

ميادين علم النفس العمل والتنظيم ووظيفة ودور الأخصائي في المؤسسة.

The fields of work and organization psychology, the function and role of the specialist in the institution

بومزراق فاطمة*

جامعة غليزان /الجزائر

تاريخ الإرسال: 2022/11/01 تاريخ القبول: 2022/11/16

ملخص: علم النفس العمل والتنظيم هو أحدث الفروع التطبيقية لعلم النفس لأنه يهدف إلى زيادة الكفاءة الإنتاجية للعامل عن طريق حل المشكلات في ميدان الصناعة والإنتاج في المؤسسات حلا علميا إنسانيا، حيث يقوم هذا التخصص على مبادئ علم النفس، كما يحرص على راحة العمال ويهدف إلى تهيئة جميع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية للوصول إلى رضا العامل عن عمله.

ويكون انطلاقا من دراسة السلوك الإنساني في النشاط المهني واستعمال الاختبارات و أدوات قياس الذكاء والمهارات والقدرات اليدوية والشخصية والميول وللأخصائي النفسي عدة تدخلات في هذه الميادين.

الكلمات المفتاحية: علم النفس، ميادين، أخصائي، التوجيه.

Abstract: Work and organisation psychology is the latest applied branch of psychology because it aims to increase the efficiency of worker productivity by solving problems in the field of industry and production in institutions, a scientific

* المؤلف المرسل: بومزراق فاطمة

and humane solution. Physical, psychological and social to reach the worker's satisfaction with his work.

Based on the study of human behavior in professional activity and the use of tests and tools for measuring intelligence, skills manual and personal abilities, and tendencies, the psychology has several interventions in these fields.

Key words: Psychology, fields, specialist, guidance.

مقدمة:

إن التطور الذي شهده ميدان الصناعة أدى إلى حدوث العديد من المشاكل لدى العامل، فأصبح من الضروري البحث عن علم يحل هذه المشاكل حلا نهائيا.

وفي القرن 20 ظهر علم النفس الصناعي الذي يهدف إلى دراسة الجوانب النظرية والعلمية لتطبيق أسس السلوك الإنساني المكتشفة في المجالات النظرية والتطبيقية على هذا السلوك في بيئة العمل، أي علاقة الإنسان بالآلة وبالأخرين في بيئة العمل، فضلا عن معرفة مستوى أداء الفرد تحت ظروف العمل الفيزيائية المختلفة وكيفية تنظيم العمل والتوفيق بينهما لدى العامل وصاحب العمل بغية تحقيق الإنتاج الجيد مع أقل جهد وقت وأقل أضرار.

ويعد علم النفس العمل والتنظيم العلم الذي يسعى إلى تهيئة جميع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية التي تكفل رفع الكفاءة الإنتاجية للفرد والجماعة عن طريق حل المشكلات التي تواجه الأفراد والجماعات ت حلا علميا إنسانيا يقوم على أسس ومبادئ علم النفس.

1. تعريف علم النفس العمل والتنظيم

هو أحد الفروع علم النفس، إذ يغلب عليه الجانب التطبيقي، ويهدف هذا العلم إلى الدراسة النفسية والاجتهادات العلمية للاستفادة من أسس علم النفس، وذلك في ميدان العمل والإنتاج والجهد الإنساني ليحقق من ذلك أقصى استفادة ممكنة للإنسان ومجتمعه (المشعان، 1994، ص 15).

هو دراسة سلوك الأفراد في مواقع العمل فيدرس كل من العامل والعمل باعتبارهما طرفي العلاقة في العملية الإنتاجية، وكذلك تحليل العوامل المهمة في زيادة الكفاءة

الإنتاجية وتحقيق المواءمة المهنية وتنمية العلاقات الإنسانية في العمل ومعالجة المشاكل التي تتخلله مثل التعب الإهمال والملل والحوادث المهنية.

وهناك تعريف آخر لرونالد دوي. ريجيو يعرف علم النفس الصناعي بأنه ذلك التخصص الفرعي الذي يدرس العلاقات المتبادلة بين العاملين بما في ذلك عمليات التفاعل بين جماعات العمل وأساليبه، والعلاقات القائمة بين الرؤساء والمرؤوسين، وكذلك بناء أدوار العمل وتنظيمها، وتداخلها واعتمادها على بعضها البعض (ريجيو، 1999، ص 14)

يرى دونالد وكول (2002) Donald & Coll أنه الفرع الذي يبحث في تحليل وفهم مختلف السلوكيات الجسدية والانفعالية والمعرفية للأفراد والفرق في مجال العمل، وتفسير عوامل ظهورها وبقائها أو زوالها كذا اكتشاف طبيعة معاش الأفراد في وضعية العمل (نعموني، 2014، ص 14).

2. ميادين علم النفس العمل والتنظيم

تتعدى تطبيقات علم النفس الصناعي في الميادين المختلفة الصناعة، الإدارة، وتسعى الإدارة في مختلف المؤسسات تحقيق عدد من الأهداف من الوصول بالإنتاج إلى حده الأعلى وتحقيق أكبر حد من الرضا للعاملين، وتحقيق توافق العامل في عمله والروح المعنوية لديه.

وفيما يلي عرض لبعض الميادين التي يمكن لعلم النفس أن يقدم إسهامات لميدان الصناعة في المؤسسات.

يقصد بالاختيار المهني انتقاء أفضل المترشحين لشغل وظيفة معينة أو عمل ما لهذه الوظيفة أو ذلك العمل أما التوجيه المهني فهو انتقاء أنسب عمل لشخص معين، ويتم ذلك بتطبيق الاختبارات النفسية، لتحديد قدرات الأفراد والكشف عن استعداداتهم، والتعرف على تخصصاتهم الانفعالية والدافعية.

1.2 الاختيار والتوجيه المهني:

يقصد بالاختيار المهني انتقاء أفضل المترشحين لشغل وظيفة معينة أو عمل ما لهذه الوظيفة أو ذلك العمل أما التوجيه المهني فهو انتقاء أنسب عمل لشخص معين، ويتم ذلك بتطبيق الاختبارات النفسية، لتحديد قدرات الأفراد والكشف عن استعداداتهم، والتعرف على تخصصاتهم الانفعالية والدافعية.

2.2 التدريب المهني:

لقد أصبح تدريب العاملين في ميدان عملهم ورفع كفاءاتهم من السمات الأولية في ميدان الصناعة وغيرها من الميادين العمل الأخرى، والتدريب يساعد الإدارة على تحقيق أهدافها.

ولا يوجد اليوم أحد ينكر أهمية التدريب المستمر للعمال فهناك ظهور لأساليب ومهارات وفنيات في ميادين أعمالهم، فدخل التكنولوجيا والرجل الآلي جعل من برامج التدريب ضرورة لا بد منها لميدان الصناعة وميادين العمل الأخرى.

3.2 الهندسة البشرية:

يعتبر هذا المجال أحدث ميادين علم النفس الصناعي ويقصد به تصميم الآلات أو تعديلها بما يتناسب والإمكانات والاستعدادات النفسية لمن يعمل عليها من البشر، وتعتبر هذه هي المرحلة الثالثة من مراحل تكيف ظروف العمل أما المرحلة الأولى هي الاختيار والتوجيه والمرحلة الثانية فهي مرحلة التدريب من أجل الاستفادة القصوى من الإمكانات البشرية وهكذا تأتي المرحلة الثالثة في تكيف الآلة نفسها بما يتناسب مع استعداد الأفراد البدني والنفسي.

فاختيار المصمم لإشارة صوتية أو ضوئية يحتاج إلى استشارات المتخصص أيهما أنسب للإنسان، كما يستعان بالمتخصصين في تقييم الأجهزة المختلفة كسماعات التليفون، أجهزة التحكم وغيرها من الأجهزة.

4.2 العلاقات الإنسانية:

العلاقات الإنسانية في ميدان الصناعة مجال واسع إلى حد كبير، فهي تعني السلوك الإداري الذي يقوم على تقدير كل فرد وتقدير مواهبه وإمكاناته وخبراته واعتبار الفرد قيمة عليا في حد ذاته والذي يقوم على الاحترام المتبادل بين أصحاب العمل والعمال واحترام العمال لبعضهم البعض.

ويقضي تحسين العلاقات الإنسانية داخل المنظمة من الإدارة من خلال تحسين الاتصال وديناميكيات الجماعة والاحترام والثقة وتشجيع العمال على المبادرات، ويعتبر التون مايو أحد الرواد لحركة العلاقات الإنسانية، خاصة بعد تجاربه في

مصانع ها وثورن بمصانع ويسترن الكتريك بمدينة شيكاغو. (عكاشة، 1999، ص7).

3. وظيفة الأخصائي النفسي: (المختص في علم النفس العمل والتنظيم)

ليس من المستغرب أن تستخدم معظم الشركات والمؤسسات والمصانع الأمريكية كثيرا من الأخصائيين السيكولوجيين ولقد اتسعت آفاق عمل السيكولوجي في الصناعة ولم يعد نشاطه قاصرا على تطبيق الاختبارات أنه حقا يقوم بتصميم الاختبارات وبالتأكد من صدقها وعلى جانب هذه الوظيفة فإنه يعمل كمستشار للعلاقات العامة للشركة ويساهم بالرأي والنصيحة في العقد والاتفاقيات مع الشركات الأخرى ومع الاتحادات العمالية كما لأنه يصمم البحوث لمعرفة العادات الشرائية وأذواق المشترين في الأسواق التي تنتج لها الشركة كذلك يساهم في وضع برامج التدريب في الشركة ويجعلها خاضعة لشروط التحصيل الجيد المعروفة كما أنه يقوم بالكثير من البحوث لمعرفة العوامل المؤثرة في الروح المعنوية مثلا أو النمط الإداري.

ويساهم في وضع أساليب الإشراف أو نظام العمل بالشركة وصناعاته ونظام المكافأة والحوافز وما إلى ذلك.

كذلك يساهم في وضع برامج الأمن الصناعي ويشارك مع المهندسين الذين يصممون الآلات للتأكد من مراعاة الجوانب الانسانية في تلك الآلات فقد تكون مصممة بطريقة تسبب المرض أو التعب أو التشوه للعامل الذي يديرها.

كذلك يساهم في حل مشاكل كبار السن من العمال ويستقبل المعنيين الجدد بالشركة ويقدم لهم فكرة عن طبيعة العمل بها.

ويتضح لنا أن علم النفس ضروري لكل المشتغلين بالمجالات المهنية لأن كل منها مهما كانت طبيعة عمله لا بد أن تقابله بعض المشاكل الإنسانية وفوق ذلك فإن كل من له وظيفة ومتطلباتها من الذكاء والقدرات...

وفي الواقع الأمر فإن طلاب الجامعة والمعاهد العليا سواء كانوا يدرسون مواد أدبية أو علمية فهم في حاجة إلى دراسة علم النفس حتى يستطيعوا أن يحددوا لأنفسهم ماذا يريدون؟ وماذا يمتلكون من القدرات؟ وماذا يعرفون عن طبيعة المهنة والأعمال الأخرى؟.

يفيد علم النفس طالب التكنولوجيا فالمهندسين مثلاً يحتاجون إلى علم النفس في مستقبل حياتهم المهنية فقد كشفت بعض الدراسات أن 50% من المهندسين ابتعدوا عن أعمالهم الهندسية فقد ارتقى بعضهم إلى مناصب إدارية ومجالات البيع وبعضهم أصبح مقاولين أثبتت هذه الدراسة أن 89.9% ثم طردهم بسبب فشلهم في التعامل مع الناس وواضح أن المهارة في التعامل مع الناس تفوق أهمية التكنولوجيا في احتفاظ الفرد بوظيفته (عويضة، 1996، ص 118)

1.3 العمليات التي يقوم بها المختص اثناء عملية الانتقاء:

الانتقاء المهني هو أول عملية يقوم بها المختص في علم النفس العمل والتنظيم لمعرفة العامل قدرات المترشح، واستغلال منصب عمل يفرض الانتقاء الموضوعي البعيد عن أشكال الذاتية وهذا بواسطة إجراءات ومراحل تقتضيها إجراءات وقوانين العمل والتشغيل التي تلزم بها المؤسسة لحماية مصالحها ومواردها البشرية ومن بين هذه المراحل:

1.1.3 معرفة متطلبات المنصب:

وهي مرحلة سابقة على الانتقاء وتهدف إلى معرفة متطلبات العمل وشروط المنصب الذي يجب أن تتوفر فمن يتقدم لشغله.

2.1.3 تحليل العمل:

أي معرفة صفات العمل وخصائصه وما يتطلبه من مهارات وقدرات وخصائص جسمية أو ذهنية.

3.1.3 تحليل العامل:

إمكانية توافق الفرد مع العمل فمثلاً شخص لا يتحكم في اللغة الفرنسية لا يستطيع العمل كموزع بريد.

2.3 دور الأخصائي النفسي في عملية الانتقاء والتوجيه:

يعتبر المجال الصناعي مجالاً آخرًا بمختلف أوجه النشاط الإنساني ويتميز بأدواته وأجهزته ومعداته ذات الخصائص المتميزة كما يتميز بوسط اجتماعي له مجموعة خاصة من أنماط التفاعل كما يتطلب أفراداً ذوي خصائص ومواصفات معينة

بالإضافة إلى هذه الخصائص والصفات تختلف من ميدان عمل لأخر وعلى أية حال هنالك إسهامات كثيرة يستطيع الأخصائي النفسي أن يكون له دور فيها نلخص فيما يلي:

1.2.3 اختيار وتوجيه وتدريب الأفراد:

للمهن المختلفة مواصفات مختلفة تتطلب إمكانيات وقدرات وصفات مختلفة في من يقوم بها الأمر الذي يتطلب تحليلاً للمهن والعامل للتعرف على قدراته وإمكاناته وسماته (عكاشة، 1999، ص 15).

فلو اتانا فرد يريد التوجيه المهني فإننا سنجد امامنا العديد من الاعمال التي يمكن ان يعين فيها. لكن من بين هذه الأعمال توجد اعمال اكثر مناسبة له بحيث نتوقع له فيه نجاحاً أكثر، بينما توجد أعمال أقل مناسبة له بحيث نتوقع له فيها فشلاً أكثر. ومن ثم تكون مهمة التوجيه المهني هي معرفة انسب الاعمال له وتوجيهه إليها ونصحه بالعمل فيه (فرج، 1986، ص 68).

ويأتي دور الأخصائي في المواءمة بين متطلبات المهنة وإمكانيات الأفراد عن طريق برامج التوجيه والاختيار والتدريب وهكذا يقوم الأخصائي بمعاونة المختصين في التدريب على تصميم برامج تدريب وكيفية التعامل مع المتدربين.

2.2.3 مساعدة العاملين في التغلب على مشكلاتهم الشخصية:

من المتوقع أن تواجه الأفراد في أعمالهم مجموعة المشكلات التي تعوق توافقتهم وإنقاص إنتاجيتهم وقد تنشأ المشكلات كنتيجة لأخطاء في الاختيار أو التوجيه الأمر الذي يتطلب إعادة التوجيه أو المزيد من التدريب.

وقد تنجم المشكلات من خلال عدم الانسجام مع الزملاء العمل والمناخ السائد في المؤسسة ويظهر عدم التوافق من خلال الغياب، التمارض، عدم انتماء للجماعة وجميع هذه المواقف تتطلب تدخل الأخصائي بمعارفه الفنية لتقديم النصح.

3.2.3 إجراء الدراسات والبحوث:

تعد الزيادة الإنتاجية هي الهدف الأساسي لأي مؤسسة ولعل دراسات التي بدأت في مصانع الهاوثورن بواسطة التون مايو وما زالت مستمرة إلى اليوم تؤكد على

ضرورة الاهتمام بالبحوث والدراسات لحل المشكلات التي تقع في إطار الموضوعات التالية:

- زيادة إنتاجية العمل عن طريق تحسين طرق العمل وتطوير الآلات.

- إزالة الأخطار المهنية المختلفة.

- رفع الروح المعنوية للعمال.

- تحسين جو العمل (عكاشة، 1999، ص 15).

إنّ للمختص في علم النفس العمل والتنظيم عدة مجالات للتدخل كما يلعب دور من خلال الوظائف التي يقوم بها في المؤسسة أو الشركة، لذا دوره مهم جدا في التكفل بالعامل في عمله ونصحه وإرشاده وتقديم المساعدة للتغلب على الصعاب لأن للعامل أهمية كبيرة في العملية الإنتاجية ومهم جدا لذا رفع إنتاجيته يتوقف على دور المختص بحيث إذا أدى دوره بنجاح سيكون العامل محاط بالاهتمام ويشعر بالراحة في عمله وتكون روحه المعنوية مرتفعة مما يزيد في تحسين أدائه وارتفاع إنتاجيته. وهذا حتما ينعكس إيجابيا على تحقيق أهداف المؤسسة وزيادة أرباحها في محيطها ولهذا للمختص دور فعال في إنجاح الشركة تقدمها ونجاحها وتطورها وبقائها.

خاتمة:

وفي صفوة القول نستخلص أن علم النفس العمل والتنظيم يهتم بدراسة سلوك العامل داخل الوحدات الإنتاجية من أجل حصول كفاية إنتاجية أفضل من حيث النوعية والكمية.

إضافة إلى هذا التعرف على أهم العوامل التي تؤثر على سلوك الفرد وعلى إنتاجيته ومحاولة التحكم فيها وضبطها.

ومن خلال هذه المعلومات والأفكار والتجارب في علم النفس العمل والتنظيم لو طبقت في المجال الإداري والصناعي لحققت للمؤسسات نجاحات باهرة.

قائمة المراجع:

1. المشعان عويد سلطان(1994)، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح، لبنان: مكتبة الفلاح.
2. ريجيو رونالدي، ترجمة: فارس حلمي(1999)، مدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
3. عكاشة محمود فتحي(1999)، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، مصر: مطبعة الجمهورية.
4. عويضة كامل محمد(1996)، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، لبنان: دار الكتب العلمية.
5. فرج عبد القادر طه(1986)، علم النفس الصناعي و التنظيمي، دار المعارف، لبنان: دار المعارف.
6. نعموني مراد(2014)، مدخل الى علم النفس العمل والتنظيم، دار جسور للنشر والتوزيع، لبنان: دار جسور للنشر والتوزيع.