

العامل الإنساني ... والإدارة السليمة

مقدم . علي مصلح الشمrani*



كرمه الله سبحانه وتعالى بقوله: ﴿وَإِذْ قُلْنَا لِلْمَلَائِكَةِ اسْجُدُوا لِآدَمَ فَسَجَدُوا إِلَّا إِبْلِيسَ أَبَىٰ وَاسْتَكْبَرَ وَكَانَ مِنَ الْكَافِرِينَ ﴿٣٦﴾﴾ (سورة البقرة)، فالى الإنسان ترجع أشكال التقدم وأسبابه كما ترجع إليه المعاني والقيم التي ناضل من أجلها ويأتي على رأسها قيم العدالة والمساواة والإخاء إلى غير ذلك من قيم بذل الإنسان من أجلها كل غال لترسيخها وإرساء ضوابطها، ولقد تأكد من فطرة الإنسان الاجتماعية أن استمرار وجوده وبقائه ككائن اجتماعي ومن ثم استمرار حضارته وإبداعاته يصعب توفير أسباب الحماية لها، وعناصر استمرارها ما لم يتوفر للإنسان المناخ والإطار الذي يستشعر في ظله بأسباب الأمن والطمأنينة على أنه سيعامل كإنسان وستتوفر له

يعد العنصر البشري من أهم الموارد في أية منظمة كانت، فهو الذي تتم من خلاله وظائف الإدارة من تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنفيذ ورقابة، بل هو المسيطر على الموارد الأخرى المادية والفنية.

وتبدو أهمية العنصر البشري في المنظمة الأمنية أكثر إلحاحاً مع أهمية الخدمات الأمنية التي تقدمها الدول، فهو مصدر الثقة والقوة في أي جهاز إداري بصفة عامة وفي الأجهزة الأمنية بصفة خاصة، كما أن الإنسان وحده هو الذي يستطيع عن طريق الأفكار البناءة أن يرفع مستوى الأداء، لذا فإن علم الإدارة يعنى بالجوانب الإنسانية وبدرجة كبيرة على أساس أن لها أثراً كبيراً في تحقيق المنظمة لأهدافها بأعلى كفاءة وأقل تكلفة وجهد.

يرتفع بمستوى كفاءة العاملين ويرفع من روحهم المعنوية لتحقيق كفاءة عمل عالية المستوى تخدم الأهداف المنشودة للجهاز على المستويات كافة. ومن الحقائق الثابتة التي أكدتها الحضارة عبر تاريخها الطويل أن الإنسان هو مبدعها ومطورها، كما أنه هدفها في نفس الوقت وستظل تلك الحقيقة مقترنة بالإنسان الذي

التقليدية في الإدارة أغفلت الجانب الإنساني للعاملين ولم تهتم إلا بالحافز المادي متجاهلة الجوانب المعنوية والإنسانية، أما مدرسة العلاقات الإنسانية فقد اهتمت بعلاقاته مع زملائه في العمل متجاهلة الجوانب المادية وأساليب وطرق وتقنيات العمل.

أما الاتجاه الحديث في الإدارة والذي يشكل محور اهتمام النظرية الحديثة في الإدارة فإنه يرى أنه ليس بالإنتاج وحده ولا بالعامل وحده تحقق الجهة نجاحاتها وإنما بالاثنتين معاً وعلى ذلك فقد تطور مفهوم الحافز في معناه الحديث وأصبح يفسر على أساس البعدين المادي والإنساني، فمن خلال الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية يصبح بإمكان الجهاز أن

إن مهمة رفع كفاءة الأداء الوظيفي من أهم العوامل التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمات والمصالح الخاصة والعامة، وهذا لا يتحقق إلا في إطار توافر نظم من الحوافز المادية والمعنوية المتميزة بكفاية، ولا شك أن فهم دافعية الفرد في العمل تساعد إلى حد كبير في وضع نظام سليم داخل المنظمة مهما كانت طبيعة عملها إذ يعمل هذا على أسس علمية صحيحة ووفر في تكلفة العمل من جهة وزيادة في الإنتاجية من جهة ثانية.

ولقد اختلفت المدارس الفكرية في نظرتها للحافز المادي والمعنوي وفي تحديد أثره في كفاءة العاملين وفي الأسس التي تقوم عليها سياسات رفع كفاءة العاملين. فالمدرسة الكلاسيكية أو





لإنتاج أمراً حيوياً بالنسبة لمنظمة من المنظمات فإن تلك العوامل لا تكفي في حد ذاتها لتحقيق أهداف المنظمة ما لم يتوفر المناخ الصالح لنشوء علاقات سليمة محورها الاهتمام بالإنسان.

وعليه فقد برزت ضرورة تهيئة وتنمية معنويات العاملين بالمنظمات بحيث تتواءم مصالحهم الشخصية مع مصالح المنظمة التي يعملون فيها. ولا يتأتى ذلك إلا برفع روحهم المعنوية وتنمية أسباب الشعور بالرضا والطمأنينة، كما أن دور الإدارة الواعية في تحقيق الانسجام والتكامل بين العاملين ورجباتهم من ناحية وبين أهداف المنظمة ورجباتها فيهم من ناحية ثانية خاصة وقد أصبح ينظر إلى المنظمة باعتبارها مجموعة من العلاقات تربط فيما بين العاملين بهدف تحقيق مجموعة من الأهداف تدخل في إطار الأهداف العامة للمنظمة ذاتها الأمر الذي يلزم وجود مجموعة من الصلات تربط العاملين بعضهم ببعض بصورة لا تقوم على الصراع بقدر ما تقوم على الانسجام والاحترام والتآخي فيما بينهم، وعليه فقد أصبحت الإدارة الواعية هي الجسر

الذي يساعد المنظمة - عن طريق تضافر مجموعة من الأنشطة المتكاملة والجهود المخططة المرسومة والواعية - على خلق جو من الثقة والفهم والاحترام المتبادل بين الإدارة والعاملين لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية واقتصاد.

لقد أصبحت الإدارة الواعية بمفهومها تشكل علماً حيوياً من العلوم الإنسانية الأمر الذي يدعو إلى أهمية التركيز على الأفراد أكثر من التركيز على الجوانب الأخرى وكيفية تطوير الأداء، إلى جانب التركيز على دوافع الأفراد وإثارتها باعتبارها العامل الأساس، وكذلك التركيز على رفع الروح المعنوية كمدخل لانتهاج مناخ عمل يسوده التفاهم إضافة إلى ضرورة التركيز على إشباع الحاجات وتحقيق أسباب الرضا عن العمل وأساليب أدائه.

وعليه فإن العمل في مجموعة من الجهود تسعى إلى تحفيز الأفراد وتنمية دافعيتهم إلى العمل وزيادة درجة الرضا بينهم بما يساعد على زيادة إنتاجيتهم وبالتالي زيادة فاعلية المنظمة في تحقيق أهدافها.

ولقد تواكب مضمون مفهوم الدراسات الإنسانية بأبعاده المتعددة وأهدافه



من الأهداف تدخل في إطار الأهداف العامة للمنظمة ذاتها الأمر الذي يلزم وجود مجموعة من الصلات تربط العاملين بعضهم ببعض بصورة لا تقوم على الصراع بقدر ما تقوم على الانسجام والاحترام والتآخي فيما بينهم، وعليه فقد أصبحت الإدارة الواعية هي الجسر

أسباب الكرامة وسيحترم كيانه الأخلاقي والاجتماعي.

ومن ثم جاء الاهتمام بالإنسان باعتباره كياناً أخلاقياً وإنسانياً لا بد أن تحترم قيمه ورجباته وإمكاناته وتطلعاته وهي معان تكون لديه دعائم شخصيته وكيانه، ولعل ذلك ما يفسر تسابق الحضارات نحو دعوتها إلى المحافظة على آدمية الإنسان باعتباره مكوناً للحضارة.

وقد اعتبرت المحافظة على آدمية الإنسان ورعاية كيانه مؤشراً من المؤشرات البليغة على مدى الرقي الحضاري للمجتمع وعلى مدى ما قطعه السامي للحضارة الإنسانية المتمثل في من خطوات حقيقية في إطار بناء المعنى السامي للحضارة الإنسانية المتمثل في الاحترام وتقدير ورعاية الإنسان، ذلك المعنى الذي دعت إليه سائر الرسائل السماوية التي توجتها رسالة الإسلام خاتمة تلك الرسائل في الدعوة إلى رعاية الإنسان والمحافظة على آدميته فمن الثابت أن العامل الإنساني هو الأساس الجوهري الذي تقوم عليه الإدارة السليمة للأفراد، فأفراد القوى العاملة ليسوا مجرد تروس تحركهم ظروفهم المختلفة لكنهم بشر لهم عواطفهم وأحاسيسهم وقيمهم ومشاعرهم واحتياجاتهم.

وإذا كان توفير العوامل المائة اللازمة

السامية التي يسعى إليها مع حركة التنمية الشاملة وبخاصة تنمية الإنسان والارتقاء بأساليب أدائه وتنظيمه وتعبئته بما يكفل رفع مستوى أدائه وكفاءته في العمل والإنتاج مع حركة التنمية وخطتها المتعددة المستويات في المملكة العربية السعودية التي أخذت - بحكم إيمان قيادتها الرشيدة - بأنه لا سبيل لتنمية المجتمع ورفاهيته دون الركون إلى تجربة العمل وأساليبه ومنهاجه، وكذلك دون الارتباط بالقيم الإنسانية الفضلى والمبادئ الأخلاقية الكريمة التي سطرها القرآن الكريم وحثت عليها سنة نبينا عليه أفضل الصلاة والسلام.

وانطلاقاً من هذا الأساس سعت مؤسسات الدولة وتنظيماتها المختلفة إلى الأخذ بمفهوم وأهداف وأساليب العلاقات الإنسانية ويأتي على رأس هذه المؤسسات، المؤسسات ذات الطابع الخدمي التي تقوم برسالة تقديم الخدمات للجمهور والاحتكاك المباشر وغير المباشر معهم استناداً إلى أن تقديم الخدمة وبناء جسور التفاعل مع الجمهور الخارجي تعتمد إلى حد بعيد على كفاءة أداء العاملين القائمين على تقديم تلك الخدمات.

وهكذا تتأكد أهمية تحديد مسؤوليات رجل الدفاع المدني في مجال عمله بكل وضوح لضمان كفاءة العمل وإعطاء عناية أكبر بخفض درجة الالتباس والغموض في العمل بالدفاع المدني التي يحدثها بعض الرؤساء ما يعوق عمل وإنتاجية الأفراد، وإن من الأهمية بمكان إلحاق رجال الدفاع المدني بالمزيد من الدورات التدريبية التخصصية الحديثة والملائمة لواقع العمل الحالي بصفة مستمرة مع تأهيلهم للعمل من خلال التدريب الحديث والمكثف على رأس العمل بشكل دوري وبهذه المناسبة تجدر الإشارة إلى الدور الريادي المشرف الذي

تقوم به جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية في إعداد وتأهيل الأعداد الكبيرة من رجال الأمن العرب وفي مقدمتهم رجال الدفاع المدني، وقد حظي رجال الدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية باكتساب الخبرات والتدريبات اللازمة بهذه الجامعة الفتية. وهنا نتأكد أيضاً ضرورة الاهتمام بالاختصاص وتوجيه الفرد على ضوء تخصصه وذلك ضماناً للجودة والسرعة في الإنجاز لعدم وقوع الفرد غير المتخصص في

الحيرة والتردد، وإن من الأهمية أيضاً تكثيف البرامج والأنشطة الثقافية والترفيهية لتقليل ضغوط العمل إلى جانب الاهتمام برفع درجة حرص القيادة على حل مشكلات العاملين الشخصية إن وجدت للرفع من كفاءتهم وأدائهم في العمل. وكذلك تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين سواء الرسمية أو غير الرسمية بشتى الوسائل التي تساعد على رفع كفاءة الأداء، وعليه أصبح من اللازم كأساس منطقي وطبيعي أن تسعى المنظمات إلى الأخذ بالسبل التي تحقق لهؤلاء العاملين إطاراً يساعدهم ويحفزهم على أداء أدوارهم على النحو المأمول والمتوقع، ومن ثم ظهرت أهمية ممارسة أنشطة العلاقات الإنسانية لرعاية



الإنسان في مؤسسات الدولة ومنظماتها ويعد الدفاع المدني من الأجهزة التي تقوم بدور خدمي أساسي وبارز عن طريق القوى البشرية التي تسعى الإدارة فيها إلى حفز وتنمية الفرد ورعايته توفيراً لأسباب رفع مستويات الأداء بينهم وتحقيقاً لأكثر قدر ممكن من التناغم والانسجام بين أهداف الدفاع المدني ودوافع حاجات العاملين وإنجازاً للتوجيهات الكريمة لصاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبدالعزيز وزير الداخلية التي تحض كمنهج رشيد على رعاية كيان العاملين ودعم كل الأسباب التي تحثهم على العطاء والإنجاز.

* معهد الدفاع المدني - الرياض