

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الدكتور محمد لمين دباغين - سطيف 02-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطفونيا

مقياس: إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
سنة ثانية ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية
السداسي الثالث، مقياس سداسي

مطبوعة مقياس إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

من إعداد الدكتورة: خرموش منى

السنة الجامعية: 2023-2024

فهرس المطبوعة

رقم الصفحة	العنوان
1	مقدمة
2	مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية
11	العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية (تدني علاقات العمل، فقدان التوازن)
17	العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية (المتطلبات الفيزيائية، النفسية، الشخصية)
23	العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية (صراع القيم، الدور، عبء العمل، العمل).
31	نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل (الإجهاد في العمل)
42	نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل (الإحترق النفسي)
56	نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل (الإغتراب المهني)
70	نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل (ضغوط العمل)
92	نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل (الصمت التنظيمي)
98	نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل (الإضطرابات النفسية في العمل)
112	تعزيز الصحة النفسية للوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل
119	إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل
127	طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل
132	خاتمة
133	قائمة المراجع

مقدمة:

لقد تنوعت الأخطار التي تعترض حياة الأفراد والتي تصادفهم في حياتهم اليومية، وبقدر تنوعها وتعددتها فإن العصر الذي نعيشه اليوم زادت فيه الأخطار وظهرت أخطار جديدة تهدد حياة الإنسان بالدرجة الأولى وتمس مختلف جوانب حياته خاصة وأنها تؤثر تأثيرا مباشرا على سلوكيات الأفراد في مختلف البيئات التي يتواجد بها.

ولم تقتصر الأخطار على الأخطار الجسدية بل تعدتها لتشمل الاخطار النفسية الاجتماعية التي أضحت ظاهرة خطيرة تستدعي الدراسة والمعرفة من أجل الحد منها ومحاولة علاجها خاصة وأنه تشكل أحد أعقد الأخطار اليوم، خاصة في مكان العمل على إعتبار أن الفرد يقضي معظم وقته في العمل فإنه بات مهدد تحت طائل هاته الأخطار مما جعل من عملية التعزيز لتجنب هذه الأخطار وتداركها أمر حتمي للغاية.

ولعل ذلك ما جعل من عملية دراسة الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل عنصرا هاما فلم تقتصر اليوم على تلك الدراسات النظرية التأسيسية فحسب أو تلك الدراسات الميدانية والتطبيقية فإنها أضحت حقا من حقوق الإنسان بدأ التشريع يوليها العناية الكاملة واللازمة للحفاظ على أمن الإنسان وصحته الجسدية والنفسية، خاصة وأن عملية الحفاظ على الصحة النفسية تستدعي التدخل العاجل لوقاية الفرد من مختلف الاخطار النفسية الاجتماعية المحدقة به.

وإنطلاقا من ذلك سنحاول أن نبين ماهية الأخطار النفسية الاجتماعية وأهم العوامل المؤدية للأخطار النفسية والاجتماعية، عارضين بعض نماذج الأخطار النفسية الاجتماعية الأكثر تناولا وبروزا في عالم المنظمات اليوم، إضافة للحديث عن تلك الطرق الكفيلية إما بقياس الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل أو تلك الإستراتيجيات التي من شأننا أن نعتمد عليها كتتقيات للتعامل مع مختلف الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل وهو المطلوب.

المحاضرة (01): مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية

الهدف العام: تمكن الطالب من بناء مفهوم حول الأخطار النفسية والاجتماعية

الأهداف الإجرائية:

-تحديد مفهوم الأخطار النفسية والاجتماعية

-تمكين الطالب من بناء تعريف إجرائي للأخطار النفسية الاجتماعية

محتوى المحاضرة:

1. مفهوم الأخطار

2. مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية

3. عناصر الأخطار النفسية الاجتماعية

1. مفهوم الأخطار:

تعد الأخطار النفسية الاجتماعية من بين المشكلات التنظيمية التي تعاني منها المنظمات اليوم نتيجة ما يتعرض له الفرد من نتائج وإنعكاسات وخيمة لعدة عوامل ومصادر تترك الفرد العامل في المنظمة، وهو ما يجعل من أهمية معرفة هذه الأخطار النفسية الاجتماعية ضرورة ملحة للغاية خاصة في ظل التغيرات التي تطرأ على المنظمات من زيادة حجم العبء الوظيفي، ولا يمكن تناول الأخطار النفسية الاجتماعية من أي جانب تنظيمي بدون المرور عبر معرفة مفهومها بداية بمعرفة مفهوم الأخطار كمصطلح تنظيمي سيكولوجي، لتتم عملية تناول مختلف المقاربات المعرفية التي أشارت لمفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية من أجل تحديد مفهوم إجرائي يمكن من خلال فهم ماهية الأخطار النفسية الاجتماعية.

ثمة مفاهيم ثلاثة تظهر أمامنا عندما نشرع في الحديث عن المخاطر وإدارتها والتخطيط لها. المفهوم الأول الخطر Hazard والثاني هو مفهوم المخاطرة Risk والثالث الأزمة Crisis لذا وجب تعريفها، وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها، حيث يشير مفهوم "الخطر" إلى صور من التهديد الوشيك أو الخلل المحتمل أو الشر المحقق سببته ظروف أو أفعال معينة، وتتدرج صور الخلل أو الأذى (الشر) هذه من المخاطر الفردية البسيطة إلى المخاطر المجتمعية الكبرى، تتدرج من خطر الإصابة بصعقة كهربائية من جراء ترك الأسلاك غير معزولة، ومرورا بالخطر الذي يسببه أفعال البشر كالإسراف في الإستخدام الخاطئ لموارد الأرض مما يشكل خطرا على البيئة والأحياء المائية، وإنهاءا بالخطر الذي تسببه الكوارث الطبيعية كالفيضانات والزلازل وغيرها، أما المخاطرة فإنها تشير إلى احتمال أن يتعرض الإنسان إلى للضرر أو الشر إذا تعرض للخطر، فالإقتراب من الكهرباء المكشوفة (مصدر الخطر) هو مخاطرة والعيش في الأماكن الملوثة بأفعال البشر هو مخاطرة، والسكن بالقرب من مصادر الفيضانات والبراكين مخاطرة، وتحسب المخاطرة في ضوء تحديد الخطر،

وحجمه، ونطاق تأثيره، وتحليل حجم المخاطرة التي يمكن أن يسببها، أما الأزمة فإنها حالة تستمر لوقت محدد تصيب التنظيم (المجتمع) بالضرر الذي يتبدى في تعطيل المكونات وأداء الوظائف على النحو المطلوب، إنها حالة من الخلل الطارئ والمفاجئ أحيانا، والذي قد يكون نتيجة لتراكم الخطر والمخاطر، وعدم التدخل لحماية المجتمع منها (فيصل المناور، منى العلبان، 2021، ص4).

إن الأخطار هي مختلف التهديدات التي تعترض الفرد في حياته اليومية وفي بيئة العمل التي ينتمي إليها نتيجة عدة عوامل ومصادر، ويؤدي لإحداث أضرار ونتائج قد تكون معنوية أو مادية تمس الفرد، وهو ما يجعل الأفراد يتجنبون هذه الأخطار قدر الإمكان وذلك بتجنب مختلف العوامل والأسباب المحتملة التي قد تؤدي إليها حفاظا على سلامتهم المهنية وأمنهم المهني من أجل المحافظة على أنفسهم بالدرجة الأولى، تجنبنا لأي مشكل يسبب إعاقتهم في العمل تحت أي شكل من الأشكال.

وبناء على هذا يمكن أن نجد المخاطر وما يمكن أن يترتب عليها من مخاطرة في مجالات عديدة داخل المنزل وفي أماكن العمل، وفي الشارع، وفي مناطق الكوارث الطبيعية والبيئية، ويمكن تصنيف المخاطر بطرق عديدة، ومن أهمها التفرقة بين المخاطر الناتجة عن ظروف مادية، أو بيئية أو ظروف خارجة عن إرادة البشر، ولذلك نجد أن المدخل الطبيعي لفهم المخاطر هو درس مفهوم التعرض للخطر أو توافر الظروف المهيأة للخطر، حيث يمكن بناء على هذا المفهوم التفرقة بين التعرض للخطر الفيزيقي، وهذا يحدث غالبا في المخاطر الطبيعية والبيئية والتي لها اثار فيزيقية ومادية مباشرة، وبين التعرض للخطر الاجتماعي الذي يتخلق في النسق الاجتماعي ومن داخله، ويكون التعرض للخطر الاجتماعي ناتجا عن عوامل داخلية عديدة مثل الفقر وعدم المساواة والتهميش ونقص الطعام وسوء الأحوال السكنية وتردي جودة الحياة بشكل عام (أحمد زايد، 2013، ص11).

إن الأخطار تمس مختلف جوانب حياة الفرد، فأينما وجد الفرد وجدت تلك الأخطار ولو كانت بدرجات مختلفة حسب البيئة التي يتعامل معها، وهو في الحقيقة جعل منظمات العمل تحاول أن تقلل من الأخطار المتواجدة على مستوى العمل بتحسين بيئة العمل وتطويرها بما يجنب الفرد الأخطار من خلال العمل على تصميم بيئة آمنة ومستقرة حفاظاً على سلامة الأفراد في بيئة العمل.

لقد تعدد مختلف المصادر والأسباب التي تؤدي لإحداث الأخطار بالنسبة للأفراد والتي قد تكون مادية تتعلق بطبيعة البيئة الفيزيائية التي يتعامل معها الأفراد ممثلة في مختلف الأدوات والوسائل المحيطة بالفرد والتي يستعملها أو يتعامل معها والتي تكون مصدر للخطر ولكن بدرجات مختلفة حسب نوعيتها ودرجة خطورتها، وهو ما يجعل لكل عمل معين مجموعة من الأخطار المحدقة به والتي يتعين على كل فرد يعمل ضمن تلك البيئة المهنية أن يدركها ويتعرف عليها لتجنبها قدر الإمكان وعدم الوقوع ضحية لمختلف هذه الأخطار وهو ما تعمل عليه المنظمة والفرد معاً من خلال التوعية والتحسيس والإعلام.

2. مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية:

إن تناول مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية تم وفق العديد من المقاربات المعرفية والنظرية نتيجة تعدد الدراسات والأبحاث والنتائج المتوصل إليها، إنطلاقاً من تحديد مفهوم الأخطار كمؤشر على مختلف التهديدات المحتملة التي يمكن أن تحدث بالفرد ليتم تحديد الأخطار النفسية الاجتماعية في ظلها وهو ما سنحاول الإشارة إليه فيما يأتي.

تعتبر المخاطر النفسية الاجتماعية من بين المخاطر المهنية، وهي ناتجة عن العوامل التنظيمية والعلائقية، والتي يمكن أن تتفاعل مع الوظيفة العقلية، وهي مخاطر تهدد الصحة العقلية، الجسمية والاجتماعية للعامل والمتمثلة في العنف، الضغط النفسي، اللاتحضر في

بيئة العمل، التحرش الجنسي والمعنوي، التمييز في المعاملة، وتتميز بوجود اجال وفاصل زمني بين العامل الضاغط وظهور الأعراض(رقية سكيل، 2023، ص130).

فالأخطار النفسية الاجتماعية هي أحد الأخطار المهنية التي تحدث داخل البيئة المهنية والعملية التي يعمل بها الفرد، نتيجة الإتصالات التي تتم بين الفرد وباقي الأفراد في المنظمة أو بين الفرد ومختلف الوسائل وأدوات العمل المحطية داخل بيئة العمل والتي قد تسبب نوعا من الخطر على الفرد جسديا أو نفسيا.

وعرفت وزارة العمل والتشغيل الفرنسية في سنة 2008 الأخطار النفسية والاجتماعية على أنها" تلك التفاعلات التي تقع بين الأجير وظروف عمله، مما يؤدي إلى نشوء خطر نفسي واجتماعي، كما يمكن أن تظهر هذه الأخطار في شكل الإجهاد أو الضغط، أو العنف الداخلي(التحرش المعنوي، والتحرش الجنسي، أو حتى عنف خارجي)(الممارس من طرف أشخاص أجانب عن المؤسسة ضد الأجراء)"(محمد أمين بلعرج، عواد بلعبدون، 2023، ص837).

إن الأخطار النفسية الاجتماعية هي في الأساس تتم نتيجة تلك التفاعلات التي تتم داخل بيئة العمل بين مختلف الأفراد في العمل وظروف العمل السائدة في البيئة التنظيمية والتي تدفع الأفراد لتجنبها قدر الإمكان منعا لوقوع أي ضرر على الفرد، وتتعدد أشكال تلك الأخطار النفسية الاجتماعية حسب العوامل والأسباب التي تؤدي لها وتدفع الفرد للتعرض إليها.

تعرف أيضا على أنها "فئة جديدة من المخاطر مرتبطة بظواهر التحول في الشغل، بالتكثيف، وعدم الإستقرار في التنظيمات الجديدة في المؤسسة، وإلى إدخال تكنولوجيا حديثة، وهناك اجتهاء إعتبر الإضطراب النفسي في العمل هو المعاناة وهو فرع من فروع علم النفس، ويؤكد البعض على الأبعاد الجماعية للمخاطر النفسية وليس الفردية فقط، ما

من شأنه التأثير على ظروف العمل وصحة العمال، وكذا سيرورة المؤسسة" (راشدي حدهوم
دليلة، 2023، ص625).

ما يمكن تأكيده أن الأخطار النفسية الاجتماعية قد حدثت نتيجة التغيرات التي طرأت على
بيئة العمل خاصة من ناحية عدم الإستقرار وزيادة المشكلات التنظيمية في العمل والتي
عرضت الفرد لجملة من المخاطر النفسية الاجتماعية في بيئة العمل وصاحبها عدة نتائج
إنعكست بصورة مباشرة على مستوى أداء الفرد في العمل والتي مست الصحة النفسية
والجسدية للأفراد العاملين في المنظمة.

وحسب الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل، فالمخاطر النفسية الاجتماعية هي
أكثر المخاطر صعوبة في التحكم مقارنة بالمخاطر المهنية الأخرى، وتؤثر سلبا على صحة
العمال وعلى المؤسسة (أبراهم ويزة، بوظيفة حمو، 2020، ص210).

وتعد الأخطار النفسية الاجتماعية من بين أهم الأخطار تعقيدا وتأثيرا على الفرد وهذا نتيجة
النتائج الوخيمة التي تحدثها لدى الفرد خاصة وأنه من الصعب التحكم فيها وإدارتها على
إعتبار أنها تمس سيكولوجية الفرد والتعامل معها بمختلف التقنيات والإستراتيجيات يساهم
بدرجة معينة في التقليل منها، لكن لا يمكن بأي حال من الأحوال الحد منها نهائيا، وهو ما
يجعل من أهمية محاولة الحد والتقليل منها هي الفرصة الوحيدة التي تملكها المنظمة وتعمل
عليها ولو نسبيا.

ويتم تعريف الأخطار النفسية الاجتماعية على أنها "إحتمال أن واحدا أو أكثر من العمال
يعانون من أضرار نفسية والتي يمكن أن تكون مصحوبة بأضرار مادية بسبب التعرض
لحالة عمل خطير، هذه الحالة يمكن أن تعود إلى تنظيم العمل، وظروف العمل، وظروف
حياة العمل، ومحتوى العلاقات والعلاقات (أحمد قرينعي، 2017-2018، ص38).

إن الأخطار النفسية الاجتماعية بقدر ما هي عبارة عن أضرار نفسية تمس الفرد على مستوى بيئته التنظيمية إلا أنها قد تتجاوز الأضرار النفسية لتلامس الأضرار الجسدية التي قد تمس الفرد، خاصة وأن الفرد هو كل متكامل جسدياً ونفسياً ولا يمكن الفصل بينهما ما يجعل تعرضه لأخطار نفسية اجتماعية يصاحبه تعرض موازي لأخطار جسدية في العديد من الحالات وهو ما يجعل من عملية العمل على تجنب تلك الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل قدر الإمكان مسؤولية كبيرة تقع على عاتق القائمين على المنظمة اليوم باستخدام مختلف الوسائل والطرق الكفيلة بذلك.

كما تم تناول مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية على أساس "أي خطر وظيفي يمس السلامة النفسية أو قدرته على المشاركة في بيئة عمل ضمن مجموعة من الناس، وترتبط الأخطار النفسية الاجتماعية بطريقة تصميم وتنظيم وتسيير العمل، بالإضافة إلى السياقات الإقتصادية والاجتماعية للعمل، كما تشمل هذه الأخطار الإصابات والأمراض العقلية والنفسية والجسدية وتتعلق بهذه الأخطار مسائل الضغط الوظيفي والعنف في مكان العمل والتي يتفق عالمياً على أنها من أكبر التحديات التي تواجه السلامة والصحة الوظيفيتين (أحمد قرينعي، 2017-2018، ص 38-39).

إن عملية الأخطار النفسية الاجتماعية قد تمنع الفرد من تأدية الكثير من الوظائف والنشاطات في العمل نتيجة ما يتعرض له من أخطار معينة، كما أن تلك الأخطار تبقى محددة وفق التصميم المنجز على مستوى بيئة العمل خاصة وأن التصميم الجيد والمناسب يحاول قدر الإمكان التقليل من مختلف الأخطار النفسية الاجتماعية المحتملة على مستوى مناخ العمل وبيئة العمل، ولعل هذا ما يجعل من عملية تصميم بيئة عمل آمنة أمر جد ضروري ومهم للغاية للمنظمة لتلبية حاجيات الأفراد بخلق بيئة عمل مناسبة وظروف مواتية للعمل بدون أي مشكل أو معيقات تذكر خاصة من ناحية الأخطار النفسية الاجتماعية المحدقة ببيئة العمل، مع التذكير أنه على الرغم من مختلف التصميمات المختلفة لبيئة

العمل إلا أن الأخطار النفسية الاجتماعية تبقى محدقة بالفرد ولعل هذا ما جعل هذه الأخطار النفسية الاجتماعية تتصف بالتعقيد والصعوبة.

وعرفت الأخطار النفسية الاجتماعية كذلك على أنها تلك الظروف السائدة في محيط العمل والتي يمكن أن تشكل ضرراً صحة العامل، كما تجعله يشعر بالإجهاد وعلى المدى الطويل والأمراض والضرر الجسدي أو الاجتماعي أو النفسي للعمال، دون تضمين المشكلات الشخصية والعائلية التي لا تسببها ظروف العمل مباشرة (بن عميور أمينة، 2023، ص207).

إن الأخطار النفسية الاجتماعية تحاكي مختلف الظروف والمناخ السائد في العمل والذي يؤثر بدرجة معينة على بيئة العمل وقد يحدث أضرار مختلفة تمس سيكولوجية الفرد العامل وفق المشكلات التنظيمية التي يتعرض لها الفرد في العمل.

3. عناصر المخاطر النفسية الاجتماعية:

إن الأخطار النفسية الاجتماعية تتشكل في المنظمة وتمس الفرد نتيجة عدة عوامل وأسباب تؤدي إليها، مع أنه لا يمكن فهم مختلف الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل إلا من خلال زاوية العناصر التي تشكلها والتي سنحاول الإشارة إليها فيما يأتي.

عنصر المثير: هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة، وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشرية والتي تولد شعور بالضغط

عنصر الإستجابة: هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية والفيزيولوجية والسلوكية التي يبدئها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.

عنصر التفاعل: هو عبارة عن ذلك التفاعل التي يحدث بين المثيرات والإستجابات، أي أن المشكل النفسي الاجتماعي الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل

المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلة للمؤسسة، وكذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري (معن محدود عياصرة، مروان محمد بني أحمد، 2008، ص113).

إن الأخطار النفسية الاجتماعية تتشكل نتيجة عدة عناصر، بداية بالمشير الذي يلخص أهم الأسباب والدواعي التي تؤدي لتلك الأخطار النفسية الاجتماعية، والتي تنتج عنها إستجابات معينة من قبل الأفراد نتيجة للمصادر التي تعرضوا لها، ونتيجة تلك الإستجابات تحدث مجموعة من التفاعلات بينها وبين المثيرات والتي تؤدي لنتائج تؤسس لدرجة وحجم الأخطار بناء على حدة ونوع التفاعلات التي حدثت نتيجة ما يتعرض له الفرد من مثيرات وما يقوم به من إستجابات التي تتحكم فيها عدة عوامل تتعلق بتصورات الفرد حول المثيرات ودرجة هذه المثيرات وشخصية الفرد التي تتحكم في إستراتيجيات تعامله مع المثيرات إضافة للنضج الوظيفي ودرجته والتي تعد متحكم رئيسي في درجة التفاعلات بناء على الإستجابات والمثيرات المعبر عنها في بيئة العمل.

المحاضرة (02): العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية (تدني علاقات العمل، فقدان التوازن)

الهدف العام: تمكين الطالب من التعرف على بعض العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية

الأهداف الإجرائية

- تحديد مفهوم العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية
- تمكين الطالب من تحديد تدني علاقات العمل كعامل مؤدي للأخطار النفسية الاجتماعية
- إدراك الطالب لفقدان التوازن كعامل من عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

محتوى المحاضرة:

1. مفهوم العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية
2. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المرتبطة بالعلاقات في العمل علاقات العمل.
3. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المرتبطة بمعدل العمل أو الحمل الزائد
- 4.العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية بنقص وانعدام الاستقلالية في العمل

1. مفهوم العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية:

إن العوامل المتسببة لهذه الأخطار عديدة ومتعددة ولا يمكن حصرها، كتنظيم العمل وظروفه، وسائله، ومدته والعلاقات بين العامل وزملائه ورئيسه في العمل، ورب العمل، لا سيما نظرا لذلك التأثير الذي لا يمكن إنكاره بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعامل ولهذا فمعالجتها تحتاج لمقاربة شخصية شاملة حول حياة العامل، سواء من حيث محيطه المهنية وعلاقاته الاجتماعية وحالته النفسية (رقية سكيل، 2023، ص131)

من المعروف أن العوامل المسببة للمخاطر النفسية الاجتماعية مهمة في التسبب والوقاية من الأمراض في نفس الوقت، وفي تعزيز الصحة الجسمية والنفسية، وهذا ينطبق على الصحة العامة والصحة المهنية، حيث أن العوامل النفسية الاجتماعية هي من بين العوامل التي تؤثر على صحة العمال و على قدرة العامل في تجنب المخاطر، نتيجة الإجهاد المفرط الذي يتعرض له أثناء العمل، ويقلل من إدراكه للخطر وعواقبه، ويسبب له التعب المفرط، وزيادة في مخاطر الإصابات المهنية، أظهرت كثير من الدراسات تأثير المخاطر النفسية الاجتماعية على صحة العمال، وأشارت إلى العلاقة بين إصابات العمل والإجهاد في العمل الناتج عن ضعف اتخاذ القرار وتشير دراسة (Schmitt Antje 2016) إلى دور المشاركة في العمل كآلية تحفيزية من خلالها تتوطد العلاقة بين المسؤول والعامل، وأنها تزيد بشكل إيجابي في الأداء الوظيفي (عرقوب محمد، بكري وفاء، سوليم عائشة، 2022، ص188).

إن العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية هي مختلف الأسباب والمصادر التي تكون عاملا فاعلا وأساسيا في إحداث الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل، والتي ترتبط بالمحيط المهني الذي ينتمي إليه الفرد، كالمناخ التنظيمي السائد، ظروف العمل، علاقات العمل، الإتصالات، البيئة الفيزيائية للعمل، وغيرها من العوامل التي تلعب دورا هاما في حدوث المخاطر النفسية الاجتماعية، مع أن هذه العوامل تختلف حدة درجاتها من عامل

لاخر تبعا لشخصية الفرد العامل ودرجة تلك العوامل التي تشكل أحد مظاهر الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل.

2. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المرتبطة بالعلاقات في العمل(بوزوران فريدة، 2023، ص80-81):

تتمثل العوامل المرتبطة بالعلاقات في العمل حسب (Spector (2011) في المشكلات والصراعات التي تحدث مع زملاء العمل، والمشرفين، حيث بينت دراسات Spector & al (1998) التي أجريت حول موضوع الصراعات بين زملاء العمل أن هذه الصراعات تحدث بسبب ظهور إلهاعات جسمية كالصداع في الرأس، آلام على مستوى المعدة، وإلهاعات نفسية كالاكتئاب، القلق، عدم الشعور بالرضا المهني:

علاقات العمل مع فرق العمل والزملاء وعامة الناس:

تتمثل علاقات العمل مع فرق العمل والزملاء وعامة الناس في نقص أو انعدام التعاون وعدم تلقي الدعم بين الزملاء في الظروف الصعبة، قلة أو انعدام التشاور والاتفاق على سياسة معينة داخل فرق العمل أثناء أخذ القرارات، العزلة والعنف الداخلي (التحرش).

علاقات العمل بين الفئات المهنية:

تتمثل علاقات العمل بين الفئات المهنية في عدم وضوح المعلومات المرسله، عدم توفر مجال للحوار والمناقشة حول العمل كاجتماع العمل، عدم وجود الاعتراف المهني، كما أن مجهودات العمال لا تتلقى التقدير والتشجيع، بالإضافة إلى غياب أساليب لمواجهة الصراع وعدم اتباع العدالة والانصاف. ويتعرض أفراد الإطارات للأخطار النفسية الاجتماعية بسبب الأوضاع المشتركة بين الادارة وفرق العمل.

إن علاقات العمل سواء السلبية أو الإيجابية تؤثر لا محالة على المعاش النفسي للعامل، وهو ما يجعلها تعد أحد العوامل التي تؤدي للأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل تبعا لتأثيراتها المختلفة على الأفراد، خاصة في ظل تعقد تلك العلاقات وتشابكها ما يجعلها

مصدرا من مصادر التوتر والقلق لدى العمال مما يؤدي بها لتشكيل مخاطر نفسية اجتماعية لدى الفئات المهنية.

3. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المرتبطة بمعدل العمل أو الحمل الزائد:

هذا هو أحد عوامل الخطر الأكثر إرهاقا للعمال، إنه يشير إلى العمل الزائد والاضطرار إلى القيام بالمهام بسرعة كبيرة وفي فترة زمنية محدودة، والعمل المكثف للغاية الذي يتطلب الكثير من الطاقة، والمواعيد النهائية العاجلة والصارمة لانجاز المهام، وما إلى ذلك، وهذا يشمل أيضا الضغط الإضافي للعمل، إن رضا العامل يتحدد من خلال الإهتمام بساعات العمل القصوى وتحديدها لأن بها يتحقق أقصى إنتاج دون تعب أو إرهاق في حدود وسائل الإنتاج المتاحة، في ساعات العمل القصوى تمثل الحد الأقصى الذي ينبغي ألا تتخطاه ساعات العمل اليومية، إلا في الحالات الاستثنائية: مثل: أوقات الطوارئ والحروب والكوارث، ويقال إن لكل بلد نمط سائد في عدد ساعات العمل القصوى، بل يمكننا إذا توفرت المعايير الدقيقة أن تحدد لكل صناعة ساعات العمل القصوى لعملياتها، والعمال باعتباره مورد بشري حيوي يمكن إستغلاله في العملية الاقتصادية وهو بذلك يسعى دوما للحفاظ على صحته خاصة عند تقدم العمر به، لذلك فإن تحديد ساعات العمل تمكنه من توفير قد من الفراغ والراحة، فالراحة حق طبيعي لكل من يعمل، فهي ضرورة لا يستطيع الإنسان بدونها الاستمرار في العمل. ومن ثمة متى تخلت أوقات العامل براحة وانجازات سيكون بالتالي أقل إحساسا بالملل والروتين، وبالتالي تجديد الطاقة لانجاز العمل وبالنتيجة الإحساس بالرضا تجاه العمل أو الوظيفة التي يقوم بها والعكس صحيح(غانية خروفة، 2022، ص785).

إن الحمل الزائد في العمل الذي يتطلب من العامل بذل المزيد من الجهود وهو ما يجعل عرضة للأخطار النفسية الاجتماعية نظير تلك الجهود الزائدة التي قد تؤثر على درجات أدائه مما يجعل مهدد بتلك المخاطر المختلفة في بيئة العمل، لذا من المهم على المنظمات

أن تعمل على جعل العمل متوافقا مع قدرات العامل وكذا مهاراته وإمكانياته منعا لأي حمل زائد للعمل تجنبا له من الوقوع فريسة سهلة أمام المخاطر النفسية الاجتماعية في بيئة العمل.

4. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية بنقص وانعدام الاستقلالية في العمل (L'autonomie au travail). يتعلق هذا البعد بقدرة الفرد على ان يكون فاعلا ومتحكما في عمله. هذه الاستقلالية تمكن للعامل أن يتمتع بهامش من الحرية (les marges de manoeuvre) يسمح له بإعادة تنظيم عمله بنفسه لكن أيضا تعني إمكانية المشاركة في اتخاذ القرارات التي لها علاقة مباشرة بنشاطه وبكيفية تطوير واستعمال كفاءته. يرتبط هذا البعد بالأعمال التي تتميز بتكرار المهام، بالإضافة الى عدم القدرة على اكتساب أو تطويل كفاءات جديدة. هذه الوضعيات تشكل عامل أساسي في ظهور عدم الشعور بالحرية في تنظيم العمل، التصرف في الوضعيات الجديدة.

تعتبر الاستقلالية في العمل من بين أهم العوامل المرتبطة بالعبء الذهني. نقصد بها، قدرة العامل على تسيير عمله بنفسه، لكن هذا البعد يصطدم في كثير من الأحيان بتداخل المراكز من الناحية التنظيمية والعملية بالإضافة الى وجود مجموعة من القواعد يجب احترامها والتي تنظم تنفيذ المهام خاصة في الميادين التي تتصف بالتعقد والخطر كميدان النقل بكل أنواعه، الميدان الجراحي(تومي سميرة، 2023، ص73-74)

إن نقص الإستقلالية في العمل تؤدي بالعمال للرجوع للمشرف أو الإدارة بصفة متواصلة ومستمرة وهو ما يشكل أحد مصادر الأخطار النفسية والاجتماعية من حيث التأثير على الأداء العام للأفراد، ومن حيث غياب الحرية في العمل وإتخاذ ما يراه العامل مناسباً لعمله خاصة حينما يتعلق الأمر بطريقة العمل وإجراءات العمل خاصة في تلك الأعمال التي لا تتطلب طريقة مثالية معينة، لذا من المهم ترك الحرية للعامل وتوفير له جانب من الإستقلالية في العمل تجنبا لأي شكل من أشكال التوترات الحاصلة بسبب غياب الإستقلالية

في العمل والتي قد تكون سببا مباشرا في تعرض الفرد للأخطار النفسية الاجتماعية نتيجة ذلك، لذا تلجأ الكثير من المنظمات للعديد من الطرق كتوسيع العمل وإثرائه من أجل القضاء على الروتين في العمل إضافة لترك كامل الحرية للعامل وفق ما هو مطلوب منه من أجل عدم جعل العامل يحس بنوع الإرتباك والتوتر أثناء أداء عمله من حيث شعوره بالحوادث في العمل أو الأخطاء المرتبكة في ظل غياب الإستقلالية في العمل.

المحاضرة (03): العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية (المتطلبات الفيزيكية، النفسية، الشخصية)

الهدف العام: تحديد العوامل المؤدية للأخطار النفسية وفق البيئة الفيزيكية، النفسية، الشخصية.

الأهداف الإجرائية:

- معرفة العوامل المتعلقة بالبيئة الفيزيكية للعمل والتي تؤدي للأخطار النفسية الاجتماعية
- تحديد العوامل المرتبطة بالمتطلبات النفسية المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية
- الإطلاع على العوامل المتعلقة بالمتطلبات الشخصية المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية

محتوى المحاضرة:

1. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالمتطلبات الفيزيكية
2. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالمتطلبات النفسية
1. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالمتطلبات الفيزيكية
2. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالمتطلبات الشخصية

1. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالمتطلبات الفيزيائية:

يشمل المحيط الفيزيولوجي العديد من العوامل والمثيرات التي تؤثر على الفرد سواء من الناحية الجسمية أو الناحية النفسية، ومن بين هذه العوامل المناخ وحوادث الكوارث والتلوث والتصحر والفيضانات والضوضاء والضجيج والأخطار الصناعية والكيميائية، فسلوك الإنسان هو نتيجة تفاعل الشخصية مع البيئة لذلك نشير أن عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر الضغوط عليه، والتي تؤدي في حالة استمرارها إلى إختلال التوازن في الصحة الجسمية والنفسية للفرد (علي عسكر، 2003، ص118).

الإضاءة:

تعد الإضاءة الجيدة من أهم ظروف العمل، حيث أنها تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب، وبالتالي فهي لا غنى عنها بالنسبة لصحة وسلامة وكفاءة العمال فالإضاءة غير المناسبة توقع ضعفا في مقدرة العيون على الإبصار وزيادة في نسبة الحوادث، فقد أثبتت الدراسات أن معدل الحوادث يزداد بنسبة 25% في حالة الإضاءة غير الكافية بالمقارنة بالإضاءة العادية، فالإضاءة الجيدة تعين الفرد على رفع مستوى إنتاجيته وبذل مجهود أقل، وتسبب الإضاءة السيئة شعورا بالإنقباض في نفوس الآخرين وزيادة التعب و الخطأ (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 197-198)، وتوفير الإضاءة الجيدة في العمل يعني تقليل إجهاد العين فمقدار الجهد للعين يتناسب مع شدة الإضاءة، فالإضاءة الجيدة تعني الإضاءة التي لا تجهد العين (حكمت جميل، دس، ص 03).

إن العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المرتبطة بالبيئة الفيزيائية للعمل تتعلق أساسا بالإضاءة من حيث مستوى الإضاءة المطلوبة في كل عمل، أين قد تشكل الإضاءة عاملا للقلق والتوتر لدى الأفراد العاملين في المنظمة خاصة إذا كانت تلك الإضاءة غير مواتية للعمل، لذا من المهم على المنظمات مراعاة هذا الجانب لتأثيراته النفسية والجسدية

على العامل والتي قد تؤدي لتعرض لمختلف الأخطار الجسدية والنفسية الاجتماعية في العمل.

الضوضاء:

غالبا ما يلاحظ في الأماكن التي تكثر فيها الضوضاء أن العاملين يشعرون بسرعة ويتميزون عن الآخرين بنوع من العصبية لأمر بسيطة جدا، لذلك تلعب الضوضاء دورا كبيرا في التأثير على وظائف الجهاز العصبي بشكل عام مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وزيادة في الأخطاء عند أداء الواجب، لذا يمكن القول أن الضوضاء تخفض الإنتاجية وتسيء إلى نوعيتها وأنها تتطلب زيادة في الإرادة والانتباه والجهد العقلي والتوتر العضلي (حكمت جميل، 1980، ص 27-28).

غالبا ما تشكل الضوضاء في العمل خاصة إذا كانت في مستوى عال درجة من الخطورة على العمال، على اعتبارها تمس أحد الجوانب المهمة لدى الفرد وهو مستوى السمع، الذي قد يعرضه للخطر الجسدي أو النفسي، خاصة وأن الضوضاء تعد عاملا أساسيا في زيادة حجم التوتر والقلق والضغط لدى العمال.

التهوية:

تؤثر التهوية تأثيرا كبيرا في أداء الفرد ونشاطه وسلوكه عموما، وتبين أنه إذا زادت سرعة حركة الهواء إلى 147% قدما في الدقيقة فإن راحة العمال وكفايتهم تزداد، كما تبين من خلال الدراسات أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضجر والضييق والتفكير في ترك مكان العمل، وأن الآثار الضارة لسوء التهوية لا تعزى إلى تناقص الأكسجين أو إلى تزايد ثاني أكسيد الكربون بقدر ما ترجع إلى ركود الهواء (عبد السلام أبو قحف، ص 199)، كما يعد تلوث الهواء داخل العمل من الأسباب المهمة لضغوط العمل حيث يترك آثار سلبية على صحة المورد البشري كأمراض الجهاز

التنفسي التي تجعل العامل يشعر بعدم الأمان الوظيفي(أحمد جادت عبد الوهاب، مصر، 2000، ص 87).

إن التهوية المناسبة هي عامل مهم لراحة العامل وأدائه لمختلف وظائفه بدون أي مشكلات تذكر، لذا على المنظمات أن تعمل على تهوية أماكن العمل وتصميمها التصميم الأرغومي الملائم والمناسب لراحة العمل، خاصة وأن الأماكن المغلقة تدفع العامل نحو التوجه للأخطار النفسية الاجتماعية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

2.العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالمتطلبات النفسية:

يتعلق هذا البعد بصعوبة تحمل متطلبات العمل عندما يكون الفرد يعيش معاناة أو حالة اجتماعية صعبة. يتطلب هذا البعد قدرة كبيرة على التحكم في الانفعالات مهما كانت الظروف، ويظهر بشكل جلي خاصة في قطاع الخدمات أين التعامل مع الزبائن يتطلب البشاشة وبرودة الاعصاب.

بحكم احتكاك الموظف مع الزبائن يظهر لديهم خوف من مواجهة الوضعيات التي تتميز بالعنف. يعتبر ميدان الصحة أيضا من الميادين التي تستلزم متطلبات انفعالية عالية جدا، حيث يواجه الطاقم الطبي والشبه طبي الألم، المعاناة وحتى الموت عند التعامل اليومي مع المرضى.

كل هذه الوضعيات تتطلب موارد فردية لمواجهة الوضعيات الحرجة، ووسائل كافية في كثير من الحالات لا تكون متوفرة مما يولد حالات من العنف والعدائية (شفهيا أو/وجسديا).

تؤدي التغيرات الكبرى على المستوى الشخصي، كمرور الافراد بأحداث مهمة وقوية من الناحية الانفعالية (كطلاق، مرض، صعوبات مالية...) الى تأثر الأداء على المدى القصير، لكن إذا استمرت الأوضاع قد تؤدي الى تدهور الوضعية المهنية.

كما ان غياب المرونة في تحقيق الأهداف المهنية المحددة مقابل الصعوبات الشخصية المرتبطة بالتحويلات الكبرى قد تصبح عاملا مؤديا لظهور المخاطر النفسية الاجتماعي(تومي سميرة، 2023، ص73).

إن العوامل المتعلقة بسلوكية الفرد العامل جد مهم في مجال الأخطار النفسية الاجتماعية خاصة وأن العامل الذي يتعرض لجملة لا متناهية من المشكلات التنظيمية والنفسية تساهم بدرجة كبيرة تلك المشكلات في تعريضه للخطر أين يكون فريسة سهلة لتلك المشكلات لأنها تمس بالدرجة الأولى الميكانيزمات الدفاعية الأساسية له، وهو ما يجعل من عملية التخفيف من هذه العوامل أمر ضروري لتجنب العامل للخطر النفسي الاجتماعي في العمل.

3. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالمتطلبات الشخصية:

يقصد بها مجموعة من المسببات أو العوامل المساعدة التي يكون للعنصر البشري تأثير فيها أو تنتج بسبب تدخله في مجريات الأمور أو تأثيره أو مشاركته سواء كانت هذه المشاركة أو ذلك التأثير سلبا أم إيجابا، ويفترض عادة أن يكون التدخل البشري في الظواهر الطبيعية بقصد الحصول على منفعة، إلا أن تدخله هذا قد يزيد من درجة الخطورة او من فرص وقوعها وبالتالي يكون ناتج تدخله تحقق الخطر ويمكن التفرقة بين نوعين من مسببات الخطر الشخصية وهما:

أ. مسببات الخطر الشخصية الإرادية:

هي مسببات الخطر التي تكون في صورة عوامل مساعدة تؤدي إلى زيادة درجة الخطورة أو زيادة حجم الخسارة المترتبة على تحقق الخطر نتيجة فعل إرادي متعمد والمقصود منه إحداث الضرر أو زيادة حجمه، مثلا قيادة السيارة بسرعة تزيد عن الحدود القصوى تزيد من احتمال وقوع الحوادث، أو الغش والاحتيال للحصول على شركات التأمين أكبر تعويض.

ب.مسببات الخطر الشخصية اللاإرادية: ويقصد بها مجموعة من العوامل المساعدة التي تؤدي بشكل عفوي وبدون قصد إلى زيادة تحقيق الخطر أو زيادة شدة الخسائر الناتجة عن تحقق الخطر (عبدلي لطيفة، 2011-2012، ص16-17)

إن الكثير من تدخلات الأفراد في العمل الشخصية تدفعهم نحو التعرض للخطر النفسي الاجتماعي في بيئة العمل، وقد تزيد من حجم معاناتهم في العمل، وهي تكون أساسا نتيجة نشاطات معينة يقوم بها الفرد من أجل التدخل في العمل وهي تحقق الخطر بدرجة عالية بسبب فعل إرادي مقصود أو غير مقصود بالنظر للعوامل المحيطة بالخطر نفسه، وفي هذا المقام ينبغي دراسة مختلف هذه العوامل ورصدها لمعرفة تأثيرها ومحاولة الحد وتجنبها قدر الإمكان لتجنب العامل الاخطار النفسية الاجتماعية في العمل.

المحاضرة (04): العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية(صراع القيم، الدور، عبء العمل، العمل).

الهدف العام: معرفة أهم العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالعمل

الأهداف الإجرائية

- تحديد العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بصراع القيم
- معرفة العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالدور
- الإطلاع على أهم العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بعبء العمل
- معرفة العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالعمل

محتوى المحاضرة

- 1.العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بصراع القيم
- 2.العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالدور
3. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بعبء العمل
4. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالعمل
5. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالتباين بين العمل المحدد والواقع

المعاش

1.العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بصراع القيم (les conflits de valeurs)

يرتبط هذا البعد بالصراع الأخلاقي في العمل، وبكيفية النظر الى نوعية العمل وهل هذه النوعية ممكنة أو تُعرقل بعوامل معينة.

ي طرح صراع القيم عناصر مهمة يرتبط بمدى التزام الأفراد، الرضا في العمل اللذين يعتبران أساس النوعية في العمل. يظهر الصراع عندما تتوفر عناصر تمنع القيام بالمهام كما يجب مثل: قلة الوسائل، أهداف غير واضحة أو متناقضة، ضغوط زمنية، العنف الخ، مما يعزز حالات الشعور بالانزعاج، العزلة الاحباط(تومي سميرة، 2023، ص74).

إن صراع القيم داخل العمل يعرض العامل للأخطار النفسية الاجتماعية لأنه يخلق لديه نوع من التوتر والقلق وهو ما يؤدي لتعرضه لتلك الاخطار نتيجة لذلك، مع أن الصراع القيمي يكون في البداية داخليا لكنه تدريجيا يظهر في مكان العمل نتيجة سلوكيات معينة يقوم بها الأفراد في المنظمة.

2.العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالدور:

1.2 صرع الدور:

يحدث صراع الدور إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فالفرد الذي يتعرض لموقف معين يفرض عليه متطلبات متعارضة بعضها البعض أو متعارضة مع متطلبات أشخاص آخرين سواء في جماعة عمله أو جماعة أخرى(عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 188-189).

ويرى البعض أن صراع الدور يمكن أن يتخذ صور معينة حسب المصدر، أي حسب الشخص الذي يقوم بالدور نفسه، وعلى هذا الأساس هناك صورتين لصراع الدور هما(عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 189-190):

أ. صراع الدور الذي يكون مصدره شخصا واحدا: ويحدث ذلك النوع من الصراع عندما يتعارض الفرد في بيئة العمل لتوقعات متعارضة أو متناقضة من نفس الشخص.

ب. صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخصين: يحدث هذا النوع من الصراع عندما يواجه الفرد متطلبات متعارضة من شخصين أو أكثر في نفس الوقت.

إن صراع الدور يوقع العامل في الأخطار النفسية الاجتماعية نتيجة ما يعيشه من صراعات بين القيام بنشاطات العمل وعدم القيام بها، وهو ما يجعل العامل مرتبك أثناء أداء وظائفه مما يجعله عرضة لمجموعة من الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل.

2.2 غموض الدور:

ويعني غموض الدور عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من إختصاصاته وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه، كذلك إفتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها، مما يترتب عليه إرتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل والميل لتركه (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 187).

وقد بينت البحوث بأن غموض الدور يرتبط بإنخفاض الرضا الوظيفي، التوتر في مكان العمل، ومن الجانب الفيزيولوجي هناك علاقة بين غموض الدور وإرتفاع ضغط الدم (علي عسكر، 2000، ص 96-97).

إن عدم إدراك العامل ومعرفته بمختلف الواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتقه خاصة من حيث فهم ما هو مكلف به يؤدي به ذلك للوقوع في الأخطار النفسية الاجتماعية نتيجة غموض الدور بالنسبة لديه، لذا من المهم للغاية أن يتم تعريف أي عامل في أي منظمة بما هو مكلف به خاصة أهم الأدوار التي عليه القيام بها منعا للتداخل بين الأدوار من جهة

وتجنبنا لغموض الدور الذي يوقع الأفراد في خانا الاخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل.

3.2 عبء الدور:

إن عبء الدور يعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، ويعمل وقتا إضافيا لا يتحمله أو يعمل في وظيفة أخرى غير وظيفته الأساسية التي تتناسب مع مهارته وقدراته ومؤهلاته، وتشير زيادة عبء الدور إلى كمية العمل الزائدة، ويترتب على صعوبة العمل شعور الفرد بالتهديد والإحراج والإضطراب وعدم الرضا الوظيفي، كما يؤدي إلى بعض الأمراض الجسمانية، في حين أن انخفاض عبء الدور والذي يعني أن الفرد لديه عمل قليل أو أن عمله غير كاف لإستيعاب طاقاته وقدراته وإهتماماته فالعامل على خط الإنتاج الذي يستخدم قدرة واحدة من قدراته يكون عرضة للشعور بالملل وبالتالي يفتر الفرد إلى الشعور بالأهمية أو التحدي أو الإثارة في عمله، كما يؤدي انخفاض عبء الدور إلى انخفاض شعور الفرد بتقدير ذاته وزيادة معدلات الغياب والشكاوي والعصبية والعزلة، وفي إحدى الدراسات للعلاقة بين عبء الدور وإنخفاض عبء الدور والضغط، تبين أن المديرين الذين يعانون من مستوى عال ومستوى منخفض من عبء الدور لديهم مشكلات صحية (عبء السلام أبو قحف، 2001، ص 192).

إن زيادة عبء الدور يؤدي لا محاولة للتوتر والقلق وبذل مزيد من المجهودات الجسدية أو النفسية وهو ما يوقع لا محالة الفرد للأخطار النفسية الاجتماعية نتيجة لذلك، لذا من المهم توسيع العمل وإثراؤه تجنباً لأي عبء إضافي لا يستطيع الفرد تحمله.

3. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بعبء العمل:

هناك نوعين من عبء العمل هما (حمداش نوال، 2004، ص 21-23):

العبء الكلي للعمل: يقصد به أن يكون للفرد العامل من الوظائف والنشاطات لإنجازها في وقت محدد وتدفق العمل الروتيني مع متطلبات الوظيفة أحادية الجانب وذات إهتمام سطحي، وقد بينت نتائج دراسة وليام هندركس (W. Hendrix) "إن من الأسباب التي تمت دراستها، ومنهم الممرضات والأطباء وكثرة العمال، وحجم المسؤوليات مما يعوق قدرة الفرد على الوفاء بالتزاماته"، كما أن قلة العبء العمل تؤدي إلى الشعور بالقلق والإهمال وعدم أهمية الفرد في المنظمة.

العبء الكيفي للعمل: نعني به أن يكون محتوى الوظيفة معقد جدا أو أن إستقبال المثيرات مبالغ فيه أو نادرا أو غير منتظم أو لا يمكن التنبؤ به وعدم وجود فرص للإبتكار والإبداع وإنعدام السيطرة على سرعة العمل أو وسائله، ذلك إنه كلما كان العمل معقدا عند مستوى كبير إستلزم حد متقدم ودرجة عالية من المهارات والكفاءات للقيام بالمهام وأداء العمل بشكل مناسب قد لا يتوفر عليها الفرد، مما يوقعه تحت تأثير الإجهاد المهني وهكذا نجد أن عبء العمل سواء كان ذلك من خلال كميته أو نوعيته أو كليهما، يشكل مصدرا من مصادر ضغوط العمل لا يستهان به ولا يجب إغفاله أو التقليل منه.

إن عبء العمل يجعل الفرد عاجزا أمام النشاطات المتمضنة داخل العمل وهو ما يوقع الفرد أمام الاخطار النفسية الاجتماعية لأنه لا يستطيع تحملها أو القيام بها، سواء تعلق الامر بالعبء الكمي المتمضن إلتزامات العامل تجاه عمله جسديا أو بدنيا أو العبء الكيفي المرتبط أساسا بإدراك وتصورات الفرد وشعوره بأهمية العمل الذي يقوم به خاصة من حيث زيادة الأعباء النفسية التي قد لا يستطيع الفرد تحملها يوقعه عرضة للأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل.

4. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالعمل:

1.4 مدة العمل:

إن طول ساعات العمل اليومي يؤدي في كثير من الأحوال إلى إرهاق، وملل الفرد وضعف صحته، ويصوره البعض على أنه نوع من الإستنزاف التدريجي لصحة الفرد، فطول ساعات العمل يؤثر على علاقة الفرد بأسرته لأنه يضطر إلى أن يقضي قدرا كبيرا من الوقت في العمل للإنتهاء من متطلبات وظيفته (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 196)، فتوسع النسيج الإجتماعي والإقتصادي والتنظيمي فرض قسط كبير من النشاط البشري على مدار ساعات اليوم جعل العامل يعمل في ورديات على مدار اليوم الكامل أو في ورديات (وردية الصباح 6-14 سا، وردية المساء 14-22 سا، وردية الليل 22-6 سا) لا تتماشى والتغيرات البيولوجية النفسية للعامل، ومن هنا نبدأ الإحساس بالإجهاد، وللتقليل من هذا النظام توصل المختصون في الولايات المتحدة الأمريكية إلى تعديله، وإيجاد نظام آخر يتلخص في تقسيم العمل، إلى ثلاث ورديات هي (وردية الصباح 8-16 سا، وردية ما بعد الظهر 16-24 سا، وردية الليل 24-8 سا)، وتبين أن هذا النظام المعمول به أكثر رضا من الناحية الفيزيولوجية والاجتماعية، إذا أن لكل وردية تسمح للعامل بتناول وجبة على الأقل مع أسرته، وساعات النوم أحسن تنظيم خاصة فيما يتعلق بوردية الصباح وكذلك الليلية، ولما كانت أي وظيفة تستلزم نظريا نوعا معينا من العمل، فإنه تعين على المسؤولين والمختصين تصميم المناصب بشكل يضمن للعامل تكيف أحسن وتنبهها عضليا مناسبا (حمداش نوال، 2004، ص 23-25).

2.4 محتوى العمل:

إن كل عمل أو وظيفة تحتوي مجموعة من الأنشطة، وتنطوي على مجموعة من خصائص المهام، والتي لها ارتباط بمستوى الضغط، ومن أهمها: "درجة تنوع الواجبات والمهام، الحرية والاستقلالية في العمل، كمية ونوعية المعلومات المرتدة، فرص التفاعل الاجتماعي، ذاتية

الواجبات مدى أهمية العمل، الشعور بالمسؤولية عن نتائج العمل، معرفة النتائج الفعلية للعمل. "ولما كانت العلاقة بين هذه المتغيرات والضغط تتغير حسب مطامح الشخص وأهدافه ومركزه وظروف عمله، ولهذا" فكل إنسان لا يستطيع أن يمضي الساعات الطوال كل يوم في أداء عمل يمقته أو يشكل ضغطا كبيرا عليه دون أن يؤثر ذلك على احترامه لنفسه واعتزازه بمركزه الاجتماعي(غانية خروفة، 2022، ص786).

إن كل من مدة العمل ومحتوى العمل تعد من العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل خاصة وأن المدة التي يقضيها العامل إن كانت طويلة وغير مناسبة تجعله يشعر بنوع من اللاإستقرار في العمل وهو ما يدفعه للتوجه نحو الخطر النفسي الاجتماعي، كما أن محتوى العمل يؤثر هو الآخر على ذلك، لأن الروتين في العمل والملل يعد عامل قلق وتور ويدفع الفرد للخطر النفسي والاجتماعي.

5. العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالتباين بين العمل المحدد والواقع المعاش:

تحتوي حياة الفرد على عدة تغيرات تساهم في ضغوط العمل، فأحداث الحياة، وتغيراتها سواء كانت سلبية كوفاة قريب عزيز أو طلاق، مرض، أو إيجابية كالترقية، الانتقال إلى عمل جديد، من شأنها أن تشكل ضغوطا على الفرد يستجيب الجسم لها بالطريقة نفسها، مما يفضي إلى احتمال الإصابة بمختلف الأمراض العضوية مستقبلا، فالضغوط ليست بالضرورة سيئة فهي لا تزيد على كونها أحداثا يومية في واقع الأمر، حوافز النجاح، والإنجاز وتحقيق الأهداف، كما أنها ليست أمرا يحسن بالضرورة تجنبه أو تحاشيه فهي مطلب من مطالب الحياة، ويحتاج الفرد في كثير من الأحيان إلى درجة منها حتى يكون قادر على الإنتاج والحماس والإنجاز والتفوق(إبراهيم عبد الستار: المرجع السابق، ص 51-96)، فحياة الفرد تحتوي على عدة تغيرات يومية، قد تكون ملائمة أو غير ملائمة له، فالفرد يعيش أحداث حياة مختلفة بإيجابياتها، وسلبياتها مثل: الزواج والطلاق، وتغيير مكان

الإقامة، حالات الوفاة، العطل التي تحمل درجات مختلفة من الضغوط(حمدي ياسين وآخرون ، 1999، ص 30).

إن التباين الواضح بين العمل الذي يقوم به الفرد والواقع المعاش يؤدي لتعرض الفرد للأخطار النفسية الاجتماعية خاصة من حيث عدم تلبية ذلك العمل لحاجات الفرد الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية، خاصة أنه كلما كان العمل يلبي متطلبات الفرد النفسية والشخصية فإن ذلك يعد صمام أمان لعدم تعرضه للأخطار النفسية الاجتماعية وعلى العكس من ذلك

المحاضرة (05): نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل (الإجهاد في العمل)

الهدف العام:

معرفة الإجهاد في العمل كخطر من الاخطار النفسية الاجتماعية في العمل

الأهداف الإجرائية

- معرفة أهم التطورات في مصطلح الإجهاد في العمل
- تحديد مفهوم إجرائي للإجهاد في العمل من قبل الطالب
- تحديد أهم العوامل المؤدية للإجهاد في العمل

محتوى المحاضرة:

1. تطور مفهوم الإجهاد في العمل
2. مفهوم الإجهاد في العمل
3. العوامل المؤدية للإجهاد في العمل

1. تطور مفهوم الإجهاد:

يلاحظ من خلال الإطلاع على التراث النظري الذي كتب حول الإجهاد أن الكتابات في هذا المجال مازالت في معظمها على مستوى التحليل النظري ولم تتل الدراسات التطبيقية فيه إلا نصيبا محدودا من الإهتمام، ويرجع محمود سلمان العميان ذلك لسببين رئيسيين هما (محمود سلمان العميان، 2005، ص 159): الأول يتمثل في تنوع العوامل المسببة للضغط وتداخلها، والثاني يتعلق بعدم إتفاق الباحثين على مفهوم دقيق ومحدد لضغوط العمل مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة .

ويرى جون بنجامين ستورا Jean Benjamin Stora أن كلمة إجهاد (Stress) صعبة التحديد زمنيا وهذا لأن مفهوم الإجهاد في حد ذاته مأخوذ من الكلمة اللاتينية (Stringer) والتي تعني باللغة الفرنسية الإحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب، وقد وردت هذه الكلمة لأول مرة في القرن 14 عشر لكن هذا الإستعمال لم يكن ثابتا ومنظما (Jean Benjamin Stora , 1993, p03)، أما في اللغة الإنجليزية فقد ورد بثلاث مصطلحات هي : الضواغط (Stressor)، والضغط (Stress) والانضغاط (Strain) (هارون توفيق الرشيد، 1999، ص 15)، أما ما يقابل كلمة Stress في اللغة العربية حسب لوكيا الهاشمي وبن زروال فتيحة في كتابهما "الإجهاد" فهناك كلمات: كرب، ضائقة، إرهاق، إجهاد، هذه الأخيرة التي إختارها أنطوان الهاشم في تعريبه لكلمة Stress لكونها أكثر فصاحة وأقرب للإستعمال (لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتيحة، 2006، ص 08)، وقد إستعمل كلمة Stress مهندسون أنجلوساكسونيون مشيرين بهذا المصطلح إلى القوة التي تحث على التوتر وهي تمارس على الجسم (سمير شيخاني، 2003، ص 151)، ويعتبر العالم الفسيولوجي الكندي هانز سيلي (Hans Selye) من أوائل الأطباء الذين بحثوا هذا الموضوع وقد أعطاه أرضية علمية وافية، فقد لاحظ منذ فترة مبكرة أن المرضى يشتركون، على الرغم من تعدد مصادر المرض والشكوى لديهم في خصائص

متماثلة وأعراض مرضية متشابهة، بالإضافة إلى الأعراض النوعية التي تصف وترتبط بالمرض الخاص بكل منهم ، فجميع المرضى يعانون من ضعف الشهية والوهن العضلي، وفقدان الاهتمام بالبيئة، ومن ثم إفتراض سيلى أن الأمراض المختلفة تشترك في إحداث زملة (أو مجموعة مترابطة من الأعراض)، أطلق عليها " زملة الضغط العام " (Common Stress Syndrome) ، بالإضافة إلى الأعراض النوعية الخاصة بكل مرض (عبد الستار إبراهيم، أبريل 2002، ص 49)، ولقد أثرى هانز سيلى (Hans Selye) عام 1956 المكتبة بكتاب تحت عنوان (الإجهاد Stress) وقد عرف الإجهاد في هذا الكتاب بأنه " مجموعة أعراض عامة للتكيف معنى هذا أنه الجواب الفيزيولوجي لعضويتنا عند مواجهة موقف لم يكن مبرمجا طبعاً من قبل عضويتنا فيرد جسمنا بالضغط " (جريدة معيزة، 2004، ص 20)، ونتيجة الأبعاد المختلفة للإجهاد، تحولت الدراسات والبحوث العلمية من الدراسة الفسيولوجية لهذه الظاهرة لمحاولة إكتشاف البعد النفسي للإجهاد ، وقد كان للتضافر القائم في مختلف المخابر أثر في تواجد تباينات في نتائج الدراسات العلمية للإجهاد .

2. مفهوم الإجهاد في العمل:

إن المتصفح للتراث النظري يجد مجموعة من التعاريف المختلفة التي أشارت إلى مفهوم الإجهاد، حيث تناول هذا المصطلح العديد من الباحثين إنطلاقاً من تخصصاتهم ومقارباتهم المعرفية ، الأمر الذي بدا واضحاً في آرائهم حول مفهوم الإجهاد وسنشير فيما يأتي لأهم هذه التعاريف المختلفة:

يشير ويليامز (Williams) إلى أن مصطلح الضغوط من أكثر المصطلحات عرضة لسوء الإستخدام من قبل الباحثين ، فغالبا ما يستخدم للتعبير عن السبب والنتيجة في آن واحد، وذلك نتيجة الخلط القائم بين العوامل المسببة للضغوط (Pressure) وبين النتيجة وهي الشعور بالضغط (Stress)، ويرى بيير (Beehr) أن حل هذا الإختلاف الذي يصل إلى درجة التناقض في إستخدام مصطلح الضغوط، هو عدم إستخدام هذا المصطلح نهائياً

ضمن المصطلحات العلمية المتعلقة بهذا الموضوع لأن هذا المصطلح من وجهة نظره هو أساس المشكلة ويقترح إستبداله بالمصطلحين اللذين أوردهما كانون (Cannon) وهما مسببات الضغوط (stresser) والإجهاد (strain) والإكتفاء بإستخدام مصطلح الضغوط (Stress) للإشارة إلى حقل أو مجال الدراسة (حنان عبد الرحيم الأحمدى: المرجع السابق، ص 32)، فالإجهاد كما أشار إليه سيلبي (Selye) عام 1950 هو " إستجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد، الإيجابية والسلبية هذه الإستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها سيلبي (Selye) أعراض التكيف العام" (حمداش نوال، 2004، ص 92-93).

ويقول ريفولي (Rivolier) أن: الضغط أو العبارات التي تشير إليه كالإجهاد، التوتر النفسي، القلق، الإحترق النفسي، مصطلحات صعبة التحديد لأنها تحتوي على مجموعة من المتغيرات أو من المسببات التي تعيق نمط الجهاز النفسي والعقلي وحتى الفيزيولوجي ، لذلك فهو يشير إلى ثلاث دلالات لغوية متداخلة هي:

أ- معنى يشبه الضغط الفيزيقي أو المادي كما أنه يشير إلى القوة الاندفاعية التي تمارس على الأشياء أو الأفراد.

ب- يعتبر الضغط أيضا منبها سيكو إجتماعي أو سيكولوجي، شريطة أن يكون مطابقا للعلاقة التالية: منبه (ضغط) ← إستجابة (ظهور نتائج الضغط).

ت- الضغط هو نتاج الفعل المؤثر (أو المنبه) كما يلي: ضغط ← فعل منبه.

فالضغط النفسي أو التوتر النفسي أو الإجهاد كلها مصطلحات تحد من سعادة الفرد وراحة باله وتؤدي إلى إصابته بكثير من الإضطرابات النفسية وحتى الجسمية (لوكيا الهاشمي، 2002، ص 10-11).

يؤكد نوبيرت سلامي (Nobert Sillamy) الإجهاد بقوله هو " الحالة التي يكون فيها الجسم مهدد بفقدان الإلتزان، وهذا بسبب مواقف أو عوامل تعترض الأجهزة العاملة وتصدها عن تحقيق التوازن، وكل عامل من شأنه أن يخل بهذا الإلتزان سواء كان ذو طبيعة فيزيقية أو كيميائية أو نفسية" (Nobert Sillamy, 1996, p249)، ويرى حبيب الصحاف أن الإجهاد هو " حالة من التوتر النفسي أو التعب البدني الذي يتعرض له الأفراد نتيجة ظروف خارجية أو مواقف معينة أو حوادث هامة يواجهها في مجال ما" (حبيب الصحاف، 1997، ص 90-91)، ويميز سمير شيخاني بين نوعين من الإجهاد، إجهاد سلبي الذي ينتج من الضغط المفرط الذي يؤدي الصحة العقلية والجسدية والروحية، وإجهاد إيجابي الذي يكون أساسيا في الحث والتحفيز على الإدراك موفرا للإثارة التي نحتاج إليه للحياة عندما نواجه حالات مهددة (سمير شيخاني، 2003، ص 13-14).

نلاحظ من خلال التعاريف السابقة التي تم عرضها الإختلاف الواضح في إعطاء مفهوم للإجهاد الذي لم يحصل إتفاق حول تعريف دقيق لهذا المصطلح ، وذلك راجع لتباين الميادين التي تم فيها تناول هذا المصطلح ، الذي كان له أول الظهور في الحقل الفيزيولوجي ، وهذا ما يفسر المدلول الفيزيولوجي للإجهاد عند سيلبي (Selye) الذي أشار في تعريفه للطريقة اللاإرادية التي يستجيب لها الجسد بإستعداداته العقلية والبدنية لأي دافع مهما الجانب السيكولوجي للإجهاد ، وأعطى البعض دلالات لغوية للإجهاد وذلك نتيجة الصعوبة في تحديد تعريف دقيق موحد للإجهاد كريفولي (Rivolier) الذي بين أن الإجهاد يشير لثلاث دلالات لغوية متداخلة، وحصر البعض الآخر من الباحثين المفهوم حول الظروف الخارجية فاعتبروه منبها نافين أن يكون إستجابة كمفهوم نوبيرت سلامي (Nobert Sillamy) الذي أكد على الجانب المورفولوجي للإجهاد في مقاومته وتأثيره على الجسم، وبسبب الإختلاف في الميادين جاء مجموعة من العلماء الذين حاولوا إعطاء تعريف متكامل عن الإجهاد كما فعل حبيب الصحاف اللذين أعطوا مفهوما للإجهاد جاء كمحصلة تفاعل

الخصائص الذاتية مع الظروف البيئية الخارجية المحيطة بالفرد، ويعود ذلك لأن هذه التعاريف أتت بعد مراجعة واسعة للكتابات المختلفة في الموضوع (بحري صابر، 2019).

وما يمكن الإشارة إليه أن الإجهاد كان في البداية ذو مدلول فيزيولوجي، ومع تطور الدراسات والبحوث تمت الإشارة إلى الجوانب الأخرى خاصة السيكلوجي والبيئي منها، نتيجة تناوله من طرف العديد من علماء النفس والبيئة ، لكن بالرغم من هذه التناولات والإسهامات، إلا أن التحديد الدقيق الموحد لهذا المصطلح لم يتم لحد الآن، حيث بقي الإشكال مطروحا حول كونه مسببا أو نتيجة ، وهذا ما أشار إليه وليامز (Williams) ، ولعل ما اقترحه بيير (Beehr) في هذا الشأن هو الحل، وذلك بعدم إستخدام هذا المصطلح نهائيا وإستبداله بالمصطلحين اللذين أوردهما كانون (Canon) وهما مسببان الضغوط (Stresser) والإجهاد (Stress) (بحري صابر، 2019).

3. العوامل المؤدية للإجهاد في العمل:

تقسم عادة مصادر الإجهاد المهني إلى مصادر تنظيمية تتعلق بالبيئة الفيزيولوجية والمهنية ومصادر عامة ترتبط بالحياة اليومية والعلاقات بمختلف أنواعها، ويمكن الإشارة إلى مختلف هذه المصادر فيما يأتي:

1.3 مصادر الإجهاد التنظيمية: يقسم علماء الإدارة والسلوك التنظيمي مصادر الإجهاد التنظيمي إلى عدة أقسام، وسنشير لأهمها فيما يلي:

1.1.3 المتطلبات الفيزيولوجية: يشمل المحيط الفيزيولوجي على تغير العديد من العوامل والمثيرات التي تؤثر على الفرد سواء من الناحية الجسمية أو الناحية النفسية، فسلوك الإنسان هو نتيجة تفاعل الشخصية مع البيئة لذلك نشير أن عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر الإجهاد عليه ، وسنتطرق إلى بعض هذه المصادر التي تحيط بالعامل في المنظمة وهي:

الإضاءة: تعد الإضاءة الجيدة من أهم عوامل ظروف العمل حيث أنها تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب، فالإضاءة الجيدة تعين الفرد على رفع مستوى إنتاجيته وبذل مجهود أقل، وتسبب الإضاءة السيئة شعورا بالإنقباض في نفوس الآخرين و زيادة التعب (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 197-198)، فالإضاءة الجيدة تعني الإضاءة التي لا تجهد العين، وإذا تعرضت حاسة البصر إلى زيادة أو نقصان في شدة الإضاءة فإنها تحدث نوعين من الإجهاد هما (حكمت جميل، د س، ص 03):

الإجهاد البصري: هناك نوعان أحدهما الإجهاد الناتج بسبب تقلص عضلات تكيف العين للرؤية عند النظر إلى الأضواء الدقيقة، أما النوع الثاني فينتج بسبب الشبكية نتيجة لتبدل الإضاءة سواء كان خلال فترة زمنية طويلة أو في بيئة العمل.

الإجهاد العصبي: ويحدث هذا في الأعمال التي تتطلب مراقبة مستمرة أو تركيز الانتباه، فالإجهاد هنا يؤدي إلى نقص في سرعة ردود الفعل وتبطئ الحركات وتظهر علامات الشعور بالمرض وضعف الحركات العامة وكذا إزدیاد الصداع والدوار والأرق.

الضوضاء: غالبا ما يلاحظ في الأماكن التي تكثر فيها الضوضاء أن العاملين يشعرون بسرعة ويتميزون عن الآخرين بنوع من العصبية لأمر بسيطة جدا، لذلك تلعب الضوضاء دورا كبيرا في التأثير على وظائف الجهاز العصبي بشكل عام مما يؤدي إلى إنخفاض الإنتاجية وزيادة في الأخطاء عند أداء الواجب (حكمت جميل، 1980، ص 27-28)، وهذا ما يؤدي إلى خلق إجهاد مهني لدى العامل في المنظمة، فالضوضاء العالية تشعره بنوع من القلق والضغط والتوتر الذي يؤدي إلى أن يكون مجهدا مهنيا وعادة ما تظهر آثار الضوضاء في سرعة تعب الأفراد ومللهم من العمل وفي أعصابهم المتوترة وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك العمل (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 200-201).

الحرارة: إعتبر موشنسيكي (Mochinsky) 1983 حالات الضيق الناتج عن الحرارة غير مرتبطة بالدرجات العالية لهذه الأخيرة، وإنما نتيجة لثلاث متغيرات متفاعلة وهي الحرارة

المرتفعة والرطوبة والهواء الراكد، وهذا يجعل الإجهاد قابلاً للتحمل (بوعلي نور الدين، 1993، ص 71)، وهذا ما يؤكد أن الحرارة تعتبر مصدراً من مصادر الإجهاد المهني لدى العامل.

التهوية: تؤثر التهوية تأثيراً كبيراً في أداء الفرد ونشاطه وسلوكه عموماً، وتبين أنه إذا زادت سرعة حركة الهواء إلى 147% قدما في الدقيقة فإن راحة العمال وكفايتهم تزداد كما تبين من خلال الدراسات أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضجر والضييق والتفكير في ترك مكان العمل (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 199)، وبذلك تساعد التهوية في إختلال التوازن لدى الفرد العامل مما يؤدي إلى ظهور الأعراض الناتجة عن الإجهاد.

2.1.3 متطلبات المهام: أكدت الدراسات وجود علاقة بين نوع المهنة والإجهاد، فالمهن تتفاوت في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء والنتائج المترتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد وهذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه (علي عسكر، 2000، ص 37)، وسنعرض فيما يأتي أهم متطلبات المهام المتمثلة في:

عبء العمل: إن أي عمل صعب ومعقد ينتج عنه أعراض مختلفة للإجهاد النفسي والجسمي وتفرق حمداش نوال بين نوعين من عبء العمل، العبء الكمي والذي يكون فيه الفرد مطالب بأداء وظائف في وقت محدد، والعبء الكيفي ويكون محتوى الوظيفة فيه معقد جداً ويستلزم درجة عالية من المهارات والكفاءات للقيام بالمهام وأداء العمل (حمداش نوال، جوان 2004، ص 21-23).

فترة العمل (ورديات العمل): إن توسع النسيج الاجتماعي والإقتصادي والتنظيمي فرض قسط كبير من النشاط البشري على مدار ساعات اليوم، جعل العامل يعمل في ورديات على مدار اليوم الكامل، لا تتماشى والتغيرات البيولوجية النفسية للعامل ومن هنا يبدأ الإحساس بالإجهاد (حمداش نوال، جوان 2004، ص 23-25).

الهيكل التنظيمي: إن موقع الفرد داخل التنظيم هو المحدد لنوع مسببات الإجهاد الذي يتعرض لها كما أن شكل الهيكل التنظيمي من العوامل المسببة للإجهاد المهني ، و لأن أي تغيير غير محضر له يولد لدى العاملين حالة من عدم الإستقرار والشك والتخوف والمقاومة، فالتغيير التكنولوجي داخل التنظيم قد يتحول إلى حالة إجهاد، وقد يتولد الإجهاد بسبب الإرهاب الإداري والتعسف الوظيفي(التغيير التنظيمي)، كما أن التغيير في الواجبات الوظيفية يسبب إرهاقا وإجهادا وإستنزافا لقوى العمل في هذه المؤسسات(حمداش نوال، جوان 2004، ص 32-35).

3.1.3 متطلبات الدور: يمكن تعريف الدور على أنه عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفته ، وتوقعات الدور تفرض على الفرد أدائها تحت مستوى متوسط من الضغوط، ولذا فإن الضغوط تزداد إذا كانت تلك التوقعات متعارضة مع بعضها البعض أو مع توقعات الشخص نفسه أو مع قيمه الشخصية وهنا ينشأ ما يسمى بصراع الدور، أما إذا كانت تلك التوقعات يشوبها الغموض وعدم الوضوح فيحدث ما يسمى بغموض الدور، أما إذا كانت تلك التوقعات تفرض على الفرد أعباء فوق طاقته وقدراته فهنا ينشأ ما يسمى بعبء الدور(عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 186-187)

4.1.3 المتطلبات الشخصية:في الغالب تعتبر شخصية الفرد عاملا وسيطا أو متداخلا تخفف أو تزيد من وطأة الموقف السلبي على الفرد ، وبما أن لكل إنسان شخصيته المختلفة، وسماتها التي تميزها وكذا خصائصها المنفردة، فلتفاعل الأفراد الشخصي في منظمات العمل دورا كبيرا في تحديد الإجهاد، ومن بين أهم هذه المتطلبات نذكر:

مركز التحكم في الأحداث: تصنف الدراسات الأفراد إلى أصحاب مركز التحكم الداخلي والذين يستطيعون التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة بهم بدرجة كبيرة ، ويتميزون بأنهم أكثر احتمالا للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم وأنهم أقل قلق وأقل معاناة من ضغط

العمل، لذا يتكيفون معها أما أصحاب مركز التحكم الخارجي يعتقدون بأن ما يحدث لهم يتحدد بعوامل خارجة عن تحكمهم وسيطرتهم ويتميزون بارتفاع مستوى القلق وأكثر معاناة من ضغوط العمل، لذا يكونون أقل إحباط وتفاعلا وتورطا في المواقف الضاغطة (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 178-179).

المسؤولية عن الآخرين: بصورة عامة تحمل المسؤولية في ثنائها درجة من الإجهاد وبخاصة في البيئات التي تعطي وزنا وأهمية للمسائلة أو المحاسبة في العمل ويزداد العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن الناس مقارنة بالمسؤولية عن الأجهزة أو الأدوات.

فرص غير كافية للتطوير المهني: إن إحساس الفرد بغياب فرص لتطوير مهارات العمل أو الإرتفاع بمستوى التأهيل، يعتبر مصدر للقلق والإجهاد للفرد، وتلعب التوقعات الشخصية دورا في الشعور بالإجهاد الذي يؤثر على المنظمة مباشرة (علي عسكر، 2000، ص 102).

3.3 مصادر الإجهاد العامة:

الحياة اليومية وتغييراتها: إن حياة الفرد تحتوي على عدة تغيرات يومية، قد تكون ملائمة أو غير ملائمة له، فالفرد يعيش أحداث حياة مختلفة بإيجابياتها وسلبياتها التي تحمل درجات مختلفة من الضغوط (حمدي ياسين وآخرون، 1999، ص 30)، إضافة إلى المنغصات التي تحدث وضعيات جديدة في حياة الفرد.

الحياة العائلية: قد تكون الأسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض (محمود سلمان العميان، 2005، ص 162)، فالبيت والأسرة ينشآن ضغوط كثيرة على الفرد كالهجوم المالية.

وما يمكن إستنتاجه من خلال عرضنا لمصادر الإجهاد، تعدد مصادره وإختلافها، ذلك أن الإجهاد لكي يحدث تساهم فيه عدة عوامل تتعلق بالبيئة الفيزيولوجية والتنظيمية وأخرى تعد

مصادر عامة، وإن كان هناك إتفاق حول أهم النقاط أو الأسباب المؤدية للإجهاد، إلا أن درجة تأثير أو مساهمة هذا المصدر في إحداث الإجهاد داخل المنظمة والفرد تبقى مختلفة في نظر الكثيرين، وكذا إختلاف ترتيبها وتسميتها عند البعض، وهذا ما يفسر وجود محاور كبرى لمصادر الإجهاد التي تم الإتفاق حولها، في حين إختلفوا في تصنيف مختلف المصادر إلى أحد المحاور الكبرى، ورغم البحوث والدراسات التي تناولت موضوع الإجهاد إلا أنه لحد اليوم لم يوجد تصنيف واحد ودقيق لمصادر الإجهاد، وقد يرجع ذلك لاختلاف المقاربات المعرفية لهؤلاء الباحثين وللنسبية الموجودة في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، وهذا ما جعلنا نرى أن بعض النقاط قد تصنف في مصدر دون الآخر، في حين أدرج بعضهم بعض النقاط في مصدر آخر، وجمع آخرون عدة نقاط في نقطة واحدة وهذا ما جعلنا نشير لبعض المصادر، وهو ما يجعلنا اليوم بحاجة ضرورية وملحة إلى ترسيم معالم الإجهاد ومصادره المختلفة، ولن يتم ذلك إلا من خلال الدراسات الميدانية، ذلك أن لكل مهنة مصادرها الخاصة بها، بسبب إختلاف ظروف العمل وطبيعة المهنة والمسؤوليات، الأمر الذي يجعل تعميم مصادر الإجهاد أمر صعب، بإعتبار إختلاف الإجهاد من فرد لآخر ومن مهنة لأخرى (بحري صابر، 2019).

المحاضرة (06): نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل (الإحترق النفسي)

الهدف العام:

معرفة الاحترق النفسي في العمل كخطر من الاخطار النفسية الاجتماعية في العمل

الأهداف الإجرائية:

-تحديد مفهوم إجرائي للإحترق النفسي ومعرفة أبعاده

-تحديد العوامل المؤدية للإحترق النفسي في العمل

-معرفة أهم نتائج الإحترق النفسي

محتوى المحاضرة:

1. مفهوم الإحترق النفسي

2. العوامل المؤدية للإحترق النفسي في العمل

3. نتائج الإحترق النفسي

1. مفهوم الإحترق النفسي:

يعد الإحترق النفسي من الظواهر النفسية التي نالت إهتمام الباحثين، وتركزت إهتماماتهم على دراسة أسباب الظاهرة وتحديد أعراضها ووصف تأثيراتها السلبية، فالإحترق النفسي يؤدي إلى السلبية في التعامل مع المحيطين والإحساس بالملل والإحباط والتعب والإرهاق لأقل مجهود ويعد فرويدينبرجر Freudenberger أول من استخدم مصطلح الإحترق النفسي وذلك من خلال دراسته لمظاهر الإستجابة للضغوط التي يتعرض إليها المعلمون وغيرهم بقطاعات الخدمات، وأكد على أن الملزمين والمخلصين هم أكثر عرضة للإحترق ويرجع ذلك إلى أنهم يكونون تحت ضغط داخلي للعطاء، وفي نفس الوقت تواجههم ظروف خارجة عن إرادتهم تقلل من هذا العطاء مما يعيقهم عن تحقيق أهدافهم (شقورة يحي عمار شعبان وآخرون، 2021، ص231)، ولعل محور الإهتمام بظاهرة الإحترق النفسي هو تلك النتائج المتوقعة والمترتبة عنه والتي أثرت بشكل مباشر أو غير مباشر على الأداء العام للأفراد.

إن الإحترق النفسي يتضمن تغيرات سلبية في معظم جوانب شخصية العامل في المهن الإنسانية الخدماتية المشحونة بالضغوط، والتي يصعب عليه مواجهتها فتسبب له استنزاف طاقتي كلي، وقد عرفه فرويدنبرغر الك بأنه " حالة من الإنهاك بالضغوط الناتج عن الاختلاف والتفاوت بين أعباء ومتطلبات العمل وبين قدرات الفرد وإمكاناته وتطلعاته (سليمان صبرينة، 2020، ص6)، فالإحترق النفسي هو في الأساس جانب من الجوانب التي تنربت عن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد في المنظمة بداية من الإجهاد والإنهاك وصولاً للإحترق النفسي كأحد مراحلها.

ويؤكد كل من ماسلاش وجاكسون أن الإحترق النفسي يتضمن "إحساس الفرد بالإجهاد الإنفعالي، تبدال المشاعر وإنخفاض نقص الإنجاز الشخصي، والإجهاد الإنفعالي يمثل فقد طاقة الفرد على العمل والأداء مع الإحساس بزيادة متطلبات العمل، أما تبدال المشاعر فهو

شعور الفرد بأنه سلبي وصارم بالإضافة لإحساسه بإختلال حالته المزاجية، في حين أن إنخفاض نقص الإنجاز الشخصي فيقصد به إحساس الفرد بتدني نجاحه وإعتقاده بأن المجهودات التي يقوم بها لا طائل منها (Maslach & Jackson, 1981, p109)، فالأبعاد التي تم التركيز عليها بالنسبة لماسلاش في تحديد الإحترق النفسي والتي تمثلت في كل من الإجهاد الإنفعالي، تبدل المشاعر، نقص الإنجاز الشخصي هي في الأساس محور هام لجل الدراسات التي ركزت على دراسة الإحترق النفسي في مختلف بيئات العمل.

يعتبر Freudenberger (1974) من الأوائل الذين استخدموا هذا المصطلح ، إذ يعتبر مصطلحا حديث نسبيا في إشارة منه إلى الضغوط التي يتعرض لها العاملون في القطاعات الإنسانية حيث عرفه على أنه حالة من الإستنزاف الإنفعالي والبدني بسبب مايتعرض له الفرد من ضغوط وبالتالي الإستخدام المفرط للطاقات فيؤدي إلى الوهن، الضعف ، والإرهاق نتيجة لعدم القدرة على التكيف (عبد الرحمان خطارة ، 2018، ص47)

وبالرغم أن Freudenberger هو مكتشف وأول من إستخدم مصطلح الإحترق النفسي ، إلا أن Maslach هي التي درستة بعمق بحيث عرفته رفقة (Jachson,1984) على أنه تناذر لانهاك إنفعالي وتبدل المشاعر وإنخفاض الإنجاز الشخصي الذي قد يصيب الأفراد العاملين في مهن تقديم المساعدة أي المهن الإنسانية كالصحة والتعليم (مزياني فتيحة، دس، ص152)

ويعرف Kyriacou (1987) الإحترق النفسي بأنه عبارة عن مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة مما يؤدي لإستنزاف تدريجي للرضا الوظيفي والحماس وتزايد الشعور بالقلق و انخفاض لرغبة تحقيق الهدف، وهذا بالإضافة لشعور الفرد بأنه لايلقى التقدير والاهتمام المادي والمعنوي يتناسب والجهد المبذول من طرفه (طايبى نعيمة، 2013، ص16).

أما Cabuto et Spaniol (1999) فقد أشار إلى أنه يتمثل في عدم القدرة على التكيف مع الضغوط الناجمة عن متطلبات العمل والحياة الشخصية، وأن الاحتراق النفسي لايسبب الأذى للشخص المصاب به فقط وإنما المتلقون للخدمة أيضا، وأنه يقلل من الطاقة المتوفرة لمتطلبات العمل والحياة الشخصية بشكل كبير (وادي لمين، 2018، ص 117).

يشير البعض لمفهوم الإحتراق النفسي على أنه"حالة من الإنهاك أو الإستنزاف البدني أو الإنفعالي، نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الإحتراق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب، والإرهاق، والشعور بالعجز، وفقدان الإهتمام بالآخرين، وفقدان الإهتمام بالعمل، والسخرية من الآخرين، والكآبة، والشك في قيمة الحياة والعلاقات الإجتماعية والسلبية ف مفهوم الذات(علي عسكر، 2000، ص102).

كما يرى بنس وأرونسون(Pienes and Aronson, 1983) بأن الإحتراق هو حالة الإجهاد البدني والذهني والعصبي والإنفعالي، وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود إنفعالي مضاعف(القريوت إبراهيم أمين القريوت، والخطيب فريد مصطفى، 2006، ص133)، فالتفاعل المستمر بين الأفراد في العمل والضغوطات التي يتعرضون لها في محيط العمل تعد سببا مباشرا في بروز الإحتراق النفسي لديهم.

وينظر سارا سون(Sarason, 1972) إلى ظاهرة الفرد الفرد المحترق من خلال خدمته الطويلة، فالعامل الأكثر تفاعلا في عمله وأكثر إخلاصا هو الذي يعرف بحماسة، والتحكم في رغباته، ومرونة تعامله مع ضغوط العمل، ولكن بعد سنوات من الوظيفة قد يفقد حماسه، وطموحه، وعدم اهتمامه بالمهنة، كما أوضح سارا سون(Sarason, 1972) أن العامل كلما طال عهده بممارسة مهنته، كلما أصبح أقل تأثرا وحيوية واستجابة لما يحيط به من مؤثرات فيما يتعلق بالدور الذي يقوم به، وقد أرجع ذلك إلى أن زيادة الخبرة ربما تؤدي إلى الإحساس بالسأم، وبالتالي فإن زيادة الخبرة تؤدي إلى زيادة مستوى الضغط لديه(سنابل أمين

صالح جرار، 2011، ص23)، فالخبرة وزيادة فترات العمل تعد من بين مصادر الإحترق النفسي لدى العامل وهو ما يجعل من محاولة توسيع العمل وإثرائه تجنباً للروتين في العمل من بين الإستراتيجيات التي يمكن الإعتماد عليها لتعزيز صحة الفرد وتجنبه الإحترق النفسي في العمل.

2.العوامل المؤدية للإحترق النفسي في العمل:

هناك عدة عوامل ترتبط بالمنظمة والأفراد تؤدي لإحداث ما يسمى الإحترق النفسي في العمل وسنشير لبعض وأهم هذه العوامل فيما يلي:

1.2 المصادر المتعلقة بالفرد:

الخصائص الفردية: لقد أظهرت بعض الدراسات أن الأشخاص المحتمل إصابتهم بهذه الحالة يتميزون بحساسية وتعاطف مع الآخرين، متقنين في عملهم مثاليون في أدائهم يعرفون بقلقهم وأفكارهم الوسواسية، حماسيون، يتماهون كل سهولة في الفرد الآخر والذين يتعاملون معه (بن عامر زكية، 2017، ص49-50).

شخصية الفرد: وجدت بعض الدراسات أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن، وعادة ما يتحمل هؤلاء درجات عالية من التوتر والضغط النفسي، أو أنهم لا يشعرون كالآخرين بحدة الضغط النفسي، ولكن حين يقع هؤلاء في أزمة كبيرة تكون لها أثر كبير على حياتهم (المشعان عويد سلطان، 1994، ص310-311).

القدرات والمهارات والخبرات: تعتبر المهارات والقدرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغوط العمل، فكلما كان الفرد يمتلك من المهارات والقدرات ما يتوافق مع متطلبات وظيفته كلما قلت معاناته من ضغوط العمل، فقدرات الفرد ومهاراته هي التي تحدد درجة صعوبة أو سهولة مصادر الضغوط بالنسبة له، ويؤكد كجراث أن الخبرة السابقة تلعب دوراً مؤثراً في تحديد إستجابة الفرد للضغوط وكيفية التعامل معها (أبو قحف عبد السلام، 2001، ص181-182).

الحالة النفسية والجسمانية: تعتبر الحالة النفسية والجسمانية للفرد ذات تأثير على مستوى معاناته من الضغوط فالحالة النفسية هي التي تحدد طبيعته للإستجابة، فالتعب أو الإجهاد الشديد له تأثير كبير على إدراك الفرد لمصادر الضغوط، ومن ثم له تأثير كبير على إدراكه لمستوى الضغوط ولقد وجد أن الاكتئاب يقلل من مقاومة الفرد لمصادر ضغوط العمل، لذلك فإن الفرد الذي يفتقد الثقة بالنفس والتقدير الذاتي يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوعا من التحدي، وتبين الدراسات أن التقدير الذاتي يمثل عاملا مؤثرا في الإستجابة لضغوط العمل، كذلك تؤثر الحالة الجسمانية للفرد على مستوى معاناته من الضغوط فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرض للمرض في مواجهة المواقف الضاغطة الحادة كذلك فإن الأفراد الأصحاء يكونون قادرين على التكيف والسيطرة على الضغوط بشكل أفضل من الأفراد غير الأصحاء عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 183-184).

نظرة الفرد للحياة ومتغيراتها: تحتوي حياة الفرد على عدة تغيرات تساهم في ضغوط العمل، فأحداث الحياة، وتغيراتها سواء كانت سلبية كوفاة قريب عزيز أو طلاق، مرض، أو إيجابية كالترقية، الانتقال إلى عمل جديد، من شأنها أن تشكل ضغوطا على الفرد يستجيب الجسم لها بالطريقة نفسها، مما يفضي إلى إحتمال الإصابة بمختلف الأمراض العضوية مستقبلا، فالضغوط ليست بالضرورة سيئة فهي لا تزيد على كونها أحداثا يومية في واقع الأمر، حوافز النجاح، والإنجاز وتحقيق الأهداف، كما أنها ليست أمرا يحسن بالضرورة تجنبه أو تحاشيه فهي مطلب من مطالب الحياة، ويحتاج الفرد في كثير من الأحيان إلى درجة منها حتى يكون قادر على الإنتاج والحماس والإنجاز والتفوق (إبراهيم عبد الستار، 2002، ص 51-96).

مركز التحكم في الأحداث: تصنف الدراسات الأفراد إلى أصحاب مركز تحكم داخلي وآخر خارجي، فأصحاب مركز التحكم الداخلي يعتقدون أنهم يستطيعون التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة بهم بدرجة كبيرة، وأن قدراتهم وأفعالهم سوف تؤثر على ما يحدث لهم في

حين أن أصحاب مركز التحكم الخارجي، يعتقدون بأن ما يحدث لهم يتحدد بعوامل وقوى خارجة عن تحكمهم وسيطرتهم، وتشير نتائج الدراسات أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي يتميزون بأنهم أكثر احتمالاً للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم، وأنهم أقل قلق وأقل معاناة من ضغط العمل، في حين أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الخارجي يتميزون بارتفاع مستوى القلق والعدوانية وأكثر معاناة من ضغوط العمل، في كثير من المواقف التي تحيط بهم لأنهم يدركون أن ما يحدث لهم هو نتيجة عوامل خارجية لا يمكن السيطرة عليها، كما تؤكد الدراسات أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي يتفاعلون مع المواقف الضاغطة عادة بالتكيف معها في حين أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الخارجي يكونون أقل إحباط وتفاعلاً وتورطاً في المواقف الضاغطة (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 178-179).

الضغوطات العائلية: قد تتسبب الأحداث العائلية وعادات الفرد الاجتماعية في ارتفاع مستوى الضغط إلى حد يتجاوز المقياس العادي للتوافق (أندرو سيزلاقي، و، د، ج، ولاس، 1991، ص 184) فالأسرة تعتبر مصدر للضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض (العميان محمود سلمان، 2005، ص 162).

الحياة المهنية: يعتبر العمل مصدر دخل للفرد يلبي حاجياته النفسية والاجتماعية والبيولوجية، لذلك يعتبر مصدر رئيسي لضغوط العمل، فصحة الفرد الجسمية والعقلية، تتأثر على نحو معاكس بظروف العمل غير المستحبة، فالساعات الطويلة والمواعيد الأخيرة، تحدث جميعها ضغطاً، كما أن العمل القليل يؤدي إلى ملل الموظف لأنه ليس هناك عمل كان يقوم به كما أن إفتقار الموظف إلى الإتصال والتغذية الرجعية يمكن أن يؤدي إلى الضغط من عمل لا يرغب المرء في القيام به، أو أنه يتنازع مع قيمه الشخصية

والإجتماعية، والعائلية والعلاقات الجيدة مع الرؤساء والزملاء هي حاسمة للضغط، والتي تعتبر أمور ضاغطة إلى أقصى حد (شيخاني سمير، 2003، ص 32-34).

إن المصادر الشخصية المختلفة تلقي بظلالها كعامل أساسي للإحتراق النفسي خاصة وأن تلك النظرة والتصورات التي يبنها الفرد حول مختلف الضغوط التي تعترضه هي ما تكون لديه إستراتيجيات للتعامل أو المواجهة، لذا نستطيع القول أن المصادر الشخصية هي المتحكم الأول في الإحتراق النفسي من حيث مواجهته، فالفرد الذي لديه الخبرات والمهارات والقدرات والكفاءات اللازمة بالإضافة للدعم العائلي يستطيع أن يجابه تلك الضغوطات بأريحية وهو ما يجنبه الوقوع في ظاهرة الإحتراق النفسي.

2.2 العوامل المرتبطة بالمنظمة:

البيئة الفيزيولوجية: يشمل المحيط الفيزيولوجي العديد من العوامل والمثيرات التي تؤثر على الفرد سواء من الناحية الجسمية أو الناحية النفسية، ومن بين هذه العوامل المناخ وحدوث الكوارث والتلوث والتصحر والفيضانات والضوضاء والضجيج والأخطار الصناعية والكيميائية، فسلوك الإنسان هو نتيجة تفاعل الشخصية مع البيئة لذلك نشير أن عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر الضغوط عليه، والتي تؤدي في حالة إستمرارها إلى إختلال التوازن في الصحة الجسمية والنفسية للفرد (علي عسكر، 2003، ص 118).

فترة العمل: إن توسع النسيج الإجتماعي والإقتصادي والتنظيمي فرض قسط كبير من النشاط البشري على مدار ساعات اليوم جعل العامل يعمل في ورديات على مدار اليوم الكامل أو في ورديات (وردية الصباح 6-14 سا، وردية المساء 14-22 سا، وردية الليل 22-6 سا) لا تتماشى والتغيرات البيولوجية النفسية للعامل، ومن هنا نبدأ الإحساس بالإجهاد، وللتقليل من هذا النظام توصل المختصون في الولايات المتحدة الأمريكية إلى تعديله، وإيجاد نظام آخر يتلخص في تقسيم العمل، إلى ثلاث ورديات هي (وردية الصباح 8-16 سا، وردية ما بعد الظهر 16-24 سا، وردية الليل 24-8 سا)، وتبين أن هذا

النظام المعمول به أكثر رضا من الناحية الفيزيولوجية والاجتماعية، إذا أن لكل وردية تسمح للعامل بتناول وجبة على الأقل مع أسرته، وساعات النوم أحسن تنظيم خاصة فيما يتعلق بوردية الصباح وكذلك الليلية، ولما كانت أي وظيفة تستلزم نظريا نوعا معينا من العمل، فإنه تعين على المسؤولين والمختصين تصميم المناصب بشكل يضمن للعامل تكيف أحسن وتبنيها عضليا مناسباً (حمداش نوال، 2004، ص 23-25).

الأجور والحوافز: تعتبر الأجور والحوافز المصدر الأساسي لدخول الأفراد للمنظمات المختلفة، وعلى الأجر يتوقف المركز والمكانة للفرد بين زملائه في العمل، وباعتبار الأجر من أهم البواعث المالية التي يتم عن طريقها إشباع الحاجات الأساسية للأفراد اللازمة للمحافظة على بقائهم وإستمراريتهم في عطائهم للعمل، ومما لا شك فيه أن درجة رضاء الفرد عن عمله يتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقدا وعينا، وعمّا إذا كان هذا الأجر يتناسب مع الجهد الذي يبذله في العمل، وعدم كفاية الأجر يعتبر من أهم مصادر الضغوط التي تواجه الفرد في عمله، إذ يترتب عليها أن يصبح الفرد شارد الذهن والتفكير نحو كيفية إشباع حاجاته من أجر غير كاف مما يؤدي إلى التأثير السلبي على الحالة النفسية للفرد الأمر الذي يترتب عليه إرتفاع معدل دوران العمل وترك العمل، وما ينتج عن ذلك من عدم إستقامة وإنتظام برامج التصنيع نتيجة لعدم إستقرار أحوال العاملين مما يكون له مردود سلبي على ناتج أعمال المنظمات المختلفة (أبو قحف عبد السلام، 2001، ص 201-202).

الإلتزام التنظيمي: إن الفرد الملتزم قد يجد صعوبة في مسايرة بعض الأمور ولهذا نجد تباينا حول الإلتزام كسمة من سمات الشخصية ودوره في الإحتراق الوظيفي، حيث إن الشخص الأكثر حرصا أقل إحتراقا، وذلك لأن من يتسم بالحرص يتسم بالتروي وتأمل الأمور، ومن هنا فهو أقدر على حل مشكلاته مما يقلل من إحساسه بالضغوط النفسية والإحتراق الوظيفي، في حين أن الفرد الأكثر إلتزاما وإخلاصا في عمله يكون أكثر تعرضا للإحتراق

الوظيفي، حيث إن الفرد الملتزم والمخلص تقع عليه ضغوط العمل، إضافة إلى وجود ضغط داخلي يدفعه للعطاء، بل إنه يواجه ظروفًا وتغيرات خارجية لا يملك السيطرة عليها، لذلك فهو معرض للوقوع في الإحترق الوظيفي والتعرض لمخاطره (سماهر مسلم عياد ابو مسعود، 2010، ص35).

عدم الإنصاف والعدل: يتم أحيانا تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها، وعند إخلالهم بها يتم محاسبتهم وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعسا من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات تقنية مقتررة لأداء الواجبات المطلوبة (خلاصي مراد، 2013، ص290).

إن المصادر التنظيمية المسببة للإحترق النفسي هي متنوعة لكنها متداخلة ومتشابكة كما أنها ترتبط بطبيعة الفرد في حد ذاته، فما قد يكون عاملا أساسيا لإحترق فرد قد لا يكون عامل مسببا أو يكون عاملا ثانويا لدى البعض، وعلى الرغم من ذلك فإن بيئة العمل بمختلف أبعادها المختلفة تكون سببا مباشرا أو غير مباشرا في حدوث الإحترق النفسي ولعل ذلك ما جعل الكثير من المنظمات اليوم تحاول تطوير وتغيير بيئة العمل بما تتوافق وطموحات وحاجات الأفراد منعا لأي إحترق نفسي محتمل في العمل، خاصة وأن تكاليف الإحترق النفسي جد وخيمة على الفرد والمنظمة معا.

صراع القيم: يكون الموظف أحيانا أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والإضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه، فمثلا قد يضطر عامل المبيعات أن يكذب من أجل أن يمرر منتجا على عميل، أو غير ذلك من الظروف والملاسات، وتكثر أعراض الإحترق النفسي في أوساط المهن التي كون فيها التعامل مع الجمهور، والتي عادة ما تتطلب مواجهة مباشرة أو إستيعابا دقيقا لأراء وإتجاهات الناس،

والتي تعد محكا أساسيا في تقييم أعمال المشتغلين بتلك المهن(أنور قاسم العزاوي، أياد محمد حي، 2007، ص292).

فرص غير كافية للتطوير المهني: يهدف الفرد بعمله إشباع حاجاته الفسيولوجية والأمنية والنفسية والاجتماعية والذاتية ففسيولوجيا يكون ذلك من خلال الأجر الذي يتقاضاه، أما نفسيا وذاتيا فهو يهدف إلى تحقيق ذاته من خلال تطوير عمله بالترقية أو تغيير الوظيفة، فإحساس الفرد بغياب فرص لتطوير مهارات العمل أو الإرتفاع بمستوى التأهيل، يعتبر مصدر للقلق والإحباط للفرد ويزداد هذا القلق سواء إذا كانت إدراكاته تتضمن جوانب أخرى مثل: غياب الضمان الوظيفي، غياب المساواة في العمل، وخاصة المعاملة، غياب التقييم الموضوعي، وغياب العدالة في الترقية، وتلعب التوقعات الشخصية دورا هاما في هذا الصدد، كما أن الفرد يلجأ إلى أساليب تكيفيه مثل: تقليل الجهد المبذول في العمل، اللجوء إلى العقاقير، التباعد الإجتماعي في علاقته بزملاء العمل والسلبية تجاه القدرات الإدارية حتى التي قبل بها سابقا مما ينمي له الشعور بالضغط الذي يؤثر على المنظمة مباشرة (علي عسكر، 2000، ص 102).

الحياة المهنية: يعتبر العمل مصدر دخل للفرد يلبي حاجياته النفسية والاجتماعية والبيولوجية، لذلك يعتبر مصدر رئيسي لضغوط العمل، فصحة الفرد الجسمية والعقلية، تتأثر على نحو معاكس بظروف العمل غير المستحبة، فالساعات الطويلة والمواعيد الأخيرة، تحدث جميعها ضغطا، كما أن العمل القليل يؤدي إلى ملل الموظف لأنه ليس هناك عمل كان يقوم به كما أن إفتقار الموظف إلى الإتصال والتغذية الرجعية يمكن أن يؤدي إلى الضغط من عمل لا يرغب المرء في القيام به، أو أنه يتنازع مع قيمه الشخصية والاجتماعية، والعائلية والعلاقات الجيدة مع الرؤساء والزملاء هي حاسمة للضغط، والتي تعتبر أمور ضاغطة إلى أقصى حد (سمير شيخاني، 2003، ص 32-34).

هناك عدة عوامل تؤدي للإحترق النفسي وكل عامل يلعب دورا أساسيا بدرجات مختلفة حسب نوعية العمل وطبيعة المنظمة، ومع إختلاف العوامل المسببة للإحترق النفسي إلا أنها تتضوي كلها تحت طائل الفردانية أو المنظماتية.

3. نتائج الإحترق النفسي:

من الناحية السلوكية: يؤدي الإحترق النفسي إلى وجود اضطرابات غذائية وسلوكيات الإدمان، سرعة في الغضب وتحسسية عالية، إذ يصبح الفرد عدائي، سريع الانفعال، يشعر بإحباطات متكررة، ويلاحظ عليه العجلة وحدة الغضب وسرعة البكاء وعلامات الإرهاق الانفعالي وفرط النشاط العقيم غير المنتج، يغلب عليه الشعور بالعجز وبفقدان الأمل ممزوج بالخوف من أن يصبح شخصا " أحمقا" فيفقد العمل معناه وينخفض أداءه الوظيفي ، أو بالعكس قد يبحث الفرد أو يسعى إلى الابتعاد والتزام التحفظ ، ويظهر ذلك من خلال تكرار التغيب عن العمل، أو الرغبة في تغيير المهنة، وعند المحامي قد يظهر خطر ذلك في احتمال إهمال قضايا العملاء والتهاون والتقاعد عن أداء عمله (زاوي آمال، 2011، ص43-44).

من الناحية النفسية: عندما يعجز الإنسان عن المقاومة تظهر لديه أعراض نفسية سلوكية كالتعب، نقص الحيوية، الانطواء والإرهاق، بالإضافة لأعراض أخرى كالتهييج العام، القابلية للإثارة والاكنتاب، عدم الثبات الانفعالي وقد يؤدي الاحترق النفسي الحاد في بعض الأحيان إلى أمراض نفسية وعصبية كالانهيار العصبي الكامل (مزلق وفاء، 2014، ص62)

إن عدم قيام العامل بدورهم بشكل فعال، مما يساهم في إحساسه بالعجز عن القيام بالمهام المطلوبة منهم، وبالمستوى الذي يتوقعه منهم الإداريون وأصحاب القرار، وهذا الشعور بالعجز مع استنفاد الجهد يؤدي بهم إلى حالة من الإنهاك على المستوى الانفعالي والنفسي (عمر سعود الخمايسة، 2018، ص30)

من الناحية الجسمية: يظهر تأثير الاحتراق النفسي على هذه الناحية من خلال مجموعة من الأعراض الجسمية منها: توتر عضلات الرقبة، والأكتاف والظهر، آلام البطن التي تؤدي إلى الإمساك أو الإسهال، الاضطرابات الجنسية، ضيق التنفس، اضطرابات النوم (الأرق، عدم القدرة على الاستمرار في النوم) الصداع النصفي، ضعف المناعة (إصابات متكررة بالمرض) الوهن العضلي أمراض القلب، القرحة المعدية ، الربو الشعبي (مزلوق وفاء، 2014، ص62)

من الناحية التنظيمية: يؤدي الإحترق النفسي إلى عدة مشاكل التي يعاني منها الفرد من الناحية التنظيمية وهي:

-الغياب عن العمل أو التأخر عنه بشكل متكرر أو تركه

-الشكوى من قبل العاملين والعنف فيما بينهم وانعدام الثقة بين العمال والإدارة

-الزيادة في عدد الحوادث المهنية

-اختراق قوانين المؤسسة وعدم الحفاظ على هياكلها

-انخفاض الروح المعنوية

- عدم الشعور بالرضا عن العمل.

- فشل الأفراد يؤدي إلى فشل المؤسسة واكتسابها السمعة السيئة من خلال ضعف جودة الأداء وقلة الإنتاجية (تلالي نبيلة، 2017، ص69)

إن الإحترق النفسي يؤدي لنتائج متعددة ومختلفة على الأفراد والمنظمة على حسب درجته وحجمه ومستواه، وهو يمس مختلف جوانب المنظمة بداية بالفرد العامل من حيث تغير والتأثير على سلوكيات الفرد في العمل، وكذا من ناحية نفسية الفرد وسيكولوجيته، كما يؤثر

على مختلف الجوانب التنظيمية للمنظمة مما ينعكس سلبا على أداء الأفراد ومنه الأداء العام للمنظمة، مما يجعل من محاولة الحد منه أمر جد ضروري لكل المنظمات.

المحاضرة (07): نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل (الإغتراب المهني)

الهدف العام:

معرفة الإغتراب المهني كنموذج من الاخطار النفسية الاجتماعية في العمل

الأهداف الإجرائية:

- الإطلاع على تطور تناول مصطلح الإغتراب المهني
- تحديد مفهوم إجرائي للإغتراب المهني
- معرفة أهم مظاهر الإغتراب المهني
- التطرق لمختلف إستراتيجيات التعامل مع الإغتراب المهني

محتوى المحاضرة:

- 1.تطور تناول مصطلح الإغتراب المهني
- 2.مفهوم الإغتراب المهني
- 3.مظاهر الإغتراب المهني
- 4.إستراتيجيات التعامل مع الإغتراب المهني

1. تطور تناول مصطلح الإغتراب المهني:

إن مصطلح الإغتراب المهني قد عرف العديد من التحولات وفق العديد من المقاربات النظرية ليصل إلى ما عليه اليوم، ورغم أن هذا المصطلح قديم التناول قدم الحضارات الإنسانية إلا أن استخدامه قد حمل العديد من المدلولات والمعاني التي تمحورت في طياتها على عدة مناهج وفق تخصصات معينة، وما يمكن ملاحظته أن هذا المصطلح ولغاية اليوم لا تزال تعترضه شح الكتابات التي تناولت هذا المصطلح والتي تركزت أغلبيتها في الشق الاجتماعي من جانب فلسفي محض، وهو ما جعل الإغتراب كمصطلح بصفة عامة والإغتراب المهني أو الوظيفي بصفة خاصة يتم تناوله في إطاره العام قبل الخاص، وإنطلاقاً من ذلك سنحاول أن نكتشف تلك الرؤى التي ساهمت في صقل هذا المصطلح ليوجد على ما هو عليه اليوم.

إن فهم المعاني المختلفة لمفهوم الإغتراب يقتضي منا مراجعة تاريخية لعلاقته بالتاريخ الفكري، ويتطلب ذلك بدوره الربط بين التعريفات المختلفة، والفترات التاريخية ففي العصور الوسطى أستخدم الإغتراب لتعريف العلاقة بين الإنسان والله، وقد أستخدم هذا المصطلح ابتداءً من كالفن (kelvin) ليشير للموت الروحي الذي يعني إغتراب روح الإنسان عن الله (Sykes. Gerald. Y. 1964.P53). فالإغتراب كمصطلح ظهر في تعلقه مع الدين قبل كل شيء ليؤكد تلك العلاقة بين روح الإنسان والله في شكل من أشكال الإغتراب الديني المحض في إطار تناوله ضمن العصور الوسطى.

وبعد تناوله في إطار ديني محض تم تناول مصطلح الإغتراب على مستويين المستوى النفس الاجتماعي من جهة والقانوني من جهة أخرى، وقد كان ذلك نظير التطورات الحاصلة خاصة في ميادين العلوم الاجتماعية أين كان الكلمة إغتراب تاريخ قديم إنطلاقاً من الفكر الديني المسيحي والإسلامي، وقد تعددت استخدامات هذه الكلمة في العصور الوسيطة ما بين قانونية ونفس اجتماعية (فرج عبد القادر طه وآخرون، 2003، ص110)، وقد أستخدم

مصطلح الإغتراب في اللغة الإنجليزية الوسيطة بمعنى نأى عن العقل وهذا فيما يتعلق بالإغتراب بمعنى الإضطراب العقلي، ويستمد الإغتراب بمعنى الغربة بين البشر مفهومه من الفعل Alienate والذي يعني التسبب في فتور علاقة ودية مع شخص آخر أو في حدوث إنفصال أو جعل شخص ما مكروها كما يمكن أن يشير فعل Alienation إما إلى تلك العملية أو إلى الوضع الناشئ عنها(منصور حسن عبد الرزاق، 1989، ص 18-25)، وقد شاع استخدام مفهوم الإغتراب في التراث السوسيولوجي المتعلق بتحليل البناء الإجتماعي للمجتمعات المعاصرة وذلك للوقوف على طبيعة وحدود إغتراب الإنسان عن المجتمع وعن التنظيمات الإجتماعية وإغترابه عن نفسه Mizruchi Ephrain Harold, (1964, p41)، وقد أدى إتساع حوار الفلاسفة والعلماء حول موضوع الإغتراب إلى تزويدنا ببعض التعميمات المتعلقة بموضوع الإغتراب بالنسبة للمفاهيم والفروض والتناول التجريبي(Blumberg Paul, 1969.P291)، وقد ساعدتنا هذه الإهتمامات وما تمخض عنها من حوار فكري منهجي حول الجانب البنائي والجانب الدينامي لظاهرة الإغتراب للوقوف على أبعاد العملية الإجتماعية للإغتراب(Zollschan G x & cibau P, 1964, P167).

إن مفهوم الإغتراب يقع ضمن مضمون نظرية العقد الإجتماعي الذي قدمه "جان جاك روسو" لتفسير قيام المجتمع بمؤسساته وسلطاته المختلفة، وتشير هذه النظرية إلى أن المجتمع قد تكون نتيجة تخلي الأفراد وتنازلهم طواعية عن حريتهم من أجل مصلحتهم وضمان أمنهم"(فاروق السيد عثمان، 2001، ص 20)

كما يعد "هيجل Hegel" أول من صك هذا المصطلح وإستخدمه إستخداما علميا ومنهجيا بل ونظر له في كتابه الموسوم "فينومينولوجيا الروح" 1807 وإن سبق هذا التنظير المنهجي إشارة له في مؤلفات الشباب الدينية وجاء ذكره عديد المرات للمصطلح في حقبة جامعة بينا والتي يؤرخ لها بين عامي 1801-1806 عندما عين أستاذا للفلسفة بهذه الجامعة، ولم

يتوقف "هيجل" عن معالجته لهذا المصطلح حتى وفاته عام 1831م ثم يأتي "كارل ماركس Karl Marx" على وجه التحديد "ماركس" الشاب ليستخدم المصطلح في المخطوطات الاقتصادية الفلسفية (فرج عبد القادر طه و آخرون، 2003، ص110).

وقد أفصح عن مصطلح الإغتراب فيما بعد تفكير الوجوديين أمثال "فيخته"، "كيركيجار"، "هيدجر"، "جاسبر"، "جون بول سارتر Jean peul Sartre" وآخرين والذين أشاروا لخبرة الإنسان المتعلقة بالقلق والوحدة واليأس وضياع المعنى (Zollshan & Hirsh, 1965, P 483-484)، وقد أبرز لنا علماء التحليل النفسي لا عقلانية الإنسان وغياب وعيه بدوافعه ومشاكله، والصراع المعقد والمحتدم والمعضلات العميقة بداخله، فهذا الإنسان ليس فاقدا للسيطرة حيال نفسه (Barakat Halim, 1969, p2) وكان هذا المنحى ملهما لكل من "إيريك فروم Irick vroom" و "ألبرت Al port" و "ماي May" و "كينستون Kineston" فيما يتعلق بتناولهم لظاهرة الإغتراب.

2. مفهوم الإغتراب الوظيفي:

قبل أن نشير لمفهوم الإغتراب المهني لا بد من الإحاطة بمفهوم الإغتراب خاصة وأن تحديد مفهوم الإغتراب المهني جاء في شكله العام أين أن تحديده جاء ضمن السياق العام للحديث عن الإغتراب ولم يتم الحديث عنه في شكل خاص، لذا فإن التعاريف جاءت في البداية مقتضبة ومرتبطة إرتباطا وثيقا بمقاربات معرفية خاصة، وهو ما سنحاول أن نشير إليه فيما يأتي:

وإذا عدنا إلى كلمة إغتراب نجد أنها ترجمة لكلمة Alienation في الإنجليزية لكن هي في الحقيقة ترجمة لكلمة Estrangement أيضا، لذا يفضل بعض الباحثين إبقاء كلمة إستلاب للكلمة الأولى وإغتراب للثانية، فالمعنى اللغوي لكلمة Estrangement بالإنجليزية و Enterendung بالألمانية مشتق من Estrange وتعني أن يكون بعيدا عن الحياة الإجتماعية، لكن Alienat في الإنجليزية تعني أن يغدو المرء حاملا لمشاعر العداة أو

اللامبالاة بدلا من التفاني والإرتباط، وعليه يبدو أن كلمة إغتراب هي أقرب إلى القبول من الإستلاب لأن هذه تعني سلب شيء بينما الإغتراب قد تعني هذا وقد تعني بعض المشاعر التي تحملها كلمة Alienato، وفي الفرنسية Alienation تحمل تقريبا نفس المعنى في الإنجليزية وهو Aversion أو Hostelirt إنها حالة إنسان الذي يكون لنفسه في ظروف إجتماعية معينة رموزا ومؤسسات يخضع لها خضوعا أعمى (الجازية كبران، 1988، ص42).

والمعنى اللغوي لكلمة إغتراب تاريخيا له سياقات أربع وهي (شاخت ريتشارد، 1980، ص63):

السياق القانوني: حيث أستخدم في القانون الروماني بمعنى النقل والتسليم وإستتبط هيجل معنى الإغتراب من معرفته بالقانون فاعتبر النقل والتسليم عنصران يؤلفان ما يمكن تسميته بالحركة الجدلية للإغتراب.

السياق النفسي الإجتماعي: وتشير كلمة إغتراب هنا إلى ما يحدث للفرد من إضطرابات نفسية وعقلية وما يشعر به من غربة وجفاء مع من حوله.

السياق الديني: ووردت كلمة إغتراب في الترجمات والشروح اللاتينية فيما يتعلق بالخطيئة كالإنفصال عن الله.

السياق السيكولوجي: ويعني الإغتراب فقدان الوعي وعجز أو فقدان القوى العقلية أو الحواس.

والملاحظ أن هناك عدة مقاربات متباينة في تناول مصطلح الإغتراب والتي أنتجت بدورها عدة تعاريف أشارت لمفهوم الإغتراب كمصطلح ظهر فيما بعد في مجال علم النفس العمل والتنظيم خاصة ما تعلق بالإغتراب المرتبط بوظيفة العمل وهو ما يطلق عليه الإغتراب المهني أو الإغتراب الوظيفي.

لقد أشار جان جاك روسو (1712-1771م) إلى المفهوم القانوني للإغتراب مؤكداً على مسألة التنازل أو التخلي حيث يتنازل الأفراد عن بعض أو عن كل حقوقهم وحياتهم للمجتمع وذلك بحثاً عن الأفق الاجتماعي في إطار المجتمع، ويعد روسو من أبرز الفلاسفة المحدثين الذين تحدثوا عن الإغتراب والذي يشمل معنيين هما (رجب محمود، 1993، ص 29-33):

1- المعنى الإيجابي: فالإغتراب هو تلك العملية التي من خلالها يقدم كل شخص ذاته للجماعة لتكون تحت توجيه الإدارة العامة وتصبح جزءاً من الكل وبذلك يكون الإغتراب هنا عاماً يضع الإنسان ذاته من أجل هدف كريم للجماعة.

2- المعنى السلبي: حيث يرى روسو أن الحضارة قد سلبت الإنسان ذاته وجعلته عبداً للمؤسسات الاجتماعية التي أنشأها وأصبح تابعاً لها، ومن هنا يفقد الإنسان التناغم العضوي فتحدث المشاكل بين ما ينبغي أن يكون عليه الإنسان وبين ما يكون عليه بالفعل وبذلك يحدث الإغتراب.

يرى بلونر (Blauener) 1970 أن "الإغتراب يوجد عندما يكون العمال غير قادرين على السيطرة على عمليات عملهم المباشر وغير قادرين على تطوير الشعور بالغرض وبالعلاقة وظائفهم بكل إنتاج التنظيم وغير قادرين على الانتماء للمجتمعات الصناعية المتكاملة وعندما يفشلون في أن يصيروا منهمكين في نشاط عملهم كأسلوب للتعبير الذاتي الشخصي" (Blauener, R, 1970.P16).

ويرى عزام 1997 أن الإغتراب المهني "يدور في محورين رئيسيين هما سلوك العاملين وإتجاهاتهم نحو الخيارات والفرص المتاحة لهم من قبل الأنظمة العمالية ومدى استعدادهم لمحاولة تبديل ما لا يرضون عنه من تلك الخيارات والفرص الوظيفية المطروحة في تلك المجتمعات" (عزام إدريسي، 1997، ص 18).

ويعرف رولان دورون وفرانسواز بارو الإغتراب المهني بالقول "إن العامل المغترب في نتاج عمله غريب عن نفسه لأنه مغترب عن نشاط العمل، النشاط الذي يملكه شخص آخر والمنتج المغترب يعيش نفسه وكأنه نتاج فيخسر بذلك قسما من هويته الذاتية التي ذابت إذا جاز التعبير في هذا النتاج بمعزل عن الشروط الإقتصادية، فإن محتوى العمل بالذات قد تغترب العامل من حيث أنه يفقر موارده الفكرية حتى يصبح من غير المعقول بالنسبة إليه تحسين وضعه الراهن ، فالإغتراب يكون أكبر كلما كان العمل بدون معنى بالنسبة للعامل، ونظام المكافأة مرتبط بعوامل خارجية عن إنتاجية الفرد، وكلما كان التنظيم لا يقدم أو يقدم القليل من الوسائل للعامل لتحقيق أهدافه الخاصة، يتبلور الإغتراب بالملموس بشعوره بالعجز وبغياب القدرة وبالغربة تجاه العمل والآخرين ويفقد الثقة بالنفس وبعدم الرضا عن العمل وأخيرا بعدم القدرة على دمج القيم التي ينشرها التنظيم"(رولان دورون وفرانسواز بارو، 1997، ص 60-61).

فالإغتراب الوظيفي أو ما يسميه بعض الكتاب والمفكرين إغتراب عن التحكم(فقد القوة) ويقصد به أيضا الإغتراب الإنتاجي والإغتراب الإستهلاكي، ويرتبط الإغتراب المهني أو الوظيفي بعدة متغيرات نفسية واجتماعية، ويعرفه مدحت عبد الحميد 1992 بأنه الشعور بالإنفصال النسبي عن العمل ببعض متعلقاته أو جميعها، حيث أضحت منظمات اليوم تمتلئ بشواهد شتى من أعراض عدم الرضا، وفقدان الإنتماء الوظيفي والتنظيمي، وقد أرجعت(يوسف عبد عطيه بحر، 2013).

كما يشار للإغتراب المهني بأنه حالة نفسية يعاني منها الفرد ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية لا يكون قادرا على التكيف معها بحيث يؤدي هذا الإنفصال إلى ركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل(رنا ناصر صبر، 2013، ص 251).

لقد اختلفت رؤية الباحثين لمفهوم الإغتراب المهني، حيث أن الكثير منهم لم يخصص له تعريفاً دقيقاً ومحدداً، بل إنما جاء في إطار السياق العام لمفهومه حول الإغتراب، فإن كان ماركس يعلق عملية الإغتراب في العمل أساساً على الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج وما يترتب عليها من إستغلال وإضطهاد للإنسان، وهنا ماركس ينطلق من إيديولوجيته التي يؤمن بها، ولا يمكن إسقاط مفهومه لأن مشكل الإضطهاد موجود حتى في المجتمعات التي تؤمن بالإشتراكية والتي تكون فيها وسائل الإنتاج ملكية جماعية، أما رولان فقد حاول من خلال تعريفه تعداد أوجه الإغتراب المهني وكذا بعض نتائجه التي تمس هوية الفرد، كما ركز على بعض أبعاده، في حين أن أحمد عزت راجح قد بين بعض الأسباب التي تؤدي إلى شعور الفرد العامل بالإغتراب داخل عمله، ولعل التعريف الذي جاءت به دراسات الإغتراب والذي أكد على الفاعلية الوظيفية، يعتبر من بين التعاريف التي ركزت على الفاعلية دون ذكر لباقي عناصر الإغتراب كاللامعيارية، واللامعنى.

2. مظاهر الإغتراب المهني:

إن ظاهرة الإغتراب في المجال التنظيمي لم تلق الاهتمام الكافي من طرف المختصين في علم النفس العمل والسلوك التنظيمي، هذا لا يعني إنعدامها بتاتا، بل هناك بعض الدراسات التي حاولت نزع الغطاء عن هذا المصطلح، حيث كانت أول بداية لتناول ظاهرة الإغتراب في مجال العمل في كتابات ماركس الذي أشار إلى إغتراب العامل عن وسائل الإنتاج، وذلك لأسباب موضوعية كامنة في علاقات الإنتاج ونسق السيادة الطبقي، مما يؤدي إلى إنفصالهم عن العمل والإنتاج، كما يؤدي في نفس الوقت إلى إغترابهم عن الطبيعة وعن ذاتهم كذلك (منصور، بن زاهي، 2007، ص5).

هناك العديد من مظاهر الإغتراب الوظيفي أشار إليها عواد (2011) والمحمداوي (2007) مل: الإنتحار، وفقدان الإنتماء، وإزدياد الهوة بين الأجيال، فمن مظاهر الإغتراب: الإنسحاب، الرضوخ، تدني الثقة بالذات وبالآخرين، التفكير ومحاولة الإنتحار، التفكير بالهجرة، التمرد،

فضلا عن الكثير من الظواهر الاجتماعية مثل تعاطي المخدرات والتدخين والسرقة والاعتداءات الجسدية والجنسية، والاعتداء على ممتلكات الآخرين، والممتلكات العامة، واللجوء إلى العنف وحتى استخدام السلاح في حل المشكلات العائلية والاجتماعية، ولعل أول ما يدل على الإغتراب وأثاره السيئة على الفرد هو شعوره بالضيق والنفور وهو سلوك يلاحظه المشاهد لهذا الإنسان المغترب (محمود، أحمد أبو سمرة، ومحمود، عوض شعيبات، وأروى، مقدم، 2014، ص58).

ولعل ما يمكن إستنتاجه من خلال قراءة التراث النظري الذي تمحور حول الإغتراب الوظيفي، وكذا الدراسات الميدانية التطبيقية أن هناك العديد من المظاهر التي تم الإتفاق حولها فيما يخص الإغتراب الوظيفي والتي عدت منطلقا أساسيا في تعريف الإغتراب الوظيفي وتحديد أطره، وقد تمثلت أهم هذه المظاهر فيما يأتي:

اللاقوة: وتشير إلى شعور الفرد بأنه لا يستطيع التأثير (ليست لديه القدرة)، على المواقف الاجتماعية التي يتفاعل معها فالفرد المغترب هنا لا يتمكن من تقرير مصيره أو التأثير في مجرى الأحداث الكبرى أو في صنع القرارات المهمة التي تتناول حياته ومصيره فيعجز بذلك عن تحقيق ذاته (الزغل، علي وآخرون، 1990، ص 15-18)، ويشعر العمال أنهم مجرد أشياء مهيم عليها من قبل الآخرين وقد يحدث الشعور باللاقوة عندما يسيطر نظام الإنتاج على العاملين لدرجة يجدون أنفسهم بلا قوة لتغيير أحوالهم (عبد الله، عصار، دس، ص63).

اللامعنى: يشير إلى شعور الفرد بأنه يفتقر إلى مرشد أو موجه للسلوك والفرد المغترب هنا يشعر بالفراغ الهائل نتيجة لعدم توافر أهداف أساسية تعطي معنى لحياته، وتحدد إتجاهاته وتستقطب نشاطاته، كما يعني عجز الفرد عن الوصول لقرار (الزغل، علي وآخرون، 1990، ص18-19)، وبعبارة أخرى هو شعور العمال بالضياح، ضياح الهدف والوظيفة، وهذا عندما لا يفهم العلاقة بين عمله والشركة التي يعمل فيها أي لا يعرف العمال بل يعرف مهامهم، وعندما لا يدرون شيئا عن وظائف زملائهم ولا عن الدوائر الأخرى في المؤسسة

التي يعملون ، وعندما لا يكون للعمال أي فكرة عن دورهم في وضع منتجات الشركة(عبد الله، عصار، دس، ص 63).

اللامعيارية: إن حالة اللامعيارية توجد حيث يوجد تقسيم العمل، إن التقسيم الوظيفي يخلق عدد كبير من الإختصاصات المهنية الضيقة التي لا تختلف فيما بينها إلا قليلا في مجال الأجور والمعرفة التقنية والعملية وقد أشار دوركايم إلى أن تعدد الوظائف يؤدي إلى تعدد القيم الأخلاقية وهذا يضعف المشاعر الجماعية المشتركة(فاروق، السيد عثمان، 2001، ص97).

التوجيه الأدائي للعمل: وهو شعور الفرد بعدم القدرة على إيجاد الأنظمة المكافئة ذاتيا أي أن الإنسان لا يستمد الكثير من العزاء والرضا والإكتفاء الذاتي من نشاطاته ويفقد صلته بذاته الحقيقية ويصبح مع الزمن مجموعة من السلع والأقنعة ولا يتمكن من أن يشعر بذاته ووجوده إلا في حالات نادرة(الزغل، علي وآخرون، 1990، ص29).

الإرتباط التقييمي: وهو الدرجة التي يربط بها الأفراد إحترامهم لذواتهم بالمركز الذي يشغلونه بالمؤسسة التي هم أعضاء فيها بالنسبة للعمل، ويعكس هذا المفهوم المدى الذي يرتبط بتقييم العمال لأنفسهم بالدور الذي يقومون به في أعمالهم .

الإبتعاد عن أهداف المؤسسة: يشير إلى مدى عدم إلتزام الشخص بأهداف وقيم المؤسسة التي تعمل بها، ويعتبر هذا المفهوم تطبيقا للإصلاح الثنائي عن قيم العمل الذي يمارسه الفرد كما عبر عن ذلك سيمان (Seeman) " أن مفهوم التباعد عن مواقف العمل يعني أن يضيفي الفرد قيم دنيا على الأهداف وعقائد يعتبرها المجتمع في قمة اختباره التي يعول عليها(خير الله، عصار، 1989، ص181).

4. إستراتيجيات التعامل مع الإغتراب المهني:

يعد الإغتراب الوظيفي من بين المشكلات التنظيمية والمظاهر التي تمثل أحد الأخطار النفسية الاجتماعية على العامل وهو ما يجعل من عملية مواجهتها أمرا جد ضروري للغاية، ولمواجهة الإغتراب تعتمد المنظمات على عدة إستراتيجيات أو وسائل من أجل الحد من ظاهرة الإغتراب المهني ومنع إنتشارها داخل الوسط العمالي، لأن الإغتراب المهني إذا كان عاما فذلك يؤدي إلى عواقب وخيمة تؤثر سلبيا ليس على الأفراد فقط بل على المنظمة بإعتبارها مجموعة من الأفراد، لذا تسعى جميع المنظمات بكل الوسائل مستخدمة جهودها إن لم يكن للقضاء على هذه الظاهرة فعلى الأقل التخفيف منها، وسنذكر بعض هذه الاستراتيجيات فيما يأتي:

مساهمة مجلس العمال والنقابات: يرى "جيمس أوتول" (James outtl) أن مجلس العمل هو القاعدة العمالية التي تملك الصلاحيات في أداء دورهم في تفهم قضايا العمال، وتشجيعهم على الممارسة الفعالة وإستمرار العمل المنتج بكل الوسائل مهما كانت الصعوبات، وبذلك يخلص إلى أن المجالس العمالية هي العلاج الأساسي للإغتراب.

توفير الظروف والوسائل الملائمة للعمال: حتى يتسنى لهم رؤية العمليات الإنتاجية، أين يذهب هذا الإنتاج، فالعمال بذلك يشعرون بالرضا عن العمل وارتفاع الروح المعنوية وحب المؤسسة.

المشاركة في إتخاذ القرارات: إن إحلال تنظيم جيد يدل على مساهمة العمال في تكوينه وإبعاد التنظيم البيروقراطي والتسلط الذي يؤدي في غالب الأحيان إلى كساد الإنتاج وظهور روح اللامبالاة من قبل العمال، حيث تكشف دراسة سيمان ونيل (Seeman et Neal) أن مشاركة الأفراد داخل المنظمة تقلل الشعور بفقد القوة، فالأعضاء المشاركين في المنظمة أقل شعورا بفقد القوة بالمقارنة بالأعضاء غير المشاركين.

التكوين المهني: إن دخول فترات تكوينية من حين لآخر، وبعث العمال إلى المؤسسات الصناعية في الدول الصناعية الكبرى، يساعد على التكيف التكنولوجي وإستفادة العمال من تسيير المؤسسات العمالية المحلية، فقد قدمت نتائج بعض الدراسات أن هناك فرق جوهري بين ذوي المؤهل الجامعي الأقل شعورا بالإغتراب المهني من ذوي المؤهل المتوسط.

تحسين بنية العمل: إن تحسين بنية العامل من توفير فترات للراحة وتحسين وتكييف الجو والتخفيف من حدة الظروف السيئة من شأنه إزالة الإغتراب المهني، كما أن إحداث بعض التغييرات في بيئة العمل من حين لآخر، يجعل العامل لا يمل من بيئة العمل.

المساعدات المالية: إن تقديم بعض القروض للعمال من أجل حل المشاكل الأسرية ومساعدتهم على حل مختلف المشاكل وهذا لإعادة الإعتبار للعامل بأنه يتمتع بثقة الإدارة وإهتمام المشرفين وهذا يدل على تحسين جو العمل.

توفير روح المبادرة: حيث أن ذلك زيادة على رفع القدرات المبدولة لخدمة مصالح العامل والمؤسسة من شأنه الإسهام في التنمية الوطنية ويستفيد العامل بالإلتزام الإنتاجي والتنظيمي(ماركس أنجلز، دس، ص355).

تقوية علاقات العامل: وتتضمن النقاط التالية(حمدي ياسين و آخرون، 1999، ص 21-23):

تقوية علاقة العامل بالمؤسسة وذلك من خلال إنشاء وحدة للبحوث النفسية والإجتماعية والتي من بين أهدافها دراسة مشكلات العاملين والوقوف على المصادر الخاصة بها، ودراسة هذه المتغيرات يمكن أن يساعد على وضع الحلول الوقائية والعلاجية لمشكلات العاملين والعمل على تقوية عوامل الرضا والإرضاء لديهم.

خلق الإنسجام بين العامل وعمله، ويتم ذلك من خلال عدة إعتبارات منها أن تكون العلاقة بين الرئيس والمرؤوس قائمة على الإحترام المتبادل وأن يكون قوامها الود والدفء وأن يكون

للعمال حضور وتمثيل قوي في مجلس الإدارة والنقابة حتى يشعرون بدواتهم وبقوى إنتمائهم للعمل.

تقوية علاقة العامل بزملائه، وتعتمد علاقة العامل بزملائه على إعتبارين رئيسيين هما التعاون والمنافسة فضلا عن إثراء الحياة الإجتماعية داخل المؤسسة الإنتاجية ولن يتم ذلك إلا من خلال تعددية الأنشطة وإثرائها بالقيام بالرحلات والحفلات والمسابقات.

تقبل العامل لمهنته: لن يتقبل العامل المهنة إلا إذا إختار العمل الذي يناسب قدراته ويتوافق وميولاته واستعداداته وكذلك سماته الشخصية وهذا ما يؤدي بشعوره بالرضا عن عمله.

التخصص: خاصة وأن "المشكلة تكمن في عدم الإستخدام الأمثل لتخصصات العاملين، مما يعني وضع العاملين في تخصصات تختلف عن تخصصها الذي من شأنه التقليل من أداء هؤلاء بسبب بعده عن تخصصه وشعوره أن هذا إجحاف بحقه مما يولد لديه شعور بالإغتراب الوظيفي(سوزان صالح دروزة، 2014، ص301).

ما يمكن تأكيده أن مختلف الإستراتيجيات يتم إستخدامها من طرف المنظمات اليوم بمختلف أنواعها فقد تستخدمها المنظمة مجتمعة أو كل على حدى أو تستخدم إستراتيجيات دون غيرها، ويكون ذلك مرتبًا إرتباطًا وثيقًا بطبيعة الإغتراب المهني الحاصل في المنظمة، إضافة إلى مستوى الإغتراب وإمكانيات المنظمة المادية والبشرية وكذا حجمها، وهي عوامل كثيرة تقرر أي إستراتيجية على المنظمة إتباعها، وهنا تبقى مسؤولية المختص في علم النفس العمل والتنظيم كبيرة جدا لإختيار أي إستراتيجية يتم إعتماؤها والذي يتم بناءا على دراسة مستفيضة لإتخاذ القرار الصائب بخصوص ذلك.

إن الإغتراب المهني بوصفه ظاهرة جد خطيرة على المنظمة والأفراد العاملين فيها تستدعي في الحقيقة وضع العديد من الإستراتيجيات للتقليل من حدة هذه الظاهرة ومحاولة التغلب عليها على الرغم من الأمر ليس من السهل القيام به في ظل تكاثف الكثير من العوامل

المؤدية لهذه الظاهرة خاصة ما تعلق منها بظروف العمل والمناخ السائد وتلك الخصائص الشخصية التي يتمتع بها الفرد والتي تعد المتحكم الرئيسي في عملية الإغتراب المهني.

لقد حاولنا أن نبرز أهم الإستراتيجيات التي يمكن الإعتماد عليها من أجل التعامل مع ظاهرة الإغتراب الوظيفي والتي تبنتها الكثير من الدراسات والبحوث والمنظمات، ويبقى فقط على المنظمات أن تختار أي تقنية تستخدم تبعاً لطبيعتها ومستوى تواجد الظاهرة في هياكلها، وهو أمر يمكن تحديده بتظافر جهود القائمين عليها وعلى إدارة الموارد البشرية وكذا بإشراك المختص في علم النفس العمل والتنظيم في ذلك، أين يمكنه أن يلعب دوراً محورياً في هذا المجال.

المحاضرة (08): نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل (ضغوط العمل)

الهدف العام:

معرفة ضغوط العمل كأحد نماذج الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل

الأهداف الإجرائية:

- تحديد مفهوم إجرائي لضغوط العمل
- معرفة أهم تصنيفات ضغوط العمل
- تحديد العوامل المتسببة في ضغوط العمل
- التطرق لأهم إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل

محتوى المحاضرة:

1. مفهوم ضغوط العمل
2. تصنيفات ضغوط العمل
3. أسباب ضغوط العمل
3. إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل

1. مفهوم ضغوط العمل:

عادة ما يطلق على عصر اليوم عصر ضغوط العمل لما تحتويه حياتنا من ضغوط في مختلف مجالات الحياة، و الفرد و هو يجابه هاته الضغوط يسعى جاهدا لكي يقلل من اثارها بإستخدام العديد من الإستراتيجيات الفردية من نظام غذائي و مساعدة إجتماعية و معرفة الذات، و أخرى تنظيمية كالتدريب المهني و الإختيار المهني و تطبيق مبادئ الإدارة العلمية، و التي سنحاول من خلال مقالنا هذا الإشارة لأهم هاته الإستراتيجيات التي يسعى الفرد بها لإدارة الضغوط في المنظمة التي يعمل بها.

ولأن ضغوط العمل و مصادرها وآثارها على العاملين في مختلف التنظيمات تعد من بين أهم الموضوعات التي إستحوذت على إهتمام الباحثين و الدارسين في مجال السلوك التنظيمي، و ذلك لما لها من أثر مباشر و غير مباشر على أداء العاملين في مختلف المهن التي يزاولونها حيث أصبحت ضغوط العمل داخل المنظمات الإنتاجية أو الخدماتية ظاهرة عامة يصعب تجنبها و إن كان تأثيرها متفاوت في الدرجات بين المنظمات المختلفة بالنظر لطبيعتها و حجمها و كذا الأدوار المنوط بالعامل فيها، فإن الإختلاف أيضا تجاوز المنظمات ليكون في المنظمة نفسها بل في المصلحة الواحدة، و ذلك بين عامل و عامل آخر يقومان بنفس العمل، بالنظر لطبيعة شخصية الفرد و كذا الظروف الإجتماعية المحيطة به.

فالمتمصفح للتراث المعرفي حول الضغوط النفسية ، يجد أن جل الكتابات في هذا المجال لا تزال في معظمها على مستوى التحليل النظري ، حيث لم تتل الدراسات التطبيقية فيها إلا نصيبا محدودا من الإهتمام ، و ذلك لسببين رئيسيين أوردهما محمود سلمان العميان هما(محمود سلمان العميان، 2005، ص 159):

- الأول يتمثل في تنوع العوامل المسببة للضغوط و تداخلها.

- والثاني يتعلق بعدم إتفاق الباحثين على مفهوم دقيق و محدد لضغوط العمل مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة .

و كلمة **Stress** هي في الأصل مشتقة من الكلمة اللاتينية (**Stringer**) و التي تعني باللغة الفرنسية الإحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، و هذا مع الشعور بالقلق و العذاب، كما تسمى عند البعض التخلي و الوحدة و فقدان القوة و القدرة، و قد وردت هذه الكلمة لأول مرة في القرن 14 عشر لكن هذا الإستعمال لم يكن ثابتا و منظما (Jean Benjamin Stora , 1993, P03).

ويرى دافيد يونج و زملائه أن ضغوط العمل " حالة تنشأ عن التفاعل بين الأفراد و وظيفتهم و تتسم بإحداث تغييرات بداخلهم تدفعهم للإحتراف عن أدائهم المعهود" (David Yong et. al, 2009, P122).

وتسعى المنظمات اليوم إلى الحد أو التقليل من آثار ضغوط العمل المختلفة بشتى الوسائل، متبينة في ذلك عدة إستراتيجيات لإدارة هاته الضغوط، فقلما تجد منظمة تستخدم في إدارة الضغوط إستراتيجية واحدة، بل إنها تستعمل إثنين أو أكثر في آن واحد أو في أوقات مختلفة، حيث أن إستعمال هذه الإستراتيجيات يختلف من منظمة لأخرى و من عمل لآخر، كما تتأثر هذه الإستراتيجيات إضافة لطبيعة و حجم المنظمة و كذا طبيعة الضغوط و نوعها بالفروق الفردية التي تعتبر حاسمة في الكثير من الأحيان، و سنتكلم عن أهم هذه الإستراتيجيات التي تستخدمها المنظمات في إدارة ضغوط العمل، سواء تلك التي يتبناها الفرد على مستواه الشخصي أو تلك التي تتبناها المنظمة في إطار تنظيمي محدد.

2. تصنيفات ضغوط العمل:

يعتقد الكثير أن الضغوط بمختلف أنواعها هي سلبية في مجملها بالرغم من أن الدراسات التي تناولت الضغوط قد أكدت أن الضغوط تكون في بعض المرات والمواقف حافزا ودافعا

للعمل أو للحياة، وتختلف التصنيفات التي أشارت إليها الدراسات في محاولة لتصنيفها من عالم لآخر، وسنشير لأهم تصنيفات الضغوط حسب بعض العلماء فيما يأتي:

1.4 تصنيف هانز سيلبي (Hans Selye) 1956:

نظرا لأن الضغط هو نتيجة لتراكم الأحداث الضاغطة في حياة الفرد سواء كانت مرغوب فيها كالحصول على عمل أو غير مرغوب فيها كوفاة أحد أفراد الأسرة، وإن كانت الأبحاث والدراسات تتفق على أن الضغط يغطي وضعيتين مختلفتين إحداهما إيجابية والأخرى سلبية وعليه يمكن تصنيف الضغط إلى نوعين من منظور سيلبي (Hans Selye) هما:

الضغوط الإيجابية: تتضح في المواقف السارة، التي تؤدي بالفرد إلى العمل بشكل منتج وتحرك فيه الدوافع أو ما يعرف بالإستثارة من خلال ما تفرزه الغدد من هرمونات وتتمثل الأحداث السارة التي تواجه الفرد في عدد من مناحي الحياة سواء بيئته الأسرية أو المدرسية أو المهنية أو الإجتماعية، والتي تكون مفيدة للإنسان من أجل التكيف مع الوسط الخارجي (فاروق السيد عثمان، 2001، ص96).

الضغوط السلبية: وتتعلق بتلك الأحداث الخطيرة التي تهدد الإنسان وتسبب له توترا نفسيا وتعيقه على إشباع حاجاته وأهدافه وتعوق قدرته على التكيف، وتتمثل في مشاعر الحزن والهم والضييق والكرب، والنتيجة عن أحداث سلبية كالإفلاس المالي أو التسريح من العمل وغيرها من الأحداث السلبية التي ترتبط بالأمر الشخصية أو المدرسية أو المهنية أو الإجتماعية، سواء بشكل عادي أو بصورة مفاجئة وغير متوقعة، كتغير في حرارة الفرد بدون سبب واضح ومعروف أو وفاة عزيز أو التعرض لخسارة مالية (عبد الرحمن سليمان الطيريري، 1994، ص15).

وسنشير في الشكل التالي إلى الفرق بين الضغوط الإيجابية والسلبية.

الضغط السلبي	الضغط الإيجابي
1- يسبب انخفاضا في الروح المعنوية	1- يمنح دافعا للعمل
2- يولد ارتباكا	2- يساعد على التفكير
3- يدعو للتفكير في المجهود المبذول	3- يحافظ على التركيز على النتائج
4- يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	4- يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد
5- يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه	5- يحافظ على التركيز على العمل
6- الشعور بالأرق	6- النوم جيدا
7- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنه	7- القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر
8- الإحساس بالقلق	8- يمنح الإحساس بالمتعة
9- يؤدي إلى الشعور بالفشل	9- يمنح الشعور بالإنجاز
10- يسبب للفرد الضعف	10- يمد الفرد بالقوة والثقة
11- التشاؤم من المستقبل	11- التفاؤل بالمستقبل
12- عدم القدرة على الرجوع عند المرور بتجربة غير سارة	12- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

شكل مقارنة بين الضغط الإيجابي والسلبي (حمداش نوال، 2004، ص 998)

(المصدر: عبد الرحمن أحمد بن محمد الهيجان، 1994).

تصنيف ألفن توفلر (Alvin Toffler):

قام ألفن توفلر (Alvin Toffler) بعرض عدد من الأعمال المختلفة حول الضغوط الناتجة عن الحياة العصرية، والتي قام بحصرها في عدة نقاط متعلقة بالحياة بصفة عامة وتتمثل في

(Chalvin Dominiqu, 1985, P 36):

- سرعة الزمن.
- زيادة المعلومات والاتصالات.
- الحاجة لما هو جديد (المستجدات).
- ارتفاع عدد السكان.
- ارتفاع عدد سكان المدن.
- الإنتاج والإستهلاك.
- سرعة النقل وسرعة السيارات.
- سرعة الإختراعات والإبتكارات.
- إقامة مؤقتة.
- شركة (إمكانية التسريح).
- عدم تجنيد الأهداف.
- بعد مكان الإقامة عن مكان العمل.
- تنقل جغرافي إجتماعي عائلي.
- قطع العلاقة مع فريق العمل.
- الحاجة للتغير في كل خروج وتنقل.
- تزايد الدورة المدرسية.
- حل الروابط الأبوية والعائلية.

تصنيف جورج كوهلريز (Georges Kohlriser):

قدم كوهلريز (Kohlriser) ستة عوامل يمكن تصنيف الضغط بها وهي (Chalvin Dominiqu, P 351985):

- الفقدان: وهو العامل الأكثر أهمية عند كوهلريز ويتمثل في:
 - فقدان شخص لك صلة وعلاقة به مثل الموت، الطلاق.
 - وفي الحياة المهنية نجدها مملوءة بالفقدان كفقدان نظام تسيير الإطارات.
 - وفي المدرسة نجد الأطفال الذين يعجزون أصدقائهم في المدرسة.
- الهدف المرتقب والقيم: تمثل هدف معنوي متعارض مع الأهداف التي يجب إتباعها في الحياة المهنية.
- العلاقات الصعبة مع الآخرين: مثل مشاكل الإتصال وسوء الفهم بسبب الضغط.
- التوحد وغياب العلاقات: مثل عدم الإشتراك مع الآخرين في الوسط الجماعي أو مع الجماعة.
- المشاكل اليومية: كعدم وجود مستودع للسيارات أو التأخرات اليومية أو الفشل المهني أو كذلك الإجتماعات الدورية.
- وتيرة الحياة السريعة: بسبب ضيق الوقت في المدن الكبرى كالذهاب إلى العمل بسرعة وتناول الأكل بسرعة والإستجابة للمتطلبات بسرعة.

تصنيف جروس 1970 (Gross):

قام جروس (Gross 1970) بتصنيف الضغط وفقا لمظاهره إلى نوعين هما:

- الضغط الفسيولوجي: الذي يقترن بالتغيرات الجسمية والكيميائية.
- الضغط النفسي: الذي يتعلق بإضطرابات وجدانية ونفسية.

وقد أشار أحمد عزت راجح إلى أنه ليس من اليسير التمييز بين هذين النوعين ذلك أن "ليس هناك نشاط جسمي خالص وليس هناك نشاط ذهني خالص، فكل نشاط جسمي يصحبه نشاط نفسي ويرتبط به إرتباطا وثيقا، وبعبارة أخرى فالإنسان حيث يتأثر بالبيئة ويستجيب لها، فإنه لا يستجيب لها بجسمه فقط، ولا بنفسه وعقله فقط، إنما يستجيب لها بأجمعه أي بجسمه ونفسه في آن واحد" (احمد عزت راجح، 1996، ص26).

لقد إنطلقت معظم التصنيفات التي تناولت الضغوط من مسلمات مختلفة بنى عليها أصحابها تصنيفاتهم، حيث قسمها هانز سيللي إلى ضغوط إيجابية مفيدة وأخرى سلبية ضارة، وذلك على أساس نتائجها خاصة على جسم الإنسان من منطلق فسيولوجي بحت أما ما قام به ألفن توفلر بتعداد الضغوط فكان على حسب درجات تأثيرها ومساهمتها في حدوث الضغوط من الأكبر إلى الأقل، في حين أشار جورج كوهلريز إلى تصنيفه للضغوط على أساس سيكولوجي بحت دون الإشارة إلى مختلف الجوانب الأخرى، مركزا على فقدان والهدف المرتقب والقيم، وذهب جروس إلى تصنيف الضغوط إلى ضغوط نفسية و ضغوط فسيولوجية على أساس طبيعتها مع العلم أن هذه الضغوط قد تكون إيجابية أو سلبية، مع العلم أنه من الصعب تحديدها وذلك لكون الإنسان كل متكامل يصعب فصل الجسم عن النفس، ولعل هذا ماجعل تصنيفات الضغوط المختلفة فريدة من نوعها، كل أشار إلى تصنيفه على أساس يختلف عن أساس الآخر، وهو ما جعلها إثراء للتراث النظري كما ستكون الدراسات المستقبلية مجالا مفتوحا للبحث والتدقيق لإعطائنا تصنيف شامل للضغوط وجواب كاف لمختلف أسئلتنا في ميدان ضغوط العمل.

3. أسباب ضغوط العمل:

الأسباب المتعلقة بالمنظمة:

الأجور والحوافز:

تعتبر الأجور والحوافز المصدر الأساسي لدخول الأفراد للمنظمات المختلفة، وعلى الأجر يتوقف المركز والمكانة للفرد بين زملائه في العمل، وباعتبار الأجر من أهم البواعث المالية التي يتم عن طريقها إشباع الحاجات الأساسية للأفراد اللازمة للمحافظة على بقائهم وإستمراريتهم في عطائهم للعمل، ومما لا شك فيه أن درجة رضاء الفرد عن عمله يتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقدا وعينا، وعمما إذا كان هذا الأجر يتناسب مع الجهد الذي يبذله في العمل، وعدم كفاية الأجر يعتبر من أهم مصادر الضغوط التي تواجه الفرد في عمله، إذ يترتب عليها أن يصبح الفرد شارد الذهن والتفكير نحو كيفية إشباع حاجاته من أجر غير كاف مما يؤدي إلى التأثير السلبي على الحالة النفسية للفرد الأمر الذي يترتب عليه إرتفاع معدل دوران العمل وترك العمل، وما ينتج عن ذلك من عدم إستقامة وإنتظام برامج التصنيع نتيجة لعدم إستقرار أحوال العاملين مما يكون له مردود سلبي على ناتج أعمال المنظمات المختلفة(عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 201-202).

الأمان الوظيفي:

إن أحد مصادر ضغوط العمل التي تزايد الإهتمام بها في بداية السبعينات هو الأمان الوظيفي، ويرتبط الأمان الوظيفي بمدى وجود فرص مناسبة للترقية إلى مناصب أعلى ومدى عدالة الأسس التي يعتمد عليها في الترقية، بالإضافة إلى معوقات الطموح وعدم التأكد من المستقبل المهني والتغيير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد، وتشير الدراسات إلى أن وجود فرص مناسبة للترقية في المستقبل يترتب عليه رفع معنويات الأفراد وإنخفاض معدل الدوران والغياب والتأخير وإرتفاع الإنتاجية والرضا الوظيفي(عبد السلام أبو قحف،

2001، ص203)

عبء العمل: إن أي عمل صعب ومعقد ينتج عنه أعراض مختلفة للضغط النفسي والجسمي كما توصل بريسلار (Bresler) وزملائه لذلك، وكما أشار إليه كوبر (Coper) وتفرق حمداش نوال بين نوعين من عبء العمل (حمداش نوال، 2004، ص21)

الهيكل الإداري:

يمثل الهيكل الإداري للمنظمة الهيكل العام الذي تتفاعل في نطاقه كافة الموجودات والإحتياجات، فإذا كان الهيكل الإداري يتصف بالجمود والتحجر وعدم قابليته للتكيف مع التغيرات، فإنه من المتوقع حدوث حالة انفصام بين الفرد ووظيفته وبينه وبين طموحاته في الترقى والإستمرار في العمل، ومن ثم يرتفع معدل دوران العمالة الدال على عدم رضا وتوتر وضغط، أما إذا كان الهيكل الإداري يتصف بالتقدم وعدم مسابرة للعصر، فإنه بالطبع لا يصلح للتكيف مع الجديد في عالم الإدارة ومع المخترعات التكنولوجية الحديثة فضلا عن هرب الأفراد منها، والإندضمام إلى المنظمات المنافسة، وقد يتصف الهيكل الإداري بالإهتراء والتسخ والتفكك والتحلل الناجم عن غياب المسؤولية، وميوعة الإختصاصات، وعدم المحاسبة وتعدد السلطات فضلا عن سيطرة تنظيماها الغير الرسمية المعارضة، كما قد يؤدي إصابة الهيكل الإداري بالتضخم وإزدياد أحجام الوظائف وتنوع الإختصاصات وإرتفاع أعداد العاملين إلى وقوع كل منهم في أسر البطالة المقنعة، كما يؤدي عدم الإختصاص والتعارض والإزدواجية والتداخل إلى زعزعة الثقة في المنظمة وإلى زيادة تكاليف التشغيل وإلى تدني الدخل، ومن ثم عدم رضا العاملين على كافة مستوياتهم بالمنظمة، وبالتالي إلى ضغوط متباينة ومتفاوتة على المدير أو متخذ القرار الإداري (حمداش نوال، 2004، ص35-37).

القدرات والمهارات والخبرات:

تعتبر المهارات والقدرات التي يمتلكها الفرد من العوامل المؤثرة على ردود فعله لضغوط العمل، فكلما كان الفرد يمتلك من المهارات والقدرات ما يتوافق مع متطلبات وظيفته كلما

قلت معاناته من ضغوط العمل، فقدرات الفرد ومهاراته هي التي تحدد درجة صعوبة أو سهولة مصادر الضغوط بالنسبة له، ويؤكد كجراث أن الخبرة السابقة تلعب دورا مؤثرا في تحديد إستجابة الفرد للضغوط وكيفية التعامل معها (حمداش نوال، 2004، ص181-182)

هيكل الحاجات والقيم:

تؤكد الدراسات التي تمت في مجال العلوم الطبية ومجال علم النفس الصناعي، ومجال السلوك التنظيمي على دور القيم والحاجات في الإستجابة لضغوط العمل، فيرى الباحثون أن حاجات الفرد غير المشبعة تؤثر على مستوى الضغوط ويرون أن فهم الحاجات والقيم يساعد في التنبؤ بما إذا كان الفرد سوف يتعرض لمصادر الضغوط، وهذه الحاجات هي الحاجة إلى الإنجاز، والتغذية العكسية (رد الفعل)، وضبط النفس، والقدرة على التنبؤ، والتأكد والعدالة والإنصاف، والتقدير والقبول الشخصي، والسلوك الأخلاقي، والمسؤولية والإحساس بالأهمية والمحاكاة والأمن والأمان الوظيفي، والانتماء للجماعة (حمداش نوال، 2004، ص182-183)

العلاقات الشخصية المرتبطة بالعمل:

إن تواجد الفرد داخل المنظمة يجعله يتفاعل مع جملة من الأفراد، الذين يكون معهم جملة من العلاقات، تتنوع هذه العلاقات وتختلف من فرد لآخر، وسنشير إلى أهم هذه العلاقات التي تساهم في ضغوط العمل (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص 193-194):

العلاقات الشخصية غير الرسمية:

تلعب هاته العلاقات بين الفرد والآخرين في العمل دورا هاما في حياته، بما يمكن أن تتيحه من فرص إشباع بعض الحاجات الإجتماعية الهامة، كالحاجة إلى القبول والشهرة والصدقة، لذا فإن إشباع هاته الحاجات يعتمد على قوة العلاقات الشخصية بين الأفراد

وحيثما تكون تلك العلاقات غير مرضية، فإنها تكون مصدرا هاما من مصادر ضغوط العمل.

العلاقات مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين:

وتعتبر هاته العلاقات تفاعل بين أشخاص وتتوقف على فهم الأشخاص لبعضهم البعض وتزدهر هاته العلاقات بتوفر الإطمئنان والثقة، وبإمكان الريبة أن تحطمها، وبالتالي فإن مثل هاته العلاقات إذا لم تتسم بالتعاون والمودة، وإذا لم يشعر كل طرف بمشاكل الطرف الآخر فإن النتيجة تكون التوتر والقلق، وتشير الدراسات إلى أن هاته العلاقات تمثل أهم مصدر للضغوط للعاملين، وهي مفتاح الضغط لهؤلاء الأفراد وبالطبع يترتب على هاته الضغوط العديد من الآثار السلبية الحادة، سلوكيا ونفسيا وجسميا.

الصراع بين أعضاء جماعة العمل:

يعتبر الصراع من المشاكل السلوكية الرئيسية التي يواجهها الأفراد والمديرين في عملهم اليومي، والصراع يعني تعارض المصالح وعدم إتفاق الرغبات بين الطرفين أو أكثر وللصراع صورتان السلبية والإيجابية، فالصراع السلبي يجعل الفرد يواجه مظاهر الإنسحاب السيكولوجي كعدم المبالاة والإنسحاب المادي كالتعب والغياب وترك العمل، أما الإتجاه الإيجابي فيؤدي إلى عملية الإبتكار والتغيير، كما أنه يعطي فرصة للأفراد للحصول على مكافئات مادية ومعنوية.

الحياة العائلية:

قد تتسبب الأحداث العائلية وعادات الفرد الإجتماعية في إرتفاع مستوى الضغط إلى حد يتجاوز المقياس العادي للتوافق (أندرو سيزلاقي، و، د، ج، ولاس، 1993، ص 184)، فالأسرة تعتبر مصدر للضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض (محمود

سلمان العميان، 2005، ص 162)، يؤثر ويساهم في ضغوط العمل، فالبيت والأسرة ينشآن ضغوط كثيرة على الفرد كالمهموم المالية وتربية الأولاد، وينقلها الفرد من عائلته إلى مكان عمله ما يؤثر على أدائه الوظيفي.

الحياة المهنية:

يعتبر العمل مصدر دخل للفرد يلبي حاجياته النفسية والاجتماعية والبيولوجية، لذلك يعتبر مصدر رئيسي لضغوط العمل، فصححة الفرد الجسمية والعقلية، تتأثر على نحو معاكس بظروف العمل غير المستحبة، فالساعات الطويلة والمواعيد الأخيرة، تحدث جميعها ضغطاً، كما أن العمل القليل يؤدي إلى ملل الموظف لأنه ليس هناك عمل كان يقوم به كما أن إفتقار الموظف إلى الإتصال والتغذية الرجعية يمكن أن يؤدي إلى الضغط من عمل لا يرغب المرء في القيام به، أو أنه يتنازع مع قيمه الشخصية والاجتماعية، والعائلية والعلاقات الجيدة مع الرؤساء والزملاء هي حاسمة للضغط، والتي تعتبر أمور ضاغطة إلى أقصى حد(سمير شيخاني، 2003، ص32)

4. إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل:

1.3 إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل الفردية:

إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل الفردية السلوكية:

النظام الغذائي والرياضة: يقصد بالنظام الغذائي أنواع وكميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم و لإعطاء الطاقة و الحيوية اللازمة لأداء العمل فعندما يتناغم نظام الغذاء مع التمرينات الرياضية يكون ذلك في صالح الفرد في مقاومة آثار الضغوط النفسية فمثلا التمرينات الرياضية تساعد في حرق السعرات الحرارية الزائدة و تزيد من قدرة الجسم على التمثيل الغذائي، و تزيد قدرة الجسم في أنشطته

الحوية والبنائية، و كلا من الغذاء و التمرينات الرياضية يؤثران على رفع كفاءة الفرد على التركيز والإسترخاء(عويد سلطان الشمعان، 1994، ص322).

كما إن تعرض العامل لوضعيات ضغوط كبيرة و دائمة يؤثر بصفة مباشرة، لذلك فإن العوامل التي تساهم في اللياقة البدنية مهمة و ضرورية لمقاومة الضغوط و إنعكاساتها فخبراء اللياقة البدنية يعتبرون ممارسة نوع من النشاط الرياضي بصفة منتظمة إحدى الطرق السهلة و الأكثر فائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد، و منه تمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة(علي عسكر، 2000، ص 198).

فممارسة الرياضة تؤدي إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للضغط، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات الرياضية لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل(محمود سليمان العميان، 2005، ص169)، و بذلك فالتمرينات الرياضية تعتبر من بين الوسائل التي يمكن للفرد الإعتماد عليها لمجابهة ضغوط العمل.

و يعتبر خبراء اللياقة البدنية ممارسة نوع من النشاط الرياضي بصفة منتظمة إحدى الطرق السهلة و الأكثر فائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد و منه تمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة(علي عسكر، 2003، ص189).

المساعدة الإجتماعية: تمثل أقل العواقب غير مرغوبة عند مقارنتها بالبدائل الأخرى كإستخدام المهدئات و هي الطريقة الأكثر إستعمالا اليوم في المنظمات(فاروق السيد عثمان، 2001، ص117)، وذلك من خلال توظيف الأخصائيين الإجتماعيين و النفسانيين الذين تكون مهمتهم الأساسية دراسة المشاكل التي تخص المنظمة و تقديم الدعم الإجتماعي والنفسي للعاملين لتجاوزها.

معرفة الذات و الوقوف على قدرات الشخص: وهي عبارة عن إدراك الفرد للطريقة التي يظهر بها سلوكه أمام الآخرين، كما أن الملاحظة الذاتية الدقيقة من الفرد لسلوكه يمكن أن تصف بدقة رد فعله تجاه سلوكيات الآخرين فاروق السيد عثمان، (2001، ص117)، والتعرف على سلوك الفرد و معرفة مدى قدرته على تحمل الضغوط و الإستجابة لها، من شأنه التخفيف من حدة ضغوط العمل، فمعرفة الفرد للعوامل الضاغطة تمكنه من إيجاد طرق لمجابهتها.

التخطيط المسبق و تحديد الأهداف:

عندما تكون هناك أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد و تكون تلك الأهداف قابلة للتنفيذ، بالإضافة إلى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث (محمود سليمان العميان، 2005، ص 169)، والذي من شأنه توقع الضغوط و منه التقليل من آثارها.

المشاركة في النشاطات: كالمشاركة في النشاطات الإجتماعية أو إختيار هواية معينة أو الإستمتاع بالإنجازات و تزيد هذه النشاطات من قدرة الفرد على التحمل(عمار الطيب كشرود، 1995، ص345)، وتعتمد اليوم كبرى المؤسسات على هذه الطريقة كوسيلة للتفريغ لدى العامل، خاصة بالنسبة للضغوط التي تحيط به، التي من أهمها الرحلات، و الحفلات لتخفيف ضغوط العمل في المنظمة.

الإسترخاء: إن جلوس الفرد مستريحا و هادئا في الإسترخاء يؤدي إلى راحة الفرد، حيث أن إسترخاء العقل لا يتم إلا من خلال الإسترخاء العام للجسم، و يعني هذا أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي التي تترتب على راحة الجسم(محمود سليمان العميان، 2005، ص169)، وتعتمد اليوم الكثير من المنظمات هذه الطريقة للتخفيف من حدة ضغوط العمل. **التأمل:** وهو جملة التمرينات الذهنية الموجهة للحد من السير المعتاد للأفكار والظنون والتحليل، فالتأمل المنتظم يزيل الضغط أو يحفظه و يستطيع أن يحرر الفرد من الشقيقة و

التوتر و الصداع(سمير شيخاني، 2003، ص72)، وعلى للفرد في التأمل أن يوقف نشاطاته اليومية و أن يمارس درجة عالية من الإنتباه و الوعي على مشاعره و وجدانه ، ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن و تدريبه على تحمل ضغوط العمل(عويد سلطان الشمعان، 1995، ص318)، ولهذا فإن التأمل يعد من بين التقنيات المستعملة للحد من الهواجس والتخيلات والأفكار التي قد توقع الفرد العامل تحت وطأة الضغوط.

التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى و أهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، و تعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق الإسترخاء و التأمل، و التركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، و يؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق و إنجاز يساعد على الشعور بالتقدير و الإحترام و تحقيق الذات(عويد سلطان الشمعان، 1994، ص319)

2.3 إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل الفردية النفسية:

إستراتيجيات التحكم الإنفعالي(لوكيا الهاشمي، 2002، ص20): و تتضمن مختلف الميكانيزمات الدفاعية لدى الفرد، كالإنسحاب، التخيل، الإنكار، التعويض، النكوص، العقلنة.

الفرع إلى الله(لوكيا الهاشمي، 2002، ص20): ويتمثل في إخلاص المؤمن بجميع جوارحه لله، إذا أصابته مصيبة، و ذلك بالتقرب إلى الله و الدعاء، مصداقا لقوله تعالى: " وإذا سألك عبادي عني فإني قريب أجيب دعوة الداع إذا دعان فليستجيبوا لي و ليؤمنوا بي لعلمهم يرشدون"(القران الكريم: سورة البقرة: الآية 186)، إضافة إلى قراءة القران و تلاوته و الصلاة التي تبعث النفس نحو الطمأنينة فنجاح المؤمن راجع إلى درجة تقواه و إخلاصه ثم تطبيقه لسنة رسول الله محمد (صلى الله عليه وسلم) في التخفيف من فزعه في النوم يقول رسول الله صلى الله عليه و سلم: " أعوذ بكلمات الله التامات من غضبه و عقابه و شر عباده و من همزات الشياطين و أن يحضرون "، و عند الغضب " أعوذ بالله من الشيطان الرجيم " و

عند الكرب " اللهم رحمتك أرجو فلا تكلني إلى نفسي طرفة عين و أصلح لي شأني كله لا إله إلا أنت " (سعيد بن علي وهف القحطاني، 2001، ص 60-65).

ويقترح (1984 Quick et Quick) أساليب عديدة لإدارة ضغوط العمل، و تتعلق بالجوانب الفردية الإنسانية و التي يمكننا ملاحظتها في الشكل التالي.

<p>* إدارة نمط الحياة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - صيانة التوازن. - إستخدام وقت للإستجمام. - التفريغ. <p>*المتنفس العاطفي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الكلام. - الكتابة. - ممارسة النشاط العقلي. <p>3- الوقاية العلاجية:</p>	<p>1- الوقاية الأولية: مباشرة لمثيرات الضغوط:</p> <p>* إدارة الإدراك الشخصي للضغوط:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإنسحاب النفسي. - إدراك و معرفة عدم الحيوية. - تغيير النمط السلوكي. <p>* إدارة بيئة العمل الشخصي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - التخطيط. - إدارة الوقت. - منع زيادة العمل. 	
<p>العلاج الطبي</p>	<p>العلاج نفسي</p>	<p>- أساليب أخرى (التأييد الإجتماعي، تنوع المهام، ترك العمل).</p>
<ul style="list-style-type: none"> - علاج طبي. - جراحة. - علاج فيزيولوجي 	<ul style="list-style-type: none"> - برنامج علاجي - طبيب نفسي. - علاج سلوكي. - علاج جماعي. - مستشار مهنة. 	<p>2- الوقاية الثانية: مباشرة الإستجابة:</p> <p>* التدريب على الراحة و الإستجمام:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الراحة المتطورة. - إستجابة الراحة. - التأمل و التفكير. - المتنفس الفيزيولوجي. - الإستشارة و العلاج، الرعاية الطبية. - التمارين الرياضية. - تمارين العضلات. - بناء الجسم.

شكل يبين أساليب وطرق إدارة ضغوط العمل (Sources Quick et Quick, 1984)

(ناصر محمد العديلي، 1995، ص 166).

3.3 إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل التنظيمية:

التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة و التنظيم: إن المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة و التنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيهـم لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة و التنظيم بشكل جيد، و هذا بدوره يمكن أن يشيع جوا من الإنضباط الإداري و التنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى(عويد سلطان الشمعان، 1994، ص323).

تحليل الوظائف: والتي تهدف إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة و بالتالي إسنادها للأفراد المناسبين، فتحليل الوظائف يمكننا من وضع نظام لتقويم الأداء يتسم بالعدالة و المنطقية مع إدراك نظام الحوافز بالمنظمة فتزول ضغوط العمل المرتبطة بهذه العوامل.

تصميم وظائف ذات معنى: و يتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تتضمن العديد من الأنشطة و المهام كما يتيح مقدار من السلطة للأداء لأن الكثير من الوظائف تفقد معناها و قيمتها لبعض الأسباب كزيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل(محمود سليمان العميان، 2005، ص170)، لذا يجب تصميم الوظائف بصورة تساعد على كشف عناصرها مثل العبء الوظيفي، غموض الدور و العوامل البيئية(علي عسكر، 2003، ص126)، و هو ما يجعل الموظف يؤدي وظيفته دون ضغوط تذكر.

الإهتمام بالإختيار المهني: حيث تركز البرامج الحالية على التوافق بين الفرد و الوظيفة على أساس المستوى التعليمي و الخبرة و المهارات و التدريب و قد بدأت بعض المنظمات في إجراء مقابلات مكثفة مع الموظفين الجدد لإكتشاف المشكلات التي قد تحدث في العمل(محمود فتحي عكاشة، 1999، ص101)، وتتخذ حاليا إجراءات الإختيار بهدف التقليل من عبء العمل و ذلك من خلال إختيار الشخص المناسب لشغل هذا العمل، بما يجعله متكافئا مع متطلبات العمل مما يخلق نوع من التوافق الذي يقلل من حدة الضغوط.

التدريب المهني: إن التدريب المهني يساعد الفرد على تعلم معلومات و إكتساب مهارات جديدة تمكنه من ممارسة وظيفته بصورة أكثر فعالية و مستويات أقل من الضغط(عمار الطيب كشرود، 1995، ص 346)، وإلى جانب تدريب الموظف على المطلوب أدائه و كيفية أدائه تعمل بعض البرامج التدريبية على توعية الموظف بما يمكن أن يصادفه من مشكلات في العمل(أندرو سبزلافي و.د.ج والاس، 1991، ص191)، كضغوط العمل حيث أصبحت بعض المنظمات تنظم دورات تدريبية لعمالها بهدف تدريبهم على كيفية مجابهة الضغوط و التعامل معها.

نظم المشاركة في إتخاذ القرارات: يؤدي عدم إشراك العمال في إتخاذ القرارات، أو البعد عن مراكز إتخاذ القرارات إلى الشعور بالغبرة و ضغوط العمل، و من أمثلة المشاركة في إتخاذ القرارات نجد المشاركة في اللجان، و برامج الشكاوي، و برامج المشاركة في الأرباح و الملكية المشتركة، و تشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطاتهم لمرؤوسيهـم(عويد سلطان الشمعان، 2005، ص324)، و هو ما يشعر الموظف بالإنتماء الوظيفي الذي يقلل من الضغط عليه.

الأنشطة العلاجية في مناخ العمل: تسعى المنظمات التي تعاني من ضغوط العمل إلى إنشاء هذه الأنشطة التي من بينها تعيين مستشار نفسي و إجتماعي للعمل، و تخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية و حجرات للتركيز و الإسترخاء، هذا و قد إرتادت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة فقد أنشأوا حجرة تسمى حجرة " السلوك العدواني" تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات (للإشارة إلى مسببات الضغوط)، و على الشخص الذي يدخل هذه الحجرة أن يضرب بيده أو بمضرب بعض الأكياس لكي يفرغ بعض مشاعره النفسية السيئة(عويد سلطان المشعان، 2005، ص325).

فتح قنوات الإتصال بين الإدارة و العمال: وهذا بإعلام الفرد بكل ما يجري داخل المؤسسة، فعندما يحس العامل بأن شكواه و مشكلاته الخاصة به و المهنية خاصة قد أثارت إهتمام

المسؤول فإن معاناته من ضغوط العمل تقل (عمار الطيب كشرود، 1995، ص 346)، ومن بين أهم الوسائل التي تستعمل هنا هي خلايا الإصغاء و الوقاية في المنظمة و التي تمثل خلية إستماع لإنشغالات و كل ما ينغص حياة العامل و مختلف الضغوط التي تؤثر فيه، حيث تحاول هذه الخلية فهم مشاكل العمل و طرح حلول لها.

إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، كإضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج الوظائف، أو تقسيم الإدارة الكبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم، أو إنشاء وظائف بإمكانها أن تحل الكثير من المشاكل، و يضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات، و إعادة تصميم إجراءات العمل و تبسيطها، و النظر في حجم أعباء العمل الملقاة على عاتق الأقسام و الوظائف (عويد سلطان الشمعان، 1994، ص 324)، أمور من شأنها تخفيف حدة ضغوط العمل.

توفير الخدمات الاجتماعية: إستحدثت بعض المنظمات مثل أي بي أم (IBM) و إيكوبتابل لايف (Equitable life) و ب ه قوودريتش (B.H. Goodrich) برامج متكاملة لمساعدة العاملين بتوفير الخدمات الطبية و العلاجية و النصح و الإستشارة و الإجراءات الوقائية، و عادة ما تكون مزودة بإختصاصيين مثل الأطباء و الأخصائيين النفسيين (أندرو سبزلافي و.د.ج والاس، 1991، ص191)، فالיום نجد في أغلب المؤسسات الكبرى وحدات كاملة للطب (طب العمل)، إضافة إلى تواجد مختصين في علم النفس العمل و التنظيم الذين يتواجدون على مستوى إدارة الموارد البشرية، و كذا لجان الخدمات الإجتماعية التي تهتم بتوفير السكن و الإطعام، و التي تسعى من خلال المنظمة إلى الحد أو التقليل من مختلف ضغوط العمل التي تعترض العامل.

إن إلمام المنظمات بضغوط العمل اليوم تعدى مجرد التعرف عليها و دراستها في أمهات الكتب المتعارف عليها، بل إن الأمر وصل إلى أن بعض المنظمات وضعت إستراتيجياتها

الخاصة لإدارة ضغوط العمل بناءا على الدراسات و الأبحاث التي تقوم بها و ذلك بالتعاون مع الخبراء و المختصين و هو الأمر الذي يكاد ينعدم كي لا نجزم في واقع المنظمات الجزائرية نتيجة عوامل ترتبط بواقع منظماتنا و الثقافة المنتشرة و الذهنيات المختلفة، مع العلم أن المنظمات التي تريد لنفسها البقاء و المنافسة تولي أهمية قصوى للمورد البشري الطرف الأهم في أي منظمة كانت، لذا وجب على منظماتنا خدماتية كانت أو صناعية أو تجارية اليوم الأخذ بتجارب باقي المنظمات و التدقيق في مختلف الدراسات و الأبحاث العلمية المتراكمة، من أجل تطوير نفسها من جهة، و هو ما يساهم بالدرجة الأولى في الرقي بالإقتصاد الوطني في سبيل تحقيق تنمية في مختلف المجالات الحياتية من جهة أخرى.

المحاضرة (09): نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل (الصمت التنظيمي)

الهدف العام:

معرفة الصمت التنظيمي كأحد نماذج الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

الأهداف الإجرائية:

- تحديد إجرائي لمفهوم الصمت التنظيمي
- معرفة أسباب الصمت التنظيمي في العمل

محتوى المحاضرة:

1. مفهوم الصمت التنظيمي
2. أسباب الصمت التنظيمي في العمل

1. مفهوم الصمت التنظيمي:

يعد الصمت التنظيمي كأحد نماذج الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل خاصة على إعتباره يمثل خطراً على المنظمة لأنه يؤدي لا محالة مع مرور الوقت إلى اللامبالاة ونقص الأداء وقلة الفعالية في العمل، وسنحاول تحديد مفهومه فيما يأتي.

في واقع الحال يعد الصمت عملية ير فعالة، قد تؤدي إلى ضياع جهود المؤسسة نحو التطوير، وقد يتخذ أشكالاً مختلفة، مثل: الصمت الجماعي في الاجتماعات، ضعف المشاركة في وضع الخطط والأهداف في المؤسسة، إذ يرى موريسون أنّ يشكل خطراً على المؤسسة، فقد يؤدي مع مرور الوقت إلى اللامبالاة بين الموظفين بأعمالهم ورؤسائهم، كما تجدر الإشارة هنا إلى أنّ ليست كل أشكال الصمت هي امتناع عن الكلام أو دور سلبي للعامل، ففي بعض الحالات يكون الصمت مفيداً، كحماية المعلومات السرية، من خلال حجبها عن الآخرين، أو يمكن أن يكون الصمت إستراتيجية تتبعها المؤسسة، وصمت الموظفين قد يرجع إلى عدة أسباب، فقد يظهر نتيجة عدم الثقة بين الموظفين والإداريين، والخوف من الاستبعاد أو تضرر العلاقات، والجدول الموالي يوضح الأسباب والعوامل التي تؤدي إلى الصمت التنظيمي (خالد علي، عمر قيزة، 2019، ص58).

يشير موريسون وميليكين (Morrison & Milliken, 2007) في تحديده للصمت التنظيمي بالقول أنه "منع إنتشار المعلومات حول القضايا والمشكلات المحتملة من قبل الأفراد العاملين والشعور الجماعي الذي يولد إدراكاً لديهم بأنه من غير الحكمة التحدث حول المشكلات التنظيمية" (زايد ناجي شاوش، محمد عبد الله الأشول، 2018، ص29).

إن الصمت التنظيمي هو "سلوك جماعي يحجب فيه العمال معرفتهم أو معلوماتهم عن مشرفيهم بصورة متعمدة، لإعتقادهم بعدم قدرتهم على التأثير في مؤسساتهم (نغم علي جاسم، سحر أحمد كرجي، 2017، ص394).

لا يعني في كل الأحوال وصفا لحالة سلبية فربما يكون الصمت التنظيمي أحيانا نشاطا داخليا واعيا قصديا هادفا حيث يدرك الموظف صمته ويعرف أن هناك العديد من الخيارات حول الوضع الحالي لكنه لا يزال صامتا بسبب الشعور بعدم القدرة على إحداث تغيير، هذا النوع من الصمت الذي يعبر عن قدر محدود من الوعي والقبول دون استجواب وهو يعتبر أيضًا جزء من إلتزام الموظف، وقد صنف بعض الدارسين لمتغير الصمت التنظيمي اعتمادا على أربعة أبعاد هي الصمت المستند إلى حماية الذات والخوف والصمت المستند إلى الميل الاجتماعي والصمت المعتمد على الدفاع والإذعان والصمت المستند إلى الحفاظ على العلاقات القائمة (أزهار مراد عوجه، 2019، ص569).

ويمثل الصمت التنظيمي حسب Nénette مجموعة من المتغيرات السلوكية المستمدة من معايير الإذعان السائدة في بعض الثقافات التنظيمية التي قد تشكل مناخ الصمت، وهو إدراك مشترك بين العاملين بشكل كبير يحد من مشاركة المرؤوسين في تقديم ما يعرفونه حول قضايا السياسة التنظيمية والمشكلات العملية (معروف هوارى، 2019، ص154). كما يعد بأنه إدراك مشترك بين العاملين بضرورة محدودة مشاركتهم في تقديم ما يعرفونه حول سياسات المنظمة والمشكلات العملية، أو أنه الشعور الجماعي الذي يولد إدراكاً لدى العاملين بأنه من غير الحكمة التحدث حول المشكلات المنظمة (سرمد غانم صالح، سندية مروان سلطان الحيايلى، 2012، ص79).

ويعتقد البعض أن الصمت التنظيمي يعد "ميل المرؤوسين في المنظمات إلى تجنب تقديم المعلومات أو الإقتراحات لرؤسائهم أو الإخبار عن المشكلات تخوفا من أي ردود فعل سلبية أو أي نتائج غير مرضية قد تترتب على ذلك" (بومنقار مراد، وادي أمين، 2016، ص227).

الصمت التنظيمي هو سلوك جماعي يقر بوجود مشكلة تنظيمية تقتضي عدم التصريح بالمشكلات داخل العمل بإتخاذ موقف السكوت وعدم التطرق لمختلف المواضيع المهنية التي تهم المنظمة، وهو يؤدي لنتائج سلبية كبيرة على المنظمة وعلى الأفراد معا.

2. أسباب الصمت التنظيمي:

هناك عدة أسباب وعوامل تدفع الأفراد داخل المنظمة لإتباع سلوك الصمت التنظيمي تجاه ما يعيشونه داخل المنظمة وسنحاول التطرق لأهم تلك العوامل المساعدة في بروز الصمت التنظيمي فيما يأتي.

القيادة التعسفية: توصلت نتائج لموريسون (Morrison, 2014) إلى أن أهم دوافع الصمت التنظيمي تتمثل في القيادة التعسفية، والإعتقاد بأن التعبير عن الرأي من العبثية التي لا طائل منها وجمود الهيكل التنظيمي، والخوف من الإنعزال هي من أبرز مسببات الصمت في المنظمات (سهير محمد حوالة، لمياء ناصر البكر، 2018، ص490)، فالقيادة التي تمنح الحرية في إتخاذ القرار والمشاركة تؤدي للصمت التنظيمي خوفا من العقاب أو حفاظا على مصالح معينة.

الخبرات الماضية: يستطيع العاملون إلتزام الصمت ليس فقط من التجارب الشخصية السيئة ولكن أيضا من المحادثات مع زملائهم، فنرى الأفراد الذين كانوا تحت تأثير التجربة السابقة يتجنبون إثارة المشاكل مع رؤسائهم أو تجاهلها على الرغم من أنهم يدركون المشاكل في وقت مبكر، فيفضلون إلتزام الصمت من خلال التفكير في إثارة المشاكل قد لا يصلح ويسبب مشاكل مع رؤسائهم (إيمان محمود جواد الغانمي، 2018، ص105)، فالأفراد حينما تكون لديهم خبرات سابقة جراء الصمت التنظيمي فإن ذلك يؤدي بهم للإلتجاه نحوه خوفا من نتائج التطرق لمختلف الوضعيات في العمل.

التغذية العكسية السلبية من قبل المشرفين: عندما يعطي الموظف إقتراح معين للمشرف ويقوم الأخير برفض هذا الإقتراح أو يقابله برد سلبي فإن الصمت التنظيمي سوف يتطور ويزداد داخل المنظمة، ولعل شعور الأفراد بأن النظام يوفر لهم دعم إجتماعي وتنظيمي من رؤسائهم وزملائهم في العمل والمشرفين يساعد في إستكمال خلق التغذية العكسية، فجهود

الموظفين لأخذ المبادرة والمخاطرة يجب أن تعزز وتدعم من التنظيم، ففي حالة فقدان أو ضعف الدعم فإن الموظفين سيشعرون بالقلق بشأن الحصول على إذن القيام بالتصرف بدلا من طلب الصفح في حالة إرتكاب أخطاء (فيصل علوان الطائي، عبد الله علي صكر، دس، ص62)، فحينما تكون ردود المشرفين سلبية تجاه مواقف معينة في العمل حصلت من قبل الأفراد فإن أسلوب الصمت يكون ظاهرة صحية جراء النتائج التي حدثت سابقا.

معتقدات المدراء الضمنية: العامل المهم الاخر الذي يعتقد أنه يؤدي إلى الصمت التنظيمي هو مجموعة المعتقدات التي يحملها المدراء ضمنا حول الموظفين وحول طبيعة الإدارة، وأحد أهم هذه المعتقدات هو أن الموظفين أنانيون، وغير موثوق بهم، ويسعود لزيادة منافعهم الفردية إنسجاما مع نظرية (x) لماكريجور (Mcgregor)، الأمر الذي يجعل المدراء يتصرفون بشكل ضمني أو صريح لإحباط الإتصالات الصاعدة، ومن المعتقدات الأخرى الأخرى التي تؤدي إلى الصمت التنظيمي إعتقاد الإدارة بأنها تعرف أفضل حول معظم القضايا التنظيمية المهمة، والإعتقاد بأن الإتفاق والإجماع والوحدة هي إشارات على الصحة التنظيمية، لذا يجب تجنب الإختلاف وعدم الإتفاق، وعلى ذلك فإن دعم أو تبني الإدارة للصمت يؤدي إلى عدم الحديث عن قضايا الإدارة قد تصفهم في حالة الحديث بأنهم صناع مشاكل، وقد يعانون من آثار سلبية (ميهفان شريف يوسف، 2016، ص175)، إن غياب الثقة والنظرة السلبية التي يعتقدونها المدراء تجاه الأفراد العاملين في المنظمة تؤدي لا محالة للصمت التنظيمي لذا من المهم أن يغير المدراء من إستراتيجيات تعاملهم لكسب ثقة الأفراد ودفعتهم للتعبير عن رؤيتهم وتصوراتهم لما يحدث داخل المنظمة.

تضارب الأهداف: يتطلب الموقف الطبيعي في المؤسسات فهم الأفراد وإدراكهم على أن أهدافهم مشتركة، وأن التعاون ضروري لإنجازها وتحقيقها وفق ما هو منشود؛ إلا أن الصمت قد ينشأ بسبب رغبة كل طرف تحقيق مكاسب على حساب الطرف الآخر، أو منع الآخر من تحقيق أهداف المؤسسة، من أجل الحصول على عوائد أو مكافآت لنفسه، أو بسبب شدة

التنافس على الموارد المحدودة سواء المالية أو البشرية أو الأجهزة والمعدات، وخاصة حين يستأثر طرف دون الآخر بالسلطة أو المركز الوظيفي، فضلا عن الإختلاف حول الوقت اللازم لتنفيذ الأهداف (عبد الله محمد الوهبي، 2014، ص372)، فتعارض الأهداف وتضاربها يؤدي لإتخاذ موقف الصمت التنظيمي حفاظا على الصلاحيات والمصالح التي يستفيد منها الأفراد داخل العمل.

إتجاهات الإدارة العليا نحو الصمت: وتشير إلى المشاعر الداخلية والنزعات والنوايا السلوكية التي تحملها الإدارة العليا تجاه سلوك التحدث والصمت لدى العاملين، فنجد أن هناك بعض الممارسات التنظيمية للمديرين والإدارة العليا تساهم في تنمية ظاهرة الصمت في المنظمات مثل المركزية في إتخاذ القرارات وعدم السماح بالإتصالات الإدارية لأعلى تنظيم، ويرجع ذلك إلى أن الإدارة العليا عادة ما تشعر بالقلق من أي دلائل تشير إلى أدوارهم ومسؤولياتهم وأدائهم، كما أن المديرين عادة ما يكون لديهم مشاعر دفاعية وخوف من فكرة أن أدائهم ربما يكون غير مناسب بصفة مستمرة وقد تتأثر أوضاعهم الوظيفية ومررتباتهم بذلك، ونتيجة لذلك فهم يتجنبون التعرض لأي مشكلة من أي شكل أو نوع ويفضلون توجيه الملاحظات السلبية لمرؤوسيههم وذلك لحماية أنفسهم وحتى لا يواجه لهم أي لوم أو إنتقاد من قبل الإدارة العليا (عمار فتحي موسى إسماعيل، 2018، ص3-4)، فالإتجاه السلبي للتعبير عن الرأي في المنظمة من قبل الإدارة والإتجاه الإيجابي نحو الصمت الحاصل في المنظمة هما أمران ينميان الصمت التنظيمي الحاصل داخل المنظمة.

المناخ التنظيمي المتدهور: عدم وجود الجو النفسي المريح من الأسباب المؤدية إلى ضعف الاتصال بين الأفراد والجماعات، وتطور سوء الفهم وفقدان التعاون في العمل الجماعي، فيتبلور الصمت والذي قد ينتج عنه عواقب تؤثر في العمل ككل وفي إنجازات (عبد الله محمد الوهبي، 2014، ص373)، فالمناخ التنظيمي المتدهور هو عامل مهم للصمت التنظيمي نتيجة عدم شعور الأفراد بالأمن والأمان داخل العمل

المحاضرة (10) نماذج من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل (الإضطرابات النفسية في

العمل)

الهدف العام:

معرفة الإضطرابات النفسية كأحد نماذج الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

الأهداف الإجرائية:

- تحديد إجرائي لمفهوم الإضطرابات النفسية
- تحديد أهم أقسام الإضطرابات النفسية
- معرفة سبل الوقاية من الإضطرابات النفسية في العمل

محتوى المحاضرة:

1. مفهوم الإضطرابات النفسية
2. أقسام الإضطرابات النفسية
3. سبل الوقاية من الإضطرابات النفسية في العمل:

1. مفهوم الإضطرابات النفسية:

ويؤكد الكثير أن 450 مليون إنسان يعاني من الإضطرابات النفسية والسلوكية على امتداد العالم، وسيصاب ربع البشر بواحد أو أكثر من هذه الإضطرابات في فترة ما من حياتهم، ويقدر بأن الإضطرابات النفسية العصبية تتسبب بفقد حوالي 13% من سنوات العمر المصححة باحتساب مدد العجز الذي ينجم عن جميع الأمراض والحوادث في مختلف أرجاء العالم، وتقدر زيادتها بحوالي 15% سنويا بحلول العام 2020م، تتجم نصف الأسباب المؤدية إلى العجز والوفاة المبكرة عن الحالات النفسية، لا تمثل الإضطرابات النفسية عبئا سيكولوجيا واجتماعيا واقتصاديا فحسب، بل تزيد من مخاطر الأمراض الجسدية، وبالنظر إلى المحدودية الشائعة لفعالية الوسائل العلاجية في إنقاص العجز الناجم عن الاضطرابات النفسية والسلوكية، فإن الطريقة الملائمة لإنقاص العبء الناجم عن هذه الاضطرابات هو الوقاية (منظمة الصحة العالمية، 2005، ص15).

ويعد موضوع الإضطرابات النفسية من بين أهم المواضيع والأكثرها تناولا في محاولة لتفسير مفهوم الإضطراب النفسي خاصة في مكان العمل.

وفي التصنيف العالمي العاشر للاضطرابات العقلية والسلوكية (CIM10) يشير مصطلح الإضطراب إلى مجموعة من الأعراض والسلوكيات التي تكون محددة عياديا، ويشتمل في معظم الحالات على مشاعر الضيق واضطراب في الوظائف الشخصية (أسماء بوعود، 2014، ص31).

ومصطلح الإضطراب النفسي حديث نسبيا وبدأ يحل تدريجيا محل المرض النفسي في كثير من دوائر الطب النفسي، مراعاة للآثار النفسية السلبية لكلمة مرض، كما قررت الجمعية الأمريكية للطب النفسي سنة 1980 في التصنيف الأمريكي الثالث لأمراض الطب النفسي إلغاء كلمة عصاب، وحسب الدليل التشخيصي الإحصائي الرابع فإنه لا يوجد تعريف إجرائي شامل للاضطراب يطبق على كل الوضعيات (أسماء بوعود، 2014، ص31)،

والاضطراب حسب التصنيف العاشر يعبر عن وجود جملة من الأعراض أو التصرفات التي يمكن تمييزها سريريا "إكلينيكيًا" والتي تكون مصحوبة في معظم الحالات بضائقة وتشوش في الوظائف الشخصية، ولا ينبغي إدراج الانحراف أو النزاع الاجتماعي الذي لا يصاحبه خلل أدائي في الشخصية ضمن الاضطرابات النفسية (أحمد، عكاشة، 1999، ص5).

ويمكن التأكيد أن الاضطرابات النفسية هي "عبارة عن مجموعة من الانحرافات التي لا تتجم عن اختلال بدني أو عضوي أو تلف في المخ) حتى ولو كانت أعراضها بدنية أو عضوية)، وتأخذ هذه الانحرافات مظاهر متنوعة من أهمها التوتر النفسي، والكآبة، والقلق، والوساوس، والأفعال القسرية اللاإرادية، والتحول الهستيري، والشعور بوهن العزيمة، والعجز عن تحقيق الأهداف والمخاوف والأفكار السوداء التي تحاصر الفرد في يقظته فتدعه مشتت البال، وفي النوم تجعله أرقاً لا يعرف النوم إلى جفنه سبيلاً) (, BEST F. HOSELITZ (Review may).

2. أقسام الاضطرابات النفسية:

إن عدم وجود هناك اتفاق واحد في تحديد مفهوم الاضطراب النفسي خاصة في الدراسات العربية، إلا أن الإعتماد على التصنيف الدولي سهل لدى الكثير من الباحثين الأمر ورفع عنهم الحرج في تحديد الاضطراب النفسي خاصة ما تعلق بعملية التشخيص اعتماداً على الأعراض المذكورة، فإن تصنيف الاضطرابات النفسية في الواقع عرف عدة تصنيفات التي انطلقت من مقاربات معرفية مختلفة بين من اعتمد على الأساس الفيزيولوجي في تصنيف الاضطرابات النفسية، ومن جعل من العوامل المؤدية للاضطراب أساساً في تصنيفه، وتصنيفات أخرى قامت على أساس الأعراض، وتصنيفات أخرى جمعت بين أحد التصنيفات أو كلها، وهو في الواقع أنتج عدة تصنيفات لا يمكن تناولها لكثرتها في هذا الإطار، لذا سنشير للاضطرابات النفسية الشديدة كأحد التصنيفات والتي تصنف الاضطرابات النفسية إلى اضطرابات ذهانية ثنائية القطب.

1. **الإضطرابات الذهانية:** هي إضطرابات نفسية شديدة تتصف بالاختلال الحاد في السلوك والشخصية، وبعض الأمثلة على الإضطرابات الذهانية تمثل الفصام واضطراب الفصام العاطفي والاضطراب الذهاني الوجيز، والاضطراب التوهمي، وإثنان من أبرز فئات أعراض الاضطرابات الذهانية هما الأوهام والهلوسة، وتتصف الأوهام بمعتقدات خاطئة يمكن أن تتعلق بالشعور بالعظمة أو الاضطهاد ضمن غيرها، أما الهلوسات فهي إدراكات حسية خاطئة حيث يرى الفرد أو يسمع أو يحس بلمس أشياء ليست موجودة في الواقع، وقد تبين أن الإضطرابات الذهانية تظهر خلال العقد الثالث من الحياة مع وسيط عمر البداية في أوائل العشرينات، وزيادة في معدل الانتشار ما بين 15 و 17 سنة (كثاريسيس، 2015، ص21).

2. **الإضطراب ثنائي القطب:** بتقلبات المزاج الملحوظة وغير المتوقعة والتي قد تتراوح بين المتوسطة والشديدة، وتشمل الأعراض التي تميزه الهوس، والهوس الخفيف والاكنتاب، مع أو من دون مظاهر ذهانية، وتتصف نوبة الهوس بفترة بارزة يكون فيها المزاج مرتفعا أو ممتددا أو مستثارا بصورة غير طبيعية، ويستمر لمدة أسبوع على الأقل، ويترافق على الأقل مع ثلاثة أعراض من لائحة تشمل انخفاض الحاجة إلى النوم وكثرة الكلام وسرعته، والتشتت وتطير الأفكار والعمور بالعظمة وتضخم تقدير الذات، ضمن غيرها من الأعراض أما نوبات الهوس الخفيف فهي تتسم بمظاهر مشابهة لمظاهر نوبات الهوس ولكن يجب أن تكون موجودة لمدة 4 أيام بدلا من الأسبوع، والاضطرابات الذهانية والاضطراب ثنائي القطب يشكلان على السواء مصدر اهتمام كبير للصحة العامة بما أنهما يرتبطان بارتفاع خطر إيذاء الذات والموت انتحار (كثاريسيس، 2015، ص22).

3. **سبل الوقاية من الإضطرابات النفسية في العمل:**

تتطلب عملية الوقاية من الإضطرابات النفسية في العمل العديد من الطرق والسبل التي سنحاول الإشارة لأهم تلك الإستراتيجيات فيما يأتي والتي تتمثل فيما يلي:

العناية بالصحة الجسمية والبدنية: إذ لاشك أن الصحة الجسدية والبرء من الأمراض العضوية ينتج أفعالاً نفسية من نوع خاص تعرف بالصحة النفسية، ومن ثم يمكن القول بأن الصحة النفسية والصحة الجسدية متكاملتان متطابقتان كالبنيان المرصوص يشد بعضه بعضاً، ترتبطان معاً أيما ارتباط وأوثقه، يؤثر اضطراب أحدهما في الآخر تأثيراً كبيراً (عبد العزيز، بن عبد الله الأحمد، 1999، ص44).

الرعاية الصحية الأولية: إن خدمات الصحة النفسية غير مدموجة بشكل كامل في معظم مراكز الرعاية الصحية الأولية والمستوصفات، تتراوح الخدمات من توفير الأدوية النفسية إلى تقديم استشارة متخصصة في البعض القليل من المراكز، وتوفير خدمات الصحة النفسية في الرعاية الخارجية يتم بشكل رئيسي من خلال العيادات الخاصة التي تضم أطباء الصحة النفسية واختصاصيين في علم النفس العيادي، وفي حالات قليلة يعمل عدة اختصاصيين صحة نفسية ضمن فريق متعدد الإختصاصات بهدف توفير الخدمات بشكل رئيسي للأطفال الذين يعانون من صعوبات في التعلم (غادة، أبو مراد، نور الكيك، ساندرا جبل حنا، وسام خير، ساره أبو زكي، 2015، ص20).

المساندة الإجتماعية: يرى Turner & Marino 1994 أن المساندة الاجتماعية تؤثر بطريقة مباشرة على سعادة الفرد عن طريق الدور المهم الذي تلعبه حينما يكون مستوى الضغوط مرتفعاً وأن المساندة تزيد من قدرة الفرد على المقاومة والتغلب على الإحاطات وتجعله قادراً على حل مشاكله بطريقة جيدة (برنامج غزة للصحة النفسية، 2015، ص60)، ولأن المساندة الاجتماعية تعد عاملاً مساعداً للشخص على تحمل كل ما يتعرض له فإنها تعتبر عاملاً مهماً في تعزيز الصحة النفسية للشخص خاصة بتعريف الشخص بمختلف قدراته وإمكانياته أي نقاط القوة والضعف ودفعه لاستخدامها للوقاية من الإضطرابات النفسية.

البرامج المنزلية: بينت التدخلات عن الزيارات المنزلية في خلال الحمل نتائج إقتصادية واجتماعية وصحية هامة وكبيرة على الصحة العمومية، تتضمن تحسن النتائج الصحية

النفسية لكل من الأمهات والأولياء على المدى البعيد(منظمة الصحة العالمية، 2005، ص46)، فالزيارات المنزلية من طرف فريق مكون من أطباء وأخصائي نفسي واجتماعي للأشخاص سيشكل لهم عاملا للتوعية والتحسيس من جهة، بالإضافة لكونه فضاء للإصغاء النفسي والتفريغ من قبل الأشخاص، ومن هذا المنطلق تعتبر مثل هذه البرامج مجالا خصبا لتعزيز الصحة النفسية من خلال المساندة والتعاون والتوعية والوقاية.

التدخل على مستوى المدارس: يهدف برنامج الصحة النفسية المدرسي إلى أمرين مهمين:

- تحديد الأطفال الذين يواجهون صعوبات في التكيف مع الحياة المدرسية ومساعدتهم سواء على صعيد الأنشطة الدراسية أو الإجتماعية في المدرسة.
- الحرص على أن تؤمن البيئة المدرسية بشكل عام جوا آمنا وداعما للأطفال لكي يتعلموا وينموا.

وبالنسبة للتدخلات على مستوى المدرسة ينبغي أن يقوم بها المعلم، لأنه أو من يلاحظ أن الطفل يواجه صعوبة أو ربما يعاني مشكلة، وهنا تجدر الإشارة إلى تبني المقاربة الشمولية والتكاملية والدمجية لتعزيز الصحة النفسية في المدارس والعمل والتنسيق المستمرين بين المعلمين والأهل والطلاب(فيكرام باتل، 2008، ص127)، ولتعزيز دور المدرسة في الصحة النفسية لا بد من دعم المعلمين لزيادة شعورهم بالثقة ومساعدتهم على تحديد المجالات التي تحتاج إلى الدعم المهني المتخصص من العاملين في مجال الصحة باعتبار أن المدارس توفر بيئة جذابة لتعزيز الصحة والتدخلات الصحية (Johanna Wyn, Helen Cahill, Roger Holdsworth, Louise Rowling, Shirley Carson, 2000, p595)، فالتدخل على مستوى المدرسة يعد من بين الإستراتيجيات المستخدمة لتعزيز الصحة النفسية ومنه الوقاية من الإضطرابات النفسية لدى الأطفال، خاصة وأن بعض الإضطرابات النفسية يكون سببها المباشر المناخ السائد في المدرسة، ومن هنا يبرز الدور

الكبير الذي يلعبه المعلم كمساهم في تعزيز صحة الأطفال نفسيا ومنعهم من التعرض للاضطراب النفسي، وهو ما يجعل الكثير من الدول اليوم توليه العناية اللازمة في سبيل تعزيز صحة أفرادها نفسيا وهو ما من شأنه الوقاية من الإضطرابات النفسية لديهم.

تعزيز حقوق الأشخاص الذين يعانون إضطرابات نفسية: وذلك من خلال:

- تعليق الإعلانات والملصقات ووضع وسائل إعلامية أخرى في الأماكن العامة(مثل العيادات والمدارس).

- نوجه الأشخاص البارزين في المجتمع المحلي مثل وجهاء البلدة والعاملين الصحيين الآخرين ورجال الشرطة وأرباب الأعمال المحتملين والقادة في المجتمع المحلي وصناع القرار بشأن المسائل المتعلقة بالاضطراب النفسي.

- نشجع أرباب الأعمال على أن يعطوا فرص عمل للأشخاص الذين شفوا من الإضطراب النفسي.

- نشجع الشرطة على أخذ الإضطراب النفسي في الإعتبار بتحويل الشخص الذي يتصرف بشكل غير لائق إلى الرعاية الصحية بدلا من زجه في السجن.

- نشجع الأقرباء لكي يسمحوا للمريض النفسي بالمشاركة في الأنشطة مثل أي فرد من أفراد العائلة ويحرصوا على أن يلقي الرعاية الطبية الملائمة.

- نشجع الأطباء على أن يأخذوا الشكاوي الصحية التي يعبر عنها الأشخاص المصابون باضطراب نفسي بالجدية نفسها التي يأخذون بها شكاوي أي شخص آخر(فيكرام باتل، 2008، ص234).

إشباع حاجات العاملين: مما لا شك فيه أن سلوك الأفراد وصحتهم النفسية يتأثران بمدى إشباع حاجاتهم، فالعامل الذي لا يستطيع إشباع حاجاته الأساسية لانخفاض أجره مثلا تكون مشكلاته السلوكية كثيرة، كعدم قدرته على التركيز في العمل، حيث يكون كل اهتمامه منصبا

على البحث عن وسيلة مشروعة لإشباع الحاجات التي يعجز عن إشباعها، إلى جانب إحساسه بالإحباط والفشل مما يؤدي إلى العدوان أو الانطواء أو عدم المبالاة في عمله، في حين أن العمل الذي يمكن أفرادهم من إشباع حاجاتهم البيولوجية والنفسية والاجتماعية، فإنه قطعاً سيؤدي إلى رضاهم وسعادتهم وبالتالي سيكون له دوره الهام في تدعيم صحتهم النفسية(عويد، سلطان المشعان، 1993، ص 329-332)، ولعل كون الكثير من التوترات والاضطرابات النفسية تعود لعدم إشباع حاجة معينة أو نقصها، فإن إشباع حاجات العاملين من شأنه التقليل من حدة التوترات لدى الشخص ومنه خفض مستوى تعرضه للاضطراب النفسي، كما أن تعزيز الصحة النفسية عن طريق إشباع الحاجات أمر يمكن تطبيقه خاصة بالنسبة للحاجات الفيزيولوجية وبعض الحاجات التي يمكن التحكم فيها.

التدخل لدى البطالين: إن فرص العمل وظروف العمل هي محددات هامة لصحة البالغين، ولهذا تركز تدخلات تعزيز الصحة النفسية في مجالين اثنين هما: البطالة وضغوط العمل ذات الصلة، وتشمل التدخلات الفعالة للحد من وطأة البطالة تقديم المشورة لتحسين مهارات التأقلم، وتحسين فرص العمل للفئات ذات الدخل المنخفض من خلال برامج تعليم الكبار وبرامج خلق فرص العمل(Keleher, H. & Armstrong, R. 2005).

التدخل في مكان العمل: إن تعزيز الصحة النفسية في مكان العمل يتضمن عدة مجالات كتحديد الأهداف المشتركة والجوانب الإيجابية للعمل، وخلق توازن بين متطلبات العمل والمهارات المهنية، والتدريب على المهارات الاجتماعية، وتطوير المناخ النفسي والاجتماعي في مكان العمل، وتقديم المشورة، وتعزيز القدرة على العمل، واستخدام إستراتيجيات إعادة التأهيل المبكرة، وتقييم عبء العمل وتعزيز السيطرة على العمل واتخاذ القرارات وتعزيز الدعم الاجتماعي (World Health Organization (WHO). (2001). Mental Health, 2007 /K، ويمكن ذلك من خلال إتباع عدة إستراتيجيات، والتي نذكر من بينها(Lee Knifton, Verona, 2011, p8-9):

أ.تنظيم العمل: إن مواجهة تزايد كثافة العمل وارتفاع ضغط الوقت، لا يكون بالعمل الإضافي لأن ذلك قد يعرض العاملين لمشاكل نفسية تؤدي لنتائج سلبية على الموظفين، وخلافا للرأي العام، فقد أكدت الدراسات أن تقليص ساعات العمل والتخلص من العمل الإضافي لا يؤدي تلقائيا إلى تخفيض الإنتاجية، أين يمكن اللجوء إلى عدة أساليب عمل كالتناوب الوظيفي وتوسيع العمل والمرونة في الوقت، وإعادة هيكلة المهام لتخفيف الضغط، بالإضافة إلى تحفيز الموظفين على المدى الطويل، وهذه الإجراءات من شأنها تعزيز الصحة النفسية للموظفين.

ب.إشراك العاملين في صنع القرار وعمليات حل المشكلات: ينبغي إشراك الموظفين في عمليات صنع القرار سواء عن طريق الاستبيانات أو المنتديات أو ورش العمل، بالإضافة لإشراكهم في حل المشكلات، وهذا شرط أساسي للحفاظ على قوى عاملة صحية نفسيا.

ج.تحقيق التوازن بين الجهد والمكافآت: هناك علاقة قوية بين الجهد والكافآت، فعدم التوازن يؤثر سلبا على الصحة النفسية للموظفين، ويمكن لأصحاب العمل أن يتخذوا خطوات للحد من هذا التأثير، وعلى سبيل المثال يكون ذلك عن طريق دفع أجر لائق للعاملين.

د.تحسين الإتصال وتبادل الآراء: لابد من خلق ثقافة الإغتراب والثقة في المؤسسة والتعاون، والذي بدوره يلعب دورا وقائيا هاما في الحفاظ على الصحة النفسية للموظفين، والطرق المناسبة لذلك هي تنظيم الدورات التدريبية للاتصالات اللفظية وغير اللفظية ، داخلية أو خارجية، ودورات تدريبية في تقنيات إدارة شؤون الموظفين وسلوكهم، وكذا تدريب المدراء في أسلوب القيادة الداعمة.

هـ.تشجيع وتعزيز الدعم الإجتماعي: حيث يمكن تصميم الشروط التنظيمية لتشجيع وتعزيز ثقافة الدعم الإجتماعي في المؤسسة، من خلال توفير شفافية الحوار والتعاون المفتوح، ومثال ذلك السماح بالوقت الإضافي لمساعدة الزملاء، ويمكن للإدارة أن تشجع صراحة دعم

الموظفين لبعضهم البعض بالمشاركة في أنشطة بعضهم البعض، بالإضافة إلى الاستفادة من الدعم الاجتماعي كمعيار في تقييم الأداء.

و.المزيد من التدريب والتأهيل: التعليم المستمر والتدريب يهدف إلى تطوير الموظفين من

خلال توفير فرص التنمية الشخصية وهو ما يؤدي إلى تعزيز التنمية الصحية والشخصية.

برامج تعزيز الصحة في مكان العمل التي تستهدف النشاط البدني والنظم الغذائية: تتسم

برامج تعزيز الصحة في مكان العمل بالقدرة على الوصول إلى نسبة لا يستهان بها من

العاملين الراشدين، كما تشكل وسيلة فعالة للنهوض بالنظم الغذائية الصحية والنشاط البدني

المنتظم، ويتعين بذل الجهود لاستخدام هذه البرامج في تحسين العادات الغذائية والنشاط

البدني في صفوف السكان العاملين، ومن الممكن التأثير في أنواع السلوك الصحي في مكان

العمل على مستويات متعددة، وتتراوح هذه المستويات بين بذل جهود مباشرة من قبيل توفير

التثقيف الصحي وزيادة إتاحة الأطعمة الصحية وفرص ممارسة النشاط البدني وبين الجهود

غير المباشرة من مثل تعزيز الدعم الاجتماعي والمعايير الاجتماعية والنهوض بأنواع السلوك

الصحي، ومن العملي أيضا ربط تعزيز الصحة في مكان العمل بجهود أوسع نطاقا لدعم

صحة المستخدمين من خلال: مبادرات الصحة والسلامة المهنية، برامج التدبير العلاجي

لحالات العجز، برامج مساعدة المستخدمين، كما تعتبر هذه البرامج فعالة في تغيير ضروب

السلوك المتصلة بأساليب العي كتحسين النشاط البدني والعادات الغذائية، وتحسين النواتج

المتصلة بالصحة من قبيل تخفيض مؤشر كتلة الجسم وخفض ضغط الدم وعوامل الإخطار

الأخرى المتصلة بالأمراض القلبية الوعائية، وتسهيل إجراء التغييرات على المستوى التنظيمي

من قبيل الحد من التغيب عن العمل(منظمة الصحة العالمية، 2008، ص7-8).

وضع برامج لتعزيز الصحة النفسية للطلبة: هناك العديد من البرامج الدولية التي جاءت

لتعزيز الصحة النفسية للطلاب، خاصة أثناء انتقالهم من المرحلة الثانوية إلى مرحلة

الجامعة، مع التأكيد على أن هذه البرامج لا بد أن توافق التصميم المتعارف عليه من

حيث(Heather Smith Fowler, Myriam Lebel 2013, p29):

- يجب أن تركز برامج تعزيز الصحة النفسية في المدارس العالمية على تعزيز المهارات الإجتماعية والعاطفية مثل حل المشكلات واتخاذ القرارات والتفاعلات الإجتماعية والتنظيم الذاتي كوسيلة لتعزيز وحماية الصحة النفسية للطلاب.

- ينبغي أن تكون البرامج تنموية ثقافية وملائمة لكلا الجنسين، مع ضرورة مراعاتها للظروف الخاصة بالمشاركين(على سبيل المثال الذين يعيشون في المجتمعات الريفية والنائية).

- يجب أن تكون البرامج متكاملة مع المناهج الدراسية ومستمرة مع مرور الوقت وليست مقتصرة على فترة زمنية محددة.

- البرامج التي يتم تنفيذها كجزء من نهج المدرسة ككل يمكن أن تكون فعالة بشكل خاص وخصوصا من خلال إشراك الأسر.

- يمكن أن يتم تقديم البرامج من قبل المعلمين أو الأقران، فالبرامج التي يلقونها هؤلاء قد تكون بنفس القدر من النجاح أو أكبر من تلك التي يلقونها الباحثين أو العاملين في مجال الصحة النفسية.

- ينبغي أن يتضمن تصميم البرامج إستراتيجيات التعلم كالتسلسل والتي من شأنها أن تزيد فعالية البرامج عن طريق:

-إستخدام مجموعة إتصال وتنسيق الأنشطة التي تربط خطوات التعلم.

-إستخدام أشكال نشطة من التعلم لمساعدة الشباب على اكتساب مهارات جديدة وهذا يعني أن البرنامج يتطلب من الطلاب ممارسة الأنشطة.

-توفير الكمية اللازمة من الوقت مع الإهتمام بتنمية المهارات.

-تحديد أهداف واضحة ومحددة وتجنب الأهداف العامة.

تحسين التغذية: ثمة بيئة قوية بأن تحسين التغذية والتنمية الإجتماعية والاقتصادية للأطفال المحرومين يمكن أن تؤدي إلى النماء المعرفي الصحي وتحسين النتائج التعليمية وإنفاص الإختطار في الاعتلالات الصحية النفسية، ولا سيما عند الأشخاص المخترين أو الذين

يعيشون في مجتمعات فقيرة، إن نماذج التدخلات الفعالة هي التي تتضمن المكملات الغذائية ومراقبة النمو وتعزيزه، وتجمع هذه النماذج ما بين التدخلات التغذوية (مثل المكملات الغذائية) مع الرعاية النفسية والاجتماعية والمشورة، وقد اقترحت مخططات النمو (التي تسجل الوزن عند الطفل مقابل الوزن المتوقع)، بالإضافة إلى ذلك يؤدي اليود دورا رئيسيا في الوقاية من التأخر العقلي والبدني وضعف القدرة على التعلم، ولذا فإن برامج التزويد باليود التي تضع اليود ضمن ملح الطعام وقد ضمنت حصول الأطفال على المستويات الكافية من اليود (منظمة الصحة العالمية، 2005، ص29)، فتوافر التغذية لدى الأشخاص تمكنهم من إشباع حاجاتهم الأساسية الأمر الذي من شأنه تقليل حدة التوتر والقلق لديهم بسبب مشكلة الغذاء، وهو الأمر الذي يقيهم من بعض الإضطرابات النفسية المحتملة والتي تنشأ من عملية التفكير المستمر في إشباع الحاجات كالقلق والضغط النفسية.

تحسين السكن: يستعمل السكن السيئ كمؤشر عن الفقر، ولقد استهدفت في تحسين الصحة العمومية وإنقاص عدم المساواة في الصحة، وتوحي إحدى المراجعات الحديثة للأثر التحسيني للسكن السيئ بتأثيرات واعدة على النتائج الصحية النفسية والبدنية، والتي تتضمن التحسينات في التقارير الذاتية عن الصحة النفسية والجسدية، وفي الإجهاد الصحي النفسي، بالإضافة إلى التأثيرات الاجتماعية الإيجابية الأوسع على عوامل مثل إدراك السلامة والجريمة والمشاركة المجتمعية والاجتماعية (منظمة الصحة العالمية، 2005، ص29)، فالمسكن بإعتباره البيئة التي يعيش فيها الشخص فهي التي تحدد العوامل المحيطة بها، فالسكن الجيد والملائم يدعم المعاش النفسي للشخص ويجعله متوازنا نفسيا ومتوافقا بالنظر للمتطلبات التي يوفرها المسكن، في حين أن المسكن السيئ وغير ملائم يؤزم الوضع النفسي لدى الشخص خاصة إذا قام بمقارنة ما هو متوفر لديه مع ما هو متوفر لغيره، مما يجعله يخجل من المسكن المتواجد به، وهو ما من شأنه أن يساهم في ظهور بعض الإضطرابات النفسية والمشكلات المتعلقة بالشخص، فقد يلجأ الشخص للانطواء والعزلة بسبب المسكن الذي يعيش فيه، كما قد يعاني من قضية الإغتراب النفسي وشروود الذهن.

زيادة فرض التعليم: يعد انخفاض نسبة من يستطيع القراءة والكتابة والمستويات المنخفضة من التعلم مشاكل إجتماعية رئيسية في العديد من الدول، وتميل هذه المشكلة للشروع أكثر عند النساء، ويحد نقص التعليم بشدة من قدرة الأفراد على الوصول إلى المؤهلات الإقتصادية، بينما تحصل مكاسب رائعة من تحسين مستويات التعليم في معظم الدول من خلال البرامج التعليمية التي تستهدف الأطفال، وثمة جهود أقل تتوجه نحو الأميين الكبار، ويتوقع أن تكون غاية هذه البرامج في تحسين مستوى القراءة والكتابة، لاسيما بين البالغين المستهدفين، وربما يكون لها منافع ملموسة في إنقاص الإجهاد النفساني وتعزيز الصحة النفسية(منظمة الصحة العالمية، 2005، ص29-30)، فزيادة فرص التعليم من شأنها تحسين مستوى الأشخاص ومنه مستوى حياتهم أين يكون التعليم دافعا وواقيا من الإضطرابات النفسية لدى الكثير من الأشخاص.

تقوية النسيج الإجتماعي: ركزت العديد من التدخلات المجتمعية على الإجراءات التي تنمي وتقوي وتبني الإحساس بالملكية والمسؤولية الإجتماعية من خلال العضوية المجتمعية، ومن بين البرامج المستخدمة في تقوية النسيج الإجتماعية برامج CTC وهو الإستراتيجية المجربة حقليا لتنشيط المجتمعات على تطبيق نظم الوقاية من العنف والعدوانية، وتساعد هذه الإستراتيجية في إستعمال البيانات المحلية عن العوامل الواقية وعوامل الإختطار لإستعراف المخاطر وتطوير الأعمال، وتتضمن التدخلات التي تعمل تلقائيا وبمستويات ذات أصداء متعددة، إذ أن المجتمع(مثلا تحريك وسائل الإعلام، وتغيير السياسة) والمدرسة(تغيير بنية الممارسات الإدارية المدرسية أو الممارسات التعليمية) والعائلة(مثلا إستراتيجيات تدريب الآباء) والأفراد(مثلا إستراتيجيات القدرة الإجتماعية) تدعم إستراتيجية CTC المجتمعات لإختيار البرامج الموجودة المبرهنة وتنفيذها بما ينسجم مع مرتسم الإختطار في مجتمعاتها(منظمة الصحة العالمية، 2005، ص31)، فالتماسك الإجتماعي الذي يميز المجتمع يؤثر لا محالة في درجة تعرضه للاضطرابات النفسية فكما كان المجتمع متماسكا

قل تعرضه لذلك والعكس، فالمجتمعات التي تتميز بالتفكك تعرض أفرادها أكثر للاضطراب النفسي.

إنقاص أضرار إدمان العقاقير والمواد: تتضمن التدخلات المنتظمة الفعالة على إدمان العقاقير التي يمكن أن تنفذ على المستويات المحلية والوطنية والدولية والإقليمية: ضرائب الحصول على العقاقير، والحظر الكلي للإعلانات بجميع أشكالها المباشرة وغير المباشرة، ويمكن أن تؤدي هذه السياسات إلى الوقاية من الإضطرابات الناجمة عن تعاطي هذه المواد وإلى إنقاص أضرار إدمان العقاقير، والثمن أو السعر هو أحد المحددات في تعادي الكحول والتبغ (منظمة الصحة العالمية، 2005، ص31)، ولعل كثرة العقاقير والإدمان عليها يعرض الفرد للكثير من النوبات الجسدية التي قد تتحول لاضطرابات نفسية تتمثل معظمها في عدم قدرة الشخص على التكيف مع مجتمعه والمحيطين به، كما أن الشخص المدمن يشعر بالإحباط والتوتر الدائم الذي قد يجعله أكثر عرضة للاضطراب كون مقاومته للاضطراب تقل مقارنة بالشخص الذي يكون في حالته الطبيعية والتي تكون لديه مقاومة أكبر من غيره. إن مسألة تعزيز الصحة النفسية اليوم تعد من الإتجاهات الحديثة للوقاية من الإضطرابات النفسية فهي إحدى الإستراتيجيات التي تعتمد عليها الكثير من الدول والمنظمات للتقليل من الإضطرابات من جهة ودفع أفرادها لأداء فعال في ظل تمتعهم بصحة نفسية إيجابية، ولعل ذلك ما أضفى أهمية بالغة لتعزيز الصحة النفسية بالنسبة للأفراد والمنظمات والمجتمعات، وفي ظل ذلك بذلت الكثير من الجهود لتوفير العديد من الإستراتيجيات التي من شأنها تعزيز الصحة النفسية للأفراد وهي إستراتيجيات تتعلق بالأشخاص والمجتمعات وهي بقدر ما تعزز صحة الأفراد نفسيا فهي تقوم كإستراتيجيات بتوفير الظروف الملائمة والمناسبة والتي تحاول أن تقلل من تعرض الأشخاص للاضطرابات النفسية.

المحاضرة (11): تعزيز الصحة النفسية للوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل

الهدف العام:

معرفة أهمية تعزيز الصحة النفسية في الوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية

الأهداف الإجرائية

-تحديد مفهوم تعزيز الصحة النفسية إجرائيا

-التطرق لأهم مناهج تعزيز الصحة النفسية

-تحديد دور تعزيز الصحة النفسية في الوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية

محتوى المحاضرة:

1. مفهوم تعزيز الصحة النفسية

2. مناهج تعزيز الصحة النفسية

3. تعزيز الصحة النفسية من خلال الوقاية من الأخطار النفسية والاجتماعية

1. تعزيز الصحة النفسية:

تعرف تعزيز الصحة كفعل وكدعوة من أجل الصحة يتوجه إلى المجال الكامل من المحددات الصحية المعدلة والقوية، ويتعلق بتعزيز الصحة والوقاية بنشاطات متشابكة، ويستعمل تعزيز الصحة أحيانا بمفهوم المظلة التي تغطي كذلك النشاطات الوقائية الأكثر نوعية'(منظمة الصحة العالمية، 2005، ص21)، وإن كان هناك اهتمام في الكثير من المجتمعات بتعزيز الصحة خاصة من خلال الوقاية من الأمراض والتوعية بأسبابها وخطورتها في محاولة لبناء جدار صحي يحول دون انتشار الأمراض في العالم، ولعل الحملات الإعلامية في كم من مرة التي جعلت من التوعية الصحية منطلقا لها تؤكد ذلك، في حين أن الإهتمام بالصحة النفسية قليل مقارنة بالاهتمام الذي تلاقيه الصحة العامة. إن عملية تعزيز الصحة النفسية في أي بلد أو مجتمع يتطلب من القادة والناس في المجتمعات المحلية فهم قيمة الصحة النفسية وخيارات ترويجها (Helen Herrman, Eva Jané-Llopis, 2012, p3)، ولعل فهم قيمة الصحة النفسية وأهميتها لدى الكثير من الدول العربية والتي من بينها الجزائر هو الشيء الغائب، إذ نلاحظ أن هناك اهتمام بالصحة العامة في ظل غياب الإهتمام بالصحة النفسية التي تترجم بغياب الهياكل الخاصة بالصحة النفسية بالمقارنة بالصحة العامة، وهو ما يؤكد ذلك التغييب للجانب النفسي للأفراد بالرغم من أهميته.

وكثيرا ما يشار إلى تعزيز الصحة النفسية للصحة النفسية الإيجابية، ويهدف تعزيز الصحة النفسية للتأثير على محددات الصحة العقلية وذلك بزيادة الصحة النفسية الإيجابية، للحد من عدم المساواة وبناء الرأس مال الإجتماعي في محاولة لتضييق الفجوة في التوقعات الصحية بين الدول والجماعات(إعلان جاكرتا لتعزيز الصحة)، وهي تعني بذلك مختلف أنشطة تعزيز الصحة النفسية بتوفير الظروف الإجتماعية والبيئية التي تمكن الفرد من النمو النفسي الأمثل، وتشمل مبادرات الأفراد في عملية تحقيق الصحة النفسية الإيجابية، تعزيز نوعية

الحياة والتمكين، والوقاية من الإضطرابات النفسية والتي تعتبر واحدة من أهداف ونتائج إستراتيجية تعزيز الصحة النفسية (WHO Library Cataloguing-in-Publication Data , 2004, p16)، فتعزيز الصحة النفسية هو الجانب الإيجابي للصحة النفسية والتي من خلاله تتم عملية توفير البيئة الملائمة للأفراد للعيش في بيئة نفسية آمنة، بما يضمن لهم نمو نفسي سليم في ظل الظروف التي يعيشها الأفراد في مختلف المجتمعات.

ولقد أعاد تعزيز الصحة النفسية التصور الإيجابي لمصطلح الصحة النفسية أكثر من التصور السلبي، يتطلب هذا التغيير أو التبدل في التركيز على المشعرات الإيجابية للعافية القيام بالتصنيف المنهجية للمشعرات الإيجابية الراسخة لنتاج الصحة النفسية، ويتطلب هذا التغيير أيضا التركيز على طرائق البحث التي ستوثق عملية التمكين للصحة النفسية الإيجابية وكذلك لاستعراض الشروط الضرورية للتدخلات الناجحة(منظمة الصحة العالمية، 2005، ص35)، ولعل عدم اهتمام مختلف المجتمعات بالصحة النفسية جعل المنظمة العالمية للصحة تؤكد على أهمية هذا الموضوع الذي يرسخ مبادئ الصحة النفسية الإيجابية والذي يعمل من أجل التمكين النفسي للفرد في مختلف المجالات، عن طريق تلك التدخلات التي تهدف كإستراتيجيات لتعزيز الصحة النفسية للفرد.

وتؤكد المنظمة العالمية للصحة على أن تعزيز الصحة النفسية هو " حالة من الرفاهية التي يدرك الفرد من خلالها قدراته الخاصة التي تمكنه من التعامل مع الضغوط العادية للحياة مما يجعله يستطيع العمل بشكل منتج ومثمر في المساهمة في مجتمعه، وهي أكثر من مجرد غياب المرض لأنها ترتبط ارتباطا وثيقا بالصحة البدنية والسلوك، فهي حالة من الرفاهية البدنية والعقلية والاجتماعية الكاملة وليست مجرد انعدام المرض أو العجز" (Helen herrman,Evan jané_llopis,2012, p3)، إذن فتعزيز الصحة النفسية حسب المنظمة العالمية للصحة هو عبارة عن مجموعة من التقنيات التي يملكها الفرد للتعامل مع مختلف ما يتعرض له في حياته اليومية من مشكلات وأزمات وضغوط وقلق وتوتر، وتضمن له هذه التقنيات عملية التكيف الذي يجعله يحقق جل الأهداف التي يريد تحقيقها

في حياته، كما أكدت المنظمة العالمية للصحة على أن تعزيز الصحة النفسية هو أكثر من مجرد غياب المرض أو العجز، ذلك أن غياب المرض لا يؤكد أن صحة الفرد النفسية مرتفعة، كما أن عملية التعزيز تنطلق من قدرات الفرد لتطويرها بما يخدم الصحة النفسية فهي تعمل في الإطار الإيجابي الذي يعزز سلوكيات الفرد الإيجابية.

كما يمكننا الإشارة إلى تعزيز الصحة النفسية من خلال التدابير التي تساهم في تحقيق أقصى قدر من الصحة العقلية ورفاه الأفراد والمجتمعات، ويستهدف جميع السكان، ويركز على محددات الصحة العقلية التي تساهم في تعزيز التمكين والقدرة على التكيف مع كل المجتمعات والأفراد، كما يشير تعزيز الصحة النفسية إلى تهيئة الظروف الفردية والاجتماعية والبيئية التي تدعم تطوير الصحة النفسية المثلى، وقد تستهدف تعزيز الصحة النفسية الأشخاص المصابين باضطرابات نفسية وكذلك أولئك الذين ليس صحتهم النفسية مهددة (Anne Foro, Daniel Beauregard, Johanne Laverdure, In Louise Fournier, 2000, p10) وتعزيز الصحة النفسية لا يخص شخص دون الآخر بل هي عملية تخص الجميع بدون إستثناء سواء كانوا مصابين باضطرابات نفسية أو لا، ذلك أن هدفها هو ترسيخ الصحة النفسية لجميع الأشخاص.

2.مناهج تعزيز الصحة النفسية:

لا يمكن الوقاية من الاضرار النفسية الاجتماعية في العمل إلا من خلال التدخلات المختلفة عبر تعزيز الصحة النفسية أين ينبغي أن ندرك مختلف مناهجها لضمان التدخل المناسب، ويوجد ثلاث مناهج أساسية في الصحة النفسية وهي(حامد عبد السلام زهران، 2005، ص12):

المنهج الإنمائي Developmental: وهو منهج إنشائي يتضمن زيادة السعادة والكفاية والتوافق لدى الأسوياء والعاديين خلال رحلة نموهم حتى يتحقق الوصول بهم إلى أعلى

مستوى ممكن من الصحة النفسية، ويتحقق ذلك عن طريق دراسة الإمكانيات والقدرات وتوجيهها التوجيه السليم (نفسيا وتربويا ومهنيا) ومن خلال رعاية مظاهر النمو جسما وعقليا واجتماعيا وانفعاليا بما يضمن إتاحة الفرص أمام المواطنين للنمو السوي تحقيقا للنضج والتوافق والصحة النفسية.

المنهج الوقائي Preventive: ويتضمن الوقاية من الوقوع في المشكلات والإضطرابات والأمراض النفسية، ويهتم بالأسوياء والأصحاء قبل إهتمامه بالمرضى ليقوم من أسباب الأمراض النفسية بتعريفهم بها وإزالتها أولا بأول، ويرعى نموهم النفسي السوي ويهيئ الظروف التي تحقق الصحة النفسية، وللمنهج الوقائي مستويات ثلاثة تبدأ بمحاولة منع الحدوث المرض ثم محاولة تشخيصه في مرحلته الأولى بقدر الإمكان ثم محاولة تقليل أثر إعاقة وإزمان المرض، وتتركز خطوط العريضة للمنهج الوقائي في الإجراءات الوقائية الحيوية الخاصة بالصحة العامة والنواحي التناسلية، والإجراءات الوقائية النفسية الخاصة بالنمو النفسي السوي ونمو المهارات الأساسية والتوافق المهني والمساندة أثناء الفترات الحرجة والتنشئة الاجتماعية السليمة، والإجراءات الوقائية الاجتماعية الخاصة بالدراسات والبحوث العلمية، والتقييم والمتابعة، والتخطيط العلمي للإجراءات الوقائية، ويطلق البعض على المنهج الوقائي إسم التحصين النفسي.

المنهج العلاجي Remedial: ويتضمن علاج المشكلات والإضطرابات والأمراض النفسية حتى العودة إلى حالة التوافق والصحة النفسية ويهتم هذا المنهج بأسباب المرض النفسي وأعراضه وتشخيصه وطرق علاجه وتوفير المعالجات والعيادات والمستشفيات النفسية.

وما لا يمكننا إغفاله أن للصحة النفسية ثلاث مناهج لتعزيزها وهي المنهج العلاجي وهو ما يتبع لعلاج الفرد من الانحراف في الصحة العقلية حتى يعود إلى حالة الإعتدال، والمنهج الوقائي وهو الطريق الذي يسلكه الفرد مع نفسه ومع غيره حتى يقي نفسه وغيره من الوقوع في حالة اضطراب نفسي، وهناك المنهج الإنشائي، وهو ما يحتديه المرء ليزيد شعوره

بالسعادة ويزيد كفاءته إلى أقصى حد مستطاع، ومن أمثلته ما يقوم به بعض الناس من محاولات لتقوية الذاكرة أو الخيال أو الإرادة أو الشخصية (عبد العزيز القويصي، 1952، ص4).

3. تعزيز الصحة النفسية من خلال الوقاية من الأخطار النفسية والاجتماعية

ويمكننا التمييز بين تعزيز الصحة النفسية والوقاية من الإضطرابات النفسية من خلال النتائج المستهدفة، فتعزيز الصحة النفسية يهدف إلى تعزيز الصحة النفسية الإيجابية عن طريق زيادة الرفاه النفسي والعقلي، وكذا زيادة القدرة على التكيف وتهيئة الظروف المعيشية الداعمة والبيئات المناسبة، أما الوقاية من الإضطراب النفسي فهدفها هو الحد من أعراض الإضطرابات النفسية (Ministry of Healthy Living and Sport, 2009, p42)، مع أن الوقاية من الإضطرابات النفسية تساهم في تعزيز الصحة النفسية، كما أن تعزيز الصحة النفسية يحاول أن يقلل من الإضطرابات النفسية بالرغم من ذلك الإختلاف الواضح بين تعزيز الصحة النفسية والوقاية لأن الوقاية تقتصر على عملية التوعية وبذل الجهودات للحد من انتشار أو ظهور الإضطرابات النفسية، في حين أن عملية التعزيز تستهدف كل الأشخاص لتكوين لديهم مجموعة من القواعد والتقنيات التي من شأنها مقاومة الإضطرابات النفسية.

إن تعزيز الصحة النفسية كجانب إيجابي يسعى إلى تحقيق عدة أهداف يمكن أن نذكر أهمها فيما يأتي (Centre for Addiction and Mental: Best practice guidelines for mental health promotion programs, 2007, p22-23):

- زيادة المرونة والعوامل الوقائية: حيث يهدف تعزيز الصحة النفسية إلى تعزيز قدرة الأفراد والأسر والمجتمعات للتعامل مع الأحداث المجهدة في حياتهم اليومية، وذلك من خلال:

- زيادة المرونة الفردية أو المجتمعية.
- زيادة مهارات التأقلم.
- تحسين نوعية الحياة ومشاعر الارتياح.
- تعزيز الثقة بالنفس.
- تعزيز شعور الرفاه والانتماء.
- تعزيز الدعم الإجتماعي.

- **تقليل وخفض عوامل الخطر:** ويهدف تعزيز الصحة النفسية إلى الحد من العوامل التي تعرض الأفراد والأسر والمجتمعات إلى الخطر عن طريق الحد أو القضاء على:

- القلق.
- الكآبة.
- الإجهاد والكرب.
- سوء المعاملة والعنف.
- الاستبعاد الإجتماعي.
- مشكلة تعاطي المخدرات.
- التفكير في الانتحار أو محاولة الانتحار.

- **الحد من الفروق:** ويهدف تعزيز الصحة النفسية للحد من عدم المساواة، وغالبا ما تقوم عدم المساواة بناء على: الجنس، العمر، الفقر، الإعاقة الجسدية أو العقلية، الحالة الوظيفية، العرق أو الخلفية الثقافية، التوجه الجنسي، الموقع الجغرافي، ويمكن أن نقوم بتعزيز الصحة النفسية في هذا الإطار من خلال:

- تنفيذ سياسات التنوع والمساواة.
- إنشاء برامج انتقالية لمجموعات محددة لجعلها أكثر شمولية واستجابة من طرف السكان المهمشين.

المحاضرة (12): إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل

الهدف العام

معرفة طرق إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

الأهداف الإجرائية

- تحديد مفهوم إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
- معرفة إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية من الناحية الفردية
- معرفة إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية من الناحية النفسية
- معرفة إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية من الناحية التنظيمية

محتوى المحاضرة

1. مفهوم إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل
2. إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية من الناحية الفردية
2. إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية من الناحية النفسية
3. إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية من الناحية التنظيمية

1. مفهوم إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

إن إدارة المخاطر البسيكو- سوسولوجية أصبحت تعالج بطرق علمية عديدة ومن خلال برامج تدريب عملية تساعد على التخفيف والقضاء على المعاناة منها ، من خلال خطة تنفيذية مصممة ، ويعد نموذج التشخيص - التحليل - التقييم - المعالجة من أهم خطط التعامل مع هذا النوع من المخاطر في العمل : و أغلب الأدوات الحديثة في تحليل هذا النوع من المخاطر تعتمد هذا النموذج مثل طريقة Les profils : طريقة Check-list - طريقة La méthode heepo (Homme Equipement Environnement) - KINNEY méthode La - poste de - الطريقة SOBANE التي تعتبر من أشهر الطرق تبنيًا في المنظمات المتطورة لمعالجة المخاطر وبالأخص المخاطر النفسية الاجتماعية : والتي تعتمد على اربع مراحل استراتيجية في - l'analyse et l'expertise الملاحظة - l'observation, = المشاكل وكشف نقص : dépistage =المخاطر تحليل =التحليل واللجوء للخبراء(مصطفى عومرية، 2015، ص11)، وبذلك فإن إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل هي مختلف الوسائل والإستراتيجيات التي يتم إستخدامها من قبل الأفراد أو المنظمات في سبيل التخفيف أو التقليل من الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل، والتي يمكن إستخدامها بصورة فردية أو جماعية حسب نوعية كل إستراتيجية أو تقنية.

1. إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية من الناحية الفردية:

النظام الغذائي والرياضة: يقصد بالنظام الغذائي أنواع و كميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم و لإعطاء الطاقة و الحيوية اللازمة لأداء العمل فعندما يتناغم نظام الغذاء مع التمرينات الرياضية يكون ذلك في صالح الفرد في مقاومة آثار الضغوط النفسية فمثلا التمرينات الرياضية تساعد في حرق السعرات الحرارية الزائدة و تزيد من قدرة الجسم على التمثيل الغذائي، و تزيد قدرة الجسم في أنشطته الحيوية والبنائية، و كلا من الغذاء و التمرينات الرياضية يؤثران على رفع كفاءة الفرد على

التركيز والإسترخاء(عويد سلطان الشمعان، 1994، ص322)، لذلك فإن العوامل التي تساهم في اللياقة البدنية مهمة و ضرورية لمقاومة الضغوط و إنعكاساتها فخبراء اللياقة البدنية يعتبرون ممارسة نوع من النشاط الرياضي بصفة منتظمة إحدى الطرق السهلة و الأكثر فائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد، و منه تمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة(علي عسكر، 2000، ص 198).

فممارسة الرياضة تؤدي إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للضغط، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات الرياضية لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل(محمود سليمان العميان، 2005، ص169)، و بذلك فالتمرينات الرياضية تعتبر من بين الوسائل التي يمكن للفرد الإعتماد عليها لمجابهة الاخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل على إختلاف أنواعها ومستوياتها المتباينة.

و يعتبر خبراء اللياقة البدنية ممارسة نوع من النشاط الرياضي بصفة منتظمة إحدى الطرق السهلة و الأكثر فائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد و منه تمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة(علي عسكر، 2003، ص189).

المساعدة الإجتماعية: تمثل أقل العواقب غير مرغوبة عند مقارنتها بالبدايل الأخرى كإستخدام المهدئات و هي الطريقة الأكثر إستعمالا اليوم في المنظمات(فاروق السيد عثمان، 2001، ص117)، فالمساندة الاجتماعية من شأنها التخفيف من حدة الاخطار النفسية الاجتماعية في العمل.

معرفة الذات و الوقوف على قدرات الشخص: وهي عبارة عن إدراك الفرد للطريقة التي يظهر بها سلوكه أمام الآخرين، كما أن الملاحظة الذاتية الدقيقة من الفرد لسلوكه يمكن أن تصف بدقة رد فعله تجاه سلوكيات الآخرين فاروق السيد عثمان، 2001، ص117)، ولعل

تعرف الفرد على ذاته من شأنه أن يكون ميكاميزم دفاعي للوقاية من مختلف الاخطار النفسية الاجتماعية في العمل.

التخطيط المسبق و تحديد الأهداف:

عندما تكون هناك أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد و تكون تلك الأهداف قابلة للتنفيذ، بالإضافة إلى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث (محمود سليمان العميان، 2005، ص 169)، فتحديد الأهداف في العمل ووضوحها يجعل من عملية تحقيقها أمرا ملموسا وواضحا وهو ما يخفف من حدة الاخطار النفسية الاجتماعية في العمل.

المشاركة في النشاطات: كالمشاركة في النشاطات الإجتماعية أو إختيار هواية معينة أو الإستمتاع بالإنجازات و تزيد هذه النشاطات من قدرة الفرد على التحمل(عمار الطيب كشرود، 1995، ص345)، وهي جد مهم للوقاية والتقليل من الاخطار النفسية الاجتماعية في العمل.

الإسترخاء: إن جلوس الفرد مستريحا و هادئا في الإسترخاء يؤدي إلى راحة الفرد، حيث أن إسترخاء العقل لا يتم إلا من خلال الإسترخاء العام للجسم، و يعني هذا أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي التي تترتب على راحة الجسم(محمود سليمان العميان، 2005، ص169)، وتعتمد اليوم الكثير من المنظمات هذه الطريقة للتخفيف من حدة ضغوط العمل. **التأمل:** وهو جملة التمرينات الذهنية الموجهة للحد من السير المعتاد للأفكار والظنون والتحليل، فالتأمل المنتظم يزيل الضغط أو يحفظه و يستطيع أن يحرر الفرد من الشقيقة و التوتر و الصداع(سمير شيخاني، 2003، ص72)، وعلى للفرد في التأمل أن يوقف نشاطاته اليومية و أن يمارس درجة عالية من الإنتباه و الوعي على مشاعره و وجدانه ، ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن و تدريبه على تحمل ضغوط العمل(عويد سلطان الشمعان،

1995، ص318)، ولهذا فإن التأمل يعد من بين التقنيات المستعملة من أجل الحد من

مختلف الاخطار النفسية الاجتماعية في العمل

التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى و أهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، و تعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق الإسترخاء و التأمل، و التركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، و يؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق و إنجاز يساعد على الشعور بالتقدير و الإحترام و تحقيق الذات(عويد سلطان الشمعان، 1994، ص319)

2. إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية من الناحية النفسية:

إستراتيجيات التحكم الإنفعالي(لوكيا الهاشمي، 2002، ص20): و تتضمن مختلف الميكانيزمات الدفاعية لدى الفرد، كالإنسحاب، التخيل، الإنكار، التعويض، النكوص، العقلنة.

الفرع إلى الله(لوكيا الهاشمي، 2002، ص20): ويتمثل في إخلاص المؤمن بجميع جوارحه لله، إذا أصابته مصيبة، و ذلك بالتقرب إلى الله و الدعاء، مصداقا لقوله تعالى: " وإذا سألك عبادي عني فإني قريب أجيب دعوة الداع إذا دعان فليستجيبوا لي و ليؤمنوا بي لعلمهم يرشدون"(القران الكريم: سورة البقرة: الآية 186)، إضافة إلى قراءة القران و تلاوته و الصلاة التي تبعث النفس نحو الطمأنينة فنجاح المؤمن راجع إلى درجة تقواه و إخلاصه ثم تطبيقه لسنة رسول الله محمد (صلى الله عليه وسلم) في التخفيف من فزعه في النوم يقول رسول الله صلى الله عليه و سلم: " أعوذ بكلمات الله التامات من غضبه و عقابه و شر عباده و من همزات الشياطين و أن يحضرون"، و عند الغضب " أعوذ بالله من الشيطان الرجيم " و عند الكرب " اللهم رحمتك أرجو فلا تكلني إلى نفسي طرفة عين و أصلح لي شأني كله لا إله إلا أنت "(سعيد بن علي وهف القحطاني، 2001، ص60-65).

3. إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية من الناحية التنظيمية:

التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة و التنظيم: إن المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة و التنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسهم لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة و التنظيم بشكل جيد، و هذا بدوره يمكن أن يشجع جوا من الإنضباط الإداري و التنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى(عويد سلطان الشمعان، 1994، ص323).

تحليل الوظائف: والتي تهدف إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة و بالتالي إسنادها للأفراد المناسبين، فتحليل الوظائف يمكننا من وضع نظام لتقويم الأداء يتسم بالعدالة و المنطقية مع إدراك نظام الحوافز بالمنظمة فتزول ضغوط العمل المرتبطة بهذه العوامل.

تصميم وظائف ذات معنى: و يتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تتضمن العديد من الأنشطة و المهام كما يتيح مقدار من السلطة للأداء لأن الكثير من الوظائف تفقد معناها و قيمتها لبعض الأسباب كزيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل(محمود سليمان العميان، 2005، ص170)، لذا وجب تصميم الوظائف بصورة تساعد على كشف عناصرها مثل العبء الوظيفي، غموض الدور و العوامل البيئية(علي عسكر، 2003، ص126)، و هو ما يجعل الموظف يؤدي وظيفته دون ضغوط تذكر.

الإهتمام بالإختيار المهني: حيث تركز البرامج الحالية على التوافق بين الفرد و الوظيفة على أساس المستوى التعليمي و الخبرة و المهارات و التدريب و قد بدأت بعض المنظمات في إجراء مقابلات مكثفة مع الموظفين الجدد لإكتشاف المشكلات التي قد تحدث في العمل(محمود فتحي عكاشة، 1999، ص101)، وتتخذ حاليا إجراءات الإختيار بهدف التقليل من عبء العمل و ذلك من خلال إختيار الشخص المناسب لشغل هذا العمل، بما يجعله متكافئا مع متطلبات العمل مما يخلق نوع من التوافق الذي يقلل من حدة الضغوط.

التدريب المهني: إن التدريب المهني يساعد الفرد على تعلم معلومات و إكتساب مهارات جديدة تمكنه من ممارسة وظيفته بصورة أكثر فعالية و مستويات أقل من الضغط(عمار الطيب كشرود، 1995، ص 346)، وإلى جانب تدريب الموظف على المطلوب أدائه و كيفية أدائه تعمل بعض البرامج التدريبية على توعية الموظف بما يمكن أن يصادفه من مشكلات في العمل(أندرو سبزلافي و.د.ج والاس، 1991، ص191).

نظم المشاركة في إتخاذ القرارات: يؤدي عدم إشراك العمال في إتخاذ القرارات، أو البعد عن مراكز إتخاذ القرارات إلى الشعور بالعربة و ضغوط العمل، و من أمثلة المشاركة في إتخاذ القرارات نجد المشاركة في اللجان، و برامج الشكاوي، و برامج المشاركة في الأرباح و الملكية المشتركة، و تشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطاتهم لمؤوسيهم(عويد سلطان الشمعان، 2005، ص324).

الأنشطة العلاجية في مناخ العمل: تسعى المنظمات التي تعاني من ضغوط العمل إلى إنشاء هذه الأنشطة التي من بينها تعيين مستشار نفسي و إجتماعي للعمل، و تخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية و حجرات للتركيز و الإسترخاء، هذا و قد إرتادت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة فقد أنشأوا حجرة تسمى حجرة " السلوك العدواني" تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات (للإشارة إلى مسببات الضغوط)، و على الشخص الذي يدخل هذه الحجرة أن يضرب بيده أو بمضرب بعض الأكياس لكي يفرغ بعض مشاعره النفسية السيئة(عويد سلطان المشعان، 2005، ص325).

فتح قنوات الإتصال بين الإدارة و العمال: وهذا بإعلام الفرد بكل ما يجري داخل المؤسسة، فعندما يحس العامل بأن شكواه و مشكلاته الخاصة به و المهنية خاصة قد أثارت إهتمام المسؤول فإن معاناته من ضغوط العمل تقل(عمار الطيب كشرود، 1995، ص 346).

إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، كإضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج

الوظائف، أو تقسيم الإدارة الكبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم، أو إنشاء وظائف بإمكانها أن تحل الكثير من المشاكل، و يضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات، و إعادة تصميم إجراءات العمل و تبسيطها، و النظر في حجم أعباء العمل الملقاة على عاتق الأقسام و الوظائف(عويد سلطان الشمعان، 1994، ص 324)

توفير الخدمات الاجتماعية: إستحدثت بعض المنظمات مثل أي بي أم (IBM) و إيكوبتابل لايف (Equitable life) و ب ه قوودريتش (B.H. Goodrich) برامج متكاملة لمساعدة العاملين بتوفير الخدمات الطبية و العلاجية و النصح و الإستشارة و الإجراءات الوقائية، و عادة ما تكون مزودة بإختصاصيين مثل الأطباء و الأخصائيين النفسيين(أندرو سبزلافي و.د.ج والاس، 1991، ص191)، فاليوم نجد في أغلب المؤسسات الكبرى وحدات كاملة للطب (طب العمل)، إضافة إلى تواجد مختصين في علم النفس العمل و التنظيم الذين يتواجدون على مستوى إدارة الموارد البشرية، و كذا لجان الخدمات الإجتماعية التي تهتم بتوفير السكن و الإطعام، و التي تسعى من خلال المنظمة إلى الحد أو التقليل من مختلف ضغوط العمل التي تعترض العامل.

إن المنظمات اليوم تلجأ للعديد من الطرق و تستخدم الكثير من الوسائل في محاولة منها للتقليل من الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل، وهنا ينبغي أن تراعي المنظمة تلك الوسائل الأكثر نجاعة و فائدة للمنظمة في سبيل تحقيق أهدافها.

المحاضرة (13): طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية للعمل

الهدف العام

معرفة طرق قياس الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل

الأهداف الإجرائية:

-التطرق لبعض نماذج قياس الاخطار النفسية الاجتماعية في العمل

محتوى المحاضرة:

1.التحقيق الشخصي للضغط (L'enquête diagnostic du stress)

2.تحقيق الضغط

3.سجل حالات القلق

4.تقويم ضغط آدام

5.إختبار تحديد أعراض الضغوط المهنية

6.مقياس الإحتراق النفسي لـمازلاش وـجاكسون

1. التحقيق الشخصي للضغط (L'enquête diagnostic du stress) (Jean Benjamin)

(Stora : 1993, P 116-117.):

إكتشف كل من إيفان سيفيتش وماتتسون (Ivancevich et Matteson) من جامعة هوستن (Houston) الأمريكية نوع من التحقيق بواسطة الإستمارة التي تهدف إلى قياس إدراكات الضغوط من طرف عمال المؤسسة الموجودين في (15) قسم، وربطاً تلك الإدراكات بالوقت وحمل العمل، وغموض الدور، ونظام المكافأة والعقاب، ووجود العامل في المؤسسة (San diego)، وتضم هذه الاستمارة (60) بنداً، وتؤكد أن مصادر الضغط مرتبطة بالمستويين، المستوى العام والجزئي للتنظيم، فمن الجانب العام للمؤسسة نأخذ بعين الإعتبار النقاط التالية:

-السياسة العامة للمؤسسة وتأثيرها على إتخاذ القرارات.

-تطور الموارد البشرية والضغط الناتج عن التدريس.

وتكمن فوائد هذه التقنية في أنها تعرف لنا قطاعات المؤسسة التي يكون فيها الضغط مرتفع جداً، غير أنها لا يمكن أن تسمح بقياس عام للضغط لأنها تمحورت حول مصادر الضغوط فقط داخل المنظمة.

2. تحقيق الضغط (Jean Benjamin Stora 1993, P 116.)

ويتمثل هذا التحقيق في إستمارة تحتوي على 238 بنداً، مقسمة إلى 14 سلم توضح وتفسر لنا ثلاث أشكال من الضغوط هي:

-الأوضاع.

-الأعراض.

-الجروحية.

وما يمكن أن يؤخذ على هذا التحقيق هو كونه سلم واحد من بين 14 سلم، يمكن أن يصف لنا منابع المرتبطة مباشرة بالعمل أي أن باقي السلالم لا تصف لنا الأشياء المرتبطة مباشرة بالعمل، ويعود ذلك ربما لأن هذا التحقيق تم إعداده من طرف مؤسسة خاصة في بوستن (Boston)، وهو ما يجعله صالح لهاته المنظمة دون غيرها.

3. سجل حالات القلق (Jean Benjamin Stora : 1993, P 117.):

صمم كل من Lusheme Depolo Alto Corsoch, Spielbefet هذه الإستمارة الموجهة لجزء أحوال القلق من أجل تشكيل حالات القلق الشخصية، وذلك بالتفريق بين الحصر كخاصية متعلقة بالفرد وحالة الحصر كتجربة إنفعالية عابرة، وتحتوي هذه الإستمارة على مجموعة من الأسئلة على شكل تصريحات فمثلا فيما يخص حالة الحصر " أحس أنني هادئ، إني قلق، إني في حالة يرثى لها " .

ولعل ما يأخذ على هذا السجل أنه جاء لتحديد حالات القلق الذي قد يكون نتيجة للضغوط، كما أنه يتوقف على ردود الفعل التي لا تعبر عن حقيقة شعور الفرد دائما فيإمكانه عدم التصريح بما يشعر به مما يجعل هذه التقنية غير دقيقة في بعض الأحيان.

4. تقويم ضغط آدام (Jean Benjamin Stora : 1993,p116.):

لقد طور مجموعة من الباحثين من جامعة (San diego) ، هذا الإستبيان الذي لم يتحقق منه كليا، والذي يعمل على التفريق بين الضغط القوي والضغط الثانوي والضعيف، وبين الضغط المرتبط بالعمل وغير مرتبط بالعمل .

وما يأخذ على هذه التقنية أنها جاءت للتفرقة بين الضغوط وليس تحديدها تحديدا دقيقا كما أنها تبقى خاصة بمجتمع معين دون غيره حيث أنها لم تعدل ولم تطبق في مجتمعنا.

5. إختبار تحديد أعراض الضغوط المهنية (علي عسكر، 2000، ص135):

وهو عبارة عن إختبار يضم 20 بندا حيث يطلب من المختبر تقدير البنود وفق المقياس التالي: أبدا، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما.

وقد إقتبسه علي عسكر من (Davistal, 1997) مجريا عليه بعض التعديلات، ومن خلال هذا الإختبار نتمكن من معرفة تكيف الفرد مع ضغوط العمل ومدى معاناته منها.

لكن ما يأخذ على هذا الإختبار أنه عام مما يجعله لا يصلح في بعض المهن التي لها خصوصياتها و ضغوطها التي تنفرد بها، لذا فهو يصلح للأعمال البسيطة الغير معقدة والتي لا تتطلب التدقيق.

6. مقياس الإحتراق النفسي لـمازلاش وجاكسون: يحتوي المقياس على 22 بند، موزعة على

الأبعاد الثلاثة: الإنهاك الإنفعالي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز، ويمكن الإشارة لتوزيع البنود على الأبعاد وفق الجدول التالي.

جدول يوضح توزيع البنود على أبعاد مقياس الإحتراق النفسي

البعد	أرقام البنود	عدد البنود
الإستنزاف الإنفعالي	20-16-14-13-8-6-3-2-1	09
تبدل المشاعر	22-15-11-10-5	05
نقص الشعور بالإنجاز	21-19-18-17-12-9-7-4	08

المصدر: (وادي لمين، 2018، ص236)

كما يجدر الإشارة إلى أن تحديد مستوى الإحتراق النفسي على المقياس من خلال ثلاثة مستويات (منخفض، معتدل، مرتفع)، حسب الدرجات المتحصل عليها في أبعاد المقياس الثلاثة والتي تقيس إستجابات الأطباء من خلال تدرج سباعي إذ تزيد الدرجة كلما زادت شدة ردود الأفعال (0= أبدا، 1= يحدث قليلا في السنة، 2= يحدث مرة واحدة في الشهر أو أقل

3، يحدث بعض الأحيان في الشهر، 4= يحدث مرة في الأسبوع، 5= يحدث بعض الأحيان في الأسبوع ، 6= يحدث يوميا) كما هو موضع في الجدول التالي.

جدول يوضح تصنيف أبعاد مقياس مازلاش للاحتراق النفسي وكيفية تنقيطه

الأبعاد	المستوى	مرتفع	معتدل	منخفض
الإجهاد الإنفعالي	30 فما فوق	29-18	17-0	
تبدل المشاعر	12 فما فوق	11-6	5-0	
نقص الشعور بالإنجاز	33-0	39-34	40 فما فوق	

ومن أجل الوصول إلى شدة الإحتراق النفسي يتم جمع إجابات كل بعد من الأبعاد الثلاثة على حدى ،حيث يكون الإحتراق النفسي مرتفعا إذا كان مستوى الإستنزاف الإنفعالي مرتفع أي (فوق 30) ومستوى تبدل المشاعر مرتفع (12 فما فوق) ومستوى تدني الشعور بالإنجاز مرتفع (0-30).

أما الإحتراق النفسي المعتدل الشدة فيميز من خلال مستوى إستنزاف إنفعالي معتدل (19-29) ومستوى تبدل المشاعر معتدل (6-11)، ومستوى تدني الشعور بالإنجاز معتدل (34-39).

أما الإحتراق النفسي المنخفض الشدة فيتميز بمستوى إستنزاف انفعالي منخفض (0-17)، ومستوى تبدل المشاعر منخفض (0-5) ومستوى تدني الشعور بالإنجاز منخفض (40 فما فوق)(طايبي نعيمة، 2013، ص221).

خاتمة:

ما يمكن التأكيد عليه أنه من المهم للغاية للأخصائي في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية أن يقوم بدراسة مختلف الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل بداية من تحديد مفهومها الذي يترجم من خلال كل المشكلات التنظيمية التي تعترض العامل في المنظمة والتي تشكل شكلا من أشكال الخطر عليه سواء من الناحية النفسية أو الجسدية، ولعل دراسة هذه الأخطار النفسية الاجتماعية تستدعي إدراك ومعرفة مختلف العوامل والأسباب المؤدية لها على غرار العوامل المتعلقة بالمنظمة وكذا العوامل الفردية الشخصية المرتبطة بطبيعة الأفراد، لأن عملية معرفة العوامل هي التي ستحدد لنا لاحقا أهم الطرق والإستراتيجيات التي يمكن من خلالها تجنب قدر الإمكان أو التعامل بحذر مع مختلف الأخطار النفسية الاجتماعية.

تتعدد الأخطار النفسية الاجتماعية من حيث مستواها وشدتها من فرد لفرد ومن منظمة لأخرى، وإن كانت هناك العديد من النماذج الظاهرة أكثر فأكثر كضغوط العمل، والإجهاد المهني، والإغتراب الوظيفي، والإحترق النفسي والإضطرابات النفسية والصمت التنظيمي، وغيرها من النماذج الأخرى، فإن الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل بقدر ما تتعدد وتختلف فهي أيضا تتباين من حيث العوامل والأسباب وإستراتيجيات إدارتها، ولعل هذا ما زاد من حجم تعقيد عملية دراسة الأخطار النفسية الاجتماعية وتمكين المختصين والقائمين على مختلف المنظمات التعامل معها بأريحية وبدون مشكلات.

إن عملية إدارة الأخطار النفسية الاجتماعية بقدر ما تستدعي معرفة دقيقة بهذه الأخطار المحدقة على العامل من جهة ومن جهة أخرى فإنه من المهم تنويع طرق إدارتها للتعامل الجيد معها، كما أنه من الضروري للغاية معرفة طرق قياسها لتحديد مستواها وشدتها، لأنه بناء على نتائج القياس يمكننا معرفة حدة العوامل المؤدية للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل وكذا معرفة الطرق المناسبة لإدارتها من أجل تجنبها أو الحد منها خدمة للأفراد والمنظمة وهو الأمر المطلوب.

قائمة المراجع:

القرآن الكريم.

إبراهيم، عبد الستار (2002)، الإبداع والاضطراب النفسي والمجتمع، مجلة الحكمة الضائعة، مطابع السياسة، الكويت.

أحمد جادت عبد الوهاب (2000)، السلوك التنظيمي، دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر.

أحمد زايد (2013)، التخطيط لآليات إدارة المخاطر الأزمت في السياسات الاجتماعية، سلسلة الدراسات الاجتماعية، المنامة، مملكة البحرين.

أحمد عزت راجح (1971)، الأعباء النفسية للحضارة الصناعية الحديثة، مجلة عالم الفكر، ع3، م2، أكتوبر نوفمبر ديسمبر 1971، وزارة الإعلام، الكويت.

أحمد عزت راجح (1996)، أصول علم النفس، ط10، الكتاب المصري الحديث، الإسكندرية، مصر.

أحمد قرينعي (2017-2018)، نموذج مقترح لتقييم الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل لدى الطاقم الطبي، أطروحة دكتوراه طور الثالث، جامعة الجلفة، الجزائر

أحمد، عكاشة (1999)، المراجعة العاشرة للتصنيف الدولي للأمراض تصنيف الاضطرابات النفسية والسلوكية الأوصاف السريرية (الإكلينيكية) والدلائل الإرشادية التشخيصية، منظمة الصحة العالمية، مكتب الشرق الأوسط، القاهرة، مصر.

أزهار مراد عوجه (2019)، الصمت التنظيمي وتأثيره في سلوك المواطن التنظيمية دراسة تحليلية في المعهد التقني/كوفة، ع53،

أسماء، بوعود (2014)، الاضطرابات النفسية بين السيكلوجيا الحديثة والمنظور الإسلامي، لجنة البحث والدراسة في التراث النفسي، ع8، مؤسسة العلوم النفسية العربية، تونس.

أندرو سبزلافي و.د.ج والاس (1991)، السلوك التنظيمي و الأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

أنور قاسم، العزاوي، وأياد محمد، يحيى(2007). الاحتراق النفسي لدى معلمات الصفوف الخاصة، مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية، 5(2).

أوبراهم ويزة، بوظيفة حمو(2020)، تشخيص المخاطر النفسية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية سونطراك فرع تكرير البترول سكيكدة، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، م11، ع1.

إيمان محمود جواد الغانمي(2018)، الصمت التنظيمي وإنعكاسه على سلوك المواطنة التنظيمية دراسة إستطلاعية تحليلية لأراء عينة من العاملين في المديرية العامة لتربية محافظة كربلاء المقدسة، مجلة جامعة ك بومنقار مراد، وادي أمين(2016)، ظاهرة الصمت التنظيمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة إتصالات الجزائر بمدينة عنابة، مجلة رؤى إقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر، ع10.

بحري صابر(2019)، طرق التعامل مع الضغوط النفسية في بيئات العمل قراءة تحليلية في إستراتيجيات التعامل لدى الأفراد والمنظمات، مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا، م1، ع1.

برنامج غزة للصحة النفسية(2015)، دليل تدريبي الصحة النفسية وحقوق الإنسان، برنامج غزة للصحة النفسية، غزة، فلسطين.

بن عامر، زكية(2017)، مستويات الإحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية وعلاقتها ببعض المتغيرات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة جيلالي ليايس سيدي بلعباس، الجزائر

بن عميور أمينة(2023)، دور مفتشية العمل في حصر المخاطر المهنية النفسية والاجتماعية بين المهام الرقابية والمهام الوقائية، مجلة العلوم الانسانية، م34، ع1.

بوزوران فريدة(2023)، الاخطار النفسية الاجتماعية أسباب وكيفية الوقاية منها، مجلة الاكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والارطفونيا، م4، ع1

بوعلي، نور الدين، (1993)، إجهاد العمل ودور تقدير الذات في التقليل من آثار الضوضاء في الإنتاج، رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، قسم علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

تلالي نبيلة (2017)، الإحترق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث علم النفس، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

تومي سميرة (2023)، دراسة وتقييم المخاطر النفسية الاجتماعية من أجل بناء الصحة النفسية في ميدان العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، ع30.

الجازية كبران (1988)، الإغتراب العمالي في منشأة صناعية جزائرية، عوامله ونتائجه، رسالة مقدمة لنيل دكتوراه في علم الاجتماع، جامعة الجزائر.

جليلة معيزة، (2004)، أحدث تقنيات الإسترخاء العالية والسفرولوجيا، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر.

حامد عبد السلام زهران (2005)، الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط4، دار عالم الكتاب، القاهرة، مصر.

حبيب الصحاف (1997)، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، الطبعة الأولى، مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، لبنان.

حكمت جميل (1980)، الضوضاء وأثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العمالية (04)، مطبعة مؤسسة الثقافة العمالية، بغداد، العراق، 1980.

حكمت جميل (دس) الإضاءة وأثرها على صحة العاملين، سلسلة المكتبة العمالية (12)، المعهد العربي للثقافة العالمية وبحوث العمل، بغداد، العراق.

حمداش نوال (2004)، أهم المصادر التنظيمية للإجهاد، مجلة العلوم الإنسانية، ع 21، منشورات جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، أم البواقي، الجزائر.

حمدي ياسين و آخرون(1999)، علم النفس الصناعي والتنظيمي - ط1 - دار الكتاب الحديث - مصر.

حنان عبد الرحيم الأحمدي، (2002)، ضغوط العمل لدى الأطباء (المصادر و الأعراض) ، إدارة الطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة ، الرياض ، المملكة العربية السعودية. خالد علي، عمر قيزة(2019)، إستقامة القيادة كمغير وسيط بين نفخ الصافرة والصمت التنظيمي دراسة إستطلاعية بالمركب المنجمي للفوسفات بجبل العنق تبسة، مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث، المركز الديمقراطي العربي ألمانيا-برلين، ع4، خلاصي، مراد(2013)، الإحتراق النفسي لدى الإطارات الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية، ع40.

خير الله عصار(1989)، مبادئ علم النفس الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.

راشدي حدهوم دليلية(2023)، الحق في بيئة عمل امنة من المخاطر النفسية نظرة على التشريع الجزائري وبعض التشريعات المقارنة، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، م8، ع1 ربلاء العلمية، م16، ع3.

رجب محمود(1993)، الإغتراب سيرة ومصطلح، دار المعارف، القاهرة، مصر، 1993. رقية سكيل(2023)، مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل، مجلة العلوم الانسانية، م34، ع1.

رنا ناصر صبر(2013)، أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، ع37.

رولان دورون وفرنسواز بارو(1997)، موسوعة علم النفس، تعريب، فؤاد شاهين، ط1، م1، منشورات عويدات، بيروت، لبنان.

زاوي امال(2011)، مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين الممارسين وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية، رسالة ماجستير في علم النفس العيادي للجماعات والمؤسسات، جامعة وهران.

زايد ناجي شاوش، محمد عبد الله الأشول(2018)، تأثير جودة الحياة الوظيفية على الصمت التنظيمي في جامعة دار السلام الدولية للعلوم والتكنولوجيا اليمن، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، ع12، م2.

الزغل علي وآخرون(1990)، الشباب والإغتراب، دراسة ميدانية من شمال الأردن، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، مج2، ع2، الأردن.

سرمد غانم صالح، سندية مروان سلطان الحياي(2012)، العلاقة بين نقخ الصافرة والصمت التنظيمي دراسة تحليلية لاراء عينة من موظفي جامعة الموصل، مجلة تنمية الرافدين، ع109، م34، 2012، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الموصل
سعيد بن علي وهف القحطاني(2001)، حصن المسلم.

سليمان، صبرينة(2020)، الإحتراق النفسي لدى عينة من الممرضين بالمناوبة الليلية بمصلحة الإستعجالات الطبية والجراحية بالوادي، الملتقى الدولي المعانة في العمل لدى العاملين في ميدان التمريض-تشخيص ومقاربات علاجية- 11-12 فيفري 2020، جامعة باتنة1، الجزائر.

سماهر، مسلم عياد أبو مسعود(2010). ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة. أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة.

سمير شيخاني(2003)، الضغط النفسي، ط1، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان.

سنابل، أمين صالح جرار (2011)، الجدية في العمل وعلاقتها بالإحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

سهير محمد حوالة، لمياء ناصر البكر (2018)، واقع الصمت التنظيمي لدى قائدات المدارس الثانوية بمدينة الرياض، مجلة العلوم التربوية، ع1، ج1.

سوزان صالح دروزة، ديماء شكري القواسمي (2014)، أثر مناخ العمل الأخلاقي في الشعور بالإغتراب الوظيفي دراسة تطبيقية وزاة التعليم والبحث العلمي الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 10، ع2.

شاخت ريتشارد (1980)، الإغتراب، ترجمة كامل يوسف حسين، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت، لبنان.

شقورة، يحي عمار شعبان وشقورة، ضياء حسن وغزالي، عادل (2021)، مستوى الإحترق النفسي لدى موظفي وزارتي الصحة والتعليم في المحافظات الجنوبية بقطاع غزة في ظل جائحة كورونا-فلسطين، المجلة المغربية للتقييم والبحث التربوي، ع5.

طايبى نعيمة (2013): علاقة الإحترق النفسي ببعض الإضطرابات النفسية والنفسجسدية لدى الممرضين، أطروحة دكتوراه ، جامعة الجزائر2، الجزائر.

عبد الرحمان خطارة (2018): مستوى الإحترق النفسي لدى المعلمين العاملين في مراكز ذوي الإحتياجات الخاصة ، العدد 7، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع جامعة غرداية ، الجزائر .

عبد الرحمن سليمان الطيربي (1994)، الضغط النفسي، ط1، مطابع شركة الصفحات الذهبية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

عبد السلام أبو قحف (2001)، محاضرات في السلوك التنظيمي ،الدار الجامعية، بيروت ، لبنان.

عبد العزيز القويصي (1952)، أسس الصحة النفسية، ط4، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، مصر.

عبد العزيز بن عبد الله الأحمد (1999)، الطريق إلى الصحة النفسية عند ابن القيم الجوزية وعلم النفس، سلسلة الدراسات الجامعية، ط1، دار الفضيحة، الرياض، المملكة العربية السعودية.

عبد الله عصار (دس)، الإستلاب العمالي، مجلة الثقافة، ع57، وزارة الإعلام والثقافة الجزائرية.

عبد الله محمد الوهبي (2014)، أثر المناخ التنظيمي السائد في الدوائر الحكومية بمنطقة القصيم في الصمت التنظيمي، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، م10، ع3.

عبدلي لطيفة (2011-2012)، دور ومكانة إدارة الأخطار في المؤسسة الاقتصادية، ماجستير إدارة وحوكمة الشركات، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان، الجزائر.

عرقوب محمد، بكري وفاء، سليمان عاشة (2022)، تقييم المخاطر النفسية الاجتماعية في بيئة العمل الجزائرية، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، م1، ع14.

عزام إدريسي (1997)، الإغتراب السياسي لدى المتعلمين الشباب وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، مج13، ع2، دمشق، سوريا.

علي عسكر (2000)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط2، دار الكتاب الحديث، برج الصديق، الكويت.

علي عسكر (2003)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر.

علي عسكر (2003)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر.

عمار الطيب كشرود (1995)، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، ط1، م2، منشورات قار يونس، بنغازي، ليبيا.

- عمر سعود، الخميسة (2018). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى المرشدين التربويين في محافظة العاصمة عمان.، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، 8(01).
- العميان، محمود سلمان(2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
- عويد سلطان الشمعان(1994)، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
- عويدات عبد الله(1995)، مظاهر الإغتراب عند معلمي المرحلة الثانوية في الأردن، مجلة دراسات العلوم الإنسانية، مج23، عمان، الأردن.
- غادة أبو مراد، نور الكيك ساندر، حبل حنا وسام خير، ساره أبو زكي(2015)، تحليل الوضع وإستراتيجية الصحة النفسية وإستخدام المواد المسببة للإدمان وقاية، تعزيز وعلاج، وزارة الصحة العامة، ط2، منظمة الصحة العالمية.
- غابينة خروفة(2022)، عوامل الخطر النفسي والاجتماعي في بيئة العمل، مجلة العلوم الانسانية، م33، ع3
- فاروق السيد عثمان(2001)، القلق و غدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة ، مصر.
- فرج عبد القادر طه وآخرون(2003)، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، ط2، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- فيصل المناور، منى العلبان(2021)، إدارة المخاطر الإجتماعية: التخطيط وسبل المواجهة، المعهد العربي للتخطيط، ع154، الكويت.

فيصل علوان الطائي، عبد الله علي صكر، أثر الصمت التنظيمي على القدرات الرئيسية للسلوك التنظيمي اعمار فتحي موسى إسماعيل(2018)، محددات الصمت التنظيمي وأثرها على الاحتراق الوظيفي لأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة مدينة السادات " دراسة تطبيقية"، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ع4، يونيو 2018،

فيكرام باتل(2008)، الصحة النفسية للجميع، ط1، ترجمة علا عطايا، غسان عيسى، غانم بيبي، ساره أبو غزال، ورشة الموارد العربية، بيروت لبنان

القريوت، إبراهيم أمين والخطيب، فريد مصطفى(2006)، الإحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الإحتياجات الخاصة بالأردن، مجلة كلية التربية/جامعة الإمارات العربية المتحدة، ع23.

كثاريسيس(2015)، الصحة النفسية في السجون اللبنانية دراسة حول معدل انتشار الإضطرابات النفسية الشديدة لدى السجناء في سجنى بعدا ورومية، المركز اللبناني للعلاج بالدراما، بيروت، لبنان.

لإيجابي، مجلة الإدارة والإقتصاد، م6، ع21

لوكيا الهاشمي(2002)، الضغط النفسي في العمل، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر.

لوكيا، الهاشمي، بن زروال فتيحة،(2006)، الإجهاد، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر.

ماركس أنجلز(دس)، المؤلفات المبكرة، ترجمة محمد علي محمد، دار التقدم، مصر.

محمد أمين بلعرج، عواد بلعبدون(2023)، مقارنة قانونية حول فكرة الأخطار النفسية والاجتماعية المرتبطة بالعمل"التشريع الجزائري نموذجاً"، مجلة العلوم الانسانية، م34، ع2.

محمود أحمد أبو سمرة، محمد عوض عيبات، أروى أبو مقدم(2014)، الإغتراب الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية، مجلة اتحاد الدامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، 34(2).

محمود سلمان العميان(2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

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

مزلوق وفاء(2014)، إستراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى مرضى السرطان، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، جامعة سطيف 02.

مزياني فتيحة(دس): مفهوم الإحتراق النفسي أبعاده ومراحل تكونه ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر ، الجزائر

مزياني، فتيحة(2010). مفهوم الاحتراق النفسي أبعاده ومراحل تكونه، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 3(3).

مصطفى عومرية(2015)، إدارة المخاطر البسيكوسوسيولوجية في المؤسسة(MRPS)، كتاب اللقاء الوطني الثاني حول وظيفة الموارد البشرية الصحة والسلامة في العمل، مخبر

تحليل وإستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات، جامعة معسكر، الجزائر

معروف هوارى(2019)، قياس مستوى الصمت التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس، مجلة دراسات نفسية وتربوية، م12، ع3، أكتوبر.

معن محدود عياصرة، مروان محمد بني أحمد(2008)، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغير، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

منصور بن زاهي(2007)، الشعور بالإغتراب الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات، أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل، جامعة منتوري قسنطينة.

منصور حسن عبد الرزاق(1989)، الانتماء والإغتراب، دار جرش للنشر والتوزيع خميس مشيط، الأردن.

منظمة الصحة العالمية(2005)، تقرير مختصر تعزيز الصحة النفسية، قسم الصحة النفسية وتعاطي العقاقير والمواد بالتعاون مع جامعة ملبورن ومؤسسة فيكتوريا لتعزيز الصحة، منظمة الصحة العالمية، المكتب الإقليمي للشرق الأوسط، القاهرة، مصر.

منظمة الصحة العالمية(2005)، الوقاية من الاضطرابات النفسية التدخلات الفعالة والخيارات السياسية، تقرير منظمة الصحة العالمية، قسم الصحة النفسية وتعاطي العقاقير

والمواد، مركز البحوث الوقائية، جامعة نايجميجين وجامعة ما استريخت، منظمة الصحة العالمية، مكتب الشرق الأوسط، القاهرة، مصر.

منظمة الصحة العالمية(2008) الوقاية من الأمراض غير السارية في أمكنة العمل عن طريق النظام الغذائي والنشاط البدني، منظمة الصحة العالمية، المنتدى الإقتصادي العالمي. ميهفان شريف يوسف(2016)، أثر أبعاد المناخ التنظيمي في مظاهر الصمت التنظيمي دراسة إستطلاعية لآراء عينة من الموظفين الإداريين في جامعة زاخو، مجلة جامعة زاخو، م4، ع1.

ناصر محمد العديلي(1995)، السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كل مقارن، الإدارة العامة للبحوث العربية، المملكة العربية السعودية.

نغم علي جاسم، سحر أحمد كرجي(2017)، ديناميات متعددة الأبعاد للصمت التنظيمي وتأثيره في مواقف المشرفين، مجلة بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعية، ع50.

وادي لمين (2018)، نموذج المعادلة البنائية للدعم التنظيمي والإجتماعي المدرك لمواجهة الإحتراق النفسي لدى العاملات المتزوجات، أطروحة دكتوراه، جامعة عنابة، الجزائر.

يوسف عبد عطيه بحر(2013)، الإغتراب الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، العدد5.

Anne Foro, Daniel Beauregard, Johanne Laverdure, In Louise Fournier(2000), Science advisory report on effective interventions in mental health promotion and mental disorder prevention,INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC,LIBRARY AND ARCHIVES CANADA ,may.

Barakat Halim(1969), Alienation a process of encounter between utopia and reality. Brit J.social vol 20.

Bilge,f(2006), Examining the Burnout Of Academics in Relationto job Satisfaction and other factors,Social Behavior and Personality Available .

Blauner, R(1970), Alienation and freedom, Chicago and London. , The university of Chicago press.

Blumberg Paul(1969), Sociology and social liter ature-work alienation in the plays aurther millerk, american-quarterly-vol, xxi, N, 2.

Centre for Addiction and Mental(2007), Best practice guidelines for mental health promotion programs: Children (7–12) & youth (13–19),Centre for Addiction and Mental Health Dalla Lana School of Public Health, University of Toronto Toronto Public Health, Canada.

- Chalvin Dominique(1985), Faire face aux stress de la vie quotidienne, édition ESF, Paris.
- David Yong et. Al(2009), A Study of job stress among university staff in Malaysia, European journal of social science , volume 8 , number 1.
- Heather Smith Fowler, Myriam Lebel(2013),Promoting youth mental health through the transition from high school – Literature review and environmental scan,The Social Research and Demonstration Corporation (SRDC) ,Ontario,April.
- Helen Herrman,Eva Jané-Llopis(2012),The Status of Mental Health Promotion,Public Health Reviews, Vol. 34, No 2.
- Jean Benjamin Stora(1993), Le stress, que sais-je ? Edition Dahleb 2^{ème} Ed, Paris.
- Johanna Wyn, Helen Cahill, Roger Holdsworth, Louise Rowling, Shirley Carson(2000),MindMatters, a whole-school approach promoting mental health and wellbeing,Australian and New Zealand Journal of Psychiatry MINDMATTERS, MENTAL HEALTH AND WELLBEING.
- Keleher, H. & Armstrong, R(2005), Evidence-based mental health promotion resource. Report for the Department of Human Services and VicHealth, Melbourne.
- Lee Knifton, Verona Watson(2011), A guide to promoting mental health in the workplace Mental Health Foundation, Scotland,March.
- Maslach, C. and Jackson, S(1981) , *the Measurement of Experienced Burnout* , Journal of Occupational Behavior, 2.
- Ministry of Healthy Living and Sport(2009), Mental Health Promotion and Mental Disorders Prevention,Core Public Health Functions for BC, Ministry of Healthy Living and Sport.
- Mizruchi Ephrain Harold: Success and opportunity(164), A study of anomie, N, Y, the free press of Glencoe, London.
- Nobert, Sillamy(1996), Dictionnaire de la Psychologie, Larousse, Paris.
- Sykes. Gerald(1964), Alienation The cultural climate of our time. (Ed) voll. N.Y.
- WHO Library Cataloguing-in-Publication Data(2004), Prevention of Mental Disorders EFFECTIVE INTERVENTIONS AND POLICY OPTIONS,World Health Organization,Department of Mental Health and Substance Abuse,Prevention Research Centre of the Universities of Nijmegen and Maastricht, Geneva.
- World Health Organization (WHO). (2001). Mental Health: strengthening mental health promotion (Fact sheet no. 202). Retrieved February 22, 2007 from<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/en/>.
- Zollschan G x & cibau P(1964), concerning alienation from exploration in social change, (Ed) by Zollschan other: N, Y, Houghton Mifflin Company Boston.
- Zollshan & Hirsh(1965), Wolter explorations in social change and alienation from work A.M. social. Vol 30.