

مفهوم التخطيط :

التخطيط أسلوب تنظيمي ، يهدف إلى تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية خلال فترات زمنية معلومة ، وذلك عن طريق حصر إمكانيات المجتمع المادية والبشرية ، وتعبئة هذه الإمكانيات ، وتحريكها نحو تحقيق أهداف المجتمع وغاياته في هذه الفلسفة الاجتماعية التي يريد المجتمع أن ينمو في إطارها

ومن المفكرين من يعرف التخطيط بأنه

- (محاولة واعية من جانب الحكومة لتنسيق السياسات العامة ، علي نحو يكون من شأنه أن تحقق بدرجة أكبر من السرعة والكمال ما يراد أن تبلغه التطورات المستقبلية من أهداف)
- (وسيلة لإعادة التوازن بين عناصر المجتمع المادية والمعنوية كلما حدثت تغيرات اجتماعية في بنية النظم الاجتماعية ووظائفها)
- ويعرفه أيضا بأنه (عملية إرادية تفاعلية تشتمل علي الاستقصاء والمناقشة والاتفاق والعمل في سبيل الوصول إلي الظروف والعلاقات والقيم التي ينظر إليها كأمر مرغوب فيها).
- (وسيلة لتنظيم استخدام الموارد أكفاً استخدام ممكن بحيث تعطي أكبر إنتاج وأكبر دخل ممكن في أقل فترة زمنية ممكنة).
- (التدبير الذي يستهدف تحقيق غرض معين، وتعيين الوسائل الكفيلة بتنفيذه)

التخطيط الاجتماعي أداة إرادية واعية للتغيير الاجتماعي، بحيث لا تترك عمليات التغيير للتلقائية والمصادفة، وإنما تخضع للضبط والتحكم لتفسير الظواهر والنظم في طريق مرسوم، ونحو غاية محددة.

التخطيط كعملية اجتماعية اطرادية يعبر عن استمرار الجماعة في تقدمها نحو الأهداف الاجتماعية المحددة، دون أن تكون لهذه العملية بداية محددة أو نهاية معينة

ويركز (لانديس Landis) في تعريفه للتخطيط علي الجانب الوقائي، فيعرفه بأنه (محاولة لتوقع المستقبل ، والتنبؤ باتجاهاته ، وتحديد مجراه ، ثم اتخاذ أسلوب للعمل بتلافي حدوث المشكلات . والعمل هنا علي حد قوله وقائي أكثر مما هو علاجي).

يعرف التخطيط (هايمز Himes) بأنه (تغير اجتماعي مقصود يتم في ميدان حافل بالقيم الاجتماعية المتعارضة، ووسائله هي الاستقصاء والمناقشة والاتفاق والعمل).

التخطيط عبارة عن عمليات منظمة لإحداث تغيرات موجهة ، وذلك عن طريق حصر إمكانيات المجتمع وتحديد مطالبه وتقدير حاجاته تقديرا استراتيجيا وديناميكيا ، ووضع خطة شاملة متكاملة ومتجددة في الوقت نفسه لتحقيق هذه المطالب والحاجات خلال فترة زمنية معينة

التخطيط الاشتراكي بأنه (نشاط جماعي تنسيقي ، يحدد العاملون في بلد اشتراكي ، عن طريقه ، الأهداف التي يريدون بلوغها في أحسن الظروف الملائمة ، وذلك مع اعتبار القوانين الاقتصادية الموضوعية ، وأولوية مجال علي آخر من مجالات التطور الجماعي).

التخطيط البنائي مجموعة القرارات والإجراءات التي تتخذ بقصد إحداث تغييرات أساسية في البناء الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع، وإقامة أوضاع جديدة تسير وفقا لها كل من النظام الاجتماعي والاقتصادي للدولة،

يقصد بالتخطيط الجزئي ذلك النوع من التخطيط الذي يتناول جزءا أو مجالا أو قطاعا واحدا من قطاعات المجتمع مثل الزراعة أو الصناعة أو التجارة أو التعليم أو الصحة

التخطيط الشامل فهو الذي يتم علي مستوي المجتمع بكل أنشطته وقطاعاته، وعندئذ يكون التخطيط شاملا لكل أهداف المجتمع وموارده من أجل تحقيق التكامل والتوازن بين مختلف المجالات والقطاعات التي يشتمل عليها المجتمع.

يقصد بواقعية التخطيط وضع الخطط علي أسس علمية، تقوم علي تقدير الإمكانيات للمجتمع، وحصر الاحتياجات الحقيقية للأفراد ثم العمل علي تحقيق أفضل مطابقة ممكنة بين الموارد والحاجات وفقا لمعايير علمية دقيقة.

ويقصد بالتقدير الاستاتيكي إثبات الوضع القائم في المجتمع من حيث عدد السكان والتوزيع الجغرافي لهم، وتركيبهم من حيث السن والجنس والمواليد والوفيات، ومصادر الثروة، وأنواع النشاط مثل الانتاج والاستهلاك والادخار، والاستثمار، والعمالة والبطالة، والعجز والمرض، والخدمات الاجتماعية، ونظم التعليم والإرشاد، والتسلية، والترويح، والثقافة والفكر...

التقدير الديناميكي فيقصد به إظهار ما بين هذه القطاعات المختلفة من تفاعل وترابط وتداخل، وتوضيح العوامل المؤثرة في هذه العلاقات، واتجاهات التطور فيها. ويكون ذلك بعمل دراسات واقعية من شأنها الوقوف علي الموارد والحاجات الحقيقية للأفراد.

الشمول: يقصد بهذا المبدأ وضع الخطط الشاملة التي تتناول مختلف القطاعات الوظيفية القائمة في المجتمع دون الإخلال بمبدأ التوازن الجغرافي

ويقصد بالمرونة الزمانية مراعاة مبدأ التغير الاجتماعي التلقائي الذي قد يحدث خلال المجال الزمني المحدد لتنفيذ الخطة،

المرونة المكانية يقصد بها أن يكون التخطيط الذي يوضع علي المستوى القومي قابلا للتنفيذ في المستوى المحلي مع تعديلات طفيفة تستلزمها ظروف المجتمع المحلي أو خصائصه المميزة له.

مبدأ العقلانية (rationality) ومؤدي هذا المبدأ هو (تخير الوسيلة التي تحقق أفضل نتيجة بأقل تكلفة ممكنة).

الحرية في مرحلة التخطيط تعني تنظيم حياة الأفراد داخل إطار النظام الاجتماعي الذي وضعته الجماعة بشرط أن يكون هؤلاء الأفراد هم الذين حددوا هذا الإطار

يقصد بمشكلة الاختيار تحديد أهداف الخطة سواء أكانت أهدافا أولية أو مشتقة،

يقصد بمشكلة التدبير فيقصد بها دراسة واختيار كافة التدابير والإجراءات اللازمة لتوفرها لتحقيق تلك الأهداف.

ويقصد بمجموعة قوة العمل جميع الأفراد الذين يساهمون فعلا بمجهوداتهم الجسدية أو العقلية في أي عمل يتصل بإنتاج السلع أو الخدمات أو الذين يقدر على أداء هذا العمل ويرغبون فيه ويبحثون عنه

خارج قوة العمل فتشمل علي الأفراد القادرين علي العمل ذهنيا وجسمانيا ولكنهم لا يعملون ولا يبحثون عن العمل المستمر سواء بسبب عدم رغبتهم فيه، أو لاستغنائهم عن التكسب عن طريق العمل، أو بسبب عدم إمكانهم الدخول في ميدان العمل لأسباب أخرى غير كبر السن أو العجز أو الطفولة، من بين هؤلاء ربات البيوت، وغيرهن من الإناث المتفرغات للأعمال المنزلية، والطلبة، وأرباب المعاشات، والزاهدين في العمل، ونزلاء السجون ومؤسسات الخدمات العامة.

القوة العاملة تتألف من مجموعة مركبة من الأفراد من حيث السن والجنس والحالة الوظيفية

مبدأ التخطيط الحركي، ويقصد به إعادة النظر في الخطة بعد إقرارها في نهاية كل سنة،

يقصد بالمتابعة المالية: حساب ما تتكلفه برامج ومشروعات التنمية من نفقات

التقويم:

- بأنه (أداة أو منهج علمي يستهدف الكشف عن حقيقة التأثير الكلي أو الجزئي لبرنامج من برامج التنمية الاجتماعية أو الاقتصادية في النطاقين القومي والمحلي علي السواء، ووسيلته إلي تحقيق هذا الهدف هي الكشف عن حقيقة التغير الاجتماعي الثقافي (المادي والمعنوي)
- كما يعرف بأنه (دراسة علمية للمشروعات والمفاضلة بينها من وجهات نظر متعددة لاختيار أنسبها بالنسبة لما تحققه من أهداف الخطة المرسومة للدولة.
- (أسلوب من أساليب البحث العلمي، ومنهج من مناهج التفكير والعمل، ينصب في مجال العمل الاجتماعي – في غالب الأحوال – علي تجربة ميدانية سواء أكانت مشروعا أو برنامجا، وذلك خلال سريانها، وفي مجال تنفيذ عملياتها، حيث يتناول بصورة عامة أي مجهود موجه نحو محاولة معرفة التغيرات التي حدثت خلال وبعد تنفيذ مشروع معين، ولمعرفة أي جزء من هذه التغيرات يمكن إرجاعه إلي البرنامج أو المشروع).
- النمو الكمي :** هو النمو بالإضافة، أو بعبارة أخرى تراكم التغيرات بطريقة تدريجية بحيث لا تحدث تحولات أو تغيرات في ماهية الأشياء.

النمو الكيفي: فهو عبارة عن النمو البنائي الذي يترتب علي حدوث تحولات في ماهية الأشياء والظواهر والتنظيمات،

الكفاية الإنتاجية فيقصد بها الاستخدام الاقتصادي للمصادر المتاحة، أي الحصول علي أحسن عائد ممكن سواء تمثل في نتائج مادية أو معنوية من استخدام معين لعوامل الإنتاج المختلفة

التنمية الاجتماعية عبارة عن عمليات تغيير اجتماعي تلحق بالبناء الاجتماعي ووظائفه، وأنها تسعى إلي إقامة بناء اجتماعي جديد يمكن عن طريقه إشباع الحاجات الاجتماعية للأفراد

(سميث) H.Smith. يعرف علم الاجتماع الصناعي. بأنه دراسة العلاقات الاجتماعية داخل المصانع والمنظمات إلي جانب دراسة التأثير المتبادل بينها وبين المجتمع المحلي.

يعرف (أميتاي إيتزيوني) التنظيم بأنه (وحدة اجتماعية يتم انشاؤها من أجل تحقيق هدف معين).

تعريف (تالكوت بارسونز) T.Parsons للتنظيمات علي اعتبار أنها (وحدات اجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهدافا محددة)

انطلق (بارسونز) من تصور التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا يتألف من أنساق فرعية مختلفة كالجاعات والأقسام والإدارات، وأن هذا التنظيم يعد بدوره نسقا فرعيا يدخل في إطار نسق اجتماعي أكبر وأشمل كالمجتمع.

تعريف (روبرت فورد) وزملائه للتنظيم علي اعتبار أنه(جماعة من الناس يتصلون ببعضهم البعض من أجل تحقيق هدف معين).

(زانن) W.V.Zanden يرى أن **التنظيمات الرسمية** هي نمط من أنماط الجاعات الاجتماعية يتميز أعضاؤها بالوعي أو الشعور بالنوع، أي شعور الأفراد بأن هناك آخرين يشتركون معهم في بعض الصفات أو الخصائص، كما يتميز بوجود العلاقات الاجتماعية بين الأفراد.

(زانن) W.V.Zanden يرى **الجماعات الاجتماعية**، فهي جماعات يتميز أعضاؤها بالوعي أو الشعور بالنوع، مع وجود تفاعل اجتماعي بين الأعضاء. إلا أن هؤلاء الأعضاء لا يتركزون حول هدف معين

ويذكر (نيومان) (W.Newman) أن التنظيم (عملية تشمل تقسيم وتجميع العمل الواجب تنفيذه في وظائف مفردة ثم تحديد العلاقات المقررة بين الأفراد الذين يشغلون هذه الوظائف)

يذكر (نيومان) (W.Newman) أن التنظيم (عملية تشمل تقسيم وتجميع العمل الواجب تنفيذه في وظائف مفردة ثم تحديد العلاقات المقررة بين الأفراد الذين يشغلون هذه الوظائف)

ينظر (دركر) (P.Drucker) إلى التنظيم علي أنه (عملية تحليل النشاط، وتحليل القرارات، وتحليل العلاقات، من أجل تصنيف العمل وتقسيمه إلى أنشطة يمكن إدارتها، ثم تقسيم هذه الأنشطة إلى وظائف ثم تجميع هذه الوحدات والوظائف في هيكل تنظيمي، وأخيرا اختيار الأشخاص اللازمين لإدارة هذه الوحدات والوظائف).

التنظيم من وجهة نظر (بارنارد) (C.Barnard) هو نظام للتعاون، يظهر في الوجود عندما يكون هناك أشخاص قادرين علي الاتصال ببعضهم البعض وراغبون في المساهمة بالعمل، لتحقيق أهداف مشتركة).

يقصد بالتنظيم، التصنيف وفقا لمعيار أو مجموعة من المعايير

التنظيمات القهرية أو الملزمة Coercive organizations : وهي تلك التنظيمات التي تفرض العضوية فيها علي الأفراد بالقوة، ومن أمثلة هذه التنظيمات السجون والمستشفيات العقلية.

التنظيمات النفعية Utilitarian organizations : وهي تلك التنظيمات التي يتم إنشاؤها من أجل تحقيق أهداف وفوائد عملية، ومن أمثلتها التنظيمات الصناعية والتجارية، والجامعات.

التنظيمات الاختيارية Voluntary organizations : وهي تلك التنظيمات التي يلتحق بها الأفراد باختيارهم ويتركونها بإرادتهم الحرة، ومن أمثلة هذه التنظيمات، النوادي، ودور العبادة. ونلاحظ أن التنظيمات

عرف (بوج) D.S.Pugh نظرية التنظيم بأنها «عبارة عن دراسة بناء ووظائف التنظيمات، وكيفية أدائها لعملها، بالإضافة إلي دراسة سلوك الجماعات والأفراد داخل التنظيمات».

تعريف السلوك التنظيمي Organizational Behaviour بأنه " الدراسة المتعمقة للعنصر البشري في التنظيم بغرض التعرف على تصرفاته ، مع محاولة تفسير هذه التصرفات بهدف السيطرة عليها لتكون في خدمة أهداف التنظيم.

يشير السلوك التنظيمي إلى الحركة الجمعية التي تصدر عن أعضاء المنظمات ككل

يري فيدلر F.E.Fiedler أن القيادة هي " عملية التأثير في الآخرين بهدف أداء عمل مشترك . وتتطلب هذه العملية أن يقوم شخص ما بتوجيه أعضاء الجماعة على إنجاز عمل معين

يعرف تيد O.Tead القيادة بأنها " ذلك النشاط الذي يؤدي إلي التأثير في جماعة من الناس ، حتي يتعاونوا جميعاً من أجل تحقيق هدف مرغوب ".

ويميز " كميل يونج K.Young بين القيادة والرئاسة على أساس أن القيادة Leadership هي ذلك الشكل من السيطرة التي تعتمد على الشخصية وعلي تقبل الجماعة ، أو على معرفة خاصة في موقف معين ، وهي بطبيعتها غير رسمية أساسا وترتبط بحاجات الجماعة في وقت معين أو في مكان معين . أما الرئاسة Headship ، فتشير إلى السلطة أو القوة الرسمية المستمدة من المنصب والمفروضة على الأعضاء من الخارج ، مثل سلطة الإدارة ، ويجب على الأعضاء أن يتمثلوا لها خوفا من العقوبة

القيادة الديمقراطية ، نجد أن القائد لا يصدر الأوامر إلا بعد مشاورة الجماعة ، ويأخذ في اعتباره أن السياسة ترسم في مناقشة جماعية وعن طريق تقبل الجماعة لها ، ويشارك القائد في الجماعة على اعتبار أنه عضو فيها . وفي هذا النمط من القيادة يعمل القائد على مشاركة المرؤسين دائما في عملية اتخاذ القرارات والاعتماد على أسلوب المناقشة والإقناع .

القيادة الأوتوقراطية ، حيث نلاحظ أن القائد يصدر الأوامر التي يجب على المرؤوسين طاعتها ، ويحدد سياسة الجماعة دون الرجوع إليها أو مشاورتها ، ولا يعطي أي معلومات تفصيلية عن خطط المستقبل ، بل يخبر الجماعة ببساطة عن الخطوات الحالية التي يجب عليهم اتباعها ، ويبقى بعيدا عن الجماعة في معظم الأوقات

القيادة الفوضوية ، حيث يتيح القائد الحرية الكاملة لأعضاء الجماعة في اتخاذ القرارات . فالقائد لا يقود وإنما يترك الجماعة لنفسها كلية ، ولا يشترك مع أعضائها في اتخاذ القرارات .

القيادة المتمركزة حول العاملين يركز القائد اهتمامه حول العاملين ، ويحيطهم بنظرة إنسانية خالصة ، نظرا لأنه يعتبر الإشراف وظيفته اجتماعية ونفسية قبل أن تكون وظيفة رسمية وإدارية

القيادة المتمركزة حول الانتاج ، حيث يركز القائد اهتمامه أساسا حول مشكلات العمل والانتاج ، ويصبح في نظر مرؤوسيه لا يعني بالعاملين بقدر ما يعني بإنجاز وأداء العمل

السلطة ويشير عدة معادن مختلفة .

- " قدرة فرد أو جماعة على التأثير أو ضبط سلوك الآخرين ، حتي " ولو لم يوافقوا علي ذلك " .
- " المشاركة في عملية اتخاذ القرارات "

القوة قد تعرف على أنها القدرة التي تمكن من السيطرة علي الناس ومن الضغط عليهم ورقابتهم للحصول علي طاعتهم والتدخل في حريتهم وتوجيه جهودهم إلى نواح معينة

مفهوم القوة يشير بوجه عام إلى أنها القدرة على التأثير في سلوك الآخرين

مفهوم الهيبة يشير إلي مقدار ما يملكه الفرد من نفوذ داخل جماعته بصرف النظر عن وظيفته ؛ فالهيبة يمكن وصفها بأنها مكانة لاحقة ،

السلطة القانونية الرشيدة Rational Legal Authority ، وهي نمط من السلطة يقوم علي أساس عقلي رشيد مصدره الاعتقاد في قواعد أو معايير موضوعية وغير شخصية ، ومصدره أيضا تفويض الذين يملكون مقاليد السلطة الحق في اصدار أوامره بهدف اتباع هذه القواعد والحفاظ عليها

السلطة التقليدية Traditional Authority وهي نمط من السلطة يرتكز علي الاعتقاد في قدسية التقاليد ، وشرعية المكانة التي يحتلها هؤلاء الذين يشغلون الاوضاع الاجتماعية الممثلة للسلطة المستندة إلى التقاليد

السلطة الروحية أو الملهمة أو الكاريزمية Charismatic Authority ، وهي نمط من السلطة الشرعية يعتمد علي الولاء المطلق لقدسية معينة استثنائية مثل البطولة ، أو نموذج من نماذج الشخصيات يحتذي لما لديه من مثل وقيم أو صفات غير عادية ، أو بسبب نظام ابتدعه أو دعمه زعيم معين

يقصد بعملية الاتصالات Communications تنظيم تدفق المعلومات بين أجزاء المشروع المختلفة.

يعرف (بروان) G.A.C.Brown الاتصال بأنه (قدرة فرد أو جماعة علي نقل مشاعره لشخص آخر أو جماعة أخرى).

كما يمكن تعريف الاتصال بأنه (العملية التي يتم بها نقل المعلومات بين مرسل ومرسل إليه سواء كان نقل المعلومات شفويا أو تحريريا).

الاتصالات الرسمية، هي تلك الاتصالات المخططة مسبقا والمنطقية، والتي تمر عن طريقها الحقائق والمعلومات في المنظمة، أي هي تلك الاتصالات التي تستخدم خطوط السلطة الرسمية.

الاتصالات غير الرسمية، فهي تلك الاتصالات التي تقوم علي أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة. وتلعب الجماعات غير الرسمية دورا هاما في عملية الاتصالات غير الرسمية، فهي تعد بمثابة أداة اتصال.

يقصد بالاتصالات الرأسية (الصاعدة والهابطية)، تلك الاتصالات التي تتم بين الرئيس والمرؤوسين داخل المنظمة، حيث تهبط التعليمات والأوامر من الرئيس وترفع إليه التقارير والتوصيات والشكاوي والاقتراحات عن طريق المرؤوسين.

الاتصالات الأفقية (أي العرضية)، فهي تلك الاتصالات التي تتم بين طرفين في نفس المستوي سواء داخل المنظمة أو خارجها. والاتصال الأفقي يشير إلي أن الإرسال والاستقبال للمعلومات بين الإدارات أو الأفراد علي مستوي واحد في البناء التنظيمي.

تعريف حوافز العمل بأنها (مجموعة العوامل أو الظروف التي تتوفر في جو العمل والتي تعمل علي إثارة تلك القوي الحركية في الإنسان والتي تؤثر علي سلوكه وتصرفاته).

الحوافز المادية :هي تلك الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان المادية مثل الحاجة إلي الطعام والملبس والمأوي وغيرها. ومن هذه الحوافز المادية الأجر، وضمان استقرار العمل، وظروف وإمكانيات العمل، وساعات العمل.

الحوافز غير المادية، فهي الحوافز التي تشبع حاجات الإنسان الاجتماعية والذاتية، مثل الحاجة إلى الأصدقاء والانتماء إلى جماعة، والحاجة إلى التقدير والاحترام والثناء على جهوده وغير ذلك

يشير المعنى اللغوي لمصطلح (البيروقراطية) إلى سلطة المكتب أو (الإدارة عن طريق الموظفين)، ولكنها في الاستخدام الشائع تنطوي على بعض المعاني السلبية

مفهوم البيروقراطية يستخدم لتحليل العمليات الإدارية في التنظيمات،

مفهوم دعم البيروقراطية أو التحول نحو البيروقراطية يشير إلى العملية التي يكتسب عن طريقها التنظيم الرسمي خصائص البيروقراطية بصورة مستمرة.

وضع (فيبر) ما يسمى بالنموذج أو النمط المثالي أو الخالص للتنظيم البيروقراطي Ideal Type وهو عبارة عن بناء عقلي يتم تكوينه على أساس ملاحظة عدة سمات أو خصائص معينة في الواقع. وهو نموذج مثالي، لأنه عبارة عن فكرة قد شيدت بطريقة عقلية خالصة

الرسميات Formalities هي عبارة عن التصرفات بناء على نسق مستقر نسبياً من القواعد واللوائح هي التي تحكم وتنظم قرارات الفرد وأعماله، وتعتبر وسيلة لتأكيد إمكانية حساب سلوك المتوقع في البيروقراطية وتحقيق أعلى درجات الترشيح الإنساني

يذكر (روثلز برجر) F.Roethlisberger و (ديكسون) W.Dickson أن التنظيم الرسمي هو التنظيم المكتوب على الورق، أي العلاقات المنطقية التي تحددها القوانين والسياسة المعمول بها داخل التنظيم

التنظيم الوظيفي Functional Organization وينشأ عن تباين الوظائف وتقسيم العمل والتعاون داخل المؤسسة، وهذا التنظيم هو تنظيم موضوعي يعتمد على تقسيم العمل وفقاً لأهداف المؤسسة وبرامجها

تنظيم التسلسل أو التنظيم الخطي أو الرأسي Line Organization وقد يطلق عليه أيضاً تنظيم التدرج Scalar Organization، وينشأ عن تباين نطاق السلطة الذي لا يمكن الاستغناء عنه في أية مؤسسة، وهو تنظيم يعتمد على التدرج الإداري وتسلسل القيادة.

تنظيم الهيئة التسلسلية Staff Line Organization وهو نوع من التنظيم يجمع بين التنظيم الرأسي أو الخطي والتنظيم الوظيفي، مما يؤدي إلى الاستفادة من مزايا النوعين السابقين من أشكال أو صور التنظيم

يري (روثلز برجر) و (ديكسون) أن التنظيم غير الرسمي Informal organization هو التنظيم غير المكتوب على الورق، ويتمثل في العلاقات المتبادلة القائمة على الود والكراهية، ويوجد منفصلاً عن أي بناء اجتماعي معبر عنه بوضوح،

يشير التنظيم غير الرسمي إلى الممارسات غير الرسمية التي تظهر في شكل إستجابة للقواعد الرسمية المنظمة المتبعة داخل التنظيم.