

مقرر : السلوك التنظيمي

دكتور : عبد الرحيم خليل

السلوك التنظيمي

إعداد: زينب المبيريك

جامعة الدمام

تعليم عن بعد



الفصل الأول : مفهوم السلوك التنظيمي

تعريف السلوك التنظيمي:

قبل التطرق إلى مفهوم السلوك التنظيمي يجدر بنا أن نعرف أولاً

السلوك الإنساني : وهو كل ما يصدر عن الفرد من استجابات حركية ، ذهنية ، وباطنية للمثيرات التي يتعرض لها.

السلوك الإنساني هو : ردود فعل الإنسان للمثيرات التي تصادفه بشكل عام وفي أي زمان ومكان.

وإذا ما صادفت هذه المثيرات الفرد في العمل ، أو التنظيم الذي يعمل فيه، سمي سلوكه الصادر كاستجابة لهذه المثيرات

بالسلوك التنظيمي.

- وهذه المثيرات قد تكون على سبيل المثال : أقوال ، أفعال ، سياسات قرارات ، ضغوط ، علاقات .. الخ ، وكلها

قد تصدر من فرد أو مجموعة أو عن التنظيم ككل.

- كما أنها تؤدي إلى استجابات مختلفة تتنوع باختلاف التكوين النفسي والجسدي والمكونات و العناصر الأخرى للفرد.

- ووفقاً لما سبق نعرف **السلوك التنظيمي** بأنه: كل ما يصدر عن الفرد من ردود أفعال للمثيرات التي تحدث له في محيط

العمل.

اما (سيزلاقي وولاس) فيعرفان السلوك التنظيمي بأنه :

هو الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة ، واتجاهاتهم وميولهم وادائهم فالمنظمات والجماعات الرسمية تؤثر في ادراكات العاملين ومشاعرهم وتحركاتهم ، كما تؤثر في البيئة في المنظمات البشرية وأهدافها... الخ

وهناك تعريف **للسلوك التنظيمي** كعلم من العلوم الإنسانية :

“ بأنه ذلك الحقل الذي يهتم بدراسة سلوك واتجاهات وآراء العاملين في المنظمات ،



وتأثير المنظمات الرسمية وغير الرسمية على إدراك ومشاعر وأداء العاملين وتأثير البيئة على المنظمة وقواها البشرية وأهدافها ، وأخيراً تأثير العاملين على التنظيم وكفاءته .“

- وخلاصة القول ان :

السلوك التنظيمي : هو علم يميل إلى معالجة مواضيع لها علاقة : بالعمل ، الوظيفة ، العاملين ، مكونات التنظيم ، الإنتاجية ، الكفاءة ، البيئة الداخلية و الخارجية للتنظيم ، والسياسات ، الاتجاهات ، المشاعر، وردود الأفعال والتنظيم الرسمي و غير الرسمي ... إلخ.

مجال السلوك التنظيمي

يعتقد **ميتشل** ان مجال السلوك التنظيمي يغطي جانبين رئيسين:

1- أسباب السلوك التنظيمي كأفراد وجماعات.

2- كيفية استخدام هذا المعلومات لمساعدة الأفراد على ان يصبحوا أكثر إنتاجية ورضاء في منظمات الاعمال.

تطبيقات السلوك التنظيمي

يري **دافيز** : ان مصطلح السلوك التنظيمي يطبق بشكل واسع على تفاعل العنصر البشري من خلال جميع أنواع المنظمات

مثل : الأعمال التجارية ،

الأعمال الحكومية والمدارس ، منظمات الخدمات العامة .. الخ ، وأينما يحل الأفراد

مشاركين بعضهم البعض الآخر في شكل رسمي لتحقيق أهداف معينة ، لذلك هناك

تفاعل بين الأفراد والتقنية والهيكل التنظيمي.

عناصر السلوك التنظيمي:

1- الأفراد . 2- التقنية . 3- الهيكل التنظيمي . 4- البيئة العامة.



الهدف من دراسة السلوك التنظيمي:

- تحسين الاداء والانتاجية والفعالية الادارية والرضاء الوظيفي للعاملين.
- إنجاز الاهداف المشتركة والمرغوبة للموظف كفرد وللمنظمة التي يعمل بها سواء كانت حكومية أو خاصة.
- وبالتالي تحقيق أهداف المجتمع ككل.
- وبشكل عام زيادة قدرة رجل الإدارة والتنظيم على التعامل مع العاملين ، وتحليل سلوكهم والتنبؤ به وتوجيهه بما يخدم مصلحة العمل وتحقيق أهدافه.

العوامل المتفاعلة في السلوك التنظيمي:

بعض العوامل الداخلية (النفسية) التي تؤثر على السلوك :

- 1- القدرة على التعلم. 2- الدافع. 3- الادراك. 4- المواقف والاتجاهات. 5- الاحباطات والعوائق. 6- القيم.

بعض العوامل الخارجية (الاجتماعية) التي تؤثر على السلوك:

- 1-الضغوط. 2- نظام الحوافز. 3-درجة الثقة.
- 4- تماسك الجماعة. 5--درجة الضوضاء. 6- العوامل الاجتماعية.
- 7- الاجراءات والأنظمة.

الجوانب النظرية للسلوك

- النظرية السلوكية : Behavioral Theory

>> تنظر الى الأنماط السلوكية للأفراد بأنها لا تنشأ لوجود دوافع داخلية للأفراد و

إنما تكون ناتجة بسبب بعض المنبهات الحسية والحركية

التي تؤدي إلى تحريك بعض الافعال مما ينتج انماطاً سلوكية مختلفة.



- نظرية الرشد: Rationality of Man

ترى هذه النظرية ان الإنسان يمتلك قدرة ممتازة من الرشدانية في تحديد و اختيار أنماطه السلوكية فهو يختار من أنماطه السلوكية ما يتناسب مع موارده وممتلكاته بالمنهجية التي يعتبرها ملائمة وفقاً لتخيلاته وتصوراتهِ والإنسان الذي يبذل جهده و طاقته حتى يُشبع أهدافه و يحققها بأكبر قدر ممكن.

- نظرية التحليل النفسي:

حيث قسم عالم النفس **فرويد** صاحب هذه النظرية : السلوك الإنساني إلى قسمين :

- **غريزة الحياة** : وتعلق بالأفعال الإيجابية التي يقوم بها الإنسان.

- **غريزة الموت** : وتعلق بالأفعال العدوانية الناشئة عن الإنسان.

- **والأفراد** الذي يعيشون في مجتمعات تسودها **المعايير والقواعد** سواء كانت سلوكية أو اجتماعية فأن غريزة الموت لديهم ستنتهي.

- نظرية جشطالت:

تنص هذه النظرية على ان البيئة التي يعيش فيها الإنسان تتكون من مجموعة عناصر متداخلة فيما بينها و إذا حصل تغير على هذه العناصر فأنها تؤدي الى حالة عدم توازن مما يحقق حالة من القلق والتوتر، وبالتالي عندما يفكر الإنسان بهذا المنطق فإنه سيجري عمليات دراسة وبحث لكي يسلك سلوكاً معيناً حتى يخفف التوتر والقلق الذي لديه.

- نظرية السلوك الغريزي و الابدال:

تشير هذه النظرية الى ان الإنسان يؤدي اعمالاً كثيرة ولكن بطريقة فطرية (غريزية)

وهذه الاعمال تأخذ بالتغيير والارتقاء و يقول ماكدوجال : بان هذه الغرائز تتغير من

حيث المشيرات حيث تفقد طبيعتها الغريزية الفطرية وتستبدلها بمشيرات اخرى.



والغرائز تنغير و تسمو الى الارتقاء و التطور بشكل أكثر تنظيماً من اجل اشباع رغبات الافراد من جانب ومواكبة المجتمع ومبادئه من جانب آخر.<<

- النظرية الوجودية: >> وتشير هذه النظرية الى ان **الإنسان يبحث عن وجود له** في الحياة لان بيئته الاجتماعية و الاقتصادية والسياسية متغيرة وبشكل مستمر ويترتب على هذا التغير متطلبات جديدة".

السلوك التنظيمي وعلاقته بالعلوم السلوكية الاخرى

- جاءت المساهمات من العلوم الأخرى على مستوى :

- الفرد (التحليل الجزئي : **Micro - Level**)

- المجموعات و المنظمات (التحليل الكلي : **Macro - Level**)

- ومن أهم هذه العلوم :

- علم النفس Psychology

- علم الاجتماع Sociology

- علم النفس الاجتماعي Social Psychology

- علم دراسة الانسان Social Psychology

- علم السياسة Political Science

- علم النفس:

اهتم بدراسة وقياس وتفسير - وأحياناً تغيير - سلوك الفرد من خلال نظريات : التعلم ، الشخصية ، الاتجاهات ، الإدراك ... إلخ. إذا مساهماته كانت على مستوى التحليل الجزئي .



- علم الاجتماع :

ويركز على النظام الاجتماعي " الفرد جزء من الكل " ، ويدرس الناس في علاقاتهم بالآخرين من خلال : المجموعات ، التنظيم الرسمي ، الهيكل التنظيمي ، البيروقراطية ، الاتصالات ، الخلافات والقوة ... إلخ.

- علم النفس الاجتماعي :

ويهتم بمعرفة كيف ولماذا يتصرف الأفراد في نشاطات المجموعات ، ويهتم بقياس وفهم وتغيير الاتجاهات وأنماط الاتصالات وكيفية إشباع الحاجات الفردية عن طريق الجماعات.

- علم الإنسان (الانثروبولوجيا) :

ويهتم بدراسة الإنسان في ضوء فكرة التداخل والتفاعل بين التطور الثقافي والبيولوجي والبيئي والسلوكي والاجتماعي دون التقيد بحواجز الزمان والمكان. وهو أيضاً ذلك العلم الذي يوضح المحيط الحضاري للسلوك وأثر الثقافات على سلوك الأفراد والجماعات ، مما سهل فهم السلوك والتنبؤ به.

- علم السياسة :

ويهتم بدراسة سلوك الفرد والمجموعات في البيئة السياسية ، ومدى تأثر الفرد كعنصر من عناصر التنظيم بالبيئة السياسية المحيطة به وتأثيره فيها (تأثير متبادل) بالتأييد غالباً أو المعارضة أحياناً.

