

جامعة أبو بكر بلقايد

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

مقياس: علم النفس العمل والتنظيم.

المستوى: السنة الثانية ليسانس.

التخصص: علم النفس تكوين توجيهي.

المحاضرة الأولى: مدخل مفاهيمي لعلم النفس العمل والتنظيم.

لقد أصبحت الدراسة العلمية للمنظمات المهنية موضوعا هاما تلتقي حوله العلوم بصفة عامة والعلوم النفسية والاجتماعية بشكل خاص، حيث يسهم كلّ منهما بقدر كبير في فهم بناء هذه المنظمات وقدرتها على الأداء وتحقيق مستويات عالية كما ونوعا، وتتعاون العلوم النفسية والاجتماعية مع علوم التنظيم والإدارة من أجل فهم أكثر دقة للتنظيمات..

حيث يعد علم النفس العمل والتنظيم أحد نتائج هذا التعاون، فهو فرع من فروع علم النفس التطبيقية ويعنى بتطبيق مبادئ علم النفس ونتائجه ونظرياته على المجالات المختلفة التي يدرسها.

1-تعريف علم النفس عمل وتنظيم:

يهتم علم النفس عمل وتنظيم بتطبيق مبادئ علم النفس ونتائجه ونظرياته على المجالات التي يدرسها مثل: متطلبات التوظيف، خصائص الفرد، المعلومات المهنية، الاختيار

المهني، تحليل الفرد وتحليل العمل، الهندسة البشرية، الدوافع، الحوافز... كما يتناول بالدراسة الفرد في موقع العمل ويدرس كلا من العامل والعمل باعتبارهما طرفي العلاقة الانتاجية.

2-تعريف العمل البشري:

يعرف العمل البشري على أنه ذلك المجهود الإرادي للإنسان والذي يهدف من خلاله إلى إنتاج السلع والخدمات بغرض إشباع حاجات الإنسان.

كما يعرف على أنه ذلك الجهد البشري الموجه نحو إنتاج أثر نافع سواء كان هذا الأثر مادي أو معنوي.

3-تعريف المنظمة:

يطلق على كل هيئة أو مؤسسة سواء كانت صناعية أو فلاحية أو إدارية أو مصالح خدمتية أو غيرها شرط وجود تنسيق بين عناصرها لتحقيق أهداف مشتركة، فتعرف المنظمة على أنها: نسق ثابت من الأفراد الذين يشتغلون مع بعضهم البعض في إطار هيكل للسلطة ونظام لتقسيم العمل لتحقيق أهداف مشتركة.

4- الجماعات العمل في المنظمة:

تشكل جماعات العمل من ثلاث أفراد فأكثر نتيجة لعملية التفاعل بين العمال وغيرهم في المنظمة ونتيجة انتمائهم لعادات ومعايير اجتماعية مشتركة، تنقسم جماعات العمل إلى نوعين:

4-1- جماعات العمل الرسمية: وهي التي تتشكل بأمر تنظيمي من الغدارة لانجاز عمل ما.

4-2- جماعات العمل الغير رسمية: هي تلك الجماعات التي عينت رسميا لانجاز عمل ما ولكن عملية التفاعل الإجتماعي والنفسي بين أفرادها أدت إلى تشكيل علاقات غير محددة في إطار رسمي،

5-أهداف علم النفس عمل وتنظيم:

- زيادة إنتاجية الموظف عن طريق تحسين طرق العمل وتطوير الآلات والمعدات.
- تهيئة البيئة المادية والنفسية للعمل.
- معرفة متطلبات العمل من امكانات وقدرات.
- الموائمة بين خصائص الفرد ومتطلبات العمل حتى نحقق على مستوى مناسب من رضا الموظفين.
- تحسين العلاقات الإنسانية بين العمال وحل النزاعات والمشاكل.
- التقييم الموضوعي لأداء العاملين بما يكفل الإنجاز، الكفاءة، وزيادة الإنتاج...
- اعداد برامج تكوين العمال وتوفير أساليب التكوين المناسبة والعمل على رفع كفاءتهم.
- تنظيم ظروف العمل وتحسينها.

5- ميادين علم النفس عمل وتنظيم: يشمل علم النفس عمل وتنظيم عدّة ميادين من بينها:

- 5-1-السلوك التنظيمي: يهتم بالتأثيرات الإجتماعية على الأفراد.
- 5-2-علم النفس الفردي: يهتم بدراسة الفروق الفردية مع تحديد المهارات والفدرات.
- 5-3-علم النفس الهندسي: يهتم بتصميم الآلات والمعدات بحيث لا تكون متطلبات الآلة تفوق قدرات الإنسان.

5-4-العلاقات الصناعية: يتعامل مع المشكلات التي تكون بين أصحاب العمل والعمال.

المحاضرة الثانية: نشأة علم النفس العمل والتنظيم.

من الصعب أن نفصل بين تاريخ علم النفس العمل والتنظيم وتاريخ علم النفس بشكل عام، وذلك لأنّ تطور علم النفس العمل والتنظيم كان نتيجة تظافر جهود عدد من العلماء في مجالات علم النفس المختلفة.

1-المرحلة الأولى 1900-1916: لم يكن اسم علم النفس الصناعي قد ظهر بصورة محددة، ويعتبر براين أحد علماء النفس وهو أول من ذكر لفظ علم النفس الصناعي بالغلط.
-اسهامات تايلور وجيلبرت.

-صدور عدة كتب من تأليف سكوت .

انشاء أول مكتب للتوجيه المهني بالولايات المتحدة الأمريكية.

2-المرحلة الثانية 1917-1938: خلال الحرب العالمية الأولى تميزت هذه المرحلة بالتوجه نحو خدمة الجمهور الحربي.
اختبارات ألفا وبيتا الموجن للجيش.

-مساهمات سكوت في مجال الاختيار والتوجيه المهني.

3-المرحلة الثالثة 1919-1939: ما بين الحربين العالميتين.

-انشاء مكاتب لتقديم الخدمات الاستشارية في مجال المشكلات الصناعية واختيار الأفراد.

-تأسيس المؤسسة النفسية على يد جيمس كاتل.

-انشاء المعهد القومي لعلم النفس الصناعي بإنجلترا سنة 1920.

-تجديد الإستعدادات اللازمة للنجاح في العمل.

4-المرحلة الرابعة 1940-1945: عرفت العديد من الاسهامات منها:

-اعداد اختبار التصنيف العام للجيش لاختيار المتقدمين للمعاهد العسكرية.

-اعداد الاختبارات التي تقيس قدرة الأفراد على تحمل المواقف الضاغطة والتصرف الهادئ أثناء هذه المواقف.

5-المرحلة الخامسة من 1946 إلى يومنا هذا:

-أصبح علم النفس العمل والتنظيم تخصصا مستقلا متكاملا له مجاله التطبيقي الخاص به.

-صدور قاموس التعريفات المهنية.

-تحول الاهتمام من دراسة السلوك الفردي وتأثيره في الانتاج والانتاجية.

المحاضرة الثالثة: حركة الإدارة العلمية.

ظهرت حركة الإدارة العلمية في أواخر القرن 19 وأوائل القرن 20 على يد مجموعة من الباحثين والرواد أشهرهم فريدريك تايلور (1856-1915) فرانك جيلبرت (1886-1924) هنري جانت (1861-1919) هارت امرسون (1853-1931)الذين ساهموا في تطوير وتنظيم الإدارة والتسيير بشكل علمي بدل أساليب المحاولة والخطأ والتخمين.

1-مبادئ إدارة الحركة العلمية:

-تخطيط العمل من مهام الإدارة العليا المشرفة.

-تنفيذ العمل من مهام القوى العاملة.

-الاعتماد على مبدأ تقسيم العمل والتخصص بين العمال.

- اعتماد أسلوب دراسة الحركة والزمن لغرض استبعاد ضياع الجهد.
- الاهتمام بالحركات الفيزيولوجية والعضلية وتفاعلها مع حركة الآلة.
- ضرورة دراسة الوظائف أو المهام بطريقة علمية من أجل الوصول إلى الأسلوب الأفضل في تنفيذ كل مهمة.
- التأكيد على أن تكون قدرات الفرد ومهاراته مناسبة لطبيعة العمل الذي يؤديه.
- ضرورة استخدام الحوافز المادية لأنّ الأجر هو الدافع الأساسي.
- ضرورة تصميم أدوات عمل وأنظمة مناسبة لمتطلبات وخصائص العمال.

2-الانتقادات الموجهة لحركة الإدارة العلمية:

- تحليل العمل تحليلًا ميكانيكيًا واعتبار الإنسان آلة مبرمجة.
- التقسيم الدقيق للعمل أدى إلى نتائج سلبية حيث اضطر العامل إلى تكرار حركات معينة ومحدودة.
- ظهور الكثير من المشاكل السلوكية مثل: كثرة الحوادث، ارتفاع نسبة التغيب...
- اعتماد تايلور على أقصى إنتاج لأكفأ عامل كمعيار للاختيار والتدريب يعتبر تجاهلاً صريحاً لأهم مبادئ علم النفس المتمثل في الفروق الفردية.
- لم تراعي العلاقات الغير رسمية كالاتصال والتنظيم الغير رسمي بين العمال.
- إهمال العوامل النفسية التي تترتب عن ما يفرض على العامل من شروك صارمة وقيود من خلال اعتماده على شعار الطريقة المثلى.

المحاضرة الرابعة : نظرية العلاقات الانسانية.

ظهرت هذه النظرية بعد أن عجزت الادارة العلتايلور عن الاجابة عن كل التساؤلات وحل المشاكل العالقة في ميدان العمل ، كما عرفت المؤسسات عجزا في الوصول الى الانتاجية الضرورية.

مبادئ النظرية:

- يجب احترام العمال واعتبار أن لكل منهم مشاعره ورغباته التي تميزه.
- يجب اشراك العاملين في اتخاذ القرارات الادارية والتسييرية .
- أهمية شبكة الاتصالات الغير رسمية .

النقد الموجه للنظرية:

- اعتبار المؤسسة نظام مغلق.
- نفي وجود الصراع.

المحاضرة الخامسة: السلوك التنظيمي.

يتطلب الاهتمام بالأفراد العاملين بالمنظمة دراسة سلوكياتهم ومعرفة أسبابها، ويعتبر السلوك التنظيمي أحد أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي تعمل على ذلك، حيث يهتم السلوك التنظيمي بدراسة سلوك الأفراد والجماعات في المنظمات لتفسيره وتحليله والتنبؤ به واحداث تغيير إيجابي فيه والتحكم فيه بغرض اجراء تحسينات شاملة في سلوكياتهم داخل المنظمة لتحقيق الأهداف المشتركة بين الطرفين.

- 1-**تعريف السلوك التنظيمي:** يقصد به دراسة سلوك وأداء العاملين في المنظمة وذلك باعتبار أن بيئة المنظمة لها تأثير كبير على سلوك وتصرفات العاملين ومن ثم انتاجيتهم.

2-خصائص السلوك التنظيمي: تتمثل أهم خصائص ومميزات السلوك التنظيمي في النقاط التالية:

--ينظر السلوك التنظيمي إلى السلوك داخل المنظمة كنتيجة لارتباطة بمفاهيم كالأداء الرضا والكفاءة والانتاجية.

-يلعب التنظيم الغير رسمي وبيئة المنظمة دورا كبيرا في كيفية توجيه سلوك العاملين.

-يعتبر السلوك التنظيمي بصفة عامة طريقة للتفكير و مجال للمعرفة.

-الاهتمام بالتنظيم الرسمي بالأفراد والمجموعات كمجال للبحث والدراسة.

3-أبعاد السلوك التنظيمي: لدراسة السلوك الانساني داخل المنظمة بطريقة صحيحة ومتكاملة لابد أن تشمل 3 مستويات:

3-1-الفرد (العامل): حيث يتم دراسة السلوك الفردي داخل المنظمة من خلال التركيز على عدة أبعاد.

3-2-الجماعات: يتمثل في دراسة السلوك الجماعي داخل المنظمة، حيث يركز على سلوكيات الأفراد العاملين في شكل فرق أو جماعات عمل.

3-3-المنظمة او الهيكل: حيث يحدد الهيكل التنظيمي شكل العلاقات الرسمية والتنسيق بين الجماعات الوظيفية.

4- أهمية دراسة السلوك التنظيمي: يمكن أن نلخص أهمية دراسة السلوك التنظيمي فيما يلي:

-تعد الموارد البشرية مورد هاما للمنظمة لذلك اسلزم ضرورة الاهتمام بدراسة وفهم السلوك التنظيمي لما لها من تأثير على المنظمة.

-جذب الانتباه إلى ضرورة الإهتمام بتنمية وتطوير هذا المورد.

-تعقد الطبيعة البشرية ووجود الاختلافات الفردية التي تميز هذا السلوك مما يتطلب من المنظمة فهم وتحليل هذه الاختلافات.

4-أهداف دراسة السلوك التنظيمي: تهدف دراسة السلوك التنظيمي للأفراد والجماعات.

5- محددات السلوك التنظيمي: هي تلك المتغيرات أو العناصر التي تؤثر بالدرجة الأولى على السلوك الفردي للعامل داخل المنظمة والتي يجب دراستها لفهم السلوك، ومن بينها:

5-1-محددات فردية.

5-2-محددات اجتماعية.

-أقل شعورا بغلحاح الوقت وأكثر هدوءا واسترخاء.

-أقل عدائية.

-أكثر استمتاعا بوقت فراغه، وأقل توترا.

-الدقة والهدوء في العمل.

-عدم المبالغة في الأمور.

المحاضرة السادسة: القيادة التنظيمية.

تعتبر القيادة أساس سيرورة العمل والمنظمات في العصر الحديث ويقوم بهذه المهمة القائد الذي يمثل مركز جماعة العمل، وذلك بالتعاون معهم ليدفعهم لتحقيق الأهداف المشتركة فالقيادة أصبحت علما وفنا في نفس الوقت.

1-تعريف القيادة التنظيمية: هي القدرة على توجيه سلوك الجماعة والتأثير فيه بشكل يدفعها إلى التعاون عن رضا وقناعة لتحقيق الأهداف.

2-مكونات عملية القيادة التنظيمية:

2-1-قائد: يجب أن يكون فردا من أفراد الجماعة وقادرا على التأثير في سلوكهم وتوجيههم.

2-2-وجود جماعة من الأفراد يعملون في تنظيم واحد.

2-3-وجود هدف مشترك تسعى الجماعة إلى تحقيقه.

3- أنماط القيادة التنظيمية: هناك عدة انواع للقيادة التنظيمية منها:

3-1-القيادة السلطوية أو الدكتاتورية: حيث يمسك القائد بجميع الأمور داخل المنظمة ومن صفاته أنه يتخذ من السلطة أداة رسمية للتحكم والضغط على المرؤوسين لاجبارهم على الخضوع وانجاز العمل.

3-2-القيادة الديمقراطية: في هذا النوع يكون القائد عضوا في فريق العمل ويشارك المرؤوسين في أفكارهم ومقترحاتهم وفي وضع الأهداف والتخطيط والتنفيذ والمتابعة، كما تتوزع المسؤولية على الموظفين حسب تخصصاتهم.

3-3-القيادة الفوضوية: في هذا النوع هناك غياب تام لاي قائد حقيقي وكلّ فرد حر في أداء العمل كما يرضيه، ويغلب على هذا النوع الفوضوية وسلبية القائد حيث يفقد هذا الأخير مقومات القيادة الفعالة نظرا لتخليه عن المسؤولية.

3-4-القيادة الموقفية: تعتمد على طبيعة الموقف المحيط بالعملية القيادية من خلال تفاعل متغيرات الموقف مع الظروف المحيطة.

3-5- القيادة التبادلية: نمط قيادي يعتمد على عملية التبادل بين القائد وأفراد الجماعة التي يعمل معها.

3-6- القيادة الابداعية: هي نمط يعتمد على قدرة القائد على توليد الحلول المبتكرة والجديدة لمشكلات العمل والتي يمكن ترجمتها إلى قرارات.

4- خصائص وصفات القائد الناجح:

المحاضرة السابعة: الإختيار المهني والتوظيف.

مفهوم التوظيف: هو عملية اختيار مترشح من عدة مترشحين بغية تعيينه لمنصب عمل.

1- الاستقطاب: استقبال طلبات وطالبي العمل.

أ- الاستقطاب الداخلي.

ب- الاستقطاب الخارجي.

2-2- الفحص الأولي لطلبات التوظيف والمقابلة المبدئية.

2-3- الكشف الطبي للتأكد من صلاحية المترشح من الناحية الصحية.

2-4- القرار التعيين.

3- أهمية الإختيار المهني:

-زيادة الإنتاجية.

-التقليل من برامج التدريبو النفقات الزائدة.

-تقليل الاصابات وحوادث العمل.

-زيادة الأرباح.

صائص مجموعة من المهن.

-مساعدة الفرد على تقبل الدور الذي يقوم به.

-مساعدة الفرد على معرفة القدرات والاستعدادات والمهارات التي تتطلبها مهنة معينة.

-مساعدة الفرد على اتخاذ القرار بشأن اختيار المهنة على أساس تحقيق الرضا عن الذات.