

علم النفس الصناعي والتنظيمي Industrial Organizational Psychology

الأستاذ الدكتور
عويد سلطان المشعان الهذال
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس - جامعة الكويت

الطبعة الأولى
1437- 2016

دار الفكر
ناشرون وموزعون



إن علم النفس الصناعي فرع من فروع علم النفس التطبيقي الذي يهدف إلى رفع الكفاية الإنتاجية للعاملين، وذلك عن طريق حل المشكلات التي تحدث في المجال الصناعي حلاً علمياً موضوعياً إنسانياً، كما يحرص على كرامة وتقدير واحترام العاملين مما يحقق لهم الراحة النفسية والصحية و التي تساهم في زيادة الإنتاج كماً ونوعاً.

وقد كان اهتمام معظم رجال الصناعة في الماضي متجهاً في الأغلب نحو تحسين المعدات والآلات لزيادة كمية الإنتاج ولتحقيق أكبر قسط من الأرباح، ولم يلق العاملون من الرعاية والاهتمام والعناية من رجال الصناعة مثل ما كانت تلقاه الآلات. فإذا مرض العامل أو أجهده التعب، أو عجز عن العمل بسبب بعض الإصابات، أو قلت كفيته الإنتاجية لأي سبب آخر أسرع رجال الصناعة إستبداله بغيره حتى تستمر الآلات في عملها دون تعطيل، أما في العصر الحديث فكان الاهتمام منصباً على العنصر الأساسي وتوفير الجو المناسب له في محيط العمل حتى يستطيع تحقيق الكفاية الإنتاجية المرتفعة.

كما أن الصناعة وتطورها لا تعتمد فقط على الآلات ورأس المال وطرائق الإنتاج فهي تعتمد في المقام الأول على العنصر الإنساني الذي هو أهم عنصر في أي مشروع صناعي لأنه الذي يقع على كاهله تشغيل الآلات وصيانتها وإصلاحها وتطورها وهو المسؤول الأول عن الإنتاج وزيادته وتحسينه كماً ونوعاً. ولذلك، تعتبر الشخصية الإنسانية الدعامة الأولى للإنتاج الصناعي أحسن اختيارها ووضعها في العمل المناسب لها جسمياً ونفسياً وعقلياً.

ويسعى علم النفس الصناعي إلى تهيئة جميع الظروف المادية والنفسية والاجتماعية التي تكفل إنتاج أكبر مقدار من أجود نوع وفي أقصر وقت وبأقل مجهود، وبأكثر قدرٍ من الرضا المهني للعاملين.

ويتضمن الفصل الأول من الكتاب مدخل علم النفس الصناعي وخاصة، تعريفه وأهدافه وميادينه، دور الاختصاصي النفسي في علم النفس الصناعي ونشأة علم النفس الصناعي.

ويتضمن الفصل الثاني تحليل العمل، أما الفصل الثالث فيتضمن تحليل الفرد ويتضمن الفصل الرابع الفروق المادية في الصناعة، أما الفصل الخامس فيضمن ظروف العمل الطبيعية في العمل، ويتناول الفصل السادس حوادث العمل والأمن الصناعي، أما الفصل السابع فيتناول دوافع العاملين في العمل.

أما الفصل الثامن: فيتناول الرضا المهني ومفهوم الرضا المهني ومحدداته والعوامل المرتبطة به والنظريات التي تناولت الرضا المهني، والفروق بين الجنسين في الرضا المهني وعلاقة الرضا المهني بالإنتاجية، والرضا المهني والمحركات السلوكية.

ويشمل الفصل التاسع: التدريب الصناعي (المهني).

أما الفصل العاشر: فيتضمن ضغوط العمل، بينما يتناول الفصل الحادي عشر: الصحة النفسية للعاملين.

أما الفصل الثاني عشر: البطالة والتقاعد، ويتضمن أسباب البطالة وتفاقم آثار البطالة، والبطالة في الكويت، والاسلام والبطالة، أما التقاعد فيشمل مفهوم التقاعد، والتقاعد بين الاختيار والاجبار، والعوامل المؤثرة في التقاعد والمشكلات النفسية للتقاعد، واليوم العالمي للمسنين.

أن الفصل الثالث عشر: علم نفس المستهلك، ويحتوي على المبادئ الأساسية في سيكولوجية المستهلك، دورة المستهلك، سيكولوجية المدير الناجح، الجديد في سلوك المستهلك، تطور حقل سلوك المستهلك، جوانب نفسية خفية وراء القيمة التسعيرية، احترام قيمة المستهلك، اثر الدعاية والاعلان على المستهلك.

ويرجو المؤلف أن يكون هذا الكتاب مفيداً لتلاميذه من طلبة جامعة الكويت وخاصة طلبة علم النفس الصناعي كما يرجو أن يستفيد من هذا الكتاب أيضاً جميع طلبة الجامعات والمعاهد العليا، ويرجو المؤلف أن يكون هذا الكتاب مفيداً لرجال الصناعة وأصحاب الأعمال، وخاصة في الوقت الحالي تخطو فيه البلاد خطوات واسعة نحو التصنيع.

أ.د. عويد سلطان المشعان الهذال

أستاذ علم النفس الصناعي والتنظيمي
كلية العلوم الاجتماعية - جامعة الكويت
مدينة سعد العبدالله - دولة الكويت - 2016

1

الفصل الأول

مدخل علم النفس الصناعي والتنظيمي

- تعريف علم النفس الصناعي والتنظيمي
- أهداف علم النفس الصناعي
- دور عمل الاختصاصي في علم النفس
- ميادين علم النفس الصناعي
- مهام الاختصاصي النفسي في الصناعة
- نشأة علم النفس الصناعي
- وجهة النظر الحديثة في اختيار الأفراد
- الموقف الراهن في علم النفس الصناعي
- علم النفس الصناعي وفروع علم النفس الأخرى
- مجالات العمل في علم النفس الصناعي
- مكانة علم النفس في الصناعة الحديثة

مقدمة

يمكن القول أن علم النفس الصناعي والتنظيمي هو فرع من فروع علم النفس التطبيقي، والذي يهدف إلى تطبيق نظريات ومناهج وبرامج علم النفس في ميدان الصناعة بصفة خاصة والمجال الاقتصادي بصفة عامة بهدف الوصول إلى أفضل الحلول الممكنة والتي تبرز في هذه المجالات، كذلك، استخدام الاختبارات والمقاييس النفسية للاختيار والتوجيه والانتقاء المهني، كما يسعى هذا العلم إلى رفع مستوى الكفاءة الإنتاجية للفرد أو الجماعة وذلك عن طريق حل المشكلات التي تواجه الأفراد والجماعات حلاً علمياً إنسانياً يقوم على مبادئ وأسس علم النفس (Huczynski & Buchanan, 2001).

تعريف علم النفس الصناعي والتنظيمي :

إنَّ تعريف "شولتز" (Schulz, 1990) لعلم النفس الصناعي هو أنه تطبيق مناهج وحقائق ومبادئ علم السلوك الإنساني على الأفراد في العمل، كما يعرفه "جيون" (Guion, 1965) بأنه الدراسة العلمية بين الإنسان وعالم العمل.

يعرف العالمان "انجلش" و"انجلش" (English and English, 1958) علم النفس الصناعي بأنه الدراسة العلمية للمشكلات الصناعية، بواسطة مناهج بحث علم النفس ومفاهيمه ومبادئه واستخدام النتائج لزيادة الكفاءة الإنتاجية.

ويعرف "فريزر" (Frezer, 1969) علم النفس الصناعي بأنه دراسة الإنسان في مجال العمل والإنتاج. كما يعرف "دريفر" (Drever 1974) علم النفس الصناعي بأنه الفرع من علم النفس التطبيقي الذي يهتم بتطبيق مناهج بحث علم النفس ونتائجه في المشكلات التي تنشأ في المجال الصناعي الاقتصادي بما فيه اختيار العمال وتدريبهم وظروف العمل.

من المسلم به أن علم النفس الصناعي والتنظيمي هو أحد فروع علم النفس. ويمثل القسم (14) من الجمعية الأمريكية لعلم النفس جمعية علم النفس الصناعي والتنظيمي . ففي سنة (1993)، كان هناك نحو (2.519) عضو في القسم (14) من بينهم (1982) رجل بنسبة (76.5) و (591) امرأة بنسبة (23.5) إلا أنه بين (1975)، (1984) كان هناك زيادة في تمثيل النساء تقدر بنحو (18%) من الأعضاء يدخلون مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي وهذه النسبة تعتبر أكبر نسبة في تمثيل النساء عبر كل تخصصات علم النفس (Howard et al., 1986 APA Directory, 1993) . (في عمارة كشرود، 1995).

لذلك، كانت التسمية الحديثة والمعتمدة لدى جمعية علم النفس الأمريكية لفرعها رقم (14) هي علم النفس الصناعي والتنظيمي (Industrial / Organizational Psychology) أما جمعية علم النفس البريطانية فتفضل تسمية التسميات الأخرى التي تشير إلى حقل المعرفة، نفسه منها علم النفس الإداري (Management Psychology)، وعلم النفس الوظيفي (Employment Psychology) وعلم نفس العمل (Psychology of Work) وغير ذلك (الخضر، 2005).

تعتبر درجة الماجستير ضرورية لتأهيل عالم النفس الصناعي والتنظيمي (والعضوية في القسم (14) من الجمعية الأمريكية لعلم النفس). إلا أن العديد من أعضاء هذا القسم قد حصلوا على الدكتوراه (PhD) ومنهم ذوو خبرة تمكنهم من التحرك في المجال بحرية أكثر.

وخلاف لبعض المجالات أو ميادين علم النفس الصناعي والتنظيمي خاصة في الدول المتقدمة صناعياً وبعض الدول السائرة في طريق النمو كما هو الحال في مصر، الجزائر، الكويت، والمملكة العربية السعودية.

أهداف علم النفس الصناعي:

أولاً- زيادة الكفاية الإنتاجية:

يقصد بزيادة الكفاية الإنتاجية زيادة القدرة الإنسانية على الإنتاج ويتأتى ذلك بتوجيه العامل وتكوينه تكويناً مهنيًا ونفسيًا... بحيث يؤدي ذلك إلى قيام العامل الإنسان بدوره خير قيام، وبانسجام عوامل الإنتاج الأخرى والعوامل الفنية والاقتصادية والإدارية والتنظيمية، ومن ثم تتحقق زيادة الإنتاج وتعود بالفائدة على العمال وأصحاب الأعمال وعلى المجتمع.

ثانياً- زيادة توافق العامل في عمله:

يتحقق توافق العامل في عمله من خلال انتقاء العمال للأعمال التي تتفق مع قدراتهم واستعداداتهم وسماتهم الشخصية ومن ثم، مساعدتهم على التوافق في أعمالهم مع الاقتصاد في الجهود، وتأمينهم على مستقبلهم وإتاحة الفرصة أمامهم للتقدم والترقي، ومعاملتهم بالاحترام وحفظ كرامتهم الإنسانية فيتحقق توافق العامل مع مهنته والمؤسسة التي يعمل فيها مما يشعره بالولاء نحوها والارتباط بها كعضو عامل وليس مجرد آلة أو جزء متمم للآلة في المصنع.

ثالثاً- الاستقرار الصناعي:

يتحقق الاستقرار الصناعي بإزالة مصادر الشكوى والمنازعات بين العمال وأصحاب العمل، وذلك بوضع سياسة للتوظيف والأجور، ونظام توزيع الأرباح الناتجة عن زيادة الإنتاج، ويتأتى عادة بتصنيف الوظائف وتحديدها وتحليلها لتقدير الجهد اللازم لأداء كل منها وتعيين مراحل تعلمها سواء من الوجهة الفعلية، مع مداومة إدخال التعديلات اللازمة في هذا التحليل وعمل التحسينات الضرورية في نظام العمل من وقت لآخر بما يحقق للعامل الراحة والانسجام في عمله والشعور بالاستقرار والطمأنينة على أساس كونه عضواً عاملاً في المؤسسة.

دور عمل الاختصاصي في علم النفس الصناعي

وقد حددها "فريزر" (Frezer, 1969) في نطاق الموضوعات الآتية:

- أ- زيادة إنتاجية العامل: عن طريق تحسين طرائق العمل، وتطوير الآلات والمعدات، وتحسين وسائل التدريب المهني، وكل ما يتعلق بالعامل وواجباته.
- ب- إزالة الأخطار التي يحتمل أن يتعرض لها العامل والتخفيف من ضغط العوامل الفيزيائية في مجال العمل، وتقليل التعب والملل وكل ما يجعل العمل خطيراً.
- ج- معرفة متطلبات العمل، وخصائص العامل الشخصية، وقياس مدى امتلاك الأفراد لتلك الخصائص والتي يمكن استخدامها كأساس لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب له أكثر من غيره.
- د- زيادة الإشباع غير المادية في مجال العمل حتى لا يصبح العامل مجرد روتين خال من المعنى، يجبر الفرد على تحمله ليكسب عيشه. بل يجب تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية التي تعمل على كفاية الإنتاج وجودته في ظل ظروف العمل التي يكون فيها العامل أكثر رضا في عمله وأكثر ارتياحاً. وكذلك، يتناول علم النفس الصناعي حل المشكلات المختلفة التي تعترض الصناعة أو تؤثر في كفاية الإنتاج حلاً علمياً إنسانياً، فنضع صحة العامل النفسية فوق كل اعتبار وكذلك فإن الجو النفسي الاجتماعي الذي يسود بين العمال والاختصاصيين والإداريين في أي مصنع أو شركة أو منشأة، له من الأهمية والأثر الفعال ما يفوق الجو المادي للعمل.

مبادئ علم النفس الصناعي:

كما هو الحال بالنسبة لعلم النفس العام، فإن علم النفس الصناعي والتنظيمي يعتبر علماً ثرياً ومتنوعاً يشمل عدة تخصصات ندرجها فيما يأتي، انظر الشكل (1).

(1) علم النفس الوظيفي (الإداري) (Occupational Psychology)

يعتبر علم النفس الوظيفي (الإداري) من أقدم ميادين علم النفس الصناعي والتنظيمي، ويهتم بدراسة الفروق الفردية مع تحديد المهارات والقدرات والاستعدادات التي يجب أن تتوفر في الموظف لممارسة بعض الوظائف، وكيفية تقويم أداء العاملين وترتيبهم لتحسين الأداء الوظيفي.

(2) السلوك التنظيمي (Organizational Behaviour):

يعمل كل الأفراد تقريباً في شكل من أشكال التنظيم، وكلنا نعرف أن المنظمات على مختلف أنواعها قد تؤثر في اتجاهات وسلوكيات الأفراد الذين تربطهم علاقة بها؛ فالعمل في هذا المجال يتضمن عوامل، مثل: الأدوار ذات العلاقة بالسلوك، والضغوط التي قد تفرضها الجماعات على الأفراد، والمشاعر الشخصية للولاء أو الالتزام التنظيمي، وأنماط الاتصالات داخل المنظمة. وهنا لا بد من الإشارة إلى أن هناك تأثيراً اجتماعياً كبيراً في البحوث التي تناولت مواضيع السلوك التنظيمي نظراً لأن المنظمات ما هي إلا تجمعات اجتماعية. فعلم النفس الوظيفي (الإداري) يعالج القضايا ذات الصبغة الفردية (على سبيل المثال أي من المترشحين تقدم له الوظيفة ومن منهم يتم رفضه)، بينما السلوك التأثيرات الاجتماعية على الأفراد وهم يعملون في منظمات التنظيمي يهتم أكثر بأمور تخص التأثيرات الاجتماعية على الأفراد وهم يعملون في منظمات أو يتعاملون معها على أساس منتظم.

(3) التطوير التنظيمي (Organizational Development):

وهو الذي يركز على مساعدة المنظمة على التطور والتغيير إلى الأفضل، عن طريق مساعدتها في التخطيط المبرمج لإحداث التغيير، وكيفية تقليل مقاومة الأفراد له.

(4) علم النفس الهندسي (Engineering Psychology):

يهتم هذا العلم بفهم الأداء الإنساني في نظم الآلة، بما في ذلك تصميم الآلات والمعدات التي تم تصميمها بغرض تشغيلها من قبل الأفراد. إلا أن الأفراد لهم قصورهم من ناحية القوة، وزمن الرجوع، والربط، وحدّة الإحساس، إلى غير ذلك فلن يستفيد أحد إذا أصبحت متطلبات الآلة تفوق حدود الإنسان.

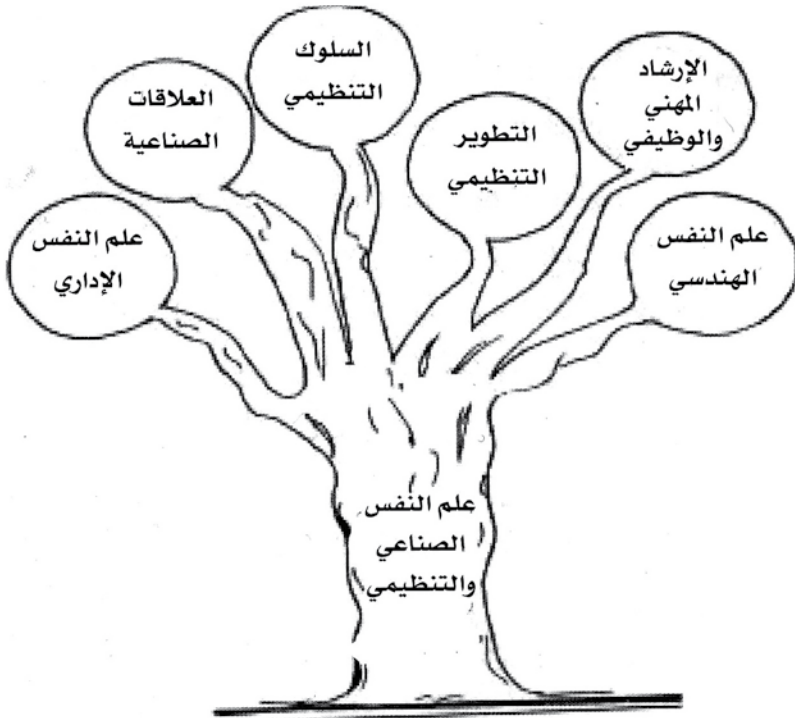
يحاول علم النفس الهندسي أيضاً تعديل بيئة العمل لكي تتناسب مع المهارات والقدرات والموهب الإنسانية.

(5) الإرشاد المهني والوظيفي (Vocational & Career Counseling):

يهتم الإرشاد المهني بمساعدة الأفراد على حل مشكلاتهم في العمل، كما أنه يساعد العمال في المصانع على اختيار المهنة المناسبة وفقاً لقدراته واستعداداته ودوافعه وميوله المهنية. وكذلك، يقوم بحل الصراعات داخل العمل وخارجه والتخطيط الفعال لتقدمه الوظيفي وتقاعده والتوافق مع متطلبات بيئته.

(6) العلاقات الصناعية (Industrial Relations):

يتمثل التخصص الفرعي الأخير لعلم النفس الصناعي والتنظيمي في العلاقات الصناعية. حيث تتعامل مع المشكلات التي توجد بين أصحاب العمل والعمال وتشمل في العادة اتحاد العمال؛ فعلماء النفس الصناعي والتنظيمي المهتمون بالعلاقات الصناعية يوجهون نشاطاتهم إلى العديد



شكل (1) ميادين علم النفس الصناعي والتنظيمي

من القضايا مثل التعاون والصراع بين أصحاب العمل والعمال، وحل المنازعات في القوة العاملة، واتفاقات المساومة الجماعية، والمفاوضات بين عدة أجزاء من القوة العاملة. ولعلماء النفس الصناعي والتنظيمي في هذا الميدان اتصال مباشر بالمختصين في العلاقات العمالية، أي الأفراد الذين لديهم معرفة ودراية بقوانين العمل في البلد وقوانين العمال، والمساومة الجماعية وحل النزاعات.

دور الاختصاصي النفسي في العمل

مثال:

وجهت شركة الصفائح المعدنية دعوة لاختصاصي نفسي صناعي لمعالجة ظاهرة تصاعد معدل التغيب بين العاملين. فبدأ هذا الاختصاصي عمله بفحص سجلات الحضور بحثاً عن أسباب التغيب، فلاحظ أن قسماً كبيراً من أسباب التغيب ناجم عن زيادة معدلات الحوادث خلال الشهور القليلة الأخيرة. وكذلك، أشار مزيد من الفحص الدقيق للبيانات إلى أن احتمال إصابة العمال المستجدين بالحوادث أعلى بكثير من احتمال إصابة العمال القدامى. وبعد إجراء مراقبة لخطوات العمل ومقابلات مع بعض العمال والمشرفين اكتشف الاختصاصي النفسي الصناعي أن الشركة لم تدرب العمال الجدد على إجراءات السلامة. لذلك، تضمنت توصياته دعوة الشركة إلى تبني برنامج تدريبي للعمال الجدد على إجراءات السلامة. ولنفرض أن معدلات الغياب الناجمة عن الإصابة ما زالت غير مقبولة لدى الشركة، عندئذ، يستطيع الاختصاصي التوصية باتخاذ إجراءات أخرى مثل: وضع لوحات للسلامة لمساعدة العاملين على تذكر الأخطار، وتبني برنامج تمنح من خلاله الأقسام التي يتبع أفرادها دائماً تعليمات السلامة الحوافز والجوائز بهدف تنمية دوافع السلامة وتقويتها لدى العاملين. وبعد فترة يجري الاختصاصي تقييماً لنتائج برنامجه العلاجي الجديد، فإذا وجد أن كل ما أوصى به من إجراءات أدت بالفعل إلى تخفيض معدلات الحوادث والتغيب، فإنه يكون قد نجح في الحفاظ على صحة العاملين، ووفر على الشركة مبالغ مالية كبيرة.

مهام الاختصاصي النفسي في الصناعة:

لا يمكن تقييم دور الاختصاصي النفسي في الصناعة من خلال كم المهام التي يكلف بها فقط، بل يجب أن نضع بعين الاعتبار محكات أخرى من قبيل مدى كفاءته في أداء هذه المهام، ومدى تحليه بقدر من المرونة يسمح له بقبول مهام جديدة والتعامل بعقلية الباحث المبدع معها، ومن المهام التي يجب عليه القيام بها ما يأتي:

(1) اختيار العاملين الجدد وتصميم الأدوات والمقاييس النفسية التي تكفل إجراء تلك العملية بدرجة كبيرة من الدقة تمكن متخذي القرار من التنبؤ بكفاءتهم في الأعمال المرشحين لها، ثم