أجرى إلتون مايو (1880–1949) دراسات مصانع هوثورن ووسترن إليكتريك (1927–1939) التي أسست مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة. نشرت نتائج هذه الدراسات، التي أجريت بالتعاون بين شركة وسترن إليكتريك وفريق من جامعة هارفرد برئاسة مايو، في كتاب "الإدارة والعامل" عام 1939 . ركزت مدرسة العلاقات الإنسانية على المتغيرات السلوكية، مؤكدة تأثير معتقدات وأهداف الجماعة على الفرد، ورفض أي سلوك مخالف لتوجهها العام. أكد مايو على أهمية "التنظيم غير الرسمي" الذي ينشأ تلقائياً بين الأفراد، مشيراً إلى تأثيره الإيجابي على الإنتاجية في حال تماسك الجماعة وترابطها تحت قيادة غير رسمية. انتقد مايو الإدارة العلمية، مؤكداً تأثير زملاء العمل على الإنتاجية، وضرورة التعامل مع المواقف جماعياً، ورفضه لأهمية التخصص الوظيفي المفرطة مقارنة بالتفاعل الاجتماعي. اعتمدت دراساته على طرق علمية كالاختبار (بزيادة أو نقصان المتغيرات)، واستخدام العينات، ودراسة الحالة. خلصت تجارب مايو إلى ضرورة التنسيق بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي، وأهمية الحوافز المادية والمعنوية، وتأثير التنظيمات غير الرسمية على الإنتاجية، ودراسة التفاعل بين مستويات الإدارة، واتخاذ القرارات ديمقراطياً، وإعادة النظر في الاتصال داخل المؤسسة ليشمل كلا النوعين من التنظيم.

Summarized by © lakhasly.com