المحاضرة الأولى: مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل

الدرس الأول: دراسة العمل

1. بدايات الاهتمام بدراسة العمل:

لقد بدأت الحاجة إلى العمل منذ أن وجد الانسان وحيثما وجدت جماعة انسانية في ميدان العمل، فإنها تحتاج إلى لتخطيط وتنظيم لعملها وإشراف وتقسيم له، حتى تتمكن من تحقيق أهدافها.

ومع التطور الذي عرفته المجتمعات الانسانية أصبح العمل في شكله الجماعي من أهم المواضيع التي تحتاج إلى الدراسة والتحليل لما له من أثر على حياة المؤسسات بمختلف مجالاتها. ومن خلال دراستنا لعلم النفس الاجتماعي للعمل سيتم التركيز على العوامل الاجتماعية والإنسانية ومدى تأثيرها عليه، بدل التركيز على الجوانب التقنية للعمل.

وإذا كان الاهتمام بالعمل كنشاط انساني قديم قدم وجود الانسان، فإن الاهتمام بدراسة العمل يعتبر حديث نوعا ما، ففي البداية كانت نظرة المجتمعات القديمة للعمل تحت تأثير القيم والمعايير الدينية والأخلاقية وحتى الطبقية فهناك أعمال حكر على الطبقات البورجوازية ولا يتنازلون عليها، وهناك أعمال لا تمارسها إلا الطبقات الوسطى والدنيا كالزراعة والحرف اليدوية.أما المحاولات العلمية فقد جاءت مع بداية تطور العلوم الاجتماعية مع نهاية القرن التاسع عشر. ومع الثورة الصناعية بدأ العمل يعرف شكله الجماعي، حيث عملت الثور الصناعية على تركيز أعداد كبيرة من العمال في العمل والتي كانت تسمى بالمانيفاكتورا(مصانع صغيرة).

كل هذه التحولات أفرزت ظواهر جديدة لم تكن معروفة من قبل، مما فتح المجال أمام الباحثين لدراسة الانتاج والمشاكل التي تؤثر به، وقد كانت الاهتمامات الأولى لهؤلاء الباحثين متجهة نحو الانتاج وكيفية تحسينه فقد اعتنوا بالجانب المادي والتنظيمي في البداية ثم بدأ الإهتمام بالجانب الاجتماعي والتفاعلي. هذه الاهتمامات في بدايتها لدراسة العمل كانت عبارة عن مواضيع مستقلة ويختص بها كل علم على حدا (علم الاجتماع، علم النفس، الاقتصاد، والادارة، السلوك التنظيمي....)

نظرا للتغيرات التكنولوجية والتي أدت إلى عدم استقرار العامل نتيجة الضغوطات الممارسة عليه لأنه مطالب ببذل جهد اضافي، وان يتمتع بمهارات عالية تتناسب مع المهام الموكلة اليه، وتلائم مع التغير في طرق العمل وأساليب الانتاج.

إن معظم الدراسات المتعلقة بالعمل وعلم النفس الاجتماعي التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا تركز على تحسين ظروف العمل المادية والمعنوية، وإعطاء الفرصة لإشراك العمال في عملية تغيير وتطوير مؤسساتهم، لأنهم أدركوا أن العاملين أدرى بمشاكل العمل كونهم أقرب من الادارة لهذه المواقف.

كذلك فإن اهتمام هذه الدول بالعامل ومشاكله النفسية الاجتماعية مرتبط بثقافاتهم وقيمهم التي تختلف عن كثير من الثقافات الأخرى، مما أثر هذا الاختلاف اجابيا على سلوك العامل وجعله يتقبل التغيير بسرعة خلافا للعامل في الدول المتخلفة، هذا الخير الذي سيقاوم التغيير وخاصة التقني خوفا من البطالة، هذا ما ينعكس سلبا على مردوده وعلى سلوكه خاصة إذا كان التغيير لا يواكب مؤهلاته.

2. اهتمامات المختصين بدراسة مشاكل العمل:

كان اهتمام السلوكيين وخاصة الاختصاصيين في علم النفس الاجتماعي مبهيا على العوامل التالية:

أ. دراسة سلوك الفرد والجماعة معا؛

ب. دراسة العوامل التي تعتبر محفزة للعامل؛

ج. دراسة العلاقة بين المشرفين والعمال؛

د. دراسة العلاقة بين المشرفين أنفسهم؛

هـ. دراسة الظروف التي يعيشها العامل في مكان العمل والتي في كثير من الأحيان تكون مصدرا للقلق والتوتر وعدم الرضا، كونها لا تلبي كل حاجات العامل.

و. دراسة العوامل النفسية الاجتماعية التي عجز المخبر دراستها لأن سلوك الجماعة في العمل يتأثر بعدة عوامل لم يستطع الباحثين تحديدها مخبريا نظرا لكونها:

- يصعب ضبطها دون اللجوء إلى الملاحظة المباشرة والطويلة وخاصة العفوية منها؛
- يصعب قياسها وتحديد الآثار المترتبة عليها؛
- يصعب حصرها بمدة زمنية معينة.

لهذا السبب فضل الأخصائيون في علم النفس الاجتماعي أن يدرسوا مشاكل العامل على أرض الواقع بدلا من دراستها في المخبر، لأن باعتقادهم أن الدراسات المخبرية نتائجها سريعة لكنها أقل فاعلية.

الدرس الثاني: علم النفس الاجتماعي للعمل

1. بدايات الاهتمام بعلم النفس الاجتماعي للعمل

كانت بدايات علم النفس الاجتماعي للعمل مع بدأ الدراسات التي قام بها "إلتون مايو" في "الهاوثورن" 1930، والتي تمحورت حول أهمية التفاعل الاجتماعي داخل جماعة العمل وأهمية التماسك الجماعي. كما بينت العلاقة بين نوعية الاشراف وتأثيره على مستوى الأداء ومستوى الرضا للعاملات، وأهمية التعاون الجماعي بالنسبة لتنمية العلاقات الانسانية داخل المنظمة.

كما أكد "مايو" من خلال أبحاثه على ضرورة وأهمية الاتصال الفعال بين الادارة والعمال لاعطاء مزيد من المبادرة، مما يسمح للعامل بمشاركة أوسع، وهو من شأنه أن يرفع من معنوياته.

وقد كان أهم ما توصل إليه "مايو" هو أنه اعتبر المنظمة كنسق اجتماعي تكون فيه الدوافع والمشاعر والأحاسيس لمختلف العاملين أساسية إذ لا يمكن تفهم البعد النفسي والاجتماعي للعامل إلا من خلال العلاقات بين العاملين وبين المشرفين عليهم.

إلى جانب مدرسة العلاقات الانسانية نجد مدرسة تصميم الأعمال، هذه الأخيرة التي ترى بأن مساهمة العامل في التصميمات أزاح كثيرا من العقبات وبسط كثيرا من العمليات المعقدة كما ساهمت في تحسين مستوى الأداء ورفع معنويات العاملين.

كما ظهرت عدة نظريات وتوجهات أحدثت ثورة في الحياة العملية، مثل نظرية الحوافز "لأبراهام ماسلو" ، ونظريات الدافعية "هرزبارج" و"فكتور فروم" هذه النظريات التي تزال محل اهتمام معظم الباحثين في علم النفس الاجتماعي في المنظمات الصناعية خاصة.

بالموازاة مع هذه الدراسات والنظريات فإن الحكومة الفرنسية أنشأت تخصصا علميا"علوم العمل الفرنسي" الهدف منه هو تحسين كل قوى الانتاج لتكون فريدة من نوعها. وكان بفضل التقدم العلمي الحد من الكثير من الأمراض الاجتماعية التي كانت الليبرالية تنتجها (الحوادث، المراض المهنية) من خلال استئصال الأسباب.

ثم كانت هناك فترة النظريات التي تعالج تكييف الفرد مع الآلة، وما أفرزته من مظاهر صعبة على العمل وعلى العمال. وأخيرا ما فرضته أزمة الثمانينات والخوف من البطالة والفصل والبحث عن تكاليف

أقل للرواتب للتعامل مع الأزمة، وهنا تزداد المنافسة بين الزملاء. كما شهدت سنة 1980 تطوير للإدارة فكانت الادارة بالمشاركة، والإدارة بالأهداف، ومن هذه المنطلقات باتت المنظمات تسعى إلى ايجاد حلول وسط بين ما تريده الادارة وما يريده العمال، ومع ظهور إدارة الموارد البشرية اختفت علوم العمل الفرنسية.

ولم يقف تطور علم النفس الاجتماعي للعمل عند هذا الحد بل قد اهتم أيضا بالمواضيع التي لها علاقة بالعامل وعمله مثل دور المساهمة الجماعية في اتخاذ القرارات والسلطة، والاشراف ، والقيادة، جماعات وفرق العمل، الاتصال، الرضا الوظيفي.....

2. مفهوم علم النفس الاجتماعي للعمل:

اذا كان اختصاصي علم النفس التنظيمي قد اهتموا بالأفراد الذين يمتلكون قدرات مختلفة لأن في نضرهم أن الاستعدادات والاتجاهات نحو العمل تعتبر أحد الدعائم لنجاح أو فشل أي عامل في عمله.

أما علم النفس العمل فهو يركز اهتمامه على أوساط العمل المختلفة وبشكل خاص على العلاقات الانسانية التي تربط العمال بمحيطهم.

كما يعرف بأنه الدراسة العلمية للسلوك الانساني في علاقاته مع الأنشطة المهنية فهو يتناول الجانب التقني–الاجتماعي المتمثل في الانسان– آلة، وهو يدرس عندئذ التفاعلات بين العامل والمحيط التقني المتمثل في الآلات ومختلف وسائل العمل، ومن جهة أخرى فهو يدرس مختلف تأثيرات المحيط على العامل ويتناول هنا التوافق بين الانسان ومختلف متطلبات العمل، كما يتطرق إلى العلاقات والاتصالات التي تنمو وتتطور في اطار الجماعات الرسمية وغير الرسمية.

أما علم الاجتماع العمل فيهتم بدراسة جميع مظاهر النشاط التي تمارسها الجماعات الانسانية في محيط العمل.

ويعرف علم النفس الاجتماعي للعمل على أنه "العلم الذي يهتم بدراسة سلوك الأفراد بكل خبراتهم واتجاهاتهم وانفعالاتهم ومزاجهم وكل المواقف والظروف التي مروا بها، وتفاعلهم في موقف العمل، وتأثير هذا الموقف على سلوك الفرد العامل وما يتضمنه هذا الموقف من أفراد أو جماعات يمكن لهذا الفرد أن يتأثر بها ويؤثر فيها".