المحاضرة الأولى: مدخل مفاهيمي

مقدمـــــة:

لم تكن القضـــايا الاجتماعية من الأمور التي تشـــغل أذهان علماء النفس حتى متطلع القرن العشـرين، وكان تركيز علم النفس ينصـب على ما يسـمى بالفرد الإنسـاني، أما دراسـة سـلوك هذا الفرد في الجماعة والعلاقات الوثيقة التي تربطه بمجتمعه، والتأثير المتبادل بين الفرد والجماعات فقد كانت من الأمور التي تجلب اهتمام مختصين آخرين، مثل علماء التاريخ، الاجتماع، الحضارة، وعلماء السياسة، ولقد كان لهم الفضل الكبير على السيكولوجيين في فهم كثير من الجوانب المعقدة التي تسـاهم بها العوامل الاجتماعية والحضـارية في تشـكيل السـلوك وتطور الشـخصـية الإنسـانية وهذا ما سـرع في عملية تبلور اتجاه اجتماعي ينظر للإنسـان بصـفته انعكاسًـا لمجتمعه الكبير بما تضـمنه من مؤسـسـات وتقاليد وقيم وأفكار وتكنولوجيا وعلاقاته الشـخصـية بالآخرين في مختلف المواقف الاجتماعية. وهكذا أخذ علم النفس يولي اهتمامًا لتلك القضـايا للتوفيق بين جوانب السـلوك الموروثة بفعل قوانين الوراثة والاســتعدادات العصــبية والبيولوجية، التي تكتســب بفعل التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، وعليه تم بلورة ما يسمى بعلم النفس الاجتماعي.

وقد جاء العالم ألبرت (1985) ليؤكد أن علم النفس الاجتماعي أصبح تخصصًا رئيسيًا فى علم النفس تقوم عليـه فروع تطبيقيـة مثـل الإعلام والرأي العـام. وعلم النفس التنظيمي والصـــنـاعي والحرب النفسية و علم الإجرام، و الأسرة..، وبعض أنواع العلاج النفسي، وعلم النفس المدرسي، فعلم النفس الاجتماعي ليس مجرد فرع من فروع علم النفس العام، فهو أســاســي لفهم الظواهر النفسـية في كافة التخصـصـات الرئيسـية أيضًـا، فلا يوجد شـخص يعيش بمفرده في عزلة عن الآخرين.

وإذا أسـقطنا علم النفس الاجتماعي على محيط المنظمات نجده يتناول دراسـة العلاقة بين الفرد والمنظمة. والعلاقات بين الأفراد وعلاقتها بالمهام والهياكل التنظيمية، وهذا هو ما يصـبو إليه علم النفس الاجتمـاعي للمنظمـات، وعليـه نتنـاول تعريف علم النفس العمـل والتنظيم وعلم النفس الاجتماعي باعتبارهما يمثلان جوهر مكونات المجالين معًا للمنظمات.

1-علم النفس العمل والتنظيم:

يهتم علم النفس العمل والتنظيم بتطبيق مبادئ وأســاليب علم النفس من أجل تعزيز القدرات البشـرية في مكان العمل، كما يدرس تأثير بيئة العمل وأسـاليب الإدارة على تحفيز العاملين ومدى رضـاهم عن العمل ونسـبة الإنتاجية. ومن خلال هذا يتضـح أن العمل هو أسـاس الاهتمام بالعمل الذي تم تعريفه من خلال المعاجم بأنه يمثل الجهد المبذول بهدف القيام بشيءٍ ما، فهو يتطلب توفير طاقة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

كذلك نجد أنَّ Levy leboyer (1987) أضـاف خاصـية أخرى يرى أنها جد ضـرورية لتعريف العمل، ويتعلق الأمر بـــ**"الضـغوط والإكراهات"** التي تأخذ العديد من المظاهر، فالعمل عبارة عن نشـاط مفروض لأنه يوفر موارد ضـرورية العيش. أيضًـا يتم داخل إطار اجتماعي يشكل في غالب

الأحيان ثقلاً على الفرد. فغالبية العاملين يتلقون تعليمات من الأعلى منهم حب التسلسل الهرمي، وتبعًا لذلك نجد أن العمل إجبار اجتماعي، فهو حامل لضغوط معنوية وانفعالية.

ويمكن تعريف العمل على أنه توفير الطاقة لإنتاج أو تقديم خدمات تحت ضغوط سياق اجتماعي ونفسي. وقدا هتم علم النفس العمل والتنظيم بهاته الأنشطة بشكل تطوري عبر مراحل، وكل مرحلة تتميز بظهور مستوى جديد للتحليل، ثم مجالات دراسة نوعية.

ويمكن القول أن علم النفس العمل والتنظيم هو أولاً وقبل كل شيء علم نفس يهتم ويعتني بالأفراد بدرجة أولى. وبأنشطتهم، ولتصرفاتهم وتصوراتهم (J-L Bernaut et claude lemoine, 2012, 1)

ومن خلال التعريف السابق لعلم النفس العمل والتنظيم نستخلص أنه سيدرس الفرد في حين إذا تحدثنا عن الأنشطة والتصرفات والتصورات الصادرة عن الفرد ينبغي التركيز والرجوع إلى البيئة التي تتفاعل فيها تلك العناصر، حيث يمكن أن تكون محفزا لهذه المكونات الفردية أحيانًا أخرى. واعتبارًا لهذه العلاقة المتبادلة بين الفرد ومحيطه.

2-علم النفس الاجتماعي:

يهتم بدراسة الملوك الاجتماعي والعمليات العقلية للإنسان، ويركز بشكل خاص على طريقة تفكير كل شخص في الآخر وكيفية ارتباطهما ببعضهما البعض. ويركز علماء النفس الاجتماعيون بشكل خاص بردود الأفعال التي يبديها الأفراد حيال المواقف الاجتماعية التي يتعرضون لها. فدراسة هذه الموضوعات تتم في إطار تأثير الآخرين على سلوك الفرد مثل: الإقناع، الامتثال..) وتكوين صورة لدى الفرد عن المعتقدات والاتجاهات والأفكار النمطية عن الأشخاص الآخرين.

وتجتمع المعرفة الاجتماعية بين عناصر علم النفس الاجتماعي، وعلم النفس المعرفي من أجل استيعاب كيفية تعامل الأفراد مع المعلومات الاجتماعية وتذكرهم. كذلك تكشف دراسة ديناميات أو ديناميكية الجماعة عن المعلومات المتعلقة بطبيعة وإمكانية تفعيل وتحسين دور القيادة وعملية التواصل وغيرها من الظواهر التي تحدث -على الأقل- على نطلق اجتماعي ضيق، حيث ازداد اهتمام العديد من علماء النفس الاجتماعيين في السنوات الأخيرة بعمليات القياس الضمنية والنماذج التوسطية وتفاعل الفرد مع المتغيرات الاجماعية ومدى تأثيرها على سلوكه.

إنَّ دراسة السلوك التنظيمي تحديدًا من منظور علم النفس الاجتماعي وديناميات الجماعة تعتمد على دراسة كيفية عمل الأفراد في المنظمات المختلفة والعلاقات القائمة بينهم. فالمديرون القائمون على المنظمات يستخدمون السلوك التنظيمي بهدف تحسين العلاقات بين الأفراد والمنظمات ومحاولة خلق مناخ يدفع العاملين إلى العمل بفاعلية، وتشجيع العمال الأكفاء عن طريق المكافآت. وأيضًا تحسين ظروف العمل البيئي والاجتماعي، وتغيير الاتجاهات السلبية تجاه العمل.

كما تتجلى أهمية المشـــاركة ودورها في التغلب على مقاومة العاملين للتغيرات، فالمنظمات الحديثية في تطور مستمر سـواء في الأسـاليب التكنولوجية أو الأسـاليب الإدارية، ممَّا يؤثر في الإنتاج كمًا كيفًا وفي علاقات العمل داخل المنظمة. فالمواقف الجديدة تفرض على الأفراد العاملين أساليب جديدة في العمل تختلف عن سابقاتها، ممَّا يترتب عليها القلق وعدم الشعور بالأمان مما قد يولد مقاومة بصورة فردية أو جماعية.

وتعتبر المشـــاركة من الأســـاليب التي تســـاعد في التغلب على مقاومة التغيير. وعليه يجب مساعدة الفرد بالشعور بعضويته داخل الجماعة. وتهيئة الفرص له للقيام بدور فعَّال والمشاركة في اتخاذ القرارات وإشباع حاجاته.

كذلك تحســـين أنماط الاتصـــال داخل المنظمات، لأنه ذو تأثير كبير في درجة نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها وشعور الأعضاء الأفراد بالرضا والمشاركة أيضًا في العملية الاتصالية الفعَّالة في المنظمات الديمقراطية، ويعتبر الاتصـــال من أقوى الأســـاليب في تعديل الاتجاهات والتغلب على المقاومة وتحسين علاقات العمل.

3-علم النفس الاجتماعي للمنظمات:

بعد التطرق لاهتمامات علم النفس الاجتماعي داخل المنظمات نجد أن الشـــبكة الأوروبية لعلم النفس العمل والتنظيم قدمت نموذجًا يجمع كل مســـتويات التحليل أو التطور التي مر بها تطور هذا العلم. وحدت ثلاثة مجالات للبحث ترتبط بمظاهر مختلفة للنشـاط الإنسـاني في محيط العمل والتي تعرف بعلم النفس العمل التنظيم وهي:

3-1.العلاقة فرد (أو جماعة) والمهمة: والتي تتكون من العناصـــر التي يجب أخذها بعين الاعتبار وهي: طبيعة المهمة، الشـــروط المادية المتنوعة، المواقيت، الإنجاز، الأعباء الجســـدية والعقلية، التعب، تنظيم العمل وتكيف الآلة مع الفرد.

3-2. العلاقة بين الفرد والمنظمة: وتتم بإنشاء العلاقة بين الفرد والمنظمة (التوظيف، التنشئة و التطبيع الاجتماعي)، تطور الفرد (التكوين، الدافعية، الالتزام، تطور المسار المهني)، بالإضافة إلى نهاية مسار الفرد (الذهاب الى التقاعد).

3-3.العلاقات بين الأفراد وعلاقتها بالمهام والهياكل: العلاقات الهرمية، دينامية الجماعة، اتخاذ القرار، الهياكل التنظيمية، التعاون و الصراع وحسب Claude Louche يمكن تحديد موقع علم النفس الاجتماعي للمنظمات بالنسبة لمختلف مستويات التحليل التي جاءت بها الشبكة الأوروبية لعلم العمل والتنظيم. فيقول "Fischer" أنَّ علم النفس الاجتماعي هو "دراسة العلاقة المعقدة الموجودة بين الأفراد، الجماعات والمؤسسات داخل مجتمع معين" حيث يهتم بالتصرفات الاجتماعية في إطار علاقة بالآخرين وبالهياكل، وبهذا نجد أن المستويين 2 و 3 الذين تم تمييزهما من طرف الشبكة الأوروبية لعلم النفس العمل والتنظيم وسبق عرضهما يمثلان المجال المفضل لعلم الاجتماعي للمنظمات. (Claude louche, 2012, 11, 12)