

الاتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الاجتماعية

عرض - وتقويم

الدكتور حسين صديق*

الملخص

أولاً-موضوع الدراسة:

يعدُّ التنظيم الاجتماعي سمةً أساسيةً من سمات العصر الحديث الذي يدعى بعصر التنظيمات، ويعتبر التباين الذي اتسمت به مظاهر الحياة الاجتماعية المختلفة، من أبرز التحديات التي تواجه التنظيمات الاجتماعية الحديثة من النشاطات والوظائف المستحثة التي كانت نتاجاً لتعدد الحياة الاجتماعية وتشعبها.

يقوم التنظيم الاجتماعي على عناصر تعزز توازنه وتحقق استقراره سعياً إلى تحقيق الأهداف التي يتوخاها، وعناصر أخرى تسهم في تأكيد مظاهر الصراع والتناقض الاجتماعيين بين العاملين ضمنه بسبب اختلاف المصالح وتباين الأهداف التي تسعى إليها الجماعات المتعددة ضمن التنظيم، فكل جماعة أهدافها ومراميها المتمثلة في اكتساب أكبر قدر ممكن من القدرة والسلطة والثروة.

وتسعى أغلب الاتجاهات النظرية في علم الاجتماع والعلوم الاجتماعية المعنية بقضايا التنظيم لمعرفة العلاقة المتبادلة بين التنظيم والمجتمع، طارحة بذلك تساؤلات عديدة تتعلق بمشكلات التنظيم الاجتماعي، وتقدم اقتراحات وحلولاً متعددة، وتبرز

* قسم علم اجتماع - كلية الآداب والعلوم الإنسانية - جامعة دمشق

وجهات نظر حول البناء الاجتماعي وأثره في تحسين أداء التنظيمات الاجتماعية، وتسعى الدراسة إلى التعرف على الإسهامات النظرية للباحثين في أربع اتجاهات تقليدية أساسية تناولت قضايا التنظيم الاجتماعي، وقدمت في سبيل ذلك مداخل متباينة ومتعددة، وتتمثل هذه الاتجاهات باتجاه التحليل الماركسي، واتجاه التحليل الفيري، والاتجاه الوظيفي، وأخيراً اتجاه مدرسة العلاقات الإنسانية، ويمكن لدراسات أخرى أن تعالج الاتجاهات النظرية المعاصرة في دراسة التنظيمات الاجتماعية.

ثانياً - أهمية الدراسة:

شهدت التنظيمات الاجتماعية تغيرات مستمرة حتى وقتنا الراهن، وهذا التغير حدث على جوانب الحياة جميعها، وتكمن أهمية الدراسة الحالية في أنها ستقدم شرحاً تفصيلياً لكل اتجاه من الاتجاهات النظرية التقليدية التي تناولت التنظيمات الاجتماعية، وتوضيحاً لمقدار الإسهام الذي قدمه كل اتجاه لإغناء نظرية التنظيم الاجتماعي من خلال عرض الأفكار العامة المشتركة أو المتشابهة بين الاتجاهات المتعددة، ونقاط التميز والخلاف بينها، والمشاكل التنظيمية الموجودة، لأنَّ التنظيم الاجتماعي أصبح السمة المميزة للمجتمعات المعاصرة، وأن قضايا التنظيمات الاجتماعية ومشكلاته المتعددة تتغير بتغير الواقع الاجتماعي بمستوياته المتعددة، وأنَّ التنظيمات الاجتماعية التقليدية مازال لها ارتباطاتها بالواقع الاجتماعي الحالي، من المهم جداً تناول أفكارها ومنطلقاتها بعرض وتقويم.

ثالثاً - أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى تسلط الضوء على الاتجاهات النظرية لدراسة التنظيمات الاجتماعية التقليدية، إذ تبين لنا نقاط القوة ونقاط الضعف لكل نظرية أو اتجاه، ومدى إسهام كل نظرية في إغناء الفكر السوسيولوجي، وبالمحصلة النهائية الاستفادة من تلك الاتجاهات النظرية في وضع ملامح واضحة لتنظيماتنا الاجتماعية تتلاءم والظروف الراهنة لمجتمعنا.

رابعاً - أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة للإجابة عن السؤالين الآتيين:

- 1- كيف عالجت الاتجاهات النظرية التقليدية عند دراستها التنظيمات الاجتماعية.
- 2- كيف يمكن الاستفادة من هذه الاتجاهات التقليدية المختلفة والمتباينة في تحقيق التطور الاجتماعي لتنظيماتنا الاجتماعية.

خامساً - تحديد مصطلح التنظيم الاجتماعي:

كثيرة هي التعاريف التي تناولت التنظيم الاجتماعي، وذلك حسب المجال التي عالجت فيه التنظيم الاجتماعي، أو حسب صفات التنظيم أو طبيعته أو خصائصه أو.... الخ، ولكن في هذه الدراسة سوف يتم اعتماد التعريف الآتي:

يشير معنى التنظيم إلى الوحدة الاجتماعية التي تقام بطريقة مقصودة لتحقيق أهداف محددة، وتتخذ طابعاً بنائياً يلائم تحقيق هذه الأهداف، وقد تختلف مسميات التنظيم (البيروقراطية، البناء الاجتماعي.. الخ) لكن جوهرها واحد، ويتحدد شكل التنظيمات الاجتماعية عن طريق وظائفها، وللتنظيم الاجتماعي عدة خصائص، كنقسي العمل، وتحديد الأدوار والمراكز الاجتماعية، وتوزيع السلطة، والمعايير الاجتماعية للسلوك الإنساني، والتمييز بين التنظيم الرسمي وغير الرسمي.

سادساً - عرض وتقويم للاتجاهات النظرية التقليدية لدراسة التنظيمات الاجتماعية:

1 - الاتجاه الماركسي (البناء الاجتماعي وقضايا التنظيم في التحليل الماركسي):

تعالج النظرية الماركسية كثيراً من القضايا المتعلقة بالتنظيمات الاجتماعية، ومقدار تأثيرها في مستويات الأداء والإنتاجية، كالصراع الطبقي، والبناء الاجتماعي وقضايا الإنتاج، وظروف العمل المتنوعة وقضايا التغير والتطور ضمن التنظيمات الصناعية وخارجها. وتعدُّ مشكلة الاغتراب واحدة من القضايا التي يمكن من خلالها معرفة العناصر الأساسية في التحليل الماركسي المتعلقة بقضايا التنظيم عامة، والتنظيم الصناعي خاصة.

يتكون البناء الاجتماعي للتنظيم بمعناه العام (المترادف لمفهوم المجتمع) وفق المنظور الماركسي من بنيتين أساسيتين: 1- البنية التحتية (sub-structure) و2- البنية الفوقية (super-structure). وتتألف البنية التحتية من علاقات الإنتاج وقوى الإنتاج، وتتألف البنية الفوقية من السياسة، والقانون، والفن، والأدب، والفلسفة، والدين، ويحدث التغير في البناء الاجتماعي نتيجة التفاعلات التي تحدث في البنية التحتية، أي بين قوى الإنتاج وعلاقات الإنتاج، والتي يسميها (ماركس) بالعلاقات الاجتماعية.

ويبين التحليل الماركسي أن أسس التناقض داخل كل البناء الاجتماعي مرتبطة بعاملين أساسيين هما [1]: ظروف موضوعية معطاة (قوى الإنتاج وعلاقات الإنتاج)، وضرورات بشرية مقرونة برغبة تفصح عن نفسها بشكل حاجات متجددة ومتطورة.

ويعطي التحليل الماركسي أهمية بالغة وأساسية للظروف الموضوعية على أنها: "المركب الكلي للقوى الطبيعية، والقوى التقنية والتنظيم الاجتماعي التي تهدف إلى كفاية حاجات الإنسان الضرورية الاقتصادية" [2] ولم يهتم التحليل الماركسي بأثر القيم المحفزة للتغيير والتطوير، التي تؤثر في البناء الاجتماعي، وأهمل أثرها الفعال في قضايا التنظيم الاجتماعي جميعها، إذ ركز على الأساس الاقتصادي للبناء الاجتماعي، لأن للعلاقات الاقتصادية أثراً أساسياً في تكوين التنظيمات الاجتماعية المتعددة. والواقع أن وجهة نظر الماركسية التقليدية في هذه القضية المتعلقة بالقيم والعوامل التي تحرك أو تؤثر في البناء الاجتماعي فيها بعض التطرف، وذلك لتركيزها الكبير على العنصر الاقتصادي وحده أو (البنية التحتية) بوصفها المحرك أو المؤثر الوحيد في جميع النظم السائدة في البناء الاجتماعي، وإهمالها أثر باقي العوامل المختلفة التي لا تقل أهمية عن

1 الأخرس، صفوح: علم الاجتماع العام، المطبعة الجديدة، دمشق 1984م، ص(85).

2 الأخرس، صفوح، المرجع السابق، ص(87).

الأثر الاقتصادي المادي^[1]. وهناك كثير من المفكرين الذين يؤيدون وجهة النظر الماركسية، منهم (فليتشر) الذي يقول: "البناء الاقتصادي هو الأساس الحقيقي للمجتمع، ومنه تنبثق المؤسسات التشريعية والسياسية للبناء الأعلى الذي يشغل بدوره الأساس الاجتماعي"^[2].

ولم يحتل موضوع التنظيم الاجتماعي مكاناً أساسياً في النظرية الماركسية، على الرغم من أنها أسهمت في شرح قضايا التنظيم البيروقراطي الرأسمالي وتفسيره، من خلال معالجتها لمسائل الصراع الطبقي، وأزمة المجتمع الرأسمالي وحتمية المجتمع الشيوعي، إذ رأى التحليل الماركسي أن التنظيمات البيروقراطية أداة طيعة تستخدمها التنظيمات الاجتماعية الرأسمالية والطبقة المالكة الحاكمة من أجل إحكام السيطرة على العمال واستغلالهم بأشكال متعددة.

فتنظيمات العمل في المجتمع الصناعي الرأسمالي (وفق التحليل الماركسي) هي تنظيمات بيروقراطية، وهي لا تشغل وضعا عضوياً في البناء الاجتماعي، فضلاً عن أنها لا ترتبط بعملية الإنتاج ارتباطاً مباشراً، فوجودها وجود مؤقت، ونموها نمو طفيلي، ومهمتها الأساسية هي الاحتفاظ بالأوضاع الراهنة التي تتمثل في استغلال الطبقات الحاكمة للطبقات المحكومة، وفي ظل هذه الظروف يصبح نمو هذه التنظيمات أمراً حتمياً في مجتمع ينقسم إلى طبقات، ويسعى باستمرار إلى تدعيم التقسيمات الطبقيّة والحفاظ عليها^[3].

1 زهري، زينب محمد، وإسماعيل، محمد قباري: أساسيات علم الاجتماع الاقتصادي، المنشأة العامة للنشر والإعلان، طرابلس، ليبيا، ط1 1985م، ص(168-170).

2 Fletcher, R., The Making of Sociology, Beginning and foundations, Nelson's university, G.B, volume one, 1972, P.388.

3 الحسيني، السيد محمد: النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، دار المعارف بمصر، ط1 1975م، ص(38-39).

ويفقد العاملون في مثل هذه التنظيمات القدرة على الإبداع والمبادرة والابتكار الخلاق، وتنتشر بينهم مظاهر التنصل من المسؤولية، وتظهر الخلافات والصراعات ضمن أجواء العمل، بدافع السعي وراء المصالح الشخصية بين العمال، ومن خلال السعي الحثيث بالوسائل المشروعة وغير المشروعة للحصول على الترقية أو المكافأة واكتساب مكانة اجتماعية مرموقة، كل ذلك لتدعيم أوضاعهم ووجودهم غير المستقر، مما يسهم سلبياً في تدهور مستويات أدائهم وإنتاجيتهم، بسبب عدم الاستقرار الاجتماعي والنفسي ضمن التنظيمات ذات الطابع البيروقراطي الذي يعامل الفرد العامل وكأنه شيء مجرد، ولا يعامله على أنه إنسان يحمل من الأحاسيس والمشاعر الشيء الكثير.

ويوضح التحليل الماركسي لمشكلة الاغتراب أهم العناصر الأساسية التي يعتمد عليها في دراسته لمشكلات التنظيم وقضاياها الأساسية، وهي المشكلة التي درُست في ضوء النظرية العامة حول صراع الطبقات، وقد احتل مفهوم الاغتراب مكانة مهمة في فكر (ماركس)، بعد أن وجد مظاهره منتشرة في علاقات العاملين بعضهم مع بعض، وفي علاقتهم ببقية أفراد المجتمع، وبداخل التنظيمات المنتشرة في المجتمع الصناعي.

وقد أفرز التطور الاقتصادي مشكلة الاغتراب الاجتماعي والنفسي لدى العاملين في التنظيمات الصناعية الرأسمالية، فتحطيم العمال للآلات، والتخريب الاجتماعي، والرفض الثوري، والاحتجاجات بأشكالها المتعددة، كلها أسهمت في فقدان الشعور بالولاء للتنظيم الصناعي الرأسمالي، ولذلك غاب الشعور بالعضوية في المجتمع الصناعي مما أدى إلى العزلة الاجتماعية للعاملين، وقد أرجع التحليل الماركسي تلك الظاهرة إلى الملكية الخاصة لوسائل الإنتاج، وتقسيم العمل، والصراع الطبقي القائم على الاستغلال والاستئثار بالسلطة والنظر إلى العامل على أنه وسيلة وليس غاية بحد ذاته، ولا مندوحة للخروج من حالة الاغتراب التي يعانيها عمال المجتمع الرأسمالي إلا

بالقضاء على الملكية الخاصة والاستغلال، ومعاملة العمال معاملة إنسانية تناسب طبيعتهم البشرية وتحقق متطلباتهم الاجتماعية والنفسية التي تحقق لهم الاستقرار والتوازن^[1]. وإن هذا الوباء (الاغتراب) الذي استشرى في التنظيمات الاجتماعية والصناعية الرأسمالية ليس حكراً على العلاقة بين العاملين في التنظيمات البيروقراطية وبقية أفراد المجتمع، بل إنه موجود داخل التنظيمات نفسها، من تسلسل رئاسي دقيق، ونظام محدد، واحترام شديد للسلطة، وقائمة القوانين والواجبات، وكلها صور من صور الاغتراب، التي تتعكس سلبياً في عدم الكفاية الإنتاجية لتلك التنظيمات الاجتماعية والاقتصادية.

ويجد أنصار التحليل الماركسي أن ثورة البروليتاريا، والقضاء على المجتمع الطبقي، وتلاشي الدولة وتنظيماتها المختلفة، وإحلال الملكية العامة مكان الملكية الخاصة والدعوة إلى الحرية الفردية المستندة إلى إدارة ديمقراطية قائمة على الملكية العامة لوسائل الإنتاج كل ذلك من شأنه أن يسهم في القضاء على مشكلة الاغتراب لدى العمال، ويسهم في تحقيق توحيدهم مع مؤسساتهم، وتنظيماتهم الاجتماعية.

وقد خلصت النظرية الماركسية إلى التركيز على ضرورة تحقيق الحاجات الإنسانية أولاً وقبل كل شيء، ودعت إلى إلغاء الاستغلال، ونادت بتحقيق العدل والمساواة بين جميع أفراد التنظيم الاجتماعي، والوصول من ثم إلى أكبر قدر ممكن من الإنتاج الذي سيعود بالنفع الكبير على كل الأفراد في المجتمع، ويؤدي إلى انتعاش المستويات الاجتماعية جميعها، وعليه فإن تطوير الإنتاج وزيادته يصبح مطلباً مهماً وغاية سامية تسعى إليها إدارة كل تنظيم صناعي، فكلما كان هناك توافق وتلاؤم بين عناصر البنية التحتية (قوى الإنتاج وعلاقات الإنتاج) كان المردود (الأداء والإنتاجية)

1 شتا، السيد علي: اغتراب الإنسان في التنظيمات الصناعية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، دون تاريخ.

عالياً، وفي حال ظهور أي اضطرابات أو خلافات أو أية مشاكل ضمن البنية التحتية، سيؤدي ذلك بالضرورة إلى تدهور وانخفاض في مستويات الأداء والإنتاجية.

2- ماكس فيبر والتنظيمات البيروقراطية:

ينطلق (ماكس فيبر) في معالجته للتنظيمات الاجتماعية من مسألة البيروقراطية التي تعدّ بالنسبة إليه العمود الفقري لكل تنظيم اجتماعي، وهي تحدد في خطوطها العامة التسلسل الإداري، ونظام الحقوق والواجبات، ومبدأ تقسيم العمل، وآلية العمل لكل عناصر التنظيم، وتتميز العلاقات الاجتماعية فيها بال رسمية البعيدة عن الأجواء والاعتبارات الشخصية والعواطف، ويعتمد نظام الترقيات والمكافآت على الأقدمية والكفاءة الشخصية، فالبيروقراطية عند (فيبر) جاءت رداً على الذاتية والمصالح الشخصية من خلال نظام معقد من اللوائح والنظم والسلطة والإشراف، فكل عضو في التنظيم عمله المناسب لكفاءته ومركزه المستمد من خبرته، ويعتقد (فيبر) أنه في حال تطبيق البيروقراطية ضمن التنظيمات الاجتماعية والصناعية فإن ذلك يؤدي إلى رفع مستويات الأداء والإنتاجية في تلك التنظيمات.

وتنتشر في التنظيمات الاجتماعية - برأي (ماكس فيبر) - ظواهر اجتماعية فريدة من نوعها، لأنها تحدث مرة واحدة ولا يتكرر حدوثها بالطريقة نفسها وبالتفصيلات نفسها، ويرفض التعميم القائم على ذكر الصفات العامة لكل نمط معين من الحوادث الاجتماعية، معتبراً أن فهم كل ظاهرة على حدة أمر ممكن الحدوث. ولفهم قضايا التنظيم يعتمد (ماكس فيبر) على نمط مثالي مبني على افتراضات مرتبطة ببعض الخصائص التي تشملها الظاهرة المدروسة، دون أن توجد بالضرورة الخصائص المجملية لهذا النمط في الواقع الاجتماعي، فوجود النمط المثالي يتحقق بصفته فكرة نظرية مجردة، وليس إمكانية وجود واقعي، فهو وسيلة لفهم الواقع،

ويمكن عدّه أيضاً أداة تحليلية تمكّن من تصنيف البيانات والمعلومات وعرضها بشكل منطقي وموضوعي^[1].

ويرى معظم علماء الاجتماع أن (ماكس فيبر) هو أول من حاول تقديم نظرية شاملة حول التنظيمات البيروقراطية، فاتصفت أطروحته بالاتساق المنطقي، وميز مفهوم السلطة Authority من مفهوم القوة Power والتأثير Persuasion، معتبراً أن لصاحب السلطة كل الحق في ممارسة سلطته على المرؤوسين، وعليهم الطاعة وامثال الأوامر عن قناعة ورضا بسبب شرعية السلطة التي ميز بين ثلاثة أنواع لها: السلطة الروحية Charismatic والسلطة التقليدية Traditional والسلطة القانونية Legal^[2].

ويعدّ (فيبر) أن أهم ما يحقق التوازن في التنظيمات الاجتماعية هو وجود تسلسل رئاسي يحقق الاستقرار في التنظيم وفق نظام متكامل من الحقوق والواجبات، وضمن قواعد موضوعية تتم من خلالها ممارسة الضبط الاجتماعي الذي يحمل طابع الشرعية من أجل تحقيق أعلى معدلات للأداء والإنتاجية وصولاً إلى الكفاية الإنتاجية المطلوبة. ويحدث ذلك عندما يتكيف العامل مع وضعه التنظيمي بوجود التخصص ونظام تقسيم العمل بحسب المؤهلات والخبرات لدى العامل، ويصبح كل رئيس مسؤولاً عن مرؤوسيه بشكل واضح بالاعتماد على النسق الثابت نسبياً من الأنظمة والقواعد المحددة لأبعاد البناء التنظيمي ونشاطاته بغية تحقيق أعلى درجات الفاعلية والكفاية، فممارسة الضبط على أساس المعرفة هو الأصل في تحقيق فاعلية التنظيم الاجتماعي حسب ما يراه (فيبر).

1 الأخرس، صفوح، مرجع سبق ذكره، ص (146-147).

2 الحسيني، السيد مرجع سبق ذكره، ص (44-46).

ويعتمد البناء الاجتماعي وفق التحليل الفيبري على القيم الأخلاقية والدينية التي تتادي بتقديس العمل (الأخلاق البروتستانتية)، معتبراً أن قوة البناء الاجتماعي في المجتمع الصناعي مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بقوة القيم ومدى تطبيقها.

ويركز (فيبر) في تحليله للبناء الاجتماعي على مفهوم الفعل الاجتماعي Social Action، والعلاقات الاجتماعية Relationship Social، والعلاقات المتبادلة بين المؤسسات الاجتماعية وتفسيرها في إطارها الاجتماعي ومسارها التاريخي الخاص، ويهتم أكثر من الذين سبقوه من علماء الاجتماع بتحليل النشاطات والظواهر والأنظمة الاقتصادية وتفسيرها، ففي حين اقتصر تحليلات الذين سبقوه على مفاهيم البناء الاجتماعي Social Structure ومصطلحاته، تجاوز (ماكس فيبر) هذا المفهوم وأخذ بمعالجة قضايا أكثر تفصيلاً، فقد شبه (هربرت سبنسر) مثلاً، المجتمع بالكائن العضوي فجاء بفكرة الجسم الاجتماعي The Social Body والكائن العضوي Organism، كما استخدم مفهوم التطور The concept of evolution في تحليله لتطور المجتمع، وكذلك ركز (دوركايم - Durkheim) على تحليل مراتب تنظيمية Institutional arcing emonts، تحافظ على تماسك البناء الاجتماعي، في حين نظر (كارل ماركس - Karl Marx) إلى المجتمع من خلال الصراعات بين الطبقات الاجتماعية من خلال تغير البناءات الاجتماعية وعلاقات الإنتاج^[1].

ويعدُّ الفعل الاجتماعي من أهم محددات السلوك التنظيمي في المؤسسات العامة، وفي المؤسسات الصناعية على حد سواء، ومن خلاله نستطيع تحديد أداء الإنسان ضمن التنظيم، وطبيعة العلاقات الاجتماعية داخله، وأثر الجماعات المكونة له ودرجة إسهامها في ما يحققه من أداء، وما ينجزه من عمل. فتناول (فيبر) التنظيم الاجتماعي والسياسي وأشكال التنظيمات الاقتصادية المختلفة لجميع المجتمعات والثقافات، ولاسيما

1 زهري، زينب محمد، وإسماعيل، محمد قباري، مرجع سابق، ص (198-199).

مجتمعات العالم القديم وثقافته، من أجل الكشف عن العوامل التي صدرت وأسهمت في نشوء أشكال من التنظيمات الاقتصادية والسياسية في المجتمع الأوروبي الغربي الحديث^[1].

ويميز (ماكس فيبر) في دراسته للتنظيمات الاجتماعية بين شكلين أساسيين لها تتمثل في^[2]:

1 - المجتمعات المفتوحة (Open Societies) وتتصف بأنها تتقبل من يريد من الأفراد الجدد الدخول في عضويتها والانتساب إليها، فهي مجتمعات مفتوحة يمكن بسهولة الحصول على العضوية فيها والتحول إلى أعضاء مساهمين وفاعلين فيها.

2 - المجتمعات المغلقة (Closed Societies) وهي عكس المجتمعات المفتوحة، فهي مجتمعات محافظة على أفرادها ولا تقبل أعضاء جددًا، ولا تسمح لغير أعضائها الأصليين بالانتساب إليها أو الدخول فيها، ولا ترضى بأعضاء مشاركين أيضاً، إلا من هم بالأساس ولدوا فيها، ونشؤوا في ظروفها، والتزموا نظامها الخاص، كالطوائف الهندية Castes التي تنغلق على من يولد فيها وحسب دون غيرهم، وكذلك النقابات المهنية Guilds والطوائف الحرفية^[3].

كما تناول (ماكس فيبر) أثر النشاط الاقتصادي في تشكيل البناء الاجتماعي، وحاول جاهداً أن يقدم تحليلاً سوسيولوجياً لأثر النشاط الاقتصادي Economic Activity في تكوين الأنساق الاجتماعية Structure of social life وتكاملها. كما عمل على تحديد مدى التباين Variation الذي يصاحب النظم والأنساق في ضوء وظيفة

1 زهري، زينب محمد، وإسماعيل، محمد قباري، المرجع السابق، ص (226).

2 زهري، زينب محمد، وإسماعيل، محمد قباري، المرجع السابق، ص (226).

3 Look to. Sprott, W.H., Sociology, Hutchinson Tiniv., London, 1959

النشاطات الاقتصادية، وذلك من أجل الكشف عن ضعف النظرية الاقتصادية (وخاصة الماركسية) وقصورها في فهم الآثار والمتغيرات التي تحدثها الأنساق الاجتماعية [1].

ويلاحظ أن تحليل (ماكس فيبر) ينطوي على تناقض في نقطتين هما: التسلسل الرئاسي، والمعرفة الفنية، أي بين النظام الإداري القائم على المؤهلات والخبرة الفنية والتخصص الدقيق وتقسيم العمل، وبين النظام الوظيفي المرتكز على التسلسل والانضباط، الأمر الذي قد يؤدي إلى حدوث الصراع وعدم الاستقرار أو التوازن في نشاطات التنظيم الاجتماعي، وإهمال فيبر لقضايا القوة والصراع والتغير في التنظيمات الصناعية يعود لتركيزه السوري على الوضع المستقر في التنظيمات. ولم يكشف التحليل الفيبري عن الجانب الوظيفي للتنظيم الاجتماعي، والمعوقات الوظيفية التي تعترض العناصر التنظيمية ومدى تأثيرها في فاعلية التنظيم.

ويبرز في تحليل (ماكس فيبر) أيضاً اهتمامه بالجوانب الرسمية للتنظيم الصناعي، مقابل عدم اكتراثه بالجوانب غير الرسمية، وفي ذلك يكمن جزء من الانتقادات المنهجية والملاحظات التي تؤخذ على تحليلاته، فعدم التوافق بين التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي مسألة جديرة بالتحليل، ويمكن أن تسهم في الكشف عن كثير من الجوانب التي أغفلها تحليل (ماكس فيبر) وغالباً ما يترك هذا التناقض آثاراً سلبية على الحرية الشخصية تظهر على شكل قيود قانونية، تؤدي إلى ضيق أفق العمال وعجزهم عن القيام بالأعمال والمهام الموكلة إليهم ضمن التنظيم.

ولا يزال العلماء الاجتماعيون يثيرون كثيراً من الجدل حول: هل كان (فيبر) قد استطاع أن يبرهن على قضيته الأساسية التي ذهب إليها، المتمثلة بالتركيز على أهمية القيم في البناء التنظيمي؟. ومهما يكن الأمر فإن (فيبر) قد قام ببحوثه في التدليل

1 زهري، زينب محمد، و إسماعيل، محمد قباري، مرجع سبق ذكره، ص (227).

والكشف عن طبيعة الخطوات العلمية الضرورية للوصول إلى فهم سببي ملائم للتنبع التاريخي الذي لا يعتمد على معالجة إحصائية^[1].

3- الاتجاه الوظيفي:

يتناول اتجاه التحليل الوظيفي دراسة التنظيمات من منظور مختلف عن التصور الماركسي، وعن تصور (ماكس فيبر) في الوقت ذاته، إذ نظرت الوظيفية إلى التنظيمات الاجتماعية بوصفها مجموعة أنساق اجتماعية رئيسية، وأخرى فرعية تضم الجماعات والأقسام... الخ، ويعدُّ التنظيم الاجتماعي نسقاً فرعياً في إطار نسق اجتماعي أكبر وأعم هو المجتمع.

وتستمد التنظيمات الاجتماعية شرعيتها من القيم المعيارية السائدة المحددة لنظم الحقوق والواجبات والأدوار الاجتماعية والمهام المنوطة بكل عضو من أعضاء التنظيم الاجتماعي والتي يتم اكتسابها عن طريق التنشئة الاجتماعية منذ سنوات الطفولة الأولى. وتسهم هذه المعايير في الحفاظ على استقرار التنظيم الاجتماعي وتوازنه وتسعى لتحقيق أهدافه وخطته، ويكون أداء العضو في التنظيم الاجتماعي مرتبطاً أشد الارتباط بهذه المعايير.

وتعود الأصول الأولى للمدرسة الوظيفية، إلى القرن الثامن عشر لمفكرين اجتماعيين مشهورين من أمثال: (فولتير)، (وروسو)، و(هوبز)، اعتمدوا في كثير من دراساتهم على مبدأ العلاقة الوظيفية بين متغيرين أو عاملين أحدهما مستقل والثاني تابع. وإن الدافع الحقيقي لاستعمال اصطلاح (وظيفة) ظهر نتيجة بروز علماء اجتماع

1 زكريا، خضر: النظريات الاجتماعية المعاصرة، مطبوعات جامعة دمشق، دمشق 1989م، ص (127).

في القرن التاسع عشر مثل (أوغست كونت)، و(هربرت سبنسر)، شبهوا مجموعة المجتمعات الإنسانية، أو المجتمع الإنساني بالكائن الحي، وذلك من خلال التشابه الكبير بين بنية المجتمع وبنية المادة الحية، فكل منهما يسير في أنظمة واضحة محددة، ولكل ظاهرة أسبابها ووظائفها، وقد قام (رادكليف براون) بتشبيه الحياة الاجتماعية بالحياة العضوية، غير أنه حاول تجنب آراء (دوركاييم) التي تركز على أهمية إشباع الحاجات المختلفة للكائن الاجتماعي، واستخدم محلها الظروف الضرورية لوجود الكائن الاجتماعي وبقائه، كما أن (دوركاييم) لم يعتمد الأفكار الغائية ولم يلجأ إلى أسلوب المشابهة البيولوجية الذي اعتمده كل من (سبنسر) و(رادكليف براون)^[1].

وقد تعددت المعاني التي ينطوي عليها مفهوم الوظيفية، فقد اختلفت وأخذت عدة مناحٍ، منها ما يشير إلى مدى ما يقدمه كل عضو في جماعته، أو ما تقدمه جماعة من الجماعات لأعضائها، كدور المدرسة أو دور الأسرة مثلاً وكذلك دور المعلم أو دور الأب. ويمكن سحب المجال البيولوجي إلى المجال الاجتماعي كمفهوم (الجسم الاجتماعي)، ومنها ما ارتبط بمفهوم (الغائية) الذي يعني أن لكل ظاهرة (سواء أكانت اجتماعية أم غير اجتماعية) غاية تسعى من أجل تحقيقها وفق نظام محدد وثابت، ويذكرنا ذلك بقول (برغسون): إن غاية الحياة واحدة وبسيطة، أما الوسائل المؤدية إليها فهي مركبة ومعقدة. كما أن لمفهوم الوظيفة دلالة واضحة في ترابط الظواهر الاجتماعية بعضها ببعض في نسق وظيفي يحدد المهام والواجبات والحقوق وطبيعة التفاعلات والنشاطات الداخلية وكيفية وطرائق توجيهها وغاياتها المتعددة.

وتصف النظرية الوظيفية البناء الاجتماعي في ضوء فكرة النسق الاجتماعي، والعناصر التي يعتمد بعضها على بعض وتتعاون وتتساند من أجل تحقيق أهداف التنظيم الاجتماعي، وقد تمثل هذا الاتجاه في دراسات (بارسونز parsons) و(سملر

1 زكريا، خضر: النظريات الاجتماعية المعاصرة، المرجع السابق، ص (127).

(smelser)، فجميع الأنساق عليها العمل والتعاقد من أجل حل كل المشاكل التي تعترضها، وذلك لكي يكتب لها البقاء والاستقرار والاستمرار في تنفيذ خططها وإنجاز أهدافها، وهذه المشكلات تتعلق بالتوافق وتحديد الهدف، والتكامل، وتدعيم النمط، كما أن لكل مستوى من مستويات التنظيم الاجتماعي مشكلاته الخاصة به، فالمستوى الفني من واجباته السهر على تحقيق أهداف التنظيم، أما المستوى الإداري فيقوم بالعمل من أجل تكامل التنظيم، في حين أن الإدارة العليا تعمل على توحيد التنظيم وربطه بالمجتمع الأكبر، ويستخدم هذا المنظور في دراسة العلاقات الصناعية على أساس أنه تصور يتسم بالشمول والعمومية^[1].

والنسق عبارة عن مجموعة أجزاء مرتبة ترتيباً معيناً ومنظماً ويتصل بعضها مع بعض اتصالاً فيه دقة وتنسيق من أجل تحقيق هدف ما أو وظيفة خاصة، فالآلة مثلاً هي نسق (وفق الكلام السابق)، لأنها منظمة بشكل دقيق ومترابطة الأجزاء وتعمل معاً من أجل تحقيق غاية محددة، أمّا النسق الاجتماعي "فهو يشير إلى المجتمع وكيف تكاملت نظمه تكاملاً وثيقاً، وكيف رتبت الأجزاء التي يتكون منها المجتمع بفضل تكامل نظمه بعضها مع بعض، واتصال بعضها ببعض، واتصال الأفراد بالنظم التي يخضعون لها، واتصال الهيئات بعضها ببعض، وكيف يؤدي ذلك كله إلى وصول التنظيم الاجتماعي إلى تحقيق أغراضه وغاياته الاجتماعية، فالنسق الاجتماعي هو الصلات الموجودة بين أفراد المجتمع وهيئاته ووظيفة كل هيئة واتصالها بوظائف الهيئات الأخرى، ووظائف النظم الاجتماعية، وصلة هذه الوظائف مع بعضها، والغاية التي يسعى إليها كل نظام"^[2].

1 محمد، علي محمد: مجتمع المصنع، دراسة في علم الاجتماع التنظيمي، دار النهضة العربية للطباعة، بيروت 1985، ص (24-25).

2 مذكور، ابراهيم: معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية للكتاب 1975م، ص (600-601).

وبذلك يكون النسق الاجتماعي في التنظيمات الاجتماعية، أساس تماسكها وسر متانتها، ولا يمكننا فهم البناء الاجتماعي، والظواهر الاجتماعية المتعددة، بمعزل عن النسق الاجتماعي الذي يعدُّ المحور الرئيسي والعمود الفقري لأي تنظيم اجتماعي. ومن الضروري توافر التضامن والاستقرار والتوازن والثبات في التنظيمات الاجتماعية، فالنظرة الوظيفية هي نظرة تسعى للحفاظ على التوازن الدائم للبناء الاجتماعي داخل التنظيمات، ولا تكثر بضرورة التغيير ونشوب الصراع والحركة التي ترفض السكون والثبات، فهذه النظرية ترفع من شأن قيم التضامن والتناغم (Harmony) من أجل تحقيق التضامن والتماسك بين سائر الأنساق والنظم والعلاقات السائدة في البناء الاجتماعي. ولذلك أخفقت معه الوظيفية -إلى حد كبير- في تفسير ظواهر مرضية أو غير سوية An normal لأنها تصيب البناء الاجتماعي بالانحلال والاعتلال والتفكك، فتصبح الظواهر المرضية المعثلة مضادة للتضامن والتماسك والتلاؤم القائم على نحو مسبق دائم في البناء الاجتماعي^[1].

وقد جاءت المدرسة الوظيفية بوصفها رد فعل مباشراً للنظريات التطورية التي سادت القرن التاسع عشر "والتي كانت ترى أن فهم الحاضر يجب أن يتم من استعراض الماضي وتطورات، ففهم خلية اقتصادية أو اجتماعية كان بالنسبة إلى أتباع المدرسة التطورية يتم بالرجوع إلى سلسلة التطورات التي طرأت عليها فأوجدتها على الحالة التي تنسم بها في الوقت الراهن"^[2].

ويقدم الباحثون في علم الاجتماع جملة من الشروط اللازمة لاستخدام التحليل الوظيفي في دراسة الواقع الاجتماعي تتلخص في العناصر الرئيسية الآتية^[3]:

1 Cohen, Percy., Modern Social Theory, Heinemann, London, 1968, P.58.

2 الأخرس، صفوح، مرجع سبق ذكره، ص (146-147).

3 الأخرس، صفوح، المرجع السابق، ص (163-164).

- 1- لا بد من وجود منظومة اجتماعية.
- 2- لا بد من وجود حدود خارجية تحدد أطر تلك المنظومة، فتميزها من غيرها من بقية النظم.
- 3- يتقاسم الأفراد ضمن المنظومة أدواراً أساسية مرتبطة بطبيعة كل فرد فيها ومكانه.
- 4- تعدُّ تلك الأدوار من وجهة نظر المنظومة شرعية وقانونية؛ لأنها تقدم من خلالها وظائف حيوية وأساسية وضرورية لبقاء المنظمة واستمرارها.
- 5- لكل منظومة أهداف وغايات معروفة تسعى لتحقيقها بوسائل متعددة.
- 6- هناك اعتماد متبادل بين خلايا المنظومة، فخلايا المنظومة تقدم الدعم والتعاون لباقي الخلايا وذلك بتفاعل مستمر ودائم.
- 7- تستخدم الوظيفية بعض المفاهيم الخاصة بها -إلى حد بعيد- كمفهوم البنية الاجتماعية Social Structure، والمنظومة الاجتماعية (Social System)، والمكافأة (Rewards) ..

ويلاحظ أن المدرسة الوظيفية تركز اهتماماتها على التغيرات التي تحدث ضمن التنظيم الاجتماعي، ولم تهتم بالحوادث والتغيرات التي تحدث على التنظيم الاجتماعي كلياً، فقد ركزت على دراسة التحولات والنمو لمتغيرات موجودة ضمن التنظيم الاجتماعي، تنتقل من مرحلة إلى أخرى بالاعتماد على الخصائص الذاتية التي تميزه، ومن تلك المتغيرات على سبيل المثال: الاختراعات والاكتشافات التي يمكن أن تستخدم لزيادة قدرة التنظيم القائم والتحركات الدورية والنمو أو التخصص Differentiation في

الحجم، أو درجة التعقيد في متغيرات موجودة وجاهزة في التنظيم الاجتماعي، فهدف المدرسة الوظيفية هو رصد التحولات والتبدلات التي تحدث داخل التنظيم الاجتماعي Change with in the system، وليس بمقدورها أن تدرس أو تفسر أو تحلل التغيرات أو التبدلات أو التحولات الثورية للتنظيم الاجتماعي Change of the system [1].

وقد بيّنت الدراسات السوسيولوجية المعاصرة، أن كل التنظيمات الاجتماعية لا تتمتع بحالة الثبات، إنما هي تنظيمات اجتماعية متحركة حافلة بما تحتويه من تغيرات، كما يستمر الصراع ويسود في بنية التنظيم من حين إلى آخر، لأن مدة الاستقرار والتوازن هي مدة مؤقتة، وعند حدوث خلل ما أو انحراف معين في أي مستوى من مستويات التنظيم الاجتماعي، فإن حالة الركود تلك، سوف تتحرك من أجل حل ذلك الخلل وإصلاحه، وتختلف طبيعة الحل وسرعته، فقد يكون بطيئاً هادئاً حتى يتخيل المرء أن هناك حالة من الاستقرار والتوازن، وقد يكون الحل سريعاً ثورياً يقتلع الجذور، مما يدل على حاجة ضرورية من حاجات التنظيم الداخلي لأي بناء اجتماعي يخضع لظروف اقتصادية وعسكرية وثقافية من خارجه، كما يخضع داخلياً لواقع تنظيمي حركي متغير طبقاً لتوزيع القوة أو السلطة داخل إطار نسق اقتصادي أو تنظيم ديني أو بناء ثقافي أو تطور سياسي فوري أو ثوري [2].

وتأسيساً على ما سبق، نجد أن افتقار المدرسة الوظيفية للعناصر المحفزة على التغير الاجتماعي، قد دفع كثيراً من المهتمين والباحثين بالدراسات الاجتماعية، إلى تلافي تلك الثغرة من خلال الاستفادة من مدارس اجتماعية متعددة، وعلى قائمة تلك المدارس، المدرسة الماركسية، إذ يمكن الاستفادة منها وسحب أنواع من التغيرات الكمية والنوعية وإسقاطها على التغير نحو الأفضل دائماً، وذلك حسب الظروف

1 الأخرس، صفوح، المرجع السابق، ص (182-184).

2 زهري، زينب محمد، و إسماعيل، محمد قباري، مرجع سبق ذكره، ص (257-258).

الداخلية والمؤثرات الخارجية التي يتعرض لها التنظيم الاجتماعي، فالتنظيم الناجح يساعد على تطوير الإنتاج وزيادته، ويزيد مستويات أداء العاملين مما يسهم في رفع معدلات التنمية والتطور، والعكس صحيح، فتخلف التنظيم وجموده وانغلاقه على ذاته كفيل باستمرار تدهور حالته وتردي إنتاجه وانخفاضه، ومن ثمّ ضياع الطاقات والجهود المبذولة هدرًا، وعليه فإن استغلال جميع الإمكانيات والمؤهلات الموجودة ضمن التنظيم الاجتماعي أفضل استغلال سيؤدي بالضرورة إلى دفع عجلة الإنتاج والتطور إلى الأمام، وذلك بحل التناقض بين متطلبات التنظيم الاجتماعي وبين إمكانيات العاملين وطاقاتهم ضمن ذلك التنظيم، سيؤدي مزيد من العمل والإنتاجية إلى تحقيق المزيد من الأهداف والأمان المرجوة.

وقد نادى المدرسة الوظيفية بالحفاظ على متانة البناء الاجتماعي وتماسكه من خلال القبول بحديثات الواقع، والقيام بالأدوار الاجتماعية وفق المنظومة المعيارية والقيمة التي تحدد الواجبات والحقوق، وعلى العامل في التنظيم الاجتماعي أن يقوم بمهمته على أحسن وجه وأتم صورة، وأن يكون مستوى أدائه مرتفعاً، فلم تهتم النظرية الوظيفية بظروف العمال النفسية والاجتماعية والاقتصادية وما يعانونه من مشاكل في العمل، فقد دعتهم إلى الخضوع للسلطة القائمة والتزام القوانين الموضوعة التي تحافظ على توازن التنظيم الاجتماعي واستقراره.

ولعل أفضل خاتمة للحديث عن (الوظيفية) هو ما قاله عنها (بول لازارسفيلد) في تلخيصه الاتجاهات الرئيسة للبحث في علم الاجتماع، في كتابه (الاتجاهات الرئيسة للبحث في العلوم الاجتماعية والنفسية) حيث قال: إن النظرية التي أسالت أكبر قدر من الحبر في علم الاجتماع، هي كذلك أصعب النظريات على التعريف: ألا وهي النظرية الوظيفية، إنها (بروتي)* حقيقي، ولهذا قُبلت قبولاً حسناً في كل مكان [1].

* (بروتي) هو إله تلقى من أبيه نبؤون القدرة على التنبؤ، ولكنه كثيراً ما يرفض الكلام، ولكي يخلص من الذين يلحون بأسئلتهم كان يغير صورته كلما أراد.

4- اتجاه العلاقات الإنسانية:

جاءت هذه المدرسة (مدرسة العلاقات الإنسانية) بعد التجارب والبحوث التي طبقت في مصانع (هاوثون) التابعة لشركة إلكتروك الأمريكية، وأشرف على هذه الدراسات (روثسبرجر) و(ديكون) و(التون مايو) و(هايتهد).

وقد حاولت تلك الدراسات إيجاد العلاقة الحقيقية بين الظروف الفيزيكية للعمل ومستويات الإنتاجية، ثم تطورت إلى دراسة جماعات العمل من حيث بنية تلك الجماعات، والروح المعنوية بين العمال، وبين العمال والإدارة، وطبيعة القيم ونوعية الاتجاهات، وأشكال المعايير وأنماط الدافعية.

أثارت تلك الدراسات كثيراً من النقد والاعتراض على افتراضات (تايلور)، فلا يسعى العمال دائماً وراء مصالحهم المادية، فالعلاقات الإنسانية السليمة أهم بكثير من المصالح المادية، فالحفاظ على القيم الإنسانية ووحدة جماعات العمل وتماسكها ورفع روحها المعنوية وغيرها من العوامل تسهم إسهاماً إيجابياً في رفع مستويات الأداء والإنتاجية في التنظيمات الاجتماعية والاقتصادية، وذلك لتوافر جو مشحون بالمحبة والتعاون والتعاضد والمشاركة الاجتماعية والنفسية بين العمال جميعهم، وهكذا يتنازل العمال عن قسط من مكافآتهم المالية من أجل تحقيق أهداف اجتماعية تحقق أكبر درجة ممكنة من الرضا والإشباع النفسي والاجتماعي^[2].

1 زكريا، خضر، مرجع سبق ذكره، ص (85).

2 محمد، علي محمد، مرجع سابق، ص (21).

وتعدُّ بحوث (مايو) ودراساته الحجر الأساس والبداية الفعلية لنشوء مدرسة العلاقات الإنسانية وتطورها، فقد ركزت تلك الدراسات على الجانب الإنساني (النفسي-الاجتماعي)، ومرت دراسة (مايو) بأربع مراحل على النحو الآتي [1]:

المرحلة الأولى: طُبِّقَت التجربة على مجموعتين، المجموعة المجربة، والمجموعة الضابطة، وفي هذه المرحلة درس تأثير الضوء في مستوى الإنتاجية، فعند زيادة الضوء في مجموعة التجريب، وثباته في المجموعة الضابطة، زادت الإنتاجية في المجموعتين (التجريب-الضابطة)، وعند تدني مستوى الضوء وانخفاضه بقي إنتاج المجموعتين مستمراً في الزيادة، حتى وصل الضوء إلى درجة ضعيفة جداً، عندئذٍ بدأت إنتاجية المجموعتين بالتناقص.

المرحلة الثانية: درس فيها مدى تأثير ظروف العمل المادية في مستويات الأداء والإنتاجية لدى العاملين، وطُبِّقَت هذه المرحلة على عاملات الهاتف، فقد أُجريت عمليات تبديل وتغيير في ظروف العمل المختلفة من أوقات الراحة وأيام العمل والعطل وتقديم المرطبات والوجبات الغذائية والحوافز المادية للعمال، وقد تبَيَّن في نهاية الدراسة أن ظروف العمل المادية لم تؤثر تأثيراً ملحوظاً وواضحاً في مستوى الأداء والإنتاجية،

المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة درس العامل الإنساني، بصفته أقوى من الظروف الفنية والظروف المادية، واتضح أن البناء الاجتماعي غير الرسمي ضمن منشأة العمل له دور كبير وحيوي في رفع معدلات الأداء والإنتاجية للعمال، لأنه يربط جماعات العمل بعضها مع بعض، ليصلوا إلى أن هناك ما يسمى بمجموعة العمل التي تضع أسساً واضحة للإنتاجية.

1 ناصر، محمد العديلي: السلوك الإنساني والتنظيمي، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1995م، ص(29).

المرحلة الرابعة: تم فيها "اختبار نتائج المقابلات، وإجراء الاختبار على مجموعة من العمال بعضهم سريع وبعضهم الآخر بطيء، كما قُدِّمَ لهم نظام للحوافز، وأثبتت التجربة أن التفاعل الجماعي وارتباط أفراد المجموعة كان أهم أنظمة الحوافز"^[1].

فقد توصلت تلك الدراسات والتجارب إلى عدة نقاط يمكن اختصارها على النحو الآتي^[2]:

- 1- الحياة الاجتماعية السليمة بين العاملين ضرورية من أجل زيادة أدائهم وإنتاجهم، فالخبرات الاجتماعية هي التي تحدث بشكل مباشر أفق الطموح، والمكانة الاجتماعية، وأشكال السلوك، وأنواع العلاقات الاجتماعية، والقيم المستساعة.
- 2- إن العمل الصناعي هو عمل جماعي، فالعامل ليس فردياً في المصنع، وإنما يتعامل ويعمل ضمن جماعات وأقسام، ومن ثمَّ فإن المصلحة الشخصية والمنفعة الخاصة ليست هدفاً أساسياً عليه الركض وراءه، دائماً، وإنما هو فرد ضمن جماعات العمل، تلك الجماعات التي لها دور مؤثر في حياة العمال، وخاصة فيما يتعلق بالإحساس بالأفق والراحة والطمأنينة، وأشكال السلوك الصادرة عنه، والقدرة على الأداء والإنتاجية.
- 3- إن حفظ إنسانية العامل والاهتمام به وصون كرامته وتقديره واحترامه، يساعد كثيراً في تعزيز حوافز الإنتاج في العمل، فالاهتمام بالعمال وإشباع حاجاتهم الاجتماعية والنفسية كفيل برفع مستوى الأداء والإنتاجية، كما يؤدي أيضاً إلى رفع الأجور وزيادة المكافآت.

1 علي، حمدي: التنظيم والإدارة الحديثة، دار النهضة والنشر، بيروت 1981م، ص (180-181).

2 الأصفر، أحمد: علم الاجتماع ودراسة الفعل الإنساني، بحث غير منشور، ص (180-181).

4- إن الشكوى والتذمر والقلق الذي يظهر في حياة العاملين، هو انعكاس لواقع اجتماعي غير مرضٍ، فالاضطرابات والتغيب عن العمل والخوف من المستقبل والبطالة .. غيرها ما هي إلا نتائج لأوضاع اجتماعية ونفسية غير صحيحة.

وتأسيساً على ما سبق، نجد أن مدرسة العلاقات الإنسانية ربطت بين الوضع الاجتماعي والنفسي للعمال ومستويات أدائهم وإنتاجيتهم، ووضعت نصب أعينها أوضاع العمال بصفاتهم جماعات بشرية، لهم الحق في العيش الكريم، والدخل المادي المناسب، وذلك في جو من العلاقات الاجتماعية المناسبة، التي تنعكس على صورة قيم سلوكية، وآراء ومعتقدات سليمة، وسلوك تنظيمي يتمتع بأداء عالٍ ومرتفع، فالإدارة تنظر إلى العمال نظرة اجتماعية، وليست نظرة إلى أفراد، لأن العمل كما هو معروف نشاط اجتماعي، وليس الأجر هو كل ما يسعى إليه العامل، وإنما هناك حاجات اجتماعية ونفسية أكثر إلحاحاً وضرورة من الأجر المادي، يسعى العامل لإشباعها والوصول إليها ما استطاع إلى ذلك سبيلاً، كحاجته للحصول على مكانة اجتماعية مناسبة لإمكانياته ومؤهلاته تجلب له احترام الآخرين وتقديرهم.

وساعد على ذلك كله، وجود قيادة ديمقراطية تمتن أواصر العلاقة بين العمال والإداريين، وتمكن من توفير الفرص الملائمة لرفع الروح المعنوية وزيادة درجة الرضا والاستقرار النفسي، مما ينعكس على الإنتاج بنمو مطرد في مستويات الأداء والإنتاجية، ويؤدي أيضاً إلى زيادة الأجور المادية والمكافآت والحوافز بأنواعها المتعددة.

ومما ذكر سابقاً، تستخلص عدة صفات للعلاقات الإنسانية تسهم في رفع معدلات الإنتاجية هي ^[1]:

1 الفارس، سليمان خليل: إدارة الأفراد، منشورات جامعة دمشق، دمشق 1993م، ص (38-39).

- 1- تعدُّ العلاقات الإنسانية في التنظيم الاجتماعي والاقتصادي، أهم ركن من أركانه، لأن تنمية الحاجات الإنسانية للعمال سوف تعود بالنفع على كامل التنظيم الصناعي، ومن هنا فإن من واجب الإدارة إشباع تلك الحاجات وتنميتها باستمرار وتشجيعها أيضاً.
 - 2- يهتم الأفراد العاملون ضمن التنظيمات المختلفة، بسعيهم الحثيث وراء المردود الاجتماعي والنفسي، أكثر من اهتمامهم بالعائد المادي، ومن هنا اهتمت هذه المدرسة وأضافت الدوافع المعنوية والاجتماعية وأثبتت أثرها الرائد والمتميز في زيادة الإنتاج في التنظيمات الصناعية.
 - 3- إن لنمط القيادة والإشراف والتوجيه السليم للعاملين أهمية كبيرة في منظومة العلاقات الإنسانية، لكونها توصل إلى أحسن طريقة وأجدى وسيلة من أجل زيادة مستويات الأداء والإنتاجية، فالقيادة الديمقراطية والمشاركة الفعالة في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل لها أثر متميز في تحقيق التكامل والتلاؤم بين التنظيمين الرسمي وغير الرسمي ضمن التنظيم الاجتماعي المختلفة.
- ولزيادة مستويات الأداء والإنتاجية للعاملين في التنظيمات الاجتماعية والاقتصادية، تضع مدرسة العلاقات الإنسانية عدة أسس ركائز يجب الأخذ بها ومن أهمها [1]:

- 1- المصالح المشتركة: إن اتفاق كل من العاملين وإدارتهم على مصالح مشتركة وأهداف محددة، سيؤدي بالضرورة إلى زيادة معدلات الأداء والإنتاجية، وعندما يقوم العاملون بأعمالهم عن رغبة وقناعة حقيقية مشتركة بينهم وتناسب ذلك العمل مع إمكانياتهم وقدراتهم الجسدية والفكرية، فإن ذلك يؤدي إلى تحقيق الرضا

1 الفارس، سليمان خليل، المرجع السابق، ص (41-43).

والوصول إلى غايات مشتركة تحقق الراحة المعنوية لجميع العاملين في التنظيمات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة.

2- الاختلافات الفردية: لا يستطيع أحد إنكار اختلاف الأفراد في طباعهم وميولهم وعواطفهم وردود أفعالهم، فليس هناك إنسان هو طبق الأصل عن إنسان آخر، فلكل شخصية إنسانية صفاتها وطباعها وأمزجتها الخاصة بها، ومن ثم فإن هناك ضرورة ملحة للتوفيق -قدر المستطاع- بين الأفراد ومحاولة التخفيف من الفروق الفردية، وذلك عن طريق إشباع ميول العاملين ورغباتهم، وعدم السماح للروح الفردية بالتبلور والظهور بشكل يعيق العمل والإنتاج، وإنما يجب تأمين كل المستلزمات الكفيلة بخلق جو جماعي بعيد عن النزعة الفردية الأنانية.

3- الدوافع: تتحكم الدوافع بسلوك العاملين في التنظيمات الاجتماعية، وتحثهم للاستجابة إلى تصرف ما أو أداء سلوك ما بقصد تحقيق هدف معين ليشبع ذلك الدافع، فالدافع وسيلة تؤثر في الفرد وتدفعه لسلوك طريق معين لإشباع حاجات مادية أو معنوية، ومن دون الدوافع نفقد القدرة على بث روح العمل والنشاط والنتافس الشريف وخلق الطاقات الكامنة وتجديدها في نفوس العاملين، فما على الإدارة إلا نبش تلك الدوافع وتوظيفها التوظيف السليم والمفيد لصحة التنظيم الاجتماعي.

4- الكرامة الإنسانية: وهي أهم عنصر من عناصر مدرسة العلاقات الإنسانية، فالعامل عندما تحفظ كرامته ويعامل باحترام يكون أكثر ارتياحاً وسروراً ويكون أدائه أعلى، فالكرامة الإنسانية هي حق طبيعي لكل إنسان وليس هبة تمن بها الإدارة على العاملين، وإنما هي ضرورة من ضرورات الحياة الاجتماعية، وهي لكل عامل ولكل إنسان مهما قل شأنه، أو مهما كان عمله بسيطاً أو صغيراً.

ولتحقيق أداء مرتفع للعاملين، وضعت مدرسة العلاقات الإنسانية خطة وبرنامجا للتنظيمات الاجتماعية والاقتصادية تتكون من [1]:

1- الأهداف: معروف أن لكل منشأة أو مؤسسة أهدافها الخاصة التي تسعى لتحقيقها، ولا تتحقق تلك الأهداف دون التعاون بين العمال والقيادة الإدارية، وذلك من خلال رسم خطة تتمثل في الحصول على أفضل كفاية إنتاجية ممكنة، والأداء بروح معنوية عالية، وتوظيف العامل في المكان الذي يتناسب وإمكاناته ومؤهلاته، والحصول على أجر ومكافأة، وحوافز مادية ومعنوية، كلها تسهم في تحقيق أهداف المؤسسة والعاملين فيها.

2- السياسات والبرامج: إن وضع برنامج واضح ودقيق يتناول قضايا العاملين من أجور ومكافأة ورحلات ورعاية صحية واجتماعية والمشاركة في الإدارة و.. وغيرها كفيل بنجاح السياسات والبرامج جميعها.

3- التنظيم: تحديد الواجبات والحقوق للعاملين الإداريين في المؤسسات الاجتماعية المختلفة، ومجال كل عامل، والإشراف والمراقبة الدائمة والتوجيه المستمر، مع تقويم البناء وتنظيم العلاقات بشكل واضح وبسيط، كل ذلك سيؤدي إلى القضاء على الفوضى في المستويات جميعها (العليا-الدنيا) وتحقيق النظام المرن الذي ينعكس على الأفراد العاملين بالراحة والاستقرار واحترام القوانين والتزامها عن قناعة ورضا وصدق.

4- التنفيذ: أي تنفيذ الخطط والبرامج والسياسات الموضوعة جميعها، ومراقبة سير خطة العمل وتلافي الأخطاء والعثرات الحاصلة في الخطط السابقة، والاستفادة في التنفيذ من قوانين المعرفة العامة، وأسس العلوم الاجتماعية وقواعدها، ودراسة الجوانب النفسية والاجتماعية التي تؤثر في سلوك العاملين، باستخدام مهارات فنية وإنسانية وعلمية من أجل تنفيذ البرامج كلها.

1 الفارس، سليمان خليل، المرجع السابق، ص (43-45).

5- الرقابة: إذ يتم التأكد من تنفيذ الخطط والبرامج على الصورة المثلى، من خلال عملية المراقبة والحكم على مقدار ما تم تنفيذه وما لم ينفذ، أي المقارنة بين الفعل الواقع والمخطط المدروس، باتباع عمليات المراقبة الموضوعية، وحل جميع العقبات التي تعترض العمل، والمشاكل التي يتعرض لها العاملون من خلال رقابة فعالة هدفها النهائي تقديم كل المساعدات المادية والمعنوية للعاملين وإشباع جميع رغباتهم النفسية والاجتماعية.

ولصيغة برنامج عملي من شأنه الاهتمام بقضايا العاملين، وتحسين مستوى أدائهم، يجد أصحاب نظرية العلاقات الإنسانية ضرورة أن تتوفر فيه جملة من الصفات والخصائص التي تجعله صالحاً للتنظيمات الاجتماعية، وتبرز هذه الخصائص بالأمور الآتية [1]:

1- الثبات والمرونة: من خلال وضع ركائز ثابتة وأساسيات متفق عليها من قبل الجميع، لتحقيق صفة الاستقرار النسبي، وفي حال تغير الظروف الخارجية لسبب من الأسباب، عندها من الضروري إجراء بعض التعديلات والإصلاحات في برنامج العلاقات الإنسانية حتى لا يفقد ميزاته وغاياته الأساسية، ولكي لا يتسم بالصلابة أو التشدد أو التحجر.

2- الموضوعية: والعدالة بين العاملين جميعهم وعدم قذف الأحكام الذاتية، والابتعاد عن التحيز والذاتية في تقويم أداء العاملين، والمساواة بين الجميع.

3- الشمولية: أن يغطي البرنامج كل المشكلات أو الحالات المتعلقة بالقضايا الإنسانية المتوقعة حدوثها، والاحتياط الدائم لأجلها.

4- المهارة: وتعني أن قدرة الإدارة وخبراتها المتراكمة يؤديان إلى توظيفها في تطبيق الأساليب والخطط التي تنمي العلاقات الإنسانية وتحفيز العاملين نحو الأعمال

1 الفارس، سليمان خليل، المرجع السابق، ص (46).

المطلوبة منهم، من أجل زيادة قدرتهم على تجاوز كل الحالات الممكنة الحدوث ومواجهتها، فبالمهارة الدائمة والتطوير والتجديد المستمرين في البرنامج والخطط، تستطيع التنظيمات الاجتماعية تحقيق أكبر قدر ممكن من الحاجات الإنسانية للعاملين، ويسهم ذلك أيضاً في رفع مستويات أداء العاملين وإنتاجيتهم. وقد بيّنت مجموعة من الدراسات في هذا المجال أن هناك مجموعة من العوامل التي يمكن أن تسهم في تحسين الأداء، ورفع معدلات الإنتاج في المؤسسات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة، وتساعد في تطوير أجواء العمل، ومن ذلك [1]:

1- المشاركة: ولها عدة نماذج وأشكال تتم فيها مشاركة العاملين للإدارة في أداء نشاطاتها، كالمؤتمرات والمحاضرات والندوات من أجل رفدهم وإغنائهم بأداء مقترحات دون أن يكون لذلك صفة القسر أو الإرغام، وهناك أيضاً، أسلوب الإدارة بالأهداف والنتائج، إذ يتم فيها تحديد أهداف كل منصب أو وظيفة من أجل تحديد المكونات الجوهرية لأي نشاط هادف وإمكانيات تحقيقها، وقد تمتد المشاركة لتصل إلى قيادة فعاليات المؤسسات والمصانع في تسيير نشاطها وتحديد أهدافها ومراقبة نتائجها.

2- نظام السيطرة: يتألف نظام السيطرة من مزيج أساليب القيادة والإشراف والاتصال ومدى تأثير كل من التنظيمين (الرسمي وغير الرسمي)، وعلى القيادة الإدارية أن تتمتع بخبرات ومهارات مناسبة للسيطرة على التنظيمات الاجتماعية، وأن تكون المعلومات واضحة ومفهومة ووسائل الاتصال مناسبة أيضاً، وأي خلل في ذلك سيعود على أوضاع العاملين بالسوء وعلى الإنتاجية بالتدهور والضعف.

1 الفارس، سليمان خليل، المرجع السابق، ص (47-50).

3- فلسفة الإدارة: وذلك في معالجة الحالات المرضية، وكيفية إقامة التنظيم الاجتماعي الذي يتناسب وطبيعة العلاقة الإنسانية، وأسلوب القيادة المتبع الذي يحقق ميزات العلاقات الإنسانية وفوائدها، وربما تكون اللامركزية في تفويض السلطة وتوزيع المسؤولية هي الغاية المنشودة، وذلك لكونها تتيح الفرص الكافية لجميع العاملين من أجل تطويع قدراتهم ومواهبهم في ظل إشراف الإدارة، وتقوم الإدارة بدور الناصح والمخلص والموجه والمرشد لجميع العاملين من أجل مساعدتهم وتجاوز مشاكلهم الخاصة في العمل أو في ظروفهم الحياتية المختلفة، من أجل رفع معنوياتهم وزيادة مستوى أدائهم، وهناك فلسفات عديدة كأسلوب (الإدارة بالأهداف والنتائج) أو (الأسلوب الديمقراطي) أو (أسلوب الإدارة بالنشاط ورد الفعل)..¹ إلخ، لكن الأمر الأساسي والجوهري الذي يجب التمسك به في جميع الأساليب السابقة هو الحفاظ على معنويات العاملين وتنمية مواهبهم وميولهم والقضاء على أسباب الاستياء والتذمر والقلق لديهم.

غير أن الإسهامات الكبيرة التي قدمها أصحاب نظرية العلاقات الإنسانية لم تنتج من الانتقادات والملاحظات التي درج الباحثون على إثارتها، ويمكن إيجاز أهم الانتقادات الموجهة إلى هذه المدرسة على الشكل الآتي [1]:

اهتمت مدرسة العلاقات الإنسانية بدراسة القضايا الموجودة ضمن التنظيم الصناعي، ولم تتعرض للمحيط الاجتماعي الخارجي وتأثيره في المصنع، ونلاحظ أن المدرسة تبدي تحيزاً ملحوظاً لصالح الإدارة، وتعطي للخبرة والملاحظة أهمية كبيرة في دراساتها، وأهملت دور النقابات العمالية في الصناعة، كما استبعدت مسائل الصراع بين العمال وأرباب العمل، مما جعل معظم النتائج في وضع يناسب أصحاب المشاريع

1 أ. براون: علم النفس الاجتماعي في الصناعة، ترجمة السيد محمد خيرى، سمير نعيم، محمد الزيايدي، دار المعارف بمصر، ط2، 1968م، ص (96-99).

الإنتاجية بالدرجة الأولى، بدليل أن هذه التجارب قد تمت بإشراف ورعاية من أصحاب المشاريع أنفسهم [1].

كما ركزت على أهمية العلاقات الاجتماعية، وتناسب دور الدوافع المادية (التي لا يمكن إغفالها أو إنكارها) ومدى تأثيرها في سلوك العاملين وأدائهم، وربما تبغي من وراء ذلك إلى ترويض العاملين بزيادة الجهد المبذول خدمة لأهداف المنشأة، مقابل توفير جو اجتماعي ونفسي مناسب يمكن أن يقلل من حدة النزاعات أو الخلافات - وذلك حسب اعتقادهم - وافترضت تلك المدرسة أن إشباع الحاجات الاجتماعية للعاملين سيؤدي إلى تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة أو المصنع [2].

لكن هذه المدرسة ابتعدت عن الجوانب الواقعية لمشكلات العاملين، فطرحت شعارات مثالية بعيدة عن الواقع مثل شعار (العامل السعيد عامل منتج)، وذلك من دون إشباع حاجاته المادية الضرورية لتجديد قوة عمله [3].

وعلى الرغم من ذلك لابد من الإشارة إلى أن هذه المدرسة أضافت الكثير من المفاهيم الجديدة التي تعدُّ بحق من صميم العملية الإنتاجية، فاعترفت بالفروق الفردية التي تميز كل فرد من غيره، وحثت على ضرورة معاملة هؤلاء العاملين كأدميين - وليس كأشياء مادية مجردة - فهم يحبون ويكرهون، ويميلون ويشعرون، ونادت بضرورة تقوية أواصر العلاقات الاجتماعية، ودعت أيضاً لنمط القيادة الديمقراطية، وأسهمت في تفجير طاقات العامل ومواهبه في الابتكار والإبداع، وأخيراً فقد أكدت

1 الفارس، سليمان خليل، المرجع السابق، ص (51).

2 الفارس، سليمان خليل، المرجع السابق، ص (51).

3 الفارس، سليمان خليل، المرجع السابق، ص (52).

مدرسة العلاقات الإنسانية أهمية الدوافع المعنوية في حثّ العاملين على العمل والإنتاج، وتحقق تلك الدوافع الراحة والإشباع الاجتماعي والنفسي للعمال [1].

والخلاصة، أن مدرسة العلاقات الإنسانية اهتمت بالإنسان، وعدتّه محوراً وهدفاً وغاية للعملية الإنتاجية، وأنه العنصر الجوهرية والأساسية في الإنتاج، واهتمت بالروح المعنوية للعاملين، وبالشروط اللازمة لرفع معدلات الأداء والإنتاجية، ومما لا شك فيه أن مدرسة العلاقات الإنسانية لم تتجّ من النقد كما يؤكد كل من بريفلد [2] وهزبرج [3].

سابعاً - نتائج الدراسة:

تشترك الاتجاهات النظرية السابقة في صفة أساسية هي سعيها الحثيث لمعرفة المشكلات المتعددة الناجمة عن التنظيمات الاجتماعية والاقتصادية المختلفة بغية تقديم حلول متعددة لتلك المشكلات، ويمكن القول: إنّ الاتجاهات النظرية السابقة شكلت إطاراً فكرياً عاماً يوضح قضايا التنظيم الناتجة عن التطور الكمي والكيفي الذي أحدث نمواً تنظيمياً هائلاً في المجتمعات الإنسانية.

فقد أعطى التحليل الماركسي للسيطرة الطبقية القائمة على الاستغلال اهتمامه الأكبر، وحاول تحليل مشكلة البيروقراطية والاعتراض بالاعتماد على حالة الاستغلال الموجودة في التنظيمات الصناعية الرأسمالية، والحل الجذري الذي طرحه الفكر

1 الفارس، سليمان خليل، المرجع السابق، ص (50).

2 Look to. Brayfield, A., and Corocket, W., Employee Attitudes and Employee Performance, Psychol., Bull., 1955, P.396-424

3 Look to. Herzberg F., Work and the Nature of Man, New York, Thomas. cornwev publish, 1966, P.65.

الماركسي هو القضاء على الطبقات مما يقود إلى تجاوز حالة الاغتراب التي يعانيها العمال، وعند الوصول إلى المجتمع غير الطبقي يتم تلاشي التنظيمات البيروقراطية بشكل تدريجي. لكن استمرار نمو التنظيمات البيروقراطية بينَ بوضوح إخفاق تنبؤ التحليل الماركسي بالضمور التدريجي للتنظيمات البيروقراطية الحكومية.

ولكي نستفيد من التنظيم الماركسي في تنظيماتنا الاجتماعية يجب التركيز على الأساس الاقتصادي للبناء الاجتماعي حتى يتحقق الأداء العالي للعاملين في أجواء مجتمع غير طبقي قائم على الملكية العامة لوسائل الإنتاج وسيادة طبقة العمال وتحقيق الديمقراطية تطبيقاً لا شعاراً.

ولم يكن الصراع الطبقي مدخلاً لدراسة التنظيم الاقتصادي والاجتماعي في التحليل الفيري، بل انطلق التحليل الفيري من مقدمة أساسية مفادها أن التنظيم البيروقراطي هو أهم أنماط التنظيم الصناعي ويجب التسليم بوجوده وبأهميته بوصفه من أفضل الأساليب التي تحقق أهداف التنظيم الصناعي، وانتقل الاهتمام من الاستغلال الطبقي (ماركس) إلى الاستغلال التنظيمي (فيبر) الكائن في التنظيمات الاجتماعية والاقتصادية وسيطرتها على العاملين.

وقد انطلق التحليل الفيري من أن التنظيم البيروقراطي يسهم في زيادة الإنتاج في التنظيمات الصناعية لأنه يعتمد على تقسيم العمل والتسلسل الرئاسي والقواعد والأنظمة التي تحدد الحقوق والواجبات ونظام الضبط الاجتماعي القائم على التوازن بين الحرية والقسر، وعداً أيضاً أن القيم الدينية (البروتستانتية) لها الدور الأكبر في حث العمال على مزيد من الأداء ومزيد من إنتاجية لما تحمله من قيم محفزة على العمل وتقديسه.

يمكن الاستفادة من النظرية الفيررية عند تشكيل تنظيماتنا الاجتماعية في التركيز على القيم الاجتماعية والدينية الإيجابية وما أكثرها في مجتمعاتنا، حيث يوجد تنوع ثقافي وفكري وديني يمكن تطويعه بشكل إيجابي لخدمة تنظيماتنا الاجتماعية المتنوعة.

ومما سبق نجد أن هناك اختلافاً ملحوظاً في وجهتي نظر (ماركس) و(فيبر) في تناولهما لقضايا التنظيم الاجتماعي والاقتصادي وأداء العاملين ومشاكلهم المتعددة، إلا أن هناك اتفاقاً ضمنياً بينهما نستطيع أن نتحسس، وهو تناولهما لمشكلة التنظيم الاجتماعي من منظور تاريخي واسع، لارتباط المشكلات التنظيمية الصناعية بالمجتمع ككل، ذلك المجتمع الذي تم إلقاء الضوء عليه من خلال سياق تاريخي تطوري.

ولم يدرسوا التنظيم بشكل عام في فراغ سياسي واجتماعي بل وتقوا مظاهر التنظيم الاجتماعي بالبناء الاجتماعي وما يحتويه من صراع وتناقضات ومشكلات متعددة وحاولوا ربط المشكلات الاجتماعية الموجودة في المجتمع الأكبر بالتنظيم الاقتصادي ومدى تأثيرها في أداء العمال ومستويات إنتاجهم. كما درسوا الآثار الناتجة عن الصراعات الموجودة ضمن التنظيم الصناعي وانعكاسها على بناء القوة في المجتمع الأكبر. ومما تجدر الإشارة إليه هنا، هو أن هذه التحليلات لم تعتمد في غالبيتها على شواهد واقعية كما هو متبع حالياً في الدراسات الحديثة، مما يجعلها دراسات نظرية أكثر من كونها دراسات ميدانية.

وقد تميز التحليل الوظيفي بالطابع الامبيرقي الذي افتقدته أعمال كل من (ماركس و فيبر) واعتمدت على التحليل على مستوى التنظيم الاجتماعي كلياً، وصياغة مفاهيم أكثر دقة، واهتمت الوظيفية بدراسة الحالة الواحدة، لكي يتسنى لها دراسة بناء التنظيم الاجتماعي دراسة موسعة وشاملة ومتعمقة في الآن ذاته، مستخدمة أدوات مساعدة كالخرائط التنظيمية، والملاحظة المباشرة.

وعلى الرغم من الإسهامات التي قدمها التحليل الوظيفي للتنظيمات الاجتماعية، إلا أن هناك بعض المآخذ، منها اتصاف التحليل الوظيفي بشيء من الغموض، فعندما يبين لنا (وظيفة) ظاهرة اجتماعية معينة ودورها في تدعيم النسق الاجتماعي كلياً، فإن هذا التبيان لا يقدم شيئاً جديداً، إذ من المعروف أن لكل نمط اجتماعي وظيفته وإسهامه المحدد في تحقيق الدعم والمساندة للنسق الاجتماعي، وقد واجه التحليل الوظيفي مصاعب جمة عند دراسة الأجواء الرسمية وغير الرسمية في التنظيمات الاجتماعية، فالتناقض الذي يعود إلى عدم التنسيق بين النشاط الرشيد للتنظيم الاجتماعي والعفوية والتلقائية الموجودة في علاقات أعضاء التنظيم الصناعي نفسه، أحدث صعوبة بالغة في التمييز بين الرسمي وغير الرسمي في سلوك العاملين في التنظيمات الاجتماعية، وأدى إلى هذين المفهومين (الرسمي وغير الرسمي) والصعوبة في الفصل بينهما بشكل دقيق.

واعتمد التحليل الوظيفي على فكرة الاستقرار والتوازن ضمن التنظيم الاجتماعي، وكان جل همه إقناع العاملين بالوضع الراهن وضرورة تقبله، والتقيد بنظام الأدوار والمراكز المحددة من قبل القواعد والأنظمة التي تحدد سير العمل في كامل التنظيم. ودعت المدرسة الوظيفية إلى التزام تلك القواعد وأن يكون أداء العامل وإنتاجه مرتفعاً بشكل دائم لما فيه صالح العاملين وصالح التنظيم الاجتماعي.

ولا يزال التحليل الوظيفي للتنظيمات الاجتماعية من أشهر الاتجاهات شيوعاً وقدرة على فهم آلية عمل التنظيمات الاجتماعية وطبيعة بنائها، وذلك على الرغم من المآخذ والانتقادات التي وجهت إلى المدرسة الوظيفية، كضرورة توفير الاستقرار والتوازن ضمن التنظيم الاجتماعي الذي يخدم قادة التنظيمات المختلفة المتحكمين فيها.

فقدم التحليل الوظيفي أربعة مستويات من التحليل وميز بينها، بسبب الخلط الكبير بينها، هي الفرد، والجماعة، والتنظيم، والمجتمع، و نادى بضرورة وجود نظرية عامة

لكل التنظيمات، ودعا إلى دراسة نقاط التشابه ونقاط الاختلاف بين التنظيمات الاجتماعية جميعها.

ويمكن الاستفادة من النظرية الوظيفية في تنظيماتنا الاجتماعية من عدة نقاط أهمها توظيف الجانب المبيرقي لحل مشكلات تنظيماتنا الاجتماعية، لأن الانطلاق من الواقع الحقيقي المعيش هو من أهم الركائز التي تسعى لتحقيق التطور الاجتماعي للتنظيمات الاجتماعية المختلفة.

وقد اهتم اتجاه العلاقات الإنسانية بدراسة طبيعة العلاقات غير الرسمية التي تحدث في التنظيم الاجتماعي بالاعتماد على توجه خاص هو حاجة العامل الحقيقية إلى عضوية الجماعات غير الرسمية، ومن ثم انطلق هذا الاتجاه من منطلق محافظ متميز، عندما أكد جوانب التوازن والاستقرار في التنظيم الاجتماعي، وأهمل جوانب الاختلاف والصراع فيه. وربما يعود السبب إلى اهتمام هذا الاتجاه بدراسة المشكلات التي تحدث على مستوى الفرد أو الجماعة الصغيرة، واعتماده على القيم الإدارية السائدة في التنظيمات الاجتماعية التي يعبر عنها هذا الاتجاه.

فقد انطلق هذا الاتجاه إلى دراسة تأثير الحالة النفسية والاجتماعية في تحقيق الاستقرار للتنظيم الاجتماعي مع تجاهل قضايا القوة والصراع والسيطرة في ذلك التنظيم، والآثار الناجمة عن ذلك، ومن ثم دراسة المشاكل الفردية أو في الجماعات الصغيرة، مع استبعاد ملحوظ للمشكلات والقضايا الموجودة على مستوى التنظيم الاجتماعي بشكل عام.

ثم سعى اتجاه العلاقات الإنسانية لدراسة القضايا الفردية والجماعات الصغيرة بوصفها حالات مرضية وغير سوية يجب علاجها بإدخال حوافز جديدة وتحقيق نظام اتصال جيد والاهتمام ببعض الشيء بالأمر الخاصة للعمال، وتأمين بعض متطلباتهم واحتياجاتهم في سبيل رفع معدلات أدائهم وزيادة إنتاجيتهم، معتقداً هذا الاتجاه أنه قد حقق للعمال الرضا النفسي والاجتماعي.

إن عدم معالجة القوة والصراع في التنظيمات الاجتماعية والاقتصادية أدى إلى نتائج سلبية منها الابتعاد عن الواقعية في تناول مسألة الديمقراطية في التنظيمات الاجتماعية، وعدم مشاركة العاملين في إدارة المصنع، ومن ثمَّ يجب النظر إلى القضايا الفردية والجماعات الصغيرة والتنظيمات المختلفة والمجتمع من منظور تكاملي واسع يحقق فهماً أعمق لطبيعة كل المستويات السابقة وبنائها ووظائفها، لكي يتحقق الأداء المرتفع على مستوى الفرد وعلى مستويات التنظيمات الاجتماعية المتنوعة.

يمكن توظيف نظرية العلاقات الانسانية بشكل فعال في تنظيماتنا الاجتماعية، لأن العلاقات الانسانية السليمة هي من أكبر مقومات نجاح التنظيمات الاجتماعية، لأن العنصر الانساني هو الغاية القصوى لكل تنظيم اجتماعي مهما اختلفت التوجهات أو الظروف أو المنطلقات أو الغايات.

مما سبق نجد أن من أهم نتائج الدراسة هو أن الاتجاهات النظرية السابقة تناولت قضايا التنظيم الاجتماعي ومشكلاته من مناهير متعددة وأوجه متباينة مازالت ماثرة جدل حتى وقتنا الرهن، إذ إنَّ كل نظرية عالجت موضوع التنظيم الاجتماعي وفق منطلقاتها الفكرية وقيمها الأساسية فقط وأغفلت باقي الجوانب الأخرى، وحتى نستفيد من هذه النظريات الاجتماعية ماعلينا سوى أن نأخذ ما يناسب طبيعة مجتمعاتنا وخصائصها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية، وأيضاً طبيعة المرحلة التاريخية التي تمر بها مجتمعاتنا، على أن يتمتع التنظيم الاجتماعي بملامح واضحة تتلائم والظروف الراهنة لمجتمعاتنا العربية.

المراجع

أولاً - المراجع العربية:

1. الأخرس، صفوح: علم الاجتماع العام، المطبعة الجديدة، دمشق، 1984م.
2. الأصفر، أحمد: علم الاجتماع ودراسة الفعل الإنساني، بحث غير منشور.
3. بروان: علم النفس الاجتماعي في الصناعة، ترجمة السيد محمد خيرى، وسمير نعيم، ومحمد الزيايدي: دار المعارف، مصر، ط1 1968م .
4. الجوهري، محمد: مقدمة في علم الاجتماع الصناعي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 1984م.
5. الحسيني، السيد محمد: النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، دار المعارف بمصر ط1 1975م.
6. زكريا، خضر: النظريات الاجتماعية المعاصرة، مطبوعات جامعة دمشق، دمشق، الجزء الثاني، 1989م.
7. زهري، زينب محمد، وإسماعيل، محمد قباري: أساسيات علم الاجتماع الاقتصادي، المنشأة العامة للنشر والإعلان، طرابلس، ليبيا، ط1، 1985م.
8. شتا، السيد علي: اغتراب الإنسان في التنظيمات الصناعية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، بدون تاريخ.
9. العديلي، ناصر محمد: السلوك الإنساني والتنظيمي، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1995م.
10. علي، حمدي: التنظيم والإدارة الحديثة، دار النهضة للطباعة والنشر، بيروت، 1981م.
11. الفارس، سليمان خليل: إدارة الأفراد، منشورات جامعة دمشق، دمشق 1993م.

12. محمد، علي محمد: مجتمع المصنع: دراسة في علم اجتماع التنظيم، الهيئة المصرية العامة، الإسكندرية، 1972م.

13. مدكور، إبراهيم: معجم العلوم الاجتماعية، الهيئة المصرية للكتاب، 1975م.

ثانياً - المراجع الأجنبية:

- 1- Brayfield, A; and crocket, w; Employee Attitudes and Employee Performance, psychol; Bull; 1955.
- 2- Cohen, Percy; Modern social Theory, Heinemann, London, 1968.
- 3- Fletcher, R., The making of sociology, Beginnings and foundations, nelsons university, G.B., volume one, 1972.
- 4- Herrbery, F., Work and the nature of man, New York, Thomas. Cornwell cornwen publish, 1966.
- 5- Sprott, w., Sociology, Hatctchimson univ.london,1959.

تاريخ ورود البحث إلى مجلة جامعة دمشق 2009/8/21.