



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد "حمه لخضر" - الوادي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية



نماذج من الاضطرابات النفسية المهنية في مجال العمل

دروس على الخط مقدمة لطلبة سنة ثالثة تنظيم وعمل

إعداد:

د/ عمار حمامة

السنة الجامعية: 2023/2022

إذا استطاع الفرد أن يعيش في زحمة هذه الحياة عيشة راضية مرضية منتجة في حدود قدراته واستعداداته قيل انه حسن التوافق. أما إن عجز عن ذلك بالرغم مما يبذله من جهود فهو "سيء التوافق" (راجح، 1968، 485)، وعليه توجد العديد من نماذج الاضطرابات النفسية المهنية التي نوجزها فيما يأتي:

I-1. الاحتراق الوظيفي:

I-1-1. مفهوم الاحتراق الوظيفي:

تباينت الآراء حول تعريف الاحتراق الوظيفي مما تعذر على الباحثين وضع تعريف محدد ومتفق عليه لديهم، حيث يعرفه الباحثون وفقاً لاستخداماته، يمكن تقسيم هذه التعريفات إلى ثلاثة اتجاهات كما هو مبين في الجدول:

الاتجاه	الباحث	التعريف
التعريف وفقاً لمصادر الاحتراق الوظيفي	(Maslach&Jackson,1981)	إحساس الفرد بالإرهاك العاطفي وتبليد المشاعر وتدني الإنجاز الشخصي.
	(Freudenberger, 1975)	حالة من الإرهاك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم
	(Freudenberger, 1980)	عبارة عن حالة الإجهاد التي تظهر نتيجة شدة إخلاص الفرد لعمله أو بسبب صعوبة ظروف حياته، أو بسبب الفشل في تحقيق العوائد المتوقعة
	(Cedoline, 1982)	لنتيجة المتوقعة للفجوة الحاصلة بين متطلبات الوظيفة ومواردها سواء المادية أو العاطفية
	(Bakker & Demerout, 2007)	عرض نفسي يتولد عند تعرض الموظفون لبيئة عمل ضاغطة تتميز بارتفاع المتطلبات وانخفاض القدرات والمصادر المتاحة
التعريف وفقاً لأعراض الاحتراق الوظيفي وعلاقتها بأسبابه	(Yousef, 2004)	حالة من الإرهاك الجسدي والانفعالي والعقلي تنتج عن الإرهاك طويل المدى في مواقف مشحونة انفعالياً وضاغطة مصحوبة بتوقعات شخصية مرتفعة تتعلق بأداء الفرد
	(Gurbuz, et. al. 2007)	الحالة التي يبدأ فيها الفرد في قبول نفسه كشخص غير ناجح، ويشعر بالتعب والإرهاك الجسدي والمعنوي، والنتائج عن التطلع لتحقيق أهداف كبيرة وصعبة التحقيق، والشعور بخيبة الأمل نتيجة للفشل في تحقيق

تلك الأهداف		
إنهاك عاطفي يصيب على الأرجح الأفراد الذين يعملون مع الناس مباشرة، بالإضافة إلى أنه عبارة عن تطور سلبي وساخر للاتجاهات والمشاعر تجاه زملاء العمل والجمهور	(Adekola, 2010)	
شعور الإنسان بالإنهاك الشديد والاستنزاف العقلي والعاطفي والجسدي، وهو نتيجة الإفراط بالتوتر لفترة طويلة، وهذه الحالة تحدث عندما يشعر الفرد بأنه غير قادر على مواجهة المتطلبات الدائمة والملحة، فيبدأ بفقدان الاهتمام بأي شيء وفقدان الدافع والرغبة في الحياة	(Smith, et. al., 2012)	
الحالة المدركة من الإنهاك العاطفي أو الإجهاد النفسي والمواقف السلبية والمشاعر الساخرة مع المراجعين والزملاء التي تتكون لدى العاملين، كما تتضمن التقرير الذاتي السلبي لأنفسهم فيما يتعلق بأعمالهم المنوطة بهم وبعلاقاتهم مع المراجعين والزملاء والمنظمة التي يعملون بها	(النفيعي، 2000)	التعريف وفقاً للآثار الناجمة عن الاحتراق الوظيفي ومدى الاستجابة له
عملية تدريجية تحدث استجابة نفسية وجسدية للعمل، وتكون نتيجتها فقدان الحماس، وضعف قوة الدفع، وفي النهاية التوقف أو الاستقالة من العمل	(Visconti, 2011)	
عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات الخدمة المطلوبة كما هو متوقع، ويتمثل في الاستنزاف العاطفي، واللامبالاة، والتعب الجسدي، وتدني الطاقة، والمرض النفسي، وزيادة تعاطي المخدرات والكحول، والسخرية من كل شيء، والغضب غير المبرر، والإحباط، وتدني الإنجاز الشخصي	(Trivedi & Shukla, 2008)	

I-1-2. أبعاد الاحتراق الوظيفي

الإنهاك العاطفي

هو فقدان الموظف لثقتة بذاته، وروحه المعنوية، واستنفاده لطاقاته بالكامل، يصاحبه إحساس بالإحباط والتوتر النفسي الدائم، كما أنه يتمثل في نضوب المصادر العاطفية والداخلية للموظف، بحيث يصبح لديه شعور بأنه لم يعد لديه ما يقدمه لعمله، وهو شعور عام بالتعب الشديد ينتاب الفرد نتيجة لأعباء العمل والمسؤوليات الزائدة المطلوبة منه. (Maslach & Jackson, 1981: 109).

أ - تبدد المشاعر الإنسانية

ويعني ذلك حسب ماسلاك وباينز (Maslack & Pines, 1977) تبني الموظف لمواقف سلبية وساخرة تجاه الجمهور وزملاء المهنة، كما أنه يعني معاملة الآخرين كجمادات وليس كبشر، ويميل الموظف إلى كثرة التذمر، والانتقاد، ولوم الآخرين، واللامبالاة، والبرود في العلاقات، والسخرية من الآخرين، و هو يمثل وسيلة للتعامل مع البُعد الأول للاحتراق و هو الإنهاك العاطفي، كما أنه يمثل وسيلة للدفاع عن النفس وتقليل الشعور بالذنب.

ب - تدني الإنجاز الشخصي

ويظهر هذا البُعد كما يراه ماسلاك وجاكسون (Maslack & Jackson, 1981) حينما يبدأ الموظف في تقييم نفسه بشكل سلبي، حيث يفقد الحماس للإنجاز، ويشعر بأنه لم يعد كفوفاً لعمله مقارنة بزملائه، وبعدم قدرته على الوفاء بالتزاماته في الحياة بشكل عام ومن أعراضه أيضاً الشعور بالفشل، وعدم القدرة على التعامل مع المشاكل بفاعلية، وعدم الشعور بالسعادة والانسجام في العمل.

I-1-3. أسباب الاحتراق الوظيفي:

تعددت أسباب الاحتراق الوظيفي لدى الباحثين ولكن تشرنس (Cherniss, 1980) حدد تلك الأسباب في الآتي:

أ - أسباب تتعلق بالبُعد الفردي:

اتفقت معظم الدراسات مثل (ع ودة، 1988) ، و(الخرابشة وعريبات ، 2005)، و(جرار 2011) على أن الإنسان الأكثر انتماءاً والتزاماً بعمله وإخلاصاً له هو الأكثر عرضةً للاحتراق الوظيفي من غيره من العاملين، ويفسر ذلك بأن تعرضه المزمن للضغوط وفشله المستمر في إنجاز الأهداف وفقاً لطموحه يؤدي به إلى الاحتراق.

ب- أسباب تتعلق بالبُعد الاجتماعي

تشير الدراسات كدراسة (أبو مسعود، 2010) بأن المهنة التي تتطلب اتصالاً مباشراً مع الجمهور هي الأكثر عرضةً للاحتراق الوظيفي، فهذا الاتصال يلقي بأعبائه على

العاملين في هذه المهنة، خاصةً حين يتغير سلوك الج مهور وفقاً لدوافعه ومصالحه الشخصية، مما يشكل ضغطاً متزايداً عليهم، خاصةً حين يفشل هؤلاء العاملون في التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافهم ورسالتهم وبين مصلحة الج مهور والتي تتمثل في تقديم الخدمة لهم بأفضل جودة، ويجد العاملون الأكثر التزاماً وانتماءً ل مهنتهم بلفهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يدفع بهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع تجاه متطلبات مجتمعه، وبالتالي يحدث كما يرى (علي، 2008) يمثل بُعداً مهماً في إصابة الفرد بالاحتراق الوظيفي، حيث لا يمكن عزل الفرد عن مجتمعه وما يحيط به من مشكلات، حيث يعيش الفرد في وسط محيط اجتماعي ملئ بالتغيرات الإيجابية والسلبية على حد سواء، وعليه التعايش معها سواء قبل أو رفض، إضافةً للنظرة الاجتماعية للفرد و مهنته، وما يشهده المجتمع من تدني النظرة العامة نحو أفرادها، مما يساهم في زيادة الأعباء على الفرد، فهو مسؤول عن الزوجة والأبناء، إضافةً لما يتحمله من أعباء حياتية ومهنية، مما يعطله عن التقدم المهني المنشود، حيث يُبْهَم كل ذلك في حدوث الاحتراق الوظيفي.

ج- أسباب تتعلق بالبُعد المهني:

لما كانت المهنة ومتطلباتها هي الجانب الأبرز والبُعد الأهم الذي يحدد العامل فيها انتماءه لعمله والتزامه به وبأهدافه، فإن ظروف العمل وبنيتها كما يرى (الخرابشة وعريبات، 2005) تسهمان إلى حد بعيد في زيادة أو انخفاض حدة ضغط العمل الواقع عليه، وعلى هذا فإن إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل، وكذلك إحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به سوف يقود إلى انخفاض معنوياته، وعدم رضاه عن العمل، وبالتالي إلى الاحتراق.

I-1-4. قياس الاحتراق الوظيفي:

مقياس ماسلاك (Maslach Burnout Inventory-MBI)

حظي مقياس ماسلاك بمعظم التطوير والاهتمام، والذي صمّمته (Maslach) وتلميذتها (Jackson) في العام 1981، ولقد عزز ذلك (Perlman & Hatman) في العام 1982 عندما جمعا أكثر من 48 تعريفاً للاحتراق الوظيفي، وقاما بإجمالها جميعاً في تعريف واحد تطابق تماماً مع تعريف ماسلاك، مستنديين على تحديد أبعاد الاحتراق الوظيفي الثلاثة، وهي

الإرهاك العاطفي وتبدل المشاعر الإنسانية وتدني الإنجاز الشخصي، وقد تم تطوير المقياس عبر عدة مراحل ليصبح قادراً على قياس الاحتراق لدى كافة المهنيين حيث صدر في العام 1996 مقياس ماسلاك العام للاحتراق الوظيفي. وبعد هذا المقياس من أقر المقاييس التي تقيس درجة الاحتراق الوظيفي والذي تم استخدامه من قبل عدد كبير من الباحثين والمؤسسات والمنظمات في مسعى للتعرف على الخبرات التي تولدت لدى المشتغلين في تلك الجهات، كما يعد موثقاً، حيث يقوم بتقدير حجم القدرات ومدى المشاركة والإنجاز للعاملين في المؤسسات والشركات والهيئات، ويشير القرني (القرني، 2000) إلى وجود ثلاث إصدارات لهذا المقياس: الإصدار الأول مخصص للمهنيين المعنية بتقديم الخدمات الإنسانية مثل التمريض وغيره من التخصصات الصحية، والثاني معدل جزئياً ومعني بالتعليم والقطاعات الثقافية، والثالث إصدار عام مخصص لقياس علاقة الموظف بالعمل وليس بالعلاقات الخدمية التي يقدمها الموظف.

أما النسخة العربية للمقياس فقد أعدها الباحث البتال عام 1998، وقد مرت بخطوات عديدة للتحقق من صحتها، حتى تم تطبيقها للتأكد من صدقها وثباتها. ويتكون المقياس كما أشار (العنبي، 2004) من ثلاثة أبعاد فرعية:

1. الإرهاك العاطفي.
2. تبدل المشاعر.
3. تدني الإنجاز الشخصي.

وشمل هذه الأبعاد 22 فقرة، يجاب عنها من خلال بُعدين، الأول بُعد التكرار، ويعني عدد مرات تكرار إحساس الفرد بالشعور، الذي تدل عليه العبارة التي يقرأها والبُعد الثاني بُعد الشدة، ويعني درجة قوة شدة الإحساس.

ويعتبر الاحتراق منخفضاً إذا حصل الفرد على درجات منخفضة على البُعين الأول والثاني، ودرجة مرتفعة على البُعد الثالث، ويكون الاحتراق متوسطاً عندما يحصل الفرد على درجات متوسطة على الأبعاد الثلاثة، بينما يكون الاحتراق مرتفعاً، إذا حصل الفرد على درجات مرتفعة على البُعين الأول، والثاني ومنخفضة على البُعد الثالث، في حين يكون

الاحتراق متوسطاً إذا حصل الفرد على درجات متوسطة في الأبعاد الثلاثة، وذلك من خلال الاستجابة لمقياس من سبعة درجات (صفر = أبدأ، 1 = بضع مرات في السنة، 2 = مرة في الشهر أو أقل، 3 = بضع مرات في الشهر، 4 = مرة كل أسبوع، 5 = بضع مرات في الأسبوع، 6 = كل يوم تقريباً).

I-2. الاغتراب الوظيفي:

تعد ظاهرة الاغتراب ظاهرة إنسانية لها وجود في مختلف أنماط الحياة ، وقد أوضحت المنظمات اليوم تمتلئ بشواهد وصنوف شتى من أعراض عدم الرضا وفقدان الانتماء الوظيفي والتنظيمي، وقد أرجعت أسباب هذه المشاعر السلبية إلى ظاهرة الاغتراب الوظيفي ذلك أن الموظف لا يشعر برابط وحافز يشده لعمله، لذلك تنمو وتتزعزع لديه نواة الاغتراب وقد أرجع البعض عن جذور هذا الاغتراب وأسبابه، للتحوّل الصناعي وسيطرة الأدوات التكنولوجية الحديثة والاعتماد على رأس المال الفكري وكذا اشتداد حدة المنافسة والعولمة التي طرقت أبوابنا بالإضافة إلى طبيعة النظم الحديثة وما لحق وسائل الإنتاج من تطور، مما خلق لدى الفرد شعوراً بالعزلة وفقدان المعايير والإحساس بالعجز والشعور بالقلق المستمر والتشاؤم وحالة اليأس التي قادت كلها إلى الاغتراب بالرغم من كثرة الناس المحيطين بالفرد، كل ذلك أدى إلى الاهتمام بظاهرة الاغتراب والبحث عن جذورها ومسبباتها.

I-2-1. تعريف الاغتراب الوظيفي:

هو حالة نفسية يعاني منها الفرد ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية لا يكون قادراً على التكيف معها بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل.

وسيتم تناول تعريف الاغتراب الوظيفي من خلال تعريفات بعض الباحثين والمتخصصين في المجال من خلال هذا الجدول:

ت	المؤلف والسنة	التعريف
1	(Kanungo, 1994)	شعور الفرد بالعزلة والضياع والوحدة ، وعدم الانتماء، وفقدان الثقة، والإحساس بالقلق والعدوان، ورفض القيم والمعايير الاجتماعية،

		والمعاناة من الضغوط النفسية.
2	(Vandenberghe, 2002)	ضعف العلاقة بين الفرد والوظيفة ومستوى الاندماج، وهذا الاندماج قد يكون نفسياً أو فكرياً أو مهنياً.
3	(الحمد، 2004)	شعور الموظف بالغربة في موقع عمله، حيث يفقد الانتماء الوظيفي والتنظيمي بسبب الانغماس في البيروقراطية والشعور بعدم الرضا، وافتقار الموظف للتفاعل الاجتماعي داخل محيط العمل وقصور العلاقات الإنسانية
4	(البياتي، 2010)	ظاهرة اجتماعية ونفسية تؤثر على أداء وحياة العاملين داخل المنظمة وخارجها.
5	(اليوسف، 2013)	شعور الأفراد بعدم انتمائهم للمنظمة التي يعملون بها، وأنها لم تعد المكان المناسب لتحقيق طموحاتهم وتقديم إبداعاتهم ومهاراتهم، ويؤدي ذلك إلى نتائج وخيمة سواء للمنظمة أو للفرد العامل.
6	(الجبوري، 2014)	تعبير عن البعد، والنوى، والانفصال عن الآخرين، وهذا الانفصال لا يتم دون مشاعر (الخوف، القلق، الحنين) التي تسببه أو تصاحبه أو تنتج عنه.

I-2-2. أبعاد للاغتراب الوظيفي:

يتفق أغلب الباحثين على خمسة أبعاد للاغتراب الوظيفي وهذه الأبعاد هي:

- أ - **ضعف القدرة على التأثير:** يشير (العزاوي، 2012) إلى هذا البعد من خلال التأثير في أحداث العمل تعود أصولها إلى فكرة الاغتراب في الماركسية المتضمنة ظروف العمل في المجتمع الرأسمالي واغتراب العامل عن عمله وبأنه منفصل عن أي معاني للمشاركة والاندماج في العمل بسبب عجزه نتيجة قوى خارجية تتحكم به وهو هذا البعد يشير إلى شعور الفرد بأن سلوكه وتصرفاته لا تؤدي تحقيق ما يسعى إليه من نتائج مما يعني شعور بالضعف وعدم تمكنه من السيطرة على مجريات الأحداث وعلى قدرته على اتخاذ قراراته.
- ب - **ضياع المعنى (اللاهوائية):** يشير هذا البعد إلى فقدان الوضوح حول ما يتعين على الفرد أن يؤمن أو يعتقد به. حيث يشير هذا المفهوم إلى تساؤل الفرد في البحث عن معنى لذاته.

ت نقص المعايير (اللامعيارية) : إلى أن نقص المعايير تعني شعور الفرد بأن الوسائل غير المشروعة مطلوبة وأنه بحاجة لها لإنجاز الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها في محيط عمله وهي حاله تنشأ عند تفكك المعايير الأخلاقية وتفشل في السيطرة على السلوك الفردي وضبطه مما يؤدي بالنتيجة إلى انتقال هذا التفكك إلى محيط العمل الذي يعمل فيه الفرد . (العزاوي، 2012).

ث ضعف العلاقات مع الآخرين: يشير (Firooz , 2012, 7) (Zareei et al, 2014, 674) إلى بناء العلاقات مع العاملين من أجل خلق ميزة تنافسية بالاستعانة بالتدريب والتطوير وتحسين الأداء وبمساعدة من القوى العاملة المتنوعة، من أجل تحسين السياق التنافسي للمنظمة، ويعتقد (Odhong & Omolo, 2014) أن العلاقة مع الآخرين تقتصر في التفاعل بين العاملين أنفسهم وكذلك مع أصحاب العمل وهذا التفاعل يمكن أن يكون رسمي أو غير رسمي، ويشمل جميع مجالات الإدارة بما فيها علاقات العمل، ومشاركة العاملين، وتعزيز تواصل العاملين، والعلاقات الصناعية.

ج - غربة الذات: أشار (الربيعي، 2012) إلى أن تأثيرات الوحدة والعزلة قد تأخذ حيزاً كبيراً من مشاعر العامل، والتي تكون غير قادرة على مواجهة الانفصال مما يؤدي إلى غربة هوية العامل الشخصية والاجتماعية ، وإلى الشعور بالانفصال عما يرغب أن يكون عليه، وبين إحساسه بنفسه في الواقع (Amirkhani. A & Safikhani .R, 1981, 11) (Walsh.E & Rosenthal.A, 2015, 331).

I-3. أسباب وعوامل الاغتراب الوظيفي:

تتنوع الأسباب والعوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي بين العاملين في منظمات الأعمال وإن كانت في الغالب تعود إلى عاملين رئيسيين هما:

I-3-1. عوامل تعود إلى المنظمة:

أ - المكننة والأتمتة : ساهمت الثورة التكنولوجية في انتشار ظاهرة الاغتراب بين العاملين في المنظمة، وذلك نتيجة لهيمنة الأتمتة وأجهزة الحاسوب والأجهزة الإلكترونية على العمل اليومي، فظهر هذا الخطر التكنولوجي وكأنه مهدد للعلاقات الإنسانية ومثير للأمراض والمشاكل النفسية. فبعد ما كان الحرفيون والمهنيون والإداريون سادة على أجهزتهم ومكاتبهم أصبحوا خاضعين لإرادتها (البكري، 2007).

ب-الخلل في تقارير كفاية الأداء : تفتقر تقارير الأداء السنوية للموظفين إلى الأسس الموضوعية لاعتمادها في الغالب على تقارير فردية من جانب المشرفين مما يجعلها تتأثر بالاعتبارات والأهواء الشخصية ويؤثر في النهاية على حسن العلاقات الوظيفية التي ينبغي أن تقوم بين الموظفين وبين الإدارة (الصمادي، 2012).

ج-ضعف الفعالية الإدارية : إن عدم فعالية الإدارة تؤدي إلى عدم قدرتها على أداء المطلوب منها وبالتالي التفكير في إعادة بنائها على مبادئ الإدارة السلوكية بأن تأخذ بعين الاعتبار العمل الواجب أدائه والمهارات التي تحتاجها لأداء العمل لتصبح قادرة على مجاراة الخطى السريعة للتطور التقني ولتتحمل كافة مسؤولياتها ولن يتحقق لها ذلك إلا إذا كانت شروحات ووصف العمل تسمح لكل بالمشاركة في صنع القرارات التي تؤثر به وتتعلق بعمله.

فضعف الفعالية الإدارية داخل المنظمة من أهم العوامل المؤدية للاغتراب الوظيفي، ذلك أن الإدارة الجيدة يجب أن تتبع عدة خطوات للارتقاء بالعمل الإداري للتغلب على الأداء ومن هذه الخطوات، التخطيط الجيد، متابعة خطوات التنفيذ، إتباع نظام توثيق فعال (الكنعان، 2011).

د- الشعور بتناقض الأدوار : م ن المعلوم أن للفرد العديد من الأدوار، فالفرد له دور كموظف، كذلك له دور كرب أسرة، كما أن له دور كمروؤوس، وكذلك له دور كرئيس. . إلخ. وفي بعض الحالات يشعر الفرد بأن هناك تناقض أو صراعات بين الأدوار كما هو الحال بين دور الفرد كموظف ودوره كرب أسرة، وقد يؤدي الشعور بهذا التناقض إلى شعور الفرد بالاغتراب الوظيفي.

هـ- سعة حجم المنظمة : إن سعة حجم المنظمة يؤدي إلى آثار سلبية على العاملين بها ومن أهم هذه الآثار تشتت جهود المدراء بين العمل الإداري والإشراف على الشؤون الفنية في المنظمة، ومن ثم يشعر العامل أن المتابعة (الإشراف) عليه من قبل الرئيس المباشر أو من ينوب عنه ضعيف، مما يؤدي إلى تساوي المجد بغيره من العاملين، ويسهم هذا في أن يسود شعور بعدم العدالة بين العاملين المجتهدين في العمل وبالتالي تنتشر حالات الإهمال واللامبالاة وعدم الرضا عن العمل (الطهطاوي، 2010).

و- **ضعف مستوى التدريب** : إن ضعف مستوى تدريب الموظفين بوجه عام ورفع مستوى كفايتهم وإنتاجهم من أهم العوامل المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي، فالفرد يقوم بالتعلم إذا اشتدت لديه حاجة يريد إشباعها، معنى الرغبة في إشباع الحاجة وجود مشكلة أو أكثر تستلزم حلول، ويعتبر كسب العيش مشكلة، وكثيراً ما يجابه القادة في مستويات الإدارة الثلاث مشاكل يستعصي عليهم حلها وبالمحاولة والخطأ يصلون إلى الحل، والعلاقة بين المحاولة والخطأ وذكاء المتعلم علاقة طردية فإذا زاد ذكاء المتعلم زادت قدرته على التعلم، وكذلك تزيد قدرته بزيادة خبراته وزيادة عمره، لذا يتوجب التركيز على موضوع التعليم والتدريب لأننا في أمس الحاجة إلى تفجير طاقات البشر للعمل والتفكير والانجاز وبث روح التقدم، فالذين ينتجون هم البشر وإنتاجهم محكوم بمدى ما يدركونه من معارف وما يتقنون من مهارات، ومن أجل ذلك أصبح التعليم والتدريب جزءاً من العملية.

I-3-2. العوامل التي تعود إلى الأفراد:

أ- **الخوف وعدم الأمن الوظيفي**: إن شعور العاملين بالخوف وعدم الأمن الوظيفي يؤدي حتماً إلى محاولتهم الهروب من تلك المشاعر، كما يؤدي إلى انتشار الاغتراب الوظيفي بين العاملين بالمنظمة. (عبد الغني، 1989).

ب- **نقص الكفاءة**: إن نقص كفاءة العاملين في المنظمة من شأنه أن يخفض الأداء الوظيفي بين العاملين، حيث يسعى كل منهم إلى محاولة إرجاع أسباب ضعف أداءه إلى ظروف خاصة بالمنظمة التي يعمل بها. ونتيجة لنقص الكفاءة، فإن بعض العاملين يلجأ إلى الغياب عن العمل، كما ينصرف آخرون منهم قبل نهاية الدوام، وقد تكثر المشاجرات مما يؤدي إلى الاغتراب الوظيفي (السباعي وعبد الرحيم، 1996).

ج- **عدم التوافق والتكيف**: إن عدم التوافق والتكيف مع المنظمة من شأنه أن يولد شعوراً لدى العامل بأنه مهمل، ومن ثم يحمل للمنظمة أسباب مشكلاته، ويعدها يقوم بتفريع مشكلاته النفسية في المنظمة، وإذا انتشرت هذه الحالة بين عدد كبير من العاملين فإن ذلك يؤدي إلى انتشار الاغتراب النفسي بينهم (عبد الله، 2002).

د- **توجهات العاملين**: قد ينجم الاغتراب من عدم ملاءمة قيم العمل وضوابطه مع توجهات الفرد وأهدافه وقيمه، أي أن الهدف الذي يتجه الفرد نحوه غير مرغوب فيه، أو أن محيط

العمل الذي يعمل في أجوائه لا يعطيه ما يستحقه من الاهتمام، وأن حاجات الفرد ورغباته لا تحظى بالرعاية بل لا تُستشعر من قبل الآخرين (الكبيسي ، 2004).

هـ - **ضعف مقومات القيادة:** إن ضعف مقومات القيادة لدى القائد الإداري وعدم إلمامه

بالمهارات الإدارية تعد من أهم العوامل المؤدية إلى الاغتراب الوظيفي، ذلك لأن القائد

الملمه الذي لا تتقنه المعرفة بالذكاء الاجتماعي والعاطفي سيكون قادرا على قراءة نفسه

ومن حوله بطريقة صحيحة، الأمر الذي يعني امتلاكه لأدوات التحليل لنفسه ولمن حوله.

و - **عدم التخصص في العمل:** إن المشكلة تكمن في عدم الاستخدام الأمثل لتخصصات

العاملين، مما يعني وضع العاملين في تخصصات تختلف عن تخصصاتهم الذي من شأنه

التقليل من أداء هؤلاء بسبب بعدهم عن تخصصاتهم وشعورهم أن هذا إجحاف بحقهم مما

يولد لديهم شعور بالاغتراب الوظيفي (الهوري، 2000).

I-4. الآثار السلبية للاغتراب الوظيفي:

للاغتراب الوظيفي العديد من الآثار السلبية في مجال العمل، فشعور الفرد بالاغتراب في

مجال العمل يفقده الانسجام والتأقلم مع هذا العمل، وهو يزيد شعور الفرد بالوحدة وعدم

الرضا وفقدان الانتماء التنظيمي، واختفاء روح المبادرة والمسؤولية، ولا شك أن هذه المظاهر

السلبية تؤثر سلباً على كل من الفرد والمنظمة. كذلك يضيف البعض مجموعة من الآثار

السلبية للاغتراب الوظيفي مثل ارتفاع معدلات الغياب، وارتفاع معدل دوران العمل،

وانخفاض مستوى الأداء، والمساعدة على تكوين الاتجاهات السالبة لدى الأفراد في محيط

العمل (الطهطاوي، 2010)

ويحدد شيروما (Shiroma, 2002) النتائج السلبية على مستوى الأفراد بالنسبة

للاغتراب والتي يمكن إجمالها كالآتي:

• التعرض لكل أنواع الأمراض النفسية والسيكوماتية.

• المقاومة للتغيير، حتى وإن كان التغيير نحو الأفضل.

• فقدان الفرد للإبداعية والابتكار، وفقدان المتعة والانديفاع للعمل.

• نقصان في التأثير والفاعلية. بالإضافة للصراعات وبالتالي الانعزال.

- نقص أو تراجع في نوعية الحياة والقبول الشخصي أو الرضا الذاتي، وذلك عن طريق رفض الفعاليات الحياتية.
- تراجع وانحطاط في النظام المناعي للفرد، وما ينتج عنه من فرص كبيرة للإصابة بالأمراض.
- النتائج الفسيولوجية الخاصة والتي تتمثل بالضغط الهرموني وما ينشأ عنه من علل وأمراض جسدية (المحمداوي، 2007).

إدمان العمل:

مقدمة:

يحتل العمل جزءاً كبيراً من الحياة اليومية لكل عامل؛ فيعد مصدر المكانة الاجتماعية، كما يساعد في تحديد ماهية كل فرد ويؤثر على الصحة النفسية والجسمية للفرد؛ ونظراً لذلك تعد دوافع الفرد للعمل جزء هام للدراسة لدى العديد من الباحثين. فغالباً ما ينجز العمال الجادون الكثير لكنهم يأخذون وقتاً لعلاقاتهم وللراحة ويأخذون إجازات منتظمة ويبقون بالمنزل عندما يمرضون يختارون التوازن في كل الأشياء بما في ذلك العمل، ولكن من ناحية أخرى يعمل أفراد بجد أيضاً ولكن مع استبعاد معظم الأشياء الأخرى في الحياة فالعلاقات تتدهور هؤلاء الأفراد يطلق عليهم مدمني العمل.

حيث أن إدمان العمل ظاهرة حديثة نسبياً ظهرت في بداية السبعينيات من القرن الماضي على يد العالم (Qates,1971) الذي نشرها في كتابه "الاعتراف بإدمان العمل، Confession of Workaholism" وقد شغلت ظاهرة إدمان العمل أذهان العديد من الباحثين؛ فبعضهم يراها إيجابية في حين يذهب البعض الآخر إلى أنها مضرّة لمنظمات الأعمال والعاملين فيها إن إهمال هذه الظاهرة في أي مجتمع يعد خطأ فادحاً ويكفي أن مكتشفها Qates قد ساوى بينه وبين الإدمان على المشروبات الكحولية، وتكمن الخطورة في

عدم الوعي بهذه الظاهرة دون إدراك لكل ما يترتب عليها من سلبيات تهدد حياة العاملين وسلامتهم.

فيحذر (Robinson ,et al.; 2016) من مغبة الوقوع في إدمان العمل فهو وإدمان المشروبات الكحولية سواء؛ فيدمر حياة الفرد الشخصية ويؤدي إلى التفكك الأسري ويسبب الكثير من المشكلات الصحية التي قد تصل إلى حالة الوفاة، حيث أنه في اليابان يسمى (Koroshi) وهو الموت الناتج عن الإفراط الزائد في العمل، حيث أن أغلب ضحايا هذا المرض يعملون سنوياً ما بين (3000 – 35000) ساعة عمل وما يقارب (14) ساعة عمل يومياً طوال الأسبوع دون التمتع بإجازة نهاية الأسبوع.

مفهوم إدمان العمل:

تعددت تعريفات إدمان العمل حيث عرف كل من:

ساشوارتز (Schwartz) سنة 1982 إدمان العمل بأنه الحالة التي تصبح فيها مدمنا بشكل إلزامي للعمل، وينمو ويعتمد على العمل بشكل مبالغ فيه وبطريقة أبعد مما هو مطلوب أو مقبول.

سبانس وروبينز (Spence Robins) سنة 1992 إدمان العمل بأنه الاستغراق في العمل والشعور بالإرغام أو الدفع إلى العمل بسبب الضغوط الداخلية والتمتع بالعمل. بوتز (poter) سنة 1996 إدمان العمل بأنه الإفراط في الالتزام بالعمل الذي يدل على عدم الاهتمام بمجالات الحياة الأخرى ويقوم على دوافع داخلية تتعلق بالالتزام السلوكي وليس من المتطلبات الوظيفية أو التنظيمية.

سكوت (skot) 1997 إدمان العمل بأنه نمط من السلوك مستقر إلى حد ما قد يظهر من قبل الشخص نفسه في العديد من الأطر التنظيمية.

روبينزو (Robinson) عرف إدمان العمل بأنه اضطراب قهري قوي يتجلى في المطالب المفروضة ذاتياً، وعدم القدرة على تنظيم عادات العمل بالإضافة إلى استبعاد لمعظم أنشطة الحياة المتعددة (بركات، 2018، 3).

ميلان (millan) إدمان العمل بأنه عدم الرغبة الشخصية في الانسحاب من العمل والذي يدل على الميل إلى العمل في أي وقت وفي أي مكان.

وعرف كل من سنير وزهار (Snir Zoher) إدمان العمل بأنه تخصيص الفرد وقت كبير وثابت للأنشطة والأفكار ذات الصلة بالعمل، والتي لا تستمد من الاحتياجات الخارجية (بركات، 2018، 4).

بينما عرفت نجاة (Naget, 2007) الأفراد المدمنين لعملهم بأنهم الأفراد الذين يستمتعون بالقيام بالعمل والذين يمتلكهم هاجس العمل ويكرسون ساعات طويلة من وقتهم الشخصي للعمل.

وعرف باريان Bryan (2009) إدمان العمل بأنه الإفراط في الانحراف في الأنشطة المرتبطة بالعمل، والأفكار التي تتداخل بشكل كبير مع الصحة الذهنية والعاطفية أو الجسدية للفرد.

كما عرفه شوفلي (Shaufeli 2009) بأنه ميول الفرد إلى العمل الجاد بشكل مفرط والشغف بالعمل بشكل إلزامي.

وعرف سالنافو سوريا (Salnavo Soria) إدمان العمل بأنه حالة نفسية سلبية تدفع للإفراط في ممارسة العمل وذلك يرجع في الأساس إلى دافع داخلي لا يمكن مقاومته، وعرف المدمن لعمله بأنه شخص يعمل لساعات طويلة على حساب الوقت الذي يقضيه مع أسرته.

وعرف كاتس kates () مصطلح إدمان العمل بأنه الحاجة التي لا يمكن السيطرة عليها للعمل دون توقف والتي يمكن أن تجلب تأثير سلبي على الصحة والسعادة الشخصية والعلاقات الشخصية والأداء الاجتماعي. حيث أشارت دراسته إلى أن مدمني العمل لا

يشعرون بالسعادة وشخصياتهم مضطربة. ويمكن وصفه بأنه: القلق المفرط بشأن العمل مدفوعاً برغبة قوية لا يمكن السيطرة عليها في العمل وإنفاق الكثير من الطاقة والجهد على العمل الذي يضعف العلاقات الخاصة والهوايات والصحة , (Koseoglu & Kolac , 2020).

أبعاد إدمان العمل :

ذكر (Giannini & Loscalzo, 2019) أن عدد من الباحثين قد استندوا لأحدث مقاييس لإدمان العمل لتحديد الأبعاد الثلاثة التالية:

1- الإفراط في العمل **Working excessively**: يشير لقضاء الفردُ جل وقته في العمل، وممارسته لأكثر من عمل في نفس الوقت لشعوره بأنه في سباق ضد عقارب الساعة لإنجاز عمله.

2- الدافعية للعمل **Driven to work**: تشير إلى رغبة داخلية راسخة لدى الفرد تشعره بالتزام شديد نحو العمل لدرجة شعوره بالذنب والقلق حال التوقف عن العمل.

3- الوسواس القهري للعمل - **Obsessive-Compulsive for Work** يشير إلى شعور الفرد بالاحتياج المستمر للعمل حتى وإن كان غير قادر على ذلك بدنياً نتيجة لعدم قدرته على التفكير في شيء آخر غير العمل.

وبشكل عام يتم تعريف إدمان العمل بطرق مختلفة فإدمان العمل يتميز بساعات مفرطة تتجاوز مكان العمل أو المتطلبات المالية من خلال التفكير باستمرار في العمل وعدم الاستمتاع بالعمل والتي لا علاقة لها بمتطلبات مكان العمل الفعلية، وفيما يتعلق بعدد ساعات العمل والقيمة المرتبطة بالعمل، فإن إجمالي عدد ساعات العمل الأسبوعية ليست معياراً يمكن الاعتماد عليه في تحديد إدمان العمل (السويسى ورعواع، 2020، 49).

أسباب إدمان العمل.

غالباً تكون أسباب إدمان العمل ذاتية تتعلق بنظرة الفرد إلى ذاته وإلى محيطه وفهمه للقيمة والصورة الاجتماعية وسمات شخصية، إضافة إلى بعض الأسباب الموضوعية

كطبيعة العمل أو الاعتياد أو الظروف المالية السابقة والراهنة، ويمكن النظر إلى مجموعة من الأسباب الرئيسة لإدمان العمل.

1 -تدني احترام الذات:

يرتبط إدمان العمل بشكل كبير بتدني احترام الذات والشعور بالدونية، حيث يلعب العمل الشاق والدؤوب دورا في تحسين الصورة الذاتية وتعزيز احترام الذات، ويخشى المدمن على العمل أن يكون تقليص العمل أو رفض بعض المهام سببا لتدهور صورته الاجتماعية أو انخفاض احترامه لذاته، كما أن حاجة البعض للاهتمام المستمر تدفعهم إلى التفاني أكثر في العمل للحصول على الثناء والإعجاب والاهتمام وعادة يقدم أصحاب العمل اهتماما استثنائيا بالمدمنين على العمل.

2 -المخاوف والهواجس:

ويعتقد أن هناك مجموعة من المخاوف والهواجس الشخصية التي تؤدي إلى الإدمان على العمل أبرزها الخوف من التغيير والهواجس المالية.

3 -الكمالية:

الأشخاص الذين ينشدون الكمال في حياتهم يبذلون ميلا أكبر للإدمان على العمل والكمالية، قد تكون ناتجة عن سياق تربوي يكرس مفاهيم العمل الشاق والدؤوب والاجتهاد والمثابرة، وقد ترتبط ببعض الاضطرابات النفسية مثل الوسواس القهري.

4 -التغلب على المشاعر السلبية:

يندفع البعض نحو العمل للتغلب على مشاعر القلق والإحباط أو المشاكل والضغوطات اليومية.

5 -طبيعة العمل نفسه:

هناك بعض المهن التي تفرض على أصحابها التزاما أكبر وساعات عمل أطول لتحقيق

الذات وتطوير السيرة المهنية مثل الطب والمحاماة، وقد يكون إيمان العمل متعلقا بطبيعة هذه المهن وما تطلبه من جهد مضاعف للحفاظ على التقدم.

6 -الهروب والتجنب:

وفيه رغبة المصاب بهذا الاضطراب بأداء أعمال محددة ومعروفة مسبقا تجنباً لتجارب جديدة وقد يدعم اضطراب التجنب إيمان العمل للهروب من المشاكل المختلفة وتجنب الصراعات في الحياة.

ثانياً: أبعاد إيمان العمل:

فيما يتعلق بأبعاد إيمان العمل فيتفق معظم الباحثين على وجود ثلاث أبعاد للإيمان العمل، إلا أنهم يختلفون بينهم حول أسماء تلك الأبعاد، ويعد التصنيف الذي قدمه سبانس رولبينز Spence Rolbeins () أكثر استخداماً ويضم هذا التصنيف الأبعاد الأربعة التالية: (مرزوق، 2018، 225).

1 -الاستمتاع بالعمل:

ويعبر عن درجة إحساس الفرد بالمتعة والفرحة أثناء العمل، وعند التفكير في العمل، فالاستمتاع أثناء أداء العمل أو المجال الذي يعمل فيه الفرد تعكس إنتاجيته وإبداعه وتطوره في العمل، فهناك فرق شاسع بين الشخص المحب لعمله وآخر يذهب إليه لمجرد الحصول على الراتب في نهاية كل شهر، فالأول لديه القدرة على إيجاد الحلول، والتعامل بسهولة مع العثرات التي قد تواجهه في العمل، لكن ذلك قد يكون صعباً على الشخص الروتيني.

2 -الإفراط في العمل:

يمكن تعريف الإفراط في العمل بأنه التأخر في ساعات العمل فوق الحد الطبيعي والعمل بروتين خلال عطلة نهاية الأسبوع واستمرار بالعمل إلى جانب التخلي عن الحياة الشخصية

والاسترخاء، ويؤثر الإفراط في العمل على مستويات عدة منها الصحة النفسية والعقلية والبدنية، كما يتعرض المفرط للعمل للإجهاد والإرهاق اللذان يؤديان إلى النسيان وضعف التركيز وعدم الالتزام ومنه يؤدي إلى نقص الإنتاجية وضعف الأداء.

3 - العمل بشكل إجباري:

عرفت منظمة العمل الدولية العمل بشكل جبيري بأنه كل عمل أو خدمة التي يتم الحصول عليها من أي شخص تحت تهديد عقوبة والتي لم يعرض عليها نفسه طواعية، أي الحالات التي يجبر فيها الأشخاص على العمل من خلال استخدام العنف أو التهديد، أو بوسائل أكثر عنفا.

4 - الوسواس القهري للعمل:

الوسواس القهري للعمل هو نوع من الاضطرابات النفسية المرتبطة بالقلق، تتميز بأفكار ومخاوف وهواجس غير منطقية، تؤدي إلى تكرار بعض التصرفات بشكل إجباري، في بعض الأحيان الأشخاص المصابون بالوسواس القهري للعمل واعين بحقيقة تصرفاتهم الغير منطقية ويحاولون تجاهلها أو تغييرها، لكن هذه المحاولات تزيد الشعور بالضيق والقلق، تتفاوت أعراض الوسواس القهري للعمل من شخص لآخر وذلك عن طريق الأفكار المزعجة والتصرفات القهرية ومن أكثر الأفكار المزعجة المنتشرة نجد الخوف من فقدان الوظيفة، القلق من المستقبل.

ثالثا: الآثار السلبية لإدمان العمل.

بطبيعة الحال ينعكس إدمان العمل في معظم الأحيان بشكل إيجابي على الدخل والصورة الذاتية والاجتماعية والمسيرة المهنية وفي حالات العمل الخاص ستظهر نتائج إدمان العمل بشكل واضح على نمو العمل وتطوره وعليه فإن الآثار السلبية لإدمان العمل تتميز فيما يلي:

1 - العمل:

يجد مدمنو العمل صعوبة بالغة في التوقف عن العمل حتى في العطلة أو الإجازة نجدهم يحافظون على اتصال دائم مع عملهم، وفي أحسن الأحوال سيكون ذهنهم مشغولا بالعمل. أولوية العمل أيضا تنعكس بشكل كبير على العلاقات والنشاطات الاجتماعية، فليس من السهل إقناع مدمن العمل بزيادة روتينية للأقارب.

2 - أسرة المدمن على العمل:

الانشغال الدائم بالعمل والغياب شبه التام عن الأسرة سيؤدي بطبيعة الحال لفقدان الاتصال الفعال مع الشريك ومع الأبناء، كما أن المدمن على العمل يعتقد أن الدور الأساسي والأهم لأفراد أسرته وشريك حياته هو دعمه في عمله وغالبا ما يتبع مدمنو العمل سياقاً تربوياً يجعل الأطفال أكثر قلق حيال الكمالية وتحقيق المثالية.

3 - الآثار النفسية والجسدية للإدمان على العمل:

من جهة الإدمان على العمل قد يجعل المدمن أقل تقبلاً للنقد وأقل تسامحا وتعاطفا وأقل مرونة في مواجهة المشاكل الحياتية المختلفة خاصة مشاكل الأسرة والمشاكل الزوجية وقلماً يعترف المدمنون على العمل أن انشغالهم بالعمل يهدد استقرارهم العائلي أو النفسي أو حتى صحتهم الجسدية، وهناك مجموعة من المشاكل النفسية التي تنتج عن إدمان العمل وتتطور في ظله مثل القلق واضطرابات النوم وانخفاض القدرة على التعامل مع الضغط وغيرها، وعلى الصعيد الجسدي فإن الإرهاق والتوتر الدائمين من الأسباب الرئيسية للإصابة ببعض الأمراض مثل الجلطات ومشاكل القلب وفي بعض الأعمال سيواجه مدمن العمل أوجاعاً مبكرة مثل: مشكل الظهر والرقبة.

الآثار المترتبة على إدمان العمل:

تشير الدراسات إلى أن إدمان العمل له العديد من الآثار فيؤثر سلباً على جودة الحياة والرفاهية، فيعاني مدمنو العمل من الصراع بين العمل والأسرة وتدهور العلاقات الاجتماعية

فيعمل على المزيد من القطيعة الزوجية والشعور بالفشل كونهم غير فعالين في حل المشكلات الأسرية، فالأطفال من الآباء مدمني العمل لديهم مستوى أعلى من الاضطرابات النفسية كالإكتئاب مقارنة بالآباء غير المدمنين على العمل (Bakker, et all, 2013).

يعانى أيضاً مدمني العمل من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية- انخفاض احترام الذات- انخفاض الكفاءة الذاتية- انخفاض الرضا عن الحياة- مشاكل النوم والتعب-الاكتئاب النفسي- القلق - عدم الرضا الوظيفي- الاحتراق الوظيفي- ضعف الأداء الوظيفي وضعف التركيز وانخفاض الإنتاجية والإرهاق.

وقد أشارت نتائج بعض الدراسات إلى أن مدمني العمل معرضون للإصابة بعدد من الأمراض الجسدية نتيجة لقلة النشاط البدني مثل: ارتفاع ضغط الدم، وخطر الإصابة بأمراض القلب والأوعية الدموية، والسكتة الدماغية وخطر الإصابة بمرض السكري، وآلام الظهر والرقبة.

وأشارت دراسة (Richter (2021 إلى أن مدمني العمل يسيئوا استخدام المواد مثل التدخين واستهلاك الكحول، وأشارت دراسة (Attridge, 2019) إلى أن نقص الدعم الاجتماعي أو الأصدقاء في العمل يسهم في تدهور الصحة العقلية للعمال حيث يواجه بعض العمال أيضاً في مكان العمل التمر أو المضايقة.

ومن خلال ما سبق نستنتج أن النتائج المترتبة على إدمان العمل سلبية فقد وُجد أنه مرتبط بانخفاض الرفاهية النفسية والسعادة في الحياة وما يرتبط به من تدنى مستوى الأداء الوظيفي وبالتالي انخفاض الإنتاجية داخل المنظمة مما يضر بقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها وبالتالي الخسارة المادية، ويترتب على المشاكل الصحية النفسية والجسدية أخذ العامل لإجازة مرضية قد تطول فيترتب عليه تراكم العبء الوظيفي على باقي العاملين بالمنظمة، كل ذلك يدفعنا إلى المزيد من الدراسة المتعمقة لتلك الظاهرة ووصولاً إلى النتائج التي قد تسهم في الحد من الآثار السلبية المترتبة عليها وتحسين بيئة العمل.

طرق علاج إدمان العمل :

ذكر (Andreassen, 2014) أنه يجب إكمال التقييم السريري لعلاج إدمان العمل، بعد ذلك من بين الأساليب العلاجية المستخدمة لإدمان العمل "العلاج السلوكي المعرفي.

وهناك طريقة علاجية تسمى "مدمن عمل مجهول" وهو برنامج يتكون من (12) خطوة يمكن العثور على هذه الطريقة في جميع أنحاء العالم على الإنترنت ويمكن للناس الاستفادة من حضور الاجتماعات عبر الإنترنت (Cossin et all, 2021)

وتشير نتائج دراسة (Hakanen, et al.; 2018) إلى أنه يمكن منع إدمان العمل من خلال وضع تقسيمات ومعايير تنظيمية واضحة مثل: جداول العمل بما في ذلك فترات الراحة والساعات المحددة التي يجب أن يغادر فيها الموظفون المكتب مع التأكد من أنهم يأخذون إجازة من العمل طويلة ومتكررة بشكل كاف وتعتبر تقنيات الاسترخاء طريقة مفيدة لتنظيم المشاعر السلبية لتقليل التعب خلال ساعات ما بعد العمل (Aksoy & Yalçınsoy, 2018) واقترح (Balducci, et al, 2016) استخدام التدخلات السلوكية المعرفية لمساعدة مدمني العمل على استبدال معتقداتهم غير المنطقية حول العمل بمعتقدات أكثر واقعية.

وتفيد الأنشطة الاجتماعية التي تركز على الاتصال الاجتماعي مثل الذهاب إلى حفلة أو تناول الطعام أو الاتصال بأشخاص آخرين في تقليل الآثار السلبية الناتجة عن إدمان العمل (Bakker, et all, 2013).

المراجع:

- 1 البكري، طلال محمد (2007). "الاغتراب الوظيفي وعلاقته بسلوك العاملين". ط
مجلة الدراسات الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، ع، 75.
- حسام ، محمود زكي علي (2008)، الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي وبعض
المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة، رسالة ماجستير في
التربية، جامعة المنيا ، مصر.
- الخرايشة، عمر وعريبات، أحمد (2005). الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع
الطلبة ذوي صعوبات التعلم، مجلة جامعة أم القرى، المجلد السابع عشر، العدد الثاني.
- الربيعي، محسن الحدراوي وحامد، علي حيدر (2012). اختبار العلاقة بين العدالة
التنظيمية والاغتراب الوظيفي "دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل
إسمنت الكوفة"، جامعة بابل ، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية ،
المجلد (260)، الإصدار (7).
- السباعي، زهير احمد وعبد الرحيم، شيخ ادريس (1996). القلق وكيف تتخلص منه، دار
القلم للتوزيع والنشر، دمشق.
- السيد، فهمي علي (2009). علم نفس الصحة، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- شوقي، طريف (1992). السلوك القيادي وفاعلية الإدارة، دار غريب، القاهرة.
- الطهطاوي، صابر محمد (2010). "معايير الاغتراب الوظيفي". ط 3، مكتبة سور
الأزكية، القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- عبد الله، مجدي محمد (2002). السلوك الاجتماعي ودينامياته ، محاولة تفسيرية، دار
المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
- العتيبي، بندر (2005). الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في معاهد التربية الفكرية
"دراسة مقارنة"، مجلة كلية تربية عين، العدد 129، الجزء الأول.

العزاوي، شفاء محمد والسوداني، أنير عبدالله (2012). نُشير تطوير وصيانة الموارد البشرية في تقليل ظاهرة الاغتراب الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري الشركة العامة للصناعات التعدينية والعزل المائي". *المجلة العراقية للعلوم الإدارية* ، المجلد (8)، الإصدار(33).

الكبيسي، عامر خضير حميد (2004). سيكولوجية التدريب : الاستراتيجيات والتقنيات والإشكاليات، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية: الرياض.

الكنعان، عبير هاني (2011). "الاجتراب الوظيفي في منظمات الأعمال". ط 2، دار الشروق للطباعة والنشر والتوزيع، رام الله، فلسطين.

المحمداوي، حسن إبراهيم حسن (2007). "العلاقة بين الاغتراب والتوافق النفسي للجالية العراقية في السويد". أطروحة دكتوراه في كلية الآداب والتربية، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك.

النفيعي، ضيف الله (2000). الاحتراق ال وظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز (الاقتصاد والإدارة)، 14(1)، 55-88.

الهوراي، سبي (2000). المدير الفعال، القاهرة، مكتبة عين شمس.

اليوسف، علي محمد (2013). فلسفة الاغتراب ، بيروت ، دار العربية للموسوعات.

Aziz, S. and Moyer, F. (2018). Workaholism and occupational health: A translational review. *Journal of Applied Biobehavioral Research* 23(4), 2-15.

Bakker, A. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources Model: State of Art. *Journal of Managerial Psychology, Human Resource Management*, 2 (3), 309-328.

Burke, R. J.; Richardsen, A. M. and Mortinussen, M. (2004). Workaholism among Norwegian managers: Work and well-being outcomes. *Journal of Organizational Change Management* 17(5), 459-470.

Cedoline, A. (1982). Excerpts from Job Burnout in Public Education: Symptoms, causes, and Survival Skills, Teachers College, Colombia University.

- Cherniss, C. (1980). Staff burnout: job stress in human services. Sage Publications Social Work in Education, 1983, Vol. 5.
- Dahmardeh, M. M.; Sanadgol, A.; Tavakoli, H.; Tajdar, H. (2017). Analyzing the Role of Workaholism in Predicting the Human Workforce Effectiveness in Agriculture Banks from Sistan and Baluchistan Province. *International Review of Management and Marketing* 7(5), 93-97.
- Firooz, A. (2012). "Investigate and explain the relationship between human resource competency dimensions with organizational performance" *Life Science Journal*, vol (9), NO(4).
- Freudenberger, H. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 12, (1), 73-82.
- Freudenberger, H. (1980). *The high Cost of High Achievement*". New York :Anchor.
- Gurbuz, H. Tutar, H. & Baspinar, N. (2007). Burnout levels of executive lecturers: a comparative approach in three universities. Faculty of Economics and Administrative Sciences, Eskisehir Osmangazi University, Eskişehir, Turkey, pp: 65-85.
- Levy, D. V. (2015). Effects of workaholism on satisfaction among US managerial and professional women. *Gender in Management: An International Journal* 30(8), 635-651.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Pines, A. (1977). The Burnout Syndrome in the Day Care Setting. *Child Care Quarterly*, 6, 100-113.
- Ng, T. W. H., Sorensen, K. L., & Feldman, D. C. (2007). Dimensions, antecedents, and consequences of workaholism: a conceptual integration and extension. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 111-136.
- Odhong . E & Omolo . J. (2014). "An analysis of the factors affecting employee relations in the flower Industry in kenya, a case of waridi Ltd, athi river". *International Journal of Business and Social Science*, Vol. (5), No.(11).
- Shiroma, A. (2002). "The effects of work stress on health". *Handbook Of work and health psychology*, Second revised edition. Chichester Wley, 24, 52-102.
- Torp, S.; Lysfjord, L. and Midje, H. H. (2018). Workaholism and work–family conflict among university academics. *Higher Education* 76(6), 1071-1090.

Trivedi, T. & Shukla, A. (2008). Burnout in Indian Teachers. *Asia Pacific Education Review, Humanitics, Social Sciences & Law*, 9 (3), 320-334.

Visconti, R. (2011). *Beating Job Burnout. JOBS & CAREERS.*

Walsh . E & Rosenthal . A .(1981). "Job satisfaction ,self-esteem, and general alienation among three groups of blue-collar service workers" *Sociological Spectrum: Mid-South Sociological Association.*

Yousef, S.J. (2004). *Work pressures managements, first edition, Cairo.*

Zareei . E , Zamani . A , & Tanaomi . M .(2014). "A conceptual model of human resources competencies (HRC) using structural equation modelling: a case study". *Journal International Business Innovation and Research*, Vol.(8), No.(1).