

ورقة بحثية مقدمة إلى الملتقى الدولي الخامس حول:
رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة بعنوان:

™ وور علم النفس الصناعي والتنظيمي في تكوين وتنمية رأس المال البشري بالمنظمات
™

من إعداد:

الأستاذ: بلبراهيم جمال – أستاذ مساعد بجامعة الشلف-

البريد الإلكتروني: djamel_belbrahim@hotmail.fr

الأستاذ: مزيان حمزة – أستاذ مساعد بجامعة معسكر-

البريد الإلكتروني: hamza.85@live.fr

ملخص:

تهدف من خلال هذه الورقة البحثية إلى إبراز دور علم النفس الصناعي والتنظيمي في تكوين وتنمية رأس المال البشري بالمنظمات باعتباره جزء هام من رأس المال الفكري بأي منظمة، إذ يعتبر علم النفس الصناعي والتنظيمي أحد السبل التي يمكن من خلالها تشخيص ظروف العمل والعامل ، والتوجه نحو وضع الطرق والأساليب التي يمكن من خلالها تهيئة المناخ المناسب للكادر الوظيفي، والمساهمة في إعداد البرامج التعليمية المناسبة لتدريبه. وتوضح دور الأخصائي النفسي بالمنظمة في اختيار وتوجيه العاملين والتقليل من ضغوط العمل من جهة، والعمل على رفع الروح المعنوية لديهم مما يساهم في تحقيق الرضا والاستقرار الوظيفي لرأس المال البشري من جهة أخرى.

الكلمات الدالة: علم النفس الصناعي، رأس المال البشري، الرضا الوظيفي ، ضغوط العمل.

مقدمة:

يمثل رأس المال الفكري الركيزة الأساسية التي تقوم عليها كبرى المنظمات حاليا في العالم، لما له من أهمية كبيرة في الإدارة الإستراتيجية لكافة مشروعاتها، لكن ليس من السهل على أي منظمة كانت أن تمتلك نخبة متميزة من العاملين عبر كافة المستويات، بحيث تساهم هذه النخبة في زيادة القدرة لدى المنظمة على التعامل المرن في ظل الظروف البيئية التي تنشط فيها ومن جانب آخر يصعب على أي منظمة كانت تكوين رأسمال فكري مؤهل يعول عليه المساهمة في تحسين أداءاتها. وبالتالي يبقى على المنظمات العمل بما كان على الاستثمار في تكوين وتنمية رأس المال البشري يمكن الحفاظ عليه على المدى البعيد. لكن قد تتعدد المداخل المعتمدة من طرف المنظمات في تكوين وتنمية رأس المال الفكري بها، فالدراسات تشير إلى أن القوى العاملة تفضل أولا المناخ المناسب للعمل لإظهار قدراتها ويرفع من طموحاتها، ثم يأتي فيما بعد دور التكوين والتدريب ومن ثم نظام الأجر الذي يضمن التحفيز الكافي للقوى العاملة.

فإذا ما انطلقنا من فكرة دور بيئة و مناخ العمل بالمنظمات في استقطاب وتنمية الخبرات والكفاءات والمضي على إظهار طاقاتها الكامنة بشتى الوسائل، يمكن الإشارة إلى إسهامات عدة علوم (علم الاجتماع، علم النفس، الاتصال... إلخ) في هذا الشأن ساعدت المنظمات على استقطاب وتنمية رأس مالها البشري. وفي هذا الشأن نشير إلى الانجازات التي قدمها باحثوا علم النفس الصناعي في مجال استقطاب وتنمية رأس المال الفكري، وبالأخص رأس المال البشري من خلال تطبيق نظريات ومبادئ علم النفس العام والعمل على تكييفها في المنظمات بما يعمل على تنمية مهارات و خبرات القوى العاملة.

فلقد أصبحت المنظمات تنطلق من نتائج الدراسات والبحوث في علم النفس الصناعي واعتبارها الأرضية التي يمكن من خلالها استقطاب وتنمية رأس المال البشري فيها، بحيث يهتم الأخصائيون النفسانيون بتسهيل عمليات انتقاء الخبرات الكفوة والعمل على وضع البرامج والسبل التي من شأنها أن تخدم تطوير واستقرار الكادر الوظيفي في بيئة عمله وتزيد من فرص نموه، وذلك بالتركيز على جانبي تخفيض الضغوط النفسية للعامل والرفع من مستويات الرضا الوظيفي ومن ثم اكتساب رأسمال بشري يمكن التعويل عليه في الإدارة الكفوة لكافة المشروعات على المدى البعيد.

مشكلة الدراسة :

تتركز مشكلة هذه الدراسة في محاولة الكشف والتعرف على بعض السبل والمداخل **Approches** المعتمدة في علم النفس الصناعي من طرف الاخصائيين النفسانيين لاستقطاب وتنمية رأس المال البشري بالمنظمات، وذلك بالتركيز على جانبي تخفيض الضغوط النفسية والرفع من مستويات الرضا الوظيفي. ومما سبق يمكن طرح السؤال الجوهرى لهذه الورقة البحثية كما يلي:

- إلى أي مدى يمكن لعلم النفس الصناعي والتنظيمي أن يساهم في تكوين وتنمية رأس المال البشري في المنظمات بالاعتماد على تدنية الضغوط النفسية للعامل وتعظيم مستويات الرضا الوظيفي ؟

ومما سبق يمكن بلورة الأسئلة الفرعية لهذه الدراسة فيما يلي:

- ماذا نقصد بعلم النفس الصناعي؟
- ماذا نعني بالرضا الوظيفي، وما علاقته بتنمية رأس المال البشري؟
- عن ماذا تعبر ضغوط العمل، وما هي علاقتها بالرضا الوظيفي؟
- ما هو دور أخصائي علم النفس الصناعي بالمنظمات في استقطاب وتنمية رأس المال البشري باعتبار هذا الأخير جزء هام من رأس المال الفكري ؟

أولاً: مفهوم علم النفس الصناعي والتنظيمي

1- تعريف علم النفس الصناعي والتنظيمي

لقد اختلف الباحثين في تعريف علم النفس الصناعي بحيث قدم كل منهم وجهة رأيه الخاصة في التطرق إلى مفهوم هذا العلم وفيما يلي بعض التعاريف التي قدمها مجموعة من الباحثين في هذا الشأن:

1. تعريف العالمان المجلس والمجلس (1958) : " علم النفس الصناعي هو الدراسة العلمية للمشكلات الصناعية باستخدام مناهج وطرق البحث في علم النفس ومفاهيمه ومبادئه، واستخدام تلك الدراسات لزيادة الكفاية الإنتاجية"ⁱ

الملاحظ على هذا التعريف أنه يحتوى على النقاط التالية:

- علم النفس ينطلق من فكرة أساسها وجود مشاكل صناعية في المؤسسات، وهنا الصناعة تعني الأعمال الحرة والاقتصادية وأوجه النشاط التنفيذي للحكومة، فدائرة علم النفس الصناعي واسعة حتى أنها تشمل اختيار الأفراد والروح المعنوية للعاملين...إلخ.
- علم النفس الصناعي علم قائم بذاته يعتمد مناهج وطرق بحث تزيد من مصداقية نتائجه.
- يهدف علم النفس الصناعي إلى زيادة الكفاية الإنتاجية للكادر البشري بالمنظمات.

2. تعريف دريفر Driver (1974) من خلال قاموسه "علم النفس الصناعي هو فرع من علم النفس التطبيقي

يهتم بتطبيق مناهج بحث علم النفس ونتائجه في المشكلات التي تنشأ في المجال الصناعي أو الاقتصادي بما فيها اختيار العمال وتدريبهم وطرق العمل وظروفه...إلخ."ⁱⁱ

تعريف دريفر فيه بعض الإضافات على التعريف السابق بحيث أضاف ما يلي:

- الإشارة إلى أن علم النفس الصناعي فرع من علم النفس التطبيقي الذي يعنى باختيار العنصر البشري وتدريبه ووضع طرق العمل وظروفه، وهنا تكمن الأهمية الكبيرة لمساهمة هذا العلم في زيادة الكفاية الإنتاجية لرأس المال البشري .

3. تعريف فريزر Fraser (1969) في كتابه علم النفس الصناعي : " علم النفس الصناعي هو: دراسة الإنسان

في حالة العمل"ⁱⁱⁱ.

من هذا التعريف يمكن القول أن علم النفس الصناعي ماهو إلا دراسة للسلوك البشري أثناء ممارسته لعمله فهنا "فريزر" يختصر علم النفس الصناعي في أنه دراسة شاملة للإنسان في عمله أي كان هذا العمل وأي كان نوعه. إلا أن هذه الدراسة سوف تركز على العلاقة التي تنشأ بين العامل والبيئة المحيطة به ، أي أن العامل يؤثر ويتأثر بالمتغيرات الموجودة في هذه البيئة، ومن هنا يتضح أن تركيز علم النفس الصناعي يكون منصبا بدرجة كبيرة حول الأثر المتبادل بين العامل وبيئة العمل، وعلمه يتضح معالم أبعاد العلاقة التي يركز عليها الأخصائي في دراسته للقدرات الوظيفية في بيئة العمل.

فالبعد الأول المتمثل في شخصية العامل في حد ذاتها وهو ما يعرف بعلم نفس الشخصية والذي يعتبر فرعاً من علم النفس الصناعي والذي يركز على اختيار العاملين وتقييمهم، أما البعد الثاني فإن الأخصائي سوف يركز على تأثير البيئة أو مناخ العمل على قدرات رأس المال البشري في المنظمة.

من التعاريف السابقة الذكر يمكن التوصل إلى تعريف شامل لعلم النفس الصناعي والذي نوجزه فيما يلي : " علم النفس الصناعي هو علم ممنهج يقوم على أسس علمية تـ نطلق من نظريات ومناهج علم النفس، بحيث يهدف إلى إيجاد الحلول و تقديم الاقتراحات التي تخدم استقطاب وتكوين و تنمية رأس المال البشري في بيئته الصناعية وبما يحقق الكفاية الإنتاجية المطلوبة."

II - أهداف علم النفس الصناعي

يهدف القائمون على تطبيق مبادئ علم النفس الصناعي إلى تحقيق جملة الأهداف التالية:

1. زيادة الكفاية الإنتاجية لرأس المال البشري: أي زيادة القدرة الإنسانية على الإنتاج، من خلال توجيه العمال وتكوينهم ما يؤدي إلى قيام العامل بدوره على أكمل وجه وتحقيق الانسجام بينه وبين بقية عناصر الإنتاج الأخرى.
 2. زيادقوافق العامل في مهنته : وذلك من خلال الانتقاء الجيد للكادر البشري وما يناسبهم من وظائف و أعمال يجيدونها ومساعدتهم على التكيف والتقدم والترقية والإبداع واحترام كرامتهم الإنسانية وهو ما يخدم ولاء وارتباط العامل بمؤسسته.
 3. تحقيق الاستقرار الصناعي : وذلك بإزالة مصادر الشكوى والنزاعات بين القدرات العمالية وأصحاب العمل وحتى بين العمال فيما بينهم، وذلك من خلال تهيئة مناخ العمل ووضع سياسة للتوظيف والأجور ونظام توزيع الأرباح يضمن العدالة والشفافية بين العمال، بما يخدم طمأنينة و انسجام العامل في عمله.
- وحسب "شتولز" (1970) أن علم النفس الصناعي يخدم كل من العامل والمنظمة التي يعمل فيها، فالأخصائيون النفسيون والاجتماعيون يشاركون في اختيار الرجل المناسب للعمل الأكثر مناسبة له، بحيث يتوقف دورهم في المواءمة بين العامل وعمله ومن ثم تدريبه بما يخدم الكم والكيف في الإنتاج، وزيادة الراحة الجسمية والنفسية لرأس المال البشري ويرفع من روحه المعنوية .^{iv}

III - مجالات مساهمة الدراسة في علم النفس الصناعي والتنظيمي في تنمية رأس المال البشري بالمنظمات

لعلم النفس الصناعي عدة مساهمات و تطبيقات ومجالات في ميدان تكوين وتنمية لرأس المال البشري بالمنظمات ومنها ما يلي:

1 - الإختيار والتوجيه المهني: يقصد بالإختيار المهني انتقاء أفضل المتقدمين لشغل وظيفة معينة أو عمل ما لهذه الوظيفة أو ذلك العمل. وهنا يتضح مدى مساهمة علم النفس الصناعي في استقطاب الخبرات البشرية بما يساهم في تكوين رصيد من رأس المال البشري. في حين يقصد بالتوجيه المهني: إنتقاء أنسب عمل لشخص ما. ويتم ذلك عن طريق ما يعرف بتطبيق الاختبارات النفسية، لتحديد قدرات الأفراد والكشف عن استعداداتهم، والتعرف على خصائصهم الانفعالية والدافعية بالإضافة إلى فهم حدود إمكاناتهم المهارية وذلك تمهيدا لإختيار الصالح منهم.

2- التدريب المهني: تختلف الطرق المعتمدة في تدريب وتكوين العمال لما لهذه الأخيرة من أهمية كبيرة في الرفع من كفاءة العاملين، وقد تختلط الأمور لدى المشرفين على التدريب أي الطرق مناسبة لتحقيق الأهداف المرجوة من برامج التكوين، والسؤال هل أسلوب التلمذة الصناعية أو أسلوب التعليم داخل فصول بعيدا عن العمل أو الاعتماد على الجولات الميدانية للمصانع الأخرى، أو الاعتماد على أسلوب دراسة المشكلات أو على المحاضرات والمناقشات وتمثيل

الأدوار وغيرها من الطرق التي تعتمد التكنولوجيا كالصور والفيديوهات والأفلام... إلخ، وهي جميعها موضع جدل في مدى الجدوى وقيمة كل منها في عمليات التعليم والتدريب.

3- الهندسة البشرية: ويعتبر فرع حديث في مجالات علم النفس الصناعي، ويقصد به تصميم الآلات وحتى ظروف العمل أو تعديلها بما يتناسب والاستعدادات النفسية لمن يعمل عليها من البشر. وتعتبر هذه المرحلة من مراحل تكييف ظروف العمل، في المرحلة الأولى تم اختيار أو توجيه الأفراد نحو العمل الذي يتناسب وإمكانياتهم واستعداداتهم، ثم في المرحلة الثانية أعيد تدريبه وتعليمه وزيادة كفاءته بما يساعد على الاستفادة القصوى من إمكانياته القصوى من إمكانياته البشرية وهكذا تأتي المرحلة الثالثة في تكييف الآلة وبيئة العمل نفسها بما يتناسب واستعداد الأفراد البدني والنفسي.

4- العلاقات الإنسانية: تعني العلاقات الإنسانية السلوك الإداري الذي يقوم على تقدير كل فرد، وتقدير مواهبه وإمكانياته وخبراته، واعتبار الفرد عليا في حد ذاته، والذي يقوم على الاحترام المتبادل بين صاحب العمل أو القائم عليه والعامل، وبين العمال بعضهم البعض، وبين المشتغلين في مؤسسة من المؤسسات والمتصلين بهذه المؤسسة، والذي يقوم على حسن النية نحو الآخرين وحسن القصد في العمل، والذي يقوم على الدراسة الموضوعية العلمية الجماعية لمشكلات الإدارة على هدى من المصلحة العامة، والذي يقوم على شعور وإيمان بانتماء الفرد إلى الجماعة التي يعمل فيها. وهنا يقتضي من الإدارة تهيئة الظروف المناسبة لتطبيق نتائج الدراسات والبحوث والنظريات النفسية عن الدوافع النفسية والاتجاهات وديناميات وسيكولوجية الاتصال وغيرها من موضوعات في ميادين علم النفس بشكل عام وعلم النفس بشكل خاص في مجال العمل. ومن الأمثلة على ذلك موضوعات القيادة التي بدأت مع "ليفن ولييت وهوايت" والدراسات الخاصة بالتعاون والتنافس وغيرها من الموضوعات التي تعد مجالات هامة للدراسة في ميدان العلاقات الإنسانية، خاصة بعد تجاربه في مصانع الهاوثورن ويسترن إلكتروك في شيكاغو^v. ويضاف إلى العناصر السابقة عنصري تحليل وقياس الرضا الوظيفي، والضغط الوظيفي والذين سنحاول تفصيلهما فيما يأتي.

ثانيا: الرضا الوظيفي وضغوط العمل إحدى أهم مجالات علم النفس الصناعي والتنظيمي

أ- الرضا الوظيفي

1 - مفهوم الرضا الوظيفي

تشير الأبحاث العلمية إلى الدراسة التي قام بها إلتون مايو وزملائه في مصنع ويسترون إلكتروك بين عامي 1927 و 1932 كانت بداية الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي. وقد تعددت المفاهيم التي وردت في موضوع الرضا الوظيفي. وقبل أن نذكر أهمها لا بد من تعريف الرضا:

- الرضا: لغة هي ضد السخط، وارتضاه يعني رآه له أهلا ورضي عنه، أحبه وأقبل عليه^{vi}، أما اصطلاحا فقد عرفه أوراود وشيث^{vii} Haward and Sheth بأنه الحالة العقلية للإنسان التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة كافية مقابل التضحية بالنقود والمجهود^{vii} وبالتالي نقول فرد يشعر بالرضا عندما تتطابق العوائد التي كان ينتظر الحصول عليها مع ما تم الحصول عليه فعلا.

- الرضا الوظيفي: من أهم التعاريف التي قدمها الباحثين ما يلي:

§ يعرف إدوين لوك **Edwin Lock** الرضا الوظيفي هو الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة^{viii}.

§ ويرى دينيس كول **Dennis cole** أن الرضا الوظيفي يتم من خلال رضا الفرد على بعض المتغيرات وهي الأجر، زملاء العمل، فرص الترقية^{ix}.

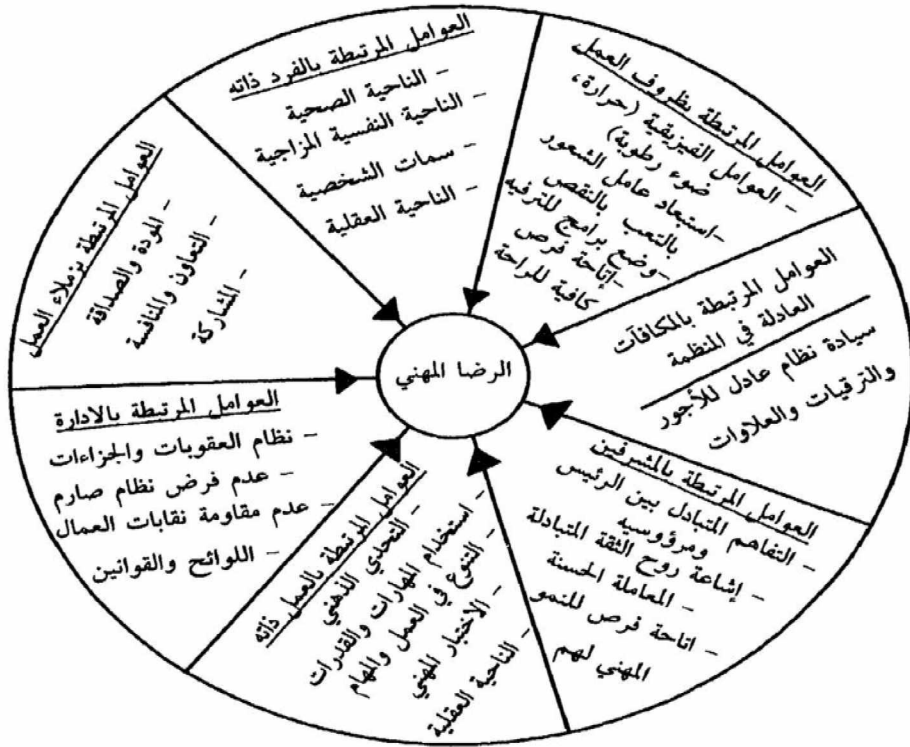
§ ويرى **Kablen** كابلن الرضا الوظيفي أنه حصيلة العوامل المختلفة المتصلة بالعمل والتي من شأنها أن تجعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه مقبلا عليه من بدء يومه دون تدمير^x.

ومما سبق يمكن القول أن الرضا الوظيفي محصلة عوامل متعددة، بعضها تتصل بالعمل الذي يقوم به الفرد، وبعضها بالتنظيم الذي ينتمي إليه. وهو يعكس مدى قبول ورضا الفرد على كل المتغيرات التي تحيط به وتعنيه في المنظمة.

2-العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي

الشكل الموالي يوضح ويختصر العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي:

الشكل(1/2): العوامل المرتبطة بالرضا الوظيفي



المصدر: عويد سلطان المشعان، علم النفس الصناعي، الطبعة 1، مكتبة الفلاح، مصر، 1994، ص 222 .

من خلال الشكل السابق يتضح لنا أن عنصر الرضا الوظيفي له عدة عوامل متعددة تؤثر فيه وتوجهه إما نحو الإيجابية أو السلبية.

3- أهمية الرضا الوظيفي

ارتفاع شعور الموارد البشرية بالرضا الوظيفي يؤدي بها إلى:

- § القدرة على التكيف مع بيئة العمل، إذ أن الوضعية النفسية المريحة للموارد البشرية تمكنها من التحكم في عملها وما يحيط به.
- § زيادة مستوى الطموح والتقدم.
- § الرغبة في الإبداع والابتكار.
- § الارتفاع في مستوى الفعالية والفاعلية.
- § الرضا الوظيفي يخلق الرغبة في الإنجاز وتحسين الأداء.
- § ارتفاع الولاء للمؤسسة.

4- طرق قياس الرضا

توجد عدة أساليب للكشف عن درجة الرضا الوظيفي لدى الأفراد أهمها¹:

- **معدل دوران العمل**: ويقدر معدل دوران العمالة في منظمة ما بعدد تاركي العمل في المنظمة اختياريا مقسوما على متوسط عدد العاملين في تلك المنظمة خلال فترة ما. ويحسب متوسط عدد العاملين على النحو التالي:
(عدد العاملين في أول الفترة + عدد العاملين في آخر الفترة) / 2. ووفقا لطريقة معدل دوران العمل فإنه في الحالة التي يكون فيها المعدل أكبر من 5% فإن ذلك يعتبر كمؤشر عن عدم الرضا والعكس صحيح في حالة انخفاض المعدل عن ذلك.

- **معدل الغياب**: ويقاس معدل الغياب بالصورة التالية:

معدل الغياب = عدد ساعات الغياب / عدد ساعات العمل الكلية.

- **معدل حوادث العمل:** ويقاس على النحو التالي:

معدل حوادث العمل = عدد ساعات العمل المفقودة بسبب الحوادث / إجمالي ساعات العمل
ويمكن تحويل هذا المعدل في ألف لكي نحصل على معدل الحوادث لكل ألف ساعة عمل فعلي.

- **معدل تعطل الماكينات:** ويقاس على النحو التالي:

معدل تعطل الماكينات = عدد ساعات العمل المفقودة نتيجة تعطل الماكينات / إجمالي ساعات العمل. وبنفس الطريقة السابقة يمكن ضرب هذه المعادلة في ألف لكي نحصل عن معدل تعطل الماكينات لكل ألف ساعة عمل.

- **معدل الإنتاج المرفوض:** وبحسب كما يلي:

معدل الإنتاج المرفوض = عدد الوحدات المرفوضة لسوء الجودة / عدد الوحدات المنتجة.

إذ تدعى الطرق السابقة الذكر بالطرق غير المباشرة لقياس الرضا الوظيفي، ولا من الإشارة أن أسباب ارتفاع هذه المعدلات عديدة، رغم أن عدم رضا العاملين سيظل وحده المسيطر المحتمل من بين هذه الأسباب. وإضافة إلى الطرق التي تم ذكرها هناك بعض الطرق المباشرة في قياس الرضا الوظيفي وذلك عن طريق تصميم قائمة إستقصاء تتضمن أسئلة توجه للعمال بالمؤسسة، وهذا بغية الحصول على تقرير مباشر منهم يعبر عن درجة رضاهم الوظيفي.

II - ضغوط العمل

1- تعريف ضغوط العمل

تعددت التعاريف المتعلقة بضغوط العمل، ويرجع السبب في التعدد لارتباط موضوع ضغوط العمل بعدة علوم أخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والإدارية. وأهم هذه التعاريف مايلي:

- يعرف " **Baron and Grenberg** " ضغوط العمل بأنها " نمط معقد من حالة نفسية وردود فعل فسيولوجية لمجموعة من الضغوط الخارجية"^{xiii}.

- ويعرف " **Sizhlaki and Wales** " ضغوط العمل بأنها " تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الأفراد، وتنتج عن عوامل من البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه"^{xiii}

وبالتالي تعبر ضغوط العمل عن تجربة ذاتية يمر بها الفرد تحدث نتيجة عوامل مرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة أو بالبيئة الداخلية للمؤسسة أو بالفرد نفسه يترتب عليها ردود أفعال نفسية أو فسيولوجية أو سلوكية، تترك آثار سلبية أو إيجابية على أداء الأفراد واتجاهاتهم نحو عملهم ومؤسستهم.

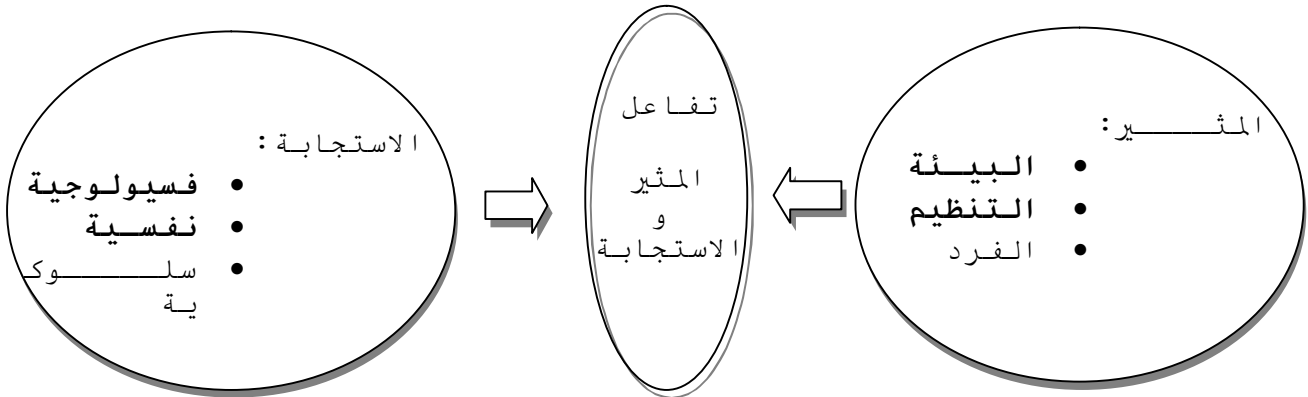
2- أهمية دراسة ضغوط العمل

دراسة ضغوط العمل وتحليلها لها أهمية بالغة تترجم في:

- § توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد العاملين على أداء مهامهم بكل فعالية.
- § تحسين الإنتاجية، وذلك من خلال تمكين متخذي القرار بالمؤسسة من مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة.
- § تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار بالمؤسسة.
- § تحقيق الرقابة على سلوكيات الموارد البشرية، والتوجه نحو تحقيق رضاها.

§ أما عن عناصر ضغوط العمل فيوضحها الشكل الموالي:

الشكل (2/2): عناصر ضغوط العمل



المصدر: شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، مرجع سبق ذكره، ص78 (بتصرف)

3- علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي

تعددت الآراء حول العلاقة الموجودة بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل وظهرت في شكل ثلاث اتجاهات رئيسية كما يلي:

- **الاتجاه الأول:** يرى أنصار هذا الاتجاه أن ضغوط العمل تجعل المورد البشري ينظر إلى وظيفته بافتخار وأنها مصدر للتحدي والإثارة، حيث أن ضغوط العمل تترك الفرصة للمورد البشري ليظهر قدراته الإبداعية وطاقته الكامنة أمام رئيسه وزملائه في العمل، وهو ما يزيد من ثقته في نفسه. كما أن ضغوط العمل تجعل الفرد أكثر تفكيراً وتركيزاً في العمل، وهو ما ينعكس بالإيجاب على الرضا الوظيفي. بمعنى آخر هناك علاقة طردية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

- **الاتجاه الثاني:** أنصار هذا الاتجاه يشيرون إلى وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، ولقد لقي هذا الاتجاه تأييداً كبيراً من قبل الباحثين. إذ أشارت الكثير من الدراسات إلى أن ارتفاع مستويات ضغوط العمل سيؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي وهو ما يترتب عليه من ارتفاع في معدلات الغياب وترك للوظيفة وانخفاض للإنتاجية^{xiv}.

- **الاتجاه الثالث:** يرى أنصار هذا الاتجاه أن هناك علاقة شرطية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي، حيث إذا تعرض الفرد إلى مستوى منخفض من الضغوط فيكون تأثيرها محدود على الرضا الوظيفي، وهو لا يؤدي إلى تحقيق مستويات مثلى من الرضا الوظيفي، أما إذا تعرض إلى ضغوط متوسطة ومعقدة ستدفعه للعمل وتنمي شعوره بالمتعة والإثارة والتحدي وهو ما سيحسن من مستوى رضاه الوظيفي، في حين إذا تعرض الفرد إلى ضغوط عمل مرتفعة لا يمكن له تحملها ومواجهتها فستؤثر على الرضا الوظيفي سلبياً.

ثالثاً: علاقة علم النفس الصناعي والتنظيمي بتكوين وتنمية رأس المال البشري في المنظمات

حسب معايير الاتحاد الدولي للمحاسبين (1997)^{xv} يضم رأس المال الفكري ثلاثة ملامح هي: رأس المال البشري، رأس مال العلاقات (الزبائن، التسويق) رأس المال التنظيمي. فتركيزنا سوف يكون على رأس المال البشري الذي يعني: الكفاءات والمعارف والمهارات والخبرات لدى الموظفين وأصحاب القرار في المنظمة واقتناعاً من فكرة مفاده أن تكوين رأس المال الفكري في أي منظمة هو ثمرة مجهودات وعمليات متتابعة ومعقدة على القدرات البشرية، يستدعي بالمنظمات ضرورة الاهتمام بالاستثمار في العنصر البشري وزيادة قدراته ومعارفه من خلال عدة مداخل منها: الاستقطاب والاختيار الأنسب

للقدرات البشرية المراد الحصول عليها من سوق العمل، إيجاد مناخ تنظيمي حيوي مناسب للعمال الذين تم اختيارهم أو تم توظيفهم فيما سبق. مما يساعدهم على الإبداع والابتكار ومن ثم العمل على تحقيق الرضا الوظيفي الذي من شأنه أن يساهم في الحفاظ على هذه الخبرات البشرية الكفؤة على المدى البعيد. ولإشارة فإنه المنظمات أصبحت تركز تركيزا كبيرا على المدخلين السابقين وذلك من خلال اعتماد مبادئ علم النفس الصناعي خاصة في عملية التوظيف والتدريب وهيئة المناخ التنظيمي للعمال لما لهذه العناصر من دور كبير في التأثير على جودة رأس المال البشري.

1- دور الأخصائيين النفسيين في تكوين وتنمية رأس المال البشري بالمنظمات

يهدف المدراء لاستقطاب العاملين الممتازين وتكوين وتدريب الكفاءات البشرية التي تمكن المنظمة من تحقيق أهدافها، إذ يبرز دور الأخصائيين في علم النفس الصناعي في التدخل والمساهمة في تكوين وتنمية رأس المال البشري عن طريق ما يلي:

- **اختيار وتوجيه وتدريب الأفراد** : يأتي دور الأخصائي النفسي هنا في الموازنة بين متطلبات المهنة وإمكانيات الأفراد، عن طريق برامج التوجيه والاختيار، ويتم ذلك من خلال عدد من العمليات الفنية لتوجيه الأفراد إلى الأعمال المناسبة لهم، أو اختيار أفضل العناصر ملائمة للأعمال المناسبة لهم إلا أن عمليات الاختيار والتوجيه ترتبط ببرامج التدريب على عدد من الأعمال التي قد تستحدث أو تتطلب مزيدا من المهارات غير المتوفرة في عدد من المتقدمين ذوي الاستعدادات الخاصة، وقد تتم تلك الدراسات خارج أو داخل المؤسسات وهكذا يقوم الأخصائي النفسي في مساعدة المتخصصين في التدريب على تصميم برامج التدريب وكيفية التعامل مع المتدربين وتقديم المعونة الخاصة بعمليات التعلم والتعليم التي تساعد على إتمام عمليات التدريب بالشكل الأمثل.

- **مساعدة العاملين في التغلب على مشكلاتهم الشخصية**: تواجه العاملين في المؤسسات عدة مشاكل تكون ناجمة عن الظروف المحيطة بهم في بيئة العمل، وقد تنشأ هذه المشاكل إما عن سوء التوجيه أو الاختيار، الأمر الذي يستدعي بإعادة التوجيه أو التدريب، وقد تنجم المشكلات نتيجة عدم قدرة العامل الجديد على التوافق مع زملاء العمل والمناخ الاجتماعي السائد في المؤسسة، وقد تظهر ملامح ذلك في عدم القدرة على التوافق كالتباعد والغياب أو التمارض كرفض للجماعة وعدم القدرة على الانتماء والاندماج فيها. وقد ترتبط المشكلات بنموذج التعامل ورؤسائه، الأمر الذي ينعكس على الروح المعنوية للعاملين وبالتالي تدني مستوى إنتاجيته. وهنا يتدخل الأخصائي النفسي بمعارفه الفنية لتقديم النصيحة، أو باستخدام أدوات ومقاييس نفسية واجتماعية للكشف عن الأسباب الجوهرية منها (اختبار حب السيطرة، معايير تولي القيادة، درجة الهدوء، العلاقات الإنسانية،... الخ) لتلك المشكلات ومحاولة حلها عن طريق المواجهة والتدخل والمعاملة الفردية والجماعية والفهم والوعي بالمشكلة، والسعي لحلها.

- **إجراء الدراسات والبحوث**: تعتبر مستويات الإنتاجية القصوى الغاية البالغة الأهمية لأي منظمة، ولعل الدراسات التي بدأت في مصانع هاوثرن من طرف "ألتون مايو" وما زالت مستمرة إلى يومنا هذا تعد أحد الخدمات الجليلية التي قدمها العلماء والباحثين في توفير أفضل الأجواء منها المادية والمعنوية مناسبة للعمل وزيادة الإنتاج. ويمكن للأخصائي النفسي والاجتماعي أن يضطلعوا بحل المشكلات التي تقع في إطار الموضوعات التالية:

* زيادة إنتاجية العامل عن طريق تحسين طرق العمل وتطوير الآلات والمعدات وتحسين وسائل التدريب.

* إزالة الأخطار التي يحتمل أن يتعرض لها العامل أو التقليل منها، والتخفيف من ضغط العمل سواء من الناحية النفسية كالتعب والملل أو من الناحية الفيزيائية كالتهووية والإضاءة والضوضاء.

* مساعدة العاملين في التعرف على خصائصهم الشخصية من ناحية ومتطلبات الأعمال من ناحية أخرى بغية وضع الشخص المناسب في العمل الأكثر مناسبة له.

* المساعدة في رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة رضاهم عن عملهم حتى لا يصبح العمل مجرد روتين يتحمله ليتكسب عيشه.

* تحسين جو العمل ودعم العلاقات الإنسانية بين العاملين خاصة بين المستويات العليا والسفلى.

* القيام بتحليل الوظائف (تحليل العمل) والمهن بغية الوقوف على المؤشرات والمستويات التي على أساسها يتم استقطاب اليد العاملة أو تدريب وتكوين وتوجيه العمال الحاليين.

2- دور أخصائي علم النفس الصناعي في تهيئة المناخ الوظيفي للكادر البشري

وعلى غرار ما سبق تهدف المنظمات من وراء تهيئة المناخ التنظيمي للعمال إلى خدمة ما يسمى بالصحة النفسية للكادر البشري، وهنا يتدخل الأخ صائون النفسانيون للعمل على إعداد البرامج التي من شأنها أن تخدم الصحة النفسية للعاملين بما يزيد من فرص نموها وتطورها. ويمكن تقديم بعض التعريفات التي تتعلق بالصحة النفسية كما يلي:

- تعرّف منظمة الصحة العالمية **World Health Organization (WHO)** الصحة النفسية بأنها "حالة من الشعور التام بالسعادة أو الراحة الجسمية والعقلية والاجتماعية، وليس مجرد الخلو من المرض أو انتفاء العجز والضعف"^{xvi}.

- ويمكن تعريفها أيضا بأنها: "حالة إيجابية توجد عند الفرد تظهر في مستوى قدرته على الاستفادة مما لديه من قدرات وإمكانات إلى أقصى حد ممكن، وقدرته على مواجهة الضغوط والمشكلات بكفاءة عالية، وشعوره بالسعادة والرضا في المجتمع الذي يعيش فيه وتحقيق التوافق مع الذات والآخرين".

فالصحة النفسية وفقاً لذلك تعبر عن حالة من التوازن والتكامل بين القوى الداخلية (الدوافع والحاجات، والقيم والاتجاهات، ومستوى الطموح) وبين القوى الخارجية (كالمطالبات الاجتماعية: الأسرة، المدرسة، والمعايير الاجتماعية، وقوانين المجتمع ومتطلباته).

تشير البحوث التي أجريت في هذا الصدد إلى العلاقة الوطيدة بين الصحة النفسية للعامل وإنتاجيته العالية . فالصحة النفسية تتضمن التوافق النفساني^{xvii} ويتضمن التوافق المهني والذي يعد من بين المؤشرات القوية لإنتاجية الفرد . الأمر الذي يدفعنا إلى توجيه مزيد من الاهتمام بالصحة النفسية للعامل وما يرتبط منها من توجيه وإرشاد وكذلك علاج . وفيما يلي بعض نتائج الدراسات التي أجريت في هذا الشأن وقد قام بتلخيصها الدكتور فرج عبد القادر طه " وعرضها في المؤتمر الدولي للصحة النفسية (أكتوبر 1987):

* التوافق النفسي يمثل محصلة لما يقوم به الفرد من علاقات تفاعلية مع البيئة التي يعيش فيها، الهدف منه إحداث توازن نفسي بين الفرد وبيئته من أجل ضمان نمو إمكاناته وتوظيفها وتحقيقها في حيز الواقع.

● **في ميدان الروح المعنوية** ♦ : قام الباحثان (السيد خيرى وأحمد زكي سنة 1972) في هذا الصدد بإثبات العلاقة القوية بين ذكاء العمال وروحهم المعنوية، كما تحققت نفس الـ لنتيجة بالنسبة للمشرفين على العمل^{xvii}. وفي دراسة أخرى أشارت نتائجها أن مشرفي الأقسام ذو المستوى المنخفض من الروح المعنوية كانوا أقل سواء (يرى "فرويد" أن الشخص السوي هو القادر على الحب والعمل، أو يعني أيضا "التصرف تبعا للمعايير المقبولة" وكذا "كون الفرحيحا أو سليما أو في حالة صحيحة ومتحررة من الصراع" . في صحتهم النفسية مقارنة بزملائهم الذين كانوا يشرفون على أقسام ذات مستوى مرتفع من الروح المعنوية، حيث كانت المجموعة الأخيرة أكثر سواء وأكثر نضجا من الناحية النفسية ، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقات إيجابية بين تماسك الجماعة وبين روحها المعنوية.

● **الأعراض السيكوسوماتية:** نقصد بالاضطرابات السيكوسوماتية تلك الأعراض أو الأمراض التي تكون نتيجة إحتلال شديد أو مزمن في كيمياء الجسم نتيجة لضغوط نفسية حادة أو مستمرة و بالتالي هو مرض جسيمي ذو جذور نفسية ويظهر على شكل ردود أفعال عضوية في أحد أجهزة الجسم . و من أهم هذه الأعراض و الأمراض : القلق و عدم انتظام النوم، ازدياد سرعة ضربات القلب، إرتفاع ضغط الدم العصبى، الصداع النصفي...إلخ.

فلقد وجد للمحمود أبو النيل (1972)^{xviii} علاقة سلبية بين التوافق المهني للعاملين بالصناعة والاضطرابات السيكوسوماتية، كما توصل لعلاقة سلبية بين التوافق المهني والقلق وفي دراسة أخرى لنفس الباحث عام 1973 وجد أن الجماعة سيئة التوافق تفوقت على الجماعة حسنت التوافق في كثير من جوانب الاضطراب النفسي كالقلق والإكتئاب والسيكوباتية (السيكوباتية لغة وإصطلاحاً : تتكون كلمة سيكوباتي من مقطعين هما سيكو وبات psychopath ومعناها معا: شخص معتل نفسيا .وتشير إلى انحراف الفرد عن السلوك السوي والانحراف في السلوك المضاد للمجتمع والخارج على قيمه ومعايره ومثله العليا وقواعده.)
وبذلك نستخلص أن القلق والاضطرابات السيكوسوما تية لها أثر سيئ على إنتاجية الأفراد، فهم أضعف انتباها وأكثر إرهاقا ومن ثم تقل كفاءتهم الإنتاجية.

● **مظاهرة الغياب و حوادث العمل والعامل المشكل** : وجدت "سوسن إسماعيل (1971)" علاقة إيجابية مرتفعة بين مستويات القلق وبين غياب العمال الصناعيين . كما وجد "فارس حلمي (1971)" أن العامل كثير التغيب لديه مشاعر اضطهادية أكثر، كما كان أكثر إحساسا بالإحباط وأكثر إحساسا بالعجز . وعلى صعيد آخر اتضح أن الحوادث ليست مرتبطة بمستوى الذكاء في حد ذاته وإنما هي مرتبطة فقط بنمط الصحة النفسية مشيرا إلى تأثير المؤشر بالاضطرابات النفسية . وفي دراسة أخرى تبين أن العامل المشكل أو المعوق للعمل والإنتاج هو أكثر عدوانية بشكل دال عند مقارنته بالعامل غير المشكل مما يشير إلى إضطرابه النفسي الذي ينعكس في عدم اهتمامه بإقامة علاقات مع الآخرين وهو ما يؤثر على إنتاجية الفريق ومن ثم المنظمة ككل.

♦ تشير الروح المعنوية للعاملين إلى محصلة المشاعر والاتجاهات والعواطف التي تحكم تصرفاتهم، أو أما قدرة الفريق على التكاتف بإصرار ومتابعة وثبات من أجل تحي هدف مشترك.

خاتمة:

حاولنا من خلال هذه الورقة توضيح العلاقة الموجودة بين علم النفس الصناعي والتنظيمي ورأس المال البشري بالمنظمات، باعتبار أن علم النفس الصناعي والتنظيمي الدراسة التي تنطلق من تحليل وتقييم سلوك الأفراد داخل بيئة العمل، إذ يعمل الأخصائي النفسي بالمنظمة على المساهمة في تكوين وتنمية الكادر البشري من خلال تطبيقه لمبادئ ومناهج علم النفس الصناعي والتنظيمي، وقد أوضحنا أن هذا الأخير يساهم في استقطاب الموارد البشرية الجيدة من خلال دوره في الانتقاء والاختيار والتوجيه. كما يحقق التوافق المهني للعامل وهو ما يخدم تنمية قدرات الأفراد على تقديم مردود أفضل في مختلف المستويات، كما أبرزنا الدور الجلي لعلم النفس الصناعي في تحسين الصحة النفسية للعامل من خلال العمل على تخفيض ضغوط العمل والتي في الغالب ما ينتج عنها ردود فعل سلبية للكادر البشري تؤثر على تكوين رأس مال بشري كفاء. وكذلك تحسين ورفع مستوى الاستقرار الوظيفي الذي يمثل نتاج مجهودات الأخصائي النفسي في العمل على زيادة مستويات الرضا الوظيفي للعامل في منظمته.

ويمكن فيما يلي تقديم جملة النتائج التي تم التوصل إليها:

§ يمثل علم النفس الصناعي والتنظيمي الحلقة المهمة بين المنظمة والعامل التي تمكنها من إيجاد الحلول وتقديم الاقتراحات التي تخدم استقطاب وتكوين وتنمية رأس المال البشري.

§ يكمن الهدف الرئيسي من تطبيق مبادئ وأسس علم النفس الصناعي والتنظيمي بالمنظمات في تحقيق وزيادة الكفاءة الإنتاجية لرأس المال البشري.

§ يمثل الرضا الوظيفي أحد أهم العوامل التي يركز عليها الأخصائي النفسي لتنمية قدرات رأس المال البشري بالمنظمة، وذلك من خلال وتقييم العوامل المرتبطة: بشخصية العامل وبيئة العمل والتنظيم.

§ هناك علاقة وطيدة بين الضغوط النفسية للعامل والرضا الوظيفي، إذ كلما ارتفعت ضغوط العمل أثرت سلباً على الرضا الوظيفي، وهنا يأتي دور الأخصائي النفسي بالمنظمة في تنمية الروح المعنوية للعاملين وتحليل أسباب ومبررات الضغوط والعمل على معالجتها.

انطلاقاً من جملة النتائج المتوصل إليها تم الخروج بالتوصيات التالية:

- أ) ضرورة الاهتمام بعلم النفس الصناعي في شتى المنظمات الوطنية والعربية، وذلك من خلال وضع أقسام خاصة على مستواها تقوم بالعمل على دراسة وتحليل المورد البشري .
- ب) على المنظمات أن توفر الإمكانيات الضرورية التي تجعل الأخصائي النفسي يباشر عمله على النحو الجيد وإعطائه الصلاحيات الكافية التي تمكنه من المساهمة في تكوين وتنمية رأس المال البشري.
- ج) على المنظمات تحسيس المورد البشري بدور الأخصائي النفسي في ميدان العمل وإقناعه بضرورة المبادرة والتعاون مع دراسات وبحوث علم النفس الصناعي والتنظيمي.

الهوامش

- ⁱ عويد سلطان مشعان، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح، الكويت، الطبعة 01، 1994، ص15.
- ⁱⁱ عويد سلطان مشعان/ مرجع سبق ذكره، ص15
- ⁱⁱⁱ محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999، ص5
- ^{iv} محمود فتحي عكاشة، مرجع سبق ذكره، ص7
- ^v السيد عبد الحميد مرسى، العلاقات الإنسانية في مجال الإدارة، المعهد القومي للإدارة العليا، عدد39، 1970، ص13
- ^{vi} شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، 2010/2009، ص03.
- ^{vii} محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2004، ص194-195.
- ^{viii} سامي بن عبد الله الباحثين، الرضا الوظيفي لمتدربي المبيعات في القطاع الخاص السعودي، المجلة العربية للعلوم الإدارية، مجلد 14، عدد02، جامعة الكويت ماي 2007، ص243.
- ^{ix} عويد سلطان مشعان، مرجع سبق ذكره، ص213.
- ^x عويد سلطان مشعان، المرجع السابق، ص214.
- ^{xi} محمود فتحي عكاشة، مرجع سبق ذكره، ص115-118.
- ^{xii} Delphine Pau, la gestion du stress au travail, librapport, France, 2005,P:14.
- ^{xiii} شاطر شفيق، مرجع سبق ذكره، ص75.
- ^{xiv} إيمان جودة، رنة الباقي، ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي وعدم الرضا الوظيفي، مجلة جامعة دمشق، المجلد 18، العدد 01، سورية، 2002، ص78-79.
- ^{xv} أ.د.محمد مرعي ومرعي، إدارة رأس المال الفكري في المؤسسات وكيفية تقييمه: على الموقع www.aljaml.com/node/18641. تم الاطلاع بتاريخ 2011/10/30
- ^{xvi} www.who.int/features/factfiles/mental_health/ar/
- ^{xvii} السيد خيرى وأحمد زكي، قياس وتشخيص الروح المعنوية لدى العمال الصناعيين، المركز القومي للبحوث الجنائية والاجتماعية، 1972.
- ^{xviii} فرج عبد القادر طه، سيكولوجية الشخصية المقدمة للإنتاج، مكتبة الخانجي، 1980.