

■ نظرية العلاقات الإنسانية: HUMAN RELATIONS THEORY

- ظهرت المدرسة السلوكية في النصف الثاني من القرن المنصرم كرد فعل لأفكار الجامعة للمدرسة الكلاسيكية، والتي كانت ترى العمال مجرد: عناصر وظيفية كالألات والأموال، والتي أهملت الجوانب الإجتماعية والإنسانية، أخذاً بعين الاعتبار أن: الأجر، الماديات، العوامل الاقتصادية هي الهم الرئيسي للعامل - الفرق بين مدرسة العلاقات العامة ومدرسة العلاقات الإنسانية هو أن الأولى ينصرف اهتمامها للعمال (رئيس ومرؤوس) في حين أن مدرسة العلاقات العامة تركز أساساً على علاقة المنظمة بالزبون والجمهور.¹

رائد النظرية هو **إلثون مايو ELTON MAYO** ، وضع نظريته من خلال خبراته ودراساته وممارساته الإدارية في شركة ويسترن إلكتريك **WESTERN ELECTRIC** في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث نفذ مع مجموعة من زملائه سلسلة أبحاث عرفت سابقاً بـ "دراسات الهاوثورن الشهيرة" وكان غرضها معرفة مدى تأثير عدد من المتغيرات المادية ك: الإضاءة وظروف العمل وفترات الراحة على إنتاجية العمال.

■ التفريق بين مداخل المدرسة السلوكية:

وفق تجارب الهاوثورن في مصنع ويسترن إلكتريك لصناعة الهواتف وخدمات الإتصالات بشيكاغو الأمريكية، التي ركزت على:²

- عامل الإضاءة؛ جدولة العمل (وقت الراحة)؛ تجربة الأجور؛ ملاحظة السلوك الجماعي (تنظيمات غير رسمية لتوجيه سلوك الأفراد مع الرقابة الذاتية من منطلق الجماعات غير الرسمية؛ المقابلات لمعرفة أسباب عدم الرضا والإستياء في العمل (أدت لتحسين معنويات العمال).

المدرسة السلوكية:	
مدخل العلاقات الإنسانية	مدخل علم السلوك الإنساني
جاءت على أنقاض تجارب الهاوثورن 1927-1932 إنتشرت في الأربعينيات التركيز على العنصر -المورد- البشري	في الخمسينيات لأن تحليل السلوك الإنساني علمياً كميًا

من إعداد الأستاذ

¹ محمود شحماط، مرجع سابق، ص ص 51، 50.

² علي محمد منصور، مبادئ الإدارة (أسس ومفاهيم)، مجموعة النيل البشرية، القاهرة، مصر، 2004، ص ص 99، 77.