

## الحاجات النفسية والاجتماعية للعامل وجودة الحياة في منظومة العمل

د. صالح عتوتيه

د. يوسف خنيش

جامعة سطيف2- الجزائر

### ملخص:

يهدف هذا المقال إلى تسليط الضوء حول أهمية إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للعامل في منظومة العمل، وإظهار ما لها من دور في السيطرة على السلوك وتوجيهه، وأن أهمية موضوع الحاجات النفسية والاجتماعية تتجلى في كونه مصدرا أساسيا للتوافق النفسي والصحة النفسية والنمو المهني للعامل وكفايته الإنتاجية. كما نبين أهم الأطر والقواعد القانونية الملزمة التي وضعها المشرع والتي يسنها بشكل دوري وفق ما تقتضيه تغيرات العصر من ظهور للتقنيات وتكنولوجيات حديثة ومتطورة، وبروز لمشكلات وآفات وأمراض جديدة مهددة لنوعية الحياة ورفاهية العامل لم تكن في السابق موجودة. كما أنه يتناول وصف لثنائية الذات والموضوع ودورها في تشكيل جودة الحياة لدى العامل، من حيث أنها عامل هام لتمتع العامل بصحة نفسية جيدة في منظومة العمل.

**الكلمات المفتاحية:** الحاجات النفسية والاجتماعية للعامل; الأمراض النفسية والاجتماعية في بيئة العمل، جودة الحياة في بيئة العمل.

### Abstract:

The aim of this article is to highlight the importance of satisfying the psychological and social needs of the worker in the work system, and to display their role in controlling and directing the behavior. The importance of the subject of psychological and social needs is manifested in being a basic source of psychological adjustment and mental health.

This article also describes the most important legal frameworks and rules legislated by the legislator, which were enacted periodically, as required by the changes of the age of the emergence of modern technologies and technologies, and the emergence of new problems, pests and diseases that threaten the quality of life and welfare of the worker were not previously exist.

It also describes the duality of self and the subject and its role in shaping the quality of life of the worker, in that it is an important factor for the worker to enjoy good psychological health in the work system.

**Key words;** Psychological and Social Needs of the Worker; Psychosocial Disorders in the Work Environment; Quality of Life in the Work Environment.

## مدخل

تؤكد البحوث النفسية والتربوية على وجود ارتباط بين موضوع جودة الحياة في منظومة العمل وموضوع الصحة النفسية للعامل، لأن بيئة العمل التي تتوفر على ظروف عمل محفزة تمارس التأثير الإيجابي على صحة العامل وتخدم الصالح العام في النهاية. وخلافاً لذلك فالمؤسسة مهما كانت طبيعتها والتي لا تراعي إشباع حاجات العامل بالمؤسسة فهي تمارس التأثير السلبي ليصبح العامل عرضة للأمراض والمشكلات النفسية الاجتماعية والمهنية المختلفة.

وفي ظل الثورة المعرفية والتقنية للمعلومات والاتصالات والتطور الذي أحدثته في كل المصادر الرقمية والأنظمة الإلكترونية على مستوى المؤسسات، تستدعي الضرورة إلى إعادة النظر في أساليب التعامل مع العامل، والسعي إلى الانتقال من مستوى إشباع حاجات النفسية والاجتماعية للعامل فقط، إلى مستوى تحقيق المتعة في إشباع هذه الحاجات ذلك أن الجودة تعني السعي لتحقيق المتعة للفرد وشعوره بالرضا والسرور في المؤسسة، وأن مقدرة المؤسسة على الإيفاء بحاجات العامل جدير بحماية العامل من الأمراض النفسية في محيط العمل وتحقيق التوافق المهني والصحة النفسية للعامل.

لقد بينت مختلف الآراء ضرورة البحث في معرفة الإنسان كمصدر رئيسي لإحداث الوثبة داخل المجتمع ومواكبة التحولات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية بصورة سريعة تمتاز بالإتقان وهو ما يمنح نواتج في مستوى تطلعات الشعوب والأمم وقد يتجلى في مظاهر الفعالية الداخلية كانت أو خارجية حيث تقاس الأخيرة بدرجة مواكبة تلك التحولات والتطور الذي تصل إليه هذه الدول أما الفعالية الداخلية فقد ترتبط بمستوى الرضا عند الأفراد في صورة تعكس تغلبهم على صعوبات العمل والشعور بالراحة النفسية وقوة الانتماء إلى بيئة العمل،

ومنه فان حاجة البحث في تلبية الحاجات النفسية للعامل يعد مدخلا مهما لتحقيق هذه الفعالية بصورتها الداخلية والخارجية.

### أولاً: في البحث عن مدلولات العلاقة بين مفهومي الحاجة وجودة الحياة لدى العامل

يقوم التطور الإنساني على العمل، كما ينمو مع نمو قدرات الإنسان، باعتباره العامل الأهم في تطوره وبناء عليه يمكننا أن نبين أن الطريقة التي يؤدي بها الإنسان عمله هي واحد من أكثر العوامل أهمية في تطور شخصيته بكل جوانبها، يمكنكم القول إن هذه الوظيفة للعمل كقوة تحرير، وإعتاق من العبودية وكقوة تطوير، وجدت واحدة من أرقى تطوراتها في العصور الوسطى. (فروم، 2013: 04)

يشير هارمان (Harman, 1996) إلى أن مفهوم جودة الحياة ظهر في منتصف الستينات من القرن العشرين، ثم شاع استخدامه في الدراسات المختلفة كأحد المؤشرات الدالة على الإهتمام برفاهية الإنسان (Well-being) في كافة المجالات، وقد تعددت استخداماته بصورة واسعة في السنوات الأخيرة في جميع المجالات، مثل جودة الحياة، وجودة المواد الخام، وجودة الحياة الزوجية، وجودة آخر العمر وجودة التعليم، وجودة المستقبل. (شيخي، 2014: 75-77). وهذا ما جعل منظمة اليونسكو (Unesco) تعتبر أن مفهوم جودة الحياة هو مفهوم شامل يضم كل جوانب الحياة كما يدركها الأفراد وهو يتسع ليشمل الإشباع المادي للحاجات الأساسية والإشباع المعنوي الذي يحقق التوافق النفسي للفرد عبر تحقيقه ذاته، وبناء على ذلك فإن لجودة الحياة ظروف موضوعية ومكونات ذاتية. كما تعرف منظمة الصحة العالمية جودة الحياة بأنها: إدراك الفرد لوضعه المعيشي في سياق أنظمة الثقافة والقيم في المجتمع الذي يعيش فيه وعلاقة هذا الإدراك بأهدافه وتوقعاته ومستوى اهتمامه. (الضامن، 2006: 181)

إن مفهوم جودة الحياة من المفاهيم المتعددة الأبعاد والآراء، وقد أشار (الأشول، 2005) إلى وجود اختلاف بين الباحثين على اختلاف تخصصاتهم واهتماماتهم البحثية حول مفهوم جودة الحياة، إذ تعددت الآراء حولها ما بين مؤشرات موضوعية وأخرى

ذاتية، فالبعض يرى أن إشباع الحاجات الإنسانية أو نوعية الحياة هو جوهر موضوع جودة الحياة، أما البعض الآخر فيستخدم الرضا عن الحياة كمرادف لجودة الحياة، وهو بعد أعمق في التعبير عن جودة الحياة من مجرد التعبير عن حسن الحال (نوعية الحياة)، فالناس قد يعبرون عن الإحساس بالحياة الجيدة ولكنهم ليسوا في حالة رضا تام، والرضا عن الحياة أحد الجوانب الذاتية لجودة الحياة ويعبر عنه بمدركات الفرد لحاجاته وتوقعاته التي تواجه تعقيدات بيئته المحيطة به، في حين يرى البعض الآخر أن معنى الحياة يعد من أهم الجوانب المهمة في جودة الحياة، فكلما شعر الفرد بقيمته وأهميته في للمجتمع وللآخرين، وشعر بإنجازاته ومآهبه وأن غيابها يسبب نقصاً أو افتقار الآخرين له أدى ذلك إلى إحساسه بجودة الحياة. (الضامن، 2006: 185).

ويعرف سيفولا (Sihvola)، جودة الحياة بأنها: كل ما يشبع حاجات الفرد ودوافعه على المستوى النفسي أو الروحي، أو العقلي، أو الجسدي مشتملة مختلف النواحي الصحية أو الاقتصادية، أو الاجتماعية فالصحة هي حالة سلامة بدنية وعقلية واجتماعية وعاطفية ونفسية واقتصادية وتعليمية كاملة وليست مجرد انعدام المرض أو الإعاقة. (جمعة، 2006: 164)

وهذا ما ذهبت إليه الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA, 2015, 871)، إلى أن جودة الحياة تعني مدى حصول الفرد على الرضا عن الحياة، وتتجلى نوعية الحياة الجيدة في الجوانب التالية: العاطفية، والرفاه المادي، والمشاركة في العلاقات بين الأشخاص، فرص التنمية الشخصية، وممارسة الحقوق، واتخاذ القرارات المتعلقة بنمط الحياة، والمشاركة في المجتمع.

ذلك أن العامل الذي يتمتع بمستوى مرتفع من الرضا عن الحياة، يتمتع كذلك بالقدرة على الحب والعمل، والإنفتاح العقلي، والتطلع للمستقبل، والمواظبة، والعمل المنتج، اعتباراً أن جودة الحياة عامل مساعد على تحقيق الصحة النفسية والعقلية والحفاظ على استمراريتها، وهو ما ينعكس على سعادته النفسية (Psychological Happiness) بشكل عام. وهذا ما جعل وليم جيمس (W.james) يقول: إن السعي للحفاظ على السعادة

والحصول عليها واستعادتها، بالنسبة لمعظم الناس هي الدافع الخفي لكل ما يفعلونه  
(Sirgy,2012,06)

وهو ما أشار إليه (سليمان) حيث ذكر بأن جودة الحياة هي: درجة إحساس الفرد  
بالتحسن المستمر لجوانب شخصيته في النواحي النفسية، والمعرفية والإبداعية، والثقافية،  
والرياضية، والشخصية والجسمية، والتنسيق بينها، مع تهيئة المناخ المزاجي والانفعالي المناسبين  
للعمل والانجاز والتعلم المتصل بالعادات والمهارات، والاتجاهات، وكذلك تعلم حل المشكلات  
وأساليب التوافق والتكيف، وتبني منظور منظور التحسن المستمر للأداء كأسلوب حياة، وتلبية  
الفرد لاحتياجاته ورغباته بالقدر المتوازن، واستمرارية في توليد الأفكار والاهتمام بالإبداع  
والابتكار والتعلم التعاوني. مما ينمي مهاراته النفسية والاجتماعية. (سليمان، 2007، 163).

وبهذه التعاريف لمفهوم جودة الحياة (Quality of life) من الناحية الاصطلاحية فإن  
جودة الحياة كخاصية إنسانية تعبر بشكل عام عن الرضا (Satisfaction) رضا العامل عن  
مجاله النفسي والموضوعي الذي ينتمي إليه وهو النموذج النظري العربي لجودة الحياة، الذي  
يعتمد على تصنيف المتغيرات المؤثرة في جودة الحياة وهي موزعة على محددتين اثنتين  
هما(الظروف الموضوعية والمكونات الذاتية) وقد تفادينا التوسع في سردهما وأن هذا الرضا  
متوقع أن يتحقق في ضوء إشباع للمتطلبات والحاجات التخمينية (inferred needs) والتي  
وضعت من قبل أشخاص آخرين وتم العمل على استنباطها وهو ما طرحه (بوبر)، أو حاجات  
موجودة واقعية كما هي في عالمه الواقعي والموضوعي (expressed needs) يتم التعبير عنها  
بإقرار من العامل أو من خلال سلوك صادر من عنده، وتم استقراء مجمل هذه الحاجات  
كخطوة علمية وهو ما جاء به (بيكون، باشلار) للوصول إلى الإندماج بين الإمكانيات  
والقدرات لدى العامل.

وبهذا فقد أجمعت كل التعارف على وجود اتفاق بين الباحثين المهتمين بموضوع  
جودة الحياة بأنها رضا الفرد على الحياة عموماً، وأن إشباع متطلبات الفرد المختلفة الذاتية منها  
والموضوعية، من خلال سعي المجتمع لتفهم حاجات العامل والعمل على تحقيقها باعتبارها

حاجات جوهرية مرغوبة ناتجة عن غياب أشياء مفيدة بالنسبة إليه، وهذا ما بينه أبراهام ماسلو المشار إليه في (DjitiM.S,1990,p.86) والذي يعرف الحاجة بأنها:

"un besoin est l'absence de quelque chose d'utile"

الحاجة هي عدم وجود شيء مفيد".

فجودة حياة العامل مقترنة بإشباع حاجاته المختلفة كما لو أنهما وجهان لعملة واحدة يتأثر أحدهما بتأثر الآخر، وأن هذا الإشباع يتم من خلال سن القوانين والتشريعات التي تخدم العامل وتحميه، وأن ذلك من الأهمية بما كان لتحقيق الاندماج بين هذه المتطلبات من جهة، وقدرات الفرد من جهة ثانية. وهو ما أشار إليه فروم (fromm) حيث يرى أن مفهوم الصحة العقلية لدى الفرد لا يمكن أن يعرف على أساس توافق الفرد مع مجتمعه، بل على العكس لا بد من أن يعرف على أساس توافق المجتمع مع حاجات الإنسان. (فروم، 2009: ص23)

**ثانيا: الصكوك العالمية والمحلية المتعلقة بحقوق العامل:**

لم يغفل المشرع أهمية الدور الذي يلعبه العامل كـرأس المال بشري (Human Capital) يسهم في تحقيق التنمية المستدامة، وتحقيق الرقي والازدهار للمجتمع، حيث عمل على سن قواعد قانونية ملزمة بشكل دوري وفق ما تقتضيه تغيرات العصر من ظهور للتقنيات وتكنولوجيات حديثة ومتطورة، و بروز لمشكلات وآفات وأمراض جديدة مهددة لنوعية الحياة ورفاهية العامل لم تكن في السابق موجودة، هذا من جهة، كما أن الحاجة كمفهوم في حد ذاته يقتضي بحته ومراعاته بشكل دوري، باعتباره مفهوما متجددا ومتغير باستمرار، وأن هذا الإجراء يخدم العامل ويحميه من جميع الحوادث والأمراض المهنية، ويؤمن له شروط العمل والعيش الكريم، وتجويد حياته، ويجعله أكثر إسهاما في تطوير مجتمعة الذي يعيش فيه من جهة ثانية، وهذا ما أقرته التشريعات العالمية والمحلية المنصوص عليها في المواد التالية:

تكفل المادة 23 من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لكل شخص "حق في العمل، وفي حرية اختيار عمله، وفي شروط عمل عادلة ومرضية، وفي الحماية من البطالة."

وينص العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، في المادة6(01)، على "الحق في العمل الذي يشمل ما لكل شخص من حق في أن تتاح له إمكانية كسب رزقه بعمل". كما تنص المادة6(2) على أن تتضمن "الممارسة الكاملة لهذا الحق توفير برامج التوجيه والتدريب التقنيين والمهنيين"

وتنص المادة1(02) من اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 122 لسنة 1964 بشأن سياسة العمالة، على واجب الدول الأطراف على العمل على "توفير فرص عمل لجميع المحتاجين للعمل والباحثين عنه."

وتنص المادة الأولى من الميثاق الاجتماعي الأوروبي بتعهد الدول الأطراف بقصد ضمان ممارسة فعلية للحق في العمل:

1- بالإقرار بأن أحد أهدافهم ومسؤوليتهم الأساسية هو تحقيق واستمرار أعلى مستوى للعمل وأفضله استقرارا بهدف تأمين الشغل للجميع.

2- بتوفير حماية فعالة لحق العامل، في كسب معيشته من عمل يختاره بحرية. و بإنشاء خدمات عمل مجانية لكل العمال أو بدعم استمرارها.

4- بتأمين أو بتشجيع التوجيه والتعليم والتأهيل المهني

المناسب. [www1.umn.edu/humanrts/arab/M10](http://www1.umn.edu/humanrts/arab/M10)

وعن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، جاء الأمر رقم 06-03 مؤرخ في 19 جمادى الثانية عام 1427، الموافق 15 يوليو سنة 2006، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية. إن رئيس الجمهورية، بناء على الدستور، لا سيما المواد 51 و122-26 و124 منه، وفي فصل الضمانات وحقوق الموظف، جاء ما يلي:

**المادة 27 :** لا يجوز التمييز بين الموظفين بسبب آرائهم أو جنسهم أو أصلهم أو بسبب أي ظرف من ظروفهم الشخصية أو الاجتماعية. لا يمكن بأي حال أن يؤثر انتماء أو عدم انتماء الموظف إلى حزب سياسي على حياته المهنية.

**المادة 30 :** يجب على الدولة حماية الموظف مما قد يتعرض له من تهديد أو إهانة أو شتم أو قذف أو اعتداء، من أي طبيعة كانت، أثناء ممارسة وظيفته أو بمناسبةها، ويجب عليها ضمان تعويض لفائدته عن الضرر الذي قد يلحق به، وتحلّ الدولة في هذه الظروف محلّ الموظف للحصول على التعويض من مرتكب تلك الأفعال.

**المادة 31 :** إذا تعرض الموظف لمتابعة قضائية من الغير، بسبب خطأ في الخدمة، ويجب على المؤسسة أو الإدارة العمومية التي ينتمي إليها أن تحميه من العقوبات المدنية التي تسلط عليه ما لم ينسب إلى هذا الموظف خطأ شخصي يعتبر منفصلاً عن المهام الموكلة له.

**المادة 33 :** للموظف الحق في الحماية الاجتماعية والتقاعد في إطار التشريع المعمول به.

**المادة 37 :** للموظف الحق في ممارسة مهامه في ظروف عمل تضمن له الكرامة والصحة والسلامة البدنية والمعنوية.

**المادة 39 :** للموظف الحق في العطل كما نص عليها هذا الأمر. (القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية: 2006: أمر رقم 06-03)

إن ما تشير إليه هذه المواد القانونية هو: أن للفرد أي كان له الحق في العمل وهو حق الإنسان باعتباره مستخلف في هذه الأرض، لقوله تعالى " وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ " الآية(105) التوبة، كما وأن له الحق في اختيار العمل، وفي الأجر العادل الذي يكفل له ولأسرته عيشة كريمة، وكذلك الحق في الراحة وفي التأمين لما قد يصيبه من حوادث، وأن للموظف الحق في الترقية وفي التكوين وتحسين المستوى خلال حياته المهنية كما أن للموظف الحق في ممارسة مهامه في ظروف عمل تضمن له الكرامة والصحة والسلامة الجسمية والنفسية، وهو ما يؤكد حرص المشرع على اهتمامه بالعامل من خلال تضمينه مواد في قانون العمل تكفل إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية، وشعور العامل بالمتعة أثناء أداءه لعمله.

### ثالثا: الضغوط والحوادث والأمراض النفسية والاجتماعية في بيئة العمل:

رغم الحرص والعناية من طرف المشرّع واهتمامه بالذات والموضوع كمحددات لجودة الحياة لدى العامل. يتعرض العامل وهو يؤدي مهامه إلى بعض المشاكل الخارجية - التي لا يتسبب هو فيها - حيث تتمثل في الضغوط الناتجة عن مصادر متنوعة ناجمة عن محيط المنظمة تؤثر فيه بطرق مختلفة، وخاصة إذا تكرر حدوثها، ويرى " سمير أحمد عسكر 1988 " في هذا الصدد، أن ضغط العمل المستمر له آثار جانبية سلبية على صحة الفرد البدنية والعقلية، بحكم تأثيره الجانبي على كل آليات المواجهة التي يمتلكها العامل، إذ يشل العامل عند محاولته للتصدي لهذه الضغوط، ولهذا جاءت نتائج البحوث لتؤكد على أن الضغوط هي مثيرات، تؤثر على العامل من كل النواحي بطرق سلبية لأنه كما يفسر "راشد احمد" 1992 أن الضغط هو نتيجة للتفاعل بين مسببات الضغط والخصائص الشخصية للعامل.

وتتحدد طرق وأساليب تعامل العامل مع هذه الضغوط ببعض الآليات قد تكون لا إرادية، ففي أثناء رد الفعل المرتبط بالشعور بالخطر، يستعد الجسم لمواجهة تحدي مادي متوقع، فيحتفظ بموارده من أجل مواجهة أي حدث، وهذه الحالة من الاستعداد تعني إهمال وظائف الجسم الأخرى مثل الصيانة والإصلاح ما يتلف، فالوفاة القلبية المفاجأة تحدث جزئيا بسبب الطريقة التي يبدي بها بعض الأشخاص ردود أفعالهم تجاه ظروف الإجهاد العصبي اليومي.

كما يؤثر الضغط على سير بقية أعضاء الجسم إذ أن إبداء ردود الفعل الحادة ترتبط في معظم الحالات بظاهرة منفصلة يطلق عليها التوتر الزائد المزمن Hypertension Chronic وهي عبارة عن ثبات ضغط الدم عند مستوى مرتفع في وضع الراحة، تحت هذه الشروط والأوضاع يقف العامل عاجزا أمام القيام بعمله على أحسن وجه، وبالتالي يكون عرضة للحوادث سواء كان ذلك بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

## 1- أثر الضغوط النفسية:

يعتبر وقوع العامل في الحادث انعكاسا للمكونات المعرفية التي يكونها العامل عن بعض الأشياء، إذ يقوم هذا الأخير بتقييم الامتيازات التي يحصل عليها من خلال قيامه بعمله، والفوائد المعنوية المتحصل عليها من خلال الأهداف التي كان قد رسمها لهذا المنصب، حيث يرى كل من بارون Baron و موبينغ Mowbing أن الضغط عملية إدراكية وحصيلة لمدى أهمية الموقف حسب الإدراكات الذاتية للعامل، كما يعتبر الضغط بأنه عملية تكيف قدرات الفرد مع موقف معين، حيث قام هيرسي (Hersey, 1936) ببحث حول أثر الحالة الانفعالية للعامل ونتائجها، فوجد أنها مرتبطة بحوادث العمل، وهي تعتبر حالة انفعالية مكتسبة Lowémotion states حيث تتصف بالحزن والخوف والشك في قدراته، ونظرة الآخر له، كما تتسم بالغضب.

ويوضح "هيرسي" في هذا الشأن أن هذه الحالة تمنع العامل من استخدام إمكانياته الخاصة في معالجة المواقف التي يتعرض لها بكفاءة مناسبة، إذ يؤدي التعرض المستمر والشديد للضغوط إلى الاضطرابات، مما يدفع بالعامل إلى إهدار طاقة كبيرة لمواجهة هذا الضغط، وحين تنفذ طاقة العامل، تصدر عنه ردود أفعال سلبية مؤدية بدورها إلى الأخطاء أثناء قيامه بعمله أو إلى الوقوع في حوادث العمل، وقد تصل نتائج هذه الأخطاء إلى إصابات واختلاف كبيرين في منصب العمل.

قد تتسبب حركة تبدو عادية، أو تبدأ حوادث العمل بسلوكات بسيطة لتصل إلى الحوادث، فالضغط يؤدي إلى اختلال السلوك، وبالتالي ينتج عن ذلك عدم الاستقرار والأمن، إضافة إلى الشعور بالتفاهة للحياة مع رفض مشاركة الآخرين في أفكارهم ونشاطهم.

فالضغط المهني يتطلب استعدادات توافقية من طرف العامل حتى لا يتعرض إلى ردود أفعال انفعالية وعضوية وعقلية قوية، فالاستجابة للضغوط لا تتوقف على جهاز العضوية، لكن يزداد تأثيرها على الوظائف المعرفية، وهذا لأنها ذات علاقة بالأفكار التي يبنها الفرد عن مكان عمله، وعن طبيعة المحيط الذي يتفاعل معه. كما تلعب التوقعات التي يكونها العامل عن

المجهودات التي يقدمها في شغله، مقابل ما يحصل عليه للقيام بهذا العمل، كل هذه العناصر تتحول إلى ضغوطات إذا أستاذ العامل من سوء تعامل المنظمة معه يحدث في بعض الحالات أن يحاول العامل جاهدا العمل بهدوء وبدون مشاكل، لكنه يفاجئ بصعوبات وعراقيل تواجهه، وعلى كل تفكيره، فالضغوط هي أحداثا تتحدى الفرد وتتطلب منه التكيف الفيزيولوجي أو المعرفي، فالخيط المهني الذي يعمل فيه العامل - مهما كان منصب عمله يعتبره مصدر سعادته ورضاه المعنوي والمادي، فأى تقصير في حق العامل صادر من طرف هذا المحيط، يؤثر لا محالة فيه، مؤديا بذلك إلى شعوره بالاغتراب عن مكان عمله، وبالتالي يستاء محاولا بذلك الابتعاد عنه، فالشخص سيء التوافق لا يتغيب كثيرا فقط، لكن يبدو أيضا أنه تكون له إصابات أكثر، ومشاكل تتعلق بمخالفة النظام، ومشاكل تؤثر على انتظام العمل. (فرشان، و(ب)- ت:478).

## 2: أثر الاغتراب (Alienation):

يطلق على الشخص المغترب أسماء كثيرة مثل: الغريب أو الوحيد وسط الزحام، وتتحدد أبعاد الاغتراب فيما يلي:

أ- العجز: يعني أن يتوقع الفرد أنه لن يستطيع تحقيق ما يريد من مكافأة أو تعزيز، وذلك لاعتقاده أنه عاجز عن تحديد مسار الأحداث أو تحديد النتائج التي تنشأ نتيجة لهذه الأحداث.

ب- اللامعنى: يعني توقع الفرد أنه لا يستطيع التنبؤ بالنتائج المستقبلية للسلوك، حيث يرى أن الحياة تسير وفق منطق غير معقول، وأن المستقبل سلسلة من الألغاز، ولهذا لا يعرف ماذا يريد من الحياة.

ج- اللامعيارية: تعني انهيار المعايير، وعدم وجود قيم ثابتة للموضوع الواحد بل توجد القيمة ونقيضها لنفس الموضوع، وتصبح الغاية عند الفرد تبرر الوسيلة.

د- العزلة الاجتماعية: تعني سوء التكيف لدى الفرد بسبب عدم انتمائه إلى الجماعة ومن ثم يشعر أنه وحيد ومنفصل عن مجتمعه وعن عالمه.

هـ - هجران الذات: يعنى الاغتراب عن الذات، أن يفقد الفرد المعزى الذاتي والجوهري للعمل الذي يؤديه وما يصاحبه من شعور بالفخر

و - التشاؤم: وهو إحساس الفرد بعدم الطمأنينة وتوقع الفشل وسوء الحظ في كل شيء وإحساسه بالخطر ويبدو المستقبل أمامه كغيبا موحشا.

ز - التشيؤ: وهو إحساس الفرد بأنه يعامل كما لو كان شيئا وليس ذاتا أو كيانا مستقلا، فهو يعيش ناقدا لشخصيته مسلوب الإرادة (السيد، 2001: 19)

كما أشار "كوفيل" أيضا، أن العوامل الاقتصادية والتكنولوجية في المجتمع الصناعي تسهم في اضطراب الشخصية، فظروف العمل السيئة تعوق النمو السوي للشخصية لأنها تحمل على الإقلال من قيمة الذات، وتشعر الفرد بالإحباط الشديد ولا تعطيه إلا وقتاً ضيقاً للترويح عن النفس أو للحياة الأسرية، كما أن السكن في الأحياء الفقيرة التي تنشأ حول المناطق الصناعية تسهم بدورها في اضطراب الشخصية، وكذلك إن ازدياد عدد الأمهات العاملات يقلل من مصدر للحب والأمن ونمو الشخصية (جودت، 2006)

وقد ورد في التقرير الصادر عن منظمة العمل الدولية أن هذه الأخيرة استتكرت الواقع الذي أدى إلى تزايد ضحايا حوادث العمل ليصل إلى (270) مليون عامل، إضافة إلى (160) مصاب بالأمراض المهنية، أما الوفيات فتجاوزت (02 مليون) عامل سنويا، فالعمل يقتل يوميا (05) آلاف شخص. (قالية، 2012 : 08)

يذكر جودت ناصر أن نتائج البحوث في ميدان الأمن الصناعي تتفق على أن (60%) على الأقل من الحوادث ترجع أسبابها الرئيسية إلى عيوب أو ضعف في الشخصية ، كما أن أغلب المستهدفين للحوادث يكثرون من الغياب بدون إذن ويشكون من أمراض وهمية لا أساس عضويًا لها ، بل أسبابها نفسية محضة، وكما يبدو أن من يتورطون في حوادث العمل بصفة متكررة ويعانون، لأنهم مرضى إما بأمراض نفسية أو عقلية، أو ضعاف عقول، أو يعانون من اضطراب نفسي، وفي الأحوال كافة جميعهم لهم طراز خاص من الشخصيات، تتصف بعدم النضج الانفعالي، وبالتهور والصراع النفسي، والسرحان، والثورة ضد السلطة، أو بمعنى آخر

فإن شخصياتهم غير متكاملة وغير ناضجة، وغير مترنة، وسيؤدي علاجهم نفسياً إلى نقص كبير في معدل الحوادث التي تحدث لهم بعد العلاج. (جودت، م: 2006).

وقد جاء في تقرير للمكتب الدولي للعمل لسنة 2000 إن الصحة العقلية في عالم الشغل هي في خطر، حيث يرى التقرير أن العمال يعانون من الضغط المهني ويعانون من القلق لدرجة أنهم يغادرون مكان عملهم. كما تبين من دراسات في فيلندا في 2000 أن 50 % من طبقة العمال تعاني من أعراض القلق والضغط وحالات الانهيار واضطرابات النوم. أما في ألمانيا فقد تبين في إحصائيات (2002) أن 7% من العمال الذين يسارعون للتقاعد المبكر يعانون من أعراض عصبية. (فرشان، ب-ت): 468).

#### رابعاً: ثنائية الذات والموضوع ودورها في تشكيل جودة الحياة لدى العامل:

بحسب مايوو (Mayo) فإن الفرد داخل التنظيم يعمل كعنصر في جماعة وأنه جد حساس للعقوبات والمكافآت لباقي عناصر جماعته حيث أن المعاملة وغيرها من العوامل الغير مادية والرفع من الروح المعنوية هي من المؤشرات على الدافعية للأداء.

وفي سياق متصل حدّد ماسلو (Maslow) الحاجات الإنسانية في خمسة مستويات تتمشى مع مبدأ التوازن ووضعها في ترتيب هرمي عند قاعدته الحاجات الفسيولوجية الأساسية وعند قمته حاجات تحقيق الذات وهذه الحاجات هي: (الفسيولوجية- الحاجة إلى الأمن- الحاجة إلى تحقيق الذات- الحاجة إلى المعرفة- الحاجة إلى تحقيق الذات)، ويعتقد ماسلو أن الأفراد الذين يتمتعون بصحة نفسية جيدة هم القادرون على الانتقال صعوداً في سلمه الهرمي انطلاقاً من تحقيق الحاجات الفسيولوجية إلى تحقيق الذات العليا مروراً بتحقيق الحاجات الأمنية والاجتماعية وحاجات اعتبار الذات الفردية.

وقد وضعاً كلاً من "ماسلو" و"تليمان" قائمة بالصفات التي يتصف بها الشخص السوي وهذه الصفات هي:

الشعور بدرجة معقولة من الأمن والطمأنينة، درجة معقولة من فهم الذات، أهداف واقعية في الحياة، اتصال فعال بالواقع، تكامل وثبات في الشخصية، القدرة على التعلم من

الخبرة، تلقائية مناسبة، انفعالية معقولة القدرة على إشباع حاجات الجماعة مع درجة معقولة من المحافظة على الفردية (جودت، 2006).

ويحتاج التطبيق الإداري لنظرية تدرج الحاجات إلى التعرف بواسطة المدير، أو المنظمة على تلك الحاجات غير المشبعة، و بما أن الحاجات الغير مشبعة هي الحاجات التي تعمل كدوافع للسلوك وحب على المدير، أو المنظمات أن تستغل هذه الفرصة لتوجيه ذلك السلوك الدافعي لمصلحة الإدارة، و أيضا من خلال تقديم الحوافز التي تشبع بها هذه، الحاجات و ربط إشباعها بأداء مطلق بأمن العاملين وبالرغم من عمومية هذه النظرية إلا أنها لا تنطبق على كل الحالات الخاصة بل أنها فقط تفسر جزء كبير من السلوك الإنساني، أما عند تطبيقها على حالات خاصة فقد نجد صعوبة في تطبيقها و يمكن إيجاز الانتقادات الموجهة إلى هذه النظرية فيما يلي:

أ- تفترض النظرية ترتيبا و تدرجا للحاجات، إلا أن بعض الناس قد يختلف مع النظرية في ترتيبهم لهذه الحاجات ، مثلا الفنان و الشخص المبدع قد يبدأ السلم من الحاجة إلى تحقيق الذات، و قد يهتم الآخريين بالحاجات الإجتماعية .

ب - قد يصير بعض الناس على مزيد من الإشباع لحاجة معينة بالرغم من إشباعها بالفعل .

ج - لم تهتم النظرية بتحديد حجم الإشباع اللازم للانتقال إلى الحاجة الأعلى منها مباشرة، بل إنها افترضت أن هناك إشباع.

د - تفترض النظرية أننا ننتقل من إشباع إحدى الحاجات إلى إشباع حاجة أخرى فور، إشباع الحاجة الأدنى وفي واقع الأمر فإننا نقوم بإشباع أكثر من حاجة في نفس الوقت كما أن الحاجات غير المهمة لعامل ما في وقت معين قد تصبح مهمة في وقت آخر، وما كان مهما اليوم قد يصبح ثانويا غدا.

كما قد يكون لهذه الجماعة تأثير في تغيير حاجته، و تغيير القدر الذي يكفي لإشباعها فالعامل الجديد الذي يلتحق بالمنظمة قد لا يريد في البداية أكثر من وظيفة ثابتة و أجر معقول، و لكن بعد مرور فترة زمنية قد تستجد عنده حاجات أخرى نتيجة احتكاكه

بعمال آخرين ، فقد يريد أن يحصل على تقدير رئيسه أو احترام زملائه، أو يثبت قدراته للعاملين معه ، قد يتغير أيضا بالقدر الذي يكفي لإشباع هذه الحاجات ، فالأجر الذي كان يراه كافيا عند التحاقه لأول مرة بالمنظمة، يراه بعد مدة زمنية غير كاف و يرغب في أجر أعلى (بووذن، 2007، 109)

وفي جانب آخر إذا لم تشبع حاجات الفرد في بعدها العلائقي يشعر الفرد بالاغتراب والوحدة كذلك، يقول ماسلو (Maslow) "إن عدم إشباع الحاجات الأساسية المتمثلة في الأمن والحماية، الانتماء، والحب والإحترام، واحترام الذات، والهوية وتحقيق الذات ينتج العلة والمرض، أي أنه يورث ما يسمى بأنواع العصاب والذهان. كما أن من أبعاد الشعور بالاغتراب اللامعيارية وانعدام الدور الاجتماعي والنظرة السلبية للذات والعالم والمستقبل واللامعنى للفرد من حيث أهدافه في الحياة، وقمة الهرم في تصنيف الحاجات لدى "ماسلو" يقع عند تحقيق الذات والمقصود به أن لكل فرد هدف في الحياة يود تحقيقه يتسع نطاقه باتساع ثقافة الفرد والمستوى المهني له ومستوى تعلمه وخبرته ولا يقف عند مرحلة معينة، كما لاحظ "ماسلو" أن حاجات الأفراد ورغباتهم تختلف من شخص لآخر حسب المتغيرات النفسية والاجتماعية والاقتصادية والبيئية فالحاجة السائدة لدى الفرد هي التي تسود وهي الأولى بالإشباع.

يشير فروم (Fromm) إلى أن العمل ليس وسيلة فقط، بل هو الشكل الذي يتخذه الفرد لتأكيد ذاته، وشرطا أوليا لوجوده الاجتماعي. إن العمل هو المحرر العظيم للإنسان، إن الإنسان يبدأ تاريخه، تاريخه الإنساني الحقيقي، عندما يبدأ يعمل، ولحظة يبدأ يعمل، ويخرج من وحدة بدائية مع الطبيعة، وفي صيرورة النأي بنفسه عن الطبيعة، في صيرورة تحوله إلى الشخص الذي يغيّر الطبيعة، يغيّر نفسه يصبح خالقا، بدلا من كونه جزء من الطبيعة، يطور الإنسان قدرات العقل، قدرات الفن، يطور القدرة على التعبير فيما يخص العلاقة مع الطبيعة، ويطور ذاته كفرد في هذه الطبيعة (فروم، 2013: 49)

وقد حدّد "فروم" الحاجات الإنسانية في خمسة حاجات أساسية تعتبر مفاتيح التحليل النفسي للوضع الإنسان وهي: (الحاجة إلى التواصل والارتباط- الحاجة إلى الإبداعية والابتكار- الحاجة إلى الهوية- الحاجة إلى إطار للتوجيه والإخلاص). ويؤكد أن هذه الحاجات الخمس هي مترابطة فيما بينها، وأن الفشل في إشباع هذه الحاجات فالنتيجة هي الجنون، وإن أشبعت بطريقة غير مرضية فالنتيجة هي العصاب.

كما يعتقد هولاند (Holland) أن النمو المهني غير السليم قد يكون نتيجة لواحد من خمسة أسباب هي:

- خبرات غير كافية لاكتساب ميول وكفاءات محددة وإدراك جيد للذات.
- خبرات غير كافية للتعلم عن بيئات العمل أو معرفتها.
- خبرات غامضة أو متناقضة عن الميول أو الكفاءات أو الخصائص الشخصية.
- معلومات غامضة أو متناقضة عن بيئات العمل.
- عدم وجود المعلومات عن الذات أو الثقة الضرورية لترجمة الخصائص الشخصية إلى فرص وظيفية ( شيخخي , م، 2014: 38)

وهذا لا يعني أن يكون الشخص السوي نموذجاً كاملاً من كل هذه الصفات، فقد يكون متخلفاً إلى حد ما في أحدها أو أكثر، ولكنه يكون في أغلبها على درجة معقولة من الكفاية. إن العمل يحقق الرضا المنشود، والكفاية الإنتاجية إذا تحقق إشباع حاجات العاملين التي تتضمن ما يلي:

- الحاجة إلى جعل العمل ملائماً لقدرات العاملين.- الحاجات إلى تنمية شخصية العامل.-
- الحاجات إلى النجاح بتعرف العامل على أهداف عمله. الحاجات المادية بسلامة الجسم، وظروف العمل المادي.- الحاجة إلى الأمن والاستمرار العمل واعتبار العمل قوة عاملة وليست قوة متصارعة.- الحاجة إلى الانتمائية للمصنع بشعور العامل بالفخر والاعتزاز بمؤسسته.-
- الحاجة إلى الشعور بقيمة وأهمية العامل، ويتحقق بالتطبيق الديمقراطي.- الحاجة إلى شعور العامل بفعاليته في المؤسسة، باطلاعه على ما يجري بها.- الحاجة إلى إبعاد التوترات الانفعالية،

وتثبيت الاتزان الانفعالي بتكوين أنشطة رياضية وترفيهية. أما إذا اختلفت دوافع الفرد، أو لم تشبع حاجاته في المؤسسة يشعر العامل بالإحباط وعدم الرضا (شيخي، م، 2014: 24).

### المراجع:

- 1- الجمهورية الجزائرية (2006)، القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، أمر رقم 06-03 مؤرّخ في 19 جمادى الثانية عام 1427، الموافق 15 يوليو سنة 2006.
- 2- السيد، فاروق عثمان(2001)، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط01، القاهرة: دار الفكر العربي، مصر.
- 3- الضامن، منذر عبد الحميد(2006)، " قيم العمل ودورها في جودة الحياة لدى طلبة جامعة السلطان قابوس"، ورقة عمل لندوة علم النفس وجودة الحياة، جامعة السلطان قابوس، مسقط، 17-19 ديسمبر 2006، سلطنة عمان.
- 4- بهاوي، محمد(2013) "رهانات المنظومة التربوية وجودة الموارد البشرية"، مجلة عالم التربية، ج01، 2013، المغرب.
- 5- بووذن، نبيلة(2007)، محددات الرضا الوظيفي لدي العامل الجزائري في إطار نظرية ماكلياند للدافعية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة محمود منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 6- جودت، محمد ناصر(2006)، " الأمراض النفسية وأثرها على السلوك الوظيفي"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد10، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- 7- سليمان شاهر، خالد(2007)، قياس جودة الحياة لدى عينة من طلاب جامعة تبوك بالمملكة العربية السعودية وتأثير بعض المتغيرات عليها، مجلة رسالة الخليج العربي، العدد (117)، السعودية.
- 8- شيخي، مريم(2014)، طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة، رسالة ماجستير غير منشورة، شعبة علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.

- 9- فرشان، الويزة(2011)"أثر الضغط علي حوادث العمل" الملتقي الدولي حول المعاناة في العمل جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر،(ب- ت).
- 11- فروم، إريك(2009)، المجتمع السوي، ترجمة:محمود منقذ الهاشمي. دمشق:الهيئة العامة السورية للكتاب.
- 10- فروم، إريك(2013)، مساهمة في علوم الإنسان، الصحة النفسية للمجتمع المعاصر، ترجمة:محمد حبيب، دار الحوار للنشر والتوزيع، سوريا.
- 11- قالية، فيروز(2012) الحماية القانونية للعامل من الأخطار المهنية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.
- 12- الانترنت نص تحت عنوان " الحق في العمل وحقوق العامل، متاح على الموقع : [www1.umn.edu/humanrts/arab/M10.pdf](http://www1.umn.edu/humanrts/arab/M10.pdf)، تم الإطلاع بتاريخ: 17/ نوفمبر/ 2014م، الساعة 20 و 24د.

- 13- American psychological association.(2015). dictionary of psychology, second edition, printed in the united states of America.
- 14-Djilti M. S. (1990). Comprendre le marketing, Berti éditions.
- 15- Joseph Sirgy.(2012).The Psychology of Quality of Life, Second Edition, Springer Dordrecht Heidelberg New York, London.