



Viti i VIII-të i Botimit, Nr.1,  
Korrik 2017

## PSIKOLOGJIA E FAKTORËVE NJERËZORË: QASJE INOVATIVE PSIKOLOGJIKE

**Manuela Varoshi\*; Elisabeta Kafia\*\*; Silva Ibrahimii\*\***

\* Qendra për Kërkim dhe Zhvillim në Edukim, Universiteti “Aleksandër Xhuvani”, Elbasan

\*\*Departamenti i Psikologjisë, Fakulteti i Shkencave Shoqërore, Albanian University, Tiranë, Shqipëri

*Adresë kontakti: manuelavaroshi@gmail.com*

### **Përmbledhje**

Kjo trajtesë synon të rivendosë një pikëvështrim të ri mbi disiplinën e Psikologjisë së Faktorëve Njerëzorë dhe një panoramë të përgjithshme mbi fushat e aplikimit të saj në lidhje me terapinë okupacionale (OT), terapinë e punës (ergoterapinë) dhe rehabilitimin. Së pari, do të përshkruajmë marrëdhënien ndërmjet psikologjisë dhe faktorit njerëzor në dy fusha të aplikimi: a) analiza e vendin e punës, b) analiza e mjedisit, dizajni i produktit dhe marrëdhënies dhe ridizajni. Së dyti, do të parashtrohen disa parime të zhvillimit të faktorëve njerëzorë në modele të integruara të analizës. Metoda e administruar në këtë trajtesë është e metodologjisë empirike, krahasimore dhe metanalitike. Janë shqyrtuar një sërë studimesh dhe referencash të literaturës të lidhura me këtë dukuri. Gjetjet e shqyrtuara janë ravijëzuar edhe në aspekte të implementimit të kësaj discipline në kontekst. Në përfundim të këtij artikulli, janë artikulluar piketa të fundme mbi aplikimet e këtij modele në fusha të tjera të rëndësishme të psikologjisë.

**Fjalë çelës:** *faktorë njerëzorë, model analize, dizajn, produktiviteti psikologjik.*

## THE PSYCHOLOGY OF HUMAN FACTORS-THE INNOVATIVE PSYCHOLOGICAL APPROACH

### **Abstract**

The present article aims to reestablish a new perspective on the discipline of Psychology of Human Factors and a general overview on the fields of its application regarding occupational therapy (OT), therapy of work (ergotherapy) and rehabilitation. Firstly, we will describe the relationship between Psychology and the Human Factors in two areas of application: a) workplace analysis, b) environmental analysis, product design and relationship and redesign. Secondly, there is an outline of some principles of development of human factors in integrated models of analysis. The method used in this article is the empirical, comparative and metanalytic methodology. A number of literature studies and references related to this phenomenon have been reviewed. The findings are also explored in aspects of the implementation of this discipline in the context. At the end of this article, there are articulated several concluding remarks on the applications of this model in other important areas of psychology.

**Key words:** *human factors, analysis model, design, psychological productivity.*

## Hyrje

Disiplina e psikologjisë është ndër fushat më aplikative në lëmin e spektrit social. Konceptet e hershme të Psikologjisë ergonomike të aplikuar, të quajtura edhe *Psikologji e faktorit njerëzor* kanë ekzistuar qysh në periudhën e gurit kur njerëzit ndërtuan mjete të përshtatura me duart për të gjuajtur dhe mbledhur ushqimin. Dokumentimi i parë i termit si fushë e veçantë erdhi vetëm më 1857, kur u publikua "*Një vështrim i përgjithshëm mbi Ergonominë, ose Shkenca e Punës Bazuar në të Vërtetat e Shkencave të Natyrës*" (1). Autorët (2) argumentuan se idetë dhe dukuritë e shfaqura në botën e punës mund të studiohen dhe të hulumtohen me të njëjtin seriozitet porsì shkencat e tjera të filozofisë dhe dijes njerëzore. Për ta, studimi i punës, ergonomia dhe ergoterapia, duhet të përfshijë të gjitha aspektet e punës, ndër të cilat katër elemente kryesore përmbajnë një rëndësi specifike të studimit: fizike, estetike, racionale dhe morale.

Sipas studiuesve (3), aplikimi i secilit prej katër elementeve të punës, pavarësisht asaj që njeriu kryen, rrit në mënyrë eksponenciale përfitimet. Autori gjithashtu identifikoi disa fusha të studimit, si: 1) kushtet me të cilat ne ndajmë kategoritë e punës, 2) periudhat e jetës që janë të përshtatura me tipe të ndryshme të punës, 3) mënyra e punës, dhe 4) përfitimet e ardhura nga puna, si për individin, edhe për shoqërinë. Pikëpamjet e tij janë shumë të ngjashme me studiuesit e terapive okupacionale dhe të ergoterapisë moderne.

Ergonomia si specialitet u zhvillua së shumti me zhvillimin e teknologjisë pas revolucionit industrial. Studimet e kohës dhe të lëvizjes, konsiderohen si pararendës të disiplinës së sotme të ergonomisë dhe ergoterapisë. Studimet e kryera (4) u përhapën edhe më shumë gjatë Luftës së Dytë Botërore, me forcimin dhe ndërlikimin e materialeve ushtarake. Ngase vetëm trajnimi nuk arriti të siguronte zgjidhje të gjithëpranuara, fokusi i disiplinës ndryshoi në përputhjen e detyrës ose mjetit me personin, duke vënë në përdorim dimensionet njerëzore, aftësitë dhe kufizimet si faktorë të procesit të dizajnit. Pas Luftës së Dytë Botërore, u themelua në Angli Shoqata e Parë e Hulumtuesve Ergonomistë dhe u botuan tekstet e para të lidhura me to, si: "*Psikologjia Eksperimentale e Aplikuar: Faktorët Njerëzorë në Inxhinieri dhe Dizajni*" (5). Më 1957, u themelua në Shtetet e Bashkuara "Shoqata e Faktorëve Njerëzorë" dhe në një seksion të saj filloi të botohej "Revista Shkencore e Shoqatës së Kërkuesve Ergonomistë". "Shoqëria e Ergonomëve Ndërkombëtarë" u themelua më 1959 dhe në aktivitetet e saj ftoi shoqëri ergonomiste nga shtete të ndryshme për t'iu bashkuar. Që nga kjo kohë, fusha e ergonomisë ka njohur një rritje të madhe dhe mjaft fusha të specializimit në të janë zhvilluar. Ndërveprimi mes njerëzve dhe kompjuterit lind një specialitet të ri në ergonomi, ndërsa aksidenti i Ishullit në Miljen e Tretë (Milja e Gjelbër) nxiti edhe më studimin e rolit të ergonomisë në industrinë e energjisë bërthamore. Vëmendje e madhe iu kushtua ergonomisë nga ekspertët e forensikës lidhur me mangësitë e burgjeve, udhëzimeve të qarta dhe etiketave paralajmëruese.

Fusha të tjera që po njohin rritje të vëmendjes ndaj ergonomisë përfshijnë dizajnin për popullatat specifike, si: fëmijët, të rriturit e moshës së avancuar dhe individët me nevoja të veçanta. Ergonomia u zhvillua nga pikëtakimet e një sërë profesioneesh si inxhinieria, psikologjia dhe mjekësia, duke u konfirmuar si një fushë multidisiplinore e studimit.

Ergonomia (Greek *ergon* [work] + *nomos* [law]) fokusohet në studimin e performancës në punë dhe të sigurisë së punëtorit e produktivitetit. Përcaktimi më i mirëpranuar lidhet me autorin që ka përdorur për herë të parë termat *ergonomi* dhe *faktor njerëzor* (6). Për të, "Faktori njerëzor (ergonomi) është një trup dijes për aftësitë njerëzore, kufizimet dhe karakteristikat e tjera të lidhura me dizajnin. Inxhinieria e faktorëve njerëzorë (implementimi) është aplikimi i informacionit të dizajnit të mjeteve, sistemeve, detyrave, për sigurimin e punës dhe mjedisit më të sigurt, të rehatshëm, dhe efektivë në përdorimin njerëzor. Sipas Shoqatës Ndërkombëtare të Ergonomisë,

“*Ergonomia (Faktori Njerëzor) është disiplina shkencore që lidhet me kuptimin e bashkëveprimit në mes njerëzve dhe elementeve të tjera të sistemit si dhe profesioni teorik, parimor, i të dhënave, dhe sistematik që përdor metodat për të hartuar në mënyrë që të rrisë mirëqenien njerëzore dhe performancën e përgjithshme të sistemit.*” (7). Psikologët ergonomistë kontribuojnë që faktori punë, produkt, mjedis dhe sistem të jenë në përputhje me nevojat, aftësitë dhe kufizimet e njerëzve. Debate të shumta vazhdojnë ende mbi përcaktimin e ergonomisë dhe faktorit njerëzor. Ndërveprimi i njerëzve me teknologjinë ka forcuar edhe më diferencimin mes ergonomisë klasike dhe faktorit njerëzor. Psikologët ergonomistët kontribuojnë edhe në dizajnin dhe vlerësimin e detyrave, të punëve, produkteve, mjediseve dhe sistemeve, që t’i bëjnë ato të përshtatshme me nevojat, aftësitë dhe kufizimet e njerëzve. Ata kryejnë dizajnin e mjediseve dhe produkteve sipas karakteristikave fizike (vizuale, auditive, taktile, fortësisë, antropometrike), kognitive (të mësuarit, përpunim të informacionit, mbajtjes) dhe psiko-sociale (ndikimet kulturore, sjellja, sfondi historik) të njerëzve. Vlerësimi dhe analiza ergonomike përfshin këto hapa:

- Përdorimi i praktikave të sigurta, i procedurave dhe anamnezës;
- Fletë-raportet, sëmundjet, kompensimet dhe motivacioni i punonjësve;
- Perceptimi i praktikuesve të shëndetit në lidhje me përdorimin e produktit dhe mjedisit të punës;
- Kostot dhe shpërblimet;
- Informacion mbi hapësirat e lira të klientit, mbi ekipin dhe menaxhimi i të dhënave.

Ndërveprimi mes fushave të rehabilitimit dhe ergonomistëve ka marrë një vëmendje të madhe, sidomos në çështje të lidhura me dizajnin. Zhvillimi dhe dizajni i produkteve dhe vendeve për individit me nevoja të veçanta përfshin domosdoshmërinë për testim të zhvillimit dhe operacional të këtyre produkteve gjatë procesit të prototipit dhe përfundimit. Terapistët sigurojnë ergonomistët dhe dizajnuesit me informacion të vlefshëm mbi aftësitë funksionale dhe kufizimet e efekteve, prognozën e klientëve individualë dhe grupeve diagnostike.

Qasje të ndryshme teorike janë përdorur në ergonomi dhe nga psikologët e terapistët brenda kontekstit terapeutik (si rehabilitimi për kthimin në punë pas dëmtimeve) ose ergonomisë okupacionale (parandalimi i dëmtimeve dhe promovimin i performancës dhe funksionimit optimal të njeriut në punë përmes sistemeve të dizajn, pajimet dhe instrumentet në vendin e punës.)

## 2. Modeli njeri-mjedis-punë (PEO)

Rrjedhur nga studimet e sjelljes dhe mjedisit dhe parimet e qasjes me klient në qendër, modeli PEO është i përshtatshëm për planifikimin e ndërhyrjeve me klient në qendër si në nivelet personale dhe të mjedisit (8). Ambienti është përcaktuar gjerësisht si përfshijnë kulturore, socio-ekonomike, institucionale, strukturore dhe sociale.

Modeli është përdorur nga terapistët në role të ndryshme në një shumëllojshmëri të mjediseve terapeutike. Ai është vlerësuar si një instrument praktik për të konceptuar, komunikuar, planifikuar dhe vlerësuar performancën dhe ndërhyrjet.

Modeli përbëhet nga tre komponentë kryesorë: personi, mjedisi dhe puna, të para si sfera të ndërlidhura me njëra-tjetrën.

Sa më e madhe të jetë shkalla e mbivendosjes midis tre komponentëve, aq më tepër perceptohet kongruenca dhe përmirësimi i performancës në punë. Performanca në punë është produkt i transaksioneve PEO.

Modeli PEO mund të përdoret si një instrument në aleancat klient-terapist për të shqyrtuar në mënyrë sistematike çështjet komplekse të vendit të punës dhe të performancës.

Modeli fokusohet në marrëdhëniet midis punonjësit, mjedisit të punës dhe vetë punës për të krijuar një strukturë për strategjitë e zgjidhjes së problemeve. Ky model është i rëndësishëm për psikologun për të identifikuar dhe qartësuar barrierat e zgjidhjes së problemeve ergonomike, si: qëndrimet e punonjësit, problemet e sistemit dhe të organizatës, si dhe marrëdhëniet ndërpersonale të anëtarëve.

### 3. Analiza dhe vlerësimi në modelin njeri-mjedis-punë

Psikologu ergonomist grumbullon informacionet nga individët në lidhje me aftësitë e tyre fizike, kognitive, afektive dhe emocionale. Ai gjithashtu punon në partneritet me klientët që mbledhin të dhëna në kërkesat dhe proceset që përfshihen në menaxhimin e problematikave të klientit dhe shërbimit. Analiza person-punë, person-mjedis, dhe marrëdhëniet mjedis-punë kanë evidentuar një sërë çështjesh me rëndësi.

#### a. Problematika person-punë

- Aftësitë fizike të punëtorit.

Problemet e ardhura nga puna me kompjuter dhe ekran standard, koordinimi i dorës së djathtë dhe dëmtimi shqisor vështirëson manipulimin e shpejtësisë së kryerjes së detyrave.

#### b. Problematika person-mjedis

- Mospërshtatja e aftësive fizike me pritshmëritë e punës

(P.sh., paaftësia e përkohshme për të kryer të gjitha detyrat për shkak të lodhjes nga gjumi).

- Punëdhënësi parashikon mungesën e bashkëpunimit nga bashkëpunëtorët.

#### c. Problematika mjedis-punë

- Mungesa e politikave zyrtare për rehabilitimin e punëtorëve me lëndime e veçanërisht përpilimi i programeve -detyrë;
- Ngarkesa gjatë programeve detyrë dhe perceptimi si e padrejtë nga bashkëpunëtorët;
- Menaxhimi për të reduktuar ndodhitë e lëndimeve.

#### d. Problematikat e menaxhimit të identifikimit me vendin e punës

- Krijimi i praktikave të sigurisë për një program që eliminon dëmtimet në vendin e punës.

Rekomandimi dhe trajnimi përfshin përshtatjen dhe menaxhimin mekanik të vendit të punës me parimet bazë të ergonomisë si metodë e vlerësimit, modifikimit dhe parandalimit të rrezikut (9). Ustrimet dhe programet “stretching” përsihen si pjesë e paketës trajnuese. Këtu gjithashtu mund të përfshihet implementimi i një procesi të ri që angazhon punonjësit të sigurojnë input dhe të prodhojnë zgjidhje.

### Përfundime

Interesat dhe fushat e përbashkëta të kërkimit i lejojnë ergonomistët dhe psikologët që të shtrijnë dijen e tyre në popullatë. Tri fushat e mëdha e interesit të përbashkët janë: vlerësimi i vendit të

punës për parandalimin e dëmtimeve muskulo-skeletore; mjedisi, hapësira e punës dhe dizajni i produktit; kërkimi shkencor. Ergonomia, në një kuptim të gjerë është dizajni i produkteve, mjediseve dhe proceseve, për t'i bërë ato sa më njerëzore dhe për të krijuar produkte dhe vende që nxisin produktivitetin, kënaqësinë dhe mosdëmtimin. Ergonomia mund të përfshijë:

1. aplikimin e listë-kontrolleve dhe udhëzuesve;
2. përdorimin e vetes ose të popullatave si modele për dizajnin e objekteve;
3. ndarjen e interesave të përbashkëta;
4. aplikimin e programeve dhe parandalimin e çrregullimeve muskulo-skeletore të botës së punës.

Ergonomia përbën një fushë të mirë të specializmit për psikologët dhe terapistët. Ajo na siguron një rritje eksponenciale të njohurive mbi parandalimin, të dizenjimit të një mjedisi më të mirë, të sistemeve më të përshtatshme të shërbimit, etj. Përdorimi i protokolleve psiko-edukuese dhe i modelit PEO ndihmon psikologët dhe individët të mendojnë në mënyrë kritike për faktorët e tyre njerëzorë, burimet personale të krijimit të zgjidhjeve që sjellin risi dhe zhvillimit të praktika efikase.

## Referenca

1. Jastrzebowski W: *An outline of ergonomics, or the science of work based upon the truths drawn from the science of nature*, WarsaW, 1997, Central Institute for Labor Protection, 213-321.
2. Kantowitz BH, Sorkin RD: *Human factors: understanding people-system relationships*, New York, 1983, Wiley, 24-34.
3. Kroemer K, Kroemer H, Kroemer-Elbert K: *Ergonomics: how to design for ease and efficiency*, Englewood Cliffs, NJ, 2000, Prentice-Hall, 451-453.
4. Helander M: *A guide to human factors and ergonomics*, ed 2, New York, 2005, Taylor and Francis, 324-352.
5. Chapanis A: To communicate the human factors message, you have to know what the message is and how to communicate it, *Hum Factors Soc Bull* 34:1, 1991.
6. Chapanis A, Garner WR, Morgan CT: *Appl Exp Psychol*, New York, 1949, Wiley.
7. Carayon P *Handbook of human factors and ergonomics in health care and patient safety*, Hillsdale, NJ, 2006, Lawrence Erlbaum, 125-134.
8. Christiansen C, Baum C: Person-environment occupational performance: a conceptual model for practice. In Christiansen C, Baum C, editors: *Occupational therapy: enabling function and well-being*, ed 2, Thorofare, NJ, 1997, Slack, 121-132.
9. Rumrill PD, Koch LC, Harris EJ: Future trends in assessment and planning: priorities for vocational rehabilitation in the 21st century, *Work* 10:271, 1998.