**المحاضرة الثانية**

**الفصل الاول (مفهوم السلوك التنظيمي)**

**تعريف السلوك التنظيمي :** قبل التطرق الى مفهوم السلوك التنظيمي يجدر بنا ان نعرف اولا

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

**إذا السلوك الانساني 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 ، افعال ، سياسات ، قرارات ، ضغوط ، علاقات ..الخ ، وكلها قد تصدر عن فرد أو مجموعة أو عن التنظيم ككل .

كما انها تؤدي إلى استجابات مختلفة تتنوع باختلاف التكوين النفسي والجسدي والمكونات والعناصر الأخرى للفرد.

و وفقًا لما سبق **نعرف السلوك التنظيمي بأنه** : كل ما يصدر عن الفرد من ردود أفعال للمثيرات التي تحدث له في محيط العمل.

**اما (<u>سيزلاقي و ولاس</u>) 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 البيئة في المنظمات البشرية واهدافها ..الخ

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

بأنه ذلك الحقل الذي يهتم بدراسة السلوك واتجاهات وآراء العاملين في المنظمات ، وتأثير المنظمات الرسمية وغير الرسمية على إدراك ومشاعر واداء العاملين وتأثير البيئة على المنظمة وقواها البشرية وأهدافها، واخيراً تأثير العاملين على التنظيم وكفاءته.

**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 علي ان يصبحوا أكثر إنتاجية ورضاء في منظمات الأعمال

**تطبيقات السلوك التنظيمي :**

<u>يري دافيز</u> : 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 و التقنية والهيكل التنظيمي.

**عناصر السلوك التنظيمي :**

١- الأفراد. ٢- التقنية.

٣- الهيكل التنظيمي ٤- البيئة العامة .

**الهدف من دراسة السلوك التنظيمي :**

- تحسين الاداء و الانتاجية و الفعالية الادارية و الرضاء الوظيفي للعاملين .

- إنجاز الاهداف المشتركة و المرغوبة 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 ٤- المواقف و الاتجاهات

٢- الدافع ٥- الاحباطات و العوائق .

٣- الادراك ٦- القيم .

**بعض العوامل الخارجية (الاجتماعية) التي تؤثر على السلوك:**

١- الضغوط ٤- تماسك الجماعة ٧- الاجراءات والأنظمة

٢- نظام الحوافز ٥- درجة الضوضاء

٣- درجة الثقة. ٦- العوامل الاجتماعية

**الجوانب النظرية للسلوك**

**Behavioral Theory النظرية السلوكية :**

تنظر الي الأنماط السلوكية للأفراد بأنها لا تنشأ لوجود دوافع داخلية للأفراد و إنما تكون ناتجة بسبب بعض المنبهات الحسية و الحركية التي تؤدي الي تحريك بعض الافعال مما ينتج انماطاً سلوكية مختلفة .

**Rationality of Man نظرية الرشد:**

تري 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 و تصوراته و الإنسان الذي يبذل جهده و طاقته حتي يُشبع أهدافه و يحققها 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 علي 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 و التوتر، و بالتالي عندما يفكر الإنسان بهذا المنطق فأنه سيجري عمليات دراسة وبحث لكي يسلك سلوكاً معيناً حتي يخفف التوتر و القلق الذى لديه.

**نظرية السلوك الغريزي و الابدال:**

تشير هذه النظرية الي ان الإنسان يؤدي اعمالاً كثيرة و لكن بطريقة فطرية (غريزية) و هذه الاعمال تأخذ بالتغيير و الارتقاء

**و يقول ماكدوجال** : بان هذه الغرائز تتغير من حيث المثيرات حيث تفقد طبيعتها الغريزية الفطرية و تستبدلها بمثيرات أخري. و الغرائز تتغير و تسمو الي الارتقاء و التطور بشكل أكثر تنظيماً من اجل اشباع رغبات الافراد من جانب ومواكبة المجتمع و مبادئه من جانب آخر

**النظرية الوجودية:**

وتشير هذه النظرية الي ان الإنسان يبحث عن وجود له في الحياة لان بيئته الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية متغيرة وبشكل مستمر ويترتب علي هذا التغير متطلبات جديدة .

**السلوك التنظيمي و علاقته بالعلوم السلوكية الاخرى**

- جاءت المساهمات من العلوم الأخرى على مستوى :
- الفرد (التحليل الجزئي: Micro - Level )
- المجموعات والمنظمات (التحليل الكلي : Macro - Level )

**ومن أهم هذه العلوم :**

- علم النفس Psychology
- علم الاجتماع Sociology
- علم النفس الاجتماعي Social Psychology
- علم دراسة الانسان Anthropology
- علم السياسة Political Science

**علم النفس :**

اهتم بدراسة وقياس وتفسير - وأحيان اً 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.