

محاضرات السداسي الأول لطلبة السنة الأولى ماستر علم النفس العمل والتنظيم
وتسيير الموارد البشرية

علم النفس الاجتماعي للمنظمات	المادة
د. براخلية عبد الغني	أستاذ المادة
علم النفس	الشعبة
السنة الأولى ماستر	المستوى
2021/2020	الموسم الجامعي

المحاضرة الرابعة

جماعة العمل (تابع)

مفهوم جماعة العمل:

لا يختلف مفهوم جماعة العمل عن مفهوم الجماعة بشكل عام، فهي أيضا عبارة عن مجموعة تتكون من شخصين أو أكثر يحدث بينهم تفاعل متبادل في إطار معايير مشتركة تضعها المنظمة ومن أجل تحقيق أهداف محددة.

ويرى تشامبو (2011) Champoux أن الجماعة الرسمية هي إما جماعة وظيفية داخل مؤسسة أو جماعة مهام، والجماعة الوظيفية هي مجموعة من الأشخاص تم تشكيلها من خلال تصميم المؤسسة، مثل الأقسام والإدارات والمصالح ووحدات العمل، إنها نتاج تقسيم عمل المنظمة، أو الطريقة التي قسمت بها المنظمة عملها الإجمالي للوصول إلى أهدافها، وغالبا ما تكون هذه الجماعات دائمة، ولكن يمكن أن تتغير إذا أعادت المنظمة تصميم هيكلها

وإذا تحدثنا عن جماعة العمل فنحن نقصد بشكل أكبر فرق العمل التي تتكون من أجل أداء مهام محددة باعتبارها جماعة رسمية تسعى لتحقيق أهداف تحددتها المنظمة، وتسيير

وفق قوانين ومعايير المنظمة، كما نقصد بدرجة أقل الجماعة غير الرسمية، وهي تلك العلاقات التي تنشأ بين العمال خارج إطار العمل ولها معايير وقوانينها الخاصة.

مراحل تشكل جماعة العمل:

تنشأ وتتكون جميع أنواع الجماعات من خلال سلسلة من المراحل، ولكل مرحلة آثارها المختلفة على سلوك الأعضاء وأداء الجماعة وعموما تمر عملية تشكل جماعة العمل بخمسة مراحل أساسية ذكرها تشامبو (2011) Champoux والمغربي (2016) كما يلي:

مرحلة التكوين: وتعتبر هذه المرحلة مرحلة اختبار، حيث يكتشف فيها الفرد العلاقات الملائمة مع أعضاء الجماعة الذي ينتمي إليه، ويكتشف الخصائص الاجتماعية والنفسية لبقية أعضاء الفريق أو جماعة العمل، وتحدد الجماعة في هذه المرحلة حدودها الاجتماعية والمهام الموكلة إليها، ويناقش أعضاء الجماعة في هذه المرحلة الأفكار الأولية حول كيفية القيام بهذه المهام.

مرحلة الصراع: تعتبر أصعب مراحل تكوين جماعة العمل، حيث يبحث فيها كل عضو عن مكانه ومكانته، ويبدأ القادة غير الرسميين في الظهور حتى في حالة وجود قائد رسمي، كما هو الحال غالبا في جماعات العمل الرسمية، وقد تندلع صراعات على السلطة بين القادة غير الرسميين المتنافسين، وربما ينشأ الخلاف حول كيفية قيام الجماعة بمهامها، وفي هذه المرحلة غالبا ما يكافح الأعضاء للحفاظ على هويتهم واستقلاليتهم حيث تحاول الجماعة إعطاء هوية للفرد، وتبدو فيها الأهداف صعبة أو غير قابلة للإنجاز، وقد ينفذ فيها صبر الأعضاء، فيجادلون ويعترضون ويقاومون، وينشأ الصراع بينهم، وقد يترك بعضهم الفريق، وربما ينحصر الفريق في هذه المرحلة ولا يحقق أي إنجازات.

مرحلة وضع القواعد: بعد انتهاء مرحلة الصراع بنجاح، تبدأ مرحلة قبول الأعضاء لبعضهم البعض وللدور التي سيلعبونها، وللفريق ككل، تتميز هذه المرحلة بانخفاض حدة النزاع وبدء التعاون وتزايد تدريجيا، وهي مرحلة وسيطة تمهد للمرحلة التالية وهي مرحلة أداء المهام، لذلك يجب ألا تطول هذه المرحلة أو يتوقف فيها الفريق، بل يجب أن يبدأ التعاون

الفعلي والاتفاق بين الأعضاء للوصول إلى الهدف المشترك، وفي هذه المرحلة يتم وضع القواعد للعلاقات والمعاملات بين أعضاء الجماعة، ويصبح الهدف المشترك هو الرباط أو العقد غير المكتوب الذي يجمع الفريق.

يسمي تشامبو **Champoux** هذه المرحلة بمرحلة التماسك ووضع المعايير، وفيها تحدد الجامعة أدوارها وعلاقات الأدوار، توافق المجموعة على سلوك الأعضاء الصحيح، وتظهر ثقافة جماعية محددة، ويكون الصراع أقل حدة في هذه المرحلة مما كان عليه خلال المرحلة السابقة.

مرحلة الأداء: يصبح أعضاء الجماعة مرتاحين لبعضهم البعض في هذه المرحلة، ويقبلون معايير الجماعة، ويستقرون على أهدافهم كما يبدأ الأعضاء في القيام بأدوارهم، ويمارسون تخصصاتهم المهنية أو الوظيفية كل في مجاله، ويمارسون علاقات التعاون والترابط، ويتعرف كل عضو على دوره وتوقعات الآخرين، ويتفهم كل عضو نواحي القوة والضعف لديه ولدى الآخرين، ويفكر أعضاء الجماعة أو الفريق في طرق الإنجاز وزيادة الفاعلية، ويمارس القائد دوره كموجه ومدرب وناصح، ويساعد الأعضاء على تقييم أدائهم.

مرحلة الإنهاء: تصل بعض الجماعات إلى أهدافها وتفككها وتنتهي وجودها كجماعة محددة، كما أن هناك جماعات أخرى تعيد تحديد مهمتها وعضويتها، وفي حالة حدوث أي من الحدثين، الإنهاء أو إعادة التحديد، تعود الجماعة إلى المرحلة الأولى من التكوين وتعيد بدء العملية، وتجدر الإشارة إلى أن الجماعة قد تنجح أو تفشل في أداء المهمة الوكالة إليها.

عوامل تشكل الجماعة:

قرر الفلاسفة وعلماء الاجتماع منذ القدم أن الإنسان مدني بطبعه، فهو لا يستطيع العيش بمفرده، فالإنسان يولد مزودا بميل اجتماعي فطري، وهذه الفطرة نجدها حتى عند الحيوانات، فهي أيضا تميل إلى التجمع مع أقرانها من نفس النوع، وحسب عطية (بدون سنة) يوجد العديد من التفسيرات التي توضح الأسباب والعوامل التي تؤدي إلى تكوين الجماعة، ولعل من أشهر هذه التفسيرات هي:

التجاذب بين أعضاء الجماعة: يقصد بالتجاذب بين أعضاء الجماعة هو أن الأشخاص ينجذبون إلى من يتشابهون معهم في الثقافة المتمثلة في القيم والعادات والتقاليد والاتجاهات، والمستوى الاجتماعي والاقتصادي، والسمات النفسية وفي بعض الأحيان الجسمية.

أهداف الجماعة: حيث ينظم الشخص عادة إلى الجماعة التي يرى أنها سوف تحقق آماله وطموحاته وأهدافه الشخصية التي يسعى إلى تحقيقها، وقد يكون الفرد منظمًا إلى جماعة معينة إلى أنه يسعى إلى الانضمام إلى جماعة أخرى بسبب جاذبية أهدافها، ورغبته في تكوين علاقات اجتماعية أوسع تحقق مصالحه الشخصية.

أما (Greenberg et all (2015 فيذكر مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى تكوين الجماعات مثل تعزيز البقاء وتحقيق الأهداف، حيث يعتقد أن الانتماء إلى مجموعات كان أمرا حاسما لتطور وبقاء البشر كنوع، فقد نجا البشر منذ القديم وحتى اليوم لأنهم اعتمدوا على الشبكات الاجتماعية للحصول على الطعام ومشاركته، ونقل المعلومات، وتربية الأطفال، وتجنب مختلف التهديدات التي تواجههم.

ووفقا لنظرية الهوية الاجتماعية، يعد الانتماء إلى الجامعة مصدرا مهما لتقدير الذات، كما تؤكد هذه النظرية، فإن الهوية الشخصية تتشكل من خلال عضوية الجماعات، وإذا كانت الجماعة مصدرا للهوية، وإذا كان الناس لديهم الحافز للنظر إلى أنفسهم من منظور إيجابي، فإن ذلك يعني أن الناس سيكونون متحمسين لرؤية جماعتهم بشكل إيجابي أيضا، وبشكل عام يظهر الأشخاص تحيزا قويا للجماعة التي ينتمون إليها، ويتصرفون بشكل أفضل اتجاهها أكثر من تلك التي لا ينتمون إليها، وبشكل مبسط يمكن القول أن الجماعة تلبى حاجة الشخص إلى إحساس واضح وإيجابي بالذات.

أما (Delamater & Myers (2011 فيعتقدان أن الجماعة تتكون بسبب أن الانضمام إلى المجموعات يمنح فوائد مهمة للأعضاء، بما في ذلك زيادة المعرفة الذاتية، والتقدم نحو أهداف مهمة، وتعزيز المكانة، وتشكيل الهوية الجماعية السياسية كوسيلة لتحقيق التغيير الاجتماعي.