

وبين العوامل البشرية المرتبطة بعملية الإنتاج، لذلك فإن تحقيق آليات إنتاج عالية لا يعتمد على الجوانب المادية للعمل وحده، بل هناك جوانب إنسانية أخرى لها أهمية كبيرة في تحقيق معدلات إنتاج عالية، ومن ثم يجب النظر إلى الفرد على أنه أهم عنصر في عملية الإنتاج، بالإضافة إلى ذلك، وهي أول نظرية تهتم بالسلوك البشري في البيئة التنظيمية من خلال الأبحاث التي قام بها هو ثورن في الولايات المتحدة الأمريكية، والذي يهدف إلى الكشف عن العلاقة بين الظروف المادية وإنتاجية العمال، كان رأس المال يعاني من خسارة بسبب تراجع معدلات الإنتاج في صناعات الغزل والإلكترونيات والمعادن والطيران وغيرها، بالإضافة إلى ارتفاع معدلات تغير العمل بين العمال وشكاوى الإرهاق والقلق، كما حاول (Elton Mayo) وزملاؤه إيجاد طريقة للخروج لتجاوز هذه العقبات. ليس بشكل منفصل، وتتميز بالتعقيد، ومهمة الإدارة هي تنسيق جهود هؤلاء الأفراد (1). وهكذا نجد أن هذه النظرية الإنسانية هي النظرية الأولى في الإدارة التي تهتم بجوانب التنظيم غير الرسمي وهي تشير إلى حقيقة أن الأفراد في المنظمات يثبتون أنهم كائنات اجتماعية، بينما كان الرأي قبل هذه النظرية أنهم مجرد آلات أداء العمل في تلك المنظمات وهذا التحول هو في الواقع، لا يعرض العامل العمل من أجل الحوافز المادية فقط، وفقاً لمجموعة من المعايير والقيم المرتبطة بعملية الإنتاج، وما يؤكد هذه الحقيقة هو عملية تقييد الإنتاج، والتي يلجأ إليها العامل من أجل الحفاظ على مستوى معين من سقف الإنتاج، والهدف من وراء ذلك هو الحفاظ على تماسك المجموعة في وجه الإدارة، وعلى هذا الأساس يجدر التنويه إلى دور مجموعات العمل "التنظيم غير الرسمي" في المؤسسة وأثره على الإنتاج. ظهرت حركة العلاقات الإنسانية أولاً، من خلال دراسة الظروف المادية للعمل وعلاقتها بالإنتاج، حتى توصلت لنتيجة مهمة، كما أوضحت هذه النظرية أن العامل ليس كائناً منعزلاً نفسياً، من خلال المزايا التي يمكن أن يحققها،