جـــامعة يحيـــــى فـــــارس المدية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مطبوعة
لمقياس دينامية الجماعة والمؤسسات

الطور : ماستر
السنة : الاولى
فرع ـ علوم اجتماعية- علم النفس العيادي
السداسي الثاني
وحدة تعليم استكشافية
الرصيد 1 – المعامل 1

من اعداد

الدكتور:بضياف عادل

السنة الجامعية 2021-2022

قائمة محتويات المطبوعة

الفـــــــهرس

الموضوع	الصفحة
الفصل الاول :مدخل عام والجانب التاريجي لتطور الجماعات في علم النفس	
تقديم	
اولاً: ماهية الجماعات في علم النفس	**3**
1- تعريف الجماعة	**4**
2- دراسة المجتمع	**7**
3- العلوم التي تهنم بالمجتمع والجماعات	**8**
4- علم نفس الجماعة	**9**
5- تاريخ دراسة علم نفس الجماعة	**11**
ثانيا: ديناميكية الجماعة	**16**
1- مفهوم ديناميكية الجماعة	**17**
2- ديناميكية الجماعات وفرق العمل	**20**
3- كيف تتكون الجماعات	**22**
4-ديناميكية بناء مجموعات العمل:	**25**
5- اداء الفّرد في الجماعات	
6-خصائص جماعة العمل	
7- مزايا جماعات العمل :	**35**
8- بناء فريق العمل	**36**
9- العوامل المؤثرة على ديناميات الجماعة :	**39**
10- العمل الجماعي وانماط السلوك القيادي	**40**
ثالثا:سيكولوجية الجماعة داخل المؤسسات	
1- مفهوم سيكولوجية الجماعة (علم نفس الجماعة).	**43**
2-تعاريف سيكولوجية الجماعة :	**45**
3- الخصائص السيكولوجية للجماعة:	**45**

4- انواع الجماعات :	48
5- تماسك الجماعة :	53
رابعا: القيم والمعايير في الجماعةالمؤسساتية العيادية واثرها على العمل والكفالة النفسية	57
1-القيم والمعايير في الجماعات المؤسساتية الجزائرية :	57
2 -السلوك الانساني والبيئة الاجتماعية في المؤسسات والمؤسسات العيادية واثرها على العمل والكفالة النفسية :	63
2-2 أهمية مساق السلوك الإنسائى والبيئة الاجتماعية:	63
2-3 خطوات تطبيقات المساعدة النفسية والاجتماعية والتأهيلية للمختص النفسي في المؤسسة العيادية	67
2-4 نظرية النسق العام والمنظور البيئي :	71
3- الإنتاجية في الجماعات :	74
خامسا: قياس العلاقات الاجتماعية في الجماعة والمؤسسات	
1-قياس العلاقات الاجتماعية في الجماعة والمؤسسات والنماذج العلمية المستخدمة في طريقة العمل مع الجماعات	81
2-النماذج العلمية المستخدمة في طريقة العمل مع الجماعات :	87
2-1 النموذج المعرفي السلوكي : Cognitive Behavioral Model	88
تكنيكات النموذج المعرفي السلوكي :	92
ادوار اخصائي الجماعة في النموذج المعرفي السلوكي	94

تقديـــــــــــــم

يسرني أن أضع بين يدي طلبتي هذه المطبوعة الخاصة بمقياس دينامية الجماعة في الموسسات وهو مقياس يندرج ضمن الوحدة الاستكشافية لتخصص علم النفس العيادي بالسنة الاولى ماستر، ويهدف هذا المقياس الى تمكن الطالب من إكتساب مفاهيم أساسية مثل الجماعة وديناميتها في المؤسسات العيادية والتي ستساعده على التعامل الفعال مع الافراد والجماعات التي سيقابلها في المؤسسات العيادية ويتعامل معها ، فبد توظيفه ستحتم عليه البيئة التنظيمة التفاعل معها ضمن اطر تنظيمية وقانونية تتطلب هذه الاخيرة استجابات سلوكية من طرفه لكي يحقق الاندماج ضمن هذه الجماعات التي تتمتع بثقافة تنظيمة محددة ، وعليه فان الاندماج يتطلب التكيف وفق ماهو موجد قيم واتجاهات ضمن هذه الجماعات مع ضرورة المحافظة على الخصائص الشخصية التي يتمتع بها بذكاء وفطنة وذلك عن طريق استعمال الاليات العلمية للتواصل مع الافراد والجماعات

كما ان نوعية العلاقة بين عناصر الجماعة في المؤسسات العيادية واثرها على العمل والكفالة النفسية ، تحتاج الى نوع من التوجيه لتعديل هذا السلوك وتوجيهه وفق الاطر العلمية الصريحة ، التي بامكانها ان تاثر ايجابا على الكفالة النفسية للعميل.

الفصل الاول

ماهية الجماعات في علم النفس

1- تعريف الجماعة

2- دراسة المجتمع

3- العلوم التي تهتم بالمجتمع والجماعات

4- علم نفس الجماعة

الفصل الاول : ماهية الجماعة

المحاضرة (01)

تمهيد

ان الانسان كائن اجتماعي لا يستطيع ان يعيش بمعزل عن الاخرين ، فهو دائم التواجد في جماعات وذلك منذ بداية حياته وحتى انتهائها ، بداية بجماعة الاسرة ، نهاية بجماعة العمل ، مرورا بجماعة اللعب ، وجماعة الصداقة ، وجماعة الفصل المدرسي وغيرها من الجماعات ، ومن الحقائق الاجتماعية التي افرزتها العلوم السلوكية والاجتماعية ان للجماعة تأثير كبير على الفرد ،وقد يكون هذا التأثير تأثيرا ايجابيا ،او سلبيا .

ويتم اللجوء للجماعة في العمل عندما تكون الوظائف والمهمات صعبة ومعقدة و لايمكن انجازها من قبل شخص واحد ، وتشكيل جماعة العمل وتجميع الأفراد لايعني "ضمان عمل الجماعة" وفي الحقيقة فان عدم تحديد الأهداف ووجود اشخاص غير مناسبين يؤدي لاحباط باقي الاعضاء ولاعاقة واضعاف الانتاجية.

لقد حظى موضوع دراسة الجماعة بباهتمام كبير من شتى فروع مجالات العلوم الانسانية لاسباب عدة اهمها:

1 – يمكن النظر الى السبب الاول باعتباره سببا ماديا نفعيا وذلك على اعتبار اننا نحتاج الى فهم مايحدث في الجماعات لغرضين :

اولهما : ان القرارات التي تتخذها تلك الجماعات لها تاثير حاسم وخطير على المجتمعات.

وثانيهما : ان ديناميات هذه الجماعات تؤثر على اسلوب وطريقة اعضائها في تسيير حياتهم وحياة مجتمعهم ولاسيما اذا كان هؤلاء الاعضاء يمثلون مراكز قيادية في تلك المجتمعات.

2– ويمكن النظر الى السبب الثاني باعتباره سببا سيكولوجيا وذلك على اعتبار ان الجماعات التي تحيط بالفرد في حياته اليومية لا تقتصر على كونها مصدرا للحصول على الاحترام والتقدير والحب بل تمتد ايضا لكي تكون مصدرا للتوتر والضغوط والصراعات والاحباطات ، ومن ثم فان هذه الجماعات تمثل مضمونا صالحا يمكن اخضاعه للملاحظة واجراء التجارب

للوصول الى قوانين وحقائق عامة بشان هذه العمليات النفسية من اجل علاج ما يضر اعضائها.

3- ويمكن النظر الى السبب الثالث باعتباره سببا اجتماعيا حيث ان الاهتمام بالجماعات واجراء الدراسات والبحوث عليها يساعد على فهمها في اوضاعها الطبيعية والحقيقية والتوصل الى نظريات امبريقية تقود الى مزيد من التقدم في مجال العلوم الانسانية .

4- ويعتبر السبب الرابع سببا طموحا وذلك على اعتبار ان العديد من علماء الاجتماع والنفس والتربية ينظرون الى الجماعة باعتبارها نسقا مصغرا يمثل المجتمع العام ويقدم صورة مصغرة دقيقة للعمليات المجتمعية كتقسيم العمل....الخ ومن خلال دراسة الجماعة (النسق المصغر) يمكن الوصول الى بناء نماذج نظرية ومن ثم تطبيقها في مجتمعات اقل تعقيدا من اجل مزيد من الفحص والاختبار والتعديل والتوصل الى صيغة نظرية يمكن تعميمها والوصول بها الى نموذج يمكن تطبيقه على المجتمع الاكبر.

1- تعريف الجماعة :

الجماعات بالمعنى المتعارف: اللفيف من القوم مطلقا وإن اختلفوا جنسًا وحرفة، ذكورًا كانوا أو إناثا وعلى أي نحو اجتمعوا. [1]

يقصد بالجماعة تجمع لفردين او اكثر في تفاعل منتظم ، مستقر ، على مدى فترة زمنية لتحقيق هدف مشترك او تجسيد اهتمتم مشترك .

يرى كرتش وكرتشفلد Krech & Krechfild بان الجماعة هي " شخصان او اكثر توجد بينهم علاقة سيكولوجية صريحة "

اما نيوكومب Newcomb فيعرف الجماعة على انها " شخصان او اكثر يشاركون في المعايير المتصلة بموضوعات معينة وتتشابك ادوارهم الاجتماعية تشابكا وثيقا" .

ويعتبرها على السلمي " عددا من الافراد يتصلون ببعض بشكل منتظم وبأسلوب مباشر خلال فترة من الزمن ويتميز هؤلاء الافراد بادراكهم بانهم يكونون جماعة مختلفة عن غيرها من الجماعات الاخرى"

اما بالنسبة لبيلز Bales فالجماعة هي " اي عدد من الافراد يتفاعل بعضهم مع بعض وجها ولوجه مرة واحدة ، او عدد من المرات يحدث فيها تفاعل مباشر بين الاشخاص حيث يتلقى كل عضو بعض الانطباعات او يدرك كل عضو الاخر ادراكا حسيا بدرجة ملائمة من التمييز يستطيع معها اما في ذات الوقت ، او في المستقبل ان يستجيب لكل من الافراد الاخرين باعتبارهم افراد بذاتهم حتى ولو اقتصر الامر على تذكر ان الشخص الاخر كان موجودا في الاجتماع"

ويتضح من هذا التعريف تركيز بيلز على الشعور باعتباره الخاصية الاساسية لوجود الجماعة ولكن بيلز عاد وقدم تعريفا جديدا للجماعة يركز فيه على اهدافها ، فيرى ان الجماعة(الاجتماعية) مجموعة من الافراد يتواجدون معا من اجل اشباع حاجاتهم ومكافاتهم.

يتخذ كيرت ليفين Kurt Lewin "التفاعل بين الافراد اساسا للجماعة ، وهو يرى ان التشابه بين الاعضاء قد يكون اساسا صالحا ، اذا كان المقصود هو تشابه الاتجاهات او الاهداف او الولاء ، او وجود عدد مشترك وبالطبع قد يوجد هذا التشابه مرتبطا بالتفاعل المتبادل بين الاشخاص المشتركين وقد يكون سببا له "

ويرجع كولي Cooley الفضل في تحديد معنى الجماعة الاولية "تلك الجماعة التي تتسم التي تتسم بالاتصال الوثيق المباشر وجها لوجه Face to face بين افرادها ودخولهم في علاقات تعاونية معا. وقد وصفها كولي بانها اولية لانها تعتبر مصدرا اساسيا في تكوين المثل العليا للفرد ووجود اتصال مباشر بين الافراد فيصبح مجموع الفرديات في كل مشترك فتصبح حياة الجماعة هي ذات الفرد او كيانه. [2]

يختلف الباحثون في مجال الدراسات النفسية الاجتماعية في تحديد مفهوم الجماعة باختلاف الأسس التي يقوم عليها وصف الجماعة أو تعريفها. ورغم تعدد التعاريف فإننا سنركز على تعريف واحد يكاد يكون شموليا وهو تعريف "خليل ميخائيل معوض" باعتباره تعريفا يستحضر مجموعة من التعاريف وهو كالتالي:

" الجماعة وحدة اجتماعية تتكون من ثلاثة أشخاص فأكثر يتم بينهم تفاعل اجتماعي. وعلاقات اجتماعية وتأثير انفعالي ونشاط متبادل على أساسه تتحدد الأدوار والمكانة الاجتماعية لأفراد الجماعة وفق معايير وقيم الجماعة إشباعا لحاجيات أفرادها ورغباتهم وسعيا لتحقيق أهداف الجماعة دائما.

وبصفة عامة هناك صفات ينبغي أن تتوفر في الجماعة حتى تكتسب صفة الجماعة منها:

1) وحدة الغرض والأهداف والترابط بين أفرادها.
2) أن لا يقل أعضاؤها عن ثلاثة أشخاص.
3) أن تهيئ الجماعة لأعضائها الفرص للنمو وإشباع حاجاتهم.
4) أن تكون العلاقات مبنية على الود والتعاون.
5) أن يكون هدف الجماعة متفقا مع عادات وتقاليد المجتمع الموجودة فيه.
6) أن تكون للجماعة قيادة مهما كان عدد أفرادها.
7) أن تكون الجماعة على درجة معينة من التنظيم. [3]

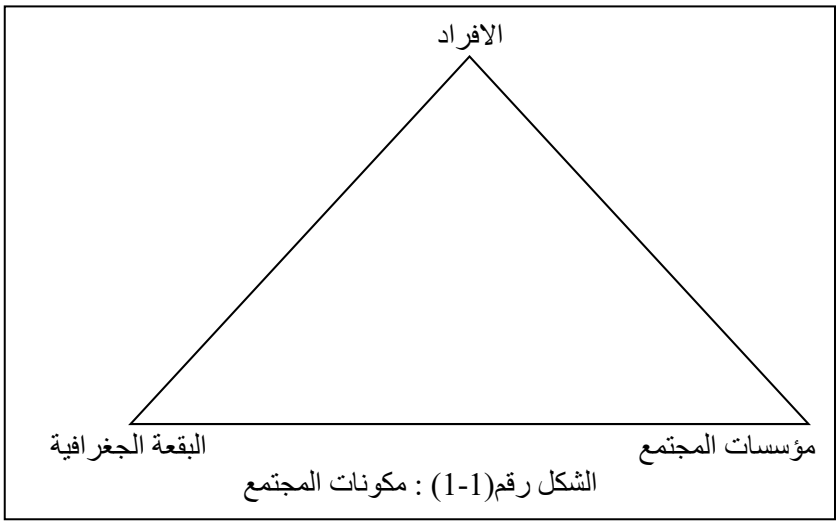
وفي مفاهيم أخرى توضح أنه تتكون علاقة اجتماعية في الجماعة تعتمد على التفاعل والاتصال ومن بين الباحثين في علم النفس الاجتماعي هومانز(G- Homans)

الذي يعرف الجماعة بأنها" عدد من الآشخاص على اتصال واضح بعضهم بالبعض الاخر على فترة من الزمن وأن يشكلوا عددا قليلا نسبيا بصورة تمكن كل شخص من الاتصال لوجه بجميع الآشخاص الاخرين ")التكريتي، دت) إلا أنه ليس بالضرورة أن يكون التفاعل وجها لوجه، فقد يكون حوار جماعي أو مناقشة بين أعضاء، وقد يكون غير لفظي كتبادل لإيماءات ولإشارات مع أحد الزملاء إلا أنهم يجمعهم نفس الهدف، وبذلك يعرف سمول (Albion W. Small) الجماعة"أنها عبارة عن مجموعة من الناس، كبيرة الحجم كانت أو صغيرة الحجم، يربط أفرادها علاقات اجتماعية قوية تساعد على تحقيق أهدافهم الآساسية" [4]

2- دراسة المجتمع :

ان دراسة المجتمع لايتاتى الا بدراسة الجماعة ، وعليه كان لزاما علينا في هذا المحور التطرق الى كيفية ومضمون دراسة المجتمع بناء على التطورات الحاصلة ضمن هذا الميدان ، حيث اردنا توضيح مكانة كل من الفرد ، المؤسسة ، والبقعة الجغرافية .

فالانسان يعيش ضمن مجتمعات منظمة لها معايرها وعاداتها وقوانينها الاجتماعية التي تضبط العلاقات الاجتماعية بين الناس وتسمح للانسان ان ينمو اجتماعيا وفق هذه الضوابط ، ولذلك فان المجتمع هو عبارة عن تجمع عدد من الناس على بقعة جغرافية محددة يحكمهم فيها نظم محددة ويشتركون مع بعضهم بعضا في عدد من العموميات الهامة كالدين والتقاليد والاعراف والقوانين المدنية، وقد يختلفون في بعض الخصوصيات كطرق التصرف في بعض الموافق الفردية او اسلوب اللباس والشراب وغيرها بما لا يتعارض مع عموميات المجتمع المشتركة ، ويمكن التعبير عن مكونات المجتمع السابقة من خلال الشكل رقم (01)



الشكل رقم(1-1) : مكونات المجتمع

الشكل رقم(1-1) : مكونات المجتمع

ولتوضيح العلاقة بين مكونات المجتمع لابد من تحديد الخصائص العامة التي تميز المجتمع وهي:

1- المجتمع يتكون من الافراد والمؤسسات المدنية والبقعة الجغرافية .

2- تحكم مؤسسات المجتمع والافراد نظم اجتماعية مدنية تنظم حياة الافراد في المجلات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية وتشكل ما يعرف بعموميات الثقافة العامة للمجتمع .

3- يؤثر الافراد في البيئة الجغرافية من خلال العمران ويتأثر الافراد بالبيئة الجغرافية من حيث خصائص هذه البيئة المادية كالحرارة والطقس والتضاريس والحيز المكاني المتاح للفرد وغيرها من عوامل البيئة المادية .

4- ينتمي كل فرد الى جماعة او اكثر في المجتمع.

5- يتمتع كل فرد في المجتمع بدوره او مجموعة ادوار محددة.

6- يتميز المجتمع بخصائص معنوية تنتج عن تفاعلات مكونات المجتمع الثلاثة كعوامل الانتماء والاحساس بالوطنية والمسؤولية الاجتماعية.

7- ضرورة توفر طرق اتصال بين الافراد كالغة .

8- يلتقي افراد المجتمع الواحد بعدد من الاهداف والطموحات المشتركة ولكن ذلك لا يعني بالضرورة عدم وجود اهداف فردية او اهداف خاصة بجماعات فرعية تنتمي للمجتمع الواحد .

3- العلوم التي تهتم بالمجتمع والجماعات

ان دراسة المجتمع بمقوماته المختلفة هي دراسة معقدة وتتطلب التعرف الى جوهره ومقوماته والعوامل التي تعمل على استقراره وحل مشكلاته المعقدة .

وعليه ومن هذا المنطلق يجب التمييز بين علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي وعلم نفس الجماعة لتتضح الصورة بين هذه العلوم المترابطة .

1	علم الاجتماع	العلم الذي يدرس المجتمعات البشرية من حيث تطورها وتفاعلها مع بعضها بعضا ووحدة الاهتمام هي دراسة المجتمع بشكل عام.
2	علم النفس	العلم الذي يدرس سلوك الانسان في جميع اشكالة الاجتماعية والمعرفية والانفعالية والحركية والفسيولوجية ووحدة الاهتمام هنا هي سلوك الفرد .

3	علم النفس الاجتماعي	العلم الذي يدرس سلوك الفرد الاجتماعي او سلوكه تحت تاثير الجماعات التي يتعامل معها ووحدة الاهتمام هنا سلوك الفرد الاجتماعي
4	علم نفس الجماعة	هو احد فروع علم النفس الاجتماعي ويعنى بدراسة سلوك الافراد تحت تاثير الجماعة ووحدة الاهتمام هنا هي سلوك افراد الجماعة.

جدول رقم (01) تعريفا ت العلوم التي تهتم بالمجتمع والجماعات.

يتضح من التعاريف السابقة ان علم الاجتماع وعلم النفس وعلم النفس الاجتماعي وعلم نفس الجماعة علوم انسانية واجتماعية تهتم بدراسة الجماعات البشرية ولكن من جوانب ومناح مختلفة اذ تجد ان علم الاجتماع قد اخذ المنحى الاجتماعي في التركيز على المجتمع والجماعات الكبيرة بشكل عام ، بينما يركز علم النفس وعلم النفس الاجتماعي وعلم نفس الجماعة على المنحى الفردي والجماعات الصغيرة اذ تهتم هذه العلوم الاخيرة بدراسة سلوك الانسان في المواقف الاجتماعية او بلغة اخرى الاهتمام بالعلاقات التي تربط الانسان بمحيطه الاجتماعي ، كما يتضح من التعاريف السابقة ان علم النفس الاجتماعي هو احد فروع علم النفس العام وان علم نفس الجماعة هو احد فروع علم النفس الاجتماعي ما يعني ان العلاقة بين علم النفس الجماعة وعلم النفس العام هي علاقة الحفيد ، رغم ان الكثيرين يعدون علم نفس الجماعة فرعا مستقلا من فروع علم النفس العام.

4- علم نفس الجماعة :

هناك العديد من المصطلحات التي تستخدم للدلالة على دراسة علم نفس الجماعة (Group psychology) منها سيكولوجية الجماعة(Psychology of the Group) وديناميكية الجماعة (Group Dynamics) ولكن هذه المسميات متطابقة من حيث اهتماماتها وموضوعاتها لا منهجيتها في دراسة الظواهر النفسية .

وعلم نفس الجماعة هو عمل سلوكي ، أي انه يدرس سلوك الافراد او اعضاء الجماعة بهدف التعرف على سلوك الجماعة اذ يرى البعض ان سلوك الجماعة هو عبارة عن مجموع

المحاضرة(02)

سلوك الاعضاء امتدادا لارتباط علم النفس الجماعة بعلم النفس الاجتماعي وعلم النفس العام .ولكن الواقع هو اكثر تعقيدا من ذلك لان سلوك الجماعة لايمكن ان يحدد بسلوك الافراد فقط نظرا لأثر التفاعل والتأثير بين الاعضاء وتأثر الاعضاء بمجموعة كبيرة من المتغيرات التي تنعكس على سلوك الجماعة خلال مواقف التفاعل الاجتماعي ، كتاثير القيادة والسياق الاجتماعي والبيئة المادية للجماعة وخصائص اعضاء الجماعة الاجتماعية والشخصية التي تتفاعل مع بعضها بعضا لتعقيد هذه المهمة مايجعل سلوك الجماعة اكثر تعقيدا من النظر اليه على تنه مجرد حاصل جمع سلوك اعضاء الجماعة. [5]

4-1 تعريف علم نفس الجماعة :

لم يتفق العلماء الذين كتبوا في علم النفس الجماعة او سيكولوجية الجماعة على تعريف واحد محدد ، ولذلك سوف نستعرض بعض التعريفات منها :

لقد عرف قاموس اكسفورد علم نفس الجماعة "على انه التفاعل بين الافراد خلال وجودهم في محيط الجماعة والذي يختلف عن تصرفاتهم الفردية بعيدا عن الجماعة " [6]

كما عرفت موسوعة ويكيبيديا علم النفس الجماعة " هو مجال بحثي يدرس وضع الفرد في سياق الجماعة بشكل خاص والمجتمع بشكل عام والعلاقة بين الفرد والجماعة التي ينتمي اليها".

ويسعى عالم النفس الجماعي إلى فهم درجة جودة حياة الافراد والجماعات والمجتمعات، وبالتالي، تحسين هذه الجودة من خلال البحث والعمل التضافري.

يوظف علم نفس الجماعة وجهات نظر متعددة من داخل علم النفس ومن خارجه لمعالجة مواضيع الجماعة والعلاقات بينهم وربطها بتصرفات وسلوكيات الافراد.

ومن مجالات العلوم المرتبطة به علم النفس البيئي، وعلم النفس المحيطي وعلم النفس عبر الثقافة وعلم النفس الاجتماعي والعلوم السياسية والصحة العمومية وعلم الاجتماع والخدمة الاجتماعية وعلم الإنسان التطبيقي وتنمية المجتمع.

انبزغ علم نفس الجماعة من حركات صحة العقل الجماعي وتطور بشكل كبير عندما قام الممارسون الرواد بدمج ما وصلوا اليه من معرفة حول الهيكليات السياسية والمجتمعية بما فهيم متعلقة بخدمة العملاء. " [7]

كما يرى (غوستاف لوبون) في الجماعة في علم النفس ان لها معنى آخر، ففي بعض الظروف يتولد في الجمع من الناس صفات تخالف كثيرًا صفات الأفراد المؤلف هو منها، حيث تختفي الذات الشاعرة وتتوجه مشاعر جميع الأفراد نحو صوب واحد، فتتولد من ذلك روح عامة وقتية بالضرورة إلا أنها ذات صفات مميزة واضحة تمام الوضوح ، وحينئذ يصير ذلك الجمع لفيًا مخصوصًا لم أجد لتسميته كلمة أليق من لفظ الجماعة المنظمة أو الجماعة النفسية، فكأن ذلك اللفيف ذات واحدة، وبذلك يصير خاضعا لناموس الوحدة الفكرية الذي تخضع الجماعات لحكمه. [8]

5- تاريخ دراسة علم نفس الجماعة :

يعد علم النفس الاجتماعي وعلم نفس الجماعة من العلوم التي تطورت مع بدايات علم النفس الأولى منذ استقل علم النفس عام 1879 على يد العالم الألماني وليام فونت عندما فتح أول مختبر لعلم النفس وبدأ بدراسة الحياة الشعورية للإنسان .

كذلك شهد نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين الكثير من الأعلام التى اهتمت بالسلوك الاجتماعي للإنسان أمثال لازورس (Lazarus)وسينثال (Steinthal)وتارد (Tarde)ولو بون (Bon Le) ومكدوجل (McDougle) وروس(Ross) (وليفين (Levein)وغيرهم .(McGrath) ولكن الاهتمام بدراسة السلوك الاجتماعي وسلوك الجماعات يعود الى أقدم من ذلك بكثير منذ بدايات حضارات اليونان والإغريق مرورا بالعصر الإسلامي ثم النهضة الأوروبية الى عصر استقلال علم النفس ثم العقود التى تلته. وللتعرف إلى الإسهامات العلمية التاريخية في علم نفس الجماعة، لابد من إلقاء الضوء على بعض هذه الإسهامات كنماذج حية على ذلك مرتبة تصاعديا حسب عصرها الزمني .

5-1 العصر اليوناني :

أكد افلاطون (347-473 ق.م.) أن الإنسان ينشأ في جماعات صغيرة تتعاون بعضها بعضا في شؤون المأكل والمشرب والملبس، لان الإنسان يعتمد في قدرته على البقاء على مساعدة الآخرين ما يهيئ لظهور نظام الدولة. كما تناول افلاطون في كتابه الجمهورية تنظيم العلاقة بين الرئيس والمرؤوس وعد المجتمع بما ينطوي علي، عادات وتقاليد أساس السلوك الإنساني لذلك على القائد ان يكون بعلم في كيفية تطبيق العادات والتقاليد والاهتمام بالصغار وتربيتهم وتقويم أعضاء المجتمع. اما أرسطو (322-384 ق.م.) فقد أكد ان الإنسان كائن اجتماعي والغريزة هي أساس السلوك البشري لذلك فإن البشر يميلون الى الاندماج مع الآخرين والى التجمع كغريزة، كما يظهرون درجة عالية من التمايز في الذكاء والسياسة والاجتماع .

5-2 العصر الإسلامي :

اكد الفارابي (f950-870) في كتابه آراء اهل المدينة الفاضلة اهمية التفاعل الاجتماعي وأثره على السلوك الاجتماعي للإنسان وحدد الصفات التي تميز شخصية القائد كالفطنة، والفهم،والذكاء، وحب التعلم وغيرها. كما ميز الفارابي بين الجماعات الصغيرة والكبيرة وتحديد العوامل التي تساعد على تماسك كل نوع وقسم السكان الى جماعات حسب نمط التفاعل في المجتمع. أما الغزالي .(f11l0-1058) فيرى ان الجماعات هي ما يضمن بقاء الإنسان وسلامته لان الإنسان غير قادر وحده على تحقيق حاجات المأكل والمشرب والمسكن ما يحتم التعاون بين الناس والجماعات ما يعني ان وجود المجتمع الإنساني نتيجة حتمية لعجز الفرد عن تحقيق حاجاته الأساسية. ويؤكد ابن خلدون(.f1406-1332) ، مؤسس علم الاجتماع في مقدمته المشهورة ان الإنسان يستطيع ان يجد ذاته من خلال التفاعل الاجتماعي لان الإنسان بطبعه مدني وميال الى الاجتماع (الجماعات) إذ يتفق مع أرسطو بميل الفرد الفطري نحو التجمع حول الآخرين في بجماعات ضمن المجتمع

5-3 عصر النهضة الأوروبية :

ظهر العديد من الأعلام الذين تناولوا قضايا الجماعة وعلم نفس الجماعة في الفترة من القرن الخامس عشر الى القرن التاسع عشر نذكر بعض الشواهد عليها

1- توماس هوبز (1651): أكد هوبز أن الإنسان شرير وعدواني بطبعه وأن الغرائز تلعب دورا في الحكم على سلوكه الاجتماعي وفي علاقاته مع الآخرين .

2-ادم سميث (1776): ويشير سميث في حديثه عن التفاعل الاجتماعي الى ان التعاطف يقصد به انفعالنا لعواطف الغير إذ تنتقل بالعدوى فتظهر عواطفنا خلال تفاعلنا مع الآخرين .

3-لازاروس (1824-1903) وسنسنثال (1833-1899): اعتبر لازاروس و من قبل البعض كمؤسس لعلم النفس الاجتماعي وأكدا أهمية العوامل النفسية التي تساعد في فهم سلوك الجماعات المختلفة من خلال دراسة عادات الجماعة وتقاليدها .

4- تارد (1843—1904): وقد ركز على دراسة الإيحاء والتقليد وأثرهما في صقل سلوك الجماعة والفرد كما درس الجريمة وربطها بالعوامل البيئية وليس عوامل الطبيعة البشرية الشريرة كما أكد توماس هوبز .

5-4 فترة ما بعد استقلال علم النفس :

يشير ماغراث (McGrath 1984, إلى أن دراسات علم نفس الجماعات نمت من دراسات علم الاجتماع وعلم النفس الاجتماعي خلال نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين وتم التركيز على الاتجاهات النظرية العامة كدور الغرائز في السلوك الاجتماعي، وحقيقة وجود الجماعات، واثر التعلم والخبرة والعادات في السلوك الاجتماعي للفرد، والقالب الجماعي في التفكير (Mind Group).

ومع بداية العشرينات من القرن العشرين، بدا الامتمام في الدراسات الامبريقية والتجريبية في علم نفس الجماعة مقلدين المنهجية العلمية المتبعة في العلوم الطبيعية لدراسة سلوك الجماعة من خلال التجريب وأسلوب الملاحظات العلمية، فعلى سبيل المثال، حاول البرت (Allport) في العشرينيات دراسة ظاهرة التسيير الاجتماعي من خلال الطريقة التجريبية، ويضيف ماغراث

ان حركة ديناميكيات الجماعة قد بدأت في الثلاثينان من القرن الماضي إذ قام ليون (Lewin) بالتركيز على تطبيقات علم نفس الجماعة الى مجالات ومشكلات اجتماعية هامة والابتعاد قليلا عن الدراسات التجريبية والمعملية وانشاء أول مركز لبحوث دراسات ديناميكيات الجماعة في معهد ماساشوستس للتكنولوجيا عام 1945 في الولايات المتحدة الأمريكية. كما قام ليون بتاليف اول كتاب في علم نفس الجماعة بعنوان Dynamics Group in Vrontiers" والذي نشر عام 1946 .

وخلال فترة الحرب العالمية الثانية في الأربعينيات من القرن الماضي، بدا علماء نفس الجماعة في التركيز على قضايا مرتبطة بالحرب مثل: القيادة والاتصال ونغيير الاتجاهات في الجماعات مستخدمين الطرق التجريبية. وفي فترة الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي، اشتهرت بجوث علم نفس الجماعة التطبيقية في الولايات المتحدة الأمريكية وزاد عدد الدراسات التجريبية المنشورة بشكل ملحوظ حتى نهاية الستينيات وبداية السبعينيات إذ لوحظ وجود شيء من الركود في دراسات

الجماعة وميل أكثر للدراسات الفردية حتى نشطت هذه البحوث مرة أخرى في الثمانينيات والتسعينيات من القرن الماضي حتى يومنا الحاضر .(McGrath, 1984) وقد تأثرت مسيرة تطور علم نفس الجماعة وعلم النفس الاجتماعي بعدد من الحركات والتطورات في مجال علم النفس والعلوم الاجتماعية ذات العلاقة نذكر عددا منها:

1- تركيز حركة التحليل النفسي على اهمية الغرائز ودور خبرات الطفولة في صقل السلوك الإنساني بشكل عام والسلوك الاجتماعي بشكل خاص وقام فرويد بتاليف كتاب بعنوان علم نفس الجماعة ولمحليل الأنا (Group Psychology and the Analysis of the Ego) عام 1951.

2-ظهور بعض الحركات العملية مثل حركة القياس الاجتماعي (Sociomertrics) لمورينو عام 1934 وتطور العلاج النفسي الجماعي (Therapy Group) والعلاج باللعب .(Psychodrama) .

3- انتشار الأمراض والمشكلات الاجتماعية والحروب العالمية في المجتمعات الغربية مع بداية القرن العشرين .

4- التطور الواضح على دراسات علم النفس الاجتماعي الذي يشكل مظلة رئيسة لدراسات علم نفس الجماعة في القرن العشرين وظهور العديد من الكتب والدوريات العلمية والمتخصصين في مجال الدراسات النفسية والاجتماعية . [9]

الفصل الثاني

ديناميكية الجماعة

1- 1- مفهوم ديناميكية الجماعات:

2- ديناميكية الجماعات وفرق العمل

3- كيف تتكون الجماعات

4-ديناميكية بناء مجموعات العمل:

5- اداء الفّرد في الجماعات

6-خصائص جماعة العمل

7- مزايا جماعات العمل :

8- بناء فريق العمل تعريف الجماعة

9- العوامل المؤثرة على ديناميات الجماعة

10- العمل الجماعي وانماط السلوك القيادي

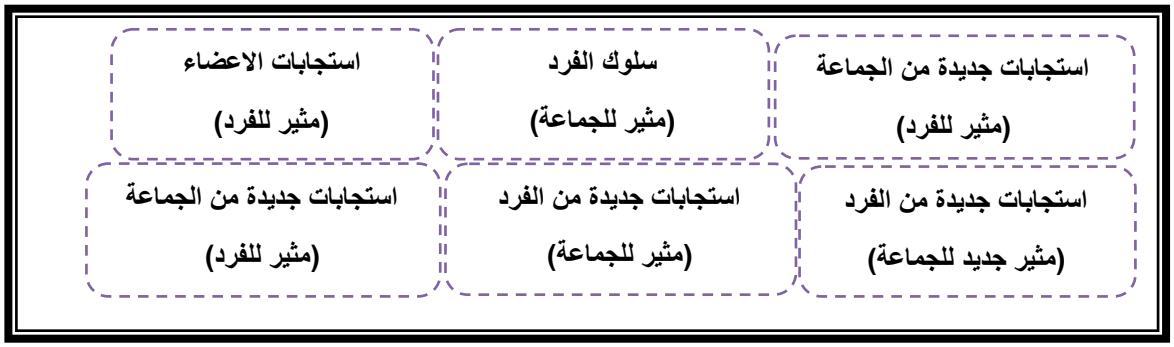
المحور الثاني : ديناميكيةالجماعة

1-مفهوم ديناميكية الجماعات:

تتكون عبارة ديناميكية الجماعات la Dynamique des groupes من مفهومين أساسيين وهما: الديناميكية والجماعات.

1-1- مفهوم الديناميكية:

لغويا ان الدينامية هي الحركة نحو تحقيق هدف معين ، أما مصطلح دينامية الجماعة Group Dyynamies التي تحدث داخل الجماعة ، وتفاعل هذه المثيرات والاستجابات مع بعضها في المواقف المختلفة التي تمر بها الجماعة ولتوضيح ذلك نقول أي سلوك يصدر عن أي عضو من الأعضاء يكون بمثابت منبه لباقي الأعضاء فيستجيبون له استجابات متفاوتة وقد تكون مختلفة فبعضها استحسان وبعضها إهمال وبعضها استنكار، وإدراك الفرد بمعنى استجابة كل عضو من أعضاء الجماعة مرتبط بأهمية هذا العضو في الجماعة ، هذا الادراك هو الذي يحدد سلوكه القادم ،وبمعنى اخر فان مجموعة الاستجابات التي يحصل عليها الفرد من جراء قيامه باي سلوك تصبح بعد ادراكه لمعانيها وتقديره للموقف من جميع جوانبه مثيرا جديدا يدفعه الى السلوك من جديد وهكذا يسير التفاعل داخل الجماعة وفق الرسم التالي



شكل رقم(02)

وهكذا يسير التفاعل في دائرة شبيهة بدائرة التيار الكهربائي داخل البطارية .

كما ينظر إلى دينامية الجماعة على أنها إيديولوجيا سياسية تتناول الطرق التي يجب أن تنظم بها الجماعات ويتركز الاهتمام في هذه الإيديولوجية على القيادة الجماعية الديمقراطية وبمشاركة الأعضاء في اتخاذ القرارات وبقيمة العمل التعاوني بالنسبة للأفراد والجماعات . [10]

كما نجد أن مفهوم الديناميك استعير (Dynamique) من المجال الفيزيائي ، والذي يقصد به في مجال الميكانيكا مختلف العلاقات التي تكون بين القوى والحركات الناتجة عن هذه الأخيرة ، ويدل المصطلح على القوة والحركة والحيوية ونقيضه الثبات والسكون (Statique)). وتعني الديناميكية في المجال السيكواجتماعي مختلف القوى الإيجابية والسلبية التي تتحكم في الجماعة وتساعدها على التوازن و التطور والاندماج أو الانكماش والتشتت والتناحر. كما أنها عبارة عن التفاعلات البنيوية الوظيفية التي تتحكم في نسق الجماعة، إذ كل تغيير يمس عنصرا فرديا داخل شبكة الجماعة ونسقها البنيوي فإنه يؤثر لامحالة على باقي العناصر الأخرى إما سلبا وإما إيجابا. وبالتالي، فالديناميكية هي التفاعل النفسي والاجتماعي الذي يدور باستمرار داخل الجماعة بين أعضائها بشكل بنيوي ووظيفي.

وبتعبير آخر، فالديناميكية عبارة عن مثيرات واستجابات بالمفهوم السلوكي للتفاعل داخل الجماعة، فعندما يصدر عن فرد ما سلوك معين داخل الجماعة الواحدة يكون لهذا السلوك استجابات فورية من باقي أفراد الجماعة. ويعني هذا أن ديناميكية الجماعات عبارة عن قوى تفاعلية كيماوية تساهم في تحريك الجماعة وتغيير اتجاهات أفرادها وميولاتهم الشخصية وتطوير رؤاهم ونوازعهم الذاتية إيجابيا أو شحنها بمكونات سلبية تهدد تماسك الجماعة وانسجامها واتساقها الوظيفي كما هو شأن تفاعل عناصر الدارة الكهربائية فيزيائيا.

ويرى هولنبك Hollenbeck بأن الديناميكية هي:" القوى التي تؤثر في العلاقات والتفاعل داخل الجماعة، والتي يكون لها تأثير في سلوك الجماعة ، فقد تعمل الدينامية على تطور الجماعة وتقدمها وتنظيم العلاقات داخلها مما يحقق النمو في الجماعة أو قد تعمل على جمودها وتأخرها وقيام الصراع والتوتر في العلاقات بين أفرادها مما يؤدي إلى تدهور الجماعة وانحلالها."

ومن هنا، تنصب الديناميكية على مجمل التفاعلات البنيوية الوظيفية التي تحدث للجماعة والتي تؤدي إلى تغيير سلوكها والحفاظ على تماسكها وتوازنها أو تؤدي بها إلى النمو والتقدم أو إلى الاضمحلال والتخلف عبر عمليات تفاعلية مستهجنة كالصراع والانشقاق والتناحر والاختلاف الهدام. " فأعضاء الجماعة تتعدد أنماط سلوكهم، وتتفاوت ميولهم وعاداتهم واتجاهاتهم وقيمهم، وهذا يجعل المجال الدينامي للجماعة ينبض بالتفاعل والحيوية اللازمة لنمو الفرد ونمو الجماعة في نفس الوقت.

فمن خلال التفاعل الاجتماعي تحدث مثيرات واستجابات بين أفراد الجماعة كما أوضحنا، وتختلف هذه المثيرات والاستجابات باختلاف المواقف واختلاف الأدوار،إلا أن طبيعة التفاعل تكاد تكون متشابهة في كل الجماعات، وينتج عن التفاعل تقبل أو عدم تقبل، نبذ أو استنكار، تجاهل بين الأفراد، وصداقات ومودة، وتجاوب ونفور، وكراهية...".

وعليه، فالدينامية هي نتاج القوى الفردية والجماعية التي تتفاعل بطريقة حيوية داخل نسق الجماعة بشكل توافقي أو اعتراضي. [11]

1-2 العوامل المؤدية إلى حدوث الدينامية (ديناميكية الجماعة)

توجد عوامل عديدة تؤدي إلى إحداث الديناميكية ، ومن أهمها :

- شخصية عضو الجماعة .
- الظروف الاقتصادية لعضو الجماعة .
- الظروف الأسرية لعضو الجماعة .
- التجارب الاجتماعية السابقة لعضو الجماعة.

بعد استعراض هذه العوامل المؤدية الى حدوث الديناميكية نتساءل عن الغرض الاساسي لفهم ودراسة الديناميكية الجماعية ،ان الغرض من خلال دراستها هو معرفة القوى التي تؤثر في العلاقات والتفاعلات داخل الجماعة لاحداث تغيير مرغوب في الجماعة واعضائها ، مما يؤثر

المحاضرة(03)

في العلاقات والتفاعلات يمكن التوصل اليها اذا استطعنا الاجابة عن عدد هائل من الاسئلة التي تدور حول موضوع ديناميكية الجماعة مثل :

- ماهي العلاقات بين العضو والجماعة ، وبين الجماعة والمجتمع الاكبر ؟
- تحت أي ظروف تتكون الجماعات ؟ وماهي الظروف الضرورية لنمو الجماعات وحسن قيامها بوظائفها؟
- هل يمكن ان تتسم الجماعات باي مجموعة جزافية من الخصائص ؟ ام تتسم فقط بخصائص معينة ؟
- كيف تؤثر الجماعات في سلوك وتفكير ودوافع وتوافق الافراد؟
- ما الذي يحدد العلاقات بين الجماعات ؟
- ماهمية عملية التقبل والتنبؤ بالنبؤ بالنسبة لعضو الجماعة؟
- كيف تؤثر العشيرات على حياة الجماعة ؟
- كيف يؤثر التباين الثقافي واختلاف التكوين الاسري على علاقات الاعضاء ؟
- وكذلك كيف يؤثر اسلوب القيادة على نمو الجماعة وتطورها ؟

وغيرها من الاسئلة والتي تعتبر على قدر كبير من الاهمية لفهم ديمانيكية الجماعة . [12]

2- ديناميكية الجماعات وفرق العمل:

2-1 جماعة العمل:

أ- ماهية جماعة العمل :

على ضوء دوافع وحاجات وقدرات واستعدادات وخبرات ومؤهلات الافراد، يلتحق الأفراد بالعمل فى منظمات الأعمال ، وبالتحاقهم بالعمل يأخذون أماكنهم على الهيكل التنظيمي للمؤسسة أو المنشأة ، وتنشأ بين الأفراد علاقات وتتم بينهم اتصالات يحتمها العمل، وتستمر هذه العلاقات والاتصالات وتقوى بمرور الأيام وتتكون روابط وعلاقات اجتماعية .

إذن جماعات العمل هى عبارة عن وحدة اجتماعية أو كيان اجتماعي يضم عددا من الافراد العاملين موظفين او عمال يعملون فى أقسام مختلفة يؤدون أدواراً معينة محددة تتفق وظروف كل فرد وتجمعهم أهداف مشتركة وتربطهم علاقات متعددة وتسودهم قيم واتجاهات وقواعد سلوكية معينة وتنتشر بينهم مشاعر واحاسيس ووجدانات .

ولما كان الفرد العامل يقضي فترة زمنية كبيرة من يوم العمل في علاقات واتصالات وتفاعلات مع غيره من العاملين فى إطار الأداء التنظيمي وسلوكيات العمل فمن المؤكد أن سلوك الأفراد يؤثر ويتأثر بسلوك الجماعات .

ب- لماذا ينضم الناس إلى الجماعات؟

ربما نكون قد لاحظنا أن الناس ينضمون إلى الجماعات لإشباع اهتماماتهم الاجتماعية أهدافهم المشتركة، وطالما أن الانضمام إلى الجماعة يؤدي إلى تحقيق أهداف لا يمكن للفرد أن يحققها فإنه يكون هناك منطق لتكوين الجماعة، وفي الحقيقة فإنه يمكن النظر إلى المنظمة نفسها على أنها تجمع من الجماعات تكون ممن يركزون على هدف مشترك هو نجاحها، وبالإضافة إلى ذلك الهدف العام فإن هناك العديد من الأسباب الخاصة بالانضمام إلى الجماعات وهي ملخصة في الشكل التالي :

	السبب	الشرح
1	**اشباع اهتمام مشترك**	يستطيع الناس تحقيق ذلك عن طريق الارتباط معا.
2	**الامان**	يتحقق ذلك عن طريق العدد الذي يستطيع تقديم الحماية ضد الاعداد المشتركين.
3	**اشباع حاجات اجتماعية**	وجود الناس معا يساعد على اشباع حاجاتهم الاساسية للتواجد مع بعضهم.
4	**اشباع الحاجات الى احترام الذات**	يقدم عضوية الجماعة فرصة للشخص لتحقيق الشهرة واعتراف الاخرين به وبقدراته.

جدول رقم(01) لماذا ينظم الناس الى الجماعات المصدر :

ولا تتشكل الجماعات لتحقيق الأهداف المشتركة فقط ؛ لأنها قد تشكل لتحقيق الحماية لاعضائها ضد مخاطر جماعات أخرى. وإذا كنت قد سمعت سلفا عن تعبير" يو جد الأمن الجماعة " ، فإنك ربما تكون قد عرفت بعض الناس الذين انضموا إلى الجماعة لتحقيق الامن لأنفسهم- ويخبرنا التاريخ أن الاتحادات العمالية التي تشكلت في الشركات التجارية مثل : اتحادات العاملين بصناعة السيارات (UAW) واتحاد العاملين في شركات الصناعة الأمريكية قد كونت لحماية أعضائها ضد استغلال الإدارة وتمييزها العنصري بين العاملين ، كذلك فإن المؤسسات أو النقابات المهنية المختلفة مثل نقابة الأطباء الأمريكية قد شكلت لحماية اعضائها من القوانين الحكومية غير المرغوبة من قبلهم.

ولا يعني هذا أن الجماعات تشكل في كل الحالات لتقديم مساعدات جيدة، فمن المؤكد أنها موجودة لأنها تحاول أن تجعل بعض احتياجاتنا النفسية احتياجات اجتماعية.

وكما ذكر ماسلو : فإن لدى الناس حاجات أساسية للحصول على اعتراف الآخرين بهم، ويمكن أن تكون الجماعة وسيلة جيدة لتنمية ورعاية الاحترام الذي يرغب الشخص فى الحصول عليه.

وعلى سبيل المثال فإذا حققت الجماعة التي ينتمي إليها الشخص نجاحًا-تحقيق الحصة البيعية مثلاً- فإن الأعضاء ومؤيديهم يحصلون على مزيد من التقدير والاحترام، كذلك فإن اختيار شخص لعضوية جمعية متميزة يزيد مستوى الاحترام الذاتي :

وكما وضحنا فإن الناس يرغبون في الانضمام إلى الجماعات لأسباب مختلفة. وقد يكون لدى الناس حوافز مختلفة لتشكيل الجماعات، ولكنها متى تكونت فإنها تنمو بطرق متشابهة، وسنوجه اهتمامنا الآن لمناقشة هذه القضية .

3- كيف تتكون الجماعات ؟ :

اهتم علماء الاجتماع ومازالوا مهتمين بالتعرف على كيفية تكون الجماعات.

ولا نستطيع التنبؤ بكيفية تكون جميع الجماعات بالضبط. ولكن هناك نموذجين يمثلان تفكيرا منتظما لشرح كيفية تكون الجماعات وهما:

نموذج المراحل الخمس ونموذج تاكيد التوازن وسنشرح كلا منهما فيما يلي :

3-1 نموذج المراحل الخمس : كما ينمو الوليد خلال الشهور المبكرة من ولادته، فقد أظهرت الجماعات نمطًا خاصا من النمو والنضج، ويصف هذا النموذج خمس مراحل متميزة من النمو التي تمر بها الجماعة. ويلخص الشكل (02) هذه المراحل كما سنشرحها كما يلي :

الخطوة رقم (1) بدء التكوين	الخطوة رقم (2) مرحلة الاضطراب	الخطوة رقم (3) تحديد المعايير	الخطوة رقم (4) العمل	الخطوة رقم (5) العمل
يبدأ الافراد بالتعرف على بعضهم ،ومحاولة انشاء قواعد تضبط عمل الجماعة	يبدا بعض الاعضاء في رفض سيطرة القادة ،ويبدون الشك نحو بعضهم.	يعمل الاعضاء في العمل معا لتنمية علاقات قوية والشعور بالصداقة	يعمل اعضاء الجماعة للانتهاء من المطلوب منهم وتحقيق اهداف الجماعة.	ربما تتفكك الجماعة بعد تحقيق اهدافها او انسحاب الاعضاء.

شكل(03):نموذج المراحل الخمس

1- مرحلة بدء التكوين :

يتعرف أفراد الجماعة على بعضهم خلال هذه المرحلة، كما أنهم يصنعون القواعد المقبولة منهم عن طريق التعرف على أنواع السلوك الوظيفي المقبولة من أعضاء الجماعة – مثلا تحديد مستوى الإنتاجية المتوقع منهم، وكذلك تحديد الأدوار التي يجب أن يلعبها كل عضو من أعضاء الجماعة، ومن المتوقع أن يكون هناك مستوى من عدم الوضوح وعدم التأكد حول التصرف المقبول من الجماعة وحول الفوائد التي سيجنيها الفرد من عضوية الجماعة، وفور اعتقاد الأفراد أنهم أصبحوا أعضاء في الجماعة فإن هذه المرحلة تكون قد انتهت.

2-مرحلة الاضطراب والاختلاف :

كماهو واضح من الاسم فإن هذه المرحلة تتميز بوجود قدر من الاختلافات بين أعضاء الجماعة، وفى هذه المرحلة يرفض بعض الأعضاء سيطرة قائد الجماعة، ويظهر بينهم الخوف

والشك، وإذا استمرت تلك الاختلافات وانسحب الأعضاء فقد تحل الجماعة. أما إذا انتهى النزاع وقبلت القيادة فإن هذه المرحلة تكون قد انتهت .

3-مرحلة تكون المعايير :

وفيها تصبح الجماعة أكثر تماسكًا وتطابقًا وتصبح العضوية اكثر تأثيرا، وفي هذه المرحلة يشيع بين الاعضاء علاقات أكثر قوة ودفئًا. ويتضح في هذه مرحلة اهتمام الأعضاء بإيجاد حلول لمشاكلها +وبداية ظهور بعض الحلول فعلاً ويزداد في هذه المرحلة الشعور بالصداقة وبالمسئولية عن مشاكل الجماعة أيضًا . وتنتهي هذه حلة عندما يقبل الأعضاء مجموعة من التوقعات المشتركة كطرق للأداء المقبول الجماعة.

4-مرحلة الأداء:

يتم خلال هذه المرحلة حل المشاكل المرتبطة بالعلاقات بين الأعضاء وبقيادة الجماعة، وتصبح الجماعة مستعدة للعمل ، وحيث أن الجماعة قد نضجت بالكامل فإنها توجه كل طاقاتها لأداء وظائفها المتوقعة، ويساعد قبول الأعضاء لقيادتهم والعلاقات الطيبة بينهم على تحقيق أفضل مستويات الأداء.

5-مرحلة التحلل :

ربما انتهى وجود الجماعة لأنها حققت أهدافها ، ولم يعد هناك سبب لوجودها – مثال ذلك: الجماعات المؤقتة المشكلة لتنمية موارد لتمويل مشروع خيري ، وهنا ينتهي وجود الجماعة مرة واحدة. وفى بعض الحالات قد تنتهى الجماعة على مراحل متتالية مثل انتهائها نتيجة لتناقص عدد أعضائها ،أو انعدام تأثير معايير الجماعة في أعضائها .

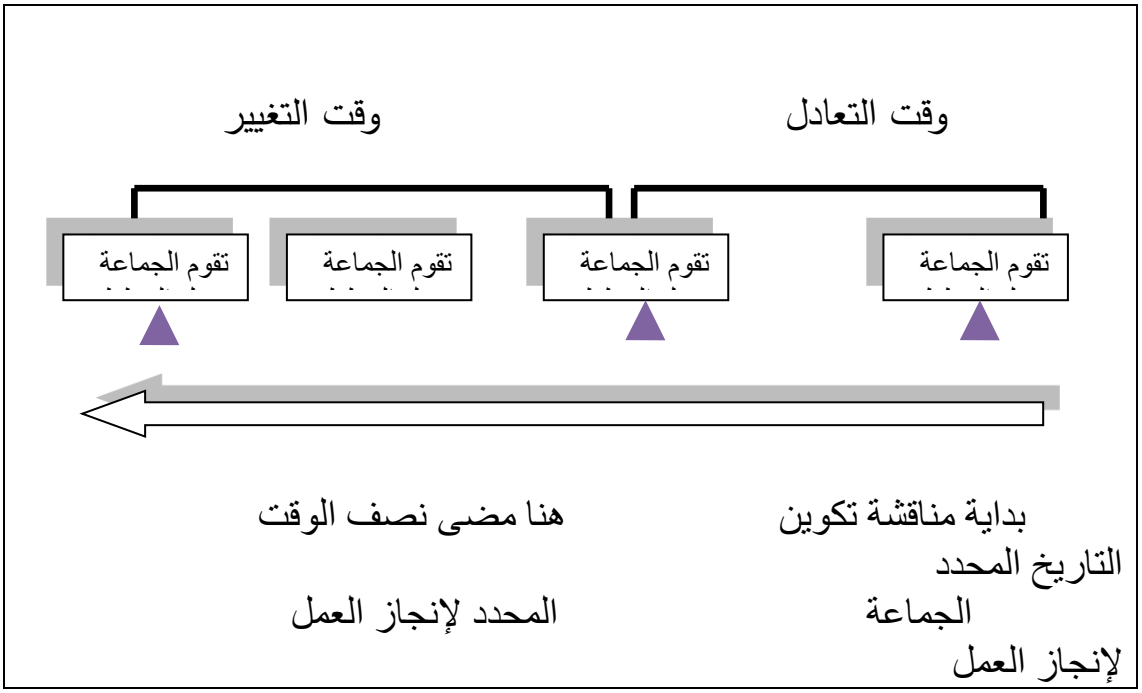
3-2 نموذج تأكيد التوازن:

لا يوافق كل علماء الاجتماع على أن تكوين الجماعات يمر بالمراحل الخمس المذكورة في النموذج السابق ، وفي الحقيقة فإن بعضهم يجادل في وجود مراحل مثالية تصدق في جميع حالات تكوين الجماعات.

ولكن هناك اتساق واضح في كيفية تكوين وتغير الجماعات، وتحدد هذه النماذج نظرية تأكيد التعادل . ويعترف هذا المدخل لتفسير تكوين الجماعات بأن أعضاء الجماعة الذين يواجهون تاريخًا محددًا للانتهاء من العمل يتبعون مدخلاً مختلفا في النصف الأول من مقابلاتهم عن المدخل الذين يتبعونه في النصف الثاني من تلك المقابلات.

فخلال النصف الأول أو الطور الأول من المقابلات يحدد الأعضاء المطلوب منهم . ذلك المطلوب المتوقع أن لا يتغير حتى يأتي الطور التالي ، وحتى إذا كان لدى الأعضاء أفكارا جديدة فلا يمكنهم استخدامها في هذه المرحلة، ومن المثير أنه متى وصلت الجماعة إلى منتصف حياتها بصرف النظر عما إذا كانت مدة بقاء الجماعة عددا قليلاً من الساعات أو عدة أشهر – فإن شيئًا مثيرا يحدث، وكما يتوقف المنبه فجأة، فإن الجماعة تواجه فجأة "أزمة منتصف الحياة' – يحدث هذا في الوقت الذي يعرف فيه أعضاء الجماعة أن عليهم.

ان يغيروا طريقة أدائهم للعمل إذا كان لهم أن يحققوا أهدافهم . وهنا يبدأ الطور الثاني من أطوار تكوين الجماعة أو وجودها ؛ وذلك عندما يتخلى أفرادها عن الطرق القديمة في التفكير ويتبنوا افكارا جديدة ، وتقوم الجماعة بهذا الواجب الجديد حتى ينتهي الطور الثاني من أطوار نمو الجماعة، عندما تنفجر الجماعة وتتوقف عن أداء الأنشطة التي تحتاجها لإنجاز أعمالها ويلخص الشكل (04) أطوار تكون الجماعة.



شكل رقم(04) نموذج تأكيد التوازن

4-ديناميكية بناء مجموعات العمل:

كما لوحظ ، فإن أحد الخصائص الأساسية للجماعة هي تمتعها بهيكل مستقر، وكما يستخدم التعبير، فإن هيكل الجماعة يعبر عن العلاقة التي تسود بين أعضائها ، وعلى الخصائص التي تساعد الجماعة على القيام بأنشطتها بأسلوب مرتب ممكن توقعه، وفى هذا القسم من هذا الفصل فإننا نصف أربع خصائص لهيكل الجماعة وهي :

- دور كل عضو من أعضاء الجماعة .
- توقعات أعضاء الجماعة (المعايير).
- وضع كل عضو داخل الجماعة .
- إحساس الأفراد بالانتماء إلى الجماعة (درجة الترابط).

وسنشرح تلك الخصائص فيما يلي :

أ- **القواعد : القبعات التي تلبسها:** أحد العنا صر الأساسية" لبناء الجماعة هو: اتجاه كل عضو ليلعب أدوارا محددة في تفاعل الجماعة، ويستخدم علماء الاجتماع تعبير الأدوار استخدامًا مماثلاً لاستخدام مديري إنتاج الأفلام السينمائية لتعبير شخصية ، وبالتأكيد فإن الجزء الذي يلعبه كل عضو في الهيكل العام للجماعة هو ما يعنيه بكلمة الدور والذي هو عبارة عن مجموعة من أنواع السلوك النموذجية تصف شخصا مغنيًا في بيئة اجتماعية .

ويتم توزيع الأدوار بناء على وظيفة العضو بالمنظمة ، وعلى سبيل المثال فمن المتوقع أن يقوم المدير بإعطاء الأوامر كذلك فمن المتوقع أن يقوم المدرس بإلقاء المحاضرات وإعطاء الامتحانات ومن المتوقع أن يتبع هذه الأنماط السلوكية الأشخاص الذين يلعبون هذه الأدوار فيما بعد، ويعرف الشخص الذي يؤدي الدور بأنه صاحب الدور، كما يطلق على أنواع السلوك المتوقعة من هذا الشخص الأدوار المتوقعة.

فالشخص الذي يحمل وظيفة رئيس الولايات المتحدة(صاحب الدور) يتوقع منه ان يلعب عدة أدوار؛ لأنه يحمل تلك الوظيفة، وعندما يحتل رئيس جديد هذا الموقع فمن المتوقع أن يقوم الرئيس الجديد بنفس الأدوار. كما أنه –الرئيس الجديد– يتمتع بنفس السلطة الرسمية التي

تمتع بها الرئيس السابق، وهذا صحيح حتى ولو كان لدى الرئيس الجديد وجهات نظر مختلفة بخصوص القضايا التي تواجه الأمة.

وتساعد معرفة صاحب الدور للأدوار المتوقعة منه على تلافي الخلل الاجتماعي؛ وفي بعض الحالات يرتبك العامل لعدم وضوح مستوى السلطة والمسئولية التي يتمتع بها ، ويتعرض العامل الجديد بالمنظمة لهذا النوع من غموض الأدوار نظرً لأنه لم تتح لهم فرصة كافية للتعرف عليه وينتج عن ذلك غالبًا:

- ضعف الاتصالات.
- وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي.
- وضعف الالتزام بأهداف المنظمة وزيادة.
- الرغبة في ترك العمل بالمنظمة.

وعندما تتكون الجماعات التنظيمية والاجتماعية، يلعب الأعضاء أدوارًا مختلفة في هيكل الجماعة. ويطلق على ذلك : تنوع أو تمايز الأدوار.

ويعتبر بزو الأدوار المختلفة خلال نمو الجماعة أمر طبيعيا، فكر في لجنة تنتمي إليها.

هل كان هناك شخص يلقي الفكاهة والنكت بهدف جعل الأعضاء الآخذين أكشر سعادة وهل كان هناك شخص يعمل بجد لتركيز انتباه أفراد الجماعة،. على ما هم مكلفون به؟ هذه الأمثلة من الأدوار المتنوعة أمثلة لأنواع السلوك المختلفة التي تظهر بالجماعة، فعلى سبيل المثال فإنه يوجد بكل مكتب بالمنظمة شخص مرح مهمته إضحاك الآخرين، كما يوجد أيضًا اشخاص ينهمكون في التعرف على أسرار الآخرين، وكذلك من يقوم بدور الجد الذي يخبر العاملين الجدد أخبار المنظمة التي حدثت في الايام الخوالي.

وتتمايز الادوار في الجماعة بطرق نمطية ، ففي أي جماعة مثلا يوجد شخص يساعد الجماعة اكثر من أي شخص على تحقي أهدافها ، ويعرف هذا الشخص بأنه يقوم بالأدوار التي تؤدي إلى إنجاز الأدوار ، وقد يشتهر بعض الأعضاء بمعاونتهم للآخرين وتربيتهم، هؤلاء الذين يسبغون الشعور الجيد على كل أعضاء الجماعة، ويعرف هذا العضو بأنه يقوم بدور تنمية الشعور الاجتماعي ومازال هناك أعضاء يركزون على مصالحهم الخاصة، ولو كان

المحاضرة(04)

ذلك على حساب الآخرين ، ويعرف هذا النوع بأنه يلعب دور الأناني ، وكثيرا ما يمكن تصنيف الكثير من أدوار السلوك الفردي بالجماعة تحت أحد الأدوار السابقة ، ويمكن مراجعة الجدول رقم (5) للحصول على قائمة بالأشكال الشائعة للأدوار الثلاثة السابقة.

دور منجزي الاعمال	دور تنمية الشعور الاجتماعي	دور من يركز على مصالحة الشخصية
– **دور الهادي–المشارك: يقترح حلولا لمشاكل الجماعة.** –**دور : من يهدف للحصول على المعلومات : يحاول الحصول على الحقائق المطلوبة.** –**دور من يبدي رايه : يناقش رايه مع الاخرين.** –**دور المنشط : ينشط الجماعة ويحثهم على العمل عندما يقل اهتمامهم.**	–دور الموفق : يساعد في حل النزاعات بين افراد الجماعة. – دور من يحصل على التنازلات من اجل الاتفاق : يعدل اراءه الشخصية ليكون رايا تتفق عليه الجماعة. –دور المحفز : يثني ويحفز الاخرين. –دور من يساعد على انجاز الاعمال بسرعة : يقترح طرق عمل اكثر سلاسة تتبعها الجماعة.	–دور واضع العقبات : يعمل بعناد ويرفض توجيهات الجماعة. –دور من يسعى للحصول على اعتراف باهميته : يحاول لفت انظار افراد الجماعة لما حققه من نجاحات . –دور المسيطر : يصر على الحصول على السلطة عن طريق استخدام الجماعة. – دور من يحول عن اهتمامات الجماعة : يعتزل ويبتعد عن زملائه اعضاء الجماعة.

جدول رقم (02) يمثل بالأشكال الشائعة للأدوار الثلاثة

ب– المعايير : الادوار الصامتة للجماعة

أحد خصائص الجماعة التي على أداء عملها بانتظام هي المعايير. ويمكن تعريف المعايير، بانها قواعد غير رسمية تكون محل اتفاق افراد الجماعة وتسيطر على سلوكهم ، وتمثل المعايم

رؤية أفرد الجماعة المشتركة للعلم المحيط بهم، والفرق بين المعايير والقواعد أن المعايير تكون غير رسمية وغير مكتوبة، وفي الحقيقة فإن أفراد الجماعة ربما لا يكونون على علم بالمعايير الدقيقة الموجودة التي تتحكم في سلوكهم ، كذلك فإن للمعايير تأثيرات ضمنية، وتنظم المعايير سلوك الجماعة بواسطة طرق هامة مثل نشر الأمانة والالتزام للشركة، وتنمية طرق ملبس منامسة، وتحديد متى يكون تأخر العامل أو غيابه عن العمل مقبولاً.

وإذا كنت تتذكر استجابتك للضغوط المعنوية التي فرضها عليك زملاؤك لحلاقة شعرك بطريقة معينة، فإنك تكون على علم بالتأثير الضمني لمعايير الجماعة، وهناك معايير تعرف بالمعايير الإرشادية مهمتها تحديد السلوك المقبول، وأخرى تحدد انواع السلوك المحرمة ، فعلى سبيل المثال قد تنمي الجماعة معايير تحدد متى يتم اتباع القائد أو مساعدة المحتاجين للعون، كما قد تنمي معايير خاصة بالابتعاد عن الغياب وعدم إفشاء أسرار الزملاء للرؤساء، وفي بعض الأحيان تكون الضغوط للالتزام بمعايير الجماعة غير واضحة مثل:

النظرة السيئة التي يلقيها أحد المديرين على زملائهم لأنهم اصطبحوا معهم أحد العاملين بخطوط التجميع لتناول طعام الغذاء بالكافتيريا، وفي أحيان أخرى قد تكون الضغوط للاستجابة لمعايير الجماعة قوية وواضحة مثل:

تعطيل المجموعة لأحد "العاملين ذوي الانتاجية العالية لأنه يظهرهم بمظهر سيئ، وتؤكد أمثلتنا على

الديناميكية الاجتماعية الأساسية المسئولة عن كيفية تنمية المجموعات لمعاييرها، ولكن هذه الديناميكية أحد أسباب تكوين المعايير : وتلخص القائمة(02) أسباب تكوين معايير الجماعات

اسباب نمو المعايير	مثال
1- السوابق التاريخية	-تحديد مكان جلوس العضو حول طاولة الاجتماعات
2- الاحتفاظ بالمعايير من حالات اخرى(جماعات اخرى شارك فيها اصلا)	-معايير اداء الاخصائيين لأعمالهم-معايير المهن الطبية والمحاسبية.

3- عبارات واضحة محددة من الاخرين.	-العمل بطريقة محددة ثم اخطارك بها ، هذه هي الطريقة المقبولة هنا.
4- الاحداث الهامة في تاريخ الجماعة.	-بعد معاناة الشركة من الخسائر المترتبة على افشاء اسرارها بواسطة احد العاملين تنمي الشركة معيار المحافظة على السرية.

جدول رقم(03) يوضح أسباب تكوين معايير الجماعات

5- اداء الفّرد في الجماعات

سنوجه الانتباه الأن إلى صفقة من صفات ديناميكية الجماعة ذات صلة قوية بالسلوك التنظيمى وهي تأثير الجماعة على سلوك أعضائها .

وسننظر هنا إلى ثلاثة قضايا وهي :

- شرح تأنى أداء عضو الجماعة بظهور الآخرين .
- وسنشرح بعد ذلك تأثير تكوين الجماعة - وبالذات تأثير تنوع أعراقهم وأصولهم البشرية+ على الأداء.
- وفي النهاية سنبحث تأثر أداء الجماعة بحجمها.

5-1 التأثير الاجتماعي: العمل في وجود الآخرين :

تخيل أنك درست الفنون المسرحية لمدة خمس سنوات، ،وأنك الآن تستعد لتمثيل أول دور لك أمام أحد مخرجي مدينة هوليود ، لقد تدربت بعناية عدة أشهر على أداء الدور.

والآن وقد اختلفت الظروف حث لا توجد وحيدا في منزلك مع النص الذي تتدرب عليه، فإن السؤال هو كيف سيكون أداؤك أمام المشاهدين؟ هل ستتوقف عن الكلام بالمرة؟ ام ستنسى بعض أجزاء الدور الذي تدربت بمفردك عليه طويلاً؟ هل سيحفزك المشاهدون تقديم أفضل مستويات الأداء؟ وبكلمات أخرى ما تأثير وجود المشاهدين على مستوى سلوكك- أدائك؟

لا يمكن إعطاء إجابة واضحة ومحددة على هذا السؤال، ففي بعض الأحيان قد يكون مستوى، أداء العاملين في وجود الناس أفضل منه عند أداء نفس الدور وحيدا. والعكس صحيح حيث يكون اداء العامل منفردا أفضل منه في وجوه الآخرين، وتعرف ظاهر تأثير اداء

العامل ايجابا وسلبا بوجود الاخرين "بالتأثير الاجتماعي لوجود الاخرين" Facilition Socil ومع ان كلمة Facilition اي: التسيير تعني تحسين الأداء فإن علماء الاجتماع يستخدمون تعبير Facilition للتعبير عن التأثير الايجابي والسلبي معا ولذلك فضلنا ترجمته بالتأثير الاجتماعي ليعطي دلالة أدق ،ما سبب ما يبدو من تعارض بين نتائج الدراسات في هذا المجال .

5-2 شرح التأثير الاجتماعي :

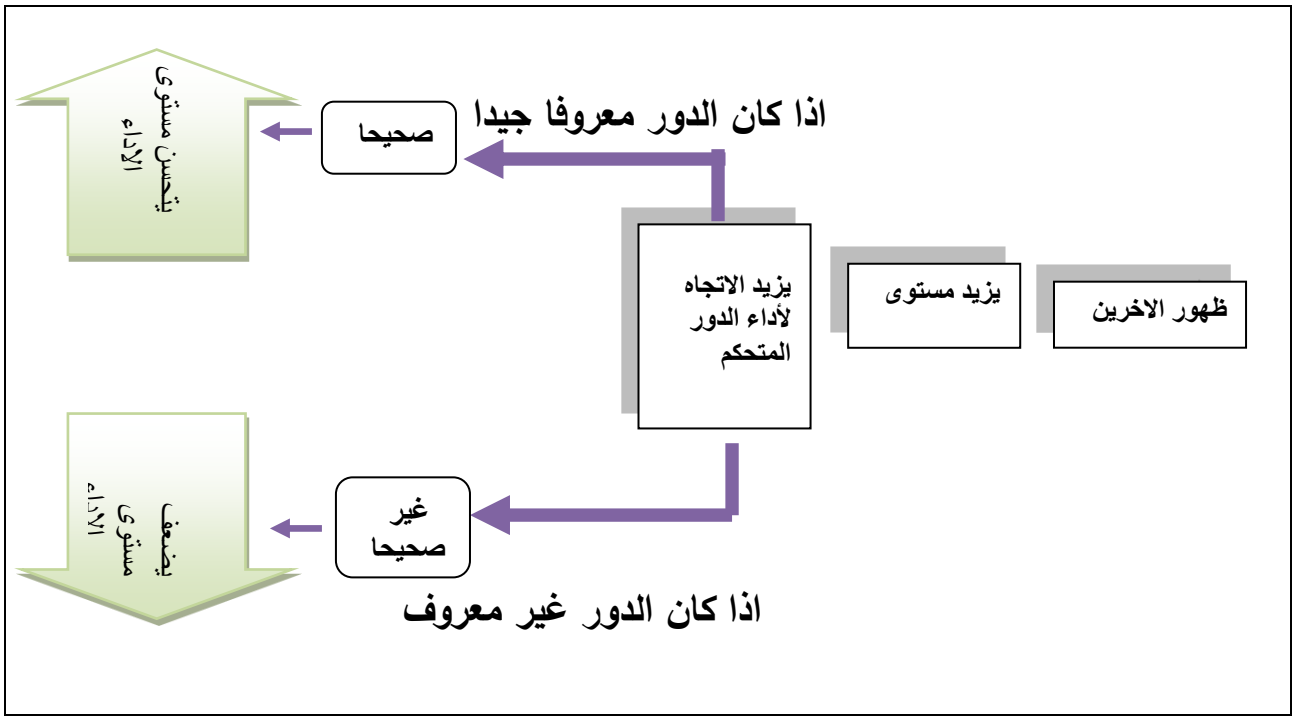
يرجع كثير من العلماء ذلك التأثير إلى عدة إجراءات نفسية، فأولا:

قد يكون التأثير الاجتماعي ناتج عن زيادة التأثر العاطفي الناتج عن الحماس والإثارة التي تظهر على بعض العاملين نتيجة لوجود الآخرين ، ألا تشعر بانتباه أكثر عندما تلعب على البيانو بحضرة الآخرين بالمقارنة باللعب عليه بعيدًا عن الناس ؟ وثانيا " أنه عندما_ يزداد مستوى التأثر العاطفي للناس فإن المتوقع أن يؤدي الناس الدور الذي تعودوا عليه – وهو السلوك الأكثر توقعا في هذا الموقف، فرد الابتسامة لزميلك في العمل ربما يكون هو الرد المعتاد في هذا الموقف، لأن الابتسام لمن ابتسم إليك رد

متعارف عليه، ولذلك فإذا قام الشخص بأداء دور معروف جيدً فإن الاستجابة المسيطرة ستكون صحيحة ،(التحدث بجمل صحيحة عند أدائك لنفس المشهد للمرة الخمسين على سبيل المثال)، أما إذا كان السلوك جديدا نسبيا تعلمه الشخص حديثا، فإن من المحتمل أن تكون الاستجابة المسيطرة خاطئة. (النطق بالجمل غير الصحيحة خلال التدريب على الدور – على سيبل المثال).

وتعرف التفسيرات السابقة بنظرية التحفيز الخاصة بالتأثير الاجتماعي ، وطبقًا لهذه النظرية؛ فإن وجود الآخرين يزيد مستوى اليقظة التي تؤدي بدورها إلى زيادة احتمال أداء الدور الأكثر تحكما بطريقة أفضل ، فإذا كان الشخص يعرف جيدا فإن الاستجابات ستكون صحيحة وسيتحسن الاداء بالتالي ، أما إذا كانت الاستجابات نتيجة لحداثة الدور الذي يقوم به العامل وانخفاض مستوى معرفته له بالتالي فإن مستوى الأداء سينخفض « وبناء على ما سبق فإن

ظهور الآخرين قد يؤدي إلى تحسين الأداء إذا كان العامل يعرف عمله جيداء وقد يتأثر الأداء سلبا إذا كان العامل لا يعرف عمله جيدا، ويلخص الشكل (04) هذه الإجراءات .



شكل رقم(05) التأثير الاجتماعي :نظرية التحفيز الخاصة بالتأثير الاجتماعي

3-5 التكاسل الاجتماعي :

هل سبق أن قمت وبعض زملائتك بمساعدة صديق على الانتقال من مسكن لأخر وتولى كل ع حمل بعض الأمتعة من المسكن القديم إلى المسكن الجديد، هل سبق ان توليت مع بعض الناس مساعدة أحد المرشحين في وضع دعوات التبرع المالي لمعاونة ذلك السياسي في الأظرف وتوجيهها إلى المتبرعين المرتقبين؟

قد تبدو هذه الأنشطة مختلفة؛ ولكنها تتقاسم شيئًا مهما أو صفة مشتركة هي أن شخصا واحد يمكن أن يقوم بها وأن تطلب ذلك وقتا أطول، أي أن تجميع عدد أكبر يؤدي إلى إنجاز تلك الأعمال بسرعة. ونظر لأنه من الممكن إضافة ما قام به كل شخص من العاملين إلى ما قام به الآخر فإنه يطلق على هذه الأعمال الأنشطة التي يضاف بعضها إلى بعض.

إذا كان قد سبق لك القيام ببعض هذه الأعمال فربما تكون قد لاحظت أنك تعمل بنفس مستوى الجد و النشاط الذي تعمل به عندما تعمل منفردا ، ومن الواضح أن ضم العاملين ليعملوا مع يخفف عبء العمل عليهم، وهذا ما يقوله المثل القديم " كثرة الأيدي تخفف عبء العمل" ، وقد يعنى ذلك أن إنتاجية جماعة من العاملين تكون أكبر من إنتاجية أي عامل منفردًا ، ولكن الواقع يقول أن إنتاجية خمسة من العاملين معا تقل عن الإنتاجية المجمعة لخمسة منهم يعملون متفردين، وذلك نظرا لأن بعضهم يتكاسل اعتمادا على الآخرين. هؤلاء الذين يرغبون في الحصول على ما يطلق عليه: ركوب مجاني ، وفي الحقيقة فكلما زاد عدد العاملين الذين يؤدون مثل هذا النوع من الأعمال كلما قل حجم مشاركة كل عامل، ويطلق على هذه الظاهرة: التكاسل الاجتماعي . .

أ- التكاسل الاجتماعي وفقًا لنظرية التأثير الاجتماعي :

ووفقًا لهذه النظرية فإن ناتج عمل أي قوة اجتماعية تعمل كجماعة يقسم بالتساوي بين أعضاءً الجماعة. وكلما زاد حجم الجماعة كلما قل التأثير الذي يمكن الحصول عليه من مجهود كل عامل ، وعلى ذلك فكلما زاد عدد الجماعة كلما قل الضغط الذي يقع على كل عامل ليحسن مستوى أدائه، وبلغة أخرى فإن مسئولية إنجاز العمل تنتشر بين عدد أكبر من الأفراد ، ونتيجة لذلك يقل شعور العامل بالمسؤولية عن القيام بالسلوك المناسب، وهنا يحدث التكاسل الاجتماعي .

ب- هل التكاسل الاجتماعي ظاهرة عالية؟ :

من الممكن رد ظاهرة التكاسل الاجتماعي إلى حب الإنسان لنفسه فهو يحب أن يبذل الجهد الأقل ويحصل على النصيب الأوفر تاركًا زملائه يؤدون ما ينبغي عليهم القيام به، ولا ينبغي أن يكون ذلك مثار دهشة في أمريكا نظراً لأن الثقافة العامة تقوم على الفردية، وفي هذه الثقافة ينظر الناس بإعجاب إلى ذوي الإنجاز العالي والنجاح الشخصي.

أما في دول أخرى مثل الصين ودول اخرى فإن الناس يعطون قيمة أكبر للإنجاز المشترك أو الجماعي. ويطلق على الدول التي يسود فيها هذا النوع من الثقافة أنها دول ذات ثقافة جماعية ، ومن المتوقع أن لا توجد ظاهرة التكاسل الاجتماعي بين العاملين في الدول

ذات الثقافة الجماعية، لان وجود التكاسل الاجتماعي يعني فشل الأفراد في تحمل مسئوليتهم الاجتماعية أمام الجماعة، وهي المسئولية التي لا وجود لها في الثقافة الفردية، وفي الحقيقة فإنه من المتوقع أن تزيد إنتاجية الفرد في الدب التي تسود فيها الثقافة الجماعية ،مع زيادة الحافز لدى أفراد الجماعة لمساعدة زملائهم أعضاء الجماعة الآخرين.

أي أنه كلما قوي حافز الفرد لمساعدة زملائه كلما توقعنا إنتاجية أعلى للجماعة ولكل فرد فيها بالتالي. وبلغة أخرى فإن المتوقع منهم ليس البعد عن التكاسل الاجتماعي بل بذل جهد إضافي .

وقد تم اختبار صحة هذه الأفكار بتجربة مثيرة أجريت على عينة سس المديرين في كل من أمريكا والصين ودول اخرى. فقد طلب من كل مدير أن يؤدي تدريبا مشابها لما يقوم به المديرون في هذه الدول مثل تقويم المتقدمين لشغل الوظائف، أو كتابة توجيه أو ملء بعض النماذج ، وقد طلب من كل منهم أن يؤدى هذه الواجبات بأفضل طريقة ممكنة في ظل نوعين من الظروف:

العمل منفردا أو مع جماعة مكونة من عشرة مديرين، وقد طلب من الذين عملوا منفردين أن يكتب كل منهم اسمه على كل عمل قام به قبل تسليمه.

أما الذين عملوا ضمن مجموعة فقد عرفوا أن تقييم أداء الجماعة سيتم بعد مضي ساعة من بدء العمل . ولم يطلب حضور أفراد الجماعة بدنيا ، ولكنهم وصفوا بأنهم متماثلين إلى حد كبير من النواحي الأسرية والدينية والاهتمامات الفردية.

وقد فكر الباحث أن عضو جماعة من هذا النوع لن يترك زملاءه فريسة للفشل بسبب التكاسل الاجتماعي ، وحتى يمكن مقارنة النتائج بدقة فقد تم تحويل الإجابات على هذه التدريبات إلى إجابات نمطية حتى تكون المقارنة صحيحة .

هل حدث التكاسل الاجتماعي؟

لقد وجد في الولايات أن أداء الفرد ضمن جماعة كان أقل من أدائه منفردا بكثير كما وجد عكس ذلك النمط في الدولة الاخرى والصين اللذين تسود فيهما ثقافة جمعية، ففي الصين والدولة الاخرى كان أداء الأفراد، أعلى عند عملهم ضمن مجموعة عن أدائهم عندما كانوا

يعملون منفردين وقد زاد اهتمام هؤلاء المديرين الذين سادت بينهم الثقافة الجمعية بمصلحة الجماعة ووضعوها فوق مصالحهم الفردية نظرا، لأنهم كانوا يشعرون بالانتماء إلى هذه الجماعات بقوة ، وبان نجاح الجماعات مرتبط بهم ، وقد تحققت هذه النتائج فقط عندما كان الأعضاء مرتبطين بقوة بأفراد جماعاتهم [13]

6-خصائص جماعة العمل :

تتسم جماعة العمل بعدة خصائص يمكن امستخلاصها فى :

أ- ان العلاقات التى تنشأ بين أفراد جماعات العمل تأخذ صفة الدوام والاستمرار والانتظام والقابلية للزيادة والتطور .

ب- ان للجماعة أهداف تسعى إلى تحقيقها منها أهداف خاصة بمستويات أداء العمل في المنظمة وأهداف خاصة بإشباع رغبات الأفراد .

ت- أن لكل فرد فى جماعة العمل دور يلعبه بصفته الوظيفية » وهذه الأدوار عادة تتوقف على عدد من العوامل كالسن والخبرة والمؤهل والاستعداد والقدرات وبناء الشخصية.

ث- باعتبار جماعة العمل ماهي الا جماعة مصغرة من المجتمع الكبير فقد تسود بينهم نفس المشاعر والاحاسيس من سرور وحزن وحب وكره.

7- مزايا جماعات العمل :

ومن المأكد ان لكل من التنظيمين الرسمي وغير الرسمي لجماعات العمل تاثير كبير ومردود واضح على المنظمة والافراد على السواء لذا على مسؤولي ادارة المنظمة مراعاة أن لجماعات العمل الرسمية وغير الرسمية عدة مزايا ويمكن حصر أهم المزايا في الآتي :

أ- جماعات العمل المنسجمة والمتفقة فى الميول والقيم والاتجاهات والعادات تتعاون عادة مع بعضها البعض فيزيد احتمال جدية إ لأداء وزيادة الإنتاجية كما وكيفا .

ب- الجماعة المنسجمة والمتعاونة تساعد قائدها فى الوصول إلى تحقيق النتائج باقل التكاليف وأقصر الطرق .

المحاضرة(05)

ت- الجماعة المنسجمة تعمل على إذكاء روح المنافسة الشريفة بين أعضائها فيحاول المجدون إثبات ذواتهم ويكونون قدوة لغيرهم .

ث- الجماعة المنسجمة والمتعاونة تساعد على تنفيذ التغيير والتطور بنجاح .

ج- الجماعات المنسجمة والمتعاونة تشبع دائما الحاجات الاجتماعية والنفسية لأفرادها مثل حاجات إثبات الذات والاحترام والتقدير والزمالة والصداقة وممارسة الهوايات والاشتراك في مختلف الأنشطة الاجتماعية .

وعلى عكس تلك المزايا قد تكون هناك بعض الآثار السالبة للجماعة على أفرادها أو على العمل على جل سواء وخاصة إذا كانت :

- قيم وأهداف ومبادئ الجماعة لا تتفق مع قيم ومبادئ الإدارة وأهدافها .

- إذا كانت جماعة العمل غير منسجمة أو مفككة بسبب اختلاف أفرادها في القدرات والميول والخبرات والقيم والعادات والأهداف كل ذلك يؤدي إلى الكسل وعدم المبالاة وعدم التعاون والتنافر والعداء والعزوف عن العمل ومن ثم يصعب تحقيق الأهداف المطلوبة والمرجوة سواء للمنظمة أو الأفراد .

8- بناء فريق العمل :

يعتبر العمل فى منظمات الأعمال الحديثة عملا جماعيا من الدرجة الأولى . فالبشر هم جوهر العملية واهم عناصرها فمن خلال جماعة العمل نحقق المنظمات اهدافها المرغوبة ٠ وعلى الإدارة ان تعمل جاهدة فى مجال عمل بناء فريق العمل وتطوير فعالية جماعات العمل إيمانا منها بان النجاح فى إدارة فريق العمل هو نجاح مؤكد لتحقيق الافراد.

ويعنى بناء فريق العمل تنسيق سلوك أداء جماعة العمل لتحقيق أهداف المنظمة وتنسيق السلوك الجماعى وهذا يعنى أن تتفهم أفراد جماعات العمل لسلوك بعضهم البعض من حيث

الأداء والدافع والاتجاهات والمواقف والقدرات والتأييد المشترك والشعور بان الإنجاز بشكل جماعى قد يكون أفضل من الإنجاز الفردي.

ولقد أخذت المنظمات تهتم بأفرادها كفريق عمل من خلال الاهتمام بالعناصر التالية:

1. **الاختيار السليم** : للأفراد الذين يعملون فى جماعة أو فريق عمل واحد بحيث يتفوقون في القدرات والمهارات والخبرات والأهداف والقيم والطموح والدوافع والحاجات والميول والمعلومات ولذلك يتوافر الانسجام بين أفراد الفريق؛ وهذه أول خطوة في بناء جماعة عمل إيجابية متماسكة .
2. **التدريب السليم** : لتعديل وتطوير وتنمية سلوك أفراد جماعة العمل. وزيادة معلوماتهم ومعارفهم وخبراتهم وتجاربهم وتحسين أدائهم وفعاليتهم .
3. مساعدة الجماعة على تحديد أهدافها والتفهم الكامل لهذه الأهداف والاقتناع بها وإشراكهم فى اختبار وتحديد أنسب وأفضل الطرق لتحقيق هذه الأهداف .
4. توفير بيئة عمل يتوفر فيها العدل الوظيفي والأمان والتكافؤ بين الموظفين والعمال .
5. انفتاح الإدارة على الأفراد حيث أن بناء فريق العمل الإيجابي يتطلب التعامل مع علاقات مفتوحة ومواجهة صريحة بين أعضائه .
6. بناء الثقة والمودة والانسجام والصراحة ونشر المفاهيم الإيجابية بين أعضاء الجماعة كالإخلاص والانضباط في العمل وجودة الأداء والتقدم والتطوير.
7. تنمية روح التعاون. وحل الخلافات أو النزاعات بين أفراد جماعة العمل فالتعاون يمثل دورا كبيرا في بناء فريق العمل ويتمثل التعاون في اختيار القضايا ذات الخلافات ومناقشتها بشكل جماعي من خلال حوار ومناقشات مفتوحة بناءة للوصول إلى الحلول المعقولة.
8. لتقويم النهائي للتعرف عما إذا كان فريق العمل قد توصيل إلى الهدف المراد تحقيقه أن الأمر يحتاج إلى خطوات أخرى .

8-1 اهمية بناء فريق العمل :

تكمن أهمية "بناء فريق العمل في كونها تقنية واسلوب و اسلوب حديث يساعد على تفهم وادراك وتقبل الافراد الاخرين في العمل ومعرفة ابعاد سلوك كل فردوما يتم به من دوافع

واستعدادات وقدرات للتفكير والابداع وهذا التفهم يساعد على كيفية التعامل والذي ينعكس بدوره على تنسيق الجهود والتكامل بين الأعضاء وتسيير حل الخلافات أو النزاعات والتناقضات أو سوء الفهم والثقة والاتفاق والتأثير وتحقيق الأهداف .

8-2 خطوات بناء فريق العمل :

يرى علماء التنظيم أنه لا توجد طريقة واحدة أو خطوات متفق عليها لبناء فريق العمل حيث أن أهداف بناء فريق العمل والمتمثلة في" إشاعة روح التعاون والثقة والانسجام واشباع الحاجات الفردية والجماعية وتحسين الإنتاجية يمكن تحقيقها بأكثر من طريقة ومع ذلك يمكن استعراض بعض الخطوات المتعارف عليها فى بناء فريق العمل على النحو التالي :

أ- تجميع المعلومات :

مما لا خلاف عليه أن البيانات والمعلومات تعتبر ضرورة حتمية من أجل فهم وتفسير وتشخيص مشكلات جماعات العمل وفى ضوء إ لبيانات و المعلومات يمكن تحديد احتياجات تنمية روح الفريق والإجراءات والأساليب اللازمة لتحقيق ذلك كما أنه في ضوء البيانات والمعلومات يمكن التعرف على أهداف الفريق وطبيعة الاتصالات وقيم الجماعة والنزاعات وكيفية إدارتها .

ب- مناقشة وتحديد الاحتياجات .

على ضوء البيانات والمعلومات التى تم جمعها يمكن تليلها وتفسيرها والوصول إلى نقاط القوة وسبل تدعيمها واستغلالها ونقاط الضعف ومجالات تحسينها كما أنه من المعلومات يمكن الوصول إلى الاحتياجات المادية والنفسية والاجتماعية والأدبية لفريالعمل وإشباعها .

ح- تخطيط وتحديد الأهداف :

إن تحديد الأهداف ووضوحها والاتفاق عليها منذ البداية عامل حيوي وهام في بناء فريق العمل حتى ان عملية مشاركة اعضاء الفريق فى تحديد الأهداف والاتفاق حول ترتيب الاولويات يسهم كبير في إنجاز وتحقيق الأهداف بكفاءة عالية .

ج- تنمة المهارات :

ان تطور وتنمية مهارات أفراد فريق العمل خاصة المهارات التى يفتقدها أو يفتقر إليها فريق العمل تعتبر الأساس فى نجاح مهمة فاعلية بناء فريق العمل وعادة تكون تنمية المهارات فى المجالات التالية :

- ✓ الالتزام المهنى .
- ✓ المهارات المهنية.
- ✓ الأدوار والمسئوليات.
- ✓ إنجاز القرارات .
- ✓ حسن إدارة النزاع .

هـ- تحديد القيادات الإدارية :

تلعب القيادات الإدارية الفعالة دورا مهما فى توجيه وإرشاد نشاط وسلوك فريق العمل لأداء مهمته وهذا يعتمد على قدرة القيادات الإدارية على المشاركة الفعالة لفريق العمل وتمويض السلطات واستعدادات القادة للوصول بفريق العمل إلى النتائج المرجوة. **14**

9-العوامل المؤثرة على ديناميات الجماعة :

9-1 شخصية الفرد: تؤثر شخصية الأفراد المنتمين إلى الجماعة بشكل مباشرة على دينامياتها فنحد الجماعة تزدهر وتنمو عندما يتوفر لديها أفراد إيجابيون متعاونون ذوو أراء بناءة ومقترحات ومعلومات سليمه ، وبالعكس تتفكك الجماعة وتكثر فيها الانشاقات اذا

كان المتمون اليها مغرورون أو المعارضون دائما، أو المنظرون الخياليون دون أن تكون لهم علاقة بالواقع .

9-2 خصائص الأفراد: تتأثر دينامية الجماعة كذلك بثقافه الأفراد وطروفهم الاقتصادية والاجتماعية، فعندما تضم الجماعة أفرادا شديدي الثراء وأخرين شديدي الفقر فان وجهات نظرهم بالضرورة ستختلف فيما يخص العديد من القضايا لاسيما المتعلقة منها بأمور تتطلب أعباء مالية وكذلك الحال بالنسبة للاختلافات الثقافية والمستويات التعليمية بين الافراد ، وكذا الفروق بين الافراد في ظروف التنشئة الاجتماعية .

9-3 الظروف الأسرية: إن للأسرة أثر كبير في إكساب الفرد خصائصه الشخصية كالقيادة أو الانقياد، المبادرة أو الاتكالية، بحبة الآخرين أو الأنانيه ولا شك أن لكل هذه الخصائص أثره الكبير عن التفاعل داخل الجماعة وبالتالي على دينامياتها، فلا يخدم الجماعة أن تتكون من أفراد كلهم ذوي خصائص القائد، كما لا يخدمها أن تتكون من أشخاص ذوي خصائص الانقياد، أو الاتكالية .

9-4 التجارب والخبرات السابقة: لا شك أن لخبرات الفرد وتجاربه الحياتية الناجحة أو الفاشلة وطموحاته ومشاريعه دور في توجهاته وآراءه داخل الجماعة مما ينعكس على ديناميات التفاعل وديناميات الأهداف، والبرامج والخطط داخل الجماعة .

4-5 الجماعات الفرعية والجانبية: إن للجماعات الجانبية أدوار منها ما يخدم أهداف الجماعة ككل ومنها ما من شأنه أن يكثر الانشقاقات والتناحر حول المغانم والأدوار القيادية[15] .

10- العمل الجماعي وانماط السلوك القيادي :

كل منا يلتحق بجماعة أو مجموعة عمل بإرادة أو بدون إرادة، بأختيار أو بدون . فمن الأفراد يلتحق بجماعة ببداية حياته الوظيفية، وآخرين ينتظرون وقتا ليختاروا ، لجماعة التي ينتمون لها. ومن الأفراد في المدرسة مثلا، ما أن يدخل المرحلة المتوسطة والأعدادية حتى تظهر لديه أهتمامات الدخول في جماعات. وغالبا ما تصنف معظم الجماعات إلى رسمية التي يسيطر عليها الطابع الشكلي المؤسسي، مثل الفرق الرياضية والأتحادات المهنية ؛ وغير

رسمية التي يسيطر عليها شكل الشلل وفقا للعادات والتوجهات الشخصية للفرد والآخرين معه. ويمكن لأي فرد أن يكون قائدا طبقا لحضوره فالقيادة بعبارة مبسطة شخصي وجاذبيته ومدئ تمتعه بمجالات سمات تسحر الاخرين. فالقيادة بعبارة مبسطة تمثل عملية التاثير في الآخرين وتوجيههم لتحقيق الهدف. فعندما يبادر فرد بتنظيم مجموعة من الأصدقاء أو زملاء في العمل لجمع تبرعات لمساعدة المحتاجين أو لقضاء عطلة نهاية الاسبوع مع بعضنا البعض أو لتجهيز حفلة بسيطة، وفي الحالات السابقة سيظهر الفرد بمظهر قائد.

10-1 الحاجة للجماعة للفاعلة:

يمكن أن تكون الجماعة الرسمية في أماكن العمل بلجنة التخطيط، أو قسم المبيعات، أو شعبة المشتريات أو لجنة الجرد أو الوحدة القانونية، ولا يكون للأعضاء القول الفصل للأنتماء لها من عدمه بحكم الرسميات. وعلى العكس من ذلك، تميل الجماعة غير الرسمية في تشكيلها أستنادا إلن العادات والتقاليد والأعراق والمذاهب والافكار، فضلا عن السمات المشتركة التي تجمع الأعضاء فيها. وعلى العموم، يلتحق الأفراد بالجماعات لتلبية أحتياجاته الشخصية والوظيفية والإجتماعية والمالية التي لايكن تحقيقها في العمل بصورة منفردة وكما يلي .

أ- **الأنتماء :Affiliation** يحتاج الفرد الئ أن يكون مع الآخرير، ويرتبط بهم ويتألف معهم أنطلاقا من الحاجة والرغبة إلى ان الشعور بالأنتماء. فعلى سبيل المثال، ينتمي مجموعة من الأصدقاء الل النادي الرياضي، وذلك بحكم تفضيل اللعب الجماعي .

ب-**الأنجذاب** : يميل الأفراد العاديين للأنجذاب الى اخرين مشابهين لهم، وممن لديهم آراء وقيم ومعتقدات وشخصيات ومواقع أجتماعية مماثلة لما عندهم. ففي مطعم الشركة، تشكل جماعات غير رسمية أعتمادا علن مدى جاذبية الأفراد لبعضهم البعض بشكل أكثر من أعتمادهم على العمل في القسم مثلا.

ت- **النشاطات** :Activities من الممكن أن يصبح الفرد عضوا في جماعة لوجود نشاطات ممتعة أو مسلية. فمثلا، قد ينتمي فرد ما إلى رواد شارع المتنبي الثقافي ببغداد في أيام الجمعة من كل أسبوع، لكونه مهتما بالتراث أو أقتناء الكتب العلمية والأدبية

ث-**المساعدة:** •**Assistance** يلتحق الأفراد بالجماعة أحيانا لأنهم يحبون المساعدة التي تقدمها لهم، فمثلا في هذا المضمار يلتحق البعض بنادي تنظيم التغذية لأغراض الحمية (الرشاقة) أو نادي صحي للحصول علن أستشارة أو نصيحة او برنامج في هذا الشأن .

ج-**الموآنسة** •**Amusing** عادة ما يشكل الأفراد الجماعة لسبب الميل إلن تكوين علاقات وثيقة مع الآخرين لغرض الموآنسة والودية والمحبة، كزملاء العمل أو رفاق الدراسة الذين ينتمون لها علن أساس التقارب والودية الذي يقع بينهم بهدف الحصول علن السعادة والبهجة المشتركة. [16]

الفصل الثالث

سيكولوجية الجماعة داخل المؤسسات

1- مفهوم سيكولوجية الجماعة (علم نفس الجماعة).

2-تعاريف سيكولوجية الجماعة :

3- الخصائص السيكولوجية للجماعة:

4- انواع الجماعات :

5- تماسك الجماعة :

المحاضرة (06)

المحور الثالث :

سيكولوجية الجماعة داخل المؤسسات

تمهيد:

ان النظريات الفكرية والفلسفية والخلفيات التاريخية جميعها تشير ان الانسان كائنا اجتماعيا ، يولد على الفطرة يحمل الكثير من الاستعدادات القابلة للصقل من طرف مؤسسات التنشئة الاجتماعية بداية من الاسرة وانهاء بالمجتمع بجميع مؤسساته .

وعليه فان الفرد يعيش وسط المجتمع الذي ينقسم الى جماعات كبيرة متوسطة وصغيرة على بقعة جغرافية معينة تربطهم قوانين ونظم وتوجهات مختلفة تسير نمط حياتهم وتساعدهم على التقارب وتكوين هوية متداخلة ومشتركة تنمي فيهم روح الانتماء والوطنية وتعزز روح التكافل والتلاحم ، لتصنع مجتمع يسوده التميز وقابل للتماسك وقادر على المواجهة بصورة جماعية غير قابل للاختراق والتصدع.

1-مفهوم سيكولوجية الجماعة (علم نفس الجماعة).

ان دراسة سيكولوجية الجماعة وديناميكيتها هي الدراسة التي تتعلق بطبيعة التغيرات والتحولات التي تطرا على سلوك الافراد في الجماعات الصغيرة نتيجة حدوث تغيرات ديناميكية بين اعضاء الجماعة او خلال تفاعلهم مع بعضهم البعض في المواقف الاجتماعية التي يمر بها اعضاء الجماعة الواحدة ، ويشير شاو (Shaw.1981) الى ان علم نفس الجماعة يهتم بالمبادئ والقوانين التي تحكم حياة الجماعة وتؤثر في تطورها ونشاطها وفي قدرة الجماعة في التأثير على سلوك الاعضاء من حيث انتاجيتهم وقدرتهم على التعامل مع بعضهم البعض والقيام بالأدوار الموكلة ايهم ضمن بناء الجماعة وتركيبها.

وفي ضوء ماسبق اعترفت مؤسسة علم النفس الامريكية (Psychology Association (Amircan.PAA

بعلم نفس الجماعة كالفرع رقم 49 من اصل 56 فرعا او تخصصا في علم النفس العام بان علم النفس الاجتماعي قد احتل الفرع الثامن .

2-تعريف سيكولوجية الجماعة :

في ضوء ما سبق لم يتفق العلماء الذين كتبو في علم نفس الجماعة او سيكولوجية الجماعة على تعريف واحد محدد ، ولذلك سوف نستعرض بعض التعريفات منها :

أ-لقد عرف قاموس اكسفورد سيكولوجية الجماعة على انها التفاعل بين الافراد خلال وجودهم في محيط الجماعة والتي تختلف عن تصرفاتهم الفردية بعيدا عن الجماعة .(Oxford Dictionary.2007)

ب-لقد عرفت موسوعة ويكيبيديا سيكولوجية الجماعة على انها دراسة سلوك الجماعة كدوافع الجماعة واتجاهاتها وتحديد خصائصها.(Zalman.2008).

ت-ويعرف عبد الله (2000) سيكولوجية الجماعة على انها الدراسة التي تهدف الى فهم وتفسير السلوك الاجتماعي وقواعده داخل الجماعة ومعرفة اساليب التأثير في قرارات الجماعة ودوافعها وميلها الى التماسك او التجاذب او التنافر مع الجماعة.

ويتضح من التعريفات السابقة اجماعها على ان سيكولوجية الجماعة ، هو الدراسة العلمية لسلوك الجماعة ومحاولة فهم نشأتها وتطورها وقدرتها في التأثير على سلوك اعضائها من خلال مواقف التفاعل الاجتماعي . [17]

3-الخصائص السيكولوجية للجماعة:

يشير موشييللي Mucchielli R. إلى أن الجماعة تنبني على مجموعة من الخاصيات السيكولوجية الأساسية ويجملها في :

- التفاعلات.
- وجود أهداف مشتركة.
- بروز مقاييس أو قواعد التصرف.
- بروز بنية غير شكلية لنظام العواطف والود والنفور.
- وجود انفعالات ومشاعر جماعية مشتركة .
- وجود لاشعور جماعي.
- إقامة توازن داخلي ونظام للعلاقات المستقرة مع محيطها.
- الاعتمادية المتبادلة داخل الجماعة والتي "تبرز من خلال تأثير كل طرف على مشاعر ومعتقدات الطرف الأخر ". [18]

كما تتفق تعريفات الجماعة على وجود عدد من الخصائص العامة التي يجب ان تتصف بها الجماعة ، وهذه الخصائص تمثل الحد الدنى لتوفر الجماعة وتميزها عن اي تجمع لعدد من الناس وهذه الخصائص تشمل:

أ- ان تكون الجماعة من فردين فاكثر.

ب- توافر ادوار محددة لكل عضو من اعضاء الجماعة (قائد ، عضو ،اب ، مدرس).

ت- توفر وسائل اتصال مناسبة بين الاعضاء.

ث- توفر دوافع وحاجات واهداف مشتركة بين الاعضاء بجانب الدوافع والحاجات والاهداف الفردية الخاصة بكل عضو.

ج- وجود نمط منظم للتفاعل بين الاعضاء ليحدد شكل العلاقات وقابلية التأثر والتأثير والمحتملة بين الاعضاء (علاقات ، مشاركة او تعاون او تبعية....).

ح- وجود معايير وقيم تنظم عمل الجماعة وانشطتها وتوجه اشكال التفاعل الاجتماعي بين اعضاء الجماعة.

خ- ان توفر الجماعة على الانشطة والعمليات الاجتماعية ما يوفر بعض الفرص الحقيقية في تحقيق اهداف الاعضاء وحاجاتهم بما لا يمكن تحقيقه خارج الجماعة .

د- توفر الوعي والادراك بوجود الجماعة في تفكير الاعضاء وتوفر الحس بالانتماء للجماعة واهدافها وانشطتها. [19]

كما يمكن تحديد الخصائص الرئيسية للجماعة كما يلي :

أ- **صغر الحجم** : الجماعة يجب ان تكون صغيرة الحجم وذلك حتى يتمكن الاعضاء من معرفة بعضهم البعض معرفة قوية مما يمكنهم من الاسهام في الحياة الاجتماعية اسهاما ايجابيا بصورة فعالة ....ولان صغر الحجم يؤدي الى زيادة الاتصال والتفاعل بين اعضائها .

ب- **التماسك** : يجب ان تكون الجماعة على درجة من التماسك ولها هدف واضح يربط بين اعضائها ، كالرغبة في ممارسة نشاط معين او تعلمم شيء جديد ...ويجب ان يكون الهدف ملائما لاستعدادات الاعضاء وقدراتهم وخبراتهم.

ت- **التفاعل** : الافراد الذين لا يتفاعلون في لقائهم لايكونون جماعة ولن يستقيم هذا التفاعل الا اذا كان النشاط الداخلي للافراد اكثر من نشاطهم الخارجي .

ث- **التنظيم** : يجب ان تكون الجماعة على درجة من التنظيم الذي يحدد مسؤوليات وواجبات كل عضو ، كما يحدد كيفية اتخاذ القرارات داخل الجماعة وياخذ كل غضو المركز والمكانة التي تناسبه في شبكة العلاقات الاجتماعية داخل الجماعة.

ج- **طريقة وشروط العضوية** : يجب الاتفاق على الطريقة والشروط التي تضها الجماعة لاختيار وقبول الاعضاء ، وذلك حتى يتمكن كل عضو من اختيار الجماعة التي ينظم اليهان وان يلتزم في سلوكه وعلاقاته بتلك الشروط .

ح- **الادراك الجماعي والشعور بالانتماء** : عندما تدرك الجماعة وحدتها بطريقة جماعية ، ويصطنع الادراك الفردي بتلك الصبغة ،تواجه الجماعة مشكلاتها كوحدة وتناقش ارائها في اطار تلك الوحدة وبذلك يتاكد وجود الجماعة وتذوب الخلافات التي تحول بين افرادها وبين العمل وبروح الفريق.

خ- **الاتصالات الرسمية وغير الرسمية داخل الجماعة** :

د- **الاهداف** : يعد تصور الجماعات في ضوء الاهداف ليس بالامر الجديد ، فقد اشار فريمان في فكرة مبتكرة (1963) الى ان الافراد ينضمون الى الجماعات من اجل تحقيق اهداف مشتركة.[20]

4-انواع الجماعات :

ان محاولة تصنيف الجماعة الى انواع هي عملية شاقة لان علماء النفس قد صنف والجماعات على اساس عدة معايير واسس من حيث الحجم ، واسلوب التفاعل ، والوظيفة ، والاستمرارية ، والاختيار في الانتماء ، وطبيعة التكوين ، والنظام ، والمنفعة الاجتماعية ، والجنس ، والسن ، وقد اورد كل من الجبالي (2003)والسيد وعبد الرحمن (2006) والعتوم (2015) ومكراث (Mc.Grath.1984) العديد من هذه التصنيفات نلخص عددا منها في الجدول التالي :

الرقم	اساس التصنيف	انواع الجماعات	الامثلة
1	حجم الجماعة	الصغيرة (2-30/9)	الاسرة-جماعة العمل
		الكبيرة(10/50)	اعضاء النادي
2	التفاعل	جماعات اولية	الاسرة-الشلة
		جماعات ثانوية	الحزب- النادي
3	الكلية والجزئية	الكلية	الشلة-التنظيمات السرية
		الجزئية	النادي
4	الدوام	طارئة	اللجان
		قصيرة الامد	دورة تدريبية
		طويلة الامد	طلاب المرحلة-العمل
		مستمرة	الاسرة
5	النظام	رسمية	سرية عسكرية
		غير رسمية	الرفلق
6	الداخلية والخارجية	الداخلية	ينتمي اليها فعلا-الاسرة
		الخارجية	لاينتمي اليها ولكن يتاثر بها-نادي رياضي
7	المكان	متجاورة	الصف- العمل
		متباعدة	النقابة-جماعات الانترنت
		العضوية	الاسرة

8	مرجعية الجماعات	الالية	الصف
		المتوقعة	جمعية علم النفس
		السلبية	الاحتكار - العصابات
9	الوظيفة	المهمات	اللجان- رحلة
		الاجتماعية	الاسرة-الرفاق
10	طبيعة التكوين	طبيعية - تلقائية	الاسرة
		المكونة	النادي-الشلة
11	الاختيار في الانتماء	قسرية- جبرية	الصف-خدمة العلم
		الاختيارية	الشلة-اللعب
12	دافع الانتماء(غير رسمية)	ذاتية	النادي
		اجتماعية	الجمعيات الخيرية
13	المنفعة الاجتماعية	اجتماعية	الهلال الاحمر
		غير اجتماعية	سكان واحة منعزلة
		ضد المجتمع	العصابات-الجواسيس

الجدول رقم (04)–تصنيف الجماعات وانواعها.

المصدر– عدنان يوسف العتوم (2018): "علم النفس الجماعة الاجتماعي " دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط1 ،عمان ، الاردن ،ص–(60)

في ضوء ما سبق ذكره حول مفهوم الجماعة ن يمكن التمييز بين انواع مختلفة من الجماعات ومن امثلتها :

4–1 الجماعات الرسمية :

• يتم تأسيسها وتصميمها بشكل معتمد من قبل المنظمة؛ لتوجيه أعضائها نحو هدف تنظيمي هام.

* العضوية فيها إجبارية.

* وتنقسم الجماعات الرسمية إلى:

أ – جماعات الأوامر (الرئاسة):

* تتبع التسلسل الرئاسي.

* تظهر على الخريطة التنظيمية، مثل الأقسام، والإدارات.

المحاضرة(07)

* تتميز بالدوام النسبي.

ب- جماعات المهام:

* تصمم بغرض تحقيق مهمة محددة.
* تضم أعضاء من مواقع تنظيمية مختلفة.
* قد تكون مؤقتة، مثل اللجان، والمجالس.

4-2 الجماعات غير الرسمية :

تنشأ وتنمو بشكل طبيعي وعفوي. عضوية اختيارية دون أي توجيه من إدارة المنظمة.

وتنقسم الجماعات غير الرسمية إلى:

أ- جماعات المصالح:

تجمعهم مصلحة مشتركة، مثل النقابات، الإتحادات، الجمعيات، النوادي.

ب- جماعات الصداقة:

تجمعهم مصلحة مشتركة معنوية، أفراد ينجذبون (جاذبية مشتركة) لبعضهم البعض، مثل العصبة، والشلة. [21]

4-3 الجماعات الاولية والثانوية :

أولاً: الجماعات الأولية

ولعل من أشهر هذه الجماعات: الأسرة والأسرة في وصفها الأساسي عبارة عن وحدة إنتاجية بيولوجية تقوم على زواج شخصين، ويترتب على ذلك الزواج – عادة – نتاج من الأطفال، هنا تتحول الأسرة إلى وحدة اجتماعية تحدث فيها علاقات تفاعل ما بين:الطفل ، الأم الطفل ، الأب الطفل ، الوالدين الطفل ،الأخوة والأخوات الطفل ، الأعمام والعمات الطفل ، الأخوال والخالات الطفل ، ومختلف الأقارب الذين يأتوا لزيارة الأسرة كمجتمع صغير عبارة عن وحدة حية ديناميكية، لها العديد من الوظائف أهمها: العمل على نمو الطفل نفسياً واجتماعياً وجسدياً وأخلاقياً (عقلياً) وتحويله من مجرد (كائن بيولوجي) إلى كائن (اجتماعي) تعدّه لكي يخرج من

إطارها ويتعامل مع باقي وحدات ومؤسسات المجتمع الأخرى. وتعد الأسرة (البيئة الأولي) التي ينمي فيها الطفل قدراته ويكون ذلك عن طريق اللعب، ومشاركة رفاقه في لهوهم، ومسيراتهم ولا شك أن لتشجيع الأسرة أثرها في نمو الكثير من الصفات والسمات الإيجابية.

ثانياً: الجماعات الثانوية

ولعل أشهر هذا النوع من الجماعات هم جماعة الزملاء والأصدقاء ذلك لأن الأسرة لا ترى أطفالها لكي يعيشوا في (نطاقها) فقط بل تعدهم لكي يستطيعوا التعامل والتفاعل بكفاءة مع الآخرين. فالطفل – كمثال– حين يبلغ السادسة من العمر يذهب إلى المدرسة، ولا شك أن المدرسة بيئة اجتماعية تختلف عن بيئة الأسرة حيث تزداد المعارف والعلاقات وصور وأشكال التفاعل والإدراك الاجتماعي.. وهنا – ومن خلال الآخر– يشعر الطفل بكيانه الاجتماعي وبرغبته في الدخول في التعاون (أو حتى التنافس الشريف) مع الأفراد الآخرين، وهذا يتوقف على العديد من العوامل (السابقة) مثل:

- طريقة تربيته في الأسرة
- مدى ثقته –أو عدم ثقته في نفسه.
- مدى تشجيع –أو عدم تشجيع أفراد أسرته لمثل هذه العلاقات.
- مدى طاقة الطفل واستعداداته وميوله.
- مدى (النتائج) المترتبة على هذه العلاقات.
- مدى (الإشباع) للكثير من احتياجات الطفل.

والخلاصة أن العلاقات في الجماعات الأولية تتميز بأنها:

محدودة العدد (عدد أفراد الأسرة)

التفاعل يكون مباشر أو وجهاً لوجه.

في حين أن العلاقات في الجماعات الثانوية لا تكون كذلك حيث:

أ– زيادة الأعداد.

ب. إمكانية عدم التعامل مباشرة أو علاقة الوجه للوجه.

ت. لا يعيش إعطاء الجماع مع بعضهم البعض أكبر فترة ممكنة (كما هو الحال في العلاقات الأسرية مثلاً)نوع من التفاعل بين الفرد وجاره وينتهي بمجرد الوصول.

د. جماعات مستمرة لفترات طويلة ومستمرة: مثل: (جماعات الأسرة، الأصدقاء، مثلاً). [22]

4-4 الجماعات المرجعية : (Reference Groups)

وهي الجماعات التي يرجع اليها الفرد في تقييم سلوكه الاجتماعي ، ويشترك معها في دوافعها وميولها واتجاهاتها ، كما انها الجماعة التي يهتم الفرد برايها واتجاهاتها وقيمها ، ويؤكد الخضرا (1981) ان الجماعة المرجعية قد استخدمت كمفهوم من قبل هيمان (Haiman) عام 1942 لانها تشكل مرجعا او اطارا محددا للتفكير وتزويد الفرد بمجموعة من المعايير التي تحدد السلوك المقبول ، والجماعة المرجعية تلعب دورا هاما في تحديد مستويات طموح اعضاء الجماعة وتحديد انواع السلوك المقبول وغير المقبول اجتماعيا ، فقد تمنعه من سلوك يتعارض مع معايير الجماعة او تدفعه الى المزيد من الالتزام بقيم الجماعة واتجاهاتها ، كما تساعد الفرد على الاحساس بالامن والرضا والقبول الاجتماعي .

وتقسم الجماعات المرجعية الى عدة انواع مرتبة تنازليا من حيث الاهمية والقدرة على التاثير على سلوك الفرد وهي :

4-4-1 الجماعات المرجعية العضوية :

وهي جماعات يتفاعل معها الفرد بشكل مباشر وتتميز باثر كبير على سلوك الفرد ، وهي جماعات تشبه الجماعات الاولية من حيث الخصائص كجماعات الاسرة والرفاق.

- أهمية الجماعات المرجعية العضوية:

أ. تحديد السلوك القبول وغير المقبول.

ب. تحديد مستويات طموح الفرد مقارنة بطموحات أعضاء المجموعة.

ج. تساعد الفرد على إشباع حاجاته.

د. تزيد من أحساس الفرد بالأمن والانتماء.

هـ. زيادة مكانة الفرد المدركة ض

و. الميل إلى التعاون مع اعضاء الجماعة أكثر من التنافس.

4-4-2 الجماعات المرجعية الآلية: وي جماعات ينتمي إليها الفرد بشكل جبري او قسري بحكم الجنس أو العمر أو الصف أو المرحلة أو السكن وغيره.

4-4- 3الجماعة المرجعية المتوقعة أو المنتظرة: وهي الجماعة التي يطمح الفردِ في الانتماء إليها ولكنه ليس عضوا فيها الآن، كالانتماء لجمعية علم النفس أو نقابة الأطباء أو المهندسين بعد التخرج من الجامعة أو الطالب الجامعي الذي يطمح بالنجاح في انتخابات مجلس الطلاب.

4-4-4 الجماعة المرجعية السلبية: وهي الجماعة التي يرفض الفرد الانتماء إليها أو يحاول الخروج من عضويتها لمخالفتها معتقداته واتجاهاته وقيمه كحزب سياسي أو نادي معين. [23]

5-تماسك الجماعة :

يعرف التماسك على انه " درجة انجذاب اعضاء الجماعة لها ،والافراد ينجذبون للجماعة اذا كانت بالنسبة لهم مصدر لارضاء حاجاتهم " كما يعبر عنه بقوة الروابط بين افراد الجماعة ومدى تكاثفهم واتحادهم ،ويعتبر تماسك الجماعة من المقومات الاساسية التي تعطي للجماعة وجودا او كيانا يفتق وجود وكيان افرادها ، واهمية التماسك لا تقتصر فقط على كونه من اهم مقوماتها وانما تتعداه الى الاثار السلوكية التي تترتب عنه. [24]

و تتصف الجماعة ذات التماسك العالي أو المرتفع بمجموعة من الخصائص و التي يجملها الباحثون في :

- الإعلاء من قيمة العمل الجماعي .
- التضامن و المسؤولية الجماعية .
- الروح المعنوية المرتفعة .
- التنسيق بين وحدات العمل في الجماعة .
- الاعتزاز و الافتخار بالانتماء إلى الجماعة .
- إحساس الأعضاء باستمرارية جاذبية الجماعة ، و سوف نتناول بالتفصيل خاصتين مهمتين التي تتصف بها الجماعات ذات التماسك العالي و هما : الروح المعنوية و جاذبية الجماعة لأفرادها .

أولا: الروح المعنوية :

عرف (موكور) الروح المعنوية بأنها " إرادة يدعمها العقل لبلوغ هدف مشترك " أما هاريمان فيعرفها بأنها " شعور انفعالي حماسي تجاه ما تقدم عليه الجماعة من أعمال " ، أما وارين فو يؤكد على أن " الروح المعنوية اتجاه قوامه الثقة و المثابرة في العمل و التمسك بمثل الجماعة " و هناك مجموعة من العوامل تؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية في الجماعة و عوامل أخرى تؤدي إلى العكس . و من أهم العوامل المساهمة في ارتفاع الروح المعنوية هي :

- موقف الأفراد من الجماعة و الرغبة في الاستمرارية .
- النظر إلى الجماعة كقيمة ايجابية .
- قيم و مبادئ الجماعة .
- حيوية الأهداف و وضوحها .
- توحد الفرد مع الجماعة .
- اشباع الجماعة لحاجات الأفراد الثانوية .

أما العوامل التي تساهم بصورة عكسية فهي :

- غياب الهدف المشترك.
- عدم اشباع الجماعة لحاجات الأفراد.
- تضخم الشعور بالأنا الفردية على الانتماء الجمعي

ثانيا: جاذبية الجماعة لأفرادها

من الحقائق الاجتماعية المتواضع عليها علميا أن الأفراد لا ينجذبون إلا لجماعة تمثل لهم مصدرا لاشباع حاجاتهم . و من أهم العوامل الجاذبة للأفراد إلى الجماعة هي :

- تأكيد الإحساس بالهوية لدى الفرد .
- المشاركة في صنع أحلام الجماعة .
- شعور أفراد الجماعة بالاتحاد مع قيم الجماعة .

- قدرة الجماعة على الاستجابة لدوافع و تطلعات الأفراد .

و تجدر الإشارة إلى أن كل مرحلة عمرية تلائمها نوعية محددة من الجماعات التي يمكن أن ترتقي بمستويات استجابتها لحاجات الأفراد وفق كل مرحلة عمرية . و تتعدد مستويات تفاعل الأفراد و الارتباط بالجماعة تبعا للعديد من المتغيرات المتداخلة ، منها ما هو ذاتي و منها ما هو موضوعي أو داخلي و خارجي .

و يعتبر تماسك الجماعة من أكبر التحديات التي تواجه الجماعات صغيرة كانت أو كبيرة . فالتماسك عامل و عنوان الفعل و الإنتاج و التأثير في الواقع ، إضافة إلى كونه يحقق استمرارية الجماعة و تطورها و يمكنها من الاستجابة الفاعلة للتحديات ؛ أما في عدمه تصبح الجماعة محاطة بأسباب الفشل و العجز عن الفعل في الواقع ، و مهددا لاستمراريتها و وحدتها **25** .

الفصل الرابع

القيم والمعايير في الجماعة المؤسساتية العيادية واثرها على العمل والكفالة النفسية

1- القيم والمعايير في الجماعات المؤسساتية الجزائرية :

2 -السلوك الانساني والبيئة الاجتماعية في المؤسسات والمؤسسات العيادية واثرها على العمل والكفالة النفسية :

2-2 أهمية مساق السلوك الإنسانى والبيئة الاجتماعية:

2-3 خطوات تطبيقات المساعدة النفسية والاجتماعية والتأهيلية للمختص النفسي في المؤسسة العيادية

2-4 نظرية النسق العام والمنظور البيئي :

3- الإنتاجية في الجماعات :

المحور الرابع :

القيم والمعايير في الجماعة المؤسساتية العيادية واثرها على العمل والكفالة النفسية .

تمهيد

تعيش مجتمعات الدول النامية عموما مجموعة من التغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية ، أدت إلى العديد من التحولات ، حيث انتقل الفرد من قريته الهادئة وقيمه المستقرة ، وتصوراته الموروثة عن واقع العمل والحياة ، إلى عهد جديد اضطرته الظروف للعمل في مؤسسات صناعية منظمة تنظيما عصريا ، لها متطلبات سلوكية ، تنظيمية وثقافية جديدة وهو ما يصعب التكيف معه في زمن قصير .

1- القيم والمعايير في الجماعات المؤسساتية الجزائرية :

1-1 بين الثقافة التقليدية والثقافة الحديثة للجماعات المؤسساتية الجزائرية :

يمكن التفريق بين نمطين من الثقافة الأول تقليدي متأثر بالعادات والتقاليد وبوسائل العمل والإنتاج والتنظيم القديمة ، وقد كان يغلب عليها الطابع الرعوي والفلاحي والتقليدي ، وتتحكم في الفرد روابط قبلية وأسرية قوية ، هذه القيم التقليدية كونت ما يعرف عادة بالذهنية التقليدية ، في مقابل ذلك ، نجد ثقافة حديثة متاثرة بالقيم السائدة في هذا العصر من استقلالية وحرية اوسع عن القبيلة والعشيرة و الاسرة ، والاعتماد على النفس وانتشار المهن الصناعية والادارية وما تتطلبه من قيم وطرق تنظيم. وهو ما يؤدي الى تكوين نماذج معينة في التفكير والعمل والسلوك ، وهي ما يطلق عليه عادة بالذهنية الصناعية .

ان التفريق بين القيم التقليدية والقيم الحديثة لايعني حتما ان تكون الثقافة الحديثة احسن من الثقافة التقليدية وانما لكل من النمطين ايجابيات وسلبيات ، يجب التعرف عليها واستغلالها في مجالات مهنية وتنظيمية .

1-2 المحيط الاجتماعي والثقافي للتنظيم الجزائري :

تتواجد التنظيمات الجزائرية ، كما هو الحال في غيرها من الدول العربية والدول العالم الثالث عموما ، في مجتمعات نامية ، اذ هناك انتشار الامية وحداثة هجرة كثير من العمال من

الوسط الريفي الى المدن وضواحيها والتحول من الاعمال الفلاحية الى الاعمال الصناعية ، كل ذلك ادى الى ظهور بعض القيم والعادات داخل المجتمع ومن ذلك الولاء للقبيلة والميل والكسل وعدم اعطاء الوقت حقه من الاهتمام وعدم التعود على العمل تحت اشراف المسؤول والانصياع لاوامره ، كما ان هناك موقف ميال لعدم عمل المراة ،الشك في علاقات المراة العاملة وميل الكثير من افراد المجتمع الى القناعة والاتكالية والخمول عن العمل الجدي نتيجة طول مدة الاستعمار والتخلف التي عانى منها المجتمع الجزائري وقد تمخض عن هذا المحيط مجموعة من القيم عند العامل داخل التنظيمات.

1-3 بعض المظاهر السلوكية للقيم السائدة :

تظهر اثار القيم السائدة في المجتمع وانعكاساتها على سلوكات العمال في صورة مجموعة من المظاهر المؤثرة على فعالية التنظيم ، ويمكن تلخيصها المظاهر التالية :

أ- **النظرة للعمل :** أهم مجال يتأثر بثقافة الفرد وقيمه ، نظرته إلى العمل فالعامل في مجتمعنا يحترم العمل ويمجده وذلك ان العقيدة الاسلامية تدعوا الى العمل والاجتهاد فيه واتقانه ، اذ ان افراد المجتمع تعودوا على العمل عموما في حقولهم ويمتهنون حرفهم في تنظيمات اسرية او قبلية ، ا ان دخول الاستعمار والاستلاء على كثير من اراضيهم واسغلالهم كاياد عاملة رخيصة ، ادى الى كره العمل بالمؤسسات الاستعمارية ، وظهرت عند العامل بالدول حديثة الاستقلال ، رغبة في العمل المستقل ، سواء في المجال الفلاحي او الحرفي او التجاري ، كما نجد الشباب المثقف والمتعلم ، يفضل عادة المهن المستقلة كالطب والمحاماة حتى يشتغل لحسابه الخاص اما العامل عند الغير فعادة ما يكون عند الضرورة فقط.

ب- **نظرة المجتمع للمراة العاملة :** احد المواضيع الحساسة في الادارات والمؤسسات الانتاجية ، نظرة المجتمع للمراة العاملة اذ ان النظرة السائدة في المجتمع هي ان مكان المراة في البيت لخدمة زوجها وابنائها ، رغم التطور الاجتماعي والاقتصادي لازال قويا ، حيث تضطر كثير من العاملات الى ترك العمل بمجرد زواجهن او عند او عند انجابهن لاول مولود ، وهو مايؤدي الى صعوبة بالنسبة للوحدات التي تشغل اليد العاملة النسوية ، وخاصة بالمدن

الصغيرة والقرى وهو ما يضع اعباء اضافية على عاتق المؤسسة لحاجيها الى التكوين المستمر ، تحسبا لزواج أي عاملة او تركها للعمل.

هناك ضغط اجتماعي ونظرة اجتماعية سلبية للعمل المختلط بين الجنسين ، اذ ان العاملات في هذه المؤسسات عادة ما تكون سببا لعدة مشاكل عاطفية وثقافية لهذا نجد ضغوطا اجتماعية –وحتى سياسية– من طرف بعض الجمعيات الدينية من اجل الفصل بين الجنسين في مختلف مجالات الدراسة والعمل .

يعتبر عامل الغيرة على البنات او الزوجات او الاخوات العاملات سببا لكثير من المشاكل التي تقع في المؤسسات ، يتم ذلك بين المشرفين من جهة والاباء والاخوة والازواج من جهة اخرى ، الذين يتدخلون للدفاع عنهم ، بدل دفاع العاملة عن حقوقها ومصالحها في المؤسسة بنفسها ، وكثيرا ماتنسحب المراة العاملة من عملها عند ظهورها ادنى المشاكل وخاصة اذا لم تكن في حاجة ماسة الى الدخل المالي الذي تحصل عليه مقابل عملها وتفضل العمل المستقل كالخياطة بالبيت مثلا.

وهكذا نجد للثقافة السائدة اثرا في تحديد افكار العمال وتصوراتهم ومواقفهم تجاه مختلف القضايا المهنية حينما يتعلق الامر بالمراة العاملة ، هناك بداية تقبل لعمل المراة بدافع الحاجة او نتيجة انتشار التعليم وارتفاع مستواه الا ان هذه العملية تحتاج الى وقت قبل قبولها واستقرارها نهائيا.

ت– احترام الوقت والمواضبة : ان للمناسبات العائلية والظروف الاسرية ، اولوية على الشغل ، حيث يتغيب العامل دون انذار مسبق لمصاحبة زوجته او احد افراد اسرته لزيارة الطبيب ، او لزيارة الاقارب المرضى ، سواء عن طريق الاستفادة بالعطلة القانونية او بعطلة مرضية او بعطلة غير مدفوعة الاجر .

كما يمكن ان تكون مباراة دولية لكرة القدم ، او لقاء تلفزيوني مع احد الشخصيات السياسية المعارضة ، أسبابا كافية بالنسبة لكثير من العمال ، كأعذار للتغيب عن العمل وبهذا يؤثر المحيط الثقافي للأفراد وقيمهم على تحديد درجة اهمية الوقت والمواظبة على العمل .

المحور الرابع المحاضرة (08)

ث- **الطابع الثقافي للقيادة** : مالفت انتباهي خلال قيامي بمقابلات العمال ان مدير وحدة انتاجية ، لم يكن محبوبا ولا مرغوبا فية ، اما السبب في ذلك فلم يكن عدم قدرته على العمل او كفاءته في التسيير او ظلمه للعمال ، وانما كانت عادات تناول الخمور وارتباطه بالنساء بطريقة مريبة قي وسط محافظ ، وهي الاسباب التي ادت الى عدم قبوله ، والعمل على تجنب التعامل معه .

في الوحدة نفسها كانت رئيس دائرة المستخدمين ، الذي هو من نفس المنطقة يتحدث مع العمال –وهم اميون في غالبيتهم –بتواضع بحيث انه يسال عن ابنائهم ومعارفهم ومشاكلهم الخاصة ، مما ادى الى ايجاد علاقات حميمية ، فهو يعرفهم وعلى دراية بمشاكلهم الاسرية والمهنية ، ويعمل على مساعدتهم.

من جهة اخرى نجد ان للقيم السائدة في المجتمع اثر للعلاقات مع المسؤولين والمشرفين ، ومن الامثلة عن ذلك ان القيم التقليدية تمنح احتراما للكبار والشيوخ ، وكثيرا وكثيرا ما نجد اطارات مسؤولة اقل سنا من العمال ، وهو ما يؤدي الى مشاكل على مستوى العلاقات بين العمال والمسؤولين .

ج- **الصراع والانضباط في العمل** : ان التعود على حرية العمل وضبط الهيكل التنظيمي والسلطات العليا وعدم التكيف مع نظام العمل ، كلها عوامل تؤدي إلى اثأر سلبية على العامل ومعاملاته وتصرفاته ، مما يؤدي دون شك إلى إيجاد مشاكل مع المسئولين ونقص الانضباط الذي يتطلبه التنظيم الحديث .

وهكذا تكون القيم سببا في حالات من عدم الانضباط ، من ذلك ما نلاحظه داخل الوحدات الإنتاجية ، من رفض وعدم اطمئنان للكثير من المسئولين لسبب بسيط ، هو أنهم ليسوا من المنطقة أو القبيلة التي ينتسب إليها غالبة العمال ، كما نجد أن الصراعات الموروثة بين القبائل والأسر تنتقل إلى ميدان العمل وهي مشاكل تزيد من تعقيد مهمة الإدارة والمسيرين وتؤدي إلى قلاقل وصراعات .

ح- **إجراءات الأمن** : إن عدم التعود على الأعمال الصناعية الصعبة ، يجعل العمال يهملون إجراءات الأمن ولا يهتمون بها ولا يستطيعون الصبر على استعمال الألبسة الواقية من خوذ وأقنعة وقفازات ، وغيرها من أدوات الوقاية مما يؤدي في كثير من الأحيان إلى حوادث، بالإمكان تجنبها لو احترمت إجراءات الأمن الضرورية

إن الإهمال وعدم احتراز المخاطر وعدم الجدية في اتخاذ إجراءات الوقاية من الحوادث أدى إلى معدلات جد مرتفعة ومزعجة من حوادث العمل بالمؤسسات الإنتاجية.

4-1 المتطلبات السلوكية للتنظيم :

بعدما تطرقنا الى بعض المظاهر السلوكية الناتجة عن القيم التقليدية في المجتمع ، نتطرق فيما يلي الى بعض المتطلبات السلوكية للتنظيم الحديث .

أ- **النظرة للعمل** : زيادة على كون العمل مصدرا لكسب الرزق ، فهو يمثل المكانة الاجتماعية للعامل ، اذ ان البطالة دليل فشل عند المجتمع ، لهذا يعمل كل فرد على تجنب هذه الوضعية البائسة ، خاصة وان الاسرة في المجتمعات العصرية متفتتة ، وبالتالي فان امن الفرد مرتبط بامنه المهني ، فواقع التنظيم الحديث يتطلب من العامل الحرص والمحافظة على عمله ومركزه المهني ، لان ذلك يمنحه مركزه الاجتماعي وهكذا تتكون لدى الفرد قيما مبنية على تقدير العمل واحترام متطلباته.

ب- **عمل المراة ضرورة** : الفلسفة المادية للمجتمع الغربي مبنية على الحرية والاستقلالية بين افراد الاسرة الواحدة مما يحتم على المراة العمل ، ليست فكرة عمل المراة الى جانب الرجل عملية مقبولة وطبيعية فقط ، بل على المراة في المجتمع الغربي ، العمل لكسب عيشها والحصول على مكانتها الاجتماعية ، كما ان التفتح الجنسي وضعف الوازع الاخلاقي عامة ، قلل من مشاكل اختلاط الجنسين داخل العمل ، وقد ادت حركة المساواة بين الجنسين الى وخدة المهن .

ت- **احترام الوقت والمواضبة** : تتطلب التنظيمات الحديثة احترام وقت العمل والمواضبة ، لان تغيب فرد واحد قد يؤدي الى اضطراب الانتاج وهو ما لايمكن التسامح معه.

من اهم مايركز عليه الفرد الفرد الغربي هو الوقت ، اذ ان كل شيء عنده منظم تنظيما دقيقا حسب مواعيد محددة ، لهذا يتعلم الطفل منذ صغره احترام الوقت والمواعيد ، كما ان استقلال الزوجة والأبناء عن الزوج ، خفف من مسؤوليات العمال ، مما ساعد على احترام مواعيد العمل والمواظبة عليه.

ث- **قيادة منظمة وعلاقات رسمية** : ان العلاقات بين العمال والقيادة هي علاقات رسمية تنظمها القوانين لهذا نجد أن للقيم الثقافية السائدة دور محدود في التنظيمات الحديثة ، كما ان القائد يعامل على أساس كفاءاته في الإدارة والتسيير وليس على أساس قبلية أو سلوكياته الشخصية خارج العمل.

ج- **الانضباط في العمل** : إن العلاقات الرسمية السائدة في التنظيم تحدد دور كل عضو فيه ، وهو ما يؤدي إلى الزيادة في الانضباط والإقلال من الأسباب المحيطة والاجتماعية والثقافية للصراع ، إذ أن أشهر صور الصراع في التنظيمات الحديثة ، هو ما نجده بين الإدارة والنقابات العمال ، وذلك أن انتماء الفرد إلى المؤسسات التي يشتغل بها ، أقوى من انتماءه إلى الأسرة أو القبيلة او المنطقة ،وهو ما يوحد الأهداف ويعزز قبولها وتبنيها من طرف الجميع ، وهكذا أصبح حديث منظري التنظيم في الدول الصناعية عن ثقافة التنظيم أكثر من حديثهم عن ثقافة المجتمع أو المنطقة.

ح- **احترام إجراءات الأمن** : تعتبر اجراءات الامن داخل الوحدات الانتاجية ، و ضرورة احترامها وتطبيقها من اهم الجوانب التي يركز عليها التنظيم الحديث لهذا فان القوانين الساري العمل بها في هذا المجال صارمة ولا تتسامح مع المتهاونين فيها .

ان التجربة الصناعية الطويلة ، التي اكتسبها عمال التنظيمات الحديثة ، والقيم التي ورثوها عن ابائهم ، تعطي اهمية بالغة للوقاية من حوادث العمل ، لهذا نجد العمال عادة واعين بالاخطار المهنية ويعملوم على تلبية المتطلبات المنية للتنظيم. [26]

2-السلوك الانساني والبيئة الاجتماعية في المؤسسات والمؤسسات العيادية واثرها على العمل والكفالة النفسية :

2-1 الانساق التي يتعامل معها الاخصائي النفسي وتفاعل هذه الانساق معا في المؤسسات العيادية:

بدأ أحمد هلال" عمله كأخصائي اجتماعي بمستشفى جامعي في أحد المدن الرئيسة؛ ونتيجة لاجتهاده الشخصي وشغفه للتعلم طلب منه رئيس قسم الخدمة الاجتماعية بالمستشفى، العمل في عيادة الإدمان التابعة لقسم الصحة النفسية تحت إشراف رئيس قسم التأهيل الاجتماعي والنفسي.

وقد ظهرت فكرة إنشاء قسم لعلاج حالات الإدمان مد سنتين تقريبا، نتيجة للزيادة المضطردة في أعداد المترددين على المستشفى لعلاج أعراض ومشكلات الإدمان، ولقد نصح رئيس قسم التأهيل "أحمد هلال" بالانتظام في دورة إعداد تدريبية عن علاج و تأهيل مرضى إدمان المخدرات، وبمرور الوقت بدأ "احمد هلال" في اكتساب المعرفة والخبرة في التعامل مع حالات إدمان المخدرات وتقديم الخدمات والرعاية التأهيلية هم .

ومن خلال هذه التجربة تعلم "احمد هلال" أن رعاية حالات الإدمان بالعيادة تنقسم إلى قسمين أساسيين:

أ- **القسم الأول (التدخل الطبي والتأهيل النفسي والاجتماعي)** : ويتلخص التدخل الطبي في تخليص الجسم من السموم الناتجة عن تعاطى المخدر وذلك باستخدام الأدوية والمحاليل الطبية لتعويد الجسم على التخلص من الأعراض الانسحابية والتي تنشأ نتيجة لاحتياج الجسم للمخدر عن طريق التعود على تلقى جرعاته بكميات معينة في أوقات محددة.

ب-القسم الثاني يتمثل في الخدمات التأهيلية : والتي تتبع التدخل الطبي، ويتم من خلالها دراسة حالة المريض وظروفه وإمكاناته الشخصية والبيئية والعمل على تنظيم خطة لمساعدة المريض على التوقف عن تعاطي وإدمان المخدرات.

ومن سجلات الأخصائي "أحمد هلال" انتقينا الحالات التالية:

الحالة الأولى:

م أ .طفل عمره 14 سنة بدأ منذ عامين بتجريب تدجين البانجو (الماريخوانا) ولقد اعتقد في البداية أنه –فقط– يجاري زملائه وأنه يستطيع أن يتوقف عنها في أي وقت يحبه ولكن مع مرور الوقت اكتشف م . أ. أنه يدخن البانجو بشكل منتظم ولا يستطيع أن يستغني عن المخدر بل إنه قد بدأ في زيادة كمية البانجو التي يدخنها مع السجائر حتى يستطيع أن يحافظ على مستوى التأثير الذي يشعر به ولقد بدأت أسرة م. أ. في ملاحظة بعض التغيرات الي حدثت على سلوكيات الابن ومزاجه بشكل عام، فلقد أدركت الأسرة أخيرا بعض التغيرات البن حدثت على شهية م. أ. وقدراته الجسمانية ومواعيد نومه واستيقاظه.

وعند مواجهة الأب لـ. ا م . بشكوكه اعترف الأخير بأنه يدمن تدخين البانجو وأنه غير قادر على الاستغناء عنه، ولقد نتج عن هذه المواجهة اضطراب شديد في الأسرة وتبادل الأب والأم الاتهامات بالتقصير في رعاية الابن وبناء على نصيحة أحد المعارف قامت الأم باحضار م. أ إلى عيادة الإدمان بالمستشفى.

الحالة الثانية:

م.ع عمره 27 سنة وهو طالب جامعي حضر إلى المستشفى طالبا مساعدته بعد أن فشلت جميع محاولاته المتكررة للشفاء من إدمان المخدرات، فعلى سبيل المثال بدأ م. ع. في العام الماضي تجريب أنواع جديدة من المخدرات وبدأت حالته الصحية تسوء بعد انغماسه في شم الكوكايين، وعندما التقى الأخصائي الاجتماعي "أحمد هلال" بالحالة اكتشف أن م.ع قد تم فصله من الجامعة نتيجة عدم انتظامه ورسوبه لعدة سنوات في الصف الثاني الجامعي.

ويشعر م ع بالخزى لأنه قد سبب كثيرا من المشاكل لأسرته والتي انتهت بسرقته لحلي ذهبية من أخته والتي تلقتها عند زفافها كشبكة زواجها، ولقد سبب احتياج م ع للمخدر مشكلات كبيرة بينه وبين والده الذي يتهمه بالاستهتار وعدم تحمل المسؤولية ولقد هدده والده بطرده من البيت إذا لم يتوقف عن تعاطى المخدرات الأمر الذي دفع والدتهوأخوته لإحضاره إلى المستشفى .

الحالة الثالثة:

ر.ع. عمره 53 سنة ولديه تاريخ طويل في إدمان وتجارة المخدرات. حضر ر.ع إلى المستشفى بعد أن تدهورت صحته بشكل كبير نتيجة إدمان الهيروين، بعد خروج ر. ع. من السجن منذ ستة أشهر حاول أن يبتعد عن المخدرات ولكنه جلس في بيت أخيه التاجر لا يفعل شيئا الأمر الذي جعله يشعر بالفراغ الكبير، إلى أن التقى ببعض الأصدقاء القدامى الذين دعوه لزياراتهم، ومن هنا بدأ يتعاطى الهيروين معهم إلى أن أصبح غير قادر على الامتناع عنه، وعند ملاحظة اخيه الاصغر الذي هو من المعروفين في المجتمع وله دور كعضو في المجلس الشعبي بالمدينة, شعر الأخ بأن ار.ع . سيسبب إحراجا شديدا له خاصة أنه يعيش في أحد بيوته ويستغل البيت يي إحضار بعض أصدقائه المدمنين لزيارته، لذلك قرر الأخ أن يحصر ر. ع إلى المستشفى على أن يتحمل بنفسه كافة تكاليف العلاج حي يستطيع ر. ع. أن يتخلص من الإدمان و يصبح قادرا على الاعتماد على نفسه.

عند دراسة هذه الحالات الثلاثة نجد أن هناك معلومات كثيرة مطلوبة حتى يتسنى لنا تكوين فهم كامل عن كل حالة مع الإلمام بمفاهيم وديناميكية الإدمان قبل ان نستطيع مساعدة كل حالة على حدة، وهناك أيضا ضرورة لفهم الأبعاد المرتبطة بالمرحلة السنية والتنموية لكل حالة، وعلى الرغم من اشتراك الحالات الثلاثة في المعاناة من أعراض الإدمان إلا أن هناك فروقا كبيرة بين كل حالة من ناحية الظروف الاجتماعية والشخصية والتنموية المرتبطة بالمرحلة السنية لكل حالة، لذلك فان تفهم طبيعة كل مرحلة عمرية والمتطلبات الجسمية والانفعالية والادراكية والسلوكية المرتبطة بها سوف يكون له تأثير كبير في كيفية دراسة كل حالة، وأسلوب تنفيذ عمليات الخدمة الاجتماعية الأساسية واليي تتكون من التقدير Assessment والتخطيط Planning والتدخل Intervention والتقييم Evaluation .

ومن هنا يتضح أن عمليات المساعدة في العلوم الإنسانية يجب أن تقوم على حقائق واسس علمية وفهم لطبيعة العميل والمرحلة العمرية التي يمر بها مع ضرورة تفهم الظروف البيئية والمجتمعية الي قد يكون لها تأثير كبير على الجوانب الشخصية والتي قد تؤثر على تطور الموقف الإشكالي وطبيعته. وبمراجعة الأمثلة السابقة نحد أن تقديم الخدمات والرعاية

التأهيلية لكل من م. أ الطفل ذو ال 14 سنة وام. ع. الشاب ذو ال 27 سنة و ر. خ. ذو ال 53 سنة سوف تختلف نتيجة لارتباط كل منهم بمرحلة عمرية معينة وظروف تنموية مختلفة ،فضلا عن الاختلافات الموجودة والمرتبطة بظروف كل حالة والبيئة الاجتماعية التي يعيش فيها كل منهم.

2-2 أهمية مساق السلوك الإنسائى والبيئة الاجتماعية:

ترى Hutchison (2003) أن الهدف الأساسي من دراسة السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية هو استكشاف القوى المحركة Dynaimcs التي توجه السلوك الإنساني وتدفعه في مسارات معينة سواء أكانت هذه القوى مرتبطة بالنواحي الشخصية للفرد، أم مرتبطة بالظروف البيئية المحيطة به، وبالنسبة للعاملين في المجال الاجتماعي والنفسي الذين سيتم إعدادهم وتأهيلهم لممارسة المهنة فإن مساق السلوك الانساني والبيئة الاجتماعية يساهم في تزويد الدارس بمجموعة من العلوم والحقائق الأساسية الى ستؤدى بالضرورة إلى تنمية قدراتهم على تفهم أبعاد شخصية العميل ودوافعه وأساليب تفكيره والاتجاهات والقيم الي تؤثر على سلوكياته وتصرفاته وعلاقاته.

وتعتقد Milliken(2004) أن على الدارس للعلوم الإنسانية والاجتماعية أن يتعرف على مجموعة الحقائق الي توضح وتشرح مفهوم البيئة الاجتماعية ومكوناتها وأبعادها وخصائصها ومدى تأثيرها على سلوكيات العميل وقدراته على التعامل مع المواقف الاجتماعية المختلفة؛ وهنا يجب أن ندرك أنه أحيانا ما تنشأ المشكلة الاجتماعية نتيجة التأثير المباشر للبيئة الاجتماعية، ولذلك فإن التعامل معها يتطلب تفهما حقيقيا لأبعادها حيث أن حل المشكلة يرتبط بمستوى وفاعلية التعديل في البيئة الاجتماعية وظروفها فنرى أحيانا أن بعض المشكلات الصحية الي تعاني منها اللأسرة قد تنتج عن ارتفاع مستوى التلوث الموجود في البيئة، و كذلك فقد يتعرض الأطفال لخطر المخدرات نتيجة لسهولة تواجدها في المنطقة أو الحي الذي يسكنون فيه والضغوط الى يمارسها بعض الأفراد في الشارع على الصغار لتجريب المخدرات؛ ومن هنا يتضح أن محاولة حل مثل هذه المشكلات لا يتأتى بدون وجود فهم وخطة للتدخل من أجل تعديل ظروف البيئة.

وفي هذا السياق ترى (2000) Kirst-Ashmanأن دراسة السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية تركز على تفهم الأنساق الاجتماعية الموجودة في المجتمع والمرتبطة بالموقف الإشكالي الذي يتعامل معه العميل مثل :

(مجلس الحي – المؤسسات الخدّمية -- جمعيات الأنشطة ... الخ)» فنجد أن طبيعة

وتكوين هذه المؤسسات وأساليب التعامل بها وقوانينها قد تسبب بعض المشكلات للأفراد والأسر وباقي الأنظمة الي تتعامل معها وبذلك تنشأ بعض المشكلات الي تعطل الفرد أو الأسرة أو الحي من الاستفادة من الخدمات والبرامج الي تقدمها هذه المؤسسات، لذلك يضطلع مساق السلوك الإنسانيٍ والبيئة الاجتماعية بتفهم المؤسسة الاجتماعية وفلسفتها وطبيعة عملها وأنشطتها. لذلك فإن تفهم دارس/ دارسة الخدمة الاجتماعية لهذه المؤسسات يعتبر أساسيا من أجل توضيح طبيعة التفاعل بين العميل بمستوياته المختلفة والمؤسسة الاجتماعية حى يتمكن من التعرف على طبيعة المشكلة ومعدل الخلل الموجود، الأمر الذي يساهم في إيجاد خطة تدخل بناءة وعملية لمواجهة الموقف وحل المشكلة.

2-3 خطوات تطبيقات المساعدة النفسية والاجتماعية والتأهيلية للمختص النفسي في المؤسسة العيادية:

أ- **التقدير**: ويعني تحليل وتفهم الموقف الإشكالي للعميل.

ب- **التخطيط** : ويركز على إعداد خطة للعمل تتضمن أهداف محددة للتعامل مع الموقف الإشكالي يتم اختيارها بدقة وبوضوح.

ت-**التدخل:** ويتناول الترجمة الفعلية للخطة والأهداف إلى أنشطة وعمليات محددة من أجل تغيير الموقف الإشكالي مثل تعديل بعض سلوكيات العميل أو بعض المفاهيم والأفكار الي تساهم في خلق المشكلة وتدعم استمرارها بالإضافة إلى العمل على تغيير بعض سياسات أحد المؤسسات الي يتعامل معها العميل والتي قد تعطل قدرته على الاستفادة من خدماتها بشكل فعال.

ث-التقييم: ويتضمن التعرف على مدى فعالية التدخل وتأثيره في تحيق الخطة ومدى التغيير في الموقف الإشكالي مثل تعديل سلوكيات او اساليب تفكير العميل أو تغيير في سلوكيات المؤسسة التي بتعامل معها العميل من اجل الحصول على خدمة معينة.

وحى تتضح هذه الأمور نعرض للحالة التالية:

حالة محمود عبد اللطيف :

محمود عبد اللطيف عمره (39) سنة يعمل كمشرف فيني في أحد المصانع متزوج وعنده ثلاثة أطفال (10) سنوات و (6) سنوات وسنة، قبل ستة أشهر أصيب محمود في أثناء عمله وذلك نتيجة لسقوط قطعة من الحديد على كتفه ثُما سبب وقوعه على سطح العنبر وإصابة ركبته اليمنى بكسر، بعد أن انتقل محمود إلى المستشفى في أثناء فترة العلاج تم تقييم حالته ووجد أنه مصاب بعجز قدر ب (60 ٪) بعد الحادثة، تلقت الأسرة خطابا يفيد تحويل محمود إلى عمل إداري وتحميله مسؤولية الإصابة لإهماله في اتباع خطوات الأمن الصناعي المتبعة ،أصيب محمود بالإحباط نتيجة هذا التقرير خاصة عند معرفته بأن قيمة التعويض المادي ستكون قليلة وأن إدارة التأمينات قد تأخرت في إعداد الأوراق اللازمة لصرف التعويضات التأمينية.

تأثرت حالة أسرة محمود نتيجة لانخفاض الدخل الشهري وعدم قدرتها على مواجهة أعباء المعيشة وتأخر صرف التعويضات اللازمة، بعد خروج محمود من المستشفى داوم على العلاج بوحدة العلاج الطبيعي والتي تركزت على تحسين قدرته على الوقوف والمشي.

يشعر محمود الآن بالإحباط واليأس نتيجة حالته الصحية وعدم قدرته على المشي واعتماده بشكل أساسي على الكرسي المتحرك في حركاته وتنقلاته، تحملت زوجة محمود جانب كبير من أعباء الأسرة

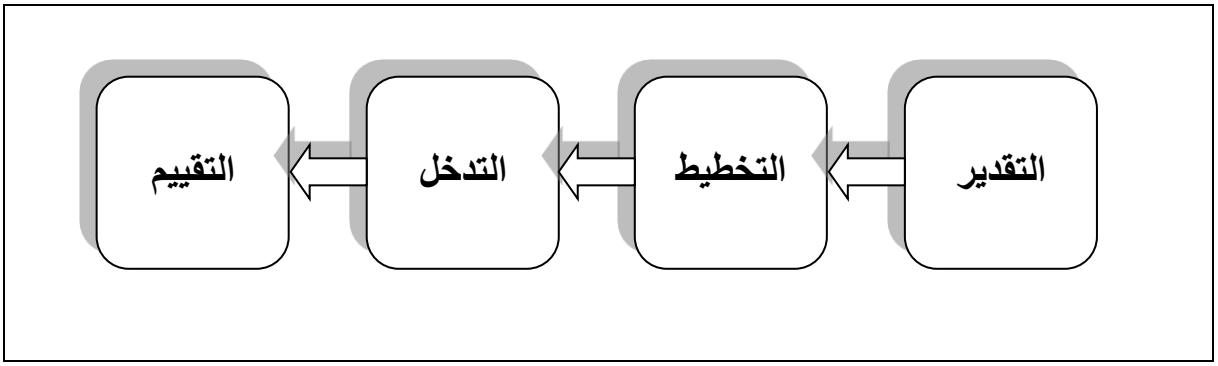
وبدأت في قضاء احتياجات المنزل من شراء الطعام وتوصيل الأبناء إلى المدارس بالإضافة إلى ، مصاحبة محمود في انتقالاته للمستشفى لتلقي العلاج.

ولقد تسببت هذه الظروف في شعور الزوجة بالإرهاق خاصة أنها لم تتلق الدعم الكافي من الأهل في المرحلة الأخيرة، ونتيجة للتغيرات في الظروف الاجتماعية للأسرة ولإحساس

المحاضرة(09)

الأبناء بالتوتر والحزن لإصابة والدهم لاحظت المدرسة تغيير في سلوكيات الابن الأكبر علاء وتدهور مستواه الدراسي وهروبه من المدرسة الأمر الذي أدى إلى فصله لمدة أسبوع واستدعاء والدة الطفل إلى المدرسة لمناقشة هذه التغييرات، ولقد أدت هذه الظروف إلى زيادة إحساس محمود بالأسف والاكتئاب وشعوره بالذنب نتيجة التغيرات الي حدثت للأسرة على المستوى،المادي والنفسي والاجتماعي.

كما يبدو من الحالة السابقة أن وهناك بعض الأحداث والتطورات قد حدثت للعميل نتيجة لظروف بيئية وشخصية أثرت بالضرورة على المستو ى الوظيفي للأسرة وسببت بعض التغيرات في سلوكيات أفراد الأسرة واحاسيسهم و مشاعرهم تجاه أنفسهم وتحاه الآخرين، إلا أن تطور الموقف الإشكالي قد تأثر بردود أفعال أنظمة أخرى مثل إدارة المصنع، ومؤسسة التأمين الاجتماعي، والمدرسة الي يدرس بها الطفل، ولذلك فإن مساق السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية يعطي بالضرورة أهمية كبيرة للظروف البيئية ومدى تأثيرها على الموقف الإشكالي الذي يعيشه العميل، كذلك فإن دراسة طبيعة المؤسسات الي يتعامل معها العميل وأسلوب تعاملها مع العملاء والشروط المرتبطة بالخدمات الى تقدمها يعطينا فكرة واضحة عن مدى تأثير المؤسسة وسلوكياتها على الموقف الإشكالي الذي يتعامل معها العميل، وعلى ذلك فإن التدخل لمساعدة العميل على التعامل مع ظروفه ومشكلاته يتطلب بالضرورة تقدير شامل لكل ابعاد المشكلة وظروف العميل لأن الخطة العلاجية المطلوب إعدادها يجب أن تعد على أسس سليمة حتى تتساهم بالضرورة في إيجاد حلول عملية وواقعية للمشكلة .



شكل رقم (06) يمثل الجوانب الاساسية في عمليات المساعدة

ويرى (1996) Rooney &Larsen Hepworthأن التقدير يتطلب تجميع معلومات كافية عن كافة ظروف المشكلة بشقيها (الشخصي والبيئي) ومدى التفاعل بين هذين الشقين، ومن ثم فإن مساق السلوك الإنساني والبيئة الاجتماعية يزودنا بحقائق علمية محددة عن العميل والبيئة، فتركز دراسة العميل عن المرحلة التنموية والسنية للعميل والمتطلبات المرتبطة بالمرحلة التنموية والتي تتضمن الوظائف البيولوجية والإدراكية والانفعالية والاجتماعية والاخلاقية.

لذلك فإن أي خلل في أحد هذه الوظائف قد يساهم في تبي العميل لسلو كيات معينة قد تؤدي إلى تفاقم المشكلة، فبالنسبة للوظيفة البيولوجية فإن أي خلل في أجهزة الجسم مثل الغدد أو القدرات الحسية قد يؤدي إلى مشكلات مثل العصبية والحركة الزائدة الانفعالية ، كذلك فإن الخلل في الوظيفة المعرفية الإدراكية عند العميل مثل التفهم والاستنباط والتحليل والابتكار والتذكر قد يساهم في عدم قدرة العميل على فهم الأمور بطريقة واضحة أو عدم قدرته على تحليل ودراسة الموقف مما يؤدي به إلى اتخاذه قرارات غير موضعية أو خاطئة تؤثر في حياته وحياة أسرته وعلاقاته أو قدرته على التعامل مع الآخرين وأداء دوره كعامل أو موظف.

ومن هنا تظهر أهمية تعرف الأخصائي النفسي/الاجتماعي/ التأهيلي على معلومات أساسية عن العميل وشخصيته وطبيعة المؤسسات الي يتعامل معها قبل البدء في التعامل مع الموقف الإشكالي ولدراسته دراسة جيدة؛ إلا أن عملية التدخل الي تهدف إلى تغيير سلوكيات أو اتجاهات معينة أو تغيير الظروف البيئية الي قد ساهمت في" خلق المشكلة، إن بدء عملية التدخل يتطلب خلق علاقة مهنية مع العميل تؤدي بالضرورة إلى الحصول على ثقته وتأكيد رغبته في عرض وشرح ظروفه الخاصة للأخصائي ومن ثم تبدأ عملية الاتصال الفعال بين العميل والأخصائي لكي يعملا معا كفريق عمل أو كشركاء لمواجهة المشكلة، هذه العلاقة المهنية تتطلب من الأخصائي فهما ومعرفة لطبيعة المرحلة التنموية (السنية) للعميل والمتطلبات والظروف والتحديات المرتبطة بكل مرحلة، وتأتي هذه المعارف والعلوم من دراسة مساق السلوك الإنسان والبيئة الاجتماعية .

2-4 نظرية النسق العام والمنظور البيئي :

نظرا لأهمية فهم البيئة ومدى تأثيرها في السلوك الإنساني فان هناك اهمية لتفهم طبيعة التفاعل بين الفرد والانظمة المختلفة التي يتعامل معها من خلال البيئة الاجتماعية المحيطة به. لذلك فإن الاخصائي الاجتماعي يحتاج الى اطار نظري يزوده بفكرة رمزية أو صورة عامة تساعده فهم و العالم الذي يعيش فيه وتعطي نظرية النسق العام رؤية واسعة تساعد على تفهم وتحليل الأمور وتشرح طبيعة التفاعل بين الانظمة المختلفة (الاسرة ، الحي ، المؤسسة، المجتمع الصغير ، المجتمع الكبير) وبالإضافة إلى ذلك فإن عرض المفاهيم المرتبطة بالمنظور البيئي تساعد الأحصائي الاجتماعي على تفهم تأثير البيئة في الموقف الاشكالي الذي يتعامل مع العميل .

هناك فكرة أساسية توكد أن البشر يتفاعلون بشكل مستمر مع أنساق مختلفة في البيئة، هذه الأنظمة تتضمن الأسرة والأصدقاء، ومكان العمل، ومؤسسات الرعاية الاجتماعية، وأماكن العبادة، والأندية الرياضية، والجماعات الاجتماعية،. وتؤكد نظرية الأنساق العامة أن الأفراد يتعاملون بشكل متفاعل وديناميكي مع مجموعة من الأنساق من أجل إشباع الاحتياجات الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية المختلفة،» ومن ثم فإن دور المهن الإنسانية والاجتماعية هو العمل على تحسين وتنمية التفاعل بين الأفراد والأنساق المعنية، ولذلك فإن نظرية الانساق العامة تزودنا لمجموعة من المفاهيم تساعدنا على تفهم وتحليل طبيعة التفاعل بين الفرد والأنساق المختلفة تساهم مفاهيم النظرية في تحليل هذه الأنساق والتعرف على مكوناتها مما يؤدي الى تحديد الخلل في هذه الانساق وعملية التفاعل بين الافراد والانساق الاخرى.

ويهمنا ان نعرف النسق قبل ان نسترسل في التعرف على وظائفه ومفاهيمه حيث يعرف Zastrow(2000) النسق بانه " مجموعة من الاجزاء التي تنظم معا بطريقة مرتبه وتتفاعل كلها معا حتى تصبح كوحدة وظيفية فعالة "

ولكي نفهم نظرية الأنساق العلمية فإن علينا أن نتعرف على بعض المفاهيم لأساسية التي سيتم عرضها وتفسيرها :

وتتضمن المفاهيم الأساسية كل من المحددات Boundaries ، المدخلات Inputs ،المخرجات المقترحة Proposed Outputs، المخرجات Outputs ، الارتباط التبادلي Interface ، عمليات التغيير Conversion Oprations،النظام الأشملSuperasystem المرجعات (التغذية الراجعة)Feedback.

أ-المحددات Boundaries:

تمثل المحددات الإطار الخارجي أو الخصائص الخاصة الي تحدد نوعية وذاتية النسق، وترتبط المحددات بطبيعة العلاقات داخل النسق والتي تجعله متفردا في خصائصه بحيث تخلق له كيانا خاص لا تشاركه فيه أية أنسقة أخرى، ويوضح Norlin et al (2020)أن " المحددات تعرف النسق وتحدد الأدوار الى سيتم تبنيها بواسطة أعضاء هذا النسق، وأن أحد أهداف هذه المحددات هو حماية النسق ضد أية تأثيرات خارجية قد تؤثر تأثيرا سلبياً على قدرته على تحقيق وظائفه "

وتتضمن المحددات نوعين أساسيين حيث يمثل النوع الأول:

المحددات المادية التي تتضمن الخصائص المادية والتي يمكن ملاحظتها بالحواس الإنسانية وتفصل المحددات النسق عن الأنساق الأخرى، فعلى سبيل المثال فإن عائلة "المسلمي" يمكن التعرف عليها كنسق عن طريق الاسم الذي تنتمي إليه والبيت الذي تقطن فيه والسمات البدنية لأفراد الأسرة ونوع العمل أو التجارة البي تنشغل فيه، كذلك فإن المحددات لها نوع ثان :

معنوي يتضمن مجموعة القيم والمبادئ التي يشترك فيه النسق وتميزه عن الأنساق الأخرى؛ فأسرة المسلمي مثلا قد تفرد ببعض القيم مثل حب المشاركة في فعل الخير والتطوع في مساعدة الاخرين او التبرع في اعمال الخير واهتمامهم الكبير بتعليم الأبناء وحبهم واحترامهم للعمل وهذه المبادئ قد تشترك فيها أسر أخرى ولكن درجة التفعيل والتمثيل بهذه المبادئ قد تختلف من اسرة لأخرى ، فلذلك بمكن لأعضاء الجيران والحي أن يميزو اسرة المسلمي عن الاسر الأخرى.

ب- المدخلات Inputs :

تتضمن المدخلات كافة المصادر والإمكانيات الي تتوفر للنسق، وتضمن ذلك الإمكانيات المادية والبشرية والقيم المعنوية والأخلاقية وخيرات أعضاء النسق، فمؤسسة الرعاية الاجتماعية كنسق يتوفر لها المبنى الذي تشغله والميزانية التي تخصص لها من الدولة لرعاية الأطفال و كذلك التبرعات الي تتلقاها من الاخرين، كذلك فإن الإناث والسيارات والغرف ومقاعد الدراسة والدواليب وقاعات الأنشطة كل هذه تكون المدخلات، بالإضافة إلى ذلك فإن الإمكانات البشرية التي تتمثل في خبرات العاملين والمعونات الفنية والكتب الي تتلقاها تعتبر كمدخلات أساسية للنسق، أما عن الإمكانات المعنوية فتتضمن طاقة العاملين بالمؤسسة والدعم والتشجيع الذي تتلقاه من أعضاء المجتمع، بالإضافة إلى ذلك تأييد لخبراء وممثلي الحي، ويتم توظيف كل هذه المدخلات لخدمة أغراض المؤسسة .

ت- المخرجات المقترحة Proposed Outputs :

وتمثل المخرجات المقترحة مجموعة الأهداف الي يسعى النسق إلى تحقيقها، وتشمل الآمال المرجوة الذي يحددها النسق ويعمل على بلوغها في زمن ووقت محدد ، فإذا ما نظرنا مثلا إلى قسم الخدمة الاجتماعية في الجامعة فإننا سنجد أن الهدف المقترح للقسم هو إعداد الطلاب والطالبات المتقدمين وتزويدهم بالعلوم والمهارات والقيم المرتبطة بمهنة الخدمة الاجتماعية حتي يصبحوا قادرين على ممارسة

المهنة بكفاءة وفاعلية، كذلك فإن من الأهداف المرجوة هو تخريج نفس العدد من الطلاب والطالبات الذين التحقوا بقسم الخدمة الاجتماعية بدرجة 100 ٪ فلو كان عدد الطلاب الجدد هم 80 ٪ طالب وطالبة فإن المرجو أن يتخرجوا جميعاً بنهاية الفترة الزمنية للبرنامج وحصولهم على شهادة التخرج، وإن كانت هذه المخرجات المتقرحة تمثل أهدافا بعيدة مجردة فإن الوصول إليها يتطلب الجد والعمل الدائم الذي يحرص النسق على تنظيمه والوصول إليه.

ث- المخرجات Outputs:

يقوم كل نسق ببذل الطاقة لتحويل المدخلات الى انشطة وعمليات وبرامج حتى يمكن تحقيق المخرجات المقترحة التي تمثل الأهداف المرجو تحقيقها ،فعلى سبيل المثال فإن مدرس اللغة

العربية في المدرسة الابتدائية يسعى بكل جهده لاكساب الطلاب وتعليمهم مجموعة من المعارف المرتبطة بفهم قواعد واستخدامات اللغة، لذلك فإن الهدف المحدد يتم الوصول إليه من خلال مجموعة من الأنشطة تحول المدخلات الموجودة (قاعة الفصل؛ الكتب الدراسية» السبورة، خبرات المدرس، والوقت المحدد لمادة اللغة العربية) إلى علم ومعرفة باللغة العربية يكتسبها الطلاب مع نهاية العام الدراسي؛ فنرى أن العمليات التحويلية تحدث في الفصل في أثناء حصة اللغة العربية وتتمثل في شرح المدرس للدرس، واستخدام الوسائل التوضيحية لعرض المعلومة، وقيام التلاميذ بحل التمارين داخل الفصل، وكتابة الواجبات من موضوعات إنشاء ، وممارسة وتطبيق اللغة عن طريق إعداد محلة الفصل والمشاركة في الإذاعة المدرسية؛ وتعد كل هذه الأنشطة ببساطة كتحويل الإمكانات إلى الأهداف (المخرجات) المقترحة. وتتشابه هذه العمليات مع تحويل المادة الخام إلى منتج نهائي يمكن استخدامه والانتفاع به. **27**

3-الإنتاجية في الجماعات :

يعد الاهتمام بإنتاجية الجماعات من الموضوعات الحديثة نسبيا والذي طرقة علماء النفس بشكل موسع في الثمانينيات من القرن المنصرم، وقد كانت ادارة الي الأمريكي رونالد ريغن اول من طلب من علماء النفس إجراء الدراسات العلمية حول طرق تحسين اداء الجماعات وإنتاجيتها وخاصة في مؤسسات الدولة، حيث عقد البيت الأبيض عام 1984 أول مؤمر علمي حول إنتاجية الجماعات في التاريخ الحديث، وقد شهدت فرة الثمانينيات من القرن الماضي صحوة بجثية وعلمية من المجال انعكس بشكل واضح في العقود التالية عند الحديث عن اداء الجماعات بمجالات حيوية عديدة كالتعليم والصحة والصناعة والتجارة والإدارة والاستثمار والعلاقات الدولية وغيرها .

وتلعب إنتاجية الجماعات اهمية قصوى للفرد والجماعة والمجتمع على سواء، فعلى المستوى الوطني، تؤثر الإنتاجية على الاقتصاد والتجارة والصناعة والتعليم والصحة وغيرها من المجالات الحيوية التي تتأثر بإنتاجية الجماعات، أما على المستوى الفردي والجماعات الصغيرة فإن تحسين الإنتاجية يعمل على تحسين أحول الأفراد وسبل معيشتهم ويضمن لهم

الترقيات والحراك الاجتماعي والرضا عن الذات وغيره من الجوانب التي تمثل حاجات فردية واجتماعية للأفراد والجماعات الصغيرة .

3-1مفهوم الإنتاجية

لم يتفق علماء النفس على تعريف محدد لمفهوم الإنتاجية (Productivity) لأن هناك الكثير من المفاهيم المشابهة، كما أن هنالك العديد من المعايير لقياسها وتقييمها، واستخدم علماء النفس والتربية والاجتماع والاقتصاد وغيرهم الكثير من المفاهيم المماثلة لذلك ، كمفاهيم الأداء والتحصيل والفعالية والكفاية وغيرها .

- وقد اقترح العلماء عدة طرق لقياس الإنتاجية في العمل الجماعي والتمرف عليها منها: (Simpson& Wood ,Worchel, 1992).
- القياس من خلال المعايير الكمية (Quantity) مثل عدد الأفكار وعدد السلع المنتجة والفوائد والعائدات المالية وغيرها.
- القياس من خلال المعايير النوعية (Quality) مثل جودة الأفكار او المنتجات والسلع او تحقيق الأهداف.
- القياس من خلال حساب الفروق بين المخرجات والمدخلات او الفرق بين السلوك النهائي والسلوك المدخلي.
- القياس من خلال الكفايات (Efficicncy) وذلك بالتعرف على نسبة المخرجات إلى المدخلات أو تقسيم قيمة المخرجات على الكلفة (مثال: نسبة عدد اجهزة الحاسب المصنعة مقسومة على عدد الأشخاص أو عدد ساعات العمل).
- القياس من خلال الفعالية (Effectiveness) وذلك بالتعرف على معدل الأداء المخرجات مقارنة مع الأهداف المحددة للمهمة أو المشروع (مثال: نسبة عدد اجهزة الحاسب المصنعة مقسومة على عدد الأجهزة المتوقع تصنيعها في فترة زمنية محددة ولعدد محدد من الأشخاص).

ويعد الحديث عن الإنتاجية بمعنى الفعالية من أكثر المفاهيم التي حازت على اهتمام علماءالنفس مؤخرا حيث تقاس الإنتاجية بمدى تحقيق الأهداف المنشودة لمؤسسة أو مشروع ما في فترة زمنية محددة ومن خلال الحكم وفق معايير محددة على مخرجاتها أو نواتجها، وقد استخدم علماء النفس والتربية وعلم الاجتماع طرق عديدة لقياس الفعالية في التعليم من خلال طرق عديدة نذكر منها اختبارات التحصيل المدرسية المقننة وغير المقننة ونسب الطلاب الذين يحصلون على الشهادة او يتابعون تعليمهم العالي أو يحصلون على وظيفة بعد التخرج مباشرة.

وفي ضوء العرض السابق يتضح أن الإنتاجية تعنى بالقدرة على تقويم الأداء الكمي او النوعي بما يضمن أعلى فعالية مكنة واقل كلفة للسلوك او المشاريع او الأشطة سواء في مجال الإنتاجية الفردية أو الجماعية.

3-2 قياس الإنتاجية في الجماعات

إن الحديث عن إنتاجية الجماعات التي تعنى بالتركيز على الطرق، والاستراتيجيات التي تعمل على تحسين الأداء النوعي أو الكمي لأعضاء الجماعات بما يضمن مستويات فعالة من الأداء. ورغم النظرة التشاؤمية التي أثيرت حول تعدد معاني الإنتاجية في قياس أداء الجماعات إلا أن المتفحص للدراسات النفسية في المجال يلاحظ أن غالبية هذه الدراسات تعتمد مفهوم الفعالية (العلاقة بين المخرجات والأهداف) في قياس إنتاجية الجماعات مع وجود لمفاهيم الكفايات (العلاقة المخرجات والمدخلات) أو مزيج من الفعالية والكفاية في آن واحد .

ونظرا لاعتماد المجتمع في العديد من مجالات الحياة الاجتماعية والمهنية والتربوية والصناعية والتجارية والسياسية وغيرها على عمل الجماعات، فقد ركز علماء نفس الجماعة على ما إذا كانت إنتاجية الجماعات أفضل من إنتاجية الأفراد أو العكس .وخلال محاولة علماء النفس الإجابة عن هذا السؤال اكتشف الباحثون أنه لا توجد إجابة واحدة محددة لهذا السؤال حيث إن نتائج كل دراسة تميل إلى تفضيل إحداها على الأخرى في ظل ظروف ومتغيرات محددة كنوع المهمة وطبيعة الأهداف وتجانس الجماعة وتماسكها والدافعية وغيرها .

وتعود الدراسات التي حاولت الإجابة عن هذا السؤال إلى بدايات القرن الماضي، فقد قام رينقلمان (Ringleman, 1913) بدراسة حاولت مقارنة الأداء الفردي بالأداء الجماعي

لمجموعات تتكون من (5، 7، 9) اشخاص من خلال لعبة شد الحبل التي تسجل قوة الشد بالكيلوغرام. وقد وجدت نتائج الدراسة أن معدل شد الحبل يتناقص كلما زاد عدد الجماعة حيث كان معدل شد الفرد الواحد 68 كلغ بينما انخفض هذا المعدل للمجموعات(5، 7، 9) ليصبح (52، 47، 36 كغم) على التوالي .

كما قام شاو (Shaw, 1932) بدراسة لمقارنة الأداء الفردي مع الأداء الجماعي لمجموعات من أربعة أشخاص خلال مهمة تتطلب حل مشكلة تستخدم المتاهات، لقد حاول شاو التعرف على قدرة الأفراد والجماعات لحل المشكلات والوقت المستغرق في ذلك، وقد وجد شاو أن ثلاثة أفراد من أصل 20 فردا استطاعوا حل المشكلة بينما استطاعت خمس مجموعات حل المشكلة ما يعني أن الجماعات كانت اكثر فعالية في حل المشكلة من الأفراد من حيث عدد الأخطاء المرتكبة والزمن اللازم لحل المشكلات، ولكن نتائج دراسة شاو انتقدت لأنها اعطت نفس الوقت للمجموعات المعطى للأفراد مما ضاعف من جهود الجماعة مقابل الأداء الفردي وبدا العلماء

بالمطالبة بضرورة مقارنة معدل الأداء الفردي في الجماعات مع معدل اداء الأفراد .

كما أكدت العديد من الدراسات الحديثة ضرورة الانتباه لطريقة قياس اداء الجماعة وعدم الاعتماد على قياس الأداء الفردي، والانتباه لطبيعة المهمات المستخدمة حيث اكتشفت العديد من هذه الدراسات أن أداء الجماعات قد يختلف باختلاف نوع المهمة، والتوقف عند فكرة البحث عن العوامل الأخرى المؤثرة في اداء الجماعات كالخبرات السابقة والدافعية ودرجة التعاون والظروف البيئة المحيطة بعمل الجماعة.

3-3 العوامل المؤثرة ف إنتاجية الجماعة وطرق تحسين العمل الجماعي :

لقد عرضت نظريات الإنتاجية السابقة بعض الحالات والظروف التي تعمل خفض الطاقة الإنتاجية لأعضاء الجماعة حين يعملون معا بشكل تعاوني ومشترك، أو عندما يكونون تحت تأثير بعض متغيرات الجماعة او الأعضاء الآخرين في الجماعة ، كما أوضحت العديد من الدراسات وجود بعض المحددات لظواهر التعويق الاجتماعي والمنع الاجتماعي والقالب الجماعي في التفكير وغيرها، حيث تعمل هذه المحددات على الحد من خفض إنتاجية العمل

في الجماعات الحقيقية ، ووضع مقترحات معددة ومختصرة للتعامل مع كل عامل من العوامل المؤثرة في إنتاجية الجماعات الحقيقية .

3-3-1 نوع الجماعة :

لقد أثبتت الدراسات بما لا يقبل الشك أن أداء الجماعات الاسمية أفضل من اداء الجماعات الحقيقية، حيث أظهرت الدراسات أن الجماعات الحقيقية توفر فرص الاعتماد والاتكال على الآخرين وتتيح الفرص لحدوث ظاهرة المازق الاجتماعي مما ينعكس على أداء الجماعات الحقيقية.

3-3-2 المقترح: يجب أن نوكل مهمات الجماعة إلى جماعات اسمية ما أمكن وإذا تعذر ذلك فلا بد من الانتباه إلى عدد من العوامل التي تؤثر في أداء الجماعات الحقيقية مثل نوع المهمة وطبيعة أهداف الجماعة والدافعية للعمل وطرق التقويم غير المباشرة واستخدام مبادئ الثواب والعقاب من أجل تجنب تدني أداء المجموعات الحقيقية كما ورد سابقا ووفق المقترحات اللاحقة .

3-3-3 حجم الجماعة :

لقد أكدت الدراسات أن زيادة عدد الجماعة يزيد من فرص تبني أهداف غير متجانسة ومتصارعة، ويزيد من فرص الفروق الفردية بين الأفراد مما يسبب بالتالي خفض الطاقة الإنتاجية للجماعة. فقد أكد كير (Kerr, 1983)أن زيادة عدد أفراد الجماعة لا يتيح فرصا متساوية لجميع الأعضاء من أجل المشاركة والعطاء ويزيد من صعوبة تنظيم الجهد الجماعي ما يسبب بالتالي خفض الطاقة الإنتاجية للجماعة، كما يشير الجبالي (2003) إلى أنه كلما زاد حجم الجماعة كلما كثرت مصادر المعلومات وتعددت الأفكار مما يقترح أن تكون العلاقة إيجابية بين حجم الجماعة وادائها. ولكن المتفحص لنتائج الدراسات يرى صورة مختلفة لهذه العلاقة حيث إن زيادة الحجم تسبب إرباكا في طبيعة ومستوى الأفكار والمعلومات المقدمة للجماعة، كما يربك حجم الجماعة العالي نظام الاتصال بين الأعضاء وتقلل من فرص التفاعل مع الآخرين حيث أن حصة الفرد في أن يكون مرسلا سوف تصبح منخفضة جدا مع زيادة عدد الأعضاء وهذا ما سماه علماء نفس الاتصال حواجز الاتصال .

المقترح: ضرورة الالتزام بعدد قليل من الأعضاء عند تشكيل الجماعات بشكل عام علما بأن الحجم، كما تمم توضيحه سابقا، يرتبط بنوع المهمة ومجموعة من العوامل الأخرى كانماط الاتصال والدافعية وغيرها. وإذا كان لا بد من رقم فإن خمسة أعضاء هو الرقم النموذجي حيث إنه رقم منخفض ورقم فردي أي أنه يمنع القسمة المتساوية ويسمح باتحاذ قرارات بالأغلبية. أما في الجماعات التي تزيد عن خمسة فمن الأفضل التعامل مع جماعات اسمية وليس حقيقية. **28**

الفصل الخامس

قياس العلاقات الاجتماعية في الجماعة والمؤسسات

1- قياس العلاقات الاجتماعية في الجماعة والمؤسسات والنماذج العلمية المستخدمة في طريقة العمل مع الجماعات :

2- النماذج العلمية المستخدمة في طريقة العمل مع الجماعات :

2-1 النموذج المعرفي السلوكي : Cognitive Behavioral Model

المحاضرة (10)

المحور الخـامس

قياس العلاقات الاجتماعية في الجماعة والمؤسسات

1- قياس العلاقات الاجتماعية في الجماعة والمؤسسات والنماذج العلمية المستخدمة في طريقة العمل مع الجماعات :

1-1 : النظرية السوسيومترية لـ(مورينو) في العلاقات الاجتماعية

يتركب لفظ سوسيومترية (Sociorietry) من شقين احدهما لاتيني والاخر يوناني وهما (Metrum & Socius) ويعني هذا اللفظ قياس العلاقات الاجتماعية او قياس العلاقات بين الاصدقاء .

ويرى مورينو مؤسس السوسيومترية انها نظرية، وموضوع بحث وطريقة لجمع البيانات وتحليل النتائج، ويعتبر عاملاً مشتركاً في كل العلوم الاجتماعية وتهدف الى الكشف عن ديناميات الجماعة مثل شبكة العلاقات بين الاشخاص من تجاذب او تنافر وبناء الجماعة وتستند الاساليب السوسيومترية والسيكودراماتيكية الى نظرية مورينو في التلقائية والابتكار وفهم هذه النظرية ضروري لكل باحث يريد الاستعانة بهذه الاساليب في دراسة العلاقات الاجتماعية او لأغراض تشخيصية .

والاختبار السوسيومتري في ابسط تعريف له "هو مجموعة من الاسئلة تستفهم المفحوص عن اختياره او رفضه لاعضاء الجماعة التي ينتمي اليها بالنسبة لمواقف اجتماعية محددة وبطبيعة الحال فان ذلك يتضمن بالضرورة ترتيب الاعضاء حسب اختياره او رفضه "

وعليه يمكن تعريف السوسيومترية او القياس الاجتماعي " بأنها اصطلاح يطلق على طريقة خاصة تتبع في قياس العلاقات الاجتماعية داخل جماعة محدودة خلال فترة زمنية

معينة وتكشف هذه الطريقة عما يحدث داخل الجماعة من جذب وتنافر وانحلال وتماسك كما تكشف عن التنظيم غير الرسمي للجماعة وكذلك المكانات الاجتماعية للأفراد ".

1-2 الاختبارات السوسيومترية(اختبار العلاقات الاجتماعية).

الاختبار السوسيومتري أداة لتقدير التجاذب والتنافر داخل جماعة معينة وهو يشمل عادة كل اعضاء الجماعة ، وحتى يفي الاختبار السوسيومتري بفرضيته يجب ان يتوافر فيه الشروط التالية :

- يجب ان يجري الاختبار في جو يطمئن اعضاء الجماعة من ناحية عدم افشاء او اذاعة استجاباتهم مهما كانت النتيجة.
- يجب توضيح حدود الجماعة للأفراد بمعنى ان يفهم الفرد جيداً من أين يكون اختياراته او رفضه يجب تحديد الموقف الاجتماعي الذي يراد من الفرد ان يختار او يرفض منه يجب ان يكون الموقف الاجتماعي موقفاً حقيقياً بمعنى انه يكون ذا صلة حقيقية بحياة الجماعة.
- يجب على القائم بالاختبار ان يراعي في تعليمات الاختبار اعطاء الفرصة للافراد ان يختاروا او يرفضوا أي عدد يشاءون دون التقيد بعدد معين
- يجب ان يلاحظ اعضاء الجماعة ان هناك اهمية للاختبار الذي يطبق عليهم وعليهم فيصبح لزاماً على القائم بالاختبار ان يأخذ في اعتباره اختيارات ورفض اعضاء الجماعة عن اعادة تنظيمها او القيام بأي نشاط يستدعي العمل الجماعي.

وبالرغم من اهمية هذه الشروط التي وضعها (مورينو) الا ان تطبيقها ليس من الشيء السهل ويندر توفرها جميعاً وبصورة كاملة ولذلك جرت بعض التعديلات على هذه الشروط من هذه التعديلات تحديد عدد الافراد الذين يتطلب من الفرد القيام باختيارهم كما قد يتعذر اعادة بناء الجماعة طبقاً لنتائج الاختبار السوسيومتري.[29]

1-3 قياس العلاقات الاجتماعية :

ان قياس العلاقات الاجتماعية هو أسلوب كمي لقياس العلاقات الاجتماعية، وتم تطويره بواسطة المعالج النفسي ، مورينو في دراسته للعلاقة بين البنى الاجتماعية والصحة النفسية.

يرتبط المصطلح قياس العلاقات الاجتماعية بالمعنى اللاتيني، Socius ومعناه الرفيق، وMetrum ومعناه القياسk ويعرف مورينو قياس العلاقات الاجتماعية بأنها "التحقيق في تطور المجموعات وتنظيمها وموقف الأفراد داخلها." ويُكمل كتابته "بما أنه ... علم منظمة المجموعة، فهو يهاجم المشكلة ليس من البنية الخارجية للمجموعة، سطح المجموعة، ولكن من البنية الداخلية. " وتكشف استكشافات قياس العلاقات الاجتماعية البنى الخفية التي تعطي أي مجموعة شكلها: التحالفات والمجموعات الفرعية والمعتقدات الخفية وجداول الأعمال الممنوعة والاتفاقات الإيديولوجية و"نجوم" العرض".

كما قام بتطوير قياس العلاقات الاجتماعية داخل العلوم الجديدة، بالرغم من أن هدفه النهائي هو التفوق وليس العلم. "من خلال إجراء الخيارات بناءً على المعايير، العلنية والحيوية، أعرب مورينو عن أمله في أن يكون الأفراد أكثر عفوية وأن تكون المنظمات وبنى المجموعات جديدة وواضحة وحيوية"

ويُعد تطوير السوسيوجرام، أحد ابتكارات مورينو في قياس العلاقات الاجتماعية، وهو أسلوب منهجي لتمثيل الأفراد بيانيًا كنقاط/نقاط التقاء والعلاقات بينهم كخطوط/أقواس. كما أسس مورينو، الذي كتب ما يفكر فيه بدرجة كبيرة والتطبيقات والنتائج، مجلة بعنوان Sociometry (قياس الظواهر الاجتماعية.

وفي علم الاجتماع، يمتلك قياس العلاقات الاجتماعية فرعين رئيسيين:

قياس العلاقات الاجتماعية البحثي وقياس العلاقات الاجتماعية التطبيقي.

4-1 قياس العلاقات الاجتماعية البحثي :

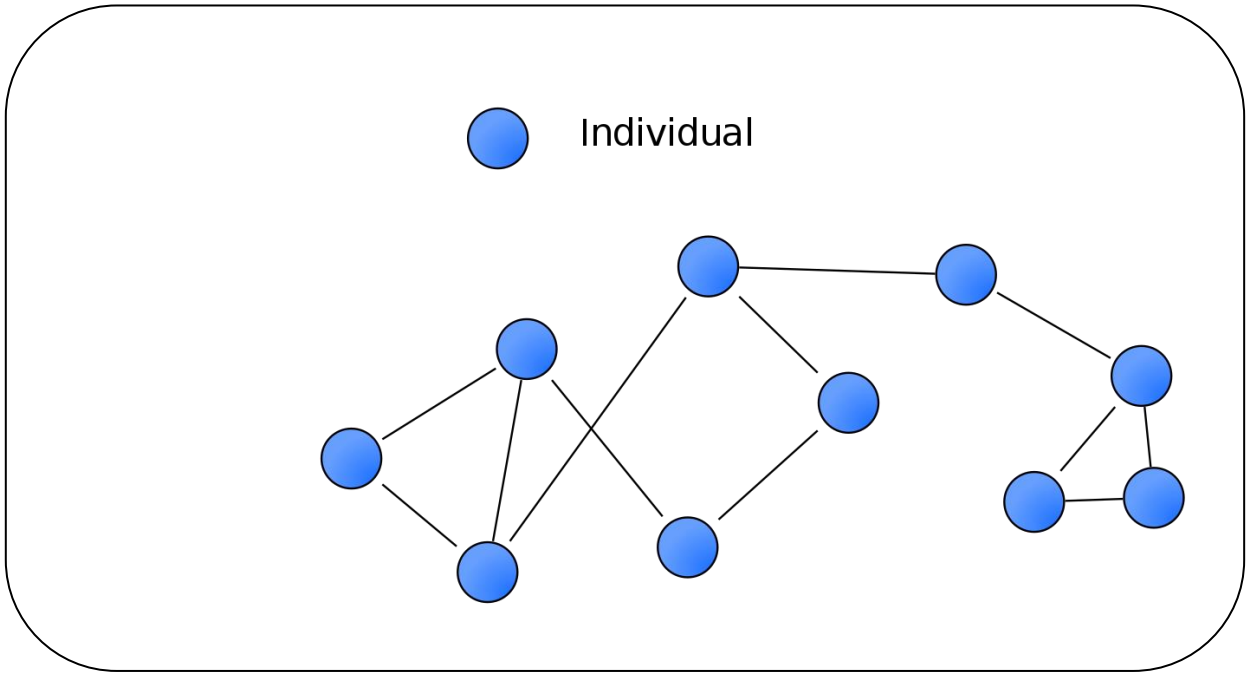
بحثًا إجرائيًا مع مجموعات استكشاف الشبكات الاجتماعية العاطفية للعلاقات باستخدام معايير محددة مثل :من في هذه المجموعة ترغب في الجلوس بجانبه في العمل؟من في هذه المجموعة تذهب إليه للحصول على النصيحة بشأن أي مشكلة في العمل؟ من في هذه المجموعة ترى أنه يوفر قيادة مُرضية في المشاريع قيد التنفيذ؟

أحيانًا يهتم قياس العلاقات الاجتماعية البحثي، والذي يُسمى باكتشافات الشبكة، بالأنماط المتصلة في المجموعات الصغيرة (الأفراد والمجموعات الصغيرة) والمجموعات الأكبر من الناس، مثل المنظمات والأحياء..

- قياس العلاقات الاجتماعية التطبيقي:

ويستفيد قياس العلاقات الاجتماعية التطبيقي من مجموعة من الطرق لمساعدة الناس واستعراض المجموعات وتوسيع وتطوير شبكاتهم النفسية–الاجتماعية للعلاقات. ويتواجد كلا المجالين من قياس العلاقات الاجتماعية لتوليد عفوية أكبر وإبداع من كل من الأفراد والمجموعات من خلال تطبيقهما

السوسيوجرام: بالإنجليزية Sociogram)) في علم النفس، هو تخطيط أو رسم بياني يمثل العلاقات الاجتماعية بين أعضاء جماعة معينة، سواء أكانت علاقات إيجابية كالتفضيل والصداقة والود والتقدير ، أم علاقات سلبية كالنفور والكراهية والازدراء والرفض". ويعتبر عالم النفس مورينو هو رائد هذا المجال من دراسات علم النفس الاجتماعي، ويتبع السوسيوجرام موضوعات الدراسات السوسيومترية التي تتبع علم النفس الاجتماعي الذي يعتبر فرعا من فروع علم النفس. [30] .



شكل رقم (07) يوضح مثال على تخطيط العلاقات الاجتماعية

3-1 البناء السوسيومتري لجماعة العمل:

يعتبر قياس العلاقات الاجتماعية من الاتجاهات العامة في دراسة بناء الجماعة وفي دراسة العلاقات الداخلية بين اعضائها ، وتوضح هذه الدراسة اهمية عملية اختيار الفرد لزملائه في العمل لكي يشاركهم في النشاط الوظيفي ويتبادل واياهم الاراء وغير ذلك من اوجه النشاطات المختلفة ، وترجع حركة قياس العلاقات الاجتماعية الى مورينو Moreno الذي صمم اختباره الشهير لقياس مقدار التنظيم الذي تعبر عنه الجماعات الاجتماعية ،ومثل هذه الطريقة تمكننا من التعرف على ديناميات تركيب كل الجماعات الإنسانية على اختلاف المواقف التي يتواجد فيها والتي تتطلب خلق جو من الانسجام بين أعضائها أو عند الرغبة في تكوين الجماعة وعلاقاتها الداخلية أيضا من الأمور الضرورية في جماعات العمال والموظفين وغيرها من الجماعات التي تقوم بأنشطة جماعية .

ولعل من أهم النتائج التي نتوصل إليها من جراء تطبيق القياس السوسيومتري أنها تمكننا من التعرف على الأفراد المنعزلين والمنبوذين في وسط الجماعة ، حتى أننا إذا ما عملنا على

نقل احدهم إلى جماعة أخرى فقد يحدث ان يصبح محبوبا ومتكيفا وسعيدا في وسطها ، وبالتالي فإننا نتوقع أن تتغير جميع مظاهر سلوكه نتيجة لذلك ، وطبعا هذا من شانه ان يجعل هذا الفرد أكثر إنتاجية وفعالية وايجابية ويحس بالرضا عن نفسه وعن عمله وعن الجماعة التي ينتمي إليها ، فالأساليب السوسيومترية إذن تساعد على التعرف على العلاقات الداخلية بين أفراد الجماعة وذلك بطريقة منظمة وفعالة وقد استخدمها مورينو في البداية لمعرفة أنماط القبول والرفض والحب والنبذ التي توجد بين اعضاء جماعة ما.

ومن المعروف ان اتجاهات القبول او الرفض بين الجماعات ذات اثر قوي في سلوك الجماعة من مجرد التركيب الرسمي للجماعة الذي هو مفروض من الخارج على الجماعة ، فهي المسؤولة عن انسجام هذه الجماعة التلقائي .

شكل(07) توضيحي يمثل الاختبار السوسيومتري:

الاسم :

اولا : اذا كان هناك عمل يتطلب منك ان تقوم به مع شخص اخر ، زميل او زميلة من الذي ستختاره (ها) ؟ رتب تفضيلك في الجدول بحيث لاتزيد الاختيارات عن ثلاثة : **31**

افضل اولا : .... ويعجبني فيه مياتي :	ثم يليه : .... ويعجبني فيه مياتي :	ثم يليه بعد ذلك : .... ويعجبني فيه مياتي : ....

ثانيا : اذا كنت بحاجة الى ان تتكلم في مواضيع خاصة مع زميل ، فمن الذي ستختاره؟

افضل اولا :	ثم يليه :	ثم يليه بعد ذلك :

.....	.....	.....
...	...	...
.....	.....	.....
ويعجبني فيه مياتي :	ويعجبني فيه مياتي :	ويعجبني فيه مياتي :
.....	.....	.....
...	..	..

شكل(08) توضيحي يمثل الاختبار السوسيومتري

2- النماذج العلمية المستخدمة في طريقة العمل مع الجماعات :

هناك جماعات تعاني من مشكلات بالفعل ، وهنا يجب على الاخصائي النفسي استخدام النماذج العلمية التي تتوافق مع طبعة المشكلة التي توجهها الجماعة .

وتمتلك طريقة خدمة الجماعة العديد من المداخل والنماذج العلمية التي توجه التدخل والممارسة المهنية نحو تحقيق الاهداف العلاجية والوقائية والانمائية حيث انها تمد الاخصائي بالاسس التي يعتمد عليها في فهم الجماعات واعضائها ومساعدتهم على النمو والتغيير في ضوء الاهداف الواقعية المرتبطة بظروفهم بالاعتماد على اساليب مهنية يستطيع استخدامها في اطار البرنامج والانشطة الجماعية .

2-1 النموذج المعرفي السلوكي : Cognitive Behavioral Model

2-1-1 مفهوم النموذج : اهتم به الكثير من العلماء والباحثين وركزوا على انه منهج علاجي يحاول تعديل السلوك والتحكم في الاضطرابات النفسية من خلال تعديل اسلوب تفكير العميل وادراكه لنفسه وبيئته.

كما يشار اليه على انه النموذج الذي يهتم بتعديل انماط السلوك اللاتوافقي للعملاء من خلال تغيير البنية المعرفية لهم بما يشمل عليه من مدركات خاطئة ويتم ذلك وفق مراحل

علاجية معرفية وافعالية وسلوكية في اطار علاقة مهنية تجمع بين الاخصائي الاجتماعي المعالج والعملاء بهدف تغيير الاتجاهات السلبية لديهم .

ويقصد به الاستخدام المنهجي المنظم لمبادئ التعديل المعرفي السلوكي الذي يرتكز على ان تغير الذات للعضو يساعد في تغيير المعارف والانفعالات والسلوكيات غير التوافقية .

2-1-2 نشاة النموذج المعرفي السلوكي :

جاءت الافكار السلوكية والمعرفية من خلال منظورين اساسيين في علم النفس هما :

المنظور المعرفي والمنظور السلوكي حيث ان نظريات التعلم كانت سابقة من الناحية التاريجية على النظريات المعرفية وكل منهما يرفضان الافكار والمفاهيم الغامضة لفرويد

وفي هذا الشان يرى شيلدون Sheldon 1990 ان جوهر هذه النظريات يهتم بالفصل بين مفهوم العقل ومفهوم السلوك وعلى العكس من ان اصحاب النظريات السيموديناميه الذين يروا ان السلوك هو نتائج لمجموعة العمليات التي تدور في العقل .

وبالرغم من ان وطسون Watson احد رواد المدرسة السلوكية قد عرف علم النفس بانه دراسة السلوك الملاحظ الا انه في الاربعينيات حاول سكينر Skiner ان يطبق مبادئ التعلم في تحليل بعض المشاعر والافكار التي تحدث داخل الانسان ليؤكد ان الممارسة السلوكية لا يجب ان تهتم فقط بالسلوك الملاحظ للعميل ولكن يجب ان تهتم بافكاره ومشاعره التي تدخل في اطار التقدير والتدخل السلوكي .

وعلى ذلك تعتبر النظرية المعرفية جزءا من تطور النظرية السلوكية والعلاج السلوكي الذي ظهر نتيجة للتطورات العلاجية التي اعتمدت على الاساليب البرجماتية لبعض الكتاب مثل اليس Ellis وبيك Beck .

او الذين اهتموا بالظروف المرضية النفسية مثل اضطرابات القلق والاكتئاب وفي هذا الاطار يرى سكوت Scot 1989 ان اهتمام بيك Beck بالافكار المظطربة اللاعقلانية وتركيز ميتشيبو Metchemboum على التهديدات التي نعاني منها وقد وضع اللبنات الاولى للتعديل السلوكي المعرفي .

وتتضمن نظرية التعلم لباندورا Bandora ان معظم عمليات التعلم تاتي لادراكات الناس وافكارهم ولموقف حياتهم فهم يتعلمون من ملاحظاتهم والسلوكيات وتصرفات الاخرين المحيطة بهم .

ومن خلال مراجعة جامبريل Gambrill للعديد من الاتجاهات السلوكية وجد انه بالرغم من ان الشكل الاساسي للتعديل السلوكي يهتم بتغيير السلوك الا ان السلوكية الراديكالية تهتم بالافكار والمشاعر مثل اهتمامها بالسلوك وترى اهمية التعامل معها كسبب للانماط السلوكية المستهدف تغييرها والسعي الى تغييرها جنب الى جنب مع تغيير هذه الانماط السلوكية.

2-1-3 اهتمامات وافكار النموذج المعرفي السلوكي في الجماعات :

ويهتم هذا النموذج باهمية ادراك الاعضاء لمشكلاتهم وافكارهم اللاعقلانية وقدراتهم المعرفية وكيفية توظيفها بجانب اهمية تغيير النسق القيمي لدى اعضاء الجماعة ثم مساعدة الاعضاء على تغيير سلوكهم اللاتوفقي واعادة تشكيل البناء المعرفي واسلوب تفكيرهم بما يسهم في تحقيق الاهداف .

وهذا النموذج يمكن استخدامه مع افراد يعانون من مشكلات سلوكية محددة تسبب ازعاجا وقلقا لاصحابها وللمحيطين بهم .

اشارت العديد من الكتابات الى ان هذا النموذج يتعامل مع المشكلات السلوكية التي تواجه الافراد مثل العنف والعدوان والسرقة والقلق والتوتر والاكتئاب والادمان والمشكلات الناتجة عن اخطاء في الافكار ومن لديهم افكار لاتوافقية .

وهناك من يرى ان الحجم المناسب للجماعة من 3-الى 8 اعضاء متشابهين في المشكلة والخصائص ، وتكون مدة عضويتها 12 اسبوع على ان تجتمع لمدة ساعتين اسبوعيا لمدة 12 اسبوع .

وينظر له على انه طريقة لمساعدة الافراد على تغيير بعض انماط واشكال السلوك غير المقبول وغير الاجتماعي بواسطة تقديم مكافئات او عقوبات .

المحاضرة(11)

2-1-4 خصائص نموذج العلاج السلوكي:

يتميز العلاج المعرفي السلوكي بعديد من الخصائص من اهمها :

أ-الخاصية الاولى:

يهتم بالتعامل مع السلوك القابل للملاحظة و القياس على اساس تحديد اهداف علاجية واضحة تتعلق بالتركيز على الواقع الحالي ، و لا يعني ذلك عدم اهتمامه بالسلوك غير الملاحظ لان البحث وراء السلوك غير الملاحظ يقود الى شرح و تفسير السلوك الظاهر و يساعد على تحديد التكنيكات اللازمة لتعديله.

ب-الخاصية الثانية:

ينصب اهتمامه على فهم العلاقة الواقعية بين حدوث السلوك و اسباب حدوثه معتمدا على القوانين المنظمة للسلوك على اساس النظرة الشمولية لنمو السلوك و ارتقائه ومن ثم دراسته الامبيريقية بين نوع السلوك و مسبباته.

ت-الخاصية الثالثة:

يستخدم مبادئ تعديل السلوك للتعامل مع مشاكل انساق العملاء السلوكية المرتبطة بالقلق و الخوف و الانحرفات الجنسية و حالات الادمان لتحقيق اهداف علاجية واضحة و محددة.

ث-الخاصية الرابعة:

يهتم باستخدام المناهج العلمية لاكتشاف و تحليل التركيبات المعقدة للسلوك الانساني معتمدا على الملاحظة والتسجيل و استخدام البيانات و التجريب كادوات لاكتشاف و تحليل السلوك المراد تعديله و علاجه.

ج-الخاصية الخامسة:

يركز على سلوك نسق التعامل اكثر من تركيزه على اسباب مفترضة لهذا السلوك مراعيا قدرات و امكانيات انساق الاعظاء الذين يتعامل معهم اخصائي الجماعة.

ح-الخاصية السادسة:

يعتمد المدخل السلوكي على نظريات التعلم :التعلم الاجرائي ، التعلم الشرطي، التعلم المعرفي، التعلم الاجتماعي للتدخل مع انساق العملاء لاحداث التغييرات المطلوبة.

خ-الخاصية السابعة:

يعتمد العلاج المعرفي السلوكي على السلوك الذي يعتمد على خلفية معرفية و تحركه دوافع معرفية خاطئة او اعتقادات خاطئة.

2-1-5 اهداف النموذج المعرفي السلوكي:

يعمل النموذج المعرفي على تحقيق الأهداف التالية :

1-إحداث تغيير في البنية المعرفية للأعضاء و تعديل أفكارهم و إدراكهم الخاطئ نحو المحيطين و القضايا المختلفة.

2- اكتساب الأنساق القدرة على التفكير و الإدراك الصحيح.

3-تعديل سلوكيات الأعضاء الذين يعانون من اضطرابات سلوكية ليس فقط من خلال مواجهة هذه الاضطرابات و لكن أيضا من خلال التركيز على اسبابها.

4-وقاية الاعضاء من القيام ببعض التصرفات الخاطئة وتنمية السلوك الاجتماعي لديهم .

5-تنمية القيم والاخلاق والمثل العليا وبناء شخصيات الاعضاء من خلال تعلمهم انماط سلوكية جديدة .

2-1-6 خطوات استخدام النموذج المعرفي السلوكي :

تشير احدى وجهات النظر الى ان هذه الخطوات او المراحل تتمثل في :

1- **مرحلة الاعداد :** وفيها يتم تحديد عدد الاعضاء ومدة البقاء وعدد المقابلات التمهيدية بهدف فهم الاعضاء واكتشاف المشكلات ومساعدة كل عضو على فهم الجماعة وبدء بناء العلاقة المهنية وفي هذه المرحلة ايضا يتم التخطيط للاجتماعات وتهيئة المؤسسة .

2- **مرحلة التدخلات :** ويتم فيها وضع البدايات الاولى لبناء التماسك وتزويد الاعضاء بالاجراءات المعرفية التي سيتدرب عليها الاعضاء ويتم استخدام التكنيكات المختلفة وفي هذه المرحلة يمر الاعضاء بخبرة كشف النفس تدريجيا والبدء في حل المشكلات وتحيق الضبط وتغيير الأفكار واستخدام التعزيز مع الاعضاء الفاعلين ومواجهة الصعوبات التي تواجه التدخل.

4-**مرحلة الانهاء والتحول :** وفيها يساعد الأخصائي الأعضاء على تقييم أنفسهم وتحديد الأهداف المنجزة ويؤكد على التحسين والشعور بالأمن.

2-1-7 تكنيكات النموذج المعرفي السلوكي :

أ- الاستعراض المعرفي :

وفي هذا التكنيك تتاح الفرصة للعضو ان يتحدث عن مشكلته ومشاعره وافكاره بدون مقاطعة ويتم الاستماع له جيدا وتظهر عليه علامات القلق والتوتر حتى ظهور اللحظة الحاسمة التي يعبر فيها العضو عن لب المشكلة .

ب- اعادة البناء المعرفي :

وستهدف هذا التكنيك مساعدة أعضاء الجماعة على تغيير أفكارهم اللاعقلانية وفلسفتهم اللامنطقية وطريقة تفكيرهم غير العملية واستبدالها بأخرى أكثر ايجابية من خلال التحليل المنطقي للأفكار اللاعقلانية وتفنيد الاستنتاجات اللاعقلانية كي يرسي دعائم الأفكار العقلانية .

ت- المنطق الخاص :

ويستخدم هذا التكنيك لمساعدة العضو على النظر الى انماط سلوكية برؤية منطقية (سلوكه وافكاره وفقا لمنطق الاخرين والمنطق الصحيح وليس وفق منطقه الخاص) ليتعرف على العائد

الايجابي والسلبي لما يقوم به من سلوكيات ، وفي ضوء هذا المنطق يزداد الفهم والادراك السليم لدى العضو لانماط السلوك الايجابي فيتخلى عن سلوكه السلبي.

ث- التامل للموقف المشكلة :

يستخدم أخصائي الجماعة هذا الأسلوب من خلال إتاحة الفرصة للعضو لاسترجاع مشكلته منذ بدايتها ويتأملها ويفكر فيها مع التأكيد على عدم الحديث وان يتابعه الأعضاء أثناء هذه العملية ويرصدوا تعبيرات وجهه وانفعالاته (ضحك-ابتسام-قهقهة)ثم تتاح الفرصة للحديث مع ذاته حتى يكتشف في النهاية أن انهزاميته هي ناتجة عن أفكاره اللاعقلانية وأنها السبب في مشكلته.

ج- التدعيم واعطاء الجزاء :

وهو أسلوب يستخدم عند وجود استجابة سلوكية اجرائية مطلوب تغيير معدل وقوعها كتقوية سلوك قائم او الحفاظ عليه ويستخدم هذا الاسلوب عن طريق تقديم مثير مرغوب (التدعيم) عقب وقوع الاستجابة مما يزيد من احتمالات وقوع هذه الاستجابة مستقبلا.

والتدعيم نوعان : ايجابي وسلبي ، وقد يكون ايجابي كالتدعيم الاولي (ماكولات ومشروبات) او تدعيم اجتماعي (المدح والثناء) او تدعيم رمزي (نجوم -اشارات) او تدعيم ثقافي وعلمي (منح-كتب -درجات علمية) .

اما التدعيم السلبي فهو التوقف عن تقديم المثير المؤلم عقب ظهور السلوك الايجابي .

ح- لعب الدور والنمذجة :

أسلوب لعب الدور عبارة عن قيام الأعضاء بتجسيد مواقف ومشكلات من واقع الحياة مما يتيح لهم فرصة التعبير بحرية اكبر وبالتالي فهم أنفسهم بشكل أعمق ويتم ملاحظة ذلك ومناقشته وتحليله وهو تكنيك له خطواته وقد يمارس للتعبير عن مواقف ايجابية أو سلبية حسب طبيعة الموقف .

ويتم هنا التعليم والتقليد لاحد النماذج البشرية او الرمزية ويشير هذا التكنيك إلى سلوك الفرد الذي يلاحظه ويتم تقليده والتعلم منه والهدف الرئيسي هو الوصول الى نموذج سلوكي يستطيع العضو المراد تغيير سلوكه الاقتداء به وله خطواته وهي : لفت الانتباه من جانب العضو

للنموذج وفهمه وتذكر ايجابياته ثم تقليده فيما بعد ، ثم التدعيم الايجابي للعضو اذا استطاع الاقتداء بالنموذج

خ- التدريب على حل المشكلة :

ويقصد به قدرة العضو على المشاركة في حل المشكلة وتغيير السلوك من خلال مساعدة الأخصائي له على القيام بالخطوات التالية :

- ✓ زيادة الإدراك بالمشكلة من خلال تحديدها وتعريفها .
- ✓ وضع الحلول البديلة حتى يحدد العضو مع الأخصائي أفضل الحلول .
- ✓ اختيار أفضل الحلول .
- ✓ تنفيذ أفضل الحلول.
- ✓ تقييم النتائج.

2-1-8 ادوار اخصائي الجماعة في النموذج المعرفي السلوكي :

يمارس أخصائي النفسي الاجتماعي عدة ادوار في هذا النموذج وهي أدواره كوسيط يستخدم الجماعة لتحقيق الأهداف ، ودوره كمساهم لعمليات التفاعل والتدعيم والمشاركة ودوره كممكن للأعضاء من تعلم حل المشكلة ودوره كمعلم لإحداث تغيير في الأفكار والسلوك ودوره كمنظم للاجتماعات والجلسات ودوره التربوي الذي يركز على مد الأعضاء بالمعارف والمعلومات وتقديم أفكار أساسية للتفكير الرشيد المنطقي ، دور المعالج لتصحيح الأفكار والمعلومات الخاطئة واستبدالها بأخرى عقلانية كما يشجع الأخصائي الأعضاء داخل اجتماعات الجماعة للإدلاء بآرائهم والتفكير فيها وتقديم تفسيرات للموافق والتدريب على عملية حل المشكلة ، ودور المعالج الجماعي يمكن عرض هذا الدور في مهام أربعة

الأولى : هي التي تتعلق بتجهيز الأعضاء كأفراد لعضوية الجماعة وتحويل اهتماماتهم من الاهتمامات الخاصة بهم إلى الاهتمامات الخاصة بالجماعة .

والمهمة الثانية تتعلق بإعداد الجماعة للبدء وتأسيس أهداف الممارسة .

والثالثة : وهي تلك التي تتضمن عملية التدخل المهني ببرنامج التدخل، والمهمة الرابعة فهي تتعلق بالإعداد لإنهاء الحياة الجماعية وتحقيق أهداف العلاج وتحقيق فكرة انتقال الأثر.

كما نذكر نماذج اخرى منها :

2-2 نموذج التركيز على المهام :

3-2 نموذج التدخل المهني في الازمات :

4-2 نموذج الاهداف الاجتماعية :

5-2 نموذج ثقافة الاقران الايجابية :

6-2 نموذج المساعدة المتبادلة :

7-2 نموذج حل المشكلة :

---

[1] -غوستاف لوبون ، ترجمة احمد فتحي زغلول (2017):"سيكولوجية الجماهير" دار عصير الكتب للنشر والتوزيع ،ص(29).

[2] لوكيا الهاشمي (2006) " السلوك التنظيمي " مخبر التطبيقات النفسية والتربوية جامعة منتوري قسنطينة ، الجزء 2 ، دار الهدى للطباعة والنشر ، عين مليلة الجزائر ، ص-ص(107-110).

[3] حليمة السعدية بزيو، واخرون (2019): " دينامية الجماعة التربوية ودورها في أداء الفاعلين في التعليم الثانوي"، مجلة علوم الإنسان والمجتمع ، المجلد 08 / العدد: 4 ،ص(375).

[4] https://acofps.com/vb/60947.html بتريخ 2019/02/10

[5] عدنان يوسف العتوم (2015): "علم نفس الجماعة نماذج نظرية وتطبيقات عملية " دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط1 ،عمان ، الاردن ،ص-ص(20-25)

[6] Oxford Dictionary (2007) https://www.answers.com/topic/group-dynamics-2/cat-biz-fin.

[7] Wikipedia Encyclopedia:(2019) Community psychology. on 21/10/2019 at https://ar.wikipedia.org/wiki

[8] غوستاف لوبون ، ترجمة احمد فتحي زغلول (2017):"سيكولوجية الجماهير" مرجع سبق ذكره ،ص(29).

[9] عدنان يوسف العتوم (2015): "علم نفس الجماعة نماذج نظرية وتطبيقات عملية " مرجع سبق ذكره ،ص-ص(33-36)

[10] لوكيا الهاشمي (2006) " السلوك التنظيمي " مرجع سبق ذكره، ص(124).

[11] https://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2008/10/25/148960.html

[12] زكي محمود هاشم (1981) ،"الادارة العلمية " ط 3 وكالة المطبوعات ، الكويت ، ص(237).

[13] -جيرالد جرينبرج واخرون ، ترجمة د.محمد رفاعي واخرون (2004): "ادارة السلوك في المنظمات " دار المريخ للنشر والتوزيع ، الرياض السعودية، ص-ص(288-312)

[14] فاروق عبده فيليه ، واخرون (2014):"السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية" دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط1 ،عمان ، الاردن ،ص-ص(98-103)

[15] هويدي عبد الباسط ، (2018):"محاضرات في علم النفس الاجتماعي " دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، ط1 ،عمان ، الاردن ،ص-ص(91-92)

[16] سعد على العنزي (2020):"فاعلية إدارة المنظمات" دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ط1 ،عمان ، الاردن ،ص-ص(209-210)

[17] عدنان يوسف العتوم (2018): "علم النفس الجماعة " دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط1 ،عمان ، الاردن ،ص-ص(52-54)

[18] حمداوي ، : http://www.adabfan.com/criticism/2285.html

[19] عدنان يوسف العتوم (2018): "علم النفس االاجتماعي " دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط1 ،عمان ، الاردن ص- (58)

[20] لوكيا الهاشمي (2006) " السلوك التنظيمي " مرجع سبق ذكره، ص-ص(110-111).

[21] https://hrdiscussion.com/hr39994.html2019/03/13 بتاريخ

[22] https://ar.wikipedia.org/wik2019/03/20 i بتاريخ

[23] عدنان يوسف العتوم (2018): "علم النفس الجماعة الاجتماعي " مرجع سبق ذكره ،ص- (63-64)

[24] لوكيا الهاشمي (2006) " السلوك التنظيمي " مرجع سبق ذكره، ص-ص(106).

[25] https://ar.wikipedia.org/wiki/

[26] غياث بوفلجة(2015) " القيم الثقافية وفعالية التنظيمات " ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون الجزائر ص-ص(27-34)

[27] حسين حسين سليمان (2005) :" السلوك الانساني والبيئة الاجتماعية بين النظرية والتطبيق" المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ،ط1 ،بيروت ، لبنان ص-ص(13-24)

[28] عدنان يوسف العتوم (2018): "علم النفس الاجتماعي " دار المسيرة للنشر والتوزيع ، ط1 ،عمان ، الاردن ،ص-ص(76-83)

[29] جامعة كربلاء كلية العلوم الانسانية والاجتماعية (2016): النظرية السوسيومترية لـ(مورينو) في العلاقات الاجتماعية

https://cohe.uokerbala.edu.iq/wp/blog/2016/07/30،

[30] ويكيبيديا الموسوعة الحرة (2019) : قياس العلاقات الاجتماعية ، 17 سبتمبر 2019، الساعة 18:38 https://ar.wikipedia.org/wiki/

[31] لوكيا الهاشمي (2006) " السلوك التنظيمي " مرجع سبق ذكره، ص(126).

عرض التكوين الخاص بالمقياس

عنوان الماستر: علم النفس العيادي
السداسي: الثاني
اسم الوحدة: وحدة التعليمية الاستكشافية
اسم المادة: ديناميكية الجماعة والمؤسسات(مادة اختيارية)
الرصيد: 01
المعامل:01

أهداف التعليم: (*ذكر ما يفترض على الطالب اكتسابه من مؤهلات بعد نجاحه في هذه المادة، في ثلاثة أسطر على الأكثر*)
تمكن الطالب من إكتساب مفاهيم أساسية مثل الجماعة وديناميتها في المؤسسات العيادية والتي ستساعدها على التعامل الفعال.

المعارف المسبقة المطلوبة : (*وصف تفصيلي للمعرف المطلوبة والتي تمكن الطالب من مواصلة هذا التعليم، سطرين على الأكثر).*
على الطالب ان يكون مكتسب لأهم المفاهيم في علم النفس الاجتماعي،....

محتوى المادة: (إجبارية تحديد المحتوى المفصل لكل مادة مع الإشارة إلى العمل الشخصي للطالب)

- تعريف الجماعة
- دينامية الجماعة
- سيكولوجية الجماعة داخل المؤسسات (المؤسسات الإستشفائية ،مؤسسات إعادة التربية ،دورالعجزة ،مراكز المعاقين عقليا ،مراكزأخرى.....)
- القيم والمعايير في الجماعة المؤسساتية
- نوعية العلاقة بين عناصر الجماعة في المؤسسات العيادية وأثرها على العمل والكفالة النفسية
- قياس العلاقات الاجتماعيية في الجماعة والمؤسسات.

طريقة التقييم: مراقبة مستمرة، امتحان....إلخ (يُترك الترجيح للسلطة التقديرية لفريق التكوين)

المراجع: (*كتب،ومطبوعات ، مواقع انترنت،* إلخ)

-1- ديفيد جونسون روجرجونسون ترجمة رفعت محمود بهجت(1998): **التعلم الجماعي والفردي**، مصر.
-2- سيد أحمد عثمان (2002): **علم النفس الإجتماعي التربوي**، ط2، القاهرة، مصر، مكتبة الأنجلو مصرية.
-3- فؤاد البهي السيد وسعد عبد الرحمن(1999): **علم النفس الإجتماعي ـرؤية معاصرة ـ القاهرة، مصر**، دار الفكر العربي.
-4- مارفن شو ترجمة: مصري حنورة ومحي الدين أحمد حسين(1996): **ديناميات الجماعة**، ط2، القاهرة، مصر، دار المعارف.
-5- محمد عبد الرحيم عدس (1994)**الإدارة الصفية والمدرسة المنفردة**، الأردن، دار المجدلاوي للنشر والتوزيع.
-6- محمود عبد الرزاق شفشق وهدى محمود الناشف(2000)، **إدارة الصف المدرسي**، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر دار الفكر العربي.