

د. بكار أمينة

1- مفهوم ونشأة العلاقات الإنسانية.

لقد أورد العديد من الباحثين تعريفات متعددة للعلاقات الإنسانية، حيث تختلف هذه التعريفات حسب نظرة الكتاب ورؤيتهم وفلسفتهم والزوايا التي ينظرون من خلالها لموضوع التعريف، وعلى الرغم من أن الاهتمام بموضوع العلاقات الإنسانية قد بلغ غاية الإدارة الحديثة، إلا أنه لا يزال يحتاج إلى الفهم المتفحص لتطبيقاته، حيث يظن البعض بسهولة إدارة المنشأة، لكن الصعوبة والتعقيد عندما نتعامل مع العنصر البشري، فلا شك أن التعامل مع الأشخاص أكثر صعوبة من التعامل مع الأشياء، إذ أن مجال العلاقات الإنسانية أكثر تعقيدا وتداخلا مما يبدو عليه، بالإضافة إلى ذلك يرى بعض الباحثين أن العلاقات الإنسانية تهدف إلى تحقيق السعادة للعاملين، ليس فقط بإشباع حاجاتهم الضرورية، بل أيضا بإشباع حاجاتهم المعنوية والنفسية لخلق الشعور لديهم بالانتماء ورفع روحهم المعنوية، ولكن مفهوم العلاقات الإنسانية قد تطور فأصبح يهدف إلى زيادة الإنتاجية وتدعيم نشاط المنظمة.

يقصد بكلمة علاقة والتي هي مفرد "علاقات"، رابطة بين شيئين أو ظاهرتين بحيث يستلزم تغيير أحدهما تغيير الآخر، وقد تكون علاقة اتفاق أو شبه أو تبعية¹. أما كلمة "الإنسانية" فهي تعني: "مجموع الصفات المشتركة التي يتصف بها أفراد المجتمع الإنساني وتميزه عن المجتمع الحيواني"، كما يقصد بهذا الاصطلاح أحيانا مجموع الأفراد بوصفهم مجتمعا واحدا، كذلك يقصد به روح الشفقة والعطف التي يحملها الإنسان نحو الآخرين²، والواقع أن عبارة العلاقات الإنسانية هي عبارة تشير إلى أية صورة سلبية أو إيجابية من صور العلاقات التي تمر بين عنصرين/طرفين من العناصر التي تنشأ في مكان معين³.

كما نجد أن الموسوعة الفلسفية تعرف العلاقات الإنسانية بأنها العلاقات بين الناس التي تقوم خلال نشاطهم العملي والروحي المشترك⁴، فتعريفات العلاقات الإنسانية متعددة ومختلفة: ف"سكوت" مثلا يعرف العلاقات الإنسانية "بأنها تشير إلى عمليات تحفيز الأفراد في موقف معين بشكل فعال، يؤدي إلى الوصول إلى توازن في الأهداف يعطي المزيد من الرضا الإنساني، كما يساعد على تحقيق مطالب المشروع"

¹ أحمد زكي بدوي: عجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، انجليزي-فرنسي-عربي، ص352

² نفس المرجع، ص203

³ حسين علي وآخرون: الإدارة الحديثة لمنظمات الأعمال-البيئة الوظائف والاستراتيجيات، دار ومكتبة الحامد، ص71.

⁴ م. روزنتال و ب. يودين: الموسوعة الفلسفية (ترجمة سمير كرم)، بيروت، دار الطليعة، ط4، 1981، ص298

⁵ومن جهة أخرى فإن "وليام كلباترك" يعرف العلاقات الإنسانية بأنها "أساليب للسلوك الإنساني الذي اتفق جميع الناس على أنها ضرورية لتحقيق نوع الحياة الإنسانية المرغوب فيها، ولضمان استقرارها".⁶ ويطلق لفظ "علاقات إنسانية Relations Human على التداخل الذي يتم بين الأفراد وهم في شكل مجموعات في أي مجال، سواء كان في مجال الأعمال، أو الحكومة، أو في السياسة، أو في الدراسة أو في المنازل ولذلك يمكن تعريف العلاقات الإنسانية بأنها "تنمية مجهود جماعي منتج للمشروع ومرضي للأفراد في الوقت نفسه"، كما يمكن أن نعرف العلاقات الإنسانية باختصار وعلى ضوء التعريفات السابقة فنقول: إنها تنمية الأهداف والحوافز المشتركة في المجموعات في محيط العمل⁷ ويمكن تعريفها بأنها ذلك الميدان من الإدارة الذي يهدف إلى التكامل بين الأفراد في محيط العمل بالشكل الذي يدفعهم ويحفزهم إلى العمل بإنتاجية وبتعاون، مع حصولهم على إشباع حاجاتهم الطبيعية والنفسية والاجتماعية.

وترى "مادلين غرافيتز" أن "العلاقات الإنسانية الحقيقية لا تتماشى مع وصفة تتعلم حول طاولة مصنوعة على شكل v، إنها تتطلب وعياً بالطريقة التي يتصرف بها مع الآخرين وبأسلوب الذي يتلقاه به الآخرون، إن التعديل الحقيقي للمواقف مرتبط بهذا الاكتشاف وهذه المشاعر الحقيقية التي توحى بها للآخرين.⁸

ومنه نجد أن الصلات الإنسانية داخل المنظمة تقوم على أساس شعور مشترك بين العمال وبينهم وبين الرؤساء، تمليه ضرورة انتماءهم إلى نظام واحد (تسري عليهم لوائح تنظيمية واحدة، وظروف واحدة، وهدف مشترك واحد) وهو ما معناه أنهم ضمن مجتمع واحد، فيه لكل فرد واجبات وعليه حقوق تجاه الآخرين، على اعتبار أن لذلك المجتمع أناس لهم مشاعرهم واحتياجاتهم الإنسانية. فلكل تصرف من تصرفات الإنسان أثره أو كما يقول علماء الطبيعة (لكل فعل رد فعل).⁹

فالعلاقات الإنسانية تتمثل بشكل واسع في أساليب التعامل بين الناس وتفاعلهم في المجتمع الذي يعيشون فيه، بشتى جوانب حياته الاجتماعية والثقافية والسياسية، مرافقه العملية التعليمية والأسرية، وينطبق ذلك بطبيعة الحال على المؤسسة أو المنظمة التي تجمع الناس في شكل من أشكال التنظيم بغرض

⁵ محمد بن عابد المشاوية الدوسري: العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري الإسلامي والمعاصر، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2005، ص 26

⁶ حسين عبد الحميد أحمد رشوان: علم اجتماع التنظيم، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 2004، ص 71

⁷ الشنواني صلاح: إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية مدخل الأهداف، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 1999، ص 497

⁸ مادلين غرافيتز، مناهج العلوم الاجتماعية، الكتاب الأول العلم والعلوم الاجتماعية، دمشق، المركز العربي، 1993، ص 132

⁹ حسين بلعجوز: المدخل لنظرية القرار، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 3

الوصول إلى هدف معين. كما يعد أيضا من صلب العلاقات الإنسانية موضوع مقاومة التغيير من قبل الأفراد العاملين بالمؤسسة، حيث يعتبر هذا التغيير مقبولا من قبل العمال المنفذين في حال تم العمل على الاتصال الضروري بهم، والشرح الجيد لضرورة ذلك التغيير بغاية الحصول على حركية في مجموعة العاملين¹⁰، كل ذلك في النهاية يحقق نوعا من التواصل الضروري لإثراء العلاقات بين الأفراد في المنظمة رؤساء ومرؤوسين. ومن هنا يتضح أن العلاقات الإنسانية والسلوك التنظيمي يتمم بعضهما بعضا وكلاهما يهتم بالجوانب التي أشرنا إليها، بهدف تطوير السلوك الإنساني، إلا أن العلاقات الإنسانية تذهب إلى أبعد من ذلك في محاولة لإيجاد نوع من الترابط و الانسجام والتعاون بين الناس في سبيل بلوغ الهدف المشترك وهو هدف المؤسسة أو المنظمة.

كما يُقصد بالعلاقات الإنسانية عملية تنشيط واقع الأفراد في موقف معين مع تحقيق التوازن بين رضاهم النفسي وتحقيق الأهداف التنظيمية المرغوبة، ويشير "ديفز" إلى مفهوم العلاقات الإنسانية بأنه يقوم على التفاعلات بين الأفراد حيث يتجمعون في تشكيلات لتحقيق أهداف محددة، وهو أيضا تكامل الأفراد في موقف معين يدفعهم إلى العمل معا بشكل منتج ومتعاون بحيث يحقق التوافق بين أهداف الفرد من جهة وأهداف المنظمة من جهة ثانية¹¹.

ويعرفها آخرون بأنها "فن التعامل الفاضل الناجح المرتكز على وضوح الرؤيا والاقتناع والتشويق القائم على أسس علمية بين أفراد وجماعات أي هيئة أو منشأة بطريقة واعية من الفهم والتعاون المتبادل بينهم مع إشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية قدر الإمكان لتحقيق الأهداف المنشودة لهيئة، أو لفكر، أو لعقيدة مع توافر البيئة المريحة في العمل، مراعاة القوانين، والمعايير الاجتماعية، والعرف والعادات والتقاليد السليمة للمجتمع، والقيم الإنسانية السوية،¹² فهي "تتمثل بشكل واسع في أساليب التعامل بين الناس، وتفاعلهم في المجتمع الذي يعيشون فيه بشتى جوانب حياته الاجتماعية والثقافية والسياسية ومرافقه العلمية والتعليمية والأسرية، وينطبق ذلك بطبيعة الحال على أي مؤسسة تجمع في شكل من أشكال التنظيم بغرض تحقيق هدف مشترك"¹³

¹⁰ Raymond Boudon et autres, Dictionnaire de Sociologie, Montréal, Bussières, 2005, P 196.

¹¹ أحمد إبراهيم أحمد: العلاقات الإنسانية في المؤسسة التعليمية، الإسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، ط 1، 2002، ص 62.

¹² عبد الوهاب علي محمد: العلاقات الإنسانية في الإنتاج والخدمات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1985، ص 2

¹³ عبد الشكور محي الدين، نحو مدخل إسلامي لتطوير تنظيم العلاقات الإنسانية، منظمة الندوة العالمية للشباب الإسلامي، مكة المكرمة،

ومن الملاحظ في التعريف السابق اهتمامه بنظم التعامل بين الناس بعضهم مع بعض في المجتمع الذي يعيشون فيه، ولا يقتصر ذلك على فرع أو مجال من مجالات المجتمع بل يشمل مجالات الحياة كافة: الاجتماعية، والثقافية، والسياسية، وينطبق أيضا على كل منظمة، أو مؤسسة، أو مرفق علي، أو تعليمي، أو أسري، وكل تجمع يؤدي إلى الهدف المراد الوصول إليه وهو خدمة المؤسسة. والتعريف الذي أورده "روبرت سلتونستال" بأن "العلاقات الإنسانية هي دراسة الناس في أثناء العمل لا بوصفهم فحسب بل بوصفهم أعضاء في جماعات ودية للعمل وبوصفهم رجال تنفيذ في الإدارة وأعضاء في النقابة، وأعضاء في منظمات ذات أهداف اقتصادية وغير ذلك، وبقدر ما يزداد الوعي بهذه العلاقات والفهم لمغزاها بقدر ما تتحسن القدرة على توجيهه وقيادة هؤلاء الناس¹⁴.

أخيرا يمكن القول أن موضوع العلاقات الإنسانية متعدد ومتداخل الجوانب، وهو التعدد الذي يمكنها من مواجهة مشكلات الصراع بالكفاءة المطلوبة، والفهم المتكامل للسلوك الإنساني .

2- المفاهيم المرتبطة بالعلاقات الإنسانية:

هناك بعض المفاهيم الخاطئة التي قد يقع فيها كثير من المسيرين في ممارسة العلاقات الإنسانية منها ما يلي:

- ينظر البعض إلى العلاقات الإنسانية على أنها مجرد إحساس عام يعتمد على الذوق والتمييز، ولاشك أن كل مسؤول يمارس العلاقات الإنسانية طوال يومه أثناء قيامه بعمله، وعلى ذلك فإن العلاقات الإنسانية شيء مألوف لدى المدراء ورجال الإدارة من خلال تجاربهم وخبراتهم التي اكتسبوها أثناء العمل، وعلى هذا الأساس فإنهم، يتحدثون عنها على أنها شعور عام يعتمد على التمييز وحسن السلوك والإدراك، يكتسبها الفرد من خلال تجاربه وخبراته. ولكننا إذا نظرنا إلى المشكلة من ناحية أخرى، فإننا نتساءل "طالما أن العلاقات الإنسانية مجرد إحساس عام، فلماذا ليست شائعة بين الأفراد؟ ولماذا نجد تطبيقها عسيرا؟ والواقع أن العلاقات الإنسانية تستلزم تعلم المعارف الفنية عن الطبيعة البشرية، وتنمية المهارات الاجتماعية، والفلسفة البشرية، وتطوير البحوث الخاصة بالمواقف البشرية المختلفة، في إطار من الدراسة والتجربة والخبرة.¹⁵

¹⁴ سلتونستال روبرت، العلاقات الإنسانية في إدارة الأعمال، (مترجم)، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 1966، ص 05

¹⁵ أحمد إبراهيم أحمد، مرجع سابق، ص 62

- يتم الخلط بين الصفة "الإنسانية" والصفة "الشخصية"، حيث يعتقد بعضهم ممن لم يرجعوا إلى أصول المفهوم أن العلاقات الإنسانية معناها العلاقات الشخصية التي تقوم على الصداقة والاستلطاف وسابق المعرفة، بل وصلة القربى وما يتصل بها من مراعاة للخواطر والمحسوبة على حساب العمل، فالعلاقات الإنسانية تقترن بالموضوعية، والعلاقات الشخصية تقترن بالتحيز والتعصب¹⁶
 - يعتقد أن العلاقات الإنسانية تضعف من سلطة الإدارة، وتعطل الإنتاج وتعطي للموظفين والإداريين والعمال الحق في التدخل في سير العمل ونظام التسيير بالمؤسسة، والواقع أن العلاقات الإنسانية هي على النقيض من هذا، إذ أن هدفها الحقيقي هو تكامل أهداف المنظمة وتعاونهم لتحقيق أهدافها بما يحقق إشباعهم.¹⁷
 - يظن البعض أن العلاقات الإنسانية معناها غض البصر عن أخطاء الغير والمداراة عليها إلى حد التواطؤ أحيانا، وتغليب عنصر الشفقة والرحمة حفاظا على لقمة عيش الآخرين حتى ولو كانت على حساب العمل، لكن مثل هذا التفكير منافي لما نادى به العلاقات الإنسانية، فهي لا تدعو إلى أن تكون على حساب العمل والكفاءة والعدل، وإنما ظهرت كدعوة لزيادة العمل.¹⁸
 - الاعتقاد بأن العلاقات الإنسانية معناها القيام بأعمال ترويجية ومجاملات شكلية بجانب العمل الرسمي أو من خلاله، فالعلاقات الإنسانية حسب أصحاب هذا الاعتقاد هي إضافة جديدة على العمل ووظيفة جديدة على وظائف الإدارة.
 - إن العلاقات الإنسانية ليست شعارا مقرونا بنشاط سطحي محدود يوضع فوق العمل وإدارته، إنها نظرية يقصد بها إعادة النظر في العمل وإدارته على نحو يحول طبيعتها إلى نوع جديد أكثر جودة وأكثر فعالية وأكثر إنسانية، وعلى ذلك فالعلاقات الإنسانية ليست شيئا قائما بذاته مستقلة عن العمل، إنما العلاقات الإنسانية والعمل مضمون لشيء واحد هو الإدارة الديمقراطية، وتنمية نمط من الروابط والاتصالات التي تقيم وزنا للأفراد فرادى وجماعات بدوافعهم وقيمهم ومعنوياتهم وقدراتهم في أحسن صورة.¹⁹
- 3- أسس ومداخل العلاقات الإنسانية:

¹⁶ أحمد إبراهيم أحمد، مرجع سابق، ص62:

¹⁷ نفس المرجع، ص6

¹⁸ نفس المرجع، نفس الصفحة.

¹⁹ أحمد قورابة: فن القيادة المرتكزة على المنظور النفسي الاجتماعي والثقافي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص72.

من المهم جدا التعرف على مداخل العلاقات الإنسانية من جهة، ومن جهة ثانية على أسسها أو مجموعة القيم التي تنبني عليها العلاقات الإنسانية داخل التنظيم، والتي من الواجب أن تسود بين الأفراد، فشعور الفرد بقيمته الفاعلة في بيئة عمله، تحثه على التفاني فيما يقدمه من أعمال، حتى يشعر فيه بأن له نصيبا في الملكية الجماعية، وإحساس بالتعاون فيما بينه وبين زملائه في العمل، وبالتالي الشعور بحافز قوي على المشاركة البناءة في تحقيق أهداف المنظمة، وهذا من شأنه أن تلك المعادلة بين الفرد بقدراته وإمكانياته مع بيئة التنظيم الداخلية والخارجية.

أ- أسس العلاقات الإنسانية:

- الإيمان بقيمة الفرد: على قائد التنظيم أن يؤمن بأن لكل فرد شخصية متميزة يجب احترامها وتقديرها، وأن الفرد العادي قادر إذا أتيحت له الفرصة أن يفكر تفكيرا موضوعيا منزها عن الاعتبار الشخصية، وأنه قادر على الوصول إلى قرارات رشيدة ومعقولة قائمة على أسس علمية سليمة فيما يعترضه من مواقف أو من مشكلات.
- المشاركة والتعاون: فالعمل الجماعي أجدى وأكثر قيمة من العمل الفردي، وحين يتاح المناخ المناسب لجماعة لمناقشة موضوع معين أو أمر من الأمور أو يتم تبادل الرأي فيه، فإن قدرة الجماعة على فهم الموضوع وتحديد أبعاده وملاساته واتخاذ قرار بشأنه تكون أفضل مما لو ترك الأمر للاجتهادات الفردية نظرا لقصور إمكانيات وقدرات الفرد لوحده لما في ذلك الشكل من العلاقة الاجتماعية من نشاط اجتماعي ينبنى على أساس من الإجماع والإتفاق في المصالح، الذي يتم في الأساس على دوافع عقلانية.²⁰
- العدل في المعاملة: ضرورة أن يتسيد مبدأ العدل والمساواة بين أفراد التنظيم، حيث من الواجب على القائد أو رئيس هذه المنظمة أن يعامل جميع العاملين معاملة تتسم بالمساواة والعدل بعيدة عن التحيز والمحاباة، وذلك على ضوء قدرات الأفراد وإمكانياتهم ومواهبهم، إيمانا بمبدأ الفروق الفردية بين العاملين .
- التحديث والتطوير: المنظمة بحاجة دائمة إلى النمو والتطوير والتحديث، والجهاز الإداري هو الذي يحقق ذلك عن طريق نموه وتفاعله واكتساب عادات سلوكية في مجال العلاقات الإنسانية

²⁰ حمدوش رشيد: مسألة الرباط الاجتماعي في الجزائر المعاصرة امتدادية أم قطيعة؟، دار هومة، الجزائر، 2009، ص 75.

تنمو بالخبرة والممارسة، بمعنى ضرورة تغذية العلاقات الإنسانية في المنظمة وفق التطورات
والمستجدات التنظيمية المنشودة.²¹

ب- مداخل العلاقات الإنسانية:

تعددت مداخل العلاقات الإنسانية فمنها مدخل القيادة الإدارية الواعية التي تعتمد على مفهوم نمط الإشراف وكيفيات التعامل مع المرؤوسين وترغيبهم في العمل داخل التنظيم، وكذا مدخل تحفيز الأفراد على الإنتاج، وكذا مدخل الاتصالات الفعالة بين المستويات الإدارية والتنفيذية، وعموما مهما قلَّت المداخل أو كثرت فإن هدفها واحد وهو اهتمامها بدراسة أثر جماعات العمل والجو الاجتماعي على الروح المعنوية للعاملين وعلى إنتاجيتهم.²²

ويستدرك بعضهم بصعوبة وجود مداخل ثابتة ومحددة للعلاقات الإنسانية حيث يرون أنه: من أصعب الأمور الوصول إلى قوانين ملموسة مضبوطة في العلوم الاجتماعية والسلوكية، ومنها العلاقات العامة الإنسانية، بل إن المشكلة الكبرى أن التقدم المادي يسير بخطوات سريعة بالنسبة للتقدم السلوكي الاجتماعي الذي يبني على دراسة علاقات الناس ببعض، وهذا يحدث عنه ضياع وارتباك إنسان هذا الزمن سريع التغير، متشابك العلاقات، المتحرك المتطور، غير المستقر على حال، كما أن هناك من الباحثين من يرى حتى بمجانبة كثير من المداخل للصواب، وذلك حسب رأيهم يرجع إلى أنه: من الممكن أن يكون وجود وتدخل الباحث أو الملاحظ وسط الحياة العادية للعمال أثناء العمل قد يكون في حد ذاته سببا إلى تغيير لا شعوري في سلوك هؤلاء العمال، فقد يستمتع العمال بأن يكونوا موضع دراسة، وقد يبطل أو يلغى ذلك الشعور بالمتعة والترحيب الأثر السلبي الذي كان من الطبيعي أن يصاحبه، وهنا بسبب الدراسة التي يخضع إليها فإنه أليا يغير من سلوكه. وبالتالي فإن ما يشعر به العامل يؤثر على إنتاجيته.²³

كما اهتم أصحاب هذا الاتجاه (العلاقات الإنسانية) أبرزهم "إلتون مايو" بالنظر إلى المنظمة من جوانب خاصة، نوردها فيما يلي:

- تفسير سلوك الفرد في المنظمة: مصادر الاهتمام بدراسة الحاجات الاجتماعية والنفسية للفرد العام.

²¹ أحمد إبراهيم أحمد: مرجع سابق، ص 66-76

²² حسين عبد الحميد أحمد رشوان: مرجع سابق، ص 73

²³ الأزهرى معي الدين، العلاقات الإنسانية وإدارة الأعمال، القاهرة، دار الفكر العربي، 1980، ص 4

- الاهتمام بمشاعر الأفراد: التركيز على الحوافز الجماعية باعتبارها المحرك الأساسي للعاملين لزيادة إنتاج المنظمة.
- الاعتراف بالجماعات الصغيرة داخل المنظمة .
- تحسين أساليب القيادة لدى المشرفين: التعاطي بصورة أفضل مع العاملين، بمناقشة مشاكلهم الاجتماعية والأسرية، إشعارهم بالاهتمام بهم كشركاء .
- للعاملين أهداف وتطلعات قد تختلف عن أهداف المنظمة وقد تتعارض معها: وهنا على الإدارة أن تناقشها وتسعى إلى تحقيقها لهم، وإشراكهم في القرارات ومنه يمكن القول أن التسيير الحديث يتطلب عدم التدخل في عمل المرؤوسين، كما تتطلب التحفيز اللازم لإثارة الاهتمام بالعمل والتحمس له، والقدرة على إنجازه، إلا أن هذا يتطلب من جهة أخرى ألا تكون هناك ألفة اجتماعية كاملة بين الرؤساء والمرؤوسين، وهو ما سيساعد على القيادة الإدارية الرشيدة²⁴.

ويرى "ويليام باتريك" العلاقات الإنسانية بأنها أساليب للسلوك الإنساني الذي اتفق جميع الناس على أنها ضرورية لتحقيق نوع الحياة الإنسانية المرغوب فيها، ولضمان استقرارها، كما يرى بعضهم بأنها "إثارة دافعية الناس لتنمية الوعي الاجتماعي المستمر"²⁵ والعلاقات الإنسانية تقوم على التفاعلات بين الأفراد، لتحقيق أهداف المنظمة وتكاملهم بشكل منتج ومتعاون، فيه رضا اقتصادي ونفسي واجتماعي، وقد ذكر "ترد جولد"، أن رفع الكفاية البشرية والإنتاجية إنما يعتمد بالدرجة الأولى على مدى تقدم العلاقات الإنسانية، وتهتم العلاقات الإنسانية بفهم القوى التي تؤثر على سلوك الفرد والجماعة وفي عمل التنظيم، وكذلك بفهم وتنمية الظروف التي تساعد الأفراد ليعملوا سوية لتحقيق الأهداف المشتركة.²⁶ ويرى آخرون أن العلاقات الإنسانية هي عمليات تحفيز الأفراد في موقف معين بشكل فعال، ويؤدي إلى الوصول إلى توازن في الأهداف ليعطي المزيد من الرضا الإنساني، كما يساعد على تحقيق مطالب العمل، أي أن العلاقات الإنسانية تؤدي إلى ارتفاع في الإنتاجية والفعالية التنظيمية عن طريق أفراد سعداء يشعرون بالرضا عن أعمالهم.

4- دور الثقافة الاتصالية في إرساء العلاقات الانسانية

²⁴ محمود سلمان العميان، مرجع سابق، ص 45

²⁵ حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد في المنظمات، عمان، دار زهران، 1997، ص 6

²⁶ خالد بن حمدي الحميدي الحربي، مرجع سابق، ص 18

العلاقات الإنسانية هي جوهر وجودنا، حيث تشكل تفاعلاتنا الاجتماعية وتؤثر في حياتنا الشخصية والمهنية، في عالم متصل بشكل متزايد، لا يمكن تجاوز أهمية التواصل الثقافي في تأسيس وتنمية هذه العلاقات وتربيتها، يشمل التواصل الثقافي، الذي يتضمن تبادل الأفكار والعواطف والمعلومات عبر سياقات ثقافية مختلفة، دورًا حيويًا في بناء جسور الفهم، وتعزيز التعاطف، وتعزيز التعايش المنسجم.

ويتضمن التواصل الثقافي ليس فقط التعبير اللغوي ولكن أيضًا الإشارات الغير كلامية، والعادات، والقيم، والمعايير التي تميز ثقافة معينة. عندما يجتمع أفراد من خلفيات متنوعة، يصبح التواصل الثقافي الفعّال أمرًا ضروريًا لتأسيس اتصالات حقيقية يساعد الأشخاص على فهم وجهات نظر بعضهم البعض وتواريخهم وأساليب حياتهم، وبالتالي وضع الأسس لعلاقات معنوية.

وفي عالم يزداد فيه العولمة والتعددية، يتيح التقبل للتواصل الثقافي للأفراد التحرك خارج التفاعلات السطحية والانغماس في علاقات أعمق وأكثر عمقًا مما يعزز من التسامح والقبول للفروق، وهي عناصر حاسمة لبناء علاقات قوية ودائمة.

بينما يقدم التواصل الثقافي فوائد كبيرة، إلا أنه يأتي أيضًا مع نصيبه العادل من التحديات. يمكن أن تعوق عوائق اللغة وأنماط التواصل المختلفة والسوء الفهم الثقافي التفاعل الفعّال. يمكن أن تؤدي هذه التحديات إلى تفسيرات خاطئة وتصورات نمطية وصراعات، مما يؤدي إلى إجهاد العلاقات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تعوق التحاملات الغير مدركة والأفكار المسبقة القدرة على التفاعل بشكل حقيقي مع الأفراد من ثقافات أخرى.

في هياكل المؤسسات، سواء كانت تعليمية أو تجارية أو حكومية، تشكل العلاقات الإنسانية العمود الفقري للتعاون والإنتاجية الفعّالة، في عصر التواصل المتصاعد، لا يمكن تجاوز أهمية التواصل الثقافي داخل هذه المؤسسات، فمن التواصل الثقافي، الذي يشمل تبادل الأفكار والقيم والعواطف عبر سياقات ثقافية متنوعة، يلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الفهم والتأزر والتماسك داخل الإطارات المؤسسية.

يتجاوز التواصل الثقافي داخل المؤسسات مجرد تبادل لغوي، حيث يتضمن فهمًا معقدًا للإشارات الغير لفظية والعادات والتصورات التي تميز كل كيان ثقافي، مع تجمع الأفراد من خلفيات ثقافية مختلفة داخل المؤسسات، يصبح التواصل الثقافي الفعّال عنصرًا أساسيًا لبناء جسور من الفهم المشترك، ييسر تبادل

المعرفة ومواءمة الأهداف وتأسيس أرضية مشتركة، مما يمهّد الطريق للعلاقات التي تتجذر في التعاون المعنوي.

ويكون التواصل الثقافي داخل المؤسسات كمنفذ للتعاطف والارتباط عن طريق حث الأفراد على النظر بما وراء منظوراتهم المباشرة وانغماس أنفسهم في السياقات الثقافية لزملائهم أو نظرائهم. تسهل هذه الرحلة المتسامحة التقدير الأعمق للتحديات الفريدة والتقاليد والتجارب التي تشكل الهويات الثقافية المختلفة. ونتيجة لذلك، يصبح الأفراد داخل المؤسسات أكثر حساسية للعواطف والاحتياجات والتطلعات لزملائهم، مما يؤدي إلى علاقات تستند إلى الدعم والنمو المتبادل.

وعلى الرغم من الإمكانيات الضخمة للتواصل الثقافي داخل المؤسسات، إلا أنه يُطرح تحديات يجب التنقل فيها بمهارة. تشمل هذه التحديات عقبات لغوية، وأنماط تواصل متباينة، وإمكانية التفسير المغلوط. يتطلب التواصل الثقافي داخل المؤسسات أيضاً وعياً متزايداً للتحاملات والصور النمطية غير الواعية التي يمكن أن تعوق الحوار وبناء العلاقات الحقيقية.

ومن بين الاستراتيجيات لتحسين الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات نجد:

1. تدريب الذكاء الثقافي، إذ يمكن للمؤسسات تقديم تدريب في الذكاء الثقافي لأعضائها، مما يعزز البيئة فيها حيث يكون الجميع مجهزين بالأدوات اللازمة للتفاعل بفعالية عبر الثقافات المختلفة.
2. سفراء الثقافة داخل المؤسسة، يمكن تعيين سفراء للثقافة داخل المؤسسات ليكونوا وسطاء بين المجموعات المتنوعة، من أجل تعزيز التفاهم وتقليل التوتر.
3. مشاريع تعاونية متنوعة، يمكن للمؤسسات تشجيع المشاريع التعاونية التي تجمع بين أفراد من خلفيات ثقافية متنوعة، مما يتيح لهم العمل نحو أهداف مشتركة مع تقدير للمساهمات الفريدة للجميع.
4. آليات التغذية الراجعة، تأسيس آليات مفتوحة للتغذية الراجعة داخل المؤسسات يشجع الأفراد على مشاركة تجاربهم واهتماماتهم المتعلقة بالتواصل الثقافي، مما يعزز التحسين المستمر.
5. سياسات شاملة، يمكن للمؤسسات وضع سياسات شاملة تقدر وتحثي بالتنوع، مما يوفر إطاراً يدعم التواصل الثقافي والتفاعل.