**محاور المقياس**

**علم النفس الاجتماعي للعمل :**

1. **التعريف بعلم النفس الاجتماعي للعمل.**
2. **التطور التاريخي لعلم النفس الاجتماعي للعمل.**
3. **موضوعات علم النفس الاجتماعي للعمل.**

**3- 1 العلاقات الإنسانية .**

**3-2 الاتصال التنظيمي.**

**3-3 القيادة .**

**3-4 الاشراف.**

**3-5 السلوك التنظيمي.**

**3-6 الرضا الوظيفي .**

**3-7 التغيير التنظيمي .**

**3-8 الصراع التنظيمي .**

**أساليب البحث في علم النفس الاجتماعي للعمل.**

الفصل الاول

المحاضرة الاولى

اولاً:

**علم النفس الاجتماعي للعمل :**

1. التعريف بعلم النفس الاجتماعي للعمل :

أ-علم النفس الاجتماعي :

يحتك الفرد منا منذ وقت مبكر في حياته بيئة بيئة اجتماعية معينة ، وهذه البيئة توثر فيه فيكتسب منها نماذج معينة من السلوك ، تتمثل في اتجاهاته ازاء بعض المواقف الاجتماعية والقيم التي يعتبرها معايير له في الحياة ، فالفرد في وقت مبكر من حياته يبدا في الاتصال بغيره من الافراد في جماعات معينة ، ويصبح عضوا فيها ، ويبدا ذلك بالاسرة الضيقة ، ثم بالاسرة الموسعة ثم المدرسة والنوادي والفرق الرياضية ، وهذه كلها موضوعات تتعلق بفرد في مجتمع ، ومايمكن ان تتاثر به العلاقات الناشئة بين الفرد والمجتمع في سلوكه ، **وهكذا يقف علم النفس الاجتماعي بين علم الاجتماع من ناحية وهو العلم الذي يدرس الظاهرة الاجتماعية ذات المظهر الجماعي ، وبين علم النفس العام من ناحية اخرى وهو الذي يدرس الظاهرة السلوكية من حيث انها صادرة عن فرد معين في مجال خاص** ، ومن ثم يهتم علم النفس الاجتماعي للعمل بالاتجاهات في وقياسها ، والقيم الاجتماعية واكتسابها ، وتفاعل الفرد مع الاخرين وتبعية الفرد لمجموعة ، وقيادة الفرد لمجموعة من الناس ، وتاثير العوامل الثقافية السائدة في مجتمع ما على شخصية افراده...[[1]](#footnote-2)(01)

ب- علم النفس الاجتماعي للعمل :

يساهم علم النفس العمل جنبا الى جنب مع علم النفس الصناعي في تحقيق مانصبوا اليه من الاستفادة العلمية في مجال الانتاج وتحقيق الجودة والفعالية التنظيمية ، لان العامل لايعمل في فراغ وحده بل نجده يعمل في جماعة يتفاعل ويتواصل مع اعضائها ، في بيئة العمل .

 وتظهر الاهمية التطبيقية لعلم النفس الاجتماعي للعمل في عدة نواحي ومجالات واهمها:

* فهم العلاقات النفسية الاجتماعية ودراسة اهمية العلاقات الانسانية في العمل ، واهمية العلاقات بين العمال والموظفين والمشرفين عليهم في ميدان العمل .
* اهمية اشراك العمال في وضع خطط العمل والمشاركة في الاشراف على تنفيذها .

وفي مجال الصناعة والزراعة والتجارة والاقتصاد بصفة عامة نجد انتاجية الجماعات موضع اهتمام كبير في علم النفس الاجتماعي ودراساته التجريبية .

 وفي النقابات مثل نقابات العمال ونقابات اصحاب العمل ، نجد دراسة علم النفس الاجتماعي تفيد في تفهم الديمقراطية في العمل وغير ذلك من المفاهيم .

 ويسهم علم النفس الاجتماعي اسهاما واضحا في مجال الانتاج في الخدمات العامة والعلاقات العامة وميدان الاعلام والتوجيه وقيادة الجماعات العمالية .

 والى جانب هذا وذاك يلقى علم النفس الاجتماعي اضواء ساطعة على موضوعات هامة في مجال الانتاج والانتاجية ومنها:

* الاختيار والتدريب في العمل.
* النشاط الاجتماعي للمشرفين والاداريين والعمال.
* الموقف في المؤسسة كموقف اجتماعي والعلاقات الاجتماعية بين العمال
* الدور الاجتماعي في الصناعة وسائر مجالات العمل .
* مشكلات ترك العمل والغيابات .
* قياس الراي العام والدعاية والاعلان والاساليب النفسية المتبعة فيها والعوامل النفسية المؤثرة فيها وطرق قياسها وتقييمها.
* الروح المعنوية في العمل والعوامل المؤثرة فيها .
* دينامية الجماعة والصحة النفسية في الجماعة .
* دور الاخصائي النفسي في مجال العمل والصناعة.
* العوامل الاجتماعية المؤثرة في الانتاج.
* الاتجاهات نحو العمل ونحو جماعة العمل .
* المسؤولية الاجتماعية في العمل وتنميتها.[[2]](#footnote-3)(01)

تعريف العمل ووظائفه النفسية في حياة الفرد :

 يمكن تعريف العمل Travail بأنه المجهود الإداري الواعي الذي يتفاعل مع مختلف العناصر ويهدف الإنسان من خلاله إلى إنتاج السلع والخدمات بغرض إشباع حاجاته ،أما من منظور علم النفس الصناعي ،فهو نشاط يقوم به الفرد في إطار تنظيمي اجتماعي محدد ، تستعمل فيه أدوات متخصصة بغرض الوصول إلى إنتاج ما .

 ومن خلال الرجوع إلى تعاريف العمل ، يتضح لنا أن هذا الأخير يتشكل من العناصر التالية :

* + المجهود الفكري والعضلي الذي يبذله الفرد .
	+ اثر هذا المجهود الذي هو في واقع الأمر تلك العملية التغييرية التي يحدثها الفعل على المواد الطبيعية (كمواد محسوسة او مجردة ) ويحولها الى مواد صالحة للاستعمال او الاستهلاك او الاستخدام او الاستنفاع من قبل الغير.
	+ الظروف الزمانية والمكانية التي يلتزم فيها العامل باداءعمله .
	+ صرف العامل لكمية من الطاقة الحرارية.
	+ قيام العامل بتصفية كمية من المعلومات.
	+ تبني العامل وضعيات عمل مناسبة .

 وللعمل العديد من الوظائف في حياة الفرد ،فعندما نطلب من شخص عن رغبته ماذا سيكون في المستقبل ؟ فالاجابة المباشرة ستكون تصوره للمهنه التي ينوي الالتحاق بها في المستقبل ،كما ان العمل عادة يكون مؤشرا واضحا على المستوى الثقافي والاقتصادي للفرد ،وقد توصلت بعض الدراسات التي اجريت حول اثر البطالة على شخصية الافرد الى ان العمل يشكل مزاج الاشخاص ،فهو يسمح بربط علاقات اجتماعية خارج المحيط العائلي ،وينمي لدى الافراد الرغبة في الوصول الى هدف مشترك ،وهذا مايفسر بعض الصعوبات التي يعاني منها البطالون مثل الشعور بالذنب والاقصاء وتدني مستوى تقدير الذات .

فللعمل اذن تاثير كبير في حياة الفرد وقد حاولت بعض الدراسات ترتيب مختلف مجالات الحياة حسب اهميتها عند الافراد في دول مختلفة ،فتوصلت الى ان العمل يحتل المرتبة الاولى في اليابان ويوغوسلافيا ( العمل ،العائلة ، الترفيه ، العشيرة) ويحتل المرتبة الثانية في بلجيكا ،الولايات المتحدة الامريكية ، المانيا ، بريطانيا ، ايرلندا ، روسيا ( العائلة ،العمل ، الترفيه ، العشيرة)ن ولعل نظرة وتصورات الفرد العربي عموما والجزائر خصوصا للعمل ومفهومه لازالت تحتاج للاستقصاء والبحث الميداني .

 ومهما يكن من امر فان العمل مالبث يتطور ليصبح بالنسبة للفكر الانساني مجالا لتكوين الهوية الفردية باعتباره يحقق العديد من الوظائف النفسية والاجتماعية والاقتصادية والتي من بينها مايلي :

* **اشباع الحاجات النفسية .**
* **توفير المتطلبات المادية .**
* **الحفاظ على الامن الاجتماعي .**
* **التقدم والتفوق الحضاري**

علم النفس الاجتماعي النشاة والتطور:

1. تطور علم النفس الاجتماعي في العصر القديم

بدا علم النفس الاجتماعي كاي علم اخر في احضان الفلسفة ثم وضع منهجه بعد ذلك وتعددة طرق بحثة وتكونت مدركاته الخاصة ايضا ،ويرجع الى تاريخ الفلسفة اليونانية.

ويعتبر افلاطون هو مؤسس معظم قضايا علم النفس الاجتماعي فقد كان ينظر الى الانسان كما لو انه نتاج نموذج اجتماعي ما ،فكان يعتقد انه بالإمكان تكييف الطبيعة الانسانية في أي اتجاه من الاتجاهات عن طريق الاستخدام المناسب لمؤسسات التربوية والاجتماعية .

كما اعلن افلاطون وبصراحة المبادئ والنظم التي تقوم عليها المدينة الفاضلة وسعى الى تحقيقها في كتابه جمهورية افلاطون.

ايضا ما كتبه ارسطو عن الشروط التي يجب ان تتوافر في الخطيب وكيف يجذب انتباه المستمعين ويؤثر في اتجاهاتهم وميولهم ،كما يشير الى الصداقة باعتبارها شيء ضروري في الحياة.

1. تطور علم النفس الاجتماعي في العصر الحديث
* **هوبز:Hobbes**:

وقد نظر إلىالطبيعةالانسانيه على أنهاأنانيه نفعيه ويجب أن تقمع وتراقب عن طريق الجماعة حتى يستطيع الناس العيش في سلام.

* **جان جاك روسو:Jean Jacques Rousseao**

له وجهة نظر تختلف تماما عما يراه هوبز حيث يرى أنالإنسان في حالته الطبيعية طيب القلب برئ النفس ولم تظهر فيه الشرور إلا عندما أحدثت فيه المدنيّهأثارها.

* **دافيد هيومHumeDavid:**

فيلسوف اسكتلنديوالمسمى اب علم النفس الاجتماعي قد جعل من التعاطف بين الناس القوه الأولى للعمليات الاجتماعية.

* **الكتاب الفرنسيين:**

والذين برزو في أواخر القرن التاسع عشر حيث تركزت كتاباتهم في توضيح اثر الجماعة على سلوك الأفراد وكذلك تأثير الأفراد بعضهم على بعض .

* **ادوارد روث 1908مIdward Ruth**

نشر أول كتاب في علم النفس الاجتماعي والذي استطاع فيه بمهارة أن يربط علم النفس وعلم الاجتماع حيث ركز على ظاهره التقليد والإيحاء وانتقال الأفكار والعادات والاتجاهات بين أعضاءالجماعةالمختلفة.

* **علماء النفس السلوكيون (Behaviorists):**

يدين علم النفس الاجتماعي الحديث بالكثير لعلماء النفس السلوكيين فيبداية ثلاثينيات القرن العشرين الميلادي (1930) الذين نادوا بالدراسة العملية للسلوكياتالتي يمكن ملاحظتها. ونشرت أوائل الكتب الدراسية في علم النفس الاجتماعي في بداية القرن العشرينالميلادي. ويستمر اليوم تأكيد علم النفس الاجتماعي على التدقيق في قياسأفعال الناس.

1. المصادر الأصيلة لعلم النفس الاجتماعي :

يرى الباحثون في نشأة هذا العلم أنّ مصادره الأساسية تتمثل في القنوات الأربع الآتية، التي عبرت من خلالها الروافد الأولى لهذا العلم:

* **وأولها :كتابات الفلاسفة الاجتماعيين:** سواء في الحضارات الماضية أو المعاصرة، ومنهم على وجه الخصوص: أفلاطون في جمهوريته، وأرسطو في كتاباته عن السياسة والأخلاق ومن المحدثين: مونتسكيو, و جان جاك روسو، وغيرهما
* **ثانيا :الرواد الأوائل في عل الأنثروبولوجيا :** حيث يعد ما كتبوه من الأجناس وما بدءوا به عن العمليات العقلية للشعوب البدائية، نقطة البداية في هذا العلم، من حيث اتصالها بالتراث الثقافي للإنسان.
* **ثالثا:علماء التطور :**فقد كان لاهتمامهم بالتوافق الاجتماعي وميض أنتج الخفقات المضيئة لمباحث علم النفس ألاجتماعي من ناحية تناوله بالبحث خصائص الإنسان باعتباره فردا منتميا إلى الجماعة في (وحدة عضوية) ويؤثر فيها ويتأثر بها, أو ليست الحياة التي نحياها عملية توافق دائمة؟ أو ليست يد الله مع الجماعة، ومن شذ شذ في النار؟
* **رابعاً :علماء الاجتماع:** ويجدر بنا أن نضع في دائرة الضوء، جهود العلماء المسلمين في إرساء حجر أساس لعلم الاجتماع الذي تفرّع عنه مباشرة: علم النفس الاجتماعي. فإن ما تقرءوه الآن من (آراء أهل المدينة الفاضلة) للفارابي (870 – 950م) وحديثه عن حاجة الإنسان إلى الاجتماع والتعاون، وعن ضرورة القيادة في المجتمع, وعن الصفات الاثني عشرة للرئيس، كلها تنبئنا عن الجهد العلمي المبذول من هذا العالم في وضع اللبنات الأولى في صرح هذا العلم.
* **الغزالي (1059-1112م):في إحياء علوم الدين:** يحدثنا حديثا موسعا عن (أثر الحكام في غرس الاتجاهات العلمية في المجتمع) وعن سبب الإقبال على دراسة أوجه الخلاف في الآراء، وعن المناظرة وما تجلبه من إحن وأحقاد بين المتناظرين، وعن صفات المعلم الواجب توافرها فيه وأولها عمله بما علم، إلى غير ذلك من آراء وخبرات هامة ومفيدة.
* **ابن خلدون (1332-1406م)**فحدّث عنه ولا حرج! هذا هو واضع علم الاجتماع بلا مراء.. كيف لا، وهو الذي ساق نظريات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي لم يسبق إليها! وكان له من نظره الصائب، وفكره الثاقب، ما جعله يستقرئ الظواهر الاجتماعية ذات الأصل الاجتماعي أو النفسي فيصوغ منها نظريات سديدة، دلت على قوة، دلت على عارضته، وأصالة بحثه، ودقة رصده للأحداث والظواهر على مر التاريخ! من هنا كان الرجل حقيقاً بدراسة مستقلة توضح جهده في ركام الجهل أو التجاهل عن تراث العلماء المسلمين وجهودهم الجبارة في صنع الحضارة، ومع اعتراف الغربيين بجهود ابن خلدون في وضع بذور هذا العلم، نراهم يعتبرون أوجست كونت (1798-1857م) هو المؤسس الحقيقي لعلم الاجتماع عندهم, يليه في ذلك جوستاف لوبون 1841-1931م), ثم جبريل تارد (1843-1904م)।
1. من نظريات ودراسات علم النفس الاجتماعي:

**نظرية (ليون فستنجر)في التنافر المدرك:**

استحدث عالم النفسالاجتماعي الأمريكي (ليون فستنجر)، النظرية التي تقول: "إن الناس يُصَابون بالقلقعندما تصل إلى علمَهم معلوماتٍ جديدة تتعارض مع ما كانوا يعتقدونه من قبل. وقد يقومون بفعل الكثير كي يتجنبوا هذا القلق، وقد سَمَّاهالتنافرالمدرك".

ولتوضيح نظرية فستنجر، قام الباحثون بجمع البيانات التي برهنت على أنالأفراد الذين يعتقدون أنهم فاشلون، يتجنبون النجاح دائمًا، حتى ولو كان من السهلعليهم الحصول عليه. إذ إن نجاحهم سيتعارض مع اعتقادهم في أنفسهم بوصفهم أشخاصًافاشلين.

**२- دراسة الفروق الاجتماعية بين الجنسين:**

قامت إحدىالدراسات بالتحقيق في مدى تأثير جنس كاتب مقالة ما، على آراء الناس حول المقالة. فالذين كانوا يعتقدون أن الكاتب رجل، كان انطباعهم عن المقالة جيدًا مقارنة بالذينكانوا يعتقدون أن الكاتب امرأة।

المحاضرة الثانية

ثانيا :نظريات الفكر الاداري:

**تعرف النظرية على انها**

" مجموعة من المفاهيم والتعاريف والمبادئ المترابطة ،بحيث تقدم اسلوبا منهجيا ومنطقيا لدراسة الظواهر ،من خلال تحديد وتحليل العلاقات بين المتغيرات ،وتفسير هذه الظواهر والتنبؤ بها ،وذلك باستخدام المقاييس العلمية ،وتنمية الفروض ،وإجراء التجارب للتحقق من صحة النتائج.

**اما الادارة فتعرف**

"على انها حقل من التجارب والتحديات ،ويجمع معظم علماء الادارة على ان الادارة الحديثة ،مزيج بين العلم والفن ،فالإدارة علم ،كونها تعتمد على مجموعة من المبادئ العلمية المستنبطة من الملاحظات ،والممارسات ،والتجارب العلمية ،وهي في الوقت ذاته ،فن كونها تقوم على استخدام الاساليب والتقنيات المستمدة من القدرات والمواهب الشخصية ،اضافة الى ماهو متاح من علم وتجربة ،للوصول الى افضل النتائج .

**اما عن علاقة النظرية بالإدارة**:

فيبدو ان تطور الادارة هو في الواقع تطور للنظريات والأفكار التي اطلقها روادها وانعكاس فعلي لأحداث ومعطيات تاريخية ،وقد اعطى تفاعل الادارة مع الاحداث والتطورات ،نظريات ادارية شغلت ومازالت تشغل كبار العلماء والمديرين والباحثين والمفكرين الذين انتجوا بدورهم كما هائلا من هذه النظريات ،واهم هذه النظريات ، **النظري الكلاسيكية ، النظرية السلوكية ،والنظريات الحديثة :**

**وان الهدف** من استعراض التطور التاريخي لنظريات الادارة ،ليس بمجرد سرد وقائع تاريخية او استعراض احداث ذات اهمية ،وإنما المراد هو ربط الماضي بالحاضر ،ومحاولة المقارنة والتعرف على ماتوصل اليه علم الادارة ،من اساليب حديثة تؤدي الى جودة وتميز في الاداء وبالتالي تكمن اهمية دراسة النظريات الادارية في بعدين :[[3]](#footnote-4)(02)

**البعد التاريخي :** ان دراسة تاريخ الادارة يساهم في فهم التطورات الحالية بطريقة افضل ،كما انه يقلل من الوقوع في اخطاء السابقين.

**البعد التنظيري :** يتمثل في التعرف على التطور الذي لحق بنظريات الادارة من وقت لآخر ،في ضوء ماتوفر للإنسان من طرق جديدة للبحث ،ووسائل مستحدثة للمعرفة بما يحقق للممارسين قدرة وفهما افضل للربط بين المتغيرات والتعامل مع المشكلات بطرق منهجية والتنبؤ بالأحوال المستقبلية وتتمثل اهم نظريات الادارة في :

1. النظريات الكلاسيكية :

لقد سميت بالكلاسيكية ،لأنها تعد المدرسة الاولى التي تميزت بوضع الاسس والقواعد والتقاليد العريقة في الادارة ، والتي لم تكن معروفة من قبل وتتمثل اهم هذه النظريات في :

* 1. نظرية الادارة العلمية للعمل :

تعد هذه النظرية من اقدم النظريات وأكثرها شيوعا ،وقد امتدت من 1890 الى 1930 قاد هذا التفكير الاداري فريديرك تايلور (1856-1915) ورواد اخرين امثال : هنري غانت (1861-1919) وفرانك (1868-1924) وليليان جيلبرت وزوجته (1878-1979)

* **فريدرك تايلور :FrediricWinsiowTaylr**:لقد حاول تايلور وضع اسس ومبادئ علمية مدروسة ومحددة لتعظيم الانتاج ،وذلك بسبب حالة عدم تقيد العاملين بأي اسس اثناء قيامهم بالأعمال ،وقد اقترح تايلور منهجه المشهور " الطريقة المثلى في العمل "

ويعتبر فردريك تيلر (1856-1915) رائد الإدارة العلمية ويطلق البعض عليه الأب الروحي لها. بدأ حياته مراقب على العمال الخط الأول في مصانع الحديد والصلب وتدرج إلى أن أصبح رئيساُ للمهندسين . كان يعتقد بأن الهدف الأساس لكل مدير وجوب تحقيق أقصى إزدهار / منفعة لصاحب العمل يصاحبها أقصى منفعة لكل عامل .

لاحظ تيلر تدني مستوى الانتاجية وكان متأكد بأن يمكن زيادة الانتاجية وتحسينها. قام بالدراسات والأبحاث وقام بتطبيق المنهج العلمي (البحث والتجريب) استغرقت أبحاثه سنوات وهدفت إلى تخفيض وقت العامل وجهده وتقليل التكاليف مركزاً على أساليب وطرق العمل وأدواته .

* **هنري غانت: Henry Ghant** لقد عمل مع تايلور وقام باستبدال نظام تايلور "الاجر مقابل الإنتاج" بنظام سمي " نظام اجر المهمة او المكافأة " وفحوى هذا النظام ان العامل الذي لايستطيع انهاء عمله ،يحصل فقط على الاجر دون مكافأة.
* **فرانك وويليانجيلبرت :Frank& Liliane Gilberth** لقد عمل فرانك وليليان جيلبرت معا وسعيا في تطوير الادارة وقد حاول فرانك اكتشاف افضل الطرق التي تقلل من هدر وقت العامل ،وتعبه وجهده ،وقيامه بحركات غير مفيدة للأداء الجيد ،اما ليليان ،فقد حاولت الربط بين علم النفس وبين علم الادارة وقد شددت على فائد استخدام متغيرات علم النفس ومعطياته في التطبيقات العلمية للإدارة ،وبالتالي في تعتبر من بين الاوائل الذين نادوا بضرورة ادخال العنصر البشري كعنصر مهم في العملية الادارية .[[4]](#footnote-5)(01)
1. **فلسفة مدرسة الادارة العلمية للعمل :**

 وتقوم على اساس اربعة مبادئ اساسية هي :

* استخدام الاسلوب العلمي في الوصول الى حلول المشاكل الادارية واتخاذ القرارات .
* اختيار الالات والمواد والعمال بطريقة علمية سليمة.
* بعد اختيار العامل المناسب يعهد اليه بآداء عمل محدد على ان توفر له الادارة التعليمات فيما يتعلق بكيفية الاداء الامثل للعمل .
* يجب ان يكون هناك تعاون كامل بين الادارة والعمال وان يعاد توزيع العمل بينهم على اساس تولي الادارة مهام التخطيط والتنظيم والرقابة وتولي العمال مهام التنفيذ.
1. **مبادئ النظرية :**
* استخدام طرق دراسة الوقت والحركة لتحديد احسن طريقة لأداء العمل.
* استخدام الحوافز لإغراء العمال على تأدية العمل بالطريقة المطلوبة وبالسرعة او المعدل المطلوب .
* استخدام الخبراء المختصين لتحديد الظروف والشروط المحيطة بالعمل .

 **أي ان الادارة العلمية تركز على الصفات والخصائص التالية للتنظيم :**

* العمل .
* التخصص بالنسبة للعمال والإدارة .
* الرشد في العمال والإدارة
* هيكل التنظيم والتسلسل الرئاسي.
* استخدام الحوافز الاقتصادية لتشجيع الافراد على العمل .[[5]](#footnote-6)(01)

**من خلال هذا نرى ان الادارة العلمية تعطي الاهتمام الاول لطبيعة الهيكل الداخلي للتنظيم واعتباره نظاما مغلقا Closed System**

 وباختصار فان النظرية العلمية قد اصبح اسمها مقرونا بمحاولة الانسان وسعيه للتغلب على المشاكل وذلك عن طريق استعمال : النظام والموضوعية والعقلانية والاعتماد على هذه الاساليب يساعد كل ادارة على التخلص من الاحكام التعسفية والاستعاضة عنها بالقرارات العلمية المدروسة ،والقضاء على الخلافات المصطنعة او استبدالها بالانسجام في العمل ،والابتعاد عن التصرفات الفردية الطائشة وإحلال التعاون والاحترام المتبادل محلها ، والتركيز على مضاعفة الانتاج بدلا من الحد منه وتخويف العمال بأنهم قد يطردون ،وتنمية مواهب العمال [[6]](#footnote-7)(02)

ومساعدتهم على تحقيق رغباتهم وأمانيهم بدلا من تجاهل طموحاتهم .

1. **الانتقادات الموجهة لهذه النظرية :**

وسنعرض فيما يلى اهم الانتقادات الت تعرضت اليها هذه النظرية .

ان اعتماد " تايلور" على دراسة الوقت والتحكم في مصير العامل جعل هذا الاخير بمثابة الة مسخرة لخدمة اصحاب المصانع .

* ان التركيز على النواحي العلمية في العمل وليس على الانسان قد يزيد في تعقيد المشاكل ،لان الفرد هو الذي يتحكم في الالة وليس العكس .
* ان تحديد المقاييس الدقيقة للعمل يؤدي ،بطبيعة الحال الى خلق تخصصات ضيقة جدا في العمل بحيث لاتستفيد من ذلك إلا فئة الكوادر المؤهلة علميا .
* إن الاعتماد على الإجراءات الرسمية وحدها يقود ، في اغلب الأحيان الى خلق الصدمات والمواجهات بين الادارة وعمالها.

هناك مبالغة ومغالاة في القول بان الفعالية والرشادة في العمل سيتحققان،بمجرد تطبيق اساليب علمية مدروسة ،فالنتيجة قد تكون عكس ما توقعه الانسان لان كل عمل مرتبط بتطور الاحداث ،ووعي العمال ،والتفاهم او الانسجام الذي يسود بين العمال وإداراتهم . [[7]](#footnote-8)(01)

* 1. النظرية السلوكية :

لقد قامت النظرية السلوكية على مفهوم اساسه ان التنظيم وسيلة للعمل كما انه وسيلة للحياة ، مفترضة ان التنظيم ما هو إلا انماط واتجاهات سلوكية واجتماعية اكثر من منكونه مجرد هيكل او بناء جامد ، وان القيادة الادارية فن قائم على اساس السلوك العقلي تجاه العلاقات الانسانية ،وعلى ذلك فبجانب العلاقات الرسمية في المنظمة والمحددة في ضوء السلطات المقررة تهتم النظرية السلوكية بالآثار النفسية والاجتماعية والقيم المستقرة ، وأنماط السلوك البشري الجماعي داخل التنظيم ،وما لها من تأثير في العلاقات الرسمية المقررة .

 وتفترض النظرية السلوكية امكانية اختلاف سلوك الافراد عن السلوك المتوقع في ضوء الاعتبارات التي تضعها التنظيمات الرسمية ،وقد تضطر الادارة الى تعديل التنظيمات الاجتماعية السائدة في المنظمة كما تفترض هذه النظرية احتمال وجود تباين بين اهداف المنظمة وأهداف العاملين . [[8]](#footnote-9)(02)

 كما انصب اهتمام منظري الفكر الكلاسيكي على هيكل والية عمل المنظمات ،انصب اهتمام منظري العلاقات انسانية على العنصر البشري في المنظمة ،وعلى خلاف منظري الفكر الكلاسيكي الذين كانوا مدراء ممارسين ،بحيث اعتمدوا على خبرتهم وتجاربهم الشخصية ،فان منظري العلاقات الانسانية كانوا من اكادميين وعلماء اجتماع والنفس والسلوك ،حيث ركزوا اهتمامهم على تحفيز الفرد ،ودراسة سلوك المجموعة ،ومفهوم القيادة. [[9]](#footnote-10)(03)

 وتضم النظريات السلوكية في التنظيم عدة نظريات محركها الاساسي او توجهها النظري ينصب حول دارسة السلوك في المنظمات ويعد من اهمها وروادها :

**1-2-1- نظرية العلاقات الانسانية :**

 **التون مايو Elton Mayo ،روثليسبرغRoethlsberger، وليام ديكسونicksonW.D.**

وهو اول دعاة الاتجاه السلوكي في مجال التنظيم والإدارة وأول رواد النظرية السلوكية حيث قاد فريقا للبحث والدراسة في شركة **وسترن الكتريك Western Electric Company** بين سنة 1924 و1932 م تمثل هذه [[10]](#footnote-11)(01)

الدراسات مشروعا للتعاون بين الشركة المذكورة وبين باحثي مدرسة هارفارد للإدارة لإجراء بحوث علمية تطبيقية على نطاق واسع ،وقد ادرك "التون مايو" بعد تجاربه في مصانع " هاوثورن" اهمية البحوث الاجتماعية في الصناعة اذ يرى " انه لايمكنالتغلب على المشاكل الانسانية للمدينة الصناعية إلا بالبحث الاجتماعي الذي يكشف عن حقيقة هذه المشكلات بدلا من الاخذ بنظريات السياسة والاقتصاد التي صاحبت الثورة الصناعية اكثر من قرن ونصف حتي كان لابد من قيام الثورة الادارية .

**وقد اكتشف اليون مايو وفريق البحث الذي بمعيته مايلي:**

* كمية العمل التي يؤديها العامل لاتتحدد تبعا لطاقته الفيزيولوجية وإنما تتحد تبعا لطاقاته الاجتماعية .
* ان المكافآت والحوافز غير الاقتصادية تلعب دورا رئيسيا في تحفيز العمال في التنظيم وشعورهم بالرضا.
* ان التخصص الدقيق في الاعمال ليس بالضرورة هو اهم اشكال التنظيم كفاءة وأعلاها من حيث الانتاجية.
* ان العمال لايسلكون ويجابهون الادارة وسياستها كأفراد وإنما يسلكون باعتبارهم اعضاء في جماعات .

وبناء على هذه الفروض الاربعة ،فقد حددت نظرية العلاقات الانسانية اهم المتغيرات التي تؤثر في السلوك التنظيمي كالأتي :

* القيادة Ledership .
* الاتصالات Communication .

المشاركة Participation .[[11]](#footnote-12)(02)

مجالات الدراسة في علم النفس الاجتماعي:
يمكن تحديد الميادين أو المجالات التي تكون لها أهمية في علم النفس الاجتماعي فيما يلي:
**1\*مجال المجتمع بصفة عامة:**

 وهذا من خلال التركيز على فهم صيرورة السلوك الاجتماعي للفرد والجماعة، ومعرفة العوامل المحددة لذلك السلوك وذلك من خلال :
- دراسة الحاجات النفسية الاجتماعية للفرد ومدى توافقه الشخصي والاجتماعي
- البحث في بناء الجماعة وتركيبها، وبحث مدى فاعلية التفاعل الاجتماعي حرصا على تحقيق أهدافها
- البحث في تماسك الجماعة والعوامل المزعزعة لالإستقرارها.
- قياس الرأي العام والدعاية والإعلان والإعلام والأساليب النفسية المتبعة فيها والعوامل النفسية المؤثرة فيها وطرق قياسها وتقييمها.
- كشف الدوافع الاجتماعية للسلوك البشري بهدف التحكم في توجيهه توجيها سليما.
- بحث المعايير الاجتماعية للسلوك والتي تتضمن التعاليم الدينية والقيم والقوانين والأعراف والتقاليد، والعمل على إرسائها

من خلال التنشئة الاجتماعية

الاهتمام بالتنشئة الاجتماعية والمؤسسات القائمة بهذه العملية .
- الاهتمام بالنمو الاجتماعي للفرد من الطفولة حتى الشيخوخة.
-الاهتمام بوسائل الإعلام بمختلف أشكالها وأنواعها .
- الاهتمام بتربية القائد وتنمية السلوك القيادي وتنظيم العلاقات المتبادلة بين القائد والأتباع .
**2\* مجال التربية والتعليم والتكوين :**

كل ما يهم التعليم أو التكوين أو التربية يدخل ضمن ميادين علم النفس الاجتماعي باعتبار التلميذ أو المتعلم يكون في جماعات ، وكل جماعة لها خصوصياتها من حيث التأثير والتأثر في العلاقات الانسانية.
3\* مجال الصحة النفسية والعلاج النفسي:

باعتبار أن العوامل الاجتماعية تلعب دورا في ظهور الأمراض النفسية ، كما أن التشخيص للأمراض النفسية يعتمد أساسا على الجوانب الاجتماعية والسلوك الاجتماعي للمريض ، والعلاج النفسي يتضمن العلاج الاجتماعي والعلاج الجماعي.
**4\* مجال الخدمة الاجتماعية :**

باعتبار الخدمة الاجتماعية طريقة علمية لخدمة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته، والمساهمة مع النظم الاجتماعية القائمة في المجتمع لأداء دورها وتحقيق رفاهية الأفراد.[[12]](#footnote-13)(01)
**5\* مجال القوات المسلحة :**

 أين يهتم الباحث بدراسة أسس السلوك والتفاعل الاجتماعي بين الأفراد والجماعات والوحدات العسكرية في وقت السلم ووقت الحرب، وفي عملية التعليم وتصميم المواقف التدريبية ، وفي العلاج النفسي للحالات المرضية التي يمكن أن تصيب رجال القوات المسلحة أثناء المواقف التدريبية أو في المعارك الحربية.
**6\* مجال الإعلام والعلاقات العامة والاتصال:**

 كلنا يعلم ما للإعلام من دور هام في التأثير على الأفراد والجماعات ، والذي يمكن أن يكون في حالة حسن استخدامه عاملا مهما من عوامل التقدم الإنساني والاجتماعي.
**7\* مجال الصناعة والعمل:**

غني عن التعريف أن علم النفس الاجتماعي يسهم اسهاما كبيرا وواضحا في مجال الصناعة والعمل، فهو يطبق خاصة في الخدمات والعلاقات العامة داخل المصنع والجماعات العمالية ، كما يطبق في ميدان الإعلام والتوجيه وقيادة الجماعات العمالية عموما، حيث يرتكز البحث في الموضوعات التالية :
- الاختبار المهني السيكولوجي والتدريب في الصناعة .
- النشاط الاجتماعي للمشرفين والإداريين والعلاقات بين العمال وبين الإدارة .
- الدور الاجتماعي في الصناعة وسائر مجالات العمل.
- قياس الرأي العام والدعاية والإعلان والأساليب النفسية المتبعة فيها والعوامل النفسية المؤثرة فيها
- الروح المعنوية في العمل والعوامل المؤثرة في الإنتاج
- الاتجاهات نحو العمل…….الخ.[[13]](#footnote-14)(01)

**7-1 الاختبارات المهنية السيكولوجيية والتدريب في الصناعة**

**الموارد المهنية**

التوجيه والاختيار المهني

1- عوامل اختيار المهنة

يختار كثير من الناس مهنهم نتيجة لرغبات طارئة , أو نصائح عارضة من صديق أو قريب , علي أثر قراءة قصة في كتاب , أو مشاهدة فيلم سينمائي أو سماع محاضرة حماسية , أو الاتصال بشخصية بارزة في مهنة , أو تحت ضغط الوالدين وتقاليد الأسرة , أو لأن المهنة تتمشى مع مستوى الطموح الذي رسمه الفرد لنفسه في الحياة .. كل أولئك دون أن ينظر الفرد إلي ما لدية من قدرات واستعدادات وصفات مختلفة لابد منها لنجاحه في مهنته .[[14]](#footnote-15)(02)

وأغلب الأمر أن الإنسان لا يختار مهنته نتيجة لعامل واحد أو دافع واحد , بل نتيجة تفاعل عوامل ودوافع شتي تهيمن علي هذا الاختيار وتتحكم فيه , عوامل ذاتية تتصل بشخصيته وتكوينه النفسي الفطري والمكتسب , أو أخري خارجية تتصل ببيئة الاجتماعية وبمجال العمل في المهن المختلفة ..

دوافع شعورية يفطن إلي وجودها كمن يفضل مهنة التدريس علي مهنة التصوير إرضاء لدافع التقدير الاجتماعي في ظنه , ودوافع لاشعورية – أي لا يفطن إلي وجودها – كمن يختار مهنة شديدة البعد عن مهنة والده لأنه يحمل لأبيه كراهية مكبوتة .

الواقع أن الإنسان يختار مهنته – كما يختار زوجته – ونفسه زاخرة بكثير من الدوافع والعواطف والعقد النفسية والمعتقدات وعادات صالحة أو غير صالحة للتعامل مع الناس .. إلي غير تلك من الدوافع التي اكتسبتها تدريجيا من جو الأسرة التي نشأ فيها طفلا صغيراً ؛ والمدرسة التي اختلف إليها , والأتراب الذين زاملهم , وفي ظل الطبقة الاجتماعية التي تنتمي إليها الآسرة .. ولكل أسرة ثقافتها الخاصة , ووضعها الاقتصادي الخاص , وطموحها وتقاليدها وشعائرها ونظرتها الخاصة إلي مختلف المهن، نظرة احترام إكبار لبعض المهن ونظرة ازدراء و لمهن أخري . يضاف إلي ذلك ما يتسم به الفرد من حيوية موروثة ومزاج خاص وذكاء فطرى . والذكاء من دون شك عامل له خطره في اختيار المهنة : فالأذكياء يكونون أقرب إلي الواقع عادة وأبعد عن الخيال في اختيار مهنهم لأنهم أدني إلي فهم أنفسهم وقدراتهم ممن لا ينعمون بمستوى رفيع من الذكاء.
هذه العوامل والدوافع التي بدأ مولدها من عهد مبكر في حياة الفرد .. يتفاعل بعضها مع بعض , يؤثر بعضها في بعض . بما يجعله يميل إلي اختيار مهن معينة . فإذا به يستجيب للنصح أو لما يقرأ أو يسمع إن تمشى ذلك مع هذا الميل , أو يعزف عن مهن أخري فلا يجدي فيه النصح ولا تؤثر فيه قراءاته ومشاهداته .. حتى **ليمكن القول أن اختيار المهنة يبدأ من عهد الطفولة .**

**سوء اختيار المهنةضرره بالفرد وبالمجتمع**

قد تكون مهنة الفرد مصدر أمن واستقرار وسعادة له , أو تكون مصدر قلق وتأزم واضطراب وشقاء له ولذويه . والمهنة الملائمة مصدر الأمن والسعادة يجب أن تتوافر لها شروط ثلاثة:

1- أن يستطيع الفرد أداءها بنجاح أنها تتمشى مع حيويته وذكائه واستعداداته الخاصة .
2- أن يرضي عنها الفرد ويميل إلي ممارستها لأنها تتمشى مع مستوى طموحه وفكرته عن نفسه ومكانته الاجتماعية .
3- أن يكون الجو الإداري والاجتماعي الذي يحيط بها جواً رضيا لا تشوبه القوانين واللوائح الظالمة , أو الإدارة المتعسفة أو الزملاء المنافرين .

**انتقاء أصلح الأفراد لمهنة معينة**

ما الأساس السيكولوجي لكل من التوجيه والاختيار فيقوم , من ناحية علي ما بين الأفراد من فوارق جسمية وعقلية ومزاجية شتي . وهي فوارق تؤهل بعضهم للنجاح في مهنة أو فصيلة من المهن [[15]](#footnote-16)(01)ولا تؤهله للنجاح في غيرها , كما أنها تجعل بعضهم أكثر إنتاجا أو جود إنتاجا من غيره بالرغم من تشابه الظروف التي يعملون فيها , أو الآلات والأدوات والمعدات التي يستخدمونها . كما يقوم , من ناحية أخري , علي ما تتطلبه المهن المختلفة

من قدرات خاصة وصفات شخصية معينه يجب أن تتوافر في الأفراد اللذين يلتحقون بها .
وسنبدأ بالحديث عنا بين الأفراد من فورق مختلفة

**الفوائد الاجتماعية والاقتصادية للاختيار**

ما الفوائد التي يجنيها كل من الفرد والاقتصاد القومي من الاختيار المهني العلمي أي عن طريق الاختبارات النفسية فهي هي بعينها فوائد التوجيه المهني السليم ويكفي أن نذكر بعض الخسائر التي يمكن أن تتكبدها الشركة أو المصنع الذي أساء اختيار عماله :

1- فالعامل غير الكفء أقل إنتاجا من غيره , وإنتاجه أقل جودة ونوعا . وقد دلت آلاف البحوث دلالة لا يرقي إليها الشك على أن استخدام الطرق السيكولوجية في الاختيار يؤدي إلى تحسن هائل في الإنتاج . وهذا ليس بمستغرب فالفوارق بين الأفراد في القدرة على أداء عمل معين شاسعة . ولقد ظهر أن الاختيار العلمي يؤدي إلى زيادة في الإنتاج قد تصل إلى أربعة أمثاله . كما دل البحث على أن هذا الفارق الكبير لا يرجع إلى فوارق في الرغبة أو التحمس للعمل بل إلى فوارق فعلية في القدرات العقلية أو اليدوية .
2- والعامل غير الصالحين يحتاج إلى مدة أطول من التدريب , ومن ثم إلى نفقات أكثر . ومع هذا فليس هناك ما يضمن وصوله إلى مستوي المهارة المطلوب . ومن أحد الإحصاءات الأمريكية أن تعيين عامل جديد وتدريبه على عمله يكلف الشركة أو المصنع ما بين 25,400 دولار في المتوسط . بل هناك برنامج تدريب طويلة تستغرق عامين أو ثلاثة فتكلف أموالا طائلة .

3- والعامل القاصر في إنتاجه يتقاضى من الأجر ما يتقاضاه زميله ذو الإنتاج الوفير الجيد .. ذلك وتلك خسارة مادية غير منظورة تتحملها الشركة أو المصنع .

4- وكم من الأخطاء والزلات يرتكبها العامل غير الكفء مما يؤدي إلى عطب الآلات وتلف الأدوات وتبذير في استخدام المواد الخام . هذا إلى ما يتورط فيه من حوادث تتحمل الشركة أعباءها وعواقبها وتدفع ما تقتضيه من تعويضات .

5- والعامل القاصر مصيره في أكبر الظن أن يترك عمله طائعا أو كارها مما يضطر الشركة أو المصنع إلى استئجار عمال جدد والاتفاق على تدريبهم لفترات تطول أو تقصر . هذا إلى ما يحدثه ترك العمال أعمالهم من ارتباك واضطراب في الإنتاج , وإساءة إلى سمعة الشركة[[16]](#footnote-17)(01)

6- هذا إلي أن سوء توافق العامل مع عمله قد يجعله مصدراً للشغب والمتاعب وانخفاض الروح المعنوية لزملائه .

**7-2 نظام العلاقات الصناعية مدخل متكامل لإدارة الأفراد:**

ويقصد بالعلاقات الصناعية:

هى جميع العلاقات التى تنشأ بين الإدارة وعمالها وبين الإدارة ونقابات تضمهم وكذلك المفاوضات بين ممثلى العمال وممثلى أصحاب العمل.

\*مجموع المتغيرات المؤثرة فى نظام العلاقات الصناعية : تتضمن:

§       أصحاب الأعمال ومنظماتهم.

§       العمال ومنظماتهم.

§       الأجهزة الحكومية ومسئولياتها نحو مجتمع العمل وظروف العمل.

§       الإطار التشريعى القائم.

§       طبيعة العلاقات القائمة بين المجموعات المتعاملة مع بعضها البعض.

§       نمط وموقع السلطات المختصة.

§       تحليل الأفراد ومجالات عملهم.

-  وفى صدد تحليل هذه العوامل المستخدمة كدليل للتعرف على المتغيرات السابقةممكن الإجابة على التساؤلات الآتية:

-      ماهى المتغيرات العامة التى تبدو أكثر من غيرها تأثيراً فى نظام العلاقات الصناعية؟

-      ما أثر امتداد اتجاه هذه المتغيرات على نظام العلاقات الصناعية فى المستقبل؟

(أ) العمال والمجالات المهنية:

- حجم القوى العاملة .

- نسبة القوى العاملة فى السكان.

- نسب الفنيين المهنيين.

- نسبة العاملين فى الزراعة أوالصناعة.

- ساعات العمل.

- المستويات التعليمية.

- الحراك العمالى.

 (ب) المنظمات:

       - الحجم وعدد العاملين.

       - نسب العمال غير المنتجين.[[17]](#footnote-18)(01)

       - معاملات الإداريين التنفيذيين أو الاستشارين.

       - منظمات الموظفين.

       - عضوية منظمات أصحاب الأعمال.

       - تقدم التنمية الإدارية  داخل المنظمة.

(جـ) دور الحكومة:

-      نسبة العمالة فى القطاع العام.

-      نطاق التأمين الاجتماعي.

-      مجال التحكيم الإداري.

-      النظام العام للنقابات.

-      القيود على تصرفات الإدارة.

\* الاتجاهات السائدة فى العلاقات الصناعية:

       تنبع من الطبيعة الديناميكية لعلاقات التوظف وتظهر بجلاء عن طريق تلك المطالب المتزايدة للمزايا والخدمات المتنوعة وانتشار قبل أسلوب التوفيق والتحكيم لحل منازعات وقضايا العمل- وقد يؤدى اتجاه العمالة نحو الاشتغال فى المنظمات الأكبر وقد يؤدى الاتجاه نحو زيادة التدخل الحكومىفى المفاوضة الجماعية.

**الخصائص الأساسية للعلاقات الصناعية:**

       إذا كانت المساومة الجماعية هى الخاصية الأساسية للعلاقات الصناعية، فإنما ينبع ذلك أن تتم هذه المساومة بين الأطراف المختلفة المعينة.

-      لكن هذا التصور لأطراف المساومة الجماعية يبسط الواقع تبسيطاً يخرجه عن الدقة والواقعية لسببين:

1-  لا يتوحد أى طرف لأطراف المساومة الجماعية يبسط الواقع تبسيطاً يخرجه عن الدقة والواقعية لسببين:

2- لا ينبغى أن يتجاهل الطرفان دور طرف ثالث وتأثيره وهو الحكومة الذى يمكن أن يأخذ تدخلا أشكالاً مختلفة.

دور المدير فى إطار نظام العلاقات الصناعية:

       ماذا يحتاج المدير معرفته من أجل أن يساعده فى إدارته للعلاقات الصناعية فى مكان العمل؟

1- التخطيط المسبق أمر ضرورى بالنسبة للعلاقات الصناعية مثلها فى ذلك الوظائف الأخرى التى يؤديها المدير.

2-  الاستفادة كلما كان ذلك ممكناً من نظام المساومة المتكاملة.

3-  المعرفة الكاملة بالمنظمة التى  ينتمى إليها المدير.

4-  معرفة دور ومكانة إدارة الأفراد فى منظماتهم وأن يقدروا العلاقات بينهم وبين العاملين فى المنظمات.[[18]](#footnote-19)(01)

1. ينبغى أن يعرف المدير معلومات أكثر عن النقابات التى سوف يتعامل معها.

**7-3الروح المعنوية في العمل والعوامل المؤثرة في الإنتاج**

الرضا الوظيفي

إن أي دراسة لموضوع الرضا في محيط العمل لا يمكنها أن تتجاهل النسق الاجتماعي- الاقتصادي الذي تنشط فيه المنظمة، ذلك لأنّ السخط عن محيط العمل بأبعاده المختلفة يمتد إلى **السخط عن العمل نفسه مما يؤدي إلى الإحساس بالاغتراب والاحتقار والتفاهة وعدم الانتماء والولاء**، ولعلّ إهمال البعد الاجتماعي والاقتصادي للسلوك التنظيمي والاقتصادي على التناول الجزئي عند دراسة هذا الموضوع هو الذي أدّى إلى التخبّط في معالجة هذا المفهوم.[[19]](#footnote-20)(01)

وفيما يلي نعطي بعض التعاريف حول مصطلح الرضا الوظيفي:

**تعريف أول:" الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة و الارتياح أو السعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل**".

تعريف ثاني: عرف " هوبوك " الرضا الوظيفي بأنّه " عبارة عن مجموعة الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد ".

4- توابع عدم الرضا الوظيفى: - يجب أن يكون اتجاه الموظف موجب نحو عمله لقضائه معظم الوقت في العمل بالإضافة إلى أن الرضا الوظيفي توابع فردية وتنظيمية اكبر بكثير من مجرد الشعور بالرضا عن العمل ، فتستطيع المنظمة أن تحقق مزايا تنافسية بزيادة رضاء العاملين ،، وهناك بعض النتائج المترتبة على الرضا الوظيفي وهى : -

* + 1. **الصحة النفسية والرضا خارج الوظيفة : -** إن الرضا عن العمل يؤدى إلى صحة نفسية جيدة ويرجع ذلك إلى زيادة الشعور باحترام الذات نتيجة إنجازاتهم والشعور بالرضا عن الحياة بصفه عامة .
		2. **الغيــاب عن العمــــــــــل: -** يعتبر عدم الرضا عن العمل احد أسباب كثرة الغياب والعلاقة بين الرضا الوظيفي والغياب عن العمل علاقة ضعيفة ويرجع ذلك إلى : -
1. هناك أسباب مثل المرض والطقس ومشاكل الأطفال الصغار لا يمكن تجنبها .
2. حب الشخص للرياضة يجعله يتغيب عن العمل لحضور إحدى المباريات الهامة .
3. هناك بعض المنظمات التي تجبر الفرد على عدم الغياب بالرغم من عدم رضاه عن الوظيفة .
	* 1. **تــــرك العمــل : -** إن انخفاض الرضا الوظيفي ينتج عنه ترك العمل وخاصة إذا أُتيحت الفرصة للموظف .
		2. **الأداء :-** إن علاقات العمل الجيدة تؤدى إلى الرضا الوظيفي

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **علاقات عمل جيدة** |  | **الرضا الوظيفي** |  | **الأداء** |

فالموظف الذي يعمل بجدية ويرتفع أداءه مما يترتب عليه مكافئة سوف يكون راضى عن عمله .

**7-4الاتجاهات نحو العمل**

أ-مفهوم الإتجاهات.

تمثل مجموعة من المشاعر والعواطف أو **المعتقدات** الخاصة بالفرد ناحية بعض الأشياء أو الأفراد أو المواقف الأخرى, حيث تعبر عن حالة عقلية تسهل على الفرد الشعور أو التصرف نحو شخص آخر أو شيء ما أو فكرة ما بشكل محبب.

وعلى هذا النحو إهتمت منظمات الأعمال العصرية بدراسة الإتجاهات التي تخص الموظفين لديها لأن ذلك له أثار كبيرة على سلوكياتهم وبالتالي تحقيق أهداف هذه المنظمات, فإذا كان إتجاه موظف ما ناحية رئيسة في العمل إتجاها سلبيا فقد يؤثر هذا على العمل ونتائجة بشكل سلبي والعكس صحيح, بل قد تنعكس النظرة السلبية للموظفين على المنظمة ككل.

ب- مكونات الإتجـاه.

إن الإتجاه له ثلاثة مكونات رئيسية هي كالتالي:

**1- المكون الإدراكي.**

وهو الذي يتعلق بالمعتقدات التي يعتنقها الفرد تجاه شيء ما سواء كان هذا المعتقد صحيحا أو خاطئا, والتي يمكن تكوينها من المعرفة والأفكار والمشاهدات التي يشاهدها الشخص ويفسرها تفسيرا منطقيا يناسب هذه الأفكار.

**2- المكون العاطفي.**

وهو الذي يرتبط بالفكرة التي كونها الشخص نحو شيء ما عن طريق مشاعرة أو عواطفه بعد التكوين الإدراكي, ويتم ترجمة هذا المكون على هيئة حب أو كره, ورغبة أو عدم رغبة في الشيء.

**3- المكون السلوكي.**

ويتمثل في تصرف أو سلوك الفرد نحو موضوع الإتجاه, فالفرد بعد الإنتهاء من المكونين السابقين الإدراكي والعاطفي نجده يسلك سلوكا معينا سواء كان إيجابيا أو سلبيا حسب نظرته للموضوع.

ب- أهمية الإتجاهات.

- إن الإتجاهات هامه جدا في تحديد السلوك وتأثيره على العمل وبيئته, مما يدعو إلى ضرورة الربط بإستمرار بين إتجاهات الأفراد وأدائهم في العمل.

- الإتجاهات**تؤثر في سلوك الفرد داخل بيئة العمل** وخاصة في بعض المجالات مثل الرضا عن الوظيفة- الغياب- ترك العمل.

- إن الإتجاهات تمثل **هدفا في حد ذاتها تحاول المنظمات تحقيقه** برؤية إيجابية حتى يتم تحسين مشاعر العاملين ناحية بعض القضايا التي تهم المنظمة.

- الإتجاهات تلعب دورا كبيرا في التنبؤ بالسلوك داخل المنظمة.

- الإتجاهات تساعد الأفراد والجماعة على كيفية **التعبير عن الثقافة والمعتقدات والقيم** التي تتوافر لديهم.[[20]](#footnote-21)(01)

- الإتجاهات**تقوم بدور دفاعيا** من خلال إتجاهات العاملين ناحية رؤسائهم وإتحاداتهم العمالية.

- الإتجاهات لديها القدرة على **ضبط الإنفعالات وتنظيم المعارف** التي عن طريقها تتكون الإتجاهات بشكل متكامل ودقيق.

ج- مصادر الإتجاهات:

وهي المصادر التي عن طريقها يمكن أن يتكون الإتجاه, أهم هذه المصادر مايلي:

**1- خبرات وتجارب ومعلومات الفرد:**

حيث تؤثر في المكون الإدراكي ومن ثم على الإتجاه فتتشكل المواقف والإتجاهات نحو الموضوعات التي يتعايش معها الفرد, ولهذا تتكون خبرات الفرد الإنفعالية فيصبح الإتجاه إيجابي إذا كانتإنفعالات الشخص بها قدر من السرور والسعادة, ومن هنا تتراكم هذه الخبرات وتتكون الإتجاهات.

و**المعلومات** التي يتعرض لها الفرد قادرة على تكوين الإتجاهات, فالفرد عندما يحصل على معلومات من الآخرين أو من وسائل الإعلام المختلفة يتكون لديه الإتجاه.

**2- إشباع الحاجات والرغبات:**

فعندما يستطيع الفرد إشباع حاجاته ورغباته أثناء عمله فمن الطبيعي أن تتولد لديه إتجاهات إيجابية نحو المنظمة التي يعمل بها, والعكس صحيح.

**3- الجماعات التي ينتمي إليها الفرد:**

حيث تتكون إتجاهات الفرد عن طريق الجماعة التي ينتمي لها ويكون عضوا بها وتجمعهم أهداف ومصالح واحدة مثل الأسرة أو النادي أو الحزب وغيرها.

**4- البيئة المحيطة بالفرد:**

يتأثر الفرد بالبيئة التي تحيط به وبالمتغيرات التي تتواجد بها ومن ثم تتكون الإتجاهات نحو موضوعات ومواقف معينة, فالمتغيرات متعددة منها المتغيرات السياسية أو الدينية أو الإجتماعية جميعها متغيرات تؤثر على تكوين إتجاهات الأفراد بالسلب أو بالإيجاب حسب طبيعة العوامل والمتغيرات التي تؤثر على البيئة.

د- تغيير الإتجاهات.

تتغير الإتجاهات حسب المواقف والأحداث والظروف البيئية التي تحيط بالمنظمات والأفراد, فالبيئة متحركة ومتغيرة والعوامل والظروف بها لا تتوقف في مكانها بل يحدث لها تغير بشكل مستمر, وقد يؤثر هذا على الإتجاهات, وإذا حدث تغيير للإتجاه فإن هذا بالطبع سوف يؤدي إلى تغيير في السلوك.

وهذا **التغيير** هو إمكانية التعديل أو التغيير في إتجاهات الفرد تبعا للتفاعل مع البيئة التي تحيط به وظروفها بشكل يؤثر على إتجاهاته نحو المواقف والأحداث.[[21]](#footnote-22)(01)

وإستعداد الأفراد للتغيير تختلف من شخص إلى شخص آخر حسب عواملهم الشخصية, وحسب قدرتهم على التكيف والتلاؤم مع التغيرات البيئية التي تحدث, كما أن تغيير الإتجاهات يعتمد على مقدرة من يقوم بإقناع الآخرين بمعلومات تساعد في بناء مشاعرهم وتقوي من إتجاه سلوكياتهم نحو موقف أو شيء جديد.

ه- العناصر التي تؤثر في تغيير الإتجاهات.

هناك عنصرين رئيسيين يمكن إستخدام أحدهما في إحداث التغيير لإتجاهات الأفراد ويتمثلان في**(الإقناع), (التنافر الوجداني)** على النحو التالي:

**1- الإقناع:**

حيث يعتمد هذا العنصر على:

**أ- قدرة القائم بالإقناع:**

مقدرة الشخص الذي تتوافر فيه مجموعة من الصفات أو المقومات التي تساعده في إقناع الآخرين بمعلومات معينه تبني مشاعر جديدة وتقوي من سلوك الآخرين تجاه شيء جديد أو موقف جديد. ولهذه القدرة يجب توافر عدة مقومات فيها تتمثل في الآتي:

**- الجاذبية:**حيث تؤثر بشكل فعال على نجاح عملية الإقناع وقدرة الفرد على توصيل المعلومات للآخرين والذي يرغب من خلالها على إحداث تغيير في إتجاهاتهم, وهذه الجاذبية تتحدد بمدى حب الأفراد له وإرتياحهم له.

**- الثقة:**حيث أن الشخص الذي تتوافر فيه مهارات وخبرات متخصصة في مجال عمله توفر له الثقة أمام الآخرين وتزيد من مقدرته على إقناعهم, كما أن حماسه ودوافعه حول موضوع التغيير تساعد في زيادة درجة ثقتهم به.

**- الأسلوب:**يجب أن يتوافر في الفرد القائم بالإقناع أسلوبا مميزا في الحديث مع الآخرين لأن هذا من شأنه يساعده في إحداث هذا التغيير مثل: الفصاحة اللغوية, وإستخدام أسلوب جيد في المناورة والنقاش أو الحوار لأن هذا يحقق الإقناع بشكل أسهل وأسرع.

**ب- محتوي الإتصال والإقناع:**

من الضروري أن تكون الرسالة المراد إقناع الآخرين بها تحتوي على عدة أشياء منها:

- كونها فكرة سهلة وواضحة في معناها.

- محددة الملامح ومنطقية.

- لها علاقة واضحة بالموضوع.

- ذو بناء فكري متكامل.[[22]](#footnote-23)(01)

**2- التنافر الوجداني:**

وهو قدرة الشخص القائم بالإقناع على إحداث بلبلة وتنافر في أفكار ومعتقدات ومشاعر الفرد نحو شيء ما يساعد على تغيير إتجاهاته النفسية.

والفرد عندما يشعر ويدرك بالتنافر فإنه قد يرفض الإتجاهاتالسابقة, وعلى هذا يسعى القائم بالإقناع بمحاولة إدخال أفكار ومعتقدات جديدة لهذا الفرد عن طريق تقديمها بشكل قوي ومنطقي بالإعتماد على أمثلة من الواقع الذي يعيش فيه الفرد, ومن الطبيعي أن يتم حدوث نقاشا وحوارا بين الشخصين حول هذه الأفكار والمعتقدات الجديدة.

**وإذا لم يستطيع** القائم بالإقناع أن يقوم بإقناع الفرد المستهدف بتغيير إتجاهه فإنه يصل إلى **مرحلة الرفض** وهنا نصل إلى عدم تغيير الإتجاه,**أما إذا نجح** القائم بالإقناع من خلال مناقشته وحواره مع الفرد المستهدف فإنه يصل إلى مرحلة القبول وهنا نصل إلى **التغيير المنشود** في الإتجاه.

وحدوث التنافر لدى الأفراد يؤدي إلى التعارض بين إثنين أو أكثر من المواقف وتؤدي إلى حدوث إختلافا بين المواقف والسلوك, وهذا يجعل الأفراد يشعرون بحالة من عدم الإستقرار وعدم الثبات, ولذا نجد هؤلاء الأفراد يسعون دائما لتقليص الفجوة الحاصلة بين المواقف والسلوك والحد من هذه الفجوة حتى يحدث لهم الإستقرار والتوازن عن طريق تغير مواقفهم وإتجاهاتهم لتتماشى مع السلوك.[[23]](#footnote-24)(01)

علاقة علم النفس الاجتماعي بعلم الاجتماع:

تركز • اهتمام علم الاجتماع بدراسة التنظيمات أو الوحدات الاجتماعيةالمختلفةكالا سرهوالمدرسة**والمصنع** كما يدرس الجماعة من حيث تركيبها وتكوينها وتنظيمها وطرق استمرارها وكيف تتطور وتتغير هذه الجماعات إلى غير ذلك من الموضوعات التي تتصل اتصالا مباشرا بهذه التنظيمات الاجتماعية.
ولقد تبدى لعلماء،الاجتماع أثناء الدراسات التي يقومون بها على الظواهر الاجتماعيةأن هناك بعض الظواهر التي تنشأ متأثرة بعوامل نفسيه كما قام بعض العلماء بتفسير بعض الظواهر الاجتماعية على أسس نفسيه مثل غريزه البقاء وغريزة التجمع,فالأفراددائما يتجمعون في جماعات ويعيشون في مجتمعات بفعل هذه الغرائز وان العمليات التي تربط الأفراد في هذه الجماعات هي التقليد والمحاكاة والتشابه فالناس تقلد بعضها بعضا.
**علم الاجتماع&علم النفس الاجتماعي** بينهم صلة قويه:
**فعلم الاجتماع** يهتم بدراسة الهيكل العام للتنظيمات الاجتماعية من حيث شكلها وهيكلها العام والعناصر المكونه لهذه التنظيمات و حجم الجماعة وتماسكها في حين أن علم النفس الاجتماعي يقتصر دراساته على التفاهم الذي يتم داخل هذه الجماعات وكيف يصبح الفرد متطابقا اجتماعيا وكيف يؤثر الفرد بدوره على سلوك أفرادالجماعة التي يعيش فيها .

علم النفس الاجتماعي للمنظمات :

 يدرس سير المؤسسات من وجهة نظر العلاقات التي يكونها الافراد فيما بينهم وبين محيطهم المهني ، فعلم النفس الاجتماعي للمنظمات يهتم بكل ما من شانه ان يدعم التعاون داخل المنظمة ،وفي هذاالمجال فان المسيرين الاكفاء قد يلعبون دورا محوريا في تدعيم روح الفريق وتثمين واستثمار القدرات الابداعية المتوفرة داخل المنظمة .

 ومن ضمن محاور علم النفس الاجتماعي للمنظمات ، نجد التعرف على طبيعة العلاقات الانسانية داخل بيئة العمل والجماعات الرسمية واللارسمية ،والقيادة ورق التسيير وتغيير سلوك الجماعات والاتجاهات والقيم والثقافة التنظيمية والتواصل والمفاوضات وادارة نزعات العمل وغيرها من المواضيع التي يمكنها ان تساعد في فهم العديد من مشكلات المؤسسات الجزائرية اليوم.[[24]](#footnote-25)(01)

1. (01)– محي الدين مختار (1982) **"محاضرات في علم النفس الاجتماعي"** ، ديوان المطبوعات الجامعية ، قسنطينة . [↑](#footnote-ref-2)
2. (01)– حامد زهران (1984) " علم النفس الاجتماعي " علم الكتب للنشر ، ط 5 ،كلية التربية ، جامعة عين شمس ، القاهرة. [↑](#footnote-ref-3)
3. (02) – رزق الله حنان **" اثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية "**مذكرة ماجيستير ،كلية العلوم الاقتصادية ،جامعة منتوري قسنطينة ،الجزائر ،2010 ، ص(36) [↑](#footnote-ref-4)
4. (01) – رزق الله حنان **" اثر التمكين على تحسين جودة الخدمة التعليمية "**مرجع سبق ذكره ، ص(36) [↑](#footnote-ref-5)
5. (01) –أ ، د. الهاشمي لوكيا **" السلوك التنظيمي "**مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ،جامعة منتوري قسنطينة ، دار الهدى للطباعة والنشر عين مليلة ،الجزء الثاني ،قسنطينة 2006 ،ص(40) [↑](#footnote-ref-6)
6. (02) –د . عمار بوحوش **" الاتجاهات الحديثة في علم الادارة "**المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر 1984 ،ص-ص(68-69) [↑](#footnote-ref-7)
7. (01) –د . عمار بوحوش **" الاتجاهات الحديثة في علم الادارة "**المؤسسة الوطنية للكتاب ، الجزائر 1984 ،ص-ص(68-69) [↑](#footnote-ref-8)
8. (02) – عمر وصفي عقيلي ،واخرون**" المنظمة ونظرية التنظيم "**در زهران للنشر والتوزيع ، ط 1 ، عمان ، الاردن ،1994 ص(221) . [↑](#footnote-ref-9)
9. (03)- حسن ابراهيم لوط **" المبادئ والاسس الحديثة في ادارة المؤسسات "**دار النهضة العربية ،بيروت ، لبنان ، 2005 ، ص (85). [↑](#footnote-ref-10)
10. (01) –أ.د.العايب رابح **" مدخل الى ميادين علم النفس العمل والتنظيم "**مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ،جامعة منتوري قسنطينة ، دار الهدى للطباعة والنشر عين مليلة ،2006 ص(30) . [↑](#footnote-ref-11)
11. (02) –أ ، د. الهاشمي لوكيا **" نظريات المنظمة "**مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ،جامعة منتوري قسنطينة ، دار الهدى للطباعة والنشر عين مليلة ،الجزء الثاني ،قسنطينة ،بدون سنة ،ص-ص (86-89) [↑](#footnote-ref-12)
12. (01) –أ ، د. مزوزبكركو**" مجالات الدراسة في علم النفس الاجتماعي " محاضرات ،**قسم علم النفس الاجتماعي ،جامعة باتنة، اكاديمية علم النفس http://www.acofps.com/vb/showthread.php?t=2014 [↑](#footnote-ref-13)
13. (01) –مزوزبكركو**"مجالات الدراسة في علم النفس الاجتماعي " محاضرات ،**قسم علم النفس الاجتماعي ،جامعة باتنة، اكاديمية علم النفس http://www.acofps.com/vb/showthread.php?t=2014 [↑](#footnote-ref-14)
14. (02) – طلال الزبيدي **"علم النفس الصناعي / الموارد المهنية /التوجيه والاختيار المهني" محاضرات ،**اكاديمية علم النفس ،http://www.acofps.com/vb/showthread.php?t=830515/02/2011 [↑](#footnote-ref-15)
15. (01) – طلال الزبيدي **"علم النفس الصناعي / الموارد المهنية /التوجيه والاختيار المهني" محاضرات ،**اكاديمية علم النفس ،http://www.acofps.com/vb/showthread.php?t=830515/02/2011 [↑](#footnote-ref-16)
16. (01) – طلال الزبيدي **"علم النفس الصناعي / الموارد المهنية /التوجيه والاختيار المهني" محاضرات ،**اكاديمية علم النفس ،http://www.acofps.com/vb/showthread.php?t=830515/02/2011 [↑](#footnote-ref-17)
17. ## (01) – طلال الزبيدي " لعلاقات الصناعية فى إدارة الموارد البشرية" أكاديمك للتدريب والتعليم عن بعد 2011http://www.707077.com/show\_articles.php?no\_articles=51

 [↑](#footnote-ref-18)
18. ## (01) – طلال الزبيدي " لعلاقات الصناعية فى إدارة الموارد البشرية" أكاديمك للتدريب والتعليم عن بعد 2011http://www.707077.com/show\_articles.php?no\_articles=51

 [↑](#footnote-ref-19)
19. (01)-د. صلاح الدين محمد عبد الباقي: "السلوك التنظيمي"، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ص 130. [↑](#footnote-ref-20)
20. ## (01) -احمد السيد كردي" الإتجاهات الإيجابية للمديرين " كلية التجارة ،جامعة الازهر ،2013 http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/520111http://www.707077.com/show\_articles.php?no\_articles=5

 [↑](#footnote-ref-21)
21. ## (01) -احمد السيد كردي" الإتجاهات الإيجابية للمديرين " كلية التجارة ،جامعة الازهر ،2013 http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/520111http://www.707077.com/show\_articles.php?no\_articles=5

 [↑](#footnote-ref-22)
22. ## (01) -احمد السيد كردي" الإتجاهات الإيجابية للمديرين " كلية التجارة ،جامعة الازهر ،2013 http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/520111http://www.707077.com/show\_articles.php?no\_articles=5

 [↑](#footnote-ref-23)
23. ## (01) -احمد السيد كردي" الإتجاهات الإيجابية للمديرين " كلية التجارة ،جامعة الازهر ،2013 http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/520111http://www.707077.com/show\_articles.php?no\_articles=5

 [↑](#footnote-ref-24)
24. (01)) – خاف جاد الرب السيد ،**" تنمية القدرات القيادية للعاملين بالجامعات "** دار العلم والايمان، دسوق ، 2009ص (20). [↑](#footnote-ref-25)