دور النكت في الإدارة: رؤية جديدة

الاستاذ الدكتور عبدالله بن عبدالكريم السالم
قسم الإدارة العامة – كلية الاقتصاد والإدارة
جامعة الملك عبدالعزيز– جدة

الخلاصـــة

النكت هي أحد أنواع الفكاهة الأكثر شيوعاً، ولم تحظ باهتمام كافٍ في أدبيات الإدارة العربية. وتقترح هذه الدراسة دراسة النكت من خلال رؤية جديدة تستند على منهجية علمية مناسبة لأجل فهمها ومعرفة معانيها ودلالاتها ووظائفها وكيفية تحليلها واستخدامها في الإدارة. فالنكت تقوي التفاعل بين أعضاء المنظمة وتخفف من ضغوط العمل والصراعات والشعور بالاكتئاب والقلق وتعالج بعض الأمراض النفسية والعصبية وتساعد في عملية التطبيع الاجتماعي.

الكلمات الدالة:

النكت في الإدارة، الفكاهة في الإدارة، ثقافة المنظمة، التطوير التنظيمي.

Abstract

Jokes are one of the most common types of humor, have not received sufficient attention in the literature of the Arabian management. This study suggests the study of jokes through a new vision based on scientific methodology suitable for its understanding and knowing its meaning, implications, functions, how to analyze it and use it in management. Jokes strengthens the interaction of employees, reduce work stress, conflict, feelings of depression, anxiety, and address some of the psychological and neurological diseases and help in the process of socialization.

Keywords:

Jokes in Management, Humor in Management, Organizational Culture, Organizational Development.

مـقدمــة

يتفاعل علم الإدارة مع العلوم والفنون الأخرى ويأخذ منها الكثير من الأفكار التي تتلاءم مع احتياجاته وتوجهاته ونظرياته. والإدارة علم متجدد على الدوام ولذلك نجد أن بعض موضوعاته تتمازج مع علم النفس وعلم الاجتماع وعلم السياسة وعلم اللغة وعلم الثقافة وعلوم أخرى. ومحاولة بعض الباحثين العرب جلب بعض الموضوعات من العلوم الأخرى وتوظيفها في علم الإدارة يساعد في إثراء المعرفة الإدارية وتقدمها.

فالمتابع للأبحاث في الدول المتقدمة يجد أن الحراك الإداري الإبداعي مستمر بصفة دائمة.

أما الإدارة في الدول النامية فتميل إلى النموذج البيروقراطي التقليدي لماكس ويبر، ولا تزال الجامعات ومعاهد الإدارة فيها تدرس المفاهيم والنظريات الإدارية التقليدية التي كانت تدرس في المجتمعات الصناعية في أوائل القرن الماضي، وهذا الوضع أوجد فجوة معرفية كبيرة في مواكبة التغيرات العالمية والتكيف معها.

والمنظمات الإنسانية في القطاعين العام والخاص تدار بواسطة الإنسان، وبما أنه كائن اجتماعي ضاحك له حاجاته النفسية والفسيولوجية والاجتماعية نجد أن الفكاهة والنكت تشبعان تلك الحاجات.

النكت هي أحد أنواع الفكاهة الأكثر شيوعاً ولم تحظ باهتمام كافٍ في أدبيات الإدارة العربية ولا تزال غائبة عن التدريس في مناهج الإدارة في الجامعات العربية –حسب علم الباحث–، بل إن العرف الاجتماعي يجعل بعض أنواع النكت من الممنوعات Taboo رغم انتشارها بين الأفراد واستمتاعهم بسردها ونقلها إلى زملائهم وأصدقائهم داخل العمل وخارجه.

ودراسة النكت -من خلال رؤية عصرية جديدة تستند على منهجية علمية مناسبة- سيرتقي بفهمها ومعرفة معانيها ودلالاتها ووظائفها وكيفية تحليلها واستخدامها في الإدارة.

وتتناول الدراسة الموضوعات التالية:

- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- منهج الدراسة
- حدود الدراسة
- مفهوم النكت
- بنية النكتة
- أنواع النكت
- النكت السياسية
- الفكاهة والنكت في التراث العربي
- الفكاهة في الإدارة
- النكت والثقافة التنظيمية
- وظائف النكت في المنظمات
- الفائدة التعليمية للنكت والفكاهة
- فهم سيكولوجية الضحك
- أنماط الشخصية والضحك
- النكت ونبرة الصوت
- الاختلافات الثقافية حول النكت
- بعض الأمثلة على النكت
- مناهج مقترحة لدراسة النكت
- الخاتمة والتوصيات

أهمية الدراسة

من الملاحظ أن هناك ندرة في دراسات النكت والفكاهة في الإدارة العربية وذلك بسبب سيطرة النموذج البيروقراطي التقليدي على الإدارة العربية بالإضافة إلى التأثر بالعادات والتقاليد والأعراف الاجتماعية التي تركز على الانضباط والسلوك الرسمي داخل المنظمات وتعتبر النكت والتنكيت سلوكاً غير مقبول، وإن كان موجوداً ضمن الإطار غير الرسمي. والمنظمة ما هي إلا نظام ثقافي فرعي يتأثر بالثقافة العامة للمجتمع، والنكت تتأثر بالثقافة السائدة للمجتمع وتعكس أفكارها ورؤيتها لقضايا المجتمع.

وتحاول الدراسة سد جزء من الفجوة المعرفية في الفكر الإداري العربي من خلال التمهيد لبناء إطار نظري يساهم في فهم النكت ودراستها وتحليلها في المنظمات وفق منهجية علمية ملائمة.

أهداف الدراسة

من أهم أهداف الدراسة ما يلي:

1- تعريف مفهوم النكت وبنية النكتة وأنواعها وبيان أهمية الفكاهة في الإدارة والفائدة التعليمية للنكت ومحاولة فهم سيكولوجية الضحك وعلاقة الأنماط الشخصية بالضحك والاختلافات الثقافية حول النكت من خلال دراسة أهم الموضوعات ذات الصلة.

2- إيضاح أهمية دراسة النكت في الإدارة.

3- بلورة مادة علمية تعين الباحثين في مجال الإدارة في العالم العربي على فهم أفضل لموضوع النكت والفكاهة الأمر الذي سيساهم في سد جزء من الفجوة المعرفية في الفكر الإداري العربي ويرتقي بفهم النكت وتحليل السلوك الإنساني داخل المنظمات.

4- اقتراح منهجية علمية ملائمة لدراسة النكت وتسليط الضوء على كيفية جمعها وتحليلها ودراستها.

منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات وتحليلها والربط بين مدلولاتها من أجل تفسيرها والوصول إلى استنتاجات عامة تساعد في فهم موضوع النكت في الإدارة وتطوير استخدامها بطرائق جديدة. واعتمد الباحث على ما توفر له من كتب وأبحاث لها علاقة بالموضوع باللغتين العربية والإنجليزية.

حدود الدراسة

موضوع النكت موضوع معقد ومتشعب وله صلة بعلوم كثيرة مثل علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة وعلم السياسة وعلم الثقافة ويتداخل موضوع النكت مع موضوعات كثيرة مثل الاتصالات والترفيه والنقد الاجتماعي والسياسي والأعراف والعادات والتقاليد الاجتماعية. وركزت الدراسة على مناقشة النكت باعتبارها أحد أنواع الفكاهة الأكثر شيوعاً بين الأفراد مع إبراز أهمية تحليل وفهم النكت في المنظمات، وحاول الباحث الاقتصار على الموضوعات الرئيسية ذات الصلة بموضوع النكت حتى لا يصبح حجم البحث كبيراً ويحول ذلك دون نشره في دورية علمية محكمة للإدارة.

مفهوم النكت

النُكت جمع " نُكتة " Jokes وهي أحد أنواع الفكاهة وأكثرها شيوعاً، والفكاهة تشمل معانٍ كثيرة من بينها: الإضحاك والمزاح والتندر والسخرية والإطراف بالكلام والتعجب والتلذذ (خليفة، 2001م، ص 12).

ولا يوجد تعريف موحد للنكتة في الأدبيات، ومن بين التعاريف التي اطلع عليها الباحث ما يلي:

* هي: " نشاط لفظي شفهي إرادي يقصد من ورائه إحداث أثر سار لدى المتلقي له " (عبدالحميد، 2003م، ص 387).

* هي: المزحة ... أو القفشة وهي نوع من أنواع الأدب الشعبي وتحكي قصة قصيرة أو موقف ... بغرض التأثير على المتلقي وجعله يضحك ... وقد تقدم بصيغة لفظية أو مكتوبة أو مشاهدة (نقلاً عن: أندلسي، 2010/6/24م).

* هي: تعبير عن رغبة وتنفيس عن شعور مكبوت وتفريغ انفعالي بخصوص مسألة استعصى على الذات الإنسانية حلها (الإمارة، 2010/11/3م).

* هي: " كالشعر والأدب والموسيقى والرسم والنحت: فن تعبيري فيه من الأبعاد والشفافية والجمالية ما يرفعه إلى مصاف هذه الفنون " (الداموني، 2005م، ص 272).

ويرى الداموني أن النكتة فن تعبيري إبداعي، ويتساءل قائلاً:

– فكم من نكتة فيها من البراعة مالا تستقطبه قصيدة ؟

– وكم من نكتة فيها من المعاني ما يختصر حديثاً أو خطاباً ؟

– وكم من نكتة فيها من الإيحاء ما يرقص اهتزازاً وطرباً ؟

– وكم من نكتة فيها من الخيال والرشاقة والطرافة ما تجاريه ريشة وأزميل ؟ (الداموني، 2005م، ص 272).

ومن بين الكلمات المرادفة " للنكت " في اللغة العربية الفصحى الطرائف والنوادر، ولكن الباحث استخدم كلمة "النكت" لشيوعها لدى القراء والكتاب في هذا المجال وذكرها في الأدبيات والمؤلفات باللغة العربية.

بنية النكتة

قام بعض الباحثين بتحليل بنية النكتة لأجل فهم الأسباب التي تجعلها مثيرة للضحك، ومن بينهم فرويد الذي يرى أن تلك البنية تقوم على عدة مراحل من أهمها: التكثيف، حيث يتم دمج الأفكار والكلمات أو استخدام بعض المعاني المزدوجة والتوريات لأجل استثارة الضحك بالإضافة إلى ما أسماه بالإحلال والإبدال.

وهناك من يرى أن النكتة تتكون من مرحلتين أساسيتين هما:

1– البدء بتكوين توقع أولي لدى المتلقي وجذب انتباهه.

2– إحداث الدهشة من خلال جزء في النكتة يثير الدهشة ويخالف ذلك التوقع المبدئي الأمر الذي يثير الضحك لدى المستمع (عبدالحميد، 2003م، ص 394).

أنواع النكت

هناك طرق كثيرة لتصنيف النكت. فقد تصنف حسب موضوعاتها إلى نكت سياسية، وإدارية، واجتماعية، واقتصادية، ودينية، وجنسية ... الخ.

وقد تحتوي بعض النكت على معاني وأفكار عديدة فتصبح نكتة سياسية واجتماعية وإدارية في نفس الوقت.

وقد تصنف حسب مهن وحرف أصحابها مثل النكت عن المحامين والأطباء والحدادين والنجارين والحلاقين وأصحاب المهن الأخرى.

وهناك نكت تتناول الجنسيات وألوان البشرة والجماعات العرقية كتلك النكت التي تقال عن الأمريكيين والإنجليز والعرب والسود والبيض مثلاً.

(See: Hay, 2000, P 709; Markaki, et al. 2010, P 1526).

وهناك تصنيف للنكت على أساس الجنس Gender، حيث تركز النكت على التحيز ضد الأنوثة. وهذا هو الغالب في كثير من المجتمعات نتيجة التأثر بالأعراف المجتمعية والصور النمطية السائدة (See: Kotthoff, 2000, PP 55-80).

وهناك تصنيف آخر مشتق من نظرة فرويد لدوافع الإنسان يصنف النكت إلى نوعين رئيسيين هما:

1- النكات البريئة

وتعتمد حبكتها على التلاعب بالكلمات والتوريات.

2- النكات غير البريئة

وهي تعبر عن الميول العدائية مثل النكت السياسية ونكت النقد الاجتماعي اللاذع أو تعبر عن الميول والاتجاهات الجنسية (عبدالحميد، 2003م، ص 393).

النكت السياسية

هي شكل من أشكال التعبير الجماعي عن هموم الجماعة بطريقة مجازية ساخرة فيها نوع من النقد للوضع السياسي والاجتماعي القائم، وهي تعكس معاناة المجتمع الكادح وغالبا ما تكون من إنتاج الطبقة الشعبية (عكاشة، 2009/8/25م).

وتزداد النكت أثناء الأزمات وفي ظل الكبت للحريات فتستخدم الشعوب النكتة للتنفيس عما يدور في أذهانها ويعبر عن رأيها بطريقة غير مباشرة لا يستطيع منعها رقيب السلطة.

وساعد على انتشار النكت رسائل الجوال SMS والتراسل عبر الانترنت والبرامج التي تقدم النكت على الفضائيات، وهناك عشرات المواقع الالكترونية المهتمة بعرض أحدث النكت.

وتنقسم النكت السياسية إلى " نكت إيجابية ونكت سلبية ". والنكت تعبر عن جميع قضايا المجتمع. ومن الأمثلة على موضوعات النكت السلبية: عدم الاهتمام بمطالب المواطن وغلاء الأسعار والبطالة وضعف الرواتب وتدني مستوى التعليم والخدمات الصحية وانتشار الفساد بكل أشكاله وكبت الحريات والغش في الانتخابات الرئاسية

والبرلمانية بالإضافة إلى التنكيت حول بعض القضايا القومية مثل قضايا الصراع العربي الإسرائيلي والرضوخ للهيمنة الأمريكية.

ولذلك اهتمت بعض الأنظمة العربية بجمع وتحليل النكت لمعرفة الرأي العام وتوجهاته، وذكر كامل (2008م، ص ص 14-15) أن هناك وحدة في رئاسة الجمهورية ووحدة في الاستخبارات المصرية أيام الرئيس جمال عبدالناصر كانت مسؤولة عن رصد النكت لقراءة ما يفكر فيه الناس.

كما قاوم عبدالله النديم سنة 1881م الاحتلال الأجنبي بمصر بواسطة النكت وأصدر مجلة "التنكيت والتبكيت" (حميد، 2004م، ص 25).

كما تستخدم النكت أحياناً في الحرب النفسية لأجل نشر روح الكراهية والفرقة بين أبناء الوطن الواحد أو لتثبيط همة الخصم أثناء الحروب، وتقوم إسرائيل بهذا الدور أثناء بعض الحروب والأزمات (كامل، 2008م، ص 6).

والسياسة لا تنفصل عن الإدارة ويلاحظ أن بعض النكت السياسية لا يقتصر مجالها على السياسة فقط لكونها تحمل معاني إدارية واجتماعية وثقافية ويتناقلها الناس بمختلف شرائحهم الوظيفية والتعليمية والاقتصادية كما سيتضح من خلال بعض الأمثلة التي أوردها الباحث في هذه الدراسة.

الفكاهة والنكت في التراث العربي

الفكاهة ترتبط بوجود الإنسان وعرفها كل شعوب الأرض. والتراث العربي عرف النكت والنوادر والفكاهة على مر العصور المختلفة، ومن ضمن الكتب التي ألفت في هذا المجال على سبيل المثال لا الحصر: البخلاء للجاحظ، والعقد الفريد لابن عبد ربه، وأخبار الحمقى والمغفلين لابن الجوزي، والمستطرف في كل فن مستظرف للأبشيهي، والإمتاع والمؤانسة لأبي حيان التوحيدي، والظراف والمتماجنون لابن الجوزي، والفاشوش في حكم قراقوش لابن مماتي، واللطف واللطائف للثعالبي، وجمع الجواهر في الملح والنوادر للقيرواني، وكتاب الدعابة والممازحة للبرقي، ونكت الهميان في نكت العميان للصفدي. كما ظهر في كل عصر شخصيات خيالية وحقيقية اشتهرت بالظرف والدعابة ومن بين هؤلاء: جحا وبهلول وأشعب وقراقوش وغيرهم (عاشور، 2010م، ص 6، والنقاش، 2011م، وحميد، 2004م، ص 23).

ورغم ظهور بعض مؤلفات الفكاهة والنوادر في كل عصر إلا أن تلك النكت والنوادر لم تجمع وتحلل بمنهجية علمية تربط بينها وبين استقراء وفهم الواقع في سياق الأحداث والقضايا التي كانت تشغل الناس آنذاك ويعبرون عنها بالتنكيت.

ويلاحظ أن تلك المؤلفات كانت تكتفي بجمع النكت بدون تحليل منهجي يوضح ما فيها من معاني وأفكار ودلالات رمزية تعبر عن قضايا الإنسان وهمومه.

الفكاهة في الإدارة

يرى كونزالفو Consalvo أن استخدام الفكاهة في الإدارة يمثل اتجاهاً حديثاً يختلف عن الاتجاه البيروقراطي التقليدي. ويطالب بتعميق هذا الفهم لأن الفكاهة تحسن التفاعل في بيئة العمل وتؤدي إلى زيادة الإنتاجية والرضا

الوظيفي، كما تساعد أيضاً على تلطيف الأجواء في الاجتماعات التي تهدف إلى حل المشكلات (Consalvo, 1989, PP 285-286).

أما ليتل Lyttle فيرى أن الفكاهة في مكان العمل تحقق العديد من المزايا مثل: تخفيف الضغوط وتعزيز التعاون بين فريق العمل وتحفيز الموظفين وتوليد الأفكار والتغلب على الإحباط. كما يقترح الاستخدام الإيجابي للفكاهة والبعد عن الجانب السلبي حتى لا تؤدي إلى إشغال العاملين عن مهامهم وإضعاف روح المسؤولية وفقدان المصداقية وإثارة الصراعات (Lyttle, 2007, PP 239-240).

ويتوافق مع الرأي السابق الباحثان سبيتز ونوريك Spitz & Norrick حيث يريان أن الفكاهة تخفف الصراعات أثناء التفاعل في بيئة العمل، كما أنها تؤدي إلى إنهاء الصراعات أحياناً وتخلق جواً إيجابياً (Spitz & Norrick, 2008, PP 1661-1663).

كما أن الفكاهة في مكان العمل تساهم في تشكيل هوية الموظفين وتعزيز ثقافة المنظمة وتخفيف الصراعات وتقوية الاتصالات عبر الثقافات وتؤدي إلى زيادة الوعي الثقافي وفهم العالم المحيط (See: Habib, 2008, P 1117; Marra & Holmes, 2002, P 1683).

أما ديكر Decker يرى أن الرئيس الذي يتمتع بروح الفكاهة يكون مقروناً بتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين لعدة أسباب من بينها: أن استخدام الفكاهة يجعل مكان العمل مكاناً مريحاً وممتعاً، وأن الفكاهة تؤدي إلى تحفيز العاملين وزيادة الإنتاجية وهذا بدوره يزيد مستوى الرضا الوظيفي، كما أن العاملين لا يشعرون بقلق كبير لأن مثل هذا الرئيس يكون أكثر حساسية ولا يقيم أداءهم بطريقة سلبية (Decker, 1987, P 225).

كل الآراء السابقة تؤكد أهمية الفكاهة في بيئة العمل وتأثيرها الإيجابي على العاملين.

النكت والثقافة التنظيمية

النكت شكل من أشكال استخدام اللغة في المنظمات وهي أحد عناصر الثقافة التنظيمية ووسيلة من وسائل فهمها حسب رأي كثير من الباحثين في هذا العلم، ومن بينهم ستيفين أوت وهاريسون ترايس وجانيس باير (Ott, 1989; Trice & Beyer, 1993, P 94).

كما أوضحت بعض الدراسات أن المديرين يستخدمون النكت في أحاديثهم داخل المنظمات وأن بعض أنواع التفاعل والاتصال بين الموظفين يغلب عليها استخدام النكت والفكاهة (Trice & Beyer, 1993, P 95).

تحليل النكت المتداولة داخل أي منظمة يعطي دلالات عن ثقافة تلك المنظمة من حيث نوعية القضايا والمشكلات والصراعات التي تشغل أذهان الأفراد، كما أنها تعطي مؤشرات عن درجة الرسمية وغير الرسمية، فالمنظمات التي تتسم بالرسمية يغلب عليها التمسك بحرفية الأنظمة والقوانين وينعكس ذلك على سلوكيات الأفراد. حيث تظهر مساحة أقل للفكاهة والتنكيت والتعبير عن الآراء بحرية أما المنظمات التي تميل لدرجة أقل من الرسمية فإن فيها مساحة أكبر للتعبير عن الرأي والتنفيس بواسطة التنكيت.

وظائف النكت في المنظمات

تؤدي النكتة العديد من الوظائف النفسية والاجتماعية والسياسية والإدارية، ومن بين تلك الوظائف ما يلي:

1- تحقيق وتجديد التواصل والتفاعل الاجتماعي بين أعضاء المنظمة.

2- تعزيز التماسك الاجتماعي في أوقات الأزمات، فقد يتزايد إلقاء النكت مع تزايد شعور الأفراد بالأزمات والتهديدات ومشاعر الإحباط.

3- توجيه الانتقادات لبعض التصرفات السلبية من خلال تأليف بعض النكت حولها.

4- تداول بعض المعلومات بطريقة مجازية مرحة وضاحكة، وقد تكون تلك المعلومات عن بعض الأفراد في المنظمة أو في المجتمع بوجه عام.

5- التلاعب الذهني بالأفكار والألفاظ لأجل تنشيط العقل والخيال والإبداع والتعبير عن الإدراك العميق لبعض المتناقضات الموجودة في المنظمة أو في المجتمع بطريقة ساخرة.

6- التخفيف من وطأة بعض القيود الاجتماعية مثل (بعض العادات والتقاليد والأعراف) ومحاولة التندر بشأنها لأجل التنفيس عن حدة المشاعر المكبوتة.

7- مقاومة الشعور بالاكتئاب والقلق والملل والروتين وضغوط العمل المتزايدة من خلال الضحك والمرح لأجل مواجهة الأزمات النفسية.

8- التنفيس عن مشاعر الإحباط أو الغضب التي يشعر بها الموظفون تجاه بعض الرموز الإدارية والاجتماعية والسياسية.

9- إظهار الاتجاهات العامة نحو السلطة بأشكالها المختلفة (السياسية والإدارية والتعليمية والأسرية ...) وهنا تقوم النكتة بوظيفة النقد الاجتماعي للذات أو للغير لأجل تغيير سلبيات قائمة أو بقصد تحقيق رغبات وأمنيات وتطلعات منشودة.

10- بيان بعض الصور النمطية من خلال السخرية والتهكم، فقد تقوم بعض الجماعات بالتنكيت على نفسها أو على غيرها. مثل تلك النكت التي تقال عن أبناء الصعيد أو القرويين أو بعض المناطق التي يعرف أهلها بالبساطة والسذاجة (بتصرف عن: عبدالحميد، 2003م، ص ص 390-391).

11- المساعدة في عملية التطبيع الاجتماعي [Socialization] داخل المنظمة وتعليم الفرد أنماط السلوك المقبولة وغير المقبولة من خلال النكت.

12- تعليم الموظف أساليب مرحة جديدة لمواجهة المشكلات والمواقف والتغلب عليها.

13- معالجة بعض الأمراض النفسية والعصبية من خلال إثارة الضحك بواسطة النكت.

14- التعبير عن العقل الجماعي والشخصية القومية والتنبؤ بسلوكيات الأشخاص حسب ثقافاتهم (عبدالحميد، سيد عبدالله وعشماوي. 2004م، ص 11).

الفائدة التعليمية للنكت والفكاهة

النكت والفكاهة بصفة عامة مهمة في عملية التعليم والاستفادة من التجارب وخلق بيئة غير رسمية في المنظمة لأنها توفر الراحة وتخفف الضغوط النفسية لدى الفرد (انظر: العزاوي، 2009م، ص 171). كما أن النكت تؤثر إيجابياً على صحته النفسية والجسدية لأنها تجعله يحس بالسعادة والقبول لدى الآخرين وتبعد عنه الشعور بالوحدة والحزن. وهي أيضاً تقوي الروابط الاجتماعية ومشاعر الانتماء وتحسن الاتصالات والتفاعل الإيجابي والعمل بروح الفريق، وهذا بدوره يرفع مستوى الأداء الوظيفي بوجه عام.

كما يمكن استخدام النكت والفكاهة من قبل الأطباء وطلاب كليات الطب والتمريض في التعامل مع المرضى لأجل كسر الحواجز الرسمية وإشعارهم بالراحة والأهمية.

. (See: Chauvet & Hofmeyer, 2007, PP 286-289; Hassed, 2001, PP 25-27; Pincus, 2008, P 6)

كما يمكن استخدام النكت في تدريس مواد الإدارة حيث أشار ستيفينز Stevens (1990, P 101) إلى أنها تجذب انتباه الطلاب وتساعدهم على التركيز وتنمي مهاراتهم، وعلى المحاضر أن يختار التوقيت المناسب لاستخدام النكت في محاضراته، كما أن استخدام النكت في تدريس مادة المحاسبة المالية مثلاً يساعد على قراءة الكتب والمحاسبة المبدعة.

ويمكن استخدام النكت الملائمة في موضوعات إدارية كثيرة مثل دارسة السلوك الإنساني ومواد التسويق والإعلام والاتصالات والتفاوض.

فهم سيكولوجية الضحك

اهتم الفلاسفة والحكماء منذ القدم بظاهرة الضحك ولكل واحد منهم رؤية معينة. ومن بين من اهتم بالضحك أفلاطون وأرسطو وشيشرون وديكارت وهوبز ولوك وبرجيسون وفرويد ومكدوجل وغيرهم، ولا يتسع المجال لذكر آرائهم بالتفصيل.

الضحك استعداد فطري لدى الإنسان ويعطي نكهة ممتعة للحياة. ويرى برجيسون ضرورة المشاركة في الضحك لأنه ظاهرة معدية حيث يضحك الإنسان بسبب ضحك الآخرين وهو ما يسمى بظاهرة " الإشعاع السيكوفيزيائي " (بدوي، 2007/6/19م).

ويضيف الباحث مصطفى رجب أن للضحك أركاناً ثلاثة هي: مؤثر أو باعث يستثيره، وحالة انفعالية مصاحبة، ووظيفة أو غاية يسعى إلى تحقيقها (رجب، 2006/1/1م).

أما فرويد فيعتبر الضحك تنفيساً عن دوافع مكبوتة لدى الإنسان، ويركز في تحليله على الدافع الجنسي (Martin, 2007, PP 33-34).

في حين أن ديكارت يرى أن الضحك ظاهرة سيكوفسيولوجية ولابد من دراسة العلاقة بين النفس والجسد لأجل فهمها بطريقة مناسبة. فالضحك انفعال جسدي لا يستطيع العقل التحكم فيه فيصاب بالدهشة فيلجأ الفرد للضحك.

بينما يرى كنت أن الضحك نوع من الإعياء المفاجئ الذي يصيب العقل فلا يلبث أن ينفس عنه الجسد من خلال الاستجابة للمؤثرات الخارجية وهذا ما يستثير الإنسان ويجعله يضحك ويقهقه بصوت عالٍ أحياناً (إبراهيم، د.ت. ص ص 20-21).

أما لوسيان فابر فاعتبر الضحك " ظاهرة عضوية تترجم ... نفسها سيكولوجياً بالانتقال المفاجئ من بعض الحالة الشعورية إلى حالات أخرى مغايرة " (إبراهيم، د.ت. ص 23).

واختلف إزنك عن الآراء السابقة حيث فسر الضحك من خلال التقسيم الكلاسيكي للحالات الشعورية إلى ثلاثة عناصر: إدراكية ووجدانية ونزوعية حسب ما ذكر في كتابه " أبعاد الشخصية "، ورأى أن تلك الأبعاد الثلاثة تكون ما أسماه بـ"الهزل" وقد يغلب أحد تلك العناصر الثلاثة على طبيعة الحالة. فالفكاهة Humour يغلب عليها العنصر الوجداني، والنكتة يغلب عليها العنصر النزوعي، أما الكوميديا فيغلب عليها العنصر الإدراكي (إبراهيم، د.ت. ص 58).

وبناءً على تلك التقسيمات للحالات الشعورية فإن العنصر الوجداني يرى الضحك كمظهر من مظاهر البهجة والسرور والانشراح والمرح واللهو.

أما العنصر النزوعي فيفسر الضحك على أنه حالة من الانشراح العام بسبب تفريغ الطاقة المكبوتة.

كما فسر توماس هوبز الضحك بأنه نوع من الشعور بالتفوق والاستعلاء والامتياز والدفاع عن النفس (إبراهيم، د.ت. ص 74).

أما محللو الضحك من خلال العنصر الإدراكي فيرون أنه تعبير عن المفارقة الحسية أو الاستحالة أو الانحراف عن المنطق. أي أن أي موقف لا يمكن أن يكون فكاهياً إلا إذا احتوى على المفارقة أو التنافر أو الاختلال في القياس، ولذلك يرى سولوني أن الضحك هو الانتقال من الجد إلى غير الجد أو هو تذبذب للعقل بين الواقع واللاواقع (إبراهيم، د.ت. ص ص 90-91).

وكل الآراء السابقة تقدم مداخلاً لتحليل وتفسير الضحك من زوايا مختلفة وحسب السياق الانفعالي والاجتماعي للموقف.

ولقد أدرك الفيلسوف الصيني توتانج أن الإنسان المعاصر يعيش حياة جادة مليئة بالمشكلات ولذلك اقترح في كتابه الموسوم "من المهم أن نعيش" تعلم الضحك وتذوق الفكاهة ويرى أن الضحك يطهر النفس ويمنحها المزاج الهادئ والفكر الواضح والفهم السليم والنظرة المستنيرة للحياة (حميد، 2004م، ص 22).

ويرى هينتز Hintz أن الفكاهة تسبب الراحة البدينة والنفسية وتريح العضلات وتخفض الضغط والألم وتساهم في المحافظة على الصحة الجسدية (Hintz, 2001, P 503).

كما ألف الأمريكي ريمون مودي كتاباً أسماه " الشفاء بالضحك " حث فيه الناس على السخرية الظريفة والضحكة المريحة التي تخفف أعباء الحياة (الشاعر، 2007م، ص 11). فالضحك يساعد على تخفيف الضغوط النفسية وتقوية جهاز المناعة ومعالجة بعض الأمراض العصبية والعقلية.

والإنسان يتكون من نفس وعقل وجسد، وللضحك وظائف سيكولوجية تشبع حاجات النفس والعقل ووظائف فسيولوجية تشبع حاجات الجسد، وكل ذلك يخلق توازناً في شخصيته.

أنماط الشخصية والضحك

الضحك له علاقة بفهم أعماق النفس الإنسانية ويرتبط بتحليل أنماط الشخصية. ويكيف الباحث أسعد الامارة تقسيم كارل يونج Carl Jung للشخصية إلى نوعين: منفتح Extroverted وإنطوائي Introverted على موضوع الضحك، فيرى أن النوع الأول يتمتع بسعة دائرة علاقاته الاجتماعية ويتمتع بروح الدعابة والنكتة. أما النوع الثاني فيميل إلى التقوقع والانعزال وله علاقات محدودة مع الآخرين ولا يميل للمرح والضحك (الامارة، 2010/11/3م; الطجم والسواط، 2010م، ص ص 71-72).

من المهم أيضاً قراءة لغة الجسد وبالذات تعابير الوجه للأشخاص الذين تتفاعل معهم أثناء التنكيت لمعرفة ردود أفعالهم وقبولهم أو عدم قبولهم للنكت التي تسردها عليهم، فالنكت تحمل معاني صريحة وضمنية وتتضمن رسائل عديدة، ويتباين الأفراد في فهمها وتفسيرها (لتعميق الفهم حول ذلك انظر: تيكل، 2008م ; وماكاي وديفيز وفانينج، 2010م ; ويبيز، 2011م).

النكتة ونبرة الصوت

يتكون جهاز النطق لدى الإنسان من مجموعة من الحبال الصوتية التي تتفاعل مع المشاعر والأحاسيس وتؤدي ارتفاع الأصوات أو انخفاضها وبما يتناسب مع الانفعالات الصادرة.

هذه الحالة تشبه المقطوعة الموسيقية التي تعلو وتنخفض نبراتها أثناء العزف، ولذلك يطالب مؤلفوا كتاب " التأثير الشخصي " بالتدرب على تكييف نبرة الصوت بما يتناسب مع سياق التفاعل، ويستشهدون بمقولة بنيامين دزرايلي السياسي والروائي الذي عاش خلال القرن التاسع عشر ميلادي " لا يوجد مؤشر للشخصية أصدق من الصوت " (فيكرز وبافيستر وسميث، 2011م، ص 171 وص 184).

من المهم جداً تكييف نبرة الصوت أثناء إلقاء النكت لأن ذلك يعطي معاني ودلالات تقوي التفاعل والاتصال أثناء التنكيت.

ويلاحظ أن الأشخاص الذين يتمتعون بالظرف وروح المرح والدعابة يتقنون هذه الناحية عند إلقاء نكتهم فيجذبون الانتباه ويكونون أكثر قدرة على إثارة الضحك لدى الآخرين ويضحك الآخرون لتأثرهم بضحكهم ومرحهم أحياناً. أما الأشخاص الذين يسردون النكت بنغمة صوت مملة لا يستطيعون إيصال النكتة بطريقة مضحكة بل إنهم يقتلون الفكرة المضحكة.

الاختلافات الثقافية حول النكت

تتباين الثقافات حول نظرتها للنكت. وتتأثر هذه النظرة بالأعراف والتقاليد الاجتماعية ولذلك تختلف نوعية النكت المضحكة باختلاف المجتمعات.

وأشار Hofsted & Hofsted (2005, PP 329-330) إلى أهمية فهم الاختلافات الثقافية للشعوب في استخدام النكت حتى لا يتحول المزح إلى موقف عدائي.

وتؤيد باميلا روجرسون الرأي السابق، حيث ترى أن الفكاهة مسألة حساسة وسلاح ذو حدين A double-edged sword وأن استخدامها مرتبط بنوعية الاجتماعات من حيث الرسمية وعدم الرسمية. فالاجتماعات الرسمية يغلب عليها الصرامة والجدية أما غير الرسمية فتقل فيها القيود الموجهة لكيفية التفاعل ويمكن استخدام النكت والفكاهة فيها لإظهار الود والتآلف والقبول للأطراف المشاركة (See: Rogerson-Revell, 2007, PP 4 & 23).

بعض الأمثلة على النكت

النكتة هي دلالة على واقع المجتمع والمتغيرات التي تحدث فيه وتحليلها يساعد في الكشف عن الذاكرة الجماعية وطريقة تفكيرها وهمومها ومشاغلها. والفرد عضو في المجتمع الكبير يتفاعل مع كل ما يحدث فيه وينقل تلك التجارب والخبرات معه إلى داخل المنظمة. ولذلك تنتشر كل أنواع النكت في المنظمات وتحليلها يساعد في معرفة ثقافة أفراد المنظمة ومعرفة رغباتهم وتطلعاتهم وكل ما يؤثر على حياتهم. وفيما يلي بعض النكت التي توضح بعض القضايا والموضوعات التي تهم الأفراد على سبيل المثال لا الحصر:

*** الغباء والكبت والقمع**

– قبض على أحد المواطنين الروس وهو يصرخ في ساحة الكرملين: الرئيس حمار !! الرئيس حمار !! وبعد تقديم المواطن للمحكمة حكم عليه بالسجن واحداً وأربعين سنة ! سنة لأنه شتم الرئيس وأربعين سنة لأنه كشف أحد أسرار الدولة !!! (كامل، 2008م، ص 233).

فالنكتة تسخر من غباء الرئيس وأن هذا الغباء أصبح سراً من أسرار الدولة التي لا يجرؤ أحد على ذكرها علناً.

ونفس النكتة سردت في أماكن أخرى من الكتاب ضمن النكت التي قيلت في بعض البلدان العربية الأمر الذي يدل على انتشار بعض النكت عبر الثقافات وتكييفها بما يتناسب مع ظروف كل مجتمع (انظر: كامل، 2008م، ص 25).

ويلاحظ أن النكت السياسية حول الرمز السياسي لأي دولة تعتبر من الممنوعات Taboo وغالباً لا تقال إلا أمام الأصدقاء والزملاء الذين يثق بهم الموظف، وقد تتقبل بعض المجتمعات النكت عن الرموز السياسية لدول أخرى منافسة أو غير محبوبة أو على خلاف مع النظام السياسي للمجتمع المحلي.

كما تكثر النكت السياسية أثناء الأزمات لأجل التنفيس والتعبير عما يدور في النفوس من رغبات وتطلعات وانتقادات للواقع المُعاش.

– لاحظ أحد المواطنين أن وكلاء الكي جي بي، كانوا يتحركون دائماً كفريق مكون من ثلاثة أشخاص. فسأل زميله: لماذا ينتشرون بهذا الشكل الثلاثي دائماً، فأجابه قائلاً: واحد لكونه يستطيع القراءة والثاني لكونه يحسن الكتابة والثالث يراقب هذين الاثنين المثقفين (كامل، 2008م، ص 237).

فهذه النكتة تسخر من ضحالة فكر موظفي الكي جي بي وانشغالهم بمراقبة الناس بدلاً من القضايا المهمة في حياة الشعب.

– اجتمع موظفو ثلاثة أجهزة أمنية أمريكية وبريطانية وعربية في مسابقة كبرى تدور حول سرعة القبض على الهدف. أطلقوا غزالاً في الغابة ورصدوا جائزة لمن يجده أولاً. وكان موظفو الجهاز الأمني الأمريكي هم أول من

حدد مكان الغزال الهارب وتلاهم موظفو الجهاز البريطاني أما الجهاز الأمني العربي فلم تأتي منه أية إجابة رغم مرور عدة أيام، فأرسلوا من يبحث عن أفراده ووجدوهم يمسكون حماراً داخل الغابة ويحققون معه قائلين: اعترف انك الغزال الهارب ! (بتصرف عن: كامل، 2008م، ص 27).

فالنكتة توضح صورة نمطية سلبية عن أجهزة الأمن ومحاولة أفرادها تلفيق التهم بحق المواطن العربي.

– يقال أن السلطات قبضت على مواطن في عهد عبدالناصر وأشبعوه ضرباً وقالوا له: أنت بتكره الثورة ليه يابن ... ؟! فرد عليهم المواطن: والله العظيم أنا بحب عبدالناصر وبحب الثورة ... ونفسي كل يوم تقوم ثورة !!! (بتصرف عن: كامل، 2008م، ص 6).

فالنكتة تعكس بساطة المواطن وعفويته واستعداده لأن يقول أي شيء حتى يفلت من قبضة الأجهزة الأمنية.

– يقال أن حماراً هرب من ليبيا إلى الحدود المصرية فسأله حرس الحدود عن سبب هروبه، فقال: إن القذافي يقتل الناس بليبيا، فقالوا له: ولكنك لست آدمياً فلماذا تخاف وتهرب ؟، فرد عليهم قائلاً: فهموا القذافي مو تفهموني أنا.

فالجانب الرمزي في النكتة يعبر عن عدوانية وغباء شخصية القذافي وأنها لا تميز بين الحمار والإنسان في القمع.

– الأستاذ مخاطباً طلابه: مين يعرف اسم حيوان يطير ؟ رد أحد الطلاب: الفيل يا أستاذ، رد عليه الأستاذ: غلط يا ابني شو هدا الغباء، انت أبوك وين يشتغل ؟ رد الطالب: في المخابرات، فرد عليه الأستاذ خائفاً: الفيل ممكن يطير بس لو يشد حيله شوية (جابر، 2011م، ص 18).

فالنكتة تعكس خوف الأستاذ من ابن مسؤول المخابرات حتى لا يتسبب في مضايقته ولذلك خفّف تعليقه على غباء الابن وجامله بإمكانية طيران الفيل لو شد حيله شوية !

*** الفساد الإداري والسياسي**

– زار أحد الحكام العرب إحدى الدول الأوروبية فوجد رئيس الوزراء يسكن في قصر فخم فسأله: من أين أتيت بهذا القصر ؟ فدخل به الشرفة وقال له: أترى هذا الكوبري ... تكلف 100 مليون دولار وعلى الورق مائة وخمسين مليون دولار. ومرت الأيام وجاء رئيس الوزراء لبلد الحاكم العربي فوجده يسكن قصراً أفخم من قصره الأوروبي، فسأله من أين أتيت بهذا القصر ؟ فقال له: أترى هذا الكوبري، فرد: لا، لا توجد كباري ... فقال الحاكم العربي: لقد تكلف 200 مليون دولار !! (كامل، 2008م، ص 24).

هذه النكتة تعبر عن اختلاس المال العام والمشاريع الوهمية فرئيس الوزراء في البلد الأوروبي أخذ فرق تضخيم تكلفة بناء الكوبري وبنى بها قصره، أما الرئيس العربي فلم يجد من يحاسبه ولا يخاف من أحد حيث خصص مبلغ 200 مليون دولار لبناء كوبري على الورق فقط واختلس المبلغ بأكمله لبناء قصره الأكثر فخامة من قصر نظيره الأوروبي.

– راجت كثير من نكت الفساد حول الرئيس المصري المخلوع حسني مبارك ومن بين تلك النكت المختلقة: أن ابنه علاء شارك في برنامج من سيربح المليون الذي يقدمه جورج قرداحي على قناة الـ MBC واستطاع علاء أن يجيب على جميع الأسئلة إلى أن وصل السؤال الأخير والذي سيوصله لربح المليون. وفي هذه المرحلة سأله مقدم البرنامج: من هو أكبر حرامي في مصر ؟ فاحتار علاء في الإجابة وطلب مساعدة صديق، وأتيح له هذا الخيار،

فاتصل بأخيه جمال قائلاً: " أنا حأربح المليون لو جاوبت على دا السؤال: من هو أكبر حرامي في مصر ؟ " فرد عليه جمال: " ارضى باللي كسبته وما تزعلش أبوك !! ".

فالنكتة كما نرى تعبر عن نظرة شائعة في الشارع المصري حول الثراء الفاحش للرئيس المصري بطرق غير مشروعة.

– رئيس بلدية كان في اجتماع مع كبار موظفيه وجاءه اتصال من زوجته قالت فيه: إلحقني بسرعة، دخل البيت حرامي !! فرد عليها قائلاً: مو معقول، الحرامية كلهم معايا في الاجتماع.

فهذه النكتة تعبر عن الصورة النمطية الشائعة عن البلديات وما فيها من اختلاسات وفساد إداري.

– كما روت فاطمة أوفقير زوجة الجنرال أوفقير الذي كان وزيراً للدفاع ومقرباً من الملك الحسن الثاني (يرحمه الله) أنها ذكرت للملك نكتة كانت شائعة في الشارع المغربي، وخلاصتها أن سيدة فقيرة أنجبت ثلاثة توائم فذهب الملك لزيارتها وسألها عن الأسماء التي أطلقتها على أطفالها الثلاثة، فقالت: الأول سميته الحكومة والثاني الشعب والثالث الحسن الثاني، فسألها الملك: أين هم ؟ فردت: " الحكومة ترضع، والشعب يبكي، والحسن الثاني نائم"، فمغزى القصة أن الحكومة تغتني والشعب يعيش في ظروف بائسة والملك غافل عما هو مطلوب منه. فهم الملك مغزى القصة، وكان يحب الفكاهة لكنه شعر بأن هذه النكتة تمسه، وقال لها بعض النسوة اللاتي حضرن المناسبة: هل جننتِ حتى ترددين عليه حكايات كهذه ؟ وردت فاطمة: كلا، لست مجنونة، إنها حكايات الشارع، ولطالما أخبرته بالحقيقه عندما كان ولياً للعهد، فهل علي أن أخفيها عنه الآن وقد أصبح ملكاً ؟! (أوفقير، 2007 م، ص ص 82–83).

فهذه النكتة تبين أن الملك الحسن الثاني كان يحب سماع النكت كما عبرت عن رأي الناس في الشارع حيث يرون أن الحكومة تغتني في الوقت الذي تزداد حالتهم بؤساً والملك غافل عما يحدث ولذلك شعر أنها تمسه.

*** ضعف المرتب**

اجتمع رئيس عربي ورئيس أمريكي ... سأل الرئيس العربي: كم تعطوا الموظف في بلدكم، قال الرئيس الأمريكي: حوالي 5000 دولار. قال الرئيس العربي: وكم يصرف منها؟ قال: حوالي 2800 دولار. قال العربي: يتبقى معه 2200 دولار ... فماذا يفعل بها ؟ قال الرئيس الأمريكي: نحن دولة ديمقراطية لا نسأله ...

وأنتم كم راتب الموظف عندكم ؟ قال الرئيس العربي: حوالي 200 دولار. سأل الرئيس الأمريكي: كم يصرف منها في الشهر ؟ قال العربي: حوالي 1000 دولار. سأل الرئيس الأمريكي: ومن أين يأتي بالفرق ؟ فرد الرئيس العربي: نحن دولة ديمقراطية نترك له حرية التصرف !! (كامل، 2008م، ص 17).

فهذه النكتة تعكس ما يدور في أذهان الموظفين بأن مستوى الرواتب عادل في دولة غربية مثل أمريكا وغير عادل في الدول العربية فيضطر الموظف إلى سد الفجوة المعيشية بواسطة طرق غير نظامية ولا يسأله أحد لأن الجميع يعرف تدني مستوى الرواتب.

*** الاقتصاد والتوفير**

– موظف دفعه حرصه على تخفيض فاتورة الكهرباء إلى أن يعلق لوحة على باب منزله تقول: لا تدقوا الجرس ... أنا أفتح الباب كل خمس دقائق !! (بتصرف عن: كامل، 2008م، ص 93).

النكتة تعبر عن طبع البخل لدى بعض الموظفين ومبالغتهم في اقتصاد النفقات والتوفير.

*** الطرطور**

رئيس دولة عربية كان يجلس مع بعض وزراءه وقال: بيننا خائن وسوف أقتله، وأول حرف من اسمه " طاء ". فوقف أحد الوزراء وهو يرتعش قائلاً: لست أنا الخائن، فقال له الرئيس: اسمك لا يبدأ بحرف الطاء فلماذا تنفي التهمة ؟ فرد عليه الوزير: لكنك تناديني دائماً يا طرطور (كامل، 2008م، ص ص 5–6) والطرطور تقال لمن هو ضعيف الشخصية ولا رأي له في الأمور.

فالنكتة تعبر عن النفسيات المحبطة، ونظرة الناس للوزراء كشخصيات ضعيفة تابعة لتوجهات وإملاءات رئيس الدولة.

*** التوظيف والثقافة**

– لبنانية وسودانية قدموا على وظيفة سكرتيرة في إحدى الشركات، قابلهما المدير قائلاً: أنا ما يهمني الجمال ! أهم شيء عندي ثقافة الموظفة، واللي تجتاز الامتحان تتوظف. فسأل اللبنانية: ما هو بلد المليون شهيد ؟ قالت: الجزائر. وسأل السودانية: ما هي أسماء المليون شهيد ؟!!! (جابر، 2011م، ص 43).

فهذه النكتة تعكس التحيز الشخصي لدى المديرين في اختيار السكرتيرات الجميلات !

– سأل صاحب الشركة الموظف الجديد: هل رأيت مدير شؤون الموظفين ؟ فرد عليه الموظف الجديد: نعم سيدي، وماذا قال لك بشأن عملك ؟ فرد الموظف: قال لي أن أوقظه من النوم كلما رأيتك قادماً (جابر، 2011م، ص 45).

هذه النكتة تعبر عن التسيب والتستر والإهمال في العمل.

– وزير سألته الصحافة: شو [كم] نسبة البطالة عندكم ؟ قال: ما أعرف بالضبط، بس البلد عندنا كلهم أبطال (بتصرف عن: جابر، 2011، ص 49).

*** التنظيم**

واحد دخل مجمع استهلاكي وسأل عن الفراخ، فسأله الموظف: عايز " فراخ صاحية ولا مدبوحة " ؟ قال المواطن: مدبوحة، قال الموظف: اطلع الدور الثاني. طلع وسأل عن "الفراخ المدبوحة" فقال الموظف: عايزها مقطعة ولا صحيحة ؟ فقال له: مقطعة، قال الموظف: اطلع الدور الثالث.

هناك قابل موظفاً آخر وسأله عن " فراخ مدبوحة ومقطعة " فقال له: عايزها متكيسة ولا لأ ؟ قال المواطن: متكيسة. فقال له الموظف: اطلع الدور الرابع، طلع الدور الرابع وقابل موظفاً آخر قال له: أريد " فراخ مدبوحة ومقطعة ومتكيسة " فرد الموظف وقال له: ما فيش " فراخ " ولكن اش رأيك في النظام !! (بتصرف عن: جابر، 2011م، ص 28).

هذه النكتة تنتقد الروتين ورداءة التنظيم وطول الإجراءات بدون الوصول إلى هدف محدد. فالمواطن وصل إلى الدور الرابع وعندها اكتشف أنه لا توجد فراخ ! فلماذا تلاعب به الموظفون وحولوه من طابق إلى آخر رغم علمهم بعدم وجود طلبه ؟

*** سوء التخطيط واللامبالاة**

– في إحدى الدول العربية كثرت الحوادث، وكان سببها إحدى الحفر الكبيرة الموجودة في الطريق فاجتمع مجلس المدينة لحل هذه المشكلة، قال أحد أعضاء المجلس: يجب أن نقوم ببناء مستشفى بجانب الحفرة، فعارضه مسؤول آخر وقال: كلا ... يجب أن نوفر سيارات الإسعاف كي تحمل المصابين إلى المستشفى العام، وانتقد مسؤول ثالث حماقة الحلين وقال: إن الصواب هو دفن الحفرة وحفر أخرى بجانب المستشفى العام (بتصرف عن: كامل، 2008م، ص 20).

فالنكتة تسخر من عقلية المسؤول وعدم جديته في وضع الحلول المناسبة للمشكلات. بل إن بعض الحلول قد تساهم في خلق المزيد من المشكلات، فرغم بساطة الحل المتمثل في دفن تلك الحفرة الكبيرة إلا أن التشخيص غير الموفق للمشكلة وربما المصالح الخفية جعلت كل واحد منهم يقترح اقتراحاً معيناً وفي النهاية تبقى المشكلة مستمرة في حياة المواطن حيث اقترح المسؤول الثالث حفر حفرة أخرى بجوار المستشفى العام حتى يسهل نقل المواطنين المصابين للمستشفى!

– نزلت الأمطار بشدة على إحدى القرى فذهب أحد الفلاحين إلى العمدة وقال له: إلحقنا يا عمدة، الميّه دخلت بيوتنا، فرد العمدة: مبروك عقبال الكهرباء (حميد، 2004م، ص 65).

فالعمدة هو المسؤول الكبير في القرية وإليه يلجأ الناس في حل مشكلاتهم، لكنه في هذه النكتة لا يفهم مطلب المواطن لغبائه فيبارك له دخول الماء ويتمنى له دخول الكهرباء.

*** العلاقة بين الزوجين**

– تشاجر موظف مع زوجته قبل أن ينام فكتب على ورقة " أيقظيني الساعة الخامسة صباحاً " ووضعها جانب السرير. وعندما استيقظ في الصباح ونظر إلى ساعته وجد أنها تشير إلى الساعة العاشرة ووجد ورقة صغيرة إلى جانب ورقته مكتوب عليها " استيقظ الآن الساعة الخامسة " (بتصرف عن: مغايري، 2006م، ص 50).

– تلقى أحد رؤساء تحرير الصحف هذه الرسالة من أحد القراء:

عزيزي رئيس التحرير

كانت زوجتي تعتزم هجري إلا أنها قرأت قصة نشرت في صحيفتكم عن الطلاق فعادت لتقول لي أنها تنوي البقاء معي ولذلك فإني أرجو التكرم بإلغاء اشتراكي في مجلتكم (حميد، 2004م، ص 104).

– واحدة قالت لزوجها: أبغاك تذبح لي عشرة خرفان بكرة بمناسبة مرور عشر سنين على زواجنا ... فرد عليها الزوج: ايش ذنب الخرفان ينذبحوا في غلطة الغبي اللي ما طلقك من زمان (بتصرف عن: جابر، 2011م، ص 63).

– قروي ضيع حماره، رجع للبيت وهو زعلان فقال لزوجته: ضاع حماري، فردت زوجته: بسيطة لا تزعل دخلتك علينا تساوي مئة حمار (جابر، 2011م، ص 49).

– الزوجة تقول لزوجها: كنت أيام الخطوبة تشتري لي كل ما أتمناه من الهدايا الجملية والآن لم تعد تأتيني بشيء. الزوج: خلاص، لقد تزوجنا يا حبيبتي .. هل رأيتي صياداً يطعم السمكة بعد صيدها ؟ (الشاعر، 2007م، ص 118).

– الزوجة تقول لزوجها: حلمت البارحة أنك اشتريت لي ساعة ذهبية جميلة.

فرد الزوج: حسناً، إلبسيها في الحلم الثاني (حميد، 2004م، ص 109).

لا تخلو حياة العاملين في أي منظمة من أحاديث ونكت عن العلاقة بين الزوجين وما يشوبها من مشكلات مثل الملل والاضطهاد وطلب الهدايا والطلاق ... الخ، والنكت السابقة عكست هذا الجانب.

*** الصور النمطية**

– لو كان هناك عصفور يغرد على غصن شجرة، ومر بجانبه أشخاص من الجنسيات التالية فماذا سيفعل كل منهم؟

الفرنسي: يقوم بالغناء مع العصفور، والإسباني: يقوم بالرقص مع تغريد العصفور، والإيطالي: يقوم برسم العصفور، والإنجليزي: يقوم بإطلاق النار على العصفور بكل برود، والهندي: يقوم بعبادة وتقديس العصفور، والصيني: يقوم بأكل العصفور، والياباني: يقوم بصنع عصفور الكتروني مشابه له، واليهودي: يقوم بالمطالبة بملكية العصفور باعتباره من نسل هدهد سليمان، والأمريكي: يقوم بإخراج فيلم سينمائي عن جميع الأشخاص الذين مروا على العصفور، أما العربي: فيخاف من أنفلونزا الطيور (كامل، 2008م، ص 37).

هذه النكتة تعبر عن الصور النمطية وكيف أن كل شخص يتصرف حسب معتقداته وثقافته المجتمعية. فالعربي في هذه النكتة كان سلبياً لا يريد القيام بأي عمل وعلق متذرعاً بخوفه من أنفلونزا الطيور.

– سوداني كان يصبغ جدار غرفة نومه فقام بصبغ جهة واحدة من الغرفة أما بقية الجهات الثلاث فكتب عليها: اللون زاتو !

هذه النكتة تعكس صورة نمطية متحيزة ضد الأخوة السودانيين وأنهم كسالى، فشخصية هذه النكتة كسولة حيث اكتفت بصبغ جهة واحدة من الحائط أما الجهات الثلاث الأخرى فكتبت عليها "اللون زاتو" أي نفس اللون. وكتابة نفس اللون على بقية الجهات لا يعني صبغ كامل الغرفة. وهذه الصورة النمطية السلبية ليست صحيحة فالسودانيون مثل بقية الشعوب فيهم الجاد النشيط وفيهم الكسول البطيء.

*** العاقل بين المجانين**

أدخل طبيب ثلاثة مجانين غرفة ليس لها أبواب ولا شبابيك ليختبر قواهم العقلية، فرسم على الحائط باباً وخاطبهم قائلاً: الذي يفتح الباب أولاً له جائزة.

فقام اثنان منهم يحاولان فتح الباب والثالث ينظر إليهم ويضحك، فسأله الطبيب عما يضحكه ؟ فقال: المجانين يريدون فتح الباب والمفتاح معي (الشاعر، 2007م، ص 124).

هذه النكتة تعبر عن اختلاق بعض المواقف غير المتوقعة لأجل الضحك والرغبة في التنفيس. والمجنون الثالث في هذه النكتة كان أكثرهم غرابة وإجابته تدل على أنه لم يكن يشعر بجنونه حيث كان يعتقد انه أذكى من زميليه ولا يمكن فتح الباب لأن المفتاح معه !

*** الاحتيال وخلق الذرائع**

إذا سقطت حشرة في كوب القهوة الخاص بك، فماذا تفعل ؟

إذا كنت إنجليزياً فستلقي بكوب القهوة وتغادر المقهى، وإذا كنت أمريكياً فإنك ستخرج الحشرة من القهوة وتشرب القهوة، أما إذا كنت صينياً فإنك ستأكل الحشرة وتلقي بالقهوة، أما الفلسطيني المحاصر فإنه سيشرب القهوة ويأكل الحشرة، أما الإسرائيلي فسيكون رد فعله مختلفاً، حيث: سيبيع القهوة إلى الأمريكان والحشرة إلى الصينيين ثم سيصيح بعدها قائلاً إن أمنه أصبح معرضاً للخطر، وسيتهم الفلسطينيين بإلقاء الحشرة في قهوته، ثم يدعي أن حزب الله والإيرانيين والسوريين يساعدون هذه الهجمات عن طريق حشرات الدمار الشامل ... ثم يطلب من (الرئيس الفلسطيني) أن يقوم فوراً بمنع الحشرات من الطيران في الهواء أو الهبوط في أكواب القهوة، ويعيد احتلال الضفة الغربية وقطاع غزة ويهدم البيوت ويقطع إمدادات المياه والكهرباء ويقوم بإذلال المدنيين ... ويقتل كل من يعترض طريقه، ويطلب من الولايات المتحدة تقديم المزيد من المعونة العسكرية، ثم يطلب قرضاً بقيمة 50 بليون دولار لفترة 100 سنة وبدون فوائد من الولايات المتحدة لشراء كوب آخر من القهوة، ثم يطلب من صاحب المقهى أن يسمح له بشرب القهوة مجاناً في مقهاه مدى الحياة على سبيل التعويض (بتصرف عن: كامل، 2008م، ص ص 39-40).

هذه النكتة تعكس الصور النمطية عن بعض الشعوب وأن الشخص الإسرائيلي أكثرهم تفنناً في الاحتيال واستخدام الذرائع وتطويعها لمصلحته.

إن النكت في مكان العمل يمكن أن تكون في جميع الموضوعات ذات العلاقة بحياة الإنسان. فيمكن أن تكون النكت عن الرؤساء والتسلط والفساد والغباء والذكاء والتحايل والتوظيف والأزواج والبخل والشجاعة والنظام والفوضى وكل المستجدات السياسية والاقتصادية والثقافية والتعليمية والصحية. ويكتفي الباحث بالأمثلة السابقة، كما أنه لم يتوسع في التعليق والتحليل خشية الإطالة.

مناهج مقترحة لدراسة النكت:

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث بغرض الوصول إلى المعرفة وفق قواعد علمية محددة. كما يعرفه عبدالرحمن بدوي بأنه " الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة " (نقلاً عن: بدر، 1996م، ص 34).

ويعرفه أبو صالح (1995، ص 782) بأنه " طريقة كسب المعرفة أو إنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة، أو إنه خطوات منظمة يتبعها الباحث في معالجة الموضوعات التي يقوم بدراستها ".

والمنهج يتأثر بالتقدم الحضاري والعلمي للمجتمع، والمناهج العلمية تتغير باستمرار بواسطة الباحثين والمتخصصين في كل علم لأجل تشخيص المشكلات وتفسير الظواهر بهدف الوصول إلى الحقيقة بشكل أفضل.

ويرى العمري وعرابي (1422هـ، ص ص 17 و35 و37 و47) أن العلوم الاجتماعية –بما في ذلك علم الإدارة– في العالم العربي تعاني من التخلف وعدم مواكبة التغيير والتفاعل المتناغم مع مستجدات الحياة بسبب عدم وضوح الرؤية المنهجية في كيفية تشخيص مشكلات المجتمع بواقعية وتداخل الذات مع الموضوع.

ويلاحظ تزايد الاهتمام بمنهج البحث النوعي Qualitative Research في العلوم الاجتماعية ومنها علم الإدارة لكونه يقدم نظريات ونماذج تساعد في فهم الظاهرة في سياقها الثقافي والاجتماعي والتحرر من الأحكام المسبقة حول الظاهرة وتجنب القيود التي تفرضها الأدوات التقليدية للبحث العلمي (ولمعرفة المزيد عن إسهامات البحث النوعي في الوصول إلى نظريات ونماذج جديدة عبر النظرية المجذرة Grounded Theory انظر: ستراوس وكوربين، 1999م; والبريدي، 2011م، ص ص 27-28; و Miller & Whicker, 2007).

والنظرية المجذرة Grounded Theory هي أحد أساليب البحث النوعي وتقوم على أساس جمع المعلومات وتحليلها والتحقق من صحتها بناءً على معطيات الواقع الاجتماعي للظاهرة محل الدراسة. ومن ضمن أدوات جمع المعلومات فيها: المقابلات المفتوحة والملاحظة بالمشاركة (انظر: الأحمدي، 2006م، ص 453 وص 463).

ويرى الباحث أن النظرية المجذرة يمكن الاستفادة منها في تعميق دراسة النكت. ولقد استخدم كلاً من McCreaddie & Wiggins النظرية المجذرة في دراسة أثر الفكاهة على شخصية المرضى لكونها تساعد أولاً في تفسير الفكاهة في إطار السياق الاجتماعي الذي قيلت فيه وثانياً لأنها تقدم إطاراً تفسيرياً مستمداً من النظريات المختلفة لدراسة الفكاهة الأمر الذي يعمق ويطور جودة دراسات الفكاهة (McCreaddie & Wiggins, 2009, P 1081).

كما ظهر الاستقصاء السردي -بصفته أحد أشكال البحث التفسيري- كاتجاه سائد في الدراسات الحديثة لبعض موضوعات الإدارة العامة. وهو يلفت النظر إلى أهمية القصص في دراسة بعض جوانب المجتمع من خلال البحث عن مغزى وأفكار ومعاني لها دلالات في القصص التي يستخدمها الأفراد ويحكونها للآخرين (انظر: أوسبينا ودودج، ج1، 2006م، ص 553).

ويؤكد هذه الأهمية كلُ من Dodge, Ospina & Foldy (2005, P 286) حيث يرون أن الاستقصاء السردي Narrative Inquiry مهم في العلوم الاجتماعية وخاصة في مجال الإدارة العامة والسياسة العامة لكونه يركز على تفسير الأحداث الاجتماعية وفهم نوايا ومعاني الأشخاص محل الدراسة بدلاً من الاقتصار على تفسير سلوكهم، وأن مثل هذا المنهج صالح لدراسة القصص التي يسردها العاملون عن الشركات التي يعملون فيها ومشكلاتها الإدارية والسياسية المتنوعة (دودج، أوسبينا وفولدي، ج2، 2006م، ص ص 707-708).

ويرى الباحث أن النكت تتشابه مع القصص في دراسة بعض جوانب الحياة الاجتماعية للأفراد داخل المنظمات وخارجها في إطار المجتمع المكبر الذي يعيشون فيه من خلال البحث عن مغزى وأفكار ومعاني لها دلالات معينة في النكت التي يرويها الأفراد ويتناقلونها فيما بينهم لأجل إيصال معاني معينة للآخرين.

و يرى الباحث أنه يمكن استخدام منهج الاستقصاء السردي في دراسة النكت لكونها تتشابه مع القصص في بنيتها وأغراضها وأهدافها وتفسر الأحداث الاجتماعية برؤية معينة.

وتعود جذور الاستقصاء السردي إلى نظرية المعرفة البنيوية التي تقترح أن الإنسان يعرف العالم من خلال بناء طريقة فهمه في سياق التفاعل مع الآخرين وليس عن طريق المراقبة الموضوعية للواقع الخارجي (دودج، أوسبينا وفولدي، ج2، 2006م، ص 715).

وهناك ثلاثة افتراضات رئيسية لهذا المنهج:

1- أن الحكايا السردية تحمل معاني ويهتم الاستقصاء السردي بفهم النوايا والمعتقدات والقيم والعواطف التي تعكس الواقع الاجتماعي المتوضع بدلاً من الواقع الموضوعي.

2- تتضمن الحكايا السردية معرفة عملية اكتسبها الأفراد من تجاربهم وخبراتهم الأمر الذي يعطي قيمة تكوينية للقصص من واقع تجارب الأشخاص.

3- الحكايا السردية تأسيسية، حيث يصوغها الأفراد لأهدافهم الخاصة لكنها تؤثر في تكوين البشر وتساعد على إعطاء معنىً للعوالم الاجتماعية التي يسكنونها (نقلاً عن: دودج، أوسبينا وفولدي، ج 2، 2006م، ص ص 719-720).

ويرى الباحث أن هذه الافتراضات الثلاثة تتوافر أيضاً في النكت. فالنكت تحمل معاني صريحة ومعاني ضمنية وتعكس الواقع الاجتماعي بمختلف جوانبه الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والإدارية والثقافية وتعكس أيضاً تجارب الأفراد ويسردونها لأهدافهم الخاصة لكنها تؤثر في الآخرين وتساعد على إعطاء دلالات عن العوالم الاجتماعية التي تحيط بهم.

كما أن السرد يعني ثلاثة عناصر مهمة هي:

1- أنه لغة يستخدمها الأشخاص من خلال القصص [والنكت حسب رأي الباحث] لإيصال المعاني إلى أنفسهم أو للآخرين للتعبير عن رؤيتهم للعالم.

2- أنه معرفة ويستخدم الأفراد القصص [والنكت أيضاً] لاستخلاص المعرفة من التجارب التي مروا بها، ويقوم السرد على توليد الفهم حسب قدرات الأفراد على استخلاص المعاني المختلقة من خلال القصص [والنكت كذلك].

3- أن السرد يعتبر مجازاً لأن التفسيرات الذاتية للإنسان تتأثر بسياقات تاريخية ومؤسسية تقدم معاني مصنعة ويقوم الناس بتشكيل قصصهم [ونكتهم] وتقوم القصص [والنكت حسب رأي الباحث] بتشكيل الناس (دودج، أوسبينا وفولدي، ج2، 2006م، ص ص 721-725).

ويمكن استخدام وسيلة المقابلات لجمع النكت وتحليلها حسب منهج الاستقصاء السردي وهذا سيطور البحوث التفسيرية في مجال الإدارة العامة ويثري موضوع النكت بمداخل جديدة في التحليل والفهم وخاصةً أن النكت ظاهرة معقدة تتداخل مع احتياجات الفرد وهمومه في إطار المنظمة التي يعمل بداخلها وفي إطار المجتمع المكبر الذي يعيش فيه. وهذه الأبعاد الثلاثة (الفرد والمنظمة والمجتمع) تقدم نظرة شمولية في رؤية الموضوعات ذات الصلة بالأفراد في المنظمات.

وحتى يقلل الباحث من درجة التحيز الشخصي في تفسيره للنكت يمكنه أن يستعين بأشخاص من داخل المنظمة Insiders -سواءً كانوا مديرين أو موظفين- ليعرف رأيهم في تفسير تلك النكت المتداولة بين الموظفين، فقد يقدمون له تفسيرات لم تكن تخطر بباله أو يتوافقون معه في تحليلاته وتفسيراته.

وتعتبر قصص الممارسين [والنكت من وجهة نظر الباحث] أداة بحث قوية تقدم رؤية جديدة للنظر إلى الحقائق بمنظور يختلف عن الطرائق التقليدية في العلوم الاجتماعية الأمر الذي يساعد على فهم حياة الأفراد في المنظمات بطرائق أفضل (أوسبينا ودودج، ج3، 2007م، ص 257).

واستفادة الأكاديميين من قصص ونكت الموظفين الممارسين يقوي التفاعل بين آراء الجانبين الأمر الذي يؤدي إلى إنتاج معرفة جديدة تطور البحث والإبداع في حقل الإدارة العامة.

ويؤكد دودج وأوسبينا وفولدي (ج2، 2006م، ص ص 738–739) تزايد شرعية البحوث التفسيرية في حقل الإدارة العامة واستمرار هذا الحقل في الاعتراف بمشروعية أساليب البحث المختلفة الأمر الذي سيكون له آثار إيجابية على تقديم أبحاث ذات جودة وقيمة علمية وعملية.

كما أن مثل هذا التطوير في مجال الإدارة العامة يتناغم مع التطورات الحاصلة في الحقول التطبيقية الأخرى لأجل تضييق الفجوة بين العلم والممارسة (أوسبينا ودودج، ج3، 2007م، ص 251).

ويقترح الباحث استخدام منهج مهجن أو مختلط أو متعدد الأبعاد Hybrid /Mixed Method /Multifaceted عند دراسة النكت في الإدارة لكي يتم التعمق في فهمها وتحليلها ومناقشتها وتناولها من أبعاد مختلفة. فالنكت ظاهرة معقدة تتأثر بالمتغيرات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية وكل شؤون الحياة وتعبر عما يدور في العقل الجماعي للأفراد.

ومن ضمن المناهج التي يمكن استخدامها في دراسة النكت ما يلي:

– المنهج النوعي Qualitative Method الذي يقوم بوصف الظاهرة وصفاً كيفياً ويقدم معلومات وافية وغنية وهو من أكثر المناهج تناسباً مع موضوع النكت، وكذلك يمكن استخدام النظرية المجذرة (Grounded Theory (GT لأنها تستمد بياناتها ومعلوماتها من الواقع وتحاول تطوير المفاهيم ذات العلاقة بالظاهرة محل الدراسة. ولا يمكن تحليل النكت وفهم مغزاها ودلالاتها بدون فهم الموقف ومعرفة السياق الاجتماعي الذي قيلت فيه.

– ويندرج تحت المنهج النوعي أيضاً المنهج الاستقرائي Induction Method الذي يقوم على مشاهدة واقع الأفراد داخل المنظمات وسماع النكت التي يتناقلونها واستنتاج المعاني والأفكار التي تعكسها في إطار بيئة المنظمة والمجتمع. وهنا يضع الباحث بعض الافتراضات المبدئية ثم يتحقق في النهاية من صحة تلك الافتراضات بطريقة مباشرة تعتمد على المشاهدة العلمية للواقع أو بطريقة غير مباشرة من خلال استنتاج بعض النتائج (انظر: العرابي، 1990م، ص ص 20–21) ويلاحظ هنا تداخل المنهج الاستقرائي مع الاستقصاء السردي في كيفية رؤيته للظاهرة محل الدراسة.

كما أن المنهج الاستقرائي يتشابه مع المنهج الاستنباطي Deductive Method من حيث تركيزه على استخلاص النتائج والمعاني والدلالات وتوظيفها في فهم وتحليل الظاهرة محل الدراسة.

– وكذلك يمكن استخدام المنهج الإثنوجرافي Ethnographic Method القائم على الملاحظة بالمشاركة وإجراء المقابلات مع العاملين لأجل جمع النكت وتصنيفها ودراستها بمنهجية علمية.

حيث ينغمس الباحث في ثقافة المنظمة ويختلط بأفرادها ويشارك في أنشطتها ويحرص على تقبل أفراد المنظمة له بحيث يصبح واحداً منهم ثم يقوم بتجميع النكت التي يسمعها من أفواه أفراد المنظمة ويقوم بتصنيفها وتحليلها وتفسيرها بناءً على ملاحظاته ومشاهداته للتفاعل الإنساني أثناء القيام بالأنشطة المختلفة داخل المنظمة (انظر: العرابي، 1990م، ص ص 57–61) ويحاول من خلال النكت فهم ثقافة المنظمة وقيمها وما يدور في عقول أفرادها من قضايا تعبر عن رغباتهم وتطلعاتهم واتجاهاتهم حيال أمور الحياة المختلفة. فمثلاً لو كانت النكت

مرتبطة باستعلاء وغطرسة رئيس المنظمة وادعائه المعرفة فإن تحليل النكت عبر معرفة هذا الرئيس مباشرة وملاحظة تصرفاته تعطي الكثير من الدلالات عن شخصيته وأسباب انتشار تلك النكت.

ونلاحظ أن أسلوب جمع المعلومات –من خلال المقابلات الشخصية والملاحظة بالمشاركة– في المنهج الإثنوجرافي يتشابه مع منهج الاستقصاء السردي الذي يؤكد أهمية المقابلات الشخصية في جمع النكت وكذلك استخدام الملاحظة بالمشاركة عند الاختلاط بأفراد المنظمة والانغماس في ثقافتها. وكل ذلك يوضح أن تلك المناهج تكمل بعضها في إثراء المعرفة في العلوم الاجتماعية ومنها الإدارة.

الخاتمة والتوصيات:

هناك ندرة في دراسات النكت في الإدارة العربية –حسب علم الباحث– وتأتي هذه الدراسة لتلفت الانتباه إلى أهمية دراسة النكت في المنظمات لأجل فهم رغبات وتطلعات الأفراد وما يدور بعقولهم حيال القضايا المختلفة التي يعيشونها داخل المنظمة كنظام ثقافي فرعي وداخل المجتمع كنظام ثقافي أكبر.

ومثل هذه الدراسات ستساهم في فهم أفضل لحياة الأفراد داخل المنظمات وخارجها وإثراء المعرفة في مجال الإدارة العامة بوصفها علم اجتماعي يتأثر بكل ما يحدث من تغيرات في المجتمع.

ويضع الباحث بين يدي المتخصصين في الإدارة والعاملين في المنظمات جملة من التوصيات على النحو التالي:

* إقامة بعض الأنشطة التي تسمح للموظفين بالترفيه والتعبير عن أنفسهم بواسطة النكت والفكاهة لأجل معالجة الضغوط وتخفيف حدة التوتر وإقامة علاقات إنسانية إيجابية في مكان العمل والارتقاء بالحس الفكاهي مع مراعاة قواعد اللباقة والآداب العامة وإلقاء النكت المناسبة.

* معالجة الصراعات والانفعالات العدوانية في مكان العمل من خلال النكت والمرح.

* استضافة بعض المنكتين المشهورين في المجتمع في بعض مناسبات المنظمة وتشجيعهم على تقديم بعض النكت الطريفة الناقدة والمتماشية مع الأعراف السلوكية.

* الاستفادة من الدراسات الحديثة في الإدارة وعلم النفس العلاجي التي تستخدم النكت والفكاهة كوسائل للعلاج النفسي ومعالجة الاضطرابات السلوكية والاجتماعية.

* تخصيص صالة في داخل المنظمة للمواد الترفيهية التي تشجع على الضحك والتبسم والمرح. ومن ضمن هذه المواد: الكتب والمجلات والبرامج التلفزيونية والأفلام التي تحتوي على النكت والفكاهة.

* تشجيع طلاب الدراسات العليا على إجراء الدراسات التي تعنى بتحليل النكت في المنظمات لمعرفة اتجاهات الموظفين وطرائق تفكيرهم وهمومهم ورأيهم فيما يدور حولهم مستخدمين كل المناهج العلمية المناسبة ومن ضمنها المنهج الوصفي Qualitative Method والاستقصاء السردي Narrative Inquiry.

* يمكن أيضاً دراسة النكت في المنظمات من خلال جمعها وتصنيفها وتحليلها لأجل معرفة الثقافة التنظيمية السائدة والمرغوبة أو دراسة أثر الاختلافات الثقافية على النكت وغير ذلك من موضوعات تجمع علم الإدارة بالثقافة والعلوم الإنسانية الأخرى.

* إقامة بعض حلقات النقاش والبرامج التدريبية للإدارة العليا في المنظمات العربية لأجل تثقيفهم وزيادة معرفتهم بكيفية تحليل النكت في المنظمات والاستفادة من ذلك في الارتقاء بالأداء الوظيفي.

* تضمين الكتب والمراجع المتخصصة في علوم الإدارة بعض الموضوعات التي تتحدث عن النكت والفكاهة في الإدارة وهذا بدوره سيساهم في فهم علمي للموضوع.

* استخدام أسلوب المناقشة فهذا الأسلوب يوسع آفاق الطالب ويعوده على كيفية تحليل النكت وتفسيرها ونقدها واستنتاج المعاني والأفكار الموجودة فيها.

* تشجيع الباحثين في الجامعات وكليات العلوم الإدارية على إجراء المزيد من الدراسات في موضوع النكت والفكاهة، ومثل هذه الدراسات ستثري الإبداع في الفكر الإداري العربي وتبعده عن الجمود في ظل المتغيرات الجديدة والاتجاهات الحديثة في علم الإدارة العامة.

المصـــــــادر

أولاً: المراجع باللُّغة العربية:

1- القرآن الكريم.

2- إبراهيم، زكريا. **سيكولوجية الفكاهة والضحك**. القاهرة: مكتبة مصر. د.ت.

3- أبو صالح، محب الدين أحمد. "المنهجية الإسلامية والعلوم السلوكية التربوية". الولايات المتحدة الأمريكية: **بحوث مناقشات المؤتمر العالمي الرابع للفكر الإسلامي**. 1995م.

4- الأحمدي، حنان عبدالرحيم. " محددات جودة خدمات الرعاية الصحية الأولية: دراسة نوعية ". **دورية معهد الإدارة العامة**. الرياض: معهد الإدارة العامة. المجلد 46، العدد 3، أغسطس 2006م. ص ص 453-509.

5- الإمارة، أسعد. " النكتة والفكاهة ونمط الشخصية ". **مجلة الحوار المتمدن** . العدد 3174، بتاريخ 2010/11/3م. نقلاً عن الموقع الالكتروني:
http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=234011

6- **أندلسي**. " تعريف النكتة ". بتاريخ 2010/6/24م. نقلاً عن الموقع الالكتروني:
http://amoaagsherif.ahlamontada.com/t2155-topic

7- أوسبينا، سونيا م. ودودج، جنيفر. " لقد حان الوقت لإدراك طريقة ذات مغزى: فوائد البحث السردي في بحوث الإدارة العامة ". الجزء الأول. ترجمة سامح محمد رضا رياض. **دورية معهد الإدارة العامة** . الرياض: معهد الإدارة العامة. المجلد 46، العدد 3، أغسطس 2006م. ص ص 549-581.

8- أوسبينا، سونيا م. ودودج، جنيفر. " الاستقصاء السردي والبحث عن الترابط: الممارسون والأكاديميون يطورون دراسة الإدارة العامة ". الجزء الثالث. ترجمة رامي فواز قاسم مصطفى. **دورية معهد الإدارة العامة** . الرياض: معهد الإدارة العامة. المجلد 47، العدد 2، ابريل 2007م. ص ص 249-277.

9- أوفقير، فاطمة. **حدائق الملك**. ترجمة حسين عمر. ط1. الدار البيضاء: المركز الثقافي العربي. 2007م.

10- بدر، أحمد. **أصول البحث العلمي ومناهجه**. ط9. القاهرة: المكتبة الأكاديمية. 1996م.

11- البريدي، عبدالله. " نحو دراسة ظاهرة التعصب في السلوك التنظيمي ". بحث مقبول للنشر في **المجلة العربية للإدارة**. العدد 2. 2011م.

12- بييز، آلان وباربارا. **المرجع الأكيد في لغة الجسد**. ط7. الرياض: مكتبة جرير. 2011م.

13- تيكل، ناعومي آر. **بإمكانك قراءة لغة الوجوه**. ط1. الرياض: مكتبة جرير. 2008م.

14- جابر، أيهم. **1000 نكتة ونكتة**. ط1. الرياض: وهج الحياة للنشر. 2011م.

15- حميد، سلطان. **آخر نكتة**. ط2. مكة المكرمة: د.ن. 2004م.

16- خليفة، أحمد عبدالمجيد. **فن الفكاهة والسخرية**. القاهرة: المكتبة الأزهرية للتراث. 2001م.

17- الداموني، حسين علي لوباني. **الملف السري للنكتة العربية** . ط1. بيروت: مؤسسة الانتشار العربي. 2005م.

18- داوسون، روجر. **أسرار قوة التفاوض**. ط5. الرياض: مكتبة جرير. 2010م.

19- دودج، جنيفر وأوسبينا، سونيا م. وفولدي، اريكا جابرييل. " الجمع بين الصرامة وعدم الخروج عن الموضوع في علم الإدارة العامة: مساهمة الاستقصاء السردي ". الجزء الثاني. ترجمة رامي فواز مصطفى. **دورية معهد الإدارة العامة**. الرياض: معهد الإدارة العامة. المجلد 46، العدد 4، نوفمبر 2006م. ص ص 707-739.

20- رجب، مصطفى. " سيكولوجية الضحك عند الجاحظ ". **مجلة الحرس الوطني** . العدد 284، بتاريخ 2006/1/1م. نقلاً عن الموقع الالكتروني:
http://haras.naseej.com/Detail.asp?InNewsItemID=181093

21- السالم، عبدالله. "أهمية لغة الجسم في الاتصال مع الآخرين". **مجلة الإدارة**. القاهرة: اتحاد جمعيات التنمية الإدارية. م 33، العددان 3-4. يناير/إبريل، 2001م.

22- ستراوس، أنسليم وكوربين، جوليت. " **أساسيات البحث النوعي: أساليب وإجراءات النظرية المجذرة** ". ترجمة: عبدالله الخليفة. الرياض: معهد الإدارة العامة. 1999م.

23- الشاعر، شيماء. **بستان المرح**. ط1. دمشق: دار الكتاب العربي. 2007م.

24- الطجم، عبدالله والسواط، طلق. **السلوك التنظيمي**. ط4. جدة: دار حافظ للنشر والتوزيع. 2010م.

25- عاشور، قاسم. **موسوعة الفكاهة والضحك**. ط1. بيروت: دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع. 2010م.
26- عبدالحميد، شاكر. **الفكاهة والضحك: رؤية جديدة.** سلسلة عالم المعرفة . الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب. العدد 289. يناير، 2003م.
27- عبدالحميد، شاكر وسيد عبدالله، معتز وعشماوي، سيد. ط1. **الفكاهة وآليات النقد الاجتماعي**. القاهرة: مركز البحوث والدراسات الاجتماعية بكلية الآداب بجامعة القاهرة. 2004م.
28- العرابي، حكمت. **البحث الاجتماعي: المنهج وتطبيقاته**. ط1. الرياض: مطابع الفرزدق التجارية. 1990م.
29- العزاوي، سامي فياض. **ثقافة منظمات الأعمال**. الرياض: معهد الإدارة العامة. 2009م.
30- عكاشة، محمود. " تحليل النكت السياسية في ضوء تقنية الرمز والكتابة ". **منتدى اللسانيات** ، بتاريخ 2009/8/25م. نقلاً عن الموقع الالكتروني:
http://www.lissaniat.net/viewtopic.php?p=7520&sid=7f831bb2fa5fa6df0f0d23836a3377cd
31- العمري، عبيد وعرابي، عبدالقادر. **إشكالية المنهج في العلوم الاجتماعية العربية المعاصرة**. كتاب الرياض رقم 99. الرياض: مؤسسة اليمامة الصحفية. 1422هـ.
32- فيكرز، أماندا وبافيستر، ستيف وسميث، جاكي. **التأثير الشخصي**. ط1. الرياض: مكتبة جرير. 2011م.
33- كامل، مجدي. **أشهر النكت السياسية**. ط1. دمشق: دار الكتاب العربي. 2008م.
34- ماكاي، ماثيو وديفيز، مارثا وفانينج، باتريك. **الرسائل**. ط1. الرياض: مكتبة جرير. 2010م.
35- مغايري، مازن. **أقوى وأروع ألف نكتة ونكتة**. ط1. حلب: دار الرفاعي للنشر. 2006م.
36- موسى، سهى. **أسرع 750 نكتة ونكتة**. ط1. بيروت: دار اليوسف للطباعة والنشر والتوزيع. 2006م.
37- النقاش، نعمان. " أدب الفكاهة في التراث العربي ". **مجلة الجمهورية** . العدد 15175، بتاريخ 2011/5/26م. نقلاً عن الموقع الالكتروني:
http://www.algomhoriah.net/newsweekarticle.php?sid=82495

ثانياً: المراجع باللُّغة الإنجليزية:

1- Chauvet, Seanna & Hofmeyer, Anne. (2007). " humor as a facilitative style in problem-based learning environments for nursing students ". **Nurse Education Today**. Elsevier. Vol. 27. PP 286-292.

2- Consalvo, Carmine M. (1989). " Humor in management: no laughing matter ". **International Journal of Humor Research**. Vol. 2, Issue 3. PP 285-298.

3- Decker, Wayne H. (1987). " Managerial Humor and Subordinate Satisfaction ". **Social Behavior and Personality: an international journal**. Scientific Journal Publishers. Vol, 15. No. 2. PP 225-232.

4- Dodge, Jenifer, Ospina, Sonia M. & Foldy, Erica Gabrielle. (2005). "Narrative Inquiry Series". Part 2. **Public Administration Review**. May/June 2005. Vol, 65. No. 3. PP 286-300.

5- Habib, Rania. (2008). " Humor and disagreement: Identity construction and cross-cultural enrichment ". **Journal of Pragmatics**. Vol, 40. PP 1117-1145.

6- Harris, Philip R. & Moran, Robert T. (1991). **Managing Cultural Differences**. Huston: Gulf Publishing Company.

7- Hassed, C. (2001)." How humor keeps you well ". **Australian Family Physician**. Vol. 30. PP 25-27.

8- Hay, Jennifer. (2000). " Functions of humor in the conversations of men and women ". **Journal of Pragmatics**. Vol, 32. PP 709-742.

9- Hintz, Harold. (2001). " The Use of Humor in Nutrition Education: Peanuts, Popeye, Pretender, Pachyderms ". **Journal of Equine Veterinary Science**. Vol. 21, No. 10. PP 503-504.

10- Hofstede, Geert & Hofstede Gert Jan. (2005). **Cultures and Organizations Software of the Mind**. 2nd Edition. New York: McGraw-Hill.

11- Kotthoff, Helga. (2000). " Gender and joking: On the complexities of women's image politics in humorous narratives ". **Journal of Pragmatics**. Vol, 32. PP 55-80.

12- Lyttle, Jim. (2007). " The judicious use and management of humor in the workplace ". **Business Horizons**. Vol, 50. Issue 3, May-June 2007. PP 239-245.

13- Markaki, Vassiliki, et al. (2010). " Laughter in professional meetings: The organization of an emergent ethnic joke ". **Journal of Pragmatics**. Vol, 42. PP 1526-1542.

14- Marra, Meredith & Holmes, Janet. (2002). " Having a laugh at work: how homour contributes to workplace culture ". **Journal of Pragmatics**. Vol, 34. PP 1683-1710.

15- Martin, Rod A. (2007). **The Psychology of Humor: An Integrative Approach**. MA: Elsevier Academic Press.

16- McCreaddie, May & Wiggins, Sally. (2009). " Reconciling the good patient persona with problematic and non-problematic humour: A grounded theory ". **International Journal of Nursing Studies**. Vol, 46. PP 1079-1091.

17- Miller, Gerald J. & Whicker, Marcia L. (2007). **Handbook of Research Methods in Public Administration**. New York: Marcel Dekker, Inc.

18- Ospina, Sonia M. & Dodge, Jennifer. (2005). " Narrative Inquiry Series ". Part 3. **Public Administration Review**. July/August 2005. Vol, 65. No. 4. PP 409- 423.

19- Ott, J. Steven. (1989). **The Organizational Culture Perspective**. Pacific Grove: Books/Cole Publishing Co.

20- Pincus, Marilyn. (2008). **Managing Difficult People**. MA: F+W Publications Inc.

21- Rogerson-Revell, Pamela. (2007). " Humour in business: A double-edged sword A study of humour and style shifting in intercultural business meetings ". **Journal of Pragmatics**. Vol, 39. PP 4-28.

22- Spitz, Alice & Norrick, Neal R. (2008). " Humor as a resource for mitigating conflict in interaction ". **Journal of Pragmatics**. Vol, 40. PP 1661-1686.

23- Stevens, Pete. (1990). " Should I juggle and tell jokes ? ". **Int. J. Hospitality Management**. Vol, 9. No. 2, PP 95-102.

24- Trice, Harrison M. & Beyer, Janice M. (1993). **The Cultures of Work Organizations**. New Jersey: Prentice Hall.