

أولاً: الإشكالية

إن الاهتمام الدائم بالسلوك الإنساني و آليات عمله بالشكل المنهجي و العلمي نابع من تفاعل الفرد مع بيئته في إطار عوامل و مؤثرات تعمل على تحديد السلوك، و هو ما حرك اهتمام الدارسين و فضول الباحثين في إجلال الكثير من جوانب الغموض التي قد تحيط بسلوك الأفراد و الجماعات، و باعتبار أن السلوك العنصر الإنساني يلعب دور حيوي في كافة مستويات الأداء بدأ الاهتمام به على أساس أنه يحرك و ينشط العديد من العمليات الاجتماعية التي تعمل على إنتاج و تبادل و إشباع الاحتياجات من خلال نظم و أطر و قنوات تتحدد من خلالها أنشطة و جهود الأفراد، و بالتالي فإن البعد الإنساني و الاجتماعي لكافة أنواع المنظمات التي يقيمها الأفراد في المجتمع يفرض علينا الاهتمام بالعنصر البشري و فهم طبيعة سلوكه في إطار هذه المنظمات، و هو ما يترتب عليه وجود مسلمة تتمثل في أهمية انتظام السلوك أو ما يعرف بالسلوك التنظيمي الذي يسعى إلى معرفة سلوك العاملين في أماكن العمل داخل المنظمات عن طريق الدراسة المنظمة للفرد و الجماعة و العمليات التنظيمية، فالأفعال و التصرفات و التغيرات و محاولات التأثير و غيرها من الأنشطة التي يمارسها عضو التنظيم خلال حياته التنظيمية تدخل في نطاق ما يعرف بالسلوك التنظيمي الذي نعمل على دراسته من خلال انطلاقتنا للتعرف على سلوك الفرد وصولاً إلى سلوك الجماعة مع الأخذ بعين الاعتبار اختلافاتهم الشخصية.

إن إجراءات التسيير التي تنجح في التأثير على سلوك و أداء الأفراد العاملين و فاعليتهم في المنظمة نادرة و كلنا يعلم بأن أهم عامل من عوامل الإنتاج في المنظمة هو العنصر البشري حيث أنه العنصر الأساسي القادر على التطور و السعي نحو تحقيق أهداف المنظمة، و ذلك لا يتم إلا من خلال إحساسه بالولاء و الانتماء و الخوف على مصالحها، و هي بدورها تعمل على الاهتمام بالأفراد المستخدمين لها و ذلك بامتلاكها أجهزة خاصة و يتمثل هذا الجهاز في إدارة الموارد البشرية و التي تكتسي أهمية قسوة بالنسبة للمؤسسة، فدراسة المنظمة لسلوك أفرادها و للاهتمام بدوافعهم و تحفيزهم و التكوين الجيد و حاجاتهم و حسن اختيارها لسياسات تسييرها للموارد البشرية التي تكتسبها يرفع من كفاءة أداء الأفراد داخل التنظيم، الأمر الذي يؤدي بنا إلى صياغة إشكالية الموضوع الرئيسية و محمل التساؤلات الجزئية المترتبة عنها التي تمحورت على النحو التالي:

➤ هل انتهاج إدارة الموارد البشرية لسبل التحفيز و التكوين كمحدد لتوجيه السلوك التنظيمي للأفراد في المنظمة؟

التساؤلات الجزئية:

➤ هل سياسة إدارة الموارد البشرية المنتهجة في تكوين الأفراد لها دور فعال في السلوك التنظيمي داخل المنظمة؟

➤ هل إدارة الموارد البشرية من خلال القيام بعملية تحفيز أفرادها عامل لتوجيه السلوك التنظيمي للمؤسسة؟

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع

تم تصنيفنا أسباب اختيار الدراسة إلى صنفين هما:

أ. أسباب موضوعية:

- ✓ محاولة توضيح أهمية المورد البشري داخل المنظمة من خلال فهم سلوكه التنظيمي من حيث الأداء و الفاعلية في المؤسسة.
- ✓ محاولة توضيح مدى أهمية سلوك الفرد داخل التنظيم.
- ✓ محاولة توضيح مدى أهمية السلوك التنظيمي و مدى تأثيره على الجو الداخلي للمنظمة.
- ✓ محاولة تزويد المكتبة بمرجع جامع و مرتب بمختلف المعلومات حول هذا الموضوع من جوانبه التقنية و الإجرائية على اعتباره ذا أهمية في مجال تخصص التنظيم و العمل.

ب. أسباب ذاتية:

- ✓ الرغبة في اكتشاف خلفيات السلوك الإنساني داخل التنظيم و مدى أهميته نظرياً في الواقع.
- ✓ باعتبار العنصر البشري له أهمية بالغة في المنظمة جاءت الرغبة في دراسة أدائه و فاعليته و محاولة فهم سلوكه.
- ✓ أما الرغبة الجامحة فهي تكمن في محاولة تبيين مجهودنا من خلال محاولة الإقناع للأهمية البالغة للموضوع علمياً.

ثالثاً: الفرضيات

- للإجابة على هذه التساؤلات نطرح بعض الفرضيات التي نستعمل منها بحثنا و المتمثلة في:
- ✓ سياسة إدارة الموارد البشرية المنتهجة في تكوين أفرادها لها دور فعال في السلوك التنظيمي بالمنظمة.
- ✓ إدارة الموارد البشرية تقوم بعملية تحفيز أفرادها لتوجيه السلوك التنظيمي في المؤسسة.

رابعاً: أهمية و أهداف الدراسة

1 أهمية الدراسة:

- ♦ إن أهمية دراستنا تتجلى بالدرجة الأولى في مدى حاجة أي تنظيم إلى تدعيم من طرف المدارس الفكرية و السلوكية الحديثة في إثراء موضوع السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية.
- ♦ محاولة الإلمام أكثر بجوانب الموضوع باعتبار أن موضوع السلوك التنظيمي أصبح يهيمن على المدخل السلوكي للإدارة في الوقت الحاضر و يستمر كذلك في المستقبل إلى جانبه أنه يحمل في طياته العديد من المفاهيم الحديثة ذات الأهمية البالغة.

② أهداف الدراسة:

- ♦ تهدف دراستنا إلى إظهار مدى أهمية فهم المنظمة لسلوك الأفراد لما لها من تأثير على فاعلية المنظمة.
- ♦ كذلك تهدف دراستنا لهذا الموضوع حول دراسة السلوك الفردي و التنظيمي و أثر تفاعلاته في الأهداف المخططة و ذلك لتفادي تأزم الأوضاع التنظيمية.
- ♦ تهدف دراستنا إلى إظهار أهمية الموارد البشرية من خلال السياسات و البرامج التي تسطرها الإدارة المتخصصة بهدف الرفع من مستواها.
- ♦ كان الهدف من الدراسة توضيح العلاقة بين إدارة الموارد البشرية و بين السلوك التنظيمي في المؤسسات.

خامساً : الدراسات السابقة

تستلزم قواعد البحث العلمي من الباحث التعمق لقراءة ما كتب في موضوع بحثه حتى يتمكن من تكوين فكرة عامة حول أهم ما تم تناوله من خلال مفهوم الدراسات السابقة.

الدراسة الأولى : اثر الاتصال في السلوك التنظيمي للفرد دراسة لـ: او كينة فاطمة الزهراء و بلغدوش أنيسة.

تتضمن هذه الدراسة أهمية الأنماط الاتصالية داخل أي تنظيم و مدي انعكاسها على سلوك الأفراد و ذلك من خلال العنوان الذي أخذته المذكورة و هو : "اثر الاتصال في السلوك التنظيمي للفرد" و الذي من خلاله تم طرح مجموعة من الأسئلة المتضمنة لإشكالية البحث و المتمثلة في :¹

✓ هل لنمط الاتصال تأثير في السلوك التنظيمي للأفراد داخل المؤسسة ؟

✓ و إذا كان له تأثير كيف يظهر على سلوك الفرد ؟

أما فرضيات الدراسة فتمثلت في:

✓ سلوك الفرد داخل أي مؤسسة يتأثر بنمط الاتصال السائد فيها.

✓ الاتصال الأفقي له تأثير على سلوك الفرد داخل المؤسسة.

و قد قسمت الباحنتان موضوع بحثهما إلى قسمين رئيسيين تمثل القسم الأول في الجانب النظري الذي يحتوي على أربعة فصول .

¹ او كينة فاطمة الزهراء و بلغدوش أنيسة :اثر الاتصال في السلوك التنظيمي للفرد .رسالة ليسانس في علم الاجتماع تخصص اتصال.

الفصل الأول : يتعلق بالجانب المنهجي الذي يحتوي على كل من الإشكالية، الفرضيات، تحديد المفاهيم إضافة إلى أسباب اختيار الموضوع و صعوبات الدراسة .

الفصل الثاني: تم التطرق فيه إلى لمحة تاريخية عن البنوك.

الفصل الثالث: تعلق بالاتصال، مفهومه، مراحله و الاتصال الداخلي في المؤسسة.

الفصل الرابع: خصص للسلوك التنظيمي ، مستوياته ،مؤثراته و العوامل المؤثرة فيه .

أما القسم الثاني فقد خصص للجانب الميداني الذي تم إسقاطه على " البنك الخارجي الجزائري " بالبليدة و الذي قسم إلى فصلين :

الفصل الخامس: تم التطرق فيه إلى الأسس المنهجية المتبعة في الدراسة ، المناهج و التقنيات ، طريقة اختيار العينة مجالات الدراسة و المقاربة السوسولوجية .

الفصل السادس: تناولنا فيه تحليل نتائج الجداول الخاصة بالفرضية الأولى و نتائجها، ثم تحليل نتائج الفرضية الثانية و نتائجها إلى جانب تحليل نتائج المقابلة و الاستنتاج العام.

و بالنسبة لنتائج الدراسة الميدانية فقد توصلنا إلى أن هناك بعض العوامل التي يكون لها تأثير على نجاح الاتصال و هي متمثلة في القوة و المركز ، إلى جانب عامل الثقة الذي يعد وسيط في بناء العلاقات الرسمية و غير الرسمية منها ، و هو ما يؤكد مدى دور الاتصال .

الدراسة الثانية: السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية دراسة لـ: صليحة لعجال .

تتضمن هذه الدراسة كيفية دراسة سلوك الأفراد في المنظمات و التعامل معها بالشكل الصحيح، و كيفية تسيير هذه الموارد البشرية في المؤسسة و مدى انعكاسها على المنظمة و هو ما أنصب على موضوع بحث هذه الدراسة المتضمنة للإشكالية التالية:

*كيف يتم دراسة سلوك الأفراد في المنظمات و كيف يتم تسيير هذه الموارد البشرية ؟

هذا إلي جانب التساؤلات الفرعية التي كانت على النحو التالي :

✓ ماذا نعني بالسلوك التنظيمي وما هي أهدافه ؟

✓ ما هي محددات السلوك التنظيمي ؟

✓ ماذا نعني بإدارة الموارد البشرية وما هي أهدافها ؟

✓ ما هي السياسات الناجحة التي تتبعها المنظمة لإدارة الموارد البشرية ؟

✓ ما هو الرضا عن العمل وما هي علاقته بالولاء والانتماء التنظيميين ؟

و بناءً علي التساؤلات التالية تم طرح الفرضيات التالية:

- ✓ كفاءة المؤسسة ونجاحها راجع للتعامل الحسن مع المشكلة السلوكية.
- ✓ الاهتمام بتسيير الموارد البشرية ليس وحده كفيل بتحقيق نجاح المؤسسة.
- ✓ دراسة المنظمة لسلوك العاملين وتفهمها لهم يزيد من كفاءة وأداء الفرد العامل في المنظمة وبالتالي يزيد من كفاءة هذه الأخيرة.

✓ اختيار المؤسسة للسياسات الناجحة يزيد من كفاءة المنظمة.

و من خلال هذا قامت الباحثة بتقسيم هذه الدراسة إلى ثلاث فصول نظرية جاءت موزعة كالآتي:

الفصل الأول: تم تخصيصه لدراسة السلوك التنظيمي و ذلك من خلال إبراز عناصره ونماذجه وعلاقته بالعلوم السلوكية الأخرى بالإضافة إلى محدداته الفردية والجماعية والتنظيمية.

الفصل الثاني: تمثل في عموميات حول إدارة الموارد البشرية وأهم السياسات التي تتبعها المنظمة في توفير وتدريب الموارد البشرية في المؤسسة.

الفصل الثالث : تناولت فيه مفهوم الرضا الوظيفي و علاقته بالولاء التنظيمي و الانتماء التنظيمي .

سادسا: تحديد المفاهيم

تعريف السلوك التنظيمي:

يرى الباحثون المعنيون بدراسة علم السلوك أن السلوك التنظيمي يعني مباشرة تفهم و تسيير السلوك الإنساني في المنظمات و التنبؤ به و ضبطه و التحكم فيه من أجل تحقيق الأهداف بكفاءة و فاعلية.¹

و يعرف كل من " سيزلاقي" و " والاس" السلوك التنظيمي بأنه: "الاهتمام بدراسة العاملين بالوحدات التنظيمية المختلفة و اتجاهاتهم و ميولهم و أدائهم، فالمنظمات و الجماعات الرسمية تأثر في إدراكات العاملين و مشاعرهم و تحركاتهم كما تؤثر البيئة في المنظمات البشرية و أهدافها."²

¹ حسين حريم: السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. دارحامد للنشر والتوزيع، عمان. 2004، ص 21.

² محمد سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال.. دار وائل للنشر و التوزيع. ط2، عمان 2001، ص 19.

و كتعريف إجرائي للسلوك التنظيمي يمكن القول:

هو الميدان الذي يسعى إلى معرفة سلوك العاملين في أماكن العمل داخل المنظمات لتفسير سلوك الأفراد و التنبؤ و السيطرة و التحكم فيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة. كما أنه يعبر عن جملة الأفعال و التصرفات التي يتخذها الفرد داخل جماعة العمل بهدف المساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة و تسييرها على أحسن ما يرام.

تعريف سلوك الفرد:

يقصد به تلك الاستجابات التي تصدر عن الفرد نتيجة لاحتكاكه بغيره من الأفراد و نتيجة لتفاعله مع البيئة الخارجية من حوله، و يتضمن السلوك بهذا المعنى كلما يصدر من الفرد من عمل حركي أو تفكير أو سلوك لغوي أو مشاعر أو انفعالات أو إدراكات.¹

كما يعتبر "الوحدة الأولية التي يتكون منها و يقوم عليها سلوك المنظمة و هو مظهر مؤشر للنشاط و الحياة فيها"² و إجرائياً: يعرف سلوك الفرد على أنه تلك التصرفات التي يقوم بها الفرد في العمل مثل انتظامه في العمل و اتصاله برئيسه و درجة استجابته لتوجيهاته و قيامه ببذل الجهد في أدائه و تفاعله بزملائه في العمل و استخدامه للأدوات و الإمكانيات المادية المستعملة في المنظمة و كذلك انفعالاته، كل هذه التصرفات التي يقوم بها الفرد تعبر على سلوكه داخل المنظمة حيث يكون لها التأثير كونه العضو الأساسي فيها.

الإدارة: هي التي تقوم بتوفير ما تحتاجه المؤسسة من الأيدي العاملة و المحافظة عليها و تدريبها و تطويرها و العمل على استقرارها و رفع روحها المعنوية، كما تقوم هذه الإدارة أيضاً بمتابعة تطبيق اللوائح و التعليمات و القوانين التي شاركت في صياغتها و اعتمادها الإدارة العليا في المؤسسة، كذلك تعمل الإدارة على تعديلها من وقت لآخر بما يتماشى مع مصلحة المنشأة و العاملين فيها.

و منه فإن الإدارة هي عملية التخطيط و اتخاذ القرار و التنظيم و القيادة و التحفيز و الرقابة التي تمارس في حصول المؤسسة على الموارد البشرية و المادية و المعلوماتية و مزجها و توجيهها و تحويلها إلى مخرجات بكفاءة لغرض تحقيق أهدافها و التكيف مع بيئتها...³

¹ أحمد ماهر: السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. الدار الجامعية. طبع و نشر و توزيع، ط1 الإسكندرية، 2007، ص 22.

² محمد عبد الوهاب: السلوك الإنساني في الإدارة. دار الفكر العربي، بيروت. 1975، ص 31.

³ بشير العلاق: مبادئ الإدارة. دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع الأردن. 2008. ص 17

التعريف الإجرائي : هي إدارة علمية يستطيع بها أن يحقق المسؤولون الأغراض المستهدفة المحددة ،وهي أيضا عمليات وظيفية تمثل في: التخطيط ،التوجيه ، الرقابة و تمارس بغرض تنفيذ المهام بواسطة الآخرين من اجل تحقيق أهداف المنظمة .

إدارة المواد البشرية:

تعتبر من أهم الوظائف الإدارية في المنشأة و هي لا تقل أهمية عن باقي الوظائف الأخرى كالتسويق و الإنتاج و المالية لاهية العنصر البشري على الكفاءة الإنتاجية للمنشأة و كذلك اتساع مفهوم الموارد البشرية ليشمل أنشطة رئيسية من أهمها تحليل و توصيف الوظائف ، تخطيط الموارد البشرية لجذب و استقطاب الموارد البشرية إلى النشاط التقليدي المتعلق بالموارد البشرية في المنشأة ...¹

التعريف الإجرائي:تعتبر احد الوظائف الإدارية التي تختص بالاستخدام الفعال للموارد و تحسين عمليات توفير و تعبئة الموارد البشرية.

¹سعاد نائف البرنوطي: إدارة الأفراد.دار وائل للنشر و التوزيع، ط1 الأردن 2004 ص18