



دانشگاه پیام نور

روابط انسانی در سازمان‌های آموزشی

(رشته علوم تربیتی)

دکتر حمیدرضا حاتمی دکتر محمدرضا سرمدی

بسم الله الرحمن الرحيم

پیشگفتار ناشر

کتاب‌های دانشگاه پیام نور حسب مورد و با توجه به شرایط مختلف یک درس در یک یا چند رشته دانشگاهی، به صورت کتاب درسی، متن آزمایشگاهی، فرادرسی، و کمک‌درسی چاپ می‌شوند.

کتاب درسی ثمره کوشش‌های علمی صاحب اثر است که براساس نیازهای درسی دانشجویان و سرفصل‌های مصوب تهیه و پس از داوری علمی، طراحی آموزشی، و ویرایش علمی در گروه‌های علمی و آموزشی، به چاپ می‌رسد. پس از چاپ ویرایش اول اثر، با نظرخواهی‌ها و داوری علمی مجدد و با دریافت نظرهای اصلاحی و متناسب با پیشرفت علوم و فناوری، صاحب اثر در کتاب تجدیدنظر می‌کند و ویرایش جدید کتاب با اعمال ویرایش زبانی و صوری جدید چاپ می‌شود.

متن آزمایشگاهی (م) راهنمایی است که دانشجویان با استفاده از آن و کمک استاد، کارهای عملی و آزمایشگاهی را انجام می‌دهند.

کتاب‌های فرادرسی (ف) و **کمک‌درسی** (ک) به منظور غنی‌تر کردن منابع درسی دانشگاهی تهیه و بر روی لوح فشرده تکثیر می‌شوند و یا در وبگاه دانشگاه قرار می‌گیرند.

مدیریت تولید محتوا و تجهیزات آموزشی

فهرست

یازده

مقدمه

۱	فصل اول. تاریخچهٔ پیدایش و تکامل روابط انسانی در سازمان‌ها
۲	جایگاه انسان از نظر فلاسفه
۲	جایگاه انسان در مدیریت اسلامی
۳	بررسی سیر تحولی مدیریت روابط انسانی در سازمان‌ها از منظر اندیشمندان علم مدیریت
۴	مدیریت در دوران سومری‌ها
۵	مصر قدیم
۷	قوم یهود
۸	چین باستان
۹	عقاید کنفوسیوس
۱۰	یونان باستان
۱۱	۱. افلاطون
۱۴	۲. ارسطو
۱۴	روم باستان
۱۷	شکل‌گیری علمی پدیدهٔ روابط انسانی
۲۳	خودآزمایی

۲۷	فصل دوم. ساختار روابط انسانی در مدیریت و نقش مدیریت در روابط انسانی
۲۷	مفهوم روابط انسانی و تفاوت آن با رفتار سازمانی
۲۸	تعاریف روابط انسانی و رفتار سازمانی
۳۰	اصول روابط انسانی
۳۰	توجه به نیازهای مشترک
۳۰	توجه به تفاوت‌های فردی
۳۰	توجه به قدر و مرتبهٔ انسان
۳۱	توجه به زمینه‌های ایجاد انگیزش در نیروی انسانی
۳۲	شاخص‌های روابط انسانی
۳۲	قلمرو روابط انسانی
۳۳	محتوای روابط انسانی
۳۴	روابط انسانی و انگیزه‌های انسان
۳۴	انگیزش و مدیریت
۳۴	الف) استفاده از محرک‌ها
۳۵	ب) تغییر محیط
۳۶	ادراک و روابط انسانی
۳۷	روابط انسانی و ارتباطات
۳۹	روابط انسانی و قدرت
۴۰	منابع قدرت
۴۲	روابط انسانی و اختیار

۴۳	ضرورت و اهمیت تفویض اختیار
۴۴	اصول تفویض اختیار
۴۵	فرایند تفویض اختیار
۴۵	محاسن و معایب تفویض اختیار
۴۶	موانع تفویض اختیار و عوامل خارج از کنترل مدیر
۴۶	روحیه در روابط انسانی
۴۷	روحیه و مدیریت آموزشی
۴۷	۱. مدیر بی‌بندوبار
۴۷	۲. مدیر مستبد و عنان گسیخته
۴۸	۳. مدیر خیراندیش
۴۸	۴. مدیر دموکراتیک
۴۹	تصمیم‌گیری و روابط انسانی
۵۰	فرایند تصمیم‌گیری
۵۲	روابط انسانی و رهبری
۵۲	تفاوت بین مدیریت و رهبری
۵۴	سبک‌های رهبری
۵۶	ویژگی‌های رهبر ایده‌آل
۵۷	رهبری در عصر فرانوین
۵۹	مدیریت مبتنی بر هدف
۶۰	مدیریت مشارکتی
۶۰	مدیریت کیفیت (دایره کیفیت)
۶۱	مدیریت زمان
۶۲	عوامل تأثیرگذار در مدیریت زمان
۶۳	راهکارهایی جهت مدیریت زمان
۶۵	نقش مشاوره‌ای مدیر
۶۶	مدیریت جبران خدمت
۶۷	ارزشیابی شغل
۶۹	انگیزش
۷۰	برنامه‌های سازمانی ایجاد انگیزش در کارکنان
۷۴	نقش انگیزش در رهبری سازمان
۷۶	سی تدبیر برای انگیزش
۸۰	خودآزمایی
۹۱	فصل سوم. ارتباطات، اهمیت و ماهیت آن
۹۱	ارتباط چیست
۹۲	نقش ارتباطات و ضرورت برقراری ارتباط در مدیریت
۹۴	فرایند ارتباطات
۹۴	۱. منبع
۹۴	۲. به رمز درآوردن
۹۴	۳. انتقال
۹۵	۴. کشف کردن (از رمز خارج کردن)
۹۵	۵. گیرنده / پاسخ‌دهنده

۹۵	۶. بازخورد
۹۶	موانع ارتباطات
۹۶	۱. پیام‌های تعریف شده
۹۶	۲. عواطف
۹۷	۳. زبان
۹۷	۴. ارتباط غیرکلامی
۹۷	۵. ارتباط میان فرهنگ‌ها
۹۷	۶. شنوندگان ضعیف
۹۷	دستورالعمل‌های ارتباطات
۹۸	غایت‌های حاصل از ارتباط
۹۹	۱. افزایش کارآیی و بهره‌وری
۹۹	۲. ایجاد تغییرات سازمانی
۹۹	۳. پیش‌بینی و جلوگیری از تنش‌های سازمانی
۹۹	۴. پاسخگویی به نیازهای کارکنان و افزایش روحیه
۱۰۰	۵. تحکیم وضعیت کارکنان
۱۰۰	۶. ایجاد همبستگی بین اعضا و سازمان
۱۰۰	جهت جریان ارتباطات
۱۰۰	الف) ارتباطات عمودی
۱۰۱	ب) ارتباطات افقی
۱۰۲	منظور از به‌کارگیری ارتباطات در سازمان‌ها
۱۰۳	انواع ارتباطات
۱۰۳	۱. سیستم ارتباطات رسمی
۱۰۵	۲. سیستم ارتباطات غیررسمی
۱۰۶	خودآزمایی

۱۰۹	فصل چهارم. تئوری‌ها و نظریه‌ها
۱۰۹	تئوری چیست؟
۱۱۰	تئوری و کاربرد آن در عمل
۱۱۰	تئوری‌های کلاسیک
۱۱۰	۱. تئوری مدیریت علمی
۱۱۵	۲. تئوری کلاسیک سازمان (نظریه مدیریت اداری)
۱۱۶	۳. تئوری بوروکراسی
۱۲۱	۴. نظریه فایول
۱۲۴	۵. نظریه همکاری (تئوری بارنارد)
۱۲۵	نظریه‌های رفتاری (نئوکلاسیک)
۱۲۵	۱. مطالعات هاثورن
۱۲۷	۲. نظریه ماری پارکر فالت
۱۲۸	۳. تئوری X و Y مک‌گریگور
۱۳۰	۴. نظریه بلوغ و عدم بلوغ (نظریه گریس آرگریس)
۱۳۲	۵. تئوری مانستربرگ
۱۳۳	۶. تئوری بکی
۱۳۴	۷. تئوری تصمیم‌گیری

۱۳۶	۸. تئوری‌های نیاز
۱۴۰	۹. نظریه بهداشت - انگیزش
۱۴۲	۱۰. تئوری آلدرفر
۱۴۴	۱۱. تئوری مک‌لند
۱۴۶	۱۲. تئوری‌های انگیزشی
۱۴۹	۱۳. تئوری تکامل یافته پورتر و لالر
۱۵۱	۱۴. تئوری کلارک هال
۱۵۲	۱۵. تئوری اسناد
۱۵۳	تئوری‌های جدید
۱۵۳	۱. تئوری سیستم
۱۵۵	۲. تئوری سیستم‌های اجتماعی
۱۵۶	۳. تئوری اقتضایی
۱۵۸	۴. تئوری مسیر - هدف
۱۶۱	۵. تئوری Z
۱۶۲	۶. تئوری‌های رهبری
۱۶۵	۷. تئوری جایگزین‌های رهبری
۱۶۸	خودآزمایی

۱۷۷	فصل پنجم: تئوری‌های مدیریتی در سازمان‌های آموزشی
۱۷۷	تعریف تئوری و رابطه آن با مدیریت آموزشی
۱۷۷	سه مشخصه اصلی تئوری‌های مدیریت آموزشی
۱۷۸	ماهیت کاربرد تئوری در مدیریت آموزشی
۱۷۸	مدل‌ها و تئوری‌های مدیریت آموزشی
۱۷۹	مدل‌های رسمی
۱۸۰	الف) تئوری ساختاری
۱۸۱	ب) تئوری سیستمی
۱۸۲	ج) تئوری بروکراسی
۱۸۳	د) تئوری عقلانی
۱۸۴	ه) تئوری سلسله مراتبی
۱۸۵	محدودیت‌های مدل‌های رسمی
۱۸۷	مدل‌های مردم سالار
۱۸۷	اصول اساسی مدل‌های مردم سالار
۱۸۸	مدل‌های مردم سالار، اهداف، ساختار، محیط و رهبری
۱۸۹	محدودیت‌های مدل‌های مردم سالار
۱۹۰	مدل‌های سیاسی
۱۹۱	اصول اساسی مدل‌های سیاسی
۱۹۲	مدل‌های سیاسی: اهداف، ساختار، محیط و رهبری
۱۹۳	محدودیت‌های مدل‌های سیاسی
۱۹۴	مدل‌های ذهنی
۱۹۴	اهداف، ساختار، محیط اطراف، رهبری
۱۹۵	محدودیت‌های مدل‌های ذهنی
۱۹۶	مدل فرهنگی

۱۹۶	مدل فرهنگی: اهداف، ساختار، محیط، رهبری
۱۹۷	مدل‌های ابهامی
۱۹۸	خودآزمایی

۲۰۳	فصل ششم: نقش گروه در سازمان و جایگاه آن در روابط انسانی
۲۰۳	تعاریف مهم گروه
۲۰۴	ویژگی‌های مشترک گروه‌ها
۲۰۶	ملاک‌های تقسیم‌بندی گروه
۲۰۷	انواع گروه
۲۱۱	نظریه‌های شکل‌گیری گروه
۲۱۱	۱. نظریهٔ نزدیکی یا مجاورت
۲۱۱	۲. نظریهٔ کنش متقابل
۲۱۲	۳. نظریهٔ تعادل
۲۱۲	۴. نظریهٔ تبادل
۲۱۳	سازمان
۲۱۳	اقسام سازمان
۲۱۳	۱. سازمان رسمی
۲۱۵	۲. سازمان غیررسمی
۲۱۶	بخش‌های پنج‌گانهٔ سازمان
۲۱۶	گروه هسته میانی
۲۱۷	گروه رأس راهبردی
۲۱۸	گروه خط میانی
۲۱۹	گروه ستاد تخصصی
۲۲۰	گروه ستاد پشتیبانی
۲۲۱	سازمان‌های غیررسمی
۲۲۱	سرشت سازمان‌های غیررسمی
۲۲۳	وظایف سازمان غیررسمی
۲۲۵	سودمندی‌های سازمان غیررسمی
۲۲۷	دشواری‌های سازمان‌های غیررسمی
۲۲۹	ارتباطات
۲۲۹	ارتباطات غیررسمی
۲۳۰	ریشه‌های خبرپراکنی پنهانی
۲۳۲	ویژگی‌های خبرپراکنی پنهانی
۲۳۳	پاسخ مدیریت به خبرپراکنی پنهان
۲۳۳	پویایی‌شناسی گروه‌ها
۲۳۴	مفهوم تعارض در سازمان
۲۳۴	سرشت تعارض
۲۳۵	تعارض‌های برخاسته از پیوندهای میان اشخاص
۲۳۵	تعارض‌های میان گروهی
۲۳۶	دیدگاه‌های متفاوت پیرامون تعارض
۲۳۷	ارتباطات و تعارض سازمانی
۲۳۸	نشست‌های گروهی

۲۳۸	۱. اندازه
۲۳۹	۲. ترکیب
۲۳۹	۳. دستورکار شورا
۲۳۹	۴. نقش‌های رهبری و ساختارهای جانشین
۲۴۰	۵. پشتیبانی از تصمیم‌ها
۲۴۰	۶. همراهی
۲۴۱	سیستم‌های گروه
۲۴۲	۱. کندی و گرانی‌کار
۲۴۲	۲. اثر هم‌ترازی
۲۴۳	۳. مسئولیت پراکنده و متفرق
۲۴۳	کارگروهی
۲۴۳	عنصرهای تشکیل‌دهنده گروه‌های کارساز
۲۴۵	خودآزمایی

فصل هفتم. آشنایی با مفاهیم سازمان‌های یادگیرنده، مدیریت دانش، یادگیری مادام‌العمر در سازمان‌های آموزشی	
۲۴۷	یادگیری مادام‌العمر، یادگیری سازمانی، سازمانی‌های یادگیری مدار
۲۴۸	یادگیری مادام‌العمر و توسعه یک جامعه یادگیرنده
۲۴۸	اهداف یادگیری مادام‌العمر
۲۴۹	یادگیری سازمانی و سازمان‌های یادگیرنده
۲۵۱	پرورش منابع انسانی در سازمان‌های یادگیری مدار
۲۵۱	قواعد سازمان‌های پرورش منابع انسانی بر سازمان‌های یادگیری مدار
۲۵۳	نظریه مدیریت دانش در سازمان‌ها، بررسی تأثیر متقابل فناوری، فنون، انسان
۲۵۵	فرهنگ ایجاد دانش در سازمان‌های آموزشی
۲۵۶	خودآزمایی

فصل هشتم. مدرنیته و پست مدرنیته و تأثیر آن بر روابط انسانی	
۲۶۰	مدرنیته و روابط انسانی
۲۶۰	عناصر اساسی مدرنیسم
۲۶۱	مراحل مدرنیسم
۲۶۲	پست مدرنیسم و روابط انسانی
۲۶۳	عناصر اساسی پست مدرنیسم
۲۶۵	خودآزمایی

فصل نهم. نقش فناوری و آموزش از راه دور در روابط انسانی در سازمان‌های آموزشی	
۲۶۷	نقش فناوری در روابط انسانی
۲۶۸	روابط انسانی با تأکید بر سازمان‌های آموزشی مبتنی بر نظام آموزش از راه دور
تأثیر رویکرد افراطی به فناوری در مبانی هستی‌شناسی، انسان‌شناسی، روابط انسانی در سازمان‌های آموزشی	
۲۷۳	آموزشی
۲۷۵	خودآزمایی

۲۷۷	فصل دهم: اخلاق و روابط انسانی در مدیریت از منظر اسلامی
۲۷۷	اخلاق و مدیریت
۲۷۸	مفهوم اخلاق و اخلاق حرفه‌ای
۲۷۹	روابط انسانی در مدیریت از منظر اسلامی
۲۸۰	اهمیت و ضرورت روابط انسانی در مدیریت از منظر اسلام
۲۸۱	ماهیت روابط انسانی از منظر اسلامی
۲۸۱	پیش‌نیازها و لوازم تحکیم روابط انسانی در مدیریت از منظر اسلامی
۲۸۳	ویژگی‌های رهبر از دیدگاه حضرت علی و کارشناسان علم مدیریت
۲۸۴	خودآزمایی
۲۸۶	پاسخنامه
۲۸۹	کتابنامه

مقدمه

انسان از بدو تولد برای ادامه زندگی، به کوشش و تلاش برای رفع نیازها و احتیاجات خود و دیگران همت گماشته و این کوشش‌ها، به منظور فراهم آوردن چیزهایی بوده که در طبیعت به شکل دلخواه او نبوده است. می‌توان گفت روابط انسان‌ها از آغاز تمدن بشر وجود داشته و پیوسته همراه سیستم‌های گسترده اقتصادی و اجتماعی یک نظام روابط انسانی موجود بوده است اما از نظر علمی دانش روابط انسانی، پدیده‌ای جدید و تازه به‌شمار می‌رود. اندیشمندان و صاحب‌نظران امور به این نتیجه رسیدند که کارایی و پویایی در سازمان‌های آموزشی، اجتماعی و فرهنگی بدون استفاده از عامل اصلی، یعنی نیروی انسانی مسیر نیست. به همین سبب، امروزه بررسی موضوع سلوک و رفتار و همچنین روابط بین انسان‌ها در زمره دروس دانشگاه‌های معتبر جهان است زیرا گسترش روزافزون سازمان‌های آموزشی و پیشرفت فناوری، علوم و فنون و گونه‌های مختلف سازمان، پیچیدگی و ویژگی‌های هر نظام و تنوع الگوهای رفتاری در آن، امری است که شناخت آن برای مدیران و رهبران اداری و آموزشی ضرورت و اهمیت دارد و هنگامی موفقیت‌آمیز و مقرون به‌نتایج مطلوب و مثبت خواهد بود که مدیر، طبیعت و ماهیت سازمانی را که رهبری می‌کند، بشناسد و به‌وجوه تشابه و افتراق آن از دیگر سازمان‌ها، به‌خوبی آگاهی داشته باشد تا بتواند با احاطه و بیش عمیق، عمده وظایف مدیریت را که شامل برنامه‌ریزی، سازماندهی، تصمیم‌گیری و هدایت است، انجام دهد.

بدین منظور کتاب حاضر با هدف بررسی روابط انسانی در سازمان‌های آموزشی به ترتیب فصول زیر به نگارش درآمده است:

در فصل اول کتاب، ابتدا به بررسی جایگاه و نقش انسان از نظر فلاسفه و اسلام پرداخته شده و سپس سیر تحولی مدیریت روابط انسانی در سازمان‌های آموزشی از منظر اندیشمندان علم مدیریت از گذشته تا حال مورد بررسی قرار گرفته است.

در فصل دوم کتاب به بررسی ساختار روابط انسانی در مدیریت و نقش مدیریت در روابط انسانی پرداخته شده است که در این فصل ضمن بررسی مفاهیم روابط انسانی و تفاوت آن با رفتار سازمانی، اصول و شاخص‌های روابط انسانی، روابط انسانی و رهبری و مدیریت مورد بررسی قرار گرفته است.

در فصل سوم کتاب به ارتباطات، اهمیت و ماهیت آن پرداخته‌ایم که نقش ارتباطات و موانع و غایت‌های حاصل از آن و انواع ارتباطات بررسی گردیده است. فصل چهارم کتاب شامل انواع تئوری‌ها و نظریه‌های کلاسیک، نئوکلاسیک و تئوری‌های جدید است.

فصل پنجم کتاب به بررسی انواع تئوری‌ها در مدیریت آموزشی پرداخته شده است که شامل تئوری‌های رسمی و انواع آن، تئوری‌های مردم سالار، سیاسی، ذهنی، ابهامی، فرهنگی و نقد و بررسی آن می‌باشد.

فصل ششم کتاب شامل نقش گروه در سازمان و جایگاه آن در روابط انسانی، انواع گروه‌هاست.

بخش بعدی کتاب مباحثی نو در مدیریت روابط انسانی مطرح گردیده که شامل فصول زیر است.

فصل هفتم، آشنایی با مفاهیم سازمان‌های یادگیرنده، یادگیری مادام العمر، یادگیری سازمانی، سازمان‌های یادگیرنده و مدیریت دانش می‌باشد.

در فصل هشتم به مباحث مدرنیته و پست مدرنیته و تأثیر آن بر روابط انسانی پرداخته شده است.

در فصل نهم به نقش فناوری و آموزش از راه دور در روابط انسانی در سازمان‌های آموزشی پرداخته‌ایم.

فصل دهم کتاب اخلاق و روابط انسانی در مدیریت از منظر اسلامی بررسی گردیده که مفاهیمی از جمله اخلاق حرفه‌ای، ضرورت روابط انسانی در مدیریت از منظر اسلامی بیان گردیده است.

فصل اول

تاریخچه پیدایش و تکامل روابط انسانی

هدف کلی

آشنایی با تاریخچه پیدایش و تکامل روابط انسانی در مدیریت سازمان‌ها.

اهمیت و توجه به انسان، روابط انسانی و نقش غیرقابل انکار آن در جهت پیشبرد و تحقق اهداف سازمان‌ها و جوامع امروزی بر کسی پوشیده نیست. ارزش این جایگاه به حدی است که بسیاری از صاحب‌نظران علم مدیریت، مدیریت را علم، هنر یا فن برقراری روابط با انسان‌ها معرفی کرده‌اند و در همه مکاتب تأکید ویژه‌ای بر انسان و روابط انسانی و ارتباط صحیح و اصولی، توأم با اخلاق حسنه و حفظ کرامت انسان در تمامی سطوح شده است.

گرچه می‌توان گفت که روابط انسان‌ها از آغاز تمدن بشری وجود داشته و پیوسته همراه سیستم‌های گسترده اقتصادی و اجتماعی یک نظام روابط انسانی موجود بوده است، ولی از نظر عملی، دانش روابط انسانی پدیده‌ای جدید و تازه به شمار می‌رود. در این رابطه مدیران می‌بایست دیدگاه‌های مختلف در زمینه مدیریت و روابط انسانی و ارزش‌های حاکم بر آن را شناخته و پس از شناخت و بررسی خصوصیات و ویژگی‌های آن جهت تحقق و عینیت بخشیدن به آن اقدام کنند.

به طور کلی مسیر تحول و تکوین دانش روابط انسانی خود یاری دهنده‌ای است که از اتلاف وقت، اشتباه‌ها و شکست‌هایی که در مورد ثابت نمودن فرضیات علمی به وجود آمده بود، جلوگیری می‌کند و فقط آن دسته از نتایجی را که به‌طور مستدل و

منطقی در علم کاربرد دارند، مورد استفاده قرار می‌گیرند.
بر این اساس هدف از این فصل بررسی جایگاه انسان و روابط انسانی، همچنین بررسی علم مدیریت روابط انسانی از گذشته دور تا به حال می‌باشد.

جایگاه انسان از نظر فلاسفه

انسان به لحاظ برخورداری از قدرت اندیشه، خلاقیت و نوآوری بزرگترین دارایی هر سازمانی محسوب می‌شود، چرا که هر گونه بهبود و پیشرفت در سیستم‌های فنی و سازمانی توسط انسان صورت می‌گیرد. توان فکری و اندیشه‌های انسان، سرمایه نهفته و بالقوه یک سازمان محسوب می‌شود.

هر سازمان و مدیریتی که بتواند از این سرمایه‌های نهفته و نامشهود بیش‌ترین استفاده را بکند، به همان اندازه امکان رشد و توسعه آن مسیر خواهد شد. از طرف دیگر، روابط انسانی یکی از نیازهای فرامرته‌ای انسان‌ها به‌شمار می‌رود که ریشه در فطرت بشری دارد. با نگاهی به تاریخ و مکاتب و نظرات مختلف فیلسوفان دیدگاه‌های متفاوتی راجع به انسان وجود دارد که در این میان می‌توان به مکاتب زیر اشاره نمود:
عموماً اندیشمندان و فلاسفه قدیم، از جمله بوعلی سینا جزء فیلسوفان "مکتب اصحاب عقل" محسوب می‌گردند، چرا که اعتقاد داشتند عقل، یعنی قوه تفکر و اندیشیدن، آن‌ها معتقدند انسان کامل یعنی انسان حکیم.
در مقابل این مکتب، مکتب دیگری در باب انسان کامل، مکتب عرفان است که کمال انسان را در عشق به ذات حق می‌داند.

طرفداران این مکتب معتقدند که سخن، سخن فکر نیست، سخن عقل نیست سخن استدلال نیست، بلکه سخن روح انسان است
در کنار این مکاتب، مکتب دیگری در باب انسان کامل وجود دارد که نه بر عقل تکیه دارد و نه بر عشق، بلکه فقط بر قدرت تکیه دارد و معتقد است انسان کامل، یعنی انسان مقتدر و کمال یعنی قدرت (جهانبگلو، رامین ۱۳۸۴).

جایگاه انسان در مدیریت اسلامی

از نظر مکتب اسلام و قرآن، انسان موجودی است که از جهانی برتر به این کره خاکی

هبوط کرده و او را اشرف مخلوقات می‌داند، انسان موجودی است که تمام هستی در او ادغام شده به‌طوری که صدرالمতالهین در اسفار می‌فرماید که انسان، نمونه‌ای از مجموعه اسفل السافلین تا اعلی علیین است (عادل نژاد، سلیم، ۱۳۸۷)

قرآن انسان را اشرف مخلوقات می‌داند که به چند مورد آن اشاره می‌شود:

- ۱- خلیفه خدا در زمین
- ۲- دارای فطرت خداشناسی
- ۳- دارای بیشترین ظرفیت علمی
- ۴- دارای سرشت مادی و معنوی
- ۵- دارای شخصیت مستقل و مسئولیت پذیر
- ۶- برترین مخلوقات
- ۷- اختصاص نعمت‌ها به انسان

با توجه به تعریف قرآن از انسان، مهمترین نکته‌ای که در مدیریت وجود دارد این است که مدیران باید انسان‌ها را با توجه به ظرفیت‌های بالقوه و بالفعل او بشناسند تا بتوانند از ظرفیت‌های مثبت آنان در جهت تکامل و برقراری روابط مناسب انسانی در سازمان‌ها جهت افزایش کارایی بهره‌گیری نمایند.

بررسی سیر تحولی مدیریت روابط انسانی در سازمان‌ها از منظر اندیشمندان علم مدیریت

با نگاهی به سیر تحول مدیریت و دستاوردهای حاصل از هر کدام از آن‌ها می‌توان اذعان داشت که انسان از اولین روزهای خلقت با مفهوم مدیریت آشنا شده است. به عبارتی مهارت مدیریت در عملکردهای انسان قابل شناسایی بوده است. زمانی که بشر به زندگی اجتماعی روی آورده، اندیشه مدیریت را نیز در زندگی خود وارد کرده است. مدیریت به عنوان یکی از فعالیت‌های اجتماعی بشر، سابقه‌ای بس دیرینه دارد، بررسی تاریخ ملل باستانی مانند مصر، چین، ایران، روم و یونان نشان می‌دهد بدون وجود مدیریتی دقیق امکان اداره امپراطوری‌های عظیم در این سرزمین‌ها وجود نداشته است. گرچه می‌توان گفت که مدیریت روابط انسانی از آغاز تمدن بشری وجود داشته است ولی از نظر عملی، دانش روابط انسانی پدیده‌ای جدید و تازه به‌شمار می‌رود.

همچنین بررسی مسیر تحول و تکوین دانش روابط انسانی خود یاری دهنده‌ای است که، منجر می‌شود فقط آن دسته از نتایجی را که به‌طور مستدل و منطقی در علم روابط انسانی کاربرد داشته و به نتایج مطلوب منجر شده، به‌کار گرفته شود. براین اساس در این قسمت به‌طور اجمال به بررسی علم مدیریت روابط انسانی از گذشته‌های دور تا حال می‌پردازیم.

مدیریت در دوران سومری‌ها

سازمان ملوک‌الطوایفی، در امپراتوری سومری، وسیله حفظ نظام اجتماع بود. شاه پس از هر جنگ به سرداران شجاع خود قطعات بزرگی از اراضی را می‌بخشید و آن زمین‌ها را از پرداخت مالیات معاف می‌کرد و این سرداران در مقابل موظف بودند امنیت را در ابواب جمعی خود حفظ کنند و هر اندازه که شاه نیازمند است سرباز و سازوبرگ به او بدهند. درآمد دولت نیز از مالیات‌های جنبی که در انبارهای شاهی ذخیره و تأمین می‌شد به مصرف حقوق کارمندان و کارگران دستگاه دولتی می‌رسید.

علاوه بر این در دستگاه شاهی و دستگاه زمینداران، یک رشته از قوانین وجود داشت که وقتی اور - انگور و دונگی دست به تدوین احکام و قوانین اور زدند، سوابق فراوانی برای آنها فراهم شده بود. از همین سرچشمه‌ها بود که حمورابی قانون‌نامه معروف خود را استخراج کرد و به یادگار گذاشت.

البته این قوانین از قوانینی که پس از آنها آمده، ناقص‌تر و ساده‌تر است ولی شدت و قساوت آنها نیز به‌همین ترتیب کمتر است.

در قانون سومری از روابط بازرگانی سخن رفته، برای وام‌گرفتن شرایطی گذاشته شده، و ترتیب قرارداد بستن و عقود مختلف و خرید و فروش و قبول کردن فرزند و وصیت مشخص شده است.

مجالس محاکمه و داوری در معبد‌ها تشکیل می‌شد و داوران معمولاً کاهنان معابد بودند، ولی برای دادگاه‌های عالی‌تر قاضیان متخصص برگزیده می‌شدند.

بهترین چیزی که در قانون سومری مشاهده می‌شود آن است که کار به‌صورتی بوده که حتی‌المقدور، مردم از مراجعه به محکمه خودداری کنند. به این معنی که هر اختلاف در ابتدای امر به داوری عمومی مراجعه می‌شده، و او به طرفین دعوی تکلیف می‌کرده

است که پیش از آنکه به حکم قانون توسل جویند، دعوای میان خود را از راه دوستانه حل کنند.

اور - انگور قانون‌نامه خود را به نام «شمش»، خدای بزرگ، بین مردم منتشر ساخت زیرا فرمانروایان به‌زودی دریافته بودند که توجه به دین، فواید سیاسی فراوانی برای اداره کردن کشور دارد و آنگاه که فایده خدایان از این لحاظ بر آدمی مکشوف شد، تعداد آنان افزایش یافت تا آنجا که هر شهر و ایالت و هرگونه از فعالیت‌های بشری برای خود خدای مدبر الهام‌دهنده خاص پیدا کرد (دورانت، ۱۳۷۲، ج ۱: ۱۵۴).

مصر قدیم

در مصر قدیم قوانین مدنی و جنایی بسیار ترقی کرده بود. از زمان سلسله پنجم، برای مالکیت خصوصی از جمله تقسیم ارث، قوانین مفصل و دقیقی وجود داشت. مردم در آن زمان نیز مانند امروز، همه در برابر قانون مساوی بودند.

قدیمی‌ترین سند قانونی جهان، که اکنون در موزه بریتانیا نگهداری می‌شود، اظهارنامه‌ای است که درباره قضیه‌ای از قضایای پیچیده ارث به محکمه تسلیم شده است.

قضات از طرفین دعوی می‌خواستند که مرافعه و استدلال به‌صورت نطق و خطابه نباشد بلکه طرفین باید هرچه را که می‌خواهند بگویند، به‌صورت کتبی به محکمه تقدیم کنند (همان، ۱۹۳). از سلسله سلاطین باستانی مصر، در حدود هزار و سیصد سال قبل از میلاد نوشته‌هایی بر روی پاپیروس به‌دست آمده است که طرز تفکر مدیریت آن زمان را روشن می‌سازد از جمله نوشته‌های پاپیروسی شگفت‌انگیزی به‌دست آمده است که فرعون در هنگام گماشتن وزیر جدید ایراد کرده است. در این نوشته‌ها چنین آمده است:

«نیک مراقب دفتر وزارت باش و آنچه را در آن می‌گذرد از نظر دور مدار. بدان که این ستونی است که همه مملکت به آن تکیه دارد.... وزارت شیرین نیست بلکه تلخ است.... در این اندیشه باش که وزارت تنها آن نیست که در بند احترام گذاشتن به شاهزادگان و ریزنان باشی، در این فکر باش که وزارت آن نیست که مردم را به بندگی خود گیری....»