السلوك التنظيمي [2]- الفصل الأول

مفهوم السلوك التنظيمي

The Concept of Organizational Behavior

محتويات الفصل الأول:

1- تعريف السلوك التنظيمي.

2- العوامل المتفاعلة في السلوك التنظيمي : الداخلية (النفسية) ، والخارجية (الاجتماعية).

3- الجوانب النظرية في السلوك التنظيمي: النظرية السلوكية ، نظرية الرشد ، نظرية التحليل النفسي ، نظرية جشطالت ، نظرية السلوك الغريزي والإبدال .

4- علاقة السلوك التنظيمي بالعلوم السلوكية الاخرى وأهمها :علم النفس ، علم النفس الاجتماعي ، علم الاجتماع ، علم الانثروبولوجيا ، علم السياسة.

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 .

ـ 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.

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

ـ 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 فى 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 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:

1- اسباب السلوك التنظيمي كأفراد وجماعات.

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

تطبيقات السلوك التنظيمي:

يري 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 و التقنية والهيكل التنظيمي.

عناصر السلوك السلوك التنظيمي:

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

الهدف من دراسة السلوك التنظيمي:

ـ تحسين الاداء و الانتاجية و الفعالية الادارية و الرضاء الوظيفي للعاملين

ـ إنجاز الاهداف المشتركة و المرغوبة للموظف كفرد وللمنظمة التي يعمل بها سواء كانت حكومية أو خاصة

ـ وبالتالي تحقيق أهداف المجتمع ككل.

ـ 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 علي التعلم 2- الدافع 3- الادراك 4- المواقف و الاتجاهات 5- الاحباطات و العوائق . 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 و الأنظمة

الجوانب النظرية للسلوك:

ـ النظرية السلوكية Behavioral Theory :

« 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 ».

ـ 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 و تصوراته و الإنسان الذي يبذل جهده و طاقته حتي يُشبع أهدافه و يحققها بأكبر قدر ممكن.

ـ 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.**

ـ 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 العناص 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.

ـ نظرية السلوك الغريزي و الابدال:

تشير هذه النظرية الي ان الإنسان يؤدي اعمالاً كثيرة و لكن بطريقة فطرية (غريزية) وهذه الاعمال تأخذ بالتغيير و الارتقاء و يقول ماكدوجال : بان هذه الغرائز تتغير من حيث المثيرات حيث تفقد طبيعتها الغريزية الفطرية و تستبدلها بمثيرات أخري. والغرائز تتغير و تسمو الى الارتقاء و التطور بشكل أكثر تنظيماً من اجل اشباع رغبات الافراد من جانب ومواكبة المجتمع و مبادئه من جانب آخر ».

ـ 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 الاخري:

جاءت المساهمات من العلوم الأخرى على مستوى :

ـ الفرد (التحليل الجزئي: Micro - Level) ـ 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 ـ وأحيان اً تغيير ـ سلوك الفرد من خلال نظريات : التعلم ، الشخصية ، الاتجاهات ، الإدراك ...إلخ . إذ اً 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 الحضارى 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.

SOOONA