مقياس علم النفس الاجتماعي للعمل

مستوى ماستر سنة أولى:

تخصص عمل وتنظيم:

إعداد: د سعدي حسينة

تعريف علم النفس الاجتماعي:

لا شك أن علم النفس الاجتماعي يجتمع في علمين، أو بمعني تلقي علمين: أولهما:

-علم النفس العام، الذي يدرس الفرد في مجال خاص بهذا العلم.

-علم الاجتماع الذي يدرس الظاهرة في مظهرها الاجتماعي.

و عليه يهتم علم النفس الاجتماعي بدراسة سلوك الفرد أو الأفراد في إطاره الاجتماعي، كدراسة الاتجاهات، و قياسها والقيم الاجتماعية وعملية اكتسابها، وتفاعل الفرد مع الآخرين، ومدي تبعية الفرد لجماعة ما، وتأثير العوامل الثقافية السائدة في مجتمع ما على شخصية الفرد أو أفراده. ( يمكن العودة لكتاب محاضرات في علم النفس الاجتماعي للكاتب محي الدين مختار، ص26-27.)

هذا بشكل عام أما دراسة سلوك الفرد أو التفاعلات الاجتماعية في سياقها النفسي والاجتماعي، في إطار علاقات العمل، هذا ما تختص به الدراسة العلمية لسلوكيات الأفراد والجماعات في مجال العمل. أي إنجاز هذا النوع من الدراسة التي هي محل اهتمام الباحثون في تخصص علم النفس الاجتماعي للعمل.

من هذا المنظور العلمي يمكن تحديد أهم الدراسات التي أسهمت في التنظيم من تحديد ونشأة هذا التخصص الجديد:

1-مدرسة الإدارة العلمية:

ظهرت حركة الإدارة العلمية في أواخر القرن التاسع عشر وأوائل القرن العشرين علي يد

فريدريك تايلور(1856-1917) وكذلك فرانك جيلبرث(1886-1924) وهنري جانت(1861-1919) وهارنجتون إمرسون (1853-1931) الذين ساهموا في تطوير وتنظيم الإدارة والتسيير بشكل علمي، حيث اهتم هؤلاء المهندسون الصناعيون بالتحليل العلمي للأعمال اليدوية وفق البيانات العلمية الصحيحة مستعملين المناهج العلمية في الدراسة التي تخص سلوك العاملين وكيفية تحفيزهم على العمل.

أوضح تايلور في كتابه مبادئ الإدارة العلمية أن أسلوب التسيير والإدارة المتبع في المصانع الأمريكية القائم على أساس (أن المكافأة المالية تكون حسب المبادرة الشخصية) لم يحقق الفعالية اللازمة في رفع الإنتاج، وعليه اقترح تايلور المبادئ العامة التالية كبديل لما مقترح:

- تقسيم العمل وتحديده كميا إن أمكن، مما يسهل توزيعه على عدد من العمال لتحقيق أعلى مستوى في تبسيط العمل والفعالية في الأداء.

- تطبيق الأساليب العلمية في اختبار وتدريب و تعليم وتطوير مهارات العمال وتحسين أدائهم،

بدل الطرق القديمة حيث يؤكد تايلور على ضرورة عدم تعيين شخص نشط وذكي في

 عمل دون مستواه العقلي ونشاطه الجسدي.

-تقسيم الأدوار والمسؤوليات في الإدارة والعمال، بحيث تتولى الإدارة مسؤولية التخطيط،أين تكتمل مهام العمال في تنفيذ الخطط والتي يصطحبها تنفيذ تعليمات دقيقة وواضحة دون تقديم أي اقتراح أو رأى. ما جعل تايلور يراعى الجانب المادي التحفيزي للعمل وذلك بشكل يومي(الأجر حسب العمل اليومي) بهدف ضمان امتثالهم لأوامر المتعلقة بالأداء.

2-مدرسة التنظيم البيروقراطي:

ممثل هذه المدرسة هو العالم ماكس فيبر(1864-1920) وما يهم هنا هو دور الإصلاح البروتستنتي في تعميق فلسفة الروح الفردية في المذهب الرأسمالي، الأمر الذي جعل العمل كمفهوم ممجدا ما عزز بدوره احترام روح المبادرة الفردية كزن الفرد مركز المجتمع الحديث.

من هذا المنطلق حدد ماكس فيبر نموذجا للتنظيم أسماه بالتنظيم البيروقراطي واعتبره أعظم اختراع اجتماعي للإنسان والذي يرتكز أساسا على:

\*نموذج السلطة العقلية الشرعية الذي يقوم على أساس التنظيم العقلي للإدارة والتسيير حيث يشمل الخصائص التالية:

-اعتماد مجموعة من القواعد المجردة في تنظيم العلاقات بين المشرفين والمنقذين والتي لا تقوم على أساس شخصي أو ذاتي.

-وجود تقسيم منظم للعمل على أساس تحديد الواجبات والحقوق.

-وضع هيكل نظامي يحدد الوظائف والمراكز وفق تسلسل هرمي، بحيث يضمن هذا الهيكل عملية المراقبة.

-يكون التوظيف والترقية حسب الكفاءة التي يظهرها الأفراد في وظائفهم.

-التركيز على الإجراءات المكتوبة حيث يعد الاتصال الرسمي الصبغة الطاغية على العلاقات، مع تنفيذ الأوامر كما هي.

وعليه لتحقيق هذا الغرض توجب التخصص في المهام و تقسيم العمل إلي مهام بسيطة،مع ضرورة توحيد الإجراءات بإخضاع السلوكيات العاملين في المنظمة لعملية الضبط والمراقبة. والمكافأة حس

ب الاستحقاق والجهد المبذول.

-الانتقادات الموجهة لمدرسة الإدارة العلمية:

هذا الاتجاه الميكانيكي جعل الإنسان كالآلة حيث أهمل الجانب النفسي والاجتماعي كعوامل مؤثرة في الأداء. ولا شك أن كثرة غيا بات العمال وكثرة الشكاوى تدل بالفعل على

انخفاض مستوى الأداء الجيد وتدهور الحالة النفسية والاجتماعية للعمال بتجريد محتوى العمل من هذا المضمون. ما استوجب دراسات في علم النفس الاجتماعي للعمل.

3-مدرسة العلاقات الإنسانية:

تمثل مجموعة من الدراسات الميدانية بين عامي(1927-1932) في الشركة الغربية للكهرباء بهاوثورن حيث تمحورت الدراسة حول محاور أربعة:

1-دراسة تأثير الضوء على الإنتاج ومردود العمال باستخدام مجموعتين من العمال واستعمال الضوء كعامل مستقل في الدراسة. ونتيجة هذه الدراسة أنه لا تأثير للضوء على عملية الإنتاج إلا إذا كان مستواه ضعيفا جدا.

2-دراسة مدى تأثير ظروف العمل المادية على الإنتاجية (فترات الراحة، وأيام العمل و تقديم الأكل والطعام، والحوافز المادية) ونتيجة هذه الدراسة أن الظروف المادية لم تؤثر على تأثيرا واضحا في الإنتاجية.

3- تناولت الدراسة مقارنة تأثير العامل البشري بالعاملين المادي والتفتي حيث كانت النتيجة أن الإنتاجية كعامل تابع ارتبطت أكثر بالعامل الإنساني المتمثل في التفاعل الاجتماعي الغير رسمي لجماعة العمل، وخلصت الدراسة أن مجموعة العمل الغير رسمية هي التي تضع الأسس للإنتاجية أي ما يحدث من تفاعلات واتفاق في مجموعة العمل الغير رسمية هو الذي يحدد مستوى الإنتاج المتفق عليه.

4-تلخصت في اختبار نتائج المقابلات وإجراء اختبارات على مجموعة من العمال من حيث طبيعة العلاقة التي تجمعهم ونظام الحوافز حيث خلصت الدراسة إلى أن التفاعل الذي يحدث بين أفراد المجموعة بغضهم ببغض كان أهم من نظام الحوافز

و من أبرز النتائج المحققة بأن الحاجات الاجتماعية أهم من الحاجات الاقتصادية، مما أحدث تحولا من الاهتمام بالروح الفردية إلى الاهتمام بالناحية الاجتماعية.

هذا التحول البارز من حيث الاهتمام العلمي بالجوانب النفسية والاجتماعية، بلورة لنا فرعا جديدا يهتم بدراسة حياة الفرد والجماعة في البيئة التنظيمية من جانبها النفسي والاجتماعي معا.

\*تعريف علم النفس الاجتماعي للعمل:

يتحدد موضوع بحث علم النفس الاجتماعي في دراسة التفاعل الاجتماعي الذي يحدث

 بين أفراد العمل أو جماعات العمل. بدراسة المنبهات الداخلية والخارجية. (المثيرات وعلاقات التأثير والتأثر).

ومن أهم الدراسات المساهمة في بلورة هذا الفرع نجد:

-دراسة تارد:

على الرغم من أنه رجل قانون اهتم بقضايا الجريمة، انطلاقا من قانون المحاكاة والتقليد كأساس لعمليات التفاعل الاجتماعي، والذي أوضحه في كتابه "علم النفس الاجتماعي."

-دراسة لوبون:

بدراسته الجمهور الذي يمثل روح الاجتماع حيث تمكن من تقديم نظرية عن سيكولوجية الجماهير مستعينا بالطب العقلي.

-دراسة روس:

اهتم بدراسة التأثيرات الاجتماعية ودورها في إنشاء بناء شخصية الطفل.

-دراسة وليام ماكدوجال:

مستندا على الغرائز والدوافع باعتبارها أساس التفاعل الاجتماعي.

انطلاقا من هذه النظريات المؤسسة لعلم الاجتماع، بدأ الاهتمام بالقياس والدراسات الميدانية في هذا المجال و أهم الموضوعات نجد:

\*في الخمسينيات: دراسة الجماعة وتأثير العضوية فيها وسمات الشخصية.

\*في الستينيات: دراسة السلوك العدواني والعنف والكراهية والحب والتجاذب.

\*في السبعينات: تأثير البيئة على سلوك الفرد ومنها تأثير البيئة التنظيمية.

\*في الثمانينات: دراسة الاتجاهات والاندماج والبعد الاجتماعي والقيادة وجماعات العمل....

\*في التسعينيات: دراسة وسائل الإعلام والجماهيري العنف الجماعات والتطرف بشكل عام.

ملاحظة: أسس هذه النظريات طبقت في مجال العمل والتنظيم من دراسة للدوافع والاتجاهات والقيادة والسلطة، ومحددات السلوك التنظيمي، وقياس مشاعر التجاذب والتنافر وفق نظرية مورينو التي تعرف بالقياس السوسيومتري.

**لإطلاع: كتاب الدكتور عبد العزيز خواجة، مدخل لإلى علم النفس الاجتماعي للعمل.**