

الفصل الثاني : الموارد البشرية

المبحث الأول : مفهوم وأهمية الموارد البشرية

المبحث الثاني : مفهوم إدارة الموارد البشرية في

ظل إدارة الجودة الشاملة المبحث الثالث

:التحديات والمشاكل التي تواجه إدارة الموارد

البشرية

الفصل الثاني

الموارد البشرية

المبحث الأول

مفهوم و أهمية الموارد البشرية

مفهوم إدارة الموارد البشرية :-

اختلفت وجهات نظر المديرين في الحياة العملية في تحديد مفهوم موحد لإدارة الموارد البشرية ويمكن التمييز بين وجهتي نظر أساسيتين ومتفق عليهما وهما ^١ :

أ/ وجهة النظر التقليدية :-

ما هي إلا مجرد وظيفة قليلة الأهمية في المنشآت وتقتصر على القيام بأعمال روتينية تنفيذية ، ومن أمثلتها حفظ معلومات عن العاملين في ملفات وسجلات معينة ، ومتابعة النواحي المتعلقة بالعاملين مثل ضبط أوقات الحضور والانصراف والإجازات والترقيات وصرف مرتباتهم ويبدو أن إدارة الموارد البشرية لم تحظى باهتمام هؤلاء المديرين حيث يرون تأثيرها ضئيل علي كفاءة ونجاح المنشآت وقد انعكس ذلك على دور الذي يقوم مدير إدارة الموارد البشرية في المنشآت وكذلك على الوضع التنظيمي لهذه الإدارة.

ب/ وجهة النظر الحديثة :-

يرى بعض المديرين إن إدارة الموارد البشرية تعتبر من أهم الوظائف الإدارية في المنشآت وهي لا تقل أهمية عن الوظائف الأخرى كالتسويق والإنتاج والمالية ، وذلك لأهمية العنصر البشري وتأثيره على الكفاءة الإنتاجية للمنشآت ولذلك اتسع مفهوم إدارة الموارد البشرية ليشمل أنشطة رئيسية من أهمها تحليل وتوصيف الوظائف وتخطيط الموارد البشرية بالمنشأة ، وتدريب وتنمية الموارد البشرية وتحفيز الموارد وزيادة دافعيتهم للعمل لتقييم الأداء بالإضافة إلى النشاط التقليدي المتعلق بشؤون الموارد البشرية في المنشآت

وتمثلت أنشطة الموارد البشرية في الماضي في بعض الوظائف التقليدية الخاصة بالعاملين داخل المنظمات ، وكانت تسمى بإدارة المستخدمين أو بإدارة شؤون العاملين ، إدارة القوى العاملة ، إدارة الموظفين ، إدارة العلاقات الصناعية وبعد الاهتمام الجزئي بالعاملين ومتطلباتهم بدأت تسميتها بإدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية وتمثلت أهم وظائفها وفقا للمدخل التقليدي حينذاك ^٢ :-

- تعيين الأفراد والتعاقد معهم وفقا لما تراه الجهات العليا .

^١ - صلاح عبد الباقي - إدارة الموارد البشرية - تأسيس سابق للنشر - الدار الجامعية - ١٩٩٩-٢٠٠٠- ص ٢٢-١٩

^٢ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي - الاتجاهات الحديثة في دراسات وممارسا الموارد البشرية - المكتبة العصرية للنشر و التوزيع - سنة ٢٠٠٩ ص ١٣

• إمساك السجلات والملفات الخاصة ببيانات الأفراد .

• القيام بإجراءات تنفيذ صرف مستحقات العاملين بالتعاون مع الإدارات المالية و الحسابات .

• متابعة الشؤون الاجتماعية و الصحية للعاملين .

• متابعة عمليات النقل والترقية والإحلال .

ولقد تغيرت النظرة نحو أنشطة ومهام الأفراد ، فأصبحت تسميتها إدارة الموارد البشرية نظراً للاهتمام وحسن استخدامها باعتباره أغلى وأثمن الموارد المتاحة ، ونتيجة لذلك اتسع نطاق اهتمامات إدارة الموارد البشرية وأصبح يدور بصورة أساسية حول الفرد و الوظيفة والمنظمة ، وبجانب ذلك العناصر البيئية الخارجية

وهناك تعريفات إدارة الموارد البشرية من وجهة نظر الكتاب المهتمين بها وذلك للوصول إلى مفهوم أكثر وضوحاً لإدارة الموارد البشرية^١

- يعرف فرينش French إدارة الموارد البشرية بأنها عملية اختيار واستخدام وتنمية وتعويض الموارد البشرية العاملة بالمنظمة .

- كما يعرف Sikula إدارة الموارد البشرية بأنها استخدام القوى العاملة داخل المنشأة الاختيار والتعيين ، تقييم الأداء ، التدريب و التنمية ، التعويض والمرتبات ، العلاقات الصناعية ، تقديم الخدمات الاجتماعية والصحية للعاملين وأخيراً بحوث الأفراد

- وذكر كل من miner,m و miner,y أن الوظائف التنفيذية لإدارة الموارد البشرية تشمل التخطيط التنظيمي وتقليل الوظائف ، تخطيط القوى العاملة ، تقييم أداء الموارد البشرية والاختيار و التعيين ، التدريب ، و التنمية الصناعية والاتصالات .

- ويرى pigrosp و myresc إن إدارة الموارد البشرية عبارة عن القانون والنظام الذي يصدر طرق وتنظيم معاملة الأفراد بالمنشأة بحيث يمكنهم تحقيق ذواتهم وأيضاً الاستخدام الأمثل لقدراتهم وإمكانياتهم لتحقيق أعلى إنتاجية .

- كما يرى chruden,lt و Sherman A إن الموارد البشرية تشتمل على عمليات أساسية ينبغي أداؤها ومجموعة من القواعد العامة يجب إتباعها وكذلك مجموعة أدوات وأساليب يتعين استخدامها لإدارة مجموعات الأفراد في التنظيم ، والمهمة الرئيسية لمدير الأفراد هي مساعدة المديرين في المنشأة وتزويدهم بما يحتاجون إليه من رأي ومشورة متخصصة تمكنهم من إدارة مروضيهم بطريقة أكثر فاعلية وأخيراً يعرف G cranty و smith إدارة الموارد البشرية بأنها مسئولية كافة المديرين في المنشأة وأيضاً توصيف لما تقوم به الموارد البشرية المتخصصة في إدارة الأفراد ويتضح من التعريفات السابقة إن إدارة الموارد البشرية تمثل إحدى الوظائف الهامة في المنشآت الحديثة التي تختص باستخدام العناصر

البشرية بكفاءة في هذه المنشآت . ولكي يحقق ذلك فهناك عدة من الأنشطة الرئيسية التي يؤديها وأهمها^١ :-

- ١/ توصيف الوظائف .
- ٢/ تخطيط الموارد البشرية .
- ٣/ البحث والاستقطاب للموارد .
- ٤/ الاختيار والتعيين .
- ٥/ تدريب وتنمية الموارد البشرية .
- ٦/ تقييم الوظائف وتحديد المرتبات والأجور .
- ٧/ قياس كفاءة الموارد البشرية .
- ٨/ توفير الرعاية الصحية والاجتماعية للعاملين .
- ٩/ القيام بكفاءة أعمال شؤون الموارد البشرية كحفظ الملفات وتوفير المعلومات عن الموارد البشرية والترقيات والنقل .

أهمية الموارد البشرية :-

تتبع أهمية الموارد البشرية في الإدارة من كونها أهم عناصر العملية الإنتاجية فيها ولا بد من توفر الكفاءات الجيدة القادرة على الأداء والعطاء المتميز لذلك يمكن القول إن توسع الإنتاج لا يكون بالتوسع الأفقي فقط زيادة عدد الموظفين والاستعانة بتقنية عالية من الآلات والمعدات بل إن التوسع الرأسي للإنتاج هو توسيع مكمّل للتوسع الأفقي وذلك يرفع مستوى الكفاءة الإنتاجية عن طريق توفير الموارد البشرية المحفزة والقابلة لعمليات التغيير والتأهيل والتدريب .

لإدارة الموارد البشرية على أن تكون مستمدة ومتماشية مع الإستراتيجية العامة للمنظمة مع رؤية وأهداف المنظمة بحيث يتضمن عمل وتطوير أنظمة إدارة الموارد البشرية والتي تشمل القيام بالوظائف والمهام التالية^٢ :-

- ١/ تحليل الوظائف وتصميمها .
- ٢/ استقطاب الكفاءات واختيارها وتعيينها .
- ٣/ تطوير الموارد البشرية .
- ٤/ إدارة المزايا والتعويضات والبدلات .
- ٥/ نظام تحفيز الموظفين .
- ٦/ تخطيط الموارد البشرية .
- ٧/ وضع الصلاحيات والمسئوليات .
- ٨/ وضع تحديث الهياكل التنظيمية .
- ٩/ وضع أنظمة السلامة .
- ١٠/ دراسة مشاكل العاملين ومعالجتها .

^١ المرجع السابق نفسه - ص ١٥
^٢ محمد عبد الغني الهلالي

أثر وأهمية علم النفس

تهتم الموارد البشرية بالعمل بان تجعل العاملين في المنظمة قادرين على تحقيق أهدافها ، وفي نفس الوقت العمل على تحقيق أهدافهم الخاصة المشروعة والوصول بالأفراد إلى الأداء المتميز من خلال حسن الاختيار وتنمية وتطور قدراتهم وتحفيز وإدارة أداؤهم^١.

أهمية الموارد المدربة^٢ :-

في القرن الماضي كانت معدات الإنتاج هي أهم ما تملكها الشركات والمؤسسات والدول والإدارة لكن اليوم اختلف الأمر وتغيرت الملكية حيث أصبح القرن الحادي والعشرون عصر المعرفة وأصبحت الجماجم أهم من المناجم وأصبح العنصر البشري هو الثروة الحقيقية ولذلك وجد علم الموارد البشرية وتعاضمت أهمية هذا العلم واهتمت به جميع دول العالم .

أهمية الموارد البشرية المدربة في إنجاز العمل^٣ :-

إن التخطيط الفعال للموارد البشرية لا بد أن ينطوي على تنمية المهارات والكفاءات في الأجل الطويل كمدخل للاستخدام الأمثل للموارد البشرية في النظام هذا يمكن تحقيق الأهداف الآتية منها :-

- تخطيط الموارد البشرية .
- توفير المستقبلي للكفاءات المدربة واجتذابها القوى العاملة والمزايا الناتجة عن استخدامها .
- استيفاء الاحتياجات من الأفراد والقيادات الإدارية بالعدد المناسب والنوع المناسب في المكان والوقت المناسبين .
- مساعدة الإدارة في تحقيق أهدافها ، إنتاجية أكبر وتكلفة أقل من خلال الحرص على تخفيض تكلفة العمل ، من خلال تأكيد التوازن بين العرض والطلب من وعلى الموارد البشرية الكافية الاحتياجات .
- إن تخطيط الموارد يساعد على اختيار أفضل العناصر الفعالة للتوظيف .
- إعداد ميزانية الموارد البشرية سواء في مجال التوظيف أو التدريب أو الخدمات .
- تحقق التكامل بين الخطط الإستراتيجية المنظمة وبين إستراتيجية إدارة الموارد البشرية وبمختلف أنشطة أخرى .
- الإعداد الجيد للأعمال الاستقطاب والاختيار وكذلك التدريب .
- من خلال التخطيط الدقيق للموارد البشرية يتم تحقيق مبدأ الشخص المناسب في المكان المناسب
- تقليل كلف نشاطات إدارة الموارد البشرية الأخرى من توظيف وتدريب ومتابعة وصيانة الموارد البشرية من حيث أن التخطيط للموارد البشرية أكثر أهمية من جميع الموارد الأخرى فهذه

^١ موقع سبق ذكره

^٢ <http://www.yeheart.net>

أثر وأهمية علم النفس

الموارد حصلت عليها المنظمة من خلال التوظيف ، وهي مطالبة بتحديد الموظفين المؤهلين وجذبهم والمحافظة عليهم لملء المواقع الشاغرة فيها من خلال التوظيف وهو يبدأ بتخطيط الموارد البشرية واختيار الموظفين ويستمر طوال وجودهم بالمنظمة .

أهمية الموارد البشرية في الإسلام^١ :-

إن اكتشاف أهمية العنصر البشري في الآونة الأخيرة من الزمن أدت إلى زيادة الاهتمام به وتقديم العناية والرعاية حتى يكون على درجة عالية من التأهيل والقدرة على التقدم . زيادة إنتاجيته سواء في المنظمات أو مؤسسات أو دول .

ولم كان الله سبحانه وتعالى المشرع الأول في هذه المنظومة الكونية ومنزل لرسالته الإلهية التي تبين للناس مجرى حياتهم و شرعهم وكتابهم الذي بين لنا مدى اهتمامه في العنصر البشري وكيف قدم له الرعاية والاهتمام والتعليم وفضله على سائر مخلوقاته كما قال تعالى ((وعلم آدم الأسماء كلها)) أي انه اهتم وعلم العنصر البشري الأول الذي كان أبو البشرية حيث بدا أيضا في صاحب الكفاءة العالية والتقوى لأنه سبحانه وتعالى لم يهتم بإنسان بماديته بوصفه بشرا خليفة على الأرض بتعليمه وتطويره بل يهتم به روحيا هداية وتقوى كما قال في السورة الثانية من الدستور الإلهي ، قوله تعالى ((الذين يؤمنون بما انزل إليك وما انزل من قبلك وبالأخرة هم يوقنون أولئك على هدى من ربهم وأولئك هم المفلحون)) .

في هذه الآية مدح الله تعالى العنصر البشري الذي قدر هذا الاهتمام الرباني وأكمل طريقه على خطى رب العالمين فان المورد البشري أو العنصر البشري من أهم العناصر ومن أهم المخلوقات على وجه الأرض وبالتالي فان اعتماد الدول المتقدمة على رأس المال البشري وتطويره وزيادة كفاءته وتجريبه وتعليمه ووضع برامج مخططة اقتصاديا تؤكد على ضرورة تطبيقها في دولها وهذه البرامج الاقتصادية هي^٢ :-

١/ مكافحة الأمراض وتحسين الحالة الصحية والنقدية .

٢/ تطوير التعليم ومكافحة الأمية وتدريب العاملين .

٣/ وقبل كل شيء عدم الاستهانة بأهمية الموارد البشرية .

المبحث الثاني

مفهوم إدارة الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة

مقدمة :-

نتيجة للتغيرات التي حدثت في البيئة الخارجية المحيطة بالمنظمة خلال العقدين الماضيين والمتمثلة في : زيادة المنافسة العالمية ، زيادة الطلب من قبل المستهلكين ، التنوع في مهارات القوة العاملة ، زيادة الاهتمام بجودة السلع والخدمات التي تقدمها المنظمات أو إدارة الجودة الشاملة . وتطبيق إدارة الجودة الشاملة امتد ليشمل كافة العاملين بالمنظمات ، وذلك لزيادة إنتاجيتهم ورفع كفاءة أدائهم ، وكذلك زاد الاهتمام بالعمل الخارجي الذي يعتبر المحور الأساسي لعملية التحسين المستمر في المنظمة .

تعريف إدارة الجودة الشاملة :-

- يعرف كل من (Matherlyand lasater 1992) إدارة الجودة الشاملة بأنها مدخل منظم لإجراء التغيرات التنظيمية من خلال استخدام : فريق العمل ومشاركتهم ، طرق التحليل الإحصائية ، القيادة الإدارية وحل المشكلات وإدارة العمليات . وبعبارة أخرى فإن إدارة الجودة الشاملة هي ثقافة إجمالية كلية تتغير طبقاً للطريقة التي يؤدي بها العاملين أعمالهم ومهامهم وعلاقاتهم بالآخرين في المنظمة ، والهدف من عملية التغيير هذه هو كسب رضا المستهلك سواء كان مستهلك خارجي أو مستهلك داخلي (وهو الفرد أو الجماعة التي تحصل على مخرجاتها من العمليات داخل المنظمة) .

- وعرفها (Maxhand - 1992) بأنها مدخل استراتيجي لإنتاج أفضل السلع والخدمات من خلال عملية التحسين المستمر لكل نجال وظيفي داخل المنظمة .

- وكذلك عرفها (McDermott - 1993) بأنها فلسفة إدارية للمنافسة من خلال تجديد كافة الأنشطة داخل المنظمة . ولتطبيق هذه الفلسفة ينبغي تطوير الموارد المتاحة وتدعيم ثقافة التحسين المستمر التي تركز على مقابلة وحاجات ورغبات العميل¹ .

ورغم تعدد المصطلحات والتعاريف الخاصة لإدارة الجودة الشاملة فإنها تدور حول مجموعة من المرتكزات الأساسية في مفهوم أداة الجودة الشاملة والتي يمكن تلخيصها على النحو التالي :

إدارة الجودة الشاملة عبارة عن نظام يربط بين جميع إدارات وأقسام المنظمة والعاملين بها ، وما يقومون به من أنشطة مختلفة في منظومة متكاملة وبمقتضاها يتحمل جميع أفراد المنظمة كل في موقعه مسئولية ضبط الجودة ، وتتعامل كل وحدة في المنظمة مع الوحدة التالية على أساس أن الأولى منتجاً والثانية مستهلكاً ينبغي أن تصل إليه المخرجات مطابقة للمواصفات ، وعلى أن يكون النمط

¹ المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية - إدارة الجودة الشاملة مفهومها وأسلوب إرسائها مع توجيهات الوزارة في تطبيقها في مدارس المملكة - ((رياض رشاد البنا)) - يناير ٢٠٠٧ م .

أثر وأهمية علم النفس

الإداري السائد في المنظمة ككل قائما ليس على أساس خطوط السلطة بل على أساس وعي وإيمان العاملين واقتناعهم بأهمية الجودة في تخفيض التكاليف وزيادة الأرباح ومن ثم انعكاس ذلك على الحوافز العاملين وإثباتهم .

مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من أحدث المفاهيم الإدارية التي تقوم على مجموعة من المبادئ والأفكار التي يمكن أن تتبناها من أجل تحقيق أفضل أداء ممكن .

إن التحديات التي تشهدها منظمات الأعمال في المجتمع الإنساني المعاصر تقترب بالجوانب النوعية على الصعيدين السلعي والخدمي ، وتستخدم النوعية كسلاح تنافسي رئيسي في هذا الاتجاه وقد تم الاهتمام بالإطار الفلسفي والفكري لإدارة الجودة الشاملة حيث إن هذا المفهوم يؤشر لثلاثة مرتكزات هادفة في هذا المجال وهي :

١ . تحقيق رضا المستهلك .

٢ . مساهمة العاملين في المنظمة .

٣ . استمرار التحسين والتطوير في الجودة (السلعة أو الخدمة)^١

- هذا وقد طرح ريتشارد . ل . ويليامز سبعة أسئلة شكلت إجاباتها تحليلاً متكاملاً لمفهوم الجودة :

* هل إن إدارة الجودة موضة عابرة ؟

إن إدارة الجودة الشاملة أصبحت اليوم من المفاهيم الرنانة في العالم وإن المبادئ التي تحقق الجودة الشاملة قد أثبتت نجاحها بمرور الوقت .

* هل إدارة الجودة الشاملة عملية أم تقنية أم أسلوب أم هدف أم إدارة ؟

إن إدارة الجودة الشاملة تعبر عن كل هذه الأشياء إنها أسلوب القيادة الذي ينشئ فلسفة تنظيمية تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة من الجودة والإنتاج والخدمات .

* هل إدارة الجودة هدف واقعي للشركة المتوسطة ؟

إن الشركات المتوسطة هي أفضل الأماكن الصالحة لتطبيق مبادئ الجودة الشاملة . عندما يتم تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل مناسب فإن مبادئها سوف تضيف بالفعل قيمة وجودة لأي شركة كانت .

* هل الجودة الشاملة تعني الجودة التامة ؟

إن إدارة الجودة الشاملة تعني تحقيق أعلى جودة ممكنة في الإنتاج السلعي والخدمي .

وفقاً للظروف التي تخضع لها الشركة . الجودة الشاملة تعني أن الجودة ليست هدفاً محدداً تحققه وتحقق به ثم تنساه بل تعبر الجودة عن هدف متغير ، وهو تحسين الجودة باستمرار .

* هل تستحق إدارة الجودة الشاملة هذا الجهد ؟

إن العامل المحدد الوحيد لتطبيق إدارة الجودة هو التزام جميع أفراد الشركة .

^١ عبد الفتاح السيد النعماني - تطبيق إدارة الجودة الشاملة - ص ٧٢

أثر وأهمية علم النفس

وتنجح إدارة الجودة الشاملة عندما يريد الأفراد ذلك ، وتفشل عندما لا يظهر الأفراد عزمهم والتزامهم بمبادئها . فالجودة تستحق هذا الجهد .

* ما الفرق بين (التركيز على الجودة) و (إدارة الجودة) ؟

يظهر الفرق في مدى اندماج فلسفة إدارة الجودة الشاملة مع بنية الشركة . وان التركيز على الجودة عملية مؤقتة في اغلب الأحيان وان إدارة الجودة الشاملة عملية طويلة الأمد .

* إذا ما مفهوم إدارة الجودة الشاملة ؟

إن إدارة الجودة الشاملة تعني فلسفة الشركة لكل فرد فيها ، كما تعمل على تحقيق دائم لرضا العميل من خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب ليشمل تحسناً مستمراً في العمليات داخل الشركة مما سيؤدي إلى منتجات وخدمات عالية الجودة .

ويمكن تلخيص مفهوم أداة الجودة الشاملة من وجهة نظر ريتشارد ويليامز كما يلي:

إنها أسلوب قيادي ينشئ فلسفة تنظيمية تساعد على تحقيق أعلى درجة ممكنة بجودة السلع والخدمات وتسعى إلى اندماج فلسفتها ببنية المنظمة ، وان نجاحها يتوقف على قناعة أفراد المنظمة بمبادئها ، وان مبادئها تضيف بالفعل قيمة و جودة وقد لثبتت مبادئها نجاحاً مستمراً لأنها تسعى وبصورة مستمرة إلى تحقيق رضا العميل الداخلي والخارجي من خلال دمج الأدوات والتقنيات والتدريب الذي يؤدي إلى خدمات ومنتجات عالية الجودة .

التطور التاريخي للجودة الشاملة :

تعاضد الوعي بالجودة منذ نهاية الحرب العالمية الثانية حيث كانت الأهمية منوطة بعمليات التفتيش والرقابة حيث بدأت الشركات اليابانية في استدعاء العلماء الأوربيين لتطوير مفاهيم الجودة في الشركات اليابانية ومن أشهرهم (ديمينج وجوران) اللذان بدأ في تعليم اليابانيين تقنيات ومفاهيم الجودة التي كانت الشركات الأمريكية لا تهتم بها في هذا الوقت ويعد ادوارد ديمينج Edward Deming رائد الجودة الأمريكية ابرز من استخدم وطبق الرقابة على عمليات الإنتاج أثناء تنفيذها ، ثم قام بتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية من اجل الوقوف على مستوى الجودة المتحقق . فكانت أول مراحل الوعي بالجودة هي مرحلة الاهتمام بالتفتيش والفحص الذي كان يتم باستخدام الوسائل الفنية منذ ظهور نظام الإنتاج الكبير وعادة ما كانت تتم متابعة الجودة أثناء عملية الإنتاج ذاتها حيث كان التركيز في قياس الجودة محصوراً في عملية الفحص حيث يتم استبعاد المعيب منها وكان الفحص عشوائياً استناداً إلى التقديرات الإحصائية وانحصرت مسئولية الرقابة على الجودة في مدير الجودة وكانت عملية التفتيش والفحص لأغراض الجودة فقط . كذلك لم يتم الاهتمام بمعرفة وإرجاع أسباب العيوب وتتبعها ولم تخلو المنتجات من العيوب في هذه المرحلة وكان في تلك الفترة مفهوم

الجودة يدور حول مطابقة المواصفات فقط حيث يتم تصميم المنتج وفقاً لما يريده المنتج وليس وفقاً لما يريده العميل^١.

أهداف إدارة الجودة الشاملة :

ويمكن حصر أهداف إدارة الجودة الشاملة في ثلاثة أهداف رئيسية وهي :

١. خفض التكاليف : فالجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة الصحيحة من أول مرة وهذا يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة انجازها وبالتالي تقليل التكاليف .
٢. تقليل الوقت اللازم لانجاز المهمات للعميل : فكثير من الإجراءات التي توضح من قبل المؤسسة لانجاز الخدمات للعميل تركز على الرقابة على الأهداف والتأكد من تحقيقها وبالتالي تكون هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما يؤثر سلباً على العميل ، ولذلك فمن أهداف إدارة الجودة الشاملة الرئيسية تقليل الوقت اللازم لانجاز المهمات للعميل .
٣. تحقيق الجودة : وذلك بتطوير المنتجات والخدمات حسب رغبة العملاء ، إن عدم الاهتمام بالجودة يؤدي لزيادة الوقت لأداء وإنجاز المهام وزيادة أعمال المراقبة وبالتالي زيادة شكاوى المستفيدين من هذه الخدمات .

عناصر إدارة الجودة الشاملة :

فيما يلي أهم العناصر التي يجب أن تكون موجودة في إدارة الجودة الشاملة :

١. القيادة العملية :

على الإدارة العليا أن تركز على القيادة العملية ، حيث لا خطب ولا شعارات وإنما هناك جدية في العمل وتفاني في الإدارة ، لتكون الإدارة قدوة ومثلاً يعتزى به كل المستويات الإدارية والعاملين .

٢. ثقافة إشباع الرغبات :

لابد من إيجاد ثقافة جديدة داخل المنظمة ، ثقافة تركز بقوة على إشباع رغبات العملاء وتهتم بذلك إنها ثقافة إشباع الرغبات .

٣. التحسين المستمر :

٤. لابد من التحسين والتطوير المستمر في عمليات وأنشطة المنظمة ، حتى يمكن تحقيق وفر في التكاليف وسرعة أعلى في الأداء مع الالتزام بالمعايير المطلوبة للجودة .

٥. رفع مستوى العاملين :

يعتبر الأفراد العاملون في المنظمة هم المحور الرئيسي الذي تقوم عليه إتقان الجودة ، وبالتالي يجب الإهتمام بمستوى أدائهم وتدريبهم وتطويرهم وصقل مهاراتهم لتحقيق المستوى المطلوب من الجودة

^١ أساسيات إدارة الجودة الشاملة - ريتشارد ويليامز - دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ١٩٩٨ م .

٦. الرؤية الإستراتيجية :

لا بد من وجود رؤية إستراتيجية للمنظمة كحلول كيفية تحقيق الجودة مع ربط هذه الإستراتيجية بكافة أنشطة المنظمة .

٧. فن حل المشاكل :

لابد من تعليم الإدارة والعاملين كيفية تحديد وترتيب وتحليل المشاكل وتجزئتها إلى عناصر اصغر حتى يمكن السيطرة عليها وحلها^١.

المبحث الثالث

التحديات والمشاكل التي تواجه إدارة الموارد البشرية

لقد حدثت كثير من التغيرات في مجالات العمل المختلفة في وقتنا الحاضر ، وقد صاحبت هذه التغيرات كثير من التحديات والعقبات أمام إدارة الموارد البشرية لتحقيق أهدافها تجاه العاملين من ناحية وتجاه المنشأة من ناحية أخرى ، وسوف نذكر بعض الأمثلة لهذه التحديات^١ :-

١. زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة :-

لا شك أن التطورات التكنولوجية واستخدام الحسابات الآلية تشكل قيدا على إدارة الموارد البشرية ، فسوف تؤدي التغيرات الملحوظة في التكنولوجيا إلى تغيرات جذرية في أنواع الأعمال والمهارات التي تحتاج إليها المنشأة ، وسوف تزداد أهمية بعض الأنشطة مثل التدريب والتنمية والتخطيط للمستقبل الوظيفي بما يتناسب مع تلبية احتياجات هذه التغيرات كما ينتج عن التوسع في استخدام التكنولوجيا الاستغناء عن بعض العاملين والبحث عن فرص عمل أخرى لهم . لذا ينبغي على إدارة الموارد البشرية أن تعدل من سياساتها تجاه العمالة لتلاءم وتتكيف وفقا للتغيرات التكنولوجية .

٢. التغيرات في تركيب القوى :-

لقد لوحظ أن هناك تغيير في تركيب القوى العامة الحالة بمختلف المنشآت وخاصة الحكومية ، ومن هذه التغيرات الزيادة بنسبة النساء العاملات حيث أصبحت المرأة تنافس الرجل في العديد من الوظائف وقد يلقي هذا عبء جديدا على إدارة الموارد البشرية فتزايد معدلات النساء العاملات والمشاركات في قوة العمل سوف يخلف متطلبات جديدة لزيادة المساواة في الدفع وفرص الترقى الوظيفي كما أن عدد النساء اللاتي سوف يقمن بمهام الإدارة العليا يعني أن الكثير من النساء لن يكن قادرات على إيجاد الناصح المخلص وهو ما يتاح بشكل أفضل للرجال . كذلك تتطلب الزيادة في معدل النساء العاملات واعداد سياسات خاصة بهن - وخاصة الأمهات - كالرعاية الطبية وإنشاء دور الحضانه وإجازات الحمل والولادة والرضاعة ، وعلى إدارة الموارد البشرية أن تكون مستعدة للتجاوب لتوفير خطط أفضل للمستقبل الوظيفي الخاصة بالعمالة من الجنس الآخر .

٣. نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية :-

لكي تساهم إدارة الموارد البشرية في تحقيق أهداف المنشأة بطريقة أفضل فإنها تحتاج إلى نظم معلومات حديثة تشمل على كل البيانات وخطط إدارة الموارد البشرية في شكل قسم متخصص يقدم النصائح للإدارة .

ولذلك ينبغي أن تتوفر للإدارة قاعدة من المعلومات الأساسية اعتماداً على خدمات الحاسب الآلي ، وحتى المنشآت المتوسطة الحجم يمكنها الاستفادة من خدمات الحاسب الآلي الصغير الحجم ،

^١ صلاح عبد الباقي - إدارة الموارد البشرية - ط . الدار الجامعية - سنة ١٩٩٩-٢٠٠٠ - ص ١٠٢ - ص ١٠٨

فالتحدي الذي يواجه معظم المنشآت الكبيرة الحجم في الوقت الحاضر هو مقدرتها على التقدم بمعلومات ذات قيمة للإدارة تساعد على اتخاذ قرارات رشيدة تجاه الموارد البشرية .

٤. تغيير القيم والاتجاهات :-

تلعب القيم والاتجاهات والمعتقدات دوراً هاماً بالنسبة لإدارة الموارد البشرية ، فلا شك أنها تؤثر على دوافع وسلوك العاملين في مختلف المستويات التنظيمية ، وقد لوحظ أن هناك اتجاهات واضحة بين القوى العاملة - خاصة في الأجهزة الحكومية - لها تأثير سلبي على الأداء والإنتاجية ، ومن أمثلة هذه الاتجاهات الميل إلى التهرب من المسؤولية ، النظرة المضادة للتغيير والتجديد ، انخفاض دافع الانجاز ، الافتقار إلى الأسلوب العلمي في التفكير وحل المشكلات ، تفشي ظاهرة اللامبالاة وعدم الولاء والانتماء للعمل ، عدم الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف ، وقوة تأثير العلاقات الاجتماعية والصلات الشخصية .

كل هذه التغيرات في قيم العمل تعتبر تحدياً لإدارة الموارد البشرية ، حيث على عاتق الإدارة مسئولية مواجهة هذه المعوقات والتخلص منها أو على الأقل التقليل من حدتها . ويتطلب ذلك إعداد سياسات عمالة قادرة على الاستفادة الكاملة من القوى العاملة بالمنشأة .

٥. العائد والتعويض المادي للعاملين :-

يؤدي التضخم الاقتصادي إلى طلب العاملين أجور أعلى وعدم قدرة الكثير من المنشآت على دفع أجور أعلى للعاملين تتناسب مع مستوى هذا التضخم . وضعف مستوى الأجور وعدم توافر الحوافز الإيجابية يعتبر عاملاً مؤثراً على مستوى الأداء في كثير من الأجهزة الحكومية ، فقد يؤدي ذلك إلى عدم الانتظام في العمل والبحث عن أعمال إضافية خارج العمل الرسمي . وعدم جدية تقارير الأداء السنوية عن العاملين ، وأيضاً عدم فعالية الحوافز السلبية ، وهذا يلقي عبئاً جديداً على إدارة الموارد البشرية من حيث عدم قدرتها على العاملين وحفزهم لبذل مجهود أكبر للعمل .

٦. زيادة حجم القوى العاملة :-

تعاني مصر في الوقت الحاضر مشكلة تزايد عدد السكان ، وما سيتبعه من زيادة عدد الموارد البشرية الراغبين والباحثين عن العمل ، ولكن يلاحظ أن هناك اختلال في هيكل العمالة ، حيث إن نسبة كبيرة من هؤلاء الباحثين عن عمل من ذوي المؤهلات والتخصصات غير المطلوبة . وقد ترتب على التزام الدولة الأدبي بإيجاد فرص عمل لخريجي الجامعات في الستينات إلى تكديس الأجهزة الحكومية بأعداد غفيرة من الموظفين حتى ضاقت بهم أماكن العمل ، وصارت هناك مشكلة إيجاد المكان والمكتب لكل منهم فضلاً عن عدم وجود عمل على الإطلاق يقوم به المعين الجديد . ولكن هذه العمالة الزائدة لم تقتصر على الأجور والمرتبات المدفوعة لها بدون مجهود في المقابل ، وإنما تعدت ذلك إلى نقص الإنتاجية في الأجهزة الحكومية بصفة عامة .

ولا شك إن النظام التعليمي يعتبر المصدر الأساسي لما تحتاج إليه المنشآت من متخصصين ، وإن عجز النظام التعليمي عن توفير مثل هؤلاء المتخصصين يحول دون تطبيق أساليب أو برامج الموارد البشرية تحتاج لمؤهلات تعليمية معينة ومهارات متخصصة .

وكنتيجة اتساع رقعة التعليم الجامعي ، أصبح العاملون اليوم يختلفون عن العاملين منذ فترات سابقة في درجة تعليمهم وثقافتهم ومهاراتهم ، وهذا يلقي على إدارة الموارد البشرية مسئوليتين :-
- الأولى ، ستكون إدارة الموارد البشرية مسئولة عن إدارة عاملين متعلمين ، ويجب أن يكون العاملون بإدارة الموارد البشرية على قدر من المهارات والقدرات حتى يتمكنوا من التعامل مع الطوائف المهنية المتخصصة في المنشأة .

- الثانية ، لا يقتصر الأمر على مجرد المعرفة والمهارة والإلمام بالجوانب السلوكية ، بل يمتد إلى أبعد من ذلك ليشمل مسئولية إدارة الموارد البشرية عن إعداد برنامج لتنمية معارف المديرين ومهاراتهم وقدراتهم الإدارية .

كذلك يجب على إدارة الموارد البشرية تنمية الكفاءات التي تتطلبها مجالات العمل المختلفة ، بما يوفر التخصصات المطلوبة ، وذلك عن طريق استخدام البرامج التدريبية وبرامج التنمية الإدارية المتجددة .

٧. التشريعات واللوائح الحكومية :-

إن إدارة الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية وكثير من شركات القطاع العام لم تعد قادرة على إعداد سياسات للعمال تتناسب مع ظروفها وطبيعة أنشطتها ، ذلك لأن معظم سياسات العمال تحكمها لائحة العاملين بالحكومة بالنسبة للعاملين بالأجهزة الحكومية ، ولائحة العاملين بالقطاع العام بالنسبة للعاملين بشركات القطاع العام .

لا شك أن هذه اللوائح تشكل الإطار الذي يجب أن تعمل إدارة الموارد البشرية من خلاله ، وأصبحت هذه الإدارة تقوم بأعمال تنفيذية روتينية تنحصر في تطبيق نصوص هذه اللوائح في سياسات العمال المختلفة مثل الاختيار والتعيين ، الأجور والمرتبات ، الترقية والنقل ، نظم التأديب والحفز ، التأمينات الاجتماعية والخدمة الطبية ، وتقييم الأداء وإعداد التقارير السنوية عن العاملين ، وأخيراً التقاعد والاستغناء عن العاملين .

ومن ناحية أخرى ، نجد أن كثرة التغييرات والتعديلات الحكومية في قوانين وتشريعات العمل ، يسبب التضارب والمشاكل في تطبيقها ولذلك فإن معيار الكفاءة لمديري الموارد البشرية هو درجة مهارتهم وقدراتهم على الإلمام بهذه التشريعات والاجتهاد في تفسيرها .

مما سبق يتضح أن أداء وظيفة الموارد البشرية في المستقبل سوف يتزايد في درجة صعوبته وتعقيده ، وذلك يتطلب المزيد من المتخصصين ذوي القدرات والمهارات لتعمل بإدارات الموارد البشرية . ذلك أن الموظفين الذين سيتم الإشراف عليهم سوف يكونوا على درجة عالية من التعليم والمهارة

والتدريب ، ولذلك فإن مديري الموارد البشرية سوف يحتاجون إلى المزيد من المعرفة الفنية والعلمية من أجل أن يقوموا بالعمل بفعالية أكثر . وهناك أسباب متعددة أخرى تؤيد وجهة نظرنا ومنها :-

- تزايد ونمو أعداد الموظفين المتخصصين .
 - عدم قدرة المديرين التنفيذيين في الإدارات المختلفة على تقييم ورقابة الأداء بفعالية .
 - تزايد مسئولية إدارة الموارد البشرية عن الإنتاجية والربحية .
 - زيادة حجم المنشآت وتعقد علاقات العمل .
 - تزايد عدد الوظائف الذهنية مع تناقص في الأعمال اليدوية .
 - الحاجة المتزايدة إلى تنمية وتطوير قدرات العاملين ، ويتطلب ذلك تعديل برامج التنمية الحالية حتى تصبح أكثر ديناميكية واستمرارية .
- توجد أدناه بعض التحديات والمتغيرات الإدارية والإنتاجية والتسويقية التي تحيط بالمنظمات وتعمل في ظلها ، وهذه التحديات المعاصرة سواء كانت إدارية أو قانونية ... الخ تفرض على المنظمات - وفي القلب منها إدارات الموارد البشرية - أن تتعامل معها بما يناسب من وسائل وإجراءات معاصرة أيضاً .
- وقد عرض orenHarari هذه التحديات بشكل موجز كما يلي¹:-

- المنظمة مكان للعمل والعيش معاً ، يجب أن يسودها جو من الألفة والمودة والمحبة ، فهي عشيرة مترابطة ، أفرادها لديهم ولاء وانتماء لها ، ويسعون إلى تحقيق أهدافها .
- يحيط بالمنظمة - التي هي مصدر رزق كل من يعمل بها - مخاطر بينية على رأسها المنافسة السوقية الشديدة لذلك فالكل عليه مسؤولية مشتركة وجسمية وهي أن يعي هذه المخاطر .
- البيئة التي تعمل فيها المنظمات سريعة التغيير - ومن لا يتكيف مع هذا التغيير سيؤول للزوال .
- العميل ورضاه هو أساس بقاء المنظمة واستمراريتها ، وبالتالي فكل من يعمل في المنظمة هو رجل تسويق يسعى لرفع سمعة المنظمة وإرضاء عملائها ، وهذه مسؤولية الجميع .
- تحقيق القيمة المضافة في جميع مناسط المنظمة هدف ومسؤولية كل من يعمل فيها فالجميع عليه أن يفكر في مسألة الربح والخسارة .
- الطموح المستمر والسعي للأفضل هو شعار المنظمة وجميع من يعمل فيها ، ومن ثم فمواجهة التحديات جزء من حياة العاملين في المنظمة .
- الاستفادة من أخطاء وتجارب الماضي مسألة هامة ، فالذي لا ماضي له لا حاضر ولا مستقبل له ، فالندم والأسف لا مجال لهما في حياة المنظمة ، فهو لا يقودها للتقدم ، فالنظر دائماً يكون للأمام

أثر وأهمية علم النفس

- التجديد والابتكار - ومن ثم التحسين المستمر لكل شيء في المنظمة - مسألة حتمية ومحسومة ، فالذي لا يتحسن سيزول بلا شك ؛ لأن الآخرين سيسبقونه ، لذلك يجب توفير المبادرة لدى الجميع ، وواجب عليهم تقديم الجديد النافع للمنظمة التي هي للجميع وليست لفئة معينة .
 - المنظمة وكل مكوناتها . وكل من يعمل فيها نظام كلي واحد يعمل تجاه تحقيق رسالتها المستقبلية ، وبالتالي فهذا النظام متعاون متكامل يعمل في نسق واحد .
 - كل من في المنظمة - من مديرين ، وموظفين ، وعمال ، وفنيين - هم شركاء وليسوا أجراء ، يشاركون في اتخاذ القرارات .
 - المرونة والحرية شعار العمل في المنظمة ، فكل فرد هو سيد عمله ودوره الذي يؤديه ومن ثم فهو مدير لوظيفة يتحمل مسؤوليتها كاملة .
 - إدارة العمل أصبحت ذاتية ، لكن ليست فردية بل جماعية ، فاعمال المنظمة تؤدي جماعياً من خلال فرق عمل مداراة ذاتياً من قبل أعضاء الفريق ، فالأسلوب الفردي لم يعد له وجود في المنظمات المعاصرة ، لأن النهج الإداري الجديد هو الاعتماد على الذات في ممارسة المهام وحل المشكلات .
 - الشعور بالمسؤولية الذاتية لدى الجميع مطلب أساسي ، فالجودة المتميزة وإرضاء العملاء والمستهلكين وتحقيق البقاء للمنظمة ، يجب أن يكون هاجساً داخلياً لدى كل من يعمل فيها ، فواجب كل فرد إذا عمل في مكان داخل المنظمة أن يسعى لتقديم النصيحة لها .
 - الاستقرار الوظيفي مسألة يقوم عليها الانتماء للمنظمة لدى العاملين لديها فيجب إشعار الجميع أنهم باقون في المنظمة مدى الحياة ، وأنهم سيتقاعدون عن العمل فيها وهم يحملون أجمل ذكريات حياتهم .
 - التعلم وتطوير الذات جزء وهدف أساسي ومستمر طوال حياة العاملين في المنظمة .
 - تقييم الأداء البشري لم يعد تقليدياً يعتمد على تحقيق المعايير المطلوبة فحسب ، بل تخطيها وتحقيق التميز في الأداء فهو أساسي للبقاء والاستمرار .
 - جميع العاملين في المنظمة أصحاب عزيمة وجلد في تحديات ومخاطر البيئة ، فشعارهم هو مواجهة التحدي لا الهرب منه .
 - الموارد البشرية التي تحتاجها المنظمات اليوم موارد تمتلك مهارات متنوعة ؛ فالفرد الذي يمتلك مهارة واحدة لن يجد له مكاناً في المنظمات الحديثة بسهولة .
- يوجد بعض المشكلات منها :-
- عدم توفر الكادر الفني المؤهل واللجوء باستمرار إلى الكادر الأجنبي .

- عدم وجود قاعدة بيانات بالفرص المتاحة والقدرات المتوفرة لهذه الفرص العملية .
- ضعف كفاءة لجان التوظيف في المؤسسات والشركات خاصة عند مقابل المتقدمين للعمل وكيفية تصنيفها .
- ندرة الدراسات التي تتناول قطاع الموارد البشرية على مستوى محلي وإقليمي .
- عدم تلبية مكاتب التوظيف لمتطلبات سوق العمل .
- إيجاد الكادر المؤهل والمحافظة عليه في ظل عدم وجود أمان وظيفي في الشركات والمؤسسات الخاصة .
- عدم إمكانية الوصول إلى المناصب العليا في الشركات العائلية إلا لأفراد هذه العائلة .
- ضعف دور الإعلام في توعية الناس وأرباب العمل بأهمية الموارد البشرية.
- الخوف من قبل أرباب العمل في إنفاق المال على التدريب والتأهيل واستثمار الإنسان .
- ضعف الحوافز المادية والمعنوية لربط العاملين بالمؤسسة والولاء لها .
- التسرب في العمل وعدم الولاء للمؤسسة من قبل العاملين الباحثين عن فرص أفضل .
- المعروض غير المطلوب في السوق العمل .
- الفجوة بين ما يتعلمه الموظف حين يعمل فيه إلى التخصص وتحديد التخصص .
- العمالة الأجنبية وعقدة الأجنبي وعدم توفير بديل محلياً.
- مشكلة التشريعات الخاصة بالعمل توانمها لسوق العمل .
- عدم الاهتمام بإدارة الموارد البشرية في المؤسسات الخاصة والعامة وخاصة من قبل أرباب العمل .
- عدم استيعاب البعض أن متطلبات أمس وخاصة في اللغات الحاسوب .

الفصل الثالث : أثر علم النفس على الأداء

المبحث الأول : أهمية علم النفس في حياة الفرد
والمجتمع

المبحث الثاني : أهمية علم النفس الصناعي في
إدارة الموارد البشرية

المبحث الثالث : العوامل النفسية المؤثرة على
أداء الموارد البشرية

المبحث الرابع : إدارة الأداء نحو مورد بشري
متميز

الفصل الثالث

اثر علم النفس على الأداء

المبحث الأول

أهمية علم النفس في حياة الفرد والمجتمع

إن علم النفس يمس حياة الإنسان بصورة مباشرة بل ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بنشاط الإنسان وفعاليته على هذه الأرض . من هنا جاءت أهميته والحاجة إلى وجوده في المجتمع ليتولى هذا الكائن البشري بالدراسة والتحليل وحل المشكلات التي تواجهه ، والعلاج إذا لزم الأمر لكي يبقى الإنسان سليماً معافى .

وإذا أن التعريف الكامل للصحة هو خلو الفرد من الأمراض الجسدية والنفسية ومن هنا نلاحظ أن الإنسان لا يعد سليماً لمجرد خلوه من الأمراض التي تصيب الجسد ، وذلك لأن المخلوق الذي حياه الله بالروح والعقل بالإضافة للجسد يشعر ويتفاعل مع المجتمع المحيط به ويتأثر بالوقت ذاته ، وكنتيجة لهذا التفاعل هنالك تأثيرات إيجابية وأخرى سلبية تؤثر على الإنسان ببعض الاضطراب والقلق وقد يتعدى الأمر لأبعد من هذا فيشعر بعدم التوافق مع المجتمع المحيط به ¹ .

والإنسان إذا كان متعب نفسياً لا يستطيع مع وجود العقل أن يفكر بشكل جيد أو يقوم بواجبه بشكل صحيح وعلى العكس إذا كان مرتاح نفسياً وسعيد في حياته لا يعمل فحسب إنما يبدع في عمله وعلم النفس هو العلم الذي يهتم بدراسة النفس البشرية ويتناول كل ما يتعلق بها بالرغبة والاهتمام .

وهنا يجب أن نفرق بين المرض النفسي والجنون ، وأن لا نتهم الإنسان الذي يصاب بالمرض النفسي أو الاضطراب بالجنون ، لأنه وكما قلنا أن العقل موجود وهو إنسان يتصرف بكامل قواه العقلية ، لكن يجب أن يذهب إلى المعالج النفسي دون خجل أو خوف لكي يعود إلى حالته الطبيعية والذي يساعده في ذلك هو المعالج أو الطبيب النفسي ² .

علم النفس في حياة الفرد والمجتمع :-

علم النفس يمس حياة الإنسان بصورة مباشرة ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بنشاط الإنسان وفعاليات هذه الأرض ، من هنا جاءت أهميته والحاجة إلى وجوده في المجتمع ليتولى هذا الكائن بالدراسة والتحليل وحل مشكلاته والتي تواجهه والعلاج إذا لزم الأمر لكي يبقى الإنسان سليماً معافى صحيح .

من هنا تلاحظ أن الإنسان لا يعد سليماً لمجرد خلوه من الأمراض التي تصيب الإنسان الجسد الذي حياه الله بالروح والعقل بالإضافة للجسد يشعر ويتفاعل مع المجتمع المحيط به ويتأثر بالوقت ذاته ، وكنتيجة لهذا التفاعل هناك تأثيرات إيجابية وتأثيرات سلبية تؤثر على الإنسان لذلك قد يصاب الإنسان ببعض الاضطرابات والقلق وقد يتعدى الأمر لأبعد من هذا المجتمع المحيط به ، والإنسان إذا كان متعب

¹ - www. Baratuna.net

² - الموقع السابق نفسة

أثر وأهمية علم النفس

نفسياً لا يستطيع مع وجود العقل أن يؤدي بواجبه بشكل صحيح وعلى العكس إذا كان مرتاح نفسياً وسعيد في حياته لا يعمل فحسب بل يبدع ويبكر .

أهمية الأسر في حياة الأبناء والمجتمع :-

إذا نظرنا حولنا سواء في محيط العائلة أو خارجها نجد بعض الأسر تتمتع بالرضا ويتمتع أيضاً أبناء هذه الأسر بالرضا النفسي ، كما أن البعض الآخر عكس ذلك لا يتمتع بالسعادة وحتى تتحقق تلك السعادة لا بد من الاهتمام بالأسرة وبما أن الأسر تأثر مباشرة باعتبارها الممثلة الأولى للثقافة ، والعامل الأول على صيغ الفرد وهي التي تسهم في القدر الأكبر في الإشراف على النمو الاجتماعي ولا شك أن الأبناء قرة عين الوالدين ومصدر سعادتها ، فإن الأسرة المشبعة بالحب والقبول والثقة والذي يساعد بدورها وتقبل الآخرين وثقتهم فيهم ومن هنا أن الاهتمام ببيئة الأسرة أمر ضروري وهي ظليعة الإصلاحات تنمية أجسام وأدمغة رجال الغد .

أهمية التفكير وأثاره في حياة الفرد والمجتمع :-

قدرة الإنسان على الاستبصار والتفكير الرمزي مكنه من اكتشاف أسرار الأشياء في الطبيعة وبالتالي الوصول إلى القانون الذي مكنه من تغيير الظواهر والسيطرة عليها وتسخيرها لصالحه .

التفكير مصدر العلم والعلم مصدر لتعديل سلوك الإنسان لذلك اختلف سلوك الإنسان عن سلوك الحيوان الذي لا يتغير نظرته إليها واختلفت ظروف الاستفادة منها فقد ينظر الإنسان العادي إلى قطعة من الصخر على أنها مجرد شيء لا يضر ولا ينفع ولكن العالم الجيولوجي يعتبرها سجلاً تاريخياً لعصور ماضية يكشف من خلالها خصائص لتلك العصور .

للتصور أهمية كبيرة في إدراك الإنسان لوجوده الفني المستمر فمن خلال التفكير أدرك الإنسان إنسانيته واستطاع أن يحافظ على البيئة التي يعيش فيها وتطوير أساليب التعامل معها .

قدرة الإنسان على التصور والتخيل جعلته يتخطى حدود الحاضر إلى المستقبل فيتخيل ويتصور مستقبله ويحاول أن يخطط له ويعد له العدة وهو يعيش هذا الحاضر وهذا التخطيط يشمل كل جوانب حياة الإنسان الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ... الخ .

أصبح التفكير في عصرنا منهجاً له أصول وقواعد وأسس ومهارة حيث استطاع الإنسان من خلاله اكتشاف واختراع المكتشفات والمخترعات إذا كانت تنقض أعوام طويلة في الآونة السابقة دون أن يظهر مخترع ومكتشف الآن .

قدرة الإنسان على التحليل والتركيب مكنته من ممارسة تفكير منظم لحل مشكلاته الفردية والاجتماعية