



من الاحتراق إلى الإشراق

دليل إرشادي للوقاية والتعافي

من الاحتراق الوظيفي



٣) المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية ، ١٤٤٦ هـ

ابن عيود ، ندى عقاب
من الاحتراق إلى الإشراف دليل إرشادي للوقاية والتعافي من
الاحتراق الوظيفي. / ابن عيود ، ندى عقاب ؛ السعد ، هدى
حسين ؛ المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية - الرياض ، ١٤٤٦ هـ
..ص ؛ ..سم

رقم الإيداع: ١٤٤٦/١٨٤٠٣
ردمك: ٩٧٨-٦٠٣-٨٤٥٩-٠٧-٢

إعداد:

أ. ندى عقاب بن عبود أ. هدى حسين السعد

اعتماد:

لجنة المراجعة الداخلية لمحتوى المواد العلمية
بالمركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية.

2025م الطبعة الأولى

الفهرس:

01	• مقدمة.....
0	• أهمية الموضوع.....
02	• أهمية فهم الاحتراق الوظيفي.....
04	• إحصائيات حول الاحتراق الوظيفي.....
07	• تاريخ تطور مفهوم الاحتراق الوظيفي.....
11	• مفاهيم متداخلة مع الاحتراق الوظيفي.....
16	• أبعاد وعناصر الاحتراق الوظيفي.....
20	• العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي.....
26	• المؤشرات المنذرة باحتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي.....
28	• مظاهر وأعراض الاحتراق الوظيفي.....
34	• مراحل تطور الاحتراق الوظيفي.....
40	• الفئات الأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي.....
41	• آثار الاحتراق الوظيفي.....
44	• كيف نتغلب على الاحتراق الوظيفي؟.....
44	• استراتيجيات الوقاية من الاحتراق الوظيفي.....
60	• استراتيجيات التعافي من الاحتراق الوظيفي.....
90	• مصادر ومراجع.....

الأهداف الرئيسية للدليل:

- 1 زيادة الوعي لدى الأفراد والمنظمات حول الاحتراق الوظيفي.
- 2 تقديم استراتيجيات عملية للوقاية والعلاج من الاحتراق الوظيفي.
- 3 تحسين بيئة العمل من خلال خلق بيئة عمل داعمة وصحية.

الأهداف الفرعية للدليل:

- 1 استعراض العوامل الفردية والاجتماعية والمهنية التي تزيد من احتمالية التعرّض للاحتراق الوظيفي.
- 2 توضيح تأثير الاحتراق الوظيفي على الصحة النفسية والجسدية والعلاقات الاجتماعية والمهنية.
- 3 دعم الموظفين والمدراء بمعلومات عملية لتعزيز رفاهيتهم وتحقيق إنتاجية مُستدامة.

قال تعالى: ﴿هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ﴾

(المملك: ١٥).

خلق الله الإنسان لعمارة الأرض، وسخر له مواردها لتكون تحت تصرّفه، وميّزه بالعقل وحثه على العلم والعمل، فمن خلالهما، يساهم الأفراد في بناء الأرض وتطويرها في مختلف المجالات والمستويات المهنية. ومع ذلك، فإن بيئات العمل المختلفة لا تخلو من الضغوط التي قد تتفاقم وتؤدي إلى الاحتراق الوظيفي، وهو حالة من الإجهاد العاطفي والجسدي والعقلي الناتج عن ضغوط العمل المستمرة، مما يؤثر سلبًا على إنتاجية العاملين وكفاءتهم.

في ظل تزايد ظاهرة الاحتراق الوظيفي في بيئات العمل، قمنا بإعداد هذا الدليل الإرشادي الشامل الذي يعتمد على منهجية التساؤلات والسرد ودراسات المواقف الواقعية لتقديم توصيف دقيق للاحتراق الوظيفي، بما في ذلك علاماته، وأسبابه، ومراحله، وطرق الوقاية منه والتغلب عليه.

إن التعرف على الأعراض ومعرفة كيفية التعامل معها يعدّ من أنجح استراتيجيات الوقاية التي يجب على كل مسؤول في أي منظمة الإلمام بها لتجنّب تبعات الاحتراق الوظيفي على العاملين.

يساعد هذا الدليل العاملين على التعامل بفعالية مع الضغوط المهنية، مما يحقق توازنًا بين العمل والحياة الشخصية، كما يساهم في الوقاية من الاحتراق الوظيفي والتعافي منه، مما يحسّن جودة الحياة المهنية، هذا التوازن يعزّز الحياة الشخصية والاجتماعية للأفراد بشكل تدريجي ومُستدام.

أهمية فهم الاحتراق الوظيفي:



ماذا سيحدث إذا تجاهلت المنظمات أهمية فهم الاحتراق الوظيفي؟

إذا تجاهلت المنظمات أهمية فهم الاحتراق الوظيفي، فقد تفشل في توفير بيئة عمل صحية وداعمة، مما يؤدي إلى ارتفاع معدلات الغياب، وزيادة دوران العاملين، وانخفاض الروح المعنوية والإنتاجية، وصعوبة جذب المواهب والاحتفاظ بها، مما يؤثر سلباً على أدائها العام. وعلى النقيض، فإن فهم الاحتراق الوظيفي يساعدها في التعرّف على الأعراض والأسباب، وبالتالي يمكنها من اتخاذ التدابير الوقائية والعلاجية المناسبة لدعم العاملين، مما يعزّز الرضا والارتباط الوظيفي لديهم، ويؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين بيئة العمل.

ماذا لو لم يع الموظف أنه يمرّ بمرحلة احتراق وظيفي؟

إذا لم يدرك الموظف أنه يمر بمرحلة احتراق وظيفي، فقد يستمر في العمل تحت ضغوط شديدة دون البحث عن حلول أو دعم، مما يؤدي إلى تدهور حالته الصحية والنفسية، وانخفاض إنتاجيته، وزيادة احتمالية ارتكاب الأخطاء، وقد يصل به الأمر إلى ترك العمل أو التسبّب في أضرار جسيمة لصحته. وعلى النقيض، فإن وعي الموظف بأنه يمر بمرحلة احتراق وظيفي ومعرفة مستوي شدته، والسعي للحصول على الدعم اللازم يمكن أن يساعد في تحسين حالته الصحية والنفسية، وزيادة إنتاجيته، وتقليل احتمالية ارتكاب الأخطاء، مما يعزّز من استمراريته في العمل ويحافظ على صحته.

ما الذي جعل الاحتراق الوظيفي في دائرة الضوء؟

الاحتراق الوظيفي أصبح في الآونة الأخيرة موضوعاً ذا أهمية كبيرة بسبب تأثيراته العميقة على الأفراد والمجتمعات. تؤكد الدراسات أن الاحتراق الوظيفي والضغط المرتبطة ببيئة العمل مستفحلة، وأن الاهتمام بها ليس ترفاً أو أمراً ثانوياً. يجب النظر إلى هذه القضية بجدية، لما لها من انعكاسات اقتصادية، مادية، وصحية كبيرة، وما يزيد من خطورتها أنها مشكلة خفية وشخصية، مما يتطلب اهتماماً خاصاً للتعامل معها بفعالية.

خفية:

يبدأ الاحتراق الوظيفي بشكل غير ملحوظ، حيث يختلط التعب والإرهاق مع ضغوط العمل اليومية، مما يجعل من الصعب على الشخص تحديد ما إذا كان يعاني من ضغوط العمل العادية أو وصل إلى مرحلة الاحتراق. تبدأ الأعراض بالشعور المستمر بالتعب أو فقدان الحماس للعمل.

شخصية:

تختلف تأثيرات الاحتراق الوظيفي من شخص لآخر بناءً على ظروفهم الشخصية والمهنية، يمكن أن تتراوح هذه التأثيرات من أعراض بسيطة إلى مشاكل صحية خطيرة مثل نوبات القلب، وارتفاع ضغط الدم، وأمراض الجهاز الهضمي، هذه التأثيرات يمكن أن تؤدي إلى التفكير بالانتحار، مما يجعل من الضروري الوعي بهذه الأعراض ومعالجتها في وقت مبكر.

إحصائيات حول الاحتراق الوظيفي:



وفقاً لاستطلاع مؤسسة غالوب، يتعرّض **76%** من الموظفين للاحتراق الوظيفي على الأقل في بعض الأحيان، **28%** منهم يعانون منه بشكل دائم أو في أغلب الأحيان. كما كشفت دراسة لجامعة ستانفورد أن نفقات الرعاية الصحية الناجمة عن الاحتراق الوظيفي بلغت حوالي **190** مليار دولار سنوياً، ما يعادل **8%** من إجمالي نفقات الرعاية الصحية، كما تسبّب في وفاة **120,000** موظف سنوياً.

وفي تقرير آخر صدر عن مؤسسة غالوب عام **2018م**، اتّضح أن معاناة الموظفين من الاحتراق الوظيفي تتعلّق بضغط الوقت. الموظفون الذين لديهم وقت كافٍ لأداء عملهم يكونون أقل عرضة بنسبة **70%** للإرهاق الشديد. كما أوضح التقرير أنّ الموظفين الذين يشعرون بدعم قوي من مديرهم يكونون أقل عرضة بنسبة **70%** للاحتراق الوظيفي، هذا يشير إلى أن قلّة التواصل والدعم من المدير تعدّ سبباً آخر لحدوث الاحتراق الوظيفي.

لا يشترط أن تكون طبيعة الوظيفة شاقّة بدنياً أو مرهقة ذهنياً لحدوث الاحتراق الوظيفي، ففي دراسة طبية صدرت عام **2019م** حول الاحتراق والاكتئاب والانتحار، تبين أن **44%** من الأطباء يعانون من الاحتراق الوظيفي رغم أن وظائفهم كانت شبه مكتفية.

تشير الإحصائيات إلى أن كل عام يموت حوالي **2.78** مليون شخص حول العالم بسبب وظائفهم، ويصاب **374 مليون** شخص أثناء العمل، وفقاً لإحصائيات منظمة العمل الدولية (ILO) في أبريل **2019م**.

في تقرير مشترك بين منظمة الصحة العالمية (WHO) ومنظمة العمل الدولية (ILO) نُشر في عام **2021م**، تمّت دراسة **19** خطراً وظيفياً لتحديد أخطرها، ووجد التقرير أن العمل لساعات طويلة هو الأكثر خطورة، حيث يموت حوالي **750 ألف** شخص سنوياً بسبب ساعات العمل الطويلة. بالمقارنة، يعتبر التعرّض للهواء الملوث في بيئة العمل أقل ضرراً، حيث يموت حوالي **450 ألف** شخص سنوياً نتيجة لذلك.

نسبة الوفيات بسبب الهواء الملوث في بيئة العمل زادت بمعدل **29%** منذ عام **2000م**، وكانت هذه الوفيات ناتجة بشكل رئيسي عن أمراض القلب والسكتات الدماغية. بين عامي **2000 – 2016**، كما ارتفعت نسبة الوفيات بسبب أمراض القلب إلى **42%** والسكتات الدماغية إلى **19%**، وكل ذلك بسبب ساعات العمل الطويلة، ووفقاً للتقرير، فإنه يموت حوالي **1.9** مليون شخص سنوياً بسبب الأمراض والإصابات المرتبطة بالعمل. من بين هذه الوفيات، كانت **750,000** حالة مرتبطة بساعات العمل الطويلة، **450,000** حالة بسبب التعرض للهواء الملوث في بيئة العمل.

في الولايات المتحدة، أظهرت إحصائيات مكتب إحصاءات العمل (BLS) لعام **2022** أن **4,764** عاملاً لقوا حتفهم بسبب ظروف العمل الخطرة، **120,000** عامل توفوا نتيجة لأمراض مهنية. أشار تقرير AFL-CIO لعام **2023** إلى أن **343** عاملاً يموتون يومياً بسبب ظروف العمل الخطرة، مع ارتفاع معدل الوفيات المهنية إلى **3.6** لكل **100,000** عامل.

في سبتمبر **2020**، نُشرت دراسة حديثة بعنوان "المسح الوطني للصحة النفسية وضغوط الحياة" في المجلة الدولية لأساليب البحث في الطب النفسي، أجريت هذه الدراسة بالتعاون بين كل من مركز الملك سلمان لأبحاث الإعاقة، وجامعة هارفارد، وجامعة الملك سعود، ومنظمة الصحة العالمية، هدفت الدراسة إلى فهم تأثير الضغوط النفسية على المجتمع السعودي، واستمرت أعمال المسح الميداني لمدة **ثلاث سنوات** تقريباً، وشملت عينة واسعة من مختلف مناطق المملكة، وأظهرت النتائج أن الضغوط النفسية تُعدُّ أحد الأسباب الرئيسية للإعاقة والعجز في المجتمع السعودي، كما كشفت الدراسة أن هناك أكثر من **450 مليون** شخص حول العالم يعانون من اضطرابات نفسية، مما يبرز أهمية التوعية بالأزمة العالمية للصحة النفسية. سلّطت هذه النتائج الضوء على الحاجة الملحة لتطوير استراتيجيات فعّالة للتعامل مع الضغوط النفسية والحد من تأثيرها السلبي على الأفراد والمجتمع ككل.

من الضروري أن تتبنّى الجهات المعنية سياسات وبرامج تهدف إلى تعزيز الصحة النفسية وتقديم الدعم اللازم للأشخاص الذين يعانون من هذه الاضطرابات، لضمان تحسين جودة الحياة والرفاهية العامة في المجتمع.

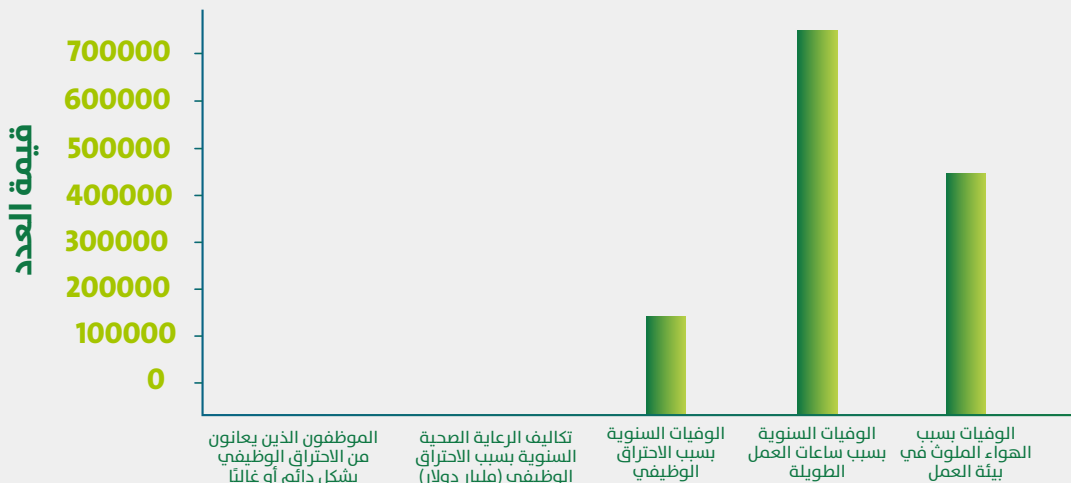
لا شك بالتأكيد أن نتائج الإحصائيات مقلقة للغاية وتدق ناقوس الخطر بشأن مدى انتشار الاحتراق الوظيفي وتأثيره السلبي على العاملين والمنظمات، هذه الأرقام تكشف عن التأثير العميق لهذه المشكلة على الصحة النفسية والجسدية للعاملين، وكذلك على إنتاجية المنظمات، لذا، فإن دعم العاملين ليس مجرد رفاهية، بل هو ضرورة حتمية.

وقد تتساءل، عزيزي القارئ: كيف يمكنني معرفة ما إن كنت أملكُ بمرحلة الاحتراق الوظيفي؟ وما هي تداعياته؟ وكيف يمكنني التعافي منه؟ بل ما هو الاحتراق الوظيفي بالتحديد؟ والكثير من التساؤلات حول هذا القاتل الصامت!

إن كنت قد شعرت يوماً بالإرهاق الشديد من عملك لدرجة أنك لم تعد تجد فيه أي متعة، وفقدت الحماس والقدرة على العطاء، فأنت لست وحدك، يوجد الكثير من الأشخاص في مختلف المجالات يواجهون تحديات تؤثر على رضاهم وأدائهم في العمل.

في هذا الدليل، سنكشف لك أسرار الاحتراق الوظيفي وكيفية التغلب عليه والتعافي منه، لتعود إلى حياتك المهنية بطاقة وحماس جديدين، وتصل إلى الرضا والسعادة المهنية. تابع القراءة واكتشف كل ما تحتاج معرفته.

إحصاءات عن الإرهاق



المصادر:

إحصاءات منظمة العمل الدولية، أبريل 2019 - موقع منظمة العمل الدولية: ILO
 تقديرات مشتركة بين منظمة الصحة العالمية ومنظمة العمل الدولية لعبء الأمراض والإصابات المرتبطة بالعمل، 2000-2016 - موقع منظمة الصحة العالمية: WHO
 ملخص تعداد الإصابات المهنية القاتلة، 2022 - موقع مكتب إحصاءات العمل الأمريكي: U.S. Bureau of Labor Statistics
 موقع اتحاد النقابات العمالية والصناعية الأمريكية (AFL-CIO): Death on the Job: The Toll of Neglect، 2023 - AFL-CIO
 مؤسسة غالوب: gallup.com
 جامعة ستانفورد: gsb.stanford.edu
 دراسة: المسح الوطني للصحة النفسية وضغوط الحياة، مركز الملك سلمان لأبحاث الإعاقة، 2020: 3046/https://kscdr.org.sa/ar/research

تاريخ تطور مفهوم الاحتراق الوظيفي:

تاريخ هذه الظاهرة قديم قدم العمل والإنسان. تطوّر فهمنا لمفهوم الاحتراق الوظيفي عبر العقود، حيث انتقل من مفهوم عام للإرهاق العصبي إلى تعريف محدّد ودقيق، مدعوم بأدوات قياس وأبحاث علمية تعكس تأثيراته على الأفراد والمنظمات.

البدايات الأولى: القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين:

ظهرت مفاهيم مبكّرة تتعلّق بالإجهاد المهني تحت مسمّيات مثل الوهن العصبي (Neurasthenia)، الذي وصفه لأول مرة الطبيب الأمريكي جورج بيرد في عام 1869. كان الوهن العصبي يستخدم لوصف حالات الإرهاق النفسي والجسدي نتيجة للضغوط المهنية.

في الستينيات:

بدأ الاهتمام يتزايد بمفهوم الإجهاد المرتبط بالعمل، خاصة في أوروبا وأمريكا الشمالية. وظهرت العديد من الدراسات التي تناولت حالات الإرهاق المهني بين العاملين في مجالات مثل الرعاية الصحية والتعليم. عام 1969، تم توثيق أول حالة للكاروشي لموظف يبلغ من العمر 29 عامًا يعمل في قسم النشر في إحدى الصحف الكبرى، وتوفي نتيجة سكتة قلبية بسبب ضغوط العمل، الكاروشي مصطلح ياباني يعني (الموت من الإرهاق)، ويشير إلى الوفاة المفاجئة الناتجة عن العمل المفرط، غالبًا بسبب النوبات القلبية أو السكتات الدماغية. وفي الثمانينات، بدأت الظاهرة تكتسب اهتمامًا أكبر، حيث بدأ الأطباء والمحامون في اليابان بتوثيق الحالات وتقديم الدعم للأسر المتضررة، وتم إنشاء خطوط ساخنة للكاروشي في عام 1988 لتقديم الاستشارات والمساعدة، فالاحتراق الوظيفي يمكن أن يكون مرحلة سابقة للكاروشي، حيث يشعر الفرد بالإرهاق الشديد وفقدان الحافز قبل أن تتفاقم الحالة إلى مشاكل صحية خطيرة.



في السبعينيات:

عام 1974، نشر عالم النفس الألماني الأمريكي هيربرت فرويدنبرجر، ورقة بحثية بعنوان (Staff Burn-Out) في مجلة Journal of Social Issues، حيث قدّم مفهوم الاحتراق الوظيفي لأول مرة، ووصفه بأنه حالة تتميز بالإرهاق الجسدي والعاطفي نتيجة الضغوط المستمرة في مكان العمل، وتشمل الشعور بالفشل وتدهور الأداء المهني والشخصي.

هيربرت فرويدنبرجر كان متخصصاً في الصحة النفسية، خاصةً في مشاكل الإدمان، وهو أول من تحدث عن ظاهرة الاحتراق الوظيفي. افتتح عيادة مجانية في ألمانيا لمواجهة وباء الإدمان، ولكن بسبب مجانية العيادة وانتشار الوباء، كانت تواجه ضغطاً كبيراً. في البداية، تطوّع مجموعة من الشباب والشابات المليئين بالحماس لمساعدته في هذا العمل الخيري. لكن مع مرور الوقت واستمرار الضغط، لاحظ فرويدنبرجر بعد عدة أشهر أن المتطوعين الذين كانوا في البداية متحمسين ومؤمنين بقيمة عملهم، وبدأوا يظهرون علامات سلبية لم تكن موجودة من قبل. أبرز العلامات التي لاحظها كانت النظرة السلبية والمشاعر السلبية والتبرّم العام المرتبط بالعمل. كان فرويدنبرجر يلاحظ أعراض الإرهاق والاستنزاف الداخلي والشعور المستمر بالإرهاق على مرضاه المدمنين. لكن نظريته تغيّرت عندما لاحظ نفس الأعراض على المتطوعين الشباب في عيادته مع زيادة ضغط وكثافة العمل. رغم محاولاته لتعويضهم مادياً، استمرت الحالة معهم لدرجة أنهم أهملوا العمل والمرضى.

بعد عدة أشهر من الملاحظة والدراسة، استنتج فرويدنبرجر أن هؤلاء المتطوعين يمرّون بحالة من الإرهاق العام، أدّت إلى انخفاض الإحساس بالقيمة التي يقدّمونها، وانخفاض كفاءتهم وإنتاجيتهم، وأحياناً عدم قدرتهم على الحضور إلى العمل. بعد فترة، بدأ فرويدنبرجر في دراسة هذه الظاهرة وكتب أول ورقة علمية تصفها، وأطلق عليها اسم الاحتراق الوظيفي. كانت هذه الكلمة تُستخدم سابقاً في الأدب والروايات، لكنه كان أول من استخدمها في المجال الصحي الأكاديمي. عرف فرويدنبرجر الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من الإنهاك النفسي والجسدي والعاطفي التي تستنزف الإنسان في جميع هذه الجوانب، مما قد يؤثر على قدرته على الإحساس بقيمة العمل الذي يقدّمه وربما يؤثر على ثقته بنفسه في جودة وكفاءة تقديم العمل.



في الثمانينات:

عام 1980، بدأ مفهوم الاحتراق الوظيفي يكتسب شهرة واسعة في الأوساط الأكاديمية والمهنية. قامت كريستينا ماسلاك وسوزان جاكسون بتطوير أدوات قياس مثل Maslach Burnout Inventory (MBI) لتقييم مستويات الاحتراق الوظيفي بين العاملين. **عام 1981**، قامت أستاذة علم النفس كريستينا ماسلاك (Maslach)، بدراسة مفاهيم الاحتراق الوظيفي، ووصفته بأنه مجموعة من أعراض الإجهاد النفسي، وتشمل الإرهاق العاطفي، والتبدّل الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني، مما ساهم في تعميق الفهم العلمي لهذه الظاهرة ووضع أسس لتحليلها وقياسها. **عام 1988**، عرّفت بينس (PINES)، وهي واحدة من الباحثين البارزين في مجال الاحتراق الوظيفي، الاحتراق الوظيفي على أنه حالة من الإرهاق الجسدي والعاطفي والعقلي التي تحدث نتيجة الانخراط طويل الأمد في مواقف تتطلب جهداً عاطفياً كبيراً.

في التسعينيات:

عام 1994، أدرجت منظمة الصحة العالمية الاحتراق الوظيفي ضمن التصنيف الدولي للأمراض (ICD-10) كظاهرة مهنية، مما يعكس الاعتراف المتزايد بأهمية هذه الحالة وتأثيرها على الصحة النفسية والجسدية للموظفين.

في أواخر التسعينيات، بدأت الأبحاث تركّز بشكل أكبر على العوامل المؤثرة في الاحتراق الوظيفي، مثل بيئة العمل، العلاقات مع الزملاء، ومتطلبات العمل.

في القرن الواحد والعشرون:

في ديسمبر **2017**، نشر الباحثان الجزائريان الدكتور علوطي عاشور والدكتور مغار عبد الوهاب دراسة بعنوان "الاحتراق الوظيفي تعريف وأعراض"، عرّفا فيها الاحتراق الوظيفي كحالة نفسية تتضمّن مجموعة من الأعراض مثل الإجهاد العاطفي، الاستجابة العدائية تجاه الآخرين، والشعور بانخفاض الإنجاز الشخصي. غالبًا ما تصيب هذه الحالة الأفراد الذين تتطلّب وظائفهم تفاعلًا مستمرًا مع الناس.

في عام **2019**، أصدرت منظمة الصحة العالمية (WHO) تحديثًا للتصنيف الدولي للأمراض (ICD-11)، حيث أدرجت الاحتراق الوظيفي باعتباره ظاهرة مهنية بشكل رسمي، محددةً **أبعاده الثلاثة: الإرهاق العاطفي، والتباعد الشخصي، وانخفاض الكفاءة المهنية.**

في عام **2022**، أدرجت منظمة الصحة العالمية (WHO) الاحتراق الوظيفي ضمن التصنيف الدولي للأمراض (ICD-11) باعتباره ظاهرة مهنية، وليس حالة طبية. أما بالنسبة للدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات النفسية (DSM-5)، فقد صدر آخر تحديث له في مايو **2013**. ومع ذلك، فقد تم إصدار نسخة محدّثة تُعرف باسم **TR-5-DSM** (النص المنقّح) في مارس **2022**، والتي تضمّنت بعض التعديلات والإضافات على الإصدار السابق، ولكنها لم تصنف الاحتراق الوظيفي على أنه اضطراب نفسي، وإنما يُعترف بالاحتراق الوظيفي باعتباره حالة تؤثر على الصحة النفسية والجسدية نتيجة للإجهاد المزمن في مكان العمل.

مفاهيم متداخلة مع الاحتراق الوظيفي:

يعرّف علماء النفس الاحتراق الوظيفي:

بأنه حالة من الإرهاق العاطفي والجسدي والعقلي الناتج عن التعرّض المطوّل والمفرط للإجهاد والضغوطات في بيئة العمل. يحدث الاحتراق الوظيفي عندما يشعر الشخص بعدم الفاعلية وفقدان الدافعية، مما يؤدي إلى انخفاض الأداء والشعور بالإحباط والانعزال. ومع ذلك، هناك مفاهيم أخرى تتداخل معه وتتشترك في بعض الأعراض، لكنها تختلف في السياق والتأثيرات. هذه المفاهيم تعكس جوانب مختلفة من الضغوط النفسية والجسدية التي يمكن أن تؤثر على الأفراد في بيئات العمل المختلفة.

الاحتراق النفسي:

عبارة عن خبرة نفسية سلبية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع وتشمل استجابات سلبية وغير ملائمة نحو الغير ونحو الذات، تؤدي إلى فقدان الحيوية والنشاط بشكل عام، وليس فقط في سياق العمل.

الضغوط النفسية:

هي العوامل الخارجية التي تسبب التوتر والقلق، والتي يمكن أن تؤدي إلى الاحتراق النفسي عند تراكمها بشكل عام، وليس فقط في بيئة العمل، بينما يكون الاحتراق الوظيفي نتيجة تراكم هذه الضغوط في بيئة العمل بشكل خاص.

الإجهاد المزمن:

يشمل الإجهاد المستمر الذي يمكن أن يؤدي إلى مشاكل صحية طويلة الأمد، مثل أمراض القلب وارتفاع ضغط الدم، بينما يركز الاحتراق الوظيفي على التأثيرات النفسية والجسدية الناتجة عن بيئة العمل.

الإجهاد العادي:

حالة مؤقتة يمكن التعامل معها من خلال الراحة والاسترخاء، وتكون أعراضها أقل شدة ولا تؤدي إلى تأثيرات طويلة الأمد على الصحة النفسية والجسدية.

ضغط العمل:



يُعرف بأنه حالة من الإجهاد الجسدي والنفسي الناتجة عن تراكم المسؤوليات والضغوطات التي تتجاوز قدرة الفرد على التحمل، وهو ظرف مؤقت يشعر به الموظف بوضوح، مما يسمح له باتخاذ خطوات للتعامل معه. إذا لم يتم التعامل مع ضغط العمل بشكل فعال، فإنه يمكن أن يتطور إلى احتراق وظيفي، بينما ينتج الاحتراق الوظيفي عن التعرّض المطول والمفرط للإجهاد والضغوطات في بيئة العمل. وهو يحدث بشكل تدريجي وقد لا يدرك الموظف أنه يعاني منه حتى يصل إلى مراحل متقدمة، حيث يتّسم بفقدان الدافعية والشعور بالإرهاق العاطفي والجسدي.

الاكتئاب:



اضطراب مزاجي يسبب شعوراً دائماً بالحزن وفقدان الاهتمام، ويؤثر على كيفية شعور الشخص وتفكيره وسلوكه، مما يمكن أن يؤدي إلى مشاكل عاطفية وجسدية متعددة.

القلق:



حالة من التوتر المستمر التي يمكن أن تؤثر على الأداء الوظيفي والشخصي، وتزيد من احتمالية الشعور بالإرهاق، بينما الاحتراق الوظيفي هو نتيجة تراكم الضغوط في العمل بشكل خاص.

☆ دراسة موقف:

عزيزي القارئ... قبل أن تستعرض محتوى الدليل، نودُّ أن نلفت انتباهك إلى موقفين مهمين، تمعّن فيهما جيداً، حلّلهما، واكتشف أيّاً من المفاهيم السابقة ينطبق عليهما؟

سارة تعمل في شركة اتصالات، وقد لاحظت غياب صديقتها نغم عن العمل لعدة أيام، حاولت الاتصال بها، لكن هاتفها كان مغلقاً، وعندما سألت عنها، أُبلغت أن نغم أخذت إجازة. اشتاقت سارة لنغم لأنها تُضفي جوّاً لطيفاً في العمل، وهي معروفة بأنها تعمل بجد وتساعد الجميع حتى خارج نطاق تخصصها. كانت نغم تتحمل ضغوط العمل بشكل كبير، مما دفع سارة لنصحها بعدم تحميل نفسها فوق طاقتها. نغم كانت تعمل بجد للحصول على ترقية ومنصب جديد، وكانت الإدارة قد وعدتها بذلك بعد بضعة أشهر. لذا، كانت تقضي ساعات إضافية في العمل وحتى في أيام الإجازة، مما أثر على وقتها مع العائلة، بعد كل هذا الجهد، لم تحصل نغم على الترقية، وقد أثر ذلك عليها بشكل كبير. تغيّرت نغم فجأة، وأصبحت لا تقوم بعملها كما كانت من قبل، وتغضب بسرعة إذا طلب منها أحد شيئاً. وأصبحت تأتي وتغادر العمل في أوقات غير منتظمة، وتغيب كثيراً، وعندما سألتها سارة عن سبب هذا التغيير، قالت نغم إنها لم تعد تهتم. أخبرت نغم سارة بأنها تعاني من صداع مزعج وصعوبة في النوم، وفقدت شهيتها للطعام والرغبة في الحديث مع أي شخص، حتى مع عائلتها. كانت رغبة نغم في التقدّم في حياتها المهنية قوية جداً، لكنها نسيت أن العمل الزائد والإجهاد المستمر ليس الطريق الوحيد للنجاح. في النهاية، أدركت نغم، وقالت لنفسها: ما فائدة المنصب والمال إذا كان يجب إنفاقه على العلاج بسبب الإرهاق والتعب؟

الموقف الثاني:



جاسيندا أريدين، رئيسة وزراء نيوزيلندا، تولّت المنصب في عام 2017 وكانت محبوبة جدًا من الشعب بسبب مواقفها البطولية، خاصة خلال فترة جائحة كورونا، وفي 19 يناير 2023، أعلنت استقالتها، مما أثار دهشة الكثيرين. في مؤتمر صحفي، أوضحت جاسيندا أن السبب الرئيسي لاستقالتها هو الإرهاق المهني، حيث قالت: لم يعد لدي ما يكفي من الطاقة للاستمرار في هذا المنصب لأربع سنوات أخرى، حاولت العثور على هذه الطاقة، لكنني لم أستطع، في النهاية، نحن بشر، ونعطي ما نستطيع لأطول فترة ممكنة، ثم يأتي الوقت الذي نعرف فيه متى نتوقف.

وأضافت: سأرحل لأن وظيفة مميزة مثل هذه تأتي مع مسؤولية كبيرة، ومسؤولية معرفة متى تكون الشخص المناسب للقيادة ومتى لا تكون.



بالتأمل في الموقفين السابقين، كيف وجدت تجربة الإرهاق المهني لكل من نغم، الموظفة التي تسعى للحصول على ترقية، وجاسيندا أرديرن، رئيسة وزراء نيوزيلندا؟ **حاول تحديد الفروقات بينهما؟**

في الموقفين، نغم وجاسيندا واجهتا تحديات كبيرة في مسيرتهما المهنية، لكنهما تعاملتا معها بطرق مختلفة.

استمرت **نغم** في العمل بجد دون أخذ فترات راحة كافية، مما أدى إلى وصولها إلى مرحلة متقدمة من الاحتراق الوظيفي. في المقابل، أصبح لدى **جاسيندا** وعي بحدودها الشخصية وأدركت أهمية التوازن بين العمل والحياة الشخصية، فوضعت حدودًا واضحة لتجنّب الإنهاك، وقرّرت الاعتزال في عزّ تألّقها لأنها كانت تدرك أن مسؤولياتها القيادية الكبيرة ستستنزفها إذا استمرت بنفس الوتيرة. اعتزالها كان قرارًا قويًا للحفاظ على صحتها.

من المهم معرفة متى يجب التوقف للحفاظ على الصحة النفسية والجسدية. **جاء في الأثر: رَوّحوا القلوب ساعة بعد ساعة فإن القلوب إذا كلّت عميت.**

أبعاد الاحتراق الوظيفي:

وفقاً للتحليل المفاهيمي الذي قام به كل من ماسلاش وجاكسون يُنظر إلى الاحتراق على أنه متلازمة تتكوّن من **أبعاد ثلاثة**:

الإنهاك العاطفي:

شعور الموظف باستنزاف موارده العاطفية، مما يؤدي إلى فقدان الثقة بالنفس والروح المعنوية، وفقدان الاهتمام بالمستفيدين من الخدمة، يصبح هذا الشعور بالإحباط والتوتر، ويشعر الموظف بعدم القدرة على الاستمرار في أداء مسؤولياته بنفس الكفاءة. من الأعراض الشائعة لهذا الإنهاك الشعور بالرغبة عند التفكير في الذهاب إلى العمل، ويحدث عادة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من الجمهور.

الشعور بتدني الإنجاز الشخصي:

الإحساس بانخفاض الكفاءة والإنتاجية، مما يؤدي إلى تقييم الذات بشكل سلبي والشعور بالفشل. يحدث هذا عندما يفقد الموظف الالتزام الشخصي في العمل، خاصة عند تكرار محاولاته الفاشلة في تحقيق نتائج إيجابية، مما يسبب له التوتر والاكتئاب. عندما يعتقد الموظف أن جهوده لن تكون فعّالة، فإنه يتخلّى عن المحاولات.

فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل:

يشير إلى استجابة سلبية تتمثل في تجريد المستفيدين من الصفة الشخصية، مما يؤدي إلى معاملة الأفراد باعتبارهم أشياء وليسوا بشرًا. يتصف الموظفون في هذه الحالة بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد، مما يؤثر سلبًا على زملائهم والمستفيدين من الخدمة. هذا التجريد يمكن أن يقلل من التأجج العاطفي المفرط ويعمل كوسيلة دفاعية لتقليل من الشعور بالذنب والإحباط. المستويات المتوسطة من هذا التجريد قد تكون ضرورية للأداء الفعّال في بعض الوظائف.

عناصر الاحتراق الوظيفي:

د. هربرت فرودبنجر كان أول من وضع مفهوم الاحتراق الوظيفي، مشبهاً إياه بمبنى محترق يبدو هيكله الخارجي سليماً بينما كان داخله مدمراً. عندما ترى شيئاً يحترق، قد يحتفظ بشكله الخارجي بعد الاشتعال، لكنه ينهار بالكامل عند ملامسته. الموظفون يمرون بحالة مشابهة بسبب التوترات الناتجة عن العمل؛ يحترقون من الداخل رغم أنهم قد يظهرون طبيعيين من الخارج. تخيل ورقة تتعرض لمصدر حرارة حتى تصل إلى درجة الاشتعال، يمكن إطفاء الحريق في مراحله الأولى، مما يترك الورقة محافظة على شكلها الخارجي، لكنها تصبح هشة من الداخل وتتناثر عند ملامستها، وإذا لم نتدخل لإطفاء الحريق في الوقت المناسب، قد لا تحافظ الورقة حتى على شكلها الخارجي.

هذا يشبه حالة الموظف الذي يعاني من الاحتراق الوظيفي، حيث يبدو متماسكاً من الخارج لكنه هش من الداخل. الاحتراق الوظيفي هو نتيجة لفترة طويلة من الإنهاك والضغط المستمرة، مما يؤثر على الموظف.

من الذي يتعرض للاحتراق الوظيفي؟



مثلث الاحتراق، المعروف أيضاً بمثلث النار، يوضح العناصر الثلاثة الأساسية اللازمة لاشتعال النار: **الحرارة، والوقود، والأكسجين** وإذا غاب أي من هذه العناصر، فإن النار تنطفئ. يمكن تطبيق هذا المفهوم بشكل مجازي على بيئة العمل لفهم العناصر الأساسية التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي، هذا التشبيه يساعد في توضيح كيف يمكن لعوامل **مثل: التعرض للضغط، فقد الدافع، غياب الدعم** أن تؤثر على صحة الموظف النفسية والجسدية. يمكن تشبيه الاحتراق الوظيفي بمثلث الاحتراق الفيزيائي، فمثلما يتكون مثلث النار من الحرارة والوقود والأكسجين، يتكون مثلث الاحتراق الوظيفي من: **الضغط (الحرارة)، والدافع (الوقود)، والدعم (الأكسجين)**. عندما تتوفر هذه العناصر بشكل غير متوازن، يحدث الاحتراق الوظيفي، مما يؤثر على صحة الموظف.

🔥 الوقود (فقد الدافع):

البقاء على الفقرة فقط في النهاية إضافة كلمة أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي.

🔥 الحرارة (التعرض للضغط):

الضغوط المتزايدة والمستمرة في العمل تؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية وزيادة المشاعر السلبية، مما يزيد من احتمالية الوقوع في الأخطاء والإصابة بالاحتراق الوظيفي.

🔥 الأكسجين (غياب الدعم):

الموظف المنهك يفقد الدافع ولا يستطيع إنجاز مهامه بنفس الكفاءة السابقة. غياب الدعم من الزملاء والإدارة يزيد من شعوره بالعزلة، مما يُغذي مشاعره السلبية ويؤدي إلى احتراقه الوظيفي.

لمن يحدث الاحتراق الوظيفي؟

🔥 الحرارة/ التعرض للضغط

الاحتراق الوظيفي يصيب الموظفين الذين يبذلون جهداً كبيراً في أداء مهامهم، ولديهم تطلعات مهنية عالية، مليئين بالنشاط والحيوية ويشعرون بالسعادة في عملهم ويواجهون التحديات من أجل تحقيق أهدافهم المهنية، ويعملون بشغف مفرط، مما يؤدي إلى ضغط مستمر يؤثر على جوانب حياتهم الأخرى ويستنزف طاقاتهم. فجأة! يشعرون بضغط غير معتاد، وينخفض مستوى الدافع لديهم، ويشعرون بالإرهاك العاطفي واستنزاف الطاقة وتدني مستوى الإنجاز، وقد يفقدون العنصر الإنساني في التعامل.

من ناحية أخرى، هناك أشخاص لا يحبون العمل على الإطلاق، ويميلون بطبيعتهم للراحة والاستمتاع، أو يميلون للسلبية والتشاؤم، قد تظهر لدى هؤلاء أعراض مشابهة لأعراض الاحتراق عند تعرضهم لأي ضغط حتى وإن كان بسيطاً، ولكن هذا لا يعد احتراقاً وظيفياً حقيقياً.

الاحتراق الوظيفي مرتبط بالعمل، يأتي بعد فترة من مسيرة مهنية حافلة بالإنجاز والتميز. ولتمييز الأعراض، فإنه علينا فهم طبيعة الشخص وظروفه. يجب على الموظف معرفة متى يصل إلى مرحلة لا يستطيع فيها تقديم شيء للعمل أو لحياته الشخصية، بعد أن كان قادراً على العطاء بتميز، وهنا يجب أن يجد علاجاً فعلياً.

متى يحدث الاحتراق الوظيفي؟

📌 الوقود/ فقد الدافع

الاحتراق الوظيفي يحدث عندما يفقد الموظف دافعه الشخصي، سواء كان إيجابياً مثل الشغف والأهداف، أو سلبياً مثل الشعور بالإجبار أو الخوف من العواقب، وهذا يؤدي إلى تراجع في الأداء والشعور بالإرهاق.

حيث يصل الشخص إلى مرحلة يفقد فيها الحيوية والنشاط الذي كان يتمتع به سابقاً بسبب الضغط المستمر وعدم إعطاء النفس فرصة للاسترخاء والتجديد. يمكن تشبيه ذلك بشخص يقود سيارة دون أن يتوقف لتعبئة الوقود، في النهاية، لن يتمكن من الوصول إلى وجهته لأن السيارة ستتوقف بسبب نفاد الوقود.

كيف يحدث الاحتراق الوظيفي؟

📌 الأكسجين/ غياب الدعم

يحدث الاحتراق الوظيفي عندما يتعرض الموظف لضغوط عمل مستمرة دون فترات راحة كافية، مما يؤدي إلى مستويات عالية من التوتر والإثارة. هذا التوتر المستمر يسبب فقدان الحافز الشخصي والشعور بالإحباط. ومع غياب الدعم وافتقار بيئة العمل إلى التغذية الراجعة والمكافآت، يشعر الموظف بأن جهوده غير مجدية وغير مقدّرة، مما يؤدي به إلى الإنهاك العاطفي. وفي محاولة للتعامل مع هذه الحالة، قد يفقد الموظف العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين، مما يزيد من شعوره بتدني الإنجاز الشخصي.

العوامل والأسباب المؤدية للاحتراق الوظيفي:



يحدث الاحتراق الوظيفي عندما لا تتوافق طبيعة العمل مع طبيعة الشخص الذي يؤديه، فكلما زاد التباين بينهما زادت احتمالية زيادة الاحتراق الوظيفي. ينجم هذا الاحتراق عن أسباب مرتبطة بثلاثة أبعاد رئيسية: الفردي، والمهني، والاجتماعي. لفهم هذه الظاهرة، يجب التمييز بين العوامل التي تهيئ البيئة للاحتراق الوظيفي والأسباب المباشرة التي تؤدي إليه. العوامل هي الظروف أو المتغيرات التي تهيئ البيئة لحدوث الاحتراق النفسي، مثل العوامل الفردية، أو بيئة العمل، أو العلاقات الاجتماعية. هذه العوامل لا تسبب الاحتراق بشكل مباشر، لكنها تهيئ الظروف التي يمكن أن تؤدي إليه. أما الأسباب فهي الأحداث أو الظروف المحددة التي تؤدي مباشرة إلى الاحتراق الوظيفي، نتيجة لتفاعل العوامل المختلفة.

البعد الفردي:



اتفقت معظم الدراسات على أن الإنسان الأكثر انتماءً والتزاماً بعمله وإخلاصاً له هو الأكثر تعرضاً للاحتراق الوظيفي مقارنة بغيره من العاملين. يُفسر ذلك بأن هذا الإنسان يقع تحت تأثير ضغط العمل الذي يعمل فيه. يمكن تلخيص الأسباب التي تجعل الموظف عرضة للاحتراق الوظيفي كما يلي:

الإرهاك العاطفي:



عندما يتعرض الموظف بشكل متكرر لمتطلبات مهنية هامة، قد يلجأ إلى فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين كوسيلة للتكيف مع هذه الضغوط، مما يؤدي إلى شعور بانخفاض الإنجاز الشخصي.

مثيرات التوتر للموظف:



يمكن أن تكون متنوعة وتشمل عوامل داخل بيئة العمل وخارجها، تجعل الموظف يشعر بعدم القدرة على تحقيق توازن بين العمل والحياة الشخصية، مما يؤدي إلى الإرهاق والإجهاد المستمر.

داخل بيئة العمل، قد يواجه الموظف عبء الدور وصراعه، عقود العمل المؤقتة، وتدني مستوى الأجور، مما يزيد من التزامات ومسؤوليات الموظف الشخصية ويؤدي إلى مستويات عالية من التوتر. بالإضافة إلى ذلك، قد تكون هناك مشاكل في الإدارة والقيادة، وأزمات مالية سواء في العمل أو على الصعيد الشخصي.

خارج بيئة العمل، يمكن أن تشمل مثيرات التوتر المتطلبات المرتفعة في العمل أو الدراسة، والمشكلات الاجتماعية، وتراكم المسؤوليات، وفقدان الدعم من الآخرين.

التوقعات العالية من النفس يمكن أن تزيد من الضغط والإجهاد، خاصة إذا لم يتم تحقيق هذه التوقعات، مما يؤدي إلى شعور بالإحباط والفشل، ويؤثر سلبًا على الصحة النفسية والجسدية وجودة الحياة.

الخصائص الشخصية:

ضعف الاستعداد للتعامل مع ضغوط العمل، والشعور بالرتابة والملل، وعدم الرغبة في العمل، والشعور بالمكانة الأقل، والخبرات السلبية، فقدان الشغف والدافعية.

تدني مستوى التعليم والثقافة، وضعف مهارات التكيف، يؤدي إلى صعوبة التعامل مع العوامل التنظيمية والخارجية.

القيم والخبرات السلبية والسمات الفردية تؤثر في تقييم المواقف والتحكم في ردود الأفعال ومدى الإشباع الفردي من العمل.

الأفراد الذين يعتبرون العمل كل حياتهم وليس لديهم حياة خارجية تشبع حاجاتهم الأساسية وتوفّر لهم الدعم، ويربطون رضاهم عن أنفسهم بالإنجازات المادية، ويعتبرون الترفيه رفاهية زائدة. وسيلتهم الوحيدة للترفيه هي مواقع التواصل الاجتماعي، والتي قد تقود أيضًا إلى مشاعر سلبية.

الشخصية التي تتسم بعدم التعاون، والقلق، والكمالية، تجعل الأفراد طموحين بشكل غير معتاد ويميلون إلى المثالية، ويهدفون إلى مناصب معيّنة خلال فترات محددة.

الكتمان وعدم القدرة على قول "لا" يزيد من الضغوط.

الأفراد الذين يسيطر عليهم القلق المستمر بشأن المستقبل، خاصة مع تدني مستوى تقدير الذات والثقة بالنفس، مما قد يؤدي إلى تدهور الصحة الجسدية.

البعد الاجتماعي:

تجد العديد من المنظمات نفسها مضطرة لتحمل عبء العمل الناتج عن أفراد المجتمع الذين يلقون بأعبائهم عليها، مما يزيد من الضغط الوظيفي على العاملين. هؤلاء العاملون، الذين يسعون لتحقيق التوازن بين مصلحة العمل وأهدافه ورسالة المنظمة، ومصلحة المواطنين، يجدون أنفسهم غير قادرين على تقديم خدمات متميزة. هذا يؤدي إلى شعورهم بالإحباط والتراجع أمام متطلبات مجتمعهم، مما يسبب لهم حالة من عدم التوازن الشخصي ويجعلهم عرضة للاحتراق الوظيفي. يمكن تلخيص الأسباب التي تجعل الموظف عرضة للاحتراق الوظيفي كما يلي:

عدم وجود نظام اتصال فعال لخدمات العملاء، وذلك يؤدي إلى صعوبة في التواصل مع العملاء وحل مشكلاتهم بسرعة، مما يزيد من الضغط على الموظفين ويؤثر على جودة الخدمة المقدمة.

التعامل مع عملاء ومراجعين عصبيين مما يجعل الموظف يقضي وقته في حل المشاكل وتهديّتهم.

بيئة العمل السلبية والدعم الاجتماعي الضعيف يؤديان إلى شعور الموظفين بالعزلة وعدم الانتماء، مما يقلل من رضاهم الوظيفي ويزيد من احتمالية تعرضهم للاحتراق الوظيفي.

عدم وجود وقت كافٍ لتحقيق متطلبات الحياة الاجتماعية يجعل الموظفين يشعرون بالإرهاق والتوتر نتيجة عدم قدرتهم على التوازن بين العمل والحياة الشخصية، مما يؤثر سلباً على صحتهم النفسية والجسدية.

التمييز وعدم الحيادية يسببان توترات وصراعات داخل الفريق، مما يؤثر على التعاون والإنتاجية ويزيد من الضغط النفسي على الموظفين.

الصراع الأسري والمشكلات المادية تزيد من التوتر والقلق لدى الموظفين، مما يؤثر على أدائهم في العمل ويزيد من احتمالية تعرّضهم للاحتراق الوظيفي.

العلاقات الشخصية المتوترة تؤدي إلى بيئة عمل غير مريحة، حيث يشعر الموظفون بعدم الأمان وعدم القدرة على التعبير عن آرائهم بحرية، مما يؤثر على روح الفريق والإنتاجية.

البعد المهني:

عندما تكون المهنة ومتطلباتها هي المحدد الرئيسي لانتماء العاملين لعملهم والتزامهم بأهدافهم، فإن ظروف العمل وبنيتهم تلعبان دوراً كبيراً في زيادة أو تقليل ضغط العمل عليهم. وبالتالي، فإن شعور الموظف بالفشل في تحقيق أهداف العمل أو في تلبية احتياجاته الأساسية من خلال العمل يمكن أن يؤدي إلى انخفاض معنوياته وعدم رضاه عن العمل، مما يقوده إلى الاحتراق الوظيفي. يمكن تلخيص الأسباب التي تجعل الموظف عرضة للاحتراق الوظيفي كما يلي:

مهام العمل المجهدة:

كثرة الزيارات الميدانية ضمن توزيع جغرافي واسع قد تعيق متابعة العمل بشكل فعال، خاصة مع ضرورة السفر المستمر.

أداء مهام إضافية دون توجيه أو تدريب.

الأعمال الروتينية التي تؤدي إلى انخفاض جودة الأعمال وغياب الإبداع والابتكار.

المهام العاجلة وغير الواضحة التي تُطلب في آخر لحظة دون تعليمات واضحة أو تحديد أولويات.

تكليف الموظفين بمهام تتطلب ساعات عمل إضافية طويلة دون تعويض.

عبء ساعات العمل الطويلة وغير المنتظمة.

مطالبة الموظفين بإنجاز مهام أثناء الإجازات الرسمية في ظروف بيئية غير مناسبة.

إحساس الموظفين بضغط كبير عند محاولة إنجاز مهام عديدة في وقت قصير وبإمكانات محدودة، خاصة مع تقليص عدد الموظفين وزيادة الأعباء على الباقين.

البيئة التنظيمية:

عدم تطبيق المعايير التي تحفظ حقوق الموظفين وكرامتهم وسلامتهم.

تزايد البيروقراطية مع عدم وجود تراتبية واضحة لتوكيل المهام غير الضرورية.

المشاكل التكنولوجية والنقص في الإمكانيات المادية.

عدم وجود خطة عمل واضحة أو عدم الالتزام بالتوصيف الوظيفي المتفق عليه.

الضغط العام من الإدارة عند تطبيق المعايير والقوانين الخاصة بالعمل.

سوء التنظيم والتخطيط الإداري يمكن أن يتجلى في صرامة وجمود التنظيم، التأخير في اتخاذ القرارات الهامة وعدم وضوح المسؤول المباشر عنها، بالإضافة إلى السياسات الغامضة أو التحكمية، وعجز الإدارة عن وضع خطط فعّالة.

عدم وضوح سياسات وإجراءات العمل يمكن أن يسبب ارتباكاً وضغطاً على الموظفين، مما يجعلهم يشعرون بعدم الأمان وعدم القدرة على أداء مهامهم بكفاءة.

الثقافة المؤسسية:

التمييز بين الموظفين الذي يؤدي إلى خلق العداوة.

التغاضي عن المخالفات تحت ذريعة الظروف الطارئة.

عدم الاكتراث للملاحظات والاقتراحات.

إعداد خطط واستراتيجيات غير واقعية دون استشارة الموظفين أو الأخذ بآرائهم.

ثقافة العمل السلبية، مثل عدم التعاون بين الزملاء أو عدم وجود دعم من الإدارة، تؤثر بشكل كبير على الروح المعنوية للموظفين وتزيد من شعورهم بالإحباط.

العلاقات المهنية:

مواجهة الموظفين لمآسٍ عديدة دون القدرة على تقديم المساعدة.

ضعف قدرات الإدارة في التواصل واتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب.

عدم الشعور بالتقدير تجاه العاملين الذين يعملون تحت الضغط.

العلاقات العكسية بين كفاءة فريق العمل وعدم تعاونه وتلكؤ البعض في أداء مهامهم.

الاعتماد على الآخرين وعدم تقدير الإدارة لجهودهم.

القيادة غير الفعّالة التي تؤدي إلى عدم الرضا بين الموظفين وزيادة التوتر.

نقص الدعم من الإدارة الذي يجعل الموظف يشعر بالإحباط وعدم القدرة على تحقيق أهدافه، مما يزيد من احتمالية الاحتراق الوظيفي.

ضعف التواصل بين الإدارة والموظفين الذي يؤدي إلى سوء الفهم.

الآن بعد أن تعرّفت على هذه العوامل والأسباب، إذا وجدت أنك تعاني من أي منها، فلا تتخذ قراراً متسرعاً. حاول تقييم الوضع بعناية وفكّر في الخطوات التي يمكن اتخاذها لتحسين بيئة العمل وتقليل الضغط والإجهاد قبل الوصول إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي.

المؤشرات المنذرة باحتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي:

هناك عدة علامات منذرة تحذّر من الاحتراق الوظيفي، والتي يجب الانتباه إليها لتجنّب التأثير السلبي على حياتك المهنية والشخصية:

الانشغال الدائم:

والاستعجال في إنهاء المهام اليومية يجعلك تضحي بالحاضر، ولا يمنحك الوقت للاستجابة للعلامات التحذيرية. كأن تستمر في العمل دون راحة، فتكون حاضراً جسدياً ولكن ذهنك مشغول بالماضي أو المستقبل، مما يؤدي إلى إنجاز المهام بشكل ميكانيكي دون تواصل عاطفي، مركزاً على السرعة والكمية بدلاً من الإتقان.

تأجيل الأمور السارة:

تأجيل الأنشطة الاجتماعية والترفيهية بسبب الانشغال يمكن أن يؤدي إلى نمط حياة رتيب حيث يصبح الترفيه رفاهية نادرة بالنسبة لك. ومع مرور الوقت، قد يصبح التأجيل هو القاعدة، مما يجعل من الصعب عليك الاستمتاع باللحظات البسيطة والأنشطة الممتعة.

هل تشعر أن هذا يحدث معك؟

ربما يمكننا مناقشة بعض الطرق لإيجاد توازن أفضل بين العمل والترفيه.

العيش وفق قاعدة يجب وينبغي:

الشعور بأنك مجبر على اتباع قواعد صارمة يمكن أن يكون مرهقاً للغاية. يصبح الشخص حساساً جداً لآراء الآخرين، وقد يجد صعوبة في إرضاء نفسه وحتى في محاولاته لإرضاء الآخرين، مما يؤدي إلى شعور بالإحباط.

إدمان العمل:

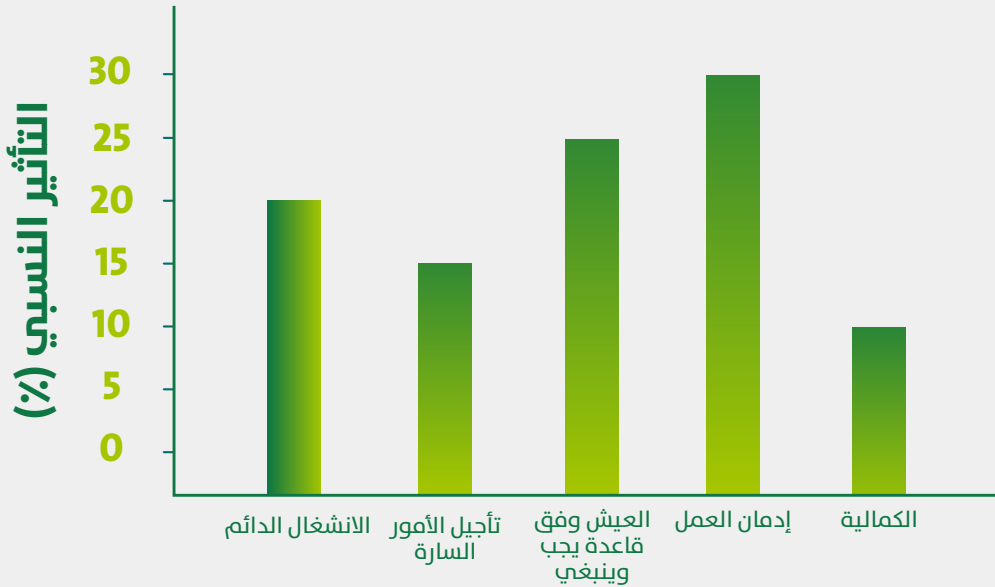
الانغماس في العمل بشكل مفرط، مما قد يجعلك محبوباً لدى أصحاب العمل، لكنه يضر بصحتك النفسية والجسدية.

الكمالية:

النزعة الكمالية تجعلك تفقد الرؤية أو المنظور، فتتري كل شيء مهماً وعاجلاً، مما يؤدي إلى إنهاكك في العمل وفقدانك لروح المرح. نتيجة لذلك، تجد نفسك متردداً في اتخاذ القرارات

الوعي بهذه العلامات يمكن أن يساعدك في اتخاذ خطوات وقائية للحفاظ على توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية.

المؤشرات المنذرة باحتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي:



مظاهر حدوث الاحتراق الوظيفي:



يمكن الاستدلال على احتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي من خلال العلامات التي تظهر على سلوك الموظف وأدائه المهني، والتي يمكن للآخرين ملاحظتها. قد تكون هذه المظاهر أولية كإنذار، أو متقدمة بمثابة تحذير. وعند تجاهلها، يصل الموظف إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي وتظهر عليه الأعراض الداخلية الجسدية والنفسية التي لا يعيها الآخرون إلا إذا تحدث عنها، لكنها تؤثر على سلوكه الظاهري.

إذا لم يدرك المحيطون أن هذه الأعراض ناتجة عن الاحتراق الوظيفي، فقد لا يقدمون الدعم اللازم، وقد يأخذون سلوكه بشكل شخصي، مما يؤدي إلى خلافات تزيد من وطأة الاحتراق عليه. لذلك، من المهم فهم الأعراض التي قد نشعر بها وكيفية التعامل معها، وكذلك ملاحظة العلامات التي تظهر على الآخرين لتقديم الدعم اللازم، خاصة إذا طرأت تغييرات غير معتادة على سلوكهم.

علامات الاحتراق والوظيفي:

علامات أولية:

يحرص الموظف على الاستفادة من الإجازات والعطل الأسبوعية، ويغادر إلى المنزل فور انتهاء الدوام اليومي، كما يتحدث كثيراً عن رغبته في التقاعد، معتبراً إياه وسيلة للهروب من ضغوط العمل.

علامات متقدمة:

تبدأ أعراض القلق النفسي والجسدي بالظهور، مما يؤثر سلباً على الصحة الجسمية. كما يعاني الموظف من الإرهاق العقلي، مما ينعكس سلباً على سلوكه المهني ويقلل من حماسه واندفاعه في أداء مهامه. تظهر أيضاً بوادر حدة الطبع وتغيير السلوك، ويصبح الموظف غير راغب في التعامل مع الآخرين، محاولاً بجدية إنهاء علاقاته، خاصة علاقات العمل، ويفضل عدم الظهور أمام الناس.

يلاحظ على الموظف التذمر المستمر من العمل، وفقدان الرغبة في الأداء والإنجاز، والانطواء على الذات، وعدم الرغبة في التعامل مع المراجعين أو مدخلات العمل الأخرى، والعزلة عن الآخرين في مختلف مجالات الحياة.

أعراض الاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي هو حالة يمكن التعامل معها والتدخل من أعراضها إذا تمّ التدخل في الوقت المناسب. على الرغم من أنه ليس اضطراباً نفسياً بحد ذاته، إلا أن الأعراض قد تتطور وتتحوّل إلى اضطرابات نفسية أو أمراض عضوية خطيرة أو مزمنة إذا لم يتم التعامل معها بشكل مناسب. لذا، يرسل الجسم إشارات وإنذارات من الضروري الاستجابة لها مبكراً لتجنّب الوصول إلى مرحلة أكثر خطورة. البيئة المحيطة تلعب دوراً كبيراً في الدعم أو زيادة الاحتراق. إذا لم يتم التعامل مع هذه الأعراض بشكل مناسب، فإنها ستزداد سوءاً حتى تصل إلى مرحلة الاحتراق الكامل.

أعراض جسدية:

قلة النوم المصحوبة بإرهاق مستمر، بالإضافة إلى مشاكل في الظهر والرقبة، كما يمكن أن يعاني الشخص من فقدان الشهية والشعور المستمر بالإرهاك والتعب، وأيضاً قد تظهر أعراض جسدية أخرى مثل آلام المفاصل، مشاكل في الجهاز الهضمي، الشد العضلي، وشد الأسنان. إذا لم يتم التعامل مع هذه الأعراض بشكل مناسب، يمكن أن تتطور لتشمل آلام الصدر، والقلولون العصبي، وآلام المعدة، والأكتاف، والأرجل، وطنين الأذن، وتغيرات في الشهية، وارتفاع ضغط الدم، وحتى النوبات القلبية، بالإضافة إلى ذلك، قد يشعر الشخص بالتعب أغلب الوقت، والصداع المتكرر، وفقدان الشهية، وتغيرات في الوزن سواء فقدان أو زيادة، وضعف الجهاز المناعي مما يزيد من التعرّض للأمراض والعدوى.

أعراض نفسية:

الشعور بالإرهاك النفسي الشديد وفقدان الطاقة، وانخفاض مستوى تقدير الذات وفقدان الثقة بالآخرين. يمكن أن يصل الضغط النفسي إلى حد عدم الاكتراث بالعمل، مما يؤدي إلى الإرهاق العاطفي وتبدّل الشخصية والشعور الدائم بالضغط. بالإضافة إلى الشعور باليأس والعجز والفشل والتشاؤم والسلبية تجاه العمل والحياة، والشعور بالغربة في مكان العمل، مما يفقد الشخص الدافعية والشغف. تشمل هذه الأعراض أيضاً مشاعر سلبية مثل الإحباط والشعور بالفشل وعدم الكفاءة، والإحساس باللوم والذنب وتأنيب الضمير. يمكن أن يؤدي الاحتراق الوظيفي إلى الإجهاد الانفعالي وفقدان الابتكار والروح الإبداعية، بالإضافة إلى تقلّبات مزاجية مثل الغضب والحزن، وزيادة مستوى القلق والاكتئاب. كما يجد الشخص صعوبة في الإدراك، وضعف التركيز، وصعوبة في التذكر.

أعراض سلوكية:

قلة الإنتاجية، حيث يشهد الفرد انخفاضًا واضحًا في مستوى الأداء في العمل. قد يميل الشخص إلى تأجيل المسؤوليات أو تأخير الأعمال الهامة، ويدخل في مشاجرات أو نزاعات غير ضرورية في مكان العمل أو المنزل. بالإضافة إلى ذلك، يظهر الفرد تغييرات في عادات النوم مثل السهر لوقت متأخر أو النوم لساعات غير كافية. قد يميل إلى إهمال النظافة الشخصية أو ارتداء ملابس غير مرتبة. يلاحظ أيضًا زيادة الاعتماد على المواد الضارة مثل الكافيين أو التدخين، أو حتى تناول الكحول. يصبح أكثر عرضة للسلوك العدواني والانفعالات السريعة حتى في المواقف البسيطة. يشمل الاحتراق الوظيفي الانسحاب من المسؤوليات والاجتماعيات، والعزلة عن الآخرين بشكل ملحوظ، مع تزايد الغيابات المتكررة من العمل أو التأخر المستمر في الحضور. يمكن أن يظهر الاهتمام المبالغ بالتفاصيل الصغيرة، مما يعوق قدرة الفرد على رؤية الصورة الكبيرة وأداء المهام بشكل فعال. وأخيرًا، قد يفقد الاهتمام بالأنشطة والهوايات التي كانت تمنحه المتعة في السابق.

خصائص الاحتراق الوظيفي:

يتسبب الاحتراق الوظيفي بالإرهاق الشديد واستنزاف الموارد الجسدية والعقلية والعاطفية. يحدث ذلك على مستوى فردي، حيث يفقد الموظف الشغف والرغبة في العمل، مما يؤثر سلبيًا على نفسيته ومشاعره ودوافعه، وبالتالي تنخفض إنتاجيته. كما يؤدي الخوف من عدم أداء العمل بفعالية إلى الإحباط والشعور بالعجز، سواء من حيث مدة العمل أو نوعية الوقت الذي يقضيه فيه. نتيجة للضغوط المستمرة وغير المدارة، يمكن التفريق بين الإرهاق الناتج عن ضغط العمل والإرهاق الناتج عن الاحتراق الوظيفي من خلال فهم الفروقات الرئيسية في الأعراض والعلامات.

أعراض الإرهاق الناتجة عن ضغط العمل تكون مؤقتة. عندما تخف الضغوط، يبدأ التعب في التلاشي تدريجياً بمجرد انتهاء الأعمال المسببة للضغط. الأشخاص الذين يعانون من ضغط العمل يشعرون بتحسّن إذا تمكّنوا من السيطرة على مسببات الضغوط، مما يدل على اهتمامهم الكبير بالعمل الذي يقومون به. يمكن التعامل مع ضغط العمل من خلال الراحة والاسترخاء، حيث تكون الأعراض أقل شدة ولا تؤدي إلى تأثيرات طويلة الأمد على الصحة النفسية والجسدية، بالإضافة إلى ذلك، يكون الشخص واعياً ومدرّكاً أنه تحت ضغط.

أعراض الإرهاق الناتجة عن الاحتراق الوظيفي تشمل الإرهاق العاطفي المستمر والشعور بالتشاؤم والاكتئاب. يبقى الشخص في حالة من الفراغ ويفقد الدافعية والأمل في التغيير الإيجابي، كما يعاني من التباعد الشخصي وانخفاض الإنجاز الشخصي، ويشعر بالفراغ وعدم الرغبة في بذل أي مجهود، لا يرى أملاً في تحسّن الوضع ولا يكثرث لعمله. هذه الأعراض تكون مزمنة وتؤثر بشكل كبير على الأداء الوظيفي والحياة الشخصية، وغالباً ما يكون الشخص غير واعٍ لحقيقة ما يمر به، مما يجعله في حالة إنكار.

إدارة الضغوط بشكل صحيح تساهم في تجنّب الوقوع في الاحتراق الوظيفي. يمر الموظف **بثلاث مراحل من الضغط** تختلف حسب طبيعة العمل، **وقد تكون بسيطة أو متقدمة أو موسمية**، مثل قبل انتهاء مشروع أو عند التحضير له. إذا استمرت الضغوط، يشعر الموظف بالغربة في مكان العمل وتصبح اللامبالاة حتمية، مما يؤدي في النهاية إلى الاحتراق الوظيفي. كما أن الضغط المنعدم أو المنخفض يجعل الموظف يحافظ على مستويات أدائه الحالية عامة، مما يؤدي إلى انعدام النشاط أو الدافعية لأداء أفضل.

مرحلة الإنذار:

تظهر أعراض بسيطة تشير إلى أن الموظف يعاني من ضغوط غير صحية، رغم أن قدراته تفوق هذه الضغوط. في هذه المرحلة، يبدأ الجسم في التكيف مع الضغوط من خلال إفراز هرمون الأدرينالين، مما يزيد من يقظة الجسم. تشمل الأعراض زيادة معدل ضربات القلب، وسرعة التنفس، وشد العضلات.

مرحلة المقاومة:

يتعامل الموظف مع الضغوط بمستوى قدراته، حيث يتغلب على الضغوط أحياناً وتغلبه أحياناً أخرى. العامل الحاسم هنا هو مدة الفترة التي يمكن للفرد أن يعمل فيها تحت هذه الظروف الضاغطة. إذا استمرت مواجهة الجسم للضغوط، تختفي التغيرات الجسمية التي ظهرت في المرحلة الأولى ويعود الشخص إلى حالته الطبيعية. لكن مع استمرار الضغوط، يبدأ الشخص بالشعور بالتعب والتوتر وعدم القدرة على تحمل الضغوط.

مرحلة الإجهاد:

تكون الضغوط أعلى من قدرات الشخص، مما يتطلب مقاومة شديدة. نتيجة لارتفاع مستويات الضغط، يمكن أن ينخفض الأداء بشكل ملحوظ، حيث يكرّس الشخص جهده لتخفيف الضغط بدلاً من التركيز على الأداء. إذا استمرت الضغوط لفترة طويلة، فإن طاقة التكيف تستنزف، مما يؤدي إلى عودة التغيرات الجسمية التي ظهرت في المرحلة الأولى بشكل أشد. قد يؤدي ذلك إلى أمراض نفسية أو جسدية، ويزيد من صعوبة اتخاذ القرارات والتفاعل مع الآخرين.

إذا استمر الضغط لأمد طويل على مستوى عالٍ، على الموظف ضرورة إجراء تغيير ما قبل أن يصيبه الانهيار. قد تظهر في هذه المرحلة أنماط سلوكية مثل الانسحاب والغضب والتخريب وإدمان المسكرات وأنماط سلوكية أخرى بداية الاحتراق الوظيفي.

مراحل تطور الاحتراق الوظيفي:

يمكن التعرف على الاحتراق الوظيفي من خلال **ثلاث سمات رئيسية: الإرهاق، والتشاؤم، والشك** في القدرة على الإنجاز. هذه السمات تتطور تدريجياً وتظهر على خمس مراحل، في البداية، يبدي الموظف حماساً ونشاطاً، لكن مع زيادة الضغوط يبدأ الشغف بالتراجع، ثم يبدأ الشخص بنسيان أمور مهمة في حياته الشخصية، ويهمل واجباته الاجتماعية. مع مرور الوقت، يصبح التوتر مزمنًا، وتظهر أعراض جسدية ونفسية، وإذا لم يتم التعامل مع هذه الأعراض مبكرًا، يصل الشخص إلى مرحلة التبلد، حيث يصبح الإرهاق جزءًا من شخصيته ويفقد القدرة على إدارة حياته بشكل مناسب، وكلما تم اكتشاف الاحتراق الوظيفي مبكرًا، كان التعامل معه أسهل وأيسر.

دراسة موقف:



يونس كان طبيبًا شابًا مليئًا بالحماس والطموح، دخل مهنة الطب برغبة قوية في شفاء المرضى وتحقيق إنجازات كبيرة، كان يعمل بجد ويشعر بالرضا عن كل حالة ينجح في علاجها، كما أنه يعتقد أن مهنته ستشبع جميع احتياجاته الأساسية وستكون مصدرًا دائمًا للسعادة والرضا.



لكن مع مرور الوقت، بدأت الأمور تتغير، وبدأ يونس يلاحظ أن الواقع مختلف تمامًا عن توقعاته، إذ لم يكن يحصل على التقدير الذي يستحقه، وكانت المهام الإضافية تتراكم عليه بشكل مستمر، وبدأ بالشعور بأن جهوده لا تُقدر وأنه مجرد أداة في نظام صحي ضاغط، فتراجع حماسه تدريجيًا ودخل في مرحلة الجمود، حيث لم يعد يشعر بنفس الشغف الذي كان يشعر به في البداية.



مع مرور الأيام، بدأت طاقة يونس تنخفض تدريجيًا، وأصبح يجد صعوبة في تذكر مواعيده الطبية وبدأ يهمل واجباته الاجتماعية والأسرية، كان يشعر بالتوتر المستمر وأصبح عصبيًا وسريع الغضب حتى لأسباب تافهة، وبدأ ينسحب من بعض العلاقات الاجتماعية لصالح عمله وضغوطه، وشعر بالاستياء من كل شيء حوله.



استمر التوتر في السيطرة على حياته، وبدأت تظهر على يونس أعراض جسدية ونفسية، حيث كان يعاني من صداع مستمر ومشاكل هضمية، وشعر بالاكئاب وانعدام الثقة بالنفس، وكان يشك في قدراته ولم يعد يشعر بالرضا عن عمله، حاول معالجة التوتر بالإفراط في شرب القهوة والتدخين، لكن ذلك لم يكن كافياً. وصل يونس إلى مرحلة من التبدل، حيث أصبح الإرهاق جزءاً من شخصيته، ولم يعد قادراً على إدارة حياته بشكل مناسب، وكان تركيزه ضعيفاً وعلاقاته الاجتماعية هشة، كما كان يشعر بأن طاقته المنتهية وأنه عاجز عن تحقيق أي إنجاز، فبدأ ينسحب تدريجياً من مهنته ويشعر بالإحباط الشديد.



تدهور وضع الدكتور يونس بشكل كبير، وازدادت الأعراض البدنية والنفسية عليه، حيث كان يعاني من ارتفاع ضغط الدم وطين في الأذن وصعوبة في التركيز. أصبح ينسحب ويسبب مشاكل مع من حوله، وضعف أدائه بشكل ملحوظ، وتجاهل المرضى وبدأ يتسبب في مشاكل مع زملائه. كان يستهلك مشروبات كافيين عالية ويدخن بكثرة كوسيلة للتفريغ، مما قاده إلى الاكتئاب.

بدأ الدكتور يونس مسيرته المهنية بحماس كبير، لكنه واجه عدة مراحل من الاحتراق الوظيفي. هل يمكنك تحديد هذه المراحل ومعرفة ما إذا كنت تمر بأي منها؟ وما هي الأسباب التي تعتقد أنها قد تكون وراء ذلك؟



مرحلة الحماس:



تظهر أعراض بسيطة تشير إلى أن الموظف يعاني من ضغوط غير صحية، رغم أن قدراته تفوق هذه الضغوط. في هذه المرحلة، يبدأ الجسم في التكيف مع الضغوط من خلال إفراز هرمون الأدرينالين، مما يزيد من يقظة الجسم. تشمل الأعراض زيادة معدل ضربات القلب، وسرعة التنفس، وشد العضلات.

مرحلة الركود:



يشعر الموظف بأن احتياجاته المهنية والشخصية لم تُشبع، ويلاحظ أن النظام لا يعمل كما كان يعتقد، في هذه المرحلة، تبدأ الحوافز الداخلية بالتلاشي تدريجيًا، ومع عدم وجود حياة خارج العمل لتعزيز الإيجابية، يستجيب للسلبية بالإجهاد والتوتر. يصبح سريع الغضب وغير راضٍ عن وظيفته، مما يؤدي إلى انخفاض إنتاجيته ومعاناته من بعض الأعراض الجسدية التي تشير إلى المرحلة الثانية من الاحتراق الوظيفي. قد لا يدرك الموظف هذه الأعراض ويمر بها دون معرفة كيفية التعامل معها، مما يؤدي إلى التعب والإرهاق الدائم، وتحول التحفيز إلى توتر، وتأجيل المهام في العمل والحياة الشخصية، ويتأخر في الذهاب إلى العمل، ويصبح سلوكه عدوانيًا ومنعزلًا ومتشائمًا، ويشرب الكثير من القهوة، ويشعر بالخوف وعدم الراحة.



يبدأ الموظف بالتساؤل عن أهميته وفعاليته ودوره، وتظهر عليه أعراض التوتر والقلق والشعور المستمر بالإجهاد الجسدي. بعد ذلك، يدخل في المرحلة الثالثة من الاحتراق الوظيفي، حيث يعاني من الإرهاق المستمر، ويشعر بالإحباط وفقدان الأمل، وقد تتطور الأعراض إلى مشاكل صحية جسدية ونفسية، ويصبح من الصعب عليه أداء مهامه اليومية، ويزداد شعوره بالعزلة والتشاؤم. إذا استمر الفرد في هذا الوضع دون معالجة، فسوف يصل إلى المرحلة الرابعة، حيث تتفاقم الأعراض وتصبح أكثر حدة.



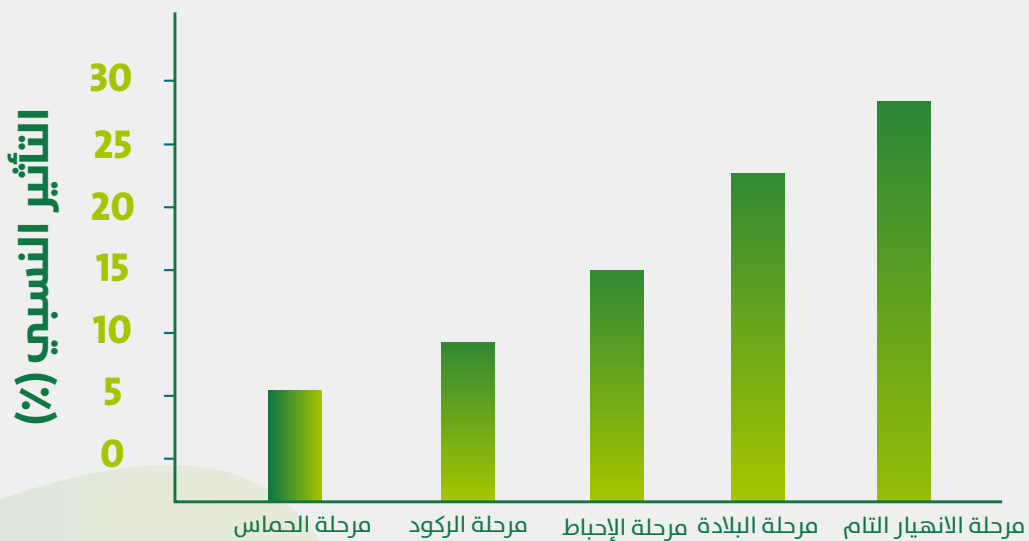
في هذه المرحلة، يتم استنفاد كل الموارد الانفعالية لدى الموظف، حيث لم يعد قادراً على مواجهة المتطلبات الانفعالية لعمله، ويستجيب لحالة نضب الموارد هذه باللامبالاة التامة، وتتدنّى أهدافه ورؤيته المثالية بشكل كبير، ويبدأ في تبني مواقف سلبية تجاه المنظومة بأكملها، بما في ذلك المستفيدين من الخدمة التي يقدّمها، ويحوّلهم إلى أشياء غير إنسانية، مما يجعل التعامل معهم أسهل بكثير ويبرّر له عدم احترامه أو إهماله. يشعر الموظف بالإرهاك الانفعالي التام، ويصبح الذهاب للعمل صعباً ولا يستطيع الاستمرار فيه، ويحتاج إلى مساعدة لأنه يرى أن وظيفته سيئة وحياته أسوأ، ويرغب بالهروب من كل شيء، لكنه لا يعرف إلى أين يذهب، يشعر بفراغ كبير ويفكر في مشاكله باستمرار، ويتمنى أن يختفي عن العالم، كما قد يعاني من مشاكل في المعدة والجهاز الهضمي، وعندها يكون قد وصل إلى المرحلة الأخيرة من الاحتراق الوظيفي، وبعدها قد يصل إلى مرحلة الانهيار التام.

مرحلة الانهيار التام:



في هذه المرحلة، يؤثر الاحتراق المزمن سلبيًا على جميع جوانب حياة الفرد، حيث تسيطر عليه المشاعر السلبية تجاه نفسه وعمله والآخرين، ويصبح سريع الاستثارة والغضب، مما يؤدي إلى استجابات سلوكية عدوانية وتدهور علاقاته المهنية والأسرية والاجتماعية، ويشعر بالتعب والإرهاق بشكل دائم، ويعاني من مشاكل صحية ونفسية، ويفقد ارتباطه بذاته. كل هذه الأعراض تجعله يشعر بالضيق والضياع من الحياة والناس، مما يزيد من صعوبة التعامل مع الوضع.

المؤشرات المنذرة باحتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي:



الفئات الأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي:



تُعدُّ مشكلة الاحتراق الوظيفي شائعة في مختلف المجالات المهنية، وتتطلب تعاملًا فعّالاً للحد من تأثيراتها السلبية. جميع العاملين معرّضون للاحتراق الوظيفي بنسب متفاوتة بناءً على شخصية الفرد وظروف العمل. لا يشترط أن تكون طبيعة الوظيفة شاقة بدنيًا أو مرهقة ذهنيًا؛ فالأمهات، على سبيل المثال، قد يشعرن بالاحتراق أثناء تربية أطفالهن، وكذلك الطلبة أثناء دراستهم وغيرهم. هناك تفاوت كبير حتى في الجنس؛ فالضغوطات التي تواجهها السيدات تختلف عن تلك التي يواجهها الرجال، ولا يعني ذلك أن الرجال أقوى أو النساء أضعف، بل طبيعة الضغط تختلف بين الجنسين في نفس المكان. أيضًا، يلعب العمر دورًا؛ فالشخص في مقتبل حياته المهنية يواجه ضغوطات تختلف عن الشخص في نهاية مسيرته المهنية أو على وشك التقاعد.

ومن الفئات الأكثر عرضة للاحتراق الوظيفي:

الأشخاص في المهن التي تتطلب مجهودًا فكريًا وعقليًا كبيرًا، مثل الطلاب والموظفين والأطباء، يتعرضون للإجهاد بسبب التفكير المستمر وحل المشكلات المعقدة.



الأطباء والمدراء والقادة يواجهون تحديات وضغوطًا مستمرة تجعل السيطرة على المسؤوليات وضبط الروتين الحياتي أكثر صعوبة.



العاملون في مهن عالية الخطورة، مثل المسعفين والجنود، يواجهون مخاطر وضغوط نفسية تزيد من احتمالية الاحتراق الوظيفي.



العاملون في مهن الرعاية والدعم، مثل الإغاثة والتمريض، يواجهون إرهاقًا نفسيًا وجسديًا بسبب طبيعة العمل المستمرة والمكثفة.



العاملون لساعات طويلة، مثل الأطباء والممرضين ورجال الإطفاء، يواجهون ضغطًا نفسيًا وعصبيًا كبيرًا بسبب قلة النوم.



مدمنو العمل الذين يسعون للكمال يضعون معايير عالية لأنفسهم، مما يدفعهم للعمل لساعات طويلة ويفتقرون إلى التوازن بين العمل والحياة الشخصية.



الأشخاص الذين يحتاجون إلى الرعاية والدعم المالي، مثل كبار السن وذوي الإعاقة والأسر ذات الدخل المنخفض، يواجهون تحديات إضافية.



العاملون الذين يتبنون سلوكيات مرهقة، مثل تحمّل مسؤوليات ليست من مهامهم لتخفيف الضغط عن الآخرين، يصلون إلى مرحلة الإجهاد.



المشاهير والفنانون والسياسيون قد يشعرون بالتجرد من الشخصية بسبب ضغط الشهرة.



الأشخاص الذين يعانون من تراكم الإجهاد والإحباط بسبب القهر واللوم المستمر يزداد لديهم الشعور بالإحباط والضغط النفسي.



العاملون في القطاعات الخدمية، مثل المعلمين، يواجهون ضغوطاً نفسية كبيرة نتيجة لتفاعلهم المستمر مع الجمهور ومتطلبات العمل العالية.



العاملون الذين يواجهون صعوبات يومية في الوصول إلى مكان العمل بسبب الازدحام المروري يواجهون ضغوطاً إضافية تؤثر على راحتهم النفسية والجسدية.



العاملون في بيئات عمل ملوثة، مثل التعرّض المستمر للإشعاعات كالأشعة السينية والأشعة فوق البنفسجية، والتلوث البيئي والتعرّض للملوثات الكيميائية، يعانون من الإجهاد التأكسدي الذي يمكن أن يسبب تلفاً للخلايا والأنسجة، مما يشكل ضغطاً نفسياً وجسدياً عليهم.



آثار الاحتراق الوظيفي:



الضغوط في بيئة العمل قد تكون دافعاً للإنجاز، ولكن استمرارها بشدة وعدم إدارتها بفعالية يمكن أن يؤدي إلى آثار سلبية عميقة على الموظفين والمنظمات، حيث تؤثر هذه الضغوط على الموظف من الناحية السلوكية، والنفسية، والجسدية، مما يؤدي إلى تدهور الأداء الوظيفي والإنتاجية، وأيضاً تؤثر سلباً على العلاقات الاجتماعية والصحة العامة. في البداية، قد يتمكن الموظفون من الحفاظ على مستويات أدائهم، وربما يشهدون تحسناً مؤقتاً مع زيادة الضغط. ولكن، إذا استمر الضغط ووصل إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي، فإن الأداء ينخفض بشكل ملحوظ حيث يركّز الأفراد على تخفيف الضغط بدلاً من العمل بفعالية. هذه التأثيرات السلبية تظهر بوضوح على كل من الفرد والمنظمة، مما يجعل من الضروري تبني استراتيجيات فعّالة لإدارة الضغوط المهنية في بيئة العمل لتجنّب الاحتراق الوظيفي والتغلب عليه.

تأثير الاحتراق الوظيفي على الفرد:



سلوكياً:



العدوانية، واللامبالاة، والسلوك المنفر، والانسحاب، والغضب، والتخريب، والهروب من العمل، والمماطلة، والإهمال.

نفسياً:



القلق، والاكتئاب، والإرهاق، والتوتر العصبي، والإحباط، واضطرابات الصحة النفسية مثل القلق والاكتئاب، وانخفاض تقدير الذات، والسلبية تجاه الذات، وتدني تقدير الذات، والشعور بعدم القدرة على العمل، وفقدان الدافع واللامبالاة، والشعور بالانزعاج والإرهاق.

جسدياً:



العرق، وجفاف الفم، ورعشات البرد، والحمى، وارتفاع نسبة الجلوكوز في الدم، وسرعة ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم، وأمراض شرايين القلب، ومشاكل صحية مثل الأرق والصداع المستمر، وأعراض جسدية سلبية، والتعب الشديد والإرهاق الجسدي والعاطفي، والمرض العقلي والجسدي.

أسرياً:



تأثيرات على العلاقات الأسرية والاجتماعية، والصراع الأسري، وتوترات عاطفية مع شريك الحياة، وعدم وجود توازن بين العمل والحياة الشخصية.

اجتماعياً:

تشمل التأثيرات الاجتماعية تدهور العلاقات الشخصية والاجتماعية، وتكوين اتجاهات سلبية تجاه الآخرين، والتجاهل، والغضب والحساسية، وتدهور الإدراكات الإيجابية المتعلقة بالعمل.

تأثير الاحتراق الوظيفي على المنظمة:



على الارتباط الوظيفي:

تشمل التأثيرات على الارتباط الوظيفي انخفاض الروح المعنوية، ونقص الولاء والارتباط الوظيفي، وعدم الشعور بالرضا الوظيفي، وزيادة معدل دوران الموظفين.

على الأداء الوظيفي:

تشمل التأثيرات على الأداء الوظيفي الأخطاء في اتخاذ القرارات المهنية سواء كانت مقصودة أو غير مقصودة، وتدني مستوى جودة الأداء الوظيفي كمّاً ونوعاً، وتدهور أداء الموظفين المتبقين.

على إنتاجية الموظف:

تشمل التأثيرات على الإنتاجية انخفاض الإنتاجية، وزيادة معدل الغياب، وزيادة في طلبات الإجازات المرضية.

على العلاقات المهنية:

تشمل التأثيرات على العلاقات المهنية ضعف الاتصال والعلاقات الإنسانية، وتدني الثقة وعدم الاحترام والتقدير، والعداوة والحقد، وزيادة الشكاوى على الموظف من زملائه والمراجعين.

كيف نتغلّب على الاحتراق الوظيفي؟

يسعى كل موظف إلى إثبات نفسه في بيئة العمل وتحقيق النجاح المهني، مما يتطلب جهدًا بدنيًا وذهنيًا كبيرًا، وقد يؤدي ذلك إلى التوتر النفسي، وإذا لم يتم التعامل مع هذا التوتر بشكل صحيح، فقد يتسبب في الاحتراق الوظيفي، وهي حالة خطيرة تؤثر على الصحة النفسية والجسدية. لذلك، من المهم تبني استراتيجيات وقائية لمواجهة هذه التحديات، والتدخل الفوري عند ظهور علامات الاحتراق الوظيفي لضمان التعافي واستعادة الطاقة والحيوية. يعتمد التعامل الفعال مع هذه التحديات على مسؤوليات الفرد تجاه صحته، بالإضافة إلى التدخلات التي يجب أن تقوم بها المنظمات لدعم موظفيها.

استراتيجيات الوقاية من الاحتراق الوظيفي:

الاحتراق الوظيفي غالبًا ما يكون نتيجة للإرهاك الشديد، حيث يستنزف القدرات العقلية والجسدية ويؤدي إلى الشعور بالعزلة وعدم الفاعلية. من المهم التصرف على سجيّتك ومعرفة ما يعيد حماسك. إذا كنت شحذًا اجتماعيًا، فقد تحتاج إلى قضاء وقت مع الأصدقاء أو العائلة، أما إذا كنت تفضّل العزلة، فقد تحتاج إلى وقت بمفردك لإعادة شحذ طاقتك. فهم السبب وراء الاحتراق ومحاولة تخفيفه أمر ضروري للحفاظ على سعادتك وراحتك في العمل. يُنصح أيضًا بأن تكون لديك حياة اجتماعية نشطة بعيدًا عن العمل لتحقيق توازن صحي بين الحياة المهنية والشخصية، وللوصول إلى هذا التوازن بشكل فعال، **يمكن اتباع بعض الخطوات العملية:**

فهم الذات:

بعض الشخصيات، مثل الشخصية القلقة، تكون أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي بسبب إدمانها على العمل. فهم سماتك الشخصية يساعدك على تحديد ما إذا كان العمل يدفعك للعطاء المتوازن أو يتجاوز طاقتك، مما يجعلك عرضة للاحتراق إذا لم تستعد طاقتك بالراحة والاستمتاع.

العمل في مجال تستمتع به وترى فيه قيمة معنوية وروحية يمكن أن يقلل من احتمالية الاحتراق الوظيفي، لأن الشغف والإحساس بالهدف يمكن أن يكونا عوامل حماية.

الشغف والإحساس بالهدف يمكن أن يساعدا في الوقاية من الاحتراق الوظيفي. فهم أهدافك يساعدك على توجيه طاقتك بشكل متوازن واستعادة نشاطك من خلال الراحة والاستمتاع.

فهم الذات هو الخطوة الأولى في تطوير الوعي الذاتي. الأشخاص الذين يمتلكون ذهنية النمو يتعلمون ويتطورون بشكل طبيعي، ويكونون أكثر قدرة على التعامل مع الضغوط وأقل عرضة للإصابة بالاضطرابات النفسية. الوعي الذاتي يساعد أيضًا في النمو بعد الصدمة، مما يمكن الشخص من فهم أسباب تعثره واكتساب الخبرة اللازمة للتطور.

فهم الذات يساعدك على وضع أهداف واقعية وقابلة للتحقيق في العمل، مما يقلل من الشعور بالإحباط والضغط. كما يعزز تطوير مهارات حياتية مهمة مثل المرونة النفسية، وتوكيد الذات، والذكاء العاطفي، واليقظة الذهنية، وإدارة الضغوط، وإدارة الوقت، وحل المشكلات. هذه المهارات تمكنك من معرفة حدودك الشخصية وتمنحك القدرة على التكيف مع التحديات وتحقيق التوازن في الحياة.

فهم الآخرين:

معرفة سمات الشخصيات المحيطة بك يمكن أن يساعدك في تحسين التعامل معهم بشكل أفضل.

فهم طبيعة العمل الذي تقوم به، وهل هو محفّز لك ويساعدك على العطاء أم لا. هناك من يعمل لأكثر من 8 ساعات يوميًا دون الوصول إلى مرحلة الاحتراق بسبب طبيعة العمل المحفّزة. **معرفة تحديات الوظيفة وفرصها والمجالات المرتبطة بها يساهم في:**

تحسين التعامل مع المدراء، بما في ذلك التحدث حول تخفيف الأعباء عند الحاجة والاستفسار عن المهام غير الواضحة ومناقشة التوقعات.

التركيز على الجوانب الإيجابية في العمل ومناقشة الصعوبات مع الزملاء.

تقليل التوقعات الخاصة بالعمل والإدارة لمواجهة التحديات الضاغطة، مع ضرورة الاستراحة وضبط النفس.

تغيير بيئة العمل إذا لزم الأمر، سواء بالانتقال إلى قسم آخر أو البحث عن وظيفة جديدة.

فهم طبيعة الزملاء وطلب الدعم منهم في تنظيم وإعداد المهام.

التركيز على الجزء الإيجابي من العمل ومناقشة الصعوبات مع زملاء العمل.

ربط الإنجاز بقيم عليا:

من الطبيعي أن يسعى الإنسان للعمل من أجل المال، لكن من الضروري أن يكون للعمل قيمة إضافية. الرضا عن الذات والراحة النفسية مهمان، ولكن يجب أن نجد في عملنا قيمة تعزّز من دوافعنا للإنجاز. يمكن أن يكون للعمل دور كبير في مساعدة المجتمع، وتسهيل حياة الناس، أو تقديم فوائد مثل التعليم، أو العلاج، أو حفظ الأمن.

ربط الإنجاز بقيم متعددة يساعد الموظف على تعويض ضعف إحدى القيم بقيمة أخرى، مما يقلل من خطر الاحتراق النفسي ويعزز الشعور بالرضا والاستمرارية في العمل.

التعامل مع الرغبة في الإنجاز بلغة هادئة ومطمئنة يساعد في تقليل التوتر، وغالبًا ما يتمتع الأشخاص الذين يربطون إنجازهم بقيم عليا بهذا الهدوء، مما يعزز قدرتهم على تحقيق أهدافهم بفعالية.

ربط الإنجاز برضا الله سبحانه وتعالى يعزز الدافع الداخلي، مما يساعد على تحقيق الأهداف بروح إيجابية ومستدامة.

إدارة الوقت:

تنظيم وتخطيط الوقت:

عملية تنظيم وتخطيط كيفية تقسيم وقتك بين الأنشطة المختلفة تهدف لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والإنتاجية.

وضع حدود واضحة:

حدد أوقاتاً محددة للعمل وأخرى للراحة والأنشطة الشخصية، والتزم بها. اعمل بحدود طاقتك وتجنب الساعات المفتوحة. وزّع العمل واطلب المساعدة لتجنب الإرهاق. بعد انتهاء ساعات العمل، اترك المهام المتبقية لليوم التالي واسترح.

ترتيب الأولويات:

حدد أهدافاً واضحة وقابلة للقياس، واستخدم قوائم المهام لتقليل الضغط النفسي. صنف المهام حسب الأهمية والإلحاح باستخدام مصفوفة آيزنهاور. كما قال الباحث جيم كولينز: إذا كان لديك أكثر من ثلاث أولويات، فليس لديك أولويات. إنجاز العديد من المهام في وقت واحد يؤدي إلى الإجهاد وقلة الإنتاجية. من المهم مناقشة هذه الأولويات مع المسؤول لضمان التركيز على المهام الأكثر أهمية وتحقيق أفضل النتائج.

تخصيص الوقت:

استخدم جداول زمنية أو تطبيقات إدارة الوقت. دوّن أنشطتك اليومية ومدة كل منها لتكتشف مدى توازنك في توزيع وقتك. حدّد أوقاتاً محددة للتحقق من البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي لتجنّب التشتت.

الاستفادة من التكنولوجيا:

استخدم أدوات مثل التقويمات الرقمية لتخطيط مواعيدك، وتطبيقات المهام لتتبع تقدمك وإنجازاتك. برامج إدارة المشاريع تساعد في تنسيق العمل مع فريقك، بينما تطبيقات تحديد الأولويات تضمن أنك تبقى على المسار الصحيح.

أخذ استراحات قصيرة:

من المهم أخذ استراحات قصيرة والقيام بتمارين الاسترخاء. يُنصح بالحصول على فترات راحة منتظمة خلال اليوم أو إجازات أطول للاستجمام.

تقنية بومودورو:

قسّم العمل إلى فترات قصيرة (25 دقيقة) تتبعها فترات راحة قصيرة (5 دقائق). بعد أربع فترات عمل، خذ استراحة أطول (15-30 دقيقة) لزيادة التركيز والإنتاجية وتقليل التوتر.

تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

في دراسة أجرتها الرابطة الأمريكية لعلم النفس بجامعة شيكاغو، أظهرت النتائج أن 31% من الأشخاص يجدون صعوبة في إدارة مسؤوليات العمل والأسرة معاً، بينما أكد 53% أن العمل يسبب لهم حالة كبيرة من الإنهاك والتعب.

لتحقيق توازن أفضل، يمكنك طرح الأسئلة التالية على نفسك والإجابة عليها لتقييم أسلوب حياتك الحالي:

كيف يمكنني تخصيص وقت لنفسي وللنشاطات التي أُرغب بالقيام بها بمفردي؟ 

كيف أتحدّث نفسي فكرياً وأخلق فرصاً لعقلي للراحة؟ 

هل أهتم بصحتي بشكل كافٍ مثل: أخذ فترات راحة، ممارسة الرياضة، الاسترخاء؟ 

كيف أؤدي واجباتي ومسؤولياتي تجاه عائلتي الممتدة مع الحفاظ على حدود صحية مناسبة؟ 

هل أحرص على تحفيز نفسي لتحقيق النجاح في عملي مع الاستمتاع برحلاتي نحو هذا الهدف؟ 

كيف أخصّ وقتاً للأنشطة التي أستمتع بها حقاً دون الإفراط فيها؟ 

الإجابة على هذه الأسئلة...

يمكن أن تساعدك في اكتساب فهم أعمق لأسلوب حياتك الحالي. في عالمنا المعاصر، تتزايد الضغوط اليومية والتحديات التي تؤثر على توازنك. لذا، فإنه من الضروري اتباع نمط حياة صحي يحقق لك التوازن بين العمل والحياة الشخصية، مما يلبي احتياجاتك الأساسية، فتستعيد نشاطك باستمرار وتتجنب الاحتراق النفسي والوظيفي، مما يحسن جودة حياتك بشكل عام.

التوازن هو مفتاح السعادة والنجاح في الحياة. ولتحقيقه، يجب النظر في جميع جوانب حياتك والتركيز على أربعة جوانب رئيسية، حيث يحتوي كل جانب على ثلاثة عناصر يمكن تقسيمها إلى فئتين أساسيتين: داخلية وخارجية. تشمل العناصر الداخلية الجوانب التي تخصك كشخص، مثل الصحة الجسدية والنفسية، والنمو الشخصي والتطوير الذاتي، والاسترخاء والراحة. أما العناصر الخارجية فتشمل المحيطين بك من أشخاص وأماكن، مثل العلاقات الاجتماعية والعائلية، والبيئة المهنية والعمل، والأنشطة الترفيهية والمجتمعية. بالتركيز على هذه الجوانب والعناصر، يمكنك تحقيق توازن أمثل بين العمل والحياة الشخصية، مما يؤدي إلى السعادة والنجاح في جميع جوانب حياتك. فلو كنت تمتلك ثروة طائلة أو تتمتع بصحة ممتازة، لن تشعر بالسعادة إذا كان هناك جانب آخر تعاني فيه من نقص، مما يعني عدم تلبية احتياجاتك الأساسية بشكل كامل.

العناصر الـ 12 لتحقيق توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية:



الجسد الصحة البدنية:



01 النوم الجيد:

النوم الجيد مهم جدًا للصحة العامة، الشخص البالغ قد يحتاج إلى النوم من 6 إلى 8 ساعات يوميًا، مع إمكانية إضافة ساعة قيلولة، والأهم هو أن تستيقظ وأنت تشعر بالراحة والنشاط، كما يجب أن يكون النوم في ساعات منتظمة لتجنب اضطرابات النوم التي تؤثر على الصحة العامة والإنتاجية. اضطرابات النوم تؤثر بشكل كبير على الصحة النفسية والجسدية، والحفاظ على جودة النوم يعزز الأداء والإنتاجية، ويحسن الذاكرة والتركيز، ويقلل من الإجهاد. العلاج المعرفي السلوكي للأرق (CBT-I) يستخدم تقنيات لتحسين نوعية النوم من خلال تعديل الأفكار والسلوكيات، يشمل ذلك إعادة هيكلة الأفكار السلبية، وتقييد وقت النوم، والتحكم بالمحفزات، كما يمكن تحسين النوم من خلال ممارسة تمارين الاسترخاء مثل التنفس العميق، وإنشاء روتين ثابت للنوم يتضمن أنشطة مريحة قبل النوم، وإذا استمرت مشكلات النوم، يُفضل استشارة مختص في العلاج المعرفي السلوكي.

02 التغذية السليمة:

تلعب التغذية الصحية دورًا كبيرًا في تحسين الصحة العامة وتقليل الإجهاد. تناول الأطعمة الغنية بالفيتامينات والمعادن مثل الأوميغا-3 الموجودة في الأسماك والمكسرات، والفواكه والخضروات، يساعد في تحسين المزاج وتقليل التوتر. البروتينات، والألياف، والدهون الصحية تزيد من الطاقة والإنتاجية. شرب الماء بانتظام يحسن التركيز ويخفف التعب، مما يقلل من احتمالية الاحتراق الوظيفي. تناول الأطعمة الغنية بمضادات الأكسدة مثل الفواكه والخضروات يحمي خلايا الجسم من التلف الناتج عن الإجهاد التأكسدي. الأطعمة المخمرة مثل الزبادي تعزز صحة الأمعاء وتحسن الصحة النفسية. لتقليل التوتر، يُنصح بتناول الأطعمة الغنية بالأوميغا-3، والكربوهيدرات المعقدة، والمغنيسيوم، والأطعمة المخمرة، وتجنب الأطعمة المعالجة والمشروبات المحلاة بالسكر، بالإضافة إلى تجنب التدخين والكحول. يجب أيضًا ملاحظة ما هو الأكل المناسب لجسمنا للحفاظ على الوزن المثالي. نقضي ساعتين يوميًا في إعداد الطعام أو تناوله، لذا حاول تكريس هاتين الساعتين في غذاء صحي. لا تأكل وتنام مباشرة، بل نم واستيقظ ثم تناول الطعام. تناول وجبات غذائية متوازنة تحتوي على جميع العناصر الغذائية الضرورية، وتجنب الأطعمة السريعة والمشروبات الغازية.

03 الأنشطة الرياضية:

الحفاظ على نشاط بدني منتظم مهم جداً. توصي منظمات صحية عالمية مثل منظمة الصحة العالمية (WHO) ومراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC) بممارسة **150 دقيقة** من النشاط البدني أسبوعياً، موزعة على **3-4** مرات في الأسبوع، كل مرة لمدة **30-40 دقيقة**. يجب أن يكون النشاط مكثفاً بما يكفي لزيادة معدل ضربات القلب، مثل تمارين الكارديو، وأبسطها المشي، بينما يُعتبر الذهاب إلى النادي الرياضي أفضل.

الأنشطة الرياضية تنقسم إلى نوعين: الأنشطة الفردية مثل الذهاب إلى النادي الرياضي ورفع الأثقال، والأنشطة الجماعية التي تتضمن روح المنافسة والتعاون. يُنصح بممارسة الأنشطة الفردية مرتين في الأسبوع والأنشطة الجماعية مرة واحدة على الأقل. للرياضة تأثير كبير على الصحة النفسية، حيث تساهم في تحسين المزاج وزيادة الطاقة وتقليل الإجهاد، وتشير الدراسات إلى أن الرياضة يمكن أن تساعد في علاج الاكتئاب الخفيف وزيادة الشعور بالسعادة، مما يساهم في الوقاية من الاضطرابات النفسية.

المال الجانب المالي:



04 المهنة:

اختر مهنة تحبها وتحقق لك دخلاً جيداً، فإذا كنت تعمل في وظيفة لا تحبها، ابحث عن أخرى تلبي احتياجاتك المالية والشخصية، وتذكر أن حوالي **16 ساعة** من يومك تذهب في العمل والنوم. ليس كل هواية يمكن تحويلها إلى مهنة، لذا استمر في العمل حتى تجد ما تحب ويحقق لك دخلاً جيداً.

05 المشتريات:

عند الشراء، من المهم التمييز بين الحاجات الأساسية والرغبات. الحاجات هي الأشياء الضرورية مثل الأكل والشرب والسكن، بينما الرغبات هي الأشياء التي يمكن تأجيلها حتى تكون لديك القدرة المالية، لذا، ركز على شراء الضروريات وتأجيل الكماليات حتى تتمكن من تحمل تكاليفها.

06 الموازنة الشخصية:

إدارة أموالك بفعالية، ابدأ بإعداد ميزانية شهرية تشمل الإيرادات والمصروفات، فإذا كانت المصروفات تتجاوز الإيرادات، حاول تقليلها أو زيادة دخلك، وفي حال كانت الإيرادات أكبر، استثمر الفائض لتحقيق عائد مستقبلي أو استخدمه لشراء حاجات إضافية. تعلم كيفية إدارة أموالك بفعالية من خلال الالتزام بالميزانية الشهرية. ادخر جزءاً من دخلك بانتظام وفكر في استثمار أموالك لتنميتها على المدى الطويل. وأخيراً، ضع خططاً مالية طويلة الأجل مثل: التخطيط للتقاعد أو شراء منزل لضمان مستقبل مالي مستقر.

القلب العلاقات والعواطف:

07 الدين:

الالتزام بالحد الأدنى من الطاعات والعبادات يمكن أن يمنحك الرضا الروحي ويساعد في بناء ذهنية النمو، مما يساهم في التعامل مع الضغوط وتقليل احتمالية الإصابة بالاضطرابات النفسية. ليس من الضروري أن تكون متديناً بشكل كامل وتقوم بكل شيء؛ من الطبيعي أن نقصّر أحياناً، والإيمان يتفاوت. لذا، نسأل أنفسنا: ما هو الحد الأدنى من الأمور التي إذا قمنا بها نكون ملتزمين بديننا؟ وكم من الوقت تأخذ منا يومياً وأسبوعياً وشهرياً؟ نحاول تخصيص وقت منتظم للطاعات التي نقصّر فيها ونقوم بها بشكل أكثر انتظاماً.

08 الحب:

يشمل جميع العلاقات الإنسانية. خص وقتاً للعلاقات مع الأهل والأصدقاء، واهتم بحياة اجتماعية نشطة لتحقيق توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية. تواصل جيداً مع العائلة والأصدقاء لتعزيز الروابط، واهتم بشريك حياتك لقضاء لحظات مميزة معاً.

09 الهوايات:

إذا لم تستطع العمل في شيء تحبه باعتباره هواية، اعمل فيما يجلب لك دحلاً حتى تتمكن من العمل فيما تحب. نم اهتماماتك الخارجية وخصص وقتاً لممارسة هواياتك، سواء كانت الرسم، الكتابة، أو أي نشاط آخر تستمتع به. املاً وقت فراغك بأنشطة تحبها أو طور هواية جديدة. تنمية الهوايات ليست رفاهية، بل هي جزء مهم من الاستقرار النفسي والصحي، وتساعدك على الاسترخاء والتجديد. تأكد أن الهواية لا تأخذ من وقتك المخصص للنوم أو العمل أو الطاعات. حاول التوازن بين هواياتك والعناصر الأخرى، كما أن المشاركة في الأنشطة الخيرية والتطوعية تعزز الشعور بالانتماء والتواصل الاجتماعي، مما يحسن الحالة العاطفية والنفسية ويزيد من الشعور بالرضا والسعادة.

العقل يمثل المعرفة، والتوازن في جانب العقل يعني القراءة. أما في جانب الجسم، فهو يشمل الصحة واللياقة البدنية، مثل ممارسة الرياضة والتغذية السليمة. المعرفة في المال تتعلق بالأموال المالية وإدارة المال، مثل التخطيط المالي والاستثمار. المعرفة في القلب تتعلق بالعلاقات الاجتماعية والنفسية، مثل فهم الذات وتطوير العلاقات مع الآخرين. هذه التصنيفات تهدف إلى تعزيز التفكير والتأمل والمعرفة، مما يساعد على تحسين الصحة العقلية والنفسية. وبالتالي، يمكن للشخص أن يضع خطته الشخصية على أساس متين وثابت ومستقر من المعرفة.

العقل التعلم والتطوير الذاتي:



10 التعلم المستمر:

هو عملية تطوير المهارات والمعرفة بشكل دائم من خلال القراءة، الدورات التدريبية، المشاركة في الندوات والمؤتمرات، التعلم من التجارب الشخصية والمهنية، والاستفادة من المنصات التعليمية عبر الإنترنت. هذا النوع من التعلم يعزز الثقة بالنفس والقدرة على التكيف مع التغيرات المستمرة في الحياة والمهنة.

11 الوعي الذاتي:

يلعب دوراً مهماً في النمو بعد الصدمة، حيث يساعد الشخص على فهم أسباب تعثره واكتساب الخبرة اللازمة للتطور. استمر في تطوير مهاراتك ومعرفتك من خلال التعلم المستمر.

12 التأمل والاسترخاء:

ممارسة التأمل أو اليوغا لتحسين التركيز وتهدئة العقل. ممارسة الهوايات التي تثير اهتمامك وتساعدك على الاسترخاء. للاسترخاء، من المهم احترام حدودك الشخصية وتخصيص وقت للراحة. يمكنك شحن طاقتك بالجلوس مع أحبائك وممارسة هواياتك، والحصول على إجازة للاستجمام والسفر. أخذ استراحات قصيرة أثناء العمل وممارسة تمارين الاسترخاء مع الاستماع إلى موسيقى هادئة يمكن أن يساعد في تقليل مستويات التوتر. تعلم تقنيات التحكم في الضغط مثل التأمل والتنفس العميق واليوغا يمكن أن يكون مفيداً أيضاً.

كيف يمكنك تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية؟



لتحقيق هذا التوازن، عليك أولاً تحديد مقدار الوقت والجهد الذي تستثمره في كل جانب من جوانب حياتك، وما الذي تتلقاه بالمقابل؟

ضع جدولاً زمنياً والتزم به:

تنظيم ساعات يومك قد يبدو مرهقاً في البداية، لكنه يمنحك المزيد من الحرية، حيث يمكنك القيام بكل ما تريد في الوقت الذي تريده.

لا تسمح لجانب من حياتك أن يتداخل مع الجوانب الأخرى:

تجنّب قراءة البريد الإلكتروني المهني خلال العشاء في المنزل أو الاتصال بعميل أثناء إجازتك، لأن ذلك قد يؤدي إلى طغيان حياتك المهنية على حياتك الشخصية.

جدولك الزمني وحده ليس كافياً:

تنظيم يومك حسب جدولك ليس سوى نصف المعركة. تأكد من معرفة جداول المحيطين بك حتى لا يحدث تعارض.

حلّ وقتك:

إحدى الطرق الفعّالة لمكافحة تضييع الوقت هي تحليله. استفد من وقتك بأقصى قدر ممكن من خلال قضاءه في الأنشطة التي تعود عليك بالفائدة.

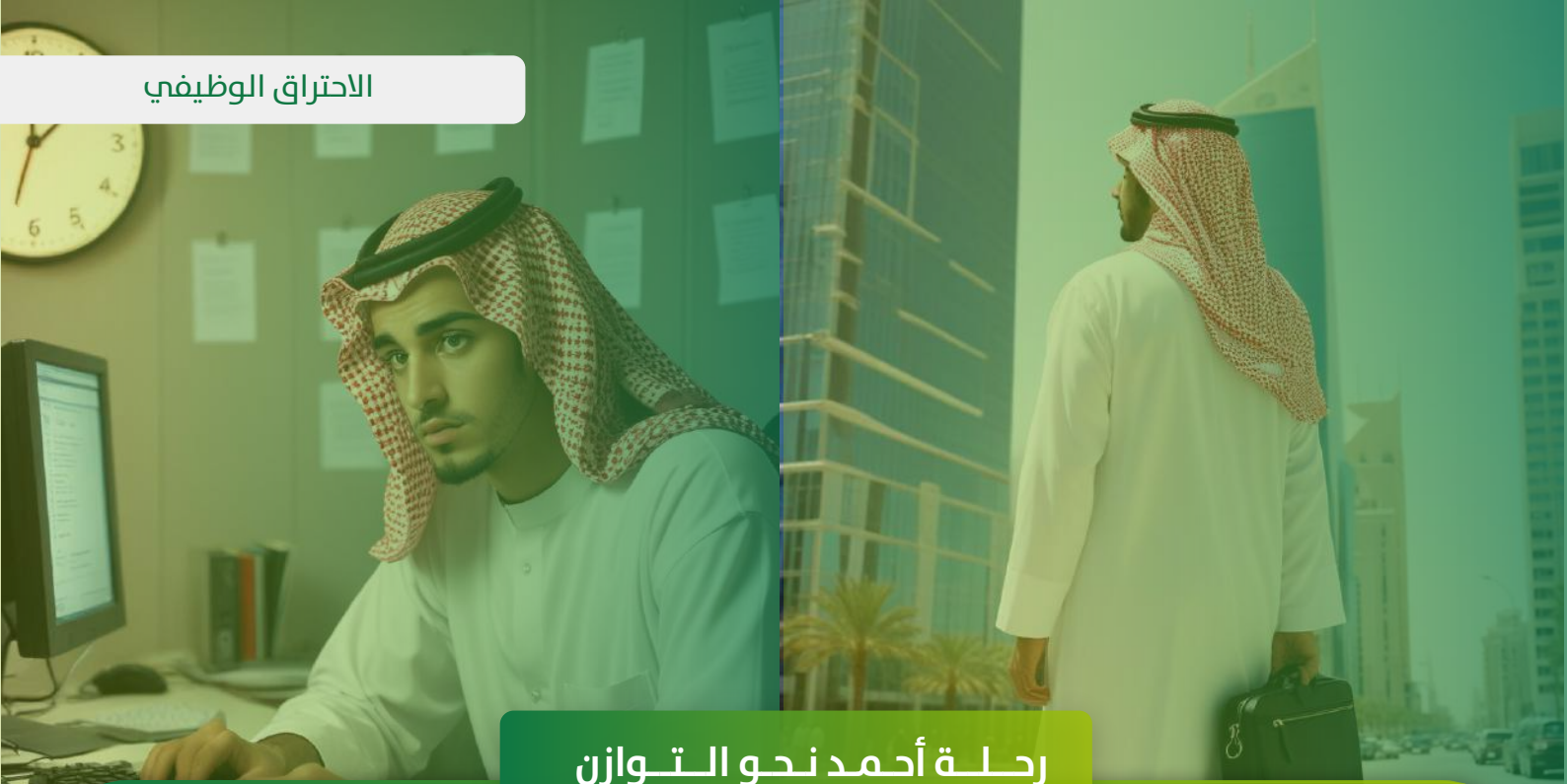
فكّر أبعد من مجرّد الوقت:

أن تكون في مكان ما جسدياً يختلف عن أن تكون متواجداً حقاً. تجنّب الانشغال بالعمل أثناء الاجتماعات العائلية، والعكس صحيح.

جدّد طاقتك:

التوازن الحقيقي بين العمل والحياة الشخصية يعني تحقيق التوازن في طاقتك أيضاً. إذا كنت متعباً أو مرهقاً، لن تتمكن من أداء عملك بكفاءة. احرص على مراقبة مستوى طاقتك ونشاطك، ولا تتردد في أخذ قسط من الراحة عند الحاجة.

أخيراً، ثق بأنك ستصل إلى التوازن المطلوب ما دمت تجاهد لتحقيقه، قد تواجه بعض الإخفاقات، لكن لا تقلق، فالهزيمة للشجعان لأن الجبناء لا يخوضون المعارك أصلاً. 



رحلة أحمد نحو التوازن

دراسة موقف:

بعد تخرّجه بامتياز مع مرتبة الشرف الأولى من جامعة الملك فهد للبترول والمعادن، تخصص في شبكات الحاسب الآلي، بدأ أحمد مسيرته المهنية في شركة كبيرة، وبفضل مهاراته الفائقة، نال ثقة الإدارة بسرعة وكُلّف بالعديد من المهام التي أنجزها بكفاءة عالية، وكان أحمد يعمل لساعات طويلة، مما جعله منعزلاً عن زملائه الذين كانوا يغارون منه لقربه من المدير ويهتمونه بالغرور. هذا الضغط المستمر أثر على حياته الشخصية بشكل كبير. فعند عودته إلى المنزل، يكون مرهقاً جداً ولا يستطيع التفاعل مع عائلته، وغالباً ما كان ينام فور وصوله دون تناول العشاء، وتولّت زوجته إدارة شؤون المنزل والأولاد بالكامل، وفي أحد الأيام، نسي موعداً مهماً مع والده بسبب انشغاله بعمله، مما أغضب والده بشدة، فأدرك أحمد أنه بحاجة لإعادة التوازن في حياته، وقرّر أحمد الخروج في نهاية ساعات العمل الرسمية لتخصيص وقت لعائلته، مما أغضب مديره لأنه أصبح يؤجّل إنجاز بعض المهام لليوم التالي. ومع تدخل أحد الموظفين الناقمين على أحمد، تدهورت علاقته بالمدير وتفاقم الخلاف بينهما. فالمدير يرى أن خروج أحمد مع نهاية ساعات العمل الرسمية تراجع في أدائه المهني، بينما يرى أحمد أن ذلك حق ضائع استرده. وأصبحت ردود أفعال أحمد انفعالية على غير عادته. لم يتقبل المدير تصرفات أحمد، فوجّه إليه لفت نظر وأعطاه تقييم أداء منخفضاً، وكأنه لم يقيم بأي عمل طوال العام، ومنعه من حضور البرنامج التدريبي الذي كان ينتظره بشغف، مما أثر على ترقية أحمد التي كان يترقبها، وأدى ذلك إلى شعوره بالإحباط والقهر وخيبة الأمل.



وبدأ أحمد يعاني من صداع مزمن وشعور مستمر بضيق التنفس، مما دفعه للحصول على إجازة لمدة شهر. خلال هذه الإجازة، لم يكن سعيداً حيث ظل ملازماً المنزل يفكر في قلة التقدير وعدم الإنصاف التي تعرض لها. زادت تعاسته لأنه كان يتمنى السفر للاسترخاء من الضغط النفسي، ولكنه لم يتمكن نظراً لعدم توفر المال الكافي. وعلى الرغم من راتبه المرتفع، إلا أن النفقات المتزايدة لتوفير احتياجات أبنائه والمصاريف المبالغ فيها لتعويضهم عن غيابه المستمر كانت تستهلك أغلب دخله. عندما عاد إلى العمل، كان شاحباً ونحيفاً، مع هالات سوداء تحت عينيه، ويعاني من صعوبة في المشي نتيجة آلام في العظام والمفاصل التي أهملها لفترة طويلة. لاحظ أحد زملائه المقربين، الذي حضر دورة عن الاحتراق الوظيفي، علامات الاحتراق على أحمد، فنصحه بمراجعة مختص نفسي. أوضح المختص لأحمد أن ما يعاني منه هو احتراق وظيفي، وساعده في وضع برنامج يعينه على التعافي واستعادة توازن حياته بجوانبها المختلفة. بدأ أحمد يذهب للصلاة في المسجد كما اعتاد منذ طفولته، مما وطّد علاقاته بسكان الحي مجدداً، وأصبح أكثر قرباً من أسرته وعائلته حيث خصّ وقتاً للزيارة العائلية والنزهة الأسبوعية مع زوجته وأبنائه، وبدأ يمارس هوايته بلعب الورق وانتظم في مواعيد جلسات العلاج الطبيعي، كما أصبح يمارس المشي يومياً برفقة زميله الذي أصبح صديقاً مقرباً منه. بفضل تغيير نمط حياته وبدعم صديقه، تعافى أحمد من الاحتراق الوظيفي، لكنه أصبح غير قادر على الاستمرار في العمل في نفس الشركة، وبفضل سمعته الجيدة بين الشركات، حصل أحمد على فرصة عمل جديدة بعرض وظيفي أفضل. قبل أن يبدأ العمل الجديد، قرر ألا يعيد نفس الأخطاء السابقة وأن يستمر على نمط حياته الحالي ويعيد النظر في توازنه كلما عصفت به الضغوط، فقرر أحمد أن يعيد موازنه لمصروفاته ويضع خطة ادخار ليتمكن من شراء أرض يبني عليها منزلاً أحلامه في غضون سنتين على الأكثر.

ما الأخطاء التي ... ارتكبها أحمد في حياته المهنية والشخصية وأدت إلى وصوله إلى مرحلة الاحتراق الوظيفي؟



تأمل في نمط حياتك!!!

هل تحقق ... التوازن بين عملك وحياتك الشخصية أم أن هناك خللاً ما؟



كيف يمكنك ... تجنب الوقوع في نفس الأخطاء وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية؟



مواجهة الاحتراق الوظيفي:

عند ملاحظة أي من علامات الاحتراق الوظيفي المبكرة، من المهم أولاً الاعتراف بوجود المشكلة والتحدث إلى رئيسك في العمل أو أي مسؤول آخر يمكنه المساعدة. جرّب بعض الحلول لتقليل التوتر واستعادة طاقتك، مثل أخذ إجازة قصيرة لتجديد طاقتك الذهنية والبدنية. هذا سيساعدك على تقييم وضعك المهني ومستوى التوتر والضغط التي تواجهها، كما أن معرفة حقوقك وواجباتك وإعادة صياغة أهدافك لتكون واقعية وقابلة للتحقيق يمكن أن يساعد في تجنّب الإحباط.

تذكر أن التعافي من الاحتراق الوظيفي هو مسؤولية شخصية، حيث يحدد الموظف نفسه أعراضه وليس الطبيب أو المدير، فالاحتراق الوظيفي يحدث عندما لا يستطيع الموظف نفسياً وبدنياً الاستمرار في عمله، وليس بسبب كره العمل أو التأثير بأشخاص سلبيين، بل نتيجة لتغيير في نمط العمل، الحياة الشخصية، أو الفكر والإدراك.

من المهم أن نذكر أن الاحتراق الوظيفي هو حالة يمرُّ بها الموظف وليس اضطراباً نفسياً، بل هو ضغط شديد مرتبط بالعمل، وأن استمراره قد يؤدي إلى اضطرابات نفسية، لكنه يظهر بشكل تدريجي وليس فجأة، وتعود هذه الحالة إلى **ثلاث تغييرات رئيسية هي: البيئة المحيطة، نمط الحياة الشخصية، وأسلوب التفكير.**

تغيير في بيئة العمل البحث عن السبب الجذري:

أي تغيير في بيئة العمل يمكن أن يؤثر على الأداء، ويجعلك تعاني من الاحتراق الوظيفي وتشعر بالقهر وعدم القدرة على العمل بسبب التغييرات في بيئة العمل، وعدم قدرتك على تحمل توجيهات مديرك أو التعامل مع زملائك، أو تفضيلك الجلوس وحدك، أو عدم رؤيتك لهدف من عملك، فهذه علامات على الاحتراق الوظيفي، ومن المهم كذلك أن تفهم السبب الأساسي وراء هذه المشاعر، قد يكون السبب شخصاً معيناً أو أسلوباً معيناً في التعامل، وتراكم هذه الأمور قد يجعلك تكره بيئة العمل بأكملها، فعلى سبيل المثال، لو كنت تحت ضغط تسليم مشروع، مما يجعلك عنيفاً في التعامل وتضطر للعمل لساعات طويلة، فهذا ليس الوضع الطبيعي، بل حالة طارئة وستمر. معرفة السبب الجذري للمشكلة يجنّبك كراهية العمل بأكملها، ويساعدك في التعامل مع الجزء المحدّد من المشكلة.

تغير في الحياة الشخصية إعادة التوازن في الحياة:

التغيرات في الحياة الشخصية قد تجعل الشخص غير قادر على الأداء أو العمل. لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية، هناك 12 عنصرًا يجب مراعاتها، وأهمها النوم، الذي غالبًا ما نضحي به عند الشعور بالضغط، لكنه في الواقع ميزان الحياة. تم توضيح هذه العناصر الـ 12 بالتفصيل عند الحديث عن إعادة التوازن بين العمل والحياة الشخصية في صفحة 49.

تغير في طريقة إدراك الأمور تجنب السعي وراء الكمال:

قد تكون بيئة العمل والحياة الشخصية كما هي، ولكن التغير في إدراك الأمور الذي يمكن أن يؤثر بشكل كبير على الأداء. السعي للكمال في كل شيء والنظر للأمور من منظور مثالي يمكن أن يكون مرهقًا ومهلكًا. من المهم أن نتذكر أن الكمال ليس مطلوبًا، وأن الاعتناء بالنفس يأتي أولاً.

التعافي من الاحتراق الوظيفي:



ستيف جوبز، مؤسس شركة أبل، توفي بسبب سرطان البنكرياس. قبل وفاته، أعرب عن ندمه لتأجيل العلاج بسبب انشغاله الشديد بالعمل وعدم قدرته على رفض أي مهمة تأتيه. كان شغوفًا بعمله، وهذا الشغف تحول إلى إدمان للعمل، وهو أحد أشكال الاحتراق الوظيفي.

في اليابان، يعاني ملايين الشباب من نفس الظاهرة، حيث يعملون بلا توقف لتحقيق أهدافهم المهنية والشخصية، هذه الثقافة المهيمنة على الإنجاز والمجد الشخصي أدت إلى انتشار ظاهرة الموت نتيجة الإرهاق من العمل، حيث يموت أكثر من عشرة آلاف شخص سنويًا بسبب هذا الإرهاق، رغم أن هذه الظاهرة تبدو متطرفة في اليابان، إلا أنها موجودة عالميًا.

إذا ظهرت عليك أعراض شديدة تؤثر على قدرتك على أداء مهامك اليومية في المنزل أو العمل، مثل مشاكل الجهاز الهضمي كالقولون العصبي، فمن المهم البحث عن مساعدة مختص. الضغط النفسي المستمر يمكن أن يسبب مشاكل صحية، بما في ذلك مشاكل في العضلات والعظام والمفاصل.

الاحتراق الوظيفي ليس مرضًا يحتاج إلى تشخيص طبي، لكنه يمكن أن يتطور إلى اضطرابات نفسية مثل اضطراب عدم التكيف، القلق، أو الاكتئاب إذا لم يتم التعامل معه بشكل صحيح، إليك مجموعة من طرق

التدخلات العلاجية:

المرحلة الأولى من الاحتراق الوظيفي:

الرعاية الذاتية: ممارسة الرياضة بانتظام، تناول وجبات متوازنة، الحصول على قسط كافٍ من النوم.

الاستجمام: أخذ فترات راحة منتظمة والقيام بأنشطة ترفيهية لتجديد الطاقة وتحسين المزاج.

دعم الأهل والأصدقاء: التحدث مع الأصدقاء والعائلة للحصول على الدعم العاطفي وتفهم الظروف التي تمر بها.

الحد من التوتر القائم على اليقظة: تقنيات مثل التأمل والتنفس العميق تساعد في تهدئة الدماغ وتقليل التوتر.

الابتعاد عن مصادر الاحتراق الوظيفي: الوعي بالعوامل التي تسبب التوتر ومراقبة أسلوب الحياة. إذا كان أسلوب حياتك يحتاج إلى تغيير، بادر الآن بإرادتك لتجنب التغيير تحت الضغط لاحقاً.

المرحلة المتوسطة من الاحتراق الوظيفي:

إحداث التغييرات في بيئة العمل: تحسين ظروف العمل مثل تقليل عبء العمل أو تحسين العلاقات مع الزملاء والمديرين، والتفاوض على مهام العمل وطلب المساعدة عند الحاجة.

استشارة مدرب مهني بانتظام: تطوير استراتيجيات للتعامل مع الاحتراق الوظيفي وتحسين توازن العمل والحياة.

الاستفادة من كتب وقنوات المساعدة الذاتية: الحصول على نصائح وأدوات مفيدة للتعامل مع التوتر والاحتراق الوظيفي.

الدعم الاجتماعي: الانضمام إلى مجموعات دعم يوفر بيئة آمنة لمشاركة التجارب والحصول على الدعم العاطفي والنصائح المفيدة.

كتابة ملاحظات حول حالتك: متابعة تقدمك وتحديد النجاحات الصغيرة والاحتفال بها لتعزيز شعورك بالإنجاز والتحفيز.

المرحلة المتقدمة من الاحتراق الوظيفي:

استشارة مختص نفسي: العلاج النفسي لتحسين صحتك النفسية عند ظهور علامات الاحتراق الأولية أو المتقدمة.

العلاج المعرفي السلوكي (CBT): تغيير أنماط التفكير السلبية وتحسين التعامل مع الضغوط.

العلاج الجماعي: مشاركة التجارب والتعلم من الآخرين في بيئة داعمة.

العلاج الإنساني: التركيز على النمو الشخصي وتحقيق الذات.

استشارة طبيب نفسي: الحصول على العلاج المناسب إذا تطور الموضوع إلى اضطراب نفسي مصاحب.

لتجنب العودة إلى الاحتراق الوظيفي:

إذا كنت قد تعافيت أو في طريقك للتعافي، فقد يكون العمل الحالي غير مناسب لك. من المهم التمييز بين الاحتراق الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي أو عدم الرضا عن أسلوب الحياة.

تغيير الفريق أو موقع العمل يمكن أن يكون خطوة مفيدة إذا لزم الأمر. من الجيد مراجعة قوانين وأنظمة الشركة قبل قبول أي وظيفة جديدة، والبحث عن السياسات التي تعزز صحتك النفسية واستقرارك العملي. تأكد من أن الشركة توفر بيئة عمل صحية وداعمة.

كن نموذجًا يحتذى به في العمل من خلال مساعدة الآخرين الذين يعانون من المشكلة نفسها، ومشاركة طرقك في التعافي. هذا لا يساعد زملاءك فقط، بل يعزز أيضًا من شعورك بالإنجاز والسعادة.

لضمان عدم العودة إلى الاحتراق الوظيفي، يمكن استخدام مقاييس علمية لقياس علامات الاحتراق الوظيفي، مثل مقياس ماسلاك ومقياس دنبرا. هذه المقاييس تستخدمها الشركات والمنظمات لتحديد مدى انتشار هذه الظاهرة بين موظفيها، مما يساعد في اتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة.

دور الأصدقاء والعائلة في الدعم الاجتماعي

للمتأثر بالاحتراق الوظيفي:

يلعب الدعم الاجتماعي من الأصدقاء والعائلة دورًا حاسمًا في التخفيف من أعراض الاحتراق الوظيفي وتحسين الصحة النفسية بشكل عام.

الدعم العاطفي: الاستماع والتعاطف من الأصدقاء والعائلة يساعد في تقليل الشعور بالوحدة والقلق، ويعزز الشعور بالانتماء والتقدير، مما يحسّن الصحة النفسية ويزيد من الرضا الوظيفي.

تقديم النصائح والإرشاد: تقديم المشورة حول كيفية التعامل مع الضغوط والتحديات يساعد في تحسين القدرة على اتخاذ القرارات والتعامل مع المشكلات بشكل أكثر فعالية، مما يعزز الأداء الوظيفي.

المشاركة في الأنشطة الاجتماعية: مثل الخروج مع الأصدقاء أو قضاء وقت مع العائلة يساعد في تحسين المزاج وتقليل مستويات التوتر من خلال التفاعل الاجتماعي الإيجابي، مما يقوي الروابط بين الأفراد ويعزز الشعور بالانتماء.

تقديم الدعم العملي: مثل المساعدة في الأعمال المنزلية أو تقديم الدعم المالي عند الحاجة يقلّل من الأعباء اليومية ويساعد في التركيز على الصحة النفسية والجسدية، مما يعزز الأداء الوظيفي.

تعزيز الشعور بالانتماء: العلاقات القوية والداعمة تعزز الثقة بالنفس والشعور بالأمان، مما يقلّل من احتمالية الاحتراق الوظيفي ويزيد من الولاء المؤسسي.

الدعم الاجتماعي من الأصدقاء والعائلة ليس فقط مهماً للصحة النفسية، بل هو أيضاً عنصر أساسي في الوقاية من الاحتراق الوظيفي.



دور المعالج النفسي في مساعدة المتأثر بالاحترق الوظيفي:

التقييم والتشخيص: يقوم المعالج النفسي بتقييم الحالة النفسية للمصاب وتحديد مدى تأثير الاحتراق النفسي عليه، مما يساعد في وضع خطة علاجية مناسبة.

العلاج النفسي: يشمل العلاج النفسي جلسات فردية أو جماعية لمناقشة المشاعر والأفكار السلبية والعمل على تغييرها. تقنيات مثل العلاج السلوكي المعرفي (CBT) تكون فعالة في هذا السياق.

تطوير استراتيجيات التأقلم: يساعد المعالج النفسي المصاب في تطوير استراتيجيات للتعامل مع الضغوط النفسية وتحسين مهارات إدارة الوقت والتنظيم.

التوجيه والدعم: يقدم المعالج النفسي الدعم العاطفي والتوجيه للمصاب، مما يساعده على استعادة الثقة بالنفس والشعور بالتحسن تدريجياً.

التوعية والتعليم: يقوم المعالج بتوعية المصاب حول الاحتراق النفسي وأسبابه وكيفية الوقاية منه في المستقبل، مما يساعد في تجنب الانتكاسات.

التواصل مع بيئة العمل: في بعض الحالات، قد يتواصل المعالج النفسي مع بيئة العمل لتقديم توصيات حول تحسين ظروف العمل وتقليل الضغوط على الموظف.

النظريات النفسية المفسرة للاحتراق الوظيفي:

هناك العديد من النظريات التي نشرت ظاهرة الاحتراق الوظيفي خاصة من الناحية النفسية ومنها:

النظرية السلوكية:

تفسّر النظرية السلوكية الاحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم أنه سلوك غير سوي يتعلمه الفرد نتيجة العوامل البيئية غير المناسبة وفي حال عدم تعلم الفرد سلوكيات تكيفية مقبولة فإنه قد يحدث الاحتراق الوظيفي وترفض النظرية السلوكية أن يعزى الاحتراق إلى تعامل الفرد مع الآخرين فحسب بل يضاف إلى ذلك العوامل البيئية أو الضغوط التي يتعرض لها الفرد.

النظرية المعرفية:

ترى النظرية المعرفية أن مصدر سلوك الإنسان داخلي معرفي كالعمليات العقلية التي يدرك من خلالها الفرد الموقف ليستجيب ويحقق الهدف المحدّد فإذا كان إدراكه للموقف إيجابياً فسينتج عنه الرضا وارتفاع المعنويات أما إذا كان إدراكه للموقف سلبياً فقد يؤدي إلى أعراض الاحتراق الوظيفي.

النظرية الوجودية:

تركز النظرية الوجودية في تفسيرها للاحتراق الوظيفي على عدم وجود المعنى في حياة الفرد فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى في حياته فإنه يعاني نوعاً من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته فلا يحقق أهدافه ما يعرّضه للاحتراق الوظيفي لذلك فالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فالاحتراق الوظيفي يؤدي إلى فقدان المعنى من حياة الفرد كما أن فقدان المعنى يمكن أن يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

نظرية التحليل النفسي:

فسّرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة وذلك مقابل الاهتمام بالعمل مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدرات الفرد مع عدم قدرته على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف لل رغبات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية ما ينشأ عنه صراع بين المكونات يؤدي إلى أقصى مراحل الاحتراق الوظيفي أو أنه ناتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلّقت به وفقدان الفرد جانب المساندة التي كان ينتظرها كما أنه يمكن استخدام بعض فثيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق الوظيفي كالتنفيس الانفعالي.

من الضروري عدم الاقتصار على نظرية واحدة بل دمج الآراء المختلفة لتحقيق فهم شامل ومستنير. 

الاحتراق الوظيفي هو مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية الناتجة عن تفاعل سمات الفرد مع بيئة غير مناسبة، مما يجعله يشعر بعدم الراحة، مع مراعاة أن بعض الأفراد لديهم استعداداً أكبر للإصابة بالاحتراق الوظيفي مقارنةً بغيرهم.

دور المنظمات في الحد من الاحتراق الوظيفي:

تلعب البرامج المؤسسية دوراً أساسياً في دعم الموظفين لمواجهة الاحتراق الوظيفي، مما يحقق فوائد كبيرة للمنظمات والعاملين. يبدأ هذا الدور بفهم سلوك الموظف المحترق نفسياً دون إصدار أحكام، مع التركيز على تقديم حلول عملية ومساعدات متنوعة. هذا النهج يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية وداعمة، مما يساعد الموظفين على تجاوز مرحلة الاحتراق الوظيفي والعودة إلى أداء مهامهم بكفاءة وراحة نفسية. من خلال مجموعة متنوعة من البرامج والخدمات، يتم تعزيز رفاهية الموظفين وتحسين الأداء الوظيفي.

برامج مساعدة الموظفين تقدّم استشارات سرية ودعمًا نفسيًا، مما يقلّل من مستويات التوتر ويحسّن الصحة النفسية، وينعكس إيجابيًا على الأداء الوظيفي.

ورش العمل والتدريب تزوّد الموظفين بالأدوات والمهارات اللازمة لإدارة الضغوط والتوازن بين العمل والحياة، مما يقلّل من احتمالية الاحتراق الوظيفي.

تعديل جداول العمل بتقديم خيارات مرنة مثل العمل عن بُعد أو ساعات العمل المرنة يساعد في تحقيق توازن أفضل بين الحياة الشخصية والمهنية، مما يقلّل من مستويات الإجهاد.

تعزيز ثقافة الدعم والتعاون يخلق بيئة عمل إيجابية ويعزّز الشعور بالانتماء والدعم الاجتماعي، مما يحسّن العلاقات بين الموظفين.

تقديم موارد الصحة النفسية مثل جلسات التأمل واليوغا والاستشارات النفسية يحسّن الصحة النفسية ويقلّل من مستويات التوتر.

التقدير والمكافآت يعزّز الشعور بالتقدير والانتماء، مما يقلّل من احتمالية الاحتراق الوظيفي ويزيد من الولاء المؤسسي.

توفير بيئة عمل صحية من خلال مساحات عمل مريحة وإضاءة جيدة وتهوية مناسبة يقلّل من الإجهاد الجسدي والنفسي، مما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي.

التواصل المفتوح يعزّز الثقة والشفافية ويساعد في حل المشكلات بشكل أسرع وأكثر فعالية.

التطوير المهني يوفر فرصًا لاكتساب مهارات جديدة ويعزّز شعور الموظفين بالإنجاز والتقدم.

برامج العافية مثل الفحوصات الطبية الدورية والنصائح الغذائية وبرامج اللياقة البدنية تعزّز الصحة العامة للموظفين، مما يقلّل من معدلات الغياب ويحسّن الأداء العام.

الاستشارات المالية تساعد الموظفين في إدارة أمورهم المالية بشكل أفضل، مما يقلل من القلق المالي الذي يمكن أن يؤثر على الأداء الوظيفي والصحة النفسية.

الأنشطة الاجتماعية تعزز الروابط بين الموظفين وتحسن العلاقات بينهم، مما يعزز الشعور بالانتماء للمؤسسة.

برامج الوقاية من الإجهاد من خلال التوعية والتدريب على تقنيات إدارة الضغوط تقلل من احتمالية حدوث الاحتراق الوظيفي.

تحسين بيئة العمل له تأثير إيجابي كبير على الإنتاجية، حيث تشير الدراسات إلى أن كل دولار تنفقه المنظمة لتحسين بيئة العمل يمكن أن يعود بأربعة أضعاف من حيث الإنتاجية، سواء من خلال زيادة الكفاءة أو تقليل استقالات الموظفين.

في سوق عمل تنافسي، تعتبر بيئة العمل الجيدة ميزة أساسية لجذب المواهب، حيث يفضل العديد من المبدعين والكفاءات العمل في شركات توفر بيئة عمل ممتازة حتى لو كان الراتب أقل قليلاً مقارنة بشركات أخرى.

تغيير جهة العمل ليس خطأً، بل هو أمر طبيعي في سوق العمل، حيث توجد أنظمة وقوانين تنظم هذا الأمر، وقد تكون هناك فرص أفضل للموظف أو للمنظمة.

الشغف في العمل مهم، لكنه قد يكون سلاحاً ذا حدين، حيث يكتشف الإنسان شغفه مع مرور الوقت في سوق العمل، ومن المهم أن يحب الإنسان عمله وأن تكون لديه ذهنية النمو والتعلم من الأخطاء مع الحفاظ على صحة نفسية وبدنية جيدة.

تعزيز ثقافة المنظمة يتطلب زيادة الوعي واتخاذ التدابير الوقائية، بالإضافة إلى تدريب المسؤولين على إدارة الضغوط وتعزيز صحة الموظفين.

توفير بيئة آمنة نفسياً يشجع الموظفين على مشاركة أفكارهم دون خوف، ويساعد على تجنب بيئات العمل التي تثير القلق من التسريح.

تدخلات فعّالة على مستوى المنظمة يمكن أن تؤثر على عدد كبير من الموظفين، حيث يلعب القادة دورًا حيويًا في الحفاظ على رفاهية الموظفين.

تقليل الضغوطات في بيئة العمل يتم من خلال تقليل التمايز والتنمّر، وتعزيز الروابط الاجتماعية بين الزملاء.

احترام الوقت الشخصي للموظف يشمل تطبيق قاعدة **20/80** للمرونة في التعامل مع الأمور الملحة خارج ساعات العمل، مع احترام الحياة الشخصية. **قاعدة باريتو** تُعبّر عن مبدأ أن **80%** من النتائج تأتي من **20%** من الأسباب أو المدخلات، بمعنى أن جزءًا صغيرًا من الجهد يمكن أن يحدث تأثيرًا كبيرًا على النتائج.

الموازنة بين العمل والحياة الشخصية تتطلب إيجاد توازن بين متطلبات العمل وحقوق الموظف، مع مراعاة القوانين التي تمنع الاتصال بالموظف خارج ساعات العمل.

استخدام التكنولوجيا لتحسين الصحة النفسية يمكن أن يشمل تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتقييم مستوى الإرهاق وتحليل بيانات الموظفين بشكل استباقي.

تعزيز الصحة النفسية الجماعية يتم من خلال مبادرات مثل جلسات توجيهية وورش عمل لرفع الوعي حول الاحتراق الوظيفي.

تقديم الدعم النفسي والاستشارات يدفع للوصول إلى التوازن بين العمل والحياة من خلال سياسات العمل المرنة والإجازات المدفوعة.

تدريب المديرين على كيفية دعم فرقهم والتعرّف على علامات الاحتراق الوظيفي، والاعتراف بجهود الموظفين وتقديرها يعد أمرًا ضروريًا.

وضع سياسات مرنة للمديرين تساعد على التكيف مع الضغوط الشديدة، وضمان مكافآت للعاملين على جهودهم.

التدوير بين الأقسام يخفّف الضغط، مع التأكيد على المساواة والعدالة.

توفير أوقات وأماكن استراحة كافية، وإعادة ترتيب أولويات العمل بالتشاور مع العاملين،
يعزّز من بيئة العمل الصحية.

تعزيز قدرات العاملين يتم من خلال تمكين مشاركتهم وتعزيز فرص الترقّي، وتوفير إجازات
وعلاوات عادلة.

إتاحة فرص التنقّل بين الأقسام تساعد على تخفيف حدة الضغط، وتوفير فرص النمو
والترقيات

التكيّف مع المستجدات في نظم وأساليب العمل، ومساعدة الموظفين الجدد على
الاندماج، يعزّز من استقرار بيئة العمل.

المساواة بين العاملين والاستقرار في العمل يتطلب قياس وإدارة دورات العمل المرتفع.

فهم الأنماط السلوكية للمحترقين، مثل العزلة لاستعادة الطاقة، والتمسك بالمبادئ، وأخذ
فترات من الاستراحة، وضبط النفس، يساعد في توفير بيئة داعمة، هذه البيئة تمكنهم من
استعادة طاقتهم وتحليل المشاكل بشكل عقلائي، مما يعزّز قدرتهم على التعامل مع
الضغوطات بشكل أفضل.

التعامل مع ضعف الإنجاز يتطلّب الاهتمام بالصحة البدنية والنفسية، والتقليل من التوقعات.

حل المشاكل من جذورها قد يتطلّب استشارة طبيب نفسي إذا لزم الأمر، وتحديد جدول زمني
للمهام، والنقاشات المستمرة لإيصال الحقوق.

**بهذه الطريقة يمكن للمنظمات أن تلعب دوراً فعالاً في الحد من الاحتراق الوظيفي
وتحسين رفاهية الموظفين**



المبادرات الدولية في مواجهة الاحتراق الوظيفي:

تقدم الدول اليوم نفسها كنماذج حية للتغيير والتحول، من خلال تبني مجموعة من المبادرات الرائدة التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل وتعزيز رفاهية الموظفين. هذه المبادرات ليست مجرد حلول مؤقتة، بل هي استراتيجيات مستدامة تسعى لضمان الشعور بالرضا والسعادة في بيئة العمل، وتحقيق نتائج ملموسة في مواجهة الاحتراق الوظيفي. إليك أبرز هذه المبادرات:

تعزيز الصحة النفسية:

برامج الدعم النفسي:

توفّر الدول خدمات دعم نفسي واستشارات مجانية للموظفين لمساعدتهم في التعامل مع الضغوط النفسية والاحتراق الوظيفي.

زيادة الوعي:

تنظيم برامج تدريبية وورش عمل لزيادة الوعي بأهمية الصحة النفسية في مكان العمل.

تحسين بيئة العمل:

المرونة في العمل:

تبني سياسات العمل المرن مثل العمل عن بُعد وساعات العمل المرنة، مما يساعد الموظفين على تحقيق توازن أفضل بين العمل والحياة الشخصية.

تصميم بيئة عمل صحية:

تحسين تصميم أماكن العمل لتكون أكثر راحة وصحية، بما في ذلك توفير مساحات للاسترخاء والراحة داخل مكان العمل.

استخدام التكنولوجيا:

التطبيقات الذكية:

تطوير تطبيقات تساعد الموظفين على إدارة وقتهم وضغوطهم بشكل أفضل، مثل تطبيقات التأمل وإدارة الوقت.

الذكاء الاصطناعي:

استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل بيانات الموظفين وتحديد علامات الاحتراق الوظيفي مبكرًا، مما يسمح باتخاذ إجراءات وقائية في الوقت المناسب.

الواقع الافتراضي:

استخدام تقنيات الواقع الافتراضي لتقديم جلسات استرخاء وتأمل للموظفين.

السياسات التنظيمية:

القوانين والتشريعات:

وضع قوانين وتشريعات تحمي الموظفين من الضغوط المفرطة وتضمن حقوقهم في بيئة عمل صحية وآمنة.

المسؤولية الاجتماعية:

تشجيع الشركات على تبني ممارسات المسؤولية الاجتماعية التي تركز على رفاهية الموظفين وتقديم الدعم اللازم لهم.

الأبحاث والدراسات:

البحوث المستمرة:

زيادة الاستثمارات في الأبحاث والدراسات لفهم أفضل لأسباب الاحتراق الوظيفي وطرق الوقاية منه، مما يساعد في تطوير سياسات فعّالة لمكافحة هذه الظاهرة.

هذه المبادرات تعكس التزام الدول بتحقيق بيئة عمل صحية ومستدامة، مما يقلل من مستويات الاحتراق الوظيفي بين الموظفين ويعزز من إنتاجيتهم ورفاهيتهم.



المبادرات المحلية لمواجهة الاحتراق الوظيفي:

برامج ومبادرات تعزيز الصحة النفسية:

برنامج سفراء الصحة النفسية في بيئة العمل أطلقه المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية في المملكة العربية السعودية في عام 2021. يهدف البرنامج إلى نشر الوعي بالصحة النفسية في أماكن العمل وتقديم الدعم اللازم للموظفين.

الخط الساخن للاستشارات النفسية على الرقم (920019393) تابع للهيئة السعودية للتخصصات الصحية، وهو مخصص لدعم موظفي القطاع الصحي خلال أزمة كورونا، ولا يزال مستمراً في تقديم خدماته.

برنامج المساعدة النفسية الأولية يقدمه المركز الوطني لتعزيز الصحة النفسية، ويهدف إلى تقديم خدمات الدعم النفسي لجميع الأفراد في المجتمع وفي بيئات العمل أيضاً.

جلسات استشارية مجانية، تقدم بعض الشركات الكبرى جلسات استشارية مجانية ودورات تدريبية على إدارة التوتر وضغوط العمل.

سياسات العمل المرنة:

العمل عن بُعد وساعات العمل المرنة تبنت العديد من الشركات هذه السياسات بعد جائحة كوفيد-19، مما ساعد في تقليل مستويات الاحتراق الوظيفي بين الموظفين.

تعزيز ثقافة العمل الإيجابية

تعزيز ثقافة العمل الإيجابية:

الاعتراف والتقدير :

تعزيز ثقافة الاعتراف بجهود الموظفين وتقديرها بشكل منتظم.

التوازن بين العمل والحياة:

تشجيع الموظفين على تحقيق توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية من خلال سياسات داعمة.

هذه المبادرات تعكس التزام الشركات والمؤسسات المحلية بتحقيق بيئة عمل صحية ومستدامة، مما يقلل من مستويات الاحتراق الوظيفي بين الموظفين ويعزز من إنتاجيتهم ورفاهيتهم.





دراسة موقف:

أمل قصة إشراق مستمر:

بدأت مسيرة أمل المهنية في عام 2009 ومنذ ذلك الحين حتى إصدار هذا الدليل هي في قمة الإبداع والحماس، دون أن تواجه مشكلة الاحتراق الوظيفي. يعود سر ذلك إلى مجموعة من المهارات والبروتوكولات التي تبعتها، والتي ساعدتها على الحفاظ على بريقها وشغفها. في الفقرة التالية، سنقرأ حكاية أمل الرائعة وتفاصيل النجاحات التي حققتها في هذا المجال. تقول أمل: اتبعت مهارات وبروتوكولات محددة ساعدتني على البقاء متألقة ومتحمسة. دعونا نستكشف أسرارها المخفية في تفاصيل قصتها.

عندما تتحول الأحلام لتصبح واقعًا، هكذا بدأ مشوار مسيرتي العملية منذ العام 2009 حينما انفتح لي أول باب رزق لأصبح موظفة في القطاع البنكي وأحمل مسمى موظفة خدمة عملاء، من هنا كانت أولى نوافذي على العالم الخارجي بعد أسوار الجامعة.

بطبيعة الحال، أنا من الشخصيات الجريئة والمحبة للحياة والعلاقات الاجتماعية، ووجدت في مهنتي ملذات كنت بحاجة إلى تغذيتها، فعرفت أن معرفة الناس كنز والاختلاط بهم ثروة، وتعلمت أن كل العثرات مهما كانت صعبة هي تذليل لطريق نجاح غير منقطع، واجهت الكثير كوني أمًا عاملة ولدي أطفال دون سن الدراسة، ولكنني لم أجعل من ذلك حجبًا لقطع الطريق، بل تعلمت إدارة الوقت وجعلت منه قانونًا قابلاً للتطبيق في جميع أمور حياتي.

وازن بين عملي وإنتاجيتي وبين تربيتي لأبنائي وتواجدي في جميع المحافل والمناسبات الاجتماعية. مضت أول سنتين لتتسع نوافذي على العالم، فبذلت قصاري جهدي لأبني اسمًا وسمعة جيدة كانت مفتاحًا لنجاحات متلاحقة، أصبحت مطعمًا لقطاع البنوك، فحصلت على فرصة جيدة في مصرف آخر لتمثيل منصب مشرف خدمات عملاء، ومن بعدها أوليت لي مهام الإشراف على أقسام السيدات ودعم وتحفيز المبيعات، فأصبحت المسؤولية أكبر والأهداف أسمى، فازدادت وتيرة العمل واشتدت التحديات، وهذا ما جعلني أصبح ما أنا عليه الآن.

سُخِّرْتُ ذلك ليكون طوبة أقف عليها لأصبح أول سيدة تدير فرعاً رجالياً على مستوى المنطقة الشرقية وثاني سيدة على مستوى المملكة في قطاع البنوك، توجَّهت الأنظار إليّ ونلت شرف تمثيل مصرفيات الخليج في مجلة سيدتي، وأصبح الأفق أكبر وأوسع، وصار اسمي متداولاً بشكل أسرع، حتى حانت فرصة جديدة فأصبحت في منصب مدير أول في شركة تمويل رائدة على مستوى المملكة والعالم، وما زال أمامي الكثير والكثير، وما زال الطموح لا سقف له، وما زلت أشعر أنني في البدايات، وما زال لدي شغف متلاحق وأمل وتطلُّعات لمستقبل أكثر إشراقاً بإذن الله تعالى.

كيف حافظت أمل على حماسها منذ بداية مسيرتها المهنية قبل 15 سنة وحتى الآن، وهي في مرحلة النشاط والحماس دون أن تعاني من الاحتراق الوظيفي؟

بروتوكولات النجاح المهني:

تلعب بروتوكولات النجاح المهني دوراً حيوياً في مساعدتك على تحقيق النجاح وتجنُّب الاحتراق الوظيفي، حيث تساهم في تعزيز الأداء المهني، تحسين جودة الحياة العملية، وتقليل الصدمات والتحديات، مع مراعاة الحقوق والواجبات وآداب التعامل.

نظّم وقتك ومواردك بشكل صحيح، واعرف حدودك واهتم باحتياجاتك الأساسية، وقم بمهمة واحدة في كل مرة وحدد الأولويات.

حافظ على علاقات طيبة ومحترمة في العمل، لا تجعل من كل زميل أو مدير عدواً، وليس من الضروري أن يكونوا جميعاً أصدقاء مقربين، الأهم هو خلق بيئة عمل إيجابية ومثمرة.

كن على طبيعتك في العمل، بغض النظر عن وضعك المالي أو الاجتماعي، وكن صادقاً مع نفسك ومع الآخرين.

اعتنِ بنفسك كأولوية، افحص جسمك بانتظام وراقب مناطقك الضعيفة، وقم بمراجعة دورية لإنجازاتك وإخفاقاتك وحدد مشاكلك والتغيرات التي تحتاجها، وخذ استراحة أسبوعية كل ستة أسابيع لمنع الإرهاق، وافصل بين مهام العمل والحياة الشخصية، وجدّد روتينك اليومي، واحترم حدودك وقدراتك واعرف كيف تقول لا بإيجابية.

اعمل بساعات مرنة أو بنظام العمل المختلط، وفوِّض المهام التي يمكن للآخرين القيام بها، واستكشف فرصاً جديدة تناسبك في هذه المرحلة من حياتك المهنية.

حياتك الشخصية تخصّك وحدك فلا تتحدّث عنها في العمل، وإذا كنت تعمل مع صديق يعرف عن حياتك الشخصية، فلتبقّ الصداقة خارج نطاق العمل.

زملاء العمل هم زملاء فقط، وليسوا أصدقاء.

أثبت نفسك وقدراتك في العمل ولا تقم بمهام ليست من مسؤولياتك. اعمل ما عليك بنسبة ١٠٠٪، ولا تزيد أو تنقص. قل لا لأي مهام إضافية ليست من ضمن مسؤولياتك.

ضع حدوداً للمزاح والكلام في العمل لتجنب المشاكل والحفاظ على التوازن.

كن حازماً لا تكن دائماً لطيفاً ومسالماً، حتى لا يتم استغلالك.

نصائح لتحقيق النجاح المهني:

إليك بعض النصائح العملية لتحسين أدائك المهني والشخصي وتعزيز رفاهيتك في العمل. هذه النصائح ستساعدك على زيادة إنتاجيتك وتحقيق الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى كسب رضا الآخرين عنك وعن أدائك.

ضع أهدافاً واقعية للسيطرة على حياتك ولا تنسَ مكافأة نفسك بعد الإنجاز.

اهتم برفاهيتك الوظيفية من خلال تناول مشروبات منعشة، والاستماع إلى الموسيقى، ووضع أشياء جميلة على مكتبك، واحرص على تناول وجبات صحية وممارسة الرياضة بانتظام لتحسين حالتك النفسية والجسدية. استرخ واسترخ أثناء العمل، وشارك في أنشطة ترفيهية خلال الإجازات لتجديد طاقتك.

استحضر دائماً ما يجعلك سعيداً مثل عائلتك، أصدقائك، حيوانك الأليف، أو أي موقف شعرت فيه بالسعادة، هذا يساعدك على التغلب على التفكير السلبي والاحترق الوظيفي.

خذ استراحة أسبوعية كل ستة أسابيع لمنع الإرهاق، وافصل بين مهام العمل والحياة الشخصية، وجدد روتينك اليومي.

اكتشف ما تريده وأخبر الناس بما تحتاجه.

النجاح يأتي بالمثابرة والإصرار وتوفيق من الله، اجتهد لتحصل على نصيبك من النجاح، فمستقبلك هو نتيجة استثمارك في نفسك، وليس صدفة أو حظاً.

تجنّب مرافقة الأشخاص السلبيين والنمّامين والمتسلّقين فهم يستنزفون طاقتك.

لا تضيّع وقتك في جدالات عقيمة لإثبات وجهة نظرك.

لا تصرّ على الخطأ بل اعترف به وتعلم منه.

لا تقارن نفسك بالآخرين فلكل شخص رحلته الخاصة.

لا تتعالَ على غيرك، ولا تغترّ بنفسك، ولا تحتقر الآخرين.

لا تسأل أحدًا عن رأيه فيما تنجز، فلكل شخص أجندته الخاصة.

حافظ على حدود واضحة واحترم خصوصية الآخرين.

احرص على قوة أدائك، ودفع تعاملك، وحضور شخصيتك في العمل.

احرص على ضبط نفسك في الكلام والتصرّفات والرغبات.

المهارات الأساسية للنجاح المهني:



النجاح المهني ليس مجرد حظ، بل هو نتيجة لتطوير مجموعة من المهارات التي يمكن اكتسابها والتدرّب عليها باستخدام استراتيجيات وفنيات محددة. هذا يتيح لك فرصة لتحديد نقاط الضعف والعمل على تقويتها. كل مهارة يمكن اكتسابها وتطويرها مع الوقت والممارسة، ولتعلم مهارات جديدة يجب أولاً تصفية الذهن. إليك بعض المهارات الوقائية والعلاجية المهمة في بيئة العمل للتقدم المهني، ويمكنك الاستزادة حولها من مصادر التعلم المختلفة.

المهارات الشخصية:

التواصل الفعّال:

يمكنك التواصل الفعّال من بناء علاقات مهنية قوية وتجنب سوء الفهم، إذ يشمل القدرة على الاستماع الجيد، التعبير الواضح، واستخدام لغة الجسد بشكل مناسب. إتقان هذه المهارة يعزز التعاون في العمل ويزيد من الإنتاجية، مما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية.

الذكاء العاطفي:

يمكنك الذكاء العاطفي من فهم مشاعرك ومشاعر الآخرين وإدارتها بطريقة إيجابية، إذ يتضمن التعاطف وضبط النفس والوعي الذاتي. تعزز هذه المهارة التفاعلات مع الزملاء والعملاء، مما يخلق مناخ عمل إيجابي ويزيد من الرضا الوظيفي، وبالتالي يساعدك في التحكم بالتوتر وإدارة الصراعات بفعالية.

توكيد الذات:

يمكنك توكيد الذات من التعبير عن أفكارك ومشاعرك بثقة واحترام، دون التوجه نحو العدوانية أو الخضوع، وذلك من خلال تطوير مهارات التفاوض والتواصل الصريح. تساعدك هذه المهارة على الحفاظ على حقوقك وبناء احترام متبادل مع الآخرين، مما يعزز الثقة بالنفس ويزيد من الرضا الوظيفي ويحميك من استنزاف الطاقة والشعور بالاستغلال.

اليقظة الذهنية:

تمكّنك اليقظة الذهنية من التركيز الكامل على اللحظة الحالية، مما يحسن الأداء ويقلل التوتر، من خلال استخدام تقنيات مثل التأمل والتنفس العميق والانتباه الواعي. تساعدك هذه المهارة في زيادة التركيز والإنتاجية وتقليل التوتر والقلق، مما يساهم في تحقيق شعور الرضا والهدوء النفسي.

المهارات الحياتية:

إدارة الوقت:

تمكّنك إدارة الوقت من تنظيم المهام وتحديد الأولويات بشكل يساهم في تجنب الإرهاق وتحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية. تشمل هذه المهارة تحديد الأهداف، وضع جداول زمنية، واستخدام أدوات إدارة الوقت بفعالية. من خلال إدارة الوقت بشكل جيد، يمكنك تحقيق أهدافك بكفاءة وتقليل التوتر الناتج عن ضغط العمل.

حل المشكلات:

تمكّنك مهارة حل المشكلات من تحليل المشكلات بفعالية والتفكير النقدي لإيجاد حلول مبتكرة. تشمل هذه المهارة القدرة على التعرف على المشكلات، تحليل الأسباب، ووضع استراتيجيات لحلها. تساعدك هذه المهارة في التعامل مع التحديات بشكل إيجابي واتخاذ قرارات مبنية على تحليل منطقي، مما يعزز من قدرتك على النجاح في بيئة العمل.

التكيف:

تمكّنك مهارة التكيف من التعامل مع التغييرات والضغوط بشكل إيجابي، مما يساعدك على البقاء مرناً ومنضبطاً. تشمل هذه المهارة القدرة على التكيف مع ظروف العمل المتغيرة، الاستجابة بسرعة للمستجدات، والحفاظ على الهدوء تحت الضغوط. من خلال التكيف، يمكنك مواجهة التحديات بثقة والاستمرار في تحقيق أهدافك بكفاءة.

المهارات المهنية:

التخصص الفني:

يمكنك التخصص الفني من التعمق في المعرفة والمهارات الفنية المطلوبة لأداء مهام معينة بكفاءة. يتضمن ذلك الإلمام بالأدوات والتقنيات الخاصة بالمجال والتدريب على استخدامها بفعالية. ومن خلال التخصص الفني، يمكنك تحسين أدائك وزيادة إنتاجيتك، مما يساهم في تحقيق النجاح والتطور في مجالك.

التفكير النقدي:

يمكنك التفكير النقدي من تحليل وتقييم المعلومات بفعالية لاتخاذ قرارات مستنيرة. يشمل هذا القدرة على التفكير بموضوعية واستخدام الأدلة والشواهد لتدعيم آرائك. وبفضل التفكير النقدي، يمكنك اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية، مما يعزز قدرتك على التعامل مع التحديات وحل المشكلات بشكل مبتكر.

التعلم المستمر:

يمكنك التعلم المستمر من السعي الدائم لاكتساب مهارات ومعارف جديدة لمواكبة التطورات في مجال العمل. يتضمن ذلك الالتزام بالتعلم الذاتي وحضور ورش العمل والدورات التدريبية. ومن خلال التعلم المستمر، يمكنك تحسين كفاءتك المهنية والبقاء على اطلاع بأحدث التطورات، مما يزيد من فرصك في النجاح والتقدم الوظيفي.

المهارات القيادية:

اتخاذ القرارات:

تمكنك من القدرة على اتخاذ قرارات فعالة بناءً على تحليل دقيق للمعلومات المتاحة. يشمل هذا تقييم الخيارات المختلفة، واختيار الحلول الأفضل بناءً على الأدلة والبيانات المتوفرة. ومن خلال اتخاذ القرارات الحكيمة، يمكنك تحسين الأداء العام وتحقيق النتائج المرجوة بكفاءة.

التحفيز:

يمكنك التحفيز من القدرة على تحفيز الآخرين لتحقيق الأهداف المشتركة. يشمل هذا استخدام أساليب التشجيع والتوجيه، وتقديم الدعم اللازم للزملاء. من خلال التحفيز الفعال، يمكنك تعزيز الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية، مما يساهم في تحقيق الأهداف الجماعية بكفاءة.

إدارة النزاعات:

تمكنك من التعامل مع النزاعات بشكل بناء لتجنب التصعيد وتعزيز التعاون. يشمل هذا فهم أسباب النزاعات، واستخدام أساليب التواصل الفعال والتفاوض لحل المشكلات. ومن خلال إدارة النزاعات بشكل جيد، يمكنك خلق بيئة عمل إيجابية تعزز من التعاون وتحقيق الأهداف المشتركة.

التفويض:

يمكنك التفويض من توزيع المهام والمسؤوليات بفعالية لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة. يشمل هذا تحديد المهام المناسبة لكل فرد وتقديم الإرشادات اللازمة لتنفيذها. ومن خلال التفويض الفعال، يمكنك تحسين توزيع العمل وزيادة الإنتاجية، مما يساهم في تحقيق الأهداف بكفاءة.

المهارات الرقمية:

استخدام التكنولوجيا:

يمكنك استخدام التكنولوجيا من القدرة على استخدام الأدوات والتقنيات الحديثة بكفاءة. يشمل هذا تعلم كيفية استخدام البرمجيات والأجهزة المتقدمة لتنفيذ المهام بشكل أسرع وأكثر دقة. ومن خلال إتقان التكنولوجيا، يمكنك تحسين أدائك وزيادة إنتاجيتك، مما يساهم في تحقيق النجاح في بيئة العمل العصرية.

تحليل البيانات:

يمكنك تحليل البيانات من القدرة على تحليل وتفسير البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة. يشمل هذا القدرة على جمع البيانات، وتنظيمها، وتحليلها لاستخلاص النتائج. ومن خلال تحليل البيانات بفعالية، يمكنك اتخاذ قرارات أكثر دقة وفعالية، مما يعزز من قدرتك على تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

الأمان السيبراني:

يمكنك الأمن السيبراني من حماية المعلومات والأنظمة من التهديدات الرقمية. يتضمن هذا التعرف على المخاطر الأمنية واتخاذ التدابير اللازمة لحماية البيانات والشبكات. ومن خلال الأمن السيبراني، يمكنك ضمان سلامة المعلومات والحفاظ على استمرارية العمل دون التعرض للاختراقات الأمنية.

يُعَدُّ الاحتراق الوظيفي ظاهرةً متزايدةً في بيئات العمل الحديثة، تتطلب اهتمامًا جادًا من قِبَل الأفراد والمنظمات على حدٍّ سواء. إنَّ فهم أسباب الاحتراق الوظيفي وآثاره السلبية على الصحة النفسية والجسدية للعاملين يمكِّننا من تطوير استراتيجيات فعَّالة للوقاية منه ومعالجته.

من خلال تعزيز بيئات عمل داعمة، يمكن للمنظمات توفير بيئة عمل تشجِّع على التعاون والتواصل المفتوح بين الموظفين والإدارة. هذا يشمل تقديم برامج تدريبية تهدف إلى تطوير مهارات التعامل مع الضغوط وإدارة الوقت بشكل فعَّال.

توفير الدعم النفسي هو عنصر أساسي آخر، حيث يمكن للمنظمات تقديم خدمات استشارية نفسية للموظفين، بالإضافة إلى تنظيم ورش عمل حول الصحة النفسية والرفاهية، هذه الخطوات تساعد في تقليل مستويات التوتر وتعزيز الصحة النفسية للعاملين.

تشجيع التوازن بين الحياة المهنية والشخصية يُعَدُّ أيضًا من العوامل المهمة في مكافحة الاحتراق الوظيفي. يمكن تحقيق ذلك من خلال سياسات مرنة للعمل، مثل العمل عن بُعد أو ساعات العمل المرنة، مما يسمح للموظفين بإدارة وقتهم بشكل أفضل وتخصيص وقت كافٍ للراحة والأنشطة الشخصية.

لذا، يجب أن تكون الجهود المشتركة بين الموظفين وأرباب العمل مستمرة لضمان بيئة عمل صحية ومستدامة، كما يجب على المنظمات تبني سياسات وإجراءات تدعم رفاهية الموظفين وتقلِّل من عوامل الضغط المهني، مثل تقليل ساعات العمل الزائدة وتوفير فرص للتطوير المهني.

في النهاية، من خلال هذه الجهود المتكاملة، يمكننا تقليل معدلات الاحتراق الوظيفي وتحسين جودة الحياة العملية، مما ينعكس إيجابًا على الإنتاجية والرضا الوظيفي.

اختبر حالتك النفسية: هل أنت متأثر بالاحتراق الوظيفي؟

هل تشعر بالإرهاق في عملك؟ هل ترغب في معرفة مدى تأثير ذلك على حياتك المهنية؟ مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي، الذي طورته الباحثة كرسينا ماسلاش في عام ١٩٨١، هو الأداة المثالية لتقييم مستوى احتراقك الوظيفي، هذا المقياس يقيّم ثلاثة جوانب رئيسية: الإرهاق المهني، التشاؤم وتبدد الشخصية، الشعور بضعف الكفاءة المهنية أو الإنجاز الشخصي.

كيفية استخدام المقياس:

استخدم هذا المقياس لتقييم مستوى احتراقك الوظيفي وفهم كيفية تأثيره على حياتك المهنية، هذا التقييم يمكن أن يكون خطوة أولى نحو تحسين رفاهيتك المهنية والشخصية، ويتضمن المقياس 22 جملة موزعة على 3 جداول:

الجدول الأول: يحتوي على 9 فقرات ويقيس الإرهاق المهني.

الجدول الثاني: يحتوي على 5 فقرات ويقيس التشاؤم وتبدد الشخصية.

الجدول الثالث: يحتوي على 8 فقرات ويقيس ضعف الكفاءة المهنية.

أجب على كل فقرة بناءً على مدى تكرار شعورك بما تشير إليه، سواء كان ذلك سنوياً، أو شهرياً، أو أسبوعياً، أو يومياً. تتراوح الإجابات من ٠ (لا أعاني مطلقاً) إلى 6 (أعاني كل يوم). 

طريقة حساب الدرجات:

01 احسب مجموع الدرجات لكل جدول على حدة.

02 اجمع الأرقام للحصول على مجموعك، على سبيل المثال، إذا أجبت بـ 5 على فقرتين، فإن مجموعك سيكون 10.

تفسير النتائج:

إذا كانت درجاتك في الجدول الأول والثاني منخفضة وفي الجدول الثالث مرتفعة، فإن مستوى الاحتراق الوظيفي لديك منخفض جداً.

إذا كانت درجاتك في الجداول الثلاثة متوسطة، فإن مستوى الاحتراق الوظيفي لديك متوسط.

إذا كانت درجاتك في الجدول الأول والثاني مرتفعة وفي الجدول الثالث منخفضة، فإن مستوى الاحتراق الوظيفي لديك مرتفع.

عالي	متوسط	منخفض	البعد
27 فأكثر	بين 17 - 26	16 فأقل	الإرهاق المهني
13 فأكثر	بين 7 - 12	6 فأقل	تبدد الشخصية
31 فأكثر	بين 32 - 38	39 فأكثر	ضعف الكفاءة المهنية

العبارة							م	البعد
كل يوم	مرات قليلة بالأسبوع	مرة واحدة بالأسبوع	مرات قليلة بالشهر	مرة واحدة بالشهر	مرات قليلة بالسنة	لا أعاني مطلقاً		
6	5	4	3	2	1	0		
							1	الإرهاق المهني
							2	
							3	
							4	
							5	
							6	
							7	
							8	
							9	
مجموع الدرجات:								
مجموع الكلي:								

العبارة	م	النجد
كل يوم	6	
مرات قليلة بالأسبوع	5	
مرة واحدة بالأسبوع	4	
مرات قليلة بالشهر	3	
مرة واحدة بالشهر	2	
مرات قليلة بالسنة	1	
لا أعاني مطلقاً	0	
أشعر بالجمود في تعامل مع الناس، كأن أعامل العملاء - الزملاء بشكل غير شخصي كما لو كانوا أشياء وليسوا بشرًا.	10	
أصبحت أكثر قساوة مع الناس منذ ممارستي لمهنتي.	11	
أشعر بالانزعاج والقلق لأن هذه المهنة زادت من سلبيتي وتبدل مشاعري وأشعر أن عملي جعلني أكثر قسوة من الناحية العاطفية.	12	
أشعر بعدم الاقتراب لما يحدث مع الآخرين.	13	
أشعر أن الناس يلومونني في بعض المشاكل التي تواجههم.	14	
مجموع الدرجات:		
مجموع الكلي:		

التشاؤم وتبدد الشخصية

العبارة							م	النوع
كل يوم	مرات قليلة بالأسبوع	مرة واحدة بالأسبوع	مرات قليلة بالشهر	مرة واحدة بالشهر	مرات قليلة بالسنة	لا أعاني مطلقاً		
6	5	4	3	2	1	0		
							15	ضعف الكفاءة المهنية
							16	
							17	
							18	
							19	
							20	
							21	
							22	
مجموع الدرجات:								
مجموع الكل:								

المراجع:

دراسات بحثية:

أثر الاحتراق الوظيفي على أداء العاملين ومعدل دوران العمل في المنظمات الإنسانية (دراسة تطبيقية على عدد من المنظمات الإنسانية تحت مظلة الأمم المتحدة في سورية) - هبة ترأس.

أثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبورية الانفعالية والدفاعية الانفعالية/ العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة (دراسة ميدانية بالمديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة) - مزياني فتحية (2006 - 2007).

الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة - نوال الزهراني (2007 - 2008).

الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة - أماني بسام الجمل (1433 - 2012).

الاحتراق الوظيفي: الأسباب وطرق العلاج - باحث دكتوراه: سعيد بن علي القحطاني.

الاحتراق النفسي الوظيفي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن - رامي طشطوش وآخرون (2013).

علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفس جسدية لدى الممرضين - باحث دكتوراه: طايبي نعيمة (2012 - 2021).

مصنفات علمية:

الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل - د. عصام عبداللطيف عمر (الطبعة الأولى، 2015).

فكري، إيهاب. (2013). 4 شارع النجاح. دار دون للنشر والتوزيع.

آل مكى، زينب. هل تراني أنني أحترق، 2020.

شوفلي، ويلمار. الاحتراق النفسي.

السلوك التربوي وعلاقته بالاحتراق النفسي - أ.د. واثق عمر التكريتي، د. جنار عبدالقادر الجباري (الطبعة الأولى، 2014).

نهاية الإجهاد النفسي: الخطوات الأربع لإعادة توجيه دماغك - دون جوزيف جيوفي، ترجمة سعيد الحسنية (الطبعة الأولى، 1436 - 2015).

نادي الاحتراق النفسي - عمرو صالح (الطبعة الأولى، 2020).

مجتمع الاحتراق النفسي - بيونغ شول هان، ترجمة بدر الدين مصطفى (2022).

القيام بما يهم في أوقات الضغط النفسي: دليل مصور. منظمة الصحة العالمية (2020).

أرجوك لا تحترق وظيفياً - عبدالرحمن عثمان.

مواقع رسمية:



مايو كلينك (Mayo Clinic): mayoclinic.org/ar

منظمة الصحة العالمية (WHO): who.int/ar

منصة صَبَّار: sabbar.com

مواقع رسمية:



مايو كلينك (Mayo Clinic): mayoclinic.org/ar

منظمة الصحة العالمية (WHO): who.int/ar

منصة صَبَّار: sabbar.com



0118800865



info@ncmh.org.sa



NCMH.ORG.SA



NCMH_SA



ncmh_sa