

تمهيد

نتيجة العيوب التي ظهرت في نظرية العلاقات الإنسانية حاول بعض العلماء تطوير الشكل الذي يسمح باستخدام كل الجوانب السلوكية للأفراد لإعطاء تفسيرات أكثر دقة للأداء الناجح في الأعمال، كما حاولت المدرسة أن تعطي تفسيرات واقعية مع الاعتراف بالجوانب الايجابية والسلبية لكل من سلوك الإدارة والأفراد حتى تتمكن من استخدام كل الطاقات السلوكية للأفراد في أعمالهم ومن رواد هذه المدرسة ابراهام ماسلو .

1/خصائص المدرسة السلوكية :

- ◆ هي مدرسة علمية تطبيقية تقوم على وضع فرضيات عن السلوك التنظيمي وأثره على الإنتاجية مع فحص الفرضيات بطريقة علمية ثم تطبيق النتائج على محيط العمل.
- ◆ مدرسة معيارية تقوم على تطبيق الأبحاث السلوكية في مجال العمل بغرض إحداث تغييرات سلوكية محددة متجاوزة الوصف إلى محاولة التأثير في السلوك الإداري وحل مشكلات العمل ورفع كفاءة التنظيم.
- ◆ تقوم على التفاؤل واعتبار أن الحاجات والحوافز هي التي تحدد سلوك الإنسان. (العميان، 2010، صفحة 46)

2-1/نظرية هرم الحاجات:

طور أبراهام ماسلو نظرية الحاجات أو هرم الحاجات وتسمى أيضا نظرية الدوافع ، وقد رتب ماسلو هذه الحاجات إلى هرم من خمسة حاجات تمثل مستويات مبينا أن العمال لا يمكنهم إشباع حاجات المستوى الأعلى إذا لم يتم إشباع حاجات المستوى الذي يسبقه وإشباع حاجات المستوى الأدنى يدفعه إلى البحث عن إشباع حاجات المستوى الأعلى فالحاجات التي لا يتم إشباعها تصبح قوة دافعة. وتتمثل مستويات الحاجات على سلم ماسلو من الأدنى إلى المستوى الأعلى على النحو التالي:

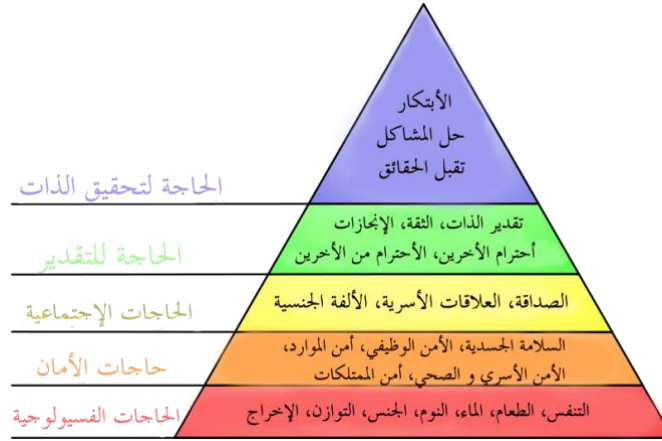
المستوى الأول: الحاجات الفيزيولوجية كالأكل والنوم والمسكن

المستوى الثاني: حاجات الأمن كأمن الوظيفية والأمن الجسدي

المستوى الثالث: حاجات الانتماء كالانتماء إلى مجموعة مهنية وأن يكون معروفا من طرف الآخرين

المستوى الرابع: حاجات التقدير والاعتراف كأن يتحصل الفرد على الاستقلالية ومركز اجتماعي والحصول على احترام الآخرين

المستوى الخامس: حاجات تحقيق الذات كأن يحقق الفرد كل ما يمكنه تحقيقه ولا يمكن الوصول لهذا المستوى إلا بإشباع الحاجات السابقة. (بوحفص، 2017، الصفحات 87-88)



2-2/نظرية الفلسفة الإدارية :

افترض رائد هذه النظرية دوغلاس ماك غريغور أن أي عمل أو تصرف إداري داخل المنظمة يندرج ضمن نظري عام ويقوم على خلفية نظرية إدارية معينة تركز على التوجهات السلوكية للمدراء سواء كان السلوك مقصودا أو غير مقصود ، كما يتأثر باقي الأعضاء داخل المنظمة بالطابع الفلسفي الذي يؤمن به المدير في المستوى الأعلى، وقد تعرض غريغور للدراسات التقليدية والسلوكية في نظرية (X) في الفكر الكلاسيكي، ونظرية (Y) من خلال التصورات الفكرية لمدرسة العلاقات الإنسانية.

نظرية (X) أو (س): قامت هذه النظرية على جملة من الافتراضات تدرج في مجملها حول الطبيعة السلوكية للفرد داخل المنظمة ومن أهم هذه الافتراضات:

- ✓ الأفراد العاملون يكرهون في المتوسط العمل وذلك متأصل في تكوينهم السلوكي .
- ✓ نظرا لكراهية الأفراد للأفراد للعمل فإنه يتم على إجبارهم على أداءه وإخضاعهم للرقابة والتوجيه والتهديد المستمر والعقاب وهو ما يؤثر سلبا على العملية الإنتاجية
- ✓ لا بد من إيجاد إدارة قوية تشرف وتوجه نشاط الأفراد إلى أعلى مستوى ممكن من الإنتاجية.

أما عن التجسيد النظري لاتصال المؤسسة حسب نظرية X نجد أن المديرين يميلون إلى هذه التصرفات وتبني سلوكيات الاتصال التالية:

- ◆ إتباع معظم المديرين لاتجاه الاتصال النازل من أعلى المستويات في المؤسسة إلى أذناها
- ◆ اقتصار الاتصال الصاعد على صندوق الاقتراحات وشبكة الاتصال من خلال جماعات العمل غير الرسمية، ونظام التجسس(حيث يتم تبليغ بعض القرارات السرية بمعرفة بعض العاملين عن آخرين بصفة سرية إلى المدير)
- ◆ اقتصار الاتصال النازل على بعض الرسائل والمعلومات البسيطة وإعلان القرارات مما يخلق معه الجو المناسب لنشوء شبكة الاتصالات غير الرسمية بين جماعات العمل لعدم انسياب الاتصالات من خلال القنوات الملائمة. (عامر، 1986، الصفحات 258-259)

وتستمد هذه النظرية أبعادها الفكرية من الاتجاه التقليدي في دراسة التنظيم من حيث اعتبار الفرد يتسم بالرشد والعقلانية. (عصمان، 2019، صفحة 24)

نظرية (Y): تعطي أهمية للبعد الإنساني وتضع موازنة بين حاجات العامل وحاجات التنظيم. وتقوم هذه النظرية على الافتراضات التالية:

- ✚ يمثل العمل مصدرا للإشباع للحاجات فهو حازر في حد ذاته.
- ✚ يبحث العامل عن تحقيق الذات من خلال تحمل المسؤولية .
- ✚ يتمتع العامل بمقدار من المعارف لا تستغل كلية من طرف التنظيم، وهو قادر على الإبداع.

يعتبر ماك غريغور أن هذا النمط أو الأسلوب هو الأمثل لتسيير العمال كونه يقوم على إشباع حاجات أساسية، ويسمح بدمج أهداف الأفراد مع أهداف التنظيم . (بوحفص، 2017، صفحة 90). وتقوم نظرية Y في توافق مع الأبعاد التي نادى بها نظرية الإدارة بالأهداف.

الانتقادات الموجهة لهذه المدرسة :

عجز المدرسة عن إيجاد جوانب محددة وأسلوب معين يمكن اعتماده لمعالجة مسألة التوفيق بين رغبات وأهداف الأفراد العاملين وغايات وأهداف الإدارة، بالإضافة لكونها أغفلت العديد من الجوانب المتعلقة بالعمليات الإدارية والتنظيمية، من بينها النواحي القانونية والتنظيمية لهياكل الإدارة. (المغربي، 2014، الصفحات 25-26)