

أخصائي علم النفس العمل والتنظيم ودوره في الوقاية من الاضطرابات النفسية في العمل

Specialist in work and organization psychology and its
role in the prevention of mental disorders at work

شهرة زاد بوعالية *

جامعة الطارف / الجزائر

تاريخ الإرسال: 2022/10/31 تاريخ القبول: 2022/11/02

ملخص: يهدف البحث إلى إبراز دور أخصائي علم النفس العمل والتنظيم في الوقاية من الاضطرابات النفسية فيد العمل، وذلك لما تتسم به بيئة العمل من عدة مشكلات واضطرابات نفسية وسلوكية هددت العامل وأدت إلى عدم استقراره وسوء توافقه، وبالتالي التأثير على صحته النفسية، وعليه برزت الحاجة الماسة إلى وجود أخصائي نفسي في مؤسسة العمل لوقاية العامل وضمان استقراره وبالتالي أداء مهامه على أكمل وجه.

الكلمات المفتاحية: علم النفس العمل والتنظيم، الاضطرابات النفسية، بيئة العمل

Abstract: The research aims to highlight the role of the work and organization psychologist in the prevention of mental disorders at work, due to the work environment characterized by several problems and psychological and behavioral disorders that threatened the worker and led to his instability and poor compatibility, and thus affecting his mental health. The presence of a psychologist in the workplace to protect the worker and ensure his stability and thus perform his duties to the fullest.

* المؤلف المرسل: شهرة زاد بوعالية

Key words: Work and organization psychology, mental disorders, work environment.

مقدمة:

يقول رائد علم الاجتماع ابن خلدون "أن الإنسان ابن بيئته"، فالبيئة التي نعيش ونعمل فيها ونقضي أوقات فراغنا فيها لديها تأثير هائل في صحتنا، حيث مشكلات صحية مثل البدانة وأمراض القلب المزمنة والتوتر وقضايا الصحة العقلية ترتبط ببيئات المدن وهذا ما يؤكد خبراء نفسيين ودراسات حديثة(الرفاعي، 2021).

وبالنظر إلى تعقدت الحياة وتفاقم مشكلات الأفراد، فالفرد لم يعد في منى عن الضغوط والاضطرابات النفسية في كل جوانب حياته فأصبح يجد صعوبة في تكيفه وشعوره بالرضا، لأن جملة الظروف وخصوصا منها البيئية التي تواجه الأفراد في المجتمع الذي يعيشون فيه لها انعكاس كبير على صحتهم النفسية وهو ما يترجم الارتفاع المسجل في معدلات الاكتئاب من جهة والقلق النفسي من جهة أخرى وهو ما يؤدي وللأسف إلى انخفاض مستوى الصحة النفسية لدي الأفراد وبالتالي الوقوع فريسة الاضطرابات النفسية والعقلية على حد السواء.

وفي بحث قام به هرسي «Heresy» على 400 حالة من حالات إصابات العمل، درس فيه كل فرد من أفراد البحث دراسة أكلينيكية، تبين أن نصف الحوادث في الحالات المدروسة حدثت عندما كان العامل في حالة نفسية يشوبها القلق والتشاؤم في لحظة وقوع الحادث، أو خلال اليوم قبل وقوع الحادث، وأن الاضطراب النفسي كان نتيجة استعمال الحالة النفسية المرضية للعامل بتوهمه أخطاراً لا أساس لها من الواقع كالخوف من العقاب أو الفصل من العمل أو الخوف من الإصابة في العمل، أو نتيجة المشاكل العائلية أو بسبب التعب وعدم النوم الكافي نتيجة الأرق، أو السهر مما أدى إلى إغفال العامل فترة قصيرة أثناء العمل فيتعرض للحوادث، أو بسبب الاضطراب الانفعالي الدوري (جودت، 2006، 02).

فتتعدد الاضطرابات النفسية في البيئة المهنية لاعتبارها بيئة خصبة ومهيأة لبروزها والتي منها القلق العصاب، الاكتئاب، الاغتراب المهني بالإضافة إلى

اضطراب ثنائي القطب وغيرها من الاضطرابات والمشكلات النفسية التي تصيب العامل في مكان عمله وتحد من أدائه وإنتاجيته.

ولعل القلق الذي هو شعور بالهلع والخوف من شيء ما، وتوقع الشر والخطر في الظروف العادية، أهم الأمراض النفسية في الميدان الصناعي، نظراً لأن صاحبه يتميز دائماً بالعجز عن العمل بكفاءة مهما كان على درجة كبيرة من الذكاء، كما أنه يتميز بالتركيز حول الذات فيعجز عن تكوين علاقات إنسانية سوية، فإن كان عاملاً أو مشرفاً أو رئيساً فإنه يتحول بعيداً عن الغير (جودت، 2006، ص3).

إن بيئة العمل المفعمة بالحيوية وروح التعاون والتي يسودها التوافق والتكيف بين العاملين لها تأثير جد ايجابي على نفسية العاملين ومعنوياتهم مما يؤدي هذا إلى تعزيز ثقتهم بنفسهم وبالتالي تمتعهم بمستوى جيد من الصحة النفسية. وعليه يأتي دور الأخصائي علم النفس العمل والتنظيم لتحقيق هذا التوافق والتكيف للعامل والعمل على تعزيز ثقته بنفسه بناء على جملة من التقنيات والاستراتيجيات النفسية التنظيمية وكذلك وقايتهم من لوقوع في شبح الاضطرابات النفسية

1. أخصائي علم النفس العمل والتنظيم

1.1. علم النفس العمل والتنظيم:

علم النفس العمل والتنظيم أو ما يطلق عليه علم النفس الصناعي هو احد فروع علم النفس إذ يغلب عليه الجانب التطبيقي؛ ويهدف هذا العلم إلى الدراسة النفسية والاجتهادات العلمية للاستفادة من أسس علم النفس ونظرياته وطرقه في البحث ونتائج بحوثه وذلك في ميدان العمل والإنتاج وترشيد الجهد الإنساني ليحقق من ذلك أقصى استفادة ممكنة للإنسان مجتمعه.

ويعريف دريفر: علم النفس الصناعي بأنه: "فرع من فروع علم النفس التطبيقي الذي يهتم بتطبيق مناهج البحث في علم النفس ونتائجه في المشكلات التي تنشأ في المجال الصناعي أو الاقتصادي بما فيها اختيار العمال وتدريبهم وطرق العمل وظروفه ... الخ" (عكاشة، 1999، ص5).

المجتمعات الحديثة يولدون ويتعلمون، ويعملون، ويتعبون أو يلعبون... بواسطة تنظيمات (أو منظمات) " وهو بهذا الاستهلال يريد أن يحدد مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي(طه، 1988، ص10)

يتبين لنا أن علم النفس التنظيمي ما هو إلا توسيع لدائرة اختصاص علم النفس الصناعي ومجالات اهتمامه حتى تشمل كل المجالات والاهتمامات التي حدثنا عنها جيلمر. فقبل السبعينات من هذا القرن كنا نجد علم النفس الصناعي يكاد يقتصر على مجالات العمل والإنتاج، أما الآن فان تسميته الجديدة بعلم النفس التنظيمي تعتبر تصحيحا لتسميته القديمة بعلم النفس الصناعي(طه، 1988، ص11)

2.1. الأخصائي النفسي:

يعرف الأخصائي النفسي حسب الوشاحي (2009) هو أخصائي حاصل على درجة علمية سواء كانت ليسانس أو ماستر أو دكتوراه في علم النفس، ويمارس عمله في عيادة خاصة أو في مؤسسة عمومية استشفائي أو تربوية أو عقابية، يعمل على تشخيص وعلاج الاضطرابات النفسية (بوحارة، 2021، ص124).

يعرف الأخصائي النفسي على انه ذلك الشخص المتخصص الذي يستخدم الأسس والتقنيات والطرق والإجراءات السيكولوجية ويتعاون مع غيره من الأخصائيين في الفريق الإكلينيكي مثل الطبيب والطبيب النفسي الأخصائي الاجتماعي والمرضة النفسية كل في حدود إعداده وتدريبه وإمكاناته في تفاعل ايجابي بقصد فهم ديناميات شخصية العميل المريض وتشخيص مشكلاته والتنبؤ باحتمالات تطور حالته ومدى استجابته لمختلف أساليب العلاج ثم العمل على الوصول به إلى أقصى درجة تمكنه من التوافق الشخصي والاجتماعي(دبارسو، 2010، ص11).

3.1. مؤهلات أخصائي علم النفس العمل والتنظيم:

إن إعداد أخصائي علم النفس العمل والتنظيم من بين الجوانب المهمة في المنظمات والمؤسسات وهذا بغض النظر عن طبيعة عمل تلك المؤسسات والمنظمات لأنه يحاول في هذا الصدد أن يرقى مستوى تلك المؤسسات من حيث تحسين الإنتاج من حيث الكمية والنوعية وكذا تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي

للعاملين في تلك المنظمات وكل هذا يتطلب العديد من البرامج المتعلقة بإعداد وتأهيل الأخصائي النفسي في مجال العمل وكذا تحسينها في المستقبل إن أخصائي العمل يكن أن يمارس هذه المهنة والتي يكون على الأقل متحصل على شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، ويتضمن إعداد الأخصائي النفسي في العمل إعدادا تدريبيا على التطبيقات العملية وعلى إجراء البحوث في المجال الصناعي. ويضمن برنامج التكوين في هذا المجال تصميم البحوث والإحصاء إضافة إلى موضوعات علم النفس العمل والتنظيم والتي أقرتها جمعية علم النفس الأمريكية سنة 1985 (كفان، 2011، ص136-137)

4.1. دور الأخصائي النفسي:

وفقا للمادة 18 للمرسوم التنفيذي رقم 91-111 المؤرخ في 27 أبريل 1991 يكلف الأخصائيون النفسيون العياديون للصحة العمومية وتحت وصاية مسؤوليهم بتنفيذ المهام التالية: الفحوصات النفسية، الميزانيات النفسية، التشخيص والتنبؤ النفسي، المساعدة النفسية (إرشاد، توجيه، المرافقة النفسية للأفراد الذين يعانون من أم ارض خطيرة ، التحضير النفسي للتدخل الجراحي وغيرها) (أورد في: برزوان، 2016)، حيث يرى الكثير من الباحثين أن الأدوار المنوطة بالأخصائي النفسي تتمثل في تشخيص الاضطرابات النفسية وعلاجها، وعمل البحوث النفسية وتقديم الاستشارات للأفراد والمؤسسات العلاجية(بوحارة، 2021، ص125).

أما في بيئة العمل حدد فريزر Frezer 1969 في نقاط الموضوعات التالية:

- زيادة إنتاجية العامل عن طريق تحسين طرق العمل وتطوير الآلات والمعدات، وتحسين وسائل التدريب المهني وكل ما يتعلق بالعامل ووجباته.
- إزالة الأخطار التي يحتمل أن يتعرض لها العامل والتخفيف من ضغط العوامل الفيزيائية في مجال العمل، وتقليل التعب والملل.
- معرفة متطلبات العمل، وخصائص العامل الشخصية وقياس مدى امتلاك الأفراد لتلك الخصائص.

-زيادة الاشباعات غير المادية في مجال العمل حتى لا يصبح العمل مجرد روتين خال من المعنى، يجبر الفرد على تحمله ليكسب عيشه بل يجب تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية. (مشعان، 2016، ص16).

ثانيا: الاضطرابات النفسية

1. الاضطرابات النفسية:

يرجع الاضطراب النفسي إلى صدمات انفعالية وأحداث أليمة وأزمات نفسية، واضطرابات في العلاقات الإنسانية تعرض لها الفرد في طفولته المبكرة وفي عهد الكبر. وبعبارة موجزة يرجع إلى تضافر كبير عنيف في فترة الطفولة مع أزمات نفسية عنيفة في فترة الكبر. ولم يكشف التشريح العصبي حتى اليوم عن وجود تلف في النسيج العصبي للعصابية. والاضطراب النفسي أو الصعاب اضطراب في الشخصية يبدو في صورة أعراض نفسية جسمية مختلفة منها: القلق والوساوس والشكوك والأفكار المتسلطة والمخاوف الشاذة والأفعال القسرية التي يجد المريض نفسه مضطرا إلى أدائها. ومن هذه الأعراض تعطل حاسة من الحواس كالسمع والبصر أو شلل عضو من الأعضاء كاليد والساق دون أن يكون لهذا التعطل أو الشلل سبب جسي أو عصبي(مشعان، 1994، ص335).

وتعرف الاضطرابات النفسية حسب الدليل الاضطرابات النفسية والسلوكية (CM10) فيرى أن مصطلح الاضطراب يشير إلى: وجود مجموعة من الأعراض والسلوكيات التي تكون محددة عياديا، ويشتمل في معظم الحالات على مشاعر الضيقة و تشوش في وظائف الشخصية(عكاشة ، 1999، ص5).

ويتفق معظم علماء علم النفس على أن الاضطرابات النفسية تشير إلى: "حالات سوء التوافق مع النفس، أو مع الجسد، أو مع البيئة، طبيعة كانت أم اجتماعية، ويعبر عنها بدرجة عالية من القلق والتوتر، والإحساس باليأس والتعاسة والقهر، وغالبا ما تمس البعد الانفعالي الشخصية، ويظل معها الفرد المضطرب متصلا بالحياة الواقعية، قادرا على استبصار حالته المضطربة. (بوعود، 2014، ص31).

يعرف Kessler (2005) الاضطرابات النفسية بأنها: "تلك الأمراض التي تؤدي إلى إحداث تغيير غير طبيعي في سلوك الفرد ووظائفه المعرفية، إضافة إلى حدوث خلل في قدرة سيطرة الفرد على مشاعره الأمر الذي يؤدي بالنهاية إلى

ظهور أعراض نفسية وسلوكية غريبة تؤثر سلبا في حياته بشكل عام (kessler, & all, 2005. 619)

2. نماذج من الاضطرابات النفسية في العمل :

إن استطاع الفرد أن يعيش في زحمة هذه الحياة عيشة راضية مرضية منتجة في حدود قدراته واستعداداته قيل انه حسن التوافق. أما إن عجز عن ذلك بالرغم مما يبذله من جهود فهو "سيء التوافق". (راجح، 1968، ص485) وفيما يلي سنقدم نماذج من الاضطرابات النفسية في العمل:

1.2. اضطراب القلق:

يعتبر القلق أساس جميع الأمراض النفسية، إلا أن منه أيضا ما يعتبر أساس جميع الإنجازات الإيجابية في الحياة. (الجغافرة، وحلمي، 2005، ص283) والقلق هو التركيز والخوف على الأشياء السيئة أو الخطة التي يمكن أن تحدث، وتشمل اضطرابات القلق العام، واضطراب الهلع والرهاب (Salters- Pedneault, 2019)

ويعني بالقلق حالة من التبرم والضيق وعدم الارتياح مع التوقع الدائم بحدوث ضرر، وفالعامل القلق شخص تعس، كلما زاد قلقه زاد احتمال استنفاد طاقته ومن ثم لا يستطيع تخفيف توتراته المؤلمة. وبدلا من السعي لتحقيق الأهداف نجده حبيسا لصراعاته الداخلية(حمدي واخرون، 1999، ص27).

1.2. اضطراب الاكتئاب:

يعرف المعهد الأمريكي للصحة العقلية الاكتئاب على انه عبارة عن خلل في سائر الجسم والأفكار والمزاج، ويؤثر على نظرة الإنسان لنفسه ولما حوله من أشخاص، وما يحدث من أحداث بحيث يفقد المريض توازنه الجسدي والنفسي والعاطفي (حجازي، 2013، ص11) يعرف الاكتئاب حسب المنظمة العالمية للصحة (2019) على انه مرض يميزه الشعور الدائم بالحزن وفقدان الاهتمام في الأنشطة التي يتمتع فيها الشخص عادة وهو يقترن بالعجز في أداء الأنشطة اليومية لمدة أسبوعين على الأقل، بالإضافة إلى ذلك يبدي المصابون بالاكتئاب العديد من الأعراض التالية في العادة : فقدان الطاقة، تغيير الشهية، النوم لفترات أطول أو أقصر، القلق، انخفاض معدل التركيز، التردد، الشعور بعدم احترام الذات أو بالذنب أو باليأس والتفكير في إيذاء النفس أو الانتحار(منظمة الصحة العالمية، 2019).

وعلى العموم فالالاكتئاب خلل في المزاج وانخفاض القدرة على التركيز يفقد الشخص توازنه الجسدي والنفسي والذي يصاحبه في كثير من الأحيان الأفكار الانتحارية.

2. أخصائي علم النفس العمل والتنظيم ودوره في الوقاية من الأمراض النفسية في بيئة العمل:

-الاهتمام بالاختيار والتعيين في الوظيفة المناسبة: إن ذلك يهدف إلى إيجاد نوع من التوافق بين العامل وعمله. ففي الوقت الحالي يتم إتباع إجراءات الاختيار الصحيح بهدف منع شدة عبء العمل من الجانب الكمي والتأكد من أن الفرد العامل يملك القدرة والتكوين والتدريب اللازم على متطلبات الوظيفة، كما يجب أن تمتد إجراءات الاختيار إلى انتقاء الأفراد الذين يملكون القدرة على التكيف مع نظام ومتطلبات العمل.

-تعديل بعض جوانب العمل: يمكن لإثراء الوظيفة أن يؤدي إلى الفعالية في الأداء والشعور بالرضا والاستقلالية والمسؤولية بالإضافة إلى التحدي. وكنتيجة لذلك نجد أن الإثراء الوظيفي يلعب دورا هاما في تخفيض مستوى المعاناة من التوتر الحاد.

-الاهتمام بتحليل مراكز العمل: إن تحليل العمل يسهم إسهاما فعالا في معالجة مصادر التوتر في العمل، فمن خلاله يمكننا الكشف عن بعض مصادره كالزيادة أو الانخفاض في عبء العمل، وظروف العمل الغير صحية. فإذا علم الفرد العامل أن نظام تقويم الأداء نظام عادل ومنطقي بالإضافة إلى إدراكه أن نظام الحوافز في المؤسسة نظام قائم على العدل، فإن التوتر في هذه الحالة والنتائج عن عوامل كهذه ينخفض ويتحول إلى حافز.

-فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال: يجب على المنظمة أن تفتح قنوات للاتصال المباشر بين إدارتها وعمالها بهدف تدفق كل المعلومات المتعلقة بما يحدث في المؤسسة سواء تعلق الأمر بالمنظمة ذاتها أو العمال. إن ذلك من شأنه أن يجعل من العامل يشعر بأن شكواه أو مشكلاته الخاصة منها أو المهنية قد أثارت اهتمام المسؤول، فإن معاناته من التوتر الحاد وما يترتب عنه سيزول، وبذلك يصبح

العامل أكثر استعدادا ورغبة في إظهار السلوك المرغوب فيه في المؤسسة (لعريط، 2009، ص105-107).

تحليل مناصب العمل وتحليل الأفراد إن تحليل مناصب العمل من شأنه المساعدة على تحديد مختلف متطلباتها من متطلبات عامة، سمات شخصية، قدرات عقلية، ظروف فيزيقية وأدوات العمل وأجهزته، هذا الإجراء يجب أن يتلى بإجراء ثان يتمثل في قياس وتقدير مختلف خصائص العمال من أجل إيجاد علاقة توازن بين متطلبات الوظيفة والخصائص الشخصية للعمال من خلال مجموعة من العمليات المهنية أهمها التوجيه المهني(لعريط، 2009، ص87-90).

خاتمة:

لقد حاولنا في هذه الورقة البحثية تسليط الضوء على دور الأخصائي علم النفس العمل والتنظيم في وقاية العامل من الاضطرابات النفسية وذلك لما يملكه الأخصائي من إمكانيات علمية وتطبيقية واستخدامه التقنيات والطرق والإجراءات السيكولوجية، لفهم ديناميات شخصية العامل وتشخيص المشكلات والاضطرابات التي يعني منها ثم العمل على الوصول به إلى أقصى درجة تمكنه من التوافق الشخصي والاجتماعي، و إزالة الأخطار التي يحتمل أن يتعرض لها العامل في مكان عمله، وتقليل التعب والملل.

قائمة المراجع:

1. بوحارة هناء(2021)، الممارسة النفسية التنظيمية في المؤسسات المهنية: الواقع والافاق، مجلة مجتمع تربوية عمل، المجلد 06، العدد 02.
2. بوعود أسماء(2014)، الاضطرابات النفسية بين السيكولوجيا الحديثة والمنظور الإسلامي، قراءات في التراث النفسي العرب إسلامي، لجنة البحث والدراسة في التراث النفسي، العدد 8.
3. الجاغفرة سمية، حلمي فارس(2005)، الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية، دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 32، العدد 2.

4. حجازي سناء أبو نصير(2013)، علم النفس الإكلينيكي، عمان: دار المسير للنشر و التوزيع.
5. حمدى ياسين، على عسكر، حسن الموسوى(1999)، علم النفس الصناعي والتنظيم بين النظرية والتطبيق، الكويت: دار الكتاب الحديث.
6. دبارسو فطيمة(2010)، دراسة حول مصادر الضغط النفسي وأثره على مهنة الأخصائي النفسي الاكلينيكي بسكرة الجزائر، جمعية سيليفيس للصحة النفسية.
7. احمد عزت راجح(1968)، أصول علم النفس، القاهرة: دار الكتاب العربي.
8. فرج عبد القادر طه(1988)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، القاهرة: دار المعارف.
9. أحمد عكاشة(1999)، المراجعة العاشرة للتصنيف الدولي للأمراض تصنيف للإضطرابات العقلية والسموكية cim10 منظمة الصحة العالمية . المكتب الاقليمي لشرق المتوسط.
10. محمود فتحي عكاشة(1999)، علم النفس الصناعي، الاسكندرية: مطبعة الجمهورية.
11. كفان سليم(2011)، علم النفس العمل والتنظيم ودوره في تفعيل اتخاذ القرار من خلال الاتصال الفعال، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 36- ديسمبر.
12. لعريط بشير (2009)، الانعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (3 × 8) رسالة دكتوراه غير منشورة جامعة قسنطينة.
13. عويد سلطان مشعان(1994)، علم النفس الصناعي، الكويت: مكتبة الفلاح.
14. عويد سلطان مشعان(2016)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، الكويت: دار الفكر للنشر.

15. محمد جودت ناصر(2006)، الأمراض النفسية وأثرها على السلوك الوظيفي، مجلّة العلوم الإنسانية جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد العاشر، نوفمبر.

16. محمود، الرفاعي(2021)، المدن الذكية ودورها في منظومة الصحة النفسية، يونيو 12 2021 <https://elwatantife.com>

17. منظمة الصحة العالمية(2019)، الاكتئاب، <http://int.who.worldbank.org/topic/depression/ar>

18. Kessler, R.C., Chiu, W.T., Demler, O., Merikangas, K.R., & Walters, E.E, (2005). Prevalence, severity, and comorbidity of 12-month DSM-IV disorders in the National Comorbidity Survey Replication. Archives of General Psychiatry
19. Salters-Pedneault, Kristalyn ,(2019,10,25). Types and Symptoms of Common Psychiatric Disorders