مدخل عام إلى أهم مدارس علم النفس العمل و التنظيم

مقدمة عامة للقياس:

ليس هناك شك في أن الظروف التي تُحيط بنا أثناء تأديتنا لعمل ما تؤثر في كفاءتنا في أداء هذا العمل وفى السرعة التي نستطيع بها إنجازه، وينطبق هذا على كل أنواع المهام سواء كانت في صورة : الدراسة والبحث ، أو قراءة كتاب أو العمل في خط إنتاج في أحد المصانع .. إذ في كل الحالات تؤثر طبيعة الظروف المحيطة بنا في كل من دوافعنا للقيام بالعمل وقدرتنا على إنجازه.

والواقع يمكن للمؤسسة الصناعية أن تطبق أفضل الوسائل للاختيار المهني النموذجي، ثم توفر للعاملين فرص التدريب الجيدة، وتمدهم بمشرفين جيدين يطبقون مبادئ وعناصر العلاقات الإنسانية ، وتدفع للعاملين مبالغ جيدة عادلة نظير قيامهم بأعمالهم ، ولكن مع ذلك يظل الأداء العام للمؤسسة يعانى من مشاكل خطيرة لو لم تكن ظروف العمل ، ظروفاً جيدة.

فيا ترى ما هذا العلم الجديد؟ و كيف نشأ و تطور؟ و فيما تكمن أهميته ؟ و إلى ما يصبوا إيه و ما هي علاقته بالعلوم الأخرى و ماذا قدم لنا هذا العلم الجديد؟

المحاضرة الأولى : ماهية علم النفس العمل والتنظيم.

تمهيد : يأتي علم النفس تنظيم و عمل في مقدمة الفروع التطبيقية في علم النفس الذي ساعد كثيرا في تحديد المنظمات الوظيفية ، و فرض التقدم و الرقي في العمل بما يتفق و قدرات العمال و تحقيق علاقات عمل ودية و مستمرة ، إضافة إلى التوصل لفهم عميق لدوافع العمال و حاجاتهم و أنماط سلوكهم و ذلك في إطار تسيير سبل إشباع هذه الدوافع و الحاجات و التغلب على المشاكل التي تواجهها

1- <u>مفهوم علم النفس التنظيم و العمل:</u>

علم النفس الصناعي و التنظيمي هو احد فروع علـم النفس إذ يغلب عليه الجانب التطبيقي، ويهدف هذا العلم إلى الدراسة النفسية و الاجتهادات العلمية للاستفادة من أسس علم النفس و نظرياته و طرقه في البحث و نتائج بحوثه و ذلك في ميدان العمل و الإنتاج و ترشيد الجهد الإنساني ليحقق من ذلك أقصى استفادة ممكنة للإنسان مجتمعه **(فرج عبد القادر طه، 2001،ص19)**

ومن ذلك نجد أن القرآن الكريم يحث على العمل حيث جعل الإسلام العمل واجبا وكرم العاملين ونهاهم على أن يمدوا أيديهم ؛وحتى أكرم خلقه تعالى عنده وهم رسله جعلهم جميعا يعملون،ولنا في القرآن الكريم نماذج رائدة يقتدى بها فنوح عليه الصلاة و السلام أمره ربه بصنع السفينة التي حملت الحياة و حفظت بقائها و استمرارها إذ قال تعالى:"واصنع الفلك بأعيننا ووحينا ولا تخاطبني الذين ظلموا أنهم مغرقون ." (**القرآن الكريم ،الآية 37 سورة هود)**

كما أمر أيضا سيدنا داوود – عليه السلام بصنع الدروع في قوله تعالى : " إن اعمل سابغات و قدر في السرد و اعملوا صالحا إني بما تعملون بصير .' (**القرآن الكريم ، سورة سبأ الآية 11**) .

وهناك عدة تعاريف لعلم النفس الصناعي أو الذي أصبح يعرف بعلم النفس التنظيم والعمل ونذكر منها:

تقدم فريزر (1969) تعريفا موجزا لعلم النفس الصناعي بقوله : إن علم النفس الصناعي هو دراسة الإنسان في حالة العمل ، و ذلك لكي يصبح أكثر إنتاجا و أكثر إرضاء و أن تكون اتجاهات العمال و روحهم المعنوية مساعدة على تحقيق أهداف المنظمة .
ويعرفه شولتز وشولتز 1990 علم النفس الصناعي بأنه العلم الذي يتطلب تطبيق مناهج البحث العلمي الحقيقة والمبادئ العلمية لدراسة السلوك والعمليات العقلية لدى الأفراد في العمل.
(عويد سلطان المشعان، 1994،ص 15)

تعريف دريفر: "فيرى أن علم النفس الصناعي فرع من فروع علم النفس التطبيقي الذي يهتم بتطبيق مناهج البحث في علم النفس و نتائجه في المشكلات التي تنشأ في المجال الصناعي أو الاقتصادي بما فيها اختيار العمال وتدريبهم . **(فرج عبد القادر طه ،2001 ،ص19)**

يعرف **انجلش وانجلش** (1958) علم النفس الصناعي بأنه : الدراسة العلمية للمشكلات الصناعية باستخدام مناهج و طرق البحث في علم النفس ومفاهيمه ومبادئه، واستخدام نتائج تلك الدراسات لزيادة الكفاية الإنتاجية . **(محمود فتحي عكاشة ،1999 ،ص 5)**

أما محمد عبد الفتاح دويدار:"فيعرفه بأنه الميدان الذي يعنى بدراسة العمل عن مختلف جوانبه باعتباره نشاطا إنسانيا مع الاهتمام بالتنظيمات التي تنشأ لهذا الغرض**(عبد الفتاح محمد دويدار،2003، ص5)**

ويعرف **محمود القاسم** علم النفس العمل و التنظيم : بأنه احد الفروع التطبيقية لعلم النفس و هو يعنى بمبادئ علم النفس و نظرياته و نتائجه على الموضوعات و المجالات التي يدرسها .مثل : (المعلومات المهنية و العلمية التي تتعلق بالاختيار المهني ، التوجيه المهني – التدريب المهني – النمو و التكيف المهني ... الخ
و من خلال التحليل لمختلف التعاريف نجد عدة محاور أساسية تدور عليها و هي :

- أن علم النفس العمل و التنظيم فرع تطبيقي من فروع علم النفس ، و الفروع التطبيقية بطبيعة مداخلها أنها تهدف إلى حل مشاكل المجتمع في مجالاته المختلفة – مصنع –وحدة إنتاجية – مدرسة – جامعة – مستشفى – عيادة نفسية ...الخ
- يلاحظ أن مشكلات العمل تتلخص في مشكلات المنظمة ، مشكلات الإنتاجية كما و نوعا و جودة ، مشكلات العلاقات الإنسانية التي تسود بين العمال و العمال و الإدارة ، ثم مشكلات و ضرورة توافقها لإمكانيات العامل و قدراته .

- يستخدم في حالة تلك المشكلات المتعددة للعامل و كذلك المصنع ، الوحدة الإنتاجية ، المنهج العلمي و الذي يتبع بدراسة السلوك الإنساني و فهمه و تفسيره .
- إن الهدف الذي يرمي إلى تحقيقه علم النفس العمل و التنظيم كفرع تطبيقي من فروع علم النفس هو زيادة إنتاجية العامل كما و نوعا و جودة تطوير البرامج المهنية المختلفة التي تكفل زيادة الكفاية الإنتاجية مع توفير الشعور بالرضا و السعادة و رفع الروح المعنوية لها .

أهمية علم النفس التنظيم و العمل:

إن علم النفس الصناعي يهتم بتهيئة جميع الظروف المادية و النفسية و الاجتماعية التي تكفل تحقيق غايته كما يهتم بدراسة العوامل الإنسانية في الصناعة و الكشف عن الظروف الإنسانية للعمل و كذا حل المشكلات الصناعية بطريقة علمية حرصا على راحة العامل ؛كالحرص على زيادة إنتاجية المصنع إذ تتوقف هذه الأخيرة على مدى الاستعداد الفني للعامل و الإعداد المهني ما يحيط بالعامل من بيئة مريحة ،إذ تعد جميع هذه العوامل احد المحاور الأساسية للكفاية الإنتاجية و ذلك من خلال دراسة سيكولوجية إدارة الأعمال و قيادة الجماعات وذلك أمرين مهمين :

أولا: أن المهنة هي مجموعة من الأعمال المتشابهة التي تربطها علاقة ما و قد تكون هذه العلاقة علاقة تكامل أو علاقة تدريب وإعداد خبرة .

ثانيا:إن العمل عامة يقوم على فكرة تقسيم العمل و يشمل ذلك إعداد كل مجموعة من الأفراد لإنجاز جزء معين من هذا العمل و فكرة تقسيم العمل هي فكرة عالمية تطبق على كافة الأعمال في أي مجال من المجالات المهنية سواء كانت في مجالات مهنية بسيطة أو راقية .

(مجدي أحمد عبد الله، 2005, ص ص 25- 28)

أهداف علم النفس العمل و التنظيم :

1- من خلال توجيه العاملين و تكوينهم و مساعدتهم على حل المشكلات التي تواجههم أثناء العمل .
2- تنظيم ظروف العمل و تحسينها من خلال تطوير الآلات و المعدات و إزالة الأخطار التي يحتمل أن يتعرض لها العامل أثناء العمل .
3- تحقيق توافق العامل في عمله و ذلك من خلال انتقاء العاملين للأعمال التي تتناسب و قدراتهم الشخصية و العمل على حسن تكيفهم مع محيط العمل و اكتسابهم المهارات و إحساسهم بالاستقرار و الأمن و تحفيزهم على التقدم في العمل .
4- إعداد برامج تكوين العمال و توفير أساليب التكوين المناسبة لهم و العمل على رفع كفاءتهم و اكتسابهم للمهارات التي تمكنهم من انجاز الأعمال التي يكلفون بها .
5- تحسين العلاقات الإنسانية بين العمال و حل النزاعات و المشكلات التي قد تحصل بينهم و بين المشرفين و توفير أساليب الراحة و الانسجام و الشعور بالطمأنينة و تأكيد العمل الجماعي .
6- التقييم الموضوعي لأداء العاملين بما يكفل الانجاز الكفء و زيادة الإنتاج و رفع الدافعية و تحقيق الرضا المهني لدى العامل و تعزيز روحه المعنوية .

ويحدد **فيتلس** أهداف علم النفس الصناعي (أو المهني) بشكل واضح ومركز ومباشر هي:

1- زيادة الكفاية الصناعية.
2- زيادة توافق العامل في عمله.
3- تحقيق نوع من الاستقرار الصناعي لإزالة مصادر الشكوى والمنازعات بين العمال وأصحاب العمل .
4-تهيئة الظروف المادية و المعنوية التي تجعل العامل أكثر ارتياحا لعمله(**أشرف محمد عبد الغني ، 2001، ص15)**

أما فريزر فإنه يكاد يتفق مع فيتلس في الخطوط العريضة الكامنة وراء الأهداف ، حيث يجمل هدف علم النفس الصناعي في تحسين الموقف في العمل، وهناك محكات لمعرفة هذا التحسن منها: أن يصبح عمل الإنسان أكثر إنتاجا وأقل خطورة وأقل إتعابا وأقل بغضا وأكثر إرضاء، وأن تكون أتجاهات العمال وروحهم المعنوية مساعدة على تحقيق أهداف العمل الرسمية.

ولهذا يذكر **فريزر** ان أخصائي علم النفس الصناعي يحاول حل المشكلات التي تقع في نطاق موضوع أو أكثر من الموضوعات التالية:

1- زيادة إنتاجية الإنسان عن طريق تحسين طرق العمل وتطوير الآلات والمعدات وتحسين وسائل التدريب وغير ذلك مما يتعلق بالعامل وواجباته.

2- إزالة الأخطار التي يحتمل أن يتعرض لها العامل والتخفيف من ضغط العوامل الفيزيقية في مجال العمل، والتقليل التعب والملل وغير ذلك مما يجعل العمل خطيرا وبغيضا.

3- معرفة متطلبات العمل من الخصائص الشخصية ، وقياس مدى أمتلاك الأفراد لتلك الخصائص حتى يمكن إستخدام ذلك كأساس لوضع الشخص في العمل المناسب له أكثر من غيره.

4- زيادة الإشباعات غير المادية في مجال العمل حتى لا يصبح العمل مجرد روتين خال من المعنى يجبر الفرد على تحمله ليكسب عيشه.

5- فهم النمط الثقافي لجامعة العمل أو الإتجاهات والمعايير المقبولة بصفة عامة والتي ينبغي على الفرد أن ينصاع لها حتى يصبح عضوا مقبولا في جماعة العمل.

أما شولتزSchultz فيرى أن علم النفس الصناعي يقوم بخدمة سيدين: العامل والمنظمة التي يعمل فيها وأن تأثير علم النفس الصناعي نجده في كل مظاهر العلاقات بين العامل وبيئة عمله. فالأخصائيون النفسيون في مجال ينشغلون باختبار الرجل المناسب للعمل المناسب ، <Selecting the right man for the right job > ، وبالمواءمة بين خصائص الشخص ومتطلبات العمل حتى نحصل على مستوى المناسب من رضى العامل ومن الإنتاج في نفس الوقت. دورا أكثر أهمية فالعامل ينبغي أن يدرب لينجز العمل بشكل أكثر كفاءة وأكثر أمانا، كما ينبغي أن يكون رؤساء العمال والمشرفون عليهم والمسؤولون عن توجيههم على وعي كبير ومعرفة كثيرة بالعوامل التي تؤثر على العامل وعلى عمله. **(فرج عبد القادر طه، 1988، ص ص 12،13).**