

الاحتراق الوظيفي وتأثيره علي الأمن الاجتماعي للعاملين

Job burnout and its impact on the social security of workers

وليد محمد عبدالحليم محمد عاشور¹، جامعة الوادي الجديد - مصر

Walidashor40@yahoo.com

تاريخ القبول: 2020/05/24

تاريخ الإرسال: 2020/02/15

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلي التعرف علي واقع الاحتراق الوظيفي لدي العاملين وتأثيره علي أمنهم الاجتماعي في التراث النظري حيث يمثل الاحتراق الوظيفي ضغط نفسي وبدني نتيجة الشعور بالقهر، أو لظروف خارجية تجعل الشخص غير راغب في إكمال العمل أو التواجد في المكان، لافتا إلى أن أسبابه قد تكون بسبب رفع سقف التوقعات في العمل أو الحياة بشكل عام ثم الاصطدام بالواقع، أو بسبب حدوث تغيير مفاجئ في نمط العمل أو نمط الحياة الشخصية، أو طريقة التفكير وإدراك الحياة، وهذا من شأنه أن يحدث تأثيراً علي الأمن الاجتماعي الذي يتضمن البيئة الآمنة للعمل والبناء وبيعث الطمأنينة في النفوس ويشكل حافزاً للإبداع والانطلاق إلى آفاق المستقبل ويتحقق الأمن بالتوافق والإيمان بالشوايت الوطنية التي توحد النسيج الاجتماعي والثقافة الذي يبرز الهوية الوطنية ويحدد ملامحها، حيث يكون من السهل توجيه الطاقات للوصول إلى الأهداف والغايات التي تدرج في إطار القيم والمثل العليا لتعزيز الروح الوطنية وتحقيق العدل والمساواة وتكافؤ الفرص وتكامل الأدوار، واستخدمت المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلي أن هذا التأثير يتمثل في ثلاث مستويات للعاملين ألا وهي المستوى الفردي والمستوى المهني والمستوى الاجتماعي، وهو تأثير سلبي يساعد في عدم تحقيق الأمن الاجتماعي .

¹ - المؤلف المراسل



الكلمات المفتاحية: الاحتراق الوظيفي – الأمن الاجتماعي – العاملين

Abstract:

This study aims to identify the reality of job burnout among workers and its impact on their social security where job burnout represents psychological and physical pressure as a result of feeling oppressive, or for external circumstances that make the person unwilling to complete the work or be present in the place, pointing out that his reasons may be due to raising the ceiling Expectations in work or life in general and then collision with reality, or because of a sudden change in the work style or personal lifestyle, or the way of thinking and realizing life, and this would have an impact on social security that includes a safe environment for work and construction and reassures reassurance in the soul and forms Incentive Creativity and launching to future horizons.

Security is achieved in harmony and belief in the national constants that unite the social and cultural fabric that highlights the national identity and defines its features, where it is easy to direct energies to reach the goals and goals that fall within the framework of values and ideals to enhance the national spirit and achieve justice, equality, equal opportunity and complementarity. Roles, and I used the descriptive approach, and the study concluded that this effect is represented by three levels of workers, namely the individual level, the professional level and the social level, which is a negative effect that helps in not achieving social security Aa.

Keywords: Job Burning - Social Security – Workers.

مقدمة:

يمثل العنصر البشري أهمية إستراتيجية كبيرة لنجاح أي مؤسسة، فلا يمكن أن يتحقق الاستخدام الأمثل للموارد الأخرى إذا كانت المؤسسة تفتقر إلى الأفراد ذوي المهارات والمؤهلين والقادرين علي أداء وظائفهم المطلوب منهم (أبو النصر، 2007، ص 31).

وفي سبيل الاهتمام بهذا العنصر البشري سعت العديد من المؤسسات بجميع أنواعها الحكومية أو الخاصة لبذل جهد كبير للاهتمام بالعاملين بجميع

الاحتراق الوظيفي وتأثيره علي الأمن الاجتماعي وليد محمد عبدالحليم محمد عاشور

مجالات العمل المختلفة، لما لها من أهمية في بناء المجتمعات وتطويرها وذلك بتقديم أساليب ووسائل الرعاية المختلفة لهم، وظهرت مع هذا الاهتمام العديد من المواقف الضاغطة التي يتعرض لها العاملون ومع تراكمها واستمرارها تحققت نتائج غير مجدية وضارة علي الكوادر البشرية العاملة في أدائها المهني والتي من أهمها الاحتراق الوظيفي، وتتمثل هذه الظاهرة في العديد من المظاهر أهمها فقدان القدرة علي العمل وانهايار عملية التكيف الاجتماعي مع الضغوط نتيجة شعور العامل بالإرهاق، والإنهاك الاجتماعي (Abu TAHA , 2008 , p.18) وهناك ثلاثة أبعاد تبرز في الحياة اليومية لأي مؤسسة تشكل في مجملها الاحتراق الوظيفي وهذه الأبعاد هي: البعد الأول: الإنهاك العاطفي. البعد الثاني: فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين وزملاء العمل البعد الثالث: الشعور بتدني الانجاز الشخصي في العمل وهذا الاحتراق الوظيفي ليست ظاهرة محدودة تختص بعدد محدود من الأفراد، ولكنها تحدث علي نطاق واسع وخصوصاً في قطاع الخدمات نظراً لما يتصف به هذا القطاع من تعامل مباشر مع العملاء أو الجمهور مثل التعليم والخدمات الطبية والقضاء والشرطة وغيرها، وتركز معظم النظريات التي تتناول أسباب ومصادر الاحتراق الوظيفي علي ثلاث مستويات هم (المستوى الفردي والمستوى المهني والمستوى الاجتماعي) (AL SAADANI ,2005, P.13)

ولعل ما سبق من شأنه أن يحدث تأثيراً علي "كل الإجراءات والبرامج والخطط السياسية والاقتصادية والثقافية... وغيرها الهادفة إلى توفير ضمانات شاملة تحيط كل شخص في المجتمع بالرعاية اللازمة وتوفر له سبل تحقيق أقصى تنمية لقدراته وقواه وأقصى قدر من الرفاهية في إطار من الحرية السياسية والعدالة لتحقيق الأمن الاجتماعي الذي لا يعنى التأمين الاجتماعي أو المساعدات وتأمين الحاجات الفيزيكية فقد تجاوز الإنسان ذلك بما أن إنسان مرحلة الحيوان المستهلك يتحول إلى مرحلة من حقه فيها بل من واجبه أن يعمل من أجل تحقيق مقومات الحياة الإنسانية المحقة، وهو الأمن الاجتماعي المنشود (اسكندر، 1988، ص 4).



ومن هنا تنبثق أهمية هذه الدراسة في ضوء التعرف عما إذا كان هناك تأثير للاحتراق الوظيفي علي العاملين في المنظمات ونتائج السيئة علي تطورها وتقدمها في تلقي الخدمات المجتمعية المختلفة لجميع عملاء المجتمع المحلي وخطورة انتشار هذا الاحتراق بين العاملين علي نطاق واسع خاصة بعد تحول المجتمعات الإنسانية خلال القرن الحادي والعشرين إلي مجتمعات مهنية رقمية، وتزايد أفراد المجتمع الذين يعتمدون علي الخدمات التي يقدمها العاملين لهم ومن ثم يتحقق التنمية المستدامة من مدرسين واستشاريين نفسيين وضباط شرطة وممرضين ومحامين وعاملين في مجال الصحة والسكان وغير ذلك من مجالات العاملين . ومنه يمكن صياغة الإشكالية محور هذه الدراسة كالآتي: ما تأثير الاحتراق الوظيفي علي الأمن الاجتماعي للعاملين ؟ ومنه تطرح مجموعة من التساؤلات التالية:

1 - ما تأثير الاحتراق الوظيفي علي الأمن الاجتماعي فيما يرتبط بالمستوى الفردي للعاملين ؟

2 - ما تأثير الاحتراق الوظيفي علي الأمن الاجتماعي فيما يرتبط بالمستوى المهني للعاملين؟

3 - ما تأثير الاحتراق الوظيفي علي الأمن الاجتماعي فيما يرتبط بالمستوى الاجتماعي للعاملين ؟

لأجل الإجابة علي الإشكالية تعتمد في هذه الدراسة المنهج الوصفي من خلال تتبع تأثير الاحتراق الوظيفي علي الأمن الاجتماعي للعاملين، وتتنمي هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية حيث يتم دراسة الحقائق الراهنة والمتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من القضايا التي حددتها الأدبيات النظرية في الدراسات والبحوث السابقة للعاملين

الخلفية المرجعية للاحتراق الوظيفي والأمن الاجتماعي

1 - مفاهيم الدراسة

أ - مفهوم الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي وتأثيره علي الأمن الاجتماعي وليد محمد عبدالحليم محمد عاشور

يعرف ما سلاك وجاكسون (Maslach , Jackson ,1981,p.17) بأنه " إحساس الفرد بالإرهاك العاطفي وتبلد المشاعر وتدني الانجاز الشخصي " كما يعرف (Akelabi ,Rasheed , 2001,p.24) بأنه حالة من الإنهاك العاطفي والفكري والجسماني والتي تكون علي شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله كاستجابات للضغوط والعلاقات التنظيمية المزمنة ، وتتمثل هذه الحالة في إحساس الفرد بأن مصاره العاطفية مستنزفة ، ويميله لتقويم ذاته سلبيا وإحساسه بتدني كفاءته في العمل وفقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل ، بالإضافة لفقدانه العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة وخارجها) .

كما تعرفه اديكولا بأنه " إنهاك عاطفي يصيب الأرجح الأفراد الذين يعملون مع الناس مباشرة بالإضافة إلي أنه عبارة عن تطور سلبي وساخر للاتجاهات والمشاعر تجاه زملاء العمل والجمهور " (Adekola ,2010)

:ومن خلال ما سبق يمكن الخروج بمجموعة من الاستنتاجات التالية

- يحدث الاحتراق الوظيفي نتيجة عدم التكيف مع ضغوط العمل المزمنة
- يحدث الاحتراق الوظيفي للعاملين الذين يتبنون عادة رؤية مثالية لأداء الأعمال والاضطلاع بالمسئوليات المهنية
- للاحتراق الوظيفي آثار وأعراض نفسية وعقلية وجسدية
- يرتبط الاحتراق الوظيفي عادة بالمهام التي يتعذر علي الشخص تحقيقها نتيجة للفتوة الحاصلة بين متطلبات الوظيفة والمصادر المتاحة

ب - مفهوم الأمن الاجتماعي

جاء مفهوم الأمن الإجماعي في الإسلام مفهوماً شمولياً لا ينحصر في مجال محدد ، له أصول وقواعد وأركان خمس يطلق عليها علماء الشريعة الكليات الخمس أو المصالح المعتبرة وهي (الدين- النفس - العقل - النسل - المال) ولا يتحقق الأمن الإجماعي إلا بتحقيقهم ، وذلك من قبيل أن هذه الضروريات الخمس تحقق السعادة الدنيوية (الوردی ، 2006 ، ص 8)



وفى ذلك الإطار يذكر "أحمد زكى بدوى" في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية أن الأمن الإجتماعى كمفهوم يشير إلى ذلك النشاط الذي يهدف إلى ضمان الاستقرار في المجتمع، ويتضمن ذلك أعمال الدفاع الإجتماعى، والدفاع المدني، ورعاية الآداب العامة... بوصفها عمليات لازمة للإنتاج والرخاء (بدوى، 1993، ص371)، وتؤكد "مارتن فلدستين" على أن الأمن الإجتماعى هو "الإجراءات التربوية والوقائية والعقابية التي تتخذها الدولة لمواطنيها حتى يحققوا أكبر الأرصدة في الفوز داخل كافة عموميات حياتهم" (Feldstein,200,p.249))

في ضوء ما سبق يمكن أن استنتاج الأبعاد التالية: -

يتضمن مفهوم الأمن الإجتماعى مستويين متلازمين لا تكتمل منظومة الأمن الإجتماعى إلا بالتكامل بينهما، ومن ثم فإن أي قصور في أحدهما ينعكس سلبا على الآخر: المستوى الأول ويتعلق بالفرد ذاته والمستوى الثاني ويتصل بالمجتمع في عمومته، فعلى المستوى الفردي يشير الأمن الإجتماعى إلى مدى وعى الفرد وإدراكه لدوره وما عليه من واجبات في محيطه الإجتماعى بما ينعكس إيجاباً على حياته النفسية من رضا وطمأنينة وشعور بالسعادة واستقرار اجتماعي ونفسي، وفى هذا الإطار يشعر الفرد بالحاجة إلى الانتماء مما يدفعه إلى التمسك بتقاليد الجماعة ومعاييرها حيث يتمثلها ويتجه نحو الالتزام بها كما لو كانت معاييرها الذاتية .

• الأمن الإجتماعى نقيض التفكك أو الانهيار أو كافة أشكال الانحراف أو عدم الإشباع فهو مفهوم شامل، والأمن الإجتماعى جزء من مفهوم الأمن القومي ولكنه الأمن الداخلي والأمن الاجتماعى يشير إلى ضمان تحرر المجتمع ذاته من القلق والمشكلات (عاشور، 2018).

2 -الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تناولت الاحتراق الوظيفي والأمن الاجتماعى ويمكن عرض أهمها كالتالي:

الاحتراق الوظيفي وتأثيره علي الأمن الاجتماعي وليد محمد عبدالحليم محمد عاشور

أ - دراسة "أبومسعود" والتي جاءت بعنوان (ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدي الموظفين الاداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة) وهدفت إلي التعرف علي مدي انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدي الموظفين الاداريين في الوزارة بقطاع غزة وتحديد العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ومصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها، وتوصلت إلي أن الموظفين الاداريين يعانون من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي علي بعديه (الاجهاد الانفعالي وعدم الانسانية) فيما كان مستوى الاحتراق منخفضا علي بعد (الانجاز الشخصي) (أبو مسعود، 2010)

ب - دراسة "الكلابي ورشيد" والتي جاءت بعنوان الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس ماسلاك علي الموظفين بمدينة الرياض" وهدفت إلي استكشاف مستويات الاحتراق، وتوصلت إلي أن الموظفين يعانون من الاحتراق الوظيفي بغض النظر عن المستوى التعليمي أو النوع (الكلابي، 2001، ص 113-150).

3 - أبعاد الاحتراق الوظيفي

1. الإنهاك الوظيفي: يتواجد في ضوء العديد من المظاهر مثل فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، والروح المعنوية، وفقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاده لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة. وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادرا علي الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل. ومن الأعراض الشائعة للإنهاك العاطفي شعور الموظف بالرهبة والفرع حين التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم. وتحدث حالة الإنهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور (Maslach&Jackson , 1981p.109)

2. الشعور بتدني الإنجاز: ويتسم بميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبيا، وشعوره من خلال ذلك بالفشل، وكذلك تدني إحساسه بالكفاءة في العمل والإنجاز



الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين. ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل. وكذلك بسبب الحالات التي تخفق فيها محاولات الموظف باستمرار في تقديم نتائج إيجابية، تؤدي إلى ظهور أغراض للتوتر والاكْتئاب، وعندما يعتقد الموظف أنه لن تكون لجهوده نتيجة فعالة فإنه يتخلى عن تلك المحاولات. (Cords&Dougherty , 1993p. 623)

3. فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل: ويتمثل في نزوع الموظفين نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، سواء كان هؤلاء المستفيدين من داخل المنظمة أو خارجها. ويعني ذلك فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر. وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد، وتوجيه اللوم لزملائه في العمل وللمستفيدين والمنظمة، ويتصف كذلك بالبرود، وعدم المبالاة، والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة، وقلة العناية بهم. ويظهر ذلك في الانسحاب من خلال اللجوء إلى فترات طويلة للراحة، أو المحادثات المطولة مع زملاء العمل، أو على الهاتف... الخ. إن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر به الموظف والذي قد يؤثر على أداء العمل في حالات الطوارئ. وبالتالي فهو يمثل وسيلة للتعامل مع الاستنزاف العاطفي للموظف، ويستخدم كوسيلة دفاعية لتقليل من الشعور بالذنب والإحباط الناتجين عن العمل. وتعد المستويات المتوسطة من فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين مناسبة وضرورية للأداء الفعال في بعض الوظائف. (Maslach & Pines, 1977p.107)

4 -آلية الاحتراق:

يأتي الاحتراق استجابة للمتطلبات التي تقع على الموظف، والتي تمثل عوامل توتر للموظف مثل عبء العمل، وهي بدورها تزيد من التزاماته ومسؤولياته الشخصية. وبسبب المستويات العالية من الإثارة التي تحدثها هذه المتطلبات، ويترتب على ذلك قيام الموظف أو العامل بأن يبدأ بالشعور بالإرهاك العاطفي عند

الاحتراق الوظيفي وتأثيره علي الأمن الاجتماعي وليد محمد عبدالحليم محمد عاشور

التعرض المتكرر لهذه المتطلبات المهمة، أو يلجأ إلى استخدام فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل مع المستفيدين كوسيلة للتعامل مع هذه الحالة. بعدها يبدأ الفرد بالشعور بإحساس من تدني الإنجاز الشخصي، خصوصاً عندما يعمل في بيئة لا توفر إلا قدراً محدوداً من التغذية الراجعة والمكافآت لإنجازات العمل.

وقد يبدأ الاحتراق الوظيفي لدي العامل وفق ما يؤكد في التراث النظري أولاً بتدهور العديد من الإدراكات أو الاتجاهات الإيجابية ذات الصلة بعمله، ونتيجة لذلك ينخفض شعور الموظف أو العامل بالرضا والانغماس الوظيفي، ويزيد الشد العصبي لديه أثناء أدائه للعمل. وبعد ذلك تبدأ ثانياً نتائج تقييم أداء الموظف في الانخفاض، ثم تظهر ثالثاً بعض الأعراض الجسمية السلبية، ومن ثم يزداد مستوى التسرب الوظيفي، وينخفض مستوى تقدير الذات، وتظهر مؤشرات على تدهور الصحة النفسية، وتسوء نوعية العلاقات الشخصية والاجتماعية، الأمر الذي يؤدي إلى تفكك مجموعات العمل المتلاحمة، وانهايار الدعم الاجتماعي للموظفين (حدوث فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل أولاً حتى يكون هناك شعور بتدني الإنجاز الشخصي، ومن ثم يفضي ذلك إلى الإحساس بمستويات عالية من الإنهاك العاطفي). (عسكر، 2003، ص ص 127-136)

5 -العوامل المؤثرة في حدوث الاحتراق الوظيفي .

يمكن حصر العوامل المؤثرة في حدوث الاحتراق الوظيفي كما يؤكددها " النفيعي "في العديد من النقاط يمكن عرضها كما يلي: (النفيعي، 2000، ص ص 63-67).

1. علاقات العمل الشخصية، وعبء وغموض وصراع الدور
 2. نظم الأجور والرواتب، وتقويم الأداء الوظيفي .
- صرامة وجمود التنظيم والمغالاة في الطموح والتوقعات.



3. حجم العمل أكثر من اللازم، وإمكانيات وقدرات الموظفين لا تستغل بالشكل السليم، ووجود سياسات غامضة أو تحكيمية .
 4. العملاء والمراجعون سريعو الانفعال، ونظم الاتصال غير فعالة .
 5. كثير من الأعمال الروتينية، والتغذية المرتدة ضعيفة، وانعدام التقدير من المدراء وعدم السيطرة علي العمل
 6. محدودية فرص النمو والترقي بالمنظمة.
 7. عدم الشعور بأمان للمستقبل الوظيفي بالمنظمة.
 8. فرص النمو الوظيفي غير واضحة بالمنظمة.
 9. الشعور بإهدار الحياة مقابل العمل.....
- 6 - تأثير الاحتراق الوظيفي علي الأمن الاجتماعي فيما يرتبط بالمستوى الفردي للعاملين بالقطاع الحكومي

يتعرض الناس جميعا وفقا لتأكيد "الديحاني" للضغوط بشكل أو بآخر ولكنهم لا يتعرضون جميعاً لمخاطر هذه الضغوط بالدرجة نفسها، وذلك لأن تأثير الضغوط يختلف من فرد لآخر، وكذلك التهديد كعامل أساسي للضغوط يختلف من فرد لآخر، لذا فإن استجابة الفرد إليها تختلف تبعاً لنمط شخصيته وتكوينه، ونوع البيئة والوسط الاجتماعي الذي يتحرك فيه، فيترتب علي هذه الضغوط تغير في شخصيته ونموه وتحديد أسلوب التعامل مع الحدث أو الضغوط التالية أو نتائج الضغوط الحالية الذي قد يتعرض إليه، وكذلك الحيل الدفاعية النفسية ومطالبه الشخصية في الرد لإحداث التوازن الداخلي (الديحاني، 2007، ص 12).

وخلال عمل الفرد تظهر مجموعة من المعوقات التي تعيق قدرته علي القيام بدوره علي أكمل وجه، وهذا يؤدي إلي شعور الفرد بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه، وبالمستوى الذي يتوقعه منه الآخرون، وعند بداية هذه المشاعر لدي الفرد، فإنه يترتب علي ذلك بعداً سلبياً يتمثل في شعوره بالعجز الذي يؤدي إلي الإنهاك واستفاد جهده بالإضافة إلي حدوث الاستنزاف العاطفي لدي

الاحترق الوظيفي وتأثيره علي الأمن الاجتماعي وليد محمد عبدالحليم محمد عاشور

العامل، وهذا ما يسمى بالاحترق الوظيفي الذي يؤثر علي آمنه الاجتماعي في ضوء عدم رضا الفرد عن وظيفته أو موقعه الوظيفي الذي تحدده التعليمات واللوائح، وهذا يؤدي إلي مظاهر متنوعة مثل التغيب عن العمل، فنسبة غياب العامل 3% تعتبر مقبولة ومعقولة، وإن زادت عن ذلك فهذا مؤشر إلي عدم رضا العامل عن شيء بعمله (العيسوي، 2004، ص 25).

7 -تأثير الاحترق الوظيفي علي الأمن الاجتماعي فيما يرتبط بالمستوى المهني للعاملين بالمؤسسات الحكومية

يواجه المهنيون في حياتهم العملية ظروفًا تعيق أعمالهم وتحول بينهم وبين القيام بها بشكل مقبول، ولعل عدم التكيف مع هذه الظروف يشكل ضغطاً نفسياً يشعرهم بالعجز وقلة الدافعية وعدم الرضا الوظيفي وسيادة العلاقة الآلية مع من يتعاملون معهم (الوردي، 2006، ص 67)، ويتضمن الاحترق الوظيفي علي المستوى المهني سلوكيات ونتائج تؤثر علي آمنهم الاجتماعي من أهمها:

- 1 -ال فشل والارهاق والإنهاك
 - 2 -فقدان القدرة علي الابتكار
 - 3 -نقص الولاء للعمل
 - 4 -حالة نفور من المراجعين والزملاء والوظيفة والمنظمة
 - 5 -استجابة قوية للضغوط
 - 6 -أعراضاً لاتجاهات سلبية نحو المراجعين وتجاه النفس مصحوبة بأعراض جسدية وعاطفية غير مريحة (العتيبي، 2003، ص 34)
- ويمكن أن يحدث هذا التأثير في مجموعة من المراحل يمر بها الفرد يمكن إجمالها كالتالي:

1 -مرحلة الاستغراق: وفي هذه المرحلة يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفع وتشتمل علي حالة من الاستثارة والسرور، وعندما يحدث عدم اتساق بين ما يطمح له العامل في حياته المهنية وبين ما يحدث فعليا



2 -مرحلة الكساد: وهذه المرحلة تنمو ببطء وينخفض مستوى الرضا عن العمل تدريجياً وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل وتنخفض الاستثارة التي كانت في المرحلة الأولى، ويشعر الفرد باعتلال في الصحة البدنية، وينتقل اهتمام الفرد من العمل الي مظاهر الحياة الاخري مثل الاتصالات الاجتماعية والهوايات وأنشطة متنوعة لشغل أوقات الفراغ .

3 -مرحلة الانفصال: في هذه المرحلة يدرك الفرد ما حدث ويبدأ بالانسحاب النفسي وارتفاع مستوى الإجهاد النفسي، ويصل الفرد في هذه المرحلة إلي الإنهاك المزمن واعتلال الصحة البدنية والنفسية .

4 -نقطة الاتصال: وتعد أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق وتزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءا وخطرا ويختل تفكير الفرد نتيجة ارتفاع وشكوك الذات ويصل الفرد إلي مرحلة التدمير، ويصبح الفرد في تفكير مستمر لترك العمل أو حتى التفكير في الانتحار (الزهراني، 2008، ص 45). ويرتب علي أن شعور العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل، وإشباع حاجاته الأساسية خلال العمل الذي يقوم به حالة من عدم الرضا عن العمل بأبعاده المختلفة، فوجود وارتقاء أي مهنة وأي تخصص في أي مجتمع إنما هو رهين بتحقيق أهداف يراها المجتمع ضرورية لبقائه ولرفاهية مواطنيه، ولا يمكن لأي مهنة أن تحقق كفاءة الأداء لدورها إلا من خلال السعي المستمر لرفع مستوى أداء ممارسيها لدورهم في المجتمع، ومن ثم فلا بد من العمل باستمرار من أجل إكسابهم المعارف والقيم والمهارات اللازمة لتحقيق أهداف الممارسة وتطويرها في إطار التحولات والمتطلبات المستحدثة التي يفرضها الواقع، الأمر الذي يؤكد حتمية إجراء الدراسات العلمية المستمرة لتطوير البرامج التدريبية للعاملين والتي يمكن تصميمها في ضوء قياس الاحتياجات التدريبية المطلوبة في الأطر المنهجية اللازمة لتفعيل الممارسة المهنية لتحقيق الأمن الاجتماعي فيما يرتبط بالمستوى المهني للعاملين بالمؤسسات الحكومية يجعلهم أكثر: أ- موضوعية في تخطيط وتنفيذ برامج الجماعة.ب- قدرة في تعاملاته مع مختلف مشاكل الجماعة.

الاحتراق الوظيفي وتأثيره علي الأمن الاجتماعي وليد محمد عبدالحليم محمد عاشور

ج- توفير الفرص للتعاون والمشاركة مع الجهات الاجتماعية.د- التكامل والتزاوج بين النظرية والتطبيق للأساليب المهني

8- تأثير الاحتراق الوظيفي علي الأمن الاجتماعي فيما يرتبط بالمستوى الاجتماعي للعاملين بالمؤسسات الحكومية

ويقصد بالمستوى الاجتماعي أي أن يحاول العامل التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه ورسالاته ومصلحة مؤسسته ثم مجتمعه، بحيث يجد العامل الملتزم والمنتمي لمهنته نفسه عاجزاً عن تقديم خدمات متميزة مما يؤدي إلي الاحتراق، فالعمل والمؤسسة التي يعمل بها الفرد علاقة مهمة جداً، وذلك لأن العمل قد يملك من الضغوط ما يجعل الفرد غير قادر علي التكيف معها .

فالجانب الوظيفي يؤدي دوراً مهماً في حدوث الاحتراق أو منعه، حيث أن العمل قد يؤثر سلباً أو إيجاباً في الفرد وعلي أدائه، وذلك في ضوء ما يؤديه من أدوار هامة في المؤسسة، فتساعده المؤسسة في تحقيق حاجاته الأساسية، ومن ثم في تحقيق أمنه الاجتماعي، وتمده بالمال، إلا أن فشل الفرد في تحقيق حاجاته سوف يشعره بالضغط وعدم الرضا، ومن ثم عدم تحقيق أمنه الاجتماعي، ولذلك فإن تأثير الاحتراق الوظيفي علي الأمن الاجتماعي للعاملين يتمثل في المصادر التالية :

1 -ثقافة المؤسسة

فلكل مؤسسة شخصيتها وقيمتها الخاصة بها، والتي إن لم يستطع الفرد العامل تبنيها، فذلك يعني وجود فجوة بينه وبين المؤسسة مما يشكل ضغطاً علي الفرد من جانب، ومن جانب آخر فإن الزملاء المحيطين بالفرد قد يمثلون – بما يحملونه من قيم وأفكار – ضغطاً جديداً علي الفرد مما يزيد من الضغوط الواقع علي كاهل الفرد .

كما أن ثقافة المؤسسة تشمل الابنية والوسائل الموجودة وما بها من أدوات ووسائل تعتبر من الضغوط التي تعرقل الفرد العامل أو تساعده علي أدائه الوظيفي الكامل والمراد تحقيقه، كما تتضمن ثقافة المؤسسة طريقة تقييم



الأداء، فعملية تقييم الأداء تمثل مصدراً هاماً من مصادر الضغوط (هيجان، 1997، ص 33) والتي من شأنها تؤثر علي الأمن الاجتماعي .

ولهذا فتقافة المؤسسة تشمل جميع ظروف العمل داخل المؤسسة، بل ما يدور حولها، فالرتابة في العمل، وعدم التجديد يجعل العامل يقوم بنفس العمل تقريباً يومياً، مما يجعله يفقد المعنى من ذلك العمل، ويشعر بالملل الذي يفتح الطريق للمعاناة من الاحتراق الوظيفي (الزيود، 2003، ص 203) مما يتأثر الأمن الاجتماعي للعامل .

2 - المساندة الاجتماعية

تعني " الشعور بالراحة أو المساعدة أو المعلومات التي تلقاها الفرد من خلال اتصاله الرسمي أو غير الرسمي بالجماعات أو الأفراد " (عسكر، 1988، ص16) .

فالمساندة الاجتماعية المقصودة لها ثلاثة أشكال كالتالي: أ - المساندة الانفعالية والتي تتضمن الرعاية والثقة والقبول والتعاطف ب- المساندة الإرشادية من خلال تقديم المعلومات والنصح والإرشاد اللازم لحل المشكلات .

مساندة الأصدقاء من خلال تعزيز وتدعيم بعضهم بعضا في وقت الشدة (عبد الرزاق، 1998، ص 90) إن المساندة الاجتماعية لها أثر كبير علي التخفيف من معاناة الفرد من الاحترام وتحقيق، وتتم المساندة من خلال علاقات ود وصداقة حميمة مع مجموعة من الأفراد الذي يرتاح لهم ويتصفون بالحكمة والروية ورجاحة العقل، يتحدث معهم ويتبادل الآراء ووجهات النظر حول ما يعانیه من احترام وظيفي ومسبباته (هنداوى، 1994، ص 126). فهناك علاقة قوية بين المساندة الاجتماعية والاحتراق الوظيفي، فكلما زادت المساندة الاجتماعية قل الاحتراق الوظيفي وتحقق الأمن الاجتماعي والعكس أعباء العمل، ويمكن التأكيد علي ذلك في أن الفرد العامل عندما يلتحق بالعمل يصبح مسئولاً عن القيام بأعمال معينة لابد من أدائها بأعلى درجة من الكفاءة، وذلك مقابل بل مجموعة من المميزات ومنها أنها تساعد في إثبات

الاحتراق الوظيفي وتأثيره علي الأمن الاجتماعي وليد محمد عبدالحليم محمد عاشور

الشخصية للفرد من خلال ما تحمله في طبيعتها من خصائص التحديد والتجديد (هيجان، 1997، ص 169).

3-ضغوط الدور

تتعدد ضغوط الأدوار مما يؤدي إلي الاحتراق وعدم تحقيق الأمن الاجتماعي فيوجد نوعان لهذه الضغوط الأول يتمثل في غموض الدور المطلوب من الفرد العامل القيام به (حمدان، 2002، ص 25) وصراع وتعدد الأدوار الذي يحدث نتيجة لوجود أكثر من عمل مطلوب من الفرد العامل القيام به (عسكر، 2000، ص 16) .

الخاتمة

مما سبق يتضح أن الاحتراق الوظيفي له تأثير علي الأمن الاجتماعي للعاملين سواء فيما يرتبط بالمستوى الفردي لهم وذلك من خلال شخصيتهم فكلما زاد الاحتراق الوظيفي أثر ذلك في عدم تحقيقه لأمنه الاجتماعي والعكس ويظهر ذلك في العديد من المظاهر المنتشرة في الحياة اليومية مثل نسب غياب الموظف والكسل والرغبة في عدم التطوير أو مواكبته وشعوره دائماً بالعجز أمام أداء دوره المنوط به، وهو ما تفقت عليه دراسة " القاسم من أن هناك علاقة عكسية بين اللامركزية والاحتراق الوظيفي، فالعامل عندما يفتقر للامركزية والتمثلة في صناعة القرار من صناعات القرار أنفسهم تحقق الاستقرار والاطمئنان وبالتالي افتقد لمظاهر الاحتراق الوظيفي والعكس (القاسم، 2007، ص 210) .

أما فيما يرتبط بالمستوى المهني للعاملين فقد ظهر تأثير الاحتراق الوظيفي لديهم في الكثير من الممارسات الحياتية وأهمها عدم القدرة علي التخطيط وتنفيذ برنامج العمل ورؤيته وضعف قدرة العامل في التعامل مع مشاكل الجماعة وعدم توفير الفرص للتعاون والمشاركة مع الجهات المشاركة في عمله وعدم رغبته في حضور التدريبات المهنية وبالتالي البحث عن البعد كل البعد عن صلاحيات العمل الممنوحة له فيزيد من الروتين ويعمل علي اكتساب معارف مصلحيه (كالرشوة أو التريب)، ولعل ما يدل علي هذه النتيجة ما توصلت إليه



دراسة" الحاج " من أن هناك علاقة بين الخبرة والاحترق الوظيفي فالخبرة تساعد العامل في التعامل مع مشكلاته وقدرته علي التخطيط فيقل الاحترق الوظيفي والعكس (الحاج، 2002، ص 160) .

أما فيما يرتبط بالمستوى الاجتماعي فقد ظهر تأثير الاحترق الوظيفي علي الأمن الاجتماعي من خلال العديد من السمات الواقعية التي أبرزها الاحترق مثل عدم الالتزام بثقافة المؤسسة ومقاومة ضغوط العمل وعدم المقدرة علي ممارسة تعدد الأدوار التي من شأنها تحقيق المصلحة العامة وضعف المساندة الاجتماعية، وهو ما أبرزته دراسة " عبد الكريم " من وجود علاقة بين الرضا الوظيفي والمتمثل في الالتزام بثقافة المؤسسة ومقاومة كل ما يتعارض مع مصلحة العمل والاحترق الوظيفي، فكلما زاد الرضا كلما قل الاحترق .وتوصي الدراسة إلي ضرورة تقديم المساعدة لجميع العاملين بالمؤسسات الحكومية في جميع جوانب الحياة المختلفة سواء كانت (ترفيهية- تعليمية – اقتصادية- صحية – نفسية) وذلك من خلال استمارة حصر الاحتياجات السنوية والعمل علي تنفيذها بأوجه المشاركة المجتمعية ودون أن يتكفل العاملين بأي ماليات وإنما تكون علي شكل مكافأة لانجازه العام بنجاح) عبدالكريم، 2017) .

قائمة المراجع:

- أبو النصر، مدحت محمد(2007)، إدارة وتنمية الموارد البشرية – الاتجاهات المعاصرة، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
- أبو مسعود، ماهر (2010)، ظاهرة الاحترق الوظيفي لدي العاملين الإداريين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، رسالة ماجستير، فلسطين الحاج، سلوى (2002)، الاحترق المهني وعلاقته بالضغط المهني وبعض المتغيرات الديموغرافية، رسالة دكتوراه، جامعة الخرطوم، السودان .
- الديحاني، نواف (2007)، ضغوط العمل التي تواجه مديري المدارس الثانوية في دولة الكويت وأساليب مواجهتها، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، جامعة عمان العربية، الأردن .

الاحتراق الوظيفي وتأثيره علي الأمن الاجتماعي وليد محمد عبدالحليم محمد عاشور

- الزيود، نادر (2002)، واقع الاحتراق النفسي للمرشد النفسي والتربوي في محافظة الزرقاء في الأردن، مجلة العلوم التربوية، كلية التربية، جامعة قطر، العدد 1 .
- الزهراني، نوال (2008)، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدي العاملات مع ذوى الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية .
- العتيبي، آدم (2003)، الاحتراق الوظيفي لدي العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية والرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، العدد 32 .
- العيسوي، عبد الرحمن (2004)، علم النفس المهني والصناعي، عمان، دار أسامه للنشر والتوزيع .
- القاسم، فوزية (2007)، محددات الاحتراق الوظيفي في مجال القطاع العام والحكومي، رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود .
- الكلابي، سعد بن عبد الله، رشيد، بن فارس (2001)، ظاهرة الاحتراق الوظيفي، مجلة جامعة الملك سعود، كلية إدارة الأعمال، م 13
- الوردى، جعفر عبد الله (2006)، الكليات الخمس حقيقتها وآثارها (حفظ الدين – حفظ النفس – حفظ العقل- حفظ النسل- حفظ المال)، القاهرة، مكتبة الحبيب المصطفى .
- النفيعي، ضيف الله (2000)، الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية، العدد 1 .
- بدوى، أحمد زكى (1993)، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان.



- جبر، نهاية (2010)، الاحتراق الوظيفي والعوامل المسببة لدي العاملين في الصحة النفسية في وزارة الصحة في الضفة الغربية، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين .
- رجب، إبراهيم عبد الرحمن، الخدمة الاجتماعية والإصلاح الاجتماعي، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر العلمي الثامن عشر، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، 2005 .
- عبدالكريم، بن صافي (2017)، الرضا الوظيفي وأثره علي المعلم، رسالة ماجستير، جامعة زيان عاشور، الجزائر .
- عسكر، علي (2000)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الكويت، دار الكتاب الحديث .
- هيجان، عبدالرحمن (1997)، ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض، معهد الإدارة العامة .
- عاشور، وليد محمد عبد الحليم (2018)، المتغيرات السوسيوولوجية المرتبطة بتحقيق الأمن الاجتماعي، رسالة دكتوراه، جامعة سوهاج، كلية الآداب .
- Abu Taha, S. (2008). Job Burnout effect on the effectiveness of the performance- applied on the PalestiniangovernmentalhospitalsinGaza'sgovernorates. Unpublished Master Thesis, Ain ShamsUniversity, Egypt
- Adekola, B. (2010). Genderdifferences in the experience of workburnoutamonguniversity staff. African Journal of Business Management, South Africa, 4 (6),p. 886-889.
- Al Kelabi, S. & Rasheed, M. (2001). The psychological burnout: An exploratorystudy for Maslachinventoryapplied on employees in Riyadh- KSA. King SaoudUniversity, 13 (1).
- Al Saadani, N. (2005). The relationshipbetween the organizational, demographic, and job factorswith the job burnout- applied on the nursing staff in major Cairohospitals. Unpublished Master Thesis, Faculty of commerce, CairoUniversity.

- Charles's.H. Zastrow: Introduction(2000), To Social Work And Social Welfare ,Books/ Cole, WadsworthPublishingCompany.

- Cords, C. Dougherty, T., (1993) ," A Review and an Integration of Research on job Burnout ", Academy of Management Review, 18(4).

- Martin Feldstein(2000), privatizing social Security ,Bureau Economico Research ,United States .

- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experiencedburnout. Journal of OccupationalBehaviour, 2.

- Maslach , C. and Pine , A. (1977) ," the Burnout Syndrome in the Day Care Setting", Child CareQuarterly, 6.