

مقدمة:

لم تكن القضايا الاجتماعية من الأمور التي تشغل أذهان علماء النفس حتى مطلع القرن العشرين، وكان تركيز علم النفس ينصب على ما يسمى بالفرد الإنساني، أما دراسة سلوك 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 تساهم بها العوامل الاجتماعية والحضارية في تشكيل السلوك وتطور الشخصية الإنسانية وهذا ما سرع في عملية تبلور اتجاه اجتماعي ينظر للإنسان بصفته انعكاسًا لمجتمعه الكبير بما تضمنه من مؤسسات وتقاليده وقيم وأفكار وتكنولوجيا وعلاقاته الشخصية بالآخرين في مختلف المواقف الاجتماعية. وهكذا أخذ علم النفس يولي اهتمامًا لتلك القضايا للتوفيق بين جوانب السلوك الموروثة بفعل قوانين الوراثة والاستعدادات العصبية والبيولوجية، التي تكتسب 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 في علم النفس تقوم عليه فروع تطبيقية مثل الإعلام والرأي العام. وعلم النفس التنظيمي والصناعي 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 أساسي لفهم الظواهر النفسية في كافة التخصصات الرئيسية أيضًا، فلا يوجد شخص يعيش بمفرده في عزلة عن الآخرين.

وإذا أسقطنا علم النفس الاجتماعي على محيط المنظمات نجده يتناول دراسة العلاقة بين الفرد والمنظمة. والعلاقات بين الأفراد وعلاقتها بالمهام والهياكل التنظيمية، وهذا هو ما يصبو إليه علم النفس الاجتماعي للمنظمات، وعليه ننتاول تعريف علم النفس العمل والتنظيم وعلم النفس الاجتماعي باعتبارهما يمثلان جوهر مكونات المجالين معًا للمنظمات.

1- علم النفس العمل والتنظيم:

يهتم علم النفس العمل والتنظيم بتطبيق مبادئ وأساليب علم النفس من أجل تعزيز القدرات البشرية في مكان العمل، كما يدرس تأثير بيئة العمل وأساليب الإدارة على تحفيز العاملين ومدى رضاهم عن العمل ونسبة الإنتاجية. ومن خلال هذا يتضح أن العمل هو أساس الاهتمام **بالعمل** الذي تم تعريفه من خلال المعاجم بأنه يمثل الجهد المبذول بهدف القيام بشيء ما، فهو يتطلب توفير طاقة من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

كذلك نجد أن (1987) **Levy leboyer** أضاف خاصية أخرى يرى أنها جد ضرورية لتعريف العمل، ويتعلق الأمر بـ "**الضغوط والإكراهات**" التي تأخذ العديد من **المظاهر**، فالعمل عبارة عن نشاط مفروض لأنه يوفر موارد ضرورية العيش. أيضًا يتم داخل إطار اجتماعي يشكل في غالب

الأحيان ثقلاً على الفرد. فغالبية العاملين يتلقون تعليمات من الأعلى منهم حب التسلسل الهرمي، وتبعاً 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. وقد 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 أحياناً أخرى. واعتباراً لهذه العلاقة المتبادلة بين الفرد ومحيطه.

2- علم النفس الاجتماعي:

يهتم بدراسة اسلوك الاجتماعي والعمليات العقلية للإنسان، ويركز بشكل خاص على طريقة تفكير كل شخص في الآخر وكيفية ارتباطهما ببعضهما البعض. ويركز علماء النفس الاجتماعيون بشكل خاص برودود الأفعال التي يبدونها 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 التوسيطية وتفاعل الفرد مع المتغيرات الاجتماعية ومدى تأثيرها على سلوكه.

إن دراسة السلوك التنظيمي تحديداً 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. وأيضاً تحسين ظروف العمل البيئي والاجتماعي، وتغيير الاتجاهات السلبية تجاه العمل.

كما تتجلى أهمية المشاركة ودورها في التغلب على مقاومة العاملين للتغيرات، فالمنظمات الحديثة في تطور مستمر سواء في الأساليب التكنولوجية أو الأساليب الإدارية، مما يؤثر في الإنتاج كما كيفاً وفي علاقات العمل داخل المنظمة. فالمواقف الجديدة تفرض على الأفراد العاملين أساليب جديدة في العمل تختلف عن سابقتها، مما يترتب عليها القلق وعدم الشعور بالأمان مما قد يولد مقاومة بصورة فردية أو جماعية.

وتعتبر المشاركة من الأساليب التي تساعد في التغلب على مقاومة التغيير. وعليه يجب مساعدة الفرد بالشعور بعضويته داخل الجماعة. وتهيئة الفرص له للقيام بدور فعال والمشاركة في اتخاذ القرارات وإشباع حاجاته.

كذلك تحسين أنماط الاتصال داخل المنظمات، لأنه ذو تأثير كبير في درجة نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها وشعور الأعضاء الأفراد بالرضا والمشاركة أيضاً في العملية الاتصالية الفعالة في المن

ظمات الديمقراطية، ويعتبر الاتصال من أقوى الأساليب في تعديل الاتجاهات والتغلب على المقاومة وتحسين علاقات العمل.

3- علم النفس الاجتماعي للمنظمات:

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

3-1. العلاقة فرد (أو جماعة) والمهمة: والتي تتكون من العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار وهي: طبيعة المهمة، الشروط المادية المتنوعة، المواقيت، الإنجاز، الأعباء الجسدية 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 والهيكل: العلاقات الهرمية، دينامية الجماعة، اتخاذ القرار، الهيكل 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" أن علم النفس الاجتماعي هو "دراسة العلاقة المعقدة الموجودة بين الأفراد، الجماعات والمؤسسات داخل مجتمع معين" حيث يهتم بالتصرفات الاجتماعية في إطار علاقة الآخرين 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) .