

تعريف السلوك التنظيمي

المحاضرة الأولى

ما هو السلوك :

- ١ - هو كل ما يصدر عن الفرد (عمل حركي، تفكير، كلام، مشاعر، وانفعالات)
- ٢ - هو كل ما يصدر عن الفرد من تصرفات وممارسات
- ٣ - هو محصلة استجابة الفرد للمثيرات المختلفة التي يتعرض لها في بيئته الاجتماعية
- ٤ - هو محصلة استجابة الفرد لمثير أو أكثر في موقف معين في ضوء طبيعة شخصيته إدراكه قيمه

ما هي المنظمة :

- ١ - هي وحدة اجتماعية (Social Unit) تتكون من مجموعة الأفراد الذين يعملون معاً لتحقيق مجموعة الأهداف المنشودة
- ٢ - هي التقاء مجموعة من الأفراد بعلاقات اجتماعية داخل المنظمة بهدف تحقيقي الأهداف المسطرة (الأهداف التنظيمية)

اقتصاديات الحجم = اقتصاديات السلم :

هي الزيادة في الإنتاج التي تؤدي إلى انخفاض تكلفة الوحدة أو تكلفة السلعة

السلوك التنظيمي :

- ١ - هو علم يهتم بشكل مباشر بدراسة السلوك الإنساني داخل المنظمات من حيث فهمه وتفسيره والتنبؤ به والتحكم فيه
- ٢ - يعرفه **Robbins** بأنه مجال معرفة يهتم بدراسة التأثير الناتج عن الأفراد والجماعات والهيكل على السلوك داخل المنظمات بهدف تحسين فعالية المنظمة
- ٣ - ويعرفه **Altman** هو دراسة وتطبيق المعرفة المتعلقة بكيفية تصرف وسلوك الأفراد في المنظمة، حيث ينطبق ذلك على سلوك الأفراد في منظمات الأعمال

علم السلوك التنظيمي :

- ١ - علم السلوك التنظيمي هو الدراسة العلمية للسلوك، فهو يهتم بالعرض المنظم للسلوك وليس دراسة ما ينبغي عليه السلوك
- ٢ - هو علم يهتم بدراسة سلوك الأفراد داخل المنظمات من خلال الفهم والتفسير والتنبؤ والتحكم والهدف هو تحسين فعالية المنظمة وتحقيق أهدافها وأهداف العاملين وتحسين بيئة العمل من حيث أساليب الاتصال والتحفيز وأساليب القيادة المختلفة الموجودة داخل العمل

محاور السلوك الإنساني :

السلوك التنظيمي الجزئي :

يهتم ب الفرد العامل (Individuel): يتم التركيز على السمات والخصائص الشخصية التي يأتي بها الفرد للمنظمة ودراسة اتجاهاته وقيمه وميوله لما لها من تأثير على سلوكه وأدائه في العمل

ويسمى بالسلوك التنظيمي الواسطي :

يهتم ب الجماعات (Groups) : يتم التركيز على الجماعة وخصائصها وعوامل تماسكها بما يؤثر على السلوك داخل المنظمات كما يهتم بالقيادة والاتصالات

يسمى السلوك التنظيمي الكلي :

يهتم ب الهيكل (Structure): يحدد الهيكل التنظيمي إطار العمل داخل المنظمة وبالتالي فهو إذ يحدد شكل العلاقات الرسمية وكيفية التنسيق بين الوظائف بما يحقق أهداف المنظمة كما يركز أيضا على ثقافة وقوة المنظمة كذا الإبداع التنظيمي

تفسير السلوك التنظيمي :

محاولة فهم تصرفات الأفراد في المنظمات

التنبؤ بالسلوك التنظيمي :

محاولة تقدير وضع السلوك في المستقبل

الإدارة :

هي فن انجاز الأشياء من خلال الآخرين

المحاضرة الثانية

النموذج البيروقراطي :

حاولت هذه المدرسة عدم الجمع بين الاعتبارات الشخصية وبين العوامل المؤثرة في تصرفات وسلوك الأفراد خاصة الاجتماعية والشخصية وأيضا بين طبيعة العمل الإداري أو المهني في التنظيم البيروقراطي

نظرية الإدارة العلمية :

- ١ - من مبادئها الأساسية ضرورة قيام المنظمة بالتدريب والاختيار على الأسس العلمية وضرورة تقاسم العمل بين الإدارة والعمال فالإدارة تخطط والعمال ينفذون
- ٢ - ركزت الإدارة العلمية على دراسة الحركة والزمن اللازمين للوصول إلى أفضل طريقة لأداء العمل

نظرية مبادئ الإدارة :

- ١ - تتبنى هذه النظرية نفس فرضيات نظرية الإدارة العلمية
- ٢ - ترى نظرية مبادئ الإدارة انه يمكن السيطرة على السلوك الإنساني من خلال التصميم المحكم للعمليات الإدارية (التخطيط، التنظيم، التوجيه، والرقابة)

المدرسة التقليدية :

لم تهتم بالسلوك الإنساني والعوامل المؤثرة في السلوك الإنساني بل كان اهتمامها مادي واهتمام بتحسين الأداء ورفع الإنتاجية

المدرسة السلوكية :

تعتبر رائدة في مجال السلوك التنظيمي وإضافتها تعبر أهم إضافة في السلوك التنظيمي

الإثنربولوجيا :

هو علم دراسة الإنسان وسلوكياته التي يتعلمها كاللغة والقيم والمشاعر

المحاضرة الثالثة

مفهوم الشخصية :

عادة ما يستخدم الناس لفظ الشخصية عند وصف فرد ما بأنه ذو شخصية قوية أو جذابة أي محاولة وصف الإنسان بالصيغة الغالبة عليه وتختلف التعريفات التي قدمها بعض علماء النفس بحسب نظرة كل منهم إلى الشخصية

١- الشخصية ك منير:

هي مجمل ما تتركه صفات الفرد من انطباعات على الآخرين أي التأثير الخارجي للشخصية

٢- الشخصية ك استجابة :

- ١ - هي مجمل استجابات الشخص للمثيرات المختلفة وبالتالي هي الأنماط السلوكية المختلفة التي يستجيب بها الفرد للمثيرات التي تقع عليه

٢ - أي ما يقع تحت عيني الفرد أو سمعه أو تحت مشاعره فكل ما يتأثر به الفرد يسمى مثيرات

٣- الشخصية ك مكون داخلي:

هي الميكانزمات الداخلية التي تتحكم في السلوك فلكل شخص سمات معينة تحدد طريقة سلوكه في موقف ما يؤكد هذا التعريف على العلاقة المتبادلة بين العقل والجسم في التأثير على الشخصية

٤- تعريف البورت للشخصية:

يعتبر من أشهر التعريفات وأكثرها شمولاً وقبولاً الشخصية هي ذلك التنظيم الديناميكي (المتغير) الذي يكمن بداخل الفرد، والذي ينظم كل الأجهزة النفسية والجسمية، وهو الذي يحدد الأساليب التي يتوافق بها الفرد مع بيئته

النظريات :

هي تفسيرات و وجهة النظر المبنية على دراسة علميه

١ - نظرية الأنماط الجسمية :

محاولة تفسير شخصيات الأفراد من خلال أشكالهم الجسمية

٢ - نظريات الأنماط السيكلوجية :

محاولة تفسير شخصيات الأفراد من خلال الجانب النفسي

النمط المنبسط :

شخصيته موجهة نحو الخارج طاقته النفسية تتجه لإقامة العلاقات

النمط المنطوي :

يهتم بالذات والبعد عن الناس طاقته النفسية تجعله يتجنب الاختلاط يفتقر إلى الثقة بالناس يفضل العمل بعيدا عن الجماعة

نظريات السمات :

السمة هي أي صفة يمكن أن نفرق على أساسها بين فرد وآخر

السمات المشتركة:

هي التي تكون لمجموعة من الأفراد في بيئة واحدة

السمات الفردية:

هي التي تكون في الفرد دون غيره من الأفراد. كالاستعدادات والخصائص السلوكية

الذات الشخصية :

(Personal self) وهي الصورة التي يكونها الشخص عن نفسه والتي قد لا تكون مطابقة للواقع إلا

انه يميل إلى التوافق معها

الذات الاجتماعية :

(Social self) هي ما يعتقد أو ما يتصوره الفرد انه نظرة الآخرين له. وليست النظرة الحقيقية له من

الآخرين

المحددات الوراثية Heredity Factors :

هي مختلف السمات والخصائص والقدرات المتقلبة للفرد من أبويه وراثيا

المكيافيلية Machiavellianism (النفعية ، المصلحية) :

هي نمط للشخصية ارتبطت ب الايطالي مكيافيلي صاحب كتاب اكتساب واستخدام القوة

(How to gain and use power)

المحاضرة الرابعة

مفهوم الإدراك :

يعرف **روبينز (Robbins)** الإدراك بأنه "العملية التي من خلالها ينظم ويترجم الأفراد انطباعاتهم الحسية من أجل أن يعطوا لها معنى لما يدور داخل بيئتهم"
يعرف **كينيكى (Kinicki)** الإدراك بأنه "عملية ذهنية تساعدنا في تفسير وفهم ما يحيط بنا"
يعرف **جيبسون (Gibson)** الإدراك بأنه "عملية تنظيم المعلومات الواردة من البيئة بحيث تؤدي معنى"

نستنتج من التعاريف السابقة أن الإدراك

هو معرفة ذهنية يقوم فيها الفرد باستقبال المعلومات المرتبطة بالمشورات وتنظيمها وتفسيرها وإعطائها معاني خاصة قد تختلف عن الواقع ثم التصرف وفق هذا المعنى

العوامل المتعلقة بالفرد :

هي العوامل الذاتية المؤثرة على الإدراك

التمييز :

وهي عملية تصنيف الأفراد أو الأشياء بناء على ما ندركه (أي معاملة الأفراد بنمط واحد)

تأثير الهالة :

وتعني استخدام خاصية واحدة كأساس لتكوين انطباع عام أو تقييم الفرد فالشخص الذي يؤدي مهمة جيدة قد ينظر إليه على أنه كفاء في جميع الجوانب

الدفاع الإدراكي :

وهي ترشيح الفرد للمعلومات أو المؤثرات المؤلمة أو المحزنة حيث يقوم بالتركيز على المعلومات التي تدعم آرائه ويتجاهل المعلومات التي تتنافى معها

الإسقاط :

وهو أن يعزي الفرد الجانب السيئ من خصائصه أو مشاعره إلى أشخاص آخرين فالإدراك يصبح مشوها بالمشاعر أو الخصائص الشخصية التي يمتلكها الفرد

المحاضرة الخامسة

فالمعرفة :

هي احد الامور المؤثرة في التعلم

يعرف **Robins** التعلم بأنه :

التغيير الدائم في السلوك والذي يحدث نتيجة الخبرة والممارسة

التذكر :

هو احد الوظائف العقلية التي يتمكن بها الفرد من استرجاع ما تعلمه من خبرات ومهارات عند حاجته لذلك وبالتالي فهو مرتبط كثيرا بالتعلم. فنحن لا نتذكر إلا ما تعلمناه، فهو احتفاظ بالتغيير الذي اكتسبه الفرد نتيجة التعلم وهو ايضا يمثل الوجه الايجابي لعملية التعلم

النسيان :

هو عدم القدرة على تذكر بعض الخبرات والمعلومات التي سبق اكتسابها وتعلمها، أي الفشل في الاحتفاظ بما تعلمناه ويمثل الوجه السلبي لعملية التعلم

المحاضرة السادسة

مفهوم القيم :

عرف **كلوكن Kluchon** القيم بأنها "مفهوم ضمني أو صريح يوضح للفرد أو للجماعة ما هو مرغوب فيه وما هو غير المرغوب فيه، وهذا يؤثر على اختيار الأساليب والأهداف وردود الأفعال"
كما عرف **كوبر Cooper** القيم بأنها "معتقدات تحدد شكل تصرفاتنا وأهدافنا"
كما عرف **بنجستون Bengston** القيم بأنها "معايير تحدد توجهات الفرد وتصرفاته"
يرى **مندل وجوردان** بأن "القيم ليست شيئاً مطلقاً وإنما هي عرضة للتأثر بالإطار الثقافي، وليست حالة مثالية ولكن يمكن تكوين فكرة عن قيم الفرد من خلال أفعاله"

القيم :

هي مجموعة من المشاعر والاحاسيس الداخلية التي تؤثر في سلوك الافراد وتحدد مدى توافقهم وانسجامهم مع باقي اعضاء الجماعة التي ينتمون اليها

الأسرة :

هي اللبنة الأولى في بناء قيم الفرد حيث يتعلم الفرد المعايير الحاكمة للتصرفات والخطأ والصواب والمرفوض والمقبول

القيم النهائية :

وهي الغايات النهائية التي تحقق الأهداف المرغوبة التي يحاول الانسان تحقيقها مثل الحياة المريحة والأمان الأسري والصدقة

القيم الوسيطة :

فهي القيم التي تعتبر وسيلة لتحقيق القيم النهائية وهي تمثل أنماط سلوكية مفضلة، مثل التسامح والاجتهاد والطموح والنظافة

المحاضرة السابعة

تعريف الاتجاهات :

عرف **البورت (All port)** الاتجاه بأنه " حالة من التهيؤ العقلي العصبي المتعلم نحو الأشخاص أو الأشياء أو المواقف، أو الموضوعات في البيئة التي تثير هذه الاستجابة"
كما عرفه **تريانديس (Triandis)** بأنه " فكرة مشبعة بالعاطفة تعمل على تحريك السلوك تجاه موقف أو موضوع معين"
كما اشار **بيتي وكاسيبو (Petty & Caceppo)** بأن الاتجاه عام ويتضمن مشاعر إيجابية أو سلبية حيال شخص أو شيء أو قضية "

الاتجاه :

عبارة عن استعداد وجداني مكتسب يحدد سلوك وشعور الفرد إزاء موضوعات معينة من حيث تفضيلها أو عدم تفضيلها

الميول :

هي انفعالات خاصة تحدد علاقة الفرد بأشياء معينة

الرأي :

هو التعبير باللفظ أو الإشارة عن الاتجاه وهو حكم أو وجهة نظر في موضوع معين

المحاضرة الثامنة

تعريف الدافعية :

- ١ - يشير مصطلح الدافعية الى القوى التي تحرك الافراد في اتجاه معين من خلال القيام بعمل معين أو لتحقيق هدف ما
 - ٢ - هي مجموعة القوى أو الدوافع المحركة التي تثير حماس الفرد وتحرك سلوكه باتجاه تحقيق هدف معين أو منفعة تشبع حاجة معينة
- يرى **روبينس (Robbins)** أن الدافعية هي العمليات التي تحدد مدى كثافة أو اتجاه أو إصرار مجهود ما يبذله الفرد لتحقيق هدف معين
- يعرف **غراي (Gray)** الدافعية بأنها المدى الذي يمكن أن يصل إليه الجهد المنطوي على إصرار ومثابرة عند توجيهه نحو هدف معين
- يرى **Hampton** أن الدافعية هي مجموعة القوى المنشطة والمحركة التي تأتي من داخل أو خارج الفرد بحيث تدفعه لانتهاج سلوك معين

المحاضرة التاسعة

تعريف الجماعة :

- يعرف **Smith** الجماعة بأنها وحدة تتكون من اثنين فأكثر لهم الإدراك الجماعي لوحدهم وعندهم القدرة على العمل والتصرف بأسلوب موحد تجاه البيئة المحيطة
- أما **Miles** فيعرف الجماعة بأنها وحدة تتكون من فردين أو أكثر يمارسون الاتصال فيما بينهم بحيث تنشأ بينهم علاقة يتحقق من خلالها هدف معين
- بينما يعرف **New Comb** الجماعة بأنها تتكون من فردين أو أكثر يشتركون في موضوعات معينة وتتشابك أدوارهم وتتصل اتصالاً وثيقاً بحيث تتكون علاقات وصدقات تتحدد الأدوار في ضوء معايير معينة تضعها الجماعة

الجماعات المغلقة:

هي جماعات قليلة التأثير بالمحيط وقليلة التأثير بهذا المحيط

الجماعات المفتوحة :

هي جماعات تؤثر في بيئتها وتتأثر منها

المحاضرة العاشرة

مفهوم الصراع :

التعريف الاول:

ظاهرة سلوكية يمارسها الإنسان منذ القدم

يعرف **Jones** الصراع بأنه حالة من الخلاف أو التعارض تحدث عندما تصطدم أهداف مجموعة مع أهداف مجموعة أخرى

التعريف الثاني:

الصراع هو حالة تعارض أو عدم اتفاق بين طرفين أو أكثر داخل المنظمة وبالتالي فهو موقف يحوى مصالح وأهداف ومشاعر غير متوافقة بين الأفراد والجماعات مما يسبب نوع من العداء أو السلوك العدواني

التعريف الثالث:

الصراع هو عدم التوافق في الأنشطة والممارسات المؤدي إلى أثار تمنع المنظمة من تحقيق أهدافها بفاعلية

التعريف الرابع :

الصراع هو تغيير في السلوك يؤدي إلى تعطيل جهود طرف من الأطراف والإسهام في عدم تحقيقه لمصلحه

التعريف الخامس :

الصراع ظاهرة واقعية ملموسة متواجدة على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة

يعرف الصراع على انه:

ظاهرة سلوكية مستمرة تحدث على مستوى الفرد والجماعة والمنظمة، وتؤثر سلبا أو إيجابا على طبيعة العلاقة التفاعلية بين الأطراف محل الصراع، وعلى مدى قدرتهم على تحقيق أهدافهم

التنافس :

هو محاولة فرد أو جماعة أو منظمة تحقيق هدف دون إعاقة الطرف الأخر كما أن المنافسة ذات اتجاه غير عدائي ولا تؤدي إلى ضرر بمصالح الآخرين على عكس الصراع

الصراع الايجابي أو البناء:

هو ذلك الصراع الذي يسهم في زيادة مستوى أداء الفرد والجماعة.

الصراع السلبي:

هو الصراع الذي يعوق أداء كل من الفرد والجماعة، ويترتب عليه إحداث ضرر للمنظمة مما يفرض على الإدارة التصدي له والحد من مسبباته

المحاضرة الحادية عشر

مفهوم ثقافة المنظمة :

يعرف **Smircich** ثقافة المنظمة بأنها مجموعة المدركات التي يشترك فيها أعضاء وحدة تنظيمية يرى **Alder** أن ثقافة المنظمة هي مجموعة افتراضات وتوقعات وقواعد للسلوك، وهي تعمل كإطار مرجعي لسلوك الأفراد، وتمثل فهما مشتركا بين أفراد التنظيم، كما أنها تميز منظمة عن غيرها يرى **Gibson** أنها نظام من القيم المشتركة والمعتقدات التي ينتج عنها قواعد للسلوك

تعرف ثقافة المنظمة على أنها :

نظام من القيم والمعتقدات والافتراضات الأساسية التي يشترك فيها أعضاء التنظيم بحيث تشكل قواعد للسلوك وأسس للتعامل مع مشكلات البيئة الداخلية والخارجية

أخلاقيات التنظيم :

هي القيم الأخلاقية والمعتقدات والقواعد التي تحدد الأسلوب والطريقة المناسبة للتعامل داخل التنظيم

المحاضرة الثانية عشر

مفهوم الإبداع :

جوهر الإبداع هو تطوير شيء جديد لم يوجد من قبل
(التطوير هنا قد يكون خلق شئ جديد لأول مره أو تحسين لشيء موجود أو استخدام جديد لشيء أو تغيير شئ بطريقة جديدة)
والإبداع هنا لا يقصد به الإبداع في السلع والخدمات فالإبداع قد يمس الأمور المادية وقد يمس الأمور

المعنوية والفنية مثل طريقة العمل ، التعامل أشكال السلوك
يعرف الإبداع التنظيمي بأنه تطوير لفكرة داخل المنظمة
أي لا يطلق صفة الإبداع التنظيمي إلا إذا كانت الفكرة تم تطويرها داخل المنظمة
الإبداع عملية يحاول فيها الفرد من خلال تفكيره وقدراته أن يتوصل لشيء جديد بالنسبة له أو بالنسبة
لبينته

وبالتالي يعرف الإبداع على انه :

الإبداع هو النظر إلى الظواهر والأشياء والمشكلات نظرة غير تقليدية

السلوك الإبداعي :

هو عملية إنتاج أفكار جديدة أو غير مألوفة

القدرات الإبداعية :

تشير إلى القدرة على إنتاج تلك الأفكار

المنظمات المبدعة :

هي منظمات رائدة ومنظمات ناجحة في الأسواق

تم بحمد الله كتابة المفاهيم والتعاريف للسلوك التنظيمي

Al_anoud

الدفعة الماسية .. ب التوفيق للجميع