

المحاضرة الثانية: العلاقات الإنسانية داخل منظمة

تعدُّ دراسة مفهوم السلوك الإنساني من الأساسيات المرتبطة بالسلوك التنظيمي الذي يعنى بسلوك الفرد داخل المنظمات، وإذا ما جئنا إلى الأهداف التي تبرز من دراسة هذا السلوك والتي يمكن حصرها في: التعرف على مسببات السلوك الإنساني، التنبؤ بالسلوك وذلك من خلال معرفة سبب السلوك، والتوجيه والسيطرة والتحكم في السلوك من خلال التأثير في المسببات وعليه يمكن توضيح أهمية السلوك الإنساني داخل المنظمة أو بتعبير آخر السلوك التنظيمي فهو يركز على فهم وتوجيه سلوكيات وتفاعلات العنصر البشري والذي يعتبر أهم عناصر الإنتاج في المنظمة، ونجاح المنظمة مرهون بنجاح تفعيل العنصر البشري وتحسين أدائه.

1-تعريف السلوك الإنساني:

عرف **الحسينة** (1999) السلوك الإنساني بأنه مجموعة التصرفات والتعبيرات الخارجية والداخلية التي يسعى الفرد عن طريقها لأن يحقق عمليات الأقلمة "الأهداف" والتوفيق بين مقومات وجوده ومقتضيات الإطار الاجتماعي والبيئي الذي يعيش فيه. أما السلوك الإداري فنجدته في بيئة محددة هي بيئة العمل ويخضع إلى قواعد ونظم وأصول متعارف عليها، لذلك سمي بالسلوك التنظيمي.

كما أكد Davis et newsroom أن مصطلح السلوك التنظيمي يطبق بشكل واسع على تفاعل العنصر البشري من خلال جميع أنواع المنظمات من خلال مشاركة الأفراد بعضهم البعض الآخر في شكل رسمي لتحقيق أهداف معينة، وهذا ما يستوجد تفاعل الأفراد والتقنية والهيكل التنظيمي، ويضيف **Davis** أن هذه العناصر الثلاث تتأثر بالنظام الاجتماعي الخارجي (البيئية العامة) وهذا التفاعل للعناصر الأربعة هو السلوك التنظيمي.

2- التطور التاريخي للسلوك الإنساني:

إن محاولات فهم السلوك الإنساني داخل المنظمات له جذور تاريخية بعيدة انطلاقاً من الحضارة الفرعونية، حيث تم الاعتراف بضرورة الاستماع إلى شكاوي العاملين، وأنه يعتبر- الاستماع- في حد ذاته علاجاً في أحيان كثيرة - ولو مؤقتاً لبعض العاملين.

وإذا تصفحنا واطلعنا على التاريخ الإسلامي سنجد أنّ الحضارة الإسلامية قد اهتمت بالسلوك البشري داخل المنظمات اهتماماً بالغاً، فأقرت مبدأ التشاور مع المرؤوسين عند اتخاذ القرار، وهذا ما يسمى حالياً بالمشاركة في اتخاذ القرارات الإدارية، كما شجعت الاتصال المباشر بين الرئيس والمرؤوس، حيث أن مفاهيم الاتصال الجيدة لها مجالات واسعة في الدين الإسلامي بشكل كبير.

أما في القرن 16 ظهر نموذج لمحاولة تفسير السلوك الإنساني والتحكم فيه وهو نموذج "ميكافيللي"، حيث وضع نظريته القائمة على أن سلوك الأفراد محفوف بعدم الثقة والشك، وأن أسلوب السيطرة الملائم على سلوكهم هو القسوة والخداع. وقد أودع ميكافيللي نظريته هذه في كتابه الشهير "الأمير" الذي كتبه لإرضاء أحد حكام المدن الإيطالية، شرح فيه كيف يجب أن يتصرف الأمير **الكفاء** ومبدأه الأساسي "الغاية تبرر الوسيلة". حتى ولو كانت غير مشروعة طالما أنها توصل في النهاية إلى الهدف، إلا أن ذلك لا يمنع من استخدام أسلوب الحوافز والمكافآت في ظل نظام الردع.

3- تعريف المنظمات:

تستقطب المنظمات معظم الأنشطة الإنسانية، التي ترافق كل حياة الأفراد؛ الأمومة والطفولة، المؤسسات التربوية، الجيش، المتجر، المؤسسة، دور العبادة، الإدارات المختلفة هي أمثلة لمنظمات، وراء تنوع هذه الأمثلة نجد مكونات مشتركة تظهر في تجمع أفراد يطورون أنشطة مدونة في فترة زمنية من خلال الطابع الجماعي للنشاط يرفق **بتقسيم** للعمل بين الأعضاء، ومدعماً بميكانزمات التنسيق، ويتطلب استخدام الموارد المادية وغير المادية ويفرض تبادلات مع المحيط

ويندرج تعريف المنظمات في اتجاهين هما:

3-1. الاتجاه الوظيفي للمنظمة:

ساهم علم الاجتماع في تبلور مصدر الاتجاه الوظيفي، ويرتكز على مسلمتين أساسيتين وهما: توجد وحدة منظماتية بمعنى أن كل نظام متكون من أجزاء مدمجة مع بعضها البعض بشكل جيد، وأن كل نظام يعيش في وضعية توازن مؤقتة وأنه خارج تعديلات طفيفة بقليل من المتغيرات، فالمنظمات إذًا تعرف كوحدات اجتماعية أو تجمعات إنسانية تشكلت وأعيد تشكيلها بغرض تحقيق أهداف محددة (ETzioni, 1971, 14)

وعليه فإن هذا التصور ينطلق من الأهداف المرجو تحقيقها لفهم المنظمات، **المنظمة** من هذا المنطلق تعتبر أداة منطقية أو جهاز موضوع في مكانه من أجل تحقيق الأهداف مشتركة ومقسمة بين الأعضاء. ويعتمد الاتجاه الوظيفي على التحليل التنظيمي بشكل كبير.

2-3. اتجاه البناء الاجتماعي في المنظمة:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الاتجاه الوظيفي لعب أدوارًا عدة من خلال إعطائه تفسيرًا للمنظمة يعتمد على تنسيق الأنشطة وتقييم الانجازات، غير أن هذا التصور المنطقي للمنظمة تكون فيه أحيانًا أهداف متضاربة، حيث أن يكون هناك لا توازن بين الأهداف المسطرة والأهداف الفعلية.

حسب Ztzioni من بين الأشكال المعتادة أكثر هي تلك التي تقوم فيها المنظمة بعكس نظام الأولوية بين أهدافها ووسائلها.