

مدرسة العلاقات الإنسانية :

تمهيد :

على خلاف مدارس الإتجاه الإداري لنظريات التنظيم التي ركزت في عمومها على الإجراءات الإدارية والتحفيزات المادية ، جاءت مدرسة العلاقات الإنسانية مركزة على البعد النفسي الإجتماعي للعامل ، مؤكدة عل أن العامل العمال لا يؤدون أعمالهم بدافع الرغبة الملحة في الحصول على الحوافز المادية فقط ، وإنما تتحدد إتجاهاتهم وسلوكاتهم وإنتاجيتهم عن طريق العلاقات المتبادلة بينهم .

تعريف مدرسة العلاقات الإنسانية :

تعددت التعاريف الخاصة بمفهوم العلاقات الإنسانية والنظرية المتناولة للموضوع ، بتعدد الدراسات المتناولة للموضوع إلا أن في مجموعها تهتم بالجانب غير الرسمي في التنظيم ، والذي يمثلته مجموع الأفراد العاملين ، من خلال سلوكياتهم ومن خلال مواقفهم التي تجمع بين البعد النفسي للعامل وتفاعله الاجتماعي مع محيط العمل ، زملاء عمل ، قرارات إدارية ، إشراف إلخ ، في هذا الصدد نشير إلى بعض التعاريف المتطرفة للموضوع .

في أحد التعاريف لسكوت نجد ، يطلق لفظ العلاقات الإنسانية على ذلك التداخل الموجود بين الأفراد في موقف معين بشكل فعال ، يؤدي إلى التوازن في الأهداف و يعطي المزيد من الإرضاء الإنساني .

تعريف سالتون سال :

يعرف العلاقات الإنسانية على أنها دراسة أفراد العمل أثناء العمل – ليس منفصلين- ودائما كأعضاء في مجموعات عمل غير رسمية وهي تتسم بالتعقيد ، ومهمة الإدارة تنسيق جهود هؤلاء الأفراد .

نشأة مدرسة العلاقات الإنسانية :

ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل لإتجاه الإدارة العلمية ، والتكوين الإداري ، وركزت على موضوعات علم النفس الصناعي ، وتقييم الثورة الآلية . وتركز هذه المدرسة في أبحاثها على الأفراد باعتبار أنهم جزءاً من الإدارة . ويستند هذا الإتجاه إلى أن طبيعة الإنسانية إنسانية إجتماعية ، فالإنسان على إتصال مع غيره من الناس مكونا معهم شبكة من العلاقات الإنسانية والاجتماعية .

مدرسة العلاقات الإنسانية جاءت نتيجة لتدهور الصناعة في المؤسسات الإنتاجية بإعتبارها أحد العوامل الرئيسية التي شغلت إهتمامات كل من أصحاب هذه المؤسسات أو رؤوس الأموال والقائمين على إدارة الشركات الصناعية وأيضاً إهتمامات الطبقات العاملة .

ظهرت أفكار نظرية العلاقات الإنسانية وانتقادها لنتائج نظرية الإدارة العلمية خاصة بعد أن ظهرت تحليلات ودراسات لعلماء النفس الصناعي والفسولوجي ، مثل ظاهر تي الملل والتعب ووجود أن كثير من أسباب هذه الظواهر ترجع إلى سوء العلاقات الاجتماعية بين العمال والإدارة ونظام العمل الميكانيكي الذي ينظر إلى العمال على أنهم مجرد آلات .

مبادئ ودعائم مدرسة العلاقات الإنسانية :

ترتكز مدرسة العلاقات الإنسانية على جملة من المبادئ ، أين تجعل الجانب المعنوي في المقام الأول في تصوراتها التنظيمية ، إنطلاقاً من الكرامة ، الفروق الفردية وغيرها من الأبعاد الأخرى التي نلخصها في مايلي :

- تركيز على الأفراد أكثر مما تركز على الجوانب المادية في الأداء ، حيث يتأثر الناس في سلوكياتهم داخل المصنع بإحتياجاتهم الاجتماعية .
- الكرامة الإنسانية حيث يتم إحترام شخصية كل فرد من أفراد العاملين بالمنشأة بصرف النظر عن المركز الوظيفي الذي يشغله .
- إثارة دوافع الأفراد هو العامل الأساسي في العلاقات الإنسانية ، وإشعارهم بأهميتهم وذواتهم من خلال العلاقات الاجتماعية مع الآخرين .
- وضع الفروق الفردية التي تقع بين العاملين في الإعتبار عند التعامل معهم وعند توجيههم وحل مشاكلهم .
- تسعى العلاقات الإنسانية من خلال التعاون والتفاهم إلى إشباع الحاجات وتحقيق الأهداف التنظيمية .
- كما تركز مدرسة العلاقات الإنسانية على المصلحة المشتركة التي تجعل الفرد ميالاً للتجمع والتعاون مع الغير ومشاركتهم لتحقيق هذه المصلحة .

أهداف العلاقات الإنسانية :

- تهدف العلاقات الإنسانية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها ، النقاط التالية :
- تنمية المسؤولية المتبادلة بين المنظمة والعاملين فيها لتحقيق نتائج إيجابية تمكن من التقليل من حجم التعارضات التي قد تنشأ بينها .

الإرتفاع بمستوى الكفاية الإنتاجية من خلال تنمية التعاون الإختياري بين العاملين وتوفير -
مبدأ المشاركة في إتخاذ القرارات وتقرير السياسات ، مما يؤدي إلى رفع الروح المعنوية
للأفراد .

التنبؤ بالحاجات والمشكلات الخاصة بالعاملين والعمل على منعها ... ووضع الحلول المناسبة -
لها .

إلتون مايو والبعد النفسي الإجتماعي للعامل:

من خلال التجارب التي أشرف عليها إلتون مايو بمصانع هاثورن التابعة للشركة الكهربائية
في شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية (1927-1932) ، تم إختبار الفرضية التي تنص
على نوع العلاقة بين ظروف العمل الفيزيكية وبين الإنتاجية ، ثم تطورت هذه الدراسات
لتنشمل جماعات العمل من حيث البناء ، الروح المعنوية ، الإتجاهات والقيم والمعايير ،
والدافعية ومنه توصلت النتائج إلى :

أن العمل الذي ينجزه العامل لا يمكن تحديده وفقا لقدرته الفيزيكية فقط ، ولكن لابد من الأخذ -
بعن الإعتبار الأوضاع الإجتماعية التي تحيط ببيئة العمل .

كما للمكافئات غير الإقتصادية تأثيراتها الهامة في تحديد الدافعية وتحقيق مزيدا من الإشباع -
النفسي للعامل .

ومنه الإنتهاء إلى نتيجة إلى أن العوامل التي تؤدي إلى زيادة الكفاءة الإنتاجية لم تكن متعلقة
بظروف الإنتاج ، ولكنها كانت عوامل متعلقة بالطبيعة البشرية . وذلك يرجع إلى تأثير
الجماعات غير الرسمية التي يمكن إعتبارها إستجابة لحاجات العمال لإبراز عواطفهم
وإنفعالاتهم . الشيء الذي لخصه "شنيدر" في كلامه عن الجماعة غير الرسمية في المصنع
أنها تقدم للعامل:

تخفيف الشعور بالتعب والملل . -

توفير الفرص لتشكيل وضع العامل . -

العمل على زيادة تدفق الإستجابات الإنفعالية . -

توفير الفرص للإستقلال الفردي . -

زيادة الشعور بالضمان . -

مجموع هذه الأمور تبين أن الجانب المعنوي في حياة العامل ، لايشبع إلا في
الوسط الذي يمدده بالدفع الاجتماعي ، من علاقات الزمالة التي تترجم في التعاون

الترويج عن النفس ، الحوار غير الرسميوهي في الغالب لا يمكن أن توطر في الإطار الرسمي.

بـية مؤقتة يمكن تجاوزها بأمر من الإدارة

يؤكد جورج هومز هذا الإتجاه قائلا : الحقيقة التي لا شك فيها لحظة واحدة هي أن الإنسان حيوان إجتماعيلقد تأكد لي أن العامل يأتي إلى العمل لإقامة علاقات وثيقة مع الآخرين . فالعمال يميلون بإستمرار إلى تشكيل جماعات متماسكة تضم أولئك الذين يقومون بنفس العمل أو الذين يعملون في مكان واحد .

الواضح أن مدرسة العلاقات الإنسانية فتحت زاوية مهمة في تنظيم العمل من خلال إعتـمـاد البعد النفسي الإجتماعي للعامل.

نقد النظرية :

من الإنتقادات التي وجهت لمدرسة العلاقات الإنسانية وعلى رأسها إلتون مايو أن النظرية أهملت الصراع بين العمال مركزة على خضوع الفرد لجماعة العمل لما يجد فيها من دفئ إجتماعي من خلال العلاقات المتبادلة .

ومن الإنتقادات التي وجهت لمدرسة العلاقات الإنسانية كذلك ، أنها لم تقدم نظرية كاملة شاملة لتفسير ظاهرة التنظيم والسلوك التنظيمي ، لكن ركزت على العنصر البشري ، ومنه فاعن العمال مهما كانوا متحدين فائن رغباتهم تختلف ، ومن المستبعد تماما أن تنصهر جميعا وتصبح أسرة واحدة سعيدة كما يتخيلون .

كما أن الفرد يسعى إلى إشباع رغباته ولايهمه إنشاء جماعات .