مجلة دراسات إنسانية واجتماعية / جامعة وهران02/ المجلد 14 ع 02.
ISNN : 2253-0592 EISSN : 2588-199X / Prefix : 10.46315

دور الاستقلالية والمساندة في الوقاية من ظاهرة الاحتراق النفسي في العمل حسب نموذج الاجهاد المهني لروبار كرزاك

The Role of Autonomy and Support in Preventing Burnout at Work According to Robert Karasek's Work Stress Model

Rabah Houssem Taha Azzouz* رابح حسام عزوز
rht.azzouz@univ-skikda.dz
Pr Sofiane Bouatit أ.د. سفيان بوعطيط
sofianebouatit@yahoo.fr
جامعة 20 اوت 1955/ سكيكدة

DOI : 10.46315/1714-014-002-034
الإرسال: 2025/01/31 **القبول**: 2025/04/26 **النشر**: 16/ 06/ 2025

**

ملخص:
تأتي هذه الدراسة في إطار الوقاية من المخاطر النفسية الاجتماعية التي تعد ظاهرة الاحتراق النفسي جزءا منها، وتهدف إلى التعرف على اهمية الاستقلالية والمساندة في بيئة العمل ودورهما في الوقاية من الاحتراق النفسي، انطلاقا من دراسة الاجهاد المهني من منظور روبرت كرزاك وتسليط الضوء على مفهوم عبئ العمل الزائد والحمل السيكولوجي إلى جانب التعرف على العلاقة والطبيعة التي تربط المساندة والاستقلالية بالاحتراق النفسي انطلاقا من التراث النظري وبعض الدراسات الميدانية ذات العلاقة بموضوع الاجهاد المهني والاحتراق النفسي.

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، الاستقلالية في العمل، المساندة الاجتماعية.

Abstract:
This study comes within the framework of preventing psychosocial risks, of which burnout is a part. It aims to identify the importance of autonomy and support in the workplace and their role in preventing burnout, based on the study of occupational stress from Robert Karasek's perspective, highlighting the concept of excessive workload and psychological burden, as well as understanding the relationship and nature that link support and autonomy to burnout, drawing from theoretical heritage and some field studies related to the topic of occupational stress and burnout

Keywords: Burnout, autonomy at work, social support.

**

*- مقدمة- اشكالية:

من الطبيعي ان يعتقد الفرد بان الكفاءة والقدرة والمهارة التي يملكها كافية لتحقيق الاهداف التي يصبوا اليها، ولكنه قد يغفل عن المخاطر التي تنجم بسبب العمل الذي يقوم به ومدى انعكاس تلك المخاطر على الجانب النفسي والجسدي لديه، لان نجاح الفرد متوقف على قدرة

*- الباحث المُرسل: rht.azzouz@univ-skikda.dz

التكيف مع ظروف البيئة المهنية وخصائص العمل وطبيعته بالدرجة الاولى، فالكائنات التي تستمر هي تلك التي لها القدرة على التكيف مع صعوبات وتحديات العالم الطبيعي على حد تعبير داروين (1859) في نظريته للتطور. (الهابط، م، 2014، 63).

لا تزال إلى يومنا هذا الصحة في العمل تعد هاجسا وتحديا كبيرا للمؤسسات الصحية والاقتصادية ومؤسسات التأمين الاجتماعي بالنظر إلى تزايد معدلات الغياب عن العمل، والأمراض والاضطرابات وحوادث العمل، وتشير في هذا الصدد احصائيات الديوان البريطاني (LFS,2020 , 3) أن عدد حالات الاجهاد والاكتئاب والقلق المرتبط بالعمل في عام 2019 قدر بـ 828.000 حالة بمعدل انتشار 2،440 لكل 100.000 عامل، وفي أمريكا تشير احصائيات المركز الوطني للوقاية من الامراض المزمنة وترقية الصحة بأن الاضطرابات النفسية تعد من بين اخطر المشكلات الصحية بما يقارب الخمس 5/1 من المواطنين الأمريكيين البالغين 18 سنة فاكثر، أي حوالي 44،7 مليون امريكي يعاني من اضطراب نفسي مما يؤثر سلبا على الصحة النفسية(CDC, 2018, 1). وهناك العديد من الدراسات والتقارير تؤكد بأن الإجهاد المرتبط بالعمل هو السبب الرئيسي الذي يؤدي إلى الاحتراق النفسي(Floru & Cnockaert, 2004,33) .

وما يعرف اليوم بالاحتراق النفسي هو احدى المشكلات الصحية في العمل ويعتبر استجابة للضغوط المهنية التي يتعرض لها الفرد بشكل مستمر ولا يجيد التكيف معها، والذي من شأنه يؤدي إلى الاجهاد المزمن وظهور مجموعة من الاعراض تنتظم في ثلاثة ابعاد: الإنهاك النفسي والبدني، وتبلد الشخصية، وفقدان الشعور بالإنجاز الشخصي (ملال، 2010، 28)، ومن بين العوامل التي تساهم في ظهور الاحتراق النفسي نجد عبئ العمل الزائد وغياب الاستقلالية، وضعف المساندة. (Salembier,2019, 313)، حيث تتفق العديد من الدراسات بان عبء العمل الزائد الذي يتسبب في الضغط النفسي ويؤدي إلى الإجهاد المزمن هو اكبر مشكلة مرتبطة بالاحتراق النفسي عندما يتجاوز عبء العمل الزائد قدرات وإمكانيات الفرد. ومن أشهر الدراسات التي تناولت موضوع الاجهاد والتوتر والضغوط النفسية دراسة كرزاك (1979) الذي يرى بأن الاستقلالية في العمل إلى جانب المساندة من قبل الزملاء والمشرفين من العناصر المهمة في التخفيف من عبء العمل الزائد، وتعتبر المساندة الاجتماعية والتحكم في العمل من المصادر الوقائية التي تساعد على التكيف مع وضعيات العمل الضاغطة والتخفيف من اثار الإجهاد والاحتراق النفسي كونه امتدادا لحالة لإجهاد المزمن الذي يتعرض له الفرد في العمل. (حيواني، 2016، 205)

وتعتبر المساندة في العمل وتماسك الجماعة حسب دراسة دافيل (1994) احدى المتغيرات التي لها علاقة بالاحتراق النفسي. (نويشي، 2014، 167)، إلى جانب الاستقلالية في العمل حيث كشف تقرير

ISNN : 2253-0592 EISSN : 2588-199X / Prefix : 10.46315

جامعة لومنس بفرنسا بأن الإجهاد المرتبط بعبء العمل الزائد يؤثر سلبا على الرفاه النفسي، وان الاستقلالية لها دور وقائي ضد الاجهاد لأنها تسمح للفرد بتحكم أفضل في العمل .(Blasco, et all 2024, 144)، ويعتبر كل منهما من العوامل المساعدة في التقليل من عبء العمل الزائد والحمل السيكولوجي الذي يقع على عاتق الفرد، كون الشعور بالتحكم والاستقلالية اثناء العمل من أفضل العوامل للتنبؤ بالاحتراق النفسي (Boudoukha, A. 2009 ,21)، وشعور الفرد وادراكه بعدم الاستقرار في العمل او التقدم في اطاره مع زيادة عدد المهام والأعمال المطلوبة تؤدي إلى ارتفاع معدل دقات القلب وزيادة مستوى الكوليسترول ويولد مشاعر عديدة مثل الخوف والقلق، بينما المساندة من قبل الزملاء او المشرفين تعتبر موردا أساسيا لمواجهة التحديات الناتجة عن البيئة المهنية وتقلل من تأثيرات الضغوط على مستوى القلق والاكتئاب.(الجعافرة وحلمي، 2005، 285)

مما سبق ذكره يتبين لنا جليا بان المساندة والاستقلالية في العمل احدى المتغيرات المرتبطة بالعمل وقد يؤثران على الصحة النفسية والجسدية لدى الفرد اما بالنفع عند حسن استغلالهما او بالضرر في حال غيابهما، ومن هنا يمكن طرح التساؤل التالي:

ما دور الاستقلالية والمساندة في الوقاية من ظاهرة الاحتراق النفسي في بيئة العمل؟

1.الاستقلالية في العمل:

1.1. تعريف الاستقلالية في العمل: هي قدرة العامل على إنجاز المهام بشكل منفرد (Bercot,1999,4)، وتشمل جوانب العمل المتعددة مثل كيفية تنفيذ المهام، أسلوب العمل، الجدول الزمني لأداء المهام، المعايير المرتبطة بالعمل، والمسؤوليات المتعلقة بالوظيفة، بالإضافة إلى أبعاد أخرى تتعلق بالعمل (ابوشيبة، وآخ. 2021، 545)، أي بمعنى هامش الحرية الذي يعطى للعامل لتنظيم عمله بمفرده وتحديد الأهداف والمشاركة في اتخاذ القرارات التي تتناسب مع اهداف المنظمة.

1.2. أهمية الاستقلالية في العمل: تعد الاستقلالية مصدرا لدافعية الفرد وتنمي التزامه تجاه المنظمة التي يعمل فيها وتساهم في التخفيف من عبء العمل، كما تعتبر وسيلة لتطوير الكفاءات والثقة بالنفس واكساب روح المبادرة والمسؤولية، بينما عند الافتقار للحرية في العمل يشكل ذلك عامل خطر نفسي اجتماعي يترتب عنه أعراض جسدية ونفسية مثل اضطرابات الأكل والنوم

وآلام العضلات والصداع وما إلى ذلك. ويؤكد الجعافرة وحلمي (2005، 286) بأنه يزداد الضيق في مكان العمل عندما تنخفض تصورات العاملين واستقلاليتهم، كون جانب النمو الشخصي في بيئة العمل يتعلق بالتطور المهني والتوجه في العمل والاستقلالية في أداء الواجبات المهنية. بينما يشكل الشك بشأن استمرارية العمل وتقدمه مجموعة من المشاعر السلبية مثل الخوف والقلق.

3.1. انواع الاستقلالية في العمل: الاستقلالية في العمل لها عدة جوانب تكمل بعضها البعض وتنقسم إلى 04 أنواع: (Chloé,2024).

1.3.1. استقلالية اتخاذ القرار: تسمح للفرد الحرية في الخيارات بشأن أساليب العمل.

2.3.1. استقلالية تنظيم العمل: تمنح الاستقلالية التنظيمية للفرد الحرية في تنظيم مهامه وأولوياته.

3.3.1. استقلالية تنظيم الوقت: توفر استقلالية الوقت المرونة في إدارة الوقت والجداول الزمنية.

4.3.1. استقلالية تكوين العلاقات: تشجع على تكوين شبكات مهنية.

وتعتبر الاستقلالية المهنية دعامة فعالة للوقاية من المخاطر النفسية الاجتماعية، فهي تسمح للأفراد بإدارة عبء العمل بشكل جيد وتقليل الضغط المرتبط بالالتزامات. كما تشجع ثقافة المنظمة التي تؤكد على الاستقلالية على تطوير الافراد العاملين وتحفز الإبداع وتشكل حلقة مفيدة تعود بالنفع على الجميع، وتقلل من خطر الاحتراق النفسي(Chloé,2024) .

ان الاستقلالية لها دور حيوي في حياة الفرد في العمل وترتبط ارتباطا وثيقا بالرضا الوظيفي، فقدرة الفرد على التحكم في عمله وتنظيمه واشراكه في اتخاذ القرارات المناسبة يمنحه شعور بالإنجاز وتحقيق الذات بعيدا عن الضغوط والتوترات التي يمكن حدوثها عندما يفتقر الفرد إلى الحرية وقد يكون في هذه الحالة عرضة للاحتراق النفسي.

2.المساندة الاجتماعية:

1.2. تعريف المساندة الاجتماعية: يشير موس (Moss,1981) بأن العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل تشمل التفاعل مع الزملاء والرؤساء بمختلف أشكال التشجيع والمكافآت والدعم الاجتماعي، والهدف من هذه العلاقات الإنسانية هو تمكين الافراد العاملين من تلبية احتياجاتهم النفسية والاجتماعية في بيئة العمل. ويعتبر الدعم الاجتماعي من الزملاء مصدرا أساسيا للحماية من الضغوط الخارجية، سواء كانت هذه الضغوط ناتجة عن المشرفين أو أي جهة أخرى. وبالتالي يقلل

ISNN : 2253-0592 EISSN : 2588-199X / Prefix : 10.46315

من تأثيرات الضغوط على مستويات القلق والاكتئاب. (الجعافرة وحلمي، 2005، 284). وتعرف ايت حمودة واخرون نقلا عن بشرى إسماعيل (2004) المساندة الاجتماعية بانها كل ما يتلقاه الفرد من الاخرين من امدادات لإعانته في صد ومواجهة الضغوط والتهديدات التي تعترضه (أيت حمودة، وأخرون، 2011، 8).

2.2. أهمية المساندة الاجتماعية: يشير حسن عبد المعطي (2006) بان المساندة الاجتماعية هي إدراك الفرد العلاقة التي تجمعه مع الاخرين والتي تدعمه عند الحاجة اليها، او انها الدعم العاطفي الذي يستقيه الفرد من الاخر بالقدر الذي يعينه على التعامل الإيجابي مع المواقف الضاغطة ومتطلبات البيئة التي يعيش فيها، وبالتالي فان المساندة الاجتماعية لها دور حيوي في التخفيف من المعاناة الصادرة عن الضغوط الكبيرة وتلعب دور الوسيط في العلاقة بين ضغوط الحياة وتدهور الصحة النفسية والجسدية لدى الفرد(ايت حمودة، واخرون، 2011، 8).

3.2. أنواع المساندة الاجتماعية:

هناك العديد من التصنيفات التي تناولت موضوع المساندة الاجتماعية وفقا للسياق النظري للباحثين غير ان اغلبها تشترك مع التصنيف الذي قدمته كوهين وويلز (COHEN ET WILLS , 1985 :313-314) الذي يشمل العناصر التالية:

1.3.2. مساندة التقدير: وهي الآراء والتغذية الراجعة التي يتلقاه الفرد من الاخرين اللذين يعبرون عن القبول والتقدير له بغض النظر عن الأخطاء التي يقع فيها او الصعوبات التي تعترضه في العمل وهذا ما يساعده في زيادة التقدير لذاته.

2.3.2. المساندة بالمعلومات: يكمن دور هذا النوع من المساندة بتزويد الفرد بالمعلومات وتقديم النصائح والارشادات اللازمة حتى يسهل عليه حل المشكلات والتعامل مع الاحداث الضاغطة.

3.3.2. مساندة الاصدقاء: الرفقة الاجتماعية وهي مشاركة الفرد الاخرين في الأنشطة الترويحة لإشباع حاجة الانتماء لديه والتخفيف من الضغوط التي يتعرض لها في العمل.

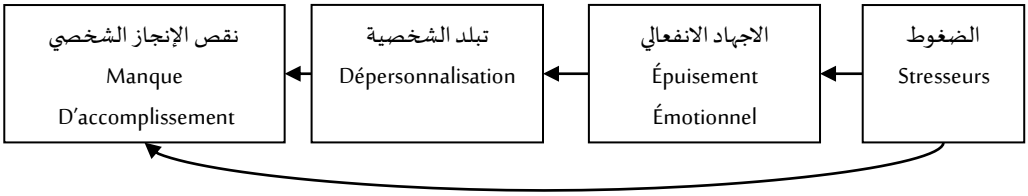
4.3.2. المساندة الادائية او المادية: تتمثل هذه المساندة في منح الفرد الدعم المالي والموارد المادية وكل ما يحتاجه من خدمات حتى يسهل عليه حل مشكلات الشغل والتعامل الحسن مع الإجراءات ويخفف عنه أثر التوتر والضغوط في بيئة العمل.

3 . الاحتراق النفسي:

1.3. تعريف الاحتراق النفسي: هناك العديد من التعاريف التي اعتنت بمفهوم الاحتراق النفسي أشهرهم ما جاء في تعريف ماسلاش وجاكسون، حيث يعرف بأنه جملة من الاعراض النفسية والجسدية والعقلية التي تصدر نتيجة الاجهاد الذي يتعرض له الفرد عندما تفوق أعباء العمل والمتطلبات الزائدة قدراته وامكانياته(Maslach, 1977,111) . ويشمل الاحتراق النفسي ثلاثة ابعاد تعرف بالإنهاك الانفعالي، وتبلد المشاعر، وتدني الشعور بالإنجاز(Maslach & Jackson,1981,105)

2.3. ابعاد الاحتراق النفسي: يوصف الاحتراق النفسي بجملة من الاعراض تشمل ثلاثة ابعاد كما هي موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم: 01 نموذج ماسلاش وليتر لسيرورة الاحتراق النفسي



المصدر: (ملال، 2010، ص 40)

1.2.3. الاجهاد الانفعالي- l'épuisement émotionnel: في هذه الحالة تستنزف المشاعر الانفعالية ولا تكون للفرد القدرة على العطاء كما كان من قبل، وتشمل هذه المشاعر الاجهاد وحدة التوتر وإحساس الفرد بأنه لم يتبق له شيء من الجانب النفسي يستطيع ان يقدمه للأخرين (سماني،2012، ص 20).

2.2.3. تبلد الشخصية la dépersonnalisation: يشير إلى غياب الاحساس بالأخرين وهو نتيجة للاستنزاف الانفعالي حيث ينفر الفرد من جماعة العمل ويتفادهم بسبب نفاذ الطاقة لديه وافتقاره للجهد الذي يمنحه إعادة بناء علاقات مع الاخرين فيعتبرهم مصدر للتوتر وبالتالي يفضل الفرد الابتعاد عنهم كاستراتيجية للهروب من اجل التأقلم. (خلاصي، 2013، 295)

3.2.3. نقص الإنجاز الشخصي-la diminution de l'accomplissement personnel: في هذا البعد يقوم الفرد بتقييم ذاته تقييما سلبيا ولا يتحمس لأي عمل او انجاز ويشعر بانه غير كفء في العمل تجاه العملاء وعدم القدرة على الوفاء بالمسؤوليات الاخرى (سماني، 2012، ص 21).

ISNN : 2253-0592 EISSN : 2588-199X / Prefix : 10.46315

3.3.3. أسباب الاحتراق النفسي: تشير دراسة جمعة (2006) بان العوامل التي تؤدي إلى الاحتراق غالبا ما تكون مرتبطة ببيئة العمل التي تكون مشحونة بالضغوط والإحباط والقهر لمدة زمنية طويلة وقلة المكافآت، ومن بين الأسباب التي ذكرها عبء العمل الزائد، وغياب الدعم، والمهام البيروقراطية المتزايدة...الخ (جمعة، 2006، 40)،

هناك العديد من العوامل المرتبطة بالمخاطر النفسية والاجتماعية، والتي من شانها تؤدي إلى مشكلات الصحة النفسية في العمل على غرار الاجهاد، والاكتئاب، والقلق، والاحتراق النفسي،

وحسب ما جاء في تقرير(Olie,2016,359) و(Gollac,2011,62-65) تنقسم هذه العوامل إلى 06 أصناف من العوامل يمكن حصرها فيما يلي:

- متطلبات العمل. Les exigences de travail
- المتطلبات الانفعالية للعمل.Les exigences émotionnelles de travail
- غياب الاستقلالية وهامش الحرية في العمل. Le manque de l'autonomie
- غياب المساندة الاجتماعية والتقدير.Le manque de soutien social et de considérations
- تضارب القيم. Le conflit de valeurs
- غياب الامن الوظيفي. L'insécurité de l'emploi

4.3. مراحل ظهور الاحتراق النفسي: الاحتراق النفسي لا يأتي فجأة بل يستقر تدريجيا في شكل سيرورة تتكون من 04 مراحل (Salembier, 2019,312):

1.4.3. مرحلة الطموح: يتمتع الفرد بمستوى عال من الطاقة ولديه طموح واهداف عالية، وله القدرة على مواجهة التحديات وعبئ العمل الزائد، ويكون راض عن نفسه نسبيا ويكرس نفسه من اجل العمل حتى وان كانت ظروف العمل غير مناسبة.

2.4.3. مرحلة الاستثمار المفرط: هنا يصل الفرد إلى قمة الانغماس في العمل ويدرك ان جهوده المتواصلة لم تحقق له ما يريد مما يدفعه إلى تحديد اهداف اخرى عليا والمزيد من بذل الجهد بدون انقطاع حتى خارج أوقات العمل ليحصل على الاعتراف والرضا الكلي ويبدأ العمل في المساء وعطلات نهاية الأسبوع ويبقى مرتبط نفسيا مع العمل دون انقطاع.

3.4.3. مرحلة الإحباط (خيبة الامل): يبدأ الفرد بالتعب وتظهر عليه بوادر الإحباط وخيبة الأمل بعد الجهود التي يبدلها بدون اعتراف وامتنان لما يقدمه من عمل، وتبدأ تظهر عليه علامات واعراض تدل على نفاد الصبر، والتهيج، والسخرية، والعزلة والاضطرابات الجسدية.

4.4.3. مرحلة الاحتراق النفسي: اخر مرحلة، وهي مرحلة الاحتراق الفعلي يفقد الفرد الرغبة تجاه العمل ونحو زملائه وحتى نفسه، ويغمره الشعور بالإحباط واستنفاد الطاقة الجسدية والانفعالية ويصبح غير قادر عن العمل فينقطع عنه كلية.

4. نموذج الاجهاد المهني لروبار كرزاك:

يعتبر غياب الاستقلالية والمساندة الاجتماعية في العمل بالإضافة إلى عبء العمل الزائد من العوامل التي قد تؤدي إلى الاحتراق النفسي، ولقد تناولت العديد من الدراسات تلك العوامل لمعالجة موضوع الاجهاد المهني، ويعتبر روبرت كرزاك أحد الرواد الذي اعتنى بدراسة الاجهاد المهني من خلال استبيان محتوى العمل الذي أعده لتقييم العوامل النفسية الاجتماعية في بيئة العمل.

1.4. التعريف بالنموذج: يعتبر نموذج كرزاك (1979) من النماذج الرائدة التي تناولت العوامل النفس اجتماعية التي تؤدي إلى الاجهاد المهني، حيث ركز في دراسته على عبء العمل من حيث المتطلبات النفسية للعمل، ودرجة الحرية من حيث الاستقلالية في اتخاذ القرار وتطوير الكفاءات، والمساندة الاجتماعية من خلال الدعم الذي يستمده من الزملاء والمسؤولين. وتمكن من خلال مقياس محتوى العمل تحديد أربع وضعيات يمكن ان تصادف الفرد في عمله، حيث استخدمت الأداة في المرة الأولى لاختبار آثار ظروف العمل على أمراض القلب والأوعية الدموية، ثم اهتم الباحثون من بعده بالآثار النفسية والسلوك مثل الرضا الوظيفي والتغيب والإجهاد، اما في السنوات الأخيرة تم استخدامه تدريجياً كأساس مفاهيمي في بحوث الانهاك الانفعالي والاحتراق النفسي. (Truchot,2010,2).

2.4. الاجهاد المهني: يعرف كارزاك الاجهاد المهني نقلا عن خلاصي (2014) على انه الإرهاق الجسدي والنفسي الحاصل نتيجة الحمل السيكولوجي المرتبط بعبء العمل بالإضافة إلى ضعف وغياب الحرية في اتخاذ القرار وانعدام او انخفاض المساندة الاجتماعية (خلاصي، 2014، 34)

3.4. أنواع الاجهاد المهني: اختلف العلماء والباحثين في تقسيم الاجهاد حسب المصدر والأثر والشدة.. الخ، وعلى عكس ما يعتقد الغير فان الاجهاد يكون مفيدا للفرد إذا كان في المستوى المقبول ويكون ضارا له إذا كان مرتفعا وهو نوعان:

ISNN : 2253-0592 EISSN : 2588-199X / Prefix : 10.46315

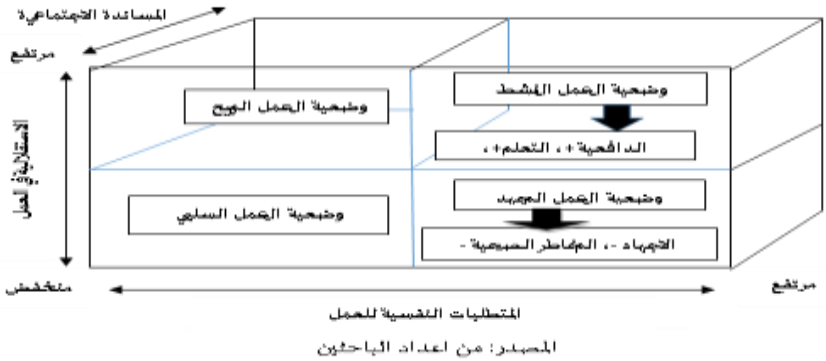
1.3.4. الاجهاد الإيجابي: هنالك ثلاث مستويات للإجهاد، المنخفض والمقبول والمرتفع، وعندما يكون مستوى الاجهاد مقبول في هذه الحالة تكون المجهدات او الضغوط مصدرا للتحفيز والدفع لأحسن الأداء، ويكون باعثا على الابداع وزيادة الثقة بالنفس، ويشعر الفرد في هذا المستوى بالسعادة والمتعة في العمل ويكون قادرا على مواجهة المشكلات وحلها. (بغو وخلاصي، 2019، 130)

2.3.4. الاجهاد السلبي: يذهب شيخاني (2003، 13) إلى تعريف الاجهاد السلبي على انه شدة المجهدات والضغوط التي يترتب عنها مشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب، وفي حال استمرار تلك المشاعر فإنها تؤدي بدون شك بالسوء على صحة الفرد الجسدية والعقلية والنفسية.

ويشير بغو وخلاصي (2019، 130) نقلا عن عياصرة وبني احمد (2008) إلى الاجهاد السلبي بانه يحدث عندما يكون مستوى الاجهاد مرتفع ويكون سببا في انخفاض الروح المعنوية وينتاب الفرد الشعور بالفشل والتشاؤم، اما عندما يكون مستوى الاجهاد منخفض حينها ينتاب الفرد إحساس بالملل والإحباط بسبب خلو بيئة العمل من العوامل الضاغطة.

4.4. وضعيات العمل حسب نموذج كارزاك: يشير كرزاك في دراسته للإجهاد المهني إلى أربع وضعيات التي قد تصادف الفرد في عمله كما هي موضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم: 02 يمثل وضعيات العمل حسب نموذج كرزاك.



المصدر: من اعداد الباحثين

1.4.4. وضعية العمل المريحSituation de Travail Détendu : تحدث عندما يكون مستوى المتطلبات النفسية للعمل او الحمل السيكولوجي خفيف وفي المقابل يكون مستوى الاستقلالية او مساحة اتخاذ القرار مرتفع (خلاصي،2019، 64)، وهنا لا يترتب عن هذه الوضعية ضغوط نفسية، ويعمل الفرد في اريحية تامة ولا يكون بحاجة إلى مساندة من قبل الزملاء والمشرفين.

2.4.4. وضعية العمل السلبيSituation de Travail Passif : تحدث عندما يكون مستوى المتطلبات النفسية للعمل او الحمل السيكولوجي خفيف وفي المقابل يكون مستوى الاستقلالية منخفض او ضيق في مساحة اتخاذ القرار (حيواني، 2016، 3)، وهنا يكون الفرد في وضعية بعيدة عن الضغوط النفسية، غير انها قد تؤدي بالفرد إلى الشعور بالملل وانخفاض مستوى الدافعية والإنجاز والشعور بعدم الرضا بسبب غياب عوامل التحفيز.

3.4.4. وضعية العمل النشط Situation de Travail Actif : تحدث عندما يكون مستوى المتطلبات النفسية للعمل او الحمل السيكولوجي مرتفع وفي المقابل يكون مستوى الاستقلالية في العمل مرتفع (خلاصي، 2019، 65)، ويلاحظ في هذه الحالة ان الاستقلالية تلعب دور وقائي من الضغوط والتوترات الناتجة عن المتطلبات النفسية المرتفعة وتعتبر هذه الوضعية مصدرا للدافعية والتعلم وأكثر تحكما في العمل بالنسبة للفرد العامل.

4.4.4. وضعية العمل المجهدSituation de Travail Tendu: يسمي كرزاك هذه الوضعية

(Job-Strain)، وتحدث عندما يجد الفرد العامل نفسه في حالة الاجهاد، وذلك نتيجة لخصائص تلك الوضعية التي يكون فيها مستوى المتطلبات النفسية للعمل مرتفع ومستوى الاستقلالية منخفض (خلاصي،2019، 65)، وعندما لا يجد الفرد في هذه الحالة الدعم او المساندة من قبل زملائه والمشرفين يرتفع مستوى الاجهاد ويزداد الوضع تفاقما وخطورة وبالتالي يكون الفرد هنا في الوضعية التي يسميها كرزاك (Iso-Strain) اي وضعية العمل المجهد-الانعزالي (بغو وخلاصي، 2019، 127).

يلاحظ هنا بأن وضعية العمل النشط هي المفضلة لدى الفرد والمنظمة على حد سواء بالنظر إلى المزايا والايجابيات التي تساهم في أداء المنظمة من جهة، ودافعية الفرد من جهة اخرى، مما يتيح له الفرصة للتعلم وتطوير ذاته والتحكم في عمله، باعتبار ان هامش الحرية يعتبر متغيرا وسيطا في العلاقة بين المتطلبات النفسية للعمل وحالة الاجهاد كما انه يلعب دور المعدل في تلك العلاقة، أي كلما زاد الطلب في العمل زاد معه الضغط الذي من شانه يؤدي إلى الاجهاد، وكلما كانت درجة الحرية كبيرة او الاستقلالية في العمل قل مستوى الضغط النفسي وبالتالي ينخفض مستوى الاجهاد، وهذا بخلاف وضعية العمل المجهد ففي هذه الحالة تعرض الفرد لهذه الوضعية يعتبر تهديدا بالنسبة له وينعكس سلبا على الجانب النفسي والجسدي بسبب كثرة الضغوط والاجهاد الذي ينتاب الفرد،

ISNN : 2253-0592 EISSN : 2588-199X / Prefix : 10.46315

ويزداد الوضع شدة وخطرا عندما لا يجد الفرد الدعم من قبل الزملاء والمشرفين ويكون في وضعية العمل المجهد الانعزالي مما يزداد الوضع سوء ويصبح عرضة إلى العديد من المشكلات الصحية مثل امراض القلب والشرايين وكذلك المخاطر النفسية الاجتماعية كالاكتئاب والقلق والاجهاد المهني المزمن، وتشير (Vasey,2024) في هذا الصدد بان الفرد يكون عرضة لظاهرة لاحتراق النفسي عند استمرار الاجهاد المزمن لمدة 06 أشهر فما فوق.

5.دور الاستقلالية والمساندة الاجتماعية في العمل في الوقاية من الاحتراق النفسي

1.5. دور الاستقلالية في الوقاية من الاحتراق النفسي: تعتبر الاستقلالية في العمل من المؤشرات التي يمكن من خلالها التنبؤ بالاحتراق النفسي، حيث تشير دراسة برجو (2016) ان غياب الاستقلالية في العمل يمكن ان يرفع من مستوى البعد الثاني للاحتراق النفسي، أي يزيد من حدة بعد تبلد المشاعر ويشكل تهديدا للهوية المهنية لدى الفرد(Berjot , & all. , 2016, 2)، كما أن عدم القدرة على توجيه العمل والافتقار إلى الاستقلالية والحرية الشخصية في طريقة تنفيذ العمل يزيد من القلق والاكتئاب (الجعافرة وحلمي، 2005، 286)، ومن هنا يتبن ان غياب الاستقلالية له تأثير مباشر على بعد الثاني للاحتراق النفسي ويعتبر عامل وسيط يقلل من حدة الاحتراق النفسي، ويكمن دور الاستقلالية في الوقاية من الاحتراق النفسي من خلال تعزيز الاستقلالية والمشاركة، اي إعطاء الفرد الفرصة لاتخاذ القرارات بشأن مهامه وإشراكه في العمليات الاستراتيجية يعزز التزامه ورضاه الوظيفي(Vasey,2024) .

2.5. دور المساندة في العمل في الوقاية من الاحتراق النفسي: تشير دراسة شنودة (2011) ان هناك علاقة سالبة بين المساندة الاجتماعية والاحتراق النفسي، أي انه كلما زادت درجة المساندة كلما تراجعت درجة الشعور بالاحتراق النفسي. (شنودة،2011، 372)، وبالتالي فإن وقاية الافراد العاملين من الاحتراق النفسي تستدعي من أصحاب العمل تعزيز الدعم الاجتماعي داخل فرق العمل على المستوى الفردي والجماعي، وتقديم الدعم المادي والمعنوي والمعلوماتي المستمر للتخفيف من مستوى التوتر والضغوط في بيئة العمل حيث تلعب البيئة التي يتم فيها تقدير العلاقات الإنسانية دورا رئيسيا في الوقاية من الإجهاد والاحتراق النفسي، وتشجيع التبادل والتضامن بين الزملاء يعزز الشعور بالانتماء.

***-خاتمة:**

ان ظاهرة الاحتراق النفسي تحتاج إلى عناية واهتمام من قبل المختصين والباحثين والخبراء من اجل الحفاظ على الفرد، وتعتبر الوقاية من اهم الاستراتيجيات التي من شأنها أن تقوض او تقلل من الأسباب التي تؤدي بالفرد إلى المشكلات الصحية في العمل، ولا يمكن ان يتحقق ذلك الا بإرادة فعلية تدفع بأصحاب العمل إلى توفير الظروف الملائمة ومناخ مهني صحي الذي من شانه يسمح للفرد بتطوير وتنمية ما يملكه من قدرات ومهارات، وتسعى لعزله عن الضغوط التي قد تعرضه للخطر، ومن اجل تحقيق ذلك يعتقد كرزاك من خلال نموذجه بان الفرد ينبغي ان يعمل في وضعية نشطة يكون فيها مستقلا وله الحرية في اتخاذ القرارات وفي تنظيم عمله وإدارة وقته والمشاركة في تحقيق اهداف المنظمة، حيث تساعده تلك الوضعية في القدرة على امتصاص عبء العمل الزائد وإدارة الضغوط النفسية الناتجة عن المجهدات المهنية ومتطلبات العمل الزائدة، كما يحتاج الفرد إلى دعم مادي ومعنوي ومعلوماتي والى تشجيع وتعاطف الزملاء والمسؤولين والمشرفين، حيث يساعده ذلك في التخفيف من الضغوط ويعتبر وسيلة للتنفيس والترفيه وفرصة لتفادي الوقوع في الوضعية المجهدة التي أعرب عنها كرزاك والتي من شانها قد تؤدي إلى الاحتراق النفسي.

ومن هنا، يمكن القول بأن الاستقلالية والمساندة في العمل من العوامل التي تندرج ضمن العملية الوقائية ضد الاخطار النفسية الاجتماعية التي تهدد الصحة النفسية والجسدية لدى الفرد في العمل، لذلك ينبغي مراعاتهما وعدم اغفالهما بالنظر إلى اهميتهما بالنسبة للفرد والمنظمة على حد سواء، حيث تبين من خلال هذه الدراسة مدى اهمية الاستقلالية والمساندة الاجتماعية في مجال الصحة في العمل ودور كل منهما في الوقاية من ظاهرة الاحتراق النفسي.

**

قائمة المراجع:

- أبوشيبة، إ. وآخرون. (2021). دراسة العلاقة بين الاستقلالية في العمل والالتزام الوظيفي على الرضا الوظيفي للمراجع الخارجي. *مجلة الباحث الاقتصادي، (01)*، 542-556.
- ايت حمودة، ح. وآخرون. (2011). أهمية المساندة الاجتماعية في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي لدى الشباب البطال. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، (2)، 1-38.
- بغو، هـ.، وخلاصي، م. (2019). الاجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية حسب نموذج كرزاك. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، (51)، 125-142.
- الجعافرة، س. وحلمي، ف. (2005). الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية. *دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية*، (2)، 281-300.

- جمعة، يوسف. (2006). إدارة ضغوط العمل، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة، مصر.

- حيواني، كريمة. (2016). الخصائص السيكومترية للنسخة المعربة لاستبيان محتوى العمل لروبار كرزاك. *مجلة دراسات وأبحاث*، (25)، 203-222.

- خلاصي، مراد. (2014). الاحتراق النفسي لدى الإطارات وعلاقته بالمجهدات المهنية، أطروحة دكتوراه، قسم علم النفس، جامعة قسنطينة، الجزائر.

- خلاصي، مراد. (2013). الاحتراق النفسي لدى الإطارات الجزائرية. *مجلة العلوم الإنسانية* 24(2)، 285-319.

- سماني، مراد. (2012). استراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الاحتراق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران، رسالة ماجيستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر.

- شنودة، مايكل سند. (2011). الاحتراق النفسي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلم المرحلة الابتدائية بالمدارس الحكومية والخاصة، *مجلة كلية التربية*، (10)، 359- 382.

- عمرو، موسى. (2020). *نادي الاحتراق النفسي*، ط1. القاهرة، مصر: دار اكتب للنشر والتوزيع.

- العنزي، مشاعل مناحي بحير. (2018). أثر بيئة العمل الداخلي في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في مستشفيات وزارة الصحة، رسالة ماجيستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة ال البيت، الأردن.

- *مزياني، فتيحة. (2011). مفهوم الاحتراق النفسي: ابعاده ومراحل تكونه*. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، (3)، *150-161*.

- ملال، خديجة. (2010). تقنين مقياس الاحتراق النفسي لماسلاك وجاكسون في الوسط شبه الطبي. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة وهران، الجزائر.

- نويشي، فاطمة الزهراء. (2014). الضغط النفسي المدرك وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط في ظل المناخ التنظيمي لإصلاح المنظومة التربوية. *المجلة الجزائرية للطفولة والتربية*، 2(1)، 165-193.

- الهابط، محمد السيد. (2003). *التكيف والصحة النفسية، ط3*. الإسكندرية، مصر: المكتبة الجامعية

- Bercot, R. (1999). Une expérience de cellules autonomes dans l'aéronautique. *L'autonomie dans les organisations quoi de neuf ?* L'harmattan, paris.

- Berjot, S. et all. (2016). *Etude expérimentale sur l'impact du manque d'autonomie sur la dépersonnalisation dans le Burnout* : recherche des médiateurs, université de Reims Champagne-Ardenne. France.

- Blasco, S. et all. (2024). Impact de l'intensification et de l'autonomie au travail sur la santé mentale (Rapport No. 04). France : université le Mans.

- Boudoukha, A. (2009). Burnout et traumatismes psychologiques, Dunod, paris.

- Vasey, C. (2024, décembre 02). Prévenir le burnout en entreprise [vidéo file]. Retrieved from: https://www.youtube.com/watch?v=IVCV4d9xA7Q&t=470s.

- Centers for Disease Control and Prevention. (2018). Mental Health and Stress in the Workplace. Retrieved from: https:// www.cdc.gov/WHRC.

- Chloé, p. (2024). *Comment développer l'autonomie au travail.* Retrieved from :

https://www.eurecia.com › blog › autonomie-travail

Floru, R., Cnockaert, J.C. (2004). Stress professionnel et Burnout. *Les Cahiers de l'Actif*, n°264-265, 5-40.

- Gollac, M. (2011). Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser (Rapport No.), *Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail*, paris.

- Heath and Safety Executive (2020). Work-related stress, anxiety or depression statistics in Great Britain. Retrieve from: https://humanfactors101.com/wp-content/uploads/2021/01/work-related-stress-anxiety-or-depression-humanfactors101.com_.pdf

- Maslach, C. (1977). The burn-out syndrom in the day care setting child care quality, ResearchGate. 2,100-113.

- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burn-out, journal occupation behavior,2, 99-113.

- Trichard, A. S. (2019). Burn out. *Information psychiatrique*, *5*, 311-315. Retrieved from https://shs.cairn.info/article/INPSY_9505_0311/pdf.

- Truchot, D. (2010). le modèle de Karasek et l'épuisement professionnel : pour une approche contextualisée, *university of Franche-Comté, 1-25.* (pp. 87-112). Paris : Le Harmattan.