

نظرية العلاقات الإنسانية

تعريف مدرسة العلاقات الإنسانية: يطلق لفظ العلاقات الإنسانية على ذلك التدخل الموجود بين الأفراد ، ولقد عرف العديد من المفكرين هذا اللفظ ، ومن أهم هذه التعاريف:

1. تعريف سكوت: (scott) إن العلاقات الإنسانية تشير إلى عمليات تحفيز الأفراد في موقف معين بشكل فعال ، يؤدي إلى الوصول إلى التوازن في الأهداف يعطي المزيد من الإرضاء الإنساني ، أي أن العلاقات الإنسانية تؤدي إلى ارتفاع الافتتاحية وزيادة الفاعلية التنظيمية.
2. تعريف سالتون ستال: (sultonstall) فهو يعرف العلاقات الإنسانية على إنها دراسة أفراد العمل أثناء العمل – ليس منفصلين – ودائماً كأعضاء في مجموعات عمل غير رسمية ، وهي تنقسم بالتعقيد ، ومهمة الإدارة تنسيق جهود هؤلاء الأفراد.

أهدافها الرئيسية:

- العمل على تنمية روح التعاون بين الأفراد و المجموعات في محيط العمل.
- تحفيز الأفراد و المجموعات على الإنتاج.
- تمكين الأفراد من إشباع حاجياتهم الاقتصادية و الاجتماعية بالاعتماد على التنظيم.

• مبادئها:

- السلوك الإنساني هو احد العناصر الرئيسية المحددة للكفاءة الإنتاجية.
- القيادة الإدارية هي من الأمور الأساسية المؤثرة في سلوك الأفراد فكلما كان أكثر راض كان أكثر إنتاجية.
- الاتصالات و تبادل المعلومات والتفاعل الاجتماعي المفتوح بين العمال و الإدارة مهم جدا.
- الإدارة الديمقراطية هي الأسلوب الأفضل لتحقيق الأهداف الإنتاجية ، باشتراك العاملين: الإدارة وتحمل مسؤولية العمل
- التنظيم علاقة تنشأ بين مجموعات من الأفراد ويربط أيضا بالعلاقات الاجتماعية.

نظرية الفلسفة الإدارية

- رائد هذه النظرية هو دوغلاس ماكريغر.
- فلسفة هذه النظرية تقوم على أنه أي مدير لا بد أن يكون متأثر إما بفكر المدرسة التقليدية أو بفكر العلاقات الإنسانية.
- نظرية الفلسفة الإدارية مؤيدة بشكل كبير لنظرية العلاقات الإنسانية وناقده بشكل أكبر للمدرسة التقليدية، ولذلك يعتبر ماكريغر من أكبر أنصار نظرية العلاقات الإنسانية.
- المبادئ التي تقوم عليها
- المدرسة التقليدية أهملت الفرد لتأتي العلاقات الإنسانية فتظهر الاهتمام بالفرد كعنصر أساسي في التنظيم وليس مجرد آلة إنتاجية تستخدم وتغرى بالمال وتتلف مع سوء الاستعمال.

- أن المدير المتأثر بمبادئ الإدارة التقليدية لديه اقتناع بأن تلك المبادئ راسخة لا تقبل التعديل والنقاش مع وجود جوانب قصور عديدة يراها ماكريغر

- أن المدير التقليدي يؤمن بأن السلطة هي الوسيلة الوحيدة للتأثير على سلوك الفرد، بينما يؤمن ماكريغر بأن هناك وسائل عديدة كالإقناع والحوافز وأخرى تختلف عن فكر المدرسة التقليدية.

- أن المدير التقليدي يؤمن بأن المركز الرسمي (المنصب) هو المصدر الوحيد للسلطة. بينما يرى ماكريغر بأن هناك مصادر عديدة للسلطة غير المنصب كالعلم، الخبرة، الاسم، الثراء، القدرات الشخصية،

- أن النظرية التقليدية تنظر إلى العلاقات التنظيمية نظرة فردية بأن الفرد يؤدي واجباته ويحصل في المقابل على عائد مالي، بينما ماكريغر يرى أن واقع العلاقة التنظيمية لها علاقة بالنواحي الإنسانية والاجتماعية والاقتصادية لأعضاء التنظيم.

وضع ماكريغر فلسفته الإدارية التي هي عبارة عن نظرية (XY)

X وتعني وجهة النظر التقليدية في التوجيه والرقابة

Y هي وجهة نظر العلاقات الإنسانية في التكامل بين أهداف الفرد والتنظيم.

النقطة الأولى :

إذا كنت مدير : X فأنت تنظر إلى الموظفين على أنهم أناس يكرهون العمل ويحاولون تجنبه وبالتالي فأنت سوف تتخذ أسلوب الضغط والإجبار لكي ينجزون العمل.

إذا كنت مدير : Y فأنت ترى أن الإنسان بطبيعته يحب العمل كحبه للراحة والاستجمام ومتى ما توفرت له البيئة والظروف المناسبة فإن الموظف سيسعى للعمل ولن يسعى لتجنبه.

النقطة الثانية:

إذا كنت مدير : X فأنت ترى أن العامل لو أعطي الحرية فإنه لن يعمل ولذا فإن أغلب الناس لا بد من إجبارهم على العمل من واقع الرقابة ووضع العقوبات من أجل رفع مستوى الإنتاجية.

إذا كنت مدير : Y فأنت ترى أنه في ظل الظروف الاجتماعية والاقتصادية المناسبة يسعى الفرد بمحض إرادته نحو الإنجاز وبالتالي يلتزم بتحقيق الأهداف بسبب المكافأة والعائد بعد تحقيقه.

النقطة الثالثة:

إذا كنت مدير : X فأنت ترى أن الإنسان العادي يجب أن يوجه من رئيسه وهو يحب هذا العمل كي يتجنب المسؤولية.

إذا كنت مدير : Y فأنت ترى أنه في ظل الظروف المناسبة فإن الإنسان يتعلم تحمل المسؤولية بل ويسعى لها. ونحن في الإدارة لدينا مقولة وهي "أن الصلاحيات تنتزع ولا تمنح".

النقطة الرابعة:

إذا كنت مدير X فأنت ترى الإنسان العادي خامل وغير طموح وأنه يسعى فقط للاستقرار الوظيفي.
إذا كنت مدير Y فأنت ترى الإنسان بطبيعته طموح فهو يكرر التصرفات التي ينتج عنها إشباع لرغباته وإبداعاته والتي تؤمن له الارتقاء الوظيفي.

النقطة الخامسة:

إذا كنت مدير X فأنت ترى الإنسان العادي يفتقد للمبادرة والابتكار ولا يسعى لاتخاذ قرار تكتنفه المخاطر وذلك يعني إنسان جبان.

إذا كنت مدير Y فأنت ترى إذا أعطي الفرد فرصة فإنه قادر على استخدام الفكر البناء وقادر على حل المشاكل التنظيمية مع القدرة على الإبداع والابتكار وركوب المخاطر.

ملخص القول بأن ماكريغر يرى أن المدرسة التقليدية مدرسة بنيت على استخدام الإنسان كآله، بنيت على أساس التنظيم الرسمي القاتل، بنيت على أساسيات الإغراء المادي ومعاملة وفق نظام معين بحيث هو الذي يلاءم الوظيفة والوظيفة لا تلائم الخ...، وبالغ من ناحية العلاقات الإنسانية في مدحها ودعمها وأنها هي الأساس والناحية الصحيحة في عملية الإدارة.

اسس قيام نظرية (XY) ولتخصيصها فهي تكون كالتالي:

X وجهة النظر التقليدية

- الإنسان العادي عنده كراهية متأصلة للعمل ويحاول تجنبه
- الإنسان العادي لا يعمل إن أعطى الحرية في العمل ولا بد من إجباره عن طريق نظام عقوبات
- الإنسان العادي يحب أن يوجه من رئيسه تجنباً للمسئولية
- الإنسان العادي بطبعه خامل وغير طموح ويسعى للأمن والاستقرار
- الإنسان العادي يفتقد للمبادرة والابتكار ولا يسعى لاتخاذ القرارات التي تكتنفها المخاطر

Y وجهة نظر العلاقات الإنسانية

- الإنسان العادي بطبيعته يحب العمل كما يحب الراحة والاستجمام في ظل الظروف المناسبة
- الإنسان العادي في ظل الظروف المناسبة يبحث عن الإنجاز في العمل
- الإنسان العادي يبحث عن المسئولية
- الإنسان العادي طموح بطبيعته فيكرر التصرفات التي تحقق له الإنتاج والإشباع النجاح
- الإنسان العادي إذا أعطي فرصه فإنه قادر على استخدام الفكر البناء مع القدرة على الإبداع والابتكار وركوب المخاطر

نظرية اتخاذ القرار

ظروف نشأتها

- هي إحدى المحاولات في سبيل تطوير مقاربة صناعة القرار التنظيمية في دراسة السياسة الدولية كانت بداية الخمسينيات من طرف ريتشارد سنايدر وزميله أليسون.

- مثلها مثل النظريات الأخرى والتي ظهرت لظرف ما ولتكريس سياسة ما حيث كانت الحرب الباردة مشتدة بين الاتحاد السوفياتي والولايات المتحدة الأمريكية وفي مرحلة الذروة وأقصى درجاتها وهذا ما أدى إلى ظهور أزمات خانقة في ما بين الدول ، والدول التي كانت تخلق فيها الأزمات ليست بالدول المركزية (الولايات المتحدة والاتحاد السوفيتي)
- أتت نظرية اتخاذ القرار من أجل تحديد من يصنع القرار ومن يتخذه وما هي الفواعل والأطر المؤثرة في هذه العلاقات بين الدول وكيفية إدارة الأزمات والتعامل معها

تعريف نظرية صناعة القرار

هناك من يعرفها بأنها: " الدراسة المتفحصة والشاملة لمختلف العناصر التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار عند تحليل سياسة معينة سواء بشكل عام أو في لحظة معينة ، أي أن النظرية تعمل بين هذه المتغيرات ، ولكن لا تضع بالضرورة فرضيات تطلب من صانع القرار أن يعمل على أساسها ، وربما يكون من الأنسب اعتبار نظرية اتخاذ القرار من بين النظريات الجزئية بدلاً من اعتبارها نظرية كلية ، فهي تركز على جانب جزئي من النظام السياسي ككل وبالتحديد على وحدات معينة خاصة باتخاذ القرار. "
ويرى ريتشارد سنادير على أن هدف تحليل الذي أتت به نظرية صناعة القرار هو صياغة العالم كما يراه صناع القرار في الواقع من أجل تفسير السلوك.
وهذه النظرية تتناول ظواهر العلاقات الدولية وموضوعات السياسة الخارجية من منظور صانع القرار وكل مدخلاته السيكلوجية والبيئية والمعرفية ، بمعنى أنها تبني تحليلها للعلاقات الدولية على افتراض أن العلاقات الدولية هي نتاج لفعل صانع القرار المعبر عن بلورة لمجموعة من العوامل الموضوعية والذاتية التي يصنع ف ظلها القرار في السياسة الخارجية.

الخطوات التي تسير فيها عملية اتخاذ القرار هي :

- تحديد المعيار الرئيسي
- تحديد المتغيرات المرتبطة بالموضوع
- قياس المتغيرات بالمعيار الرئيسي
- اختار الهدف
- رسم استراتيجية تحقيق الهدف
- اتخاذ القرار بانتهاج سلوك معين
- انتهاج السلوك فعلاً
- تقويم نتائج السلوك قياساً على المعيار الرئيسي

أهم الانتقادات التي وجهت لها

- إن النظرية التي جاء بها سنايدر تتطلب عدداً كبيراً من الباحثين لجمع المعلومات وعدد كبير من المنظرين لتقويم المعلومات ، وإذا لم تكن هذه متوفرة فإن النتائج ستكون غير واقعية
- إن هذا النموذج لا يمكن تطبيقه على جميع الدول ، ويعمل على تحويل الدول إلى مفهوم أحادي للنظام السياسي.
- يدل هذا المنهج على أن علم السياسة مؤلف من خطوات وخيارات واعية بدرجة عالية يمكن تحليلها في إطار تصنيفات محددة إلا أن التطورات في العلاقات الدولية لا تحذق بهذا النمط
- تهمل المتغيرات المؤثرة ضمن سياسات القوى وقواعد السلوك الدولي مثل توازن القوى والقانون الدولي.

-عجزها عن حصر القوى التي تؤثر في مسار مشكلة من مشاكل السياسة.
-وعجزها تحديد البيئة الداخلية والخارجية التي تؤثر في صانع القرار وتوجهاته من قائد أو أحزاب أو رأي عام أو جماعات ضغط.

نظرية الدافعية والحاجات

1-تعريفها

تعرف الدافعية بأنها عبارة عن استعداد الفرد التام للقيام بعمل أو سلوك معين كمحصلة أو نتيجة لوجود طاقة أو دافع يدفعه للقيام بذلك العمل لإشباع حاجة معينة، كما يمكن أن تعرف الدافعية بأنها القوى والطاقات النفسية الموجودة عند الفرد التي تساعد في تحديد مستوى الجهد المبذول من قبله وتوجيهه واستمرار يته نحو العمل، أي كيفية تحريك سلوك وحماس الفرد نحو تحقيق وإشباع حاجاته.

إن تعريف الدافعية يتحدد أساساً من خلال ثلاث مكونات هي:

-درجة الحماس والدافعية لتنشيط السلوك وتحريكه.

- السلوك الدافعي هو سلوك موجه ليتم تنشيطه وتحميسه

- درجة إشباع الحاجة أو تحقيق الهدف تؤدي بالسلوك مرة أخرى إما إلى تكراره أو تثبيته أو تغييره.

2-نظرية تدرج الحاجات:

نظرية تدرج الحاجات أو ما يعرف بنظرية ماسلو، حيث قدم إبراهيم ماسلو Abraham Maslow هذه النظرية والتي تعتبر من أكثر النظريات جاذبية عند الحديث عن الدافعية. حيث اعتبر ماسلو أن القوة الدافعية للناس وسبب انضمامهم للمنظمات وبقائهم فيها وعملهم باتجاه أهدافها هي في الحقيقة سلسلة من الحاجات. وأن هذه الحاجات يمكن تنظيمها على شكل هرم يتضمن خمس مستويات أساسية من الحاجات تتطلب من الأفراد أن يشبع حاجاته منها أو أن هرم ماسلو الخاص بالاحتياجات هو كذلك [نظرية الاحتواء] الخاصة بالتحقيق.

وتحتوي نظرية ماسلو على جزأين هما:

-تصنيف الاحتياجات البشرية.

-الاهتمام بكيفية ارتباط المستويات واحداً بالآخر.

نظرية ماسلو لتدرج الحاجات:

على الرغم من شمول هذه النظرية حيث فسرت جزء كبير من السلوك الإنساني، لكن نجد صعوبة عند تطبيقها في الحالات الخاصة ولذا وجهت لها الانتقادات ومن أهمها:

-تفترض النظرية ترتيب وتدرج للحاجات لا أن بعض الناس يختلف مع النظرية في ترتيبهم لهذه الحاجات فمثلاً الفنان والشخص المبدع قد يبدأ هرم الحاجات من تحقيق الذات وليس الحاجات الفسيولوجية.

-قد يصبر بعض الناس على مزيد من الإشباع لحاجة معينة بالرغم من إشباعها بالفعل وهذا خلاف لما تفترضه النظرية.

- لم تهتم النظرية بتحديد حجم الإشباع اللازم لانتقال إلى الحاجة الأعلى منها مباشرة وسبب ذلك الاختلاف في حجم الإشباع الذي يرضينا.

-تفترض النظرية أننا تنتقل من إشباع إحدى الحاجات إلى إشباع حاجة أخرى فور إشباع الحاجة الأدنى، والحقيقة أننا نقوم بإشباع أكثر من حاجة في نفس الوقت.

-يحتاج التطبيق لنظرية ماسلو إلى التعرف بواسطة المدير أو المنظمة على تلك الحاجات غير المشبعة والتي تعمل كدوافع وتوجيهها نحو مصلحة الإدارة من خلال تقديم الحوافز