

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 وطريقة سلوكها في بيئة العمل هي أداة الإبداع الرئيسة، وأداة التطوير وأداة المنافسة الإيجابية، وباحثين إلى الاهتمام المتزايد بدراسة السلوك التنظيمي السليم للإنسان، وهذه الحاجة أعطت أهمية خاصة لدراسة السلوك التنظيمي السليم للإنسان، ويعتبر السلوك الإنساني منظور المنظمات تجاه الفرد وعلاقته بالجماعة والبيئة التنظيمية الداخلية والبيئة الاجتماعية الخارجية. 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 السلوك معنى 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 السليم هو المحاولة الشاملة لفهم سلوك العاملين في كثير من كوحدة شاملة أو جماعات صغرى أو أفرادا سواء كانوا أفرادا متكاملة، وكذلك تفاعل هذه المنظمة مع بيئتها الخارجية (المؤثرات والعوامل الساسية والاقتصادية والتقنية والاجتماعية والثقافية والحضارية) ومع سلوك 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 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

فهو السلوك الذي يتمثل في علاقة الفرد مع غيره ، كما يهتم علم النفس بالسلوك الفردي بينما يهتم على الاجتماع بالسلوك الاجتماعي . ولذلك فالسلوك الوظيفي هو تفاعل علمي النفس والاجتماع مع علوم أخرى أهمها علوم الإدارة . وإذا حاولنا الإجابة على تس (١٩٩٩٩٩٩٩٩٩) أو ل (١٩٩٩٩٩٩٩٩٩) لأنه يعتمد في دراس (١٩٩٩٩٩٩٩٩٩٩)ته على نظريات علمية للسلوك التنظيمي تفسر (١٩٩٩)ار السلوك (١٩٩٩)الإنسانى وتتنبأ به وتتحكم فيه، كما أنه فن: لأنه يعتمد على الاس (١٩٩٩)تفادة من حص (١٩٩٩)يلة خبرات الفرد السلوك (١٩٩٩)أبقة وما تعلمه من نظريات السلوك (١٩٩٩)الإنسانى (١٩٩٩)انى أثناء تعامله مع الآخرين في بيئة المهن المختلفة داخل المنظمات. ازدادت أهمية السلوك التنظيمى او الوظيفي لعدة أسباب من أبرزها: هام للمنظمة لذا يجب الاهتمام بهذا العنصر (١٩٩٩)ار ودراس (١٩٩٩)ة سلوكه. جذب الانتباه إلى ضرورة الاهتمام بتنمية وتطوير هذا المورد . ويمكن تحقيق هذا بالاس (١٩٩٩)تثمار فيه لزيادة كفاءته وتحس (١٩٩٩)ين مهارته. ومن ثم فإن الفهم الص (١٩٩٩)حيح لس (١٩٩٩)لوك الأفراد يمكن المنظمة من التعامل مع الأفراد بطريقة ص (١٩٩٩)حيحة، واتخاذ المنظمة، فهم وتحليل هذه الاختلافات للوصول إلى طرق تعامل تتناسب مع هذه الاختلافات. لذا فإن إدارة السلوك التنظيمي ممكن ان تقدم لمنظمات الأعمال ما يلي: - (١٩٩٩) معرفة العوامل المؤثرة في سلوك الفرد والتي لها تأثير مباشر بإنتاجيته. ومعرفة الفروق الفردية (١٩٩٩) الإجابة على عدد من التساؤلات المهمة بسلوك الفرد والجماعة داخل المنظمات. (١٩٩٩) التعرف على الأسباب التي تؤدي الى توتر الفرد وقلقه ومن ثم السعي لعلاجها ومحاولة منع حدوثها. (١٩٩٩) الاطلاع على أسباب تقدم المنظمات ونجاحها في تحقيق الأهداف بأقل التكاليف. (١٩٩٩) التحكم بالصراعات والاختلافات بين الافراد ومن ثم استثمارها بالشكل الصحيح. (١٩٩٩) معرفة نمط القيادة المناسب للعاملين ولكل مستوى اداري. العاملين . (١٩٩٩) التنبؤ بسلوك الافراد حتى يسهل التحكم فيه وتوجيهه. ومن هذا المنطلق أص (١٩٩٩)بح من الض (١٩٩٩)روري اهتمام الإدارة بدراس (١٩٩٩)ة السلوك (١٩٩٩)الإنسانى (١٩٩٩)انى ليس بهدف إيجاد قوى بش (١٩٩٩)رية متميزة وإنما بهدف التعرف على خص (١٩٩٩)ائص السلوك (١٩٩٩)الإنسانى (١٩٩٩)انى وس (١٩٩٩)ماته والعوامل المؤثرة فيه والتنبؤ به ثم محاولة تفسيره بشكل دقيق وصحيح وتوجيهه لخدمة أهداف الفرد و المنظمة. ولا شك أن فهم الإدارة للسلوك الإنسانى يساعدها في ترشيد خططها وتحديد الوسائل أو الاساليب التي يمكن استخدامها لمواجهة المشاكل الادارية والإنسانية. خصائص السلوك الإنسانى يتسم السلوك الإنسانى بعدة سمات أبرزها: • يمكن التنبؤ بالسلوك الإنسانى. • أنه سلوك مسبب بمعنى أنه لا يظهر من العدم ولكن هناك سبب فى نشأته. • أنه س (١٩٩٩)لوك هادف بمعنى أنه يس (١٩٩٩)عى إلى تحقيق غاية أو إش (١٩٩٩)باع حاجات غير مش (١٩٩٩)بعة لدى الفرد . • أنه سلوك متنوع ومرن بمعنى أنه يظهر في صور متعددة حتى يستطيع أن يتكيف مع المواقف التي تواجه الفرد. • أنه سلوك تحركه مجموعة من الدوافع والمثيرات . • السلوك السلبي والسلوك الإيجابي ينتج عن تفاعل عدة عوامل من أبرزها :