

علم النفس الإعلامي

Media Psychology

Prepared by Dr. Amara A. Soliman

DGM315

علم النفس الإعلامي

Lecture 10



الاحتراق الوظيفي في الإعلام الرقمي

Lecture 10

DGM315
علم النفس الإعلامي

Prepared by
Dr. Amera A. Soliman

الموضوعات



تمهيد ✓

- تعريف الاحتراق الوظيفي
- أسباب الاحتراق الوظيفي وأعراضه
- مراحل الاحتراق الوظيفي
- النظريات التي تفسر الاحتراق الوظيفي
- استراتيجيات وأساليب إدارة الاحتراق الوظيفي

1. إدارة الوقت

2. التواصل الفعال

3. التعليم المستمر والتدريب الذاتي

4. القيادة والإدارة

5. حل المشكلات

▪ الذكاء الاصطناعي بين الأتمتة والاحتراق الوظيفي

خاتمة ✓

المراجع ✓

★ التسعير النفسي والولاء النفسي ★

استراتيجيات التسعير النفسي

- ١ تثبيت سعر مرتفع
- ٢ تثبيت سعر منخفض
- ٣ تجنب الخسارة
- ٤ الفصل والدمج
- ٥ تأثير الصدارة
- ٦ تكلفة المنتج الأساسية
- ٧ قائمة الخيارات
- ٨ الخصم الذكي



في بيئة العمل الحديثة، يعاني العديد من المُحترفين في مجالات الإعلام والتسويق من الاحتراق الوظيفي. يتعرض هؤلاء العاملون لضغوطات شديدة بسبب المواعيد النهائية، ومتطلبات الأداء العالية، والتوقعات المرتفعة من الجمهور. يُعَدُّ الاحتراق الوظيفي ظاهرةً تحتاج إلى المزيد من الدراسة للتوصُّل إلى المُسبِّبات الرئيسة التي تسبب الاحتراق؛ حيث يندرج تحت الاحتراق نوعان؛ هما الاحتراق النفسي والاحتراق الوظيفي، ولكل نوع من الاحتراق أسبابه التي قد تتشابه في كثير من الأحيان، لكن الفرق الأكثر وضوحاً هو أن الاحتراق النفسي يؤثر على الصحة النفسية للفرد، وفي المقابل يؤثر الاحتراق الوظيفي أكثر على جودة الأعمال وأداء الفرد. ويُمثِّل الاحتراق الوظيفي سبباً رئيساً في ترك كثيرٍ من الموظفين حول العالم وظائفهم لانخفاض مستوى الرضا عن وظائفهم، والبحث عن وظائف أخرى بمميزات أفضل.



Lecture

10

تعريف الاحتراق الوظيفي

يُعتبر الاحتراق الوظيفي ظاهرة شائعة بين المهنيين، خاصة في مجالات تتطلب ضغطًا مستمر في بيئة العمل مثل الإعلام الرقمي والتسويق الرقمي.

□ **الاحتراق الوظيفي:** هو حالة نفسية ووجدانية تنتج عن التوتر المستمر والإرهاق الناجم عن العمل المكثف والمطالب العالية في الأداء المهني. قد يؤثر الاحتراق الوظيفي بشكل سلبي على الصحة العامة والرضا الوظيفي وتراجع الأداء العام للفرد.

□ **الاحتراق الوظيفي:** هو حالة نفسية وجسدية تنشأ نتيجة للإجهاد المستمر في العمل، تتميز بالشعور بالتعب والإرهاق، وفقدان الحماس للوظيفة، وفقدان الشغف والاهتمام بالعمل، وشعور بالعجز والتقدم المهني، والشعور بالعدمية تجاه الإنجازات.

□ «ماسلاك»؛ يُعرّف **الاحتراق الوظيفي:** بأنه حالة متقدمة من الإجهاد العقلي الناتج عن الإرهاق الوجداني المتعلق بالعمل.



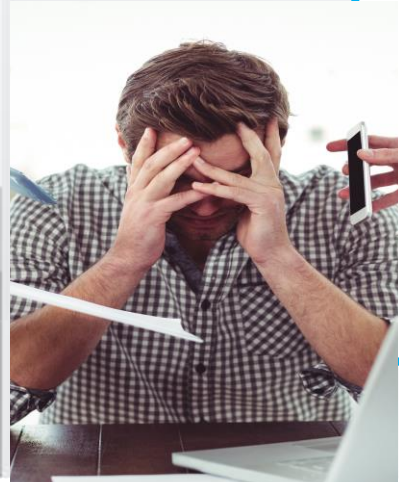
أسباب الاحتراق الوظيفي

توجد عدة أسباب تؤدي إلى حدوث الاحتراق الوظيفي، ومنها:

1. **الضغوط المستمرة:** يواجه الإعلاميون والمُسوقون ضغوط عمل متزايدة بسبب المهام المتزايدة والمواعيد النهائية للتسليم والجداول الزمنية المحدودة. فقد يشعر الأفراد بعدم القدرة على التحكم في وضع أولوياتهم وإدارة وقتهم بشكل مناسب؛ مما يؤدي تدريجيًا إلى الاحتراق الوظيفي.
- هناك نوعان رئيسيان من الضغوط التي تؤثر على الاحتراق الوظيفي:

1. **الضغوط التنظيمية:** تشمل عوامل مثل عدم وضوح الأدوار، ونقص الدعم الاجتماعي، وبيئة العمل غير الصحية. هذه العوامل تزيد من شعور الفرد بالإرهاق وتقلل من قدرته على التعامل مع متطلبات العمل.

2. **الضغوط الفردية:** تتعلق بخصائص الأفراد أنفسهم مثل التوقعات العالية من الذات، والشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين. الأشخاص الذين يربطون رضاهم الذاتي بأدائهم المهني يكونون أكثر عرضه للاحتراق الوظيفي.



أسباب الاحتراق الوظيفي

2. **التحديات غير المتوازنة:** في بعض الأحيان، يكون للفرد مهام وظيفية وصلاحيات غير متناسبة؛ مما يخلق شعورًا بعدم الكفاءة والإنجاز.

▪ **عدم التوازن بين المهام والصلاحيات:** قد يعمل المسوق الرقمي على مشروع يتطلب تنسيقًا مع عدة فرق، مثل التصميم والتطوير. إذا لم يكن لديه الصلاحيات اللازمة للتأثير على القرارات، فإنه قد يشعر بالعجز عن تحقيق الأهداف، مما يؤدي إلى الإحباط. أو قد يُطلب من الصحفي تغطية أحداث متعددة في نفس اليوم، مثل مؤتمرات صحفية ومقابلات. إذا كانت لديه مهام كثيرة ولا تتناسب مع الوقت المتاح، فإنه سيشعر بعدم الكفاءة ويواجه ضغطًا متزايدًا.

3. **ضعف القيادة:** الإشراف غير الفعال من قبل المديرين، يُمكن أن تزيد من الضغوط على الموظفين وتؤدي إلى الاحتراق.



Lecture

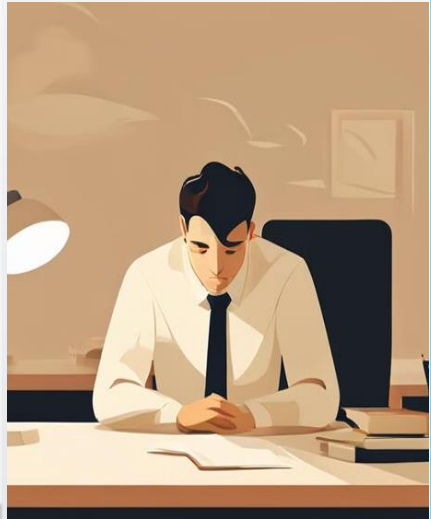
10

أسباب الاحتراق الوظيفي

4. **نقص الدعم والتقدير:** افتقار الموظفين إلى الدعم والاعتراف بجهودهم وإساءة تقدير قيمتهم في العمل من قبل الإدارة والزملاء يؤدي إلى الشعور بالإحباط وفقدان الرغبة في تقديم أداء متميز والاستنزاف.

5. **الدعم الاجتماعي المحدود:** عدم وجود دعم اجتماعي يمكن أن يزيد من الشعور بالعزلة والإحباط في مكان العمل. فعدم وجود شبكة دعم قوية من الزملاء والمسؤولين يمكن أن يؤدي إلى زيادة خطر الاحتراق الوظيفي.

6. **عدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية:** قد يؤثر عدم التوازن بين الالتزامات العملية والحياة الشخصية على الصحة العامة والرضا الوظيفي للفرد. وقد يشعر الأفراد الذين يعانون من هذا عدم التوازن بالإجهاد والإرهاق وفقدان الرغبة في العمل.



Lecture

10

أعراض الاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي يمكن أن يظهر من خلال مجموعة من الأعراض تتمثل في:

1. **الإحباط وعدم الرضا:** يبدأ الشخص المُحترق وظيفيًا بالشعور بالاستياء والتشاؤم تجاه عمله وزملائه؛ مما ينعكس سلبيًا على تعامله مع الآخرين. يؤدي ذلك إلى الشعور بعدم الرضا عن المهام وبيئة العمل.

2. **ضعف التركيز والاندماج:** يُواجه الشخص صعوبة في التركيز على المهام لفترات طويلة، مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية.

3. **التغيرات السلوكية:** وتشمل:

- **العصبية والتوتر:** يُصبح الشخص أكثر عصبية وتوترًا، ويتفاعل بشكل سلبي مع الآخرين.
- **الإهمال الذاتي:** قد يهمل الشخص نفسه سواء من ناحية المظهر أو الصحة أو النظافة.
- **الانسحاب والعزلة الاجتماعية:** يشعر الشخص برغبة في الابتعاد عن زملائه، ويتجنب حضور المناسبات والاجتماعيات؛ مما يزيد من شعوره بالوحدة والعزلة.



أعراض الاحتراق الوظيفي

4. **الإرهاق والتعب المتزايد:** يعاني الشخص من تعب دائم وفقدان للطاقة، مما يجعله غير راغب في القيام بالمهام المطلوبة، ويؤثر سلبًا على أدائه.
5. **ضعف اتخاذ القرار:** قد يجد الشخص صعوبة في اتخاذ قرارات بسيطة، مما يؤثر على سير العمل ويؤدي إلى تأخير في تسليم المشاريع.
6. **التغيرات الفسيولوجية:** تتمثل في:
- اضطرابات النوم: صعوبة النوم أو الاستيقاظ مبكرًا.
 - التعب المفرط: الشعور بالتعب المستمر حتى بعد الحصول على قسط كافٍ من الراحة.
 - تغيرات في الشهية: زيادة أو نقصان غير مبرر في الشهية.
- وبالتالي تعدد أعراض الاحتراق الوظيفي للعاملين في الإعلام والتسويق الرقمي، ومن المهم التعرف على هذه الأعراض مبكرًا للتعامل معها بشكل فعال وتفادي تفاقم الحالة.



Lecture
10

مراحل الاحتراق الوظيفي

الفرق بين الإجهاد والاحتراق الوظيفي:

□ **الإجهاد:** هو حالة مؤقتة من التوتر والضغط الناتج عن متطلبات العمل، ويُمكن إدارتها من خلال الحصول على الراحة اللازمة.

□ **الاحتراق الوظيفي:** هو حالة مُزمنة من التعب والإرهاك النفسي، ولا يمكن التغلب عليها بسهولة، وتؤثر سلبًا على الأداء والصحة العامة للفرد.

فالإجهاد يمكن التعامل معه بفعالية. أما الاحتراق الوظيفي يحتاج إلى مساعدة خارجية للتخلص منه.

مراحل الاحتراق الوظيفي: تتمثل في أربعة مراحل رئيسية هي

1. **مرحلة الحماس والدافعية:** البداية الإيجابية والطاقة العالية. ولكنها قد تشمل بداية التعب إذا لم يتم إدارتها بشكل جيد.

2. **مرحلة التنبيه والإنذار:** تُشير إلى أن الضغوط تبدأ في الظهور، لكنها لا تزال ضمن قدرة الفرد على التكيف معها. في هذه المرحلة، تكون قدرات الفرد تفوق الضغوط التي يواجهها. ومع ذلك، قد يشعر الفرد بتناقص الحماس وانخفاض الأداء.



Lecture

10

مراحل الاحتراق الوظيفي



3. **مرحلة المقاومة:** تصبح قدرات الفرد متساوية مع مستوى الضغوط. قد يشعر الشخص بتقلبات الأداء؛ أحيانًا يتغلب على الضغوط، وأحيانًا يشعر بالعجز. وتتسم هذه المرحلة بتفاقم المشاكل في العمل وانخفاض مستويات الإنتاجية بشكل ملحوظ.
4. **مرحلة الإجهاد والاحتراق:** في هذه المرحلة، تكون الضغوط تفوق قدرات الفرد على التعامل معها، حيث يشعر الفرد بالإرهاق والضغط النفسي وأنه استنفذ جميع طاقاته، مما يؤدي إلى أن يقرر الفرد الانسحاب من العمل وتغيير مجاله المهني.
- تعتبر مراحل تطور الاحتراق الوظيفي مهمة لفهم كيفية تأثير الضغوط على الأفراد في بيئة العمل الإعلامي. والتعرف المبكر على هذه المراحل يمكن أن يساعد في اتخاذ خطوات فعالة لمعالجة الضغوط قبل الوصول إلى مرحلة الاحتراق.



Lecture

10

التأثيرات السلبية للاحتراق الوظيفي

تعدد التأثيرات السلبية للاحتراق الوظيفي في العمل الإعلامي والتسويقي على حدٍ سواء، حيث يؤثر على كل من الأفراد والمؤسسات بشكل مباشر.

التأثيرات على المؤسسة	التأثيرات على الفرد
ارتفاع معدلات الغياب، مما يؤثر على سير العمل ويزيد من الضغط على الزملاء.	زيادة الشعور بالإرهاق والتوتر والاكتئاب.
خلق بيئة عمل سلبية، وانخفاض الأداء العام	انخفاض الرضا الوظيفي والدافعية
ارتفاع معدل الاستقالات: يؤدي إلى فقدان خبرات ومهارات قيمة.	تراجع الأداء وانخفاض جودة العمل.
تدهور العلاقات مع العملاء والمصادر المختلفة.	تدهور العلاقات مع الزملاء والعزلة الاجتماعية



Lecture

10

النظريات التي تفسر الاحتراق الوظيفي

1. نظرية الاستنزاف: Burnout Theory

□ تشير إلى حالة من الإرهاق الجسدي والنفسي الناتج عن العمل المُفرط والضغط المستمرة. تتسم هذه الحالة بتراجع الأداء الوظيفي والشعور بالاستنزاف وفقدان الدافع؛ مما يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

□ فروض النظرية:

1. يشعر الأفراد بأنهم غير قادرين على تحقيق أهدافهم أو أن إنجازاتهم غير ملحوظة، مما يزيد من الإحباط وفقدان الثقة بالنفس.
 2. يميل الأفراد إلى الانسحاب من العلاقات المهنية عندما يشعرون بالاستنزاف، مما يؤدي إلى العزلة عن زملائهم.
 3. الضغوط اليومية المستمرة، مثل عبء العمل الزائد والمواعيد النهائية الضيقة، تساهم في زيادة المشاعر السلبية.
- تساعد هذه النظرية في فهم كيفية تأثير بيئة العمل على الصحة النفسية للعاملين.



النظريات التي تفسر الاحتراق الوظيفي

2. نظرية التكيف: Adaptation Theory

تشير هذه النظرية إلى أن الأفراد يتكيفون مع مستويات ضغوط العمل المختلفة، وعندما يتجاوز الضغط حدود التحمل، يحدث الاحتراق.

فروض النظرية:

1. الأفراد يمتلكون قدرة طبيعية على التكيف مع المواقف الصعبة، مما يساعدهم على مواجهة الضغوط بشكل أكثر فعالية.
2. يتغير سلوك الأفراد استجابةً للتحديات الجديدة، حيث يقومون بتعديل استراتيجياتهم لمواجهة الضغوط.
3. عندما تكون الضغوط المستمرة تفوق قدرة الفرد على التكيف، يحدث الاحتراق الوظيفي.
4. الدعم من الزملاء يمكن أن يعزز من قدرة الأفراد على التكيف مع الضغوط، مما يقلل من مخاطر الاحتراق الوظيفي.



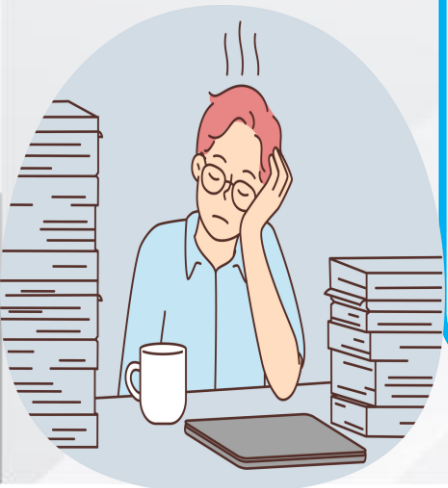
النظريات التي تفسر الاحتراق الوظيفي

3. نظرية الدور الاجتماعي: The Role Theory

□ تشير النظرية إلى أن الأفراد قد يعانون من الضغط عندما تكون الأدوار الموكلة إليهم غير واضحة أو متناقضة. فعدم وضوح الأدوار يمكن أن يؤدي إلى القلق والإجهاد، مما يسهم في الاحتراق الوظيفي.

□ فروض النظرية:

1. عندما يكون هناك تضارب بين الأدوار التي يقوم بها الفرد (مثل العمل والعائلة)، يمكن أن يحدث ضغط يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.
2. عدم وضوح الأدوار يمكن أن يؤدي إلى القلق والإجهاد، مما يسهم في الاحتراق الوظيفي.
3. الأفراد الذين يشعرون بأن لديهم سيطرة أكبر على أدوارهم يكونوا أقل عرضة من الاحتراق. من خلال التعرف على الأدوار وتوقعاتها، يمكن للأفراد والمنظمات اتخاذ خطوات للحد من الضغط وتحسين بيئة العمل.



Lecture

10

النظريات التي تفسر الاحتراق الوظيفي

4. نظرية التوازن بين الجهد والمكافأة: Effort-Reward Imbalance Theory

□ تفترض النظرية أن الاحتراق يحدث عندما يكون هناك عدم توازن بين الجهد المبذول والمكافآت المتلقاة في العمل.

□ وتشير النظرية إلى عدة مفاهيم هي:

1. الجهد المبذول: يشير إلى العمل والجهد الذي يبذله الفرد في أداء مهامه.
2. المكافآت: تشمل التعويضات المالية، التقدير، الدعم الاجتماعي من الزملاء والمديرين.
3. عدم التوازن: يحدث عندما يشعر الفرد أنه يبذل جهدًا كبيرًا دون الحصول على مكافآت متناسبة.

هذا التوازن غير العادل يمكن أن يؤدي إلى مشاعر القلق والإرهاق، مما يرفع من احتمالات الإصابة بالاحتراق الوظيفي. الأفراد الذين يشعرون بعدم التقدير أو الانصاف في بيئة العمل يكونون أكثر عرضة لتجربة الاحتراق الوظيفي.



استراتيجيات الحماية من الاحتراق الوظيفي

1. التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

- الحفاظ على حدود واضحة بين الوقت المُخصص للعمل والوقت الخاص للحياة الشخصية، هو أمر بالغ الأهمية لمنع الاحتراق الوظيفي.
- ممارسة هوايات ممتعة وقضاء وقت مع الأسرة والأصدقاء.

2. إدارة الضغوط والتوتر: التعامل بشكل فعال مع الضغوط والتوتر المرتبطة بالعمل من خلال

تقنيات الاسترخاء والتأمل وممارسة الرياضة. يساعد هذا على الحفاظ على الصحة النفسية.

3. التنمية المهنية والتطوير الذاتي: الاستثمار في التنمية المهنية والتطوير الذاتي من خلال

التدريب والتعليم المستمر يساعد على تحسين المهارات والحفاظ على الحماس والدافعية في العمل.

4. الدعم الاجتماعي والتواصل: الحفاظ على شبكة من العلاقات الاجتماعية داخل وخارج العمل

يوفر الدعم النفسي والاجتماعي للفرد.



Lecture

10

أساليب إدارة الاحتراق الوظيفي

تتطلب إدارة الاحتراق الوظيفي مجموعة من الأساليب لتنظيم العمل وتقليل الضغوط؛ بهدف تحسين الصحة النفسية وزيادة الإنتاجية، مما يساعد على تقليل العبء النفسي الناتج عن المهام الروتينية. كل ذلك يساهم في خلق بيئة عمل أكثر صحة وإيجابية. المهارات الناعمة: تلعب المهارات الناعمة دورًا حيويًا في الحماية من الاحتراق الوظيفي، خاصة في مجالات الإعلام والتسويق. تشمل هذه المهارات ما يلي:

أولاً: مهارة إدارة الوقت في العمل الإعلامي

مهارة الوقت تعتبر مهارة حيوية في بيئة العمل السريعة ذات الضغوط العالية مثل الإعلام والتسويق. فهي تساعد في التعامل مع المواعيد النهائية الضيقة والمهام المتعددة، مما يساهم في تحسين الكفاءة وتقليل الشعور بالإرهاق.



Lecture

10

أساليب إدارة الاحتراق الوظيفي

أنواع الوقت في العمل الإعلامي:

1. **الوقت الإبداعي:** هو الوقت الذي يُستثمر في التفكير الإبداعي وتوليد الأفكار الجديدة والتخطيط المستقبلي. فالابتكار يساعد في خلق محتوى مميز وجذاب.
2. **الوقت التحضيري:** هو الوقت الذي يُخصص للتحضير للمهام والمشاريع. يشمل البحث، وجمع المعلومات، وتخطيط الاستراتيجيات. فيساعد في وضع أساس قوي للمشاريع، مما يقلل من الأخطاء ويزيد من الكفاءة.
3. **الوقت الإنتاجي:** هو الوقت الذي يُستخدم في تنفيذ المهام الفعلية وإنتاج المحتوى. يشمل الكتابة، التحرير، والتصوير. أي تنفيذ الأعمال التي تم التخطيط لها في الوقت الإبداعي والتحضير لها في الوقت التحضيري. لذا يُعتبر الوقت الإنتاجي أكثر أهمية لأنه يتضمن تحقيق الأهداف وتحويل الأفكار إلى واقع.



Lecture

10

أساليب إدارة الاحتراق الوظيفي

أنواع الوقت في العمل الإعلامي:

4. **الوقت العام أو غير المباشر:** هو الوقت الذي لا يُخصص مباشرة لمهام العمل، يشمل الاجتماعات، التفاعل الاجتماعي، أو فترات الانتظار. أي الوقت المُخصص للقيام بنشاطات فرعية. على الرغم من أنه قد يبدو غير مُنتج، إلا أنه يمكن أن يسهم في بناء العلاقات وتعزيز التعاون بين الفريق.

إن فهم أنواع الوقت يساعد الأفراد في تنظيم مهامهم بشكل أفضل وزيادة الإنتاجية. من خلال تخصيص الوقت بشكل مناسب لكل نوع، يمكن للموظفين في المجال الإعلامي تحسين أدائهم ومواجهة التحديات بشكل أكثر فعالية.



استراتيجيات إدارة الوقت الفعال:

1. **تحديد الأولويات:** يجب إعداد قائمة بالمهام اليومية وتصنيفها حسب الأولوية (عاجل، مهم، عادي)، وفقاً لتقنية مصفوفة أيزنهاور.
2. **التخطيط المُسبق:** التخطيط الجيد للأنشطة اليومية والأسبوعية يساعد في تجنب التأخير والضغط. يجب تخصيص وقت محدد لكل مهمة والتأكد من الالتزام به، مما يسهل إدارة الوقت بشكل فعال ويقلل من التسويف الذي يعد أحد أكبر العوائق أمام إدارة الوقت الفعال.
3. **استخدام تقنية "بومودورو" Pomodoro:** وتعتمد على تقسيم العمل إلى فترات زمنية قصيرة، حيث يتم تخصيص فترات العمل لمدة (25 دقيقة)، تليها فترة راحة (5 دقائق). هذه الطريقة تساعد في تحسين التركيز والنشاط وزيادة الإنتاجية، حيث يشعر الفرد بأنه يحصل على مكافأة بعد كل فترة عمل.



استراتيجيات إدارة الوقت الفعال:

4. **تجنب التشتيث:** من خلال خلق بيئة عمل خالية من المشتتات مثل الهواتف المحمولة أو وسائل التواصل الاجتماعي، وتقليل الاجتماعات غير الضرورية.
5. **تقييم الأداء:** مراجعة قائمة المهام بشكل دوري لتقييم الإنجازات. والاحتفال بالإنجازات لتعزيز الدافع والحفاظ على الحماس.
6. **التكيف مع الضغوط:** بمعنى القدرة على تعديل الخطط عند حدوث تغيرات غير متوقعة.
7. **تفويض المهام:** يمكن توزيع الأعمال بين أعضاء الفريق، مما يزيد من الكفاءة ويقلل من الضغوط، كما يمنح الفرصة للزملاء لتطوير مهارات جديدة واكتساب خبرات. لنجاح المهمة يجب مراعاة ما يلي:
 - تحديد المهام القابلة للتفويض: اختر المهام التي يقوم بها الآخرون.
 - اختيار الشخص المناسب: التأكد من أن الشخص يمتلك المهارات والخبرات اللازمة لتنفيذ العمل.
 - تقييم الأداء: راجع نتائج العمل الذي تم تفويضه وتقديم التغذية الراجعة لتحسين الأداء المستقبلي.



ثانيًا: مهارة التواصل الفعال

تعتبر مهارة التواصل الفعال ضرورية في العمل الإعلامي، حيث تسهم في تعزيز التعاون، وبناء علاقات قوية بين الموظفين والإدارة، وتقليل مستويات الاحتراق الوظيفي. فالتواصل الجيد يساعد على خلق بيئة عمل صحية وداعمة.

❖ عناصر التواصل الفعال:

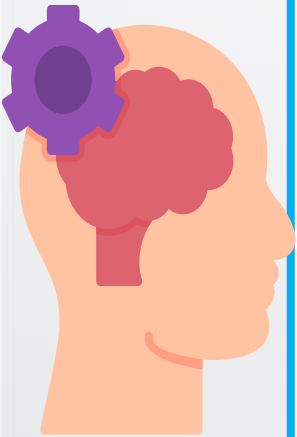
1. **الاستماع النشط:** ويتم من خلال فهم الرسالة: أي التركيز على ما يقوله الآخرون بدلاً من التفكير في الرد. وطرح الأسئلة: أي الاستفسار عن النقاط غير الواضحة يعزز الفهم ويظهر الاهتمام.
2. **التعبير الواضح:** استخدام لغة بسيطة وتجنب المصطلحات المعقدة لضمان وضوح الرسالة. كما يجب التحضير المسبق للأفكار والخطط لضمان التعبير الفعال.
3. **التواصل غير اللفظي:** هو شكل من أشكال الاتصال الذي لا يعتمد على الكلمات، بل يستخدم تعابير الوجه، ونبرة الصوت، وحركات الجسم، حيث يعكس المشاعر والأفكار بشكل قد يكون أكثر تأثيرًا من الكلمات نفسها.



ثانيًا: مهارة التواصل الفعال

❖ استراتيجيات لتعزيز التواصل الفعال:

1. **تحديد الأهداف:** وضع أهداف واضحة لكل تواصل، سواء كان اجتماعًا أو محادثة فردية.
2. **تحديد الأدوار والمسؤوليات:** يساعد التواصل الجيد في توضيح الأدوار والمسؤوليات لكل موظف، مما يقلل من الغموض الذي يمكن أن يسبب الضغط النفسي.
3. **تعزيز التعاون والعمل الجماعي:** عندما يتمكن الموظفون من التواصل بفعالية، يصبح العمل الجماعي أكثر سلاسة. التعاون الجيد بين الفريق يمكن أن يقلل من عبء العمل الفردي ويخفف الضغط النفسي.
4. **توفير بيئة مفتوحة:** خلق بيئة تشجع على التعبير عن الآراء والملاحظات دون خوف من الانتقاد.
5. **تقديم التغذية الراجعة البناءة:** يساعد التواصل الفعال في تقديم تغذية راجعة بناءة للموظفين، مما يعزز شعورهم بالتقدير ويزيد من دافعيتهم للعمل بشكل أفضل.



Lecture

10

أساليب إدارة الاحتراق الوظيفي

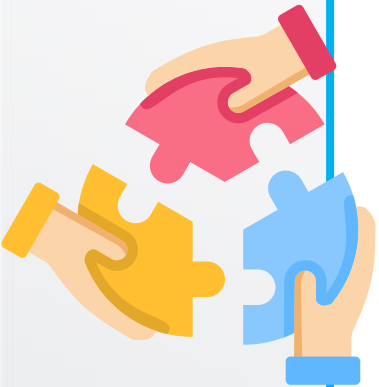
❖ استراتيجيات لتعزيز التواصل الفعال:

6. التواصل أثناء الأزمات: يتطلب:

- الشفافية: قدم معلومات واضحة ومباشرة حول الوضع الراهن. تجنب الغموض وكن صريحًا بشأن التحديات الحالية وطرق التغلب عليها؛ مما يقلل من المشاعر السلبية كالقلق والإحباط
- الدعم النفسي: تقديم الدعم والمساعدة للزملاء أثناء الفترات الصعبة يُعزز الروح الجماعية.

7. معالجة المشكلات بسرعة: عندما يكون هناك تواصل مفتوح، يمكن حل المشكلات قبل أن تتفاقم وتؤدي إلى الاحتراق الوظيفي. القدرة على التحدث عن التحديات والمشاكل تساعد في إيجاد حلول سريعة وفعالة.

تعتبر مهارة التواصل الفعال أداة حيوية لإدارة الاحتراق الوظيفي، حيث تسهم في خلق بيئة عمل إيجابية وتعزز الصحة النفسية للموظفين.



ثالثًا: مهارة التعليم والتدريب الذاتي

❖ أهمية التعليم المستمر والتدريب الذاتي:

1. تعزيز الكفاءة المهنية: يساعد التعلم المستمر في تحسين المهارات الفنية والإبداعية.
2. مواكبة التطورات الحديثة: اكتساب المعرفة الجديدة ومواكبة التطورات التقنية يعزز الثقة بالنفس.
3. تحفيز الإبداع: التعليم المستمر يفتح آفاقًا جديدة ويشجع على التفكير الإبداعي، مما يساهم في تطوير أفكار جديدة ومبتكرة.

❖ آليات تنفيذ التعليم الذاتي:

1. تحديد الأهداف التعليمية: تحديد المهارات التي ترغب في تطويرها.
2. استغلال الموارد المتاحة: مثل الدورات التدريبية عبر الإنترنت، والكتب، والمقالات، والندوات.
3. التفاعل مع المجتمع المهني: الانخراط في مجتمعات مهنية ومجموعات نقاشية يمكن أن يوفر دعمًا إضافيًا وتبادل المعرفة. وبالتالي يساعد في جعل التعليم جزءًا من الروتين اليومي.



رابعًا: مهارة القيادة والإدارة

❖ **تعريف القيادة:** هي القدرة على التأثير في الآخرين وتحفيزهم لتحقيق أهداف مشتركة على المدى البعيد. أما **الإدارة:** هي عملية تنظيم وتخطيط وتوجيه الموارد لتحقيق أهداف معينة .

❖ **المدير القائد** يتبنى أسلوبًا أكثر مرونة وإبداعًا من **المدير الإداري** يركز على العمليات والأنظمة.

من المهم أن يجمع القادة بين الإدارة والقيادة لتحقيق النجاح في بيئة العمل. القيادة تحتاج إلى رؤية وإلهام، بينما الإدارة تتطلب تخطيطًا وتنظيمًا دقيقًا

الإدارة	القيادة	
تتجه نحو الحاضر، وتعمل على إدارة الأنشطة اليومية	تتجه نحو المستقبل، وتضع رؤية طويلة الأمد	التوجه
تهدف إلى تحقيق الكفاءة والإنجاز وضمان سير العمل بسلاسة	تهدف إلى توجيه الرؤية وتحفيز الأفراد لتحقيق أهداف مشتركة	الهدف
تعتمد على الخطط والتنظيم والرقابة والتوجيهات	تعتمد على العلاقات الشخصية وبناء الثقة.	الأساليب
تتسم بالحفاظ على الاستقرار وضمان سير العمل بشكل منتظم	تتسم بالمرونة والابتكار والابداع	الخصائص

أساليب إدارة الاحتراق الوظيفي

❖ مبادئ القيادة الفاعلة:

1. **الرؤية الواضحة:** يجب أن يكون لدى القائد رؤية واضحة للمستقبل وأهداف محددة، مما يساعد الفريق على فهم الاتجاه الذي يسرون نحوه.
2. **المرونة والتكيف:** في عالم الإعلام المتغير بسرعة، يجب أن يتمتع القادة بالمرونة والقدرة على التكيف مع الظروف الجديدة. هذا يعني القدرة على تعديل الاستراتيجيات والخطط بناءً على التغيرات السريعة في الأحداث أو متطلبات الجمهور.
3. **التحفيز والإلهام:** يجب على القائد تحفيز الفريق وإلهامهم لتحقيق أفضل ما لديهم. يمكن تحقيق ذلك من خلال الاعتراف بالجهود والنجاحات.
4. **المشاركة والتعاون:** يجب على القائد تشجيع المشاركة الفعالة من أعضاء الفريق في التخطيط والتنفيذ والتقويم والمتابعة وفي اتخاذ القرارات، مما يعزز من الشعور بالانتماء ويساعد في تحقيق الأهداف المشتركة.



أساليب إدارة الاحتراق الوظيفي

❖ مبادئ القيادة الفاعلة:

5. **المسؤولية والمصداقية:** يجب أن يتحمل القائد المسؤولية عن قراراته وأفعاله، مما يعزز المصداقية والثقة بينه وبين الفريق. فالثقة هي عنصر حاسم في القيادة الفاعلة.
6. **تحديد المسؤوليات والمساءلة:** يجب تحديد المسؤوليات بوضوح لكل فرد في الفريق. كما يجب أن يكون هناك نظام واضح للمساءلة، وأن يكون كل فرد على دراية بالعواقب.
7. **مبدأ السلطة القيادية:** أي اعتماد القائد على السلطة النابعة من الخبرة والمعرفة العلمية، وليست النابعة من القانون، مما يجعله أكثر تأثيرًا.
8. **تطوير المهارات:** الاستثمار في تطوير مهارات الفريق من خلال التدريب والتوجيه، مما يعزز من كفاءتهم ويزيد من قدرتهم على مواجهة التحديات.
9. **الابتكار والإبداع:** تشجيع التفكير الإبداعي والابتكار في العمل يساعد على تطوير أفكار جديدة وحل المشكلات بطرق مبتكرة.



Lecture

10

أساليب إدارة الاحتراق الوظيفي

❖ أنواع القيادة:

1. **القيادة التحويلية:** تركز على تحفيز الأفراد لتجاوز توقعاتهم من خلال الإلهام والرؤية المشتركة. تشجع على الابتكار والتغيير، مما يساعد على تطوير الأفكار الجديدة.
2. **القيادة التبادلية:** تعتمد على العلاقات المتبادلة بين القائد والموظفين. وتركز على كل من المكافآت والعقوبات لتحقيق الأداء المطلوب.
3. **القيادة الديمقراطية:** تشجع على مشاركة الفريق في اتخاذ القرارات. تعزز التفاعل والتعاون، مما يزيد من روح الفريق.
4. **القيادة الأوتوقراطية:** تتسم بالتوجيه الصارم والقرارات الفردية. تناسب حالات الضغط العالي عندما يتطلب الأمر اتخاذ قرارات سريعة.
5. **القيادة بالقوة:** يتمثل القائد في نموذج يُحتذى به، مما يلهم الآخرين لاتباع سلوكه. وتعزز الثقة والاحترام بين القائد والموظفين.



أساليب إدارة الاحتراق الوظيفي

❖ **الاعتبارات التي تحدد أسلوب القيادة:** يتطلب اختيار أسلوب القيادة الفعّال تقييم شامل للعديد من العوامل منها:

1. **طبيعة المهمة أو الهدف:** تختلف أساليب القيادة حسب نوع المهمة التي يجب إنجازها. المهام المُعقدة أو التي تتطلب إبداعًا قد تستفيد من أسلوب القيادة الديمقراطية أو التحويلية، بينما المهام الروتينية قد تتطلب أسلوبًا أكثر استبدادية " القيادة الأوتوقراطية.
2. **خصائص الأفراد في الفريق:** مهارات وخبرات أعضاء الفريق تلعب دورًا كبيرًا في تحديد الأسلوب المناسب. إذا كان الفريق مكونًا من أفراد ذوي خبرة وكفاءة عالية، فإن أسلوب عدم التدخل أو القيادة الديمقراطية قد يكون أكثر فعالية.
3. **البيئة التنظيمية:** الثقافة التنظيمية والهيكل الإداري يؤثران على كيفية تطبيق أساليب القيادة. في بيئات العمل التي تشجع التعاون والمشاركة، تكون القيادة الديمقراطية أو التبادلية أكثر نجاحًا.



أساليب إدارة الاحتراق الوظيفي

❖ الاعتبارات التي تحدد أسلوب القيادة:

4. **الوقت المتاح:** في الحالات التي تتطلب اتخاذ قرارات سريعة، قد يكون من الضروري استخدام أسلوب قيادي استبدادي (القيادة الأوتوقراطية) لضمان سرعة التنفيذ.
5. **الأهداف طويلة المدى مقابل الأهداف قصيرة المدى:** إذا كانت الأهداف تركز على تحقيق نتائج سريعة، فقد يكون الأسلوب الاستبدادي مناسبًا، بينما الأهداف طويلة الأجل قد تستفيد من أساليب تحفيزية مثل القيادة التحويلية.
6. **التغيرات في الظروف الخارجية:** التغيرات السريعة في السوق أو البيئة الاقتصادية يمكن أن تؤثر على اختيار القائد لأسلوبه القيادي، مما يستدعي مرونة في التكيف مع الظروف الجديدة.
7. **القيم الشخصية للقائد:** قيم ومعتقدات القائد تلعب دورًا مهمًا في تحديد أسلوب قيادته. القادة الذين يقدرون التعاون والمشاركة يميلون إلى استخدام أساليب ديمقراطية وتعاونية.
8. **ردود فعل الفريق:** مدى استجابة الفريق لأساليب القيادة المختلفة يمكن أن يؤثر أيضًا على اختيار الأسلوب الأنسب لتحقيق النتائج المرجوة.



أساليب إدارة الاحتراق الوظيفي

❖ **القائد الناجح:** هو الذي يقود أعضاء المؤسسة أو الفريق نحو الاتجاه الصحيح لتحقيق

أهداف مشتركة. ويتميز بصفات ومهارات تتضمن:

❖ **صفات القائد الإعلامي:** القائد الإعلامي يتمتع بعدة مواصفات أساسية تساهم في نجاحه.

1. **التواصل الفعال:** القدرة على التواصل بفعالية مع الجمهور ويستمتع لآراء الآخرين، والقدرة

على بناء علاقات قوية مع الصحفيين، والمصممين، والشركاء في الصناعة

2. **إبداع وابتكار:** يجب أن يكون قادراً على التفكير خارج الصندوق وابتكار محتوى جديد وجذاب.

3. **المرونة:** القدرة على التكيف مع التغييرات السريعة في مجال الإعلام والتكنولوجيا.

4. **مهارات قيادية:** يجب أن يكون قادراً على قيادة فريقه وتحفيزه لتحقيق الأهداف المشتركة.

5. **أخلاقيات مهنية:** الالتزام بالقيم الأخلاقية والمهنية في جميع جوانب العمل الإعلامي.

6. **القدرة على اتخاذ القرار:** يتخذ قرارات مستنيرة بناء على تحليل دقيق للمعلومات.

القائد الناجح
هو من يحقق
التوازن بين
تحقيق الأهداف
وتحفيز الفريق،
مما يؤدي إلى
نجاح جماعي
مستدام.



Lecture

10

أساليب إدارة الاحتراق الوظيفي

❖ **المهارات الأساسية للقائد الإعلامي:** وتشمل:

1. **إدارة المشاريع:** القدرة على تخطيط وتنفيذ وإدارة المشاريع بفعالية لضمان تحقيق الأهداف المحددة ضمن المواعيد النهائية.
2. **تحليل البيانات الضخمة:** استخدام أدوات تحليل البيانات لفهم سلوك الجمهور وتقييم فعالية الحملات التسويقية والإعلامية.
3. **معرفة التكنولوجيا الحديثة:** استخدام الأدوات الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي بفعالية، لتعزيز الرسائل التسويقية والإعلامية.
4. **مهارات القيادة:** القدرة على قيادة الفريق وتوجيهه نحو تحقيق الأهداف المشتركة، بما يشمل توزيع المهام وإدارة الوقت بشكل فعال.
5. **مهارة التفاوض:** مهارة التفاوض مع الشركاء والعملاء لضمان تحقيق أفضل النتائج الممكنة للمؤسسة.
6. **إدارة الأزمات:** القدرة على التعامل مع المشكلات التي قد تطرأ أثناء تنفيذ الحملات أو إدارة الفريق.



خامسًا: مهارة حل المشكلات

يقصد بها القدرة على تحليل المواقف وتحديد العقبات، ثم اتخاذ الخطوات اللازمة للتغلب على التحديات مُستخدِمًا المعلومات والمعرفة التي سبق له تعلمها. تتضمن هذه المهارة فهم جوانب المشكلة بشكل واضح، مما يُمْكِن الفرد من التعرف على أبعادها وأسبابها الحقيقية.

❖ أهمية تعلم مهارة حل المشكلات:

1. تقليل التوتر: يساعد حل المشكلات في تقليل الشعور بالتوتر الناتج عن الضغوط اليومية.
2. زيادة الكفاءة: يعزز التفكير النقدي والإبداع في العمل، مما يؤدي إلى تحسين جودة المحتوى.
3. تعزيز الشعور بالتحكم: يمنح الأفراد شعورًا بالتحكم في مواقفهم، مما يقلل من مخاطر الاحتراق الوظيفي.
4. تعزيز التعاون بين فريق العمل، وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أكثر كفاءة وفعالية.



❖ خطوات حل المشكلات:

1. **تحديد المشكلة:** التعرف على الأسباب الجذرية للمشكلة التي تحول الوصول إلى هدف محدد.
2. **جمع المعلومات:** تحليل الموقف من خلال جمع البيانات والتفاصيل المتعلقة بالمشكلة. يمكن أن يشمل ذلك مراجعة الجداول الزمنية، الأهداف، والتوقعات.
3. **تقديم الحلول:** التفكير في خيارات متعددة لحل المشكلة. يمكن أن تكون هذه الحلول تغيير نمط العمل، تحسين التواصل مع الزملاء، أو طلب الدعم من الإدارة.
4. **تقييم الحلول:** تحليل كل خيار من حيث الفوائد والمخاطر المحتملة. يجب التفكير في كيفية تأثير كل حل على مستوى الاحتراق الوظيفي.
5. **تنفيذ الحل:** اتخاذ قرار وتنفيذ الحل المختار. ينبغي وضع خطة واضحة لتنفيذ التغييرات المطلوبة.
6. **تقييم النتائج:** بعد تنفيذ الحل، يجب تقييم فعاليته. إذا لم يحقق النتائج المرجوة، يمكن العودة إلى الخطوات السابقة وتعديل الحلول، بما يساعد على اتخاذ قرارات مستنيرة.



الذكاء الاصطناعي بين الأتمتة والاحتراق الوظيفي

في ظل التحول الرقمي المُتسارع، لم يعد الذكاء الاصطناعي AI مجرد برامج مساعدة، بل أصبح جزءاً أصيلاً من بيئة الإعلام والتسويق الرقمي (توليد محتوى، وتحليل البيانات الضخمة، وأتمتة الحملات). هذا التحول خلق ضغوطاً وفرصاً في آن واحد، مما أدى لتغيير خريطة "الاحتراق الوظيفي" لدى الممارسين. أي أنه يُعد عامل مزدوج التأثير؛ فهو من جهة يزيد ضغوط العمل، ومن جهة أخرى يقدم فوائد تُسهل المهام مثل الأتمتة.

أولاً: الذكاء الاصطناعي كأداة للوقاية من الاحتراق من خلال: (الجانب الإيجابي)

1. **أتمتة المهام الروتينية:** تساعد في تقليل الوقت المستهلك في إنجاز المهام الروتينية مثل كتابة الأخبار البسيطة أو جدولة المنشورات، مما يوفر "الوقت الإبداعي" للمخطط الإعلامي.
2. **تحسين اتخاذ القرار:** استخدام الخوارزميات لتحليل البيانات الضخمة، مما يقلل من "الإجهاد العقلي" الناتج عن محاولة استيعاب كميات هائلة من المعلومات يدوياً.
3. **تخفيف ضغط المواعيد النهائية:** يُساهم الذكاء الاصطناعي في إنجاز المسودات الأولية بسرعة، مع تنظيم المهام وفق الأولويات؛ مما يمنع الوصول لمرحلة 'المقاومة' ويمنح الإعلامي مساحة إبداعية حقيقية.

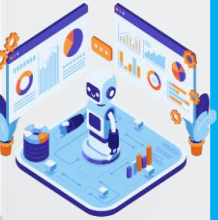


الذكاء الاصطناعي بين الأتمتة والاحتراق الوظيفي

ثانياً: تحديات الذكاء الاصطناعي: (الجانب السلبي)

تشير نتائج دراسة في جامعة كاليفورنيا أجريت عام 2024 إلى حقيقة مهمة: "الذكاء الاصطناعي قد يزيد ضغط العمل بدلاً من تخفيفه"؛ لأن سهولة الإنجاز دفعت الموظفين لملء أوقات فراغهم بمهام إضافية، ورفعت سقف توقعات الإدارة، مما جعل "مكاسب الإنتاجية" تتحول إلى "عبء نفسي"؛ وبالتالي يخلق الذكاء الاصطناعي ضغوطاً تؤدي للاحتراق الوظيفي بطرق لم نعهدها. **وفيما يلي أهم أسباب الاحتراق الوظيفي المتعلقة بالذكاء الاصطناعي:**

1. **القلق من الإحلال الوظيفي:** الخوف المستمر من فقدان الوظيفة يؤدي إلى الاحتراق الوظيفي وتراجع الأمان الوظيفي.
2. **توقعات الأداء الفائقة:** مع وجود الذكاء الاصطناعي، قد ترفع الإدارات سقف التوقعات من الإعلامي لإنتاج كميات أكبر في وقت أقل، مما يزيد من "الضغوط التنظيمية".
3. **غموض الهوية المهنية:** عندما يقوم الذكاء الاصطناعي بالجزء الأكبر من العمل الإبداعي، يتسائل الإعلامي هل أنا صانع الرسالة أم مجرد مُشغل أدوات؟، مما يؤدي إلى فقدان الشغف أو تراجع "الرضا الوظيفي".
4. **تغيير طبيعة العبء:** الأتمتة تقلل الإرهاق الروتيني، لكنها تفرض ضغطاً لتعلم مهارات وأدوات جديدة بسرعة هائلة.



الذكاء الاصطناعي بين الأتمتة والاحترق الوظيفي

ثالثًا: استراتيجيات الحماية من الاحترق الوظيفي (نحو استخدام واعٍ للذكاء الاصطناعي) بناءً على نظريات التكيف والتوازن بين الجهد والمكافأة، **نقترح الاستراتيجيات الآتية:**

1. **وضع حدود تقنية:** عدم استخدام أكثر من 3 أدوات ذكاء اصطناعي في وقت واحد، وتخصيص فترات "عمل بشري خالص".
2. **إعادة تعريف الدور:** التعامل مع الذكاء الاصطناعي كأداة "مساعدة" وليس "بديلاً"، مع الاحتفاظ بالمهام الإبداعية والنقدية للإنسان.
3. **تطوير التربية الإعلامية النقدية:** كلما زادت قدرتك على توجيه الآلة ونقد مخرجاتها، قل شعورك بالعجز أمامها.

تذكر أن: النجاح في المستقبل لا يتوقف على "إتقان التقنية" فحسب، بل على "إدارة علاقتنا بالتقنية". فالإعلامي الذكي هو من يعرف متى يستعين بالذكاء الاصطناعي، ومتى يبتعد عنه ليحمي صحته النفسية وهويته الإبداعية.



الاحتراق الوظيفي في الإعلام الرقمي



خاتمة ➤

في ختام هذه المحاضرة، يمكننا أن نستنتج أن:

العلاقة بين الاحتراق الوظيفي والرضا الوظيفي

- ❑ **الاحتراق الوظيفي** هو حالة من التعب الجسدي والعاطفي والعقلي الناتج عن الضغط المستمر في العمل، مما يؤدي إلى تراجع الأداء والشعور بالإرهاق. قد يؤثر الاحتراق الوظيفي بشكل سلبي على الصحة العامة والرضا الوظيفي للفرد.
- ❑ **الرضا الوظيفي** هو الشعور بالارتياح والرضا عن العمل، الذي يتضمن عوامل مثل الأجر، بيئة العمل، العلاقات مع الزملاء، وفرص التطوير والتدريب.
- الاحتراق الوظيفي يمكن أن يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي. عندما يشعر الفرد بالإرهاق، يصبح أقل قدرة على الاستمتاع بعمله. كما أن الأفراد الذين يشعرون بالرضا الوظيفي يميلون إلى مواجهة الاحتراق الوظيفي بشكل أفضل، حيث إن الرضا يُعزز من التحفيز والدافع للعمل.

المصادر والمراجع:

1. حسني نصر، إسلام عبد الرؤوف، مستوى الاحتراق النفسي لدى الإعلاميين في تليفزيون سلطنة عُمان: دراسة ميدانية خلال عام 2022م، مجلة الآداب والعلوم الاجتماعية، سلطنة عمان، جامعة قابوس، المجلد: 14 ، العدد: 1، أبريل 2023.
2. طلعت حكيم، علم النفس الإعلامي: رؤى معاصرة ودراسات تطبيقية، (القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية، 2020).
3. على القرني، نموذج مقترح لأثر الاحتراق الوظيفي على أداء الموظفين ودرجة الرضا الوظيفي لهم، المجلة العربية للإدارة، مجلد: 42، العدد: 2، 2022.
4. نبيهة صالح السامرائي، علم النفس الإعلامي (مفاهيم - نظريات - تطبيقات)، (عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع، ط 1 ، 2007).



Thank You