

دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم في المؤسسات وأساليب  
الكشف عن الضغط النفسي لدى العمال

The role of a specialist in work and organization psychology  
in institutions and methods of detecting psychological stress  
among workers

د. زوهير علو \*

جامعة مولود معمري تيزي وزو/الجزائر

د. أيت وراس ليثة \*\*

جامعة عبد الرحمن ميرة بجاية/ الجزائر

تاريخ الإرسال: 2022/10/31 تاريخ القبول: 2022/11/03

**المحصر:** إن دراسته موضوع دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم، وأساليب الكشف والتخفيف من الضغط النفسي، من المواضيع التي إهتم بها الكثير من الباحثين، في ميدان علم النفس، وذلك للأهمية التي يكسبها العامل داخل المؤسسات، لذا جاءت هذه الدراسة لمحاولة التعرف على واقع المختص في علم النفس عمل وتنظيم داخل المؤسسات الجزائرية، وذلك بغية التعرف على الدور الذي يلعبه المختص النفسي في التخفيف من مشكلات العامل، باعتبار العنصر البشري هو أساس قيام أي منظمة. فقد كانت توقعات الباحثان ان لمختص في علم النفس عمل وتنظيم دور فعال في تحقيق التوافق داخل المؤسسة باعتباره يقوم على توعية العمال وتوجيههم وارساء الامان داخل المؤسسات.

**الكلمات المفتاحية:** مختص في علم النفس عمل وتنظيم، الضغط النفسي، المؤسسات، العمال.

\* المؤلف المرسل: البريد الإلكتروني: cbenhafid@yahoo.fr  
\*\* البريد الإلكتروني للمؤلف الثاني: البريد الإلكتروني: zaydit@gmail.com

**Abstract:**The study of the topic of the role of the specialist in psychology, work, organization, methods of detection and relieving psychological stress, is one of the topics that many researchers have been interested in, in the field of psychology, due to the importance that the worker gains within institutions, so this study came to try to identify the reality of the specialist in psychology. And organizing within the Algerian institutions, through the distribution of a quiz, in order to identify the role played by the psychologist in alleviating the problems of the worker, as the human element is the basis for the establishment of any organization. The expectations of the researchers were that a psychologist has an effective role and organization in achieving consensus within the institution, as it is based on educating workers, guiding them, and establishing safety within the institutions

**Keywords:**Specialist in psychology, work and organization, psychological stress, institutions, workers.

## مقدمة:

يعيش الفرد و يتفاعل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه و الذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي. مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات و ضغوطات بمختلف أنواعها و التي تؤثر من الناحية الفيزيائية و الاجتماعية و النفسية، حيث يصعب عليه التكيف معها، و هذا يظهر خاصة في مجال العمل حيث يعاني العامل من شتى أنواع الضغوط و يحاولون بشكل دائم التكيف معها و تسخيرها لصالحهم، إلا أنها في كثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية و تصبح هاجسهم الوحيد، و يختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة و الجدية لتحقيق الأهداف المنشودة، و قد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط و اليأس و انخفاض الدافعية للعمل و الانجاز لديهم، وبالتالي تواجه المؤسسة مشاكل عديدة من شأنها أن تؤثر

على تحقيق مخرجات جيدة. و لذلك على المختص في علم النفس عمل وتنظيم أن يلعب دورا هاما في التخفيف من المشاكل والضغوط النفسية التي يعاني منها العمال بصفة عامة ، لذلك حاولنا ان نتناول هذا الموضوع ميدانيا وذلك بعد عرض بعض النقاط في الجانب النظري للبحث.

## 1. الإشكالية:

تحتل المؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة، حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع و بالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تسهم بشكل رئيسي في تطوير المجتمعات وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة، و هو يواجه عدة مواقف و ظروف تفوق طاقته الجسمية و النفسية والذهنية حيث يصعب التعايش و التكيف معها و استمرار هذه المواقف و الظروف من شأنها توليد ضغط لدى العامل.

وتعتبر الضغوط النفسية من أبرز التحديات التي تواجه الفرد في البيئة التي ينتمي إليها ، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع الفرد تحقيق الاستجابة التلقائية لها، مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق الإجهاد و نقشي القلق و مشاعر الإحباط و الغضب والاكنتاب(مرسي وثابت، 2002، ص513).

ولهذا قد أولى الباحثون في مجال السلوك أهمية كبرى لضغط النفسي منهم الذي يرجع هذا الاهتمام إلى أثارها السلبية في سلوك الأفراد و الجماعات ومواقفهم اتجاه أعمالهم و مشاكلهم، إضافة إلى ذلك فإن هذها لضغوط ترهق عامل الاقتصاد الوطني للدول و نذكر على سبيل المثال بأن تكاليف ضغوط العمل للاقتصاد الأمريكي حوالي 100 و 300 بليون دولار سنويا (العدوان محمد، 1992، ص48). أشارت أيضا المنظمة الأوروبية لتنمية العمل، أن الضغط المهني هو السبب الثاني في ظهور مشاكل الصحة المرتبطة بالعمل، وتبلغ تكاليف الاقتصاد الأوروبي الخاص بالأمراض المرتبطة بالعمل (أمراض مهنية) ما يقارب 3% إلى 4% من المنتج المحلي الخام، ونتيجة لذلك قامت المنظمة العالمية للأمن و الصحة في العمل بعقد العديد من المؤتمرات العالمية للأمن و الندوات، كالندوة المنعقدة في جوان (2002) حول الأمراض المهنية و طرق مكافحتها، أما الجزائر فقد عقد الإتحاد العام للعمال الجزائريين اجتماع في أكتوبر (2003) حول الوقاية من الضغوطات في الأوساط المهنية (boudarene, 2005,p101). وما دمنا

نتحدث عن الضغوط بصفة عامة لبد ان نمس الضغوط المهنية التي تعيق الفرد العامل عن مزاوله مهامه بشكل يضمن السير الحسن للمؤسسة دون بذل جهد زائد . ومادامت المؤسسة منظمة إجتماعية وجدت لتحقيق أهداف معينة لإشباع بعض الاحتياجات في المجتمع، تقوم بتحقيق هذه الأهداف من خلال مجموعة من الأفراد الذين ينتمون إليها، لذلك يجب الاهتمام بهذه الشريحة التي من خلالها تقاس نجاح المؤسسة.

وبالتالي يعد المختص في علم النفس عمل وتنظيم بحكم اسمه، و بحكم المهام الموكلة له عضوا أساسيا في تسيير الموارد البشرية، إذ أن مجالات تدخله متعددة و متنوعة وإن كان معظمها يهدف أساسا إلى تطوير الموارد البشرية داخل المؤسسة.

حيث تتمثل مهامه أساسا في عملية التوجيه، التسيير، متابعة و تقييم المسارات وتنمية المهارات، تقييم الكفاءات، متابعة التغيير، و تسيير التغيير التنظيمي، الوقاية من المخاطر النفسية و الاجتماعية، الاتصال الداخلي والخارجي، تسيير العلاقات الاجتماعية... الخ، و كذلك المختص في علم النفس عمل وتنظيم مؤهل للاستعمال أو بناء كل أنواع أدوات القياس، نذكر منها الاختبارات(اختبارات الشخصية، و الذكاء والمهارات والدافعية للإنجاز)، استمارات جرد الاهتمامات و اختبارات لمحاكاة المواقف.

إذ أن كل هذه المهام و الواجبات التي يقوم بها المختص بإمكانها التخفيف و لو بنسبة ضئيلة من الضغوطات النفسية التي يتعرض إليها العمال في المؤسسة، لأنه يسهر دائما على إيجاد حلول لمختلف المشاكل التي يتخبط فيها العامل في المؤسسة.

من خلال هذه المداخلة سوف نحاول أن نبين دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم، و ذلك من خلال طرح التساؤل التالي:

ما الدور الذي يلعبه مستشار التوجيه في التخفيف من الضغط النفسي لدى العمال؟ وماهي الخطوات التي يتبعها في ذلك؟

## 2. أهمية البحث:

تمكن الأهمية العلمية للبحث في محاولة إثراء البحوث العلمية وكذا معالجة إحدى المواضيع الهامة و هو دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم ومدى

مساهمته في التخفيف من الضغوط النفسية والتعرف على الخطوات التي يتبعها في ذلك.

### 3. دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم:

يتميز العصر الحالي بزيادة المشكلات في المجالات المهنية والاقتصادية والتربوية والتجارية، نظراً لتعدد المهام وكثافة العمل وتزويد المؤسسات بنماذج علمية وتقنية وتطبيقها دون أي دراسة مسبقة، مما ترتب على ذلك زيادة المشكلات النفسية والاجتماعية، لذا برز دور الاخصائي النفسي في مجال العمل والذي يتمثل في: تحليل المهام، الاحاطة بسياسة المؤسسة في عملية الاختيار والتوجيه والتوظيف، الكشف عن المحيط المادي في جو العمل والظروف الفيزيائية التي تساعد انجاز المهام كما يجب، دراسة حالات التعب والملل والاجهاد وضغوط النفسية ومحاولة تقليله، الاهتمام بدراسة دوافع العمال ونوعها، الكشف عن مشكلات الحوادث داخل العمل وكيفية معالجتها، التأمل في نظام التوجيه المهني، دراسة اتجاهات العمال واستعداداتهم وميولاتهم (Sharjar;2007 ;p78).

ومن جهة اخرى نجد دراسة الروح المعنوية لداالعمال، دراسة المشكلات التي تؤدي الي انفكك جماعة العمل وتحولهم الي أعمال أخرى، بناء اختبارات نفسية للمساهمة في تطور العمل، الاحاطة بطرق الارشاد النفسي للعمال لمحاولة حل مشكلاتهم، اجراء دراسات حول التوافق المهني والنفسي الاجتماعي للعمال داخل المؤسسات. ومن الاجراءات العملية التي يقوم بها الأخصائي النفسي: إزالة عوامل القلق والتوتر بين العمال فيما بينهم وبين رؤسهم، العمل علي ارساء علاقات إنسانية داخل المؤسسات، المبادرة في علاج الاضطرابات النفسية التي تظهر لدى العمال في أدوارها المبكرة، خلق الوعي لدي مديري المؤسسات لأهمية تكوين علاقات طيبة بينهم وبين العمال والمرؤوسين.

(Sharjar;2007 ;p79)

4. مفهوم الضغط النفسي: يرى الباحث "كارازيك « KARASEEK » 1981 "أن الضغط النفسي هي حالة ناتجة عن تفاعل مظهرين في محيط العمل هما: المهاج التي يطالب بها الفرد وإمكانية التحكم (الوسائل، نوعية، الإتصالات، توفر المعلومات، سلطة إتخاذ القرارات) فعندما تكون متطلبات المحيط عالية وإمكانية التحكم ضعيفة يحدث الضغط النفسي (أورد في: هيجان، 1998، ص 24).

#### 1.4. أساليب الكشف عن الضغوط النفسية:

تحليل حالة الضغط: يقصد به مجموعة الآثار و الافرازات المتراكمة التي أحدثها

الضغط وهذا يستدعي دراسة المكونات التالية :

**تحليل عملية الضغط:**النظر إلى المراحل المختلفة التي يمر بها الضغط ولدراسة هذه المراحل يجب توفر ثلاث عناصر هي: الوعي المعرفي بماهية الضغط وأنواعه، الوعي بطرق التعامل مع الضغوط الإدارية لدى متخذ القرار، مدى توافر الموارد و الأفكار الازمة للتعامل مع الضغوط و مع عناصر هذه الضغوط.

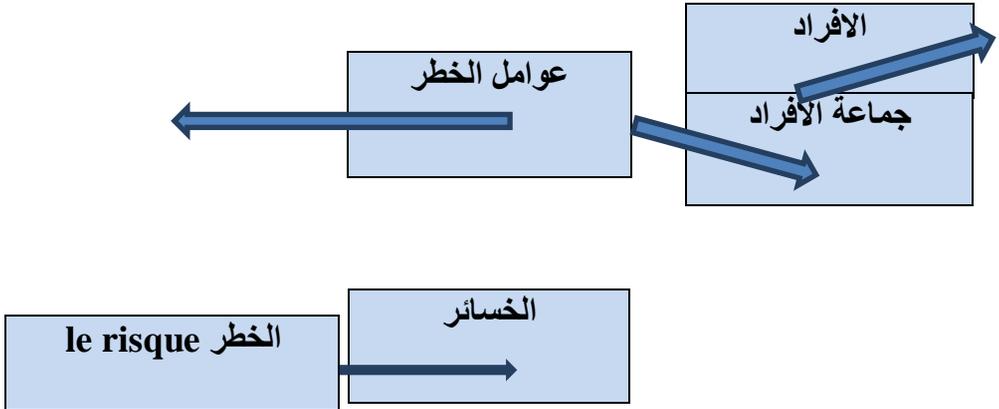
**تحليل مضمون الضغط:** يستدعي تحليل مضمون الضغط الإجابة عن التساؤلات. و من جوانب تحليل مضمون الضغط المهني: من القائم بالضغط؟ و ذلك يقصد التعرف على مدى و الهدف من الذي يسعى إليه .كيف نشأ وتكون الضغط؟ : و ذلك يقصد التعرف على أساليب العوامل المساعدة التي أدت إلى حدوث الضغط./أين نشأ الضغط؟ وذلك يقصد التعرف على موقع ذلك الضغط داخل الهيكل التنظيمي./متى نشأ الضغط؟ يقصد الكشف عن العلاقة بين الضغط و الزمن و من ثم التعرف على كينونة الأحداث و الدوافع التي أوجبت نشوء الضغط و من ثم معرفة أسبابه الجوهرية.ماذا يشكل هذا الضغط على المشروع؟ يقصد التعرف على آثار الضغط على متخذ القرار و يظهر الشكل التالي هذه التأثيرات المحتملة /لماذا نشأ الضغط :؟بهدف التفرقة بين الأسباب الظاهرة الخادعة و الأسباب الحقيقية الكامنة

**تحليل اتجاه الضغط:**نقصد به رصد حركات الضغط و اتجاه هذه الحركات حيث لوحظ أن هناك ثمانية اتجاهات رئيسية يأخذها الضغط و هي: اتجاهات نحو التزايد و التراكم اتجاهات نحو التناقص و الانكماش و الثلاثي، اتجاهات نحو التمحور حول محور معين اتجاهات نحو التفكير و التحول و التعديل، اتجاهات نحو التجميع و التكتل و الاستقطاب اتجاهات نحو الانقسام اتجاهات نحو الرفض و الصراع و اتجاهات نحو التعايش و التوافق(صيرفي، 2008، ص 111-112).

**2.4. نموذج تحليل الاخطار:** ان تطور الاخطار يتضمن تحديد قياس و تصنيف الاخطار حسب الاولوية و يجب فهم كيفية تسبير الاخطار فتسيير و ادارة الاخطار تتكون من تحليليها و كذلك الافعال التي تنتج من معرفة و تحسيس دائم حول الاثار.

وفيما يلي نموذج طورته الادارة يدمج العوامل النفسية الاجتماعية في تحليل الاخطار:

Le danger الخطر



شكل رقم(01): العوامل النفسية الاجتماعية في تحليل الاخطار

المصدر:(direction général Humanisation du travail,2006, p46).

#### تحليل الشكل:

**الخطر: le danger:** هو قدرة لفرد أو شئى أو و سيلة أو اجراء أو وضعية يمكن ان تتسبب في خسارة (المساس بالصحة، المحيط و جودة الانتاج و المؤسسة).  
**احتمال الخطر: Le risque:** هو احتمال مراقبة الخسارة المقيمة اعتمادا على الخطر ledanger و عوامل احتمال وقوع الخطر le risque هو مصطلح يتم استخدامه للتعبير عن الخوف اتجاه اثار محتملة لمحيط مشكوك او يثير الشك.  
**عوامل الاخطار:** هي العناصر المختلفة التي تحدد الخطر و يمكن ان تكون في عدة انماط و هي:

**/جماعية:** هي العوامل التي تحدد التعرض مثل الشدة، التكرار ، المدة، عوامل مرتبطة بالمحيط مثل تنظيم العمل و عوامل فيزيقية مثل (الضوضاء، الحرارة، البرودة، الاهتزازات، الاضاءة) و العوامل النفسية الاجتماعية (العلاقات)  
**/ فردية:** و هي عوامل مرتبطة بالحالة النفسية أو الفزيولوجية للفرد و سلوكه وما ورثه من سمات (direction général Humanisation du travail,2006, p48).

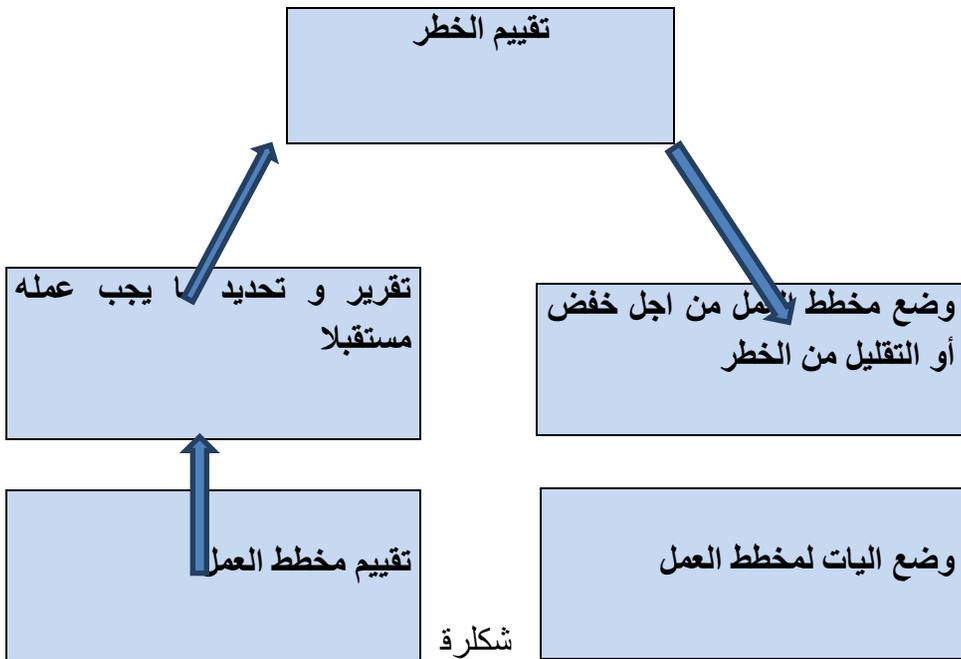
#### 3.4. الخطوات الاساسية في تسيير اخطار الضغط المهني:

ان تفسير الخطر هو اساسا طريقة أو منهجية تسمح بحل مشاكل الصحة و الامن و تمنح وسيلة لتحسين و بصفة مستمرة العمل و ظروف العمل ووقاية الصحة للعاملين و كذا توفير الصحة الجيدة لمؤسستهم ، و تمر سيرورة تسيير الخطر فيما يلي:

### سيرورة تسيير الخطر المهني:

تظهر سيرورة تسيير الخطر في حلقة تتكون من مراحل اساسية و هي:

/تحليل الوضعية و تقييم الخطر  
/وضع مخطط عمل من اجل خفض من الخطر المرتبط بالضغط المهني  
/بداية تنفيذ مخطط العمل  
/تحليل نتائج التقييم السابق من اجل الخروج بالتعليمات و اتخاذ القرار فيما يخص العمل المستقبلي أو ما يجب عمله مستقبلا .



م (02) حلقة تسيير الخطر المهني.

المصدر: (Stavroulaleka ,Tom coxcbe et al, 2004,p13)

وفيما يلي شرح الخطوات الاساسية لتسيير الخطر المرتبط بالضغط

/ التفكير حول مختلف الجماعات أو مختلف مراكز العمل التي تشكل مؤسسة العمل و طلب ماهي الاكثر عرضة لان تكون الاكثر تعرضا للضغط

/ البحث عن الدلائل التي لدى المحلل مثلا ( نسبة الغيابات المرتفعة، الملمح ، نسبة الحوادث المرتفعة، المزاج السيئ، شكاوي العاملين أو النقابات، انتاجية ضعيفة...الخ)

/دراسة طريقة تنظيم العمل أو التسيير داخل جماعات العمل أو في مراكز العمل أ و اختبار ظروف العمل.

/تحديد ما هي العناصر و الادلة التي يمكن تجميعها و اختبارها، فالعمل في الجماعة مع اشخاص اخرون يفهمون خصائص مختلفة لجماعات العمل و مراكز العمل و استشارة العاملين و النقابات يمكن ان يكون في اطار المناقشات و الحوارات لفريق العمل.

/احصاء المشاكل الاساسية و أثرها.

/مناقشة الوضعية مع قادة و مسؤولي و اشخاص اخرين مؤهلين كالأطباء العمل و النقابات.

/وضع مخطط عمل منطقي و عملي.

/مناقشة مخطط العمل السابق فيما يخص الطريقة التي تسمح بتنفيذه بنجاح و اعلام العاملين بهذا المخطط و بالطريقة التي يجب تطبيقه.

/تطبيق و تقييم مخطط العمل.

/اختبار نتائج التقييم و ما هي المعلومات التي يمكن اخذها بنجاح و كذلك ايجاد سلبيات و نقاط فشل مخطط العمل و ماذا يمكن القيام به.

/ اعادة مخطط العمل من خلال تعديله و تنفيذه من جديد و تطبيق استراتيجية جديدة من اجل الوقاية من الاخطار التي يتم اخذها بعين الاعتبار سابقا.

## خاتمة

إن دراسة موضوع دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم في تخفيف من الضغط النفسي، من المواضيع التي إهتم بها الكثير من الباحثين في ميدان علم النفس، وذلك للأهمية التي يكسبها العامل داخل المؤسسات، لذا جاءت هذه المداخلة لمحاولة التعرف على دور المختص في علم النفس عمل وتنظيم داخل المؤسسات بحيث يلعب فعال في تحقيق التوافق داخل المؤسسة باعتباره يقوم على توعية

العمال وتوجيههم من خلال الاتصال الفعال الذي يقوم بينه وبين العمال، وكذا العمليات التي يقوم بها من أجل تسيير وإدارة الاخطار التي يتعرض لها العمال.

### قائمة المراجع:

1- العدوان محمد (1992). مستوى و مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية في محافظة البلقان، (رسالة غير منشورة)، عمان الأردن: الجامعة الأردنية.

2- جمال الدين محمد المرسي، ثابت عبد الرحمان إدريس، (2002). السلوك التنظيمي، مصر: الدار الجامعية لطباعة والنشر والترجمة.

3- هيجان عبد الرحمان (1998). ضغوط العمل مصادرهما ونتائجها وكيفية إدارتها، السعودية: معهد الإدارة العامة الرياض.

4- محمد الصرفي (2008). السلوك الإداري، مصر: حوارس الدولية الاسكندرية.

5- محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين (1999). منهجية البحث العلمي، القواعد و المراحل و التطبيقات، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، ط2، الاردن: دار وائل للنشر.

6- عثمان مريم (2010). الضغوط المهنية و علاقتها بالدافعية للإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية ببسكرة، جامعة الإخوة منتوري- قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية، قسم علم النفس و العلوم التربوية.

7-Le stress au travail, Facteurs de risques évaluation et prévention (2006).direction général Humanisation du travail, Bruxelles

8-M.Boudarene (2005).Le stress entre bien être et souffrances, Edition Alger

9-Sharjar eranwanapaweithai( 2007.)études exploratoires des effets bénéfiques de la méditation sur le stress professionnel chez les bouddhistes ,thèse de doctorat, université de bourge, France.