



جامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعريريج
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإجتماعية



شعبة: علم النفس
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

مجموعة محاضرات السداسي السادس لطلبة ليسانس - تخصص علم النفس العمل والتنظيم
في مقياس:

الصحة النفسية في العمل

أستاذ المقياس: د. علي لفقير

السنة الجامعية: 2020/2019

المحاضرة رقم 01: ماهية الصحة النفسية والتوافق

تمهيد

تعالج هذه المحاضرة الصحة النفسية والتوافق والمفاهيم المرتبطة بهما وذلك من خلال الوقوف على أدبيات موضوع الصحة النفسية من حيث هي كعلم وتعريف العلماء والكتاب، ثم مصطلح التوافق وصولاً إلى المفاهيم المرتبطة بها

1- الصحة النفسية (Mental Health) .

1.1. علم الصحة النفسية (Mental Hygiene) :

علم الصحة النفسية هو الدراسة العلمية للصحة النفسية وعملية التوافق النفسي، ما يؤدي إليها وما يحققها، وما يحدث من مشكلات واضطرابات وأمراض نفسية ودراسة أسبابها وتشخيصها وعلاجها والوقاية منها.

إن علم النفس بصفة عامة يدرس السلوك في سوائه وانحرافه. وعلم النفس يخدم علم الصحة النفسية من خلال دراساته العلمية عن طريق الوقاية والعلاج، ويمكن النظر إلى علم النفس على أنه "علم صحة" حيث أنه يقدم خدماته في مجال الصحة، وخاصة الصحة النفسية والعلاج النفسي، وإن فروع علم النفس المرضي وعلم النفس العلاجي وعلم النفس التحليلي وما تتناوله من موضوعات ومجالات خير دليل على العلاقة بين علم النفس والصحة.

وعلم الصحة النفسية يفيد علوم النفس والتربية والاجتماع وكذلك علوم الإحياء و الطب النفسي. غير أن صلتها وثيقة بوجه خاص بعلم نفس الطفل، فالاضطرابات الوظيفية توضع أصولها كما رأينا في الطفولة المبكرة، وكذلك بعلم النفس الاجتماعي الذي يستهدف تحسين العلاقات الإنسانية بين أفراد الجماعة، هذا بالإضافة إلى ما يفيد من علم النفس العمل والتنظيم الذي يرمي إلى حل المشكلات الصناعية حلاً علمياً إنسانياً يهتم براحة العامل وصحته وكرامته كما يهتم بزيادة إنتاجيته.

2.1. مفهوم الصحة النفسية (Mental Health) :

لقد كثرت الاجتهادات حول معنى الصحة النفسية عندما نقف أمام مشكلة من مشكلات اضطرابات السلوك، بمعنى آخر: عندما نقابل السلوك غير السوي نسبة إلى المعيار الشائع للسلوك في أي مجتمع من المجتمعات، وعندما نجد أنفسنا أمام تعريف السواء كنموذج السلوك نقرب منه أو نبتعد عنه بنسبة متفاوتة.

يعد مايبير (Mayer) أول من استخدم مصطلح الصحة النفسية للدلالة على نمو السلوك الشخصي والاجتماعي نحو الكمال.

وللصحة النفسية معاني وتعريف متعددة - سنتعرض لأهمها بغية الوصول إلى تعريف يمكن أن نستعين به في رسم السبل المؤدية إلى سلامة العقل والمحافظة عليه من التعرض للاضطرابات السلوكية بأشكاله المختلفة.

من التعاريف الشائعة للصحة هي الخلو من أعراض المرض النفسي أو العقلي، ويلقى هذا التعريف قبولاً بين المختصين في مجال الطب النفسي.

ولا شك أن هذا التعريف إذا قمنا بتحليله نجد أنه مفهوم ضيق محدود لأنه يعتمد على حالة السلب أو النفي، كما أنه يقصر معنى الصحة النفسية على خلو الفرد من أعراض المرض العقلي أو النفسي وهذا جانب واحد من جوانب الصحة النفسية، فقد نجد فرداً خالياً من أعراض المرض العقلي أو النفسي ولكنه مع ذلك غير ناجح في حياته ، وعلاقاته بغيره.

وكذلك إذا تأملنا في حياة وسلوك الأفراد الذين نعرفهم ونتعامل معهم في كل يوم، والذين لا تصل أعمالهم وتصرفاتهم إلى درجة الاختلال التام و الشذوذ والغرابة فيتبين لنا أنهم لا يتساوون جميعاً من حيث تفاعلهم بحياتهم ورضاهم من حيث قدراتهم على التوافق بين مختلف أهدافهم واهتماماتهم ونزعاتهم، أو من حيث نجاحهم في إقامة العلاقات الطيبة والتوافق مع الأشخاص المحيطين بهم، ومع مطالب البيئة الاجتماعية والمادية، حيث نرى فيمن نعرفهم أفراداً يغلب الرضا والسعادة على حياتهم وآخرون يغلب الضيق والتعاسة.

يتبين من ما تقدم ان الصحة النفسية ليست مجرد الخلو من المرض ، لاننا نلاحظ أن مجرد الخلو من المرض لا يحتم قدرة الفرد على مواجهة الأزمات العادية ولا يتبعه الشعور الايجابي بالسعادة.

وعليه يعتبر تعريف الصحة النفسية بالنظر إلى الأعراض النفسية والعقلية فقط من التعاريف السلبية للصحة النفسية

في حين هناك تعريفات ايجابية للصحة النفسية والتي هي:

• الصحة النفسية بأنها حالة من الأداء الناجح للوظائف الذهنية مما يؤدي إلى أنشطة إنتاجية وتحقيق

علاقات مع الأشخاص الآخرين والقدرة على التكيف مع التغيرات ومواجهة الشدائد فالصحة النفسية أمر لا

غنى عنه لتحقيق الرفاهية الذاتية والأسرية وحتى المساهمة في المجتمع المحلي"

وترى زينب عبد الرزاق غريب وآخرون أن: " الصحة النفسية حالة دائمة نسبياً يكون فيها الفرد متوافقاً نفسياً، شخصياً،

وانفعاليا واجتماعيا أي مع نفسه أو مع بيئته، ويشعر بالسعادة مع نفسه ومع الآخرين ويكون قادراً على تحقيق ذاته،

واستغلال قدراته وإمكاناته إلى أقصى حد ممكن، ويكون مواجهة مطالب الحياة وتكون شخصيته متكاملة سوية،

وسلوكة عاديا ويكون حسن الخلق بحيث يعيش في سلام ."

- من خلال ما سبق نستنتج أن الصحة النفسية هي حالة نسبية مرتبطة بمستوى فعالية الفرد داخل المجتمع،

فقدرة وفعالية الفرد على تجاوز المواقف يبين سلامة الصحة لنفسية وقدرته على الخروج من الموقف الإحباطي.

أن رضا الفرد عن نفسه وان يتقبل ذاته كما يتقبل الآخرين ، فلا يبدو منه ما يدل على عدم التوافق الاجتماعي، كما

لا يسلك سلوكاً اجتماعياً شاذاً ، بل يسلك سلوكاً معتدلاً يدل على اتزانه الانفعالي والعاطفي والعقلي في ظل مختلف

المجالات وتحت تأثير جميع الظروف.

إن هذا الشخص وأمثاله أسوياء، لأنهم يتمتعون بقدر كاف من لصحة النفسية حيث يمكنهم أن يعيشوا في وفاق

وسلام مع أنفسهم من جهة ومع غيرهم في محيط المجتمع من جهة أخرى.

تتضح أهمية الدراسة العلمية للصحة النفسية في مجتمع العصر الحديث في حماية المجتمع الإنساني من تزايد معدلات الأمراض النفسية والعقلية وانحرافات السلوك وفي الحد من تفاقم هذه الظاهرة، والإحصاءات الحديثة تنبه المجتمع الإنساني تحذره من الخطر المتزايد بظاهرة اضطرابات الشخصية بصفة عامة .

2- التوافق

لم يعد التوافق مفهوما أساسيا لعلم النفس بصورة عامة، بل أصبح من المفاهيم الأساسية للصحة النفسية والبعاد الأساسي الذي يفرض نفسه على الصحة النفسية، حيث يشير مفهوم التوافق لغة إلى الاتفاق، ومعنى الاتفاق من الناحية اللغوية مطابقة فعل الإنسان القدر خيرا أو شراً

في حين يشير المصطلح العلمي للتوافق " إلى علاقة منسجمة نسبيا بين الأفراد والجماعات

ومن الناحية الاصطلاحية تعرض الكثير من الباحثين لموضوع التوافق حيث يعرف:

- **عبد الحميد محمد الشاذلي:** " بأنه حالة يتم فيها إشباع حاجات الفرد من جهة، ومطالب البيئة من جهة

أخرى إشباعا تاما، وهو يعني الاتساق بين الفرد والهدف أو البيئة الاجتماعية".

- **أما في تعريف مصطفى عشوي:** " فإن التوافق عبارة عن عملية يقوم الفرد أثناءها بجهد حسب ما يتطلبه

الموقف للتغلب على مختلف العوائق - التي تم التطرق لها - لتحقيق الرغبات، وإشباع الحاجات، إذ يؤدي ذلك

إلى تحقيق حالة من الرضا النفسي العام".

- **ويرى احمد عزت راجح أن:** " التوافق حالة من التواءم والانسجام بين الفرد ونفسه وبينه وبين بيئته، تبدو

في قدرته على إرضاء أغلب حاجاته وتصرفه تصرفا مرضيا إزاء مطالب البيئة المادية والاجتماعية. ويتضمن

التوافق قدرة الفرد على تغيير سلوكه وعاداته عندما يواجه موقفا جديدا أو مشكلة مادية أو اجتماعية أو خلقية

أو صراعا نفسيا...".

- **ويذكر أيزنك (Eysenk):** " أن التوافق علاقة انسجام الشخص مع البيئة المادية والاجتماعية".

وعليه ومن خلال جملة التعاريف السابقة يعد التوافق عملية توائم وانسجام بين الفرد وبيئته وتحقيق اشباعات

ذاته الداخلية، والرضا عن النفس .

يعمل الفرد دائما على تحقيق التوافق ويلجا ذلك إلى أساليب مباشرة وغير مباشرة.

- والواقع أن موضوع التوافق بالنسبة للكائن البشري يتكون من جانبين:

أ. الجانب الأول الداخلي، ويتعلق بالتكوين العضوي والنفسي للفرد ككل.

ب. الجانب الثاني الخارجي، ويتعلق بالعوامل التي تتكون منها البيئة التي يعيش فيها الفرد.

- وكل جانب من هذين الجانبين يحتوي على مجموعة من العناصر ELEMENTS المؤثرة في عملية

التوافق الإنساني. ومنه فالتوافق عملية ديناميكية تتناول السلوك والبيئة الاجتماعية بالتعديل ليحدث التوازن

بين الفرد والبيئة

3 . المفاهيم المتداخلة مع الصحة النفسية والتوافق:

1.3 . التكيف (Adaptation):

إن حديثنا عن عدم التوافق يضطرننا لبحث مجموعة من المفاهيم تتداخل معه هي التكيف والتكامل وعليه ينبغي البحث في كل من هذه المفاهيم لتبيان مدى حدودها وإمكانات تداخلها مع بعضها .

حيث يعتبر التكيف من المصطلحات الشائعة في علم الاجتماع وعلم النفس اليوم، وهو مصطلح خاص بالعلوم في الأحياء في الأصل، والمقصود منه " تغير في الكائن الحي مع بيئته الطبيعية والمادية "

ويعرفه صلاح الدين العمري: " بأنه تلك العملية الديناميكية المستمرة التي يهدف بها الشخص إلى أن يغير سلوكه ليحدث علاقة أكثر توافقا بينه وبين البيئة، وبناء على ذلك الفهم نستطيع أن نعرف هذه الظاهرة بأنها القدرة على تكوين العلاقات المرضية بين المرء وبيئته".

2.3 . التكامل:

إن التكامل يعني التناغم بين الاثنين، ويقصد به " كاتل" مدى تكاتف وتأزر كل طاقات الفرد في سبيل هدف معين، وهذا التكامل والتناغم والاتساق و تأزر الطاقات وانسجامها هو ما نسعى إليه، لتحقيق الصحة النفسية التي هي توافق وتناسق واتزان، وعليه فإن التكامل هو تضامن مختلف الوظائف وتنظيمها بحيث تضمن اتزان السلوك وانسجام مظاهره بعضها مع البعض الآخر .

ويرى أصحاب الاتجاه الفرويدي أن التوافق يمثل إشباعا لحاجات الفرد التي تثيرها دوافعه سواء أكانت حاجات عضوية أو اجتماعية، والتوافق عندهم هو مرونة في مواجهة الظروف المتغيرة، وهو عملية دينامية مستمرة مادامت الحياة، والشخص الذي يستطيع تغيير البيئة أو تغير الاثنين معا إذا اقتضت الحاجة، حتى تكون العلاقة بينه وبين بيئته علاقة اتفاق لا سخط فيها. ويمثل هذا الاتجاه " سميث" الذي يؤكد على الاعتدال في إشباع الفرد لحاجاته كأهم علامة على التوافق.

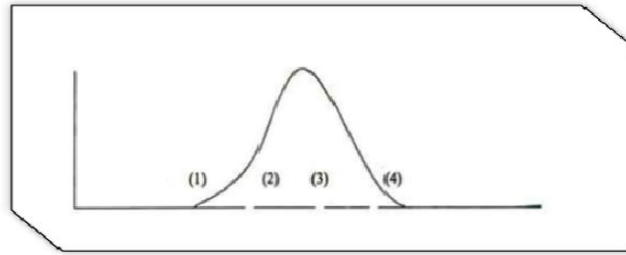
المحاضرة رقم 02: معايير التوافق

تمهيد

يدور موضوع المحاضرة إلى التطرق إلى أهم معايير التوافق والتي تتعدد حسب المقاربات والنظرية من المعيار الإحصائي-المعيار المثالي-المعيار الاجتماعي الثقافي-المعيار الشخصي-المعيار المرضي-المعيار الطبيعي.

1- المعيار الإحصائي:

فكرة المعيار الإحصائي مستمدة من خصائص المنحني الاعتدالي النموذجي والذي يقوم علي أساس توزيع درجات عينة ممثلة للمجتمع على اختبار من اختبارات الذكاء أو القدرات أو بعض الخصائص الأخرى.



ويفيد منحني التوزيع بالصورة السابقة في معرفة السواء واللاسواء (العادي والشاذ) بالنسبة للسمات والخصائص العقلية المختلفة فلو قمنا بتطبيق اختبار مناسب من اختبارات الذكاء علي عينة ممثلة للمجتمع ونعني " بممثلة " أن تمس العينة فئات العمر والتعليم المختلفة والمستويات الاجتماعية الاقتصادية والمناطق الجغرافية والجنسين، فلو طبقنا هذا الاختبار علي هذه العينة فإننا نتوقع أن يحصل معظم أفراد العينة علي درجة ذكاء متوسطة أي أنهم يقعون في المنطقتين (2) ، (3) من التوزيع وهي المنطقة التي تشمل معظم مساحة هذا التوزيع أي المنطقة "المتوسطة" ونتوقع كذلك أن تحصل قلة من هذه العينة علي درجات " أقل " من المتوسط ويقعون في المساحة رقم (4) من التوزيع.

ومن وجهة نظر " المعيار الإحصائي " فإن الأفراد الذين يقعون في المنطقتين (2)، (3) هم الأسوياء والأفراد الذين يقعون في المنطقتين (1)، (4) هم غير الأسوياء

قام المعيار الإحصائي على أساس قانون التوزيع الاعتدالي حيث يرى أن السلوك السوي والعادي هو ما يشيع بين الناس في مجتمع معين.

2- المعيار المثالي:

يسمى الشخص سويا كلما اقترب أكثر من المثل الأعلى فيكون مثاليا في ذكائه أو جماله أو صحته، لكن المعيار المثالي ربما كان نادر التكرار جيدا من الناحية الإحصائية أو غير موجود على الإطلاق في

المجتمع المدروس، وهكذا يصبح مفهوم قول المحلل النفسي أن ليس هناك فرد سوى، حيث يكون في ذهنه المعيار المثالي للسواء وهذا المعيار يعطى للسواء معنى أكثر وضوحاً ودقة وهو مدى اقتراب الشخص من الكمال بالنسبة للسمة أو الخاصية المعينة ومدى بعده عن الضعف والخلل بالنسبة لهذه السمة أو تلك الخاصية كما أننا في حياتنا العملية نميل للاستفادة للمعيار فنحن مثلاً نختار للعمل المعين أكفاً للقيام به قبل أن نختار متوسط الكفاءة حيث يعتبر المعيار المثالي كل سلوك عادي يعبر عن الكمال وما ينحرف عنه سلوك غير عادي.

3- المعيار الطبيعي:

يري البعض إطلاق اسم " معيار السلوك الجنسي " على المعيار الطبيعي لتطابقه واتفاقه مع مضمون هذا المعيار، ومن خلال هذا المعيار يعتبر الشخص سوياً لقيامه بالدور المناسب لجنسه مثل أن يكون الولد الذكر مبادراً والبنت الأنثى خاضعة والقيام بالدور الجنسي الغيري (Heterosexuality) أسلوب سوي بالنسبة للحياة الجنسية لدي بني البشر، كما تعتبر في نفس الوقت الجنسية المثلية (Homosexuality) أي ممارسة الجنس مع فرد من نفس النوع أمراً شاذاً.

تبعاً لهذا المعيار فإننا نعتبر سوياً كل ما نعتبره طبيعياً وبالتالي نعتبر سوياً أن يكون الذكور مسيطرين والنساء خاضعات وأن تكون الجنسية الغيرية سوية بينما تكون الجنسية المثلية شاذة.

4- المعيار الاجتماعي:

إن قدراً كبيراً من السوية أو اللاسوية يتوقف على ما إذا كان هذا السلوك يدعم أو يعيق حاجات المجتمع وأهدافه أم لا فسلوك المجرم - كمثل - ليس سوياً لأنه يضر بصالح الجماعة، وعلى هذا يجب أن يتضمن المحك الصحيح للسواء - أو عدم السواء - للسلوك الأخذ في الاعتبار الجانب الاجتماعي، ويعتمد المحك الاجتماعي على حقيقة خلاصتها أن سلوك الفرد لا يجب أن ينبع من معيار ذاتي (أي تحقيق مصالحه هو فقط) بل ضرورة مراعاة التوافق مع البيئة والآخرين الذين يعيش معهم، بل عليه أن يشارك في بناء و تدعيم القيم و الأهداف و الأنشطة الخاصة بالجماعة.

يرى هذا المعيار إن كل ما يتفق مع المعايير الاجتماعية وكذلك ما تتفق عليه الجماعة من سلوكيات واتجاهات فهو سلوك عادي.

يستند المعيار الاجتماعي إلى المجازاة أي: مسايرة القيم الثقافية في المجتمع، والمجازاة هي مجرد التواءم أما إذا كانت عن اعتقاد ورغبة صادقة فهي تكيف، وتكثيف دراسات الانثربولوجيا الثقافية عن تباين معيار الشذوذ البنائية في المجتمعات المختلفة بل وفي المجتمع الواحد على مر التاريخ - زواج الآخرة عند الفراعنة.

5 - المعيار الشخصي:

وينهض هذا المحك على حقيقة خلاصتها إن الحياة عملية تكيف مستمرة نجاهد فيها لتلبية الاحتياجات والحفاظ على علاقات متناغمة ومتناسقة مع بيئتنا، وأن الحياة سلسلة من المشاكل والضغوط، وأن الشخص (جيد التوافق) هو الذي يتعامل مع مشاكله بفعالية وكفاءة، ويرفض الهروب، بل يتوافق بنجاح مع احتياجاته سواء أكانت داخلية أم خارجية، وأنه حين يفشل في مواجهة مشاكله فإن درجة القلق والفشل (والتخطيط) تزداد لديه وفي هذه نستطيع أن نقول أنه سيء التوافق.

6- المعيار المرضي:

المحك المرضي يعتمد في تحديد التوافق من خلال أعراض عيادية. لا يخلو شخص في حياته من سوء التوافق ولكن اختلاف مستوى التوافق يدفع البعض إلى اللجوء للمعالجين النفسيين (أطباء وأخصائيو علم النفس ومرشدين)، إلى المرشد النفسي الذي يتعامل مع حالات سوء التوافق التي لم ترقى إلى درجة الاضطراب المرضي سواء للوقاية من الاضطرابات أو الرعاية النفسية وهو كل ما يتماشى مع مفاهيم الصحة العضوية والصحة العقلية.

يعتمد في تحديد التوافق من خلال أعراض عيادية، فسوء التوافق هنا حالة مرضية لها أعراض، ومن أعراضه

مثلاً:

- § فقد الفرد كل مشاعر العلاقات الإنسانية نتيجة للتلبد العاطفي.
- § فقد الصلة بالواقع.
- § الشعور بالاعتراب النفسي.
- § نسيان أحداث الصدمة الحالية.
- § محاولة استعادة الصدمات الماضية فلا يريد أن ينساها
- § تجنب الأشخاص والأماكن وأي شيء يذكر بالصدمة.
- § الإحساس بفتور العواطف نحو الآخرين.
- § الشعور بنقص في الكفاءة إزاء أي يؤدي أو أي نشاط يأتي.

المحاضرة رقم 03: مجالات التوافق واستراتيجيات تحقيق التوافق المهني

تمهيد :

تتضمن المحاضرة مجالات التوافق والتي تتمثل في المجال الشخصي - المدرسي - المهني - الزواجي - الاسري - الاجتماعي بالإضافة إلى استراتيجيات تحقق التوافق المهني

1- مجالات وأنواع التوافق:

يمكن تحديد مجالات عديدة للتوافق بحسب المعايير وفيما يلي سنقدم هذه الأنواع:

(1) التوافق الشخصي: في رأي فهمي في كتاب الإنسان وصحته النفسية التوافق الشخصي في رأيه أن يكون الفرد

راضياً عن نفسه غير كاره لها أو نافر منها أو ساخط عليه أو غير واثق فيها، وتتسم حياته النفسية بالخلو من التوترات والصراعات النفسية التي نفذت بشعور الذنب والقلق والضيق والنقص والرتاء للذات.

ويكون بين الفرد وذاته، ويتضمن السعادة مع النفس وإشباع الدوافع والحاجات الداخلية الأولية، الفطرية

العضوية، الفسيولوجية الثانوية والمكتسبة، ويتضمن كذلك التوافق لمتطلبات النمو في مراحل المتابعة .

إذن فالتوافق الشخصي ما هو إلا مجموعة الاستجابات التي تدل على تمتع الفرد وشعوره بالأمن الذاتي وهو

السعادة مع النفس والرضا عنها وإشباع الدوافع الداخلية الأولية الفسيولوجية والثانوية المكتسبة ويعبر عن سلم داخلي حيث لا صراع داخلي ويتضمن كذلك التوافق لمطالب النمو في مراحل المتابعة.

(2) التوافق الأسري: يشير إلى مدى انسجام الفرد مع أعضاء أسرته وعلاقة الحب والمودة والمساندة والتراحم و

الاحترام والتعاون بينه وبين والديه وإخوته بما يحقق لهم حياة أسرية سعيدة.

(3) التوافق الزواجي: ويشير إلى درجة التناغم و التواصل العقلي والعاطفي و الجنسي بين الزوجين وبناء علاقة

زوجية ثابتة مستقرة والشعور بالرضا والسعادة بحيث يمكنهم ذلك من تحقيق التوقعات الزوجية و مواجهة ما يتصل بحياتهم المشتركة من مشكلات وصراعات.

(4) التوافق الاجتماعي: هناك مفاهيم وتعريف عديدة للتوافق الاجتماعي ولذلك سوف نستعرض أهم المفاهيم

والتعاريف حيث يرى أن التوافق الاجتماعي يعنى " التكيف مع البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الكائن الحي،

فالشخص اجتماعياً هو الذي يشكل اتجاهاته وسلوكه لمواجهة المواقف الجديدة"، إذا التوافق الاجتماعي عملية

تكيف المرء لنفسه مع البيئة الاجتماعية واندماجه فيها وتلبية لمتطلباتها أو خضوعه لظروفها. ويشير إلى حسن

التوافق مع المجتمع بنظامه ومؤسساته وأعرافه وتقاليد وجماعته و أفراده.

ولتحقيق التوافق الاجتماعي يجب أن نأخذ في الاعتبار الأمور التالية:

- أن يتقبل الفرد الآخرين كما يتقبل ذاته وأن يضع نفسه في مكان الآخرين .
- أن يكون الفرد متسامحاً مع الآخرين متغاضياً عن نقاط ضعفهم ومساوئهم.

- الشخصية المتكاملة المتوافقة تؤدي وظيفتها كجهاز يتمتع بمرونة كافية للتفاعل مع متطلبات الواقع المتجدد دائماً.
- نجاح الفرد في إقامة علاقات اجتماعية سوية مع الآخرين يتيح له أن يشارك بحرية في أنشطة الجماعة .
- أن تكون أهداف الفرد متماشية مع أهداف الجماعة فإن كانت أهداف الجماعة تقوم أساساً على احترام حقوق الآخرين.
- شعور الفرد بالمسئولية الاجتماعية بين أفراد الجماعة الآخرين.
- (5) **التوافق الدراسي:** ويتضمن حسن التكيف مع متغيرات الدراسة وبيئة الدراسة والعلاقة بين المؤطرين والزملاء والمناخ الدراسي ونمط الإدارة والنظم والامتحانات والمقررات والمناهج الدراسية.
- (6) **التوافق المهني:** ويتضمن الرضا عن العمل وإرضاء الآخرين فيه، ويتمثل في الاختيار المناسب للمهنة عن قدرة وإقناع شخصي، والاستعداد لها علماً وتدريباً، الدخول فيها، والصلاحية المهنية والانجاز والشعور بالنجاح، والعلاقات الحسنة مع الرؤساء والزملاء، والاستقلال في المهنة والتغلب على مشكلاتها، ويعبر التوافق المهني " الشخص المناسب في العمل المناسب" ولكي يكون الفرد قادراً على أداء عمل معين على الوجه الأكمل، لا بد من التوافق بين قدراته واستعداداته من جهة ومتطلبات العمل المعني وظروفه من جهة ثانية، وهنا تكمن في الواقع عملية التوافق مع العمل، فمفهوم التوافق مع العمل إذاً يتمثل في عملية التوافق بين قدرات الفرد الجسمية والذهنية وخصائصه الشخصية من جهة، و متطلبات العمل وظروفه من جهة ثانية.
- وواقع أن عملية التوافق مع العمل لا تنحصر في القدرات والمتطلبات فقط وإنما تتسع لتشمل كذلك المحيط (L'ENVIRONNEMENT) العام الذي يتم فيه العمل، وما يحتوي عليه من عوامل قد تساعد الفرد على أداء عمله، وقد تعوقه عن أداء هذا العمل. وعلى هذا الأساس يصبح مفهوم التوافق مع العمل يتمثل في عملية التوافق بين ثلاث عناصر أساسية كما يلي:
- العنصر الأول يتمثل في الفرد ككل بجميع قدراته وخصائصه العضوية والعقلية والنفسية.
- أما العنصر الثاني فيتمثل في نوع العمل وما يتضمنه من أدوات ومواد، وما يتطلبه من قدرات وجهود.
- وأما العنصر الثالث فيتمثل في الظروف المادية والاجتماعية التي يتم فيها العمل، ما تحتوي عليه من عوامل مؤثرة.
- وعن الكيفية التي تتم بها عملية التوافق بين هذه العناصر الثلاثة فإن ذلك يعتمد على دراسة هذه العناصر كما يلي:
- 1. دراسة طبيعة العمل في مختلف الجوانب وتحليله بطريقة دقيقة بغية تحديد خصائصه ومتطلباته.
- 2. دراسة الفرد البشري من جميع الجوانب بغية تحديد قدراته الجسمية والعقلية وخصائصه الشخصية، ومدى تطابقها مع متطلبات نوع العمل المراد القيام به وخصائصه.
- 3. دراسة الشروط والظروف المادية والاجتماعية التي يتم فيها أداء العمل، وتحديد مؤثراتها المختلفة على الفرد.

فالكثير من الناس القانعين والراضين تماما عن مسيرة حياتهم وما أصابهم من ويلات ربما آمنوا بأنه قدرهم في الحياة، فتراهم كانوا يشغلون مناصب إدارية منخفضة نسبيا وأن الأجور التي يتعاطونها ربما تتراجع في أحيان كثيرة بين الكفاية أو نقص، ولكنهم أناس سعداء ويمتلكون القدرة على التقويم أو النقد النفسي أو الرضا، فنادرا ما يتدمرون من سخط الحياة وقسوتها وما واجهوه، فهم يتأملون في القادم بأنه أفضل مما مضى ، ويتقبلون مصيرهم ويركزون دائما على النواحي الايجابية منها، هؤلاء الأفراد الهادئون ذوو الميول الساكنة لم يكونوا نافرين من الآخرين ولا الباحثين عن اللذة الزائدة عند الزوم، بل من أكثر الراضين عن الحياة ومتوافقين مع أنفسهم رغم أن الملل ينتابهم في أحيان كثيرة في العمل بسبب بعض المشاكل الأسرية أو متطلبات الحياة العديدة التي تؤثر على التوافق المهني خاصة، فالملل متغير مؤثر دائما بسبب الحالة النفسية أو بسبب الأعمال الروتينية المتكررة يوميا.

2- استراتيجيات تحقيق التوافق المهني:

من بين أهم الاستراتيجيات والسبل التي تعمل على تحقيق التوافق المهني نذكر:

1 - **الاختيار والتوجيه وفق أسس علمية:** وذلك بوضع العامل المناسب في المكان المناسب ولا يتم ذلك إلا من خلال إتباع طرق موضوعة في عمليتي الاختيار المهني والتوجيه المهني، حيث أن هذا الأسلوب من شأنه أن يقوي علاقة العامل بمهنته فيتمسك بها حيث يحقق ذاته من خلالها فضلا عن المزايا والفوائد التي يمكن أن تجنيها الشركات أو المؤسسات أو المصانع.

2 - **تقبل العامل لمهنته:** لن يتقبل العامل مهنته إلا إذا اختار ما يناسب قدراته ويتفق مع ميوله واستعداداته وكذلك سماته الشخصية، لذا فانه ينبغي على أصحاب العمل أن يوظفوا مبدأيا الاختيار والتوجيه المهني حيث أن هذان المبدعان يكفلان رفع معدلات الإنتاج وكذلك يزيدان من توافق العامل مهنيا.

3 - **العناية التامة بالتوجيه المهني للعمال المبتدئين بتدريبهم و تدريب جميع الموظفين كلما استدعت الضرورة،** علما أن لكل عمل خصائص معينة يجب أن تقابلها خاصة في الفرد المسند إليه هذا العمل وأهمها القدرات، درجة الذكاء والميول، درجة سلامة الشخصية إلى غير ذلك من متطلبات العمل.

4 - **ديناميات التوافق النفسي والمهني:** حيث تعتمد على خلق انسجام بين العامل وعمله هذا الأخير الذي يتضمن الآلات والظروف الفيزيائية والعلاقة بالزملاء والمشرفين وعليه فإذا أردنا أن نحقق توافقا نفسيا مهنيا للعامل فعلىنا تقوية العلاقة بين الرئيس والرؤوس.

5 - **تقوية علاقة العامل بزملائه:** ويعتبر هذا من أهم أبعاد التوافق المهني وهذا ما يدعونا لتوصية تنقية أجواء العمل من الشلية والمنافسة المذمومة، حيث لا بد أن تقوم علاقة العامل بزملائه على اعتبارين أساسيين وهما: التعاون و المنافسة فضلا عن إثراء الحياة الاجتماعية داخل المؤسسة ولن يتم ذلك إلا من تعدد الأنشطة وإثرائها.

6 - **خلق الموازنة بين العامل والآلة:** الأمر الذي يكفل أمنا صناعيا و نفسيا جيدا، حيث يقود إلى تقوية التوافق المهني.

7 - تدريب رجال الإدارة العليا على تفهم العوامل الإنسانية في الإدارة وأثرها على الإنتاج و التكاليف و حوادث العمل، و تدريبها على أساليب القيادة في ميدان العمل.

في ضوء ما تقدم ينبغي أن يكون لكل مؤسسة وحدة للبحوث النفسية والاجتماعية والتي يكون من بين أهدافها دراسة مشاكل العاملين والوقوف على مصادر الضغوط الخاصة بهم وكذلك المتغيرات الخاصة بتقبلهم أو رفضهم للمهنة فدراسة هذه المتغيرات يمكن أن تساعد على وضع الحلول الوقائية والعلاجية للمشكلات المتعلقة بالعاملين وتقوية عوامل الرضا والإرضاء لديهم.

المحاضرة رقم 04: النظريات المفسرة للتوافق المهني

تمهيد

تم التطرق في المحاضرة إلى أهم المقاربات والأطر النظرية المفسرة للتوافق المهني وهي كالتالي: النظرية المادية- نظرية العاملين- العلاقات الانسانية- التدرج الهرمي - الميول المهنية- الاهتمامات المهنية- التوافق المهني.

1- النظرية المادية

لقد ظهرت هذه النظرية في نهاية القرن 19 م و بداية القرن 20 م، و عرف باسم التنظيم العلمي للعمل بقيادة TAYLOR (تايلور) (1856-1915) في أمريكا و قد حاول تحديد الأسس العلمية و القيم المادية التي تساعد الإدارة على زيادة الإنتاج بأقل جهد ممكن و زمن أقل.

وتعتبر هذه النظرية بان الإنسان العامل اقتصادي بطبعه يسعى جاهدا لزيادة أمواله فحسب هذه النظرية ترى أن الفرد يعمل ويطمح إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من المال، حيث يعمل على زيادة الإنتاج بغرض تحسين أجره، وبالتالي جمع أكبر قدر من الأموال ولكي تزيد المؤسسة من إنتاجها حسب تايلور لا بد من العمل على التفرقة بين العمال ذوي الطموح العالي الذين يسعون إلى ربح أكبر وقدر من المكافآت المادية وبين ذوي الطموح المنخفض.

فتعمل على تحقيق طموحات الأول بشكل سريع وتوفر له الوسائل المادية المناسبة والحديثة التي تمكنه من الإنتاج السريع كما تعمل على تدريبه في استعمالها قصد زيادة الإنتاج.

من خلال التنظيم العلمي للعمل و تحديد المعايير و القيم المادية التي تساعد التنظيم على إدراك أعلى نسبة الإنتاج، والإنسان لا يعدو أن يكون سوى وسيلة من بين وسائل الإنتاج، كلما أنتج أكثر كان مدخوله أوفر، فالتوافق يتم كلما حدد الفرد لنفسه أهداف كان لزام عليه الوصول إليها، حتى يحصل على أكبر حجم من المال.

فالأجر والمكافآت هنا حسب Taylor هما الأساس في تحقيق التوافق والرضا.

وعليه يمكن تلخيص أعمال تايلور على مجموعة من الأسس والتي تتمثل في ما يلي:

1. دراسة العمل وأجزائه جزءا جزءا دراسة ميدانية بالملاحظة لا بالعمل المكتبي.
2. الاختيار المعتمد على خطوات ومبادئ سليمة للعمال.
3. تدريب العامل بعد اختياره على العمل الذي يسند إليه.
4. تعاون العمال والإدارة أمر ضروري ولازم لزيادة الكفاية الإنتاجية

5. تقسيم العمل بين العمال والإدارة لكي يعرف العامل واجباته في كل خطوة من خطوات العمل، ويعرف المشرف مسؤولياته تجاه العمال وتجاه الآلة.

6. عمل حوافز للعمل

نقد نظرية تايلور يؤخذ على الأسس التي وضعها تايلور السابقة :

- اهتمامه الزائد بتحسين العمل وبخطواته وبالحوافز المادية.
- لم يشر للحوافز المعنوية من تقدير واهتمام بالعمال ومكانته.
- لم يهتم بدراسة مهارات العمال التي استغلها في دراستيه وذلك لمعرفة كيفية تنظيمها وبنائها والعوامل المؤثرة فيها.

2- نظرية العاملين:

تعد هذه النظرية من أهم النظريات في ميدان العمل، تسمى ايضا (نظرية العوامل الدافعة - الصحية) وهي مرتكزة على حقيقة أن الفرد لديه نوعين من الحاجات: تجنب الألم، والنمو من الناحية النفسية.

لقد قام (**فريدريك هيرزبرج - HERZBERG**) (1923-2000) في لين بأمريكا، وجماعته (1966) بمقابلة (200) محاسب ومهندس من مدينة بتسبرج الصناعية، ولقد تم توجيه أسئلة لهم عن الأحداث التي خبروها في العمل والتي أدت أما إلى تحسين رضائهم عن العمل أو انخفاض ملحوظ في رضائهم عن العمل، وظهر بان هناك خمس عوامل يمكن أن تقرر وبصورة قوية الرضا عن العمل وهي: الانجاز، التميز، العمل نفسه، المسؤولية و التقدم، والترقية في العمل، على أن العوامل الثلاثة الأخيرة كانت لها أهمية كبيرة في التغير الثابت في الاتجاه نحو العمل، وبما أن هذه العوامل فعالية في تحفيز الفرد للأداء الأفضل وبذل الجهد، لذلك سميت بالعوامل الدافعية أو بالعوامل الداخلية المتعلقة بالعمل، أما العوامل التي لها علاقة بالاستياء في العمل فهي: تعليمات المؤسسة الإدارة، الإشراف، الأجور، العلاقات الاجتماعية، وظروف العمل المادية، وبما أن لهذه العوامل تأثيرا قليلا على اتجاهات العمل الايجابية، لذلك سميت بالعوامل الصحية موازية للاستخدام الطبي والذي يعني المنع والتحوط.

والذي تقدمه هذه لنظرية هو اختزال **الحاجات الإنسانية** في نوعين من الحاجات. فهناك حاجات ترتبط بحفظ كيان الفرد المادي وحاجات ترتبط بتنشيط دوافعه وفاعليته في الحياة.

وترتبط إشباعات المستوى الأول بتوفير ظروف بيئة صحية، أما في ظروف العمل فترتبط بمقدار الأجر والمزايا المادية والعلاقة بالرؤساء والمرعوسين وظروف أداء العمل وتحقيق الأمن العاملين.

أما المستوى الثاني - أي الدافعية- فيمثل مستوى أعلى ويتمثل في إشباع تلك المطالب بفرض تحديات أكبر أمام الأفراد لكي ينجزوا أهدافهم. ولأنها مهام سامية فإن إنجازها يتطلب دافعية أعلى فهي إذن حاجات لا تشبع إلا من خلال العمل ذاته لا من خلال ظروف العمل مثل الأجر أو المزايا كأن أداء العمل بكفاءة هو أشباع لهذا المستوى الثاني من الحاجات.

وعليه فنظرية < هزبورج > تقوم على عاملين عامل المحافظة على البقاء وعامل الدافعية بمعنى أن كل فرد يولد مزودا بمجموعة من الحاجات الضرورية لحفظ بقائه و دافعيته الذاتية التي يترتب عليها تحقيق الذات.

2- نظرية العلاقات الإنسانية

ظهرت هذه المدرسة بقيادة (ألتون مايو، ELTON MAYO) (1880-1949) عالم نفس أمريكي استاذ البحث الصناعي بكلية هارفارد لشؤون العمل عام 1926 بعدة بحوث ودراسات في مجال علم النفس الصناعي لا زال صداها ونتائجها تتردد وتطبق حتى يومنا هذا.

حيث كان الهدف الأول من الدراسات التي أجريت بشركة الكهرباء لمدينة (هاوثورن) هي دراسة العلاقة بين الإضاءة وفعالية العمال في الأداء، إلا إن نتائجها كانت مخالفة للتوقعات، فقد أكدت هذه التجارب أن الأفراد يسعون من خلال عملهم إلى تحقيق مجموعة من الحاجات تتمثل في الاستقرار والأمن الوظيفي، تحقيق الانتماء والإبداع في مجال مهنته.

وقد قدمت هذه النظرية للمديرين مجموعة من القواعد والأساليب التي تساعدهم في تحفيز العاملين ومساعدتهم على تحقيق رغباتهم، مما يضمن لهم حسن التوافق وترتكز هذه الأساليب على ثلاثة أنشطة.

- أ. تشجيع العاملين على المشاركة في القرارات الإدارية.
- ب. إعادة تصميم الوظائف من أجل خلق تحديات للقدرات.
- ت. تحسين تدفق الاتصال بين الرئيس والمرؤوس

إن سعي الفرد لإحداث التوافق مع بيئته المهنية يمر عبر تحقيقه لمجموعة من الحاجات وتتمثل فيما يلي:

1. تحقيق الاستقرار.
2. تحقيق الأمن الوظيفي.
3. تحقيق الانتماء.
4. إبراز المواهب والكشف عن إبداعاته والمشاركة في اتخاذ القرارات وبالتالي فتوافق الفرد يتوقف على تحقيق إشباع للحاجات السابقة

نقد دراسة ألتون مايو: لقد وجه الكثير من النقد لدراسات ومن أهم نواح النقد أن ما حدث في التجارب من تغير يتمثل في زيادة الإنتاج ناتج من الظروف المصنعة في تلك التجارب التي أجراها ألتون مايو ومعاونيه، ولا يمكن تعميمها في الظروف الطبيعية. فلقد حدث أن شعرت الفتيات أنهن يشكلن جماعة متماسكة تلنف حولهن الانظار وترتفع مكانتهن نتيجة لذلك، فشعرن بضرورة رفع مستوى الإنتاج للعمل على نجاح التجربة. ولقد وجه ميشيل أرجايل (Micheal Argyle) هذا النقد لهذه الدراسات في بحثه < وجهة نظر لتجربة غرفة التجمع > وذلك في عام 1953 إلا أنه لا يمكن إهمال ما وجهت إليه هذه التجارب النظر لنواح سبق الإشارة إليها حولت الاهتمام بالعامل من النظرة الذرية الميكانيكية إلى نظرة النفسية الاجتماعية.

3- نظرية التدرج الهرمي لماسلو

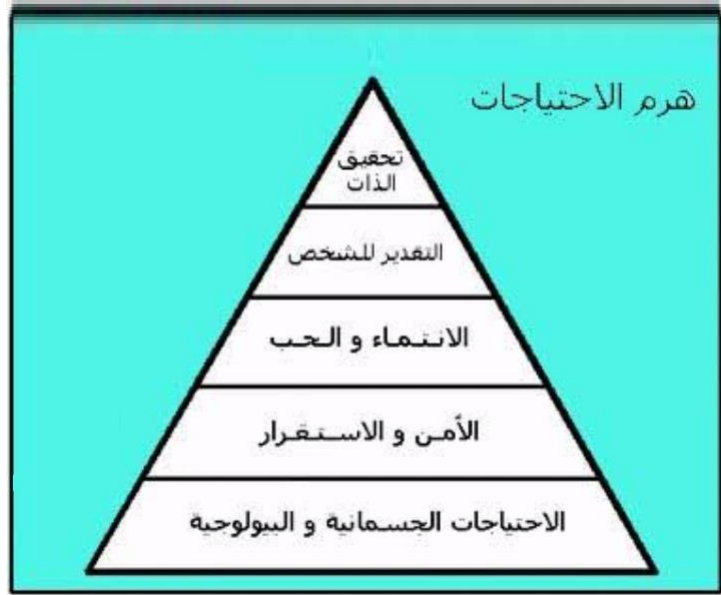
يعتبر أبراهام ماسلو (Abraham Maslow) (1908-1970) عالم نفس امريكي، ولد في بروكلين نيويورك، أحد الرواد الأوائل العاملين في حقل الدافعية والحاجات الإنسانية.

إن نظرية الحاجات لماسلو تهدف لتحقيق هدفين ، فهي تصنف الحاجات الأساسية في سلسلة من ناحية وترتبط هذه الحاجات بالسلوك العام للفرد من ناحية ثانية .

إن نموذج ماسلو للحاجات المتدرجة يتألف من خمسة مستويات من الحاجات الإنسانية، وكذلك يتكون من مجموعة من الفرضيات تتركز حول كيف أن إشباع هذه الحاجات يؤثر في أهميتها.

المستويات الخمسة للحاجات هي:

- **الحاجات الفسيولوجية:** وهي الحاجات التي ترتبط ارتباطا مباشرا ببقاء الفرد مثل الطعام والشراب والتزاوج. وكيف لنا أن نرضى هذه الدوافع دون مال نكسبه من عمل نؤديه. هنا ترتبط الدوافع الفسيولوجية بالدافعية
 - **حاجات الأمن:** وهي الحاجة إلى الاستقرار المادي والتحرر من الخوف والقلق وعندما ترضى هذه الحاجات يشعر الفرد أنه يعيش آمنا مطمئنا في سكينه في بيئة متحررة من أسباب الخوف والخطر وكيف لنا أن نرضى هذه الدافع الأمني إن لم يكن لنا عمل نتعيش منه.
 - **حاجات الحب والانتماء:** وهي حاجة الإنسان إلى حب الآخرين والانتماء إلى جماعة ينضوي تحت لوائها وإلا يشعر بالوحدة والخواء النفسي وانه يعيش في صحراء جرداء أو جزيرة منعزلة ولا شك أن لعمل يشبع كذلك هذه الحاجة من انتماء إلى جماعة عمل أو مؤسسة صناعية ويشعر الإنسان حيالها بالحب والانتماء.
 - **حاجات التقدير:** إنه ل ذو حظ عظيم ذلك الذي أوتى المستويات الثلاثة السابقة من سلم الحاجات لقد ارضى الأصعدة الثلاثة الفسيولوجية والأمنية والعاطفية فهل من مزيد؟ نعم تلح عليه الحاجة إلى التقدير سواء تقديره لنفسه أو تقدير الآخرين له ولا شك أن أداء العمل بهمة وكفاءة وإتقان فيه إشعار للمرء بهذه الحاجة إلى التقدير.
 - **حاجات تحقيق الذات:** هي قمة الإرضاءات الإنسانية حيث يحقق الفرد ذاته ويؤكد هويته وهل هناك أقوى من العمل كمجال لتحقيق الذات وإثبات وجودها.
- ويمكن توضيح هذه الحاجات من خلال التنظيم الهرمي للحاجات:



وهذه الحاجات التي أشار إليها **< ماسلو >** مرتبة كما ذكرنا بحيث ترضى على التوالي فعندما ترضى حاجات المستوى الأول تظهر حاجات المستوى الثاني وعندما ترضى حاجات المستوى الثاني تظهر حاجات المستوى الثالث وهكذا. و في المقابل فإن حاجات المستوى الثاني لا تظهر إلا إذا أُرْضِيت حاجات المستوى الأول وحاجات المستوى الثالث لا تظهر إلا إذا أُرْضِيت حاجات المستوى الأول والمستوى الثاني وهكذا. ركزت نظرية ماسلو على حاجات العامل، فالعامل له حاجات ولديه قدرات وبيئة العمل لها متطلبات وظروف عمل معينة، ولكي يشعر العامل بالرضا فضروري أن يوفر له العمل المعززات والظروف التي تلبى حاجاته.

أوجه الخلاف بين نظريتي ماسلو وهرزبرج

الموضوع	ماسلو	هرزبرج
١ - علاقة الأداء بالرضا الوظيفي	الاحتياجات غير المشبعة تحرك السلوك هذا السلوك يؤثر على الأداء	الاحتياجات المشبعة تؤثر على الأداء
٢ - أثر الاحتياج على الرضا	الاحتياجات المشبعة لا يمكن استخدامها لدفع الفرد	الاحتياجات المشبعة (الوقائية) لا تدفع الإنسان لمزيد من العمل بينما العوامل الأخرى إشباعها يوجه سلوك الفرد
٣ - تنظيم حاجات الفرد	في شكل هرمي	لا تأخذ شكل هرمي
٤ - أثر النواحي المادية	الراتب يعتبر دافع إذا سد حاجات الفرد لا يمكن استخدامه كدافع	الراتب لا يزيد رضا الموظف وبالتالي لا يمكن استخدامه كدافع
٥ - تأثير الاحتياجات	كل الاحتياجات تعتبر دوافع للفرد ولكن في مستويات مختلفة	بعض الاحتياجات تعتبر دوافع (العوامل الدافعية)
٦ - نوع الدوافع	تشمّل كل جوانب الوجود السري "Macro Level"	العوامل التي لها علاقة بدوافع العمل "Micro Level"
٧ - المستوى الوظيفي	كل مستويات العمال والموظفين	إمكانية تطبيقها أكثر في المستويات الإدارية العليا

المصدر :

J. Gray and F. Starke "Organizational Behavior Concepts and Applications"
(Toronto : A Bell and Howell Company 1980). P. 41.

4- نظرية الانماط المهنية

يعتبر جون هولاند (J.Holland) (1841-1914) مخترع أمريكي إيرلندي، صاحب النظرية التي تؤكد على أهمية التوافق ما بين السمات الشخصية والميول المهنية حيث تقوم على أساس أن الميول المهنية هي احد مظاهر الشخصية، وان وصف الميول المهنية لفرد ما هي في نفس الوقت وصف لشخصيته، كما أن المعلومات التي نصل إليها من تطبيق الاختبارات تدلنا أيضا إلى مفهوم الشخص عن ذاته والأهداف في الحياة .

وبهذا يمكن النظر إلى الميول المهنية على أنها تعبير عن شخصية الفرد، وبذلك يمكن أن تكون هناك علاقة تبادلية بين خصائص الشخصية والميول المهنية، وقد تركزت أعمال هولاند في دراسته للشخصية على موضوع الأنماط النفسية، حيث افترض أن كل فرد يشبه واحد من أنماط أساسية للشخصية، وكلما زاد التشابه بين الفرد ونمط الشخصية (الواقعي - التحليلي - الفنان - الاجتماعي - التجاري - والتقليدي) وستة أنماط للبيئة (كل بيئة تمثل نموذج الشخصية

الذي يتفق معها، فمثلا الأشخاص الذين يتسمون بالواقعية يوجدون في البيئات الواقعية أكثر من وجود الأشخاص الذين يتميزون بالاجتماعية) حيث يمكن أن ينسب الفرد إلى نمط بيئة معينة، لان البيئات تشكل حسب الأفراد الذين يعيشون فيها.

من خلال نظرية جون هولاند تقوم على شخصية الفرد، ترى أن مدى النجاح المهني الذي يحققه الفرد يعتمد على مدى التوافق بين شخصيته من جهة وبين بيئته من جهة أخرى.

5- نظرية النمو المهني

نظرية دونالد سوبر (Donald Super) في النمو المهني والتي اقترحها عام 1957، وعدلها عام 1963 وتشرح هذه النظرية العوامل التي من خلالها تتكون إمكانيات الفرد واهتماماته وهي تقوم على الأسس التالية:

1. **الفروق الفردية:** وهي أمر بديهي وأساسي بالنسبة للنمو للفرد، وحيث توجد الفوارق بين الفرد في النواحي النفسية المختلفة.
2. **تعدد إمكانيات الفرد:** تعدد النواحي التي يمكن للفرد أن يوفق فيها.
3. **تعدد نماذج القدرات اللازمة للوظائف:** تعدد نماذج القدرات والاستعدادات والميول التي تمكن الفرد من النجاح في وظيفة أو مهنة معينة.
4. **التوحد:** اندماج شخصية الطفل في شخصية راشد كبير يحبه ويعجب به، حيث أن التوحد في مرحلة الطفولة والمراهقة يلعب دورا كبيرا في توجيه الاهتمامات المهنية للأفراد. إن التوحد في مرحلة الطفولة والمراهقة يلعب دورا كبيرا في توجيه الاهتمامات المهنية للأفراد .
5. **استمرارية التوافق:** و تعني أن عملية التفضيل و الاختيار المهني عملية مستمرة طوال الحياة.
6. **التوافق المهني عبر مراحل الحياة:** حيث تتغير الآمال و الطموحات و التوقعات المهنية بالنسبة للفرد طبقا لما يلقاه من تجارب الفشل و النجاح و تتدرج نظرة الفرد إلى المهنة في مرحلتين:
 - مرحلة الاستطلاع.
 - مرحلة التحديد.
7. **محددات النموذج المهني:** تعني أن المستوى الوظيفي الذي يرتضيه الشخص لنفسه مرتبط بالمستوى الاقتصادي والاجتماعي للإنسان وبالقدرات الفعلية للفرد وبشخصيته وكذلك بالفرص التي تتاح له.
8. **توجيه النمو المهني:** عن طريق استغلال أقصى ما لدى الفرد من إمكانيات واستعدادات.
9. **النمو المهني وأثر البيئة:** يختلف تأثير البيئة باختلاف الأفراد واختلاف الزمان و المكان، حيث أن تأثير البيئة على الأفراد لا يمكن أن يكون موحدًا وكذلك استجابات الأفراد.
10. **النموذج المهني مفهوم دينامي:** أن مفهوم النموذج المهني مفهوم دينامي يخضع للعديد من المتغيرات المعرفية والانتقالية والاجتماعية.
11. **الرضا الوظيفي:** يعتبر الرضا الوظيفي أمر أساسي في حياة الفرد، وعوامل الرضا متعدد وكثيرة منها ما يرتبط بالناحية الذاتية ومنها ما يرتبط بالناحية الاقتصادية، ومنها ما يرتبط بالناحية الاجتماعية.

12. العمل بأسلوب الحياة: حيث يجد الفرد نفسه ويؤكد ذاته خصوصا إذا كان التحاقه بالعمل على أساس

من التوافق أو التلازم بين العمل من جهة والفرد من جهة أخرى.

تقوم نظرية سوبر على مفهوم الذات فترى المستوى الاقتصادي الاجتماعي للشخص والخصائص الشخصية والقدرات العقلية له دخل كبير في تحديد التوافق المهني للعامل .

6- نظرية منيسوتا

وفي إطار نظرية منيسوتا للتوافق في العمل فانه ينظر على مدى استقرار العامل في وظيفة ما على انه المحك النهائي للتوافق في العمل فكلما كانت فترة بقاء الموظف في عمله طويلة دل ذلك على توافقه مع العمل .

وفيما يلي عرض لأهم المفاهيم الخاصة بالنظرية كما أوردها داووس (1976)

1. التعزيز:

طبقا لنظرية التعزيز فان السلوك يمكن تفسيره إلى حد كبير عن طريق التعزيز، والسلوك يتشكل عن طريق توابع السلوك وهذه التوابع يطلق عليها البعض المعززات لأنها تعزز السلوك، فنجد مثلا أن بعض الناس يفضل العمل منفردا والبعض الآخر لا يستطيع العمل إلا مع زملائه وهنا يبدو التعزيز واضحا، كذلك عند اتخاذ القرارات فان بعض الناس يفضلون عدم اتخاذ القرارات بينما يجد البعض الآخر تعزيزا في المواقف التي يتخذون فيها قرارات، وهذه القرارات في حالة تقسيمها إلى فئات يمكن أن يطلق عليها من الناحية النفسية الحاجات. وتعد تلبية حاجات الموظف من أهم العوامل في رضا الموظف وإشباع حاجاته التي ترغب أن يشبعها من عمله. فالفرد له حقوق على من في البيئة وعليه واجبات وما على الفرد إلا أن يحقق درجة من التجاوب بين حاجاته ومطالب البيئة. كما أن الحاجات والمعززات والقدرات والمطالب تعد عناصر هامة في تحديد الرضا والإرضاء. كما تعد من المفاهيم الأساسية في نظرية التوافق للعمل.

2. التجاوب بين الفرد والبيئة:

يعد التجاوب بين الفرد والبيئة مفهوما رئيسيا في نظرية منيسوتا للتوافق كما أن هناك علاقة متبادلة بينهما تبين ملائمة الفرد للبيئة وملائمة البيئة للفرد. وبذلك يعنى التجاوب للعلاقة التي من خلالها يتجاوب الفرد والبيئة بطريقة تبادلية. كما أن هناك مطالب لكلا الطرفين فلكي يبقى الفرد في البيئة فان عليه أن يحقق درجة من التجاوب بين الحاجة والمعزز (الحاجة من جانب الفرد والمعزز من جانب بيئة العمل). وهناك فرض أساسي في نظرية التوافق المهني وهو أن كل فرد يبحث عن أن يحقق ويحافظ على تجاوب مع بيئته، وتحقيق التجاوب مع البيئة والمحافظة عليه تعد دوافع أساسية للسلوك الإنساني. وتعد الحاجات والمعززات والقدرات والمطالب عناصر هامة في تحديد الرضا والإرضاء، وتوضع هذه العناصر في إطار مفهوم التجاوب بين الفرد وبيئته. وبذلك نجد أن الحاجات والمعززات تعطي إشارة على الرضا عن العمل بينما التجاوب بين القدرة والمطالب يعطي إشارة إلى أن هناك تنبؤ بالإرضاء.

3. قدرة الاستجابة:

وهو ما يخص جانب العمل حيث نجد انه يتكون من مجموعات نمطية ثقل أو تكثر مهامها وهو ما يسمى بالوظائف، وتعيين الموظف على وظيفة معينة لاقتداره على أدائها، ويعني أن لديه القدرة عليها أو الاستجابة لها. وكما

هو معروف الاستجابة الوظيفية لا تولد مع الشخص أو تظهر في زمن قياسي، ولكن تنتج عن عملية طويلة من التعليم والتدريب (أي الخبرة)، وكذلك ترتبط بالجوانب الوراثية أو يرتبط بالمهارات التي تكبر وتتطور مع نمو الإنسان، وتختلف المهارات باختلاف الأفراد، وعندما نصف المهارات وقدرات الاستجابة فان ذلك يمثل ما نطلق عليه القدرات (Abilities).

ركزت نظرية مينسوتا على التوافق بين العامل وبيئة العمل. ولكي يكون أداء العامل مرضياً يجب أن تتوافق قدراته مع متطلبات العمل فالعامل له حاجات ولديه قدرات وبيئة العمل لها متطلبات وظروف عمل معينة ، ولكي يشعر العامل بالرضا فضروري أن يوفر له العمل المعززات والظروف التي تلبي حاجاته.

المحاضرة رقم 05: نماذج من الاضطرابات النفسية المهنية في مجال العمل

تمهيد

تم التطرق في المحاضرة إلى بعض النماذج من الاضطرابات النفسية المهنية في مجال العمل، وكذلك توضيح دور الأخصائي النفسي في الوقاية من الاضطرابات،

1- الهستيريا (Hysterie):

كلمة هستيريا مشتقة من مصدرها اللاتيني (Hystus) وتعني الرحم وكان الاعتقاد في القديم أن هذا المرض يصيب النساء، إلا أنه ومع تقدم العلوم والطبية بالذات اتضح أن مرض الهستيريا هو مرض عصبي يصاب به الرجال بجانب النساء والصبيان بجانب البنات، إلا أنه أكثر انتشاراً لدى الإناث منه لدى الذكور ومن أنه مرض نفسي يصيب كل الأعمار وبالمعنى الضيق لكلمة الهستيريا يقول فرويد: "هو الظهور السهل للهذيان والأوهام الصورية مع نشاط فكري لا غبار عليه"

أعراض الهستيريا:

إن أعراض مرض الهستيريا متنوعة ومن أهم هذه الأعراض:

- أعراض جسمية ويشمل:
 - (أ) أعراض حركية.
 - (ب) أعراض حسية.
 - (ت) أعراض غذائية.
- أعراض عقلية، وتشمل:
 - (أ) فقدان الذاكرة.
 - (ب) المشي أثناء النوم.
 - (ت) التجول اللاشعوري.

وفي الغالب فإن مرضى الهستيريا لا يدركون الأصل السيكولوجي الذي يكمن وراء مشكلاتهم. وعلى كل حال من الأسباب الرئيسية لمرض الهستيريا وجود مواقف لا يرغب الفرد في المرور بها، فالطفل الذي يكره مدرسته قد يصاب بشلل في قدمه حتى يجد العذر الكافي لعدم الذهاب إليها، كذلك فإن الرغبة الملحة في استدرار العطف والشفقة والرعاية قد تؤدي إليها، ونزعة الهستيريا في الاعتماد على الغير هي في الواقع التي تجعله شديد القابلية للإيحاء Suggestion ، ولذلك يمكن استخدام هذه القابلية في علاج مرضى الهستيريا، وكثيرا ما يعطون ماء مذاب فيه كميات من السكر على أنه دواء فعال وفعلا تشفى أعراضهم الهستيرية.

من الأعراض الرئيسية لهذا العصاب قلق هائم طليق لا يعرف له المريض أصلاً ولا سبباً ولا يستطيع أن يجد له مبرراً موضوعياً، أو سبباً صريحاً واضحاً. فترى المريض يتوقع الشر من كل شيء ومن كل مصدر ويرى في كل حدث نذير سوء، و يؤول كل ظن على أسوأ وجه لا يرى الجانب المشرق المفرح من الأمور ولا يترقبه أو يتصوره. ومن أعراضه النفسية أيضاً سرعة الاهتياج أو ضعف القدرة على التركيز وشرود الذهن والانهيار النفسي بين حين وآخر، هذا فضلاً عن التردد الشاذ والتشكك وتزاحم الأفكار المزعجة على المريض، مع فقد الشهية للطعام وأرق وأحلام كابوس متواتر... ومن الطبيعي أن يؤدي به هذا القلق الموصول والتوتر الدائم وصعوبة النوم إلى شعور شديد بالتعب والإرهاق.

أما الأعراض الجسمية فهي أعراض الخوف: اضطراب التنفس، وتقبض القلب وخفقانه، وارتفاع ضغط الدم مع شحوب وعرق وارتجاف... هذا إلى كلال في البصر، ودوار شديد، وكثرة التبول، وغصة في الحلق وعدم استقرار حركي. والمصاب بهذا المرض حياته جحيم كلها خوف وحذر وارتباك.

وعليه فالقلق العصابي يكون في حالة توقع التهديد والخوف يفقد فيه الفرد السيطرة على التركيز.

3- عصاب الوسواس (Obsession):

الوسواس هو فكرة متسلطة تلازم الفرد كظله فلا يستطيع منها خلاصاً مهما بذل من جهد، ومهما حاول إقناع نفسه بالعقل والمنطق هذا مع اعتقاده بسخف هذه الفكرة، الشاب الذي تستحوذ عليه فكرة أن الفتاة لا تحبه أو الشخص الذي تستبد به فكرة أنه أثم، أو أنه لا يصلح لشيء، أو أنه مريض بمرض معين وقد تكون هذه الفكرة مشكلة فلسفية أو دينية فإذا به يظل يسائل نفسه " ما مصيري بعد هذه الحياة ؟ " .

وينقسم عصاب الوسواس إلى وساوس و أفعال قسرية، وقد تدور الوسواس حول موضوعات غير اجتماعية كضرب الناس أو اشتهاء المحارم أو قتل الأقارب والأطفال والناس جميعاً.

أما الأفعال القسرية **Compulsions** فهي متكررة ومقصودة وهادفة تتم كاستجابة لفكرة وسواسية أو وفق قواعد معينة أو بصورة نمطية لا تتغير.

- يهدف الفعل إلى تحديد الموقف أو نزع أو منع صفاته المخفية أو ما يسبب للمريض إنزعاج ، وللفعل القسري علاقة واقعية مع الحدث المطلوب تحييده أو تكون طبيعة الفعل مبالغاً فيها.
 - يدرك الشخص أن الفعل مبالغ فيه وليس له ما يبرره.
- من أمثلة أعراض عصاب الوسواس أن المريض قد يضطر إلى إعادة العمل الذي أنجزه عدة مرات بالرغم من علمه بأنه مبالغ فيما يقوم به وهو على دراية بسخافة ما يقوم به ولكنه لا يستطيع مقاومته.

من خلال الدراسات النفسية العديدة والمتعمقة في مجال دراسة المظاهر السلبية للضغوط النفسية للعاملين في المجتمع جاءت أهمية دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي كواحدة من الظواهر السلبية للاستجابة للضغوط النفسية. فهناك استراتيجيات للتكيف مع الضغوط (الإقدامية منها والإحجامية - سلوكية أم معرفية) إذا لم يكن لدى الفرد الرصيد السلوكي أو المعرفي الكافي من هذه الاستراتيجيات للتكيف مع الموقف الضاغط يصبح عرضة لما يسمى بالاحتراق النفسي نظراً لوصوله إلى مستوى الاستنفاد الانفعالي نتيجة غياب استراتيجيات تكيف لديه تعينه على امتصاص حالة التوتر الانفعالي وتعيد لديه حالة الاتزان المعرفي أو الاجتماعي أو الفسيولوجي أو الانفعالي التي كان عليها قبل ممارسة الضغوط عليه من عوامل البيئة الخارجية أو الداخلية التي يمثلها الشخص ذاته وفقاً لطبيعة ونوع الضغط (معرفي - انفعالي - اجتماعي - مهني ..)

كانت دراسة العالم هيربرت فرويدنبرجر (Hirbert Freudenberger) 1974، البدايات الأولى لظهور هذا المصطلح (الاحتراق النفسي)، في حين تطور من طرف (ماسلاش Maslach) وذلك من خلال الإسهام بجملته من البحوث والدراسات حيث قدمت أول أداة له.

وقد زاد في انتشار هذا التعبير في الأروقة السيكولوجية الدراسات التي أجراها < روبرت فننجا > و < جيمس سيرادلي > وطبقا لنموذج (نظرية مصغرة) فان هناك خمس مراحل تؤدي إلى حدوث الاحتراق النفسي في مجال العمل - هذه المراحل هي:

1. مرحلة شهر العسل: حيث يشعر الفرد الملتحق بالعمل حديثاً بالأمل ويعيش مزهواً بالأحلام الشباب ويشتعل بالحماس والفران الانفعالي وفي هذه المرحلة يواجه الفرد مشكلات العمل بروح إيجابية:
2. مرحلة نفاذ الوقود: حيث تبدأ المظاهر الأولى للاحتراق النفسي خفية وتدرجية ويشعر الفرد وكأن طاقته على المواجهة والتكيف قد ضعفت وكأن الطاقة التي يمكن أن يواجه بها تصاريف الحياة قد تم استنزافها.
3. مرحلة التوتر المزمن : حيث يشعر الفرد بأعراض مثل الانهك البدني والانهك النفسي والشعور بالضيق والتوتر والاكتئاب.
4. مرحلة الأزمات: حيث تزيد حدة أعراض الانهك البدني والنفسي ويشعر الفرد بأنه معلق في لهاوية.
5. مرحلة الانهك : وهي المرحلة حيث تتجاوز الضغوط النفسية طاقة الفرد الاحتمالية فيقع صريع المرض سواء كان هذا المرض نفسياً أو مرضياً < سيكوسماتي > أي مرض جسمي نفسي المنشأ. (الأمراض الجسمية نفسية المنشأ مثل أمراض ضغط الدم وقرحة المعدة وقرحة الإثني عشر ويقال أن هذه الأمراض وأن كانت أمراضاً جسمية إلا أن الأسباب النفسية مثل التوتر والانضغاط وحدة الانفعال ضالعة في حدوثها). ويمكن تعريف الاحتراق النفسي على أنه:

تعريف ماسلاش وجاكسون "الاحتراق النفسي هو إحساس الفرد بالإجهاد الانفعالي، تلبد المشاعر، انخفاض الإنجاز الشخصي، ويقصد بالإجهاد الانفعالي هو فقدان طاقة الفرد على العمل والأداء،

والإحساس بزيادة متطلبات العمل أما تبلد المشاعر فهو شعور الفرد بأنه سلبي وصارم وإحساسه باختلال الحالة المزاجية، ويظهر انخفاض الإنجاز الشخصي فهو إحساس الفرد بتدني نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى".

ويعرف فتحي عكاشة الاحتراق النفسي بأنه: " حالة استنفاد انفعالي لطاقات الفرد الجسمية والعقلية والوجدانية والمهاراتية نتيجة لعوامل التوتر والتدهور الناجمة عن ضغوط نفسية أو مهنية أو اجتماعية أو معرفية.. "

- من خلال التعريفات السابقة للاحتراق النفسي تظهر لنا أنها تجمع على أن الاحتراق المهني حالة متراكمة من الضغوط والتوترات التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل، تعمل على استنزاف طاقات الفرد الجسمية والانفعالية والعقلية.

5- الاغتراب المهني (Alienation):

إن المعوقات التي يواجهها الفرد في سبيل إشباع حاجاته بصورة منتظمة و دائمة سواء كانت معوقات مادية أو معنوية تعقد المجهودات المبذولة لكي يحقق الفرد ذاته في إطار المجتمع الذي يعمل به وينتهي به في الغالب إلى سوء التوافق وعدم التكيف.

إن سوء توافق وعدم تكيف العامل بالمنظمة التي يعمل بها من شأنه أن يؤدي إلى شعوره بأنه في دائرة الإهمال داخل المنظمة ويتراءى له أن المشكلات التي يعاني منها سببها المنظمة ونتيجة لذلك يبحث العامل عن بدائل يقوم بتفريغ مشاكله النفسية فيها، وإذا انتشرت هذه الحالة بين قطاع كبير من العاملين فذلك من شأنه أن يؤدي إلى انتشار **الاغتراب** النفسي بينهم. ويقول روجرز " أن سوء التوافق هو جوهر اغتراب الإنسان فلا يعود صادقا مع نفسه، ولا مع تقييمه الكياني الطبيعي للخبرة، لأنه من أجل أن يحتفظ بالتقدير الايجابي للآخرين يزيّف بعض قيمه ولا يدركها إلا في ضوء تقدير الآخرين لها"

بالنسبة إلى ماركس، كان **الاغتراب** يمثل خسارة للذات (Self) التي يشرحها في المخطوطات الاقتصادية والفلسفية عام 1844 التي يؤكد من خلالها أن الاستهلاك (Consumption)، مثل الإنتاج قد يعاني **الاغتراب**. من الواضح إن ماركس يؤمن بوجود ارتباطات سيكولوجية لحالة **الاغتراب**، ولكن الخطأ محاولة ترجمة المفهوم نفسه باعتباره ينطبق بصفة جوهرية على الحالات الذاتية.

✓ **حيث يعرف الاغتراب:** بأنه " انسلاخ عن المجتمع والعزلة والانعزال عن التلاؤم والإخفاق في التكيف مع الأوضاع السائدة في المجتمع واللامبالاة وعدم الشعور بالانتماء، بل وأيضا انعدام الشعور بمغزى الحياة ".

✓ **كما يرى محمد سعيد أنور سلطان:** " أن اغتراب العامل اصطلاح يشير إلى انفصال العامل عن عمله وعدم اهتمامه أو اكرثائه به، بمعنى أن يشعر العامل أن العمل الذي يقوم به بلا معنى ولا قيمة له، وينتج عن اغتراب العامل عادة من الطبيعة الروتينية المنكرة للعمل الذي يقوم به"

يوضح **الاغتراب** المهني هو انسحاب العامل عن العمل وعدم قدرته على التوافق مع بيئة العمل.

يعتبر المجال المهني مجالاً زاخراً بمختلف أوجه النشاط الإنساني، و يتميز بأدوات وأجهزته ومعداته ذات الخصائص المتميزة، كما يتميز بوسط اجتماعي له مجموعة خاصة من أنماط التفاعل. كما يتطلب أفراداً ذوي خصائص و مواصفات معينة بالإضافة إلى أن هذه الخصائص و الصفات تختلف من ميدان عمل لآخر، و على أية حال فهناك إسهامات كثيرة يستطيع الأخصائي النفسي أن يكون له دور فيها نلخصها فيما يلي:

1. إزالة القلق والتوتر بين العمال، من هذه العوامل لا تؤدي فقط إلى قلة الإنتاج، وتعطيل العمل، بل إنها تؤدي أيضاً إلى ضعف القدرة على بذل الجهد والمثابرة وضبط الانتباه، مما يؤدي إلى أضرار جسمية لذلك تهتم الصحة النفسية بإزالة عوامل القلق التي يعانها العامل وتعمل على تكوين اتجاهات ايجابية لديهم نحو العمل بتدريبهم وإعدادهم للقيام بالإعمال المختلفة.

2. العمل على خلق علاقات إنسانية بين المشتغلين بالمؤسسة، رؤساء ومرعوسين، إذ أن لهذه العلاقات الإنسانية أثراً كبيراً في حسن سير العمل وزيادة الإنتاج نتيجة لتعاون القائمين بالعمل وتأزرهم ولن يسير العمل في المؤسسة أو يتحقق التعاون فيه، إلا إذا كانت العلاقات بين أفرادها طيبة، وهذا يتطلب متابعة العلاقات بين العمال بعضهم بعض وبين العمال ورؤسائهم والبحث عن العوامل التي تؤدي إلى اضطراب تلك العلاقات والعمل على تلافيتها وتدعيم العلاقات الإنسانية في الصناعة.

3. المبادرة على علاج الاضطرابات النفسية التي تظهر لدى العمال في أدوارها المبكرة، حتى لا تتفاقم وتؤدي إلى الأضرار بالفرد نفسه وبالعمل في المؤسسة، هذا إلى جانب الاهتمام بصحة العامل الجسمية لما بين ذلك وبين الصحة النفسية للعامل من علاقة وطيدة، ولأنها تقلل من قدرة العامل على الإنتاج.

4. خلق الوعي بين مديري المؤسسات لأهمية تكوين علاقات طيبة بينهم وبين العمال، فهذه العلاقة تؤثر كثيراً على صحة العامل النفسية وعلى إنتاجه. فإذا كان المدير من النمط الديكتاتوري الذي يقوم على العمال ويستخدم كافة الأساليب لسلب حقوقهم، فليس من المتوقع أن يحب العمال عملهم أو يقبلوا عليه، والعكس صحيح فإذا كان عطوفاً عليهم ويشجعهم أدبياً ومادياً، ويعاملهم كأدميين لا كآلات ويهتم بمشكلاتهم المادية والأسرية، فإن ذلك يحبب إليهم أعمالهم ويجعلهم يبذلون أقصى الجهد في الإنتاج والأداء.

5. تطبيق وسائل الاختيار المهني على العمال عند التحاقهم بالعمل بحيث يختار أفضل المتقدمين للعمل ويستبعد غير اللائقين للمهنة ممن لا تسمح لهم قدراتهم بمزاولة ما تتطلبه المهنة من أعمال أو من المصابين بانحرافات نفسية تحول بينهم وبين مزاولة أعمالهم على أحسن وجه.

6. استبعاد العمال الجدد الذين يظهر لديهم استعداد للوقوع في حوادث أثناء العمل.

7. تنظيم عمليات التوجيه الجمعي للعمال، بقصد معالجة المشكلات الجماعية التي من شأنها أن تؤثر في الإنتاج وفي حسن سير العمل بالمؤسسات مثل استخدام الآلات أو التباطؤ في العمل أو عدم القدرة على مواصلة بذل الجهد... إلخ

8. وضع سياسة لتدريب العمال وإعدادهم لأعمال المنوطة بهم عن طريق استخدام الوسائل النفسية المختلفة في التعليم والتدريب بحيث يستطيع العمال إكساب المهارات المختلفة التي تجعلهم يقدمون أحسن الإنتاج بأقل جهد ممكن....