محاضرات علم اجتماع المنظمات

د- حفيظي سليمة

أولا: مدخل إلى علم اجتماع المنظمات

01- تعريف علم اجتماع المنظمات:

هو الدراسة العلمية لمختلف أشكال التنظيم الاجتماعين من مؤسسات وتنظيمات واتحادات في ضوء آلياته التي تعزز وحدته وتماسكه من جهة، وفي ضوء القيم الأخلاقية والمعايير الاجتماعية الضابطة لهذه الآليات في المجتمع الوسع من جهة ثانية، التي من شأنها أن تحدد أشكال التفاعل بين مكونات التنظيم ضمن بنية عامة وفي سياق علاقته مع المجتمع المحيط.

02- نشأة علم اجتماع المنظمات:

كانت البدايات الأولى لعلم اجتماع المنظمات سنة 1927 مع الدراسات التي قدمها "إلتون مايو وزملاؤه" ، التي شملت دراسة التنظيمات الصناعية (مصانع النسيج، الطائرات، المعادن ومصنع المعدات التيليفونية بالولايات المتحدة الأمريكية) ، وقد ارتبط هذا العلم في البداية بعلم اجتماع الصناعي الذي كان يدرس كل ما يحدث داخل المصنع، وبعد استكمال هذه الدراسات شرع العلماء بتطبيق نتائجها لتتشعب فيما بعد مجالات البحوث لتشمل المجالات التجارية والمستشفيات ، المصالح الحكومية، السجون، المكتبات...الخ، مما جعل علماء الاجتماع يطلقون على العصر الحديث بـ "المجتمع التنظيمي".

وهنا يذكر العالم " بريثيوس" (أن الإنسان أصبح يعيش حاليا داخل أكبر تنظيم وهو الدولة، فقد ولدنا في تنظيمات ونتكلم عن طريقها ونقضي معظم فترات حياتنا نعمل بداخلها، ونقضي كثيرا من أوقات فراغنا وعباداتنا داخلها، وأخيرا قد تنتهي حياة الإنسان في أحد هذه التنظيمات).

03- مجالات علم اجتماع المنظمات:

أ- المؤسسات الإنتاجية:

الشركات الصناعية والتجارية التي تهدف إلى تحقيق الأرباح المادية.

ب- المؤسسات الخدماتية:

كتلك التي تقدمها الدولة مثل مؤسسات التربية والتعليم والبحث العلمي ، ومؤسسات الرعاية الصحية ، المستشفيات، مؤسسات الخدمات الخيرية...هذه المؤسسات منها من لا يستهدف الربح المادي، وأخرى مؤسسات ربحية كالمستشفيات الخاصة، الجامعات الخاصة وغيرها.

ت- المؤسسات الثقافية والإعلامية:

تهدف هذه المؤسسات إلى التأثير في الرأي العام ونشر المعارف تبعا لحاجات المجتمع ومعاييره ونظمه الثقافية والحضارية.

ث- المؤسسات السياسية:

كالأحزاب والتنظيمات والاتحادات ذات الأغراض السياسية التي تهدف إلى المشاركة في القرار السياسي بشكل مباشر أو غير مباشر.

ج- المؤسسات الأمنية:

وهي التي تعنى بالحفاظ على أمن المواطن والدولة ومؤسساتها، كالشرطة والجيش...

ح- التنظيمات الاجتماعية ذات الأهداف الخاصة:

كالاتحادات العمالية واتحادات الفلاحية والحرفيين، وكل تنظيم من شأنه أن يشمل موقعا أساسيا في الاقتصاد بشكل عام.

خ- التنظيمات الاجتماعية غير الرسمية (غير الحكومية):

هذه المؤسسات أهدافها غير مشروعة كتنظيمات الفساد، الدعارة، الاتجار بالبشر والأعضاء والمخذرات ، وتجارة السلاح.

04- موضوعات علم اجتماع المنظمات:

أ- التحليل الاجتماعي للأداء المؤسسي:

يعد الأداء المؤسسي من أهم موضوعات علم اجتماع المنظمات ذلك أن المؤسسات العامة والخاصة التي يتم إنشاؤها لتحقيق غايات محددة وأهداف واضحة بالنسبة إلى المعنيين بهذا التأسيس غالبا ما ينفق لهذا الغرض أموال كبيرة وتحدد لها أعداد غفيرة من العاملين، فإذا لم يأتي الأداء المؤسسي مكافئا للقدرات الموظفة فإن النتيجة تكون الخسارة مادية ومعنوية.

ب- التحليل الاجتماعي لأنماط القيادة:

تتسم أنماط القيادة في التنظيم الاجتماعي بتحقيق مستوى الأداء التنظيمي للمؤسسة ودرجة توافقه مع الغايات الأساسية التي يسعى إليها التنظيم، فقد ينحرف التنظيم بكليته عن أهدافه بفعل انحراف قيادته، وقد تسهم القيادة في تحقيق عملية التوافق بين مكونات التنظيم، فتجعله أكثر تماسكا وارتباطا.

ت- التحليل الاجتماعي لآليات اتخاذ القرار:

يبنى اتخاذ القرار على قاعدة معطيات صحيحة، كما يبنى كذلك على القيادة الفاعلة ومشاركة العاملين في ذلك، وتشكل عملية اتخاذ القرار عاملا أساسيا يبنى عليه الأداء التنظيمي للمؤسسة، فنجد عددا كبيرة من الإداريين يجتهد في صياغة معايير لاتخاذ القرار، في ضوء تجاربهم المتفاوتة في مستوى العمق، كما نجد عددا منهم يعتمد مظاهر الفشل في الأسس التي اعتمدها ضنا منه أن أسباب الفشل تعود لاعتبارات خارجية.

ث- التحليل الاجتماعي لمشكلات التنظيم:

قد تواجه التنظيمات مشكلات عديدة، قد تتصل بالقيادة، أشكال اتخاذ القرار، التفاعل التنظيمي، البيئة الداخلية والخارجية وكذا الطبيعية ، والاتجاهات الاجتماعية وحتى السياسية التي تعيق الأداء التنظيمي بالمؤسسة وتسمح بانتشار المشكلات لدرجة أن التنظيم لوحده لا يستطيع تجاوزها.

05- مفهوم المنظمة

يعرفها "اتزيوني" بأنها وحدة اجتماعية يتم إنشاؤها من أجل تحقيق هدف معين.

أما "بارسونز" فعرفها بأنها وحدات اجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهدافا محددة .

أما "روبرت فورد" فيعرف المنظمة بأنها جماعة من الناس يتصلون ببعضهم البعض من أجل تحقيق هدف معين.

كما يعرفها "زاندن" فيعرفها بأنها مجموعة من الأشخاص يشتركون في الصفات والخصائص تتميز بوجود علاقات اجتماعية، بالإضافة إلى تركز هؤلاء الأفراد حول هدف معين.

من خلال التعريفات السابقة يمكن أن نعرف المنظمة كالتالي:

كل مجموعة من الأفراد يجمعهم هدف معين وتنشأ بنموذج بنائي معين يتصلون ببعضهم، و تربط بينهم علاقات اجتماعية وصفات مشتركة.

06- أهمية دراسة المنظمات:

لدراسة المنظمات أهمية بالغة في علم اجتماع المنظمات منذ نشأته ليومنا هذا، لذا سنحاول إبراز هذه الأهمية في النقاط التالية:

أ- نظرا لأننا مرتبطين بها بطريقة مباشرة أو غير مباشرة طوال حياتنا العملية، فمعظم الناس ينتمون إلى منظمات رسمية، لذا فإن دراسة ظروف العمل في المنظمات يحقق للأفراد مزيدا من التوافق والإشباع، خاصة عندما يدركون فعلا معنى العمل.

ب- يستطيع رجال الإدارة أن يحصلوا على فوائد عديدة من البحوث التنظيمية، بحيث تساعدهم نتائجها على التخطيط بصورة أكثر فعالية، ذلك أن المنظمات تتسم بالديناميكية والتغير المستمر استجابة لظروف البيئة الداخلية والخارجية.

ت- بغض النظر عن الأهداف التطبيقية، يهتم الباحثين بدراسة المنظمات من أجل تطوير المعرفة التنظيمية والعلاقات بين المتغيرات الرئيسية في هذا المجال فيؤدي ذلك إلى تراكم المعرفة وتطور البناء العلمي الذي هو أساس النهوض بالسياسات والإجراءات العملية.

ث- يمكن الاستفادة من نتائج دراسة التنظيمات وتعميمها في مجالات ومنظمات أخرى (الرقمنة في عديد القطاعات الإدارية والاقتصادية...).

ج- دراسة البناء التنظيمي يمكن الباحثين بالسلوك الفردي والشخصية الإنسانية من دراسة أثر هذا البناء على الشخصية وتكوينها واتجاهاتها.

ثانيا: تصنيف (تنميط) المنظمات:

هناك عدة تصنيفات للمنظمات تبعا لمعيار التصنيف المعتمد، سنحاول في هذا العنصر عرض أهم التصنيفات في الآتي:

01- تصنيف المنظمات على أساس علاقات الامتثال:

أي على أساس الطريقة التي يتصرف بها أعضاء المنظمة في مواجهة السلطة داخلها، وتصنف تبعا لذلك المنظمات إلى ثلاث أنماط:

أ- المنظمات القهرية أو الملزمة: وهي التي تفرض عضويتها على الأفراد بالقوة، مثل السجون والمستشفيات العقلية.

ب- المنظمات النفعية: وهي التي يتم إنشاؤها م أجل تحقيق أهداف وفوائد عملية، مثل الجامعات والمؤسسات الصناعية والتجارية.

ت- المنظمات الاختيارية: وهي تلك التي يختار الفرد الالتحاق بها أو يتركها بكامل إرادته، مثل النوادي، دور العبادة.

02- تصنيف المنظمات على أساس المستفيد الأول من الأنشطة:

تصنف المنظمات هنا على أساس سؤال بسيط وهو (من المستفيد الأول من الأنشطة التنظيمية للمنظمة؟)، وعليه تصنف المنظمات إلى:

أ- منظمات المنفعة المتبادلة : يكون المستفيد الأول هم الأعضاء، كالأحزاب السياسية، الاتحادات ، النوادي الرياضية.

ب- منظمات العمل: يكون المستفيد الأول هم المُلاك أي مالك المؤسسة، كالمنظمات الصناعية، البنوك، شركات التأمين.

ت- منظمات الخدمة: المستفيد الأول هم العملاء، كالمؤسسات الخدماتية على أنواعها، والرعاية الاجتماعية.

ث- منظمات المصلحة العامة: يكون المستفيد الأول هم الجمهور بوجه عام، كالمدارس والمستشفيات، الشرطة، الحماية المدنية.

03- تصنيف المنظمات على أساس استخدام التكنولوجيا.

تصنف المنظمات الصناعية على أساس درجة استخدامها للتكنولوجيا على النحو التالي:

أ- التنظيمات الصناعية التي تستخدم التكنولوجيا البسيطة: وفيها يتم الإنتاج بالوحدة ويكون قليلا من حيث الكمية، كصناعات التعليب والتوضيب (حليب، بسكويت...)

ب- التنظيمات الصناعية التي تستخدم عمليات الإنتاج الكبير: هي المؤسسات الصناعية التي تستخدم كميات إنتاج كبيرة، مثل مصانع السيارات، الأجهزة الكهرومنزلية...

ت- التنظيمات الصناعية التي تستخدم العمليات الإنتاجية بالغة التعقيد: وهي التي تكون بحاجة إلى مستوى عال من التكنولوجيا، وتكون العمليات الإنتاجية فيها مستمرة ومعقدة مثل الصناعات الحربية والعسكرية، الصناعات البترولية.

04- تصنيف المنظمات على أساس وظائفها:

قدم "بارسونز" أربع متطلبات وظيفية أساسية يحتاجها أي نسق ليستمر ويبقى، وبناء على ذلك يمكن يصنف العلماء المنظمات تبعا للوظيفة التي تؤديها داخل النسق العام أي المجتمع، على النحو التالي:

أ- المنظمات التي تهدف إلى تحقيق التكيف: أي كل المنظمات التي تحقق التكيف والاندماج بين أفرادها من أجل استمراريتها كالأسرة.

ب- المنظمات التي تهدف إلى تحقيق الهدف: فكل منظمة تسعى لتجسيد أهدافها التي أنشأت من أجلها كالمدارس.

ت- المنظمات التي تهدف إلى تحقيق التكامل: فتحقيق التناغم والانسجام بين أفرادها أساسي لبلوغ أهدافها.

ث- المنظمات التي تهدف إلى الضبط وخفض التوتر: وذلك من خلال وضع القوانين الذي يخفض التوتر ويحقق الضبط.

ثالثا: الظاهرة التنظيمية:

يقصد بالظاهرة التنظيمية دراسة المنظمة وتحليلها ضمن أطر نظرية تصورية في علم الاجتماع، في إطار ما قدمه العلماء والمفكرين في حقل السوسيولوجيا منذ النشأة الأولى لعلم الاجتماع المنظمات إلى يومنا هذا، لذا سنحاول عرض هذه التصورات النظرية والتحليلية على اعتبار المنظمة نسقا اقتصاديا واجتماعيا، ثم المنظمة كنسق تعاوني ن ثم المنظمة كنسق اقتصادي-تعاوني وأخيرا المنظمة كنسق مفتوح.

01- المنظمة كنسق اقتصادي-اجتماعي:

انطلق التفسير والتحليل للمنظمة في هذا الإطار من ثلاث نظريات، هي النظرية التقليدية، نظرية الإدارة والنظرية البنائية، حيث اقتصرت رؤيتها للتنظيم على الجوانب الاقتصادية فقط، واعتبرته "**نسقا مغلقا**" وهو أداة صممت من أجل تحقيق أهداف واضحة ومحددة.

حيث يعرف "ماكس فيبر" التنظيم بأنه جماعة متضامنة تتصف بعلاقات اجتماعية، تقوم على قواعد منظمة وتحدد شروط العضوية، كما يتم تقوية النظام الملزم للأفراد من خلال الدور الذي يقوم به أفراد معينين في وظائف قيادية يجمعهم جهاز معين يتخذ شكل الجهاز الإداري.

وللتنظيم كنسق اقتصادي-اجتماعي عناصر مميزة هي:

أ- تفاعل الأفراد مع التنظيم يقوم وفق علاقات رسمية، بعيدا عن العشوائية تحكمها ضوابط وتضع لها شروط للالتحاق بالجماعة المتضامنة.

ب- وجود ضوابط وقواعد تقوم عليها العضوية للجماعة، حيث يخضع الأفراد لها عند الانتقاء خدمة لأهداف المنظمة.

ت- وجود نظام ملزم يمكن على أساسه التمييز بين شكل تنظيمي وآخر.

ث- خضوع بنية المنظمة ومكوناته للتدرج الهرمي للسلطة والتقسيم التخصصي للعمل، مع انتقاء أفراد معينين لشغل مناصب رئاسية داخل التنظيم بما يكفل لهم تحقيق أهداف التنظيم.

02- التنظيم كنسق تعاوني:

يرتكز الاتجاه القائل بالتنظيم كنسق تعاوني على الجوانب الغير رسمية من خلال رؤية التنظيم كنسق يقوم على تحقيق التوازن بين جهود الأعضاء ومشاركتهم في تحقيق أهداف التنظيم، وهنا يرى "بيرنارد شستر" أن التنظيم كنسق تعاوني متوازن يقوم على جهود منتظمة من جانب الأفراد من خلال مشاركتهم في تحقيق أهداف التنظيم وفقا لرغبتهم الذاتية والمشاركة في صنع القرار داخل النسق، واعتبر الاتصال عملية بالغة الأهمية لضمان استمرار التنظيم واتصافه بالفعالية.

وفي ضوء التعريف السابق "لبرنارد شستر" فإن للتنظيم كنسق تعاوني عناصر مميزة هي:

أ- ضرورة إنجاز وتحقيق أهداف التنظيم.

ب- وجود أشخاص كأعضاء للتنظيم لديهم القدرة على تحقيق الاتصال فيما بينهم.

ت- توفر الرغبة لدى الأفراد المشاركين في التنظيم للأداء المشترك والتعاوني من أجل أداء العمل.

ث- المشاركة في صنع القرار كأحد طرفي معادلة تحقيق توازن النسق.

03- التنظيم كنسق اقتصادي- تعاوني:

هذا النموذج اهتم بالجوانب الرسمية وغير الرسمية للتنظيم، حيث يرى "فيليب سليزنيك" ضرورة الجمع بين آراء "ماكس فيبر" و "برنارد شيستر" في قالب واحد، فالتنظيم ليس بناءً اقتصاديا بحتا ولا نسقا تعاونيا فقط، بل إن المزج بين التعريفين يوسع من مجال الرؤية إلى دراسة الأدوار الرسمية للأفراد المتعاونين وتحليل سماتهم الشخصية، وتأثير القيادة التنظيمية والعلاقات الغير الرسمية، وديناميات التفاعل بين الشخصية والتنظيم.

ويقوم التنظيم كنسق اقتصادي-تعاوني وفقا لهذا الطرح على العناصر التالية:

أ- اتصاف التنظيم بالشكل الهرمي المتدرج للسلطة والوظائف التي تربط بينها الاتصالات الرسمية بغية تحقيق الأهداف المحددة.

ب- محاولة النسق الإبقاء على واستمراريته وتحقيق التكاملية بين مكوناته.

ت- ارتباط التكاملية بمدى توفر المهارات الإدارية والفنية المتخصصة داخل التنظيم.

ث- التنظيم كنسق اقتصادي- تعاوني تتباين بداخله المصالح بين الأفراد والتنظيم، ومن ثم لا مفر من وجود علاقات غير رسمية مستقر للحفاظ على بقاء التنظيم واستقراره.

ج- الاهتمام بدور الأفراد ومدى إلمامهم باللوائح والتعليمات الرسمية التي تنظم عملية الضبط واختيار الأدوات اللازمة لحل المشكلات التي تواجه التنظيم.

04- التنظيم كنسق مفتوح:

تشمل رؤية التنظيم كنسق مفتوح على تفاعله مع البيئة المحيطة به فهو يتأثر بها ويؤثر فيها، ومن أمثلة تعريف التنظيم كنسق مفتوح نجد تعريف "تالكوت بارسونز " الذي أوضح أن التنظيم نسق اجتماعي له اتجاه أساسي وهو تحقيق أهدافه، وهذا الاتجاه له جانبين أولهما (العلاقات الخارجية) التي تشير إلى علاقة التنظيم بالمجتمع، والثاني (البناء الداخلي)

للتنظيم، كما يتصف التنظيم بالتكيف لكونه نسقا اجتماعيا يواجه أربع متطلبات أساسية هي: (التكيف مع الظروف المحيطة بالنسق، تحقيق الهدف، التكاملية والكمون).

وفيما تعلق بالعناصر المميزة للتنظيم كنسق مفتوح، يعرض "بارسونز" الآتي:

أ- رؤية التنظيم كنسق اجتماعي يضيف بعدا اجتماعيا هاما للتعريف، يتمثل في تكون النسق من أنساق فرعية متباينة كالنسق الفني، النسق الإداري، النسق المؤسسي...هذه الأنساق تتكامل فيما بينها وترتبط بالمجتمع الأكبر.

ب- المعالجة المتميزة "لبارسونز" لمشكلة (السلطة/القوة) في التنظيم كطاقة دافعة لتعبئة الموارد التنظيمية لتحقيق الأهداف التنظيمية.

ت- الاهتمام الأكبر بدراسة العلاقة بين التنظيم والمجتمع من المنظور الثقافي-المؤسسي.

كما أضاف "كان كارتز" بالإضافة إلى ما قدمه "بارسونز" سمات عامة للتنظيم كنسق مفتوح هي:

أ- المدخلات: وتتمثل في الطاقة الأولية من مواد أولية وأيدي عاملة وشرعية قانونية.

ب- العمليات: وهي تحويل الطاقة الأولية من خلال عمليات كثيرة داخلية إلى خدمات وسلع ينتفع بها أفراد المجتمع.

ت- المخرجات: حيث يقوم النسق المفتوح من تصدير ما تم تحويله إلى سلع وخدمات إلى البيئة الخارجية.

ث- الطاقة الذاتية السالبة للنسق: وهي توفير مخزون إضافي من المواد الأولية لتفادي الظروف غير المتوقعة، التي قد تهدد استمرار تزويد النسق بالطاقة الأولية بشكل منتظم ومستمر.

ج- التغذية العكسية: وقصد بها تلقي النسق مصادر المعلومات كأحد أشكال الطاقة الأولية تتعلق بالبيئة الخارجية أو أسلوب أداء وظائفه، ونجاح التنظيم في تحقيق أهدافه يعتمد على كمية المعلومات وتبويبها وسهولة الاستفادة منها عند اللزوم.

ح- الاستقرار والتوازن:حيث يحاول التنظيم النمو والتطور بما يتلاءم مع مستجدات في الظروف البيئية.

خ- التنوع: حيث يتجه التنظيم بشكل دائم نحو التنوع في أنشطة العمل والتخصص.

د- االقدرة على إيجاد أكثر من وسيلة وأفضلها لتحقيق غايات التنظيم وأهدافه، خاصة في ظل البيئة المحيطة المتغيرة باستمرار.

❖ **ملاحظة:**

هذه المحاور الثلاث تشكل 60 % من مضمون المقياس، و40 % الباقية هي متوفرة على منصة (MOODLE)