

محددات السلوك التنظيمي –مقاربة نظرية سوسيو ثقافية – Determinants of organizational behavior -Asocio-cultural theoretical approach-

د.كتفي يسمنية (*)

د. سليمة بالخيطة (**)

*جامعة محمد بوضياف (ketfiy@yahoo.fr)

**جامعة محمد بوضياف (salima.boukheit@univ-msila.dz)

تاريخ الاستلام: 2021/03/10 – تاريخ النشر: 2021/12/13

الملخص :

السلوك التنظيمي هو سلوك ناتج عن تفاعل أعضاء جماعة التنظيم. والذي يحدث بناء على العلاقات الاجتماعية التي تحدث بينهم والتي تتأطر وفق النسق الاجتماعي والثقافي المشترك لهذا التنظيم. وقد يدرس السلوك التنظيمي التنظيم من منظور جماعي أي الاهتمام بمفهوم الجماعات وأنواعها والوظائف التي تؤديها لأعضائها، وما ينتج عن ذلك من عمليات إدارية واتصالات وتفاعلات وغيرها من الموضوعات التي لها علاقة بذلك، حيث يركز على دراسة أثر العوامل التنظيمية الشاملة، وأهمها طبيعة الهيكل التنظيمي، وتأثير البيئة، والإستراتيجية، والتكنولوجيا المستخدمة على أداء العاملين وعلى تحقيق أهداف المنظمة، وقد يتم تناوله بشكل جزئي. إذ يركز في ذلك على دراسة سلوك الأفراد ومحددات هذا السلوك التي تشمل نمط الشخصية، ومستوى الإدراك والتعلم، هذا المستوى من هذا المنطلق نحاول في ورقتنا البحثية هذه، تحليلًا نظريًا سوسولوجيًا ثقافيًا لمحددات السلوك التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: السلوك التنظيمي، التنظيم، المحددات الاجتماعية، المحددات الثقافية، المؤسسة.

Abstract:

Organizational behavior is the behavior resulting from the interaction of the members of the organizing group. This interaction takes place based on the social relations that occur between them and which are framed according to the common social and cultural pattern of this organization. He may study the organizational behavior of the organization from a group perspective, and he may address in his study another level, where he focuses, On studying the impact of comprehensive organizational factors, the most important of which are the nature of the organizational structure, the impact of the environment, the strategy, and the technology used on the performance of employees and on achieving the goals of the organization, and it may be partially addressed. It focuses on studying the behavior of individuals and the determinants of this behavior, which include the personality type, the level of perception and learning, in addition to the motives whose understanding is the basis for the motivation process, which the paper will focus on. Research, based on a question: What are the social and cultural determinants of organizational behavior?

Key words: organizational behavior, organization, social determinants, cultural determinants, organization

1- مقدمة:

التنظيم هو وضع نوع من النظام في مخزون من الموارد المختلفة لكي تجعل منها أداة أو آلة في خدمة مؤسسة تسعى إلى تحقيق مشروع معين، أو مجموعة أشياء توضح وفق نظام معين تشكل مستودع فيما بينها يسمى تنظيمًا، وتحكمه علاقات تنظيمية وينتج عنه سلوك تنظيمي يمارسه الأفراد داخل التنظيم.

والسلوك التنظيمي تتحكم فيه عدة جوانب منها ما تعلق بالفرد والتكوين الجسمي والوراثي له ومنها ما تعلق بالبيئة وتأثيرها على السلوك، فالمؤسسة تحصل على مدخلاتها من البيئة، كما أنها تقدم مخرجاتها إلى هذه البيئة، والعامل فيها جاء من هذه البيئة فهي، أكثر أهمية من أي محدد آخر، وقد اختلفت الآراء حول تحديد العوامل المؤثرة في السلوك التنظيمي ومحددات هذا السلوك،

فالتنظيم وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسة، والفرد داخل هذه المؤسسة يخضع لهذا التنظيم الإنساني الاجتماعي الذي تنتج عنه سلوكيات تنظيمية يمارسها الأفراد فيما بينهم، ولقد حاولت العديد من الدراسات معرفة العلاقة بين الفرد والتنظيم، و"تعتبر دراسات الهاوثورن الشهيرة بداية لدراسة العلاقات الإنسانية التي كانت في بدايتها تهدف إلى دراسة الظروف الفيزيائية للعمل وأثرها على الإنتاج، لكن سرعان ما تحولت إلى "دراسة العوامل النفسية المحددة للسلوكيات التنظيمية، فلقد حاولت هذه الدراسة معرفة العلاقة بين بعض جوانب السلوك التنظيمي مثل الدافعية، والروح المعنوية وعلاقتها بالإنتاج، والتي انتهت إلى تأثير الجماعات التي ينتمي إليها العمال على سلوكهم وخاصة جماعات الصداقة وغيرها من الجماعات غير الرسمية (السيد الحسيني، 1983، ص. 125)، وبالتالي فإن السلوك التنظيمي تتحكم فيه جملة من المحددات المتعلقة بالفرد وبيئته. وهذا ما حاولنا مناقشته في هذه الورقة البحثية للإجابة على التساؤل التالي: ما هي محدّدات السلوك التنظيمي الثقافية والاجتماعية؟.

2- تحديد المفاهيم:

1-2- السلوك التنظيمي:

-السلوك:

- لغة: هو سيرة الإنسان ومنهجه واتجاهه (علي بن هادية وآخرون، 1991، ص. 482).

- اصطلاحاً: السلوك هو الظاهرة التي يهتم علم السلوك الإنساني بدراستها، ويعرف بأنه ذلك الجزء من تفاعل الكائن الحي مع بيئته، الذي يمكن من خلاله تحري حركة الكائن الحي، أو حركة جزء منه في المكان والزمان، والذي ينتج عنه تغيير قابل للقياس في جانب واحد على الأقل من جوانب البيئة. ويعرف أيضاً بأنه الاستجابة الكلية التي يبديها كائن حي إزاء مواقف يواجهها (حسن شحاتة وآخرون، د.ت، ص. 196).

والسلوك كمصطلح علمي لا يشير إلى السلوك البشري فحسب، فيمكن أن يستخدم للدلالة على سلوك مختلف أنواع الأحياء، وكذلك الجمادات، فقد يبحث عالم النبات في سلوك النباتات أثناء تعرضها للشمس، أو لبرودة شديدة، أو الكيمائي في كيفية سلوك مادة كيميائية معينة، كالماء عند تعرضه لدرجة الغليان ... فالتغيرات التي

تحدث على النبتة، وعلى المادة الكيميائية، هي تغيرات سلوكية (سليم إبراهيم الحسينية، 1998، ص. 21)، وبالتالي فالسلوك هو استجابة (تغيير)، أو رد فعل لمؤثرات قد تكون خارجية أو داخلية

ونحن نستخدم كلمة السلوك للدلالة على كل أشكال وأنماط الحركة الإنسانية. فالانفعال والتصرفات والتغيرات ومحاولات التأثير وغيرها من الأنشطة التي يمارسها الإنسان خلال حياته كلها تدخل جميعا في نطاق ما تشير إليه كلمة سلوك. والسلوك الإنساني في تصورنا يتمثل في سلسلة متعاقبة من الأفعال وردود الأفعال التي تصدر عن الإنسان في محاولاته المستمرة لتحقيق أهداف وإشباع رغباته المتطورة والمتغيرة (علي السمكي، د.ت، ص. 85).

فهو نشاط يقوم به الإنسان للمحافظة على حياته وأمنه واستقراره، وتقدمه ويشكل السلوك الإنساني كل تصرفات الإنسان من فعل وقول وتفكير، سواء كان داخل البيت أو خارجه أو في مكتب العمل.

فالسلوك الإنساني هو مصدر كل القيم في حياة البشر وهو مجموع كل الأنشطة في مختلف مجالات الحياة وتنعكس آثار السلوك الإنساني الإيجابية منها والسلبية عليه وعلى من يحيطون به ويتعاملون معه بشكل مباشر أو غير مباشر (طارق طه، 2008، ص. 29)، وخاصة في التنظيمات المختلفة، التي تسع الى تحقيق أهداف سطرته بالاعتماد على المورد البشري.

ومن أنواعه: سلوك آلي، منعكس، غريزي، إرادي، غير إرادي، سلمي، إيجابي.

ويمكن تقسيم السلوك الإنساني إلى قسمين رئيسي (جاكسون وآخرون، 1988، ص. 21).

- السلوك الفطري: وهو السلوك الذي ينشأ مع الإنسان يمارسه منذ الولادة مثل البكاء والأكل...

- السلوك المكتسب: هو السلوك الذي يكتسبه الإنسان بعد ولادته مثل تكلم لغة ما، والقيام ببعض النشاطات الإنسانية، القراءة والكتابة، تعلم مهارات الاتصال والقيادة...

- السلوك الإداري: يعرف Daivs Keith السلوك الإداري، بأنه دراسة وتطبيق المعرفة المتعلقة بتصرف سلوك الأفراد في المؤسسة... وبهذا فمجال السلوك التنظيمي يعني مباشرة، فهم وتفسير السلوك الإنساني في المؤسسات والتنبؤ به وضبطه، والتحكم به، من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

فكلمة "إداري" كصفة تدل على كل ما يتصل بالإدارة، والنشاط الإداري والواقع الإداري.

فإذا ما ربطنا السلوك بمصطلح "الإداري" يظهر لنا مفهوم السلوك الإداري، والذي يعني نشاط الإنسان وتصرفاته في مواقع العمل (سامر جلد، 2009، ص. 12).

ويتضمن السلوك بهذا المعنى، كل ما يصدر عن الفرد من عمل حركي أو تفكير أو كلام أو مشاعر أو انفعالات، وإذا ما صادفت هذه المثيرات الفرد في العمل أو التنظيم الذي يعمل فيه سمي سلوكه الصادر كاستجابة لهذه المثيرات بالسلوك التنظيمي (سليم إبراهيم الحسينية، 1999، ص. 22).

- السلوك التنظيمي:

السلوك التنظيمي كمفهوم، اختلفت مفاهيمه وتعريفاته، باختلاف وتعدد الرؤى الفكرية، وحسب وجهة نظر الباحثين والعلماء، في مجال العلوم الاجتماعية والإدارية والاقتصادية وغيرها عامة، وفي مجال السلوك التنظيمي خاصة.

فيشير السلوك التنظيمي إلى تصرفات الأفراد والجماعات، داخل المنظمات (أي داخل مؤسسة العمل) (علي السلمي، 1997، ص. 130)، ويضم سلوك كل من الفرد والجماعة، والتفاعل مع العمليات التنظيمية، كما يتم استخدام المعرفة المستمدة من العلوم السلوكية قصد التحسين من مستويات الفعالية التنظيمية، ذلك أن دراسة السلوك التنظيمي تنطوي على دراسة التفاعل بين السلوك الإنساني والمنظمة من ناحية وتفاعل المنظمة مع البيئة من ناحية أخرى (عبد القادر قرش، 2008، ص. 17).

ويعتبر جاكسون من أبرز علماء التنظيم الذين ميزوا بين نوعين من السلوك التنظيمي (مُجد سعيد أبو سلطان، 2003، ص. 13):

- السلوك التنظيمي الكلي: الذي يركز على دراسة الفرد بها لديه من قدرات ودوافع واتجاهات وخبرات، وعلى المنظمة التي يعمل بها هذا الفرد، وما تشمل عليه من بيئة داخلية وبيئة خارجية، وكيفية بناء المنظمة والتقنيات التي تستخدمها، وتأثير وعلاقات المنظمة وتفاعلها مع البيئة العامة ومتغيراتها المتعددة.

- السلوك التنظيمي هو الذي يركز على دراسة الفرد في المنظمة التي يعمل بها وحده ويرى أن العناصر البشرية هو موضوع الدراسة، ويهتم هذا النمط بالمكونات النفسية لكل فرد، وبالمتغيرات الفردية والجماعية الأخرى، التي تحدد الكيفية التي يحتمل أن يتجاوب بها الفرد في موقف معين، وهي كما أشرنا سابقا ما تبحث فيه هذه الورقة البحثية.

ويرى علماء التنظيم والإداريون أن لديهم نموذج خاص لفهم السلوك التنظيمي ويتكون هذا النموذج الذي أعده جراي وستارك من أربعة عناصر هي:

مكونات السلوك التنظيمي: تشمل المدخل إلى السلوك التنظيمي وطرق البحث في مجالات السلوك التنظيمي.

العمليات السلوكية بالمنظمات: وتشمل الدوافع والبنى التنظيمية والقيادية ونظرياتها والاتصالات، والسلوكيات واتخاذ القرار. معطيات السلوك التنظيمي: وتشمل التنظيم غير الرسمي، وديناميكية الجماعات والصراعات التنظيمية.

تكيف المنظمات للظروف المتغيرة: وتشمل إدارة التغيير والتطوير التنظيمي وإثارة التساؤلات حول السلوك التنظيمي.

ويرى الطحيح أن مجال السلوك التنظيمي من المجالات الحديثة التي تطرق لها الباحثون في مجال الإدارة وتبرز أهمية هذا المجال باعتباره مدخلا يجمع بين النظري والتطبيقي، فهو لا يقتصر على مجرد استخلاص المبادئ والأسس العلمية المرتبطة بسلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمات، ولكنه يمتد إلى توفير مجموعة من الأدوات

والأساليب العلمية التطبيقية التي يمكن استخدامها في علاج المشكلات التنظيمية الإدارية (راوية حسن ، 1999، ص. 11).

السلوك التنظيمي هو نشاط عقلي أو بدني يقوم به العامل داخل المؤسسة ، أو هو كل تفاعل داخل التنظيم.

2-2- التنظيم:

- التعريف الاصطلاحي: يعرف تالكونت بارسونز T.Parsons التنظيم بأنه "وحدات اجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهدافا معينة، وينطبق ذلك على المؤسسات الصناعية والشركات والتنظيمات العسكرية، وتخرج عن نطاق هذا التعريف القبائل والطبقات والجماعات العنصرية وجماعات الصداقة والأسرة (مُجد علي مُجد، 1978، ص. 05).

ويعرفه ماكس فيبر M.weber بأنه "تنسيق غرضي مستمر لنشاط فرع مميز"، وقد ميز فيبر في كتاباته بين الجماعات المتضامنة وجميع أشكال التنظيم حيث يعرفها بأنها "علاقة اجتماعية تكون مغلقة أو محدودة الانضمام إليها طبقا لقواعد مميزة (مُجد علي مُجد، 1986، ص. 31).

من خلال التعريفين السابقين تبرز مصطلحات أساسية ينشأ على أساسها التنظيم وهي: العمل، الأفراد، أماكن العمل، العلاقات، والعمل يختلف من أجله التنظيم مما يتطلب تقسيم هذا العمل إلى أجزاء يمكن إسنادها إلى جماعات تنظيمية محددة، وبالتالي فإن التنظيم يرتبط بالعمل وبذلك الجهد الجماعي، وهو من الأشياء الأساسية في منشأة صناعية أو غير صناعية، إذ بدوره لا يمكن للمسؤولين ولا للمشرفين القيام بعملهم، بحيث أن التنظيم يعمل على الجمع بين الموارد البشرية والمادية الأساسية لتسيير العمل.

أما براون Braoun فيرى أن التنظيم "هو العملية التي تحدد الدور الذي يريد أن يحققه كل عضو في المنظمة ليصبح أكثر كفاءة في تحقيق الأهداف" (مُجد رسلان الجيوشي، 2000، ص. 87).

وفي رأي آلن Alen التنظيم هو "الهيكل الذي يوضع العمل ويقسمه إلى مجموعات، والذي يوضح المسؤوليات والسلطات، وينشئ العلاقات التنظيمية، وذلك لغرض تمكين الأفراد من العمل في سبيل تحقيق الأهداف (مُجد رسلان الجيوشي، 2000، ص. 87).

أما موني ورايلي Moni et Rayli يرون أن "التنظيم عبارة عن اتحاد بسبب مجموعة من الأفراد يعملون معا لتحقيق هدف مشترك، وتترابط وظائفهم داخل المنشأة (مُجد رسلان الجيوشي، 2000، ص. 88).

التنظيم هو وظيفة إدارية وتنظيمية تهتم بتحديد نشاطات العمال ومهامهم داخل المؤسسة بهدف تحديد الحقوق وواجبات من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.-

3- المحددات الثقافية للسلوك التنظيمي:

إن نموذج السلوك الإنساني تحكمه عدة محددات رئيسية ذات طبيعة نفسية واجتماعية وحضارية، فتمثل المحددات النفسية في الإدراك والتعلم، والاتجاهات والقيم والدافعية، أما المحددات ذات الطبيعة الاجتماعية فتتمثل فيما يلي:

3-1- التأثير الاجتماعي:

إذ تحدث الجماعات تأثيراً على اتجاهات وسلوك أعضائها من الأفراد، وذلك من خلال مجموعة من التقاليد وقواعد السلوك، الخاصة بها، ففي كثير من الأوضاع الاجتماعية وخاصة في ظل الجماعات يعتمد الأفراد بدرجة عالية على بعضهم البعض، ومثل هذه العلاقة الاعتمادية، توفر الأساس لحدوث التأثير الاجتماعي، كما يتم إحداث التأثير على السلوك التنظيمي على الصعيد الرسمي من خلال المكافآت، العقاب، الترقية وغيرها، أي نظام الحوافز (جمال الدين مرسي، 2002، ص. 416).

3-2- التطوع الاجتماعي:

هو تلك العملية التي من خلالها يتعلم الفرد قواعد السلوك والأدوار اللازمة ليتفاعل مع الجماعة أو المنظمة فهو يعبر عن كافة العمليات التي عن طريقها يكسب الفرد الاتجاهات والقيم والقواعد السلوكية، للتصرف كفرد في الجماعة.

3-3- التفاعل الاجتماعي:

إذ يلعب الفرد في أي صورة من صور التفاعل الاجتماعي، دورين، دور مؤثر ودور مستجيب، يؤثر في المنظمة باتجاهاته وقيمه ومجهوده، ويتأثر بثقافتها ونظام وقواعد السلوك التي تفرضها (جمال الدين مرسي، 2002، ص. 427)،

حيث تلعب العوامل الثقافية والاقتصادية والاجتماعية وغيرها من العوامل الأخرى دوراً هاماً في تحديد القيم التي تطبع سلوكيات الأفراد وتصرفاتهم وأنماط شخصياتهم والتي تؤثر بدورها على العامل وتحديد سلوكه التنظيمي واتجاهاته نحو العمل كما أن المعتقدات الثقافية السائدة في المنظمة، تمارس هي الأخرى تأثيراً على سلوك الفرد وتحديد استجابته نحو العمل.

وتعتبر القيم المفهوم الأساسي لتقييم موقف وتصرفات الأفراد وسلوكهم في المنظمات والتي تصل إلى الأفراد عن طريق، التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية داخل المنظمة.

إذ تعرف بأنها مجموعة المبادئ والضوابط السلوكية والأخلاق التي تحدد تصرفات الأفراد والمجتمعات ضمن مسارات معينة وتصبها في قالب منسجم مع عادات وتقاليد أعراف المجتمع، إذ لا تنطلق تصرفات العمال وسلوكياتهم من عدم بل تنبع من الثقافة المجتمع.

4- محددات السلوك التنظيمي

لا شك أن لكل من الوراثة والبيئة أهمية في تحديد سلوك الفرد و هي كما نعلم ، أخذت جدلا كبيرا وحيز من اهتمامات و دراسات العلماء والباحثين ، وأين منهم أكثر تأثيرا في تشكيل شخصية الانسان ونمط سلوكه ، بالرغم من اتفاقهم جميعا على أن كلا منهما يقوم بدور معين في تشكيل السلوك الإنساني. وعلى كل حال ، يمكن القول أنه من المستحيل في أي تحليل علمي أن نفصل تماما بين الوراثة والبيئة ، فمنذ بدأ إدراك الطفل والبيئة تبدأ في التفاعل مع الجوانب التكوينية الجسمانية والطبيعية للإنسان.

وهذا ما تذهب اليه النظرة الحديثة للسلوك الإنساني ، وترجمت من خلال معاملة السلوك لكير تلوين (Kert Lewin). والتي تظهر كالآتي: س = و (أ ، ب)

حيث س: السلوك داله (و) للفرد (أ) والبيئة (ب). وستوسع في هذا النموذج من مبدأ الوراثة البسيط ، إلى مبدأ أعم وهو الفرد ، ومن مبدأ المثير الوقي المحدود إلى مبدأ اشمل وهو البيئة ، ويظهر النموذج كيف أن هذين المتغيرين متفاعلين مع بعضهما البعض وليس كيانين مستقلين.

- الفرد:

هناك بعض الصفات الطبيعية البيولوجية للفرد ، وهي التي تجعله يتصرف كإنسان وليس كشجرة أو حشرة ، وفي نفس الوقت ، فإنه لا يمكن اعتبار الفرد مجرد مجموعة من العضلات والقدود والأعصاب والمخ فقط ، حيث أن تصرف الإنسان يعتمد على العمليات النفسية أكثر من اعتماده على الجوانب البيولوجية ، ومن لحظة الميلاد إلى الوفاة ، فإن عمليات الإدراك والتعلم والدفاعية تعتبر أجزاء لا تنجزاً من الإنسان. وهذه العمليات تعمل كوحدة متكاملة مثل العمليات البيولوجية. وهذه الوحدة المتكاملة هي التي تكون في النهاية الشخصية التي تلعب أهم دور في السلوك.

وللتوصل إلى نموذج للسلوك ، فإننا نعتبر أن الإنسان مكون من مجموعة من العناصر الفسيولوجية والنفسية بالإضافة إلى المحددات الفسيولوجية والنفسية للإنسان ، هناك محددات أخرى تؤثر في سلوك الفرد تتحكم فيه وهي محددات متعلقة بالشخصية ، يمكن تلخيص هذه المحددات الشخصية في أربع مجموعات رئيسية: هيالمحددات البيولوجية ، الثقافية أو الحضارية ، العائلة ، والمحددات الوضعية وهي كالتالي: (سامر جلد ، 2008 ، ص. 43)

4-1- المحددات البيولوجية: ويندرج تحت هذه المحددات العوامل الآتية:

- دور الوراثة:

تؤثر الوراثة تأثيرا كبيرا على الشخصية الإنسانية ، وتواجه علماء الوراثة مشكلة أساسية وهي صعوبة تجميع المعلومات عن الإنسان. فمثلا في حالة الحيوان ، تمكن العلماء من القيام بتجارب وعملية متحكم فيها إلى درجة كبيرة ، أظهرت بوضوح قاطع أن الصفات الطبيعية (الجسمانية) والنفسية تنتقل إلى الأجيال المتعاقبة عن طريق الوراثة ، كما أن الإنسان يكتسب سمات بالوراثة عن طريق العمليات الجينية وتمثل في التكوين الجسماني مثل الطول والقصر والبدانة والنمو الجسمي الطبيعي والعاهات الجسمية... الخ. كما تشمل الأمور المعرفية مثل الذكاء والتذكر والقدرات

العقلية ، وكذلك الأمور المزاجية عن عواطف وانفعالات وميول الخ وقد وجد أن استجابة الأفراد للمؤثر وقدراتهم على التعلم وتركيباتهم العاطفية محددة بالعوامل الوراثية.

- دور المخ:

ويركز المدخل البيولوجي الثقافي على الدور الذي يقوم به المخ في تحديد الشخصية ، وللمخ دور في تفهم الشخصية الإنسانية ، وقد أظهرت النتائج المبدئية للأبحاث الحديثة باستخدام الصدمات الكهربائية للمخ (ESB) أن دراسة المخ ستؤثر تأثيرا كبيرا على فهم الشخصية الإنسانية والسلوك الإنساني.

4-2- المحددات الثقافية أو الحضارية:

عتبر المحددات الثقافية والحضارية من العوامل البيئية المؤثرة في شخصية الفرد. حيث تحدد الثقافة أو الحضارة – إلى حد كبير- الصفات التي يهتدي بها السلوك الإنساني مثل العادات والتقاليد والأعراف والقيم الدينية السائدة في المجتمع ، كما تحدد كذلك اتجاهات الفرد فيما يتعلق بالاستقلال والعداء والمنافسة والتعاون. فعلى سبيل المثال تشجع الحضارات والثقافات الفردية للفرد على الاستقلالية والمنافسة بعكس الحال في المجتمعات الشرقية ، ويترتب على ذلك اختلاف شخصية الإنسان الغربي عن الشرقي. وبالرغم من أهمية أثر الحضارة على الشخصية ، إلا أنه لا يمكن القول بأن هناك علاقة خطية بين الشخصية والحضارة المعنية نظرا لوجود حضارات متفرعة (Subcultures) داخل الحضارة الواحدة.

وإذا طبقنا هذه الفكرة عند تحليل السلوك التنظيمي ، فنجد أن العمال لن يتأثروا بنفس الحضارة (الفرعية) التي يتأثر بها المدبرون ، كما أن العمال المهرة يتأثرون بحضارة تختلف عن تلك التي تؤثر في العمال غير المهرة ، ولا بد من الأخذ في الحسبان هذه الاختلافات عند القيام بأي تحليل موضوعي للسلوك التنظيمي

4-3- محددات الأسرة والمجتمع الصغير:

العلاقة بين الممارسة التسلطية والتواصل الاجتماعي هي محدودة عادة بسلوك الوالدين ومعاملتهم ، وتربيتهم للطفل ، وفيما يختص بعملية نقل التراث الثقافي للطفل فإنه لا يمكن اعتبار كل الآباء قادرين على القيام به بالدرجة نفسها من الكفاية.

والطفل يتأثر دوماً بوالديه إلى حد كبير مع أنه ليس من الضروري أن يكون شبيهاً لهم في كل شيء. ويفترض أن بعض الباحثين أن اضطراب شخصية الطفل وسلوكه مرده للثنائية التربوية التي يصادفها أثناء تنشئته الأسرية. فاختلاف التعليمات ، وتنشئة الأب عن تعليمات الأم ، وقوانينها يطور سيكزوفرينيا تنشئية. ويذهب بعيداً إلى درجة قول الباحث أن تنشئة أحد الوالدين تحقق نتائج مفيدة أفضل من الاثنين المختلفين ويجنبه التعارض ، والفصام التربوي ، الذي يقف وراء تنشئته الشخصية.

وبالإضافة إلى الصفات المتميزة التي يرثها الفرد ، وإلى الطريقة الخاصة التي يتم بموجبها نقل الثقافة إليه ، فإن البنيان النهائي لشخصيته يتأثر إلى حد كبير بنوع الخبرات التي يمر بها. إن مرضاً من النوع الذي يحتاج إلى فترة نقاهة طويلة ، يمكن أن يسبب للفرد نوعاً من الارتياح نظراً لما يتولد عنه من عناية واهتمام زائدين به. ومثل هذا

الأمر، كما لا يخفى، قد يكون له تأثيره الواضح في تركيب شخصية ذلك الفرد، فيما بعد. كما أن موت الوالد قد يسلب الطفل فرصته في إيجاد شخص مهم في حياته ليقلده ويحاكيه. كما أن الفشل أو النجاح غير العادي الذي يصادفه الفرد، والأحداث التي يمر بها، والفرص التي تتاح له لإظهار بطولاته، وقدراته، وفوزه في المسابقات أو الرهانات، وتنقله من مكان لآخر في داخل بلاده أو خارجه، كلها أمور لها أهميتها في تشكيل شخصية ذلك الفرد، ولكنها في الوقت نفسه لا يمكن التعرف إليها من خلال معرفتنا بطبيعة البيئة. ولذلك يظل من الصعب تحديد معالم شخصيات كافة الأفراد الذين نتعامل معهم.

كما أن ترتيب الطفل في عائلته يؤثر في شخصية الطفل، حيث أن العديد من الدراسات أظهرت وجود علاقة بين ترتيب الطفل بين إخوته وأخواته، وبين نمو شخصيته، والأهمية النسبية للدوافع المختلفة بالنسبة له.

4-4- المحددات الوضعية:

ركزت المحددات الثلاث السابقة (الجوانب البيولوجية، الحضارة والأسرة) على الطبيعة التاريخية للشخصية الإنسانية، ولم تظهر اهتمام كاف بالوضع الوقي، أو السياق الاجتماعي للحالة المعنية، والذي يقوم بدور كبير في تشكيل الشخصية الإنسانية البالغة التعقيد، وفي بعض الحالات قد يتغلب الجانب الوضعي على الجانب التاريخي في تشكيل الشخصية. أن الوضع يتفاعل مع العضو الإنساني (وهذا يتضمن الشخصية) لينتج السلوك، والمثال على هذه الحالة الأخيرة، هو ذلك العامل الذي يظهر تاريخه أن شخصيته تشكلت على أساس حاجته الشديدة إلى دوافع الإنجاز والقوة، فإذا حدث ووجد هذا العامل نفسه في ظروف عمل بيروقراطية تتبع الأساليب العتيقة، فإنه قد يصاب بإحباط من نوع معين، ويكون رد فعله إما عدم المبالاة وبرود أو اندفاع وتهور.

وعلى هذا الأساس فقد يظهر هذا العامل كشخص كسول، أو مسبب للمتاعب، في حين أنه طبقا لتطور تاريخه، كان المتوقع أن يكون نشطا جداً في عمله، ومجاهد في سبيل الوصول إلى الكمال، فإنه يوجد توافق لا حد لها من تفاعلات (الوضع مع العضو الإنساني)، بحيث يصبح في حكم المستحيلات تقريبا التنبؤ بدقة الطرق التي سيعبر بها الفرد عن شخصيته من مجرد دراسة تطور تاريخه، فهذا التفاعل غاية في التعقيد.

- البيئة:

يعتبر المثير (Stimulus) عنصراً أساسياً في تغيير سلوك معين، ولكن يجب —بأي صورة من الصور— أن نسأله بالبيئة، فلا خلاف على أن البيئة تتضمن المثير الوقي والسريع، ولكنها تحتوي أيضاً على الجوانب الطبيعية والاجتماعية والحضارية المحيطة والتي تؤثر على الفرد منذ ولادته حتى وفاته، ولكن هذا يعني أن البيئة تدمج مع الظروف الماضية والحاضرة والمستقبلية. ونحن لا ننكر أن المثير الوقي هو حجر الأساس في تحليل السلوك المعين، ولكن يمكن الحصول على تفهم أكبر كثير للإنسان من خلال البيئة التي يعيش فيها.

ويعتبر المناخ والتضاريس والموارد والكثافة السكانية، بعض الأمثلة لمتغيرات البيئة الطبيعية التي تؤثر في سلوك الإنسان.. وفي كثير من الأحيان في تكوينه الفسيولوجي أيضاً (المثال على هذا التأثير الأخير يكون أوضح

ما يكون في التكوين الفسيولوجي لإنسان الاسكيمو الذي يختلف عنه بالنسبة للأفراد من المناطق الأخرى حتى يتمكن من مواجهة الصقيع).

وكذلك فإن الحضارة لها دور مهم في سلوك الإنسان حيث أنها تملي على الإنسان ما يتعلمه وما يقبله، ولا شك أن لغة الإنسان وعاداته وتقاليده، وقيمه، اتجاهاته، جميعا مكتسبة من الحضارة التي يعيش فيها، وبالتالي فلا يمكن تقليل أهمية دور الجوانب الاجتماعية والحضارية في تغيير وتفهم السلوك.

ويعتمد كل مجتمع على حضارته لتلقين معايير سلوكية معينة لأفراده حتى يمكن المحافظة على بقاء واستمرار المجتمع، وأكبر ممثلي حضارة المجتمع هم الوالدين والأخوة، حيث أنهم يلعبون دورا كبيرا جدا في المراحل الأولى والحاسمة من حياة الأفراد. وعندما يدخل الطفل في مرحلة النضوج فإنه يبدأ في التأثر بأقرانه. وأخيرا، عندما يصل الفرد إلى مرحلة الرشد، فإن الحضارة تؤثر فيه عن طريق نظم الزواج،

5- مستويات تحديد السلوك التنظيمي:

السلوك التنظيمي هو سلوك العاملين في أماكن العمل والذي يضم سلوك كل من الفرد والجماعة، والتفاعل مع العمليات التنظيمية، كما يتم استخدام المعرفة المستمدة من العلوم السلوكية قصد التحسين من مستويات الفعالية التنظيمية (محمد سعيد أبو سلطان، 2003، ص. 13)، ذلك أن دراسة السلوك التنظيمي تنطوي على دراسة التفاعل بين السلوك الإنساني والمنظمة من ناحية وتفاعل المنظمة مع البيئة من ناحية أخرى، ويتم تحليل هذا السلوك وفق ثلاث مستويات : مستوى المنظمة.

-مستوى الجماعة.

-مستوى الفرد.

بحيث لكل مستوى محدداته الخاصة به، وتجدر الإشارة إلى أن الباحثين اختلفوا في تصنيف المحددات وفق كل مستوى، حيث تركز الاختلافات بشكل أساسي في تصنيف المحددات وفق المستويين الجماعي والتنظيمي ولقد تناولنا أهم محددات السلوك الفردي الجماعي.

ويتضح مما سبق أن السلوك التنظيمي للأفراد العاملين في تنظيم تتحكم فيه مجموعة من المحددات الثقافية والاجتماعية والتي تتمثل في العوامل والمحددات المتعلقة بالفرد والمتمثلة في الدوافع والحوافز لدى العامل، ومستوى إدراكه وتصوره للأمور التي يحسها ويراهها ويسمعهها، وكذلك بالاتجاهات والقيم التي اكتسبها، أو تربى عليها خلال سنوات التنشئة الاجتماعية وما يصاحبها من خبرات، ومن أكبر التحديات للمنظمات هو إشكالية إدارة مواردها البشرية بكفاءة وفعالية، وذلك أن العوامل الاقتصادية والثقافية والقانونية لا تنفرد بالتأثير في واقع المؤسسات بل توجد بجانبها عوامل بشرية اجتماعية ونفسية لا تقل عنها أثر في تنظيم علاقات العمل وتوجيه سلوك الأفراد نحو تحقيق الأهداف.

6-الخاتمة:

يتضح مما سبق أن السلوك التنظيمي تتحكم فيه عدة محددات، منها ما يتعلق بالفرد ومنها ما يتعلق بالبيئة التي يعيش فيها، حيث تتمثل المحددات الأولى (الفرد) في الصفات الطبيعية البيولوجية للفرد، وهي التي تجعله يتصرف كإنسان ومنها المحددات الفسيولوجية والتي تخضع لقوانين الوراثة، والجهاز العصبي والحواس والعضلات ودرجة تقبل الفرد لها، إلى جانب المحددات النفسية والمتمثلة في العمليات النفسية، والإدراك والتعلم والدافعية والشخصية ومراحل تطورها وهيكلها، وكذا المحددات الشخصية والمتمثلة في المحددات البيولوجية (المخ الوراثة)، الثقافية أو الحضارية، العائلة، والمحددات الوضعية، إلى جانب محددات السلوك المتعلقة بالبيئة. وقد أخذت هذه المحددات اهتمام كبير من طرف الباحثين والمتخصصين، نظرا لأهميتها في تشكيل السلوك الإنساني، وطبع شخصيتها وما لذلك من انعكاس على حياته وعلى حياة المنظمة التي ينتمي إليها، وعلى باقي الجماعات التي يتعامل معها

7-قائمة المراجع:

- 1- جاكسون وآخرون، ترجمة فاروق خالد (1988). نظرية التقدم-منظور كلي للإدارة.-الرياض.السعودية . معهد الإدارة العامة.
- 2- جمال الدين مرسي(2002).السلوك التنظيمي.الإسكندرية. مصر . الدار الجامعية.
- 3- حسن شحاته وآخرون (د.ت).معجم المصطلحات التربوية والنفسية. القاهرة. مصر . الدار المصرية اللبنانية.
- 4- راوية حسن (1999). السلوك في المنظمات. الإسكندرية. مصر . الدار الجامعية.
- 5- سامر جلدة (السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة . عمان. الأردن . دار أسامة للنشر والتوزيع.
- 6- سليم إبراهيم الحسينية (1998). السلوك الإداري التنظيمي والعلوم السلوكية. عمان. الأردن . مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 7- السيد الحسيني (1983). النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم. القاهرة. مصر . دار المعارف.
- 8- طارق طه (2008). السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والانترنت. الإسكندرية. مصر . دار الفكر الجامعي.
- 9- عبد القادر قرش (2008). أثر البعد القيمي والثقافي في تغيير وتحسين أداء السلوك الإداري للمؤسسة. الجزائر . معهد العلوم الاقتصادية بجامعة الجزائر.
- 10- علي بن هادية وآخرون (1991). القاموس الجديد للطلاب. الجزائر . المؤسسة الوطنية للكتاب.
- 11- علي السلمي (1997). إدارة السلوك الإنساني. القاهرة. مصر . مكتبة الإدارة الجديدة.
- 12- علي السمكي (د.ت). السلوك التنظيمي. القاهرة. مصر . دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- 13- محمد رسلان الجيوشي (200). الإدارة علم وتطبيق. عمان. الأردن . دار المسير للنشر.
- 14- محمد سعيد أبو سلطان (2003). السلوك التنظيمي. الإسكندرية. مصر . دار الجامعة الجديدة.
- 15- محمد علي محمد (1978). البيروقراطية الحديثة. مصر . دار الكتاب الجامعية.
- 16- محمد علي محمد (1986). علم الاجتماع التنظيم. الإسكندرية. مصر . دار المعارف الجامعية.