٢ - مفهوم العلاقات الإنسانية

يطلق لفظ العلاقات الإنسانية على التداخل الذى يتم بين الأفراد أو تفاعل الأفراد فى جميع مجالات العمل بالمنشاة بهدف زيادة الانتاجية و تحقيق رغباتهم و حاجاتهم الاجتماعية و النفسية فهى تلك العلاقات التى تنطوي على خلق جو من الثقة و الفهم و الاحترام المتبادل بين الإدارة و أفراد القوى العاملة بهدف تحقيق الأهداف بكفاءة و فاعلية و اقتصاد.

و اذا كان قد تم استخدام "المدخل الهندسى" فى رفع الكفاءة الانتاجية الذى يتمثل فى "دراسة الوقت و الحركة ووضع معايير نمطية للأداء و تبسيط الاجراءات و تطوير أساليب العمل ".

فنجد أن "المدخل الانسانى" لا يقل أهمية عن المدخل الهندسى فى رفع الكفاءة الانتاجية و الذى يتمثل فى "الاهتمام بمختلف الجوانب السيكولوجية و الاجتماعية للعاملين و العمل على خلق جو من الثقة والتعاون المشترك بين العاملين و بعضهم البعض و بينهم و بين جهة الادارة بما يكفل فى النهاية تحسين علاقات العمل بالمشروع و رفع معنويات العاملين و لذلك أثره فى تحسين انتاجيتهم ".

و هـو أقصى مـا يمكـن أن تصـل اليـه العلاقـات الصـناعية فى تقـدمها و تطورهـا و قـد وضـع علمـاء الادارة أكثر مـن تعريـف "للعلاقـات الانسانية ".

فيرى **JAMES COOPER** "أن العلاقات الانسانية يجب أن تنظر الى الفرد على أنه إنسان هادف له عقل ووجدان و له متطلبات مادية وحاجات أولية يريد إشباعها و مستوى اجتماعي معين يسعى إليه و لذلك يجب العمل على تحقيق متطلبات الفرد من ناحية و احتياجات المجموعة من ناحية ثانية ومتطلبات الانتاج من ناحية ثالثة".

تعليـق (التعريـف خلـق نـوع مـن التـوازن بـين متطلبـات العمـل والعامل و لم يركز على علاقة الفرد بجماعة العمل المحيطة به).

أما **SALTONSTALL** "فقد عرف العلاقات الإنسانية أنها دراسة للعنصـر البشـرى أثنـاء العمـل و أنـه كعضـو فى جماعـة العمـل و نظـرا للعلاقـات الإنسـانية المتشـابكة التى تتسـم بهـا علاقـات الأفـراد فـإن دور الإدارة هـو تحقيـق التوافـق و التنسـيق بـين جهـود هـؤلاء الأفـراد و توجيهـا نحـو هـدف مشـترك فى ضـوء ذلـك يتحقـق التـوازن بـين رغبـات الإدارة و رغبات الأفراد حيث أن الفهم السليم للعلاقات الانسانية يساعد الإدارة على تحقيق ذلك النجاح".

تعليـق (اهـتم بعلاقـة الفـرد بجماعـة العمـل و أهمـل التركيز على الجانب النفسى و السيكولوجى).

أما **SCOTT** "فقد قال أن العلاقات الإنسانية تؤدى الى زيادة الإنتاجية و هى وسيلة لتحفيز الأفراد لبذل مزيد من الجهد لتحقيق أهداف المنشأة بكفاءة عالية و فى نفس الوقت تحقيق رضا الأفراد عن عملهم و إشباع حاجاتهم الاجتماعية و النفسية".

تعليق (أهمل علاقة الفرد بالجماعة و ركز على الجانب النفسي).

أما **KEITH DAIVIS** فيعرف العلاقات الإنسانية كمجال للتطبيق الإداري هى تكامل الأفراد نحو موقف العمل بطريقة تحفزهم للعمل مع بعضهم البعض بإنتاجية عالية و بتعاون و رضا اقتصادي و سيكولوجي واجتماعي و هذا التعريف يتضمن عددا من النقاط الأساسية و هي:-

١- العلاقات الإنسانية تهدف بالدرجة الأولى إلى تحقيق تكامل جهود الأفراد، أى بناء وحدات اجتماعية متكاملة فى المشروع .

٢- أن الأفراد فى حاجة الى تحقيق التكامل بين جهودهم و وجهات نظرهم و اتجاهاتهم بما يكفل تحقيق أهداف المشروع .

٣- من المهم أن نحقق التكامل بين مصالح و أهداف الأفراد الشخصية ومصالح وأهداف المشروع ككل متكامل .

٤- أن تحقيق هذا التكامل سيؤدي إلى تحقيق فرص التعاون الاختياري بين أعضاء المشروع بما يكفل تحقيق الأهداف المنشودة .

٥- من الأهمية بمكان أن نوفر للعاملين فرص الرضا الاقتصادي والنفسي (السيكولوجي) و الاجتماعي.

من تحليل المفاهيم السابقة يمكن تحديد مفهوم العلاقات الانسانية:-

" هو ذلك الاتجاه المحدد فى الدراسة الذي لا يعالج الموضوعات بطريقة عقلانية بحتة بل لا بد من أخذ الجوانب السلوكية و الجماعية في الحسبان فينظر للفرد باعتباره عضوا فى جماعات اجتماعية لها قيمها ومعاييرها الخاصة علاوة على ارتباطه بجماعات أخرى خارج نطاق العمل يؤثر و يتأثر بها".