

إدارة الإنتاج

سلوك العاملين

مقدمة

حيث أن العاملين هم القوة المحركة للمنظمة والدعامة الأساسية التي تقوم عليها ، وهم الذين يؤدون الأعمال ويبلغوا الأهداف. فإن من الأهمية بمكان أن تدرس الإدارة سلوك هؤلاء العاملين. وتتعرف على محدداته وخصائصه حتى يمكنها أن تتوصل إلى أفضل الطرق للتعامل معهم وتحقيق أهداف العمل وبلوغ مستويات رفيعة من الإنتاجية بالإضافة إلى تحقيق الأهداف التي يطمح العاملون في الوصول إليها.

ويتوقف نجاح أي مشروع إلى حد كبير على مدى فاعلية العاملين في أدائهم لأعمالهم وتتوقف هذه الفاعلية بدورها على مهارة العاملين ورضاهم، وحماسهم وتعاونهم. وتتأثر مثل هذه العوامل السابقة بأعمال المديرين وتصرفاتهم، ومن ثم فإن الأنشطة الإدارية التي تعترف بالعلاقات الإنسانية وبأهمية العنصر الإنساني في العمليات اليومية للمنشأة تعتبر من المسائل التي لا يمكن تجاهلها أو التقليل من شأنها وأهميتها.

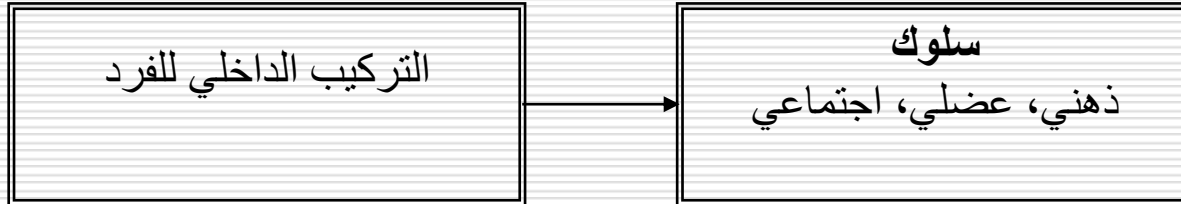
سلوك العاملين

ويمكن الحكم على الأهمية الحقيقية لإدارة الأفراد إذا تعاملنا مع المشكلات من وجهة نظر الأفراد فمثلاً لو أخذنا مشكلة زيادة المبيعات فهل هي أحدي مشكلات الحصول على الطلبات وتغير الحصص وتنمية المنتجات الجديدة، أم هي أساساً أحدي مشاكل تنمية رجال بيع أكفاء وقديرين وموالين للمنشأة؟ وبالنسبة لمشكلة أخري كمشكلة تخفيض تكاليف الإنتاج فهل يكون حلها عن طريق وضع نظام دقيق لضبط التكاليف أم يكون الحل عن طريق إقناع العاملين بأهمية مثل هذا التخفيض وضرورته وفي واقع الأمر نجد أن كل الأنشطة تتم وتحقق بواسطة الأفراد ومن أجلهم ولذلك فإن إدارة الأفراد تهتم بهذه الحقيقة الحيوية وتبرزها.

وتهتم إدارة الأفراد بالحصول والمحافظة على القوة العاملة المرضية والراضية ولا شك أن العثور على الأشخاص الملائمين واختيارهم وتعيينهم في الوظائف المناسبة يعتبر من الأعمال الهامة ولكن الأكثر أهمية من ذلك هو تحفيز هؤلاء الأشخاص والاحتفاظ بهم في وظائفهم وفي وقتنا الحاضر نجد أن إدارة الأفراد الحديثة تهتم بتنظيم فاعلية القوة العاملة عن طريق تطبيق سياسات الأفراد السليمة والمقبولة وهي تعترف اعترافاً كاملاً بتأثير العنصر الإنساني في بلوغ الأهداف وتحقيق النجاح الشامل للمنشأة ويضاف إلي ذلك أن العمل هنا من النوع المستمر أي لا يمكن تطبيقه مثلاً ساعة كل يوم أو يوماً كل أسبوع فإدارة الأفراد تستلزم يقظة ووعياً مستمراً بالعلاقات الإنسانية وبأهميتها في كل العمليات اليومية.

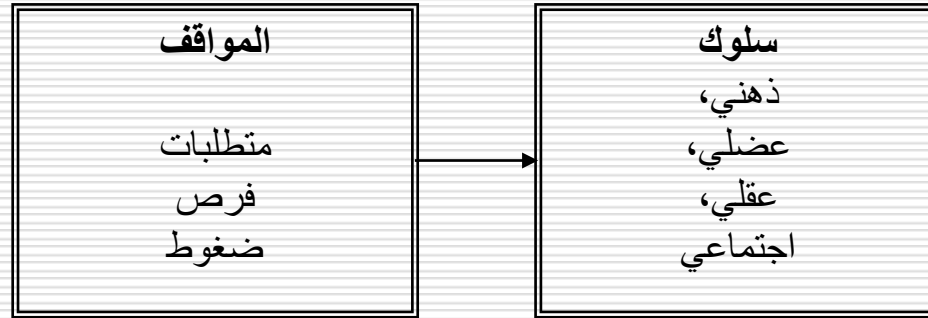
السلوك الإنساني

السلوك مجموعة من الأنشطة التي يؤديها الناس فرادي أو في جماعات وقد حاول العلماء أن يتعرفوا على محددات السلوك الإنساني، فبعضهم أرجعه إلي التركيب النفسي الداخلي للفرد، أي إلى صفاته الشخصية وإدراكه وعاداته وحاجاته، والذي هو تركيب خاص بالفرد ، يختلف عن تركيب غيره من الأفراد.



السلوك الإنساني

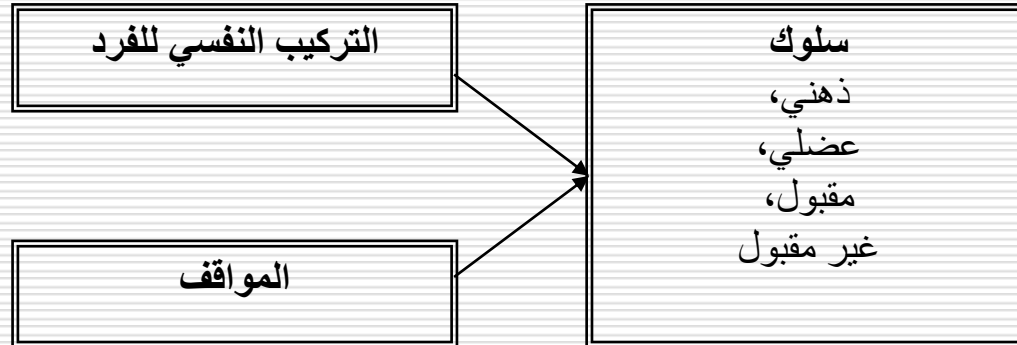
ويرجع فريق آخر من العلماء سلوك الإنسان إلى الموقف الذي يوجد فيه الفرد وخصائص هذا الموقف، من حيث كونه ساراً أو محزناً، صعباً أو يسيراً ومتطلبات هذا الموقف بما فيه من فرص وضغوط ويدللون على ذلك بأن الأفراد المختلفين في تركيباتهم الشخصية يتصرفون تصرفات واحدة أو متشابهة إذا جمعهم موقف واحد.



السلوك الإنساني

غير أنه في الواقع لا يمكن الاعتماد على مصدر واحد لتفسير السلوك وفهمه، ذلك لأن كل من المصدرين - التركيب الداخلي للفرد والموقف المحيط به.

يتفاعلان مع بعضها وينتجان السلوك الذي يسلكه الفرد. وبعبارة أخرى فإن الفرد يتلقى الموقف من حوله بما فيه من متطلبات (تأثير الموقف) ويفهمه ويعطيه تفسيراً أو تصوراً معيناً (تأثير الشخصية أو البناء الداخلي للفرد) ثم يتصرف على هذا الأساس.



السلوك الإنساني

ويجدر أن ننبه إلى أن التركيب الداخلي للفرد، أو شخصيته تتكون من عدة عوامل معقدة تتداخل في بعضها، وهذه العوامل هي:

العوامل الجسمية: التي تلعب الوراثة فيها دوراً كبيراً وتتكون من المخ والملاح والمظهر... الخ.

المجتمع الذي يعيش فيه الفرد: بثقافته وحضارته ولغته وعاداته وتقاليده والسلوك السائد فيه.

التربية والتنشئة: في العائلة منذ الصغر، ونوع العلاقة بين الفرد وأبوية وأفراد أسرته، والعواطف المتبادلة بينهم، والتعاليم التي يتلقاها.

السلوك الإنساني

مجموعة المواقف المتعددة التي يمر بها الفرد. في المدرسة، والشارع ومع الأصدقاء ووسائل الإعلام، وغيرها من المواقف اليومية صغيرة وكبيرة.

فإذا أخذنا في الاعتبار أن سلوك الفرد يتكون من النوعين من المؤثرات: الداخلي والمواقف التي يوجد فيها فإننا نجد أن السلوك يتميز بخصائص أساسية ثلاث.

1. أنه مسبب.
2. أنه هادف.
3. أن وراءه دوافع معينة.

السلوك الإنساني

فالسبب سواء أكان عضوياً أو ذهنياً أو اجتماعياً، داخلياً أو خارجياً يؤثر في الإنسان ويجعله يحس بالحاجة إلى أن يحصل على شيء معين وهذه هي الدافع أو الرغبة التي يريد الإنسان أن يشبعها. وهذه الحاجة تجعل نوعاً من عدم الراحة أو عدم التوازن الذي يجعله يسعى عن هذا السلوك إلى إعادة التوازن إلى حالته الأولى، وهذا هو الهدف من السلوك.



السلوك الإنساني

فإذا ما وصل الفرد لغايته وأشبع حاجته، فإن السلوك الذي سلكه يعتبر سلوكاً مجزياً. وعادة ما يميل الفرد إلى تكرار نفس السلوك عندما تستجد الحاجة من جديد. أما إذا لم يحقق الفرد هدفه ولم يتمكن من إشباع حاجته لسبب أو آخر سواء لتقصير منه أو لشيء خارج عن إرادته – فيقال إن السلوك كان سلوكاً محبطاً أي أنه لم يوصل صاحبه لغايته. وعادة ما يقلع الفرد عن هذا النوع من السلوك ويبحث عن سلوك بديل.

السلوك الإنساني

وإذا أحبط الفرد - أي لم يشبع حاجته - فإنه يتبع ما يعرف بالسلوك الدفاعي. وهو سلوك يريد الفرد أن يعالج به الإحباط الذي صادف أو يخفف من أثره وقد وجد علماء النفس أن هناك وسائل دفاعية كثيرة منها الهجوم والتقهقر والانسحاب والتبرير، وأحلام اليقظة وتحويل الهدف، والإصرار السلبي. ولكل من هذه الوسائل خصائصها ومزاياها وأثارها، وقد نجد شخصاً واحداً يستعمل أكثر من وسيلة واحدة من هذه الوسائل. وذلك تبعاً لنوع الإحباط الذي يصادفه، ومدى أهمية الدافع أو الحاجة التي لم يتمكن من إشباعها، وحالته المزاجية والعاطفية، والنتائج المترتبة على سلوكه الدفاعي.

