

السلوك الوظيفي مقدمة : وذلك لتعدد المتغيرات التي تؤثر في هذا السلوك من ناحية، ولعدم استقرار هذه المتغيرات المؤثرة فيه من ناحية أخرى. إن علم النفس 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 ولقد أثبتت الدراسات والتجارب في المجتمعات المتقدمة إن القوى البشرية طريقة سلوكها في بيئة العمل هي أداة الإبداع الرئيسة، وأداة التطوير وأداة المنافسة الإيجابية، وباحثين إلى الاهتمام المتزايد بدراسة السلوك التنظيمي، وهذه الحاجة أعطت أهمية خاصة لدراسة السلوك التنظيمي، ويعتبر السلوك الإنساني والسلوك التنظيمي في الحقيقة أساسيات نفسية واجتماعية تتفاعل معا فعملية سلوك 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 سلوك 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 . ويتضمن من السلوك بهذا المعنى كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو كلام أو مشاعر أو انفعالات. كالمصانع والبنوك والشركات والمصالح الحكومية والمدارس والنوادي والمستشفيات وغيرها. السلوك الفردي هو السلوك الخاص بفرد معين، أما السلوك الاجتماعي فهو السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد مع غيره ممن حوله، ويهتم علم النفس بالسلوك الفردي بينما يهتم على الاجتماع بالسلوك الاجتماعي . فما هو السلوك التنظيمي؟ كما تؤثر البيئة في المنظمات البشرية وأهدافها. كما يعتقد Mitchell إن مجال السلوك التنظيمي يغطي جانبين رئيسيين هما: أساليب السلوك التنظيمي وكيفية استخدام هذه المعلومات لمسألة الأفراد على أن يصححوا في منظمات العمل أكثر إنتاجية . ويعتقد العدلي إن السلوك التنظيمي هو المحاولة الشاملة لفهم سلوك العاملين في كثير من كوحدة شاملة أو جماعات صغرى أو أفرادا سواء كانوا أفرادا متكاملة، وكذلك تتفاعل هذه المنظمة مع بيئتها الخارجية (المؤثرات والعوامل النفسية والاجتماعية والثقافية والحضارية) ومع سلوك العاملين بها وما يحملونه من مشاعر واتجاهات ومواقف ودوافع وتوقعات وجهود وقرارات. الخ وبمعنى أدق يعني السلوك الإنساني والتنظيمي تتفاعل 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 على سلوك وتصرفات العاملين، ومن ثم إنتاجهم بيئة المنظمة لها تأثيرا كبيرا ومما سبق يستخلص الدكتور صلاح عبد الباقي التعريف التالي للسلوك التنظيمي هو دراسة فهم سلوك العاملين في المنظمة، ويشمل ذلك: أسلوب تفكير وإدراك العاملين، ودوافعهم للعمل، رضاهم الوظيفي، اتجاهاتهم وقيمهم، وكذلك ممارساتهم كأفراد أو مجموعات، وتفاعل هذا السلوك مع بيئة المنظمة، وذلك لتحقيق أهداف كل من العاملين والمنظمة في نفس الوقت. ويرى الكاتب د . 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 عدة مصطلحات مرتبطة به شاع استخدامها في مجال الإدارة فمنها مصطلح "السلوك التنظيمي" أو "السلوك الوظيفي"، "السلوك الإنساني"، "السلوك الإداري" وغيرها من المسميات التي تشير جميعها إلى سلوك الفرد داخل منظمة العمل، إلا أنه يمكن التمييز بين كل منها كما يلي:- كان موقعه داخل المنظمة التي يعمل بها، أ - السلوك الوظيفي أو التنظيمي: سلوك الموظف أي وضبط هذا السلوك وفقا . للصلاحيات والمسؤوليات المعطاة ل ب- السلوك الإنساني: يهتم بدراسة سلوكيات الأفراد داخل المجتمع ككل. ج- السلوك الإداري: يهتم بدراسة سلوك رجال الإدارة في كافة المستويات داخل المنظمات المختلفة. يمكن القول بأن السلوك الوظيفي بشكل مختصر هو سلوك الأفراد داخل المنظمات ويقصد بالمنظمات: تلك المؤسسات التي ينتمي الفرد إليها، كالمصانع والبنوك والشركات والمصالح الحكومية والمدارس والنوادي والمستشفيات وغيرها ويمكن التمييز بين نوعين من سلوك الأفراد : السلوك الفردي والسلوك الاجتماعي. والسلوك الفردي هو السلوك الخاص بفرد معين، أما السلوك الاجتماعي

