيجة لذلك يرتفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم (في: الهذّاب، والمخلافي، 2020، ص. 239).

وفي نفس السياق أشار كل من (عرقوب، ويوسف خوجة، 2017، ص. 301) إلى جودة إمكانية التوفيق بين الحياة المهنية والحياة الشخصية من خلال؛ وتيرة وساعات العمل وتخصيص فترات للراحة من أجل استرجاع العامل لقواه البدنية خاصة المنظومة العظم-عضلية ليتمكن من متابعة عمله في أحسن حال دون إجهاد أو تعب، وكذلك الإنتباه إلى الأوقات الإجتماعية للعمال من خلال الأخذ بعين الاعتبار (وسائل النقل، أوقات التنقلات من وإلى أماكن العمل، التنقلات بين مختلف مصالح ومديريات المؤسسة). والتي يدرجها كل من "ايستون و فان لار" " Easton & Van Laar" (2012) تحت بعد الرفاهية في العمل والتي تمثل حالة الرضا والسعادة التي يشعر بها الموظف داخل العمل، وقد عرفت منظمة العمل العالمية رفاهية العمل بأنها "التسهيلات الخدمية والمرافق المقدمة، كالمطاعم، ووسائل الترفيه والإستجمام، وتوفير وسائل نقل الموظفين من العمل وإليه، وتوفير مكان لمبيت الموظفين الذين تكون أماكن سكنهم بعيدة عن مكان العمل" (في: الهذّاب، والمخلافي، 2020، ص. 239).

في السياق ذاته، استضاف ملتقى نادي الموارد البشرية المتحدث العالمي البروفيسور "ماثيو ليبيرمان" "Matthew Lieberman" مدير مختبر علم الأعصاب المعرفي والإجتماعي بجامعة كاليفورنيا، الذي سلط الضوء على أهمية الجانب الإجتماعي في بيئة العمل الذي يعزز السعادة وجودة الحياة والإنتاجية، ودور علم الأعصاب الإجتماعي في تطوير بيئة العمل.

وأكد "ماثيو ليبيرمان" "Matthew Lieberman" في محاضراته بعنوان: "استثمار العقل الإجتماعي لزيادة السعادة والإنتاجية في بيئة العمل" أن حاجة الإنسان للتواصل مع الآخرين توازي حاجته للطعام والمأوى في تحقيق السعادة، موضحا أن "مركز المتعة" في الدماغ يتأثر بالمتعة الإجتماعية المعنوية بذات الدرجة التي يستشعر بها الجوانب الحسية المادية للمتعة. وقال أن الألم الجسدي والألم الإجتماعي يثيران المنطقة ذاتها في الدماغ، مشيرا إلى أن الألم الإجتماعي يشبه

الألم الجسدي في أنه يدفعنا ويحفزنا على التفاعل والتواصل مع محيطنا (الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، 2018).

ومن جانب آخر فإن نمط الإشراف، ومشاركة العاملين مرتبطة بطبيعة العلاقة التي تنشأ بين الفرد وزملائه داخل المنظمة والتي لها دور في خلق جو من التوترات والاحتراقات الوظيفية، أو جو من الإنسجام والتآلف. كما أن العلاقات غير الجيدة التي لا تقوم على الاحترام المتبادل بين الفرد وزميله تعطي مؤشرا لمناخ غير صحي يسود المنظمة؛ مما يسبب حدوث الاحتراق الوظيفي. فقد أشارت الدراسة التي قام بها "والش ولافان" (Walsch & Lavan, 1981) إلى أنه كلما كان الموظفون متعاونين وعلاقتهم طيبة، كلما قل الاحتراق الوظيفي (البربري، 2016، ص. 47).

وفي هذا الصدد أشار "ماتيو ليبيرمان" "Matthew Lieberman" إلى أن بناء ثقافة الشكر والاحتفال بالإنجازات وتعزيز العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل تحفز الموظفين وتجعلهم أكثر إنتاجية، مستشهدا بدراسة أشارت إلى أن (40%) من الأشخاص الذين يحبون عملهم عزوا ذلك إلى وجود صديق مقرب فيها (الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، 2018).

وبالتالي هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الاحتراق النفسي لدى العاملين في مختلف المنظمات، وعليه لابد من توفير أقصى ما يمكن من أبعاد جودة حياة العمل، التي من خلالها يتمكن العاملين من التكيف ومواجهة الضغوط؛ والتخفيف من حدة الاحتراق النفسي لديهم.

كما أن أهمية جودة حياة العمل لا تكمن في اعتمادها كأداة تنظيمية يتم اللجوء إليها وقت الحاجة وإنما يجب أن تصبح جزءا من ثقافة المنظمة بحيث يتم استخدامها بشكل مستمر حتى تصبح أسلوب حياة تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات (سناني، بوعطيط، 2021، ص. 88).

وهذا ما قدمته دولة الإمارات خلال ملتقى نادي الموارد البشرية الذي انعقد في (مارس، 2018) وفيه تم إطلاق 120 نموذجا لتعزيز جودة الحياة في بيئة العمل.

وتركز نماذج جودة الحياة في بيئة العمل على الموارد البشرية الإيجابية لإثراء وتطوير رأس المال البشري، كما تركز على دور القيادة الإيجابية في تحفيز الموظفين، وتقديم مجموعة من

الأدوات والتطبيقات العملية المبنية على أسس علمية، لتحقيق أعلى مستويات جودة الحياة في بيئة العمل.

وتشتمل نماذج جودة الحياة في بيئة العمل على أربعة محاور رئيسية هي: الصحة، وتوطيد العلاقات، وتحقيق الإمكانات، وترسيخ الغاية، ويقدم كل محور أفكاراً ومقترحات وأدوات هادفة لترسيخ بيئة عمل يتمتع الموظفون فيها بأفضل مستويات جودة الحياة.

ويتضمن **المحور الأول** أفكاراً وتطبيقات عملية لتعزيز جودة الحياة في بيئة العمل من خلال التركيز على أهمية تعزيز الصحة الذهنية والبدنية والذكاء العاطفي والمرونة النفسية واليقظة الذهنية.

وتقدم نماذج جودة الحياة في بيئة العمل تطبيقات عملية حول كيفية تحقيق توازن أفضل في الحياة المهنية، وتهيئة بيئة تتبنى أفضل الممارسات في تصميم بيئة وأماكن العمل بطريقة داعمة لجودة الحياة.

ويتطرق **المحور الثاني** إلى العلاقة التبادلية التي تربط بين جودة الحياة في بيئة العمل والعلاقات المهنية الجيدة، وتأثيرها في مستويات الأداء، ويقدم مجموعة من الأدوات والأفكار لتعزيز الروابط وتوظيف طاقة العلاقات المهنية في تحقيق الإنجازات والارتقاء بمستويات الأداء والإنتاجية. ويركز **المحور الثالث** على تمكين الموظفين وبناء قدراتهم وتطوير مهاراتهم وإتاحة الفرص لهم لاكتشاف إمكاناتهم وتنميتها، ودور ذلك في ترسيخ جودة الحياة في بيئة العمل، ويستعرض آليات تطوير الموارد البشرية وتحسين الكفاءة والأداء.

ويتناول **المحور الرابع** سبل الربط بين الغاية الفردية والغاية المؤسسية، والأدوات العملية لتطوير معنى وهدف مشترك، ويركز على أهمية بناء صيغة تكاملية بين المعنى الفردي الذي يتمثل في امتلاك رؤية واضحة لحياة هادفة وعمل هادف، والمعنى المؤسسي الذي يتشكل من الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها (الإمارات اليوم، 2019).

6. خاتمة:

من خلال الطرح السابق، ترى الباحثة أنه هناك العديد من العوامل التي تؤثر في الاحتراق النفسي للعاملين داخل المنظمات، وبالتالي أضحت من الضروري إيجاد استراتيجيات لتحقيق التوازن النفسي والصحة الذهنية والبدنية؛ من خلال التركيز على أبعاد جودة حياة العمل باعتبارها استراتيجية هامة في تحقيق الرفاه النفسي والشعور بالسعادة، والرضا الوظيفي. كما تساهم في تحسين مزاج العاملين والتقليل من الصراعات بينهم وبالتالي التخفيف من حدة الاحتراق النفسي، إضافة إلى الرفع من مستوى الأداء مما يزيد من دافعيتهم، ويجعلهم مرنين أمام التغيير وقبول الأهداف المسطرة.

كما تركز برامج جودة الحياة في بيئة العمل على الإستثمار في رأس المال البشري كونه مورداً يجب استغلاله أحسن استغلال مع توفير له كل متطلبات الراحة والرفاه، والذي يساهم في الحفاظ على صحته النفسية والجسدية والعقلية والتي تعتبر أساسية في أداء المهام وتحمل المسؤوليات.

ومن جانب آخر فتوفير مؤشرات الجودة في الوسط المهني يفتح الكثير من الفرص للمنظمة وذلك من خلال استقطاب الكفاءات المهنية ورفع مستوى الإنتاج كما ونوعاً. وبالتالي فإن تطبيق أبعاد جودة الحياة في بيئة العمل له الأثر الإيجابي في التخفيف والحد من ظاهرة الاحتراق النفسي وكذلك تمكن العاملين من التكيف ومواجهة ضغوط العمل.

7. قائمة المراجع:

الإمارات اليوم. (2019، 06 يناير). 120 نموذجاً لتعزيز جودة الحياة في بيئة العمل. استرجعت في تاريخ 29 جانفي 2023 من [https://www.emaratayoum.com/local-](https://www.emaratayoum.com/local-section/other/2019-01-06-1.117009)

[section/other/2019-01-06-1.117009](https://www.emaratayoum.com/local-section/other/2019-01-06-1.117009)

البربري، مروان حسن. (2016). دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقبصة للإعلام والإنتاج الفني. مذكرة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا وجامعة الأقصى، غزة.

- بن جلول، نبيل، ولوكيا، الهاشمي. (2018، سبتمبر). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالتفكير الإيجابي (دراسة ميدانية لدى الموظفين بالمؤسسات الشبانية والرياضية لولاية ورقلة). *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والإجتماعية*، 20، 867-880.
- بن خالد، عبد الكريم، ومباركي، بوحفص. (2015، سبتمبر). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. *مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية*، 20، 117-129.
- بوحارة، هناء. (2016، صيف). ظاهرة الاحتراق النفسي كاستجابة لضغوط العمل في المهن الخدماتية "الإنسانية والإجتماعية": قراءة نفسية تشخيصية. *شؤون إجتماعية*، 33(130)، 217-246.
- بوضياف، نوال. (2021، جانفي). جودة الحياة الوظيفية ومدى اسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات-رؤية في إطار علم النفس الإيجابي-. *مجلة القبس للدراسات النفسية والإجتماعية*، 03(01)، 94-109.
- سماني، مراد. (2012). إستراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الاحتراق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران. *مذكرة ماجستير غير منشورة*، جامعة وهران، الجزائر.
- سناني، لبنى، وبوعطيط، جلال الدين. (2021). دور جودة حياة العمل في تحقيق الرفاهية النفسية والإجتماعية في بيئة العمل. *مجلة سوسيولوجيا*، 05(03)، 84-97.
- الصباح، محمد ربيع ادريس. (2014). فاعلية برنامج إرشادي معرفي-سلوكي لخفض درجة الاحتراق النفسي. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.
- طايبي، نعيمة. (2013). علاقة الاحتراق النفسي ببعض الإضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر 2، الجزائر.
- عرقوب، محمد، ويوسف خوجة، عادل. (2017). دور الأرغونوميا في تحقيق جودة حياة العمل. *مجلة الخلدونية*، 10(02)، 293-303.
- المجدلاوي، ماهر يوسف. (2014، يونيو). مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة الإجتماعية لدى عينة من السائقين. *مجلة جامعة الأقصى*، 18(02)، 213-249.
- نبار، رقية. (2012). الاحتراق النفسي لدى أساتذة التكوين والتعليم المهنيين. *مذكرة ماجستير غير منشورة*، جامعة وهران، الجزائر.

- نصر، عزة جلال مصطفى. (2020، أبريل). تحسين جودة الحياة الوظيفية لقادة مدارس التعليم العام بمصر: آليات مقترحة. *مجلة الإدارة التربوية*، 26، 13-87.
- الهذّاب، تغريد بنت حمد، والمخلافي، عبد الملك بن طاهر. (2020، سبتمبر). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض. *المجلة العربية للإدارة*، 40(03)، 233-254.
- الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية. (2018، 07 مارس). *إطلاق دليل السعادة وجودة الحياة في بيئة العمل خلال ملتقى نادي الموارد البشرية*. استرجعت في تاريخ 29 جانفي، 2023 من <https://www.fahr.gov.ae/ar/news/7/3/2018/launch-of-guide-to-happiness-and-quality-of-life-in-the-work-environment-at-hr-club-forum.aspx>
- وادي، لمين. (2016). جودة حياة العمل كمدخل لإدارة الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة: دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية الحجار-عنازة. *مجلة دراسات وأبحاث*، 22، 264-284.
- ياسين، حمدي محمد، وعلي، إيناس سيد. (2014، يناير). فاعلية الذات والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة. *مجلة كلية التربية*، 25(97)، 313-351.