

الفصل الثامن

العلاقات الإنسانية

داخل إدارتك

ما هي العلاقات الإنسانية؟

هي السلوك الأمثل للمدير مع موظفيه، حيث يتعامل معهم بكثير من الود والمصادقية من أجل تحقيق الهدف المشترك للمنظمة والعاملين.

وهذا المفهوم للعلاقات الإنسانية (كما ترى) ينطبق بشكل عام على التفاعل بين الأفراد من كافة الأصناف سواء كان ذلك في حقل القطاع الخاص أو القطاع الحكومي أم المدارس والبيوت والنوادي.

فهل سألت نفسك عزيزي المدير عن أسلوب تعاملك مع الآخرين؟ وعن ما هي الأساليب الجيدة في العمل للعلاقات الإنسانية؟

أساليب العلاقات الإنسانية الجيدة في العمل

- تعرّف على جميع موظفيك شخصياً ، واكتشف ميولهم ورغباتهم ونادهم بألقابهم المحببة إلى نفوسهم.
- أشعر موظفيك بالإجراءات الجديدة التي ستتحدا قريباً ولا تجعلهم يتفاجئون بها.
- حاول الاستماع إليهم. فكثير من المشاكل وسوء العلاقات تنتج من عدم الاستماع والتفهم لمواقفهم.
- غير من تصرفاتك التي تضايقهم واسأل عن سبب ذلك حتى لا تكررهما في مواقف أخرى.
- اعطِ الثقة في النفس لكل موظف يستحقها ودع كل موظف يعرف مكانته.

- ناقش تقييم أدائهم بشكل دوري مع كل فرد منهم على انفراد.
- شارك موظفيك في الخطط والقرارات التي لها علاقة بالعمل أو بهم.

إرشادات أساسية للعمل الجماعي

- لا يمكن إجبار الناس على العمل ولكن بالإمكان إقناعهم بالتعاون معاً لإنجاز العمل.
- اشكر موظفيك على الإنجازات الرائعة التي قاموا بها.
- اعمل قبل أن تطلب من الآخرين العمل. فهذا الأسلوب أكبر من الكلمات.
- أثر على مشاعرهم وعواطفهم واستنهض همهم بدلاً من التأثير على عقولهم. فتأثير المنطق محدود.
- اجعل العمل مشوقاً ومحبيباً لنفوسهم قدر الإمكان.
- ركز على أسلوب العمل الجماعي بدلاً من العمل الانفرادي قدر الإمكان.

مبادئ العلاقات الإنسانية

أولاً : الإنسان أولاً :

تركز العلاقات الإنسانية اهتمامها بالفرد العامل كإنسان له احتياجاته الأساسية والاجتماعية، والنفسية، لذلك فعليك كمدير أن تولي هذه الاحتياجات أهمية أولى في تعاملك مع موظفيك. إن التركيز على الجانب الإنتاجي والميكانيكي للعمل فقط هو مساواة الإنسان بالآلة. وإذا فعلت ذلك افتقد العمل جو الود والألفة بين الموظفين.

ثانياً: الإنسان يعمل في بيئة منظمة

بالرغم من أن الاهتمام بالإنسان مبدأ أساسي من مبادئ العلاقات الإنسانية إلا أن هذا لا يعني أن هذا الإنسان لا يعمل في بيئة منظمة لها ضوابطها الإدارية وأنظمتها ولوائحها التي يجب على العاملين الالتزام بها.

المنظمة مجال اجتماعي... هذا صحيح ولكنه مجال منظم .. ومتى ما طغت الصفة الاجتماعية عليها وأفقدت المنظمة هويتها الإدارية وأفسدت نظامها ولوائحها .. وجب على الإدارة التدخل لإعادة الأمور إلى طبيعتها.

ثالثاً: الإنسان كائن يمكن تحفيزه

لا بد من إدراك أهمية التحفيز وكيفية حتى تتمكن الإدارة من استخدامه لدفع العاملين لبذل جهد أكثر لإنجاز أكبر. دوافع الفرد تحركه من الداخل والحوافز تحركه من الخارج. لذلك فلا تعتقد كمدير أن الأفراد دائماً عندهم الرغبة الأكيدة للعمل والعطاء... فإذا لم تُدعم هذه الرغبة الداخلية بتحفيز خارجي بهتت واضمحلّت.

بإمكانك أن تعطي نسب بسيطة من الريج لمندوبي المبيعات لكل صفقة فإن ذلك سيحفزه لأداء عمل أكثر .. أو أن تضع مكافأة للموظف المثالي أو للعامل الذي يضاعف إنتاجه وهكذا.

رابعاً: الإنسان والمنظمة يسعيان لتحقيق أفضل النتائج :

إذا لم يسع الإنسان والمنظمة أو واحد منهما لتحقيق نتائج إنتاجية فعالة .. فتأكد من أن هناك خللاً في نظام العلاقات الإنسانية في إدارتك.

ويجب أن لا ينشأ ذلك الغذاء التقليدي بين الأفراد والإدارة لأن ذلك خلاف سيعيق أي تقدم حقيقي يسعى الإنسان أو المنظمة لتحقيقه.

إن العلاقات الإنسانية تذهب إلى أبعد من ذلك فهي تأمل أن يحقق الإنسان والمنظمة أفضل النتائج على الإطلاق بأقل الجهود والنفقات الممكنة.

خامساً: الإنسان يسعى لسد احتياجاته :

تذكر كمدير دائماً أن اهتمام الأفراد بأنفسهم شيء طبيعي ولا يمكن تجاهله، ولكن السيء الغير طبيعي عندما يهتم الأفراد بسد احتياجاتهم وينسون تحقيق أي هدف من أهداف المنظمة.

على المدير ورجل الأعمال مراقبة موظفيه وقياس استعداداتهم للعمل والعتاء بين فترة وأخرى. لا تخشى من اهتمام موظفيك بأنفسهم. ولكن يجب معالجة الوضع عندما يسعى الموظفون لتحقيق الأشياء التالية فقط:

- المطالبة بتقليل ساعات العمل الرسمية.
- رفع الأجور والبدلات.
- تحسين أوضاع العمل.
- تأمين طبي شامل.
- تسهيل صرف القروض وتيسيرها.
- بناء مساكن للعاملين.
- الدخول في جماعات تعاونية كثيرة.

سادساً: الإنسان كائن اجتماعي :

ونعني بها أن كثيراً من الأعمال التي لم يستطع الأفراد تأديتها كل على حدة أئوها على أكمل وجه مجتمعين. ولقد قرأت في أحد الكتب التي تناولت الثقافة اليابانية أن من أسرار نجاحهم نزوع الإدارة اليابانية لأداء العمل على شكل فريق عمل بدلاً من تركيزها على العمل كفرد. وفي هذا تلبية لنزعة في ثقافة الياباني للعمل مع الآخرين .. فاليابانيون يحبون السفر .. والأكل .. والرحلات على شكل مجموعات. وهذا موجود أيضاً في الثقافة العربية ولا بد من التركيز عليه لاستخلاص أفضل النتائج من هذا الأسلوب.

تذكر أن العمل الجماعي لا يعني إنتاج أفضل وأسرع فقط بل يضيف على العمل متعة وإثارة.

الوصايا العشر في العلاقات الإنسانية

وجه المختصون في علم العلاقات الإنسانية وصايا عشر للمدراء ورجال الأعمال. فما هي تلك الوصايا؟

- 1- انظر بعين الاعتبار لمشاكل الموظف الإنسانية.
- 2- اعطِ الامتيازات بشكل حازم وأشعر الموظف بأنه حصل عليها بأسلوب عادل.
- 3- عامل الأفراد على أساس من ظروفهم الفردية.
- 4- اترك للموظفين مجالاً للتقدم والتحقق الذات.
- 5- لا تسيطر على موظفيك بل ابنِ تنمية النفس والاحترام.
- 6- اطلع الموظف على كل شيء ولا تخفي عنه الحقائق.
- 7- أوجد طريقة عادلة للمنافسة الشريفة بين الموظفين.
- 8- اتخذ قراراتك بناءً على حقائق متوفرة لديك.
- 9- وفّر ظروف مثالية لبيئة العمل.
- 10- أثّر على موظفيك عن طريق الأمثلة العملية.

قيّم تعاملك مع موظفيك

إن المدراء في صخب العمل ينسون أن يراجعوا أنفسهم وأسلوب عملهم وسلوكهم تجاه الآخرين. لذلك لا بد لك أن تسأل نفسك هذه الأسئلة بين فترة وأخرى وأن تجيب عليها بصدق داخل نفسك.

1- هل أركز على العمل أم على الموظفين؟

2- هل أصارح الموظفين بأخطائهم؟

3- هل قرارتي مستندة على حقائق وموضوعية؟

4- هل أنا منفعل في أدائي لعملي هذا الشهر؟

5- هل أعامل جميع الموظفين بشكل متساوي؟

6- هل أكافئ الموظف المجد؟

7- هل أعطي وعوداً ولا أنفذها؟

8- هل أقود الموظفين أم أديرهم؟

9- هل أتصرف بهدوء في المواقف الحرجة؟

10- هل أعطي الموظفين حقوقهم بأمانة؟