المحاضرة الرابعة تابع : التنظيم البيروقراطي ل ماكس فيبر(1864- 1920 ):

تعود كلمة " البيروقراطية " في أصلها إلى اللغة اللاتنية، حيث أنها تتألف من جزئينا لبيرو bureau وقراطية cratie ومعناها سلطة المكاتب أو الحكم ، ويرجع أصلها إلى الحضارة اليونانية القديمة وهي مشابهة في تركيبها إلى الديموقراطية التي تعمي حكم الشعب، والتكنوقراطية التي تعني طبقة الفنيين.

وللبيروقراطية إستعمال سلبي، حيث أنها تشير إلى عدم القابلية وسوء ممارسة الأعمال التي يقوم بها الموظفون، وينظر إليها في الفكر الإشتراكي بأنها وسيلة بورجوازية تعوق وتعرقل التحول الإشتراكي، وأن بقاءها يهدد التحول الإشتراكي.

وأصبح المفهوم شائعا في اللغة الاقتصادية والاجتماعية يشير ل حكم المكاتب والموظفين في الحياة الاجتماعية.

أما فيبير فلم يعرف البيروقراطية بكلمات، وإنما تكلم عن الخصائص التي تميز المنظمة البيروقراطية، ومنها يتضح أنه يطلقها على المنظمة الواسعة والكبيرة التي تعتمد إدارتها على السلطة القانونية ذات الطابع العقلي الرشيد في إصدار الأوامر ويراها النموذج المثالي للتظيم.

وتوالت التعريفات المعطاة للبيروقراطية ، فالأكاديميون والعلماء المختصون ظلوا يتعاملون معها على أنها أحد النماذج للتنظيم، التي تهدف إلى تحقيق الإستقرار والكفاءة الإدارية والدقة والسرعة في الإنجاز.

أما المواطنون العاديون فقد بدؤوا يتعاملون معها وكأنها ظاهرة سلبية أو نمط تنظيمي يؤكد حكم الموظفين واستعلائهم .

2- مدرسة العلاقات الإنسانية إلتون مايو (1880- 1949):

تحولت النظرة للتنظيمات عند هذه المدرسة بأنها ليست كيانات ميكانيكية بل كيانات اجتماعية ، حيث دخل على الخط علماء النفس وعلماء الاجتماع والعلوم السلوكية المختلفة، والعنوان الرئيسي لهذه المدرسة " العلاقات الإنسانية" التي لا ترى في التنظيمات آلات جامدة يثبت فيها الأفراد وإنما كيانات تنظيمية تتكون من مهام وأفراد.

لقد جاءت أفكار تنظيمية تعارض فكرة الإدارة العلمية ، ألا وهي حركة العلاقات الإنسانية ، فبينت أن الحافز الاقتصادي وخاصة الأجر ليس وحده كفيلا بتحريك دوافع العمال لتحقيق أهداف إنسانية للمؤسسة، بل هناك جوانب اجتماعية ونفسية لها تأثير على سلوك دافعية الأفراد وهذا كالعمل مع جماعة متماسكة ومتعاونة والإحساس بالتقدير والاحترام من جانب الإدارة ، وهذا ما بينه إلتون مايو في تجارب هاوثورن، حيث لاحظ أن إنتاجية العاملات إرتفعت عندما أصبح لدى كل عاملة شعور ذاتي بأنها محل رعاية واهتمام خاص من جانب الإدارة، فارتفعت بذلك معنوياتهن ، وهذا من خلال إعطائهن فرصة المشاركة في اتخاذ القرار، وكذلك بعض جوانب عملهن كإختيار أوقات الراحة وطريقة العمل,

أراد "إلتون مايو" بإدخاله العامل الفيزيقي والإنساني في الإنتاج، أن يعمل على تحديد الطاقة النفسية التي لها الأثر الكبير على الطاقة الفيزيقية للعامل، وبالتالي على الإنتاج ، فإذا كانت العقلنة التقنية لتايلور أرادت أن تسيطر على جسم الإنسان وأعضاء العامل ، فإن عقلنة إلتون مايو أرادت أن تسيطر على نفسية العامل من أجل إدماجه في المؤسسة ، لتصبح عملية الأدماج في عمله ممكنة وسهلة ، وإذا كانت السيطرة على الجسم هو هاجس المدرسة التايلورية ، فظغن السيطرة على القلب هو هاجس العلاقات الإنسانية ، بحيث يقول عمر أكتوف بأن " عوامل السيطرة على العامل داخل المصنع التي جاءت بها المدرسة التايلورية أضافت مدرسة العلاقات الإنسانية عوامل بسيطرة أخرى تعمل على الربط الروحي للعامل بالمؤسسة بواسطة وسائل عديدة الغرض منها تحقيق الذاتية للمؤسسة كالفرق الرياضية المختلفة ، المكافآت للأوفياء وكل الوسائل الأخرى".

من بين أهم النتائج المتوصل إليها في تجارب هاوثورن ما يلي:

-يتوقف مستوى الأنتاج على المعايير الاجتماعية وليس على القدرة الجسمانية للعامل أو الظروف المادية للعمل.

-تؤثر الحوافز غير المادية تأثيرا قويا على تصرفات العمال وتؤدي إلى وضع حد لتأثير الحوافز المادية.

-يتصرف العمال في كثير من الأحيان ليس كأفراد بل أعضاء في جماعة ، فمعايير الإنتاج حددت بمعرفة الجماعة وليس الفرد.

-أهمية القيادة غير الرسمية في تحديد معايير الجماعة وإلزام العمال بتنفيذها فعلى عكس مبادئ الإدارة العلمية للإنتاج ، التي قصرت دور القيادة على النوع الرسمي ، متمثلا في المراقب أو المشرف على الإنتاج.

-وأخيرا أكدت مدرسة العلاقات الإنسانية على أهمية الإتصالات بين مستويات العمل المختلفة ، فعلى المستويات العليا أن تبرر للمستويات السفلى قدراتها حتى تكتسب اقتناعهم بها ، وعلى المستويات العليا أن تشترك مع المستويات السفلى في القرارات التي تؤثر فيهم.

-نظرية ماسلو لدوافع العمل (1908- 1970): تتلخص افتراضات ماسلو فيما يلي:

-للإنسان حاجة نفسية مركزية هي الحاجة لتحقيق الذات.

-تشمل الحاجة لتحقيق خمسة مجاميع أساسية وهي: حاجات فيزيولوجية، حاجات الأمان، الحاجة إلى الحب والإنتماء إلى الجماعة ، الحاجة للتقدير الاجتماعي، الحاجة لتحقيق الذات.

فقد أوضح ماسلو أن المشاكل السيكولوجية التنظيمية يمكن تحليلها من خلال التعرف على حقيقة الدافعية الإنسانية ، بحيث تتصل هذه الرغبات والأهداف ببعضها البعض وإن كانت هناك أولويات للفرد عند تحقيقها.

-مدرسة المدخل السلوكي لماك كريجور(1906- 1964): نتيجة لتطور مدارس التنظيم نعرض النظرية التي وضعها ماك كريجور ، بحيث تصور الإدارة التقليدية والتي يعبر عنها ب " x" وتصور الإدارة السلوكية والتي عبر عنها بنظرية "y" .

وقد أشار إلى أن نظرية " X" تمثل الأسلوب التقليدي في الإدارة وهو أسلوب تسلطي وتفترض ما يلي:

-أن الإنسان العادي يكره بطبيعته العمل ويحاول تجنبه كلما وجد فرصة إلى ذلك.

-أنه يجب دفع وإجبار أغلب الأفراد على العمل ، ومراقبتهم رقابة دقيقة مع وجود نظام واضح للجزاء والعقاب ، يدفعهم إلى بذل الجهد من أجل تحقيق الأهداف.

-إنه يقاوم التغيير أساسا وأن أي تغيير عبء عليه.

-أن الإنسان العادي يفضل أن يكون تحت توجيه ورقابة الآخرين وأن يحدد له ما هو مطلوب منه تنفيذه ، فهو يحاول أن يتجنب تحمل المسؤولية ، وأن لديه طموحا محدودا ، فهو يتطلع فقط إلى إشباع حاجات الأمان أولا وقبل كل شيئ.

أما النظرية Y فتقوم على الإفتراضات التالية :

-أن الإنسان العادي في الظروف العادية يتحمل المسؤولية بل يسعى إليها ومن ثم يسعى إلى أن يكون له دور وأن يعمل عملا ذا معنى.

-يعتبر بذل الجهد العضلي أو الذهني في العمل شيء طبيعي جدا كاللعب والراحة.

-أن الرقابة الخارجية اللضيقة والمتشددة والتهديد بالعقاب لا يشكلان الوسيلتين الوحيدتين لضمان جهود الأفراد نحو تحقيق الأهداف، فالإنسان يمكن أن يمارس كلا من الرقابة الذاتية والتوجيه الذاتي لتحقيق الأهداف التي إلتزم بها.

-نظرية هيرزبرغ للدوافع (1923- 2000):

تحاول هذه النظرية أن تعالج أثر العوامل المختلفة على موضوعين مختلفين هما:

الإندفاع لأداء العمل وحالة الرضا وهي بذلك تحاول تفسير النتائج التي تبين بأن الرضا لا يرتبط دائما بأداء العمل العالي.

فيستبدل مصطلح الحوافز بمصطلح العوامل.

حيث يمكن تصنيف العوامل التي يمكن للمنظمة أن تقدمها إلى مجموعتين:

أ-العوامل الدافعية : التي تؤدي إلى الدافعية العالية للعمل ، هي بالأساس عوامل مرتبطة بالعمل نفسه، وما يوفره من فرص لإشباع حاجات ذاتية في التعلم والتقدم وتحقيق الذات والشعور بالإنجاز والإعتراف بالجهود المتحققة والمسؤولية.

ب-العوامل الصحية وتشمل الراتب والعلاقات الاجتماعية والانسانية في العمل ، الظروف المادية .

كما يحبذ المقاييس العملية ، إلا أنه اعتبرها غير كاملة لأنها لا تشمل على مقاييس أخرى لها جانب كبير من الأهمية منها:

-البحث عن الشخص المناسب لوضعه في المكان المناسب.

-إيجاد العمل الذي يتماشى مع طبيعة الفرد وعقليته ومواهبه.

-التعرف على الفروق الموجودة بين الأفراد في المواهب والقدرات.

-الأخذ بعين الإعتبار ظروف العمل والعوامل الثقافية التي تؤثر في مقدرة الإنسان ومعنوياته في العمل.

يتضح من هذا أن على المنظمة أن توفر العوامل الدافعية والصحية مع الإدراك بأن العوامل الصحية ستؤدي إلى عدم الشكوى والتذمر، في حين ستؤدي العوامل الدافعة إلى الإندفاع للعمل وللأداء المتميز.