

الفصل الثانى

العمل والإنتاج

فى مجال العمل نجد فريقين أحدهما يتمثل فى رجال الادارة ، والثانى يتشكل من العاملين ، وهذا يعنى أن فى يد البعض القوة والسلطة والسيطرة على الفريق الآخر . ومن البديهي أنه متى استخدم شخص فردا ليؤدى عملا ما وأتقده أجرا على ذلك فان من حق رب العمل أن يطالب من العامل أداء العمل على أكمل صورة ، واذا لم يحصل على ما يريد من عمله متقن فانه يعترض على الطبيعة البشرية ويحاول من جانبه تغييرها . والواقع أن لفظ « الطبيعة البشرية » ما هو الا ستار يخفى وراءه جهلنا بالانسان بصفة عامة . فالتناس يعرفون بعضهم بعضا عن طريق مشاهدة نشاط كل فرد ومراقبة سلوكه فى ظروف ومواقف متعددة ، كتنشأته فى وقت العمل ومدى اندماجه فى أداء العمل ، أو نشاطه الاجتماعى وسلوكه فى بعض المناسبات . ومن هذا يتضح أن الخبرات التى يمر بها الأفراد فى علاقاتهم اليومية بعضهم البعض الآخر تكسبهم معرفة بالآخرين ، ولكن هذا لا يمنع من أن تكون معرفتهم بالأسس النفسية للسلوك الانسانى محدودة .

ويمكن أن نلخص المؤثرات الرئيسية على السلوك الانسانى فى الآتى :

- ١ - يمثل الانسان نظاما متكاملا تتكون منه أجزاء متعددة يختص كل منها بأداء وظيفة محددة . ولذلك فان السبيل العلمى الصحيح لفهم سلوك الفرد وتفسيره هو عن طريق النظر الى جوانبه المختلفة فى آن واحد ، وعدم الاقتصار على دراسة بعض جوانبه دون الأخرى .

٢ — اتضح من الدراسات السلوكية أن الانسان له دوافع متعددة ومعقدة ، وعلى الرغم من وجود صفات متماثلة بين الأفراد الا أن هناك جانبا أساسيا من الاختلافات الفردية بينهم • وعلى ذلك فاننا لا نتوقع أن يتصرف الأفراد جميعا بطريقة واحدة استجابة لنفس المؤثر • ويمكن القول بأن الأساس الأول فى فهم السلوك الانسانى هو تحليل ذلك السلوك من الداخل ، أى معرفة الدافع أو الباعث عليه •

٣ — الانسان عضو فى مجتمع كبير ، فهو يتأثر بطبيعة الثقافة والمحاضرة التى يعيش فيها ، ويصبح لتلك القوى الاجتماعية تأثير كبير على أساليب وأنماط السلوك التى يتبعها •

٤ — فى ذات الوقت نجد الفرد يخضع لتأثير الجماعات الصغيرة التى يعيش معها كالأسرة والأقارب والأصدقاء وجماعات العمل ، فلكل من تلك الجماعات عاداتها وتقاليدها التى تؤثر على تفكير الفرد وتحدد له أنماط السلوك التى ينبغى عليه أن يتبعها حتى يستمر فى الاحتفاظ بعضوية الجماعة •

٥ — لكل فرد شخصيه متميزة تختلف عنها فى غيره من الأشخاص ، وهى نتاج التفاعل بين حاجات الفرد ورغباته وخبراته والبيئة التى يعيش فيها •

٦ — هناك أنماط عامة للسلوك تنمو بحكم انتماء الفرد الى بيئة معينة ، فنجد مثلا سكان الريف يختلفون فى أنماط سلوكهم عن سكان الحضر •

الكفاية الانتاجية

يقول الله تعالى :

« ومن أحسن قولا ممن دعا الى الله وعمل صالحا ۝۰ » •

(فصلت : ٣٣)

والعمل هنا وفى آيات كثيرة جاء شاملا للعمل الدينى أى تنفيذ أحكام الشريعة ولغيره ، وهو فى عمومه يشمل العمل الصناعى — كما يعرف

ذلك من قواعد الاجتهاد فى الشريعة - ولغيره • وما نذكره من الجزاء
الطيب للعمل الحسن يشمل الجزاء المادى فى الحياة ، وان كان واردا
فى الجزاء الأخرى ، بل ربما كانت دلالاته على الجزاء المادى فى
الدنيا أقوى ، وكان وروده فى الجزاء الأخرى مقصودا منه الاشارة
الى الجزاء المادى فى الحياة الدنيا^(١) •

يقول تعالى :

« لِيَأْكُلُوا مِنْ ثَمَرِهِ وَمَا عَمِلَتْهُ أَيْدِيهِمْ ، أَفَلَا يَشْكُرُونَ »

(يس : ٣٥)

والشكر على النعمة يقتضى حفظها والمداومة عليها •
وقال عليه الصلاة والسلام : « ان أشرف الكسب كسب الرجل
من عمل يده » • (رواه أحمد)

ويقول تعالى :

« .. ان الله بما تعملون بصير » • (البقرة : ١١٠)

« .. ولا تعملون من عمل الا كنا عليكم شهودا .. » •

(يونس : ٦١)

« ولكل درجات مما عملوا ، وليوفيهن أعمالهم وهم لا يظلمون » •

(الأحقاف : ١٩)

« .. فنعم أجر العاملين » • (الزمر : ٧٤)

« .. انا لا نضيع أجر من أحسن عملا » • (الكهف : ٣٠)

وعن رسول الله ﷺ :

— « والخادم (العامل) راع فى مال سيده وهو مسئول عن

رعيته » • (رواه البخارى ومسلم)

— « ان الله يجب اذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه » •

(رواه البيهقى)

(١) عز الدين بليق : منهاج الصالحين من احاديث ورملة خاتم الأنبياء

والمرسلين • (بيروت : دار الفتح للطباعة والنشر ، ١٩٧٨) ، ص ٢٨٣ •

فالعمل حق ، والعمل واجب ، والعمل حياة • ومن حق كل مواطن أن يحصل على عمل يتناسب مع قدراته وامكاناته ومعرفته وخبراته ، وعليه أن يبذل قصارى جهده فى عمله حتى يحقق الكفاية الانتاجية • ان « الكفاية الانتاجية » هدف أساسى لكل مجتمع انتاجى ، يعمل بأفراده وجماعاته لتحقيقه • وتتمثل الكفاية الانتاجية فى أحسن حالاتها بأكبر انتاجية ، من أجود نوع ، فى أقصر وقت ، بأقل مجهود وتكلفة ، مع تحقيق أكبر قدر من الرضا والاشباع للعاملين • ولذا ينبغى أن يستهدف المجتمع تنمية « الشخصية المنتجة » حتى تتحقق الكفاية الانتاجية •

تنمية الشخصية المنتجة

● مفاهيم نفسية :

أولا : ذكر « مازلو »^(٢) أن « الشخص المحقق لذاته » والذى يكون صورة للشخصية السوية المنتجة ، يتميز بعدد من السمات ترمز الى عملية تحقيق القوى الكامنة النظرية فى الشخص • وفى رأى « مازلو » أن الشخص لا يستطيع تحقيق ذاته حتى يكون لديه تاريخ غنى باشباع حاجات أساسية معينة مثل : اشباع الحاجات الفسيولوجية ، والأمن ، والانتماء ، والاعتراف والتقدير ، وإذا أشبعت هذه الحاجات اشباعا كافيا ، فإنه يستطيع أن يوجه طاقاته لمهمة تحقيق الذات — كالانتاج العلمى ، أو العمل الفنى ، أو العمل التنظيمى • والشخص المحقق لذاته — كما يصفه « مازلو » من عينة من أناس حقيقيين استطاعوا أن يحققوا ذواتهم فى حياتهم العملية — يتصف بهذه الخصائص :

- ١ — أنه يتقبل ذاته والآخرين والعالم الواقعى الطبيعى المحيط به •
- ٢ — أن له اتجاها واقعى •
- ٣ — أنه على قدر كبير من التلقائية •
- ٤ — أنه يتمركز حول المشاكل بدلا من أن يتمركز حول ذاته •

A. Maslow; *Motivation and Personality*. (N.Y. : (٢)
Harper, 1954). Ch. 12.

- ٥ — أنه على قدر من الاستقلال والحاجة الى الخصوصية •
- ٦ — أنه يتصف بالاستقلال الذاتى والاستقلال عن الآخرين •
- ٧ — أن تقديره للأفراد والأشياء متجدد ، دون نمطية جامدة •
- ٨ — أنه يتوحد بالبشرية جمعاء •
- ٩ — علاقاته حميمة مع أشخاص قليلين يكن له الحب العميق ذات طابع انفعالى عميق وليس سطحيا •
- ١٠ — اتجاهاته وقيمه ديمقراطية يغلب عليها السماحة والتقبل •
- ١١ — لا يخلط بين الغاية والوسيلة •
- ١٢ — يولع بالخلق والانشاء والابتكار بدرجة كبيرة •
- ١٣ — يقاوم الامتثال للثقافة والخضوع لها خضوعا أعمى •
- ١٤ — روح المرح لديه فلسفية وليست ذات طابع عدائى •

* * *

ثانيا : حاول « كارل روجرز »^(٣) مؤسس مدرسة الارشاد لِنفسى غير المباشر (المتمركز حول العميل) — أن يوضح الخصائص العامة لصاحب الشخصية السوية الذى تخلص من مشاكله ويسير فى طريق الانتاجية فى الآتى :

- ١ — يكون الشخص منفتحا ومنتقبلا لخبراته مهما كان نوعها ، ويسعى الى ادراك مشاعره الداخلية أياً كانت •
- ٢ — يعيش بشكل وجودى ، أى لديه قناعة ذاتية بأن كل لحظة فى الخبرة تعنى شيئاً جديداً • وهذا يعنى أن الشخص لديه شعور داخلى بأنه يتحرك وينمو •
- ٣ — يجد الشخص فى تركيبه العضوى وسيلة موثوقا بها للوصول الى السلوك الأكثر اشباعا فى كل موقف واقعى • وهو يفعل ما يشعر بأنه الصواب فى اللحظة العاجلة ، وهو يعتمد على التكوين الكلى المتكامل لذاته لتوجيه سلوكه معتدا على خبراته •

* * *

(٣) سونى جورارد (ترجمة حسن الفقى وسيد خير الله) ، الشخصية بين الصحة والمرض • (القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٧٣) ، ص ١٣ — ١٤ .

ثالثاً : ترى « هورنى »^(٤) أن الطفل اذا لم يستطع الحصول على الحب فقد يعمل على تحقيق القوة والسيطرة على الآخرين • وبهذه الطريقة يعوض احساسه بالعجز ، ويجد منفذا للعدوان ، ويستطيع أن يستغل الآخرين • وقد يصبح شديد الميل الى التنافس ، ويصبح الكسب عنده أهم بكثير مما يحققه من انجاز •

وتقدم « هورنى » قائمة من عدة حاجات تكتسب نتيجة محاراة العثور على حلول لمشكلة اضطراب العلاقات الانسانية • وتسمى هذه الحاجات « عصابية » لأنها حلول غير منطقية للمشاكل ، وهى :

— الحاجة للحب والتقبل : وتتميز هذه الحاجة بالرغبة فى ارضاء الآخرين وعمل ما يتوقعونه ، دون تفرقة أو تمييز • فالشخص يعيش من أجل الفكرة الطيبة عنه لدى الآخرين ، كما أنه يكون بالغ الحساسىة لأية علاقة قائمة على النبذ أو عدم التقبل •

— الحاجة الى « شريك » يتحمل مسؤولية الفرد : صاحب هذه الحاجة يكون طفلياً ، فهو يسرف فى تقدير الحب ويخاف أشد الخوف أن يترك وحيداً •

— الحاجة الى تقييد الفرد لحياته داخل حدود ضيقة : مثل هذا الشخص يقنع بالقليل ، وليست له مطالب ، ويفضل أن يبقى مغموراً مفضلاً التواضع على كل ما عداه •

— الحاجة الى القوة : تفصح هذه الحاجة عن نفسها فى الرغبة الشديدة فى السلطة وحبها لذاتها ، فى اطار أساسه عدم احترام الآخرين والتمجيد الأعمى للقوة واحتقار الضعف • وقد يلجأ من يخافون استخدام القوة السافرة الى محاولة السيطرة على الآخرين عن طريق الاستغلال الذهنى والتفوق •

— الحاجة الى استغلال الآخرين : حيث يسعى الفرد الى استغلال الآخرين لمصلحته الشخصية •

Karen Horney ; **Self - Analysis.** (N.Y. : Norton, (٤)
1942) .

— الحاجة إلى المكانة المرموقة : يتحدد تقدير الشخص لنفسه
بمبلغ ما يناله من تقدير اجتماعي •

— الحاجة إلى الاعجاب الشخصي : ان من لديه هذه الحاجة يكون
لنفسه صورة متضخمة ، ويرغب في أن يكون محط الأنظار والاعجاب •

— الحاجة إلى الاكتفاء الذاتي والاستقلال : ان هذا الشخص
لاخفاقه في محاولته العثور على الدفاء والعلاقات المشبعة بالآخرين ،
يعزل نفسه عن الآخرين ، ويرفض أن يربط نفسه بأي شخص أو بأى
شيء ، ويصبح وحيدا •

— الحاجة إلى الكمال وعدم التعرض للهجوم أو النقد من الآخرين :
ان الشخص الذي يعاني من هذه الحاجة يدفعه الخوف من الوقوع في
الخطأ الذي يعرضه للنقد إلى أن يحصن نفسه من الأخطاء حتى لا يتعرض
لنقد الآخرين أو هجومهم • انه ينقب دائما عن عيوبه حتى يخفيها قبل
أن تنتصح للآخرين •

وفي مرجع آخر^(٥) تدرج « هورنى » هذه الحاجات تحت ثلاث فئات
هى :

- ١ — التحرك نحو الناس ، كالحاجة إلى الحب •
 - ٢ — التحرك بعيدا عن الناس ، مثل الحاجة إلى الاستقلال •
 - ٣ — التحرك ضد الناس ، مثل الحاجة إلى القوة •
- وتمثل كل فئة من هذه الفئات اتجاها أساسيا نحو الذات ونحو
الآخرين • وتجد « هورنى » فى هذه الاتجاهات المختلفة الأساس للصراع
الداخلى •

* * *

رابعا : يحدد « اريك فروم »^(٦) خمسة تصنيفات للشخصية وفقا
للخلق السائد فى كل منها :

K . Horney ; **Our Inner Conflicts**. (N.Y. : Norton, (٥)
1945) .

E. Fromm ; **Man For Himself** . (N.Y. : Rinehart, (٦)
1947) , pp. 62 - 107.

١ - الشخصية التلقائية : يتسم أصحاب هذه الشخصية بالنزعة التواكلية « الاتكالية » السلبية . فالشخص ذو الخلق التلقائي يعتقد أن كل شيء يحتاجه أو يرغب فيه يجب أن يأتيه ، دون أن يبذل من جانبه أى جهد للحصول عليه ، بل ينبغي أن يتوفر له بطريقة سلبية استسلامية . وهثل هذا الشخص يشعر أنه ناقص الكفاءة ، ويترامى على أى شخص يمنحه شيئاً من العاطفة أو الحب . وهذا الشخص سلبي بوجه عام ، ويشعر بالعجز اذا ما ترك وحده . وتتصف الشخصية التلقائية بروح الصداقة والتفائل ، ولكنها تتعرض للقلق عندما ينضب معين مساعدة الآخرين لها أو تهدد لسبب أو لآخر .

٢ - الشخصية الاستغلالية : يتسم أصحاب الشخصية الاستغلالية بأنهم يحاولون أن يحصلوا على كل شيء من الآخرين بالحيلة أو القوة . ويعتبر الشخص الاستغلالي الجميع هدفاً له ولاستغلاله ، ويجد فى كل ما يستطيع الاستيلاء عليه جاذبية أكبر وأدعى للسرور مما يستطيع هو نفسه أن ينتجه بجهوده الخاصة . وتتجه هذه الشخصية نحو العدوان والاحتيال على الآخرين . وبينما نجد الشخص التلقائي شديد الثقة بالغير ، نرى الاستغلالي شديد الشك والارتياب ، غيورا حسودا ، دائم التهكم والاستخفاف بالآخرين .

٣ - الشخصية الادخارية : يتسم أصحاب الشخصيات ذات الخلق الادخارى بايمان ضعيف فى أى جديد يمكنهم الحصول عليه من الخارج ، وأن شعورهم بالطمأنينة يعتمد على الادخار والتوفير ، فهم يحتفظون بما يملكون ويشعرون بأن الانفاق يهدد حياتهم ويشير قلقهم . وهم بخلاء فى أموالهم وأفكارهم وشعورهم ، والحب فى نظرهم يعنى التملك . وهم غير قادرين على التفكير الخلاق ، لا يؤمنون بالمستقبل ، ولكنهم شديديو التعلق عاطفيا بالماضى ، كثيرى الوسواس والظنون . والشخص الادخارى يكون عادة مرتبا منظما ، دقيق المواعيد ، ولا يتحمل أن يرى الأشياء فى غير موضعها . وهو يملك قدرا محدودا من القوة أو المقدرة العقابية ، ويرى أن هذه الكمية تتناقص بالاستعمال ولا يمكن تعويضها . ويرى فى

رفع الكلفة بينه وبين الآخرين شيئا مهددا له ، وفى نفس الوقت يرى فى الابتعاد عنهم أو فى اقتناء الأشياء مجالا للأمن والطمأنينة •

٤ - الشخصية المساوقة : أصحاب هذا النمط من الشخصية يقربون من شخصية الباعة •• فهم يشعرون أن شخصياتهم تباع وتشتري ، وتتأثر بمتطلبات الآخرين المتتالية ، وأن النجاح فى نظرهم هو من له قيمة وأن الناشئ هو من لا قيمة له ، وإذا فزيم يتقبلون وفقا للكفة الراجحة ، وهذا يعنى فقدان الشخصية المترنة المتسقة • ولذلك فان أصحاب الشخصية المساوقة غالبا دا يشعرون بالفراغ والقلق •

ان هذه الأنماط الأربعة السابق ذكرها تمثل شخصيات غير سوية أو « غير منتجة » •

٥ - الشخصية المنتجة : يرى « فروم » أن الانسان ليس كائنا عاقلا واجتماعيا فحسب ، بل هو كائن « منتج » أيضا ، ولا بد له من أن ينتج كى يعيش • فمن خلال استخدامه لعقله وخياله يستطيع أن يحصل المواد التى يجدها الى منتجات • ولا يقتصر مفهوم « فروم » للانتاجية على الانتاج المادى فحسب ، بل ان الانتاجية بأوسع معانيها هى مقدرة الانسان على استخدام قواه العقلية والعاطفية والحسية والافادة من امكاناته الكامنة فيه •

وإذا استطاع الشخص أن يطور قواه ، فان هذا يعنى أنه أصبح شخصا منتجا • وهذا بدوره يعنى أن الشخص قادر على أن يفكر تفكيرا استقلاليا وانتقاديا ، وأن يشعر ويحس بما حوله ويتأثر به ، وأن يحترم نفسه ورفاقه ، وأن يتفتح بمباهج الحياة دون قلق أو كبت ولكن باتزان ، وأن يجد متعة فى الأعمال الطبيعية والفنية • وبعبارة أخرى ، فهو يستطيع أن يثبت ذاته ويحققها ، وأن يستطيب الحياة ، لا أن يعانيتها •

وهنا يربط « فروم » بين الحب وبين الخلق المنتج ، ويذهب الى مناقشة الحب مناقشة موضوعية هادئة بعيدة عن عوامل الخلط واللبس •• فيرى أن كلمة الحب تستعمل للدلالة على كل شعور تقريبا

لا يصل الى درجة الكره أو الاشمئزاز ، فيتدرج من حب الشخص « للسيجارة » الى حبه للموسيقى السيمفونية ، ومن العطف الهادى الى أشد مشاعر الصلة الوثيقة • والواقع يخالف ذلك تماما • • فالحب هو شعور محدد من الصعب تحقيقه • والحب الحقيقي متأصل فى قوة الانتاج ، ولذلك يمكن تسميته « بالحب المنتج » • ومع أن أهداف الحب تختلف ، الا أنه يمكن القول بأن بعض العناصر الأساسية يمكن أن تعتبر من مميزات أنواع الحب المنتج •

ان الحب هو عمل يتضمن احترام شخص آخر والاهتمام به • وأن الاهتمام بشخص ما يعنى السعى لتشجيع نموه وتحسينه والاحجام عن تأخيريه أو هدمه • فالحب يتميز بالمسؤولية والمعرفة • ومعنى المسئولية هو أن يكون المرء مستعدا أن يعتبر نفسه مسئولا عن صالح المرئيق الآخر ، وأن يفرض على نفسه مساعدته كى يزدهر عقليا وعاطفيا • وأخيرا كى يساعد أحدنا الآخر لا بد له من معرفته وفهمه • ثم يقرر « فروم » أنه عندما يسود الاتجاه الانتاجى لدى شخص ما ، عندها يتحول أى من عناصر الاتجاهات الأربعة غير المنتجة التى قد توجد فى الشخص وتتخذ مزايا ايجابية مساعدة للحياة • • فالميل البسيط مثلا نحو الاستسلام والخضوع يصبح اخلاصا وولاء ، والعناد يصبح عزمًا وثباتًا ، واستغلال الفرص يصبح قصدا وعزيمة^(٧) •

وأخيرا يعتقد « فروم » أن تركيب الخلق فى الشخصية الناضجة الموحدة المنتجة يشكل مصدر الفضيلة وأساسها وبعبارة أخرى ، أن العيش بطريقة منتجة هو العيش فى نطاق الفضيلة • أما الرذيلة فتنشأ عن تشويه الذات وعدم مبالاة الانسان بنفسه وازدراؤه لها وتحقيره اياها • وفى مرجع آخر^(٨) يرى « فروم » أن المرء اذا لم يستغل جود غيره ، لا بد له من أن يعهّل بنفسه كى يعيش • ومهما تكن طريقتة فى

(٧) مصطنى فهى ، عام النفس الاكلينيكى . (القاهرة : مكتبة مصر ،

١٩٦٧) ، ص ٣٦٠ - ٣٦٢ .

Erich Fromm; *The Sane Society* . (N.Y. : Rinehart, (٨)

1955). pp. 177 - 184.

العمل بدائية أو ساذجة ، فإنه يرتفع عن مستوى الحيوان ، لأنه يصبح بعمله « منتجاً » ، تصديقا للرأى القائل بأن « الانسان كائن منتج » • ولا يقتصر العمل على كونه ضرورة للانسان لا مفر منها ، ولكنه — علاوة على ذلك — العنصر الذى يحرره من الارتباط بالطبيعة ويشكله ككائن اجتماعى مستقل • ويعمل الانسان على تشكيل ذاته وتعديلها أثناء عمله ، أى أثناء تشكيله للطبيعة الخارجة عنه وأثناء تعديله لها • وبذلك يخرج الانسان عن الطبيعة سيذا عليها ومسيطرًا ، ثم يأخذ فى تنمية قدراته على التعاون ، والتعقل ، والاحساس بالجمال • انه بالعمل يفصل نفسه عن الطبيعة ، ويتحلل من وحدته الأصلية بها ، ولكنه — فى الوقت ذاته — يتحد بها مرة أخرى متحكما فيها ومسيطرًا عليها ومشكلا لها ، وكلما نما عمله نمت فرديته • وهو خلال تشكيله للطبيعة واعادة تصويرها يتعلم كيف يستغل قواه ويستخدمها ، ويزيد من مستوى مهارته ومن قدرته على الابداع • واذا نظرنا الى الصور واللوحات الجميلة التى صنعها الانسان على مر السنين ، أو تلك النقوش الجميلة التى ابتدعها • أو الى زراعة الأشجار والزهور والحبوب ، لوجدنا تعبيراً عن تطوير الانسان للطبيعة بعقله ومهاراته تطويراً فيه ابتكار وابداع وانشاء وتعبير عن الفن والجمال •

لقد كانت الحرف فى تاريخ أوروبا — وبخاصة كما تطورت عبر القرنين الثالث عشر والرابع عشر — تؤايف ظاهرة عامة من ظواهر التطور فى العمل الانشائى • فلم يكن العمل مجرد نشاط نافع ، لكنه كان كذلك نشاطاً يحمل فى طياته رضا الانسان عن نفسه الى درجة كبيرة • وقد عبر « ميلر »^(٩) عن السمات الأصلية للحرف تعبيراً واضحاً فى هذه العبارة : « لم يكن للعمل دافع سوى حب الانتاج وما يتعلق به من عمليات الانشاء • فكان لتفصيلات العمل اليومي مغزاها لأنها لا تنفصل فى عقل العامل عن انتاج العمل • وكان العامل حراً فى السيطرة على نشاطه العملى ، وصاحب الحرفة قادراً على أن يتعلم من عمله ، وأن

C. Miller ; White Collar. (N.Y. : Oxford University Press, 1951), p. 220.

ينمى قدراته ومهاراته ويستخدمها فى أدائها • ولم يكن بين العمل واللعب ، أو بين العمل والثقافة أى حائل ، فالوسيلة التى يتخذها صاحب الحرفة للحصول على عيشه تتحكم وتتغلغل فى طريقة عيشه كلها » •

ولما انهار بناء العصور الوسطى ، وبدأت طريقة الانتاج الحديثة فى الظهور ، تغير معنى العمل ووظيفته تغيرا أساسيا • فقد كانت الحريية كسبا جديدا للانسان يخشاه لأنه لم يألفه ، فتحكمت فيه الحاجة الى التغاب على شكوكه ومخاوفه بمضاعفة نشاطه • وكان تحريره يتوقف على نتيجة هذا النشاط من فشل أو نجاح ، فيشعر بالهدى أو بالضلال • وفى أكثر الأحيان أمسى العمل واجبا وعبئا ثقيلا على النفس بدلا من أن يكون لونا من ألوان النشاط الذى يمتع النفس ويشبعها ويرضيها • وكما أمكنه كسب الثروة عن طريق العمل ، أضحى العمل وسيلة خالصة لتحقيق الثراء والنجاح ، وسببا فى انصراف المرء عن الاستمتاع بحياته ، وحلا من الحلول يلجأ اليه للفرار من احساسه بالوحدة والعزلة • ومهما يكن من أمر ، فان العمل بهذا المعنى لم يوجد الا للطبقة العليا والطبقة الوسطى ، التى تضم أولئك الذين يستطيعون أن يجمعوا شيئا من رأس المال ويستفيدون من عمل غيرهم • أما الغالبية العظمى من هؤلاء الذين لا يملكون سوى مجهودهم البدنى يقدمونه لكسب قوتهم ، فلم يعد العمل بالنسبة لهم سوى « شغل » أو نشاطا اجباريا • فالعامل فى القرنين الثامن عشر والتاسع عشر كان لا بد له من أن يعمل ست عشرة ساعة كى لا يموت جوعا ، وكان مجبرا على ذلك حتى يعيش • وعلى ذلك فالعمل فى بداية العصر الحديث ينقسم الى « واجب » بالنسبة للطبقة الوسطى ، و « شغل اجبارى » بالنسبة لأولئك الذين لا يملكون شيئا •

فماذا يحدث للعامل الصناعى فى هذا الجو الجديد ؟ انه ينفق أفضل نواحي نشاطه لسبع أو ثمانى ساعات كل يوم فى انتاج شىء ما • وهو بحاجة الى عمله ليكسب قوت يومه ، الا أن الدور الذى يقوم به يتحتم أن يكون سلبيا • فهو يؤدى وظيفة صغيرة منعزلة منفصلة فى عملية انتاج كبرى معقدة محكمة التنظيم ، ولا يشهد قط انتاجه بكليته كمنتج • وهو لا يهتم بالانتاج ، وعليه أن يؤدى عملا بعينه ، ولكنه (٤ — الشخصية المنتجة)

لا يسهم فى تنظيم العمل أو ادارته • فهو مجرد آلة من آلات الانتاج ،
وأصبحت الآلة مهيمنة عليه بدلا من أن تكون فى خدمته »

خامسا : ينظر « يونج » (١٠) الى الذات على أنها معادلة للنفس
أو الشخصية الكلية • ان الذات هى نقطة الوسط فى الشخصية ، تتجمع
حولها جميع النظم الأخرى ، وهى تجمع هذه النظم معا وتمتد الشخصية
بالوحدة والتوازن والثبات •

ان الذات هى هدف الحياة • • الهدف الذى يحاول الناس بلوغه
دائما لكنهم نادرا ما يبلغونه • وهى مثل جميع الأنماط الأولية تحرك
سلوك الانسان وتدفعه نحو البحث عن الكلية ، وبخاصة عبر الدروب التى
يقدمها الدين • ان الخبرات الدينية الحق تصل فى اقتربها من الذات الى
ما لا يصل بحال معظم الناس •

سادسا : قدم « آدلر » مفهوم « النفس الخالقة » ، باعتبارها
المحرك الرئيسى والسبب الأول لكل ما هو انسانى • ان الذات الموحدة ،
الثابتة ، والخالقة هى صاحبة السيادة فى بناء الشخصية • و « الذات
الخالقة » • يصعب وصفها ، ولكننا نستطيع أن نلمس آثارها ، انها شئ
يحتمل مكانا وسطا بين المنبهات المؤثرة فى الشخص والاستجابات التى
يستجيب بها لهذه المنبهات • ونظرية « الذات الخالقة » هى فى جوهرها
أن الانسان يصنع شخصيته ويكونها ويبنئها •

ان « آدلر » كون نظرية انسانية فى الشخصية • • فقد أضفى
على الانسان غيرية وانسانية وتعاونية وابتكارية وتفردا وفطنة ووعيا ،
فأعاد الى الأذهان صورة للانسان أكثر امضاء وبعثا للأمل ، وأكثر
تكريما للانسان • ويتفق مفهوم « آدلر » عن طبيعة الانسان مع الفكرة
الشائعة لدى العامة أن الانسان قادر على أن يكون سيد مصيره لا عبده (١١) •

(١٠) هول ولندزى (ترجمة فرج أحمد فرج وآخرين) ، نظريات
الشخصية • (القاهرة : الهيئة المصرية العامة للتأليف والنشر ، ١٩٧١) ،
ص ١١٨ - ١١٩ .

(١١) A. Adler; The Practice and Theory of Individual
Psychology. (N.Y. : Harcourt, 1927).

سابعاً : قدم « أوتو رانك » « مفهوم الإرادة » • • فاعتبر أن الحياة نضال بين الخوف من الحياة والخوف من الموت ، ولذا فان نتاج هذا النضال هي وجود توازن بين قوى الدافعية فى الفرد • « والإرادة » هي القوة المتكاملة للشخصية • وأشار « رانك » الى أن مضمون الانسان من حيث هو علاقة حية نشطة بين ذاته وبين العالم هو ما يعنى به مصطلح « الإرادة » • فالشخص الذى يستطيع أن يعطى وأن يأخذ ، وأن يغير وأن يتغير ، وأن يحول وأن يتحول — أى علاقة الشخص النشط بالعالم الخارجى — هي علاقة خلاقة • وفرد من هذا النوع ، يعمل ويتأكم ويكافح ويتتدع ، هو ما يعنيه « بالإرادة » • وهكذا يعنى «رانك» بمصطلح « الإرادة » قوة تكامل الشخصية ككل • وهى نتيجة وجود الانسان على قيد الحياة ، وهى التطور أو النمو الضرورى للانسان (١٢) •

وهناك مبدأ يقول ان المرء لا يستطيع أن يحصل على كل شىء بدون جهد وبدون عقبات أو موانع ليتنازع معها ، وهذا هو المبدأ الأساسى فى « مفهوم الإرادة » • فلقد وجدت الإرادة لأن الانسان يعيش فى عالم يستلزم الكفاح والجهد فى سبيل العيش ، حيث تقابل كل حركة فيه بعائق سواء أكان ذلك العائق طبيعياً أم اجتماعياً ، وحيث يكون الفعل ورد الفعل مرتبطين معا ارتباطاً وثيقاً • ووجود العقبات والموانع ، يدل على المرحلة الأولى لتكوين الإرادة • فهذه العقبات تقابل برد فعل مقاوم أو « بارادة مضادة » Counter will • وعندما يتخلى المرء عن اللجوء الى المقارنة ، ويكف عن قياس نفسه بمستويات الآخرين فانه يصل الى تكوين « الإرادة الايجابية الحقيقية » (١٣) •

ثامناً : تدور اتجاهات «سوليفان» فى التحليل النفسى حول «العلاقات الشخصية المتبادلة» • فهو قد ركز كل اهتمامه وأدار محور نظريته

O. Rank; *Will Therapy and Truth and Reality* (١٢)
(N.Y. : Knopf, 1945).

P. Mullahy; «Non-Freudian Analytic Theories», in (١٣)
B. Wolman (ed.); *Handbook of Clinical Psychology*. (N.Y. : Mc
Graw-Hill, 1965), Ch. 15.

فى هذا الصدد عن « الفرد » • ومحور نظريته هو « تكامل الكائن الحى مع الوسط الذى يعيش فيه » ، وهو التكامل الذى يعمل بصفة مستمرة • وهو يرى أن الكائن الحى ما هو الا تنظيم مستمر للذات يحدث فى اطار العالم الفسيولوجى / الكيمىائى من خلال النشاط الوظيفى الذى يقوم به الفرد • ويقرر أن البقاء الانسانى فى الحياة يحتاج الى تغيير وتفاعل مستمر مع البيئة • والنقطة الرئيسية التى يهتم بها « سوليفان » هى الوحدة الوظيفية للذات التى تنمو خلال سياق تفاعلاتها وعلاقتها المتبادلة مع الآخرين •

تاسعا : من وجهة النظر « المهنية » ، ذكرت مراجع علم النفس الصناعى أن « الشخصية المنتجة » تتميز بالخواص الآتية^(١٤) :

١ — أن يكون انتاجها متميزا من حيث الكم والكيف ، أى تنتج أكبر عدد ممكن من الوحدات الانتاجية ، بحيث تتميز فى جودتها أيضا •

٢ — أن تختفى منها — الى حد كبير — مظاهر السلبيات التى تعرقل الانتاج ، مثل مظاهر التغيب والتأخير عن مواعيد العمل ، وإساءة استخدام خامات الانتاج وأدواته وآلاته ، والتعرض لحوادث وإصابات العمل ، والتمارض ، والشكاوى والمنازعات ، وما أشبه •

٣ — اذا ما أسند اليها عمل رئاسى أو اشرافى أو ادارى تكون ادارتها لمرعوسيهها ادارة رشيدة ، بحيث تهيىء مناخا اجتماعيا ونفسيا مناسباً للعمل ، بما يؤدى الى رفع معنويات العاملين ويساعدهم على أن يبذلوا أقصى طاقاتهم فى الانتاج ، مع تحقيق الاستقرار النفسى لهم فى عملهم وفى علاقاتهم المهنية والانسانية المتبادلة •

وقد نتساءل عما اذا كان للشخصية المنتجة خصائص نفسية معينة ، بحيث يمكن أن تساعدنا معرفتنا بها على تحقيق هذه الشخصية فى مجالات الانتاج المختلفة ؟ •• والاجابة عن هذا التساؤل هى أن هناك بالفعل

(١٤) سيد عبد الحميد مرسى ، علم النفس والكفاية الانتاجية . (التاهرة:

خصائص نفسية معينة تساعد معرفتنا بها على تحقيق هذه الشخصية •
ويمكن أن نحدد أهم هذه الخصائص فيما يأتي :

(ا) ملاءمة القدرات والاستعدادات والمهارات والخبرات الخاصة
بهذه الشخصية لمتطلبات النجاح فى العمل • فكل عمل يستلزم توافر
قدرات واستعدادات ومهارات وخبرات فإمن يؤديه حتى يستطيع أن
يحقق الكفاية الانتاجية • وتختلف هذه القدرات أو الاستعدادات
والمهارات من مهنة لأخرى ، كما يختلف الأشخاص أيضا من حيث
توافر هذه الخصائص فيهم ، بمعنى أن الشخص الذى يصلح لأداء عمل
معين لا يشترط أن يكون صالحا لانجاز عمل آخر يختلف عن الأول فى
مستلزماته ومقتضياته •

(ب) توافر ميل نفسى فى هذه الشخصية نحو أداء هذا النوع من
العمل ، بمعنى أن يفضل الشخص ممارسة هذا العمل عن غيره ، مع
شعوره بالرضا والقناعة والاستمتاع عند أدائه للواجبات التى يتضمنها
هذا العمل وسعاده للارتباط به ، مما يثير الدافعية للعمل والحماس
له وتحقيق التوافق والاشباع المهني •

(ج) توافر قدر مناسب من الصحة النفسية لهذه الشخصية •
فالقدره على العمل والانتاج ترتبط بالصحة النفسية للفرد ، بمعنى
أن قدرة الفرد على العمل وأهليته للاتصاف بالشخصية المنتجة تشير
الى استمتاع الفرد بصحة نفسية سليمة •

وتتوقف الكفاية الانتاجية الى حد كبير على اتقان الفرد لعمله •
ولا يتوقف هذا الاتقان على مجرد الاستعداد الفنى والاعداد المهني
للفرد أو تهيئة ظروف العمل الملائمة ، بل انه يرتكز كذلك الى عوامل نفسية
شتى منها : استمتاع الفرد بعمله ، وشعوره بالانتماء للعمل والمؤسسة
التي يعمل بها والتي ينبغى أن تهتم باشباع حاجاته الأساسية ، كما
ترتكز أيضا على فهم الفرد لقيمة عمله وأهميته ودوره فى الانتاج
وارتباطه بالخطة العامة للانتاج • وما أكثر ما يكتنف ميدان الصناعة من
مشكلات ينبغى ألا تحسم بحلول ارتجالية بل بحلول علمية سليمة تقضى

عليها أو تخفف من حدتها أو تحدد الوسائل الصحيحة التي تؤدي الى ضبطها والسيطرة عليها • ويمكن حصر هذه المشكلات فى الآتى :

١ - **المواهمة المهنية** : ويقصد بها تكييف الشخص لعمله ، أى وضع الرجل المناسب فى العمل الملائم له الذى يستطيع أن يؤديه بنجاح لأنه يتناسب مع قدراته واستعداداته وخبراته ، والذى يرضى عنه ويميل الى ممارسته لأنه يتمشى مع رغباته ويشبع حاجاته ويتفق مع مستوى طموحه ومفهومه عن ذاته • ويشمل هذا المجال موضوعات التوجيه المهني ، والانتقاء المهني ، والتأهيل المهني للمعوقين ، كما يتضمن موضوع التدريب المهني لتمكين الفرد من اتقان عمله واكتساب المهارات اللازمة للنجاح فى العمل •

٢ - **الهندسة البشرية** : ويقصد بها تكييف ظروف العمل لتلائم العامل ، وذلك بالبحث عن أفضل الطرق وأيسرها لأداء العمل ، وكذلك تعديل الظروف البيئية للعمل كالإضاءة والتهوية والضوضاء وعوامل التعب والاجهاد والضجر ، وحوادث واصابات العمل ووضع برامج الأمن الصناعى •

٣ - **العلاقات الانسانية** : وتختص بدراسة الروح المعنوية للعاملين فى المؤسسات الانتاجية ، وطرق الاتصال والتفاهم فيما بينهم وبين القائمين على ادارة العمل ، كما تدرس القيادة الادارية واثارة دافعية العاملين وحثهم على الانتاج من خلال الحوافز المادية والمعنوية ومساعدة للعاملين على حل مشكلاتهم •

ومن هذا يتضح أن علم النفس الصناعى يستهدف رفع مستوى الكفاية الانتاجية للفرد أو لجماعة العمل ، أى تحقيق « الشخصية المنتجة » • وذلك من خلال العمل على حل المشكلات الانسانية المختلفة ، التى تنتشى فى المجال الصناعى ، حلا علميا سليما على أساس من المبادئ والمفاهيم الانسانية • وبعبارة أخرى فان علم النفس الصناعى يستهدف تهيئة جميع الظروف المادية والمعنوية التى تكفل أكبر انتاج وأفضله مع الاهتمام بتحقيق الاشباع المهني للفرد بما يؤدي الى رضائه عن عمله ورفع كفايته الانتاجية •

● الشخصية الانسانية فى القرآن الكريم :

جاء فى القرآن الكريم وصف للشخصية الانسانية وسماتها العامة التى يتميز بها الانسان عن غيره من المخلوقات • وقد جاء فيه ايضا وصف لبعض الأنماط أو النماذج العامة للشخصية الانسانية التى تتميز ببعض الخواص الرئيسية ، وهى أنماط عامة وشائعة فى جميع المجتمعات الانسانية •

ولكى نستطيع أن نفهم شخصية الانسان فهما دقيقا وصحيا يجب أن ندرس بدقة العوامل المختلفة التى تحدد الشخصية • وحينما يدرس علماء النفس المحدثون هذه العوامل المحددة للشخصية ، فانهم يدرسون عادة العوامل البيولوجية والاجتماعية والثقافية ، بينما يهتمون بدراسة الجانب الروحى من الانسان وأثره على الشخصية •• اننا لا نستطيع أن نفهم شخصية الانسان بوضوح دون أن نعرف حقيقة جميع العوامل المحددة للشخصية ، سواء أكانت مادية أو روحية^(١٥) •

يقول الله تعالى فى كتابه الكريم :

١ - « ونفس وما سواها • فآلهمها نجورها وتقواها • قد أفلح من زكاهها • وقد خاب من دساها » • (الشمس : ٧ - ١٠)

الانسان بطبيعته وتكوينه مزود باستعدادات للخير والشر ، والهدى والضلال •• فهو قادر على التمييز بين ما هو خير وما هو شر ، كما أنه قادر على توجيه نفسه الى الخير والى الشر سواء ، وأن هذه القدرة كامنة فى كيانه •• فهى كامنة فى تصميمه فى صورة استعداد ، ومن شأن التوجيهات والعوامل الخارجية أن توقظ هذه الاستعدادات وتشحذها ، ولكنها لا تخلقها خلقا •• فهى مخلوقة فطرة ، وكائنة طبعا ، وكامنة الهاما •

وهناك - الى جانب هذه الاستعدادات الفطرية الكامنة - قوة واعية مدركة موجهة فى ذات الانسان ، هى التى تناط بها التبعة • فمن

(١٥) محمد عثمان نجاتى ، مرجع سابق • ص ٢٠٠ - ٢٠١ •

استخدم هذه القوة فى تركية نفسه وتطهيرها وتنمية استعداد الخير فيها وتعليبه على استعداد الشر ، فقد أفلح ، ومن خبأ هذه القوة وأظلمها وأضعفها فقد خاب : « قد أفلح من زكاهها • وقد خاب من دسها » •

هنالك اذن تبعة مترتبة على منح الانسان هذه القوة الواعية القادرة على الاختيار والتوجيه • • توجيه الاستعدادات الفطرية القابلة للنمو فى حقل الخير وفى حقل الشر سواء • فهى حرية تقابلها تبعة ، وقدرة يقابلها تكليف ، ومنحة يقابلها واجب • •

ورحمة من الله بالانسان لم يدعه لاستعداد فطرته الالهامى ، ولا للقوة الواعية المألقة للتصرف • • فأعانه بالرسالات التى تضع له الموازين الثابتة الدقيقة ، وتكشف له موجبات الايمان ودلائل الهدى فى نفسه وفى الآفاق من حوله ، وتجلو له غواشى الهوى فيبصر الحق فى صورته الصحيحة • • وبذلك يتضح له الطريق وضوحا كاشفا لا غبش فيه ولا شبهة ، فتتصرف القوة الواعية حينئذ عن بصيرة وادراك لحقيقة الاتجاه الذى تختاره وتسيره فيه (١٦) •

ويقول تعالى فى محكم كتابه الكريم :

٢ — « سبح اسم ريك الأعلى • الذى خلق فسوى • والذى قدر فهدى » • (الأعلى : ١ — ٣)

ان هذا الافتتاح ، بهذا المطلع الرخى المديد ، ليطلق فى الجو ابتداء أصداء التسبيح ، الى جانب معنى التسبيح • وان هذه الصفات التى تلى الأمر بالتسبيح لتحيل الوجود كله معبدا نتجاوب جنباته بتلك الأصداء ، ومعرضا تتجلى فيه آثار الصانع المبدع : « الذى خلق فسوى • والذى قدر فهدى » • الذى خلق كل شىء فسواه ، فأكمل صنعته ، وبلغ غاية الكمال الذى يناسبه • • والذى قدر لكل مخلوق وظيفته

(١٦) سيد قطب ، فى ظلال القرآن «ج٦» — ط ٨ . (القاهرة : دار الشروق ، ١٩٧٩) ، ص ٣٩١٧ — ٣٩١٨ •

وغايته فهداه الى ما خلقه لأجله ، وألهمه غاية وجوده ، وقدر له ما يصلحه
مدة بقاءه ، وهداه اليه •

وهذه الحقيقة الكبرى ماثلة فى كل شىء فى هذا الوجود ، يشهد
بها كل شىء فى رحاب الوجود من الكبير الى الصغير •• كل شىء مسوى
فى صنعته ، كامل فى خلقته ، معد لأداء وظيفته ، مقدر له غاية وجوده ،
وهو ميسر لتحقيق هذه الغاية من أيسر طريق •• وكل الأشياء مجتمعة
كاملة التناسق ، ميسرة لكى تؤدى فى تجمعها دورها الجماعى ، مثلما هى
ميسرة فرادى لكى تؤدى دورها الفردي ••

فالذرة بمفردها كاملة التناسق بين اليكتروناتها وبروتوناتها
ونيوتروناتها ، شأنها شأن المجموعة الشمسية فى تناسق شمسها وكواكبها
وتوابعها ، وهى تعرف طريقها وتؤدى وظيفتها •• والخلية الحية المفردة
كاملة الخلقة والاستعداد لأداء وظائفها كلها ، شأن أرقى الخلائق الحية
المركبة المعقدة ••

هذه الحقيقة يدركها القلب البشرى جملة حين يتلقى ايقات
هذا الوجود ، وحين يتدبر الأشياء فى رحابه بحس مفتوح • وهذا
الادراك الالهامى لا يستعصى على أى انسان فى أية بيئة ، وعلى أية
درجة من درجات العلم ، متى تفتحت منافذ القلب ، وتيقظت أوتاره لتلقى
ايقات الوجود (١٧) •

٣ — « يا أيها الانسان انك كادح الى ربك كدحا فملاقيه »
(الانشقاق : ٦)

يا أيها الانسان •• انك كادح حتى فى متاعك •• فأنت لا تبلغه فى
هذه الأرض الا بجهد وكد • ان لم يكن جهد بدن وكد عمل ، فهو جهد
تمكيز وكد مشاعر •• الواجد والمحروم سواء ، انما يختلف نوع الكدح
ولون العناء • وحقيقة الكدح هى المستقرة فى حياة الانسان •• ثم النهاية
فى آخر المطاف الى الله سواء •

يا أيها الانسان .. انك لا تجد الراحة فى الأرض أبدا .. التعب واحد فى الأرض والكدح واحد — وان اختلف لونه وطعمه — أما العاقبة فمختلفة عندما تقابل ربك .. فواحد الى عناء دونه عناء الأرض ، وواحد الى نعيم يسمح على آلام الأرض كأن لم يكن كدح أو كد ..

يا أيها الانسان .. الذى امتاز بخصائص « الانسان » .. ألا فاختر لنفسك ما يليق بهذا الامتياز الذى خصك به الله ، واختر لنفسك الراحة من الكدح عندما تلقاه (١٨) .

٤ — « وأن ليس للانسان الا ما سعى • وأن سعيه سوف يرى • ثم يجزاه الجزاء الأوفى • وأن الى ربك المنتهى • وأنه هو أضحك وأبكى » • (النجم : ٣٩ — ٤٣)

ما يحسب للانسان الا سعيه وعمله وكسبه ، ولا يزداد عليه شيء من عمل غيره ، ولا ينقص منه شيء ليناله غيره • وهذه الحياة الدنيا هي الفرصة المعطاة له ليعمل ويسعى ، فاذا مات ذهبت الفرصة وانقطع العمل ، الا ما نص عليه حديث رسول الله ﷺ فى قوله : « اذا مات الانسان انقطع عمله الا من ثلاث : من ولد صالح يدعو له ، أو صدقة جارية من بعده ، أو علم ينتفع به » (١٩) • « وأن سعيه سوف يرى • ثم يجزاه الجزاء الأوفى » •

ولن يضيع شيء من السعى والعمل والكسب ، وسينال كل امرئ جزاء سعيه وافيا كاملا لا نقص فيه ولا ظلم • وتتحقق للانسان قيمته الانسانية القائمة على اعتباره مخلوقا راشدا مسئولاً مؤتمناً على نفسه . تتاح له الفرصة للعمل ثم يؤخذ بما عمل ، وتتحقق له كذلك الطمأنينة على عدالة الجزاء •

« وأن الى ربك المنتهى » •

فلا طريق الا الطريق الذى ينتهى اليه ، ولا ملجأ من دونه ، ولا مأوى

(١٨) المرجع السابق • ج ٦ ، ص ٢٨٦٦ .

(١٩) أخرجه مسلم فى صحيحه — باسناده — عى أبى هريرة .

الافى داره ، فى نعيم أو جحيم • ولهذه الحقيقة قيمتها وأثرها فى تكييف مشاعر الانسان وتصوره • فحين يحس أن المنتهى الى الله — منتهى كل شىء وكل أمر — فانه يستشعر من أول الطريق نهايته التى لا مفر لها ولا محيص عنها • ويصوغ نفسه وعمله وفق هذه الحقيقة ، أو يحاول هذا ما يستطيع • ويظل قلبه ونظره معلقين بتلك النهاية منذ أول الطريق •• وبعد ما يصل بالقلب البشرى الى نهاية المطاف يكر راجعا به الى الحياة ، يريه فيها آثار مشيئة الله ، فى كل مرحلة ، وفى كل حال •

« وأنه هو أضحك وأبكى » •

وتحت هذا النص تكمن حقائق كثيرة ، ومن خلاله تنبعث صور وظلال مثيرة •• أضحك وأبكى •• فأودع هذا الانسان خاصية الضحك وخاصية البكاء ، وهما سر من أسرار التكوين البشرى لا يدرك أحد كيف هما ، ولا كيف تقعان فى هذا الجهاز المركب المعقد ، الذى لا يقل تركيبه وتعقيده النفسى عن تركيبه وتعقيده العضوى ، والذى تتداخل المؤثرات النفسية والعضوية فيه ، وتتشابكان وتتفاعلان فى احداث الضحك واحداث البكاء (٢٠) •

٥ — « ان الانسان لربه لكنود • وانه على ذلك لشهيد • وانه **لحب الخير لشديد** » • (العاديات : ٦ — ٨)

ان الانسان ليحمد نعمة ربه ، وينكر جزيل فضله • ويتمثل كنوده وجحوده فى مظاهر شتى تبدو منه أفعالا وأقوالا ، فنقوم عليه مقام الشاهد الذى يقرر هذه الحقيقة ، وكأنه يشهد على نفسه بها ، أو لعاه يشهد على نفسه بذلك يوم القيامة ، يوم ينطق بالحق على نفسه حيث لا جدال ولا محال ••

« وانه **لحب الخير لشديد** » •• فهو شديد الحب لنفسه ، ومن ثم يجب الخير ، ولكن كما يتمثله مالا وسلطة ومناجى دنيا •• هذه

فطرته ، وهذا طبعه ، ما نهم يخالط الايمان قلبه •• فيغير من قيمه
وتصوراته ، ويحيل جحوده اعترافا بفضل الله وشكرانا (٢١) .

* * *

● التوازن فى الشخصية :

ان الحل الأمثل للصراع بين الجانبين البدنى والروحى فى الانسان هو التوفيق بينهما ، بحيث يقوم الانسان باثباع حاجاته البدنية فى الحدود التى أبحاثها الشريعة الاسلامية ، ويقوم فى الوقت ذاته باثباع حاجاته الروحىة • ومثل هذا التوفيق بين حاجات البدن وحاجات الروح يصبح أمرا ممكنا اذا ما التزم الانسان فى حياته التوسط والاعتدال ، وتجنب الاسراف والتطرف سواء فى اثباع دوافعه البدنية أو الروحىة • فالاسلام انما ينادى بالتوفيق بين دوافع كل من البدن والروح ، واتباع طريق وسط يحقق التوازن بين الجانبين المادى والروحى فى الانسان • ويشير القرآن الكريم الى ضرورة تحقيق هذا التوازن فى الشخصية بقوله :

« **وابتغ فيما آتاك الله الدار الآخرة ، ولا تنس نصيبك من الدنيا ••** »
(القصص : ٧٧)

وفى هذا المعنى قال الرسول عليه الصلاة والسلام :

« ليس خيركم من عمل لدنياه دون آخرته ، ولا من عمل لآخرته
وترك دنياه ، وانما خيركم من عمل لهذه وهذه » (٢٢) •
وفى الوسطية والاعتدال ، يقول تعالى فى كتابه الكريم :

● « **وكذلك جعلناكم أمة وسطا لتكونوا شهداء على الناس ويكون
الرسول عليكم شهيداً** » •
(البقرة : ١٤٣)

● « **ولا تجعل يدك مغلولة الى عنقك ولا تبسطها كل البسط فتتعد
ملوما محسورا** » •
(الاسراء : ٢٩)

(٢١) المرجع السابق .. ج ٦ ، ص ٣٩٥٨ .

(٢٢) محمد عثمان نجاتى ، مرجع سابق ، ص ٢١٠ — ٢١١ .

- (والذين اذا أنفقوا لم يسرفوا ولم يقتروا وكان بين ذلك قواما) •
(الفرقان : ٦٧)
- « يا بنى آدم خذوا زينتكم عند كل مسجد وكلوا واشربوا ولا تسرفوا ، انه لا يحب المرففين » •
(الأعراف : ٣١)
- « ولا تجهر بصلاتك ولا تخافت بها وابتغ بين ذلك سبيلا » •
(الاسراء : ١١٠)

ومن الحديث الشريف فى هذا المجال :

- « خير الأمور أوسطها » • (البيهقى)
- « أحبب حبيبك هونا ما عسى أن يكون بغيضك يوما ما ، وأبغض بغيضك هونا ما عسى أن يكون حبيبك يوما ما » • (الترمذى والبيهقى)
- « الهوا والعبوا فانى أكره أن يكون فى دينكم غلظة » •
(البيهقى)
- « روحوا قلوبكم ساعة فساعة » • (أبو داوود)
- « ان الله يحب أن تقبل رخصه كما يحب العبد مغفرة ربه » •
(الطبرانى)



● أنماط الشخصية فى القرآن :

الانسان كائن « معتقد » بطبيعته ، ومعنى ذلك أنه خلق على أن يكون ذا عقيدة فى صحة شىء ، وفى بطلان آخر • فمنذ وجد الانسان على ظهر البسيطة اشترأب وتسامى بنفسه ليستشرف على قوة أكمل من قوته ، يدين لها بالخوف والحب والطاعة ، وهو ما يعبر عنه « بالعاطفة » ، ولعلها أسبق العواطف التى غرست فى النفس الانسانية •

وقد عرض لنا القرآن الكريم نموذجا من نماذج الشوق الانسانى الى الكمال على لسان أبى الأنبياء ابراهيم عليه السلام توضح انجذاب الانسان للخضوع للقوة التى هى أكمل من قوته وان كانت هذه القوة نسبية ، ومن هنا جاءت عبادته لظواهر الطبيعة وللشمس والقمر •

قال تعالى :

« واذ قال ابراهيم لأبيه آزر أنتخذ أصناما آلهة ، انى أراك وقومك فى ضلال مبين • وكذلك نرى ابراهيم ملكوت السموات والأرض وليكون من الموقنين • فلما جن عليه الليل رأى كوكبا ، قال هذا ربى ، فلما أفل قال لا أحب الآفان • فلما رأى القمر بازغا قال هذا ربى ، فلما أفل قال لئن لم يهدنى ربى لأكونن من القوم الضالين • فلما رأى الشمس بازغة قال هذا ربى هذا أكبر ، فلما أفلت قال يا قوم انى برىء مما تشركون • انى وجهت وجهى للذى فطر السموات والأرض حنيفا ، وما أنا من المشركين » • (الأنعام : ٧٤ - ٧٩)

نفهم من النموذج السابق أن الانسان يرى أن من مستلزمات الألوهية الاتصاف بالقدرة والدوام ، ولا يتوفر هذا الا لله سبحانه • فالظواهر الأخرى « أفلت » فى نظر ابراهيم عليه السلام ، وبقيت قدرة الخالق سبحانه التى تمثلت فى الظواهر المخلوقة وفى سرمدية الوجود والخلق • هذا سبب أول من أسباب الاعتقاد ، ويتلوه السبب الأهم وهو أن الانسان لا يستطيع أن يحقق انسانيته فى حياته الا بالايمان سلبا أو ايجابا ، ذلك أن الايمان بهذا الشئ أو انكاره هو الذى يهب أعمال الانسان معنى ينقذها من الآلية والتفاهة والعبث • • وهذا الجانب من الايمان ينظم علاقة الانسان مع نفسه ، ثم يأتى أمر الايمان من الناحية الاجتماعية ، اذ هو الذى يعطى الانسان موقفا من الناس والأشياء ، فيقسم الناس الى مؤمن بالقضية التى يؤمن بها ، ومنكر لها ، ويعاملهم على هذا الأساس •

وعندما عرض القرآن الكريم نماذج الانسان المختلفة من ناحية العقيدة فى مطلع سورة البقرة ، ذكر « المؤمنين » فى أربع آيات ، ومراجيهم « الكفار » فى آيتين ، ثم فضح الفئة التى فقدت انسانيته — لأنه لا قضية لها — فى ثلاث عشرة آية ، كشفت تناقض هذا النموذج من الناس مع نفسه ومجتمعه ، بحيث استحق لقب « المنافقين » • وقد أفرد القرآن الكريم كل طائفة من الطوائف الثلاث أو النماذج الانسانية

فى العقيدة بسورة سماها باسمها ، فهناك سورة « المؤمنون » وسورة « الكافرون » وسورة « المنافقون » (٢٣) .

لقد وصف القرآن الكريم كل نمط من هذه الأنماط الثلاثة بسمات خاصة يعرف بها ، ويتميز بها عن النمطين الآخرين من الناس . وسنحاول فيما يلى أن نذكر أهم السمات التى يتميز بها كل نمط من هذه الأنماط الثلاثة من الناس كما ورد فى القرآن الكريم ، وسماتها الفرعية :

أولا - المؤمنون :

إذا جمعنا سمات المؤمنين التى وردت فى القرآن الكريم وحاولنا تصنيفها لأمكن أن نصنفها الى تسعة مجالات رئيسية من مجالات السلوك هى (٢٤) :

١ - سمات تتعلق بالعقيدة : الايمان بالله ، وبرسله ، وكتبه ، وملائكته ، واليوم الآخر ، والبعث ، والحساب ، والجنة والنار ، والغيب ، والقدر .

٢ - سمات تتعلق بالعبادات : عبادة الله ، وأداء الفرائض من صلاة وصيام وزكاة وحج وجهاد فى سبيل الله بالمال والنفوس ، وتقوى الله وذكره دائما ، واستغفاره ، والتوكل عليه ، وقراءة القرآن .

٣ - سمات تتعلق بالعلاقات الاجتماعية : معاملة الناس بالحسنى ، الكرم والجود والاحسان ، التعاون ، الاتحاد والتماسك ، الأمر بالمعروف والنهى عن المنكر ، العفو ، الايثار ، الاعراض عن اللغو ، حب الخير ، اغاثة الملهوف .

٤ - سمات تتعلق بالعلاقات الأسرية : اطاعة الوالدين والبر بهما ، الاحسان بالوالدين وبذى القربى ، حسن المعاشرة بين الأزواج ، رعاية الأسرة والانفاق عليها ، التنشئة السليمة للأبناء .

(٢٣) أحمد محمد فارس ، النماذج الانسانية فى القرآن الكريم . (بيروت: دار الفكر « ديت ») ، ص ٥٩ - ٦١ .

(٢٤) محمد عثمان نجاتى ، مرجع سابق . ص ٢١٤ - ٢١٥ .

٥ — سمات خلقية : الصبر ، الحلم ، الصدق ، العدل ، الأمانة ،
المؤفة بالعهد ، الفقه ، التواضع ، القوة فى الحق ، عزة النفس ، قوة
الارادة ، التحكم فى أهواء النفس •

٦ — سمات انفعالية وعاطفية : حب الله ، الخوف من عذاب الله ،
الأمل فى رحمة الله ، حب الناس ، كظم الغيظ والتحكم فى انفعال
الغضب ، عدم الاعتداء على الغير ، عدم حسد الآخرين ، الرحمة ، لوم
النفس والشعور بالندم عند ارتكاب ذنب ما ، عدم الغرور •

٧ — سمات عقلية ومعرفية : التفكير فى الكون وخلق الله ، طلب
المعرفة والعلم ، عدم اتباع الظن وتحرى الحقيقة ، حرية الفكر
والعقيدة •

٨ — سمات تتعلق بالحياة العملية : الاخلاص فى العمل واتقانه ،
السعى بنشاط وجد فى سبيل كسب الرزق •

٩ — سمات بدنية : القوة ، الصحة ، النظافة ، الطهارة •
ومن الآيات الكريمة فى هذا المجال :

● « ذاك الكتاب لا ريب فيه هدى للمتقين • الذين يؤمنون بالغيب
ويقيمون الصلاة ومما رزقناهم ينفقون • والذين يؤمنون بما أنزل اليك
وما أنزل من قبلك وبالأخرة هم بوقنون • أولئك على هدى من ربهم ،
وأولئك هم المفلحون » • (البقرة : ٢ — ٥)

● « قد أفلح المؤمنون • الذين هم فى صلاتهم خاشعون • والذين
هم عن اللغو معرضون • والذين هم للزكاة فاعلون • والذين هم لفروجهم
حافظون • الا على أزواجهم أو ما ملكت أيمانهم فانهم غير ملومين • فمن
ابتغى وراء ذلك فأولئك هم العادون • والذين هم لأماناتهم وعهدهم
راعون • والذين هم على صلواتهم يحافظون » • (المؤمنون : ١ — ٩)

● « انما المؤمنون الذين آمنوا بالله ورسوله ثم لم يرتابوا
وجاهدوا بأموالهم وأنفسهم فى سبيل الله ، أولئك هم الصادقون » •
(الحجرات : ١٥)

● « انما المؤمنون الذين اذا ذكر الله وجات قلوبهم واذا نلت عليهم آياته زادتهم ايمانا وعلى ربهم يتوكلون » • (الأنفال : ٢)

● « آمن الرسول بما أنزل اليه من ربه والمؤمنون ، كل آمن بالله وملائكته وكتبه ورسله لا تفرق بين أحد من رسله ، وقالوا سمعنا وأطعنا ، غفرانك ربنا واليك المصير » • (البقرة : ٢٨٥)

● « انما المؤمنون اخوة فاصلحوا بين أخويكم ، واتقوا الله لعلكم ترحمون » • (الحجرات : ١٠)

ومن الحديث النبوى الشريف :

— « المؤمن من آمنه المؤمنون على أنفسهم وأموالهم » • (أحمد)

— عن أبى موسى رضى الله عنه قال : قال رسول الله ﷺ :
« المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا » وشبك بين أصابعه •
(متفق عليه)

— عن أبى هريرة رضى الله عنه أن النبى ﷺ قال : « لا يلدغ المؤمن من جحر واحد مرتين » •
(متفق عليه)

— عن أبى هريرة رضى الله عنه أن رسول الله ﷺ قال : « أكمل المؤمنين ايمانا أحسنهم خلقا ، وخياركم خياركم لنسائهم » • (الترمذى)
— عن أنس بن مالك رضى الله عنه عن النبى ﷺ قال : « لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه » •
(متفق عليه)

— وعن أنس بن مالك رضى الله عنه أن النبى ﷺ قال : « انصر أخاك ظالما أو مظلوما » فقال رجل : أنصره اذا كان مظلوما أرايت —
— أى أخبرنى — ان كان ظالما فكيف أنصره ؟ قال : تحجزه — أو تمنعه —
من الظالم فان ذلك نصره » • (البخارى)

— عن النعمان بن بشير رضى الله عنهما أن رسول الله ﷺ قال :
« مثل المؤمنين فى توادهم وتراحمهم وتعاطفهم ، مثل الجسد اذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالنسهر والحمى » • (متفق عليه)
(٥ — الشخصية المنتجة)

- « من أخلاق المؤمن : حسن الحديث إذا حدث ، وحسن الاستماع إذا حدث(*) ، وحسن البشر إذا لقي ، ووفاء بالوعد إذا وعد » .
(الديلمي)
— « المؤمن مرآة المؤمن إذا رأى فيه عيبا أصلحه » .
(البخارى)
— « لا يؤمن أحدكم حتى يكون هواه تبعا لما جئت به » .
(الطبرانى)
— « لا يدخل الجنة من لا يأمن جاره بوائقه » — أى غوائله وشروبه .
— « المؤمن كيس فطن حذر وقاف — أى متأنى — ثبت — أى شجاع — لا يعجل ، عالم ورع » (٢٥) .
(الديلمي)

* * *

ثانياً — الكافرون :

- لقد أشار القرآن الكريم فى كثير من الآيات الى الكافرين ، ووصفهم بسمات رئيسية يتميزون بها ، تتلخص فى الآتى :
- ١ — سمات تتعلق بالعقيدة والعبادات : عدم الايمان بالتوحيد أو الرسل أو اليوم الآخر ، وعدم الايمان بالبعث والحساب . يعبدون من دون الله ما لا ينفعهم ولا يضرهم .
 - ٢ — سمات تتعلق بالعلاقات الاجتماعية والأسرية : الظلم ، العدوان على المؤمنين فى تصرفاتهم ، النهو عن المعروف ، قطع صلة الرحم .
 - ٣ — سمات خلقية : نقض العهد ، الفجور واتباع الشهوات ، الغرور ، التكبر ، الظلم ، الكذب ، عدم الوفاء بالعهد .
 - ٤ — سمات انفعالية وعاطفية : كراهيتهم للمؤمنين وحقدهم عليهم ، وحسدتهم لهم على ما أنعم الله به عليهم .

(*) « اذا حدث » : الأولى بفتح الحاء مع تشديد الدال وفتحها ، والثانية بضم الحاء وكسر الدال المشددة . .

(٢٥) الأحاديث مأخوذة عن : عز الدين بليق ، منهاج الصالحين من احاديث وسنة خاتم الأنبياء والمرسلين . (بيروت : دار الفتحة للطباعة والنشر ، ١٩٧٨) ، ص ٨٨ — ٩٢ .

٥ - سمات عقلية ومعرفية : جمود التفكير والعجز عن الفهم والتعقل ، الختم والطبع على قلوبهم ، التقليد الأعمى لمعتقدات الآباء وتقاليدهم ، خداع النفس .

ان الصورة التي يرسمها القرآن الكريم لشخصية الكافرين هي أنهم لا يؤمنون بعقيدة التوحيد ، ولا بالرسول والكتب المنزلة ، ولا باليوم الآخر والبعث والحساب ، ولا بالجنة والنار . وهم يقلدون ما كان عليه آباؤهم من عبادة الأوثان . وهم أشخاص قد تجمد تفكيرهم وعجزوا عن ادراك حقيقة التوحيد التي يدعو اليها الاسلام^(٢٦) .

ومن الآيات الكريمة التي ذكرت الكافرين :

● « قل يا أيها الكافرون . لا أعبد ما تعبدون . ولا أنتم عابدون ما أعبد . ولا أنا عابد ما عبدتم . ولا أنتم عابدون ما أعبد . لكم دينكم ولى دين » .
(الكافرون : ١ - ٦)

● « وقل الحق من ربكم ، فمن شاء فليؤمن ومن شاء فليكفر . . . »
(الكهف : ٢٩)

● « انا هديناه السبيل اما شاكرا واما كفورا » .
(الانسان : ٣)

● « والذين كفروا يتمتعون ويأكلون كما تأكل الأنعام والنار مشوى لهم »
(محمد : ١٢)

● « لقد كفر الذين قالوا ان الله ثالث ثلاثة وما من اله الا اله واحد ، وان لم ينتهوا عما يقولون ليمسن الذين كفروا منهم عذاب أليم » .
(المائدة : ٧٣)

● « . . . ومن لم يحكم بما أنزل الله فأولئك هم الكافرون » .
(المائدة : ٤٤)

(٢٦) محمد عثمان نجاتى ، مرجع سابق . ص ٢١٨ - ٢١٩ ،

● « ان الذين كفروا سواء عليهم ءأذرتهم أم لم تنذرهم لا يؤمنون .
ختم الله على قلوبهم وعلى سمعهم ، وعلى أبصارهم غشاوة ،
ولهم عذاب عظيم » . (البقرة : ٦ ، ٧)

وفى الحديث النبوى الكريم :

— أن رسول الله ﷺ قال فى حجة الوداع : « ألا ترجعن بعدى
كفارا يضرب بعضكم رقاب بعض » .

— وقال ﷺ : « من قال لأخيه ياكافر ، فقد باء به أحدهما من
لانه اما أن يصدق عليه أو يكذب ، فان صدق فهو كافر ، وان كذب عاد
الكفر اليه بتكفيره أخاه المسلم » (٢٧) .

* * *

ثالثا — المنافقون :

المنافقون هم فئة من الناس ضعف الشخصية ومترددون لم
يستطيعوا أن يتخذوا موقفا صريحا من الايمان . وقد ذكر القرآن الكريم
سماتهم المميزة لهم والتي تتلخص فى الآتى :

١ — سمات تتعلق بالعبادة والعبادات : انهم لم يتخذوا موقفا
محددا من عقيدة التوحيد ، فهم يظهرون الايمان اذا وجدوا بين المسلمين ،
ويظهرون الشرك اذا وجدوا بين المشركين . يؤدون العبادات رياء وعن
غير اقتناع ، واذا قاموا للصلاة قاموا كسالى .

٢ — سمات تتعلق بالعلاقات الاجتماعية : يأمرون بالمنكر وينهون
عن المعروف ، يعملون على اثاره الفتن والقتل بين صفوف المسلمين ،
يميلون الى خداع الناس ويحسنون صناعة الكلام للتأثير على السامعين .
يكثر من الحلف لدفع الناس الى تصديقتهم ، يهتمون بمظهرهم لجذب
انتباه الناس والتأثير عليهم .

٣ — سمات خلقية : ضعف الثقة بالنفس ، نقض العود ، الرياء ،
الجبين ، الكذب ، الخداع ، البخل ، النفعية والانتهازية ، اتباع الأهواء .

- ٤ - سمات اشغالية وعاطفية : الخوف من كل من المؤمنين والمشركين ، الجبن والخوف من الموت ، يكرهون المسلمين ويحقدون عليهم •
- ٥ - سمات عقلية ومعرفية : التردد والريبة وعدم القدرة على الحكم أو اتخاذ القرار ، عدم القدرة على التفكير السليم ولذلك وصفهم القرآن بالطبع على قلوبهم ، يميلون الى تبرير أفعالهم للدفاع عن تصرفاتهم (٢٨) •

ومن آيات القرآن الكريم التي ذكرت المنافقين :

- « المنافقون والمنافقات بعضهم من بعض ، يأمرون بالمنكر وينهون عن المعروف ويقبضون أيديهم ، نسوا الله فنسيهم ، ان المنافقين هم الفاسقون » • (التوبة : ٦٧)

- « اذا جاءك المنافقون قالوا تشهد انك لرسول الله والله يعلم انك لرسوله والله يشهد ان المنافقين لكاذبون » • (المنافقون : ١)

- « ومن الناس من يقول آمنا بالله وباليوم الآخر وما هم بمؤمنين • يخادعون الله والذين آمنوا وما يخدعون الا أنفسهم وما يشعرون • فى قلوبهم مرض فزادهم الله مرضا ، ولهم عذاب أليم بما كانوا يكذبون » • (البقرة : ٨ - ١٠)

- « بشر المنافقين بأن لهم عذابا أليما • الذين يتخذون الكافرين أولياء من دون المؤمنين ، أيبنتون عندهم العزة فان العزة لله جميعا » • (النساء : ١٣٨ ، ١٣٩)

- « ان المنافقين فى الدرك الأسفل من النار ولن تجد لهم نصيرا » • (النساء : ١٤٥)

ومن الحديث النبوى الشريف فى هذا المقام :

- عن أبى هريرة رضى الله عنه ، أن رسول الله ﷺ قال : « آية المنافق ثلاث : اذا حدث كذب ، واذا وعد أخلف ، واذا أوتى من خان » • (متفق عليه)

« المنافق همزة لمزة أى عياب - حطمة أى قليل الرحمة - لا يقف عند شبهة ولا عند محرم ، كحاطب الليل لا يبالي من أين اكتسب ولا فيما أنفق » . (الشهاب والديلمي)

— عن عبد الله بن عمرو بن العاص رضى الله عنهما ، أن رسول الله ﷺ قال : « أربع من كن فيه كان منافقا خالصا ، ومن كانت فيه خصلة منهن كانت فيه خصلة من النفاق حتى يدعها : اذا أؤتمن خان ، واذا حدث كذب ، واذا عاهد غدر ، واذا خصم فجر » . (متفق عليه)

— وعن أبى هريرة رضى الله عنه أن رسول الله ﷺ قال : « تجدون الناس معادن : خيارهم فى الجاهلية خيارهم فى الاسلام اذا فقهوا ، وتجدون خيار الناس فى هذا الشأن - أى فى الامارة - أشدهم له كراهية ، وتجدون شر الناس ذا الوجهين : الذى يأتى هؤلاء بوجه ، وهؤلاء بوجه » (٢٩)

(متفق عليه)

* * *

ظروف العمل وأثرها على الانتاج

تتوقف الكفاية الانتاجية للفرد على عدة عوامل داخلية وخارجية . . . فمن العوامل الداخلية أو الشخصية قدرة الفرد واستعداداته وصفاته الشخصية ودوافعه وخبراته . ومن العوامل الخارجية الظروف الفيزيائية الاجتماعية التى تحيط بالفرد فى عمله ، أى الظروف البيئية . ومن هذه الظروف البيئية نذكر المناخ التنظيمى ، والتعب ، والضجر « الملل » ، والاضاءة ، والتهوية ، والضوضاء ، وحوادث العمل والأمن الصناعى . وسنناقش كلا من هذه الظروف البيئية .

أولا - المناخ التنظيمى :

عندما نناقش « المناخ التنظيمى » فاننا نقصد الخواص المدركة فى بيئة العمل والتى تنشأ عن الأفعال التى تقع داخل التنظيم - سواء شعوريا أو لا شعوريا - وتؤثر على سلوك العاملين . وبمعنى آخر يمكن القول بأن المقصود « بالمناخ » هنا هو « شخصية » التنظيم كما

(٢٩) الأحاديث مأخوذة عن : عز الدين بليق ، مرجع سابق .

يراهم العاملون • وهناك بعض النقاط التي ينبغي ذكرها حول هذا التعريف « للمناخ التنظيمي » •• أولاً ، أننا نتحدث من منطلق حيز ادراكي ، فمنناخ منظمة معينة هو ذلك الذي يعتقد العاملون بوجوده ، وليس بالضرورة أن يكون الواقع فعلاً • فإذا ما أدرك العاملون أن المناخ يتصف بالتسلط ، مثلاً ، فإننا نتوقع منهم أن يتصرفوا على هذا الأساس ، على الرغم مما تبذله الإدارة العليا للمنظمة من جهود حتى تكون الإدارة ذات طابع ديمقراطي أو متمركز حول العاملين • والنقطة الهامة الثانية بخصوص تعرف « المناخ التنظيمي » هي العلاقة المتوقعة بين الخواص التنظيمية والمناخ الذي ينشأ في المنظمة • فإنه من المعتقد أن الخواص الفريدة لتنظيم معين مع أفعال الإدارة وسلوكها ، من شأنه أن يحدد مناخ المنظمة ، كما يحدد سلوك العاملين بها^(٣٠) •

● أبعاد المناخ التنظيمي :

عند محاولة فهم دور المناخ في التنظيمات المختلفة برزت صعوبة أساسية تتمثل في عدم قدرة الباحثين على الاتفاق بالنسبة لمكونات البيئة التنظيمية أو أبعادها • ويكمن جزء من هذه المشكلة في تنوع البيئات التي تم دراستها — من منظمات الأعمال ، والمختبرات ، والمدارس ، والمنظمات الحكومية — فمن الصعوبة بمكان أن نتعرف على الأبعاد الرئيسية ذات الدلالة والارتباط بجميع هذه المنظمات • والمشكلة الثانية تتمثل في تصميم مقاييس المناخ التنظيمي بحيث تصلح لمختلف المنظمات مع تنوع هذه المنظمات واختلافها • هذا علاوة على عدم الاهتمام — في حالات كثيرة — بمعرفة معاملات صدق وثبات هذه المقاييس التي استخدمت في بحوث المناخ التنظيمي •
ومن البحوث الرائدة في هذا المجال ما قام به « كامبل »^(٣١)

R. Steers; **Organizational Effectiveness : A Behavioral View.** (Santa Monica, Calif. : Good year, 1977), pp. 100-112
J. Campbell, et. al.; **The Measurement of Organization Effectiveness : A Review of Relevant Research and Opinion.** (San Diego : Calif. : Naval Personnel Research & Development center, 1974) .

وزملاؤه فى محاولة لوضع مقاييس مستقلة لأبعاد المناخ فى تنظيمات مختلفة . ومن خلال تحليل نتائج هذه البحوث أمكن الخروج بعشرة أبعاد للمناخ التنظيمى التى تنطبق على العديد من المنظمات بوجه عام . وتتألف هذه الأبعاد فى الآتى :

١ - **بناء المهام** : أى الدرجة التى تتضح بها درجة تحقيق الوسائل المستخدمة فى المنظمة للأهداف المنشودة .

٢ - **العلاقة بين الثواب والعقاب** : ودرجة استناد الحوافز المادية والمعنوية - كالتشريكات والعلاوات والمكافآت التشجيعية - الى الانجاز الفعلى ومقاييس تقييم الأداء الموضوعية ، بدلا من مجرد الاعتماد على الأقدمية والمحابة وما أشبهه .

٣ - **مركزية القرارات** : مدى احتفاظ الادارة العليا بالقرارات الهامة .

٤ - **التأكيد على الانجاز** : مدى رغبة العاملين بالمنظمة فى بذل الجهد لتحقيق الكفاية الانتاجية وكذا تحقيق أهداف المنظمة .

٥ - **التأكيد على التدريب والتنمية** : درجة ما تحاوله المنظمة لمساندة مستوى انجاز الأفراد من خلال خبرات التدريب والتنمية .

٦ - **السلامة والمخاطرة** : درجة ما يؤدى اليه الضغط فى مؤسسة ما الى الشعور بعدم الأمان والقلق من جانب العاملين .

٧ - **الوضوح والصراحة مقابل الدفاع عن الأخطاء** : درجة محاولة العاملين تغطية أخطائهم عن الآخرين واتخاذ مواقف دفاعية ، بدلا من الاتصال بحرية مع الآخرين والتعاون معهم .

٨ - **المكانة والروح المعنوية** : الشعور العام بين الأفراد بأن المنظمة هى مكان طيب للعمل ، ويشعرون بالانتماء نحوها .

٩ - **الاعتراف والتقدير** : درجة معرفة الفرد باعتراف الرؤساء وتقديرهم لما يبذله من جهد فى الانجاز ، ودرجة تأييدهم ومساعدتهم له .

١٠ - الكفاءة العامة للمنظمة ومدى مرونتها : درجة معرفة المنظمة لأهدافها ومتابعتها بطريقة مرنة متجددة • ويتضمن ذلك ادراك مشاكل العمل وحاوله حلها ، وتنمية وسائل جديدة للعمل ، وتنمية مهارات جديدة لدى العاملين تساعدهم على مواجهة المشاكل قبل أن تتفاقم •

* * *

ثانيا - التعب « الاجهاد » (٣٢) :

التعب « الاجهاد » هو تناقص فى النشاط وعدم القدرة على الاستمرار فى العمل ، نتيجة لقيام الفرد بنشاط سابق بذل فيه جهدا كبيرا ، ويتضمن التعب الجانبى الفسيولوجى - البدنى - والجانب العقلى • وقد يظل الناس - اذا كانت الدوافع قوية - يعملون لفترات طويلة دون أن يشعروا بالتعب ، وقد يشعرون به - فى ظروف أخرى ، حتى قبل أن يبدأوا العمل •

وهناك من الأسباب ما يدعو الى الاعتقاد بأن الاتجاه الذى يتخذه الشخص عامل هام فى قدرته على العمل ، وتؤثر هذه الاتجاهات على القدرة الانتاجية للشخص • ومن الواضح أنه لا يمكن فصل الثبات الانفعالى والصحة النفسية عن التعب ، إذ أن الصراعات والاتجاهات الانفعالية وثيقة الصلة بالتعب على نحو لا يمكن معه تعريف التعب دون أن يتضمن هذه العوامل • والتعب مشكلة فسيولوجية من حيث ما ينتج عن بذل الجهد فى أداء العمل من تغييرات كيميائية وفسيولوجية ، كما أنه مشكلة سيكولوجية من حيث ما يتعلق بالشخص بأكمله وظروفه •

● الخصائص العامة للتعب :

يعتبر التعب عاما فى طبيعته ، فاذا أدى نشاط مجموعة ما من العضلات الى هبوط القدرة على العمل فى غيرها من العضلات ، فإن الوصول الى مرحلة التغلب على التعب يقتضى أن يكون الشخص فى حالة استرخاء تام • وهذا يعنى أن فترات الراحة من النشاط العضلى

(٣٢) بسيد عبد الحميد مرسى ، علم النفس والكفاية الانتاجية .

الشساق لا يكفي أن تقتصر على مجرد الانقطاع عن بذل الجهد ، ولكن ينبغي أن تكون فترات من الاسترخاء الكامل • وتحقيقا لذلك ينبغي اعداد قاعات مريحة لاستخدامها أثناء فترات الراحة •

وتلعب الأحوال المعيشية للعامل خارج المؤسسة دورا هاما فى قدرته على العمل • وينبغي النظر بعين الاعتبار الى توفير وسائل المواصلات لانتقال العامل من مسكنه الى عمله والعكس ، أو انشاء مناطق سكنية بمواقع العمل • وتعنى المؤسسات الانتاجية المتطورة بتوفير الخدمات التى تقلل من أسباب التعب والقلق بين العاملين أو التى تعمل على ازالتها • وتتضمن هذه الخدمات الاسكان والتغذية وتوفير وسائل الانتقال المريحة والعلاج الطبى والخدمات الاجتماعية والترفيهية •

● التعب والانتاج :

يعتبر ازالة التعب الذى لا لزوم له خطوة هامة فى الاحتفاظ بالصلاحية للعمل وفى تحسين الكفاية الانتاجية للعامل • ويتصف التعب بأنه يعمل على التقليل من القدرة على العمل ، ويؤثر على الحالة النفسية للفرد ، كما يجعله يشعر بالضجر أو الملل • ويعتبر انخفاض الانتاج فى أى مؤسسة انتاجية وضعف مستواه من دلائل التعب • • فإذا حللنا منحنى الانتاج فى المصنع نجد أن البداية بطيئة فى أول اليوم ثم يستمر فى الارتفاع تدريجيا حتى يبلغ ذروته فى منتصف اليوم ، ويتبع ذلك هبوط فى انتاجية العامل كلما اقترب من ساعات الغداء أو قرب انتهاء نوبة العمل ، ولذا فمن المناسب توفير فترات راحة مناسبة عندما يبدأ منحنى الانتاج فى الانخفاض •

ولا يقتصر تأثير التعب على أنه يخفض من الانتاج فحسب ، ولكنه يحدث كذلك تغييرات فى التوازن العضوى تصيب الجهاز التنفسى والجهاز الهضمى والجهاز العصبى والغدد الصماء وغير ذلك من تغيرات فى عملية تحقيق التوازن فى الجسم Metabolism • ويصاحب التعب كذلك شعور بالملل وعدم الاستقرار الانفعالى والضيق الشديد بما يؤدي الى عدم سيطرة الفرد على انفعالاته فنجده يثور لأبسط الأسباب ، بما يؤثر على علاقات الفرد الاجتماعية داخل مكان العمل أو خارجه •

● إزالة التعب الزائد :

من الطبيعي أن يشعر الانسان بدرجة من التعب اذا بذل مجهودا معيناً ، ولكن التعب يصبح ضاراً اذا وصل الى الحد الذى يتعذر معه استرداد الفرد لحالته الطبيعية بعد فترة راحة معقولة . ويلاحظ فى الأعمال التى تتطلب بذل مجهود بدنى شاق أو مستمر أن فترات الراحة المناسبة تساعد فى التغلب على تأثير التعب ، بينما نلاحظ أنه فى الأعمال التى تستلزم مجهوداً عقلياً أو تركيزاً ذهنياً مستمراً قد يشعر الفرد بالارهاق الذهنى الذى لا تجدى معه فترات الراحة القصيرة ، حيث قد يشعر بصداع مستمر أو اجهاد للبصر أو عدم القدرة على التركيز .

ان الغرض من الدراسة العلمية هى ازالة الأسباب غير الضرورية الناتجة عن طريقة انجاز العمل أو الظروف البيئية غير المريحة أو عدم الصلاحية للعمل ، وهذا يشمل دراسة تأثير العوامل الآتية على التعب :

- ١ — عامل الزمن .
- ٢ — عامل الانجاز .
- ٣ — عامل البيئة .
- ٤ — العامل الشخصى .

وسنناقش هذه العوامل بايجاز :

عامل الزمن : من الثابت أن هناك علاقة بين عدد ساعات العمل والتعب . وقد اتضح من البحوث أن العمل الانتاج لا يتأثر تأثراً سلبياً بسبب خفض ساعات العمل ، بل غالباً ما يرتفع الانتاج اذا قصرت نوبة العمل اليومي وزادت أيام العمل الأسبوعى . ويوضح ذلك المثال الآتى (٣٣) :

تحت ضغط أزمة الحرب العالمية الثانية زادت انجلترا ساعات العمل الأسبوعى . فقد كانت هذه الساعات قبل معركة « دنكرك »

(٣٣) نورمان ماير (ترجمة محمد عماد الدين اسماعيل وآخرين) ، علم النفس فى الصناعة ، (القاهرة : مؤسسة انطبى ، ١٩٦٧) ، ص ٥٨١ — ٥٨٢ .

٥٦ ساعة ، فزادت بعدها حتى بلغت فى المتوسط ٦٩ر٥ ساعة فى
الصناعات الحربية • وقد كان الأثر الأول لهذه الزيادة أن ارتفع الانتاج
بنسبة ١٠٪ ، ولكنه عاد بعد ذلك الى الهبوط ، كما زادت حالات المرض
والغياب والحوادث • وبعد نهاية شهرين كان متوسط عدد ساعات
العمل الأسبوعى ٦٨ر٥ ساعة ، ولكن متوسط عدد الساعات التى تقضى
فى العمل فعلا ٥١ ، وكان متوسط عدد هذه الساعات قبل « دنكر ك »
٥٣ ساعة • وكان من نتيجة ذلك أن هبط الانتاج بمقدار ١٢٪ عما كان
عليه قبل « دنكر ك » • وبعد ستة شهور أعيد نظام أسبوع العمل
القصير فارتفع الانتاج باطراد حتى جاوز ما كان عليه قبلا •

وقد خلص مجلس البحوث الطبى البريطانى من ذلك الى أن أسبوع
العمل الطويل من العوامل الكبرى التى أدت الى هبوط الانتاج فى ذلك
الحين • وعلى أساس هذه التجربة أوصى مجلس البحوث بأن يكون
الحد الأقصى لساعات العمل الأسبوعى ٦٠ ساعة أو أقل للرجال
و ٥٥ ساعة أو أقل للنساء •

ان هذه التجربة التى مرت بها انجلترا لتلقى ظلالة كثيفة من
الريب على سداد الرأى الذى ينادى بزيادة الانتاج عن طريق العمل
لساعات تفوق الحد المقرر • وقد يكون جليا أن العمل ساعات أكثر من
المقرر يؤدي الى بعض الزيادة العاجلة فى الانتاج ، ولكن أثر ذلك فى
الانتاج الملاحق خليق بأن يكون سيئا •

وقد أمكن تخفيض التعب عن طريق فترات الراحة الدورية •
واتضح من نتائج البحوث المختلفة ما يأتى :

— يختلف الحد الأقصى لفترة الراحة ومكانها من عمل الى آخر •

— ان أفضل وقت لتقديم فترة الراحة هو قبل حدوث انخفاض

مستوى الانتاج مباشرة •

— ان فوائد فترة الراحة تزيد مع الزمن • فلقد اتضح أن فترات

الراحة تسهل البرء من التعب ، كما أيدت المبدأ القائل بأنه يمكن الحصول

على انتاج أحسن فى الصناعة بالمواظبة على العمل لفترات قصيرة ثم الاستراحة بدلا من المواظبة غير الثابتة على العمل دون استراحة •

عامل الانجاز وأثره فى انقاص التعب : تعتبر الطرق غير السليمة

لانجاز العمل والأدوات والآلات ذات التصميم السيء مسئولة عن ضياع مجهود بشرى كبير فى العمل • ولذلك فان ايجاد الطرق الاقتصادية السهلة لأداء العمل تعتبر خطوة هامة فى التغلب على هذا المجهود الضائع • وكان « جيلبرث » أول من شعر بهذه المشكلة أثناء دراسة الحركة والوقت • وقد تمكن « جيلبرث » من تصنيف حركات العمل الى ١٧ عنصرا أساسيا ، مما أدى الى امتزاج أحسن العناصر اللازمة لأداء العمل • وقد اتسع نطاق تطبيق وسائل دراسة الحركة والوقت فى جميع أنواع الصناعات ، ونجح « جيلبرث » بتطبيقه هذه الوسائل فى انقاص عدد الحركات فى صناعة البناء من ١٨ حركة الى خمس حركات مع زيادة كمية الانتاج بحيث وصلت الى ١٠٠٪ فى بعض الأعمال والصناعات •

العوامل البيئية : من العوامل الهامة فى التعب تلك الظروف التى

يؤدى فيها العمل مثل الاضاءة والتهوية والضوضاء •

١ — الاضاءة : اتضح من البحوث أن الانتاج يمكن أن يزداد

كما يقل التعب اذا ما كان مكان العمل مزودا باضاءة جيدة مع العمل على ازالة الاضاءة المتوهجة والظلال الكثيرة • ويتسبب عن العمل فى ظروف ضوئية سيئة توترا واجهادا للعين ، وقد ينعكس هذا فى شكل اضطراب وتوتر عام للشخص • ومن شأن الاضاءة الجيدة المناسبة أن تسهم فى راحة الفرد وكفايته فى عمله •

٢ — التهوية : تؤثر الأحوال الجوية فى انتاج العامل ونشاطه ،

وقد اتضح من البحوث ما يأتى :

— اذا اتخذنا مقياسا للتعب لفترة الراحة عند عمال المناجم ،

نجد أنهم تحت الشروط الصحية للتهوية يحصلون على ٧ دقائق راحة

كل ساعة ، بينما يحصلون على ٢٢ دقيقة للراحة كل ساعة حينما يكون الجو رطباً وحاراً ، كما يقل انتاجهم بنسبة حوالى ٤٤٪ .

— وفى صناعة النسيج فان حرارة الجو ورطوبته تزيد من تعب العمال رغماً عن أنها تساعد على عدم قطع خيوط النسيج . وقد تبين أنه اذا ارتفعت سرعة حركة الهواء بدرجة متوسطة فان راحة العمال وكفايتهم تزداد دون الاضرار بخيوط النسيج .

— أن العمال المتقدمين فى السن يتأثرون بالحرارة أكثر من العمال الشباب .

٣ — الضوضاء : اتضح من البحوث أن الضوضاء تساعد على استنفاد الطاقة والجهد ، أكثر مما يحدث عند العمل فى جو هادى . ودلت البحوث كذلك على شعور العاملين بالضيق والتوتر والتبرم حينما يعملون فى الضوضاء . وأظهرت التجارب التى طبقت فى صناعة النسيج بانجلترا أن الانتاج يزيد بمقدار ٣٪ كما تزداد كفاية العامل الفردية بمقدار ٧٥٪ اذا استخدمت وقايات للأذن تضعف شدة الضوضاء بحوالى ٥٠٪ ، وبالتالي شعور العامل بالارتياح . وأجمعت البحوث على أن الضوضاء تقلل من راحة العامل وكفايته .

وتشير البحوث الى أن الضوضاء المستمرة المتصلة قد يألفها العامل ولا يكون لها أثر ضار عليه ، مثل ما يحدث فى صناعة المطروقات حيث يعمل الفرد طول الوقت بموقع العمل بين أصوات مطارق زنتها تتراوح ما بين طن واحد الى عشرة أطنان . بينما نجد أن الضوضاء المنقطعة أو غير المألوفة قد يكون لها تأثير ضار على العاملين ، وتتأثر الأعمال العقلية بوجه عام بالضوضاء أكثر مما تتأثر بها الأعمال الحركية .

العنصر الشخصى فى التقليل من التعب : من العوامل التى تساعد على سرعة شعور العامل بالتعب الرداء الذى يرتديه أثناء العمل ، والغذاء الذى يتناوله ، وعادات النوم والاسترخاء ، والظروف البيئية بالمنزل ، كما أن العمال ضعاف الصحة أو البنية معرضون للتعب أكثر من العمال الذين يتمتعون بصحة جيدة . وعلى ذلك فان تعاون الطبيب

والأخصائى النفسى والأخصائى الاجتماعى ضرورى لازالة الأسباب غير الضرورية للتعب . وقد تبين من البحوث أن هناك علاقة بين صلاحية الفرد للعمل والقابلية للتعب ، بمعنى أن العمال المهرة يقاومون التعب بسهولة أكبر من العمال غير المدربين . هذا علاوة على أن ميل الفرد للعمل واهتمامه به يقلل من شعوره بالاجهاد والتعب .

ثالثا - الضجر « الملل » :

يعتبر الشعور بالضجر « الملل » من العوامل التى تؤثر على الكفاية الانتاجية للعامل ، ومن العسير غالبا التفرقة أو التمييز بين الملل ومشاعر الاجهاد المصاحبة للتعب ، وكلاهما يبعث على عدم الراحة وينتج عن العمل المرهق المستمر . ومن الأشياء الهامة عن الملل أنه يعتمد الى حد كبير على مدركات الفرد لعمله ، فقد أشارت البحوث الى أن بعض الأفراد يجدون تبرما وضيقا ومللا فى عملهم ، بينما لا يشعرون بذلك . وقد يرتبط هذا الشعور بالضجر بعوامل ذكاء الفرد ومستوى مهارته وطموحه واستعداده الاجتماعى وشبابه وغير ذلك من العوامل (٣٤) .

ومن الأعراض الشائعة للملل . . القلق والاضطراب والكسل وفقد الليل للاستمرار فى العمل والمجهود الكبير الذى يبذل للمحافظة على كفاية الأداء . ومن الأعراض الهامة الأخرى للملل طبيعة التقدم فى العمل اليومى كما تنعكس فى منحنى العمل . فمن أدلة الملل فى العمل ميل الانتاج للهبوط - بدلا من الارتفاع - فى وسط فترة العمل . وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل يحضر الى عمله مستعدا للقيام به على خير وجه ، ثم يهبط انتاجه وسط فترة العمل حيث يعتريه شعور بالملل - خاصة اذا كانت واجبات العمل روتينية متكررة - ثم يعود فيسرع فى نهاية اليوم بأمل الانتهاء من العمل . وهكذا نجد منحنى العمل فى حالة الملل عكس منحنى الانتاج العادى .

E. Fleishman (ed.); *Studies in Personnel & Industrial Psychology* (rev. ed.). (Homewood, Ill. : The Dorsey Press, 1967), P. 536.

وللتغاب على الشعور بالملل ينبغي أن ندخل على العمل بعض التغييرات بها يؤدي الى شعور العامل بأنه يقوم بأداء شىء مختلف عما كان يفعل من قبل . وقد يكون من المفيد أحيانا السماح للعاملين بتبادل أعمالهم لفترات معقولة ، ما لم يكن العمل يقتضى مستوى معيناً من التخصص والمهارة . كما ينبغي السماح بالتنوع فى العمل نفسه . حتى تخف حدة التكرار والرتابة فى واجبات العمل .

رابعا - حوادث العمل :

نعرض فى مناقشتنا التالية موضوعا له أثره البالغ على الانتاج كما وكيفا ، وله أثره على نفسية العاملين فى المنشأة وشعورهم بالأمان والاستقرار الانفعالى ، وهو موضوع حوادث العمل والأمن الصناعى . فالعامل حين يعمل على آلات معقدة ويتداول أدوات حادة ودقيقة ، وحين يستخدم مواد تحتاج الى حذر وحرص زائدين فى استخدامها كالمواد الحارقة والكاوية والأحماض الضارة ، وحين يتعرض أثناء عمله لضغوط فيزيائية غير طبيعية تجعل بيئة العمل قاسية عليه كالضوضاء والتهوية غير الملائمة والروائح والأبخرة النفاذة وغير ذلك . فمن شأن كل هذا أن يعرضه لاصابات العمل والحوادث . فاذا لم يشعر العامل ازاء هذا كله أنه موضع رعاية من المنشأة التى يعمل فيها ، وجد العمل تحت هذه الظروف العصبية شاقا ان لم يكن مستحيلا . وشعر ازاءه دائما بالتهديد وفقدان الشعور بالأمن .

ولا يمكن أن نعتبر حدوث الاصابات فى مجال العمل والانتاج مجرد صدفة ، فلكل اصابة أو حادث بطبيعة الحال أسباب يمكن السيطرة عليها . وان الكشف عن هذه الأسباب ومدى اسهامها فى حدوث الاصابة أو الحادث أمر يحتاج الى بحث ودراسة من جانب الأخصائين فى هذا المجال . ومن ثم أصبح قسم الأمن الصناعى أحد الأقسام الهامة لكل مؤسسة انتاجية ، كما صدرت قوانين وتشريعات عمالية تستهدف وقاية العامل من التعرض للحوادث ورعايته وعلاجه وتعويضه عندما يتعرض لحوادث واصابات العمل .

● أسباب الاصابات والحوادث :

لا يمكن أن نعتبر الاصابة قد حدثت نتيجة لسبب واحد معين ، فمن الطبيعي أن أسباب الاصابة الواحدة تكون متعددة ومتشابكة ، ولكن رغم هذا التشابك يمكن أن نصنف أسباب الاصابات والحوادث الى فئتين :

- ١ — أسباب ذاتية •
- ٢ — أسباب بيئية •

فالأسباب الذاتية تتعلق بالعامل نفسه ، والأسباب البيئية تتعلق بالجو المحيط بالعامل أثناء العمل ، ويدخل في ذلك الأشخاص المجاورين له والآلات والمعدات والأدوات وبيئة العمل بوجه عام • وبطبيعة الحال نجد أن هاتين الفئتين متفاعلتان دائما •• فالاصابة أو الحادث الذي ينتج عن أسباب بيئية عادة ما يكون ناتجا أيضا عن أسباب ذاتية تتفاعل مع الأسباب البيئية لاحداث الاصابة •

١ — الأسباب الذاتية : يمكن تقسيمها الى :

(أ) الأسباب الطبية • (ب) السن •
(ج) الخبرة • (د) الأسباب النفسية
(أ) الأسباب الطبية : هي تلك الناجمة عن قصور جسمي كضعف في وظائف الأعضاء والحواس أو خلل في الجهاز العصبي • فقد وجد مثلا أن السائقين الذين يعانون من ضغط الدم المرتفع تبلغ حوادثهم ضعف حوادث الذين لا يعانون من ضغط الدم المرتفع • واتضح أن قوة الابصار ضرورية لادراك الأخطار ، وبالتالي يمكن للفرد أن يتحاشاها فيبعده عن اصابة كانت محتملة • كما لا يمكن أن نقلل من قيمة الحواس الأخرى كالسمع واللمس في تلقى التعليمات دون تحريف في أثناء العمليات المطلوبة وفي تلقى التحذيرات • هذا بالاضافة الى أن الضعف الجسمي العام له أثره في القيام ببعض العمليات الانتاجية التي تستتازم بذل الجهد ، مما يعرض الفرد للاصابة والحوادث •

(ب) السن : أشار « تيفين وماكورميك »^(٣٥) الى أن بيانات

E. McCormick, and J. Tiffin; **Industrial Psychology** (٣٥)
(Sixth ed.). (London : Allen & Unwin, 1977) pp. 524 — 525.

الاصابات بين ٩٠٠٠ عامل فى صناعة الصلب تؤيد بوضوح الارتباط السلبى بين الحوادث والسن ، حيث كان الانحدار واضحا فى الحوادث باطراد من سن الخامسة والعشرين حتى سن الستين ، وتؤيد هذا الرأى دراسات أخرى •

وهناك أكثر من تعليل لهذا الأمر •• أولا ، قد يكون العمال صغار السن مكلفين بأعمال تعرضهم أكثر من غيرهم للاصابة ، وأنهم كلما تقدموا فى السن يعملون على أن ينقلوا الى أعمال أكثر حفا من السلامة والأمن • ثانيا ، قد يكون العامل الشاب أقل معرفة من زميله القديم بالأخطار المحتملة فى العمل ، ومن ثم أكثر تعرضا للمواقف التى تؤدى الى الاصابة •

وعلى الرغم من وضوح العلاقة بين السن والحوادث ، الا أن هناك نقدا يوجه الى مثل هذد الدراسات ، يتمثل فى صعوبة الفصل بين عاملى الخبرة والسن حتى يمكن تحديد نصيب كل منهما على انفراد فى التأثير على استهداف الفرد للحوادث ، اذ غالبا ما تختلط الخبرة بالسن • فذو الخبرة عادة ما يكون كبير السن ، ومن ثم لا نستطيع أن نجزم بما اذا كان الانخفاض فى معدل الحوادث راجعا — فى مثل هذه الدراسات — الى عامل الخبرة أم الى عامل السن أم الى كليهما معا • وعالى ذلك ينبغى علينا معرفة الأثر النسبى لكل منهما على حدة (٣٦) •

(ج) الخبرة : كلما زادت خبرة العامل فى أداء عمل معين زادت الفرصة لسهولة أدائه وذلك كثيرا من الصعوبات التى تواجه الفرد أثناء انجاز العمل ، كما أنه يزداد تبعا لذلك اتقانه لاستخدام الآلات والمعدات ، بما يؤدى الى حرصه وحذره والابتعاد عن الاستخدام الخاطىء الذى قد يؤدى الى تعرضه للحوادث واصابات العمل •

وقد أوضحت البحوث التى استهدفت دراسة العلاقة بين طول مدة الخبرة فى العمل والتعرض للحوادث اتجاها عاما نحو نقصان معدل الحوادث كما طالت مدة الخبرة • وبصفة عامة فان البحوث فى ميدان

(٣٦) فرج عبد القادر طه ، مرجع سابق ، ص ٣٠١ •

العلاقة بين الخبرة ومعدل الحوادث توضح أهمية التدريب على العمل كعنصر يساعد الى حد كبير على النجاح فى العمل وتفادى الحوادث التى يتعرض لها • وربما كان ذلك هو السبب الأساسى الذى يجعل كثيرا من ادارات المؤسسات تفرد قسما أو ادارة فيها للتدريب على الأعمال المختلفة فيها • فالخبرة تكسب الفرد مهارة فى العمل ومعرفة بأخطاره ، ومن ثم ينجح فى أدائه ويتجنب حوادثه •

(د) **الأسباب النفسية** : يمكننا أن نقسم هذه الأسباب الى فئتين مختلفتين :

— فئة تتعلق بالصفات الفعلية •

— فئة تتعلق بالصفات الانفعالية والشخصية •

القدرات العقلية : كثيرا ما يؤدي ضعف الذكاء أو القدرات العقلية الخاصة المرتبطة بموقف العمل الى تعرض العامل للاصابة والحوادث • فقد اتضح من البحوث أن الاصابات تزداد كلما زادت سرعة الفرد الحركية عن سرعته الادراكية • ومعنى ذلك أنه اذا كانت حركات العمل تتم بسرعة أكثر من سرعته الادراكية ، أى يقوم بالحركات قبل أن يسعفه ادراكه بما يلزم لهذه الحركات ، فانه يكون عرضة للحوادث نتيجة لذلك • ويمكن القول بأن اختلاف النتائج فى هذا الشأن يمكن ارجاعه الى اختلاف طبيعة المهن والاصابات • ان ارتباط الاصابات بالقدرات الذهنية على أى وجه من الوجوه يؤكد ضرورة الانتقاء السليم للعاملين ، بحيث يبنى هذا الانتقاء على تحليل علمى للعمل للكشف عما يتطلبه أداءه من ذكاء عام ومن قدرات خاصة ، وبذلك يقل أثر هذا الجانب فى احداث الاصابات والتعرض للحوادث •

الصفات الانفعالية : نستطيع أن نميز منها جانبين أساسيين هما :
الانزان الانفعالى بوجه عام ، ثم الحالة الانفعالية وقت أداء العمل •
وقد اتضح من البحوث أن الاصابات تكثر لدى الأفراد ذوى الحالات الانفعالية الهابطة والتى تتصف بالحزن والخوف والتشكك والغضب •
وتفسر هذه العلاقة بأن مثل هذه الحالة الانفعالية من شأنها تعطيل

استخدام ذكاء الفرد وامكانياته الخاصة فى معالجة المواقف التى يتعرض لها بكفاءة مناسبة • فالحالة الانفعالية غير العادية تعطل الحكم على الأمور والمواقف والقدرة على التمييز والمقارنة ، وقد تسبب نسيان التعليمات وعدم التركيز أثناء العمل ، ومن ثم يزداد تعرض الفرد للحوادث •



٢ - الأسباب البيئية للحوادث :

ويقصد بها الأسباب المتعلقة بالبيئة المادية للعمل ، من حيث العمليات الجزئية التى يتضمنها والآلات والأدوات المستخدمة فى الأداء ونوع المواد التى يتداولها فى عمله ومكان العمل • ويرتبط هذا بالاضاءة والتهوية والضوضاء ومواد العمل السامة والحارقة وما أشبهه •

ومن الطبيعى أن تختلف الأعمال من حيث ما تنتجه من فرص للحوادث والاصابات • فبعض الأعمال تتميز بطبيعتها بدرجة كبيرة من الخطورة ، وعلى الرغم مما يتخذ من احتياطات وقائية فى هذا الشأن فان العاملين بها يتعرضون للاصابات بدرجة تفوق الأعمال الأخرى • مثال ذلك : أعمال الكهرباء ، والمطروقات ، وصناعة الصلب ، وأعمال الذخيرة والمفرقعات ، والمواد الكاوية والحارقة •

ويدخل فى هذه العوامل البيئية بطبيعة الحال الاضاءة من حيث شدتها ونوعها وتوزيعها • كما أن درجة الحرارة التى ترتفع أو تنخفض عن الحد الملائم تسهم فى التعرض للحوادث واصابات العمل • ومما لا شك فيه أن التعب والاجهاد الجسمى والعقلى من العوامل الأساسية فى التعرض للحوادث ، لذا ينبغى ألا نهمل شأن هذه العوامل • فكلما زاد عدد ساعات العمل اليومية زاد تبعاً لذلك تعرض العامل للوقوع فى الخطأ وقلة اليقظة والانتباه والتركيز والحذر ، مما يعرضه للحوادث والاصابات •

