

٧ - حاجة الإدارة إلى فهم الاحتياجات الإنسانية

- نجد أن أي منشأة هي نظام أو خلية من النشاطات الإنسانية التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق أهدافها.

- إذن المشكلة أساسا في العلاقات التبادلية بين الإدارة والعاملين فإن العمل على تحقيق الأهداف المتبادلة لا بد وأن يقوم على تعاون مشترك وفهم جيد للعلاقات بين الإدارة والعاملين وادراك كل منهما أن أهدافه لا تتحقق إلا من خلال الطرف الآخر.

- إن جوهر العلاقات الإنسانية في المنظمة هو أساس فهم العلاقة بين الرئيس والمرؤوس وفي الواقع العملي هناك جوانب إيجابية في العلاقات بين الرئيس والمرؤوس وهناك كثير من المناسبات التي يعبر بها المرؤوسين عن تقديرهم للرؤساء وخاصة في حالات النقل أو التقاعد أو الانتقال إلى جهة أخرى من خلال الحفلات أو من خلال تقديم الهدايا التذكارية.

ومن أكثر النماذج شيوعا في العلاقات التبادلية بين الرؤساء والمرؤوسين:

- رئيس ومرؤوس متفاهمين = إنتاجية ومعنوية مرتفعة

- رئيس متفهم ومرؤوس غير متفهم = إنتاجية منخفضة ومعنوية عالية

٣- مرؤوس متفهم ورئيس غير متفهم = إنتاجية عالية ومعنوية منخفضة

٤- رئيس غير متفهم ومرؤوس غير متفهم = إنتاجية منخفضة ومعنوية منخفضة

وهنا يثار تساؤل: كيف يكسب الرئيس مرؤوسيه؟ والإجابة على هذا التساؤل تتوقف على الكيفية التي يعامل بها الرئيس مرؤوسيه والتي تشمل:

- احترام وتقدير مرؤوسيه.

- الاهتمام بالتركيز على المشكلة وليس الشخص.

- وضوح التعليمات.

- الإنصات.

- وضوح الأهداف.

- توفير نظام اتصالات فعال.

ومن ناحية أخرى كيف يكسب المرؤوس رئيسه والإجابة تتوقف على درجة إدراك المرؤوس لدرجة اعتماده على رئيسه ودرجة تعاونه معه وهناك بعض الدراسات التي توصلت لنتائج في هذا الموضوع لتحسين العلاقات التبادلية بين الرئيس والمرؤوس وهي كالآتي:

١- فهم المرؤوس لشخصية رئيسه من حيث الأهداف ومصادر القوة والضعف في شخصيته وضغوط العمل وأسلوب العمل.

٢- على المرؤوس أن يكيف سلوكه بالطريقة التي يريدتها رئيسه في شكل يضمن:

٣- تحقيق رغباته وحاجاته من خلال العمل.

٤- ثقة رئيسه فيه.

٥- احترام وقت العمل.

إن بناء العلاقات التبادلية المتوازنة بين الإدارة والعاملين لا بد وأن تركز على فهم الإدارة لحاجات الفرد والأسباب التي تدفعه للعمل وكيفية إشباعها من خلال الإشباع الوظيفي أو الرضا عن العمل بقدر الإمكان لأن محاولة الإدارة الوقوف ضد إشباع هذه الحاجات يؤثر معنوياً على أسلوب تفكير العاملين وإنتاجيتهم في العمل.

ويثار تساؤل ما هي احتياجات العاملين:

- دخل مناسب.

- الاستمرار في العمل دون تهديد.

- الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية (جواسري).

- تقدير مجهودات الأفراد وشكرهم.

- إتاحة الفرصة للتقدم والترقية.

- تهيئة ظروف العمل المناسبة والمريحة.

- توفير القيادة الفعالة.

- المعاملة الكريمة التي تحافظ على الكرامة.

أثر السلوك الإنساني في المنظمة:

لقد كشفت الأبحاث والدراسات في مجال الروح المعنوية عن أهمية العنصر الإنساني، وأكدت أن نجاح أو فشل المنظمات في تحقيق أهدافها يعتمد أولاً وأخيراً على العنصر الإنساني، فالعلاقات الإنسانية التي تضمن التفاهم بين الإدارة والعنصر الإنساني سواء مديرين أو عاملين أو مستهلكين أو عملاء من العنصر الإنساني له أثر إيجابي وفعال وبالتالي يكون عاملاً مساعداً للإدارة في تحقيق أهدافها ولقد أثبتت هذه الدراسات أن قوة المشروع تكمن في أفرادها أكثر مما تكمن في نظمه أو إجراءاته أو رأسماله، فالعنصر الإنساني قادر على تدعيم مركز المنظمة التنافسي ومواجهة التحديات الاقتصادية والاجتماعية لذلك فالإدارة الناجحة هي التي تسعى إلى دراسة سلوك الأفراد ومعرفة المحددات الأساسية لهذا السلوك وكيفية التنبؤ به وتوجيهه نحو أهداف المنظمة فهذا يساعدها على التنبؤ بالآثار المتوقعة من سلوك الأفراد فقد تتخذ أكثر من مظهر أما أن يكون سلوكاً إيجابياً أو سلوكاً سلبياً.

وقد ينشأ الأثر الإيجابي للسلوك الإنساني من تفاعل مجموعة

من العوامل أهمها:

- تهيئة ظروف العمل المناسبة للأفراد في المنظمة.

- وجود علاقات إنسانية سليمة بين الإدارة والأفراد بمختلف مستوياتهم الإدارية.
- الموضوعية في نظام الأجور والحوافز المتبع.
- توفير قنوات الاتصالات المباشرة وغير المباشرة من وإلى الإدارة والعاملين بالمنظمة.
- اشراك الأفراد بمختلف مستوياتهم الإدارية في رسم وتخطيط استراتيجيات المنظمة.
- اهتمام الإدارة بالقيم الشخصية للمديرين واتجاهاتهم عند تخطيط استراتيجيات لتضمن تحقيق التوافق بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين بها.
- المرونة في أساليب العمل.
- توفير القيادة المتفهمة التي تعمل على تحفيز الأفراد وإثارة دوافع العمل لديهم.

أما الأثر السلبي للسلوك الإنساني فيتمثل في ظهور:

- التنظيمات الغير الرسمية وقد تظهر هذه التنظيمات في المشروع لإشباع الحاجات الاجتماعية والنفسية للأفراد ويرجع ذلك إلى أن الإنسان بطبيعته لا يستطيع الحياة بدون المجتمع فهو يسعى إلى الارتباط بالجماعات التي تتلاءم مع حضارته وسلوكه ويتفاعل معها ويؤثر فيها ويتأثر بها وينتج الأثر السلبي للسلوك الإنساني لمواجهة الضغط الغير

طبيعي من الإدارة، أو نتيجة لفقدان العلاقات الطيبة بين الإدارة والعاملين وبالتالي تكون أهداف الأفراد متعارضة مع أهداف المنظمة.