

مقومات البيئة التنظيمية الإيجابية المعززة للصحة النفسية في العمل

Elements of positive organizational environment promoting psychological health at work

زعبيط مريم¹¹ جامعة قسنطينة 2 (الجزائر)

meriem.zaibet@univ-constantine2.dz

تاريخ الاستلام: 2022/02/17 تاريخ القبول: 2022/03/13 تاريخ النشر: 2022/05/10

ملخص:

تعد البيئة التنظيمية الإيجابية من المفاهيم حديثة النشأة في علم النفس عموماً وعلم نفس العمل والتنظيم خصوصاً كونها مرادف لما يعرف بعلم النفس الإيجابي التنظيمي وهو من العلوم التي تهتم بالبحث في مجال تحقيق رفاهية العاملين وحسن الحال لديهم في محيط العمل، وهذا من خلال اعتماد استراتيجيات هي في جوهرها أبعاد البيئة التنظيمية الإيجابية والتي تعود لا محالة بالإيجاب على الجانب النفسي للعامل وتساهم إلى حد كبير في ترسيخ وتعزيز الصحة النفسية لديه.

وتتعدد هذه الأبعاد لتشمل على سبيل المثال لا الحصر القيادة الإيجابية، الدعم الاجتماعي في العمل، علاقات العمل الإيجابية، تطوير وتنمية المسارات المهنية، تعزيز الروح الإيجابية لفريق العمل، التواصل الإيجابي، الثقة التنظيمية وأخرى غيرها لا يقل دورها أهمية في تعزيز الصحة النفسية في بيئة العمل.

كلمات مفتاحية: صحة نفسية، قيادة إيجابية، دعم اجتماعي، علاقات عمل إيجابية، تواصل إيجابي.

Abstract:

The positive organizational environment is a new concept in psychology in general, and organizational psychology in particular, it is known to as positive organizational psychology. This science concerns the well-being of workers in the work space through the adoption of positive organizational environment dimensions which contribute to the consolidation and promotion of psychological health.

Those dimensions include positive leadership, social support at work, positive working relationships, development of careers, promotion of the positive spirit of the working group, positive communication, organizational trust and others that are equally important in promoting psychological health in the working environment.

Keywords: psychological health; positive leadership; social support; positive working relationships; positive communication.

المؤلف المرسل: مريم زعبيط،

1. مقدمة:

أضحى موضوع الصحة النفسية عموماً والصحة النفسية في العمل على وجه التحديد من المواضيع التي تحظى بالاهتمام والدراسة لما له من امتدادات وآثار تمس الفرد والمنظمة على حد سواء. فالتوجه الحديث في إدارة الموارد البشرية على مستوى المنظمات يسعى في جوهره إلى توفير كل ما من شأنه تحقيقها. وتتعدد الأساليب والاستراتيجيات المتبعة في هذا المسعى حسب منظور وسياسة وثقافة كل منظمة.

وبما أن الصحة النفسية في معناها العام تعنى بكل الجوانب المتعلقة بسعادة الفرد ونجاحه في حياته في مختلف مظاهرها بهدف تحقيق توافقه، أو كما عرفت منظمة الصحة العالمية على أنها حالة من العافية التي يحقق فيها الفرد قدراته، ويمكن أن يتغلب على الإجهادات العادية في الحياة، ويمكن أن يعمل بإنتاجية مثمرة، ويكون قادراً على المساهمة في مجتمع، فهي بذلك تشمل إضافة إلى ما قيل الجانب المهني وحياة الفرد في بيئة العمل.

هذه الأخيرة -بيئة العمل- وبما تحويه وما توفره، لها كبير الأثر على الجانب النفسي والبدني للعامل، وحتى يتسنى لها تأمين وتحقيق وتعزيز الصحة النفسية للعاملين لا بد أن تتحلى بسمة الإيجابية. ولا يتأتى ذلك إلا من خلال اتخاذ التدابير التي يوصي بها علم النفس الإيجابي التنظيمي الذي يهتم بما هو أبعد من تحسين الأداء النفسي الوظيفي العام وتحقيق الصحة النفسية بمفهومها العام إلى التركيز على العوامل التي تفضي إلى تمكين الفرد من العيش حياة مرضية يحقق فيها طموحاته، ويوظف فيها قدراته للوصول إلى الرضا عن الذات وعن الآخرين وهذا في مكنونه هو جوهر الصحة النفسية. وتتعدد مقومات البيئة التنظيمية الإيجابية القادرة على تعزيز الصحة النفسية في العمل لتمس مختلف أبعاد مناخ العمل سواء على مستوى ظروف العمل الفيزيائية أو على مستوى الجانب الإنساني العلائقي كالقيادة الإيجابية، الدعم الاجتماعي في العمل، علاقات العمل الإيجابية، تطوير وتنمية المسارات المهنية، تعزيز الروح الإيجابية لفريق العمل، التواصل الإيجابي، الثقة التنظيمية وأخرى غيرها.

2. علم النفس الإيجابي التنظيمي

1.2 نشأة علم النفس الإيجابي:

علم النفس الإيجابي من المصطلحات الحديثة في علم النفس صاغها مارتن سليغمان، ويمثل حركة تهتم بكل ما هو إيجابي في شخصية البشر أكثر مما هو سلبي، ليتخلص علم النفس من تركيزه الشديد على الجوانب السلبية للخبرة الإنسانية (قلق، اكتئاب، ضغوط وكل ما هو مدرج في الفئات المرضية). فهو حركة جديدة في التيار العام لعلم النفس برز بدءاً من سنة 1998 كتوجه مضاد لتركيز علم النفس على الاضطرابات النفسية وعلم النفس المرضي. (أبو حلاوة، 2014، الصفحات 11-10)

صحيح أن مارتن سليغمان يعد أب هذه الحركة الحديثة. غير أن هذا المصطلح ابتداء مع ماسلو وهو واحد من رواد علم النفس الإنساني سنة 1954 في كتابه "الدوافع الشخصية"، وللتذكير فماسلو هو صاحب مفهوم تحقيق الذات الواقع في رأس هرم الحاجات الإنسانية الذي طوره، فالإنسان مدفوع إلى تحقيق إمكاناته بأقصى طاقاتها إذا قيض له إشباع حاجاته الأساسية (من مأكّل ومشرب ومسكن) وحاجاته للأمن (حماية الذات والأسرة والأبناء)، الحاجة إلى الانتماء (بتبوء مكانة طيبة في الجماعة)، الحاجة إلى المعرفة والجمال (تقدير الذات) ويتوج بتحقيق الذات. (حجازي، 2012، صفحة 23)

2.2 تطبيقات علم النفس الإيجابي:

- تحسين أساليب معاملة وتنشئة وتربية الأطفال لتركز على: الدافعية الداخلية، الوجدان الإيجابي، الإبداع داخل المنازل والمدارس.
- تحسين العلاج النفسي من خلال تطوير مداخل علاجية تركز على الأمل، التفاؤل، مساندة الذات.
- تحسين الرضا الوظيفي عن العمل عبر مختلف مراحل الحياة بمساعدة البشر على الاندماج في العمل ومعايشة ما يعرف بخبرة التدفق وصولاً إلى تحقيق إنجازات مبدعة.

- تحسين المنظمات والمجتمعات من خلال اكتشاف الظروف والشروط التي تعزز الثقة والتواصل.

تحسين الخصائص الأخلاقية للمجتمع من خلال فهم وتنمية الدوافع والقيم الأخلاقية والروحية وغرسها داخل الشخصية. (أبو حلاوة، 2014، صفحة 17)

3.2 علم النفس الإيجابي والصحة النفسية:

ينطلق علم النفس الإيجابي من مبدأ الوقاية خير من العلاج، ويهدف إلى تحقيق الصحة النفسية الإيجابية. فالتركيز على الصحة بدلا من المرض ينتج عنه التوفير من الجانب المالي، ونعني بالصحة الإيجابية تفاعل العوامل البيولوجية والوظيفية والشخصية للفرد وذلك بهدف تحقيق التطور والنمو في المستوى الصحي والتقليل من حالات المرض، وتمكين الفرد من الإحساس بالسعادة والرضا عن الحياة.

وتتجلى العلاقة ذات الطبيعة التكاملية بين هذين المجالين من خلال المواضيع التي يتناولها علم النفس الإيجابي وهي:

- المشاعر الإيجابية أو الخبرة الذاتية الإيجابية: يتم دراسة موضوعات نفسية قوية في حياة الإنسان مثل الفرح، التدفق، البهجة والسرور، الثقة بالنفس، الأمل، الرضا، السعادة، الرضا عن الماضي والتفاؤل بشأن المستقبل، القناعة، احترام القيم الأخلاقية. فالحياة السعيدة تعزز الانفعالات الإيجابية وتقلل الألم والانفعالات السلبية كالكآبة والحزن والتشاؤم والانهمزام النفسي بمعنى أن مجال علم النفس الإيجابي على المستوى الذاتي يدور حول الخبرات الإيجابية الذاتية ذات القيمة مثل التدفق والسعادة.

- السمات الإيجابية للفرد: وتصنف إلى:

* قوى الحكمة والمعرفة: الإبداع، الفضول العلمي، حب التعلم، الحكمة، اتساع الأفق.

* قوى الشجاعة: الإقدام، الإصرار، الاستقامة والحيوية.

* قوى الإنسانية: الحب، الطيبة، الإيثار، الذكاء الاجتماعي.

* قوى الاعتدال: المغفرة والرحمة، التواضع، الإتقان، التحكم الذاتي.

- المؤسسات الإيجابية: وهي التي تحققها مؤسسات التطبيع الاجتماعي المتمثلة في الأسرة والجيران والأقارب والمدرسة والجامعة والنادي والمسجد والأقران والحي والمجتمع بأسره، فعلم النفس الإيجابي على المستوى الجماعي يهتم بالفضائل المدنية والمؤسسات التي من شأنها أن تدفع الأفراد لأن يعيشوا مواطنة أفضل مثل المسؤولية، الرعاية، الإيثار، اللطف، الاعتدال، التحمل، التسامح، الالتزام بمبادئ العمل الأخلاقية، الديمقراطية. إن المؤسسات الإيجابية هي ميسرات الحياة السعيدة التي تجعل الحياة بكل أنواعها حياة ذات معنى وتجعل الفرد أشد حبا وإخلاصا لهذه المؤسسات والمجتمعات الإيجابية. (عون و صدوق، 2016، الصفحات 8-11)

4.2 تعريف علم النفس التنظيمي الإيجابي:

يقع علم النفس التنظيمي الإيجابي في نقطة التقاطع بين علم النفس التنظيمي وعلم النفس الإيجابي، فالأول يهتم بالعلاقة فرد-منظمة والثاني يهتم بالعوامل التي توصل إلى الأداء الأمثل، وبهذا يعتبر مجال اهتمامه هو العوامل التي تقود إلى الأداء الأمثل في مجال العمل لدى الفرد والمنظمة في آن واحد.

وقد أشير إلى علم النفس التنظيمي الإيجابي بعدة مصطلحات مثل علم النفس الإيجابي في العمل، بيئة العمل الإيجابية، المنظمة الإيجابية وعلم النفس الإيجابي الموجه نحو العمل والمنظمات، فعلم النفس التنظيمي الإيجابي يعنى بالدراسة العلمية والتطبيقات المنبثقة عنها للعوامل الفردية والتنظيمية التي تسمح للفرد والمنظمة على حد سواء بالتطور

والوصول إلى الأداء الأمثل. وهذا تكون نشاطات علم النفس الإيجابي موجهة نحو الوصول إلى الأهداف الإيجابية بشرط أكبر منه إلى تفادي النتائج السلبية، من خلال الاهتمام بمحددات العوامل الإيجابية في السياق التنظيمي. أما الأداء الأمثل- والذي عادة ما يخلط بينه وبين الأداء الأقصى- يقصد به مستوى عال من حسن الحال الفردي البدني والعلائقي، سواء في العمل أو في الحياة بصفة عامة. (Cottraux, 2012, pp. 27-30)

3. الصحة النفسية

1.3 تعريف الصحة النفسية:

للصحة النفسية معاني وتعريف متعددة بأشكالها المختلفة، ومن هذه التعاريف الشائعة للصحة النفسية هي الخلو من أعراض المرض النفسي أو العقلي، ويلقى هذا التعريف قبولا بين المتخصصين في مجال الطب النفسي. ما يؤخذ على هذا التعريف كونه ضيق محدود لأنه يعتمد على خلو الفرد من أعراض المرض العقلي أو النفسي وهذا جانب من جوانب الصحة النفسية، فقد نجد فردا خاليا من أعراض المرض العقلي أو النفسي ولكنه مع ذلك غير ناجح في حياته، وعلاقاته بغيره من الناس تتسم بالاضطراب وسوء التوافق، إن مثل هذا الشخص يوصف بأنه لا يتمتع بصحة نفسية سليمة على الرغم من خلوه من أعراض المرض العقلي أو النفسي. لهذا سنحاول من خلال التعريفات المدرجة أدناه التركيز على تلك التي اهتمت بالجانب الموجب للصحة النفسية وتطرق إلى الشروط الواجب توافرها في الوظائف النفسية والعقلية للفرد المتمتع بالصحة النفسية نذكر منها:

- تعريف كلاندر (1968): "الصحة النفسية هي "مدى قدرة الفرد على التأثير في البيئة والتكيف مع الحياة بحيث يصل إلى مستوى مناسب من الإشباع الشخصي والشعور بالكفاية والسعادة". (الطواب، 2008، صفحة 36)

- تعريف محمد الطيب (1994): عرفها بأنها "تلك الحالة التي تتسم بالثبات النفسي، والتي يكون فيها الفرد متمتعاً بالتوافق الشخصي والاجتماعي والاندماج الانفعالي ايجابيا، خلافا، مبدعا، يشعر بالسعادة والرضا، قادرا على أن يؤكد ذاته ويحقق طموحاته، واعيا بإمكانياته الحقيقية قادرا على استخدامها في أفضل صورة ممكنة". (زبدي و لمين، 2012، الصفحات 90-91)

- تعريف مصطفى فهمي: عرفها بأنها " هي رضا الفرد على نفسه وأن يتقبل ذاته كما يتقبل الآخرين، فلا يبدو منه ما يدل على عدم التوافق الاجتماعي، كما أنه لا يسلك سلوكا اجتماعيا شاذا بل يسلك سلوكا معقولا يدل على اتزانه الانفعالي والعاطفي والعقلي في مختلف المجالات وتحت كل الظروف. (مختار، 2001، صفحة 15)

يتبين من خلال هذه التعاريف أن الصحة النفسية هي "حالة دائمة نسبيا يكون فيها الفرد متوافقا نفسيا واجتماعيا وفعالا مع نفسه وبيئته، ويشعر بالسعادة مع نفسه والآخرين، ويكون قادرا على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وإمكانياته إلى أقصى حد ممكن ويكون قادرا على مواجهة مطالب الحياة وتكون شخصيته متكاملة سوية".

2.3 مظاهر الصحة النفسية:

هناك خصائص ومظاهر يتصف بها الشخص المتمتع بالصحة النفسية منها: القدرة على التكيف الاجتماعي وتكوين علاقات اجتماعية سليمة، مدى نجاح الفرد في عمله ورضاه عن نفسه، مدى امتثاله وتمسكه بالأخلاق الكريمة، الثقة بالنفس وبالآخرين، الإرادة القوية والأهداف الواضحة، التكيف الذاتي والاندماج الانفعالي، القدرة على ضبط الذات وتحمل المسؤولية، الاستقلال والثبات في الاتجاهات والواقعية في الطموح والأهداف. (منسي وآخرون، 2003، صفحة 109)

4 الصحة النفسية في العمل:

للصحة النفسية للعامل صلة وثيقة بكفاياته الإنتاجية وعلاقاته الاجتماعية بزملاءه في العمل ورؤسائه ومرؤوسيه، فهي ترتبط ارتباطا وثيقا وقويا بمثابرتة على عمله وتحمسه له واستقراره فيه وتعرضه للحوادث. وذوو الصحة النفسية المعتلة نواة الاضطراب والقلق والصراع النفسي والصناعي كما أن شكاويهم لا نهاية لها من العمل ومن الناس.

والحضارة تلقي على العامل المعاصر أعباء نفسية كثيرة تهدده تهديدا مباشرا في صحته النفسية، منها طبيعة العمل، ومنها رتبة ذلك العمل وملاطته، ثم ضعف شعور العامل بالانتماء والولاء للشركة أو المصنع الذي يعمل فيه، وعجزه عن إدراك النتيجة النهائية لعمله...، هذا إلى ما يعرفه عالم العمل من تغيرات تكنولوجية مفاجئة، ومن تقلبات منتظرة وغير منتظرة في الأسواق المحلية والعالمية. (دويدار، 1995، الصفحات 368-369)

1.4 عوامل بيئة العمل المؤثرة في الصحة النفسية:

- **طبيعة العمل:** لقد ثبت أن طبيعة العمل الذي يمارسه العامل من العوامل المؤثرة على سلوكه فهناك مهن يضطر العامل فيها إلى التعامل مع أشخاص سيئي السلوك كالمجرمين والمنحرفين، وهناك مهن يتعامل فيها الفرد مع أشخاص من بيئات اجتماعية معينة كالسائق، مثل هذه المهن تؤثر على سلوك العاملين فيها تأثير سيء مما يجعل قادرا غير قليل من سلوكهم غير سوي، وهذا بدوره يؤدي إلى سوء تكيفهم وبالتالي سوء صحتهم. وهناك مهن أخرى تدرب العاملين فيها على الصبر والدقة أو النظام، أو تعودهم على الأحكام الموضوعية في حياتهم، مثل هذه الصفات الحميدة كفيلة بأن تجعل سلوكهم سلوكا حميدا يساعدهم على التكيف الحسن ويدعم سلوكهم.

- **ظروف العمل:** لكل عمل ظروفه الخاصة به، فإذا كانت ظروف العمل صعبة وغير مناسبة للفرد لحالته الصحية، فإن هذا سيؤدي به إلى عدم الارتباط بهذا العمل وعدم حبه له وكذا عدم الرغبة في بذل الجهد فيه مما يؤثر تأثيرا سيئا على سلوك العامل وعلى صحته النفسية والعكس صحيح.

- **القيم المرتبطة بالعمل:** إن اتجاهات أفراد المجتمع نحو عمل معين له تأثيره القوي على سلوك العاملين فيه وعلى صحتهم النفسية، لذا نجد أن العاملين في أعمال تقابل باحترام وتقدير الآخرين يسعدون بهذا العمل ويرضون عنه ويسلكون السلوك الذي يتناسب ومكانتهم الاجتماعية. أما الذين يعملون أعمالا لا تقابل بالتقدير والاحترام كمن يعملون في الأعمال اليدوية وصغار الموظفين، فإن هذا يجعلهم غير سعداء بهذا العمل وغير راضين عنه مما يؤثر تأثيرا سيئا على تكيفهم وصحتهم النفسية.

- **حاجات العاملين ومدى إشباعها:** يتأثر سلوك الأفراد وصحتهم النفسية 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 هذا العمل وانصرافه عنه، حيث يكون كل اهتمامه منصبا على البحث عن وسيلة مشروعة لإشباع هذه الحاجات التي يعجز عن إشباعها، هذا بجانب إحساسه بالإحباط والفشل مما يؤدي به إلى العدوان والانطواء أو عدم المبالاة في عمله، وهذه من سمات سوء الصحة النفسية، أما العامل الذي يمكن أفراد من إشباع حاجاتهم -البيولوجية والنفسية والاجتماعية- فإنه قطعاً سيؤدي إلى رضاهم وسعادتهم وبالتالي سيكون له دوره الهام في تدعيم صحتهم النفسية.

- **ظروف العاملين الخاصة:** من الصعب أن نفصل بين حياة العامل الخاصة وبين حياته في العمل فكلاهما مرتبطتان ببعضهما وكل منهما يؤثر في الآخر ويتأثر به، فالعامل الذي لا يعاني من مشكلات في حياته الخاصة يساعده ذلك على تحمل مشاق وتبعات العمل وإعطائه كل جهده واهتمامه. أما العامل غير المستقر في حياته الخاصة تكثر مشكلاته السلوكية في عمله ويسوء تكيفه معه.

2.4 مظاهر الصحة النفسية للعاملين:

- زيادة معدلات الإنتاج وارتفاع مستوى الكفاية الإنتاجية للعاملين.
- قلة عدد الشكاوي والتظلمات من العاملين.
- تمسك العمال بأعمالهم وعدم رغبتهم في ترك هذا العمل.
- اختفاء الشائعات بين صفوف العاملين.
- قلة الأخطاء في العمل وقلة الفاقد في الخامات والتالف في الإنتاج.
- انخفاض معدلات الغياب.
- اختفاء السلوك العدواني بين العاملين.
- انخفاض عدد إصابات العمل التي كثيرا ما يكون سببها اضطراب العامل وقلقه وعدم قدرته على التركيز.
- سيادة الاتجاهات الموجبة والمرغوب فيها بين جموع العاملين نحو المنشأة والإدارة.
- عدم إكثار العاملين من استخدام الحيل الدفاعية. (المشعان، 1994، الصفحات 330-334)

3.4 أبعاد علم النفس الإيجابي المساهمة في تعزيز الصحة النفسية لدى العاملين:

تحظى بيئات العمل الإيجابية بالكثير من المزايا كزيادة معدلات الحفاظ على الموظفين وتعزيز إنتاجية وجودة العمل، انخفاض معدلات التغيب والإجازات المرضية والتأخر عن العمل، فالتركيز على السعادة وجودة الحياة يساهم في رفع الحالة المعنوية داخل المؤسسات ويعزز التفاعل في العمل، ويدعم بناء الثقة والولاء بين الموظفين وبعضهم البعض من ناحية وبينهم وبين المؤسسات التي يعملون بها من ناحية أخرى.

عندما يشعر الأفراد بحصولهم على الاهتمام والدعم في بيئة العمل فإنهم يقابلون هذا الدعم والاهتمام بإخلاص حقيقي في العمل ليس فقط فيما يتعلق بالمسؤوليات الموكلة إليهم دائما في المؤسسة ككل، إذ يبذل الموظفون قصارى جهدهم في العمل. فعندما يشعرون بالحافز الذي يجعلهم يتحلون بفضيلة الإيثاري في عملهم وفي حياتهم الشخصية ويجعلهم يدافعون عن مؤسساتهم في جميع الأوقات. والأهم من ذلك أن الأشخاص السعداء يجذبون الآخرين نحوهم، فالناس يستمتعون بقضاء الوقت مع من يكون مصدرا للتحفيز والتفاؤل والسلوك الإيجابي.

والمؤسسة السعيدة والإيجابية هي التي تحرص على توفير السبل والأدوات والبيئة الملائمة لتحقيق السعادة وجودة الحياة لموظفيها وتعمل على تمكين الأفراد لتحقيق السعادة وجودة الحياة من خلال رفع مستوى الوعي وتوفير الأدوات وعوامل التمكين اللازمة وتهيئة البيئة التي تتيح فرصة الارتقاء بسعادتهم وجودة حياتهم. (2018، الصفحات 15-20)

ومن أهم الأسس التي تقوم عليها الإيجابية التنظيمية والتي من شأنها التأسيس للصحة النفسية ودعمها وتعزيزها في بيئة العمل نجد:

- **حسن الحال في العمل أو الراحة النفسية في العمل:** هو وليد تزاوج التفكير الإيجابي والعواطف الإيجابية ويتجسد عمليا في الصحة النفسية، هذه الأخيرة لها مؤشران هما: الحيوية العاطفية والنشاط الوظيفي الإيجابي. (حجازي، 2012، صفحة 39) ويمثل حسن الحال في العمل النوعية الذاتية للتجربة المعيشة في العمل، فما يعيشه الفرد في العمل مهم كونه يؤثر على جزء كبير من معاشه في حياته عموما. وبالتالي فحسن الحال النفسي والرضا في العمل يقع على رأس النتائج الإيجابية كتحسين الرضا عن الحياة، صحة بدنية أحسن، أداء وظيفي مرتفع. كما أن العمال الذين عاشوا تجارب إيجابية هم أكثر قابلية لتكوين التزام انفعالي اتجاه المنظمة وأقل تغيبا عن العمل.

وتنص عوامل تحقيق حسن الحال في العمل المتمثلة في تقليص متطلبات المهام، تنمية الموارد والدعم الاجتماعي، مساعدة الآخرين على الزيادة من حسن الحال في العمل على أن عيش الانفعالات الإيجابية يوسع المجال السلوكي المعرفي للأفراد مما يتيح لهم بناء موارد خاصة دائمة وأن يكونوا أكثر مرونة وتكيفاً مع مختلف الوضعيات التي تواجههم خاصة في سياق التغيير التنظيمي الناجم عن عمليات إعادة الهيكلة والتطوير التكنولوجي. (Cottraux, 2012, p. 27)

فلنعاصر حسن الحال في العمل أهمية كبيرة في حياتنا، ليس فقط لكونه -العمل- يأخذ جزءاً كبيراً من وقتنا ويولي حاجتنا لكن كذلك بسبب أثره النفسي علينا كالرضا في العمل وهو على علاقة وطيدة بالرضا على الحياة وحسن الحال في مجمله. وتتمثل العناصر المشكلة لحسن الحال في العمل في:

- تنوع العمل: يشكل ثمين تنوع العمل تحدياً بالنسبة للمنظمات ومن بين الأساليب التي تعتمد عليها تشكيل خلايا عمل أين تتكفل فرق عمل تتحلّى بمهارات مختلفة بمنتج ما من البداية إلى النهاية. هذه الممارسة تكون مكلفة لكنها تقضي على الملل وتعزز الدافعية.

- الدافعية الحقيقية أو الجوهرية: عادة ما تقوم المنظمات بتعزيز دافعية أفرادها عن طريق مكافآت خارجية كالمال وهذا ما قد يقتل الدافعية الحقيقية. لكنها أصبحت اليوم تولي هذه الأخيرة اهتماماً أكبر وذلك بمنح العاملين بها أوقاتاً حرة (15% من وقت العمل) وكذلك تقديم مساعدات صغيرة للعمل على مشاريع.

- الثقة بالنفس: تدرك العديد من المنظمات الخطر الذي تشكله ضعف الثقة بالنفس والذي تكون له عواقب وخيمة، لذا توفر دورات تكوينية لمحاربة هذه السمة. من بين أشكال التكوين المعتمدة التدريب على المغامرة والتحدى في الهواء الطلق والتي من شأنها الرفع من عامل الثقة من خلال أداء المهام التي تبدو مستحيلة التحقيق.

- الإبداع: يتم عن طريق اعتماد المنظمة للتوظيف المتعمد للأفراد المبدعين وكذا عن طريق تغذية الإبداع عند كل أفرادها، كذلك عن طريق الدورات التكوينية قصيرة المدى للتدريب على حل المشاكل بتقنيات العصف الذهني الشفوي، العصف الذهني الكتابي والخريطة الذهنية.

- الاقتدار: يشير إلى أهمية البناء انطلاقاً من التركيز على مواطن القوة بدل التركيز على مواطن الضعف وذلك بتوفير مناخ تنظيمي يسمح بالازدهار مما يكون له أثر كبير على التزام العامل وبالتالي على أدائه.

- ممارسات العمل التشاركي: وتكون بعدة أشكال كإعطاء العامل فرصاً للرقابة على صيرورة العمل ومرونة أكثر في ساعات العمل. (Boniwell, 2012, pp. 173-175)

- القيادة الإيجابية: ينطوي هذا المفهوم على عدة مقاربات حول القيادة، إذ نجد القيادة الأصيلة، القيادة التحويلية، الإيثار والكاريزما، ولكل نمط مميزات خاصة به، فالقائد الأصيل يكون متفائلاً، موثوقاً ومرناً، أما القائد التحويلي فيبلغ إلى مرؤوسيه نظرة إيجابية ويركز على نقاط القوة لديهم. المؤثر يركز على السلوكيات التي تساعد المرؤوسين، وأخيراً الكاريزمي يقدم وبطريقة انفعالية إيجابية قيم المنظمة.

هذه الأنماط المختلفة للقيادة تتقاسم قاعدة مشتركة تقر بأهمية تقدير القائد الجاد اتجاه مرؤوسيه وبهذا تحقق القيادة الإيجابية كوكبة من النتائج الإيجابية لدى المرؤوسين كرأس المال النفسي، الفعالية الذاتية، الرضا الوظيفي، السلوك المناسب والالتزام في العمل، الشعور بقيمة العمل، إدراك العمال لقدرتهم على استخدام إضافي لقواهم، وبهذا يشكل القائد الإيجابي عاملاً رئيسياً في علم النفس التنظيمي الإيجابي.

• الدعم الاجتماعي في العمل: ويحدد حسب إدراك المرؤوسين للكيفية التي يقدر بها المشرف والمنظمة مساهمته وحسن الحال لديه. الدعم الاجتماعي في العمل قد يصدر عن المشرف أو عن المنظمة، وينجم عن كلا المصدرين نتائج تدل على تكيف المرؤوسين كارتفاع مستوى الرضا الوظيفي في العمل، الانفعالات الإيجابية، الانغماس في العمل. كما أن الدعم الاجتماعي يقي من المظاهر السلبية في المنظمة كالتغيب ونوايا تغيير العمل. (Cottraux, 2012, pp. 32-34)

• تعزيز الروح الإيجابية لفريق العمل: تعتمد المؤسسات على فرق العمل لتحقيق الرؤية، فتهيئة بيئة من الترابط والوحدة بين أفراد الفريق الواحد وعلى مستوى المؤسسة ككل أمر لا غنى عنه في بيئة العمل، وهو أحد العوامل الرئيسية لتحقيق النجاح وتحقيق أفضل أداء للأفراد والمؤسسات لتعزيز السعادة والإيجابية. ونظرا لأن الأداء الفردي وأداء المؤسسات يعتمد على فرق العمل التي تنفذ الرؤية المؤسسية فإن نجاحها يرتبط ارتباطا وثيقا بقدرة أفرادها على التعاون الفعال. وتعزز العلاقات السعيدة والإيجابية هذا الشعور بالترابط بين الموظفين وتمكنهم من العمل معا على أفضل نحو لتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة ككل.

يستند أي جهد جماعي سواء على مستوى فرق العمل أو على مستوى المؤسسة بالكامل إلى الروح الإيجابية لفريق العمل. وروح الفريق ليست حالة مؤقتة وإنما هي طريقة تفكير يمكن اكتسابها وترسيخها، ولابد من تشجيعها والتمسك بها في جميع الأوقات، وتنبع روح الفريق الواحد من العمل نحو غاية مشتركة، ومن المبادئ والأخلاقيات الرفيعة التي تثنى قدرة الأفراد على أن يكونوا أكثر انفتاحا وتقبلا للآخرين وأفكارهم. ومن المهم أيضا توفير قنوات التواصل الفعال بين الأفراد ومناقشة وحل أي خلافات قد تظهر في الشخصيات. فقد كشفت الدراسات أن فرق العمل التي يتبنى أفرادها ممارسات إيجابية مثل الاهتمام ببعضهم البعض على المستوى الشخصي وإلهام بعضهم البعض في بيئة العمل هي الأكثر كفاءة والأفضل أداء، كما أن روح الفريق الإيجابية ترسخ المشاعر الإيجابية في بيئة العمل وتحمي الموظفين من المشاعر السلبية وتعزز ولاءهم لمؤسستهم.

• توطيد العلاقات بين الأفراد: تعتمد السعادة والإيجابية في بيئة العمل اعتمادا كبيرا على العلاقات الشخصية بين الأفراد وبعضهم البعض. وتشير العديد من الدراسات واستطلاعات الرأي التي أجريت حول السعادة في بيئة العمل إلى العلاقات الشخصية بوصفها العامل الرئيسي لشعور الموظفين بالرضا عن عملهم والحافز للذهاب إلى العمل كل يوم. فهذه العلاقات هي التي تدفع الأفراد لتحسين أدائهم والمشاركة الفعالة في بيئة العمل، وتعزز شعورهم بالاتحاد والعمل نحو غاية مشتركة، ومن ثم اصطفا فهم حول رؤية المؤسسة وقيمها.

يمكن تصنيف العلاقات في بيئة العمل إلى نوعين: العلاقات الشخصية والعلاقات المهنية. وهناك ثلاث مستويات ضمن هذه العلاقات، وهي: العلاقات بين الموظفين وبعضهم البعض، والعلاقة بين الموظفين والمدراء، والعلاقة بين الموظفين كفريق عمل وبين المؤسسة. توفر العلاقات الوطيدة شبكة دعم اجتماعية تساعد في تطور العاملين وتحد من شعورهم بالقلق والتوتر، كما أن الشعور بالدعم وبوجود أشخاص يمكن اللجوء إليهم وقت الشدائد يعزز ثقتهم بأنفسهم. وتنعكس الإيجابية المرتبطة بالدعم بالعلاقات المختلفة في بيئة العمل انعكاسا مباشرا على إيجابية المؤسسة؛ فكلما زادت تلك الإيجابية، زادت سعادة الموظفين ورضاهم عن بيئة العمل.

فهذه العلاقات تشكل آلية دعم سواء داخل بيئة العمل أو خارجها. والأفراد الذين يربطنا بهم هذا النوع من العلاقات يقدمون النصيحة والمشورة، ويكونون مصدرا متجددا للأفكار الجديدة والنقد البناء عندما نخطئ. وعندما يتعرض أحد الأفراد في بيئة العمل إلى حالة طارئة، فإنهم يتلقون دعما من زملائهم المقربين إما بالمساندة المعنوية أو بتحمل مسؤولياتهم في

العمل، وتساعد هذه العلاقات على توفير آلية للدعم سواء كانت من داخل أو خارج العمل، وهكذا يشعر الأفراد بأنهم أكثر تفاعلاً ومشاركة في العمل بفضل العلاقات الوطيدة التي تربطهم بزملائهم. (2018، الصفحات 78-80)

5. خاتمة:

إن علم النفس الإيجابي ومسعاها إلى تحديد العوامل التي تمكن الأفراد والمجتمعات والمؤسسات من الازدهار من خلال تخليصهم من المعاناة النفسية، والصحة النفسية كونها تعنى بخلو الفرد وسلامته من الاعتلال الجسدي والنفسي، مما يشجعه على بذل كل ما لديه من إمكانيات وقدرات للوصول إلى تحقيق الأداء الأمثل هما بمثابة وجهان لعملة واحدة إذ يفضي تطبيق مبادئ أولاهما إلى تحقيق وتعزيز ثانيهما. فمن أهم مظاهر الصحة النفسية للفرد ذات العلاقة المباشرة بالعمل نجد: الإنتاج الملائم للفرد والمتوافق مع قدراته وإمكانياته واستعداداته، النجاح في العمل والشعور بالرضا الوظيفي وتحقيق الاستقرار النفسي من خلال تحقيقه للأهداف التي تتفق مع ميوله وإمكاناته المادية والمعنوية، القدرة على التكيف الاجتماعي وتكوين علاقات اجتماعية سليمة وناجحة مع أعضاء فريق العمل، مبنية على الثقة وتقبل الآخر.

هذه المظاهر تتحقق في مؤسسات العمل ذات البيئة الإيجابية التي تتيح الأداء الأمثل للأفراد وهذا من خلال اعتماد استراتيجيات تم التوصل إليها من الدراسات التي تناولت بالبحث والتمحيص تطبيق أسس علم النفس الإيجابي في مجال العمل والتي كان من أبرزها: تشجيع الثقة بالنفس والإبداع والكشف عن مكامن القوة لدعمها وتقويتها، الدعم الاجتماعي في العمل، القيادة الإيجابية، العمل التشاركي التواصل الإيجابي، تعزيز الروح الإيجابية لفريق العمل. هذه العوامل المساعدة على خلق جو عمل مفعم بالإيجابية كفيلة بتحقيق الصحة النفسية للعاملين مما يعود بالتأكيد بالنفع على الفرد والمنظمة على حد سواء وفي ذات الآن وتمكن كلا الطرفين من بلوغ الأهداف المرجوة.

قائمة المراجع بالعربية

- دليل السعادة وجودة الحياة في العمل. (2018). البرنامج الوطني للسعادة وجودة الحياة . الإمارات العربية المتحدة.
- سيد محمد الطواب. (2008). النمو الإنساني: أسسه وتطبيقاته. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- صفات مختار. (2001). *أبناءؤنا وصحتهم النفسية*. القاهرة: دار العلم والثقافة.
- علي عون، و فريحة صدوق. (ديسمبر، 2016). علم النفس الإيجابي: مبادئه وتطبيقاته. مجلة تطوير العلوم الاجتماعية (15)، الصفحات 8-11.
- عويد سلطان المشعان. (1994). *علم النفس الصناعي*. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- محمد السعيد عبد الجواد أبو حلاوة. (2014). علم النفس الإيجابي: ماهيته ومنطلقاته النظرية وآفاقه المستقبلية. مؤسسة العلوم النفسية العربية.
- محمد عبد الفتاح دويدار. (1995). *أصول علم النفس المهني وتطبيقاته*. بيروت: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
- محمود عبد الحليم منسي، و آخرون. (2003). *الصحة النفسية وعلم النفس الاجتماعي والتربية الصحية*. الإسكندرية: الجمهورية الحديثة.
- مصطفى حجازي. (2012). *إطلاق طاقات الحياة: قراءات في علم النفس الإيجابي*. بيروت: التنوير للطباعة والنشر.
- ناصر الدين زبدي، و نصيرة لمين. (2012). *مبادئ الصحة النفسية والإرشاد*. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

قائمة المراجع الأجنبية

- Boniwell, I. (2012). *Introduction à la psychologie positive: Science de l'expérience optimale*. Paris: Payot et Rivages.
- Cottraux, J. (2012). *Psychologie positive et bien-etre au travail*. Paris: Elsevier Masson.