

مدخل :

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه وبالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، ومتى حدث هذا فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعداً سلبياً له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل، ويؤدي هذا بالإحساس بالعجز مع استنزاف للجهد يمكن تعريفها بالإرهاق المهني، وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام متزايد خاصة خلال السنوات الأخيرة. ويأتي هذا الفصل من هذه الدراسة ليعرفنا أكثر عن الإرهاق المهني مفهومه وأسبابه أبعاده وكذا خصائصه آثاره والنظريات المفسرة للإرهاق المهني، لنتحدث في الأخير عن كيفية تفادي هذه الظاهرة .

1- تعريف الإرهاق المهني:

هناك اختلاف ملحوظ في التعريفات من ناحية الباحثين والكتاب الذين يتناولون هذا المفهوم، ويصبح التعبير أكثر وضوحاً عندما يستند الشخص على التعريف الوارد في القاموس وتفصيلاته في البحوث، فالقاموس يعرف الفعل يحترق باليفشل وينهار، أو يصبح منها كالنتيجة العمل الزائد على الطاقة المقدرة ويشير كذلك إلى التغيرات السلبية في العلاقات، الاتجاهات السلوكية كرد فعل لضغط العمل.

(عسكر ، 2003 ص 178)

وقد ترجم مصطلح Burnet في العديد من الدراسات الاحتراق النفسي مثل الدراسات التالية: عسكر 2003، بدران 1998، زيدان 1998 عبد الرزاق 2001، بسيوني 2004، الأقرع 2005، السعدني 2005، هارون والمغربي 2003، بن ناصر العنبي 2005 جابر 2007 .

أما بعض الدراسات فقد ترجمت المصطلح بالإرهاق النفسي مثل : حاتم 2005 – جلولي وشحتوتي 2003 – الوحشي 2008.

فيما استخدم كذلك الباحثون في مجال الخدمة الاجتماعية مصطلح الإعياء المهني وهناك مصطلحات أخرى استخدمه للتعبير عن الظاهرة مثل: الإرهاق الاستنزاف.

(جرادي التيجان 2006 ، ص 40)

أما بالفرنسية:

Epuisement professionnel التي تعني بالفرنسية الاستنزاف . D'épuiser .de mette à Sec Ation أو الاستهلاك حتى النهاية D'userjusqu'ou bout بمعنى إفراغ البئر من الماء puiser le puits أي استنزاف الطاقة كلياً في العمل.

بالانجليزية :

يقابل الإرهاق المهني بالانجليزية فعل to burn out ومعناه في الفرنسية se consumer الإفناء أو الاهتلاك أو الاحتراق بالنار تماما مثل تآكل الشمعة عن طريق الاحتراق.

ومصطلح le burn out مستعار من الصناعة الفضائية l'aéronautique الذي يوصف حالة المركبة الفضائية التي تعاني من الاحتراق الكلي للطاقة الشيء الذي يؤدي إلى ارتفاع كبير في درجة الحرارة التي قد تتسبب في انفجارها .
في اليابان:

سنة 1982 ثلاث أطباء hoskawa e tajirieu hata قاموا بوصف دقيق للظاهرة وأطلقوا عليها اسم karoshi الموت بسبب العمل وسوف تستخدم الطالبة مصطلح الإرهاق المهني ، أما عن ظهور هذا المصطلح فإنه، لم يكن أحد يعرف شيئا عن ظاهرة الإرهاق المهني قبل تفنق ذهن عالم النفس الاكليينكي feudenberger في عام 1974 ونشر لأول عمل عن هذا الموضوع في مقالة علمية وصف فيها الإرهاق المهني بأنه حالة ضعف وإرهاق واستنزاف ناجمة عن عدم قدرة العاملين التعامل مع كثرة الطلبات على طاقاتهم وقوامهم ومواردهم .

(feudenberger 1978 p 3)

ويقول هذا الأخير أن مصطلح الإرهاق المهني مصطلح فضفاض يحمل في طياته عدة معاني مختلفة، ولا يوجد حتى الآن تعريف واحد متفق عليه لكن هذا لا يمنع من تقديم بعض التعاريف التي قدمها المهتمون بدراسة هذا الموضوع، عرفه لازاروس 1984 بأنه: حالة من الإجهاد نجمت بتأثير الأعباء والمتطلبات المتواصلة والزائدة الملقاة على الأفراد بحيث تفوق طاقاتهم وقدراتهم المهنية.

(لازاروس 1984 ص 84)

ويعرفه سيد يوسف بأنه حالة من الإنهاك الجسمي والانفعالي والعقلي تحدث بسبب التورط طويل المدى في المواقف المشحونة انفعاليا، والضاغطة بشدة والتي تترافق مع التوقعات الشخصية المرتفعة من الأداء والانجاز.

(جمعة 2004 ص 213)

كما يعرفه تايلر بأنه عبارة عن الإرهاق واستنفاد القوة والنشاط وذكر تعريفا على أنه فقدان الإرادة والقوة لدفع وتنشيط الاهتمام ويرى فيتشيو، أن الإرهاق المهني هو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية.

(شريط ، 2012 ، ص 105)

بينما يعرفه كاري جرنس بأنه الاستنفاد العاطفي أو الانفعالي نتيجة الحمل الوظيفي الزائد والذي يصاحبه مجموعة من الأعراض تتمثل في الإحساس بالفشل والغضب والعناد، والاحساس بالتعب معظم اليوم لأقل جهد وفقدان الإحساس الايجابي نحو العمل، والعناد المتكرر، وعدم المرونة، مقاومة التغيير والسلبية بصورة عامة في معاملة الآخرين، يضاف إليه بعض المتغيرات الفسيولوجية عند الفرد .

(عيد ، 1997 ، ص 17)

إضافة إلى أن ماسلاش وجاكسون عرفا الإرهاق المهني بأنه عبارة عن تناذر قد يصيب الأفراد الذين يعملون في مهن تقديم المساعدة ويتضمن هذا التناذر ثلاث أبعاد هي الإنهاك الانفعالي، تبدل الشعور، انخفاض الانجاز الشخصي من خلال قراءتنا لهذا التعريف نجد أن صاحبه التي قدمت أول مقياس يقيس هذه الظاهرة نجد أنها حدثت ثلاث مستويات للإرهاق يتمثل في شعور الفرد بالإنهاك اللاشخصنة واللائسنة وأخيرا تدني الانجاز .

(العيشي ، 2003)

ويذكر شيرنس أن الإرهاق المهني هو عبارة عن اختلال التوازن بين الموارد القدرة والوقت والمتطلبات مما يسبب استجابة انفعالية سريعة وقصيرة المدى نحو هذا الاختلال، وتتميز هذه الاستجابة بمشاعر القلق، التوتر، والإنهاك.

(شيرنس ، 1980، ص 75)

بينما يرى نصر يوسف أن الإرهاق هو ردود فعل للضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد وتتنوع الاستجابة في طبيعتها من حيث تكرارها ودرجة تعرض الفرد لها.

(برقوق 2011، ص 54)

ويشير أحمد محمد العقاد أن سمات الشخصية ذات أهمية بالغة في الدراسة توافقية الأشخاص الأسوياء في العديد من المواقف من بينها المواقف التربوية ، وبالتالي فهي قد تسهم في درجة الإرهاق المهني.

(العقاد ، 1999ص)

وتشير الطالبة من خلال استقراءها لهذه التعريفات أن هناك من التعريفات قد عرفت الظاهرة على أساس العوامل المسببة للإرهاق كما أنها ربطتها بالضغوط حيث اعتبرت بمثابة استجابة لضغوط العمل.

أما البعض الآخر فقد قدموا تعريفاتهم طبقاً للآثار التي يخلفها الإرهاق المهني ونذكر منهم تعريف شيرنس مثلاً.

وإن المتأمل للتعريف السابقة الذكر، يجد أنه على الرغم من اختلافها ، فإن هناك على الأقل إجماعاً على بعض خصائصه وحدوثه على المستوى، الفردي مصحوب بالمشقة والألم.

(العتيبي ،2003)

وكتعريف إجرائي للإرهاق المهني واستخلاصاً لما سبق نقول بأنه حالة نفسية يتصف بها الفرد العامل وتتسم بالإرهاق الجسدي والفكري والانفعالي، تفقده حيويته وتعاطفه واهتمامه نتيجة لأسباب فردية كنقص النضج الانفعالي أو لمصادر اجتماعية كغياب الدعم الاجتماعي أو تنظيمية كغموض الدور.

ويذكر شيرنس أن الإرهاق المهني هو عبارة عن اختلال التوازن بين الموارد القدرة والوقت والمتطلبات مما يسبب استجابة انفعالية سريعة وقصيرة المدى نحو هذا الاختلال، وتتميز هذه الاستجابة بمشاعر القلق، التوتر، والإنهاك.

(شيرنس، 1980، ص75)

بينما يرى نصر يوسف أن الإرهاق المهني هو ردود فعل للضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد و تتنوع الاستجابة في طبيعتها من حيث تكراره و درجة تعرض الفرد بها.

(برقوق، 2011، ص54)

ويشير أحمد محمد العقاد أن سمات الشخصية ذات أهمية بالغة في دراسة توافقية الأشخاص الأسوياء في عديد من المواقف من بينها المواقف التربوية ، و بالتالي فهي قد تسهم في درجة الإرهاق المهني.

(العقاد، 1999، ص)

وتشير الطالبة من خلال استقراءها لهذه التعريفات أن هناك من التعريفات قد عرفت الظاهرة على أساس العوامل المسببة للإرهاق كما أنها ربطتها بالضغوط حيث اعتبرت بمثابة استجابة لضغوط العمل.

أما البعض الآخر فقد قدموا تعريفاتهم طبقاً للآثار التي يخلفها الإرهاق المهني ونذكر منهم تعريف شيرنس مثلاً.

وإن المتأمل للتعريف السابقة الذكر، يجد أنه على الرغم من اختلافها، فإن هناك على الأقل إجماعاً على بعض خصائصه وحدوثه على المستوى الفردي مصحوباً بالمشقة والألم.

(العتيبي، 2003).

وكتعريف إجرائي للإرهاق المهني واستخلاصاً لما سبق نقول بأنه حالة نفسية يتصف بها الفرد العامل و تتسم بالإرهاق الجسدي والفكري والإنفعالي، تفقده حيويته

وتعاطفه و اهتمامه نتيجة لأسباب فردية كنقص النضج الانفعالي أو لمصادر اجتماعية كغياب الدعم الاجتماعي أو تنظيمية كغموض الدور.

2- أسباب الإرهاق المهني:

إن العوامل التي تسهم في خلق الإرهاق المهني يمكن أن تحديات بالآتي:
 صفات المنظمة، إدراك المنظمة، إدراك الدور، صفات الفرد، النتائج أو المخرجات ،
 في حين أشار اللوزي (2003) بأن لكل فرد داخل التنظيم مسار وظيفي يشكل في النهاية
 دوره و سلوكه الوظيفي و يعتبر من الأسباب الرئيسية لحدوث الإرهاق إذا أغلب على
 الدور الوظيفي أحد ما يأتي:

- عدم وضوح الدور الوظيفي.
- صراع الدور و يظهر عند قيام الفرد بعمل لا يرغب فيه أو خارج عن إرادته.
- زيادة المسؤولية .
- طبيعة العلاقة بين الأفراد داخل بيئات العمل.
- عدم تطور الوظيفة.

(اللوزي، 2003، ص، 112، 111)

ويرى بدران (1989) أنه مع أن الأسباب الاجتماعية الشخصية لها دور هام إلا أنها تساهم بقدر أقل من العوامل التنظيمية (بيئة العمل) في ظهور الإرهاق المهني عند المهنيين، و هذه الأسباب سنتناولها في كل مستوى بشيء من التفصيل على النحو التالي:

- **المستوى الفردي أو الشخصي:** يعتبر فرويندبرج أول من أشار إلى مصطلح (الإرهاق المهني)، مدعياً بأن المخلصين والملتزمين هم أكثر الناس عرضة للإرهاق، ويضيف إليهم كذلك الأفراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني، والحقيقة أن هناك الكثير من الصدق في هذه الإدعاءات، حيث إن الجماعة المهنية أكثر عرضة للإرهاق المهني هي الأكثر مثالية و التزاماً بمهنتها، ومن أسباب ذلك بعض الأسباب الشخصية و الفردية وهي كالتالي:

- مدى واقعية الفرد في توقعاته وآماله ، فزيادة عدم الواقعية تتضمن في طياتها مخاطر الوهم والإرهاق.
- مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل، فزيادة حصرا لاهتمام بالعمل يزيد من الإرهاق.
- الأهداف المعنوية، حيث وجد أن المصلحين الاجتماعيين هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة.
- مهارات التكيف العامة.
- النجاح السابق في مهن ذات تحد لقدرات الفرد.
- درجة تقييم الفرد لنفسه.
- الوعي والتبصير بمشكلة الإرهاق المهني.
- **المستوى الاجتماعي:** هناك عددا من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصدر للإرهاق المهني منها:
- التغييرات الاجتماعية الاقتصادية التي حدثت في المجتمع وما ترتب عليها من مشكلات قد تؤدي إلى هذه الظاهرة.
- طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعما من المجتمع ، فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للإرهاق.
- **المستوى التنظيمي أو الإداري:** على عكس المستويين الشخصي والاجتماعي فإن الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي أو الإداري لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة ، وقد تم التوصل إلى ثلاثة إفتراضات هي:
- تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي و القلق أن فقدان الإمكانيات والكفاءة من أهم أسباب الضغط والقلق، وأن استمرار ذلك يتطور إلى ظاهرة تسمى العجز المتعلم حيث، يداخل الفرد شعور بأنه عاجز عن عمل أي شيء لتحسين وضعه، وهذه الظاهرة

تشبه إلى حد كبير ظاهرة الإرهاق المهني ،حيث يفنقر الفرد إلى المصادر و النفوذ لحل المشاكل التي تواجهه مما يسبب له الشعور بالضغط أيضا إلى أن نقص الإثارة للفرد تؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب على فرط الاستشارة،ولذلك فإن العمل الرتيب الخالي من الإثارة و التنوع والتحدي يؤدي إلى الضغط و الإرهاق المهني ،فأي فشل يواجهه الفرد عند تحقيقه للحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في شعوره بحالة عدم الرضا وبالتالي الإرهاق،فالكثيرون يأتون إلى عملهم متوقعين الكثير،فهم يريدون زملاء مساندين، وعملاء يعترفون بالجميل،ويقدرون جهودهم،وعملا مشوقا ومثيرا،فضلا عن الاستقلالية وفي نفس الوقت يريدون راتبا كافيا،و فرصا لترقية و التطور الوظيفي، كما يريدون مسؤولية متفاهمين و أكفاء ،وشعورا بالإنجاز،هؤلاء غالبا ما يصيبون بخيبة أمل،ومع أن درجة الرضا الوظيفي المنخفضة ليست هي الإرهاق إلا أنها تمثل تحذيرا لما سيأتي.

للمناخ الوظيفي في المؤسسة والتركيب الوظيفية دخل في عملية الإرهاق و هنا تبرز أهمية دور القيادة،يجب أن تركز على حاجات المستفيدين من خدماتها وإهمال حاجات القائمين بالمسؤولية فيها كما أنها تخلق تركيبة إدارية وظيفية وأسلوب تحكم من أجل محاسبة هؤلاء العاملين إذا ما خرجوا عن الخطأ المرسوم الأمر الذي يؤدي إلى خلق أنظمة إشرافية استبدالية وصراعات بين العاملين والإدارة،و تزايد المسافة بينهم، يضاف إلى هذا أن ظاهرة الإرهاق المهني ظاهرة معدية ففي أي موقع عمل يكون فيه الأغلبية في حالة الإرهاق المهني فإن نسبة حدوثه لأي عضو جديد في العمل تكون نسبة عالية.

(بدران،1998،ص13،15) .

3-أبعاد الإرهاق المهني:

حسب النظرية المتعددة الأبعاد multidimensionnelle مسلاش و جاكسون إن

الإرهاق المهني يركز على ثلاث أبعاد تتمثل في :

3-1- الاستنزاف الانفعالي l'épuisement émotionnel :

تعتبر ماسلاش الاستنزاف الانفعالي بمثابة " البعد الأساسي الذي يركز عليه الإرهاق المهني، كما يعتبر الاستجابة القاعدية أو الأولية للإجهاد بعد أن يشعر الفرد بأنه مستنفذ الطاقة ولا يستطيع مجابهة المجهودات أكثر من ذلك .

(maslach and all 2001 p 397)

3-2 - تبدد المشاعر : la dépersonnalisation

أي عدم الإحساس بالآخر يمثل البعد الثاني للإرهاق المهني أو كما يسميها البعض الأسننة أو اللاشخصنة، وتحدث تدريجيا عندما تبدأ العلاقة البين شخصية بين لعامل والآخرين تضعف، فيبتعد عنهم ويصبح غير مبال بهم، بل ويعاملهم كأنهم أشياء لا أشخاص.

(نعموني 2008)

3-3 - تدني الإنجاز الشخصي :

يمثل البعد الثالث للإرهاق المهني وهو التقييم السلبي للذات الذي يبرز من خلال الشعور بالفشل والإحباط ، وضعف الكفاءة والفعالية في العمل ويقصد بهذه الأخيرة مدى تحقيق الأهداف المسطرة مقارنة بالأهداف المحققة.

(حبيب 2001 ، ص 104)

أما الكفاءة في العمل فهي الاستخدام العقلاني والرشيد والمفاضلة بين البدائل واختيار أفضلها الذي يقلل التكاليف واحتقار ما أنجز سابقا وعدم الأمل في إنجاز شيء نو معنى في المستقبل.

(نعموني ،2008)

4- خصائص الإرهاق المهني:

أن الإرهاق المهني يتمثل في انخفاض الإنتاج والتقدير المنخفض للذات ، والتعامل الجاف غير إنساني مع الآخرين .

- أنه يحدث عبر مراحل متدرجة ولا يحدث فجأة

- أنه ينتج من تفاعل العوامل الشخصية الداخلية مع العوامل البيئية الخارجية
 - أنه يحدث نتيجة لإدراك الفرد أن ما يبذله من جهد في العمل لا يتناسب مع العائد من ذلك العمل أي لأسباب معرفية إدراكية .
 - أنه ذو أساس نفسي ومع ذلك تتعدد مظاهره لتشمل أغلب جوانب الفرد لذلك فيمكن تعريف الإرهاق المهني نظريا بأنه حالة تصيب الفرد نتيجة الضغوط والحمل الزائد وعدم القدرة على التوافق معها ، مما يؤدي لزملة من المظاهر المتعددة ، حيث تشمل أغلب جوانب الحياة ، مما يؤثر نظرة الفرد لنفسه وللآخرين .
 - أن أبعاد الإرهاق المهني ثلاثة : الإنهاك الانفعالي ، تبدل المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي .
 - أنه يؤدي لأعراض سلبية تؤثر في حياة الفرد .
 - أنه حالة مرضية لها صلة بالعمل وظروفه أي ضغوط العمل ، وعدم الرضا عن العمل ونقص المساند الاجتماعية
 - أن الإرهاق المهني ينتج عقب تعرض الفرد للضغوط المستمرة والزائدة
 - أنه يمثل حالة واستجابة سلبية نحو الآخرين.
 - أنه يختلف من شخص لآخر نظرا لوجود الفروق الفردية ، واختلاف الطاقة النفسية من فرد لآخر .
 - أنه يحدث لمن يعمل ويتصل بالناس ويعمل بتفاني وطاقة زائدة في مجال عمله.
- (محمود ، 2008، ص 33)

5- آثار الإرهاق المهني:

يشتكى المهني من ضغوط أو إجهاد من النوع الذي تقليله والتخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات.

والتغيرات في الاتجاهات وأنواع السلوك المصاحبة للإرهاق المهني، توفر هروبا نفسيا وتحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي إلى جانب ذلك يمكن حصر آثار ظاهرة الإرهاق المهني، على أنها انعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتملة، وهذه الآثار نستطيع تمييزها من خلال النقاط التالية:

- تقليل الإحساس بالمسؤولية.
- تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي .
- استنفاد الطاقة النفسية.
- التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص .
- لوم الآخرين في حالة الفشل.
- نقص الفعالية الخاصة بالأداء ويقصد بهذه الأخيرة .
- كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي.

(حمدي ، 2008 ، ص 184)

ويرى كذلك زيدان أن تبعات الإرهاق المهني تتمثل في مجموعة من الاستجابات الفسيولوجية والنفسية، والتي تنتج عن تعرض الفرد للمستويات المرتفعة من الضغوط ، والتي تعتمد بشكل كبير على إدراك الفرد وتفسيره للعالم من حوله وعلى التعامل مع هذا المعمل.

- الاستجابات الفسيولوجية :

- ارتفاع ضغط الدم.
- ارتفاع معدل منبريات القلب.
- اضطراب في المعدة

- جفاف الحلق .

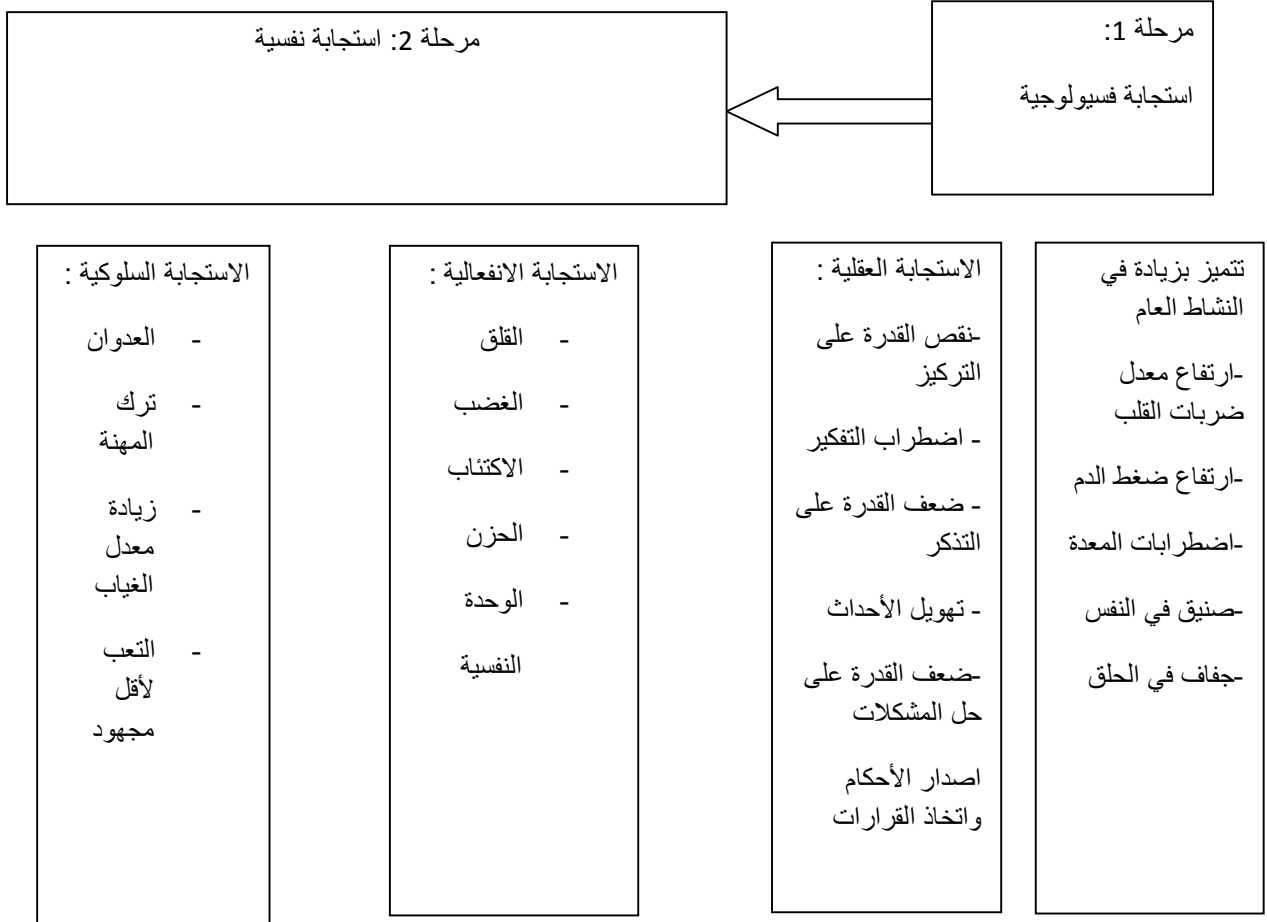
- ضيق في التنفس.

(زيدان، 1998، ص 64)

- الاستجابة النفسية :

وتتمثل في نقص القدرة على التركيز، واضطراب التفكير، وضعف القدرة على التركيز والتذكير تهويل الأحداث، ضعف القدرة على حل المشكلات، واصدار الأحكام واتخاذ القرارات، وكذلك بعض الاستجابات الانفعالية تتمثل في القلق والغضب والاكتئاب الحزن والوحدة النفسية واستمرار الموقف يزيد انفعالات الفرد اضطرابا، وكذلك بعض الاستجابات السلوكية أيضا متمثلة في: العدوان، ترك المهنة، وزيادة معدل الغياب، والتعب لأقل مجهود. والشكل التالي يمثل مراحل الإرهاق المهني ونتائجه المتمثلة في الاستجابات الفيسولوجية والنفسية.

(جيرالد وروبارت، 2004، ص 75)



مراحل الإرهاق المهني ونتائجه المتمثلة في الاستجابة الفسيولوجية والنفسية .

إعداد الطالبة.

6- نظريات الإرهاق المهني:

حاولت نظريات علم النفس تفسير ظاهرة الإرهاق المهني على الرغم من أنها لم تتحدث عنها بشكل مباشر من خلال كونها حالة داخلية نفسية حالها حال القلق والتوتر ومن هذه النظريات:

(الراشدان ، 1995 ، ص 25)

6-1- النظرية السلوكية :

لما كانت النظرية السلوكية تؤكد أن السلوك هو نتاج الظروف البيئية إلى درجة كبيرة فإن مشاعر الفرد وأحاسيسه وإدراكاته تتأثر إلى حد كبير بهذه العوامل البيئية.

ولما كان الإرهاق المهني حالة داخلية مثل مشاعر القلق والأحاسيس، وغيرها، فإن النظرية السلوكية تنظر للإرهاق المهني على أساس أنه نتيجة لعوامل بيئية، وعليه إذا ما ضبطنا هذه العوامل تمكنا من التحكم بالإرهاق المهني ، لذلك ترفض هذه النظرية أن سبب الإرهاق المهني يعود لتعامل مع الموظف مع عملاءه فحسب، بل وإلى العوامل البيئية أو الضغوط التي يتعرض إليها.

(الراشدان ، 1995 ، ص 26-27)

2-6 - النظرية المعرفية :

ترى النظرية المعرفية أن السلوك الإنساني ليس محددًا بموقف مباشر يحدث فيه ، إذ أن المعرفة ترى النظرية بين الموقف والسلوك، فالإنسان يفكر عادة عندما يكون في موقف معين، أي أنه يفكر بالموقف ،ومن ثم يستجيب وفقا لطبيعة فهمه وإدراكه لهذا الموقف .

وعليه فإن النظرية المعرفية تعطي الشخص درجة كبيرة من الاستقلالية عن البيئة في سلوكه أو في طريق تفكيره ، لكن هذه النظرية لم تقتصر على الإدراك في تفسير السلوك فقط، بل أضافت إليها أثر محددات السلوك وبشكل خاص الدافعة .

وعليه فإن الإرهاق المهني يحدث لدى الفرد في ضوء آراء هذه النظرية ، إذا كان إدراكه للموقف سلبيا وكانت دافعيته منخفضة.

(خلاصي ، 2014 ، ص : 84)

4-6- نظرية التحليل النفسي :

تؤكد نظرية التحليل النفسي، لا سيما رائدها فرويد على الحتمية البيولوجية في تفسير السلوك وفق قوانين محددة ، إذا يرى أن الشخصية تتكون من ثلاثة منظومات هي "الهو" و"الأنا" و"الأنا الأعلى" فالهو تقود إلى السلوك الغريزي، وينجم عن الأنا السلوك المنطقي، في حين يترتب على الأنا الأعلى السلوك الأخلاقي، لذا فإن السلوك يمر بثلاث مراحل مترابطة أو متصلة هي أن حدثا بيئيا ما خبرة ما يؤدي إلى حالة عقلية داخلية،

انفعال أو فكر صراع، ينجم عنها سلوك ظاهر، وعليه فإن مصدر السلوك الظاهري كالتبذد ونقص الشعور والإجهاد التي تمثل الإرهاق المهني هو العماليات النفسية أو الداخلية كالانفعالات والقلق والتوتر وليس الأحداث البيئية .

وقد حدد كيرياكو وستكلف (1997) أربع مصادر ضاغطة عند المعلمين قد تؤدي بهم إلى الإرهاق المهني، هي سوء سلوك التلاميذ، ظروف العمل الرديئة مثل ضعف فرص الترقية وقلة المعدات والأجهزة، وضغط الوقت (وجود أعمال كثيرة في وقت قصير) وضعف النظام المدرسي أي عدم وجود معايير واضحة له .

(خلاصي، 2014 ، ص :84)

7- كيفية التخلص أو التخفيف من الإرهاق المهني:

حالة الإرهاق المهني ليست بالدائمة أو بالإمكان تفاديها والوقاية منها... ويعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي والاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكملة لجهود المؤسسة في تفادي الإرهاق وبالتالي يوصي الباحثون بإتباع الخطوات التالية.

(عسكر 2003)

- تعريف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب الإرهاق المهني.
- تحديد الأسباب من خلال الحكم الذاتي أو باللجوء إلى الاختبارات التي توضح له الأسباب.
- تحديد الأولويات في التعامل مع الأسباب التي حددت في الخطوة السابقة فمن الناحية العملية يصعب التعامل معها في دفعة واحدة .
- تطبيق الأساليب أو اتخاذ الخطوات عملية لمواجهة الضغوط منها : تكوين صداقات لضمان الحصول على دعم اجتماعي إدارة الوقت والتي تعتبر فن علم الاستخدام الرشيد للوقت، أو علم استثمار الزمن بشكل فعال، تنمية هوايات، لمواجهة الحياة كتحدي للقدرات الذاتية، والاعتراف الشخصي بوجود المشكلة لزيادة الإيجابية في مواجهتها.

- تقييم الخطوات العلمية التي اتبعتها الفرد لمواجهة المشكلة ،للحكم على مدى فعاليتها واتخاذ بدائل إذا ألزم الأمر .

(الخضيري ، 2000،ص17)

ويقدم شيرنيس Cherniss 1980 مجموعة من الوسائل يراها الأنسب في الإرهاق المهني:

أولاً: إزالة أو تخفيف مطالب العمل الخارجية "الضغوطات " ويرى أنا لتدخلات الموجهة نحو التقليل الضغوط هي المفضلة في التعامل مع مشكلات الضغوط حيث أنها تركز على مصدر المشكلة وليس الأعراض .

ثانياً: تغيير أهداف الفرد وتفضيلاته وتوقعاته.

ثالثاً:زيادة مصادر الفرد ليقابل مطالب العمل.ويمكن أحداث تلك التدخلات بالتدريب المنتظم التي يمكن أن يمنح الفرد فوائد نفسية.مثل خفض الاكتئاب والقلق ويخفف من الآثار السيئة للإرهاق المهني ،ويعزز مشاعر تقدير الذات ،إضافة لذلك يمكن تحسين اللياقة البدنية للأفراد ،ويؤكد شرنيس على أهمية عدم الإفراط في استخدام عبارة إكساب الأفراد " المزيد من المصادر " في الوقت الذي لايتوفر فيه زيادة أساسية لتلك المصادر.معنى مراعات الواقعية عند الحديث عن المصادر.

رابعاً: فقد اقترح شيرنيس تدريب الأفراد أساليب توافقية ايجابية بديلة للأساليب الانسحابية كطريقة للتخفيف من الإرهاق المهني.

ونشير الأدبيات إلى النموذج الأكثر فعالية للتدخلات هو الذي يجمع بين التغيير في الممارسة الإدارية مع التدخلات التعليمية للمهارات والاتجاهات الفردية،فلا التغييرات في الأوضاع ولا التغييرات الفردية وحدة كاف ،والتغييرات الفعالة هي التي تنمي منحى يشمل كلا الاتجاهين.

(العزيز،2010،ص79)

- ومن طرق واستراتيجيات الوقاية والعلاج من آثار ونتائج الإرهاق المهني المضمرة يقدم لنا الموروث الأدبي حول الموضوع مايلي :
- الصلاة .
 - الاسترخاء الذاتي التركيز لشولتز.
 - الاسترخاء التدريجي لجاكسون.
 - الاسترخاء بواسطة التربية الطبية للدانماركية جورد ألكسندر.
 - السوفولوجيا- إعادة توازن الفرد مع بيئته.
 - الطب التجانسي .
 - العلاج بالأشعة الملونة.
 - العلاج بالماء.
 - العلاج بالإبر.
 - العلاج النفسي.
 - العلاج المعرفي .
 - الضحك والتغذية الراجعة الحيوية.

(لوكيا ، 2002، ص،ص20-21)

ومن جانب آخر نجد أن الزواج بين الطرق التي يمكن من خلالها التخفيف من الإرهاق أو الضغط النفسي حيث أكدت دراسة حديثة بجامعة لوجانو السويسرية أن من بين الفوائد الصحية للزواج وقاية النفس بالنسبة للرجل والمرأة من متاعب الصداع العارض والمزمن حيث يساعد الشعور النفسي بالعلاقة المستديمة والمستقرة على التخفيف حدة التوتر الجسم وإفراز هرمونات السعادة بكم أكبر من الهرمونات القلق والخوف والحزن.

وهذا ما يؤكد قوله تعالى: في محكم كتابه الكريم: "ومن آيته أن خلق لكم من

أنفسكم أزواجا لتسكنوا إليها وجعل بينكم مودة ورحمة إن في ذلك لآيات لقوم يتفكرون"

{الروم ، آية: 21 }

خلاصة:

وصفوة القول مما سبق نلاحظ أن الإرهاق المهني حالة من الاستنزاف الانفعالي والبدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط الناتجة عن مجموعة من المؤثرات وأنه نتيجة للعوامل المختلفة تسمى المسببات والتي يأتي في مقدمتها عدم الاستقرار وفقدان الأمن والاضطهاد النفسي، وربما يكون الإرهاق المهني له علاقة بالعمل أكثر من أي موضوع آخر حيث تكون الاستجابات العاملين في جميع المهن والذين يرهقون أنفسهم لأهداف صعبة ليصلون إلى ما يدعى بالإرهاق المهني وبذلك يفقدون الطاقة الجسدية النفسية والمعنوية فيحدث التوقف أو الوقوع في حوادث العمل.

ويمكن أن يسبب الإرهاق المهني مشاكل أسوأ إذا لم يتعلم الشخص طرق التعامل معه فكثيرة هي الدراسات المعاصرة التي أظهرت بأن هناك ارتباط بين الإرهاق المهني والعديد من الأمراض من بينها الإرهاق، ضعف إنتاجية الجسم وبالتالي ضعف إنتاجية المؤسسة .