

الفصل الرابع:

آليات النجاح في العلاقات الإنسانية ودورها في التنمية الذاتية

الموظفون والعلاقات الإنسانية

تعتبر العلاقات الإنسانية التي تشكلت على المستويين المهني أو الشخصي بمثابة الكنز الثمين في تكوينها عبر علاقات إنسانية متينة تتمتع بالذكاء الاجتماعي وبالتالي بناء مستقبل مشرق وحياة متوازنة * .
وترى العديد من الدراسات أن غالبية الموظفين لا يقدرّون أهمية العلاقات الإنسانية رغم أن استقرار المستقبل الوظيفي للموظف يعتمد على مدى بنائه للعلاقات الإيجابية في بيئة العمل أو حياته الخاصة ، فالكثير من الموظفين يقدرّون قيمة الذكاء الفني ولكنهم يجهلون قيمة الذكاء الاجتماعي.

طبيعة العلاقات الإنسانية

تقوم العلاقات الإنسانية بين طرفين , وهي بمثابة اتصال بين الناس وأفضل الطرق الموضوعية للحكم على العلاقات الإنسانية هي التركيز على نوعية العلاقة بغض النظر عن شخصيات طرفي هذه العلاقة.

الموقف الإيجابي والعلاقات الإنسانية

الموقف هو الحالة الذهنية التي تنظر بها إلى الأشياء ، فإن ركزت على الجوانب الإيجابية كان ذلك دافعا لك للعلاقات الإنسانية الجيدة ، وإن ركزت على الجوانب السلبية أدى ذلك إلى تعطيل العلاقات الإنسانية.

والموقف الإيجابي يحقق ثلاثة أهداف :

- ١- يشعل حماسك للعمل الذي تؤديه أنت وزملاؤك.
- ٢- ينمي طاقات إبداعك ويزيد من إنتاجيتك.
- ٣- يساعد على إبراز شخصيتك بشكل إيجابي مما يجعل الآخرين يحرصون على التعامل معك وإقامة علاقات متينة معك.

*النجاح في العلاقات الإنسانية – أساليب عملية للتنمية الذاتية – إلودان تشايمان/ دار المعرفة للتنمية البشرية

ترجيح بناء العلاقات الإنسانية لصالح زملاء العمل

أهم علاقة تقيمها في العمل تكون مع رئيسك المباشر وزملاء العمل والذي يزيد بدوره من إنتاجك مما يجعلك محط إعجاب رؤساء العمل وفي المقابل هناك علاقة طردية بين ازدياد الإنتاجية وجودة العلاقات الإنسانية وأنه كلما كانت هناك علاقات إنسانية متينة فإنها تؤدي إلى زيادة الإنتاج.

نظرية المصالح المتبادلة

تنص هذه النظرية على أنه لكي تظل العلاقات متينة يجب أن يستفيد كل من طرفي العلاقة من هذه العلاقة وبنفس القدر، وعندما يحصل أحد الطرفين على منافع أكبر من الطرف الآخر تبدأ بوادر خطيرة لانقطاع هذه العلاقة.

برود الإحساس يفسد العلاقات الإنسانية

تساهم التصرفات التافهة غير المقصودة في إفساد الكثير من العلاقات لأنها تمثل إحساساً بعدم الشعور وتجاهل الطرف الآخر، كما أن الغياب أو التأخير عن العمل غالباً ما يدل على عدم الانضباط أو الالتزام، وكذلك يقل احترام وتقدير الموظفين للمتأخرين مما يؤدي إلى تراجع العلاقات الإنسانية.

ثلاثة أخطاء شائعة في العمل الوظيفي

غالباً ما ندخل في مشاكل تبعد الناس عنا لأخطاء عدة منها:

- * عدم إعطاء الآخرين فرصة لتصحيح أخطائهم وتدارك الموقف.
- * لا تتوقع أن تعطيك الإدارة الحافز على العمل بتحميل الإدارة كافة المسؤولية.
- * التنفيس عن التوتر مفيد، لكن عندما يكون في غير محله ووقته يفسد العلاقات الإنسانية.

الحوار الصريح والرغبة في الإصلاح

إن عامل الإصلاح في أي علاقة يعتمد على الرغبة في إصلاح وبناء هذه العلاقة واستمرارها من قبل الطرفين بالشكل المناسب لكليهما بغض النظر عن هو البادئ في الخطأ والزلل.

ويعد الحوار الصريح هو الحل الأمثل لإصلاح العلاقات الإنسانية من خلال اختيار الوقت والمكان المناسبين أولاً ثم طرح الأفكار ووجهات النظر والمطلوب من كل طرف بأسلوب هادئ. لا شك أن مفتاح الحل للخلافات هو الرغبة في الوصول إلى تسوية وكما كان طرفا الخلاف حازمين ومتعاونين كلما أمكن حل الخلافات بينهما.

أربعة طرق لإصلاح العلاقات المتضررة مع الرؤساء.

أثناء إعادة بناء العلاقة مع رئيسك يجب عليك اتباع التالي :

- *المحافظة على ارتفاع مستوى إنتاجيتك.
- *الحفاظ على العلاقات الإيجابية مع زملاء العمل.
- *إظهار التقدير والاحترام لرئيسك في العمل.
- *عدم التحدث بسوء عن رئيسك أمام الآخرين وتذكر أن الرؤساء يقياس نجاحهم بكفاءة أداء موظفيهم.

متى تكون ضحية في العمل؟

عندما ينشأ خلاف في إحدى العلاقات فإنما تمر بثلاث مراحل هي:

*المرحلة الأولى : ينشأ خلالها تمزق سطحي في العلاقة مع تعرض الطرفين لأذى بسيط.

*لمرحلة الثانية: ينشأ تمزق عميق مع تعرض أحد الطرفين لأذى أكبر من الآخر.

*المرحلة الثالثة: ينشأ صراع حاد وغالبا ما يكون كلا الطرفين ضحية.

ثلاثة طرق لوقوع الضحية

- *عندما يرفض الشخص تصحيح أخطأؤه بسرعة.
- *عندما السماح للوضع الذي لم يحدث فيه خطأ أن يمر دون تغيير.
- *عند السماح للإنفعالات الناتجة عن خلافا في العلاقة بأن تمزق الشخص من الداخل.

ثلاثة عوامل تمنع الفصل بين المستقبل الوظيفي والإجهاـد النفسي

- *تغليب النزعة الإنتقامية:
- عند حدوث إجهاـد للموظف بسبب خلاف علاقات العمل فإنه يلقي اللوم على زملاء العمل.

- *قبول النصيحة من المصدر الخطأ:
- نأخذ المشورة من شخص بالخطأ فتزيد من اشتعال الخلاف.

- *تغليب الكبرياء:
- قد يقع الجميع في أخطاء ضمن إطار العلاقات الإنسانية فإن الكبرياء والتحيز يمنعان إيجاد حل دون ضحايا.

١٠ مؤشرات تشكل استراتيجيه الفوز في العمل.

هناك أساليب ومؤشرات تساعدك على بناء علاقة جيدة والحفاظ عليها بكفاءة لتشكل في مجملها استراتيجية شاملة تكسب خلالها رضا رؤسائك وهي:

- *العمل على تكوين علاقات متنوعة والمحافظة عليها.
- *تمتع بعلاقات متعددة مع الرؤساء والزملاء والعملاء فكل هؤلاء يساهم بصورة مباشرة في بناء مستقبلك الوظيفي.

*تطبيق نظرية المنافع المتبادلة بين أطراف هذه العلاقة بحيث لا يشعر أحد الأطراف بأنه ضحية.

*تجاهل المضايقات الصغيرة وعدم التركيز على الأمور الشكالية والإعتماد على الأمور الهامة التي تشكل العلاقة.

*كن مراقبا لنفسك إن كنت تتصرف سلبا أو إيجابا.

*اختر مستشاريك بعناية تامة لأنك في حاجة إلى دعم من حولك من خلال اختيار أشخاص يتصفون بالحكمة والموضوعية.

*تدرب على التعليم من خلال قضية الإنسحاب من الموقف ولا تفسره ضعفا وإنما يسمى حلا للخلاف.

*يعد التنازل من أجل حماية مستقبلنا وعلاقتنا ذكاءا اجتماعيا لأنه يكون منافع جديدة وعند قبول الأفكار من الآخرين عن التنازل يعد مكسبا لك.

*يجب أن يكون لديك خيار يديك لمستقبلك الوظيفي بأن تعمل بأقصى كفاءة في وظيفتك وأن تحفظ قيمتك السوقية وتضاعف من شبكة علاقاتك مع الآخرين لاكتشاف فرص عمل أفضل.

تساهم نوعية المواقف بمقدار الكفاءة والإنتاجية ، وكلما كانت مواقفك إيجابية كان ذلك دليلا على كفاءتك وإنتاجيتك العالية والعكس صحيح.

أساليب تساهم في تفعيل المواقف الإيجابية في العمل

*استخدام أسلوب الوجه الآخر للموقف بمعنى النظر إلى المواقف من زوايا متعددة غير النظرة السلبية.

*التركيز على الأمور الجيدة من خلال التركيز على الأوراق الراحبة.

*قاوم بشدة تلك الهموم التي أفرزتها المشكلة وادفعها عن ذهنك كي لا تؤثر على أدائك.

*اجعل الموقف الإيجابي الذي تتخذه يتعدى إلى غيرك ممن هم حولك.

*شكل لنفسك صورة إيجابية لكي تعيد التوازن لنفسك وتصبح نفسك مستقرة.

* النجاح في العلاقات الإنسانية – أساليب عملية للتنمية الذاتية – إلود إن تشايمان – دار المعرفة للتنمية البشرية.

العلاقات الإنسانية والزيادة الإنتاجية

وهي التي تشكل الميدان الإداري الذي يهدف إلى التكامل بين الأفراد في محيط العمل مما يؤدي إلى دفعهم وتحفيزهم على العمل بإنتاجية وتعاون مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية.

الإدارة ودورها في صنع العلاقات الإنسانية

يضع الخبراء عدة مؤشرات تشكل في مجملها ومفهومها رoshنة متكاملة في صنع الإدارة للعلاقات الإنسانية من خلال ما يلي:

* تعيين الموظف دون تحيز في مكانه المناسب مع ضمان البرامج التدريبية القيمة في سبيل مصلحة الفرد والإدارة.

* تنمية العلاقات الإنسانية مع العاملين ومواصلة تطويرها والنهوض بحياتهم الاجتماعية والاقتصادية.

* إزالة العثرات بإبعاد كل موقف غير مرغوب فيه ودراسة الشكاوى وعدم الرضا والبحث عن علاج لها.

* إثارة روح الحماس بين العاملين بإطار أخلاقي وبناء برامج اجتماعية خارج نطاق العمل وإشراكهم في عملية اتخاذ القرار والإدارة.

* دور المشرف في ضمان إنجاح برامج العلاقات الإنسانية في تقصي احتياجاتهم وردود أفعالهم ويتابع كل ما من شأنه تحقيق أهداف الإنتاج.

كيفية الوصول الى الزيادة الإنتاجية

- *التقييم العادل والتحفيز مقابل الإنجازات.
- *إتاحة الفرصة للعاملين في المشاركة بآرائهم.
- *إشراك العاملين في المسؤوليات.
- *إثارة الحماس بين الموظفين وخلق ولاء المرؤوسين لرؤسائهم.
- *تبني الاقتراحات الجيدة والاعتراضات البناءة.

العمل الجماعي ودوره في إثراء الإدارة

العمل الجماعي يتم عبر عدة طرق منها:

- *تقليل الخلافات بالإقناع والاقتناع والحصول على اتفاق جماعي.
- *التعاون لا التنافس فالتقارب بين الجماعة والتفاعل معهم يجعل الفرد عمليا ومساهما في صنع القرار.
- *تجنب المجاملة والتعريف على إمكانات كل فرد.
- *ألا يغتر المدير بالسلطة الممنوحة له فيسيء استغلالها.

الإعتبارات التي تساعد على تماسك الجماعة وتفاعلها

- *توفير الاتصال الفعال عن طريق نقل البيانات والمعلومات.
- *المشاركة عملية نفسية سلوكية تساعد الأفراد على إشباع حاجاتهم من حيث المكانة والتقدير الاجتماعي وتحقيق الذات وتجعل الفرد يحس بنفسه
- *التشاور يعد مظهرا عمليا للمشاركة ويترتب عليه إبداء الرأي والنصيحة.
- *الاهتمام بالنواحي النفسية والاجتماعية وحلها لأن عدم معالجتها يترتب عليه مظاهر سلوكية تضعف العلاقات الإنسانية مثل التغيب والانقطاع والمرض وانخفاض الأداء والخلافات والنزاع والشكاوي وكثرة التظلمات.
- *الجو العام الذي يسيطر بين الجماعة ويوجه سلوكها دليل على وجود علاقات إنسانية في العمل.*

* الإدارة التعليمية أصولها وتطبيقاتها / د. محمد منير مرسى

مظاهر عامة يمكن خلالها الاستدلال على مستوى الروح المعنوية في العمل

- *مستوى الأداء والإنتاج.
- *مدى استمرار العاملين في العمل.
- *مدى غياب العاملين وانقطاعهم عن العمل.
- *مدى ما يسود بين الأفراد من شقاق ونزاع وخلاف.
- *مدى كثرة الشكاوي والتظلمات.