

أهمية العلاقات الإنسانية في إدارة الاحتراق النفسي في منظمات العمل

the importance of human relations in the work place, and their role in managing the psychological Burnout

أ. تغري إيمان، جامعة باجي مختار عنابة- الجزائر

Taghri Imene, Badji Mokhtar Annaba university-Algeria

ملخص: يتناول البحث الحالي بالتحليل أهمية العلاقات الإنسانية في منظمات العمل ودورها في إدارة الاحتراق النفسي، بناء على التحليل الكيفي للتراث النظري للموضوع يبرز الدور المهم الذي يلعبه البعد الإنساني في منظمات العمل، إذ تظهر فعاليته بالتركيز على الأفراد العاملين والاهتمام بحاجاتهم وتحفيزهم على بذل الجهود المطلوبة لتحقيق العمل من خلال التعامل الإيجابي المبني على الاحترام والثقة والحوار، وبذلك غدت العلاقات الإنسانية الوسيلة الفعالة التي تسهم بقدر معقول في تحسين الأوضاع النفسية للعامل، وزيادة توافقه مع عمله خاصة وأنه يمثل العضو الفعال والمؤثر في فعالية أداء أي مؤسسة، وعليه يمكن التصدي والتحكم في ظاهرة الاحتراق النفسي من خلال تفعيل العلاقات الإنسانية داخل منظمات العمل.

الكلمات المفتاحية: العلاقات الإنسانية، الاحتراق النفسي، منظمات العمل.

Abstract: This research tries to analyze both: the importance of human relations in the work place, and their role in managing the psychological Burnout

A qualitative analysis based on the theoretical heritage of this topic, shows the important role that the human dimension plays in work organizations, and from it appear its effectiveness by focusing on the working individuals, caring for their needs and also motivating them to make the required efforts in order to achieve their goals through a positive interaction which is based on respect, trust and dialogue

And thus human relations have become an effective tool that contribute with a reasonable amount in improving the psychological conditions of the worker, and at the same time increasing his compatibility with his work, especially since He represents the active and influential member in the effectiveness of any organization.

Therefore, it is possible to both confront and control the Burnout phenomenon, by the way of activating the human relations within the work organization

Keywords: Human relations, Psychological Burnout, Work organizations.

مقدمة:

تعتبر العلاقات الإنسانية وسيلة فعالة في مؤسسات العمل الإنتاجية منها والخدمائية، بحيث تسهم بقدر معقول من خلال تفعيلها في التصدي لمختلف أنواع الاضطرابات النفسية والسلوكية، فالإنسان في بحثه عن الاستقرار والأمان وتلبية متطلبات الحياة المتعددة يسعى دائما للتكيف مع متغيراتها واستثمارها لصالحه من خلال مضاعفة نشاطه اليومي، غير أنه وفي حالة عجزه عن تأمين احتياجاته اليومية قد تبدأ الصراعات التي من المفترض أن تخلق ضغوطا شديدة، ولعل أن هذه الأخيرة تمثل أبرز التأثيرات عليه خاصة في عصرنا الحالي الذي يوصف بعصر الأزمات والتوترات وذلك لكثرة المشاكل الحياتية، وتشابك الحاجات الإنسانية، مما أدى إلى زيادة الأعباء الملقاة على عاتق الفرد، وهذه الأعباء التي تمثل الضغوطات تؤدي تدريجيا إلى انطفاء شعلة حماسه حتى تصل إلى درجة إعاقة عن تأدية واجباته بالشكل المطلوب، ويمكن أن تكون ظاهرة الاحتراق النفسي إحدى هذه الظواهر وأهمها.

وعليه سوف نحاول من خلال هذا المقال إلقاء الضوء على أهمية العلاقات الإنسانية ودورها في إدارة الاحتراق النفسي في منظمات العمل بهدف تشخيصا يمكن أن تفرزه العلاقات الإنسانية من متغيرات تؤثر في إعادة هندسة الأعمال.

1- العلاقات الإنسانية: لدراسة العلاقات الإنسانية كعنصر أساسي في منظمات العمل ولتحديد تأثيراتها المختلفة على السلوك أوجب ذلك التطرق إلى عدة نقاط أساسية حول المفهوم.

تعريف العلاقات: يوجد في المنظمة نوعان من العلاقات

العلاقات الرسمية: وهي التي تنشأ بطريقة رسمية ومحددة من خلال الكتيبات التنظيمية، والخرائط، وتوصيف الوظائف.

العلاقات غير الرسمية: وهي التي تتم بين الأفراد داخل المنظمة وهي غير محددة بطريقة رسمية، فهي تنشأ نتيجة التفاعلات الاجتماعية بين العاملين والرؤساء (بلاسم سلاطنية وأسماء بن تركي وآخرون، 2013، ص73).

تعريف الإنسانية: هي عملية الأئسنة، فهي تضفي خصائص إنسانية فتجعل من طبيعته مناسبة للطبيعة الإنسانية، أو أكثر إيجابية للحاجات الإنسانية.

فالإنسانية تعني هنا إتاحة الفرصة أمام الفرد ليتصرف كإنسان ويخرج إمكانياته إلى الفعل، ويشبع حاجاته(رانيا عبد المعز جمال، 2011، ص119).

1-1 تعريف العلاقات الإنسانية: اختلفت آراء الباحث حول تحديد مفهوم العلاقات الإنسانية باختلاف مجال تخصصهم فجدد:

في مجال الإدارة تعرف العلاقات الإنسانية بأنها: مجال من مجالات الإدارة تعنى بإدماج الأفراد في موقف العمل بطريقة تحفزهم على العمل بأكثر إنتاجية، مع تحقيق التعاون بينهم وإشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية(بلقاسم سلاطينية، 2014، ص24).

كما يعرف وليام كلباترك: تتضمن العلاقات الإنسانية أساليب السلوك الإنساني الذي اتفق جميع الناس على أنها ضرورية لتحقيق طبيعة الحياة الإنسانية المرغوب فيها، ولضمان استقرارها(حسين عبد الحميد أحمد رشوان، 2004، ص72).

أما صالح الشبكشي فيعرفها بأنها: هي الوسيلة للوصول إلى جهود جماعية مثمرة ومشبعة، أو أنها الإدارة المنظور إليها من الجانب الإنساني، فهي تعمل على إيجاد التماسك بين هؤلاء الأفراد في مجال العمل بطريقة تضمن تحريك دوافعهم كفريق واحد في صورة تعاونية ومحقة لإشباعاتهم المادية والاجتماعية والنفسية في سبيل الوصول إلى الأهداف المشتركة بينهم وبين المنظمة التي يعملون بها(بلقاسم سلاطينية وأسماء بن تركي وآخرون، 2013، ص74).

ويعرفها كيث ديفز بأنها: عبارة عن مجموعة من الاتجاهات التي تهدف إلى تطوير العمل الجماعي داخل المنشآت عن طريق تجميع الجهود والمواهب البشرية ومحاولة خلق نوع من التكامل بينها في جو يحفز على العمل التعاوني المنتج وتشعر فيه الجموع العاملة بالراحة والرضا اقتصاديا ونفسيا واجتماعيا(محمد الصرفي، 2007، ص11).

من خلال ما سبق عرضه فإنه يمكننا استخلاص بأن العلاقات الإنسانية هي مجموعة من المعاملات تنشأ بين الأفراد والجماعات نتيجة التعاون والثقة والاحترام المتبادل، تعمل على إشاعة روح الفريق الواحد بينهم، يسعى الأفراد من خلالها إلى تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة.

1-2 مبادئ العلاقات الإنسانية: حسب رأي كيث ديفز هناك أربعة مبادئ تقوم عليها العلاقات الإنسانية:

- الكرامة الإنسانية حيث احترام شخصية كل فرد من الأفراد العاملين بالمنشأة بصرف النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله. وعلى رئيس العمل أن يضع في اعتباره أن كل فرد من العاملين له كرامته، وأن هذا الفرد يجب أن يعامل بطريقة تجعله يشعر باحترامه لذاته كأدمي.

- الفروق الفردية التي تقع بين العاملين ووضع هذه الفروق في الاعتبار عند التعامل معهم وعند توجيههم وحل مشكلاتهم.

- المصلحة المشتركة التي تجعل الفرد ميالا للتجمع والتعاون مع الغير ومشاركتهم لتحقيق هذه المصلحة.

- الحوافز فالفرد يسعى لمشاركة الأخرين والتعاون معهم لكي يحصل على الحافز أو العائد من وراء هذه المشاركة وهذا التعاون (محمد الصرفي، 2007، ص11).

1-3 أسس العلاقات الإنسانية: إن تنظيم العلاقات الإنسانية بين الرئيس والمرؤوس تكون وفق أسس توضح للمرؤوس لمعرفة بأن رئيسته يؤيده تأييدا صادقا في عمله، كما يجب أن يكون على علم بما يتوقع منه، ويتضمن هذا معرفته بالسياسة العامة التي تسيير عليها المنظمة، ومعرفته بواجباته وحقوقه كمرؤوس وتتمثل هذه الأسس في (شهيب محمد علي، 2004، ص68):

- إن العلاقات الإنسانية هي محصلة استخدام الإداري لخبرته وتقديره الصحيح للأمور وتطبيقه للمبادئ العامة للعلوم الإنسانية مثل: علم النفس وعلم الاجتماع وغيرها من هذه العلوم السلوكية.

- المشاركة الحقيقية للعاملين في اتخاذ القرارات في معظم الأحوال ضرورة للكفاية الإنتاجية والإشباع الإنساني، فالعاملون عندما تتاح لهم الفرصة للاشتراك بأدائهم في النواحي المتعلقة بأعمالهم تجعلهم أكثر سعادة، كما تجعلهم أكثر حماسا وتقانيا في العمل.

- الأهمية القصوى للاتصال في المنظمة والسعي لإزالة أية عوائق تعرقل الاتصال وتبادل البيانات داخل المنظمة وتعرقل تحقيق أهدافه.

- التعاون وروح الفريق عنصران أساسيان ويتحققان معا، فكل منهما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة.

- تتعدد دوافع العاملين وتتنوع مما يؤكد أهمية استخدام الفن في ممارسة العلاقات الإنسانية.

1-4 أهمية العلاقات الإنسانية في بيئة العمل: لقد زاد الاهتمام بالعلاقات الإنسانية وخصائصها وأهميتها منذ أواسط الثلاثينات من القرن الماضي على المستوى العلمي خاصة بعد كبر حجم المؤسسات مما أدى إلى زيادة الأعباء والمسؤوليات الملقاة على عاتق العامل وبالتالي زيادة الضغوط وعليه بات لزاما الاهتمام بالعلاقات الإنسانية كونها تحقق:

- الرضا الوظيفي.

- زيادة حيوية العامل والقضاء على الأسلوب الروتيني الذي غالبا ما يكون حاجزا بين العاملين وبين كفاءتهم في الأداء بسبب الشعور بالملل.

- التخفيف من ثقل الآليات التنظيمية المعتمدة في تسيير أمور العاملين وتنظيمهم، فعندما يكون التنظيم مفرط بشكل لا يراعي إنسانية العاملين فسيكون عامل سلبي يؤثر على معنوياتهم وبالتالي على مستوى أدائهم.

- تشكل العنصر الإيجابي لإثارة دوافع العاملين لحسن الأداء في العمل كما أنها تمنحهم الفرصة الواسعة لبذل المزيد من الجهود لتحقيق الإنجاز المتميز والإبداع في العمل.

- تبعد العاملين عن الإحساس بالاضطرابات النفسية أو حالات التشاحن والحقد والتحاسد لأن العلاقات الإنسانية توفر روح العمل الجماعي وبالتالي فهم سيكونون متساوون في الحقوق والواجبات.

- توجب الشعور بالانتماء للعمل بسبب ما تكونه العلاقات الإنسانية في بيئة العمل من الألفة والمحبة والتعاون والصدق والأمانة.

- تمنع التصرفات السلبية مثل المجاملات التي تتسبب بحالة التسبب في العمل.

- من العوامل التي تؤدي إلى إشباع الرغبات الثانوية للعاملين مثل توفير فرص التعبير عن الذات الإنسانية لديهم أو النجاح في الأداء أو الإحساس بالأمن والاطمئنان والمكانة الاجتماعية، وهذا سيؤدي بدوره إلى تحقيق الرغبات الأولية عندهم (أحمد السيد الكردي، 2011).

2- الاحتراق النفسي: حظي موضوع الاحتراق النفسي باهتمام العديد من الباحثين خلال السنوات الأخيرة وذلك لأثاره السلبية فهو ظاهرة سيكولوجية خطيرة تشكل معوقاً كبيراً يحول دون قيام العامل بدوره بشكل كامل وهذا من شأنه أن يؤثر على انجازه لعمله مهما كانت طبيعة هذا العمل ومجاله.

تسهم دراسة الاحتراق النفسي في تحسين الأوضاع النفسية للعامل وزيادة توافقه مع عمله خاصة وأنه يمثل عضو فعال ومؤثر في فعالية أداء أي منظمة.

1-2 تعريف الاحتراق النفسي:

- عرفه فردينبرجر Freudenberger بأنه: إفراط الفرد في استخدام طاقته، حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائد، فالفرد في مواجهته للمتطلبات البيئية يستخدم قدراته للتعامل معها، هذا الأمر قد يخرج عن صورته الطبيعية إذا ما زادت على المتطلبات أو القدرات الذاتية. (Pierre Canonui & Aine Mauraanges , 2008, p06)

- تعتبر كريستينا ماسلاش Christin Maslach ممن أضافوا شهرة لمصطلح الاحتراق النفسي، حيث عرفته بأنه: مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والاستنفاد الانفعالي والتبذل الشخصي، والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني (علي بن شويل القرني، دون سنة، ص10).

وقد تم تحديد عدة تعاريف للاحتراق النفسي Burnout يمكن تلخيصها كما يلي:

- أنه يحدث على مستوى الفرد.

-
- عبارة عن خبرة نفسية سلبية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع والتوقعات.
- يشمل التعبير السلبي في الاستجابة للأخريين، حيث يمثل استجابات سلبية أو غير ملائمة نحو الغير.
- يشمل استجابات سلبية نحو الذات ومفهومها(فوزية عبد الحميد الجمالي وعبد الحميد سعيد حسن، 2003، ص120).
- وعليه يمكن استخلاص تعريف إجرائي للاحتراق النفسي بأنه: حالة من الاستنزاف الانفعالي والبدني، بسبب ما يتعرض له العامل من ضغوط وأعباء تفوق طاقاته، أي أنه يشير إلى جملة التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة.
- ومن خلال هذه التعريف يمكننا تحديد بعض النقاط التي يمكن من خلالها إزالة اللبس والغموض حول ارتباط مفهوم الاحتراق النفسي بالضغوط النفسية:
- الضغط النفسي عبارة عن حالة من عدم التوازن العقلي والانفعالي والجسدي (Christina , p179 , 2003 , Guilleve). أما الاحتراق النفسي فهو ظاهرة تنتج عن تطور خيبات الأمل.
- يتولد الضغط عن إدراك الفرد للوضع القائم بينما ينبعث الاحتراق النفسي من شعور الفرد بعدم تلبية احتياجاته وعدم تحقيق توقعاته.
- يمكن أن يبقى الضغط النفسي لفترات مؤقتة أو طويلة بينما يتطور الاحتراق النفسي تدريجيا مع مرور الزمن.
- يمكن أن يكون الضغط سلبيا أو إيجابيا بينما الاحتراق النفسي يكون سلبيا دائما.
- يمكن أن يحدث الضغط النفسي لأي شخص بينما الاحتراق النفسي يحدث عند الأشخاص الذين بدؤوا حياتهم بمثل ودافعية شديدة(جمعة سيد يوسف، 2008، ص15).
- يحدث الضغط النفسي لعدد أكبر من الأفراد في حين نجد أن الاحتراق النفسي يحدث لعدد أقل من الأفراد.
- يحدث الضغط النفسي في جميع أنواع المهن، بينما يحدث الاحتراق النفسي غالبا في المهن التي تتضمن التعامل مع الناس.
- وعليه يمكن القول أن الضغط النفسي هو السبب الرئيسي لهذه الظاهرة أو بمعنى أدق يعتبر الاحتراق النفسي نتيجة من النتائج السلبية للضغط النفسي.
-

2-2 أسباب الاحتراق النفسي في منظمات العمل: يتوقف حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي على مجموعة من العوامل والتي تتمثل في الجوانب التالية: (سليمان بن راشد الحاتمي، دون سنة، ص12).

عوامل شخصية: اتفق معظم الباحثين على أن الموظف الأكثر التزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره، ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح، فالعامل الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح يتعرض للاحتراق النفسي إذا ما وجهته مشكلة أكثر من غيره.

كما يوجد عامل مهم يسهم كذلك في الإصابة بالاحتراق النفسي وهو الخصائص الشخصية للفرد (نشوة أبوبكر دردير، 2007، ص64).

عوامل اجتماعية: زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سببا في تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب، وهذا من شأنه أن يؤدي إلى شعور الموظف بالإحباط وبالتالي زيادة الضغط.

أيضا العمل المهني يتصف بالإثارة والتنوع وروح الفريق والتعاون والمحبة بين العاملين، كما أن العامل يتمتع بالاستقلالية وخاصة في اتخاذ القرارات الخاصة به وبعمله ومع أن هذه التوقعات مقبولة نوعا ما إلا أن الواقع الوظيفي في ظل المؤسسات البيروقراطية يحول دون تحقيق ذلك، مما يؤدي إلى توليد ضغط نفسي فيجعل العامل أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

عوامل تنظيمية: عجز الفرد عن التحكم في بيئة العمل تزيد من شعوره بالقلق والكآبة والضغط العصبي ومن ثم إصابته بالاحتراق النفسي وذلك نتيجة الدور الهام الذي تمثله المهنة في حياة العامل، من خلالها يلبي الفرد جملة من الحاجات.

كذلك القيام بنفس الأعمال مع القليل من التغيير خصوصا إذا كانت هذه الأعمال ليست ذات معنى (Sascha Nicolas , 2009 , p26).

- عدم الحصول على فرص للتجربة الشخصية أو لتجريب اتجاهات جديدة، أو أوضاع يمكن من خلالها اختبار التغيير والإبداع. لا يكافأ فقط بل لا يشجع أيضا. (Beverly A.Ptter , 2005 , p16)

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كافي من الراحة(خولة يحي وآخرون، 2001، ص99).

في هذا السياق حددت ماسلاش وليتر Maslach & Leiter مجموعة عوامل تنظيمية تؤدي إلى الاحتراق النفسي(سوسن شاكر مجيد، 2012):

ضغط العمل: يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة مناطة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جدا ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة.

محدودية صلاحيات العمل: إن أحد المؤشرات التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ القرارات لحل مشكلات العمل، وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراءات المناسبة من قبل الموظف.

قلة التعزيز الايجابي: عندما يبذل الموظف جهدا كبيرا في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي، يكون ذلك مؤشرا آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.

انعدام الاجتماعية: يحتاج الموظف أحيانا إلى مشاركة الآخرين في بعض المهوم والأفراح والتنفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلا فيزيقيا في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحسابات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة.

عدم الإنصاف والعدل: يتم أحيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعسا من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية مقتدرة لأداء الواجبات المطلوبة.

صراع القيم: يكون الموظف أحيانا أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما أو بدور ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه.

3-2 مراحل تطور الاحتراق النفسي: يتطور الاحتراق عبر عدة مراحل بدايتها ضغوط ثم حالة عدم التوازن وعند ازدياد حدة الضغط يحدث عدم التكيف الذي يترجم من خلال ما يلي:

المرحلة الأولى: وتمتد لعدة أسابيع، وتتميز باستجابة انفعالية قصيرة المدى والمباشرة لعدم التوازن السابق، وتظهر عدة مظاهر على الفرد منها: الإرهاق، الإنهاك، شعور بعدم الراحة، الاضطراب، اكتئاب بسيط، ملل، قلق، وعدم الرغبة في العمل، وإذا بقي على هذا الوضع فإنه تزداد لديه درجة الاحتراق النفسي وتحدث المرحلة الثانية.

المرحلة الثانية: والتي تعكس مظاهر عدم المرونة، محدودية العلاقات الاجتماعية، الانسحاب عن الناس والزملاء والأنشطة، تضاؤل فعالية الفرد في العمل، عدم حضور الاجتماعات، البقاء فترات طويلة في العمل أو العودة مبكرا، العمل لفترات طويلة مع انجاز قليل ومقاومة شديدة للتغيير (فوزية عبد الحميد الجمالي وعبد الحميد سعيد حسن، 2003، ص161-162).

المرحلة الثالثة: وهنا تتميز باستمرار متواصل للعوامل المسببة للاحتراق النفسي، حيث تظهر مظاهر أكثر خطورة على الفرد، مثل الإفراط في التدخين، الإدمان على الكحول أو المخدرات النغيب عن العمل، صراعات أسرية، اكتئاب شديد، تغيرات شديدة في الاتجاه والسلوك، مثل الميل إلى التعامل مع الناس بشكل ألي وينتهي الأمر باستجابة الفرد بشكل دفاعي عن طريق الانفصال نفسياً عن العمل، واللامبالاة والتهكم والجمود، حينئذ يفقد الفرد اهتمامه بالآخرين، كما يزداد شعوره بخيبة الأمل (Wilmer Shaufali & Christina Mslach , 1993, p19).

4-2 أعراض الاحتراق النفسي: يمكننا رصد مجموعة من الأعراض بحسب تصنيف الباحثين لها (سميرة ميسون وفوزية محمدي، دس، ص294):

- الأعراض العضوية: وتشمل الإعياء، الأرق، ارتفاع ضغط الدم، الصداع، اللجوء للتدخين، الإحساس بالإرهاك، التعب بعد العمل.

- الأعراض النفسية الانفعالية: وتتمثل في الملل، عدم الثقة بالنفس، التوتر، فقدان الحماس، فتور الهمة، الغضب، الاستياء وعدم الرغبة في الذهاب إلى العمل.

- الأعراض الاجتماعية: وتتعلق بالآخرين والاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء، الانعزال والانسحاب من المجموعة.

- الأعراض المعرفية الإدراكية: وتشمل عدم القدرة على التركيز، المزاج الساخر، القولية – تكرار النمط الواحد – كذلك يتحول الفرد من كونه شخصاً متساهلاً ومقاهماً إلى شخصٍ صعبٍ ذي تفكير متصلب ومتشدد. (نشوة أبو بكر دردير، 2007، ص66)

يعتبر الاحتراق النفسي ظاهرة ذات أبعاد متعددة وليست ظاهرة أحادية البعد، وقد حددت ثلاث أبعاد لها: الإجهاد الانفعالي Emotional exhaustion، وتبدل المشاعر Depersonalization، ونقص الشعور بالإنجاز Lack of accomplishment

الإجهاد الانفعالي: ويشير إلى الإجهاد التام واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدي.

تبدل المشاعر: ويشير إلى العلاقات الشخصية وفقدان الشعور الإنساني عند التعامل مع المراجعين ومعاملتهم بطريقة سلبية وقاسية.

نقص الشعور بالإنجاز: ويمثل هذا البعد شعور الفرد بعدم الكفاءة وفقدان كل من الإنجاز والإنتاجية في العمل (ختم علي الضمور، 2008، ص07).

3- أهمية العلاقات الإنسانية ودورها في إدارة الاحتراق النفسي في منظمات العمل: ترجع أهمية العلاقات الإنسانية في مجالات العمل إلى أهمية علاقة الفرد بزملائه، فالمناخ الاجتماعي لجماعة العمل له دور كبير في توفير الثقة والاطمئنان، وكذلك التكيف النفسي للفرد بما يتضمنه

من نواتج كرضاء العامل عن بيئة العمل التي ينتمي إليها وزيادة كفايته الإنتاجية.(محمود فتحي عكاشة، 1999، ص31).

تعتبر البيئة التي يجتمع فيها الأفراد لأداء أعمالهم بيئة منظمة توفر للعاملين سبل الاتصال الاجتماعي من خلال عدة نشاطات فعالة، وهذه النشاطات تعمل على تكوين الظروف الملائمة لتوطيد العلاقات الإنسانية والتي تعمل بدورها على تثبيت حالة العمل بروح الفريق الواحد أو ما يسمى العمل الجماعي، ويكون هذا الأخير من خلال المشاركة والتعاون بين الأفراد باعتباره أكثر فعالية من العمل الفردي لبناء التضامن الجماعي وتوحيد الجهود في إطار من العدل والمساواة بعيدا عن التحيز والمحاباة، والحرص على توزيع الاختصاصات وتفويض السلطة مع ضرورة تبصير كل الأفراد باختصاصاتهم وحدود عملهم وإشراكهم في رسم خطة العمل لينجزوا عملهم باقتناع.

تساعد الأعمال المشتركة داخل المؤسسة العامل على توسيع دائرة الاستشارة بينه وبين زملائه مما يساعده في إيجاد حلول للمسائل الصعبة التي قد يواجهها وذلك من خلال تبادل الآراء والتجارب والاستفادة منها.

إن الاستقرار المهني للعامل مرهون بتوفر مجموعة من العوامل التي تسهم في تفعيل العلاقات الإنسانية والتي من شأنها تحسين نفسية العامل ومساعدته على تخطي الصعاب والحيولة دون إصابته بالاستنزاف الانفعالي أو بالاحتراق النفسي، وبدابته نتكلم عن القيادة الرشيدة، إن نجاح المدير في العلاقات الإنسانية يدل على مدى قدرته على كسب احترام رؤوسيه، مما يتطلب منه أن يكون قدوة حسنة وصالحة لهم، وما يظهره من حرص لإشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية وأسلوبه في توجيههم وتصويب أخطائهم، وحسن التعامل معهم(الدوسري محمد بن عايدة، 2005، ص09).

فإحساس العامل بثقة رؤوسيه وعدالتهم وكذا مساندتهم وتدعيمهم له من خلال جملة الحوافز سواء كانت مادية أو معنوية دليل على اعترافهم له بمجهدهاته المبذولة ولذلك وقع إيجابي على نفسيته.

وأیضا في ظل العلاقات الإنسانية الجيدة والفعالة نقل صور السلوك الشاذ والمريض الذي تظهر على بعض العاملين كالانطواء، العدوانية، الإحباط بمعنى أنه كلما سادت علاقات إنسانية جيدة كلما أدى ذلك إلى الإقلال من هذا الشعور، وتظهر أهمية العلاقات الإنسانية في أنها تعمل على تعزيز العلاقات الايجابية وإشاعة جو الألفة والمحبة وتحقيق التعاون، وتقوية الثقة المتبادلة وإشباع الحاجات النفسية والاجتماعية ورفع الروح المعنوية للعاملين بما يحقق الولاء المحفز لزيادة الإنتاج(وصل الله بن حامد الحارثي، 2012، ص34).

إن العلاقات الإنسانية لا تقتصر على المجاملات فحسب بل لا بد أن تخرج إلى حيز التطبيق الواقعي من خلال تفعيل أبعادها المختلفة بهدف القضاء على شعور العامل بالاستنزاف الانفعالي

وذلك يكون من خلال حسن إدارة السلوك الإنساني وتوجيهه نحو تحقيق الهدف، ويكون التدعيم الإيجابي للسلوك المرغوب فيه من خلال بناء نظم حوافز ودعم ملائمة، وكذلك اختيار نمط اتصال وأسلوب قيادي مناسب، ومحاولة تهيئة مناخ وظروف عمل جيدة للتخفيف من حدة الضغوط وجعلها عند المستوى الفعال على نحو يساهم في تحقيق أهداف الفرد وأهداف المنظمة.

والفلسفة الواقعية للعلاقات الإنسانية تعتمد على ضرورة تفهم حاجات الأفراد ورغباتهم، وبالتالي العمل على إجراء التغييرات التي تتفق مع تلك الرغبات في حدود الأهداف العامة المقررة بحيث يسود تعاون وفهم مشترك بين الإدارة والعاملين على كافة مستوياتها، تعاون من أجل إنتاج أفضل وكفاءة أعلى، وتفاهم في سبيل تحقيق الأهداف المنشودة.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الاهتمام بالجانب الإنساني في التعامل مع الأفراد داخل أي منظمة يعد عاملاً مهماً في القضاء على أي اضطراب نفسي أين كان نوعه والقدرة على التحكم فيه من خلال توفير المناخ الإيجابي الداعم لرفع المعنويات، وأن المسؤولية تقع بالدرجة الأولى على القائد الذي يعمل من خلال قراراته الموضوعية، وطريقة تعامله الإيجابية على تفعيل العلاقات الإنسانية بين الأفراد لزيادة دافعيتهم نحو العمل بهدف تحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة.

خاتمة:

تعتبر العلاقات الإنسانية العصب الحيوي في أي مؤسسة متى تم استغلالها بشكل جيد وتفعيل أبعادها بشكل ذكي، وكان هدفها دائماً التركيز على العنصر الفعال (الفرد). لأنه يعتبر حجر الأساس لا يمكن أن تقوم قائمة بدونه، راحته تعني نجاح المؤسسة واضطرابه يعني انهيارها وزوالها، وعليه يمكن القول بأن العلاقات الإنسانية الفعالة بمثابة الدواء الواقي وحتى الشافي في حالة المرض.

قائمة المراجع:

1. أحمد السيد الكردي (2012)، العلاقات الإنسانية، نشرت في 12 يونيو 2011،
2. بلقاسم سلاطنية، أسماء بن تركي وآخرون (2013)، الفعالية الإدارية في المؤسسة مدخل سوسيولوجي، دار الفجر، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
3. بلقاسم سلاطنية، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، منشورات جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، عدد 5، فيفري 2014.
4. جمعة سيد يوسف (2008)، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث الهندسية، ط1، مصر.

5. حسين عبد الحميد أحمد رشوان (2004)، علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية.

6. ختام علي الضمور (2008)، الاحتراق النفسي لدى الأم العاملة وأثره في طريقة تعامل الأم مع الأبناء من وجهة نظر الأمهات العاملات في محافظة الكرك، رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي، قسم الإرشاد والصحة النفسية، جامعة مؤتة.

7. خولة يحي وآخرون (2001)، مصادر الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقليا في اليمن، مجلة مركز البحوث التربوية، العدد 20، جامعة قطر.

8. الدوسري محمد بن عابدة (2005)، العلاقات الإنسانية في الفكر الإسلامي المعاصر، جامعة نايف للعلوم الأمنية، مركز البحوث، الرياض.

9. رانيا عبد المعز الجمال (2011)، الإدارة والعلاقات في الألفية الثالثة، دار الجامعة الجديد، الإسكندرية.

10. سليمان بن راشد الحاتمي (دس)، الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين في محافظة الظاهرة، سلطنة عمان.

11. سميرة ميسون وفوزية محمدي (دس)، إدراك مصادر الضغوط المهنية وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المعلمين بالمرحلة الابتدائية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة ورقلة.

12. سوسن شاكر مجيد (2012)، الاحتراق النفسي أعراضه ومصادره، الحوار المتمدن، محور الفلسفة علم النفس علم الاجتماع، العدد 3723، 2012/05/10.

13. شهاب محمد علي (2004)، العلاقات الإنسانية وعولمة السلوك، دار النهضة العربية، القاهرة.

14. علي بن شويل القرني (دس)، الإعلام والاحتراق النفسي، دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية، جامعة الملك سعود، الرياض.

15. فوزية عبد الحميد الجمالي وعبد الحميد سعيد حسن (2003)، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية، مجلة دراسات عربية في علم النفس، مجلد 03، العدد 01، سلطنة عمان.

16. محمد الصرفي (2007)، السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية، ط1، دار الوفاء، الإسكندرية، 2007.

17. محمود فتحي عكاشة(1999)، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر، 1999.

18. نشوة أبو بكر دردير(2007)، الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ. ب). وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التربية، جامعة الفيوم.

19. وصل الله بن حامد الحارثي(2012)، مستويات العلاقات الإنسانية السائدة في المدارس الثانوية كما يتصورها المديرين والمعلمون بمحافظة الطائف، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، كلية التربية، قسم الادارة التربوية والتخطيط، المملكة العربية السعودية.

20. Beverly A. potter(2005), Overconing job Burnout: how renew enthusiasm for work, Rowin publishing ,Ine, third edition.

21. Christina Guilleve(2003), psychologie du travail, Nathan université.

22. Pierre Canonui & Aine Mauraanges(2008), le burn out à l'hôpital: le syndrome d'épuisement professionnel des soignants, Masson, 4 éme édition.

23. Sascha Nicolas(2009), le Burnout-Crise ou chance ?...ou comment un concéné explique les syndron d'épuisement, Nathan, 2 éme édition, paris .

24. Wilmer Shaufali & Christina Mslach , professional burnout: recent developments in theory and research , tadeusy, new york , 1993.