الفصل الأول : مفهوم السلوك التنظيمي
محاضرة ٢

تعريف السلوك التنظيمي :
- قبل التطرق إلى مفهوم السلوك التنظيمي يجدر بنا أن نعرّف 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 عن فرد أو مجموعة أو عن التنظيم ككل .كما أنها تؤدي إلى استجابات مختلفة تتنوع باختلاف التكوين النفسي والجسدي والمكونات والعناصر 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 بانه : هو الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة ، واتجاهاتهم وميولهم وادائهم ، فالمنظمات والجماعات الرسمية تؤثر في ادراكات العاملين ومشاعرهم وتحركاتهم ، كما تؤثر البيئة فى 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 ، وأخير اً تأثير العاملين على التنظيم وكفاءتة.
- وخلاصة القول ان السلوك التنظيمي : هو علم يميل إلى معالجة مواضيع لها علاقة : بالعمل ، الوظيفية ، العاملين ، مكونات التنظيم ، الإنتاجية ، الكفاءة ، البيئة الداخلية والخارجية للتنظيم ، والسياسات، الاتجاهات ، المشاعر، وردود الأفعال والتنظيم الرسمي وغير الرسمي ... إلخ.

مجال السلوك التنظيمي :
يعتقد ميتشل ان مجال السلوك التنظيمي يغطي جانبين رئيسين :
١- اسباب السلوك التنظيمي كأفراد وجماعات.
٢- كيفية استخدام هذا المعلومات لمساعدة الأفراد على ان يصبحوا أكثر إنتاجية ورضاء في منظمات الأعمال.

تطبيقات السلوك التنظيمي :
يرى دافيز : ان مصطلح السلوك التنظيمي يطبق بشكل واسع علي تفاعل العنصر البشري من خلال جميع أنواع المنظمات مثل : الأعمال التجارية ، الأعمال الحكومية والمدارس ، منظمات الخدمات العامة .. الخ ، و أينما يحل الأفراد مشاركين بعضهم البعض الأخر في شكل رسمي لتحقيق أهداف معينة ، لذلك هناك تفاعل بين الأفراد والتقنية والهيكل التنظيمي.

عناصر السلوك السلوك التنظيمي :
١- الأفراد. ٢- التقنية.
٣- الهيكل التنظيمي. ٤- البيئة العام.

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 :
١- القدرة علي التعلم. ٢- الدافع.
٣- الادراك. ٤- المواقف و الاتجاهات.
٥- الاحباطات و العوائق. ٦- القيم.
- بعض العوامل الخارجية (الاجتماعية) التي تؤثرعلى السلوك :
١- الضغوط. ٢- نظام الحوافز.
٣- درجة الثقة. ٤- تماسك الجماعة.
٥- درجة الضوضاء. ٦- العوامل الاجتماعية.
٧- الاجراءات و الأنظم.

الجوانب النظرية للسلوك :
- **النظرية السلوكية :**

تنظر الى الأنماط السلوكية للأفراد بأنها لا تنشأ لوجود دوافع داخلية للأفراد وإنما تكون ناتجة بسبب بعض المنبهات الحسية والحركية التي تؤدي الى تحريك بعض الافعال مما ينتج انماطاً سلوكية مختلفة.

- **نظرية الرشد :**

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

- **نظرية التحليل النفسي :**

حيث قسم عالم النفس فرويد صاحب هذه النظرية : السلوك الإنساني إلى قسمين :
- غريزة الحياة : وتتعلق بالأفعال الإيجابية التي يقوم بها الإنسان.
- غريزة الموت : وتتعلق بالأفعال العدوانية الناشئة عن الإنسان.

والأفراد الذين يعيشون في مجتمعات تسودها المعايير والقواعد سواء كانت سلوكية أو اجتماعية فأن غريزة الموت لديهم ستنتهى.

- **نظرية جشطالت :**

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

- **نظرية السلوك الغريزي و الابدال :**

تشير هذه النظرية الي ان الإنسان يؤدي اعمالاً كثيرة ولكن بطريقة فطرية (غريزية) و هذه الاعمال تأخذ بالتغيير والارتقاء ويقول ماكدوجال : بان هذه الغرائز تتغير من حيث المثيرات حيث تفقد طبيعتها الغريزية الفطرية وستبدلها بمثيرات أخرى . والغرائز تتغير وتسمو إلى الارتقاء والتطور بشكل أكثر تنظيماً من اجل اشباع رغبات الافراد من جانب ومواكبة المجتمع ومبادئه من جانب آخر.

- **النظرية الوجودية :**

وتشير هذه النظرية الي ان الإنسان يبحث عن وجود له في الحياة لأن بيئته الاجتماعية والاقتصادية والسياسية متغيرة وبشكل مستمر ويترتب على هذا التغير متطلبات جديدة.

السلوك التنظيمي وعلاقته بالعلوم السلوكية الاخري :

جاءت المساهمات من العلوم الأخرى على مستوى :

- الفرد : (التحليل الجزئي) - المجموعات والمنظمات : (التحليل الكلي)

ومن أهم هذه العلوم :

- علم النفس. - علم الاجتماع.
- علم النفس الاجتماعي. - علم دراسة الانسان.
- علم السياسة.

- **علم النفس :**

اهتم بدراسة وقياس وتفسير - وأحياناً تغيير - سلوك الفرد من خلال نظريات : التعلم ، الشخصية ، الاتجاهات ، الإدراك... إلخ. إذاً 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 ايضاً ذلك العلم الذى 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 احياناً.

أبرار الدوسري.