

سخن سردبیر

از نظر فردی مطالعه روابط انسانی^۱ به معنای تفاوت میان شکست و پیروزی در انجام هر کاری است که صورت می‌گیرد. به نظر می‌رسد که اغلب مردم به اهمیت روابط انسانی واقفند ولی این امر کافی نیست. بلکه روابط انسانی را باید تمرین کرد. تفاوت آن با رفتار سازمانی^۲ هم در همین است که اگر رفتار سازمانی شناخت مردم است. روابط انسانی ایجاد ارتباط و استفاده عملی از این شناخت در رابطه با مردم است. اگر مکتب رفتار گرائی^۳ واتسن^۴ مرحله شناخت رفتار بود و اگر مطالعات رفتار سازمانی به وسیله مک گرگور^۵ و بقیه آغاز شد، التون مایو^۶ نیز از مکتب روابط انسانی (یعنی استفاده عملی از این شناخت) روابط انسانی را آغاز کرد و به همین دلیل اغلب علاقمندان به علوم رفتاری و رفتار سازمانی مطالعات رفتار را به جای مکتب رفتارگرائی از مکتب روابط انسانی آغاز می‌کنند که البته ریشه‌ای نیست. کافی است به فهرست مطالب کتاب‌های رفتار سازمانی نگاه کنیم و متوجه شویم چه میزان تفاوت بین این مطالب (شناخت) و مهارت‌های انسانی (استفاده عملی از این شناخت) وجود دارد. ریشه و اهمیت روابط انسانی در توجه به دیگران است و شخص متکی به خود هیچ گاه به مقصد نخواهد رسید. مدیران موفق در روابط انسانی می‌دانند که پیروزی آنها در گروه کمک به پیروزی دیگران است. روابطی که ما با دیگران ایجاد می‌کنیم چه در محیط کار و چه در زندگی شخصی، خزانه (سرمایه) زندگی ما است. توجه به روابط انسانی بین کارکنان و با کارکنان یعنی بهبود ارتباطات، مشارکت، مشورت با آنها، صداقت، ادب، خونسردی روحیه مثبت، روابط کاری باز و سالم، مهربانی، احترام، گذشت، شنونده خوب بودن و.... حال آن که مطالعات رفتاری سازمانی در سه سطح فرد و گروه و سازمان در سطح فردی شامل شخصیت، ارزشها، ادراکات، توانائی‌ها، انگیزش، یادگیری، تصمیم‌گیری و در سطح گروهی ارتباطات، رهبری، قدرت، سیاست و در سطح سازمانی ساختار و طراحی سازمان، فشارهای روانی ناشی از کار، فرهنگ سازمانی، عدالت سازمانی، مدیریت و سیاستهای منابع انسانی است. مقایسه بین شاخص‌های روابط انسانی (مهارت‌های انسانی) با رفتار سازمانی به خوبی بیانگر این است که رفتار سازمانی روابط انسانی نیست و این دو مقوله جدا از هم هستند. و این که برخی مقالات و کتابها و کلاسها از این دو عنوان به جای یکدیگر استفاده می‌کنند اشتباه است. چه این که رفتار سازمانی مرحله شناخت است و روابط انسانی استفاده عملی از این شناخت. اشتباه دیگری که بسیاری از مدیران درباره روابط انسانی می‌کنند این است که تصور دارند روابط انسانی خوب حلال همه مشکلات سازمان است و روابط انسانی بد موجب همه مشکلات موجود در سازمان. ضمن این که بر روابط انسانی خوب به خصوص برای مدیران با همه تاکید داریم، ناچاریم اعتراف کنیم که روابط انسانی خوب حلال همه مشکلات سازمان نیست. بدون این که بخواهیم منکر درک اهمیت روابط انسانی از سوی مدیران شویم و توجهی که آنها به آن دارند را نفی کنیم تنها به این جمله اکتفا می‌کنیم که روابط انسانی خوب به تنهایی کافی نیست.

^۱ - Human Relations

^۲ - Organizational Behavior (or Behaviour)

^۳ - Behaviorism

^۴ - J.B. Watson

^۵ - MC. Gragor

^۶ - Elton Mayo

متأسفانه بحث روابط انسانی به دلیل اختلاط با رفتار سازمانی به طور کلی از صحنه ادبیات مدیریت حذف شده است! گاهی اوقات هم از روابط انسانی به جای رفتار سازمانی و به عکس استفاده می شود که جای تاسف دارد. روابط انسانی قدمی فراتر از رفتار سازمانی و آن استفاده عملی از آموخته‌های رفتار سازمانی (علوم رفتاری) در صحنه سازمان است.