

نظرية العلاقات الانسانية

إلتون مايو

تقديم

إن الاعتراضات وردود الفعل التي قدمها العمال ونقاباتهم حول الآثار السلبية التي أحدثتها أفكار تايلور، والتي تمثلت في إهمالها الجانب الإنساني والنفسي في العمل والتركيز على زيادة الإنتاج وأرباح المشروع الصناعي، كانت بمثابة تشجيع لعديد المفكرين لكي يقدموا دراساتهم وأبحاثهم من أجل الوصول إلى صيغ جديدة لتنظيم النشاطات والأعمال آخذين بعين الاعتبار النواحي التي أهملتها حركة الإدارة العلمية ومنهم " جورج إلتون مايو "

أولاً: التعريف بالشخصية:

ولد إلتون مايو في أستراليا عام 1880 وتابع دراسته فيها حتى أصبح أستاذ في المنطق والفلسفة والأخلاق، وبدعوة من مؤسسة " روكفو " التحق بجامعة " هارفارد " عام 1926؛ وبقي فيها حتى عام 1947، وقاد فريقاً من الباحثين أمثال لورنس "هندرسون" و"وليام ديكسون"؛ حيث أشرف على عدة تجارب تمت في شركة " ويسترن إلكتروك" وبالضبط في مصانع "هاوثورن" بمدينة شيكاغو. وتعتبر تجارب الهاوثورن إلكترونيك العامل الأساسي الذي استند إليه في تأسيس مدرسة العلاقات الإنسانية.

ثانياً: أهم أفكاره:

قدم مايو خلاصة أفكاره وتجاربه في سلسلة مؤلفاته التي نشرها وهي:

- كتاب المشاكل الإنسانية للمدينة الصناعية سنة 1933

- كتاب المشاكل الاجتماعية للمدينة الصناعية عام 1945

كتاب المشاكل السياسية في المجتمع الصناعي سنة 1947

و خلاصة أفكاره منحت له لقب مؤسس مدرسة العلاقات الإنسانية

ثالثاً: مفهوم العلاقات الإنسانية:

يقصد بالعلاقات الإنسانية ذلك الاتجاه المحدد الذي لا يعالج موضوعاته من منظور التعقل والرشد؛ بل يؤكد الجوانب السلوكية والجماعية، فينظر إلى الفرد لا بوصفه عضو في تنظيم عقلي رشيد فحسب، بل باعتباره ينتهي إلى جماعات إجتماعية ظهرت في موقف العمل تلقائياً، لها قيمتها ومعاييرها الخاصة، فضلاً عن ارتباطاته المتعددة

بجماعات أخرى خارج نطاق العمل مثل الأسرة، وجماعة الحوار والطبقة الاجتماعية، ولهذه الجماعات كلها تأثير قوي في تحديد اتجاهاته نحو موقف العمل.

فمصطلح العلاقات الإنسانية قد اكتسب معنى فنيا محددًا بعد نهاية الحرب العالمية الثانية؛ حينما أصبح القائمون على شؤون السياسة والأعمال، والمشتغلون بالعلوم الاجتماعية يعطون لهذه العلاقات قيمة عالية في مجال العمل بصفة عامة والتنظيمات الصناعية بصفة خاصة.

ويستخدم مفهوم العلاقات الإنسانية في الصناعة ليشير إلى تلك العلاقات التي تنطوي على خلق جو من الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين العمل والإدارة من جهة وبين العمال من جهة أخرى؛ وتهدف هذه العلاقات إلى رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة الإنتاج. وعلى عكس حركة الإدارة العلمية التي تبنت مفهوم الإنسان الاقتصادي فحركة العلاقات الإنسانية تبنت مفهوم الإنسان الاجتماعي.

رابعاً: أهم تجارب ألتون مايو:

لقد قام مايو بسلسلة من الدراسات الإنسانية خلال تجاربه التي كانت بدايتها في أحد مصانع النسيج في فيلادلفيا؛ حيث ركز على دراسة ظاهرة زيادة معدل دوران العمل، ومدى تأثير فترات الراحة على زيادة الإنتاج في المصنع، غير أن تجارب مصنع الهاوثورن كان لها وقع كبير وامتدت من 1927 إلى 1932 ومن أهمها:

أ - تجارب الإضاءة:

في هذه التجارب تم عرض مجموعات مختلفة من العاملين لشدة إضاءة مختلفة وملاحظة أثر ذلك على الإنتاجية، حيث تبين من خلالها أن الزيادة والنقصان في معدلات الإضاءة لا تتماشى مع الزيادة والنقصان في الإنتاج.

ب - تجارب غرفة التجميع:

تناولت هذه التجربة مجموعة من العاملات في قسم التجميع، حيث تم عزل مجموعة صغيرة منهن بصحبة عدد من الباحثين يقومون بأعمال الملاحظة وتجميع البيانات، وتبين من خلال هذه التجربة أن أداء عاملات المجموعة الصغيرة تأثر بالمكانة العالية التي حظيت بها من الإدارة كمجموعة مهمة ذات مكانة عالية ومميزة عن بقية العاملات مما جعلهن يشعرن بالبهجة والاندفاع في الأداء.

ج- تجارب غرفة الأسلاك:

إن أعضاء المجموعة في هذه التجربة هم من الذكور، وقد طبقت عليهم خطة أجور تشجيعية تعتمد على زيادة المكافآت نتيجة زيادة الإنتاجية، وكانت النتيجة أن الأفراد لم يزيدوا من إنتاجيتهم لأنه كان يتم التحكم فيهم من قبل المجموعة التي حددت وقيدت إنتاج كل فرد وفرضت معايير محددة عليهم.

خامسا: مبادئ نظرية إلتومايو:

لقد اعتمد مايو في دراساته على المبادئ التالية:

- أن السلوك الإنساني هو أحد العناصر الرئيسية المحددة للكفاءة الإنتاجية.
- إن القيادة الإدارية هي من الأمور الأساسية المؤثرة في سلوك الأفراد ؛ وبالتالي تحدد كفاءتهم.
- إن الاتصالات وتبادل المعلومات والتفاعل الاجتماعي المفتوح بين العمال بعضهم البعض وبينهم وبين رؤسائهم تسهم جميعا في تطوير علاقات العمل بشكل ايجابي يؤثر في الإنتاجية.
- إن الإدارة الديمقراطية هي الأسلوب الأفضل لتحقيق أهداف الإنتاجية

سادسا : أسس مدرسة العلاقات الانسانية:

إن أهم الأسس التي توصل إليها مايو تتمثل في:

- أن الأفراد في التنظيم يختلفون حسب طبيعة كل واحد منهم، ولهم رغبات وحاجات وأهداف ودوافع فريدة ومتباينة، ولكي يكون تحفيز الأفراد ناجحا يجب أن يأخذ المدراء بعين الاعتبار التنوع الموجود لدى الأفراد.
- إن كمية العمل التي ينجزها العامل لا تتحدد وفقا لطاقته العضلية وإنما تتحدد تبعا لطاقته الاجتماعية، وأن التخصص الدقيق في الأعمال ليس بالضرورة هو أفضل أشكال التنظيم كفاءة .وإنما يؤدي إلى الملل ويجعل العامل يعيش في الانعزالية
- تعتبر الميول والاتجاهات الفردية عاملا مهما في تشكيل السلوك الإنساني وتحديده ، وأن الفرد العامل ليس مجرد إنسان اقتصادي يمكن أن يكتفي بالحوافز المادية، وإنما يتأثر سلوكه بالحوافز المعنوية أيضا.
- يلعب المدراء والمشرفين دورا كبيرا في عملية الموازنة بين مستويات الأداء للأفراد ومستوى الإنتاج المطلوب تحقيقه.
- يؤثر التنظيم اللارسمي والذي أسماه بالتشكيل الاجتماعي غير الرسمي، على نشاطات التنظيم وعلى حركة حركته عموما، ويستند هذا التشكيل الاجتماعي على التفاعل فيما بين الأفراد والجماعات داخل التنظيمات ويلعب دورا مهما في تحقيق أهدافها.

إن مدرسة العلاقات الإنسانية وعبر دراسات الهاوثورن قدمت أدلة كافية على أن المصنع يؤلف نسقا اجتماعيا تمارس فيه الجماعات غير الرسمية دورا حيويا، وأنه يجب أن ننظر إلى العامل باعتباره كائنا إنسانيا اجتماعيا له حاجاته ورغباته واتجاهاته ومشاعره، وانتماءاته الاجتماعية التي تؤثر في أدائه لعمله، ونتائج دراسات مايو وغيرها كانت علامة مميزة في تكوين اتجاه العلاقات الإنسانية كحركة علمية.

ومنذ ذلك التاريخ ظهرت دراسات في هذا الاتجاه أجراها علماء النفس والاجتماع والأنثربولوجيا؛ والمؤكد أن دراسات العلاقات الإنسانية قد كشفت على الالتقاء بين جهود الباحثين في أكثر من فرع من فروع المعرفة.

سابعاً: أهم الانتقادات الموجهة لمدرسة العلاقات الإنسانية:

تعرضت مدرسة العلاقات الإنسانية الى مجموعة من الانتقادات منها:

- تجاهلت مجموعة الدوافع التي تحرك وتؤثر على سلوك العاملين بتركيزها فقط على المتغيرات الاجتماعية كمحرك للسلوك.
- تجاهلت التنظيم الرسمي، معتبرة أن التنظيم غير الرسمي هو أساس الهيكل التنظيمي.
- محدودية عدد العاملين الذين شملتهم الدراسة، وبالتالي يمكن الشك في مصداقية النتائج التي تم التوصل إليها من الناحية العملية.

... بالتوفيق مع المحاضرة القادمة ...