

إدارة العلاقات الإنسانية

Human Relations Management

اسم المحاضر: روان الشعار

كلية الريادة – تخصص إدارة موارد بشرية

1. مقدمه في إدارة العلاقات الإنسانية.
2. مهارات الاتصال الفعال.
3. الذكاء العاطفي في بيئة العمل.
4. الدافعية والتحفيز وإدارة النزاعات في بيئة العمل.
5. بناء فرق العمل الفعالة.
6. إدارة التنوع الثقافي والاختلافات الفردية.
7. الرفاه الوظيفي وجودة الحياة في العمل.
8. العلاقات الإنسانية وأخلاقيات العمل ومهارات إدارة العلاقات الإنسانية لتحسين الأداء المؤسسي

المخرجات المتوقعة من الدرس

1. فهم دور العلاقات الإنسانية في تحسين بيئة العمل والإنتاجية.
2. اكتساب مهارات تواصل فعالة في السياقات المهنية.
3. القدرة على تحفيز الأفراد وتعزيز العمل الجماعي.
4. تطوير استراتيجيات لحل النزاعات و تعزيز العمل الجماعي.
5. تطبيق مبادئ الذكاء العاطفي في التعامل مع الزملاء والعملاء.
6. تحسين القدرة على بناء وإدارة فرق عمل فعالة وتعاونية.

تُعدّ إدارة العلاقات الإنسانية أحد المحاور الأساسية في العلوم الإدارية والاجتماعية، إذ تسهم في بناء بيئة عمل فعالة قائمة على التعاون والتفاهم بين الأفراد داخل المؤسسات. فقد أثبتت الدراسات أن نجاح أي منظمة لا يعتمد فقط على الموارد المادية والتقنية، بل يرتبط بدرجة كبيرة بقدرتها على إدارة العنصر البشري والتعامل مع احتياجاته النفسية والاجتماعية.

تأتي هذه المادة ضمن برنامج البكالوريوس بهدف تزويد الطلبة بالمعرفة النظرية والمهارات العملية في فهم طبيعة العلاقات الإنسانية، ودورها في رفع مستوى الرضا الوظيفي، وتحقيق الانتماء المؤسسي، وزيادة الإنتاجية. كما تهدف إلى تنمية وعي الطلبة بأهمية التواصل الفعال، والعمل الجماعي، وحل النزاعات بأسلوب بناء يوازن بين الأهداف الفردية والجماعية.



ومن خلال دراسة هذا المقرر ، يكتسب الطالب أساسيات التفكير الإنساني في الإدارة ، ويستوعب كيف يمكن للعلاقات الإنسانية أن تكون أداة استراتيجية في تطوير المؤسسات وتحقيق أهدافها في ظل بيئات عمل معقدة وتنافسية.



العلاقات الإنسانية في بيئة العمل

تعريف

-**العلاقات الإنسانية:** تشير إلى الروابط الاجتماعية والمهنية التي تنشأ بين الأفراد داخل بيئة العمل، وتشمل التفاعل بين الموظفين، والإدارة، والعملاء.

- هي ليست مجرد علاقات شخصية، بل تعدّ جزءاً أساسياً من ديناميكية العمل التنظيمي، وتؤثر بشكل مباشر على الأداء الفردي والجماعي، والرضا الوظيفي، والإنتاجية العامة للمؤسسة.



أهداف إدارة العلاقات الإنسانية

1. تعزيز بيئة عمل إيجابية تحترم الفرد وتقدر دوره.
2. تحفيز الموظفين وزيادة ولائهم للمؤسسة.
3. تقليل النزاعات وتحسين التعاون بين الفرق.
4. بناء ثقافة تنظيمية صحية تدعم التواصل والانفتاح.



أهمية العلاقات الإنسانية في بيئة العمل

1. **رفع الإنتاجية:** الموظف الذي يشعر بالاحترام والدعم يقدم أداءً أفضل.
2. **تعزيز الولاء والانتماء:** العلاقات الجيدة تولد ارتباطاً نفسياً بالمؤسسة.
3. **تحسين بيئة العمل:** العلاقات الإيجابية تخلق بيئة مريحة وجاذبة.
4. **تقليل معدل الدوران الوظيفي:** العلاقات الإنسانية الجيدة تقلل من نية الاستقالة.



تطور الفكر الإداري في العلاقات الإنسانية

شهد علم الإدارة تحولاً في فهم طبيعة العمل والعاملين، يمكن تلخيصه في ثلاثة مراحل رئيسية:

1-الإدارة الكلاسيكية ركزت على الإنتاج والكفاءة فقط، واعتبرت العامل آلة تجاهلت الجوانب النفسية والاجتماعية.

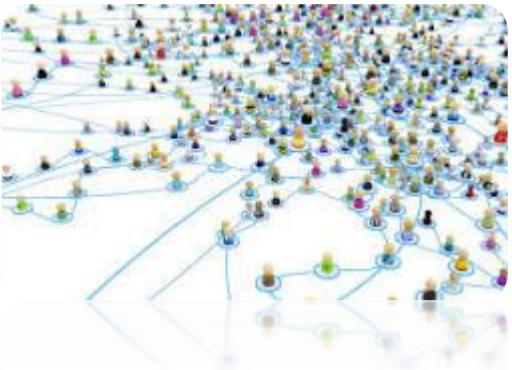
2-مدرسة العلاقات الإنسانية (1930) أكدت أهمية العوامل النفسية، وظهرت مع دراسات "هوثورن" اعتبرت أحياناً مثالية ومبنية على الافتراضات.

3-الإدارة الحديثة تدمج بين الكفاءة التقنية والعلاقات الإنسانية، مع التركيز على الذكاء العاطفي والمرنة أكثر توازناً وواقعية.



خصائص العلاقات الإنسانية الفعالة

- ١- قائمة على الاحترام المتبادل.
- ٢- تدعم التواصل المفتوح والصادق.
- ٣- تتسم بـ المرونة والتعاون.
- ٤- تساهم في حل المشكلات بشكل جماعي.



التحديات في إدارة العلاقات الإنسانية

- 1- اختلاف الخلفيات الثقافية والاجتماعية.
- 2- الصراعات الشخصية بين الموظفين.
- 3- ضعف مهارات الاتصال أو القيادة.
- 4- بीئات العمل التنافسية أو السامة.



مهارات الاتصال الفعال

يُعدّ الاتصال الفعال من أهم المهارات الإنسانية التي تسهم في بناء علاقات إيجابية وتبادل الأفكار والخبرات بشكل واضح ومثمر. فهو لا يقتصر على مجرد نقل المعلومات، بل يشمل القدرة على الإصغاء الجيد، وفهم الطرف الآخر، واستخدام الأسلوب المناسب للتأثير والإقناع. وتبرز أهمية مهارات الاتصال الفعال في مختلف مجالات الحياة، سواء في بيئة العمل أو الدراسة أو العلاقات الاجتماعية، حيث تُعتبر أداة رئيسية لتحقيق التعاون، وحل المشكلات، وتعزيز الثقة المتبادلة بين الأفراد.



تعريف الاتصال

الاتصال: هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين الأفراد أو المجموعات، بهدف تحقيق الفهم المشترك، وهو لا يقتصر على الكلمات فقط، بل يشمل الإيماءات، ونبرة الصوت، ولغة الجسد..



1. المرسل: الشخص الذي يرسل الرسالة.
2. الرسالة: المحتوى الذي يتم نقله.
3. الوسيلة: الطريقة التي تنتقل بها الرسالة (كلام، بريد إلكتروني، عرض تقديمي...).
4. المستقبل: الشخص الذي يتلقى الرسالة.
5. الاستجابة (التغذية الراجعة): رد فعل المستقبل على الرسالة.
6. التشويش: أي شيء يعيق فهم الرسالة (مثل الضوضاء، ضعف اللغة، سوء الفهم).

أنواع الاتصال

1-اتصال لفظي: يتم بالكلام الاجتماعات، المكالمات، المحاضرات

2-اتصال غير لفظي: بدون كلمات لغة الجسد، تعابير الوجه، نبرة الصوت

3-اتصال كتابي: يتم بالكتابة البريد الإلكتروني، التقارير، المذكرات

4-اتصال إلكتروني: عبر التكنولوجيا الدردشات، الاجتماعات عبر الإنترنت



مهارات الاتصال الفعال في بيئة العمل

1- الاستماع الفعال:

- التركيز الكامل على المتحدث
- تجنب المقاطعة
- استخدام الإيماءات التي تدل على الاهتمام

2-الوضوح والدقة في التعبير:

- استخدام لغة مفهومة و مباشرة
- تجنب الغموض والتعقيد

مهارات الاتصال الفعال في بيئة العمل

3- الذكاء في قراءة لغة الجسد:

- فهم الإشارات غير اللفظية

- الانتباه إلى التناقض بين الكلام والتصريف

4- اختيار الوقت والمكان المناسبين للتواصل:

- التوقيت المناسب يزيد من فاعلية الرسالة

- البيئة الهدئة تقلل من التشويش



مهارات الاتصال الفعال في بيئة العمل

5- إدارة الحوار والنقاش باحترام:

-احترام الرأي الآخر

-عدم فرض وجهة النظر

-التفاعل بلغة بناءة



عوائق الاتصال

- 1- اختلاف اللغة أو اللهجة
- 2- التسرع في الحكم أو التحيز
- 3- الضغوط النفسية أو الإجهاد
- 4- الصراعات الشخصية
- 5- ضعف مهارات التعبير أو الاستماع



أهمية الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية

- 1- تعزيز الثقة بين الموظفين
- 2- تقليل سوء الفهم والصراعات
- 3- دعم العمل الجماعي
- 4- تسهيل حل المشكلات
- 5- تحسين الأداء والإنتاجية



مهارات الاتصال لدى القادة والإداريين

1-القدرة على إقناع الآخرين

2-التفاوض بفعالية

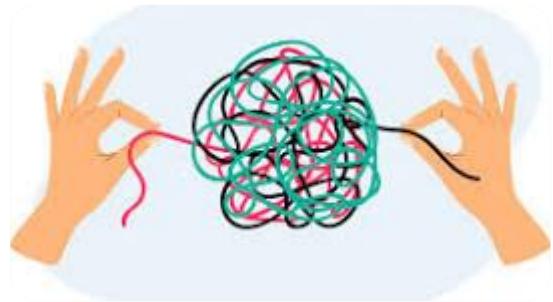
3-توصيل الرؤية والأهداف بوضوح

4-تقديم التغذية الراجعة بطريقة محفزة



الذكاء العاطفي في بيئة العمل

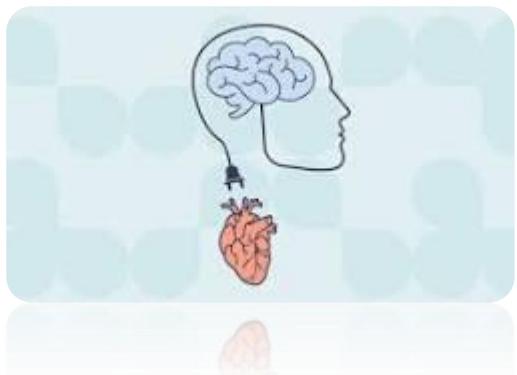
يُعدّ الذكاء العاطفي من العوامل الجوهرية التي تسهم في نجاح الأفراد داخل بيئة العمل، إذ لا يقتصر الأداء المهني على الكفاءة الفنية فقط، بل يمتد ليشمل القدرة على فهم الذات والتحكم في الانفعالات وبناء علاقات إيجابية مع الآخرين. فالقدرة على إدارة المشاعر والتواصل بوعي تعزز روح التعاون، وتساعد في حل النزاعات، وتدعم القيادة الفعالة. ومن ثم، فإن تنمية الذكاء العاطفي تُعتبر ركيزة أساسية لخلق بيئة عمل صحية تسهم في رفع الإنتاجية وتحقيق أهداف المؤسسة.



تعريف الذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على: فهم مشاعره الشخصية والتحكم فيها، التعرف على مشاعر الآخرين والتفاعل معها بشكل مناسب وإدارة العلاقات الاجتماعية بطريقة بناءة.

عبارة بسيطة: هو القدرة على استخدام العواطف بشكل ذكي لتعزيز التفكير والسلوك والتوصل.



مكونات الذكاء العاطفي (حسب نموذج "دانييل جولمان")

1. الوعي الذاتي: إدراك الشخص لمشاعره وتأثيرها على سلوكه
2. لتنظيم الذاتي: القدرة على التحكم في المشاعر السلبية والتصرف بهدوء
3. الدافعية الذاتية: التوجّه نحو الأهداف والعمل بحماس رغم التحديات
4. التعاطف: القدرة على فهم مشاعر الآخرين ومراعاته
5. المهارات الاجتماعية: القدرة على بناء علاقات إيجابية، والتواصل، والتعاون



أهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل

1-تحسين بيئة العمل:

-يقلل من الصراعات

-يزيد مناحترام و التعاون بين الزملاء

2- تعزيز القيادة الفعالة:

-القادة أصحاب الذكاء العاطفي يفهمون فرقهم ويحفزونهم



أهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل

3- دعم اتخاذ القرار:

-يساعد الشخص على التفكير المتنزن دون الانجراف خلف العاطفة

4- التأقلم مع التغيير:

-الأشخاص ذوو الذكاء العاطفي أكثر مرؤنة في التعامل مع التحديات



الذكاء العاطفي والعلاقات الإنسانية

- 1-يساعد على فهم مشاعر الآخرين وتقدير ظروفهم
- 2-يعزز الاحترام المتبادل
- 3-يمكن من حل النزاعات بطريقة هادئة وبنّاءة
- 4-يخلق بيئة داعمة نفسياً للموظفين

أمثلة على الذكاء العاطفي في العمل

المثال: زميل يغضب في اجتماع تهدئته بدل الرد عليه بنفس الانفعال، تلقي نقد من المدير عدم الغضب، بل فهم النقد كفرصة للتحسين ، موظف يعاني من ضغط نفسي دعم زميله أو التحدث بلطف ومراعاة وضعه



كيف يمكن تربية الذكاء العاطفي؟

- 1- ممارسة التأمل والوعي الذاتي
- 2- تقييم ردود أفعالك العاطفية بانتظام
- 3- تطوير مهارات الاستماع والتعاطف
- 4- التدرب على حل النزاعات بسلوك ناضج
- 5- طلب التغذية الراجعة لتحسين تواصلك مع الآخرين

الدافعية والتحفيز

الدافعية هي القوة الداخلية أو الخارجية التي تدفع الفرد إلى القيام بسلوك معين من أجل تحقيق هدف معين.

- في بيئة العمل، الدافعية هي ما يحرك الموظفين للعمل بجد، والاستمرار في الأداء، وتحقيق النتائج.

الفرق بين الدافعية والتحفيز

الدافعية هي الحالة النفسية أو الرغبة الداخلية التي تدفع الشخص للعمل أما التحفيز الوسائل الخارجية التي تستخدمها الإداره لتنمية الدافعية، مثل المكافآت أو التقدير.

أهمية الدافعية في بيئة العمل

1-زيادة الإنتاجية

2-رفع مستوى الالتزام والانتماء

3-تعزيز المبادرة والإبداع

4-تقوية العلاقات الإنسانية بين الموظفين والإدارة

5-الحد من الغياب والتسرب الوظيفي

نظريات الدافعية الأساسية

أولاً: نظرية ماسلو للحاجات:

تقسم حاجات الإنسان إلى خمس مستويات، ولا ينتقل الفرد إلى المستوى الأعلى إلا بعد إشباع المستوى الأدنى:

1. الحاجات الفسيولوجية (الراتب، الراحة، الطعام)
2. الأمان (استقرار الوظيفة، الأمان الوظيفي)
3. الانتماء (العلاقات الاجتماعية في العمل)
4. التقدير (الاعتراف، الاحترام، التقدير)
5. تحقيق الذات (تطوير القدرات، الإبداع)

في بيئة العمل، على الإدارة مراعاة هذه الحاجات جميعها لتحفيز الموظفين بفعالية.

نظريات الدافعية الأساسية

ثانياً: نظرية العاملين لميرزبرغ :

تقسم هذه النظرية العوامل المؤثرة في الدافعية إلى:

عوامل تحفيزية : (الإنجاز، التقدير، تطوير الذات تزيد الرضا والتحفيز)

عوامل وقائية : (الراتب، ظروف العمل، السياسات لا تحفز، لكن غيابها يسبب عدم الرضا)

نظريات الدافعية الأساسية

ثالثاً: نظرية التوقع

تقول هذه النظرية إن:

الموظف يتحفز إذا كان يؤمن أن جهده سيؤدي إلى أداء جيد، وأن الأداء سيقود إلى مكافأة ذات قيمة له.

أنواع الحوافز في بيئة العمل

1-حوافز مالية: المكافآت، الزيادات، العلاوات

2-حوافز معنوية: التقدير، الجوائز الرمزية، خطاب شكر

3-حوافز مهنية: التدريب، الترقىات، توسيع المهام

4-حوافز اجتماعية: أنشطة جماعية، رحلات، بيئة عمل داعمة

عوامل تؤثر على دافعية الموظفين

1- أسلوب القيادة

2- العدالة في توزيع المكافآت

3- وضوح الأهداف والتوقعات

4- مستوى التحدي في المهام

5- فرص النمو والتطوير المهني

أخطاء شائعة في التحفيز

1-استخدام أسلوب واحد فقط لتحفيز الجميع

2-إهمال التحفيز المعنوي والتركيز فقط على المادي

3-عدم الاستمرارية في الحوافز

4-غياب العدالة في توزيع المكافآت

استراتيجيات فعالة لتعزيز الدافعية

- 1- الاستماع للموظفين واحتياجاتهم
- 2- الاعتراف بالجهود بطرق متنوعة
- 3- تمكين الموظف ومنحه استقلالية
- 4- تحديد أهداف واضحة وقابلة للتحقيق
- 5- توفير فرص للتعلم والنمو المهني

إدارة النزاعات في بيئة العمل

تعريف النزاع: هو حالة من الخلاف أو التصادم تحدث بين طرفين أو أكثر بسبب:

1-اختلاف وجهات النظر

2-تضارب المصالح

3-ضعف التواصل

4-التنافس على الموارد أو النفوذ

-في بيئة العمل، قد تنشأ النزاعات بين:

1-موظفين موظف 2-مدير 3-قسمين داخل المؤسسة

أسباب النزاعات في العمل

1-سوء التواصل: عدم وضوح التعليمات -لغة سلبية أو هجومية

2-تضارب الأدوار أو المسؤوليات: تداخل في المهام -غياب التوصيف الوظيفي الدقيق

3-الاختلافات الشخصية أو الثقافية: اختلاف في أسلوب التفكير أو القيم

4-الصراعات على الموارد: مثل الميزانية، الوقت، الأدوات، الدعم الإداري

5-الإدارة غير العادلة: التحيز، غياب العدالة، عدم التقدير

أنواع النزاعات في بيئة العمل

1-نزاعات فردية: بين موظفين بسبب اختلافات شخصية

2-نزاعات وظيفية: بسبب تداخل أو تعارض في المهام

3-نزاعات تنظيمية: بين أقسام أو فرق العمل

4-نزاعات استراتيجية: خلافات حول طريقة تنفيذ الأهداف أو السياسات

أساليب التعامل مع النزاع

- 1-التنافس: فرض الرأي حسم سريع تجاهل الطرف الآخر
- 2- التجنب: تجاهل النزاع تقليل التوتر مؤقتاً تراكم المشكلة
- 3-التسوية: كل طرف يتنازل قليلاً حل مؤقت لا يرضي الجميع دائمًا
- 4-التعاون: العمل المشترك لحل النزاع يرضي جميع الأطراف يحتاج وقت وجهد
- 5-الاستيعاب: أحد الأطراف يتنازل كلياً إنهاء النزاع بسرعة قد يشعر أحدهم بالظلم لاحقاً

دور القائد أو المدير في إدارة النزاع

- 1- الاستماع للطرفين بدون تحيز
- 2- التحقق من المعلومات قبل اتخاذ قرار
- 3- تشجيع الحوار المفتوح واحترام الآراء
- 4- اقتراح حلول منصفة للطرفين
- 5- المتابعة بعد حل النزاع لضمان عدم تكراره

استراتيجيات وقائية لاقليل النزاعات

- 1- وضوح الأدوار والمسؤوليات
- 2- تعزيز ثقافة الاحترام والتسامح
- 3- تشجيع التواصل الفعال والمفتوح
- 4- بناء بيئة عمل داعمة وغير تنافسية بشكل سلبي
- 5- التدريب على مهارات حل النزاعات والذكاء العاطفي

بناء فرق العمل الفعالة

يُعدّ بناء فرق العمل الفعالة من أهم عناصر نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها، خاصة في ظل بيئات العمل المعاصرة التي تقوم على التعاون وتبادل المعرفة. فالعمل الجماعي لا يقتصر على جمع مجموعة من الأفراد، بل يتطلب وجود رؤية مشتركة، وأدوار واضحة، وتواصل فعال يضمن انسجام الجهود وتكاملها.

تتكون فرق العمل الفعالة عادةً من أعضاء يمتلكون مهارات متنوعة، ويُدارون بطريقة تشجع على المشاركة واتخاذ القرار الجماعي.

أهمية فرق العمل في بيئة العمل

- 1-تعزيز التعاون والإبداع: فرق العمل تساعد الأفراد على تبادل الأفكار وتشجع على الابتكار.
- 2-تحقيق الأهداف المعقّدة بسرعة وكفاءة: توزيع المهام بين الأعضاء يجعل تحقيق الأهداف المعقّدة أسرع كفاءة.
- 3-تبادل المعرفة والخبرات بين الأعضاء: كل عضو يتعلم من خبرات الآخرين في الفريق.
- 4-تنوع المهارات لحل المشكلات بطرق مبتكرة: اختلاف مهارات الأفراد يعطي حلولاً مبتكرة للمشكلات.
- 5-زيادة الولاء والانتماء للمؤسسة: العمل الجماعي يعزز الشعور بالانتماء والولاء للمؤسسة.

خصائص فريق العمل الفعال

- 1- هدف واضح ومشترك
- 2- تواصل فعال بين الأعضاء
- 3- الاحترام المتبادل والثقة
- 4- توزيع عادل للأدوار والمسؤوليات
- 5- المرونة في التعامل مع التحديات
- 6- تقييم دوري للأداء وتحسين مستمر

مراحل تكوين فريق العمل

نموذج (:Tuckman

1- التكوين: بداية تشكل الفريق تحفظ، تعارف، عدم وضوح الأدوار

2-العصف أو الصراع: بداية ظهور الخلافات صراعات حول الأدوار والقيادة

3- التنظيم: بداية الاستقرار تعاون، احترام، قبول القواعد

4-الاداء : إنتاجية عالية تعاون فعال، تركيز على الإنجاز

5-النهاء : انتهاء المهمة تقييم الأداء، إنتهاء العمل المشترك

أدوار أعضاء الفريق

نموذج حسب (Belbin):

كل فريق يحتاج إلى توازن في الأدوار، مثل:

- 1- القائد: يوجّه الفريق
- 2- المُبدع: يقدم الأفكار والحلول
- 3- المُنفذ: يحوّل الخطط إلى أفعال
- 4- المُراقب : يقيّم ويحلل الأفكار
- 5- الداعم: يحافظ على العلاقات الجيدة
- 6- الباحث: يجلب موارد خارجية

العوامل التي تؤثر في فعالية فريق العمل

1- القيادة الجيدة

2- الثقة والتفاهم بين الأعضاء

3- وجود هدف واضح ومحدد

4- مهارات التواصل الفعال

5- التنوع في الخبرات والمهارات

6- الحوافز والدعم من الإدارة

التحديات التي تواجه فرق العمل

- 1- ضعف التواصل
- 2- ضعف التواصل
- 3- غياب القيادة أو وضوح الأدوار
- 4- اختلاف القيم أو الثقافات
- 5- مقاومة بعض الأعضاء للعمل الجماعي

استراتيجيات لتعزيز فعالية فرق العمل

- 1- بناء الثقة بين الأعضاء من خلال الشفافية
- 2- تحديد الأدوار والمهام بوضوح
- 3- تشجيع التغذية الراجعة للبناء
- 4- توفير فرص للتدريب والتطوير الجماعي
- 5- تنظيم لقاءات دورية لمراجعة الأداء
- 6- تحفيز الفريق جماعياً وفردياً

إدارة التنوع الثقافي في بيئة العمل

التنوع الثقافي في بيئة العمل يشير إلى وجود أفراد من:

أ-خلفيات ثقافية مختلفة (عادات، لغات، معتقدات)

ب-جنسيات متعددة

ج-أعمار متنوعة

د-اختلافات في الجنس، الدين، التعليم، وأنماط التفكير

- عندما يُدار هذا التنوع بشكل جيد، فإنه يُثري بيئة العمل ويعزز من الإبداع والابتكار.

أهمية إدارة التنوّع الثقافي

- 1- تعزيز الإبداع وحل المشكلات: فرق العمل المتنوعة تتذكر طولًا أكثر تنوعًا.
- 2- تحسين سمعة المؤسسة: المؤسسات التي تدير التنوّع باحترافية تُعتبر أكثر احترافية وتحلّ أبوابها للجميع.
- 3- توسيع قاعدة المعرفة: الموظفون من خلفيات مختلفة يقدمون وجهات نظر وتجارب فريدة.
- 4- تعزيز العلاقات الإنسانية: من خلال قبول الاختلافات واحترام الآخر.
- 5- الوصول إلى أسواق مختلفة: خاصة في المؤسسات التي تتعامل مع عملاء من ثقافات متعددة.

التحديات المرتبطة بالتنوع الثقافي

- 1- اختلاف القيم والمعتقدات: صعوبة التفاهم والانسجام.
- 2- عوائق التواصل واللغة: سوء الفهم بين الأفراد.
- 3- أساليب عمل متباعدة: صعوبة التنسيق.
- 4- ضعف الاندماج والانتماء : تهميش بعض الأفراد.
- 5- اختلاف توقعات القيادة : فجوة بين القائد والفريق.

تعزيز بيئة عمل إيجابية

ما المقصود ببيئة العمل الإيجابية؟

هي بيئة عمل: يسودها الاحترام والثقة المتبادلة، تشجع على التواصل المفتوح، تهتم بـ صحة الموظفين النفسية والجسدية، تعزز التحفيز والانتماء -الموظف في بيئة إيجابية يكون أكثر رضا والتزام وإنتاجية واستعداداً للتعاون.

مكونات بيئة العمل الإنتاجية

- 1- التواصل الفعال : وجود قنوات تواصل واضحة بين الموظفين والإدارة
- 2-احترام المتبادل : تقدير الاختلافات وتقبّل الآخرين
- 3- الدعم النفسي والمعنوي : توفير بيئة تقلل من التوتر وتعزز التوازن
- 4- العدالة والشفافية : تطبيق السياسات على الجميع بعدلة
- 5- فرص النمو والتطوير: تمكين الموظفين من التعلم والتقدّم في حياتهم المهنية

فوائد بيئة العمل الإيجابية

- 1- رفع الإنتاجية وتحسين جودة العمل
- 2- خفض معدل الغياب والإجهاد الوظيفي
- 3- زيادة الولاء الوظيفي وتقليل الاستقالات
- 4- تعزيز الإبداع وروح المبادرة
- 5- تحسين العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة

أساليب تعزيز بيئة العمل الإيجابية

- 1- بناء ثقافة الثقة: من خلال الصراحة، واحترام الخصوصية
- 2- تحديد أهداف واضحة لكل موظف وفريق، مما يمنع الغموض
- 3- الاستماع للموظفين من خلال الاستبيانات والاجتماعات الدورية
- 4- الاعتراف بالإنجازات سواء بالتقدير الشفهي أو المكافآت
- 5- الاهتمام بالصحة النفسية عبر دعم التوازن بين الحياة والعمل

التحديات التي قد تعيق بيئة العمل الإيجابية

- 1- ثقافة التنافس السلبي أو الغيرة بين الموظفين
- 2- غياب الشفافية في اتخاذ القرارات
- 3- تجاهل مشاعر الموظفين أو ضغوطهم
- 4- أسلوب القيادة السلطوي
- 5- بيئة مليئة بالانتقادات وعدم التقدير

دور القيادة في خلق بيئة إيجابية

- 1-بني أسلوب قيادي تشاركي ومحفز
- 2-تقديم الدعم للموظفين عند الحاجة
- 3-تعزيز الاحترام والعدالة داخل الفريق
- 4-نشر الطاقة الإيجابية والتفاؤل

مؤشرات بيئة العمل الإيجابية الناجحة

- 1-الموظفون يشاركون في اتخاذ القرار
- 2-التواصل مفتوح وغير رسمي
- 3-علاقات الزملاء قوية وداعمة
- 4-الموظف يشعر بالفخر لكونه جزءاً من الفريق

الرفاه الوظيفي وجودة الحياة في العمل

الرفاه الوظيفي يشير إلى الحالة العامة للموظف من حيث:

أ- صحته النفسية والجسدية

ب- الرضا عن بيئة العمل

ج- التوازن بين العمل والحياة الشخصية

د- الشعور بالأمان والدعم داخل المؤسسة

- يشمل أكثر من مجرد الراتب أو ساعات العمل، بل يرتبط بجودة تجربة الموظف لكل داخل المنظمة.

ما المقصود بجودة الحياة في العمل؟

هي مجموعة من الظروف والعوامل التي تجعل بيئة العمل:

أ-مرحية

ب-محفزة

ج-عادلة

د-داعمة للنمو المهني والشخصي

عناصر الرفاه الوظيفي

- 1- الصحة النفسية دعم الموظف في مواجهة الضغوط، تقليل القلق والتوتر.
- 2- الصحة الجسدية توفير بيئة صحية ومرافق مناسبة.
- 3- التوازن بين العمل والحياة مرونة في الدوام، إجازات عادلة.
- 4- الدعم النفسي والاجتماعي وجود بيئة متفاهمة ومحفزة.
- 5- فرص التطور والنمو التدريب، الترقية، تطوير المهارات.
- 6- العدالة والإنصاف معاملة الموظفين بإنصاف واحترام.

لماذا الرفاه الوظيفي مهم

- 1- يقلل من معدلات الغياب والإجهاد الوظيفي
- 2- يزيد من الإنتاجية والتحفيز
- 3- يعزز الولاء والانتماء للمنظمة
- 4- يحسن الصورة العامة للمؤسسة

مؤشرات تدل على ضعف الرفاه الوظيفي

- 1- ارتفاع التوتر والإرهاق بين الموظفين
- 2-ضعف الأداء وعدم الرضا عن العمل
- 3-ارتفاع معدل الاستقالات
- 4-كثرة الشكاوى وضعف الروح المعنوية
- 5-صراعات مستمرة بين الفرق أو الأقسام

العلاقة بين الرفاه الوظيفي والعلاقات الإنسانية

- 1-الموظف المرتاح نفسيًا يكون أكثر قدرة على التفاعل الإيجابي.
- 2-بيئة الرفاه تعزز روح الفريق وتقلل الصراعات.
- 3-عندما يشعر الموظف بالتقدير والدعم، يكون أكثر تعاوناً وإبداعاً.

ممارسات إدارة العلاقات الإنسانية لتحسين الأداء المؤسسي

تُعد العلاقات الإنسانية في بيئة العمل من الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. ومع التطور السريع في بيئات الأعمال وزيادة التحديات التنافسية، أصبحت الحاجة ملحةً لتبني ممارسات فعالة في إدارة العلاقات الإنسانية تسهم في تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز الانت茂 والرضا الوظيفي لدى العاملين.

العلاقة بين العلاقات الإنسانية والأداء المؤسسي

تعتبر العلاقات الإنسانية من العوامل الجوهرية التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء المؤسسي، حيث تمثل الوسيلة التي يتم من خلالها بناء بيئة عمل متجانسة ومتعاونة بين الأفراد داخل المؤسسة. وتقوم إدارة العلاقات الإنسانية على تعزيز التفاعل الإيجابي بين العاملين، ما يؤدي إلى رفع مستوى الرضا الوظيفي وتقليل الصراعات والنزاعات داخل العمل.

عندما تُدار العلاقات الإنسانية بشكل جيد، يشعر الموظفون بالتقدير والانتماء، مما يزيد من دافعيتهم للعمل ويحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم من جهود وإبداع. هذا الارتباط بين رضا العاملين وإدارتهم بشكل إنساني يعزز الإنتاجية، ويسهم في تحسين جودة العمل واتخاذ القرارات بشكل أكثر فعالية.

أبرز ممارسات إدارة العلاقات الإنسانية في المؤسسات الناجحة

1- التواصل الداخلي الفعال:

أ-عقد اجتماعات دورية

ب-استخدام وسائل تواصل واضحة

ج-استقبال التغذية الراجعة من الموظفين



أبرز ممارسات إدارة العلاقات الإنسانية في المؤسسات الناجحة

2-الاهتمام بالفرد كإنسان:

أ-احترام الاحتياجات الشخصية

ب-مراجعة التوازن بين العمل والحياة

ج-تقديم دعم نفسي ومهني



أبرز ممارسات إدارة العلاقات الإنسانية في المؤسسات الناجحة

3- التحفيز والتقدير:

أ-مكافآت مادية ومعنوية

ب-شهادات شكر

ج-فرص للترقية والتطور المهني



أبرز ممارسات إدارة العلاقات الإنسانية في المؤسسات الناجحة

٤-تعزيز روح الفريق:

أ- تنظيم أنشطة جماعية

ب-توزيع الأدوار بعدلة

ج-تشجيع العمل الجماعي بدل الفردي



أبرز ممارسات إدارة العلاقات الإنسانية في المؤسسات الناجحة

5- إدارة النزاعات باحترافية:

أ- الاستماع لجميع الأطراف

ب- استخدام أسلوب الوساطة

ج- اتخاذ قرارات عادلة وسريعة



أبرز ممارسات إدارة العلاقات الإنسانية في المؤسسات الناجحة

6- تطوير الموظفين:

أ-التدريب المستمر

ب-تمكين الموظف من اتخاذ قرارات

ج-إشراكه في حل المشكلات



تحديات تطبيق ممارسات إدارة العلاقات الإنسانية

- 1- ثقافة مؤسسية تقليدية ترفض التغيير
- 2- ضعف في مهارات القادة أو المشرفين
- 3- غياب أنظمة تواصل فعالة



كيف تبدأ المؤسسة بتطبيق هذه الممارسات؟

- 1- تقييم بيئة العمل الحالية من خلال استبيانات أو مقابلات
- 2- تدريب المديرين على مهارات القيادة الإنسانية
- 3- بناء خطة علاقات إنسانية تشمل تواصل، تحفيز ، دعم
- 4- قياس أثر هذه الخطة دورياً وتحديثها حسب الحاجة



أجب بـ صح أو خطأ:

1. تعزيز التعاون والإبداع، أي أن فرق العمل تساعد الأفراد على تبادل الأفكار وتشجع على الابتكار.
2. التكوين من البداية يؤدي إلى ظهور الخلافات، صراعات، وعدم التوافق والقيادة.
3. يمكن أن يتعلم العضو الجديد من الانضمام إلى عضو خبير من خبرات الآخرين في الفريق.
4. تنمية الذكاء العاطفي لدى أعضاء الفريق يساعد على بناء عمل جماعي فعال ويزيد من الإنتاجية.



في ختام دراستنا لمادة إدارة العلاقات الإنسانية، يتضح لنا مدى الأهمية البالغة التي تلعبها العلاقات الإنسانية في بيئة العمل المعاصرة، حيث لم تعد الكفاءة الفنية وحدها كافية لتحقيق النجاح المؤسسي دون دعمها بمنظومة علاقات إنسانية متوازنة قائمة على الاحترام، التواصل الفعال، والقيادة الوعائية. لقد أظهرت لنا هذه المادة أن فهم دوافع الأفراد، واحتياجاتهم النفسية والاجتماعية، هو جوهر بناء فرق عمل متماسكة ومنتجة. كما أن تعزيز المهارات الشخصية، والقدرة على حل النزاعات، وبناء الثقة المتبادلة، من الركائز الأساسية للإدارة الفعالة. ومن هنا، فإن تطبيق ما تعلمناه في الواقع العملي سيُسهم في خلق بيئة عمل صحية ومزدهرة تعود بالنفع على الفرد والمؤسسة والمجتمع على حد سواء.



- **إدارة العلاقات الإنسانية: مدخل لتطوير مناخ العمل في المنظمات**"
- **المؤلف:** عبد الغفار، عبد الباسط محمد (2015).
- "السلوك التنظيمي وإدارة العلاقات الإنسانية".
- **المؤلف:** العزاوي، جاسم محمد (2013)



الأكاديمية العربية الدولية
Arab International Academy

شكرا لكم