الفصل الرابع

العولمة والسلوك التنظيمي العالمي

4 – 1 مصفوفة السلوك التنظيمي قبل وبعد العولمة

4 – 2 سلوك الإنسان في ظل العولمة

4 – 3 أبعاد السلوك الجماعي والسلوك التنظيمي في ظل العولمة

4 – 4 العولمة والسلوك الإداري

4 – 5 استراتيجية التفوق التنظيمي لمواجهة العولمة

4 – 6 الاتجاهات المؤثرة في السلوك التنظيمي في القرن 21

4 – 7 السلوك التنظيمي العالمي

4 – 8 مفاتيح النجاح السلوكي في المستقبل

4 – 9 البيئة العالمية في القرن 21

4 – 10 النموذج الإيماني للسلوك في ظل العولمة

الفصل الرابع

العولمة والسلوك التنظيمية العالمي

4 -1 مصفوفة السلوك التنظيمي قبل وبعد العولمة

سوف تؤثر العولمة في السلوك التنظيمي والسلوك الجماعي والسلوك الفردي بالشركات وبالمؤسسات وبالتالي يجب تطوير المهارات السلوكية بما يتواكب ويناسب التحولات الجديدة من حيث الإدراك والتعلم والتدريب ومن حيث الاتصالات والتفاوض وحل المشكلات واتخاذ القرارات والتخطيط . ونوضح فيما يلي أهم الفروق بين المهارات السلوكية والمعلوماتية (الفردية – الجماعية – التنظيمية) قبل العولمة وبعد العولمة .

ونستنتج من المصفوفة أنه يجب الاستعداد للتعامل مع التحولات العالمية . ويمكن أن يتم ذلك باستخدام النموذج التالي :

(أ) تحليل عناصر القوة والضعف في السلوك التنظيمي مثال (في القيادة – الاتصالات ـ القدرة على التفاوض ـ أسلوب حل المشكلات ـ القرارات ـ إشباع الحاجات والحوافز والدوافع والتعلم وغيرها) .

(ب) تحليل الفرص المحيطة والمعوقات والصعوبات سواء في البيئة العالمية أو الإقليمية أو المحلية والتعرف على التهديدات التي تواجه الشركات .

وبناء على ذلك يجب تحديد المسارات السلوكية المناسبة لتحقيق الأهداف والمرامي والغايات .

* **المرامي** : التحول في الإدراك والرؤية والاتجاهات ، القيادة ، السلوك الجماعي .

* **الأهداف** : اتخاذ القرارات ـ حل المشكلات ـ الاتصالات ـ تجديد المنظمات – إدارة التغيير .

* **الغايات** : التنمية المتواصلة ـ القيم ـ الإنتاجية ـ الإبداع ـ النمو ـ التقدم ـ التنافس ـ البقاء .

وفيما يلي نعرض الفرق بيم السلوك التنظيمي قبل وبعد العولمة

مصفوفة السلوك التنظيمي قبل وبعد العولمة

المتغيرات	قبل العولمة	بعد العولمة
السلوك الفردي :		
الإدراك	محدود النطاقية	تحسين الإدراك وتجنب الأخطاء
الشخصية	بناء الشخصية برؤى محلية	التميز والتفوق
القيم		الحفاظ على القيم
الاتجاهات		المرونة في الاتجاهات
التعلم	تعليم وتعلم غير تنافسي	زيادة معدل التعلم
الحاجات	غياب الإشباع	تجنب التقليد وترشيد الحاجات
الدوافع		الدوافع في المستقبل
القيادة	سلطوية	القيادة الموقفية
السلوك الجماعي :		
رسمي	مجموعات غير متماسكة	تعديل السلوك الفردي لسلوك جماعي
غير رسمي	غياب روح الفريق	
التماسك	تفكك الجماعات عن بعضها البعض	
التفكك		
روح الفريق	غياب القدرة على صنع القرار الجماعي وحل المشكلات	القضاء على التفكك التنظيمي بناء روح الفريق والتماسك للإبداع والابتكار وتحسين الجودة الشاملة لمواجهة التنافسية الدولية ضرورة التغيير للأفضل
حلقات الجودة		
حجم الجماعات	كبير غير فعال	صغير وفعال
الدوافع	مادية فقط	مادية ومعنوية
الإدراك	محدود	يتأثر بالإنترنت والأقمار الصناعية
القرارات	فردية	يجب أن تتجه نحو النماذج والنمذجة
حل المشكلات	تقليدية	يجب أن يتم مثاليًا وواقعيًا .

المتغيرات	قبل العولمة	بعد العولمة
السلوك التنظيمي :		
الهياكل والقيادات	هياكل حقيقية بيروقراطية ضعيفة جامدة دون اهتمام بالأهداف أو رعاية للموارد البشرية .	قوية ذات رؤية تحسين الهياكل التنظيمية ومرونة التفاعل مع العولمة لزيادة حصة الشركة من الأسواق وتحقيق القدرة التنافسية
المناخ التنظيمي		ودوافع الإنجاز
الثقافة التنظيمية	غياب دوافع الإنجاز	الجدارات ومراكز التميز
القيادة التنظيمية	سلطوية	تحويل السلوك التنظيمي المحلي
الأهداف التنظيمية	محدودة المدى	إلى النموذج العالمي مع الاحتفاظ
اتخاذ القرارات	فردية/دون المحاكاة	بالهوية والثقافة
		التفوق التنظيمي
		ضرورة التغيير
حل المشكلات	فردية	جماعية/محاكاة
السلوك التنظيمي	غير فعال	مؤثر وفعال
الصراع التنظيمي	متزايدة	برامج التهيئة الاجتماعية
الاتصالات	معقدة بطيئة	متناقضة
المرونة	بطيئة	سريعة وفورية
التكيف مع البيئة	إغفال البيئة	أسرع
		الاهتمام بالبيئات المحلية
		والإقليمية والعالمية والإدارة البيئية

4 – 2 سلوك الإنسان في ظل العولمة

ويجب قياس السلوك الفردي (للعامل والمدير والمشرف والمستهلك والمدخر والمستثمر) لمعرفة مصادر بناء الإنسان وتكوين سلوك الإنسان .

ضع علامة في الجدول الآتي (✓) أمام العبارة التي توصف موقفك من العبارات التي تقيس مصدر الإعداد السلوكي للفرد قبل وبعد العولمة وتحديد درجة التأثير .

(أ) مصادر السلوك الفردي في المنظمات :

المتغيرات	لا	نعم	درجة التأثير
1 – الكتب السماوية			
2 – التربية الدينية			
3 – الثقافة الدينية			
4 – الأم			
5 – الأب			
6 – الأخ الأكبر			
7 – الأخت الكبرى			
8 – المدرسة			
9 – النادي			
10 – الشارع			
11 – الإعلام			
12 – الصحف			
13 – المجلات			
14 – التليفزيون			
15 – الفيديو			
16 – الإنترنت			
17 – الزملاء			
18 – الأقارب			
19 – الكتب المدرسية			
20 – السفر بالخارج			
21 – المصيف			
22 – الأنشطة المدرسية			
23 – الإيمان بالله عز وجل			
24 – غيرها (عدد)			
المجموع			

(ب) استقصاء نوعية المخزون السلوكي لدى الفرد :

من فضلك سجل شعورك عند التعامل مع الآخرين وفق الجدول التالي

نوع الشعور / طرف العلاقة	أنواع الشعور				
	الرضا الكامل	الرضا أحيانًا	لا أدري	القلق أحيانًا	القلق التام
1 – الوالدة					
2 – الوالد					
3 – الأخوة					
4 – الأخوات					
5 – الأقارب					
6 – الأصدقاء					
7 – الزملاء في العمل					
8 – الجيران					
9 – الأجانب					
10 – المدرسة					
11 – كبار السن					
12 – صغار السن					
13 – الشخصيات الهامة					
14 – الفقراء والمحتاجون					
15 – الأغنياء					
16 – رجال الدين					
17 – المساعدون					
18 – الصحابة والأنبياء					
19 – أحد الفنانين					
20 – أحد السياسيين .					
المجموع					

(جـ) الأدوار السلوكية للفرد في ظل العولمة

من فضلك سجل في العمود المناسب درجة رضاك عن كل دور تلعبه من الأدوار التالية

الأدوار التي تقوم بها	درجات الرضا والسعادة										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1 – مستهلك											
2 – مشترى											
3 – مدخر											
4 – مستثمر											
5 – رئيس											
6 – مرءوس											
7 – زميل											
8 – مساعد للآخرين											
9 – عامل											
10 – منتج											
11 – بائع											
12 – مصدر											
13 – مستورد											
14 – مصلي											
15 – مصلح اجتماعي											
16 – قادر على حل المشاكل											
17 – مفكر ومحلل											
18 – مربي											
19 – مبتكر											
20 – مواطن صالح											
المجموع											

4 – 3 أبعاد السلوك الجماعي والسلوك التنظيمي في ظل العولمة

1 – تعدد الثقافات وتنوعها مما يؤثر على السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد داخل المنظمات) .

2 – تزايد الصراعات التنظيمية وتعقد الثقافة التنظيمية داخل المنظمات وخاصة مع تعدد الجنسيات .

3 – الاتجاهات نحو التخلص من الشركات والهيئات المملوكة للدولة (الخصخصة) .

4 – تزايد الفجوة بين الأغنياء والفقراء (أفراد وجماعات ودول) .

5 – تدهور الأخلاق والقيم والمثل في بعض المنظمات والجماعات .

6 – ضرورة العمل على إعادة هندسة المجتمع حتى يستطيع التعايش والتعامل والوقوف أمام المنافسة والتحديات العالمية والإقليمية والمحلية والتنظيمية .

ويتناول ذلك ضرورة قياس ما يلي :

- علاقة العولمة بالسلوك الإنساني .
- إدراك الإنسان في ظل الإنترنت والتنوع البشري .
- تأثير تكنولوجيا الاتصالات على السلوك الفردي .
- قياس التشابكات بين تعدد الثقافات والأقمار الصناعية .
- عرض النموذج الإيماني للسلوك كبديل للعولمة (السلوك والقرآن الكريم) .

4 – 4 العولمة والسلوك الإداري

ومرة أخرى تحتاج العولمة إلى تغيير في أساليب تفكير المديرين والعاملين كالتالي :

1 – تغير في الخريطة العقلية .

2 – التعامل مع الاقتصاد العالمي .

3 – عالمية التكنولوجيا والعلوم والبحوث والتطوير .

4 – إعادة تحديد لدور الحكومات الوطنية في ظل العولمة .

5 – أنماط استهلاك عالمية في ظل المنتجات المحلية .

6 – ثقافة عالمية أو الثقافات واحترام الرأي الآخر .

7 – قدرة دائمة على التكيف مع التحويلات العالمية .

أي أن التغير صفة الحياة وتؤثر على المنظمات والحكومات والمجتمعات والجماعات والأفراد . فالجمود أمام العولمة يعني ضياع الفرص وتصعيد الضغوط . لذلك يجب توسيع نطاق المعرفة وكيفية التفكير العقلاني مع الاحتفاظ بالجذور والأصول والقيم والعقيدة . وتحتاج العولمة إلى معرفة مستمرة بالتحولات والتغيرات في منظومة الاقتصاد العالمي والمجتمع الدولي ومؤسساته في المجالات المختلفة .

(أ) تحول في أنماط التفكير القيادي .

(ب) تحول في سلوك طبقة الإدارة العليا وذلك للتعامل مع التحديات الجديدة .

(جـ) تحويل لسلوك المورد البشري المناسب للتحولات وإعادة الهيكلة .

(د) إعادة هيكلة المنظمات بما يناسب التحديات والتهديدات .

ويجب أن يتم ذلك عن طريق برامج لإعادة هندسة المجتمع وتجديده دوريًا

4 – 5 استراتيجية التفوق التنظيمي لمواجهة العولمة

وتقوم استراتيجية التفوق التنظيمي على الدعائم التالية :

1 – اختيار رسالة المنظمة .

2 – تحديد رؤية المنظمة في ظل العولمة والجات .

3 – البحث عن مراكز التفوق التنظيمي كسلاح لمواجهة التحديات الجديدة .

4 – بناء استراتيجية اختيار .

(أ) الموارد البشرية والمزايا التنافسية .

(ب) التراخيص كأسلوب لنقل وتملك التكنولوجيا العالمية .

(جـ) التحالفات الاستراتيجية اللازمة للتعامل مع العولمة والجات .

5 – الفحص عن آليات الاستفادة من مراكز التفوق لمواجهة الجات والعولمة .

6 – الدفاع عن قيادة التفوق وتوفير :

(أ) المقارنات Benchmarking .

(ب) مراجعة الاستخبارات والسياسات الاستراتيجية .

4 – 6 الاتجاهات المؤثرة في السلوك التنظيمي في القرن 21

وتؤثر المحاور التالية في منظمات القرن 21 مما يحتاج إلى إعادة الهيكلة وإعادة الهندسة :

1 – المنافسة العالمية للبحث عن أفكار جديدة وآليات وأدوات إدارية جديدة .

2 – التدريب الفني والإداري للموارد البشرية .

3 – الاستفادة من العمالة النسائية* المدربة في الثقافة التنظيمية لزيادة الإنتاجية والربحية .

4 – تطبيق التكنولوجيات الحديثة (تكنولوجيا المعلومات ـ تكنولوجيا الاتصالات) .

5 – تطويع التغير السريع وإدخاله في الهياكل التنظيمية (إعادة هيكلة الشركات)

6 – الفهم الجديد للمنافسة وإعادة هندسة العمليات في الشركات .

7 – تغيير فلسفات الإدارة والجودة الشاملة والتحسينات المستمرة .

8 – فتح الأسواق العالمية ودراسة السوق العالمي لأغراض التصدير .

9 – التوجه نحو التحالفات الاستراتيجية كبديل للمواجهات والمصادمات التجارية .

10 – التدريب السلوكي لتغيير الاتجاهات وتحسين الإدراك والتعلم والقدرة على معالجة التغيير وإعادة الهندسة وإعادة الهيكلة .

أي أن المنظمات الحالية والمنظمات التي سوف تقام للفترة القادمة في حاجة إلى أن تكون جاهزة لتنفيذ الاتجاهات والتوجهات الاستراتيجية السابقة الذكر . لا بديل عن إعادة هندسة جميع العمليات بالشركات والأجهزة الحكومية . ولا بديل عن إعادة هيكلة الشركات حتى تكون جاهزة لمواجهة المنافسة الشرسة الجديدة .

---

* المؤلف : "المقرر العام لمؤتمر المديرة العربية والتنمية المتواصلة" ، (1997) ، الإسكندرية .

4 – 7 السلوك التنظيمي العالمي*

تتمتع الشركات العالمية بسلوك تنظيمي عالمي ـ وتطبق الشركات متعددة الجنسية نماذج سلوك تنظيمي يناسب تنوع الموارد البشرية . وتؤثر العولمة والجات والمنافسة الدولية والتحديات الإقليمية والمحلية في سلوك العاملين والمديرين في المنظمات المعاصرة . لذلك تظهر الحاجة إلى ضرورة إعادة هيكلة الشركات وإعادة هيكلة السلوك التنظيمي ، كما يحتاج الأمر أيضًا إلى ضرورة إعادة هندسة العمليات السلوكية .

السلوك التنظيمي هو مجموعة التصرفات والأفعال وردود الأفعال داخل المنظمات (الشركة – البنك – الجامعة – الوزارة – الشرطة – الجيش – المصنع – المزرعة – المدرسة – النادي – الشارع ... وغيرها) هو المعايير المستخدمة لتقييم المعلومات الخاصة بالسلوك التنظيمي . ويضم السلوك التنظيمي إذن :

(أ) سلوك الفرد في الشركة العالمية (المشرف ـ المدير ـ العامل .....) .

(ب) سلوك الجماعات داخل العمل (فرق العمل في النشاطات المختلفة) .

(جـ) سلوك المنظمة ككل (السلوك التنظيمي العالمي ـ الثقافة التنظيمية العالمية) .

(د) سلوك المنظمات الدولية .

(هـ) التفاعلات بين الأنواع الأربع من السلوك .

ويشمل السلوك الفردي داخل المنظمات تصرفات الفرد تجاه العمل (الوظيفة) وتجاه الرؤساء والمرؤسين والزملاء والعملاء . ومن أهم الخصائص السلوكية :

(أ) الشخصية . (ب) الإدراك . (جـ) القدرات .

(د) الحاجات . (هـ) الدوافع . (و) الاتجاهات .

أما العوامل المتداخلة بين الأفراد فتحدد السلوك لجماعات العمل داخل المنظمة (جماعات الإنتاج ـ جماعات البيع والتسويق ـ جماعات التخطيط ـ جماعات تقييم الأداء والرقابة وغيرهم) ومن أهم تلك العوامل .

* راجع كتاب المؤلف "السلوك التنظيمي العالمي" . القاهرة ـ 2004 .

1 – الاتصالات .
2 – القوة التنظيمية للجماعات .
3 – آليات حل النزاع .
4 – التفاوض .
5 – القيادة .
6 – الجماعات غير الرسمية في العمل .

وتشمل العوامل التنظيمية التي تحدد السلوك التنظيمي :

1 – نوع الهياكل التنظيمية .
2 – العلاقات التنظيمية .
3 – المناخ التنظيمي .
4 – الثقافة التنظيمية .
5 – الأهداف التنظيمية .
6 – الاتصالات التنظيمية .
7 – المعلومات التنظيمية .
8 – القدرات والموارد التنظيمية .
9 – المخاطر وعدم التأكد .
10 – البيئة التنظيمية .
11 – طرق العمل .
12 – المناخ التنظيمي .

ويشمل ذلك مجموعة من النظريات المفسرة للسلوك التنظيمي مثال :

نظريات الحاجات – نظرية التعلم ـ نظرية التوقعات ـ نظرية المساواة والأهداف ـ أخلاقيات المنظمة والقيادات ـ الفعالية التنظيمية وإدارة التغيير والتجديد التنظيمي .

وباختصار فإن السلوك ينتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة العالمية أو الجماعات والبيئة ، والمنظمة والبيئة ، والمجتمع والبيئة العالمية . أي أن مفهوم البيئة قد اتسع إلى العالمية بسبب تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات والإنترنت* .

وكما قلنا يقصد بالعولمة عملية التعامل مع الكرة الأرضية كسوق واحد يحقق جميع التدفقات عبر حدود الدول من خلال تكنولوجيات الاتصالات والمعلوماتية والتدفقات البشرية والسلعية والخدمية والاستثمارية والثقافية والمعلومات والحوادث والأمراض والجرائم والفرص والتهديدات وغيرها .

وتؤثر العولمة بهذا الأسلوب على سلوك الفرد (مستثمر ، مدخر ، مستهلك ، منتج ، عامل ، مدير ..... وغيرها) وعلى سلوك الجماعات وسلوك المنظمات . لذلك يجب دراسة وتحليل وتفسير والتنبؤ بالعلاقات المتداخلة بين العولمة والسلوك

* راجع كتاب المؤلف : "تكنولوجيا السلوكيات الاقتصادية" (1998) .

التنظيمي وبالتحديد تؤثر العولمة على الفرص والتهديدات والمخاطر المتاحة بعد تحرير السلع والخدمات والاستثمارات والمعلومات من القيود الجمركية والكمية - مثال ذلك ما يلي :

1 – هل يؤثر السائحون على العادات والتقاليد والتصرفات للمواطنين في الدول المضيفة (اليابانيون ، الألمان ، البريطانيون ، الأمريكان ، الإيطاليون ، العرب) ؟ إذن تؤثر السياحة على سلوك المواطنين .

2 – هل يؤثر الإعلام العالمي عن طريق الأقمار الصناعية وأفلام الفيديو والإعلام المكتوب والمسموع والمرئي على سلوك الفرد والجماعات والشركات ؟

3 – هل أنت وأنا نتعلم سلوكيات استهلاكية غريبة بسبب انتشار مطاعم الوجبات السريعة في بلدنا والأسواق العربية ؟ وهل يؤثر ذلك على تحول الطلب عن الوجبات المحلية ؟

4 – هل يتأثر أسلوب وعادات اللبس بالموديلات الأجنبية والديفيلات (عروض الأزياء) المرئية والمرسومة ؟

5 – يقال أن العولمة تزيد من الفرص في العالم - ولكن يحقق المنافسون أرباحًا أكبر من غيرهم الأقل قدرة على المنافسة . ويزداد الفقر ويزداد معه الثراء لذلك لا مكان للضعفاء والجهلاء ومن ثم يجب أن نهتم بتنمية المهارات السلوكية والمعلوماتية للأفراد . (يوجد 840 مليون جائع ومليار فرد بدون مياه نظيفة آمنة في العالم) .

6 – وتحتاج العولمة إلى تعلم الجودة والدقة في الإنتاج والعمل - وزيادة الصادرات وتقلل من الفقر . كما يجب توفير التكنولوجيا الحديثة للتقليل من البطالة والأمراض الاقتصادية والاجتماعية .

7 – ويقال أن العولمة والسياحة يؤديان إلى انتشار الأمراض في العالم (السل وحرب الجراثيم والبكتيريا العنقودية التي تتكاثر بالانقسام . فيعبر الحدود الدولية يوميًا أكثر من مليون شخص لأمريكا فقط .

8 – يقول البعض أن العولمة تؤدي إلى تشويه نظافة المجتمعات وتقليل قيمة عملة الدولة ،

وبالتحديد تتأثر التربية واللغة وأنماط الحياة والسلوكيات بالاتجاه نحو العولمة .

9 – تحتاج العولمة إلى المزيد من المساومة والتفاوض وحسم المنازعات والصراعات .

10 – إن التقدم العلمي في مجالات الإنترنت الإلكترونيات الدقيقة والذكاء الاصطناعي وبحوث الفضاء والاتصال عن بعد والمعلومات والكيمياء الحيوية قد فتحت الباب لتغيرات سلوكية بين البشر وبعضهم البعض وتغيرات في هندسة المجتمع وعلاقة الإنسان بالبيئة .

11 – إذن توجد علاقة وطيدة بين العولمة واللغات والثقافات والأفكار والفنون والعادات والتقاليد والنظم السياسية والإدارية والتربوية والعسكرية . لذلك يطرح البعض هنا العلاقة بين العولمة وصدام الحضارات ـ فمثلاً ما هي العلاقة بين الحضارة الإسلامية والعولمة (الكونية) .

12 – أي أن العولمة تؤثر على السلوك الثقافي والسلك السياسي ـ السلوك الاقتصادي ـ السلوك الاجتماعي ـ السلوك التنظيمي ـ السلوك الإدارة ـ السلوك العسكري .

13 – انتشار مبدأ التعدد الثقافي والحضاري والحق في الحياة الثقافة الخاصة كرد فعل لنموذج العولمة الأمريكية . فيجب تعظيم الإيجابيات وتحجيم المخاطر .

14 – نحن نحتاج إلى إعادة توجيه السلوك وأنماط التفكير السائد لدى الناس استعداداً للتعامل مع العولمة إعادة هيكلة الشركات وإعادة هندسة العمليات والمعاملات

15 – يحتاج المجتمع العربي الآن إلى تحديث وتطوير بالقضاء إلى السلبيات وتنظيم الإيجابيات . وخاصة من حيث حقوق الطفل والأم والأسرة ، وتوفير حاجات الشباب وتنظيم قوانين الزواج وحسم المنازعات لخفض معدلات الطلاق وتشجيع الزواج بتوفير الوظائف والقضاء على البطالة .

16 – ماذا تحتاج العولمة منا إذن ؟

(أ) تحديد قدراتنا ومشكلاتنا

(ب) طرح معالجات فعالة للمشكلات .

(جـ) التماسك التنظيمي والاقتصادي .

(د) إدارة وتنمية الموارد البشرية .

(هـ) التدريب السلوكي لمواجهة التنافسية الدولية .

(و) يجب أن يعرف كل فرد منا حجم التحدي القادم من العولمة .

(ز) توفير ضمانات لحرية الإنسان ديمقراطيًا في تركيبته الذهنية وسلوكه عملاً لا قولاً . فبدون الحرية لا يمكن أن نخلق طاقات مبدعة . وبدون الشعور بالمسئولية والمساءلة والمشاركة سنبقى أفرادًا لا جماعات منتجة .

17 – يجب استثمار المخزون الثقافي والسلوكي للأجداد والآباء والأبناء والأحفاد لتحقيق أغراض وطموحات المستقبل مع التطوير لمواجهة التحديات .

يتضح من العرض السابق أن هناك علاقة سببية بين العولمة والسلوك التنظيمي يجب أن تخضع للتفسير والتنبؤ والتدريب . من أهم تلك العلاقات ما يلي :

1 – أثر أدوات الاتصالات الدولية من أقمار صناعية وتليفونات وبث تليفزيوني ووسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمرئية على إدراك الإنسان والجماعات والمنظمات .

2 – تأثير تكنولوجيا المعلومات من كمبيوتر والبريد إلكتروني والإنترنت والأسطوانات الممغنطة وشبكات الاجتماعات بالكمبيوتر أو التليفونات وأجهزة التصنت والتشويق وغيرها على قرارات وتصرفات الفرد أو الجماعات والمنظمات .

3 – تأثير التنوع الثقافي والبشري على تصرفات وإدراك وحاجات وحوافز وقرارات الفرد والجماعات الإنسانية والمنظمات .

4 – احتواء المنافسة بين الشركات والجماعات والأفراد في الشركات المحلية والعالمية مما يتطلب ضرورة الاهتمام بالتدريب والتطوير وتنمية المهارات السلوكية ، وإدخال الأساليب الجديدة مثال حلقات الجودة ـ إدراك الجودة الشاملة ـ أسلوب التحسينات المستمرة ـ التنبؤات المستقبلية والخيال العلمي والابتكار والتجديد وإعادة هندسة العمليات وإعادة هيكلة الشركات .

وسوف نتناول هذه الآليات السلوكية الجديدة في هذا الكتاب :

4 – 8 مفاتيح النجاح السلوكي في المستقبل

أصبح العالم الآن حلبة للتنافس بين الأفراد والجماعات والمنظمات والحكومات ، ويعتبر مستوى جودة الموارد البشرية المحدد الرئيسي لمواجهة المنافسة . وبالتحديد :

1 – يجب العمل على تفجير طاقات الإنسان الإبداعية لمواجهة التنافسية Empowerment .

2 – يجب التمييز بين الحدود الزمنية والمكانية والنطاقية والجغرافية والهيكلية والوظائفية لكل موقف .

3 – يجب تحديد المهارات الفنية والإدارية والسلوكية اللازمة لكل موقف تنافسي .

4 – من الضرورة تحديد مستويات التفكير والعقلانية المحلية والأجنبية المرتبطة بمواقف المنافسة .

5 – يجب تحديد نطاقات الفروض الثقافية والقيم والمعتقدات للعالم ولكل منطقة جغرافية .

6 – يجب اختيار الآليات المناسبة لإعادة تجهيز العمليات والشركات للعصر الجديد .

أي أنه يجب تحديد آليات سلوكية جديدة للتعامل مع العالم والتكتلات بفرض البقاء والنمو التوسع وتحقيق الآمال والطموحات والغايات والمرامي .

وذلك لكل من الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمع ككل . كما يجب إعادة هندسة التوجه الفردي والتنظيمي المحلي إلى المحور العالمي (العالمية) حتى نستطيع أن نحافظ على الأهداف والموارد ونتجنب المخاطر والأزمات والكوارث .

4 – 9 البيئة العالمية في القرن 21

من المتوقع أن يظهر في البيئة العالمية في القرن الحادي والعشرين مجموعة من التهديدات والأزمات يجب الاستعداد لها من الآن وسوف تؤثر تلك التهديدات على سلوك الفرد والجماعات والمنظمات منها :

1 – يزداد الفقر في العالم .

2 – تحسنت الأحوال الصحية في العالم (إطالة حياة الإنسان) .

3 – زيادة عدد المهاجرين والفارين .

4 – تم القضاء على بعض الأمراض .

5 – سوف يظهر الإيدز والسل والبكتيريا العقدية في المستقبل .

6 – تكنولوجيات تقلل الحاجة إلى الإنسان (مثل الروبوت والكمبيوتر) .

7 – سوف تصبح الهند أكبر دولة في العالم (1.64 مليار إنسان عام 2050 م) .

8 – سوف يظهر في القرن الحالي من ينتج ومن لا ينتج الطاقة .

9 – سوف يصبح العالم كتلة كبيرة من الفقراء وكتلة صغيرة من الأغنياء يدير أعمالها الشركات متعددة الجنسيات تحرسها الحكومات .

10 – يسيطر على العالم 358 ملياردير يملكون ما يملكه 45٪ من سكان العالم .

11 – تدهور أحوال المعيشة لحوالي 1.6 مليار نسمة عما كانت عليه حالتهم من قبل ظهور شعار "أنقذوا العالم قبل أن يغرق" .

12 – الدعوة إلى نظم للأمن البشرى والإنذار المبكر عند الأزمات والبحث عن تنمية وقائية وتنمية علاجية وخاصة بعد أحداث 11 سبتمبر عام 2001 .

13 – حرب المياه (23٪ من سكان الحضر بالدول النامية لا يتمتعون بمياه نظيفة منتظمة) .

14 – يبلغ حجم سكان العرب 290 مليون نسمة منهم 73 مليونا تحت خط الفقر ، وعشرة مليون يعانون من نقص الغذاء ، وستون مليونًا لا يقرأون ولا يكتبون .

15 – الإعلان عن حرب الثقافات والأديان ومحاولات تغيير حقائق الأديان والتاريخ .

بعض تحديات المستقبل :

قلنا أن السلوك له أسباب (سببي) وله أهداف (هدفي)* ، لذلك يجب التنبؤ بالتحديات المتوقعة وقياس الاستعدادات السلوكية اللازمة لكل منهما .

وفيما يلي عرض لأهم تلك التحديات :

بعض تحديات المستقبل في القرن الحادي والعشرين :

1 – الحفاظ على الموارد الاقتصادية العربية من منظور التنمية المتواصلة المستدامة (الأرض ـ المياه ـ البترول والغاز الطبيعي ـ الإنسان .... إلخ) .

* راجع كتاب المؤلف : "نظريات ونماذج العلوم السلوكية للتطوير الإداري وتحسين الأداء" .

2 – تطوير الصناعات الاستراتيجية العربية لتصبح متكاملة ومترابطة مثال الصناعات الكيماوية والصناعات البتروكيمياوية .

3 – تحسين قاعدة الصناعات المعدنية المعتمدة على الطاقة أماميًا وخلفيًا (أي الصناعات السابقة للإنتاج والصناعات المستخدمة لمنتجات الصناعات المعدنية) .

4 – تطوير الصناعات الصيدلانية العربية .

5 – تعظيم دور التعليم التكنولوجي والعلمي العربي .

6 – الارتقاء بكفاءة الإدارة العربية

7 – التوسع في إنشاء إدارات الجودة والصيانة والبحوث والتطوير وخدمة ما بعد البيع .

8 – الارتقاء بالصناعات الهندسية العربية .

9 – دعم مؤسسات التصدير العربية .

10 – دعم وتشجيع الابتكار والتجديد العربي .

11 – تطوير أسواق الأوراق المالية والبورصات العربية .

12 – تحسين المؤسسات التعليمية العربية .

13 – ترشيد إقامة العمالة الوافدة في الأسواق العربية .

14 – الحفاظ على البيئة النظيفة ومحاربة الأمراض الاجتماعية والاقتصادية .

التحديات التي تواجه العالم العربي :

1 – تحرير التجارة (المنتجات والخدمات) .

2 – اتساع نطاق التكتلات الاقتصادية (الاتحاد الأوروبي ـ النافتا ـ الآسيان) .

3 – تصاعد دور المؤسسات المالية والدولية .

4 – إعادة هيكلة الاقتصادات العربية .

5 – تحديات بدائل الطاقة وانعكاساتها على التنمية العربية .

6 – العلاقات الاقتصادية العربية ـ الدولية .

7 – التحديات الداخلية بالعالم العربي .

8 – تحديات السلام والقضايا العربية .