

السنة الثالثة علم النفس العمل والتنظيم

مقياس السلوك التنظيمي

المحاضرة الأولى (01): عنوانها ، تعريف المنظمة، ماذا تعني وماهو السلوك التنظيمي؟



التمرين: ماذا تعني لك هاته الصور في الأعلى؟

- مفهوم المنظمة (ORGANIZATION): هي جماعة مكونة من أفراد لها هدف سواءاً كانت مستشفى أو جامعة أو مؤسسة. هي كلها منظمات تقدم مهمة التي تكون إما سلعة أو خدمة. وقد تعني كذلك تجمعاً من الأفراد، الجماعات، الورشات، المصالح والمكاتب. هاته العناصر هي دوماً في تفاعل ضروري ومستمر. والذي يستلزم أنها في حالة ترابط لأجل تحقيق الهدف المشترك الذي هو الإنتاج، وهذا الترابط بين هاته العناصر يجعلنا نؤكد أن كل تعديل سواءاً كان جزئياً أو كلياً فهو تغيير في عناصر أخرى وفي المنظمة ككل. وهذا التعريف يولي أهمية للبعد الإقتصادي، الإجتماعي باعتبار أنه ينظر للمنظمة أنها وحدة إقتصادية- إجتماعية (المؤسسة) لكن هاته الحقيقة التي نسميها المنظمة أو المؤسسة لا تعني أنها معزولة عن البيئة بل هي عبارة عن نسق هو في تفاعل دائم مع المحيط.

وللمنظمة تعاريف عديدة أضحت موضوعاً في صلب إهتمام عدة تخصصات وعلوم. وكل تخصص له وجهة نظره في البحث الخاصة به التي من بينها علم النفس والإجتماع، الإقتصاد، الهندسة، التسيير، الإدارة، الأنثروبولوجية، وإستناداً على فكرة أن مفهوم المنظمة هو مفتاح لتصور التغيير الإجتماعي فإننا نحاول أن نكتشف مدارس ووجهات النظر التي تتناول المنظمة وسيروراتها كمقاربات في السلوك التنظيمي. ومنه سوف نستعرض عدة تعاريف لمفهوم المنظمة والتي منها:

1- شكل إجتماعي يتم فيه تطبيق القواعد، تحت إشراف القائد الذي يضمن التعاون فيما بين الأفراد لإنجاز مشترك المحدد للاشتغال والمشاركة في النتائج.

2- وحدة إجتماعية لها هدف.

3- تنسيق عقلائي لنشاطات مجموعة من الأفراد لتحقيق هدف أسمى وأهداف ضمنية مشتركة. على أساس تنظيم العمل والوظائف وتسلسل إداري للعمل والمسؤوليات.

4- وحدات إجتماعية موجهة نحو إنجاز بعض الأهداف.

5- نظام من العلاقات الشخصية الهيكلية.

6- أنظمة مفتوحة متماسكة للنشاطات المتشابكة بعدد من الأفراد.

7- نظام نشاطات موجه نحو هدف ويحافظ على حدوده....

رغم التباين في هاته التعاريف المتراوحة بين البساطة والتعقيد ومن الملموس إلى المجرد إلا أن خاندوالا (Khandwalla, 1976) رأى بأن المنظمة تشمل العناصر التالية: الهيكلية الإدارية، القواعد والإجراءات التقنية المراقبة، الاتصال الرسمي، التخصص في الأدوار، المستخدمين المؤهلين، الأهداف النوعية.

2- السلوك التنظيمي (ORGANIZATIONAL BEHAVIOR) : هو الدراسة العلمية لسلوكيات الأفراد والجماعات في بيئة نفسية اجتماعية خاصة بالمنظمات. حتى ولو صعب بعض الشيء تحديد المجال الدقيق لتخصص السلوك التنظيمي لأنه يدرس بعض الميادين التي لا تتضح لأول وهلة فالجزء الكبير هو مختبأ في الأعماق مثل الجبل الجليدي الذي يخفي الكثير. لأن الجانب الرسمي هو الذي يظهر في الغالب مثل التكنولوجيا ، الاستراتيجية ، الأهداف ، القوانين والإجراءات ، السلطة ، سلسلة القيادة إلا أن هناك عناصر كثيفة تختفي في الأسفل لا تطفو ، على المسيرين والمدراء أن يدركوها ويتفهموها لذلك تظهر أهمية مجال دراسة ودور السلوك التنظيمي.

من جهة أخرى قدما الباحثان المشهوران في التخصص ماك شايين وفون (Mc Shane,S. Von,G.M) تعريفاً أكثر شمولية حيث إهتمتا به أنه دراسة الأشخاص من حيث تفكيرهم ، أحاسيسهم ومشاعرهم وما يقومون به في المنظمات. فالمتخصص في المجال يدرس الأفراد ، الجماعات ، وميزات مستويات المنظمة المؤثرة في السلوك ضمن سياقات العمل. وحسب التقديرات ظهر السلوك التنظيمي في سنوات 1940 حيث أن أصوله بعيدة ترجع إلى فيلسوف الأغريق أفلاطون (Platon) 400ق.م ، حينما تكلم عن روح القيادة. أو من خلال كتابات الفيلسوف الصيني كوفشيوس (Confucius) 500ق.م ، والتي أثرت في التفكير المعاصر حول الأخلاق والقيادة. ثم في 1776 إقترح آدم سميث (Adam Smith) نموذجاً جديداً للبنية التنظيمية يرتكز أساساً على تقسيم العمل. وفي حوالي 1900 ظهر عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر (Max Weber) ليتحدث عن المنظمات العقلانية والقيادات الكاريزمية. بعد ذلك جاء تاييلور (F.Taylor) ليجعل من الأهداف والمكافآت دوراً محورياً في تحفيز الأفراد. أما في العشرينيات 1920 ظهر مايو وزملاؤه (E.Mayo et al) الذين إكتشفوا أهمية ديناميكية الجماعات الرسمية وغير الرسمية في العمل. والذي شكل تحولاً جذرياً في دراسة تفكير العلاقات الإنسانية. إذن فكما هو ملاحظ إن السلوك التنظيمي هو قديم إلا أنه لم ينتظم في علم متخصص من قبل حتى جاءت الحرب العالمية الثانية.

ما هو موضوع السلوك التنظيمي؟: يشمل السلوك التنظيمي نقطتين أساسيتين الأولى السلوك الفردي وهو المجال المستلهم من أعمال وأبحاث علماء النفس التي شملت الشخصية ، التعلم ، الدافعية. أما النقطة الثانية هي سلوك الجماعة والمتضمنة المعايير والأدوار تشكل الجماعات والصراعات. أما في هاته الأخيرة إن المعارف أصلها من بحوث ودراسات علماء الاجتماع وعلماء النفس الاجتماع. لكن للأسف فإن سلوك الجماعة لا يمكن إيجازه بالقول إنه مجموع السلوكيات الفردية للأعضاء. على أساس أن الأفراد يغيرون الطريقة في السلوك إن كانوا لوحدهم أو محاطون بأشخاص آخرين. فالعاملين هم أفراد وأعضاء في الجماعة في آن واحد لذلك وجب دراسة كلا الجانبين.

هدف السلوك التنظيمي: يتمثل هدف السلوك التنظيمي في شرح وتفسير والتنبؤ والسماح بالتأثير في السلوكيات المهنية للأفراد والجماعات. حيث باتت هاته المقاربة ضرورية بالنسبة للمسيرين لأنها تساعدهم في

الحصول على نتائج مرغوبة وكذلك المطلوب منهم أن يفهموا العاملين معهم. حين يتصرفون بطريقة معينة وكيف أن آخرين يمكن أن يكونوا في وضعيات مغايرة.

فالإنتاجية والغيابات وتجديد الموظفين هي سلوكيات محل الاهتمام. والمسيرين هم دوماً مهتمون فعلاً بجودة ونوعية المردودية لكل عامل من العمال. فالمستوى العالي من الغيابات والمغادرة للعمال يمكنه أن يؤدي كثيراً المردودية. إن الفرد الذي يتغيب غالباً يكون غير منتج. كما أن مغادرة العاملين يمكن أن يكلف كثيراً لأن الأفراد المنجزون للعمل هم أقل خبرةً.

كذلك فإن أداءات المستخدمين مرتبطة أكثر بنوع رابع من السلوك الذي هو روح المؤسسة كلما كان السلوك مرتبط بالمنصب المشغول. فروح المؤسسة أو ما يصطلح عليه بالمواطنة التنظيمية هو مجموع الاتجاهات المدعمة لاشتغال المنظمة. فمثلاً الالتزام التنظيمي يمكنه تعزيز دعم الأفراد الآخرين من المجموعة وكذلك التطوع نحو مهام وتجنب الصراعات غير المفيدة.

العلوم المساهمة في السلوك التنظيمي:

- علم النفس، يبحث في قياس وتفسير سلوك البشر أو الحيوانات. وكما هو معروف إن الذين قدموا دوماً إضافة في المعرفة للسلوك التنظيمي هم منظري التعلم، الشخصية، وعلم نفس الإرشاد، وبدرجة كبيرة علماء نفس الصناعي والتنظيمي فالأوائل منهم درسوا التعب، والإزعاج وظروف العمل التي تكبح الفعالية والمردودية في العمل. إلا أن إسهاماتهم الأخيرة تزايدت في ميدان التعلم، الإدراك، الشخصية، الانفعالات، التكوين والتدريب، القيادة، الفعالية، الحاجات وقوى الدافعية، الرضا في العمل، عملية اتخاذ القرار، تقييم الأداء، قياس الاتجاهات، تقنيات انتقاء العاملين، تصميم العمل والإجهاد في العمل.

- علم النفس الاجتماعي، عموماً هو فرع من فروع علم النفس يجمع بينه وبين علم الاجتماع. حيث يدرس دور الجماهير فيما بينها ويعتبر التغيير من أهم مواضيعه بحيث ينشغل بالطريقة التي يمكن تسييره وكيف نخفض من العراقيل في تقبله. علاوة على ذلك يهتم الباحثين فيه بدراسة وفهم تغيير الاتجاهات. وبالاعتماد على نماذج الاتصال وبناء الثقة كما قدم المشتغلين فيه مساهمات معتبرة في دراسة الجماعة، الصراعات والسلطة.

- علم الاجتماع، في حين أن علم النفس هو الاهتمام بالفرد. يدرس علم الاجتماع الأفراد في علاقاتهم مع البيئة الاجتماعية أو الثقافة. فعلماء الاجتماع ساهموا في السلوك التنظيمي من خلال دراستهم لسلوك الجماعة في المنظمات، وبالأخص الرسمية منها والمنظمات المعقدة. والأهم في ذلك أنهم اهتموا أكثر بالثقافة، نظرية البنية للمنظمات الرسمية، تكنولوجيا المنظمات، الاتصال، السلطة والصراع.

- علم الأناسة أو الأنثروبولوجيا، هو دراسة المجتمعات للتعرف على الكائن البشري ونشاطاته، أعمال الأنثروبولوجيين دأبت تبحث حول الثقافات والبيئات. كما أسهمت في فهم مختلف القيم الأساسية والاتجاهات والسلوكيات بين الأشخاص في مختلف البلدان ضمن منظمات متعددة. وجزء كبير من البيئات التنظيمية

والفروقات بين الثقافات المحلية أو الوطنية هي نتاج لأعمال باحثين في الأنثروبولوجيا ، علاوة على الاستعمال لمنهجهم.

العلوم المساهمة في السلوك التنظيمي.

المخرجات	وحدة التحليل	المساهمة	علوم السلوك
دراسة السلوك التنظيمي	الفردى	التعلم ، الدافعية ، الشخصية ، الانفعالات ، الإدراكات ، التكوين ، القيادة الفعالة ، الرضا ، اتخاذ القرار الفردى ، تقييم الأداء ، قياس الاتجاهات ، انتقاء العاملين ، تصميم العمل ، إجهاد العمل.	علم نفس
	الجماعى	تعديل السلوك ، تغيير الاتجاه ، سيوروات الجماعة ، الاتصال ، اتخاذ القرار الجماعى ، الصراع ، السلوك داخل الجماعة.	علم نفس اجتماعى
	الجماعى / نسق المنظمة	نظرية التنظيم الرسمى ، تكنولوجيا تنظيمية ، التغير التنظيمى ، الثقافة التنظيمية.	علم اجتماع
	الجماعى / نسق المنظمة	المقارنة فى القيم ، المقارنة فى الاتجاهات ، التحليل ما بين الثقافات. الثقافة التنظيمية ، البيئة التنظيمية ، السلطة.	الأنثروبولوجيا

طلبتي الأعضاء من لديه أي ملاحظة أو سؤال يرجى التواصل معي على هذا البريد الإلكتروني وشكراً

Mrebaipsy@yahoo.fr

مع التوفيق

الأستاذ: ربيعى محمد.