

## المبحث الثالث: العلاقات الإنسانية

هناك حكمة صينية رائعة تقول: (إن الرجل الذي لا يعرف كيف يتسم، لا ينبغي له أن يفتح متجرًا)<sup>(1)</sup>

ويقول والتر ب. رويتر: (إن مشكلة أمريكا هي أن تترجم التقدم التكنولوجي الكبير إلى تقدم إنساني كبير، وهي مشكلة من مشكلات العلاقات الإنسانية وخير البشر)<sup>(2)</sup>

إن العلاقات الإنسانية تمثل الجانب المشرق في أي حضارة من الحضارات، لأنها عماد التقدم في شتى المجالات وتطور الإنتاج لأنها تشمل الدوافع المعنوية لزيادة الإنتاج. وتعتبر نظرية العلاقات الإنسانية من أهم النظريات المعاصرة في الإدارة، وذلك نظرا للمكانة المرموقة التي تعطىها للأفراد الذين يمكن وصفهم بأنهم الخلية الحية لأي تنظيم<sup>(3)</sup>.

### مفهوم العلاقات الإنسانية:

يشير تعبير العلاقات الإنسانية إلى التفاعل بين الأفراد في مختلف مجالات الحياة (المصانع، الشركات، المؤسسات، الأجهزة الحكومية، ..) ومن ثم فإن العلاقات الإنسانية، توجد حيثما وجد أفراد يتعاونون في العمل سعيا وراء أهداف مشتركة<sup>(4)</sup>.

والعلاقات الإنسانية في الإدارة عبارة عن جرعات علاجية مسكنة لآلام العمل وإرهاقه وكثرته في بعض الأحيان، حيث "تأتي العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين، والمرؤوسين وبعضهم البعض لتخفف من الآلية المفرطة في العمل"<sup>(5)</sup>

فتحية الصباح على العاملين بوجه باسم، والحديث معهم أثناء العمل بما يسليهم تجعل منهم سعداء بعملهم رغم كثرته وصعوبته.

وتنقسم العلاقات الإنسانية في نشاطها إلى قسمين رئيسيين، هما العلاقات الداخلية، أي العلاقات بعمال المنظمة ومستخدميها، والعلاقات الخارجية أي الصلات بجمهير المساهمين والمتعهدين ورجال الحكومة والأهالي.

(1) كارينجي، دابل. كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس، المكتبة الحديثة للطباعة والنشر، بيروت، ص77

(2) كوك، لويد آلن وكوك، إيلين فورسيث. المشكلات المدرسية في العلاقات الإنسانية. ص11

(3) د. بوحوش، عمار. نظريات الإدارة العامة، ص32

(4) الحرفة، حامد. موسوعة الإدارة الحديثة والحوافز، ج3، ص1268

(5) د. دسوقي، كامل. سيكولوجية الإدارة العامة، ص457

ويعرفها الدكتور منصور فهمي، بأنها "النتاج العام للموقف الاجتماعي الذي يوجد فيه الفرد مع جماعة من الناس، ذوات هدف مشترك"<sup>(6)</sup>

ويمكن تعريف العلاقات الإنسانية في مجال العمل؛ بأنها مجال من مجالات الإدارة الذي يهتم بإدماج الأفراد في موقف من مواقف العمل بطريقة تحفزهم على العمل معاً بأكثر إنتاجية مع تحقيق التعاون بينهم وإشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية. ويتضح من التعريف السابق أن العلاقات الإنسانية تهدف إلى:

1. تحقيق التعاون بين العاملين.
2. زيادة الإنتاج.
3. إشباع حاجات الأفراد الاقتصادية والنفسية والاجتماعية<sup>(7)</sup>.

### دوافع وأسباب الاهتمام بالعلاقات الإنسانية:

لقد زاد الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في السنوات الأخيرة حيث أن العلاقات الإنسانية تهدف إلى تحقيق إشباع حاجات الفرد من الوظيفة ومن الانتماء لجماعات العمل كما تهدف العلاقات الإنسانية إلى التوفيق بين حاجات ومطالب العاملين وحاجات ومطالب المنشأة التي يعملون فيها.

وقد كان من دوافع زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في المنشآت ومنظمات الأعمال ما يأتي<sup>(8)</sup>:

1. حركة الإدارة العملية والتي كانت تهدف إلى تحقيق أكبر قدر من الإنتاجية، بالنسبة للعاملين، وذلك عن طريق دراسة الزمن والحركة لمختلف الأعمال، ووضع معايير ومستويات لأداء هذه الأعمال. وقد أدى ذلك إلى زيادة الاهتمام بالعامل كإنسان، والتركيز على دراسة حاجاته، ليست فقط المادية ولكن حاجاته النفسية والاجتماعية، ومحاولة إشباع هذه الحاجات عن طريق الوظيفة، وعن طريق العمل وجماعته.
2. ظهور النقابات وانضمام أعداد كبيرة من العمال إليها، ومحاولة هذه النقابات الدفاع عن مصالح العمال.

(6) د. فهمي، منصور. إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، ص236

(7) د. القحطاني، محمد بن دليم. مرجع سابق، ص226

(8) د. علي، أحمد. الأسس النظرية والتطبيقية للعلاقات الإنسانية، مكتبة عين شمس، مصر، ص7 بتصرف

3. الإنتاج الصناعي الكبير وما صاحبه من الاتجاه إلى التخصص، وتقسيم العمل المغالى فيه، أفقد الكثير من العاملين الإحساس بقيمة ما يقومون به من عمل، وأفقدتهم القدرة على إدراك العلاقة بين ما يقومون به من عمل صغير، وبين العمل الكلي الكبير الذي تقوم به المنشأة
4. المنشآت ذات الحجم الكبير التي يعمل فيها آلاف العاملين الذين يختلفون في قدراتهم وخبراتهم ومستواهم الاقتصادي، والاجتماعي، وأهدافهم، ودوافعهم وحاجاتهم، وظروفهم، أدى إلى شعور بعض العاملين بالضياع في مجتمع العمل الكبير، وهذا الوضع فرض زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية.
5. تعدد الجماعات التي ينتمي إليها العاملون وتوجيه قدر من ولاء هؤلاء العاملين إلى هذه الجماعات فرض زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية.
6. التغيير المستمر الذي يشمل عالم الأعمال فرض زيادة الاهتمام بالعلاقات الإنسانية والجوانب الإنسانية المتصلة بالعمل.
7. التأكيد على أن للمنشأة جانبين، الجانب المادي الذي يتمثل في المال والأدوات والآلات ونظم العمل، والجانب الإنساني الذي يتمثل في الأفراد العاملين في المنشأة والجمهور المتعامل مع هذه المنشأة. وهذا التأكيد فرض ليس فقط الاهتمام بالآلات والخامات ونظم وطرق العمل، ولكن الاهتمام أيضا بالعامل والموظف، ومحاولة إشباع حاجاتهم النفسية والاجتماعية، ودعم العلاقات الإنسانية.
8. ارتفاع مستوى العاملين التعليمي والثقافي، و زيادة قوة العمال، وتأثيرهم كتجمع في المنشأة فرض زيادة الاهتمام بالجوانب الإنسانية وتطوير العلاقات داخل المنشآت.
9. زيادة تكاليف عنصر العمل في العصر الحديث، بحيث أصبحت تكلفة العمل تمثل جزءاً هاماً ومؤثراً من تكلفة المنتج النهائي، في المنشأة الصناعية، وهذا دفع الكثير من المنشآت إلى دعم العلاقات الإنسانية داخل المنشأة، ومحاولة تحقيق رضا العاملين والتخفيض من معدل دوران العمل.

10. التحسن الكبير الذي طرأ على دخول العمال المادية في السنوات الأخيرة، جعلهم لا يركزون على الجوانب المادية فقط ولكن تركيزهم أصبح يتجه نحو الحصول على عمل، يحققون فيه ذاتهم، ويشعرهم بالأمن والتقدم والنجاح والانتماء.

All Rights Reserved © [Arab British Academy for Higher Education](http://www.abahe.co.uk)

