

An overview of the relationship between human resource management and organizational behavior

Kamran Yeganegi¹ Maedeh Hosseini²

Abstract

The current research has investigated the relationship between human resource management and organizational behavior. This research tried to look at the literature of human resource management and organizational behavior from different angles. The type of research is descriptive-analytical and library (documentary) methods were used to collect information. The research findings showed that the improvement of human resource management relations is one of the most effective indicators of organizational behavior. So that their results show positive effects such as (interaction between organizations, increase in profitability and wealth between organizations, optimal distribution of resources, description of actions and achievement of desirable goals) between the actors of the organization. Therefore, the findings of the present study will be of great help to human resource management. First, it would be ideal to examine the views of managerial organizational behavior on various human resource practices. It provides more insights into the other side of the picture and helps organizations to be more effective in designing policies accordingly. Secondly, future researches to investigate the relationship between human resource practices and organizational behavior have been examined by various researches and they have a special emphasis on organizational behavior.

Keywords: Human resources; organizational behavior; Human relations management.

¹. Assistant Professor, Department of Industrial Engineering, Zanzan Branch, Islamic Azad University of Zanzan, Zanzan, Iran yeganegi@iauz.ac.ir

². Master's student in the field of business management, majoring in marketing, Islamic Azad University of Zanzan, Zanzan, Iran ma.hosseini1998@gmail.com

مروری بر روابط مدیریت منابع انسانی با رفتار سازمانی

سید کامران یگانگی^۱ مائده حسینی^۲

چکیده

پژوهش حاضر به بررسی روابط مدیریت منابع انسانی بر رفتاری سازمانی پرداخته است. این تحقیق با نگاهی مروی به ادبیات مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی تلاش کرد تا از زوایای گوناگون به آنها بپردازد. نوع تحقیق توصیفی-تحلیلی است و برای گردآوری اطلاعات از روش های کتابخانه ای (اسنادی) بهره گرفته شد. یافته های تحقیق نشان داد که بهبود روابط مدیریت منابع انسانی، یکی از تأثیرگذارترین شاخص های رفتار سازمانی است. به طوری که نتایج آنها بیانگر اثرات مثبتی مانند (تعامل بین سازمان ها، افزایش سود دهی و ثروت بین ارگان ها، توزیع بهینه منابع، تشریح اقدامات و رسیدن به اهداف مطلوب) بین بازیگران سازمان است. بنابراین یافته های مطالعه حاضر کمک بزرگی به مدیریت منابع انسانی خواهد کرد. اولاً، ایده آل است که نظرات رفتار سازمانی مدیریتی در مورد شیوه های مختلف منابع انسانی بررسی شود. این بینش های بیشتری را به طرف دیگر تصویر ارائه می دهد و به سازمان ها کمک می کند تا در طراحی سیاست های متناسب با آن مؤثرتر باشند. ثانیاً، تحقیقات آینده برای بررسی رابطه بین شیوه های منابع انسانی و رفتاری سازمانی از سوی پژوهش های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است و بر رفتار سازمانی تأکید ویژه ای دارند.

واژگان کلیدی: منابع انسانی؛ رفتار سازمانی؛ مدیریت روابط انسانی.

۱. استادیار گروه مهندسی صنایع، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی زنجان، زنجان، ایران (نویسنده

مستول) veganegi@iauz.ac.ir

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی زنجان، زنجان، ایران

ma.hoseini1998@gmail.com

مقدمه

مفهوم مدیریت منابع انسانی از اواسط دهه هشتاد میلادی معرفی شد و هدف از آن ارائه روش‌هایی برای مدیریت کارکنان و کمک به بهبود عملکرد سازمان است. به منابع انسانی سازمان، دیگر نه به عنوان هزینه، بلکه همانند دارایی‌های ارزشمندی برای کسب مزیت رقابتی نگریسته می‌شود؛ به همین دلیل، برنامه‌ریزی منابع انسانی در سازمان‌ها اولویت یافته‌است. سازمان‌های امروزی دریافته‌اند که توجه به مدیریت منابع انسانی و استقرار نظام جامع منابع انسانی می‌تواند تأثیر بسیار گسترده‌ای بر بخش‌های مختلف سازمان، از جمله عملکرد آن به همراه داشته‌باشد این تأثیر را میتوان در حوزه بازاریابی و موفقیت بازاریابان، به عنوان منابع انسانی سازمان نیز مشاهده کرد؛ چراکه اجرای موفقیت‌آمیز بازاریابی تعاملی به سطح بالایی از همکاری بین بازاریابی و کارکردهای مدیریت منابع انسانی در درون سازمان بستگی خواهد داشت. رفتار شهروندی سازمانی در ارتباط با شغل صورت می‌گیرد اما ارتباطی با سیستم پاداش رسمی ندارد و بروز چنین رفتاری باعث افزایش کارایی سازمان خواهد شد.

بهبود و ارتقای کارکنان امکان کشف استعدادهای نهفته در آنان را ایجاد کرده و نیز توان مقابله آنان با مشکلات در شرایط بحرانی را افزایش داده و برای اداره امور مربوطه آماده می‌سازد توجه شود که اولین گام در ارتقا و بهبود کارایی و بهره‌وری سازمان افزایش کارایی تک تک اعضای آن سازمان و مجموعه است؛ بنابراین هر اقدامی که به بهبود کارایی منابع انسانی منتهی شود، امری مهم و ارزشمند خواهد بود. فرهنگ سازمانی به عنوان مجموعه‌ای از باورها و ارزش‌های مشترک بر رفتار و اندیشه اعضای سازمان اثر می‌گذارد و می‌تواند نقطه شروعی برای حرکت و پویایی و یا مانعی در راه پیشرفت به شمار آید. فرهنگ سازمانی از اساسی‌ترین زمینه‌های تغییر و تحول در سازمان است. پیشینه و تاریخچه‌ی مدیریت منابع انسانی پرسنل حدوداً به اواخر

قرن نوزدهم برمی گردد. وقتی که مسئولین امور رفاهی کارشان را شروع کردند. آنها زنانی بودند که دل مشغولیشان محافظت از زنان و دختران در محیط کار بود. ایجاد این سیستمها واکنشی در برابر سختی شرایط صنعتی بود. علاوه بر این فشارهای زیادی برای افزایش امتیازات آنها وارد می شد. نفوذ اتحادیه‌ها و حرکت‌های کارگری و کمپین‌های کارفرمایان متجدد نیز بسیار تأثیرگذار بود. این اتحادیه‌ها عمدتاً خواهان اصلاحات بودند و در جهت آنچه که بهبود در شرایط صنعتی نامیده می شد، بود. همانطور که نقش ایشان شکل می گرفت، نگرانی‌هایی بین هدف محافظت اخلاقی از زنان و کودکان و نیز نیاز به خروجی بیشتر ایجاد گردید. جنگ جهانی اول نقش برجسته‌ای در تاریخچه مدیریت منابع انسانی دارد. این جنگ تغییر به سمت توسعه مدیریت را تسهیل کرد. این جنگ مصادف با زمانی بود که تعداد زیادی از زنان برای پر کردن شکاف ناشی از عزیمت مردان به سمت جبهه‌های جنگ، به استخدام درآمده بودند. تاریخ مدیریت این موضوع از سوی دیگر به معنی کسب توافق با اتحادیه‌ها نیز بود. البته این تغییر پس از مشاجره‌های تند و تیز در خصوص رقیق کردن با پذیرش زنان بدون مهارت به جای اشتغال مهارتی و تغییر سطوح نیروی انسانی سازمان‌ها در طول دهه ۱۹۲۰ روی داد. این مشاغل تحت عنوان مدیر کارگران یا مدیر استخدام وارد صنایع مهندسی شدند. صنایع دیگر شامل کارخانه‌های بزرگ برای اداره امور مربوط به جذب، اخراج و درخواست‌هایی که در خصوص پاداش و از این قبیل وجود داشت این سمتها را ایجاد کردند.

مدیران منابع انسانی به پیدا کردن استعدادهای افراد در محیط کاری کمک می کنند و بهتر می توانند در جایگاه کاریشان عمل کنند. بعلاوه فرآیند استخدام، اخراج، آموزش پرسنل به درستی مدیریت می شود و عملکرد پرسنل در سازمان بهبود پیدا می کند. مدیریت پرسنل در عصر جدید کمی پیچیده تر و سخت تر شده و توجه به مدیران منابع انسانی نیز در سازمان‌ها بیشتر مورد توجه قرار گرفته است. نسل جدید

نسبت به گذشته متفاوت است. در سازمان‌هایی که این اختلاف نسل وجود دارد مدیریت تعارضات و تفاوت‌ها بسیار اهمیت دارد و اهمیت مدیریت منابع انسانی در سازمان‌ها را دو چندان می‌کند. زمانی که در مورد مدیریت منابع انسانی صحبت می‌کنیم، عناصر متعددی وجود دارند که سنگ بنای سیاست‌های مؤثر مدیریت منابع انسانی در نظر گرفته می‌شوند. رعایت اصول مدیریت منابع انسانی بسیار اهمیت دارد. عبارتند از: استخدام و گزینش، مدیریت اجرایی، یادگیری و توسعه، برنامه‌ریزی جانشینی، جبران خدمات و مزایا، سیستم‌های اطلاعات منابع انسانی، داده‌ها و تجزیه و تحلیل منابع انسانی.

رفتار سازمانی مطالعه تأثیر افراد، گروه‌ها و ساختارها بر رفتار در یک سازمان است که هدف آن، به کار بردن این دانش برای بهبود کارایی سازمان است. رفتار سازمانی علم مطالعه و کاربرد دانش درباره نحوه برخورد مردم، افراد و گروه‌ها در سازمان‌ها می‌باشد. این کار با رویکرد سیستمی انجام می‌شود. یعنی روابط بین مردم و سازمان‌ها را در ارتباط با کل افراد، گروه‌ها، سازمان‌ها و سیستم‌های اجتماعی تشریح می‌نماید و هدف آن دستیابی به اهداف انسانی سازمانی و اجتماعی با ایجاد روابط بهتر می‌باشد رفتار سازمانی عبارت است از مطالعه منظم (سیستماتیک) عملیات، اقدامات، کارها و نگرش‌های افرادی که سازمان را تشکیل می‌دهند. بعد از جنگ جهانی اول، تمرکز مطالعات سازمانی بر روی اینکه چگونه عوامل انسانی و روانشناسی بر روی سازمان اثر می‌گذارند، تغییر کرد که موجب مطالعات نوین گردید. جنبش روابط انسانی بر روی گروه و انگیزش تمرکز داشت. چستر بارنارد^۱، هنری فایول^۲، فردریک هرزبرگ^۳، آبراهام مازلو^۴، دیوید مک کللند^۵ و ویکتور وروم^۶ از برجسته‌ترین محققان

1. Chester Barnard

2. Fayol

3. Frederick Herzberg

4. Abraham Mazlo

5. David McClelland

6. Victor Vroom

این دوره می‌باشند. جنگ جهانی دوم نیز موجب تغییرنگرش گردید. تدارکات وسیع و تحقیق در عملیات موجب جلب نظر مجدد علاقه‌مندان به مطالعه سازمان‌ها گردید. نظریه سیستم‌ها مربوط به این دوره می‌باشد. تحقیقات اثرگذار در این دوره عمدتاً توسط هربرت الکساندر^۱ سیمون^۲ و جیمز جی. مارچ^۳ انجام شده است. تمرکز در دهه ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ میلادی عمدتاً بر روی روانشناسی اجتماعی بود، تأکید مطالعات آکادمیک نیز بر روی مطالعات کمی بود. هدف از این مقاله جمع‌بندی و جمع‌آوری تعدادی از مقالاتی است که به موضوع مروری بر روابط مدیریت منابع انسانی با رفتار سازمانی مربوط می‌باشد و همچنین مطالعه مقالات جمع‌آوری شده و استخراج تعاریف و مقایسه منابع انسانی با رفتار سازمانی می‌باشد.

یافته‌ها

منابع انسانی طی پنج واقعه تاریخی ایجاد شد: انقلاب صنعتی، نهضت کارگری، نهضت مدیریت علمی، روانشناسی صنعتی، مکتب روابط انسانی. هریک از این وقایع تاریخی بخش بزرگی از تئوری‌های مدیریت را به خود اختصاص داده است. در طول این ادوار تاریخی یکی از بخش‌هایی که دستخوش تغییر گردید حوزه منابع انسانی سازمان بوده است. در ادامه سهم هریک از این دوران در تاریخچه مدیریت منابع انسانی تشریح شده است. انقلاب صنعتی و نهضت کارگری: با وقوع انقلاب صنعتی در اروپا تولیدات به شکل تولید انبوه نیاز به نیروی کار را افزایش داد. از ویژگی‌های انقلاب صنعتی اختلاف طبقات اجتماعی و بی‌توجهی به جنبه‌های انسانی و عاطفی انسان بود. در این دوره حتی کودکان مجبور به انجام کارهای سخت تا روزی شانزده ساعت بودند. ایجاد کارخانه‌های بزرگ، موجب استخدام تعداد زیادی کارگر گردید. کارخانه‌ها با ورود تجهیزات صنعتی، پیشرفت کرده و و بحث تقسیم کار توسط آدام اسمیت^۴ مطرح گردید. این تقسیم کار معایبی چون بی‌اعتنایی به

1. Herbert Alexander

2. Simon

3. James. J. March

4. Adam Smith

جنبه‌های انسانی و عاطفی را به همراه داشت. این باعث نارضایتی کارکنان و تلاش آنها در ایجاد تشکل‌هایی چون اتحادیه‌ها گردید. به دلیل ستمی که به کارگران در دوره انقلاب صنعتی رفت، آنان بارها در طی سالهای ۱۷۹۹ میلادی به بعد دست به اعتراضات و اجتماعات و اعتصابات زدند. بارها کارفرمایان با حمایت دولت به سرکوب آنان پرداختند. نهایتاً در سال ۱۸۴۲ میلادی دادگاه علی‌ماساچوست رای داد که فعالیت‌های کارگری توطئه نیست. سازمان‌های کارگری حق دارند تا جایی که خلاف قانون نباشد برای دستیابی به اهداف خود تلاش کنند.

نهضت مدیریت علمی: فردریک تیلور^۱ پدر مدیریت علمی در سال ۱۸۸۵ میلادی مطالعات خود را در صنعت فولاد انجام داد که به چهار اصل منجر شد: مدیریت باید علمی باشد، انتخاب کارگران اساس علمی داشته باشد، آموزش کارگران باید مبنای علمی داشته باشد، روابط نزدیک و دوستانه باید بین کارگران و کارفرما وجود داشته باشد.

نظرات تیلور زمینه طرح مسایلی بود که در مکتب روابط انسانی به آن پرداخته شد. هر چند او نسبت به جنبه‌های اجتماعی کار نظر منفی داشت. در واقع یکی دیگر از تحولات نهضت مدیریت علمی بود که با اصول چهارگانه خود نقش بزرگی در افزایش کارایی در صنعت داشت. اینکه شیوه انجام کار به صورت علمی مشخص گردد کارسنجی، زمان سنجی و انتخاب و گزینش کارکنان علمی باشد. آموزش کارکنان به صورت علمی صورت گیرد. از روش‌هایی برای انگیزش کارکنان استفاده شود. اصول مدیریت علمی می‌باشند. چنانچه بخواهیم تاریخچه مدیریت رفتار سازمانی را بررسی و مطالعه کنیم، باید به ریشه‌های آن در تئوری‌های مدیریت رجوع کنیم. در واقع، در اواسط سال‌های ۱۷۶۰ و با وقوع انقلاب صنعتی، نظریه ماکس وبر^۲ در مورد سازمان و فناوری‌های جدید و تطابق با روش‌های تازه تولید گسترش پیدا کرد. همین موضوع باعث شد تا در این دوره دیدگاه سازمان نسبت به نیروی انسانی تغییر پیدا کند. از همین رو انقلاب صنعتی را منشا تحولات اساسی فرهنگی و اجتماعی

^۱. Frederick Taylor

^۲. Max Weber

مختلفی می دانند که سبب شکل گیری اشکال جدیدی از سازمان گشت. ماکس وبر جامعه شناس با تحلیل نمودن این اشکال جدید، بوروکراسی را به عنوان ایده آل ترین نوع سازمان معرفی نمود. این دیدگاه تاکید زیادی بر روی اصول عقلی و حقوقی دارد و حداکثر استفاده را بهره وری فنی می نماید. آدام اسمیت¹ در سال ۱۷۷۶ میلادی نظریه تقسیم وظایف و مسئولیتها بین کارمندان یک سازمان را مطرح می نماید. در واقع وی تقسیم کار آشکاری که ما امروزه تعریف آن را می شناسیم را بیان می دارد. او بر این باور بود که تقسیم کار سبب افزایش بهره وری می شود. چرا که بر اساس این نظریه هر کارمندی در حیطه مهارت و تخصص خود انجام وظایف کند. تقسیم کار موجب می شود تا تعداد وظایفی که یک فرد انجام می دهد و همچنین تعداد جاهایی که یک شخص در آن انجام وظیفه می کند، محدود گردد. همین موضوع باعث صرفه جویی در زمان و وقت نیز می گردد. علاوه بر تمام این مزایا، کارمندان با انجام دادن مکرر وظایف خود، نوآوری ها و روش های بهتری را برای به اجرا درآوردن آنها کشف می نمایند. همین نوآوری ها سبب بهبود در فرایند انجام وظایف و سازمان می گردند. در دهه ۱۸۹۰ میلادی مدیریت علمی تیلوریسم روی کار می آید. در این دوره مطالعات مدیریت رفتار سازمانی به صورت رسمی تبدیل به یکی از رشته های دانشگاهی می شود. عدم موفقیت در مدیریت علمی موجب شد تا جنبش روابط انسانی به وجود آید. این جنبش بر روی همکاری و تقویت روحیه اعضای سازمان تاکید زیادی داشت. از دهه ۱۹۵۰ میلادی تا ۱۹۳۰ میلادی جنبش روابط انسانی باعث شد تا مدیریت رفتار سازمانی شکل بگیرد. افراد مشهور زیادی در علم مدیریت در مطرح شدن رشته مدیریت رفتار سازمانی نقش داشته اند. از جمله این

¹. Adam Smith

افراد می توان به فردریک هرزبرگ^۱، ویکتور وروم^۲، مری پارکر فالت^۳، چستر بارنارد^۴، آبراهام مازلو^۵، هنری فایول^۶ و التون مایو^۷ اشاره نمود.

منابع انسانی

ویلیام تریسی^۸، در واژه‌نامه منابع انسانی^۹ منابع انسانی را به عنوان «افرادی که کار می‌کنند و سازمان را به فعالیت می‌اندازند» تعریف می‌کند. منبع انسانی یک فرد یا کارمند درون سازمان است. مدیریت منابع انسانی نیز به فعالیت‌هایی اشاره دارد که باعث می‌شود کارمندان که به عنوان سرمایه شرکت محسوب می‌شوند، در محیطی سالم و انگیزاننده کار کنند، بهره‌وری آن‌ها افزایش یابد و در راستای اهداف سازمان حرکت کنند. این تعریف منابع انسانی در مقابل تعریف منابع مالی و فیزیکی سازمان قرار می‌گیرد. در حقیقت منابع انسانی یک فرد یا کارمند هر سازمان است. در واقع تعریف فوق، یک تعریف سازمانی برای بخش منابع انسانی است، در همین راستا می‌توان منابع انسانی را به عنوان یک تابع سازمانی تعریف نمود که با افراد و کارکنان سر و کار دارد و مسائل مربوط به آنان، اعم از نحوه پاداش دهی یا جریمه، استخدام، مدیریت عملکرد و آموزش را بر عهده دارد. واژه ی «منابع انسانی» در حقیقت شکل تکامل یافته ی واژه های مثل پرسنل، کارمندان، همکاران، اعضای تیم و یا کارگران است. با دقت بیشتر به محیط های کاری مدرن تر و تکامل یافته تر می بینیم که استفاده از واژه های فوق در بیشتر آن ها منسوخ شده اند. اصلی ترین علت این تغییر در نحوه ی نگرش به منابع انسانی و کارکرد آنان در طی زمان باز می گردد. با تغییر نقش این بخش فرای پرداخت حقوق و مدیریت صرف کارمندان، واژه ی منابع انسانی نیز دارای بار معنایی جدیدی شده است. در حقیقت منابع انسانی اکنون با دو دیدگاه خرد و کلان قابل تعریف خواهد بود:

1. Frederick Herzberg

2. Victor Vroom

3. Mary Parker Falt

4. Chester Barnard

5. Abraham Mazlo

6. Henry Fayol

7. Elton Mayo

8. William Tracy

9. Human Resources (HR)

تعریف منابع انسانی (در سطح خرد): هر فرد شاغل در یک سازمان
 تعریف منابع انسانی (در سطح کلان): دپارتمانی که به نیازهای افراد شاغل در یک سازمان
 رسیدگی می کند

مدیریت منابع انسانی شامل رویکردهای استراتژیک و جامع برای مدیریت افراد و همچنین فرهنگ در محیط کار است. نقش متخصصان منابع انسانی این است که اطمینان حاصل کنند که مهم ترین دارایی یک شرکت - سرمایه انسانی آن - از طریق ایجاد و مدیریت برنامه ها، سیاست ها و رویه ها و با ایجاد یک محیط کاری مثبت از طریق کارمند-کارفرمای مؤثر، پرورش و حمایت می شود مفهوم مدیریت منابع انسانی این است که کارکنانی که تحت مدیریت مؤثر منابع انسانی قرار دارند، می توانند به طور مؤثرتر در جهت گیری کلی شرکت مشارکت داشته باشند. از این طریق اطمینان حاصل کنند که اهداف و مقاصد شرکت محقق می شوند تیم مدیریت منابع انسانی امروزی بیش از کارهای سنتی پرسنلی یا اداری مسئولیت دارد. در عوض، اعضای یک تیم مدیریت منابع انسانی بیشتر بر ارزش افزودن به استفاده استراتژیک کارکنان اطمینان از این که برنامه های کارکنان به روش های مثبت و قابل اندازه گیری بر کسب و کار تأثیر می گذارند، متمرکز هستند. رعایت اصول مدیریت منابع انسانی در سازمان اهمیت بسیاری دارد.

کارکرد مدیریت منابع انسانی

تعریف و همسو کردن هدف سازمانی: کارکنان یک شرکت باید بتوانند به روشنی دلیل وجود شرکت را به منظور دستیابی به یک سازمان هدفمند، پایدار و با عملکرد بالا بیان کنند. کارکنان همچنین باید درک کنند که چگونه تلاش های آنها با هدف سازمان مرتبط یا همسو می شود.

بازاریابی و فروش پیشنهاد ارزش کارمند (EVP): با ایجاد، بازاریابی و فروش پیشنهاد ارزش کارمند (EVP) بهترین استعدادها را جذب کنید. بازاریابی نادرست و تصورات نادرست در مورد یک سازمان از دلایل اصلی شکست رابطه کارفرما و

کارمند است. بنابراین، شرکت‌ها باید یک EVP درست و دقیق ایجاد، بازاریابی و فروش کنند تا کارمندان بالقوه را گمراه نکنند.

تمرکز بر نقاط قوت کارکنان: شرکت‌ها باید تمام تلاش خود را به کار گیرند تا بفهمند کاندیداها و کارمندان چه کارهایی را به بهترین نحو انجام می‌دهند و آن‌ها را در نقش‌هایی قرار دهند که بتوانند تا حد امکان به نقاط قوت خود عمل کنند.



شکل ۱. تاریخچه مدیریت منابع انسانی، تاریخچه منابع انسانی و سیر تطور مدیریت منابع انسانی از اواخر قرن نوزدهم تاکنون، اسفندماه ۱۳۹۹

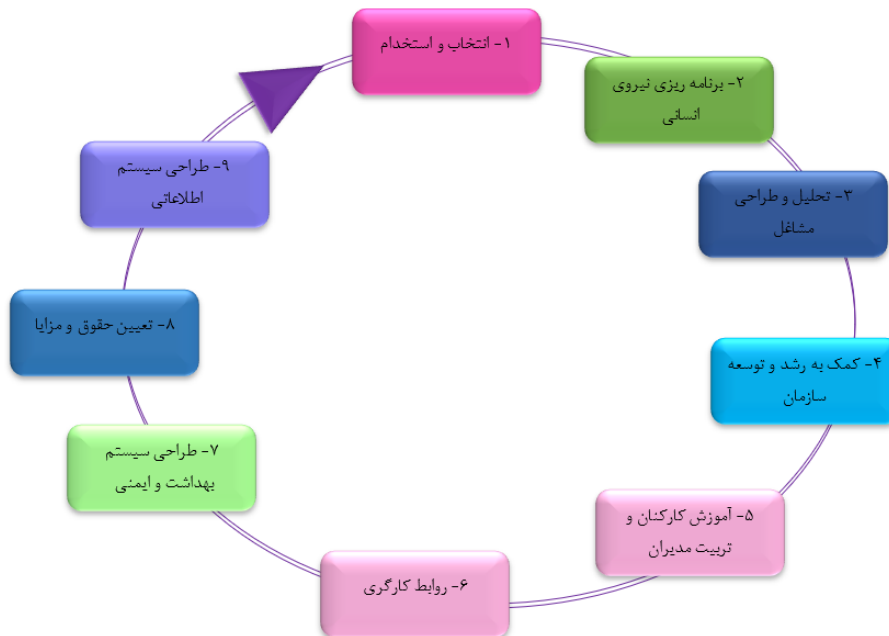
منابع انسانی در مقیاس خرد: نخستین معنی مدرن واژه‌ی منابع انسانی در مقیاس خرد و به عنوان واژه‌ای برای خطاب کردن کارمندان سازمان مطرح می‌شود. از لحاظ تاریخی، واژه منابع انسانی نخستین بار در سال ۱۸۹۳ میلادی، و به صورت محدود و مبهم مطرح شد و در اوایل قرن بیستم میلادی به تدریج به واژه‌ای معمول بدل شد. در طی سال‌های مابین اولین استفاده از این واژه تا به امروز، استفاده از واژه‌ی «منابع انسانی» برای خطاب کردن کارمندان سازمان‌ها به شدت مورد بحث قرار گرفته است. مخالفین استفاده از واژه‌ی منابع انسانی به جای پرسنل، این گونه استدلال کرده‌اند که برابر گرفتن افراد شاغل در هر سازمان با دارایی‌ها و منابع سازمانی، مثل زمین یا ساختمان، اشتباه است و می‌تواند به رفتار نامناسب با کارمندان ختم شود. در حقیقت آنان بر این عقیده‌اند که استفاده از واژه‌ی منابع، باعث ایجاد یک پیش‌زمینه‌ی فکری می‌شود که در نهایت انسان‌ها را در سطح منابع فیزیکی و بی‌جان پایین می‌آورد.

منابع انسانی در مقیاس کلان: معنای دوم منابع انسانی، در مقیاسی گسترده‌تر، شامل دیپارتمان یا بخش عملیاتی سازمان است که در آن کارکنان این بخش، خدمات منابع انسانی متنوعی را به سایر بخش‌های سازمانی ارائه می‌دهند. پس از ایجاد بخش منابع انسانی، با تغییر نیازها و اولویت‌های متناظر با این بخش، وظایف آن نیز دچار تکاملی اساسی شد. ریشه‌ی این تکامل نیز در تغییر دیدگاه به منابع انسانی به عنوان پرارزش‌ترین دارایی سازمان نهفته است. با در نظر گرفتن دیدگاه مدرن منابع انسانی، افراد به عنوان مهم‌ترین دارایی سازمان در نظر گرفته می‌شوند. پس بخش منابع انسانی نه تنها مسئولیت‌های سنتی همچون استخدام و اخراج و رسیدگی به پرداختی‌ها را بر عهده دارد، بلکه وظایف مدرنی مثل ایجاد رضایت، انگیزه دهی، مدیریت، حفظ و توانمندسازی کارکنان را نیز بر عهده دارد.

طرح منابع انسان^۱: طرح منابع انسانی روشی از برنامه‌ریزی است که طی آن شرکت میزان تأثیر در موفقیت کارکنان یا مشتریان در رسیدن به اهداف و نیازهایشان در آن

^۱ (HRP)

کسب و کار را اندازه‌گیری می‌کند؛ این طرح وجود افراد مناسب و فاقد هرگونه کوتاهی یا توانمندی بیش از حد مورد نیاز برای شرکت را تضمین می‌کند.



شکل ۲. طرح منابع انسانی، مراحل اجرای طرح منابع انسانی، امیرمقدم سال ۱۳۹۵

این طرح همه جوانب مدیریت کارکنان از استخدام تا آموزش و هر روند مورد نیاز دیگری را در برمی‌گیرد؛ مهم‌تر آن که به شرکت این موقعیت را می‌دهد تا مشکلات خود را در رابطه با کارکنان با آن‌ها در میان بگذارد و به این طریق از حرفه خود رضایت بیشتری داشته باشد

رفتار سازمانی: افرادی که در یک شرکت یا سازمان خاص کار می‌کنند، با کارمندان دیگر و مدیران در ارتباط و تعامل هستند. روابط کاری گاهی به سمت صمیمیت بیشتر و گاهی به سمت جبهه‌گیری‌هایی خصمانه و البته بی دلیل می‌رود. به همین دلیل برخی از افراد تجربه خیلی خوبی از کار خود دارند و هر روز با نشاط به محل کار می‌روند؛ اما برخی دیگر به زور و بدون هیچ انگیزه‌ای روز خود را شروع

می‌کنند. رفتار سازمانی به مطالعه رفتارهای افراد در محیط‌های سازمانی، رابطه بین رفتار افراد و سازمان و خود سازمان گفته می‌شود. محققان رفتار سازمانی، در درجه اول رفتار افراد را در نقش سازمانی آن‌ها بررسی می‌کنند. یکی از اهداف اصلی رفتار سازمانی پویاسازی تئوری سازمانی و توسعه مفهوم زندگی سازمانی است. به عنوان یک رشته چند زمینه‌ای، تحت تاثیر بسیاری از رشته‌ها از جمله جامعه‌شناسی، روانشناسی، اقتصاد، مهندسی و پزشکی قرار گرفته است. رفتار سازمانی مطالعه تأثیر افراد، گروه‌ها و ساختارهای مختلف بر رفتار در یک سازمان است که هدف آن، به کار بردن این دانش برای بهبود کارایی سازمان موردنظر است. رفتار سازمانی علم مطالعه و کاربرد دانش درباره نحوه برخورد مردم، افراد و گروه‌ها در سازمان‌ها می‌باشد. این کار با رویکرد سیستمی انجام می‌شود.

اهداف رفتار سازمانی: به طور کلی اهداف رفتار سازمانی شامل: «توصیف»، «فهمیدن»، «پیش بینی» و «کنترل» می‌باشد؛ که این چهار هدف از اهداف اساسی علم نیز می‌باشد.

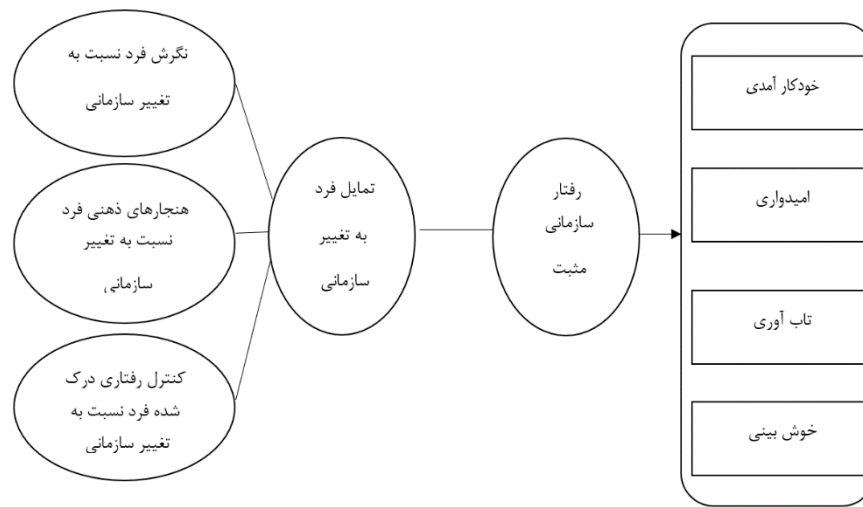
توجیه: توجیه هدف یعنی اینکه فرد یا گروه چرا این کار را انجام داده اند! یعنی نیاز است که هدف توجیه سازی شود. به طور کلی اگر بخواهید دیدگاه مدیریت را در نظر داشته باشیم، توجیه در بین سه هدف رفتار سازمانی، کم اهمیت ترین محسوب می‌شود. شناخت: دومین هدف رفتار سازمانی این است که آنچه را افراد انجام می‌دهند بفهمند و درک نمایند. پیش بینی: یکی از دیگر از اهداف رفتار سازمانی این است که پیش بینی درستی در خصوص رویدادهای آینده صورت بگیرد. در واقع مدیریت به دنبال این است که تشخیص دهد که نتیجه یک اقدام خاص چه می‌شود و این موضوع بسیار مهم و حائز اهمیت است.

بهبود بازدهی: اگر بخواهیم در مورد بهترین هدف رفتار سازمانی صحبت کنیم، دقت اصلی ما بر روی بهبود کیفیت و بازدهی است. این مورد را با یک مثال برای شما توضیح می‌دهیم. رفتار سازمانی رشته‌ای در حال رشد می‌باشد، دپارتمان مطالعات سازمانی در اکثر دانشگاه‌ها وجود دارد و همچنین دانشگاه‌های زیادی برنامه‌های

روانشناسی صنعتی را اجرا کرده می‌کنند. پیتر دراگر و پیتر سنتر کسانی بودند که مطالعات آکادمیک را در عمل اجرا کردند. در بیست سال گذشته مطالعات رفتار سازمانی توسعه یافته‌اند و با رشته‌های دیگر ترکیب گردیده است.

مدل‌های مختلف مطالعه رفتار در سازمان: مدل‌های توصیفی، مدل‌های پیش‌بینی،

مدل‌های تجویز



شکل ۳. مروری بر رفتار سازمانی افراد در سازمان، حسن محمدی، ۱۳۹۸

پیشینه پژوهش

بخشی از پژوهش‌هایی که در سالهای گذشته در مورد روابط مدیریت منابع انسانی با رفتار سازمانی انجام شده است شامل موارد زیر می‌باشد:

الف) اثربخشی شیوه‌ها و راهبردهای ارتباطی در سازمان‌های مجازی و الکترونیکی^۱: این مقاله توسط نائینی، فتحی و کامفیروزی (۱۳۹۲) انجام شده و این پژوهش به مطالعه و بررسی اثربخشی راهبردهای ارتباطی در سازمان‌های مجازی و الکترونیکی می‌پردازد. در این سازمان‌ها، ارتباطات مجازی بخش عظیمی از توسعه

^۱. The effectiveness of communication strategies in authorized electronic organizations

روند سازمانی را تشکیل می‌دهند و به دنبال رشد تکنولوژی‌های ارتباطی، این امر به یکی از مسائل مهم تبدیل شده است. در این راستا، پژوهش حاضر به دستیابی به اهداف سازمانی از طریق بررسی تجربی میزان اثربخشی راهبردهای ارتباطی در سه سطح ارتباط با کارکنان، مشتریان، و تأمین‌کنندگان می‌پردازد. برای این منظور، یک چارچوب مبتنی بر مطالعات نظری و دستاوردهای تحقیقات قبلی تدوین و سپس مدل پیشنهادی بر اساس استراتژی‌های ارتباطی طراحی شده است. این مدل از طریق آزمون خبرگی و ابزار اندازه‌گیری متشکل از پرسشنامه‌ها ارزیابی شده و در قالب ۹ فرضیه، کاربردی در سازمان‌ها شناسایی شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که اجرای راهبردهای ارتباطی در سازمان‌ها به طور موثر به دستیابی به اهداف سازمانی کمک کرده است. برای مثال، در سطح ارتباط با کارکنان و مشتریان، اثربخشی این راهبردها با p -value های بسیار پایین مشخص شده است، نشان‌دهنده اثر مثبت و قابل توجه این راهبردها در رسیدن به اهداف سازمانی است.

ب) ارتباطات در سازمان‌های مجازی^۱: این مقاله توسط اسمیت^۲ و دوئی^۳ (۲۰۲۱) این مطالعه روی چالش‌های ارتباطی در محیط‌های کاری مجازی متمرکز است. با توجه به اینکه کارکنان در مکان‌های جغرافیایی مختلف قرار دارند و اغلب با یکدیگر رودررو ملاقات نمی‌کنند، ارتباطات مؤثر حیاتی هستند. محوریت این تحقیق بررسی استفاده از ابزارهای ارتباطی دیجیتالی مانند پیام‌رسان‌ها، ویدئوکنفرانس‌ها و سیستم‌های مدیریت پروژه برای بهبود ارتباطات درون تیمی است. نتایج نشان می‌دهند که استفاده صحیح از فناوری‌های ارتباطی و داشتن مهارت‌های ارتباطی قوی به حفظ هماهنگی و افزایش کارایی تیم‌ها کمک می‌کند. همچنین، اهمیت شفافیت و بازخورد منظم برای جلوگیری از سوء تفاهات و ایجاد فضای کاری مثبت تأکید شده است.

1. Communication challenges in virtual organizations

2. Smith

3. Doe

ج) رهبری در سازمان‌های مجازی^۱: این مقاله توسط جانسون^۲ و ژانگ^۳ (۲۰۲۲) این تحقیق به بررسی چگونگی تأثیر سبک‌های رهبری بر کارکرد و عملکرد تیم‌های مجازی می‌پردازد محور اصلی این پژوهش شناسایی ویژگی‌های رهبران موفق در محیط‌های مجازی است، مانند توانایی انگیزش دادن به کارکنان، ایجاد اعتماد و هماهنگی در تیم نتایج نشان می‌دهند که رهبران با سبک‌های مشارکتی و انعطاف‌پذیر در تصمیم‌گیری، موثرتر هستند تأکید بر اهمیت ارتباطات مستمر و باز بین رهبر و اعضای تیم و همچنین توانایی رهبر در انطباق با شرایط متغیر.

د) تحقیق در مورد فرهنگ سازمانی در محیط‌های مجازی^۴: این مقاله توسط لی^۵ و کیم^۶ (۲۰۲۰) این مطالعه بر روی تأثیر فرهنگ سازمانی بر روی انگیزش و وفاداری کارکنان در سازمان‌های مجازی تمرکز دارد و بررسی می‌کند چگونه فرهنگ‌های سازمانی مثبت می‌توانند در محیط‌های مجازی ایجاد و حفظ شوند و چگونه بر کارایی کلی تأثیر می‌گذارند. نتایج حاکی از آن است که فرهنگ‌های سازمانی قوی و هماهنگ به ایجاد حس تعلق و افزایش مشارکت و بهره‌وری کارکنان کمک می‌کنند. تأکید بر اهمیت مقدارهای سازمانی مشترک، ارتباطات باز و ایجاد فضایی که در آن کارکنان احساس ارزشمندی و پذیرفته شدن می‌کنند.

ابعاد رفتار سازمانی

ابعاد رفتار سازمانی عبارت اند از:

بُعد فردی

جنبه گروهی

بُعد سازمانی

در جنبه فردی، تأثیر شخصیت هر فرد بر رفتارش مورد بررسی قرار می‌گیرد. در جنبه گروهی تأثیر شخصیت فرد در تعاملات بین اعضای گروه و تیم بررسی می‌شود

¹. Leadership in virtual organizations

². Johnson

³. Zhang

⁴. The impact of organizational culture on employee engagement in virtual organizations

⁵. Lee

⁶. Kim

و در نهایت در بعد سازمانی تأثیری که فرهنگ سازمانی بر رفتار افراد می‌گذارد، مورد بررسی و تحلیل قرار می‌گیرد.

الف) بُعد فردی رفتار سازمانی: یکی از ابعاد رفتار سازمانی تأثیر شخصیت خود فرد بر نوع رفتار وی در سازمان است. شخصیت‌های مختلف کارکنان می‌تواند بسیاری از تفاوت‌های رفتاری افراد در سازمان را توجیه کند. اینکه فرد درون‌گرا باشد یا برون‌گرا به سادگی بخشی از رفتارها و نوع تعاملات فرد در سازمان را توجیه می‌کند. اینکه عزلت‌گزین باشد یا برتری‌طلب باشد و یا مهر‌طلب، همگی در نوع رفتار فرد تأثیر گذار هستند. مدیر یک مجموعه باید بتواند به خوبی محیطی برای تعامل سازنده افراد با شخصیت‌های مختلف ایجاد کند. در صورتی که این کار به درستی انجام شود، محیطی پویاتر و امیدبخش برای افراد یک سازمان ایجاد می‌شود و افراد با اخلاق و رفتارهای متفاوت می‌توانند به حداکثر کارایی خود دست پیدا کنند. دقت کنید که شما هرگز نمی‌توانید شخصیت افراد را تغییر دهید. پس در فرایند استخدام و تشکیل تیم، به امید اینکه همه افراد در نهایت مثل هم می‌شوند، نباشید. شناخت شخصیت متقاضیان استخدام تا پیش از کار کردن با آن‌ها ساده نیست، اما باید تلاش کنید در طی فرایند مصاحبه به درکی از شخصیت کلی مخاطبتان برسید.

ب) بُعد گروهی رفتار سازمانی: این جنبه از رفتار سازمانی نسبت به بُعد فردی گسترده‌تر و نسبت به جنبه سازمانی محدودتر است. زمانی که کارکنان سازمان در یک تیم قرار می‌گیرند، با هم تیمی‌هایشان ارتباط صمیمی‌تری نسبت به سایر اعضای سازمان دارند و گاهی ممکن است رفتار بین اعضای تیم با رفتار سازمانی تاحدی متفاوت باشد.

ج) بُعد سازمانی رفتار کارکنان: رفتار سازمانی در بین تمام اعضای یک مجموعه به بزرگ‌ترین سطح خود می‌رسد. این رفتار به تعامل بین اعضای تیم‌های مختلف با یکدیگر، کارکنان با مدیران و مدیران با کارکنان می‌پردازد. زمانی که مدیران برای جنبه سازمانی رفتار کارکنان برنامه‌ریزی می‌کنند و در این رابطه به آن‌ها آموزش می‌دهند، ناخودآگاه جنبه‌های گروهی و فردی هم تحت تأثیر قرار می‌گیرد. بنابراین

حتی زمانی که مدیر حضور نداشته باشد هم کارکنان مطابق با همان رفتار عمل می‌کنند.

پژوهش حاضر به بررسی تأثیر مدیریت منابع انسانی بر رفتار سازمانی می‌پردازد. تحقیق نشان داد که بهبود روابط مدیریت منابع انسانی تأثیر مثبتی بر رفتار سازمانی دارد، از جمله افزایش تعاملات بین سازمانی، سودآوری، و توزیع بهینه منابع. پژوهش تأکید دارد که درک عمیق‌تری از رفتار سازمانی می‌تواند به سازمان‌ها در طراحی سیاست‌های موثرتر کمک کند. همچنین، تحقیقات آینده‌ای پیشنهاد شده است که روی رابطه بین شیوه‌های منابع انسانی و رفتار سازمانی تمرکز دارند. همه اعضا باید به‌طور موثری مشارکت کنند. همه این موارد بر آنند که داشتن مهارت‌های ارتباطی موثر و استفاده از فناوری‌های ارتباطی به‌طور همزمان رابطه مثبتی با بهبود عملکرد سازمانی دارند. در مورد روابط مدیریت منابع انسانی با رفتار سازمانی، پژوهش حاضر که نشان می‌دهد که بهبود روابط مدیریت منابع انسانی، یکی از تأثیرگذارترین شاخص‌های رفتار سازمانی است. این نتایج نشان می‌دهند که روابط مدیریت منابع انسانی می‌تواند تأثیرات مثبتی از جمله تعامل بین سازمان‌ها، افزایش سوددهی و ثروت بین سازمان‌ها، توزیع بهینه منابع، تشریح اقدامات و رسیدن به اهداف مطلوب بین بازیگران سازمان داشته باشد. مطالعات زیادی در حوزه رفتار سازمانی، مدیریت منابع انسانی و روابط این دو موضوع انجام شده است و این پژوهشات بسیاری از جوانب مختلف این روابط را پوشش داده‌اند. مطالعات آینده می‌توانند به بررسی بیشتر روابط بین شیوه‌های مختلف منابع انسانی و رفتاری سازمانی بپردازند و بر رفتار سازمانی تأکید ویژه‌ای داشته باشند. از این جهت، آینده پژوهش‌ها می‌تواند بهترین شیوه‌ها و تمرکزهای مناسب برای بهبود روابط مدیریت منابع انسانی با رفتار سازمانی را مورد بررسی قرار دهد. این تحقیقات می‌توانند به سازمان‌ها کمک کنند تا در طراحی سیاست‌های متناسب با آن مؤثرتر باشند. بنابراین، مطالعات بیشتر در حوزه رفتار سازمانی و روابط آن با مدیریت منابع انسانی می‌تواند به بهبود کارایی و عملکرد

سازمانی کمک کند. این موضوعات برای هر سازمانی بسیار اهمیت دارند و دانش در این زمینه می‌تواند به بهبود عملکرد و بهره‌وری سازمان‌ها کمک کند.

بحث و نتیجه‌گیری

پس از مطالعه مقالاتی که در مورد موضوع مروری بر روابط مدیریت منابع انسانی با رفتار سازمانی انجام شد و همچنین تعاریف منابع انسانی و رفتار سازمانی و مقایسه این دو نیز در متن به طور کامل صورت گرفت و نتیجه‌گیری از بررسی این هدف نشان داد که روابط انسانی در پیشرفت یا عدم پیشرفت یک سازمان تاثیر بسیار زیادی دارد اگر سازمانی رفتار منابع انسانی اش با یک دیگر خوب باشد در نتیجه آن سازمان پیشرفت زیادی خواهد داشت و سازمانی اگر بخواهد پیشرفت خوبی داشته باشد باید بین کارکنان خود و هم‌چنین کارکنان با افرادی که به سازمان مراجعه می‌کنند روابط بسیار خوبی برقرار شود. یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که بهبود روابط مدیریت منابع انسانی، یکی از تاثیرگذارترین شاخص‌های رفتار سازمانی شناخته شده است و نتایج آنها بیانگر آن است که روابط مدیریت منابع انسانی بر رفتار سازمانی اثرات مثبتی مانند (تعامل بین سازمان‌ها، افزایش سود دهی و ثروت بین ارگان‌ها، توزیع بهینه منابع، تشریح اقدامات و رسیدن به اهداف مطلوب) بین بازیگران سازمان را به دنبال خواهد داشت. براین اساس، فراهم کردن محیطی بهتر برای بهبود ارگان و ابداع سیاست‌های منابع انسانی صحیح و اجرای آن‌ها می‌تواند در بهروری بهینه رفتار سازمان موثر واقع شود. یافته‌های مطالعه حاضر کمک بزرگی به مدیریت منابع انسانی خواهد کرد. اولاً، ایده‌آل است که نظرات رفتار سازمانی مدیریتی در مورد شیوه‌های مختلف منابع انسانی بررسی شود. این بینش‌های بیشتری را به طرف دیگر تصویر ارائه می‌دهد و به سازمان‌ها کمک می‌کند تا در طراحی سیاست‌های متناسب با آن مؤثرتر باشند. ثانیاً، تحقیقات آینده برای بررسی رابطه بین شیوه‌های منابع انسانی و رفتاری سازمانی از سوی پژوهش‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است و بر رفتار سازمانی تاکید ویژه‌ای دارند و هم‌چنین این پژوهش به بررسی تاثیر مدیریت منابع انسانی بر رفتار

سازمانی می‌پردازد. تحقیق نشان می‌دهد که بهبود روابط مدیریت منابع انسانی نقش مهمی در ارتقاء رفتار سازمانی دارد. این امر می‌تواند به افزایش تعامل بین سازمان‌ها، سوددهی و توزیع بهینه منابع کمک کند. پژوهش تأکید دارد که درک بهتر رفتار سازمانی می‌تواند به طراحی سیاست‌های منابع انسانی مؤثرتر کمک کند. همچنین، تحقیقات آینده برای بررسی رابطه بین شیوه‌های منابع انسانی و رفتار سازمانی پیشنهاد شده است.

منابع

- Akbari, P., & Nazari, K. (2019). Analysis of the mediating role of intellectual capital and organizational entrepreneurship in the impact of human resource management on the studied organizational performance.
- Hosseini, Abolhasan, Tabsami, Amir, and Dadfar, Zahra. (2016). Investigating the impact of human resource management functions on organizational performance. *Public administration perspective*, -(29), 155-17.
- Johnson, R. E., & Zhang, Y. (2022). Leadership in virtual organizations. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 29(1), 123-139.
- Khosravi, S., Beheshtifar, M., & Ni Kapur, A. (2019). Human resource management in organizational entrepreneurship with an approach to third generation universities. *Piyavard Salamat Journal*, 15(1), 55-73.
- Lee, S. H., & Kim, B. G. (2020). The impact of organizational culture on employee engagement in virtual organizations. *Organizational Dynamics*, 49(3), 100-113.
- Matiyan Najjar, M., & Rajabi Farajian, H. (2017). The effect of knowledge management on organizational performance considering the mediating role of strategic actions of human resources management. *Human Resource Management Research Quarterly of Imam Hossein University (AS)*, 10(3), 911-9317.
- Saadat, Esfandiar. (second chapter). *Human resources management*.
- Smith, J. A., & Doe, L. M. (2021). Communication challenges in virtual organizations. *Journal of Business Communication*, 58(4), 453-477.
- Vohnani, Nima. (October 13th, 1401). Management articles. *Human resources management*.