



جامعة عباس لغرور - خنشلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



مطبوعة في مادة:

مدخل

إلى علم اجتماع التنظيم والعمل

مقدمة لطلبة السنة أولى ماستر
تخصص : علم اجتماع التنظيم والعمل

إعداد الدكتور / محمود بوقطف



2019/2018



جامعة عباس لغرور - خنشلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



مطبوعة في مادة:

مدخل

إلى علم إجتماع التنظيم والعمل

مقدمة لطلبة السنة أولى ماستر
تخصص : علم اجتماع التنظيم والعمل

إعداد الدكتور / محمود بوقطف



فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
-أ-	مقدمة	1
02	أولا / مفهوم علم اجتماع التنظيم والعمل	2
18 - 04	ثانيا / التنظيم والمفاهيم المرتبطة به: التنظيم، المنظمة، المؤسسة، الشركة	3
22 - 19	ثالثا/ نشأة وتطور علم اجتماع التنظيم والعمل	4
27 - 23	رابعا/ أنواع التنظيم	5
30 - 28	خامسا/ علاقة علم اجتماع التنظيم والعمل بالعلوم الأخرى	6
31 - 30	سادسا/ علاقة علم اجتماع التنظيم بميادين علم الاجتماع الأخرى ذات الصلة	7
32	سابعا/ أهم الاتجاهات المعرفية في مجال علم اجتماع التنظيم والعمل	8
32	1.7 / الاتجاهات الكلاسيكية في التنظيم	9
33	1.1.7 / الإدارة العلمية	10
36	2.1.7 / التقسيم الإداري	11
39	3.1.7 / البيروقراطية	12
42	2.7 / اتجاه العلاقات الانسانية في التنظيم	13
46	3.7 / نماذج لبعض الاتجاهات السلوكية في التنظيم	14
47	1.3.7 / مدرسة الفلسفة الإدارية (X . Y) "لدوغلاس ماكرغور"	15
49	2.3.7 / اتجاه تدرج الحاجات الانسانية "أبراهام ماسلو"	16
51	3.3.7 / اتجاه أو نظرية التوقع لـ: " فروم فيكتور "	17
53	4.7 / الاتجاهات الحديثة في التنظيم	18
53	1.4.7 / اتجاه أو مدخل إدارة النظم	19
57	2.4.7 / اتجاه أو مدخل الإدارة بالأهداف	20

58	3.4.7 / الاتجاه الياباني و (النظرية Z)	.21
62-61	4.4.7 / الاتجاه الموقفى أو النظرية الموقفية	.22
63	خاتمة	.23
66 - 64	قائمة المراجع	.24

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
59	يوضح مقارنة بين النظريات (A , J, Z).	جدول رقم 01

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
50	يوضح سلم الحاجات الإنسانية " لأبراهام ماسلو "	شكل رقم 01
55	يوضح عناصر النظام المفتوح	شكل رقم 02
60	يوضح مرتكزات نظرية (Z)	شكل رقم 03

مقدمة

يعتبر علم اجتماع التنظيم والعمل من العلوم الحديثة نسبيا وهو أحد فروع علم الاجتماع، إذ يعود ظهوره إلى القرن التاسع عشر، حيث وجدت مجموعة من الأسباب والعوامل التي أدت وساعدت على انتشار وتطور هذا الفرع في العصر الحديث خاصة في بعض الدول الأوروبية وأمريكا على الخصوص، ونظرا للتطور والنمو الذي عرفته البشرية في مختلف المجالات رافقه في ذلك انتشار المنظمات بشكل واسع بين كل المجتمعات والأمم، أين أصبح هذا العصر يسمى من طرف بعض العلماء بعصر التنظيمات.

وسوف يتم التطرق من خلال هذه المطبوعة المقدمة بالدرجة الأولى إلى طلبة السنة الأولى ماستر تخصص تنظيم وعمل وحتى للسنوات الأخرى سواء في الطور الأول أو الطور الثاني وكذا المهتمين بهذا التخصص في مختلف المواقع التنظيمية والأكاديمية، إلى مختلف وأهم الآراء التي كتبت ونشرت في هذا المجال، انطلاق من الجانب المفاهيمي لهذا العلم وبعض المفاهيم ذات الصلة، ثم نشأة وتطور هذا العلم عبر مختلف المراحل الزمنية، وبعد ذلك سيتم إلقاء نظرة شاملة حول أهم التصنيفات والأنواع المقترحة للتنظيم والمنظمات، ثم يليها التعرف على علاقة علم اجتماع التنظيم والعمل بالعلوم الأخرى، ونختتم هذا العمل إن شاء الله بالاتجاهات الفكرية والمعرفية في مجال علم اجتماع التنظيم والعمل بشكل مفصل.

أولاً / مفهوم علم اجتماع التنظيم والعمل

لقد سعى العديد من العلماء والمختصين والباحثين لتقديم مساهمات ومحاولات كثيرة لتعريف علم اجتماع التنظيم والعمل وسوف نحاول من خلال هذا العنصر التطرق وإبراز البعض منها بالشرح والتحليل.

1- تعريف علم اجتماع التنظيم والعمل:

يعرف علم اجتماع التنظيم بأنه: " هو الدراسة العلمية لمختلف أشكال التنظيم الاجتماعي من مؤسسات وتنظيمات واتحادات في ضوء آلياته التي تعزز وحدته وتماسكه من جهة، وفي ضوء القيم الأخلاقية والمعايير الاجتماعية الضابطة لهذه الآليات في المجتمع الأوسع من جهة ثانية. والتي من شأنها أن تحدد أشكال التفاعل بين مكونات التنظيم ضمن بنيته العامة وفي سياق علاقته مع المجتمع المحيط " ¹.

كما يعرف أيضا بأنه: " العلم الذي يهتم بدراسة الظواهر الاجتماعية داخل المنظمات الصناعية والإدارية والخدماتية في ضوء نظريات علم الاجتماع العام ونظريات علم الاجتماع التنظيم مستفيدا من التخصصات الأخرى كالأنثروبولوجيا وعلم النفس وعلوم التسيير وغيرها " ²

ويعرف (ميتشل) علم اجتماع التنظيم بأنه " تحليل للنظم الصناعية والتنظيمات، والعلاقات فيما بينها وكذلك للعلاقات بين الظواهر الصناعية والنظم في المجتمع الأكبر ". أما (جيسبرت) فيرى بأن علم اجتماع التنظيم هو " العلم الذي يدرس العوامل الاجتماعية والتفاعلية، ويهتم بالعلاقات الإنسانية والصناعية، وبالتنظيم الرسمي وغير الرسمي داخل المنظمات الموجودة بالمجتمع " ³.

¹ - أحمد الأصفر، أديب عقيل، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل، منشورات جامعة دمشق، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، 2003/2002، ص20.

² - قاسمي ناصر، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص92.

³ - الموقع الإلكتروني: <https://vb.ckfu.org>، تاريخ الاطلاع : 2018/06/16، الساعة : 23 س.

من خلال التعاريف السالفة الذكر نصل إلى أن علم اجتماع التنظيم هو ذلك العلم الذي:

- يقوم بدراسة الظواهر الاجتماعية داخل المنظمات بكل أنواعها.
- السعي للوصول إلى نتائج في هذا المجال من شأنها تعزيز وحدة وتماسك التنظيم.
- الأخذ بعين الاعتبار التفاعلات الحاصلة داخل المنظمات، ومعايير وقيم المجتمع التي تؤثر بطرق مختلفة على التنظيم.
- الاستفادة من العلوم الاجتماعية الأخرى ذات الصلة.
- الدراسة العلمية لمختلف أشكال التنظيم الاجتماعي.
- تحليل العلاقات بين التنظيمات والمحيط الخارجي.
- يدرس العوامل الاجتماعية والتفاعلية والعلاقات الإنسانية في التنظيم.

ويرى الباحث أيضا في هذا الشأن أن علم اجتماع التنظيم والعمل هو " ذلك العلم الذي يهتم بكافة المنظمات ويستخدم الأسلوب العلمي للبحث والتقصي والدراسة لكل أشكالها وأنواعها بغض النظر عن مجال نشاطها، مع الأخذ بعين الاعتبار كل المتغيرات التنظيمية وغير تنظيمية سواء تعلق الأمر بالمحيط الداخلي لها أو المحيط الخارجي بكل مكوناته"، كما يسعى هذا العلم من خلال المهتمين والباحثين إلى معرفة كل الظواهر والعلاقات والسلوكيات السائدة بالمنظمات (التنظيمات) والكشف عن مختلف العلاقات الارتباطية بينها والتأثيرات المتبادلة ونتائجها، والسعي لإيجاد الحلول المناسبة للمشاكل التنظيمية المطروحة والتي تفرزها الكثير من المتغيرات والتغيرات الحاصلة بطريقة مستمرة على مستوى الوحدات الصغرى والوحدات الكبرى والتكيف معها، من أجل الوصول إلى مخرجات تنظيمية ذات نوعية وجودة عالية تعود على الجميع بالفائدة والرفاهية.

وفي هذا الإطار دائما نجد الأستاذ (رابح كعباش) يقول: دراسة الظاهرة التنظيمية من أهم الظواهر الاجتماعية التي تمكنت من جلب اهتمام العديد من العلماء المتخصصين في العلوم

الاجتماعية، لأنها مركز التقاء مختلف فروع التخصصات، كعلم اجتماع التنظيم وعلم اجتماع السياسي وعلم الاجتماع الإداري والصناعي وعلم اجتماع التنمية وغيرهم...¹

فانيا / التنظيم والفاهيم المرتبطة به (ذات الصلة): التنظيم، المنظمة، المؤسسة، الشركة.

1.2 / التنظيم و المنظمة:

سيتم من خلال هذا العنصر التطرق بنوع من التفصيل إلى مختلف الآراء والتعاريف المقدمة من قبل كوكبة من العلماء والباحثين والمتعلقة بالتنظيم والمنظمة.

لقد كان العالم الأمريكي " تشارلز كولي " أول من استخدم مفهوم الجماعة الأولية " Primary group " في كتابه عن التنظيم الاجتماعي " Social Organization " الذي أصدره عام 1909 ، إلا أنه لم يقد بصياغة مفهوم الجماعة الثانوية " Secondary group " وقد ذكر القليل حول هذا المفهوم. ومن ثم قام علماء الاجتماع بصياغة مفهومات أخرى تناسب طبيعة الجماعة الثانوية، منها مفهوم " التنظيم " (Organization) و " البيروقراطية " (Bureaucracy).² وللإشارة فهناك الكثير من العلماء والباحثين الذين استخدموا مصطلحات مشابهة لمصطلح " التنظيم "، كالمنظمة والمؤسسة والبيروقراطية... ولكن على العموم ومن حيث المعنى تبقى كلها متقاربة مع مصطلح التنظيم.

فحسب الأستاذ (أحمد رشوان) " فكلمة تنظيم ترجمة لكلمة (Organization)، وتعني الشيء ذو البنية العضوية، فهناك إذن مجموعة من الأعضاء تنتظم معا في تناغم وانسجام محققة بنية متكاملة تنشدها مشتركا، رغم أهدافها الجزئية ".³

نلاحظ من خلال هذا الكلام بأنه هناك شروط ضرورية لقيام التنظيم، وفي حالة غيابها وعدم توفرها لا يمكن أن يتحقق هذا الأخير في الواقع، ومن بين هذه الشروط أو الركائز الأساسية

¹ - رايح كعباش، علم اجتماع التنظيم، مخبر بحث: علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة قسنطينة، 2006، ص20.

² - طلعت إبراهيم لظفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1993، ص22.

³ - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص5.

توفر مجموعة من الأعضاء تتكامل وتعمل في توافق وانسجام من أجل تحقيق أهداف مشتركة عامة للتنظيم.

وفي نفس السياق، وفي الكلام عن التنظيم نجد كل من (ماكس فيبر وشيستر برنارد) يعتبران من العلماء الكلاسيكيين الأوائل اللذين قدموا مساهمة فكرية رائدة فيما يتعلق بالتنظيم وتم اعتباره " كنسق مغلق ".

وعلى هذا الأساس نجد (ماكس فيبر) يعرف التنظيم " بالجماعة المتضامنة التي تتصف بعلاقات اجتماعية تقوم على قواعد منظمة تحدد شروط العضوية، كما يتم تقوية النظام الملزم لأفراد الجماعة من خلال الدور الذي يقوم به أفراد معينين في وظائف رئاسية وقيادية، وقد تجمع هؤلاء جهاز معين يتخذ شكل الجهاز الإداري " ¹.

وتتميز الجماعة المتضامنة عند "ماكس فيبر" بثلاث معايير هي: ²

- 1- أن لهذه الجماعة حدوداً ثابتة ومستقرة نسبياً، ويعني ذلك أنها ذات قواعد معروفة بين من هم أعضاء في الجماعة، ومن هم خارج عضويتهم.
- 2- تعتمد الجماعة العضوية على مجموعة من القواعد والمعايير والقيم التي تحدد ما ينبغي أن يكون عليه سلوك الأعضاء.
- 3- يتوفر نظام قانوني يحقق تمايزاً في القوة بين المشاركين، ومثل هذا النظام يحدد مسؤولية كل عضو من أعضاء الجماعة، ونطاق قوته، ومقدار قوته على اتخاذ قرارات تتعلق بإنجاز الأهداف. إذن وحسب "ماكس فيبر" ومن أجل اكتساب عضوية التنظيم يجب أن تتوفر جملة من الشروط والمعايير والقواعد التي تضمن التسيير العقلاني والرشد للتنظيم والأعضاء معاً. أما " شيستر برنارد " فيرى بأن التنظيم أو التنظيمات عبارة عن " أنساق فرعية تدخل في نطاق ما

¹ - اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الأنجلو المصرية، ط1 ، 1994 ، ص31.

² - علي ليلة، عبد الوهاب جودة، البيروقراطية والتنظيم- الفرضيات الأساسية وتأملات الواقع، جامعة عين شمس، مصر، 2001،

يعرف بالنسق التعاوني، ويتكون النسق التعاوني من عناصر مركبة، وهي فيزيقية، وبيولوجية، وشخصية، واجتماعية، تنشأ بينها علاقة منظمة من نوع خاص، كنتيجة للتعاون بين تخصصين أو أكثر من أجل تحقيق هدف واحد على الأقل¹.

حسب " شيستر برنارد " فالتنظيم عبارة عن مجموعة من أنساق فرعية تعمل بطريقة متعاونة، بحيث يعتمد كل نسق على النسق الآخر (تعاون متبادل) من أجل إنجاز وبلوغ الأهداف المسطرة للتنظيم أو للمنظمة.

وهنا يجب التذكير بأن كل من (فيير وبرنارد) وآخرين من نفس المدرسة الكلاسيكية ينظرون للمنظمة (التنظيم) كنسق مغلق، ورغم مجهوداتهم المبذولة في هذا الإطار والتي لا يمكن التقليل من شأنها وقيمتها العلمية إلا أنهم أهملوا بعض الجوانب الأساسية التي في الحقيقة لها تأثيراتها المباشرة وغير مباشرة على المنظمة، ومن العوامل والمتغيرات الأساسية التي لم تأخذ في الحسبان من قبل رواد هذه المدرسة هي البيئة الخارجية أو المحيط الخارجي أو المجتمع الكبير وتأثير ذلك على الأفراد وعلى علاقاتهم الاجتماعية داخل المنظمة، بالإضافة إلى التأثير على مدخلاتها ومخرجاتها المادية والبشرية.

أما النظرة الحديثة أو (ما بعد الكلاسيكية) فترى بأن المنظمة أو التنظيم عبارة عن " نسق مفتوح"، وقد أثرى هذا التوجه الجديد العديد من رواد علم الاجتماع المحدثين. ويمكن أن نشير إلى بعض هؤلاء الرواد من أمثال (تالكوت بارسونز، أميتاي اتريني، دانيال كاتز، روبرت كان، روبرت ميرتون، أرجيريس، مارش، سيمون، ألفن قولدر، سكوت...).

وقد عمل هؤلاء العلماء المحدثين على تقديم إضافات علمية أخرى مقارنة مع سابقهم من الكلاسيكيين، وتم الأخذ بعين الاعتبار عدة متغيرات وعوامل جديدة كانت مهمة فيما سبق لها التأثير المتفاوت على المنظمة خلال سيرورة عملية التفاعلات المتشابكة بين مختلف مكوناتها

¹ - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، مرجع سابق، ص 10.

البشرية والمتمثلة في التفاعلات والعلاقات الاجتماعية والإنسانية الناشئة بين الأفراد العاملين (العمال) في مختلف المستويات التنظيمية من جهة وبينهم وبين الرؤساء من جهة ثانية، وبين كل الأعضاء في المنظمة والمحيط الخارجي من متعاملين أفراد ومنظمات أخرى وكل أفراد المجتمع من جهة ثالثة، ضف إلى ذلك من جهة رابعة التأثير الذي ينشأ من خلال اعتماد واستخدام المنظمة الآلات والتجهيزات والوسائل التكنولوجية الحديثة التي تعرف تطورات مستمرة وانعكاساتها الإيجابية والسلبية على الجوانب النفسية والاجتماعية والإنسانية لأعضاء المنظمة.

وفي هذا الصدد نجد عالم الاجتماع (أمتاي اتزيوني - Amitai Etzioni) يعرف التنظيم بأنه " وحدة اجتماعية يتم إنشائها من أجل تحقيق هدف معين"، أما عالم الاجتماع (تالكوت بارسونز - Talcott Parsons) فيرى بأن التنظيم أو التنظيمات أو المنظمات عبارة عن: " وحدات اجتماعية تقام وفقا لنموذج بنائي معين لكي تحقق أهداف محددة ".¹

فالتعريفين السابقين يتفقان على أن التنظيم أو المنظمة عبارة عن وحدات اجتماعية بالدرجة الأولى وجدت لأجل الوصول لغايات معينة ومحددة، ونلاحظ بأن بارسونز أضاف مفهوم " النموذج البنائي " والذي يقصد به شكل معين من البناء الداخلي للمنظمة.

كما يعرف (بارسونز) أيضا التنظيم بأنه " عبارة عن نسق اجتماعي، يتألف من أنساق اجتماعية فرعية مختلفة كالجاعات والأقسام والإدارات، وهو بدوره يعتبر نسقا في النسق الاجتماعي الأكبر والأشمل وهو المجتمع، إلا أن الشيء الذي يميز التنظيم عن المجتمع الأكبر هو وضوح الأهداف وتوافر إجراءات تحقيقها".² حسب هذا التعريف فالتنظيم (المنظمة) يعتبر نسق اجتماعي فرعي من المجتمع، بالإضافة إلى ذلك فالتنظيم بدوره كنسق اجتماعي يتكون من مجموعة أنساق اجتماعية داخلية كالمصالح والأقسام والجماعات... والاختلاف بين التنظيم

¹ - طلعت إبراهيم لطفي، مرجع سابق، ص 23.

² - محمد بومخلوف، التوطين الصناعي وقضايا المعاصرة (الفكرية والتنظيمية والعمرانية والتنموية)، التنظيم الصناعي والبيئية،

شركة دار الأمة، الجزائر، ط1، 2001، ص 21.

والمجتمع عموما هو أن التنظيم يمتلك قواعد وإجراءات واضحة ومتفق عليها بين كل الأعضاء تجعل عملية تحقيق الأهداف ممكنة مقارنة مع المجتمع كنسق اجتماعي.

مثال/ منظمة أو مؤسسة يتكون هيكلها التنظيمي من مجموعة من الأقسام أو المصالح، بحيث يسند لكل قسم من الأقسام دور أو مجموعة من الأدوار وكل قسم يعتمد في إنجاز وتنفيذ مهامه على الأقسام الأخرى بطريقة منسجمة ومتكاملة، كأن يكون قسم مكلف بتسيير الموارد البشرية الذي تسند له مهمة استقطاب وتوظيف وتسيير هذا المورد ومتابعة مساره الوظيفي من كل الجوانب، وقسم ثاني يكلف بإدارة وتسيير الشؤون المالية للمنظمة (تسديد أجور ومرتببات العمال والموظفين، تسديد الفواتير المختلفة...)، وقسم ثالث يكلف بشراء المواد الأولية (المدخلات) وقسم رابع يقوم بتخزينها وقسم خامس يكلف بعملية تحويلها وإنتاجها، وقسم سادس يكلف بتسويق هذا المنتج (المخرجات) للبيئة الخارجية (لأفراد المجتمع أو للمنظمات الأخرى) وهكذا...

إذن يمكن القول بأن كل من الأقسام السابقة تعتبر بمثابة أنساق فرعية داخلية (أجزاء) تعمل بانتظام وبأسلوب متكامل مع بقية الأنساق الأخرى، وبعبارة أخرى كل نسق فهو بحاجة ماسة وضرورية جدا للأنساق الأخرى، ولا يمكن بأي حال من الأحوال لنسق معين الاستغناء أو إهمال أو تجاهل الأنساق الفرعية الأخرى، وأي خلل في أحدها يمكن أن يسبب شلل كلي للمنظمة (حسب روبرت ميرتون تسمى هذه الوضعية بالخلل الوظيفي)، والمنظمة بدورها تعمل ضمن محيط خارجي أو المجتمع الكبير الذي يتكون من العديد من المنظمات المختلفة الاهتمام والتخصص والتي تعتمد كل واحدة منها على الأخرى. ويجب الإشارة هنا بأنه ما ينطبق على المنظمات أو التنظيمات الإنتاجية ينطبق على كل المنظمات ذات الطابع الخدماتي مهما كان مجال نشاطها.

وفي هذا السياق هناك من يرى بأن النسق الاجتماعي يتكون من مجموعة أفراد يجمعهم موقع جغرافي معين ويتفاعلون مع بعضهم لأجل تحقيق غايات محددة، ويخضعون للوائح وقواعد معينة التي تضمن ممارسة المهام وتسيير شؤون المنظمة وتساعد على البقاء والاستمرارية.

ويرى (بارسونز) بأنه للأنساق التنظيمية أربعة وظائف أساسية هي:¹

- 1- تحقيق الأهداف والسعي إلى بلوغها من خلال التنسيق بين الأنشطة.
- 2- التكيف مع متغيرات البيئة وأهدافها.
- 3- التكامل بين أجزاء النسق الواحد.
- 4- المحافظة على استمرار النسق وصيانتته.

أما (كان وكاتز) فلهم وجهة نظر مقاربة مع (بارسونز) للتنظيم أو المنظمة، فالتنظيم بالنسبة لهما هو: " النسق الاجتماعي المفتوح والرامي لتحقيق أهدافه والمحافظة على بقائه واستمراره من خلال العلاقة المتبادلة بينه وبين البيئة الخارجية المحيطة به، ومن ثم تكون سمات التنظيم الاجتماعي متماثلة مع السمات العامة للنسق الاجتماعي".²

ما يمكن أن نلاحظه على تعريف (كان وكاتز) للتنظيم أنه يكاد يكون متطابق مع تعريف (بارسونز) خاصة من حيث التركيز على التنظيم باعتباره نسق اجتماعي مفتوح، بالإضافة إلى اعتماده على علاقات متبادلة وضرورية مع المحيط الخارجي من أجل تحقيق الأهداف الأساسية للتنظيم.

وفيما يلي بعض الصفات أو السمات الأساسية للتنظيم عند كل من (كان وكاتز):

- 1- استيراد الطاقة الأولية (المدخلات): تعكس سمة استيراد الطاقة الأولية اعتماد التنظيم على البيئة في التزود بمصادر الحياة اللازمة له من مواد أولية وآلات، وأيدي عاملة، وشرعية قانونية ... كمدخلات.
- 2- إجراء التعديلات اللازمة من خلال دورات من الأحداث المتتابعة: تشير هذه السمة إلى ما يتصف به التنظيم من أنساق فرعية مترابطة تتولى تحويل صور الطاقة الأولية من خلال عمليات كثيرة داخلية إلى خدمات أوسع ينتفع بها أفراد المجتمع.

¹- عامر الكبيسي، التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، الفكر التنظيمي، دار الشرق للطباعة والنشر والتوزيع، قطر، 1، 1998، ص55.

²- اعتماد محمد علام، مرجع سابق، ص39.

3- تصدير المخرجات: يقوم النسق المفتوح بتصدير ما تم تحويله إلى خدمات أو سلع إلى البيئة الخارجية على هيئة تختلف تماما عن هيئة المدخلات، وتعكس هذه السمة العلاقة المتبادلة بين التنظيم والبيئة الخارجية.

4- الطاقة الذاتية السالبة للنسق: تشير هذه السمة إلى اتجاه التنظيم كنسق مفتوح لتوفير مخزون إضافي من المواد الأولية لتفادي الظروف غير المتوقعة التي قد تهدد استمرار تزويده بالطاقة الأولية بشكل منتظم ومستمر، ومعنى ذلك أن على التنظيم أن يقاوم عوامل فنائه بالسير في الاتجاه المضاد نحو تغليب عوامل بقاءه.

5- التغذية السالبة (التغذية المرتدة): يقصد بالتغذية السالبة للتنظيم تلقية مصادر معلومات كأحد أشكال الطاقة الأولية تتعلق بالبيئة الخارجية أو بأسلوب أداء وظائفه، وأن بقاء ونجاح التنظيم في تحقيق أهدافه يعتمد بشكل أساسي على كمية المعلومات المخزونة لديه وأسلوب تبويبها وسهولة وسرعة الاستفادة منها عند اللزوم.

6- الاستقرار والتوازن: يسعى التنظيم نحو تحقيق حالة من الاستقرار والتوازن يقاوم بها عوامل فنائه، لذلك يحاول التنظيم النمو والتطور بما يتلائم مع المستجدات في الظروف البيئية.

7- التنوع: يتصف التنظيم كنسق مفتوح بالاتجاه الدائم نحو التنوع في أنشطة العمل والتخصص.

8- القدرة على إيجاد أكثر من وسيلة تحقق الغاية ذاتها: يتصف النسق المفتوح بالقدرة على إيجاد أكثر من طريقة تحقق الهدف ذاته، وفي ظل تباين الظروف البيئية المحيطة يتم اختيار أفضل الأساليب وأكثرها ملائمة لتلك الظروف لتحقيق الهدف.¹

مما سبق يتضح ان التنظيم كنسق إجتماعي يجب أن يتوفر على جملة من الصفات التي تمكنه من الوصول الى المبتغى المنشود، وهذه الصفات على الخصوص تتمثل في التخطيط والعمل باستمرار دون توقف من أجل الحصول على الطاقة الضرورية من المحيط الخارجي (المدخلات) بمختلف أشكالها (العمال، الموظفين، الإطارات، الكفاءات المتخصصة، المواد الأولية حسب نوعية النشاط، التكنولوجيا...)، والعمل على تحويلها بالطرق المناسبة وبأقل

¹ - اعتماد محمد علام، مرجع سابق، ص ص39-40 (السمات من 1-8) (بتصرف).

التكاليف وبالنوعية المطلوبة، ومنه توزيع وتسويق وتصدير تلك الخدمات أو المنتج نحو المحيط الخارجي، كما يجب الأخذ في الحسبان تنويع الأنشطة والتخصص والاعتماد على طرق متعددة ومختلفة لتحقيق نفس الأهداف المبرمجة، والعمل الدائم على ضمان وتوفير المخزون الإضافي من الطاقة الاحتياطية من أجل مواجهة الظروف الطارئة وغير متوقعة للمحيط الخارجي، وكذا المحافظة على استقرار وتوازن المنظمة.

ومن التعريفات الحديثة المقدمة للتنظيم نجد التعريف المنشور بموسوعة لعلم الاجتماع بالولايات المتحدة الأمريكية (1992) للعالم "سكوت"، حيث يقول " يعرف التنظيم بالنسق الاجتماعي الذي له حدود يحافظ عليها ويسعى لتحقيق هدف أو مجموعة أهداف محددة، ويتألف التنظيم من بناءات مكانة، وأنماط تفاهم وتعاون بين الأفراد المشتركين في أداء النشاط التنظيمي وترابطهم علاقات اجتماعية مع وجود نسق فني إداري يتولى إنجاز الواجبات والمهام التنظيمية مع قدرته على إحلال واستبدال العمالة التنظيمية وفق متطلبات التنظيم وضمن إطار علاقته بالبيئة الخارجية ".

كما يعرف (سكوت) أيضا التنظيم بأنه " كل وحدة اجتماعية تقام بطريقة مقصودة لتحقيق

أهداف محددة " ¹.

من خلال التعريفين السابقين (سكوت) يتضح بأن التنظيم هو:

- التنظيم عبارة عن نسق اجتماعي.
- التنظيم لا يقوم بطريقة عفوية أو تلقائية، إنما يقوم بطريقة مقصودة.
- التنظيم له حيز مكاني أو جغرافي ويسعى لتحقيق هدف أو مجموعة أهداف.
- التنظيم يتكون من الأفراد، حيث كل فرد له مكانة ودور تنظيمي ضمن البناء التنظيمي الكلي،
- الأفراد في التنظيم تربطهم علاقات اجتماعية وتنظيمية متبادلة، سعيا منهم لتنفيذ مختلف النشاطات التنظيمية، مع مراعاة البيئة الخارجية.

¹- على عبد الرزاق جلي، علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999، ص 16.

- يمكن للتنظيم تغيير واستبدال الأفراد وفقا للمتغيرات والمستجدات الداخلية والخارجية.
2.2 / المؤسسة والشركة:

* بالنسبة للمؤسسة

يعتبر مصطلح المؤسسة من المصطلحات التي تطرق لها الكثير من العلماء والباحثين بالدراسة والتحليل، ومن خلال تتبع هذه الأبحاث (البحوث) المتعلقة بمفهوم المؤسسة يصادفنا أحيانا تباين وفي بعض الأحيان تطابق وتداخل في وجهات النظر، ويعود ذلك إلى العديد من العوامل كالمداخل الدراسية التي يتبناها ويعتمد عليها العلماء والباحثين في الدراسة والتحليل، أو طبيعة التخصصات العلمية لهؤلاء الباحثين (علم الاجتماع، علم النفس، علم الاقتصاد...) ومن جهة أخرى، نجد كذلك بأنه لا يوجد اتفاق مطلق بين المهتمين من حيث الاستخدام، فهناك من يستخدم مصطلح المؤسسة وهناك من يستخدم المصطلحات ذات الصلة والقريبة منها كالتنظيم والمنظمة والمنشأة والشركة... وهناك من يستخدم أحد هذه المصطلحات كمرادف للمؤسسة، وسوف نحاول من خلال هذا العنصر المساهمة قدر الإمكان في رفع اللبس أو الغموض في هذا الشأن.

حيث نجد أحد الباحثين¹ يقول في هذا الصدد: مصطلح "مؤسسة" هو ترجمة لكلمة (Institution) بالإنجليزية والفرنسية، وتعني قانونا مجموعة الهياكل والقواعد الموضوعية لإرضاء المصالح المشتركة، وبالإنجليزية تعني المؤسسة: جمعية أو هيئة ذات صفة عامة، أو ممارسة لقانون أو تقليد حاز على الاستقرار.

¹ - سيف الإسلام شوية، سلوك المستهلك والمؤسسة الخدمائية، (اقتراح نموذج للتطوير)، ديوان المطبوعات الجامعية، المطبعة الجهوية قسنطينة، الجزائر، 2006، ص4.

وقد ورد في موسوعة علم الاجتماع " لإحسان محمد الحسن" أن (هريرت سبنسر) يرى في إحدى كتبه المتعلقة بـ: مبادئ علم الاجتماع أن: " المؤسسة يمكن تشبيهها بالعضو أو الجهاز الذي ينجز وظائف مهمة للمجتمع".¹

يتضح من هذا التعريف الأخير أن المؤسسة عبارة عن نسق مفتوح ولها دور هام تقدم من خلاله خدماتها ومخرجاتها للمحيط الخارجي وفي نفس الوقت تحقق أهدافها من خلال هذا التفاعل مع المجتمع.

ويعرف (هكس Hicks) المنظمة من خلال عملية التفاعل، فيعرفها بأنها كيان يضم في داخله عناصر متفاعلة لتحقيق أغراض معينة تستهدف في النهاية تحقيق أهداف المجتمع. وهذا ما دفع (سيمون ومارش) إلى وصف المؤسسة بأنها: تجمعات من الناس متفاعلين.²

حسب هذا التعريف نلاحظ بأن (هكس) استخدم مصطلح منظمة للدلالة على المؤسسة، ويركز على عملية التفاعل بين أعضائها كموارد بشرية وبقية الموارد الأخرى المادية والمالية... وذلك من أجل تحقيق مجموع الأهداف الداخلية والخارجية المتعلقة باحتياجات المجتمع. وفي نفس السياق ومن نفس المنطلق نلاحظ بأن كل من (سيمون ومارش) لا يبتعدان كثيرا عن المفهوم الأول، حيث يلخصان المؤسسة في كونها عبارة عن مجموعة من التفاعلات التي تحدث باستمرار بين كافة أفرادها ، ويمكن أن نفسر هذا الكلام في الاتجاه المعاكس ونقول بدون تفاعل بين الأعضاء لا يمكن الحديث عن كيان المؤسسة وبالتالي لا يمكن الحديث عن تحقيق الأهداف الداخلية والخارجية، كما لا يمكن للمجتمع أن يستفيد من خدماتها.

أما (بارسونز) فيرى بأن المؤسسة هي: " نسق اجتماعي منظم أنشأ من تحقيق أهداف محددة".³

¹ - إحسان محمد الحسن، موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للموسوعات، بيروت، ط1، 1999، ص621.

² - رشاد أحمد عبد المطلب، تنمية المنظمات الاجتماعية (مدخل مهني لطريقة تنظيم المجتمع)، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، ط1، 2007، ص26.

³ - السيد الحسيني، النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، دار المعارف، القاهرة، 1976، ص32.

هذا يعني أن بارسونز ينظر للمجتمع الكبير بأنه يتشكل من مجموعة الأنساق الاجتماعية، والمؤسسة تعتبر واحدة منها، وهي بدورها تتكون من أجزاء داخلية تعمل بأسلوب متكامل ومنظم، ووجدت هذه المؤسسة بطريقة مقصودة وتسعى من خلال تفاعل أعضائها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف.

ونجد قاسم القريوتي ينظر للمؤسسة بأنها " منظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعا ما، تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية، المادية، والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمكاني"¹.

كما يعرف محمد أكرم العدلوني المؤسسة على النحو التالي: " المؤسسة هي منظمة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من اجل إنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى من تكلفته"².

أما أحمد زكي بدوي فيرى بأن المؤسسة هي: " شخص اعتباري ينشأ بتخصيص مال يجمع من الجمهور أو تديره الحكومة أو تشارك فيه لتحقيق أهداف معينة"³. يعرف (brilman) المؤسسة بأنها: " منظمة حية متكونة من عاملين منظمين حسب هيكل متميز ومزود بثقافة خاصة تكمن في مجموعة قيم، معارف، عادات وإجراءات مترابطة مع الزمن كما تكتسب هذه المنظمة الحية مميزات بطيئة التقبل للتغير"⁴.

المؤسسة بنيويا ووظيفيا: تتضمن المقاربة البنوية اعتبار المؤسسة القوة التي تعطي لها الديمومة والاستمرار، أما المقاربة الوظيفية ففيها يتم البحث عن العلاقة بين المؤسسة والحاجات الإنسانية وارتباطها بالأهداف الاجتماعية، أما المقاربة القانونية فتحلل المؤسسة من خلال القوانين و/ أو القواعد التي أبرزتها إلى الوجود وأعطتها سمة الاعتبارية. وأخيرا اجتماعيا، تحلل فيه

¹ - محمد قاسم القريوتي، الإدارة المعاصرة بين النظرية والتطبيق، جمعية المطابع التعاونية، عمان، الأردن، 1985، ص 92.

² - محمد أكرم العدلوني، العمل المؤسسي، دار بن حزم، لبنان ، ط1، 2002، ص 14.

³ - أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات الرعاية والتنمية الاجتماعية، دار الكتاب المصري، القاهرة ، دار الكتاب اللبناني، بيروت، ط1، 1987، ص 142.

⁴ - عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 5، 2013، ص 34.

المؤسسة من خلال الأدوار التي يقوم بها الفاعلون الاجتماعيون، على الرغم من تداخل الوظيفة والدور.¹

مما سبق وحسب التعريفات السالفة الذكر نستخلص بأنه هناك الكثير من المختصين في هذا المجال العلمي لهم آراء ووجهات نظر تحمل الكثير من القواسم المشتركة، إذن يمكن القول بأن المؤسسة هي منظمة، وهذا يدل بأنه هناك وجهات نظر كثيرة في هذا الشأن التي ترى بأن المصطلحين يحملان نفس المعنى باستثناء بعض الاختلافات البسيطة التي تتعلق بالجانب اللغوي والميداني التي لا تؤثر كثيرا في ذلك، بل بالعكس هذه الاختلافات البسيطة تمنح الفرصة أكثر للمهتمين في أغلب الحالات للعمل بجدية أكثر في مجال البحث العلمي والتقصي من أجل إثراء هذا التخصص الذي لا يزال خصبا ويحتاج إلى المزيد من الجهود لتطويره، هذا فيما يتعلق بالجانب المفاهيمي لمصطلح المؤسسة والمنظمة، أما فيما يتعلق بمضمون التعاريف السابقة فيمكن إيجازها على النحو التالي:

- المؤسسة عبارة عن منظمة اجتماعية واقتصادية.
- المؤسسة عبارة عن مكان يضم مجموعة الأفراد ذوي كفاءات مختلفة.
- المؤسسة تعتمد على رؤوس المال المختلفة لإنتاج الخدمات والسلع.
- المؤسسة تسعى دوماً إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، منها الربح والفائدة، ومنها المتعلقة بتوفير مختلف الخدمات للمحيط الخارجي ولا تهدف إلى تحقيق الأرباح.
- المؤسسة تتأثر كثيراً بعامل المكان والزمان (فالمؤسسة في الجزائر ليست كالمؤسسة في اليابان هذا من حيث المكان، ونفس المؤسسة في السبعينات ليست كالمؤسسة في السنة الحالية (2018) هذا من حيث الزمان، لأنه توجد العديد من المتغيرات البشرية والمادية والتكنولوجية والمجتمع والمحيط الخارجي والعالمية التي من شأنها أن تكون عوامل مساعدة أو تؤثر سلباً على سيرورتها ومخرجاتها وعلى استمراريتها، وبالتالي يجب التنبيه هنا لدور المسييرين والقادة والمدراء وضرورة

¹- سيف الإسلام شوية، مرجع سابق، ص 8.

الأخذ بعين الاعتبار كل هذه المتغيرات ومراقبتها ووضع فرق متخصصة على مستوى المؤسسة لمتابعتها والتخطيط لها، واخذ الاحتياطات اللازمة والسبل الملائمة لمواجهة التغيرات الطارئة والمفاجئة والعمل على تجنبها والتكيف المستمر مع البيئة الخارجية.

- المؤسسة تخصص لها موارد موائية من طرف الدولة أو تجد الطريقة المناسبة لجمعها وتحصيلها من المحيط الخارجي.

- للمؤسسة ثقافتها التنظيمية (قيم، معايير، أعراف...) تساهم في إعطاء صورة واضحة عن مكانتها ودورها وأهدافها وأساليب تسييرها على المستوى الداخلي، وسياستها العامة التي تعتمد عليها وتحتكم إليها أثناء مباشرة علاقتها مع كل الأطراف الخارجية.

- المؤسسة تعتمد على بناء تنظيمي خاص بها يسمح لها بتقسيم العمل على مختلف وحداتها وتوزيع الأدوار والواجبات على أفرادها، ووضع مجموعة من القواعد والإجراءات التنظيمية التي تساعد بدورها على ديمومتها واستقرارها.

**** أما بالنسبة للشركة**

تعرف الشركات في القانون التجاري بأنها: " منشآت تزاول نشاطا اقتصاديا معيناً، ويمتلك رأسمالها أكثر من شخص واحد " حيث تنشأ هذه الشركات بمقتضى " عقد يلتزم فيه شخصان أو أكثر بأن يساهم كل منهم في مشروع مالي بتقديم حصة من رأس المال لاقتسام ما قد ينشأ عن هذا المشروع من ربح أو خسارة"¹.

فمن الواضح أن مصطلح الشركة يعتبر مفهوما اقتصاديا إلى حد كبير، وذلك من خلال أهدافها التي تسعى بالدرجة الأولى إلى تحقيق الربح والمنفعة المادية للأشخاص المشتركين (هناك شراكة) في هذا المشروع، بل أكثر من ذلك تقاسم حتى الخسارة والإفلاس والغلق وما ينجر عن ذلك من تبعات.

كما يجب الإشارة هنا بأن " الشركة " من وجهة نظر الباحث بالاعتماد على التراث السوسيولوجي خاصة منه المتعلق بالجانب التنظيمي، بأنه يمكن القول بأن الشركة عبارة عن تنظيم اجتماعي (يتكون من أنساق متعددة تعمل بطريقة متكاملة)، وعلى الخصوص يضم هذا التنظيم (العنصر البشري) أو مجموعة من الأفراد العاملين في حيز مكاني معين يتفاعلون فيما بينهم باستمرار من أجل تحقيق مختلف الأهداف المشتركة، سواء المتعلقة بالمنظمة أو المتعلقة بالعاملين، مع الأخذ بعين الاعتبار كل المتغيرات الداخلية والخارجية ذات العلاقة بالمحيط الخارجي في مختلف المجالات.

¹- سيف الإسلام شوية، مرجع سابق، ص 6.

3.2 / خصائص المنظمات:

حسب عبد الباسط محمد حسن للمنظمات مجموعة من الخصائص يمكن إيجازها فيما

يلي:¹

1- وجود تقسيم العمل، ومراكز للسلطة، ونظام للاتصال بين مختلف أجزاء المنظمة بشرط أن يحدث ذلك وفقا لسياسة مقصودة، وتخطيط مرسوم يُعين على تحقيق أهداف المنظمة.

2- قيام مراكز السلطة بالمنظمة بالعمل على تحقيق الأهداف المطلوبة عن طريق توجيه الأنشطة القائمة، وتقويم الجهود المبذولة، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي إذا وجد به جوانب قصور تحول دون تحقيق الأهداف المبتغاة.

3- تجديد القوى البشرية العاملة في المنظمة، عن طريق استبعاد الأشخاص غير الصالحين، وتعيين أشخاص جدد، وإعادة ترتيب الأشخاص في المنظمة عن طريق النقل والترقية، بحيث يساعد ذلك على تحقيق الأهداف المرجوة.

وينطبق اصطلاح المنظمات على الشركات والمصانع والبنوك والمدارس والمستشفيات والكنائس والسجون، على حين أن القبائل والطبقات الاجتماعية، والجماعات العنصرية، والزمير لا يمكن اعتبارها منظمات حيث لا تتوفر فيها الخصائص السابقة.

مما سبق يتضح أنه للمنظمات مجموعة من المميزات والخصائص التي تميزها عن غيرها من التجمعات الإنسانية الأخرى، لكون أن المنظمات يتم إنشائها بطريقة مقصودة، وتسعى إلى تحقيق جملة من الأهداف، وأفرادها يتم اختيارهم وانتقائهم وفق شروط معينة ومحددة، بالإضافة إلى ذلك الاعتماد على تقسيم العمل والأدوار بين هؤلاء الأعضاء وفق مؤهلاتهم وكفاءتهم وخبرتهم المهنية، وخضوع المنظمة وأفرادها إلى مجموعة من الإجراءات والقواعد والأنظمة التي تساعد على بناء الهيكل التنظيمي وتعديله متى لزم ذلك، وتحديد طرق الاتصال والتنسيق والتكامل، وكذا

¹ - عبد الباسط محمد حسن، علم الاجتماع الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، دون سنة، ص160.

مراكز للسلطة بالمنظمة تسهر على التقييم المستمر لأداء أفرادها، ونظام خاص بالترقيات والعقوبات والاستغناء في بعض الأحيان على الأفراد المقصرين أو العاجزين عن أداء مهامهم.

ثالثا/ نشأة وتطور علم اجتماع التنظيم والعمل

سوف يتم التطرق في هذا العنصر إلى تاريخ نشأة ومختلف المراحل لتطور علم اجتماع التنظيم أو علم اجتماع التنظيم والعمل أو علم اجتماع المنظمات أو علم اجتماع التنظيمات، ويجب الإشارة هنا إلى أن كل المصطلحات لها نفس المدلول ولها نفس المعنى. ويجب التذكير هنا بأن المجتمعات والأمم والحضارات القديمة خاصة في أفريقيا وآسيا وأوروبا والضرارية في أعماق التاريخ عرفت بدورها الكثير من الطرق والأساليب التنظيمية في مختلف المجالات (الزراعة، الصناعة، البناء والمشاريع الكبرى، الجيوش...)، وفي كل هذه المجالات كان الجانب التنظيمي ذو أهمية كبيرة من أجل تحقيق أهدافها، ومن هذه الأساليب التي ساعدت كثيرا على نجاح تلك الحضارات نجد على سبيل المثال لا الحصر التنظيم الإداري والقيادة وممارسة السلطة وتقسيم المهام وتقييم الأفراد وتشجيعهم على الجدية والمثابرة والتنافس والترقية والتخصص في العمل... وفي هذا السياق يمكن الإشارة إلى العديد من الأمثلة في هذا الشأن:

- الحضارة الفرعونية: ويتضح ذلك على الخصوص من خلال بناء الأهرامات وما رافق ذلك من تنظيم للعمل والعمال والتنسيق، وتكامل الأدوار بين الجنود والقيادات وتوزيع الأعمال والرقابة...

- الحضارة الصينية: تعتبر الحضارة الصينية حضارة عظيمة وقوية وذات وزن كبير في المسيرة البشرية، واهتمت هذه الحضارة العريقة عبر مختلف مراحل تطورها بالإنسان والأسرة والأخلاق والفضائل الاجتماعية رغم التعدد الديني وتنوع السلطة السياسية بها، الأمر الذي ساعد بنسبة كبيرة على التماسك والتنظيم والعمل بشكل جماعي وتعزيز قيم الانتماء من أجل مواجهة كل الصعوبات والتحديات، ونتيجة لذلك ولعوامل أخرى حققت الحضارة الصينية الكثير من الانجازات التاريخية الكثيرة والضخمة على مستوى جميع الأصعدة الحرفية والزراعية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية والعسكرية...

- الحضارة اليونانية: وتميزت هذه الحضارة بتفوقها آنذاك في المجال المعماري وفي الفلسفة والرياضيات والعلوم ومن أشهر علمائها سقراط وأفلاطون وفيتاغورس... وعرفت الحضارة اليونانية الكثير من أشكال التنظيم وما رافقه من توزيع المهام والأدوار والتخصص في مجالات متعددة، كالمجال التجاري والصناعي والصيد البحري وصناعة النقود... كل ذلك لم يتحقق عن طريق الصدفة أو بطريقة عفوية، بل من خلال نظام مقصود وهادف، مهيكّل ومرتب، موزع ومقسم بين مختلف الطبقات (طبقة الحرفيين والتجار، طبقة صغار المزارعين، الأجانب، العبيد...) من أجل تحقيق البقاء والتقدم والتوسع.

- الحضارة الرومانية: تعتبر هذه الحضارة من أهم الحضارات الأوروبية إلى جانب الحضارة اليونانية، حيث عرفت الجانب التنظيمي في الكثير من المجالات كفن العمارة وتنظيم الجيوش، التعليم، الاقتصاد، القانون...

- حضارة بلاد الرافدين: نشأت هذه الحضارة في بلاد العراق حاليا، وقد ساعد على بروزها الكثير من الجوانب التنظيمية وغيرها، بالإضافة إلى الموقع الجغرافي المتميز والواقع بمحاذاة نهري دجلة والفرات، وقد سمح ذلك بممارسة مختلف الأنشطة الزراعية والصناعية البسيطة والتبادل التجاري وقيام العديد من الممالك المتعاقبة وما نجم عن ذلك من هيكلية النظام السياسي والاقتصادي والاجتماعي وتقسيم العمل.

- الحضارة الإسلامية: لقد تميزت هذه الحضارة بميزة أساسية وهي أنها ربانية المصدر (وهذه الخاصية التي تنفرد بها الحضارة الإسلامية عن بقية الحضارات الأخرى)، وهي شاملة وكاملة ولم تقتصر على جنس أو عرق أو مكان معين، فهي بمثابة إرث مشترك بين كل الشعوب والأمم، وشملت كافة مناحي الحياة (السياسية، الاقتصادية، الاجتماعية، الدينية، في التربية والعلوم، العدالة والمساواة... إلى أدق التفاصيل المتعلقة بالمعاملات اليومية بين أفراد الأسرة والمجتمع). وفي المجال التنظيمي على الخصوص عرفت الكثير من الميادين تطبيق هذا التوجه الذي سمح وساهم كثيرا في تسيير شؤون السياسة للحكم، وذلك من خلال تعيين قادة سياسيين وعسكريين، وتعيين وزراء، وإيفاد سفراء للمناطق والأقاليم والشعوب البعيدة جغرافيا، وتطبيق مبدأ اللامركزية

في التسيير، وتفويض الصلاحيات، وعقد اجتماعات لتقييم الوضع، وفي المجال الاقتصادي بدوره عرف تنظيم محكم ومن أمثلة ذلك إنشاء بيت مال المسلمين، وجمع الزكاة وتوزيعها على الفقراء من المسلمين، وإحصاء المحتاجين منهم، وجمع الضرائب، وتنظيم التجارة والأسواق، وتحريم الغش... إلى غير ذلك من التنظيمات التي تم الاعتماد عليها في تسيير الشؤون اليومية لأفراد المجتمع.

وفي هذا الإطار نجد (حسين عبد الحميد احمد رشوان) في مؤلفه علم اجتماع التنظيم يقول:¹ لقد شهد هذا العصر تحولات اجتماعية وثقافية واقتصادية هيأت المناخ لنمو التنظيمات وازدهارها، وقبل الفرد التعامل مع التنظيمات المتخصصة التي تتولى إشباع حاجاته والوفاء بمتطلبات التطور التقني، وأصبحت الحاجة ماسة لظهور تنظيمات حديثة معقدة تتسم بالعقلانية، والانجاز والكفاءة، وتعتمد على تقسيم العمل، وتسهم في دفع عمليات التطور والتنمية والتحديث، وتكون مواكبة لزيادة الخصوبة والتصنيع والتقدم التكنولوجي، ووسائل الاتصال والمواصلات وكافة مجالات الحياة الإنسانية.

وهكذا تحولت المجتمعات إلى تنظيمات كبيرة تتألف من تنظيمات فرعية متخصصة، تقدم خدماتها في مختلف مجالات الحياة اليومية، وأصبح مفهوم التنظيم يغطي مؤسسات متباينة الأهداف: كالمستشفيات، والمدارس، والجامعات والمصانع، والجيش والشرطة... سواء كانت تلك التنظيمات رسمية أو تطوعية، انطبعت التنظيمات الحديثة بخصائص بيروقراطية ومهنية متخصصة تميزها عن غيرها من التنظيمات التقليدية التي شهدتها الحضارات الإنسانية القديمة.

وقد أدرك " سان سيمون" (1760-1857) ظهور الأنماط التنظيمية الحديثة وأهميتها بالنسبة للمجتمع، وتعرف على بعض سماتها، وألمح "كونت" (1798-1857) إلى أن " سان سيمون" اعتقد أن الطرق الإدارية في مجتمع المستقبل لا تستلزم القوة أو القهر أو الإلزام، وأن السلطة الإدارية لن تقوم على المولد أو الخصائص الوراثية، وإنما تستند الإدارة الحديثة على المهارات العلمية والمعرفة الوضعية.

¹ - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، مرجع سابق، ص ص 40 - 43.

ويضيف كذلك قائلاً:¹ ويعتبر " كارل ماركس " (1818-1883) أول من قدم تحليلات للتنظيمات البيروقراطية في ضوء مفاهيمه وتصوراته عن الصراع الطبقي، وأزمة الرأسمالية، وحتمية المجتمع الشيوعي.

ويرجع الفضل في ظهور علم الاجتماع التنظيمي والذي هو فرع من فروع علم الاجتماع إلى "ماكس فيبر" (1864-1920)، وأشار إلى البيروقراطية والسلطة التي بدأت تأخذ مكانتها في ألمانيا، و اعتبر أن التنظيم البيروقراطي هو شكل أو نمط من أنماط التنظيم يتصف بالعمومية. واختصر " ماكس فيبر" ميادين الأعمال التي يطبق فيها النموذج من التنظيم في الأعمال التي تهدف إلى تحقيق الربح، أو المشروعات الخاصة التي تخدم أغراضاً مادية أو مثالية، والتنظيمات الخيرية والدينية والسياسية والعسكرية، وبدأ " ماكس فيبر" تحليله بصياغة نموذج السلطة الشرعية المعقولة وأوضح أن العوامل الفيزيقية لا تعتبر بمفردها تفسيرات بمفردها كافية لسلوك العمال، واعتبر أن الدافعية عاملاً هاماً في تحديد سلوك العمال وممارستهم للعمل، فبالدافعية يمكن تفسير سلوكهم في أي مكان عمل حتى في الحالات التي تسيطر عليها الاعتبارات الاقتصادية العقلانية.

وينطبق ذلك على حال تفسير سلوك العمال الشبان الذين يغيرون مهنتهم، ويتم ذلك بتحديد نوعية مهارتهم وقيم سوق العمل، وعلى ذلك فإن دافعية العمال تكون ظاهرة اجتماعية معقدة، يصعب تفسيرها فقط في ضوء الاعتبارات البيولوجية، وينبغي أن نضع في الاعتبار أهمية المتغيرات السكانية وحركات الهجرة واستخدامنا لمفاهيم التماسك والالتزام بالتقليد والتكيف والملاءمة مع الاختراعات.

¹ - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، مرجع سابق، ص ص 42 - 43.

رابعاً/ أنواع أو تصنيف (تسبيط) التنظيمات.

يتم من خلال هذا العنصر التطرق إلى مختلف التصنيفات أو الأنواع أو الأنماط التي يتم تداولها من قبل الكثير من العلماء والباحثين، وسوف نبرز في البداية التصنيفات التي أوردها " طلعت إبراهيم لطفي" في كتابه علم اجتماع التنظيم، حيث صنف المنظمات على العموم إلى أربعة أصناف أو أنماط أساسية (على أساس علاقات الامتثال، على أساس المستفيد الأول من الأنشطة التنظيمية، على أساس التكنولوجيا، على أساس وظائفها) على النحو الآتي:

4. 1 / تسبيط التنظيمات على أساس علاقات الامتثال

في هذا الصدد نجد أن (إتزيوني) قد وضع نموذجاً لتسبيط التنظيمات على أساس علاقات الامتثال، أي على أساس الطريقة التي يتصرف بها أعضاء المستوى التنظيمي الأدنى في مواجهة السلطة داخل التنظيم. ويرى (إتزيوني) أن هناك ثلاثة أنماط من السلطة يقابلها ثلاثة أنماط من الامتثال، فهناك نمط السلطة القهرية الذي يستخدم العقاب البدني ويقابله نمط الامتثال الاغترابي، وهناك نمط السلطة الذي يستخدم المكافآت ويقابله نمط الامتثال الحسابي أو النفعي، وأخيراً هناك نمط السلطة الذي يستخدم الإقناع والمكافآت الرمزية ويقابله نمط الامتثال الأخلاقي. وفي ضوء ما سبق قام (إتزيوني) بتصنيف التنظيمات حسب علاقات الامتثال إلى ثلاثة أنماط على النحو التالي:

- التنظيمات القهرية أو الملزمة: وهي تلك التنظيمات التي تفرض العضوية فيها على الأفراد بالقوة، ومن أمثلة هذه التنظيمات السجون والمستشفيات العقلية...
- التنظيمات النفعية: وهي تلك التنظيمات التي يتم إنشائها من أجل تحقيق أهداف وفوائد عملية، ومن أمثلتها التنظيمات الصناعية والتجارية والجامعات...
- التنظيمات الاختيارية: وهي تلك التنظيمات التي يلتحق بها الأفراد باختيارهم ويتركونها بإرادتهم الحرة، ومن أمثلة هذه التنظيمات، النوادي، ودور العبادة... ونلاحظ أن التنظيمات النفعية تقع في

مركز متوسط بين التنظيمات القهرية والتنظيمات الاختيارية، وذلك نظرا لأن العضوية في هذه التنظيمات لا تعتبر إجبارية تماما، كما أنها لا تعتبر اختيارية تماما.

إن هذه الأنماط الثلاثة من التنظيمات لا توجد دائما مستقلة عن بعضها البعض، فقد يجمع تنظيم معين بين أكثر من نمط من هذه الأنماط التنظيمية السالفة الذكر.¹

4. 2 / تصنيف التنظيمات على أساس الاستفادة الأول من الأنشطة التنظيمية

قام (بلاو وسكوت) بوضع تصنيف للتنظيمات على أساس سؤال بسيط مؤداه " من المستفيد؟" أي من المستفيد الأول من الأنشطة التنظيمية، وطبقا للإجابة على هذا السؤال، تم تصنيف التنظيمات إلى أربعة أنماط من التنظيمات على النحو التالي:²

- تنظيمات المنفعة المتبادلة: وقد يكون المستفيد الأول من أنشطة التنظيم هم الأعضاء، ومن أمثلة هذه التنظيمات الأحزاب السياسية، الاتحادات، النوادي، التنظيمات الدينية... ونجد المشكلة الأساسية التي تواجه مثل هذه التنظيمات هي مشكلة ضبط سلوك الأعضاء داخل هذه التنظيمات التي تعتبر العضوية فيها اختيارية.

- تنظيمات العمل: وفيها يكون المستفيد الأول هم الملاك، ومن أمثلة هذه التنظيمات، المصانع، البنوك، شركات التأمين. ونجد أهم المشكلات التي تواجه مثل هذه التنظيمات تتمثل في كيفية تحقيق الأرباح عن طريق الحصول على أكبر عائد ممكن بأقل تكلفة ممكنة.

- تنظيمات الخدمة: وفيها يكون المستفيد الأول هم العملاء، ومن أمثلتها، المستشفيات، مؤسسات الرعاية الاجتماعية، المدارس، ومن المشكلات الأساسية في هذه التنظيمات مشكلة رفع مستوى الكفاءة المهنية للعاملين فيها حتى يمكنهم الارتفاع بمستوى الرعاية التي تقدم للعملاء.

- تنظيمات المصلحة العامة: وفيها يكون المستفيد الأول من أنشطة التنظيم هو الجمهور بوجه عام، ومن أمثلتها التنظيمات العسكرية، والشرطة والإطفاء...

¹ - طلعت إبراهيم لطفي، مرجع سابق، ص ص 27-28.

² - نفس المرجع، ص ص 28-29 (بتصرف).

ومن أوجه النقد التي يمكن أن يتعرض لها هذا النوع، أنه قد يكون من الصعب تحديد المستفيد الأول أو الأساسي من الأنشطة التي يؤديها التنظيم، لذلك قد يصعب أحيانا استخدام مثل هذا النوع.

4. 3 / تنميط التنظيمات على أساس التكنولوجيا

ومن أهم العلماء الذين حاولوا تنميط التنظيمات على أساس التكنولوجيا المستخدمة فيها هم (جوان وود وارد، روبرت بلونر، جيمس تومبسون).

وعلى سبيل المثال قامت (وود وارد) بدراسة 100 مصنع من المصانع البريطانية، ثم قامت بتنميط هذه التنظيمات على أساس درجة التعقيد في التكنولوجيا المستخدمة فيها إلى ثلاثة أنماط على النحو التالي:¹

- التنظيمات الصناعية التي تستخدم التكنولوجيا البسيطة: وفيها يتم الإنتاج بالوحدة، ويكون قليلا من حيث الكمية.

- التنظيمات التي تستخدم عمليات الإنتاج الكبير: ونجد أن مثل هذه التنظيمات تعتمد على خطوط التجميع لإنتاج كميات ضخمة من الوحدات الإنتاجية، التلفزيون والسيارات، الثلاجات...

- التنظيمات الصناعية التي تستخدم العمليات الإنتاجية بالغة التعقيد: وفي هذه التنظيمات تكون العمليات الإنتاجية مستمرة، مثل التنظيمات التي تعمل في صناعة تكرير البترول...

4. 4 / تنميط التنظيمات على أساس وظائفها

تأثر بعض المهتمين بشؤون التنظيم بالتحليل البنائي الوظيفي وما أطلق عليه (بارسونز) الشروط أو المتطلبات الوظيفية، فقد ذهب (بارسونز) إلى أن هناك أربعة متطلبات وظيفية أساسية يتعين على كل نسق أن يواجهها إذا ما أراد البقاء، وهذه المتطلبات هي: الموائمة وتحقيق الهدف، التكامل، والكمون أو ضبط أو خفض التوتر، وعلى التنظيم بوصفه نسقا اجتماعيا أن

¹ - طلعت إبراهيم لطفي، مرجع سابق، ص 30.

- يواجه هذه المتطلبات وأن يضمن لها التحقيق إذا ما أراد تحقيق وظائفه. (...). وعليه يمكن تصنيف التنظيمات على أساس وظائفها إلى أربعة أنماط على النحو التالي:
- التنظيمات التي تهدف إلى تحقيق التكيف: ومن أمثلتها تنظيمات العمل.
 - التنظيمات التي تواجه متطلب تحقيق الهدف: ومن أمثلتها التنظيمات العسكرية
 - التنظيمات التي تهدف إلى تحقيق التكامل: ومن أمثلتها المستشفيات
 - التنظيمات التي تهدف إلى ضبط أو حفظ التوتر: ومن أمثلتها التنظيمات الدينية التي تهدف إلى المحافظة على أنماط القيم الأساسية.

من خلال الكلام السابق للأستاذ "طلعت إبراهيم لطي" يمكن الحديث عن أربعة أصناف أساسية لتنظيم أو تقسيم المنظمات (التنظيمات) وهي: التنظيمات التي تم إنشائها على أساس علاقات الامتثال (ويقصد بها العلاقة الموجودة بين أنواع السلطة في المنظمة والمرؤوسين، فالسلطة القهرية يقابلها الامتثال الاغترابي من طرف المرؤوسين، وسلطة المكافآت يقابلها الامتثال النفعي، وسلطة الإقناع والمكافآت الرمزية ويقابلها الامتثال الأخلاقي)، التنظيمات التي تم إنشائها على أساس المستفيد الأول من الأنشطة التنظيمية) في هذا التصنيف تم تحديد أربعة أنواع من المستفيدين وهم على التوالي: الأعضاء، الملاك، العملاء، الجمهور)، التنظيمات التي تم إنشائها على أساس التكنولوجيا المستخدمة (التنظيمات الصناعية التي تستخدم التكنولوجيا البسيطة، التنظيمات الصناعية المتوسطة التكنولوجيا والتي تستخدم عمليات الإنتاج الكبير، التنظيمات الصناعية التي تستخدم التكنولوجيا في العمليات الإنتاجية بالغة التعقيد)، وأخيرا التنظيمات التي تم إنشائها على أساس المتطلبات الوظيفية الأربعة التي أشار إليها بارسونز.

ويجب الإشارة هنا إلى أن هذا التصنيف الذي تم التطرق إليه لا يعتبر التصنيف الوحيد المعتمد أو المتفق عليه، بل توجد هناك تصنيفات وتقسيمات أخرى قدمها العديد من العلماء والباحثين والمهتمين في هذا المجال، ومن أجل الاطلاع أكثر وإثراء هذا العنصر نرى أنه من الضروري إلقاء نظرة عليها ولو بطريقة موجزة، حتى يتمكن المهتمين من كل الفئات وخاصة الطلبة في هذا التخصص الاطلاع على جميع الأفكار والتراث المعرفي المتداول في هذا الشأن.

ومنه محاولة عقد مقارنات بين ما هو نظري وما هو عملي وميداني، والعمل على تقديم القراءات النقدية والموضوعية لذلك.

وهناك من يقدم تصنيف آخر على النحو التالي:¹

1- المنظمات الصناعية: حيث تكون الأهداف الاقتصادية ذات نوعية صناعية سواء استخراجية أو تحويلية.

2- المنظمات التجارية: حيث تكون الأهداف الاقتصادية ذات نوعية تجارية مثل الشراء والبيع.

3- المنظمات الزراعية: وتنقسم المنظمات الزراعية بدورها إلى عدة أنواع حيث تكون الأهداف الاقتصادية ذات طبيعة أو نوعية زراعية.

4- المنظمات المالية: ويمكن تقسيم المنظمات المالية إلى عدة أنواع، تجارية، عقارية، بورصة... وتكون الأهداف الاقتصادية ذات طبيعة أو نوعية مالية.

5- المنظمات الخدمية: وعادة تكون الأهداف الاقتصادية في المنظمات الخدمية ذات نوعية خدمية كالنقل والمواصلات، والصحة، والتعليم...

والملاحظ على هذا التصنيف أنه يعتمد بالدرجة الأولى على الأهداف المراد تحقيقها من قبل

المنظمة، وكذا التركيز على الأبعاد الاقتصادية وإهمال الأبعاد الأخرى.

بالإضافة إلى ما سبق نجد هناك تصنيفات أخرى تعتمد في تقسيمها للمنظمات على أساس

الأسباب والدوافع المؤدية إلى الانتماء لها، كالمنظمات العامة والمنظمات الخاصة، والمنظمات

المهنية والرياضية والجمعيات الخيرية، والتجارية... وهناك من يعتمد على طريقة تكوين المنظمة

في التصنيف، كالمنظمات التي يتم إنشائها بطريقة مقصودة والتي يتم تكوينها بطريقة آلية أو

تلقائية كالأسرة والمساجد على سبيل الذكر لا الحصر.

¹ - فاروق عبده فلي، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع

والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2005، ص ص 87-88.

خامسا / علاقة علم اجتماع التنظيم والعمل بالعلوم الأخرى.

في هذا العنصر سوف نحاول التطرق إلى العلاقة الموجودة بين هذا الفرع (علم اجتماع التنظيم) أو التخصص أو الميدان من علم الاجتماع بالعلوم الأخرى، خاصة منها العلوم الاجتماعية، وفي ما يلي سنتعرف على تفاصيل العلاقة بين علم اجتماع التنظيم وعلم الاقتصاد وعلم النفس الاجتماعي والخدمة الاجتماعية.

1.5 / علاقة علم اجتماع التنظيم بعلم الاقتصاد

ففي مجال العلوم الاقتصادية¹ نجد موضوعات عديدة تستحوذ على اهتمام كل من الاقتصاديين وعلماء الاجتماع في مجال التنظيمات، مثل موضوعات الإنتاجية، وتنظيم العمل، والتسويق، والموارد البشرية، وإدارة الأفراد، وغيرها، غير أن ما يميز معالجة علم اجتماع التنظيم عن معالجة العلوم الاقتصادية للموضوعات المشار إليها يكمن في المتغيرات الأساسية التي يلجأ إليها علم الاجتماع لتفسير الظواهر المتعددة والمتنوعة، ففي حين تتجه دراسات علم اجتماع التنظيم إلى تفسير الظواهر المرتبطة بقضايا الإنتاج، والتسويق، والتخطيط لقوة العمل بالعودة إلى طبيعة البنى الاجتماعية والنظم التي تحدد أشكال التفاعل الاجتماعي ضمن التنظيم، وصيغ العلاقات القائمة بين الأفراد، يلجأ الباحثون في العلوم الاقتصادية إلى تفسير المشكلات والقضايا المعنية بالدراسة بالعودة إلى جملة من القوانين ذات الطابع الاقتصادي، والتي تقوم في مجملها على مبدأ التوازن بين العرض والطلب، أو بين الأجر والإنتاج، أو بين الكفاءة والأداء وغير ذلك من الاعتبارات. مما يشير إلى أن الاختلاف بين علم اجتماع التنظيم والعلوم الاقتصادية لا يكمن في الموضوعات المطروحة للدراسة إنما في طريقة المعالجة وأساليبها، والمتغيرات المفسرة للمشكلات والقضايا.

¹ - أحمد الأصفر، أديب عقيل، مرجع سابق، ص ص 36-37.

2.5 / علاقة علم اجتماع التنظيم بعلم النفس الاجتماعي

كما يشترك علم اجتماع التنظيم مع علم النفس الاجتماعي في الكثير من القضايا والموضوعات التي يهتم بها هذا الميدان من ميادين العلم، فمشكلات الإدارة، والقيادة، والرأي العام، ومستويات الأداء تستحوذ أيضاً على اهتمام الباحثين والمفكرين في كلا الميدانين، وتأتي طريقة معالجتها، وأسلوب تحليلها متباينة نسبياً، ويكمن وجه الاختلاف أيضاً في طبيعة الافتراضات التي تفسر واقع المشكلات، فعلم اجتماع التنظيم يميل إلى تفسير الظواهر المعنية بطبيعة النظم الاجتماعية المحددة لأشكال التفاعل بين الأفراد، بالإضافة إلى استعانتها بالظواهر الاجتماعية المحيطة بالظواهر المدروسة وتتصل بها على نحو من الأنحاء، بينما تميل دراسات علم النفس الاجتماعي إلى تحليل الظواهر بالعودة إلى المتغيرات النفسية الاجتماعية المتعلقة بحياة الأفراد وظروفهم، مثل عوامل التنشئة، وأنماط الجماعات وقضايا الاتصال وغيرها من المتغيرات التي تنجم عن تفاعل الذات مع الموضوع.

3.5 / علاقة علم اجتماع التنظيم بعلم الخدمة الاجتماعية

علم اجتماع التنظيم يشترك مع الخدمة الاجتماعية في عدد كبير من الموضوعات وخاصة المتصلة منها بالخدمات المقدمة للعاملين، حيث يهتم الباحث الاجتماعي في مجال الخدمة لتوفير الحاجات الأساسية للعاملين من مسكن، وظروف عمل مناسبة، وأجور مرتفعة، وخدمات صحية وتعليمية مناسبة بغية تقديم ما يجب تقديمه للعاملين على اعتبار أن ذلك يعد حقاً من حقوقهم، وواجباً على المؤسسات يجب أن توفره للعاملين بصرف النظر عن طبيعة الإنتاج، وكفايته ومقداره، أما علم اجتماع التنظيم فيضيف إلى العناصر المشار إليها بعداً تفسيريًا للمشكلات فيربط إنتاجية العمل مثلاً، ومشكلات السكن، أو الصحة، أو طبيعة الخدمات الأساسية المنتشرة بين العاملين¹.

¹ - أحمد الأصفر، أديب عقيل، مرجع سابق، ص ص 37-38.

4.5 / علاقة علم اجتماع التنظيم بعلم السياسة والقانون

علم السياسة من العلوم التي تهتم بمفاهيم السلطة والسيطرة والقوة والنفوذ، وكذا يهتم بالطرق المناسبة والملائمة لممارسة وتطبيق تلك القوة بالمنظمة من طرف القادة ومساعدتهم، بينما يهتم علم القانون بالجوانب القانونية للمنظمة ويوضح مختلف العلاقات بين كل الأعضاء، أما علم اجتماع التنظيم فيعتمد على هاذين العلمين ويستعين بهما من أجل فرض السلطة الضرورية والرقابة اللازمة لتسيير شؤون المنظمة وذلك من خلال تطبيق مختلف القوانين والقواعد والأنظمة للتحكم في عملية الاتصال في جميع الاتجاهات بين أفرادها وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات في مختلف المستويات التنظيمية، بالإضافة إلى ذلك، وضع حيز التنفيذ القوانين المتعلقة بتسيير كافة موارد المنظمة البشرية منها والمالية والمادية...

سادسا / علاقة علم اجتماع التنظيم بميادين علم الاجتماع الأخرى ذات الصلة

سوف نحاول من خلال هذا العنصر بيان العلاقة بين هذا الفرع أو الميدان (علم اجتماع التنظيم) ومختلف ميادين علم الاجتماع خاصة منها القريبة وذات الصلة وتتضمن قواسم مشتركة ونقاط التقاء كثيرة مع هذا الفرع.

يعتبر ميدان علم اجتماع التنظيم من الميادين المستقلة نسبيا في علم الاجتماع إلا أن هناك درجة من التقارب والاعتماد المتبادل بين هذا الميدان وغيره من ميادين الدراسة في علم الاجتماع، وخاصة ميداني علم الاجتماع الصناعي وعلم الاجتماع المهني، وقد أدى هذا التقارب إلى أن قامت الجمعية الدولية لعلم الاجتماع بوضع هذه الميادين الثلاثة وثيقة الصلة بعضها ببعض، تحت عنوان (العمل والتنظيمات)، كما نجد أن هناك اتجاها قويا بأن تضم هذه الميادين الثلاثة تحت عنوان: علم اجتماع التنظيم، ولا شك أن هناك تداخلا واضحا بين ميداني علم الاجتماع الصناعي وعلم اجتماع التنظيم، ويبدو هذا التداخل من خلال بعض التعريفات التي وضعها العلماء لعلم الاجتماع الصناعي، وعلى سبيل المثال نجد العالم " سميث " يعرف علم الاجتماع الصناعي بأنه دراسة العلاقات الاجتماعية داخل المصانع والمنظمات إلى جانب دراسة

التأثير المتبادل بينها وبين المجتمع المحلي، ونلاحظ أن هذا التعريف يجعل ميدان علم الاجتماع الصناعي أكثر شمولاً واتساعاً، بحيث يشمل دراسة العلاقات الاجتماعية داخل جميع التنظيمات الصناعية وغير الصناعية، كما يرى بعض العلماء مثل " إتيوني " أنه يمكن اعتبار أن النظرية التنظيمية على درجة عالية من النمو والتكامل بحيث تصلح كموجه لبحوث التي تجري على التنظيمات الصناعية.¹

وكذلك نجد أن هناك درجة من التقارب والاعتماد المتبادل بين علم اجتماع التنظيم وعلم الاجتماع المهني، مما جعل الجمعية الأمريكية لعلم الاجتماع تخصص قسماً مستقلاً للتنظيمات والمهن، وقد يكون التداخل ناجماً عن أن علم الاجتماع المهني يشكل كما يرى العالمان (نوسو) S.Nose و (فورم) H.Form مجالاً فرعياً مستقلاً داخل علم الاجتماع الصناعي (...)، وعلى الرغم من هذا الارتباط الواضح بين علم الاجتماع المهني وبين علم الاجتماع الصناعي إلا أنه يمكن النظر إلى ميدان علم الاجتماع المهني على اعتبار أنه يمثل ميداناً مستقلاً عن البحث في علم الاجتماع الصناعي، ويتحدد محور اهتمام علم الاجتماع المهني بدراسة العمل كظاهرة اجتماعية تنتشر في كافة المجتمعات الإنسانية البسيطة والمركبة، ولا يقتصر على دراسة العمل في المجتمع الصناعي فقط، ذلك أن علم الاجتماع المهني يهتم بدراسة عدد كبير من المهن التي لا يتضمنها المجال الصناعي مثل مهنة الأطباء والمدرسين وعمال الزراعة.²

¹ - طلعت إبراهيم لطفى، مرجع سابق، ص ص 19 - 20 (بتصرف).

² - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، مرجع سابق، ص 21 (بتصرف).

سابعاً/ أهم الاتجاهات المعرفية (النظريات) في مجال علم اجتماع التنظيم والعمل.

في هذا العنصر سنحاول التطرق بإذن الله إلى مختلف الاتجاهات المعرفية والتراث النظري المتعلق بعلم اجتماع التنظيم والعمل، وذلك من خلال عرض ومناقشة وتحليل الآراء الفكرية العديدة والمتباينة في هذا المجال، عبر مختلف المراحل التاريخية لتطور هذا العلم وزيادة الاهتمام به من قبل الكثير من العلماء والمفكرين والباحثين في هذا التخصص الحديث نسبياً، وفي العلوم الاجتماعية الأخرى القريبة منه وذات الصلة، وسيتم ذلك وفق التسلسل الزمني المتصاعد، بداية من الاتجاهات التقليدية أو الكلاسيكية ثم اتجاه العلاقات الإنسانية مروراً بالنظريات أو الاتجاهات السلوكية، وصولاً إلى مختلف النظريات الحديثة للتنظيم.

1.7/ الاتجاهات الكلاسيكية في التنظيم

يعتبر هذا الاتجاه من الاتجاهات الأولى الكلاسيكية التي ساهمت بدراساتها العلمية في مجال التنظيم، ورغم المدة الزمنية التي تعدت 100 سنة على البدايات الأولى لهذه المدرسة (أواخر القرن التاسع) إلا أنه في ميدان العمل حالياً لا تزال هناك العديد من المنظمات التي تعتمد على مبادئ هذا الاتجاه وتحاول تطبيقه خاصة فيما يتعلق توزيع المهام وتقسيمها، وفرض رقابة ومتابعة على العمال التنفيذيين، واحترام نظام التسلسل الرئاسي داخل التنظيم ... وذلك بغية تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية. وعموماً وحسب ما هو متداول في هذا الشأن هناك الكثير من المساهمات الفكرية من قبل العديد من العلماء، إلا أنه يمكن إدراجها وتصنيفها ضمن النظريات الثلاثة المعروفة في هذا الاتجاه الكلاسيكي وهي: نظرية الإدارة العلمية، نظرية المبادئ الإدارية، النظرية البيروقراطية، وسوف يتم تناول هذه النظريات الثلاثة على نفس الترتيب السابق، كما سنحاول التركيز على المبادئ الأساسية.

وقبل مناقشة هذه الاتجاهات الفكرية تجدر الإشارة إلى أهم الافتراضات الصريحة والضمنية التي اعتمدها المدرسة التقليدية وهي:¹

¹ - حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، (النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ط1، 2006، ص ص 51 - 52.

- 1- نظرت للإنسان نظرة ساذجة مبسطة واعتبرته "كائن اقتصادي" أي أنه يمكن التأثير على سلوكه وأفعاله عن طريق الأجور والحوافز المادية الأخرى.
 - 2- اعتبرت أن أعمال المنظمات معروفة وذات طبيعة روتينية وبسيطة.
 - 3- اعتمدت معيار الكفاءة والإنتاجية فقط للحكم على نجاح المنظمات والمدراء.
 - 4- رأت أن هنالك أسلوباً أمثل لأداء أي عمل يمكن تطبيقه في كل الظروف.
 - 5- نظرت للمنظمة على أنها تعمل في محيط مغلق ولا تتفاعل مع البيئة الخارجية التي تعمل فيها، وأن هذه البيئة مستقرة نسبياً.
 - 6- اعتبرت أن كل اتصال وتنظيم خارج القنوات الرسمية لا يخدم المنظمة ويضر بالإنتاج.
- وفيما يلي عرض موجز لكل من الإدارة العلمية ونظرية المبادئ الإدارية ونظرية البيروقراطية:

1.1.7/ اتجاه الإدارة العلمية

مع بداية القرن العشرين أخذت المنظمات ولا سيما الصناعية في الانتشار والتوسع وأصبحت عملياتها وأنشطتها أكثر تعقيداً، وواجهت تلك المنظمات مشكلة نقص الأيدي العاملة والعديد من المشكلات الإدارية والتنظيمية والعمالية، وجاءت الإدارة العلمية لتركز على سبيل زيادة كفاءة وإنتاجية العامل.

يعتبر " فريدريك تايلور"¹ رائد الإدارة العلمية ويطلق البعض عليه "الأب الروحي" لها، وقد بدأ حياته مراقب عمال في شركة الصناعة الصلب والحديد، وتدرج إلى أن أصبح رئيساً للمهندسين، وبحكم عمله فقد ركز اهتمامه وتجاربه على مدراء الخط الأول وعلى مشكلات العمال اليومية، وكان يعتقد بأن الهدف الأساس للمدير هو "وجوب تحقيق أقصى ازدهار/ منفعة لصاحب العمل، يصاحبها أقصى منفعة لكل عامل... والرسالة التي كان يعبر عنها هي الاعتمادية المتبادلة (التعاون) بين الإدارة والعمالين".

¹- فريدريك تايلور (Frederick Taylor) (1856-1915): عالم أمريكي يعتبر واحد من أبرز المفكرين في مجال الإداري والتنظيمي، ومن أهم ما كتبه: "مبادئ الإدارة العلمية".

لقد لاحظ تايلور أثناء العمل تدني إنتاجية العامل، وكان متأكداً بأنه يمكن زيادة وتحسين هذه الإنتاجية ودفعه تحمسه الشديد للعلم إلى تطبيق المنهج العلمي (البحث والتجريب) في محاولاته لإيجاد الحلول الصحيحة لمشكلات الكفاءة والتعاون والحافزية، واستغرقت أبحاثه وتجاربه سنوات عديدة في مصانع الصلب والفحم التي عمل فيها، بهدف تخفيض وقت العامل وجهده وتقليل التكاليف، مركزاً على أساليب وطرق العمل وأدواته والوقت، حيث كانت لديه رغبة شديدة في إيجاد " الطريقة المثلى " لأداء كل عمل، ونتيجة لتلك الأبحاث والتجارب توصل إلى المبادئ الآتية في الإدارة العلمية:¹

1- التخصص الدقيق/ العالي في العمل، يجب أن يصبح الإنسان متخصصاً ولديه مهارات محددة عالية، لأن التخصص العالي يسهم في زيادة الإنتاجية.

2- إحلال الأسلوب العلمي في أداء جانب/ عنصر من عناصر العمل الذي يؤديه العامل محل الحدس والتخمين.

3- اختيار العاملين وتدريبهم وفق أسس علمية، وتحفيزهم باعتماد الأجر على أساس القطعة.

4- تعاون الإدارة والعاملين على أسس علمية لتحقيق أهداف العمل.

5- تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات بالتساوي بين الإدارة والعاملين، بحيث يتولى المدير مسؤولية التخطيط والإشراف، ويعهد للعاملين مسؤولية التنفيذ.

وقام " تايلور " في عام (1911) بإصدار كتاب "مبادئ الإدارة العلمية" الذي تضمن أبحاثه وتجاربه والمبادئ العلمية التي توصل إليها، ومثل هذا الكتاب أول بداية جادة لتطوير نظرية في الإدارة.

بالرغم من أن تايلور (وغيره من أتباع الإدارة العلمية) قد ركز على مدراء الخط الأول وعلى ورشة العمل فقط، لكن الإدارة العلمية قدمت فلسفة جديدة في عمل وتفكير المدير، حيث يتوجب على المدير أن يستخدم الأسلوب العلمي للوصول إلى الحل الأمثل، وعليه أن يقيم بعناية الطريقة

¹- حسين حريم، مرجع سابق، ص ص 52 - 54 (بتصرف).

المثلى لأداء كل عمل من أجل تحقيق أعلى إنتاجية وكفاءة، ومن واجب المدير اختيار العاملين وتحفيزهم متبعاً الأسلوب العلمي لضمان أتباعهم الطريقة المثلى في أداء أعمالهم، وأن يسند المدير للعامل عملاً محدداً وأن يوفر له الآلات والأدوات والتعليمات والإرشادات فيما يتعلق بكيفية الأداء الأمثل للعمل.

لقد تزامنت أبحاث وتجارب الزوجين "فرانك و ليليان جالبيرت" (Frank and Lillian Gibreth) مع دراسات " تايلور"، حيث كونا فريقاً هندسياً وأسهما بفاعلية في الإدارة العلمية، وكان تركيزها على الكفاءة والإنتاجية، واستخدما في أبحاثهما وتجاربهما أفلام الصور المتحركة لتحليل وتحسين حركات العامل في أداء علمه، وقاما باختراع ساعة قادرة على تسجيل الوقت حتى 2000/1 من الثانية، لقد قام الزوجان بدراسة وممارسة تحسين الكفاءة، وكانا يعتقدان أنه بالإمكان تدريب وتطوير الموارد البشرية وتحفيزها لتسهم بكفاءة في المنظمات، وكانت الأولوية لديهما هي تطبيق وممارسة البحث والدراسة والتحليل العلمي في دراسة وتحليل الحركة والوقت وتبسيط الإجراءات والكفاءة والاستفادة المثلى من إمكانيات العامل... ومثل تلك المبادئ والإجراءات لا تزال تتال اهتمام كبريات المنظمات الناجحة مثل شركة فورد، ونستله، وفولفو، وسوميتومو، وغيرها.

وبعد وفاة الزوج، اهتمت الزوجة بالجانب الإنساني في الهندسة الصناعية وقامت بتبني فكرة أيام العمل المعيارية، وجدولة فترات الراحة، وتحديد فترة غذاء طبيعية، بالإضافة إلى "تايلور وجالبيرت"، قام هنري "جانت" (Henry Gantt) وهو مهندس صناعي بمساهمة في الإدارة العلمية، فقد اهتم بدراسة نظم الرقابة في جدول الإنتاج في المصنع، وطور "خرائط جانت" التي لا تزال شائعة حتى وقتنا هذا، فالخارطة توضح مراحل تقدم العمل (في المشروع) وما تم إنجازه فعلياً وما ينبغي إنجازه حسب الخطة الموضوعية، وتبين توزيع الوقت على العمليات المتتابعة والمتزامنة وتتابع التقدم وخط سير العمل والجدولة والمهام في أزمنة متقطعة.

وبالإضافة إلى خرائط الرقابة، فقد قدم "جانت" نظاماً للحوافز والأجور مختلفاً عما قدمه تايلور، إذ أكد على وجوب إعطاء أجر معين يوفر معيشة مقبولة للعامل بغض النظر على إنتاجه، ثم يُعطى الحوافز التشجيعية مقابل الزيادة في الإنتاج.

2.1.7/ نظرية التقسيم الإداري (نظرية المبادئ الإدارية)

تنسب هذه النظرية¹ إلى المهندس "هنري فايول"²، الذي أصبح فيما بعد رئيساً/ مديراً لمجمع صناعة المعادن والمناجم في فرنسا، وكتب العديد من المقالات عن الإدارة، وتوجها بكتابة المشهور "الإدارة العامة والصناعية" بالفرنسية والذي ترجم إلى الإنجليزية في عام 1930. وقد تميز عن "تايلور" في جانبين هامين:

أ- اعتمد "تايلور" على الدراسة والتجربة العلمية، بينما اعتمد "فايول" على خبرته، كمدير ممارس.

ب- ركز "تايلور" على تنظيم العمل على مستوى الورشة، بينما سعى "فايول" لتطوير نظرية عامة للإدارة، من خلال تطوير مبادئ تصلح لكل مدير في كل مستوى في جميع المنظمات والظروف.

ومن أهم إنجازات "فايول" أنه قسم أنشطة المنظمة إلى ستة مجموعات وهي:

- * فنية (تصنيع وإنتاج).
- * تجارية (بيع وشراء).
- * مالية (تأمين رأس المال واستخدام الأموال).
- * حماية وأمان (حماية الممتلكات والأشخاص).
- * محاسبة (تقدير التكاليف...).
- * إدارية (تخطيط، تنظيم، إعطاء الأوامر، تنسيق، ورقابة).

¹ - حسين حريم، مرجع سابق، ص 54 - 55 (بتصرف).

² - هنري فايول (Henry fayol) (1841-1925): مهندس وعالم فرنسي، عمل في المجال التنظيمي، واهتم كثيراً بالإدارة

العليا، ومن أبرز كتبه: " الإدارة العامة والصناعية ".

وهذه المجموعات هامة وتتواجد بدرجات متفاوتة في أي منظمة معاصرة.

حيث عرف السلوك الإداري من خلال النشاطات التالية¹:

*التنظيم: دراسة وترتيب خطة الإجراءات الإدارية.

*التخطيط: إعداد عناصر العمل الإداري البشرية والمادية في شكل منظم.

*إصدار الأوامر: إعطاء إشارة البدء والتنفيذ.

*التنسيق: توحيد وربط كافة أوجه العمل الإداري.

*الضبط والسيطرة: مراقبة انجاز الأعمال حسب التعليمات.

ويركز "فايول" في نظريته الإدارية على أهمية تقسيم العمل، ووحدة السلطة، والانضباط وخضوع المصالح الفردية للمصلحة العامة للمؤسسة، وتعتبر هذه النظرية مكملة لاتجاه تايلور في الإدارة العلمية لكنها تختلف عنها في بعض الأمور، فهي لا تؤمن بان ضعف مستويات تحمل المسؤولية وافتقاد القدرة على التوجيه أو التسيير الذاتي لدى العاملين وراء عمليات الرقابة الصارمة والإشراف الدقيق بل ترى أن هذه الوظائف الإدارية التي سبق ذكرها إنما تقتضيها مصلحة العمل الإداري. ويرى "فايول" بان تقسيم العملية إلى مكونات أو وظائف يسهل كثيرا عملية الإنتاج على أساس واضح من وحدة السلطة وتنسيق خطوات ومراحل التنفيذ.

✓ المبادئ الإدارية عند " فايول":

ومن خلال دراسته وملاحظته حاول " فايول" أن يستنبط القواعد الأساسية للإدارة الناجحة لجميع هذه الأنشطة في المؤسسة ولم يدع أنها حتمية في جميع المؤسسات أو في جميع الحالات وإنما كان يرى أنها قابلة للتغيير وتتضمن قدرا هاما من المرونة، لذلك فانه لم يسمها قوانين بل أطلق عليها مبادئ الإدارة وقد عد منها أربعة عشر هي²:

1- تقسيم العمل: ويعني توزيع العمل المركب من أجزاء متعددة بين متخصصين لكل منهم جزء وكلما زاد التخصص كلما كان أكثر اتقاناً وكفاءة.

¹ - فاروق عبده فلييه، السيد محمد عبد المجيد، مرجع سابق، ص 54.

² - نفس المرجع، ص ص 54-56 (بتصرف).

- 2- السلطة: وتعني أن المسؤول الإداري يجب أن يصدر الأوامر حتى يستمر أداء الأعمال وإنجاز المهمات، ويقضي ذلك أن يكون لدى الإداري الصلاحيات التي تمكنه من إصدار الأوامر، وإن تكون لديه شخصية وخبرة تمكنه من تنفيذ أوامره.
- 3- الانضباط والالتزام: وتعني أن العاملين يجب أن يحترموا القوانين والأصول في المؤسسة، ويرى " فايول " أن الانضباطية تتبع من القيادة الجيدة والقوانين والأنظمة العادلة وبخاصة ما يختص منها بالحوافز والعقوبات.
- 4- وحدة الأمر: وتعني أن يتلقى العامل التعليمات الخاصة بالقيام بعمل معين من مسؤول واحد فقط، لأن تعدد المسؤولين على الشخص الواحد يؤدي إلى الارتباك والتخبط.
- 5- وحدة التوجيه: وتعني أن العمليات المتشابهة التي تشترك في هدف بالمؤسسة يجب أن تتم تحت إشراف جهة واحدة وضمن خطة واحدة كذلك، كالتعيين في المؤسسة الذي يتم عادة من خلال دائرة أو قسم التوظيف فيها فلا يصح أن يكون له رئيسان أو مديران لكل منهما سياسة تختلف عن سياسة الآخر.
- 6- تقديم المصلحة العامة للمؤسسة على المصالح الشخصية الخاصة لجميع العاملين فيها.
- 7- وجود نظام عادل لمكافأة المحسن والمتقن لعمله.
- 8- مركزية اتخاذ القرار: وذلك لأن القرارات الهامة الرئيسية يجب أن تكون بيد الإدارة ولا يعني ذلك تجريد العاملين من جميع الصلاحيات بل يجب أن تمنح لكل عامل من الصلاحيات ما يمكنه من أداء عمله في نطاق الصلاحية الممنوحة له.
- 9- المحافظة على التسلسل الهرمي للسلطة في المنظمة: وذلك بمراعاة مراتب السلطة من الأعلى إلى الأدنى كما هي في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- 10- الانتظام: ويعني ضرورة وجود كل شخص وكل شيء بالمؤسسة في المكان الذي يجب أن يكون فيه، وأن يعتني بشكل خاص بوضع كل عامل في العمل الذي يصلح له.
- 11- المساواة: ويؤكد فايول على ضرورة تحلي الإدارة إلى جانب المعاملة العادلة باللفظ ومحاولة مصادقة العاملين.

- 12- الاستقرار الوظيفي: أي استقرار العاملين لأن التغيير السريع يؤثر في كفاءة العمل والإنتاج.
- 13- المبادرة: وتعني إتاحة قدر من الحرية لفريق العمل لتجريب خططهم الخاصة وعدم إحباط مبادرتهم وتحمل حدوث بعض الأخطاء نتيجة لذلك.
- 14- المحافظة على روح التعاون والتضامن والفريق في المؤسسة وهذا ما يمنح المؤسسة طابع الوحدة ويزيد من انتماء الأفراد لها وارتباطهم بها، ويستطيع الإداري من خلال أمور بسيطة أن يقوي روح التضامن كاستعمال الاتصال المباشر مع العاملين بالتحدث إليهم بدلا من الاعتماد على الأوامر المكتوبة إذا كان ذلك ممكنا.

3.1.7/ الاتجاه البيروقراطي في التنظيم (الاتجاه الفيبري)

يعتبر عالم الاجتماع الألماني "ماكس فيبر"¹ من الرواد الكلاسيكيين الأوائل الذين قدموا مصطلح البيروقراطية الذي يتكون من شقين (بيرو، قراطية)، حيث يعني الجزء الأول (المكتب) والجزء الثاني ذو الأصل الإغريقي يعني (السلطة)، وعليه فكلمة البيروقراطية تعني: "سلطة المكتب" أو "قوة المكتب"، وقد حاول من خلال هذه النظرية التركيز على نموذج المثالي الذي سعى من خلاله إلى تقديم إطار فكري متميز في المجال التنظيمي، والذي يتسم بنوع من الصرامة وإتباع مجموعة من القواعد الضرورية من أجل تحقيق أهداف المنظمة وتعظيم الإنتاجية فيها. ولقد جاءت البيروقراطية بأفكار عديدة أهمها الخصائص المثالية التالية:²

- 1- التسلسل الوظيفي أو ما يسمى بتدرج الوظائف في مستويات السلطة.
- 2- تعيين العاملين بناء على قدراتهم وكفاءاتهم أو بناء على عنصري التدريب والتعليم.
- 3- تقسيم الأعمال وتنميطها وضرورة وجود التخصص بالمؤسسة.

¹ - العالم "ماكس فيبر"، ألماني (1864 - 1920) متعدد التخصصات كعلم الاجتماع والاقتصاد والسياسة والفلسفة والتاريخ... وتعلم عدة لغات منها الروسية والإيطالية والروسية... ينتمي إلى عائلة مثقفة أثرت على توجهاته العلمية، ناقش رسالته في الدكتوراه في 1889، تقلد منصب الأستاذ الجامعي في أواخر القرن 19 (1891) له عدة دراسات ميدانية والعديد من المؤلفات منها: مدخل إلى الموضوعية في المعرفة في العلوم السياسية والاجتماعية، الاقتصاد والمجتمع، محاولات في علم اجتماع الفهم...

² - ضرار العتيبي وآخرون، العملية الإدارية مبادئ وأصول وعلم وفن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،

4- تحديد السلطة والمسؤولية لكل عامل من العاملين، وهذه السلطة يجب أن تكون شرعية كالواجبات الرسمية.

5- عدم التحيز في معاملة الأفراد العاملين.

6- وجود قواعد عمل في المنشأة وعلى العاملين الالتزام بها.

7- أن يعمل الأفراد والعاملين بأجور محددة وثابتة.

8- يجب أن تراعى السرية والالتزام بها وأن يحافظ العامل على أسرار المنشأة.

9- التدوين الكتابي وإصدار الأوامر والتعليمات بشكل كتابي ويتم الاحتفاظ بها وجميع المستندات

الخاصة بالمنشأة وبالتالي يمكن الرجوع إليها وقت الحاجة.

وفي دراسته وتحليله لتطور المجتمعات ميز بين ثلاثة أنواع من السلطة (مبررات

مشروعة للسلطة).¹

أ/ السلطة التقليدية: وتستند هذه السلطة إلى التقاليد والأعراف والمكانة والمركز والحسب والنسب،

ولا تعتمد على أي معايير موضوعية ذات علاقة بالأداء أو الكفاءة أو القدرات.

ب/ السلطة الشخصية: وتعتمد على خصائص أو سمات الفرد، ويقصد بالهالة (Charisma) أي

خاصية أو سمة في شخصية الإنسان يتفرد بها عن غيره، تجعله شخصية جذابة ينفاد لها

الآخرين.

ج/ السلطة القانونية العقلانية: وتستند إلى القانون وأسس وقواعد منطقية، على جميع العاملين

في المنظمة.

وتتأثر هذه السلطة بمدى قبول المرؤوس لقواعد العمل في المنظمة، وقد نادى "ويبر"

بضرورة تطبيق هذه السلطة لتحقيق العقلانية (Rationality) في المنظمات بما يسهم في تقدم

المجتمع. والبيروقراطية هي نوع من تصميم المنظمات يستند إلى التخصص وتقسيم العمل،

وتسلسل محدد للسلطة، وقواعد وإجراءات واضحة، ومعايير صارمة في اختيار الأفراد وترقياتها،

¹ - حسين حريم، مرجع سابق، ص ص 57-58.

وقد اعتبر "ويبر" أن النموذج البيروقراطي أكثر أنواع التنظيم كفاءة وعقلانية، فهو يحقق الدقة، والسرعة والوضوح، والاستمرارية، والوحدة والانصياع الصارم ن قبل المرؤوسين.

✓ التقييم والانتقادات الموجهة للاتجاه الكلاسيكي في التنظيم:

من أهم ما أسهمت به المدرسة التقليدية في مجال تطور الفكر الإداري المعاصر¹ :

1- أبرزت أهمية الإدارة في تقدم المجتمعات وتطورها، وتوضح أهمية وحيوية هذا الدور في عصرنا الحاضر.

2- التأكيد على اعتبار الإدارة علم، مثل العلوم الأخرى، له أسس ومبادئ يمكن تدريسها وتعلمها في الجامعات والكليات.

3- اعتبار الإدارة مهنة، مثل المهن الأخرى، ينبغي ممارستها وفق أسس وقواعد وأصول.

4- تحديد عناصر/ وظائف العلمية الإدارية (تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة).

5- إن الكثير من أساليب وفنون الإدارة المستخدمة حالياً (مثل تحليل الوقت والحركة، وتبسيط العمل، ونظم الحوافز، وجدولة الإنتاج، وتحليل الوظائف، وتعيين واختبار العاملين وغيرها)، هي مستمدة أساساً من المدرسة التقليدية.

ومن الأفكار والمفاهيم الأخرى التي أسهمت بها المدرسة التقليدية:

1- أبرزت أهمية تعويض العاملين اعتماداً على الأداء.

2- بادرت بدراسة المهام والوظائف.

3- أكدت على أهمية اختيار وتدريب العاملين.

✓ ومن أهم الانتقادات الموجهة للمدرسة الكلاسيكية هي:

1- الاهتمام بالجانب الفني من العمل، وإغفال الجوانب الاجتماعية والنفسية مثل العلاقات الاجتماعية.

2- الاهتمام بالحوافز المادية فقط لتحفيز الإنسان لزيادة إنتاجية، وإغفال حاجات ودوافع الإنسان الأخرى.

¹ - حسين حريم، مرجع سابق، ص ص 59-60.

3- يرى بعض النقاد أن الإدارة التقليدية تلائم الظروف التي نشأت وتطورت فيها، حيث كانت بيئة الأعمال حينذاك بسيطة، ومستقرة، ويمكن التنبؤ بسهولة وبدقة الأحداث المستقبلية، كما كانت أعمال المنظمات بسيطة وروتينية، أما بيئة الأعمال المعاصرة فأصبحت شديدة التعقيد، ومضطربة ومتنوعة وتتميز بالمنافسة الشديدة، ومن جهة أخرى يمكن القول بأن التحدي الكبير الذي كان يواجهه المدراء حينذاك هو تحسين الكفاءة والإنتاجية، وأما في القرن الحادي والعشرين فإن التحدي الكبير الذي يواجهه المدراء والمنظمات هو الجودة والمنافسة والعولمة.

2.7 / اتجاه العلاقات الانسانية في التنظيم

لقد ارتبط اتجاه العلاقات الإنسانية في التنظيم بالعالم (إلتون مايو)¹، وذلك بعد الكثير من الانتقادات الموجهة للنظريات الكلاسيكية، باعتبارها اتجاها فكريا كان يركز أكثر على الجوانب المادية للتنظيم والعمال من أجل تحسين أدائهم وزيادة إنتاجية التنظيم، مع إهمال الجوانب الاجتماعية والنفسية لهؤلاء العاملين، مما سمح لهذا الاتجاه الجديد (العلاقات الإنسانية) بالظهور والقيام بمجموعة من التجارب بغية الوصول إلى النتائج التي تبين الأسباب والعوامل الحقيقية المؤدية إلى زيادة الإنتاجية بالتنظيم.

وفي هذا الصدد نجد الأستاذ علي السلمي يقول²: ... كانت أهم هذه النتائج هي غير المتوقعة أي تلك التي لم تخطر على بال "التون مايو وزملائه" حين بدؤوا دراساتهم، مثال ذلك أنه في تجربة هدفت إلى التعرف على اثر زيادة الإضاءة على مستوى الإنتاج فقد دهش الباحثون حيث لم تثبت أي علاقة بين المتغيرين على عكس ما تتنبأ به نظرية الإدارة العلمية من أن زيادة الإضاءة لا بد أن تؤدي إلى زيادة الإنتاج، وما أثار دهشة الباحثين في بعض مراحل الدراسة أن مستوى الإنتاج ارتفع برغم خفض الإضاءة إلى مستوى أقل مما كانت عليه قبل بدء الدراسة.

¹ - العالم جورج إلتون مايو: نفساني واجتماعي من مواليد أستراليا وجنسية أمريكية (1880-1949)، أستاذ بجامعة هارفارد الأمريكية، يعود له الفضل رفقة مجموعة من الباحثين في التجارب التي أجريت بمدينة شيكاغو بمصنع "الهاوثورن" التابع لشركة " وسترن إلكترونيك".

² - علي السلمي، تطور الفكر التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، د ط، د س، ص ص 101-102.

وكانت هذه الدراسات بداية الطريق لعدد من الدراسات جعلت نتائجها تثير الشك واحدة بعد الأخرى في صحة فروض النظرية الكلاسيكية (الإدارة العلمية) عن وجود علاقة مباشرة بين ظروف العمل المادية وبين معدل الإنتاج، وقد بحث " التون مايو" العلاقة بين عدد من المتغيرات وبين الإنتاجية، ومن تلك المتغيرات:

- كثافة الإضاءة

- فترات الراحة

- نظام دفع الأجور.

وفي جميع تلك الدراسات كان فريق الباحثين يصل إلى نفس النتيجة وهي عدم وجود علاقة واضحة أو ثابتة بين أي من تلك المتغيرات وبين الإنتاجية التي كانت تزيد باستمرار بغض النظر عن اتجاه التغيير في تلك المتغيرات، لذلك كان التساؤل عن الأسباب أو العوامل التي أدت إلى ارتفاع الإنتاجية؟ وكانت الإجابة هي أن الزيادة في إنتاج العمال موضع الدراسة كانت بسبب:

- التغيير في الموقف الاجتماعي للعمال.

- التغيير في مستوى رضائهم النفسي عن العمل.

- أنماط التفاعل الاجتماعي الجديدة بين العمال بعضهم ببعض وبينهم وبين الباحثين وممثلي الإدارة.

وقد ترتب على تلك التجارب اكتشاف أهمية العوامل الاجتماعية في الإنتاج حيث أن تماسك الجماعة والالتزام بمبادئها له تأثيره الواضح على إنتاجية العمال وسلوكهم أثناء العمل.

وقد استمدت نظرية التنظيم الإنسانية من تجارب " هاوثورن" بعض المبادئ الأساسية وأهمها:¹

- أن التنظيم عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من الأفراد وليس مجرد وجود عدد من الأفراد المنعزلين غير المترابطين.

- أن السلوك التنظيمي يتحدد وفقا لسلوك أفراد التنظيم الذين يتأثرون بدورهم بظغوط اجتماعية ناشئة من التقاليد والعرف التي تؤمن بها الجماعة وتفرضها على أعضائها.

¹- علي السلمي، مرجع سابق، ص ص 102 - 103.

- أن القيادة الإدارية تلعب دورا أساسيا في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدھا بما يتناسب مع أهداف التنظيم، كذلك فإن القيادة الإدارية تعمل على تحقيق درجة أكبر من التقارب والتعاون بين التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي.

- أن السبيل لتحقيق هذا التقارب هو إدماج التنظيم غير الرسمي في التنظيم الرسمي عن طريق إشراك العمال (العاملين بصفة عامة) في عملية الإدارة وتحميلهم مسؤولية العمل على تحقيق أهداف التنظيم.

- إن الاتصالات بين أجزاء التنظيم ليست قاصرة على شبكة الاتصالات الرسمية، بل هناك أيضا شبكة الاتصالات غير الرسمية، وأن هذه الشبكة غير الرسمية قد تكون أكثر فاعلية في التأثير على سلوك العاملين، لذلك ينبغي النظر إلى عملية الاتصالات وتوفير المعلومات باعتبارها من المتغيرات المؤثرة على السلوك التنظيمي.

مما سبق يتضح جليا بأن اتجاه العلاقات الإنسانية وبناءا على التجارب العديدة التي أنجزت وتم تطبيقها في ميدان العمل، أن العلاقات الاجتماعية والتفاعلات الحاصلة بين العمال ورضاهم النفسي على العمل وطرق الاتصال بينهم في التنظيم غير الرسمي، تعتبر من بين العوامل الجوهرية التي أدت إلى زيادة الإنتاجية، وهذا يسمح لنا القول بأن الجوانب المادية بالتنظيم ضرورية إلى أنها تبقى غير كافية من أجل تحقيق الأهداف المنشودة للمنظمة والأفراد العاملين معا. وتجدر الإشارة هنا بأنه هناك العديد من العلماء الآخرين الذين ساهموا في هذا الإطار بدراساتهم وأبحاثهم النظرية والميدانية، ويمكن ذكر على سبيل المثال لا الحصر عالمة " ماري باركر فوليت"، والعالم " شيلستر بارنارد"، " هنري جانيت"... حيث قدمت عالمة الأولى مجموعة من الإضافات العلمية منها المتعلق بالاتصال وكيفية تسيير الصراع داخل المنظمة والتعاون بين كل الأعضاء رؤساء ومرؤوسين وحتمية التنسيق بينهم من أجل الوصول إلى تحقيق الكفاءة والفعالية بالمنظمة، أما العالم الثاني بدوره ساهم بمساهمات ذات أهمية كبيرة بالنسبة لاتجاه العلاقات الإنسانية، حيث حاول من خلال مجهوداته أن يوفق بين البعد الاجتماعي للأفراد العاملين وما ينتج عن ذلك من عمليات مختلفة وبين مخلق الأنشطة والمهام والأعمال الواجبة

التنفيذ والتحقيق، وذلك من خلال تظافر جهودات جميع الأفراد والجماعات الرسمية وغير الرسمية، وهذا ما اعتبره برنارد " كيان اجتماعي تعاوني " بالمنظمة.

✓ تقييم مدرسة العلاقات الإنسانية:

أدركت مدرسة العلاقات الإنسانية أهمية جماعة العمل غير الرسمية في تأثيرها على الإنتاج إلا أن الشيء المبالغ فيه لدى هذه المدرسة هي اعتبارها كل جماعة عمل سعيدة بالضرورة طالما أن روحها المعنوية مرتفعة، فليس بالضرورة أن تكون جماعة العمل منسجمة وفي اتفاق دائم بل قد يسودها الصراع والتمزق، كما أن مدرسة العلاقات الإنسانية بتركيزها على التنظيم غير الرسمي، إنما تهمل التنظيم الرسمي وتفاعله مع الجماعات غير الرسمية، لأنه من العسير فهم هذه الجماعة الصغيرة منعزلة عن التنظيم التي هي جزء منه، كما أنه من العسير فهم التنظيم دون أن يكون لدينا فهم عميق لطبيعة بنائه ووظائفه ثم فهما أعمق لطبيعة السياق المجتمعي الذي يوجد فيه ويمارس ووظائفه فيه، وعلى الرغم من هذه المآخذ إلا أن مدرسة العلاقات الإنسانية ظلت مرجعا هاما لكثير من البحوث التي أجريت فيما بعد وبفضلها تم اكتشاف جماعات العمل غير الرسمية التي تقوم بدور هام وحساس في التأثير على الإنتاج والمنظمات¹.

3.7 نماذج لبعض الاتجاهات السلوكية في التنظيم

تعتبر هذه المدرسة امتدادا لمدرسة العلاقات الإنسانية، حيث ركزت على استخدام طرق البحث العلمي لملاحظة ووصف وتفسير السلوك الإنساني والتنبؤ به داخل المنظمات، وقد اعتمدت على المعرفة الإنسانية المستمدة من علم النفس وعلم الاجتماع، وعليه تتصل هذه المدرسة اتصالا وثيقا بمدرسة العلاقات الإنسانية، حيث استقت أفكارها من أعمال الأكاديميين أمثال "مايو". لقد قامت هذه المدرسة على مفهوم أساسه أن المنظمة مكان للعمل والحياة معا، وأن العمل وسيلة للحياة، والإنسان هو الوحدة الأساسية التي تتكون منها المنظمة التي هي ليست مجرد هيكل جامد من العلاقات، بل هي إلى جانب ذلك هيكل حيوي يضم أفرادا يسيرون العمل فيها ويتقنونه، ولديهم أنماط سلوكية وعادات اجتماعية تؤثر في سلوكهم وأدائهم. وعليه فهذه المدرسة تسعى إلى دراسة سلوك الفرد والجماعة أثناء العمل، من أجل تفسيره ومعرفة دوافعه وحاجاته التي تؤثر فيه، كما تسعى إلى معرفة تأثير المجتمع في سلوك الفرد والجماعة.¹

¹ - عمر وصفي عقيلي، الإدارة المعاصرة (التخطيط - التنظيم - الرقابة)، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص

1.3.7/ اتجاه الفلسفة الإدارية (X . Y) " لدوغلاس ماك جرجور "

جاءت هذه النظريات كوصف أجمالي للاتجاهات والأفكار والنظريات التي ظهرت في مجال الإدارة والتنظيم حتى الثلاثينات أو الأربعينات من القرن الماضي، وتجدر الإشارة أولاً أن النظريتين (X) و (Y) ليستا نظريات بمعنى الكلمة وإنما هي مجرد افتراضات محددة تتعلق بالسلوك الإنساني في التنظيمات ويترتب عليها مجموعة من المضامين والانعكاسات على الممارسات الإدارية، حيث تمثل نظرية (X) النظرة التقليدية للمنظمة مثل الإدارة العلمية والمبادئ الإدارية والبيروقراطية، بينما تمثل نظرية (Y) الاتجاه الإنساني الاجتماعي للمنظمة.¹ وفيما يلي موجز للمميزات الأساسية لهاتين النظريتين:²

النظرية (X):

- أن الأفراد العاملين يكرهون في المتوسط العمل ويحاولون تجنبه في المنظمة قدر الإمكان، وتنفيذ العملية الإنتاجية بأقل من طاقاتهم الحقيقية في الأداء.
- نظراً لكراهية العاملين للعمل، فإنه يجب أن يتم إجبارهم على أدائه، وينبغي إخضاعهم للرقابة والتوجيه والتهديد المستمر بالعقاب، بغية تحقيق أهداف المنظمة، أي أن دعاة هذا الاتجاه التنظيمي يؤكدون على ضرورة ممارسة العنف والقسوة في التعامل مع الأفراد وإرشادهم نحو تحقيق الأداء الإنتاجي الأعلى، ويرون أنه من الخطأ التأكيد على أهمية العلاقات الإنسانية وتراخي دعائها في معاملة الفرد، والتساهل الكبير في إطار محاسبة الأفراد العاملين ومعاملتهم بشكل يؤثر سلباً في تحقيق أهداف المنظمة.
- يحاول متوسط الأفراد عادة تجنب المسؤولية ويفضلون التوجيه من قبل أشخاص آخرين، كما يرغبون في الاستقرار والأمن، وتقليص الطموحات الذاتية، لذا فإنه لا بد من وجود إدارة قوية تشرف وتوجه نشاط هؤلاء الأفراد للوصول إلى مستوى الإنتاجية العالية للمنظمة وتحقيق أهدافها.

¹ - نائل عبد الحافظ العوالمية، الهياكل والأساليب في تطوير المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 32 (بتصرف).

² - نورالدين بشير تاوريريت، نظرية المنظمة والتنظيم، عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن، ط 1، 2015، ص 38 - 39.

النظرية (٧):

لقد لاحظ " ماك جريجور " ضرورة إيجاد بديل فكري ونظري يستند إلى انتشار الإدارة من الضياع الذي سببته الاتجاهات الفكرية التقليدية (الكلاسيكية) القائمة على النظرية (X)، والبناء البيروقراطي الذي أساسه هرمية العلاقات بين الأفراد العاملين، ونظام السيطرة المحكم، مما جعل " ماك جريجور " يطرح بالمقابل سمات نظرية (٧) على الوجه الآتي:

1- أن متوسط الأفراد العاملين في المنظمة لا يكرهون العمل، بل يرغبون فيه، أما الكراهية للعمل فتتجم عن عوامل خارجية تسببها ظروف العمل ذاتها في المنظمة، لذا فانه لإدارة المنظمة دور أساسي في التعامل مع الأفراد وتوجيههم لحب العمل والإبداع فيه.

2- لا تشكل الرقابة الخارجية والتهديد بالعقاب العنصر الأهم في التأثير في السلوك الإنساني، بل إن الرقابة الذاتية للفرد هي أكثر تأثيرا في هذا المجال، فالالتزام بالأهداف العامة للمنظمة يرتبط أساسا بمدى الفوائد المتحققة للفرد من الانجاز الأفضل، وأهم ما فيها ما يرتبط بإشباع حاجاته في إطار الرغبة في الإنجاز، وتحقيق الذات، والإشباع المستمر للحاجات المتنامية.

3- إن متوسط الأفراد يكررون السلوك الذي يؤدي إلى إشباع الحاجات الذاتية ويتجنبون السلوك الفاشل في إشباعها، ومن هنا يتضح أن الفرد لا يتهرب من المسؤولية بل يبحث عنها باستمرار إذا ما توافرت سبل إشباع رغباته، ويتجنبها فقط حينما لا تحقق أهدافه وطموحاته.

4- إن متوسط الأفراد يتمتع بطاقات وقدرات عالية من شأنها أن تحقق التطوير والإبداع، وعليه فالفشل في تحقيق بعض أهداف المنظمة لا يعني قصورا في القدرة الذاتية للأفراد، بل إلى مدى تحقيق استثمارها باستمرار وبالشكل المطلوب.

ومن هنا يتضح أن " ماك جريجور " يؤكد على الجوانب المتعلقة بدور المشاركة الفاعلة للأفراد، وعلى أهمية القيادة الإدارية في تحقيق أهداف المنظمة والأفراد العاملين معا وفقا لنظرية (٧) تتحدد بما يلي:

- تحديد المستلزمات العامة للوظائف بغية تحقيق الأهداف العامة للمنظمة.

- تحديد الأهداف الفرعية من الأهداف العامة والمطلوب تحقيقها خلال مدة زمنية محددة.

- متابعة إنجاز الفعاليات التنظيمية والإدارية والفنية تحقيقاً للأهداف الفرعية في آجالها المحددة.
- تقييم النتائج المحققة للأهداف المطلوبة، ومعرفة الانحرافات عن السياسات المرسومة مسبقاً وتشخيص أسبابها بموضوعية، ومحاولة إيجاد السبل الوقائية والتصحيحية.

وهكذا يبدو أن الأبعاد التي تركز عليها نظرية (٧) تتوافق والآفاق الإنسانية التي جاءت بها مبادئ الإدارة بالأهداف (...)، كما أن هذه النظرية آمنت أن للإنسان حاجات متعددة، وما يرضي حاجة حتى تحل محلها حاجة لاحقة، وتبقى الحاجة غير المشبعة محركاً لسلوكه حتى يتم إشباعها، وما على الإدارة إلا تنفيذ أحد أهم مهامها الأساسية حسب " ماك جريجور " وهي بأن تجعل العمل الذي يمارسه الفرد داخل التنظيم مصدر إشباع لرغباته، وذلك من خلال العمل الكفاء والانجاز الجيد بما يحقق الفعالية التنظيمية، ويمكن للإدارة أن تحافظ على مستوى أداء عالٍ للأفراد من خلال مساعدتهم وتخصيص الوقت اللازم لتنميتهم وتوسيع مداركهم وآفاقهم.¹

2.3.7/ اتجاه تدرج الحاجات الإنسانية لـ: " أبراهام ماسلو "

لقد ساهم المفكر " إبراهيم ماسلو " بصياغة نظريته شائعة الصيت والتي سميت باسمه "سلم ماسلو"، حيث تمت الإشارة من خلالها بأن السلوك الإنساني يتأثر بالحاجات التي يسعى الفرد لإشباعها وهي تشكل بذاتها محور السلوك الإنساني وتوجيهه، كما أن الحاجات تتفاوت في درجات تأثيرها في السلوك الإنساني بتفاوت نسبي وفقاً لأهميتها النسبية إذ أن قوة تأثير الحاجات بشكل عام تأتي من عاملين أساسيين هما:²

1- درجة الحرمان أو مستوى الإشباع: حيث كلما زادت درجة الحرمان أو عدم الإشباع فإن الفرد يشعر بحاجة أكثر إلحاحاً من غيره، ويسعى بشكل حثيث نحو إشباع حاجته، إذ أن درجة الحرمان تعد العامل الأساسي في توجيه السلوك الإنساني، ويتناسب سبل إشباع الحاجات وفقاً لهذا الاتجاه تتناسباً طردياً مع درجة الحرمان.

¹ - نورالدين بشير تاويريريت، مرجع سابق، ص ص 39 - 41 (بتصرف).

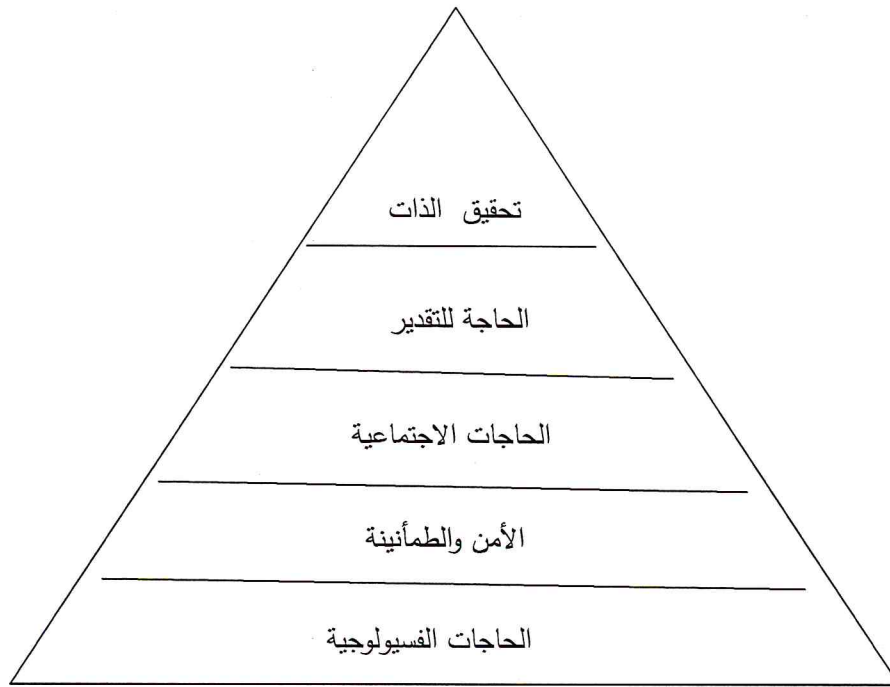
² - خضير كاظم حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي، السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة)، مكتبة الجامعة،

الشارقة، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1 ، 2009 ، ص 68 (بتصرف).

2- قوة المنبه (المؤثر): إن قوة المؤثر أو الإثارة الخارجية تلعب دورا أساسيا في تحريك الذات الإنسانية نحو سبل إشباع الحاجات الإنسانية غالبا ما تكون كامنة في الذات، إلا إذا توافر بشأنها محركا أو مؤثرا خارجيا، فان هذا المؤثر غالبا ما يحرك الدوافع الذاتية نحو الحصول على الحاجة، ويساهم في تنشيط الرغبة وتحريكها نحو الإشباع.

والشكل الآتي يوضح تدرج الحاجات الأساسية للإنسان " لأبراهام ماسلو":

شكل رقم 01 : يوضح سلم الحاجات الإنسانية " لأبراهام ماسلو"



المصدر: خضير كاظم حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي، مرجع سابق ، ص 70 .

إذا حسب وجهة نظر هذا العالم¹ ووفقا لنظريته التي عادة ما تنسب إلى اسمه (ماسلو) أو سلم الحاجات الإنسانية، أو هرم ماسلو للحاجات الإنسانية... التي تصنف (النظرية) ضمن النظريات السلوكية، حيث يتعلق الأمر هنا على الخصوص بالدافعية لدى الإنسان وبطبيعة هذه

¹ - أبراهام ماسلو (Abraham Maslow): عالم النفس الأمريكي (1908 بروكلين ، نيويورك - 1970 كاليفورنيا).

الدوافع التي تجعل الإنسان يسعى إلى تحقيق مجموعة من الحاجات غير مشبعة سواء كانت متعلقة بالحياة اليومية في المجتمع أو ضمن المحيط الداخلي للمنظمة التي يعمل بها، حيث يرى بأن ترتيب مختلف الحاجات الإنسانية يكون بطريقة تصاعدية وبطريق متواصلة ومتزايدة، انطلاقاً من الحاجات الفسيولوجية، ثم الأمن والطمأنينة، وبعدها الحاجات الاجتماعية، مروراً بالحاجة للتقدير، وصولاً إلى تحقيق الذات.

3.3.7/ اتجاه أو نظرية التوقع لـ: " فروم فيكتور "

تعتبر هذه النظرية خطوة متقدمة في تفسير السلوك القائم على الدافعية لدى العاملين واعتبارهم محصلة ثلاثة عوامل هي:¹

- وجود هدف يحرص الفرد على تحقيقه.

- تفهم وجود صلة مباشرة بين إنجاز تلك الأهداف وفرص الحصول على مكافئة.

- إدراك العلاقة المباشرة بين بذل المجهود وبين إنجاز الأهداف.

إن الموضوع المهم هنا هو إدراك العامل للعلاقة بين الهدف والعمل والمكافئة، ومن ثم الشعور بالرضا، من هنا لا يمكن تصور نموذج ثابت لإثارة الدافعية لسبب بسيط هو أن مجرد معرفة العامل بالأهداف التي يسعى العامل لتحقيقها لا يعني أن يرى أن وسيلة تحقيق هذه الأهداف هو العمل، بل قد يرى أن العمل والإخلاص قد يكون سبباً في عدم تحقيق تلك الأهداف. إن مغزى هذه النظرية هو التأكيد على الحوافز والمكافآت التي يعطيها العامل الأهمية، وذلك من خلال محاولة المديرين مساعدة المرؤوسين على تفهم قدراتهم بشكل واقعي، وتحديد توقعات إيجابية لدى العاملين، والإدراك أن السبيل لتحقيقها هو بذل مزيد من العمل. إن تشجيع الرؤساء لمرؤوسيهـم وبعث الثقة في نفوسهـم بأنهم قادرون على تحقيق ما يطمحون إليه يساعد فعلاً على تحقيق ذلك التوقع والعكس صحيح.

¹ - محمد قاسم القريوتي، الوجيز في إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1، 2010، ص ص63-64.

✓ التقييم والانتقادات الموجهة للاتجاه السلوكي في التنظيم

مما سبق يمكن القول بأن الاتجاه السلوكي ساهم بدرجة كبيرة في تحليل وفهم الكثير من الظواهر التنظيمية، وذلك من خلال الاعتماد على التراث المعرفي والقاعدي الذي أسهمت به المدرسة الكلاسيكية والنيوكلاسيكية، بالإضافة إلى تقديم إضافات علمية بالغة الأهمية، خاصة منها المتعلقة بالجوانب الاجتماعية والنفسية للأفراد العاملين بالمنظمة ودورها في تحسين وتفعيل أغلب المتغيرات التنظيمية الأخرى، ومنه تحقيق أهداف هذا النظام الاجتماعي (المنظمة)، سواء تعلق الأمر بالبيئة الداخلية أو البيئة الخارجية. هذه الانجازات العلمية والعملية المحققة تعتبر مكسب إيجابي لصالح هذا الاتجاه السلوكي وقفزة نوعية في مجال البحث العلمي المتعلق بالتنظيمات.

وعلى الرغم من اهتمام المدرسة السلوكية بالعنصر البشري، إلا أنه هناك انتقادات وجهت

لها أهمها:¹

- 1- بالغت في تعظيم دور العنصر الإنساني في المؤسسة.
- 2- بالغت في تعظيم دور العلاقات الإنسانية.
- 3- إهمال المدرسة السلوكية للجوانب المادية في العمل.

¹- ضرار العتيبي وآخرون، مرجع سابق، ص 74.

4.7/ الاتجاهات الحديثة في التنظيم

1.4.7/ اتجاه أو مدخل إدارة النظم (نظرية النظم) (1960- إلى الوقت الراهن):

يعتبر هذا الاتجاه النظري في التنظيم من أ

حدث الاتجاهات، حيث تم الاعتماد عليه في دراسة التنظيمات وتحليلها منذ 1960 فقط، حيث ينظر إلى المنظمة بأنها عبارة عن نظام (Système)¹ بطريقة متكاملة وكل جزء يعتمد على الآخر في أداء وظائفه هذا من جهة، ومن جهة ثانية يجب الأخذ بعين الاعتبار كل العوامل والمتغيرات البيئية التي تحدث وتتغير باستمرار في المحيط الخارجي والتي تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على مدخلات ومخرجات المنظمة.

وفي هذا الإطار يرى الباحث "عامر عوض"² أن دراسة أي تنظيم لا بد أن تكون من منطق النظم، بمعنى تحليل المتغيرات وتأثيراتها المتبادلة، فالنظم البشرية تحوي عددا كبيرا من المتغيرات المرتبطة ببعضها، وبالتالي فنظرية النظم نقلت منهج التحليل إلى مستوى أعلى مما كان عليه في النظرية الكلاسيكية والنظرية السلوكية، فهي تتصدى لتساؤلات لم تتصدى لها النظريتين السابقتين، وتقوم هذه النظرية على أجزاء يتكون منها النظام لها علاقة وثيقة ببعضها البعض، هذه الأجزاء هي:

- إن الجزء الأساسي في النظام هو الفرد (قائدا أو منفذا)، وبصفة أساسية التركيب السيكولوجي أو هيكل الشخصية الذي يحضر معه في المنظمة، لذا فمن أهم الأمور التي تعالجها النظرية حوافز الفرد واتجاهاته وافتراضاته عن الناس والعاملين.

- إن الجزء الأساسي الثاني في النظام هو الترتيب الرسمي للعمل أو الهيكل التنظيمي وما يتبعه من المناصب.

¹- le système : Un système est décrit comme un ensemble d'éléments en interaction entre eux et avec l'environnement. Voir : <https://www.afis.fr> (Association Française d'Ingénierie Système), date de vue : 05/10/2018.à 22^h

²-عامر عوض، السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2001، ص ص44-45(بتصرف).

- إن الجزء الأساسي الثالث في النظام هو التنظيم غير الرسمي، وبصفة خاصة أنماط العلاقات بين المجموعات وأنماط تفاعلهم مع بعضهم، وعملية تكيف التوقعات المتبادلة.
- الجزء الأساسي الرابع في النظام هو تكنولوجيا العمل ومتطلباتها الرسمية، فالآلات والعمليات يجب تصميمها بحيث تتماشى مع التركيب السيكولوجي والفسولوجي للبشر.
- يلاحظ أن هذه النظرية لم تركز على متغير واحد على حساب المتغير الآخر، فكما أشارت إلى أهمية سلوك الأفراد بالتنظيمين الرسمي وغير الرسمي أشارت كذلك إلى أهمية الاهتمام بالتكنولوجيا والآلات، فنوع وحجم العاملين مهم، كما أن نوع وحجم الآلات مهم أيضاً، لذا تعد هذه النظرية من أحدث وأدق نظريات التنظيم، إلا أن تطبيقها يختلف من منظمة لأخرى، وذلك حسب ظروف كل منظمة.

محددات السلوك التنظيمي المرتبطة بالفرد:

تتناول محددات السلوك التنظيمي المرتبطة بالفرد مايلي:

- دوافع العمل.
- هيكل القيم الشخصية لدى العاملين.
- ضغوط العمل لدى الأفراد والعاملين بالمنظمة.

محددات السلوك التنظيمي المرتبطة بالجماعة:

تتناول محددات السلوك التنظيمي المرتبطة بالجماعة:

- عملية الإدراك.
- أنماط القيادة.
- طبيعية عملية صنع القرارات في المنظمة.

محددات السلوك التنظيمي المرتبطة بالبيئة:

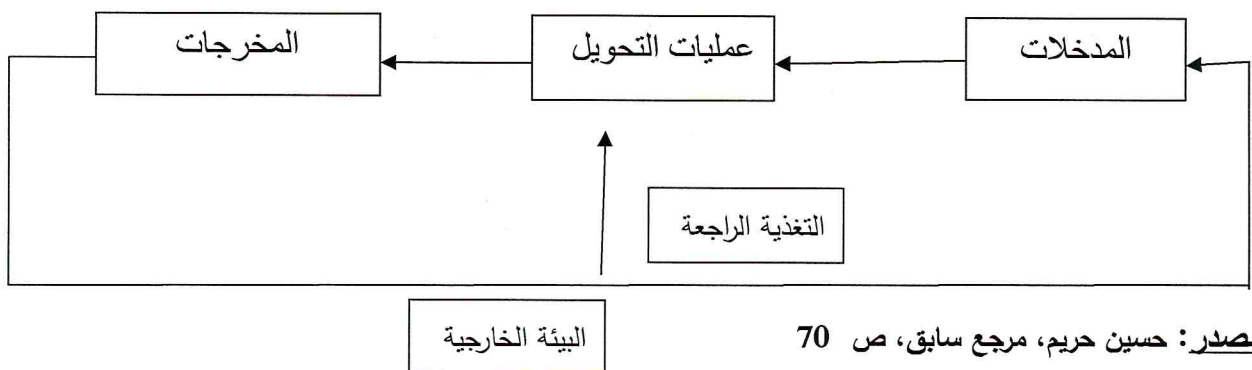
تتناول محددات السلوك التنظيمي المرتبطة بالبيئة:

- إدارة التكنولوجيا وطبيعة الهيكل التنظيمي في المنظمة.
- إدارة عملية التطوير التنظيمي في المنظمة.

وفي نفس الشأن نجد الباحث حسين حريم يقول¹: ينبغي الإشارة هنا إلى أن الكاتب " شستر بارنارد" قد اعتبر المنظمة نظاماً اجتماعياً يتكون من أجزاء مترابطة ومنسقة، حيث استندت هذه النظرية إلى فكرة مفهوم النظام في العلوم التطبيقية، والنظام هو الكل المنظم أو الوحدة التي تتكون من أجزاء ذات علاقات تفاعلية متبادلة، تشكل في مجموعها ونتيجة تفاعلها تركيباً كلياً موحداً، وهكذا فالإنسان نظام والدائرة/القسم نظام، والمنظمة نظام، والقطاع التعليمي نظام والمجتمع نظام. لقد اعتبرت مدرسة النظم المنظمة نظاماً اجتماعياً مفتوحاً مصمماً لتحقيق أهداف معينة ويشمل النظام المفتوح العناصر الآتية:

- مدخلات: وتأخذ المنظمة مدخلات من البيئة الخارجية ومن بينها المواد الخام، الموارد البشرية، المعلومات والطاقة... الخ.
- عمليات تحويل: وتشمل عمليات التوسع والتسويق والسياسات والأهداف والعمليات، وغيرها، لتحويل المدخلات إلى المخرجات.
- المخرجات: وشمل السلع والخدمات والأرباح، ورض المستهلكين ورض العاملين، وغيرها والتي توفرها المنظمة للبيئة.
- التغذية الراجعة: وهي رد فعل البنية الخارجية (المستهلكون وغيرهم) وانطباعاتها وتقييمها للسلع والخدمات التي توفرها المنظمة، إن كان هذا الانطباع والتقييم إيجابياً أم سلبياً، وتستخدم المعلومات في تعديل المدخلات أو/وعمليات التحويل.

والشكل رقم 02 : يوضح عناصر النظام المفتوح.



المصدر: حسين حريم، مرجع سابق، ص 70

¹- حسين حريم، مرجع سابق، ص ص 69 - 70 (بتصرف).

٧ تقييم مدرسة النظم:

تمثل مدرسة النظم إطاراً فكرياً مفيداً للمدير في تحليل وفهم المنظمات وإدارتها بشكل أفضل وذلك من خلال الأفكار التي تتضمنها وهي:¹

1- اعتبار المنظمة نظام اجتماعي يعمل كوحدة واحدة، وتتكون من أجزاء/نظم فرعية مترابطة، وهذا المنظور يجعل المدير ينظر إلى وحدته ودوره في إطار النظام، وارتباطها مع الوحدات الأخرى، وهكذا يتحقق تنسيق أفضل في المنظمة.

2- أي تغيير في أي جزء من المنظمة يجب أن ينظر إليه من منظور أداء المنظمة ككل وهذا يستدعي الأخذ في الاعتبار جميع جوانب/أجزاء المنظمة حين إدخال تغييرات في جانب أو أكثر من النظام.

3- يتضمن منظور النظام مفهوم (التعاون)، وهو أن نتيجة وتأثير التفاعل بين الأجزاء وهي تعمل معاً، أكبر بكثير من تأثير الأجزاء منعزلة، إذ أن كل جزء يؤدي دوره وهو في نفس الوقت يساعد الأجزاء الأخرى، وبالتالي الأداء الكلي للمنظمة.

4- تؤكد المدرسة على تفاعل المنظمة بالبيئة الخارجية، وبالتالي على أهمية رصد وتشخيص البيئة وكيفية إدارتها بنجاح، ولا سيما في ظل البيئة المضطربة المعاصرة.

5- تنبه هذه المدرسة المدير إلى وجود مدخلات وعمليات تحويلية بديلة لتحقيق أهدافهم وأهداف منظماتهم، أي أنه يمكن تحقيق هدف معين أو حل مشكلة معينة بأكثر من بديل.

¹- حسين حريم، مرجع سابق، ص ص 70- 71 (بتصرف).

2.4.7/ اتجاه أو مدخل الإدارة بالأهداف:

إن الإدارة بالأهداف¹ أسلوب إداري حديث لم يعرف إلا في بداية الخمسينات على يد "بيتر درايكر"، وقد أشتهر في هذا المجال كل من "درايكر" نفسه، و"جورج أوديورن". ترتكز الإدارة بالأهداف على وضوح الأهداف الإدارية، وتحديدتها بحيث تكون واضحة وقابلة للتطبيق، فتوضع الأهداف، وتحدد من قبل جميع الإداريين المعنيين بتحقيقها، ثم توضع الخطط المناسبة لتحقيق هذه الأهداف. فالأهداف بدون خطة ما هي إلا حلم أو توقع بسيط، وبالطبع يجب قياس انجاز الأهداف للتعرف على مدى تحقيقها الأمر الذي يتطلب وجود تغذية عكسية مستمرة، وعلى فترات زمنية معينة أثناء عملية التنفيذ، ويكون للتغذية الراجعة انعكاس على الخطة أو الأهداف ذاتها.

ونظرية الإدارة بالأهداف تقوم على أساس المشاركة في اتخاذ القرار وتحديد الأهداف، و هي أن تسطر أهداف ونتائج متوقعة يتفق عليها الرئيس والمرؤوس ليعملوا معا على تحقيقها. وتعتبر نظرية الإدارة بالأهداف من أفضل النظريات التي تمارس مبدأ الديمقراطية وتتمى روح المشاركة وتحمل المسؤولية من الأدوات الهامة في التحفيز.

✓ خطوات الإدارة بالأهداف:

- 1- يتفق الرئيس والمرؤوس على تحديد النتائج المتوقعة الوصول إليها خلال فترة زمنية محددة.
- 2- يبقى الرئيس والمرؤوس ملتزمين بتلك الأهداف ليسجل الرئيس مدى التزام المرؤوس بتلك الأهداف.
- 3- في نهاية السنة التخطيطية، يعمد الرئيس إلى مقابلة المرؤوس للتعرف على تلك القرارات وكيفية عدم تكرارها ومكافأة المبدعين.

¹- ضرار العتيبي وآخرون، مرجع سابق، ص ص 78-79 (بتصرف).

٧ سبل تطبيق الإدارة بالأهداف:

ليس من السهل أن نضمن نجاح هذا الأسلوب الإداري في التنظيم، ولقد مرت على العاملين العديد من المشاكل والعديد من أنماط الإدارة والنظريات التي عكست بعض النواحي السلبية، لذلك لابد من إتباع خطوات معينة ومحددة للتطبيق أهمها:

1- زيادة التفويض في الصلاحيات والابتعاد عن المركزية.

2- المزيد من المشاركة من الإدارة.

3- الإيمان بالنواحي الإنسانية في العمل.

4- إعطاء التنظيم غير الرسمي أهمية أكبر.

5- تطبيق الأسلوب الديمقراطي في الإدارة.

6- إغناء العمل وتوفير حرية الحركة وتشجيع الإبداع.

3.4.7/ الاتجاه الياباني و (النظرية Z):

يعتبر هذا الاتجاه بزعامة "وليام أوشي"¹ أو ما يسمى النموذج الياباني في التسيير أو النظرية (Z) من الاتجاهات الفكرية الحديثة في المجال التنظيمي، ومن خلال التطبيق الميداني لمبادئ هذه النظرية بالمنظمات اليابانية خلال بداية الثمانينات من القرن الماضي حقق لها المزيد من النجاحات والتفوق في كافة الجوانب التنظيمية، وانعكس ذلك النجاح على المجال الاقتصادي لليابان الذي حقق بدوره قفزة نوعية ونمو متسارعا على المستوى المحلي والقاري والعالمي رغم إمكانياته الطبيعية والجغرافية المحدودة مقارنة مع الكثير من دول العالم.

يمكن القول بأن نظرية (A) هي امتداد لنظرية (X)، بينما نظرية (Z) امتداد لنظرية (Y)، كما أن جميع هذه النظريات تمثل مجموعة من الافتراضات حول طبيعة الإنسان وعلاقته بالتنظيم ضمن إطار قيمي محدد. وقد ظهرت نظرية (Z) كنموذج للإدارة اليابانية الناجحة في مجال الانجاز الفعال والإنتاجية المرتفعة والاطمئنان الوظيفي للعاملين. وتستند نظرية (Z) إلى قيم

¹ - "وليام أوشي" أستاذ بجامعة كاليفورنيا وعالم من الأصول اليابانية من مواليد 1943 بجنوب الولايات المتحدة الأمريكية (جزر

هاواي) يعود له الفضل في النظرية Z .

أساسية هي الثقة والمهارة والمودة، حيث تتعامل الإدارة مع العاملين بناء على الثقة والإخلاص والانفتاح والتعاون وبالتالي التقبل الايجابي للنقد البناء والتفاعل المثمر من أجل زيادة الإنتاجية وتحقيق النفع المشترك للعاملين ومنظمتهم، أما المهارة فتضمن كفاءة العاملين وتطوير قدراتهم الفنية والسلوكية من أجل تحسين الأداء الفردي والتنظيمي، أما المودة فتقوم على الاهتمام والشعور المشترك بين كافة العاملين من رؤساء ومرووسين وبالتالي تعزيز العلاقات والتعاون المثمر بين مختلف العاملين من أجل المصلحة المشتركة.¹

والجدول الآتي يتضمن مقارنة بين النظريات (A , J , Z).

جدول رقم 01: يوضح مقارنة بين النظريات (A , J , Z).

نظرية Z (الإدارة اليابانية مطوعة للبيئة الأمريكية)	نظرية J (الإدارة اليابانية)	نظرية A (الإدارة الأمريكية)	الخصائص
توظيف لمدة طويلة	توظيف مدى الحياة	توظيف لمدة قصيرة	
مسارات وظيفية فيها درجة متوسطة من التخصص.	مسار وظيفي عام	مسار وظيفي متخصص	
قرارات يتم اتخاذها بالإجماع	اتخاذ القرارات بالإجماع	فردية في اتخاذ القرارات	
المسؤولية فردية	المسؤولية جماعية	المسؤولية فردية	
عمليات تقييم وفق مقاييس رسمية واضحة وأخرى رسمية ضمنية	تقييم غير رسمي وغير متكرر	تقييم رسمي متكرر	
ترقيات بطيئة	ترقيات بطيئة	ترقيات سريعة	
اهتمام شامل بالموظفين	اهتمام شامل بالموظفين	اهتمام جزئي بالموظفين	

المصدر: صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الاقتصادية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، قسنطينة، 2006، ص 187. (نقلا عن: محمد قاسم القريوتي، نظرية المنظمة والتنظيم).

من خلال الجدول السابق نلاحظ بأن النظرية (Z) تتميز بالخصائص الأساسية الآتية:

- توظيف لمدة طويلة.

- مسارات وظيفية فيها درجة متوسطة من التخصص.

¹ - نائل عبد الحافظ العوالم، مرجع سابق، ص 35.

- قرارات يتم اتخاذها بالإجماع.

-المسؤولية فردية.

- عمليات تقييم وفق مقاييس رسمية واضحة وأخرى رسمية ضمنية.

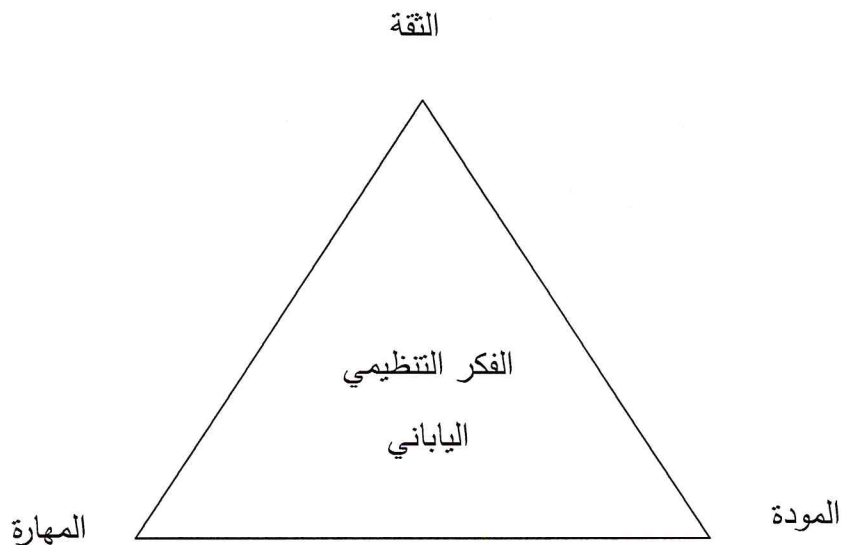
- ترقيات بطيئة.

- اهتمام شامل بالموظفين.

والملاحظ أيضا أن جل هذه الخصائص أو المميزات مرجعيتها تعود للنموذج الياباني (نظرية J) الذي يعتمد بالدرجة الأولى على الجوانب الإنسانية والعمل الجماعي بروح الفريق، والحوار والتشاور في كل القضايا المتعلقة بالمنظمة واتخاذ كل القرارات بطريقة جماعية والتركيز على سياسة التحفيز على البحث والتطوير.

وقد جسدت نظرية (Z) معالم الفكر الإداري والتنظيمي الياباني من خلال تأكيدها على ثلاث مرتكزات فكرية وفلسفية تمثلت برؤوس المثلث وهي (الثقة، المودة، المهارة) والشكل التالي يوضح ذلك :

شكل رقم 03 : يوضح مرتكزات نظرية (Z)



المصدر: خضير كاظم حمود الفريجات وآخرون، مرجع سابق ، ص 90.

ومن هنا يتضح بأن نظرية (Z) استمدت مقوماتها الفكرية والفلسفية من التجربة اليابانية، التي يشكل فيها العنصر البشري أهم المصادر الفاعلة في تطوير العملية الإنتاجية، ولذا فإن الأبعاد الإنسانية تشكل لديهم مرتكز التطور المستهدف الذي تبلورت معالمه من خلال طبيعة ودور البناء الثقافي والتربوي والاجتماعي للشعب الياباني وتعميق روح العائلة في العمل وتقديسه ولذا فإن المجتمع الياباني غالباً ما يطلق عليه مجتمع الاتفاق والانسجام.¹

4.4.7/ الاتجاه الموقفي أو النظرية الموقفية:

تعتبر هذه النظرية امتداداً لنظرية النظم، حيث اعتمدت أساساً على مفهوم " النظام المفتوح"، وهي تمثل اتجاهاً حديثاً يقوم على أساس أنه ليست هنالك نظرية أو مدرسة في التنظيم يمكن تطبيقها في مختلف الظروف وفي كل أنواع المنظمات، وإنما يجب استخدام النظرية بشكل انتقائي بحيث تتلاءم مع الظروف والأوضاع التي تعيشها المنظمة، أي أن جوهر هذه النظرية هو أن علاقات المنظمة ككل وأنظمتها الفرعية بالمنظمات الأخرى وبالبيئة العامة تعتمد على الموقف.²

يتضح³ أن نظرية الإدارة الموقفية ذات صفة عامة وطابع عمومي، وهي لا ترفض ما قدمته أية مدرسة من مدارس الإدارة، وتعتمد بشكل أساسي على أن المنظمة نظام مفتوح على البيئة الخارجية، وهي تسعى إلى تطبيق مبدأ السبب والنتيجة، بمعنى أن لكل ظاهرة أسباب تؤدي إليها. فعندما تواجه المدير مشكلة ما، عليه عندئذ تحديد وتشخيص الأسباب التي أدت إليها أولاً، ثم يختار الحل المناسب وفق نتائج التشخيص التي توصل إليها.

يتضح مما تقدم أن الإدارة الموقفية تقوم على أساس عدم الثبات في المجالات التالية:

- عدم ثبات الشخصية الإنسانية.

- عدم ثبات السلوك الإنساني.

¹ - خضير كاظم حمود الفريجات وآخرون، مرجع سابق، ص 90.

² - حسين حريم، إدارة المنظمات - منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2003، ص 33.

³ - عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص 159.

- عدم ثبات سلوك الجماعة.
 - عدم ثبات العوامل البيئية المحيطة بالمنظمة.
 - عدم ثبات تفاعل الأنظمة الفرعية ضمن النظام الكلي.
- ولذا فان المفكرين والباحثين في إطار النظرية الموقفية قد ركزوا على حقيقتين أساسيتين

هما:¹

- 1- المتغيرات البيئية والتي تتضمن كافة المتغيرات المتعلقة بالبيئة الخارجية كالاقتصادية والسياسية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية...
 - 2- المتغيرات الهيكلية وتتضمن كافة المتغيرات المتعلقة بالهيكل التنظيمية وحجم المنظمة واختيار التصميم التنظيمي المناسب وغيرها من المتغيرات المتعلقة بالمنظمة ذاتها.
- وعليه يمكن القول، نظرا لعدم توفر درجة الثبات للعديد من المتغيرات التنظيمية والبيئية، فانه لا توجد نظرية واحدة صالحة لجميع الظروف والمواقف وكل المنظمات، بل يجب معالجة كل القضايا التنظيمية والإشكاليات التنظيمية المطروحة حالة بحالة، في الوقت المناسب وحسب المعطيات والمعلومات المتوفرة، ووفقا للمتغيرات السائدة داخل المنظمة وكذا الأخرى المتعلقة بالمحيط الخارجي.

¹ - خضير كاظم حمود الفريجات وآخرون، مرجع سابق، ص ص 81-82.

خاتمة

بعد هذا المجهود من طرف الباحث، والمتعلق بتحضير وإعداد هذه المطبوعة التي تتمحور حول مقياس المدخل إلى علم اجتماع التنظيم والعمل، والمقدم لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص: تنظيم وعمل، خلال الموسم الجامعي الماضي والحالي، يمكن القول بأن هذا المقياس ضمن هذا التخصص يعتبر ذو أهمية كبيرة بالنسبة لطلبة هذا التخصص وحتى الأساتذة المختصين والباحثين في هذا المجال أو الذين لهم ميول نحو هذا الفرع من علم الاجتماع. لكونه يقدم وبيّح الفرصة للطلبة على الخصوص لتكوين قاعدة أساسية ومثينة في هذا المجال، كما يسمح أيضا بالتعرف على أهم المفاهيم ذات الصلة بعلم اجتماع التنظيم والعمل وكذا ظروف نشأته والعوامل المساعدة على ذلك، ومعظم الرواد والعلماء الأوائل من مختلف المدارس الفكرية الذين ساهموا بدرجة كبيرة في وضع اللبنة الأولى والرئيسية لهذا العلم والعمل على تطويره عبر مختلف المراحل الزمنية المتعاقبة، مما ساعد وسمح بالتوصل إلى العديد من النتائج الهامة سواء في المدارس الكلاسيكية أو العلاقات الإنسانية أو السلوكية أو الحديثة. كل هذه المجهودات المعرفية والعلمية التراكمية المتسلسلة والمتراصة ساهمت بشكل فعلي وفعال في تطوير هذا التخصص وساهمت أيضا في تقديم بعض الحلول ومعالجة الكثير من الظواهر التنظيمية السلبية، وهذا بغية تحقيق تنمية بشرية في الوسط التنظيمي، والعمل على تحسين أداء الأفراد والمنظمة معا، وتحقيق الأهداف الإستراتيجية المتعلقة بالمحيط الخارجي والمساهمة في التنمية الشاملة للمجتمع في مختلف المجالات.

قائمة المراجع

- 1- أحمد الأصفر، أديب عقيل، علم اجتماع التنظيم ومشكلات العمل، منشورات جامعة دمشق، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، 2003/2002.
- 2- أحمد زكي بدوي، معجم مصطلحات الرعاية والتنمية الاجتماعية، دار الكتاب المصري، القاهرة، دار الكتاب اللبناني، بيروت، ط1، 1987.
- 3- إحسان محمد الحسن، موسوعة علم الاجتماع، الدار العربية للموسوعات، بيروت، ط1، 1999.
- 4- اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، مكتبة الأنجلو المصرية، ط1، 1994.
- 5- حسين حريم، إدارة المنظمات- منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2003.
- 6- حسين حريم، مبادئ الإدارة الحديثة، (النظريات، العمليات الإدارية، وظائف المنظمة)، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ط1، 2006.
- 7- حسين عبد الحميد أحمد رشوان، علم اجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2004.
- 8- خضير كاظم حمود الفريجات، موسى سلامة اللوزي، أنعام الشهابي، السلوك التنظيمي (مفاهيم معاصرة)، مكتبة الجامعة، الشارقة، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2009.
- 9- رايح كعباش، علم اجتماع التنظيم، مخبر بحث: علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، جامعة قسنطينة، 2006.
- 10- رشاد أحمد عبد المطلب، تنمية المنظمات الاجتماعية (مدخل مهني لطريقة تنظيم المجتمع)، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، ط1، 2007.
- 11- حسان الجيلاني، التنظيم والجماعات، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 2008.

- 12- سيف الإسلام شوية، سلوك المستهلك والمؤسسة الخدمائية، (اقتراح نموذج للتطوير)، ديوان المطبوعات الجامعية، المطبعة الجهوية قسنطينة، الجزائر، 2006.
- 13- السيد الحسيني، النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، دار المعارف، القاهرة، 1976.
- 14- طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 1993.
- 15- ضرار العتيبي وآخرون، العملية الإدارية مبادئ وأصول وعلم وفن، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 16- عامر عوض، السلوك التنظيمي الإداري، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2001.
- 17- عامر الكبيسي، التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، الفكر التنظيمي، دار الشرق للطباعة والنشر والتوزيع، قطر، ط1، 1998.
- 18- عبد الباسط محمد حسن، علم الاجتماع الصناعي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، دون سنة.
- 19- عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط5، 2013.
- 20- عمر وصفي عقيلي، الإدارة المعاصرة (التخطيط - التنظيم - الرقابة)، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 21- علي السلمي، تطور الفكر التنظيمي، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، د ط، د س.
- 22- على عبد الرزاق جلي، علم اجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1999.
- 23- علي ليلة، عبد الوهاب جودة، البيروقراطية والتنظيم - الفرضيات الأساسية وتأملات الواقع، جامعة عين شمس، مصر، 2001.

- 24- فاروق عبده فلييه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط1، 2005.
- 25- قاسمي ناصر، دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2004.
- 26- محمد أكرم العدلوني، العمل المؤسسي، دار بن حزم، لبنان ، ط1، 2002.
- 27- محمد بومخلوف، التوطين الصناعي وقضايا المعاصرة (الفكرية والتنظيمية والعمرانية والتموية)، التنظيم الصناعي والبيئة، شركة دار الأمة، الجزائر، ط1، 2001.
- 28- محمد قاسم القريوتي، الإدارة المعاصرة بين النظرية والتطبيق، جمعية المطابع التعاونية، عمان، الأردن، 1985.
- 29- محمد قاسم القريوتي، الوجيز في إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ط1 ، 2010.
- 30- نائل عبد الحافظ العوالمه، الهياكل والأساليب في تطوير المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 31- نورالدين بشير تاويريريت، نظرية المنظمة والتنظيم، عالم الكتب الحديث، إربد، الأردن، ط1، 2015.
- 32- الموقع الالكتروني: <https://www.afis.fr> (Association Française d'Ingénierie) (Système date de vue : 05/10/2018.à 22^h)،
- 33- الموقع الالكتروني: <https://vb.ckfu.org>، تاريخ الاطلاع: 2018/06/16، الساعة: 23 سا.