التعرّف على الاحتراق الوظيفي والوقاية منه

يعرف كثير منا شعور الأسبوع الصعب في العمل. لكن عندما لا يتوقف الضغط أبداً، قد يتحول ببطء إلى احتراق وظيفي. وتصف منظمة الصحة العالمية الاحتراق الوظيفي في المراجعة الحادية عشرة من التصنيف الدولي للأمراض بأنه ظاهرة مهنية: نتيجة لضغط مزمن في مكان العمل لم تتم إدارته بنجاح. وهو لا يُصنَّف حالةً طبية، ويقتصر على تجارب العمل فقط. وتساعدنا عالمة النفس كريستينا ماسلاك، التي درست الاحتراق الوظيفي لعقود، على فهم علاماته الثلاث وطرق الوقاية منه. ويقدّم هذا الملخص معلومات عامة، وليس نصيحة طبية.

1. الإرهاق

العلامة الأولى هي الإرهاق: شعور عميق بنفاد الطاقة. وهو أكثر من التعب العادي، لأن الراحة لم تعد تبدو مفيدة. فقد يستيقظ الشخص متعباً، ويصعب عليه التركيز، ويشعر أن كل مهمة تتطلب جهداً كبيراً. وهو إشارة إلى أن متطلبات العمل ظلت أعلى من مواردنا مدة طويلة جداً.

مثال: صديقة تعمل ممرضة تنام طوال عطلة نهاية الأسبوع وتبقى متعبة يوم الاثنين. فنتعرّف على العلامة الأولى، الإرهاق، وتقرر هي أن تناقش مع مديرتها مناوباتها الليلية الكثيرة.

في العمل: لمياء قائدة فريق خدمة العملاء، وتغطي منذ ستة أشهر وظيفتين شاغرتين. وتلاحظ الإرهاق: فحتى الرسائل القصيرة صارت ثقيلة، وهي متعبة قبل أن يبدأ اليوم. وتدوّن ساعات عملها، فترى أنها لم تحصل على استراحة حقيقية منذ أشهر.

2. التباعد الذهني

العلامة الثانية هي التباعد الذهني عن العمل، وقد يظهر في صورة سلبية أو تهكم. فيقل اهتمام الناس بعملهم أو بعملائهم أو بزملائهم. وقد يشعرون بالانزعاج، أو يطلقون نكتاً مريرة، أو يكتفون بالحد الأدنى. لكنه مع الوقت يسلب العمل معناه ومتعته.

مثال: معلم كان يحب تحضير الدروس صار يقول إنه لا شيء مما يفعله يُحدث فرقاً. فتلاحظ زميلة هذا التباعد الذهني وتسأله عما تغيّر، فيعترف بأنه يشعر بالوحدة منذ أن كبرت صفوفه.

في العمل: تضبط لمياء نفسها وهي تصف العملاء بأنهم مزعجون قبل أن تسمع مشكلاتهم. فتتعرّف في كلماتها على العلامة الثانية، التباعد الذهني. وتدرك أنها توقفت عن رؤية العملاء كأشخاص، فتبدأ في البحث عن السبب.

3. تراجع الكفاءة

العلامة الثالثة هي تراجع الكفاءة المهنية: الشعور بأننا لم نعد جيدين في عملنا. فيشك الناس في مهاراتهم، وينجزون أقل، ويتوقفون عن ملاحظة نجاحاتهم. وغالباً ما تبقى المهارات موجودة، لكن الطاقة والثقة تكونان قد خبتا. ويمكن لهذه العلامة أن تغذي العلامتين الأخريين، فتصنع دائرة هابطة. ورؤيتها بوضوح هي الخطوة الأولى لكسر هذه الدائرة.

مثال: محاسبة متمرسة صارت تراجع كل رقم ثلاث مرات لأنها لم تعد تثق بنفسها. فتشير صديقة إلى تراجع الكفاءة هذا، فتتذكر المحاسبة أن عملها كان دقيقاً دائماً.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

في العمل: تشعر لمياء أن نتائج فريقها فشل شخصي لها، مع أن تقييمات العملاء ما زالت جيدة. فترى في هذا الشعور تراجعاً في الكفاءة، لا نقصاً في المهارة. والآن سمّت العلامات الثلاث كلها، فتقرر أن تطلب المساعدة.

4. المجالات الستة وراء الاحتراق

وجدت ماسلاك وزميلها مايكل لايتر أن الاحتراق الوظيفي ينشأ من عدم التوافق بين الشخص وعمله في ستة مجالات. وهذه المجالات هي عبء العمل، والتحكم، والمكافأة، وروح الجماعة، والعدالة، والقيم. والعمل الكثير مع موارد قليلة هو أوضح أشكال عدم التوافق. وقد يزيد الأمر سوءاً نقص التحكم أو التقدير أو الدعم أو العدالة أو القيم المشتركة. لذلك فالاحتراق الوظيفي ليس ضعفاً شخصياً، بل إشارة إلى ضعف التوافق بين الشخص والعمل.

مثال: مهندس شاب يجد أن عبء عمله مناسب، لكن أفكاره لا تلقى أي تقدير أبداً. وبالنظر إلى المجالات الستة، يرى أن المكافأة هي مجال عدم التوافق لديه، فيطلب من مديره ملاحظات منتظمة.

في العمل: تستخدم لمياء المجالات الستة لفحص وضعها. فعبء العمل هو عدم التوافق الواضح، لأن وظيفتين ظلتا شاغرتين ستة أشهر. وتلاحظ أيضاً نقصاً في التحكم، لأنها لا تستطيع تغيير جدول الفريق بنفسها.

5. الوقاية العملية

تنجح الوقاية من الاحتراق الوظيفي أكثر عندما يتحرك الشخص والمؤسسة معاً. فيمكن للمؤسسات أن تضع أعباء عمل واقعية، وتمنح الناس رأياً في عملهم، وتقدّر الجهد، وتعامل الجميع بعدل. ويمكن للأفراد أن يحموا نومهم، ويأخذوا استراحات حقيقية، ويحددوا ساعات عملهم، ويبقوا قريبين من أشخاص داعمين. وإذا كانت العلامات قوية أو استمرت مدة طويلة، فمن المهم التحدث مع طبيب أو مختص مؤهل آخر.

مثال: صاحبة متجر تعمل سبعة أيام في الأسبوع تقرر الوقاية من الاحتراق بإغلاق المتجر يوماً واحداً كل أسبوع. وبعد شهر، صارت تنام أفضل وتستمتع بمتجرها من جديد.

في العمل: تلتقي لمياء بمديرها وتشرح عدم التوافق في عبء العمل بحقائق واضحة. فيتفقان على خطوات وقاية: موظف مؤقت، وجدول مناوبات عادل، ونهاية ثابتة ليوم عملها. وخلال أسابيع، تستعيد لمياء طاقتها وتستمتع بمساعدة العملاء من جديد.

الخاتمة

وخلاصة القول، ترى منظمة الصحة العالمية الاحتراق الوظيفي ظاهرة مهنية لها ثلاث علامات: الإرهاق، والتباعد الذهني، وتراجع الكفاءة. وتُظهر أعمال كريستينا ماسلاك أنه ينشأ من عدم التوافق في ستة مجالات من العمل. والتعرف على العلامات مبكراً يتيح لنا التصرف قبل أن يصبح الاحتراق خطيراً. فالراحة، وأعباء العمل العادلة، والدعم الجيد تحافظ على صحة الأفراد والفرق معاً.

المصادر

• منظمة الصحة العالمية: الاحتراق الوظيفي "ظاهرة مهنية" في التصنيف الدولي للأمراض – https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases
• أخبار جامعة بيركلي: كتاب كريستينا ماسلاك عن بيئة عمل أفضل – https://news.berkeley.edu/2023/02/23/burned-out-berkeley-experts-book-offers-roadmap-to-a-better-workplace/
• ماسلاك ولايتر (2022): كتاب The Burnout Challenge، مطبعة جامعة هارفارد.
• معلومات عامة فقط، وليست نصيحة طبية.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)