

يعتبر موضوع إدارة السوسوك الإنساني في المنظمات من أصعب الموضوعات الإدارية، وذلك لتعدد المتغيرات التي تؤثر في هذا السلوك من ناحية، لذلك تواجه منظمات الأعمال مشاكل وأزمات عديدة في هذا المجال. إن علم السوسوك التنظيمي أو الوظيفي يهتم بمسألة إعداد المنظمات على اختلاف أنواعها في تحقيق أهدافها وبقائها ونموها وتطورها وتكيفها مع التغير في البيئة المحيطة من خلال التركيز على العنصر البشري القوي المتقدم إن القوى البشرية الحديثة على العنصر البشري القديم، ولقد أثبتت الدراسات والتجارب في المجتمعات المتقدمة إن القوى البشرية الحديثة المؤهلة وطريقة سوسوكها في بيئة العمل هي أداة الإبداع الرئيسة، وأداة التطوير والتحسين، مما أوجد الحاجة لدى الجميع من إداريين وأكاديميين وباحثين إلى الاهتمام المتزايد بدراسة السوسوك الإنساني، وهذه الحاجة أعطت أهمية خاصة لدراسة سوسوك التنظيمي وتحويل منظور المنظمات تجاه الفرد وعلاقته بالجماعة والبيئة التنظيمية الداخلية والبيئة الاجتماعية الخارجية. ويعتبر السلوك الإنساني والسلوك التنظيمي في الحقيقة أساسيات نفسية واجتماعية تتفاعل معاً، فعملية سوسوك وتصرفات الأفراد في المنظمة مرتبطة ببعض العوامل والجوانب النفسانية والاجتماعية، ويطلق على العوامل النفسانية والعوامل الداخلية وعلى العوامل الاجتماعية العوامل الخارجية حيث تتفاعل العوامل النفسانية مع العوامل الاجتماعية وينتج عن هذا التفاعل سوسوك الفرد والمنظمة، وقد يكون هذا السلوك إيجابياً أو سلبياً. مفاهيم السلوك التنظيمي: السلوك التنظيمي هو سلوك الأفراد داخل المنظمات. ويقصد بالسلوك: الاستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة اتصافه بغيره من الأفراد أو نتيجة لاتصافه بالبيئة الخارجية. ويتضح من السوسوك بهذا المعنى كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو كلام أو مشاعر أو انفعالات. ويقصد بالمنظمات: تلك المؤسسات التي ينتمي الفرد إليها، وتهدف إلى تقديم نفع وقيمة جديدة، كالمصانع والبنوك والشركات والمصالح الحكومية والمدارس والنوادي والمستشفيات وغيرها. ويمكن التمييز بين نوعين من سوسوك الأفراد: السوسوك الفردي والسوسوك الاجتماعي. والسوسوك الفردي هو السوسوك الخاص بفرد معين، أما السوسوك الاجتماعي فهو السوسوك الذي يتمثل في علاقة الفرد مع غيره ممن حوله، ويهتم علم النفس بالسوسوك الفردي بينما يهتم على الاجتماع بالسلوك الاجتماعي. ولذلك فالسلوك التنظيمي هو تفاعل علمي النفس والاجتماع مع علوم أخرى أهمها علوم الإدارة والاقتصاد والسياسة. إذا كان السوسوك يعبر عن كل ما يصدر من فعل أو ردة فعل من طرف الفرد. فما هو السوسوك التنظيمي؟ يرى سوزلاقي ووالاس (Wallace & Szilagyi) إن السوسوك التنظيمي هو: الاهتمام بدراسة سلوك العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة واتجاهاتهم وميولهم وأدائهم، فالمنظمات والجماعات الرسومية تؤثر في إدراكات العاملين ومشاعرهم وتحركاتهم، كما تؤثر البيئة في المنظمات البشرية وأهدافها. كما يعتقد Mitchell إن مجال السوسوك التنظيمي يغطي جانبين رئيسيين هما: أساليب السوسوك الإنساني كأفراد وجماعات، وكيفية استخدام هذه المعلومات لمسألة إعداد الأفراد على أن يصححوا أكثر إنتاجية ورضاً في منظمات العمل. ويعتقد العدلي إن السوسوك الإنساني والتنظيمي هو المحاولة الشاملة لفهم سوسوك العاملين في المنظمة أو المنشأة، سواء كانوا أفراداً أو جماعات صغرى أو أفراداً كثيرين كوحدة شاملة ومتكاملة، وكذلك تفاعل هذه المنظمة مع بيئتها الخارجية (المؤثرات والعوامل السوسوكية) والاقتران الأدبية والتقنية والاجتماعية والثقافية والحضارية (ومع سوسوك العاملين بها وما يحملونه من مشاعر واتجاهات ومواقف ودوافع وتوقعات وجهود وقرارات. الخ وبمعنى أدق يعني السلوك الإنساني والتنظيمي تفاعل المتغيرات الإنسانية (سلوك الإنسان) مع المتغيرات التنظيمية في المنظمة أو مكان العمل والعوامل الأخرى المؤثرة. ولقد أورد الدكتور صلاح الدين عبد الباقي في كتابه تعريفات متعددة للسلوك التنظيمي منها على سبيل المثال: يقصد بالسلوك التنظيمي دراسة سلوك وأداء العاملين في المنظمة، وذلك باعتبار أن بيئة المنظمة لها تأثيراً كبيراً على سلوك وتصرفات العاملين، ومما سبق يستخلص الدكتور صلاح الدين عبد الباقي التعريف التالي للسلوك التنظيمي هو دراسة فهم ويشمل ذلك: أسلوب تفكير وإدراك العاملين، وكذلك ممارساتهم كأفراد أو مجموعات، وتفاعل هذا السلوك مع بيئة المنظمة، وذلك لتحقيق أهداف كل من العاملين والمنظمة في نفس الوقت. ويرى الكاتب د. المسالم بأن السوسوك يمثل في ردود الأفعال التي يصدرها الفرد بعد اتصافه بأفراد آخرين أو اتصاله بالبيئة الخارجية المحيطة به وتمثل الاستجابات التي يصدرها الفرد في العمل الحركي أو التفكير، أو السلوك اللغوي أو المشاعر أو الانفعالات. ومن خلال هذا المفهوم للسلوك ظهرت





