

تفعيل آليات الإرشاد النفسي لرفع مستوى الصحة النفسية للعمال داخل المؤسسة الاقتصادية

د. بن رمضان سامية أستاذة محاضرة-1- /جامعة عباس لغرور خنشلة

ملخص

تتناول في هذه الورقة البحثية موضوع آليات تفعيل الإرشاد النفسي لرفع مستوى الصحة النفسية للعامل داخل المؤسسة الاقتصادية ونعني بها قياس مستوى رضاه عن عمله ومشرفيه وتكوينه ومستوى إحساسه بالشعور بالأمن والسعادة في حياته المهنية، وتوفره على بيئة مادية ومناخ عمل صحي، وما يتضمنه من شروط نفسية وصحية، وكيفية تكيف العامل وفق هذه الشروط ومع كل متغيرات الحياة المهنية لتحقيق النجاح وزيادة الأداء وتحقيق الفعالية الاقتصادية باعتباره من مفردات جودة العملية المهنية.

كما نحاول الكشف عن العلاقة المتبادلة بين العامل والمكلفين بالإرشاد النفسي داخل المؤسسة أي تحقيق نوعية الحياة المهنية في بعدها النفسي والصحي ومدى تأثر كل منهما بالآخر، وتحقيق مستوى معين من الصحة النفسية والرفاهية في العمل مما يتطلب من المؤسسة توفير الإرشاد النفسي للعامل لتقديم منتج يتميز بالجودة ويخدم المجتمع.

الكلمات المفتاحية: العمل ؛ الإرشاد النفسي؛ المرشد؛ الصحة النفسية ؛

Summary

In this paper we discuss the mechanisms of activating psychological guidance to raise the level of mental health of the worker within the economic institution and we mean by measuring the level of satisfaction with his work and supervisors and composition and the level of his sense of security and happiness in his professional life, and provide a physical environment and a healthy working environment, , How to adapt the worker in accordance with these conditions and with all the variables of professional life to achieve success and increase performance and economic efficiency as a vocabulary of quality of the professional process.

We also try to uncover the mutual relationship between the worker and those who are assigned to the psychological guidance within the institution, ie to achieve the quality of professional life in the psychological and health dimensions and the extent of their impact on each other, and to achieve a certain level of mental health and welfare in the work, which requires the institution to provide psychological guidance to the worker to provide a product of quality and serves the society.

Keywords: work, psychological counseling, leader, mental health.

مقدمة:

شكل موضوع الصحة النفسية والإرشاد النفسي داخل المؤسسات ضرورة من ضروريات الحياة المهنية، وموضوع مهم من خلال اهتمام جميع الباحثين في مجال علم الاجتماع وعلم النفس به لما له من أهمية بالنسبة للمجتمع والفرد. فتحقيق الراحة النفسية والرضا عن الظروف التنظيمية والفيزيائية التي يعمل بها العامل تعد دافع لزيادة الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاج باعتبار أن الفرد من

أدوات الإنتاج، واهم عنصر في المؤسسة، والدعامة الحقيقية التي تستند إليها المؤسسات. فهو مصدر الفكر والعمل والتطوير، لذلك تعمل المؤسسات على تقديم الاهتمام والعناية اللازمة له والحرص على تدريبه وإكسابه المهارات والمختلفة من أجل رفع كفاءته وقدرته في العمل.

ولكي يقوم العامل بواجباته المخولة له من طرف المؤسسة لا بد أن يتمتع بصحة نفسية وجسمية جيدة خالية من الاضطرابات التي قد تؤثر بشكل سلبي على عطائه. ذلك أن الأمراض النفسية تقف كعائق أمام إنتاجية العامل وتترك آثاراً مأساوية عليه وعلى المؤسسة، إذ أن هناك كثير من المشاكل التي يواجهها العمال وتؤثر في الصحة النفسية لهم والانسجام النفسي والاجتماعي بالعمل وفي هذا الإطار نجد المؤسسة تحاول حل هذه المشاكل والتقليل منها من خلال آليات الإرشاد النفسي والتي تعمل على تقديم النصح والإرشاد للعامل من الجانب النفسي لتحقيق الرضا عن الحياة والسعادة والاستقرار النفسي، وخلق علاقة توافق مع البيئة المهنية أين يتحصل العامل على الإشباع اللازم.

ونظراً لأهمية الإرشاد النفسي في رفع مستوى الصحة النفسية للعمال نجد الكثير من الدراسات التي أثبتت أن موضوع الإرشاد النفسي والصحة النفسية له دور كبير في زيادة الإنتاج فهي أساس التوافق والكفاية ومن بين هذه الدراسات ما تناولت موضوع الإرشاد النفسي والصحة النفسية في الوطن العربي ودراسات أيضاً في العلاج النفسي وما يقدمه المرشد داخل المؤسسة المهنية من إيصال الفرد إلى حالة التوافق الشخصي والاجتماعي والصحة النفسية. وحتى يتحصل الفرد على الصحة النفسية التي توصله إلى السعادة فعليه التحلي بصحة نفسية ويكون متوافقاً (شخصياً واجتماعياً) وعدم حدوث ذلك يؤدي به إلى الإخفاق. ولهذا يجب أن يكون الإرشاد النفسي وسيلة مساعدة للفرد على رفع مستوى الصحة النفسية لديه وتحقيق التوافق والسعادة كما يهتم بالجانب النفسي والاجتماعي والانفعالي والشعور بالرضا عن نوعية الحياة المهنية. ومن هذا المنطلق نحاول طرح التساؤل التالي: كيف يتم تفعيل آليات الإرشاد النفسي داخل المؤسسات الاقتصادية لرفع مستوى الصحة النفسية للعامل من منظور سوسيو-نفسى؟

وفي هذا الإطار قمنا بالإجابة عن السؤال المطروح سابقاً من خلال المحاور التالية:

أولاً- تحديد المفاهيم الأساسية

1- العمل

يعرف عالم الاجتماع برودون العمل بأنه " قدرة الإنسان المنطقية اتجاه العوامل المادية، فكل ما في العالم، وما في الإنسان من قدرة على الإبداع تتمثل في العمل" (حنفي عوض، 1996، 18)، والعمل لا يغدوا أن يكون وسيلة أو أداة، ولهذا يتحتم إدارته كوسيلة، وتنظيمه كطريقة، واكتماله كأداة ليكون الإبداع غايته. أما التعريف الاقتصادي فيشير حسب "مارشال" أنه الجهد الذي يبذله الإنسان بغرض الكسب على وجه العموم، ويعرفه في نفس الوقت بأنه الجهد العقلي والبدني المبذول بشكل جزئي أو كلي لغرض نافع غير التسلية التي قد تستمد من العمل" (حنفي عوض، 1996، 19)، إلى أنه أحد العناصر الأساسية في الإنتاج.

2- الإرشاد النفسي

ترجمة كلمة الإرشاد إلى الفعل رشد أي اهتدى وأرشده أي خداه والإرشاد من الفعل ارشد، يرشد، إرشاداً، والرشد هو إصلاح وإصابة الصواب خلافاً للغي والضلال. ويرشد الأستاذ الطالب: وجهه إلى طريق الصواب ودله عليه(المعجم العربي الأساسي، 1988، 524)

ويعني الإرشاد النفسي "العملية الرئيسية ي خدمات التوجيه النفسي ويشمل الإرشاد إلى العلاج النفسي ، وهو عبارة عن إرشاد فردي أي وجهها لوجه وجماعي وهو يمثل الجزء العملي في ميدان التوجيه، وقد يكون مباشر، أو غير مباشر " (الفرخ وتيم،13،1999) وعليه الإرشاد النفسي يؤمن بالفروق الفردية للأفراد ويستخدم كل الوسائل لفهم وتحليل قدرات وأفعال الفرد وحل مشكلاته وتكون وسيلة ذلك هي المقابلة.

ويتضح من خلال التعريفات المختلفة للإرشاد بأنه الاهتمام والعناية بالفرد وتهيئة الظروف المناسبة وتوظيفها لتحقيق التطور والنمو المتكامل له من خلال برامج مهنية، عملية، تعليمية، متخصصة، ومنظمة تقدم له لمساعدته على مواجهة الصعوبات والمشكلات والتخلص منها والسيطرة عليها.

وبذلك فإن الإرشاد عملية تعليمية متخصصة يقوم خلالها الأخصائي الاجتماعي أو النفسي بمساعدة الفرد على النمو الإيجابي في جميع المجالات، إضافة إلى مساعدته على اتخاذ القرارات المناسبة وفقاً لقدراته واستعداداته وميوله، واستغلال جميع طاقاته ومواهبه وتوظيفها للتوظيف المناسب لتحقيق التوافق والتطور والنمو.

2-1- المرشد

يعرف روشلان المرشد بأنه "الشخص المسؤول عن تنفيذ عملية التوجيه المدرسي والمهني وهو مختص في التوجيه ويعتبر اقدر الناس على جمع كافة المعلومات التي تخص الطالب أو استغلالها أحسن استغلال بغرض توجيه ذلك بالاعتماد على مبادئ وتقنيات علم النفس" (Rochlin.M .1971. 7)

*العلاقة بين الإرشاد النفسي والتوجيه

-الإرشاد النفسي هو :علاقة المرشد بفرد واحد (العميل) يأتي للمساعدة وليس العلاج، بينما التوجيه: علاقة بين المرشد ومجموعة من الأفراد لمساعدتهم في اكتشاف قدراتهم وإمكاناتهم لزيادة فعاليتهم وزيادة إنتاجهم(محمود عكاشة،1999، 25)

-كثيرا ما يكون الإرشاد النفسي لاحقا لعملية التوجيه خاصة عند بدا العمل بالنسبة للعامل فتقدم لهم توجيهات حول العمل وظروفه كتوعية ثم إجراء الاختبار من طرف المرشد النفسي.

-الإرشاد النفسي كوسيلة وقاية علاجية تتطلب التخصص بينما التوجيه كوسيلة إعلامية لذلك هي تسبق الإرشاد.

3- الصحة النفسية

يمكن تعريف الصحة النفسية بأنها "الشرط أو الشروط اللازم توفرها حتى يتم التكيف بين المرء نفسه وكذلك بينه وبين العالم الخارجي، تكيفا يؤدي إلى أقصى ما يمكن من الكفاية والسعادة لكل من الفرد والمجتمع الذي ينتمي إليه هذا الفرد " (عبد العزيز القوسي، 1952، ص6)، ونعني هنا أن الصحة النفسية تؤكد على العلاقة بين الفرد والبيئة وان يكون متوافقا نفسيا(شخصيا وانفعاليا واجتماعيا أي مع نفسه ومع بيئته)، ويشعر بالسعادة مع نفسه، ومع الآخرين.

ويمكن أن نستخلص أن الصحة النفسية تعني شعور الفرد بالراحة النفسية والانفعالية والشخصية والانسجام مع الذات والآخرين، ويتوافق في عمله وأسرته ومجتمعه. ويكون قادرا على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وإمكاناته إلى أقصى حد ممكن ويكون قادرا على مواجهة مطالب الحياة

ثانيا- خصائص ومهام المرشد النفسي

1- الخصائص الأساسية

لقد توصل معظم الباحثين عن خصائص المرشد إلى خلاصة تفيد أن السمات التي تميزه عن غيره وتوجه سلوكه ترد عن عوامل فطرية إلى جانب خبرات متعلمة ومكتسبة أسهمت في تكوينها. وما يهمننا في هذه الدراسة وجود هذه الخصائص وتأصيلها في المرشد حتى تدعم مساعدته الفعالة وتأثيره الايجابي في إنماء شخصية المسترشد وتطورها. وما يمكن الإشارة إليه أن هذه الخصائص تمس كل المرشدين النفسانيين والتربويين والاجتماعيين وفي جميع ميادين عملهم متشابهة ويمكن تصنيف الخصائص التالية:

1-1-الخصائص الذاتية والأخلاقية:

تتوقف قدرة المرشد على تهذيب ذاته، وتربية نفسه على أخلاق مجتمعه، ومبادئه الأخلاقية على مقدار صدقه مع نفسه أولاً، وكذلك الاعتراف بالقصور والعجز عندما يقدم على ممارسة عمل من الأعمال ويصاب بالفشل. كما أن حب الذات والرغبة في الظهور والسعي إلى تحقيق المكاسب بصرف النظر عن مشروعية الطرق المختارة لها تشكل عوامل أساسية لفشلها في المهام الموكلة إليه، وينحرف عن أهدافه المهنية، فعليه أن يحب الناس والقدرة على استيعاب مشاكلهم.

وما يقال عن الذات وأخلاق المرشد يقال في مسائل الوفاء والأمانة، فعلى المرشد أن يتحلى بالأخلاق الإسلامية قولاً وعملاً وان يكون قدوة حسنة في الصبر والأمانة أي يكون أمين لما يكتسبه من معارف، ومعلومات تتصل بحياة العملاء الذين يشرف عليهم فكل المعلومات التي يحصل عليها هي بمثابة معلومات سرية لا يجوز استخدامها في غير الموقع التي وجدت من أجلها (أبو عبا ونيازي، 2000، 16)

1-2- الخصائص الاجتماعية والمهنية:

القدرة على التعاون في العمل مع الآخرين، أين يبرز أثر الصفات الاجتماعية التي يتميز بها المرشد في طبيعة تفاعله مع الآخرين وفي الصلات التي يقيمها معهم، وتكمن أهميتها في كونها تحدد مدى تقبله للممارسات والأفعال التي تصدر عن الآخرين، القدرة على فهم المسترشد، والتعاطف والتماس العذر لهم، والرفقة والإخلاص، والتي قد يكون من شأنها أن تعيق أداء الجماعة وتحول دون تحقيق أهدافها، فقدرة المرشد على استيعاب الآخرين وامتصاص مظاهر العنف والغضب والانفعال التي تبدو في سلوكهم، والبحث عن عوامل استقرارهم، وتعزيز عوامل الثقة والاطمئنان كل ذلك ضروري للقيام بالعملية الإرشادية كما هو مخطط لها، وعليه أن يبحث دائماً عن الوسائل التي تمكنه من التفاعل الايجابي والبناء مع الآخرين، ولذلك عليه أن يكون اجتماعياً بالمعنى الواسع لهذه الكلمة. ومن أهم الصفات التي يتميز بها هنا (القدرة على فهم الأفراد وعلى التعامل مع الآخرين، والاستماع والفهم وأخيراً الصبر والحلم وضبط النفس وتحمل المسؤولية). (أبو عبا ونيازي، 2000، 36)

1-3- الخصائص العملية:

التجاوب والتركيز على المشكلة التي تقلق المسترشد، فيجب أن يتصف عمل المرشد ببعد علمي واضح، فهو يبحث، ويعالج، ويدرس مشكلة محددة أو مجموعة مشكلات. وقد يأخذ موضوع

البحث أو الدراسة شكلا فرديا، وقد يأخذ شكل جماعي يخص فئة. لذلك على الأخصائي أن ينمي في ذاته مجموعة من السمات العملية التي تساعده على التحليل الواقعي والموضوعي وعلى سبيل المثال: (أبو عباة ونيازي، 2000، 37)

-التحلي بالاحترام والمشاركة في العلاقة الإرشادية في العمل.

-أن يتصف بالقدرة على الإصغاء والقدرة على الاستجابة لتشخيص المشكلة وان يكون له القدرة على الملاحظة للمشكلات التي تجابهه في عمله لأن القدرة على الملاحظة للقضايا والمشكلات تعد بنظر بعضهم تفصيلات جزئية لا معني لها. إذ يتمكن من خلالها الدخول إلى طبيعة المشكلة ومواجهتها.

-التحلي بالصبر والموضوعية في العمل ومساعدة المسترشد حيث تشكل الموضوعية واحدة من الصفات الهامة، والضرورية للمرشد، فهو يشغل مواقع اجتماعية عديدة يتبادل من خلالها المنافع مع الآخرين، ويترتب على هذا التنوع في المواقف والأدوار تنوعا آخر في الضغوط الاجتماعية التي يمكن أن تمارس معه.

-ويعد الشك المنهجي ضرورة من ضروريات المهنة، وأساسا من الأساسيات التي يبني عليها نظام العمل. فعلي الأخصائي الأخذ بكل الاحتمالات الممكنة عند معالجة مشكلة أو قضية، وأن لا يعتمد على الأقاويل بل أن يتحقق من ذلك عمليا. ومن خلال دراسة علمية تحليلية مستفيضة. وغني بالقول أن شخصية المرشد لا تفيد فقط في نجاح عمله الإرشادي في إطار الصفات التي يقدمها، بل تتعدى إلى التأثير الايجابي في شخصية المسترشد.

2- مهام المرشد النفسي:

ويتطلع العاملون في مجال التوجيه والإرشاد على وجه الخصوص إلى أن يقوم الأخصائي النفسي بمهامه على أكمل وجه سعياً لتقديم خدمات إرشادية مميزة لمساعدة للفرد على تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي والمهني والتقليل من أي صعوبات أو معوقات قد تنشأ لديه ، ويقدم الأخصائي النفسي الإرشاد كإجرائي عملي يقوم فيها المرشد من خلال تلك العملية بما بمساعدة العامل على فهم ذاته ومعرفة قدراته وإمكاناته، والتبصير بمشكلاته ومواجهتها وتنمية سلوكه الايجابي، وتحقيق توافقه الذاتي والبيئي للوصول إلى درجة مناسبة من الصحة النفسية في ضوء مجموعة من الفنيات والمهارات المتخصصة والتي تستخدم في العملية الإرشادية(كامل عويضة،1996، 61).

كما اختلفت وجهات نظر الباحثين في تحديد المهام الرئيسية المرشد، فمنهم من قصرها على بعض المهام ومنهم من ضمنها مهاما أكثر، فنجد هذا الاتجاه: هناك اتجاه يرى أن الأدوار الرئيسية للمرشد النفسي تتضمن نوعين من الإرشاد أولهما الإرشاد الفردي والثاني الإرشاد الجماعي حيث يكون الأول:

2-1- الإرشاد الفردي: ويتم من خلال مسترشد واحدا وجها لوجه في جو يتسم بالثقة والتقبل

والتسامح والإرشاد الفردي،(محمد الشيخ، 2007، 46) ويتضمن عدة مشكلات تُوَرَق العامل:

ج- مشكلة سوء التكيف الاجتماعي: ومن هذه المشكلات الاضطرابات والقلق والغياب وقد ترجع هذه المشكلات إلى اضطراب البيئة الخارجية للعامل.

د- المشكلات السلوكية والانحرافية: ومن أمثلة هذه المشكلات الكذب والتمرد والسرقعة وتحدي

السلطة والإدارة وغيرها من مظاهر السلوك التي لا تتفق مع الضوابط القانونية والقيم والأخلاقية والمعايير الاجتماعية والمهنية لبيئة العمل والمتفق عليها وقد ترجع أسباب هذه المشكلات إلى عوامل فطرية كالاستعدادات الخاصة أو عوامل مكتسبة كالثقافة والتنشئة.

هـ- المشكلات الاقتصادية: تعتبر المشكلات الاقتصادية من المشكلات الهامة فقد يؤدي سوء الحالة الاقتصادية إلى سوء التغذية، وبالتالي إلى ظهور بعض الأمراض، والضعف الجسماني وإلى الإحساس بالنقص وانطوائه، وحرمانه من فرص الاشتراك في النشاطات المختلفة.

2-2-4- الإرشاد الجماعي : إن الإرشاد الجماعي لا يمكن أن يكون بديلا عن الإرشاد الفردي، فهناك بعض العمال الذين يستجيبون بصورة أفضل في المواقف الجماعية بينما نجد البعض الآخر يحتاج إلى رعاية فردية خاصة، ومنهم من يحتاج إلى النوعين من الإرشاد لمساعدتهم على التوافق المهني السليم، غير أن الجماعة في الإرشاد الفردي، وهذا التأثير مستمد من جانبيين، أولهما الأخصائي النفسي نفسه، والثاني هو الجماعة الإرشادية الذين يبذلون الجهد لمساعدة زميلهم، وهذا يؤدي إلى شعور أعضاء الجماعة الإرشادية بالطمأنينة أكثر من مقابلة الأخصائي وحده في الإرشاد الفردي . ومن أمثلة الحالات التي يستخدم فيها الإرشاد الجماعي كالحالات التي يستخدم معها الإرشاد الوقائي لتنمية أحد جوانب الشخصية كالاستقلالية والانتماء وروح الفريق والقيادة... وغيرها.

ويتم الإرشاد مع عدد من المسترشدين اللذين تتشابه مشكلاتهم معا في جماعات صغيرة، ويتضمن مساعدة أعضاء الفريق على التغلب على المشكلات التي تواجههم والاستفادة من الموارد البيئية المتاحة. وكذا إعداد البرامج المساعدة على توثيق العلاقة بين العمل والبيئة الخارجية كالمنزل.(محمد الشيخ، 2007، ص54)

ثالثا- أسس وأساليب العملية الإرشادية لمواجهة الأزمات داخل بيئة العمل

يواجه المرشد النفسي العديد من المشكلات المهنية والنفسية والاجتماعية التي يعاني منها العامل، وهذه المشكلات تحتاج من المرشد أسس يحاول اتخاذ الأساليب الواقية قبل وقوعها.

1- أسس العملية الإرشادية

1-1- الأسس العامة

- ثبات السلوك الإنساني ومرونته: تقوم الفكرة هنا حول أن السلوك الإنساني ثابت نسبيا بما أن سلوكه الحاضر يشبه سلوكه في الماضي وعليه يمكن التنبؤ بسلوكه في المستقبل إلى حد ما. ورغم من ثباته إلا انه مرن وقابل للتعديل وفق قوانين التعلم النسبي شكل على أساسها السلوك(الفرخ وتيم، 1999، ص34)

- السلوك الإنساني الفردي- الجماعي: يجب التسليم بفردية السلوك فكل فرد له سلوك خاص به وعلى المرشد الانتباه لذلك فهو أساس لنجاح الإرشاد. كما يتميز سلوكه بالتشابه مع سلوك الجماعة التي يعيش معها ويكتسب منها المعايير التي تحدد أدوار الاجتماعية.

-حق الفرد في الإرشاد: إن الإرشاد حالة نفسية يجب إشباعها وهي حق لمن ينمو في تطوره السوي ولمن يواجه مشكلات فمن حق التلميذ الأخذ بخدمات الإرشاد المدرسي داخل مؤسسته التربوية.

-استعداد الفرد للإرشاد: ليست عملية الإرشاد تقدم إجباراً بل هي مساعدة تقدم للأفراد اللذين لديهم استعداد ويشعرون بالحاجة إليه. وتقبل المسترشد للمرشد .

1-2- الأسس النفسية والاجتماعية

-الفروق الفردية: يختلف الأفراد فيما بينهما إلا إن هناك فروقا واضحة في مظاهر الشخصية (جسمية وتعليميا واجتماعيا وانفعاليا) وعليه وضع هذه الفروق في عملية الإرشاد فقد تكون أسباب المشكلة تعود لهذه الفروق. بالإضافة للفروق بين الجنسين فعملية الإرشاد ليست واحدة لكلا الجنسين.

-مطالب النمو: يتطلب النمو النفسي السوي للفرد في مرحلة من مراحل نموه إلى أن يحقق مطالب النمو التي تبين مدى تحقيق الفرد لذاته وإشباع حاجاته وفقا لمستوى نضجه تطور خبراته التي تتناسب مع مرحلة نموه.

1-3- الأسس الأخلاقية

-على المرشد أن يكون مرنا في إتباع الأسلوب الذي يتفق مع حاجات الفرد وصفاته وطبيعة مشكلات التي تواجهه.

-المحافظة على سرية المعلومات: التي تنتقل إليه من المسترشد لأن المعلومات أمانة على المرشد.

-يجب أن تكون العلاقة بين المرشد والعميل علاقة لا تخرج عن الحدود المهنية المخطط لها كي يجد فيها العامل خبرة حقيقية لعلاقة أخلاقية (أحمد الزبدي، 2001، 29-30)

-ينبغي أن تتغير طرائق الإرشاد وفقا لحاجات المسترشد: فشخصيات الأفراد مختلفة بخصائصها، فالبعض يتقبل طرائق الإرشاد والبعض يصعب عليه أن يلجا إلى المرشد.

2- أساليب العملية الإرشادية

2-1- الأسلوب المباشر

يطلق على هذا الأسلوب اسم الأسلوب المتمركز على المرشد. أو الأسلوب التقليدي أو الأسلوب المفروض على المسترشد كما سماه بورتر " تعود هذه التسمية إلى أن المرشد في هذا الأسلوب شخص حكيم ومتفهم لدرجة تساعد على التحكم في المقابلة منذ أن يمثل العميل أمامه. فيطرح الأسئلة ويفسر استجابات المسترشد وردود فعله ويقدم والإرشادات لحل المشكلة ويقوم هذا الأسلوب على نظرية السمات والعوامل. وعلى ستة خطوات (محمد الشيخ، 2006-2007، 40)

التحليل: جمع معلومات عن المسترشد وتحليلها مع إجراء الاختبارات النفسية اللازمة.

التركيب: وهو جمع المعلومات وتنظيمها عن المسترشد

التشخيص: أي صوغ المشكلة وتحديد أسبابها وأعراضها.

التنبؤ: تحديد مآل المشكلة من حيث حدتها وسهولتها وصعوبتها.

الإرشاد: أي تقديم المساعدات الإرشادية للوصول لحل المشكلة.

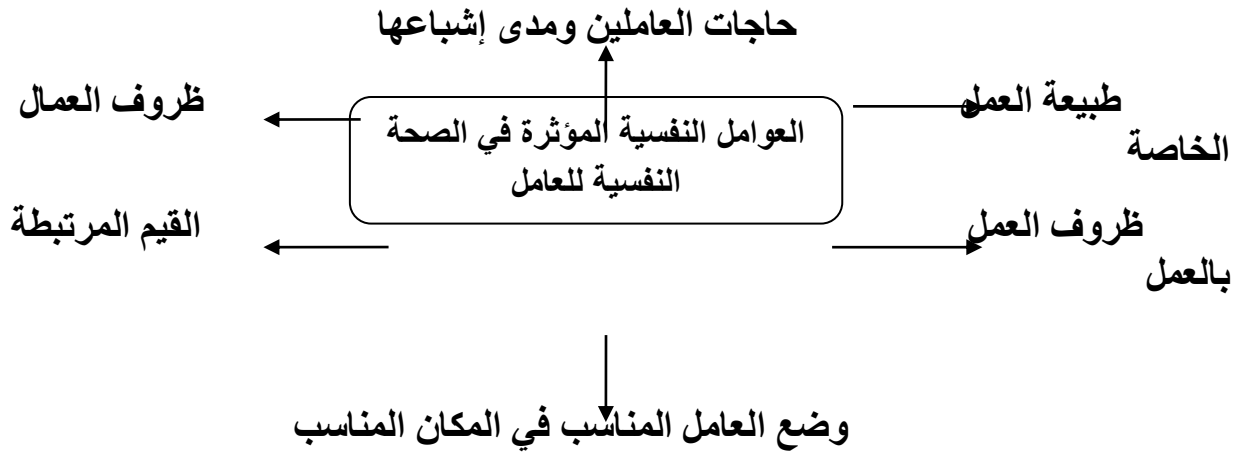
المتابعة: ونعني متابعة تطور الحالة بعد إنهاء عملية الإرشاد.

يلاحظ في هذا الأسلوب الاهتمام على المشكلة والحلول الممكنة لها.

2-2- الأسلوب الغير مباشر

وهو الإرشاد المتمركز على المسترشد أو الإرشاد المتمركز على الذات. ويعود سبب الاهتمام بهذا الأسلوب إلى تتابع الدراسات الميدانية متعددة حوله. ورائد هذه الطريقة هو "كارل روجرز" صاحب نظرية الذات، وما يقصد بهذا الأسلوب أن لدى كل فرد نزعة في تحقيق ذاته تمكنه من التغلب على المشكلات التي تواجهه تحت شروط معينة. ومنها يعرف الفرد ماذا يريد. ويحتل مفهوم الذات مكانة في هذا الأسلوب لأن الفهم الذاتي لشخص يتشكل نتيجة التفاعل بينه وبين محيطه (محمد الشيخ، 2006-2007، 41)

رابعاً-العوامل النفسية المؤثرة في الصحة النفسية للعمال



الشكل (01): من إعداد الباحث

الصحة النفسية مهمة في مكان العمل لأنها تساعد في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية فمن أهداف الصحة النفسية بناء شخصية متكاملة بحيث يقبل الفرد على تحمل المسؤولية مشتغلا طاقاته إلى أقصى حد ممكن لكي يتحقق ذلك يجب تحقيق التوافق النفسي والشخصي والاجتماعي. فالصحة النفسية مهمة للعامل ولا تقل أهمية عن الأمراض الجسمية، فالحالة النفسية تؤثر على إنتاجية العامل. وعلى ذلك فمن الحكمة توفير جو صحي من الناحية النفسية والعقلية للعمال، والعمل على حل مشاكلهم وإعطائهم حقوقهم وإلزامهم بواجباتهم الوظيفية مما يقلل من خطر الأمراض المهنية، ويحتاج العمال للرعاية النفسية للتخلص من الشعور بالتعب والملل. وقد تؤدي الإدارة السيئة إلى إصابة العامل بالقلق والتوتر. ولذلك يمكن تحديد بعض العوامل المؤثرة في الصحة النفسية للعامل ومنها: (عويذة المشعان، 1994، 331-333)

1- طبيعة العمل : لقد ثبت أن طبيعة العمل الذي يمارسه العامل من العوامل التي تؤثر في سلوكه فهناك مهن يضطر العامل أن يتعامل مع أشخاص سيئي السلوك كمن يتعامل مع المجرمين والمنحرفين، وهناك مهن يتعامل العامل مع أشخاص من بيئات اجتماعية معينة كسائق العربات مثل هذه المهن تؤثر في سلوك العاملين تأثيراً سيئاً مما يجعل قدر كبير من سلوكهم غير سوي وهذا بدوره يؤدي إلى سوء تكيفهم وبالتالي إلى سوء صحتهم النفسية، وهناك مهن تدرّبهم على الصبر

تعودهم على الأحكام الموضوعية في حياتهم هذه الصفات الحميدة تجعل سلوكهم حميدا يساعدهم على تكيفهم.

2-ظروف العمل: لكل عمل ظروف خاصة به، فمن الأعمال ما يؤدي في مكان شديد الحرارة ومنه ما يؤدي في مكان مكيف الهوى، ومنهم ما يؤدي في مكان جوه ملئ بالأتربة كعمال المناجم، فإذا كانت ظروف العمل صعبة وغير ملائمة للعامل وغير مناسبة لصحته فإن هذا سيؤدي إلى عدم الارتباط به، وعدم حبه له وعدم الرغبة في بذل الجهد فيه مما يؤثر على سلوك العامل وعلى صحته النفسية.

3-القيم المرتبطة بالعمل: إن اتجاهات أفراد المجتمع نحو عمل معين له تأثير قوي على سلوك العاملين فيه وعلى صحتهم النفسية، لذا نجد العاملين في أعمال تقابل الآخرين بالاحترام والتقدير الآخرين يسعدون بهذا العمل ويرضون ويسلكون السلوك الذي يتناسب ومكانتهم الاجتماعية كالقضاء والأساتذة، الخ أما الذين يعملون بأعمال لا تلقي الاحترام والتقدير من الآخرين فإن هذا يجعلهم غير راضين بالعمل مما يؤثر فيهم وعلى سلوكهم وصحتهم النفسية.

4-حاجات العاملين ومدى إشباعها: مما لا شك فيه أن سلوك الأفراد والصحة النفسية يتأثران بمدى إشباع حاجاتهم، فالعامل الذي لا يستطيع إشباع حاجاته الأساسية لانخفاض أجره مثلا: تكون مشكلاته السلوكية كثيرة منها عدم القدرة على التركيز في عمله وسخطه على العمل وانصرافه عنه. حيث يكون اهتمامه منصبا على البحث عن وسيلة مشروع أو غير مشروع لتحقيق حاجاته، هذا إلى جانب إحساسه بالإحباط والفشل مما يؤدي إلى العدوان أو الانطواء أو عدم المبالاة في عمله، وهذه من سمات سوء الصحة النفسية. أما العمل الذي يحقق إشباع لحاجاتهم البيولوجية والاقتصادية يؤدي إلى إسعادهم وإرضائهم ويكون له دور هام في تدعيم صحتهم النفسية.

5-وضع العامل المناسب في المكان المناسب: يتطلب تكيف العامل مع عمله التعرف على ميوله وقدراته واتجاهاته وذلك عن طريق اختبارات الذكاء، قياس الميول والقدرات، الاختبارات النفسية والشخصية. كما يجب التعرف على نوع العمل ومواصفاته ومتطلباته وذلك حتى نتسنى أن نوجه العامل إلى العمل الذي يناسبه ويتفق وميولاته مما يجعله محبا لعمله شاعرا بالرضا والسعادة، وهذا يدعم صحته النفسية ويؤدي به إلى حسن التكيف .

6-الظروف العاملين الخاصة: انه لمن الصعب الفصل بين حياة العامل الخاصة وحياته في العمل، فالحيتان مرتبطتان وتؤثر كل منهما في الأخر. فالعامل الذي ليس لديه مشكل في حياته الخاصة يجعله ذلك يتحمل مشاق العمل وإعطاءه كل جهده واهتمامه، أما العامل الغير مستقر في حياته الخاصة تكثر مشكلاته السلوكية في العمل ويسوء تكيفه فيه. لذلك نجد أن المؤسسات تقوم بتوظيف أخصائيين اجتماعيين ونفسانيين لحل هذه المشكلات.

خامسا- آليات الإرشاد النفسي لمعالجة الاضطرابات النفسية للعمال

➤ **الإرشاد في العلاقات داخل مكان العمل**

تقوم كثير من المصانع والمؤسسات والمنشآت الكبرى بتوظيف فريق من الإرشاد النفسي لا تتضمن وظيفته تقديم الإرشاد النفسي كالتقدير، والتقويم، التشخيص،..والإرشادية للأفراد، وإنما

يتعدى إلى الإرشاد لحل المشكلات الاجتماعية للعمال وكذا في العلاقات داخل العمل والإرشاد للمهنة والعمل المناسب، والإرشاد لبعض المشكلات الأسرية التي تقابلهم. وهذا يؤدي بالاستقرار العامل نفسياً، ويلجأ العمال إلى المرشد النفسي كلما صادفوا مشكلة في العمل أو في الحياة تقلقهم ويحتاجون فيها للتوجيه والإرشاد لأسلوب مواجهتها والتعامل معها. أين يتم وضع سجلات بها بيانات ومعلومات حول العمال لمشكلاتهم النفسية والسلوكية ووضعها تحت تصرفهم حتى يزيد من فهم العامل وتقديره للظروف التي تؤثر على العامل وتسبب له الاضطراب النفسي والسلوكي (عويذة المشعان، 1994، 357)

➤ وضع سياسات لعلاج الاضطرابات

كما تمكن المرشد النفسي من وضع سياسة للعلاج لمواجهة هذه الاضطرابات ونقل هذه السياسات إلى محيط العامل وإلى أسرته حتى تتمكن الأسرة من التعامل مع العامل وعدم تحميلها إياه أعباء أخرى تتعبه نفسياً. (عويذة المشعان، 1994، 358)

➤ اختيار وتوجيه وتدريب الأفراد

للمهن موصفات مختلفة تتطلب إمكانيات وقدرات للذي يقوم به، الأمر الذي يتطلب تحليلاً للمهن وتحليل لصفات وإمكانيات وقدرات العامل بها، ويأتي دور المرشد والأخصائي النفسي المواعمة بين متطلبات المهنة وإمكانيات الأفراد، عن طريق التوجيه والاختيار، ويتم ذلك من خلال عدد من العمليات الفنية كما ترتبط عملية التوجيه ببرامج التدريب على مجموعة من الأعمال التي تتطلب المزيد من المهارات التي غير موجودة للمتقدمين للمنصب حيث تقوم المؤسسة بتكوينهم إما داخل المؤسسة أو خارجها ويقوم المرشد بمساعدة المدربين وتقديم المعونة (محمود عكاشة، 15، 1999).

➤ تحقيق الصحة النفسية والتوافق النفسي

الهدف الأسمى للعلاج والإرشاد النفسي مهما اختلف المعالجون النفسانيون هو تحقيق الصحة النفسية والتوافق النفسي أي مساعدة الفرد على تحقيق السعادة بمكان عمله مع نفسه ومع الآخرين والتوافق مع البيئة التي يتواجد بها أي بيئة العمل فيدخل في الانجاز والكفاءة والإنتاج والشعور بالرضا والنجاح، واستغلال قدراته حتى يستطيع مواجهة متطلبات بيئة العمل والحياة على العموم فالعلاج النفسي الذي يقوم به المرشد النفساني في بيئة العمل للعامل يسعى إلى تحقيق الأهداف التالية: (حامد الزهران، 2005، 186)

-تهيئة مناخ علاجي، وعلاقة علاجية، مع حل المشكلات وتحويلها من مشكلات مسيطرة إلى مشكلات مسيطر عليها.

-التخلص من نواحي الضعف وتدعيم نواحي القوة والتعرف على القدرات وتنميتها.

-تعديل السلوك الغير السوي، وتعلم السلوك السوي الناضج.

-تحقيق تقبل الذات والآخرين، وإقامة علاقات اجتماعية سليمة من أجل تحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي والمهني.

-زيادة القدرة على حل الصراع النفسي والتغلب على الإحباط والتوتر والقلق، وزيادة تحمل وتقبل المسؤولية والشخصية

تعليم أساليب أكثر فاعلية لمواجهة البيئة بمطالبها المتعددة، بصورة واقعية، وتحويل الخبرات المؤلمة إلى خبرات معلمة.

➤ مساعدة العاملين على التغلب على مشكلاتهم

من المتوقع أن تواجه الأفراد مجموعة من المشكلات الشخصية التي تعوق توافقه وتنقص إنتاجيته وقد تنشأ المشكلة من خطأ في الاختيار أو التوجيه، الأمر الذي يتطلب إعادة التوجيه أو مزيد من التدريب وقد تنشأ المشكلة من عدم التوافق بين العامل وزملاءه ومناخ العمل وتظهر مظاهر ذلك في التعب والغياب أو التمارض، وجميع تلك المواقف تتطلب تدخل الأخصائي النفسي بمعارفه الفنية لتقديم النصح، أو استخدام مقاييس نفسية واجتماعية للكشف عن أسباب المشكلة وحل المشكلة ورفع الروح المعنوية وتلطيف جو العمل (محمود عكاشة، 16، 1999).

➤ مساعدة الإرشاد النفسي على التعبير عن الانفعالات

يساعد الإرشاد النفسي للعامل عن طريق تشجيعه للتعبير عن انفعالاته لاستخراج المشاعر السلبية (كالغضب والعداء) والمؤثرات والدوافع العدوانية، إذ أن العامل يتردد في التعبير عن مشاعره لزملائه ومشرفيه وينتج عن ذلك قمع هذه المشاعر وتراكمها وخطورتها بعد ذلك في الظهور بصورة سيئة تضر بالعمال والعمل، وينتج عن تعبير العامل عن انفعالاته الراحة والخلص من القلق ويستطيع مواجهة مشكلاته أي التنمية الشخصية الناضجة للعامل وتقوم الكثير من المؤسسات تعيين الأخصائيين النفسيين للقيام بمهمة الإرشاد النفسي. (كامل عويضة، 1996، 171) كما يقدم الإرشاد النفسي خدمات استشارية من أشخاص متخصصين من الناحية النفسية والطبية وغيرها للعمال الذين يعانون مشاكل داخل المؤسسة التي يعملون بها.

➤ وضع نظام علاجي إرشادي

يوضح دور المرشد والمسترشد وان المرشد والمسترشد موجودان داخل نظام متغير باستمرار تسيره تأثيرات. فإن مهمة المرشد فهم هذه التأثيرات واثر النظام الخاص بالفرد، كما أن العلاقة بينهم يمكن تصورهما كنظام في حد ذاته، قد تأخذ عملية تأثير وتأثر ببعضهما ويحتاج لفهم النظام اللذين ينتسبون إليه ومعرفة معني المهنة والعمل في حياتهم. وأن يعي المرشد النظام الاجتماعي المؤثر على كل فرد إذ أراد نجاح عملية الإرشاد النفسي وتحقيق الصحة النفسية للفرد (حامد زهران، 2005، 278)

الخاتمة: وخلاصة لما تم التطرق إليه يعتبر الإرشاد النفسي أداة مهنية ونفسية شاملة تساعد على رفع مستويات الصحة النفسية للعمال من خلال إشباع احتياجات العمال وتقوية حوافزهم وإثراء خبراتهم وتحسين أداء عملهم، وهي تسهم بشكل كبير في تحقيق النمو السوي لديهم وفقاً لميولهم وقدراتهم واستعداداتهم، وتقدم لهم إرشادات تساعد على حل مشكلاتهم المهنية والنفسية والاجتماعية بأسلوب علمي وموضوعي، وهي تحقق لهم إمكانية الاستمرار في العمل وزيادة الإنتاج، وحل ما قد يعترضهم من صعوبات مهنية ونفسية مختلفة تحول دون أدائهم للعمل داخل مؤسساتهم. ووجود المرشد النفسي في المجال المهني له أهمية كبيرة حيث يقوم بتقديم الإرشاد والعلاج النفسي لمختلف فئات العمال. مع ضرورة توفير الرعاية النفسية لتجمعات العمال، وذلك بتوفير العيادات النفسية والأخصائيين النفسيين والمرشدين على حل مشكلات العمال.

قائمة المراجع:

الكتب العربية

- 01- احمد محمد الزبيدي، هشام الخطيب.(2001).ط1، مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي، دار الثقافة، الأردن.
- 02- جماعة من كبار اللغويين.(1988). لاروس المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية والثقافة والفنون.تونس
- 03-حامد عبد السلام زهران. (2005)، ط4، الصحة النفسية والعلاج النفسي، عالم الكتب.
- 04-حنفي عوض. (1996).العمل وقضايا الصناعة في الإسلام،المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع: الإسكندرية، مصر.
- 05-كامل محمد محمد عويضة.(1996).ط1، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.
- 06- كامل الفرخ وعبد الجابر تيم.(1999). ط1، مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- 07- محمد عبد الحميد الشيخ محمود.(2006-2007).ط4، الإرشاد المدرسي، ط4، منشورات جامعة دمشق، سوريا.
- 08- محمود فتحي عكاشة.(1999). علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية: الإسكندرية، مصر.
- 09-عبد العزيز القوصي.(1952).ط4، أسس الصحة النفسية، مكتب النهضة المصرية، القاهرة.
- 10-عويذة سلطان المشعان.(1994).ط1، علم النفس الصناعي، بيروت، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
- 11- صالح بن عبد الله أبو عباة وعبد المجيد بن طاش نيازي،.(2000)، الإرشاد النفسي والاجتماعي،جامعة أمام محمد بن سعود الإسلامية،الرياض.

كتب اللغة الأجنبية

12-Rochlin.M.l'orientation scolaire et professionnelle.p.u.f.paris .1971.