

المحور الرابع : علم اجتماع المنظمات .

ارتبط ظهور علم اجتماع المنظمة ،ارتباطا وثيقا بعلم الاجتماع الصناعي واتساع نطاق النمو التنظيمي لاسيما في عصرنا هذا والذي اصبح يسمى عصر المنظمات ،التي تزايد وجودها في مجتمعنا الحديث كما انها اصبت اكبر حجما واكثر تعقيدا، لذا اهتم علماء الاجتماع بدراسة المنظمات لتزايد وجودها في المجتمع ولدورها البارز والواضح في الحياة الاجتماعية واقتصادية.

الحياة داخل المنظمة فيها العديد من الاحداث، التغيرات والمشاكل التي تتطلب الدراسة سواء كان دراسة التطور التنظيمي ، التغير التنظيمي او المشكلات التنظيمية وكيفية مواكبة المنظمات للتطورات العالمية وكيفية مواجهة التحديات سواء كانت داخلية او خارجية ، لذا كانت الحاجة الى ميدان يختص بدراسة المنظمات من مختلف جوانبها وهو ما يسمى بعلم اجتماع المنظمة.

1.اهمية دراسة المنظمات.

لدراسة المنظمة اهمية بالغة لما تلعبه من دور بالغ الاهمية في حياتنا الاجتماعية والاقتصادية وتبرز هذه الاهمية من خلال جملة من المحاور اهمها :

1. المنظمات اصبت في حاجة كبيرة للدراسة والتحليل لاسيما في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة ، التحولات الاجتماعية والتحديات الهائلة الي تواجهها لاسيما التحديات التكنولوجية والتقنية وكذا تحديات العولمة
2. المنظمات تلعب دورا كبيرا في تشكيل وتحديد سلوك افرادها وفيها تتحدد قدراتهم وكفاءتهم وكذا مكانتهم التنظيمية .
3. تعتبر المنظمات مصدرا هاما يكتسب من خلاله الفرد الخبرة والفاعلية كما تعد كذلك مصدرا كبيرا لتحصيل الفرد على المعرفة ، ممارسة العديد من الانشطة واكتساب العديد من العادات، لذا كان من الاهمية البالغة دراسة هذه المنظمات من حيث بيئتها الداخلية والخارجية ،من اثرها على الافراد و المجتمع.
4. للمنظمات العديد من الانشطة ، لذا لا بد من معرفة هذه الانشطة ، مقارنتها وتحليلها لفهم العديد من السلوكات والمشاكل داخلها .
5. تنظيم المنظمة في حد ذاتها وربطها بمختلف جوانب وميادين الحياة الاجتماعية.

6. الاهتمام بالدراسات التي تسعى الى تحليل قوة المنظمة وكيفية استخدام هذه القوة وغيرها من المحاور التي اهمية دراسة المنظمات لذا كان علم الاجتماع من العلوم التي اهتمت بهذه الاخيرة .

2. موضوعات علم اجتماع المنظمات :

يتمثل موضوع البحث في علم الاجتماع المنظمات في دراسة أشكال التنظيم الاجتماعي من مؤسسات وتنظيمات واتحادات مختلفة، الرسمية منها وغير الرسمية، بما ينطوي عليه من مشكلات وقضايا تخص أدائه بصورة عامة، وأداء العاملين فيه بصورة خاصة، مما يجعل لعلم اجتماع المنظمة ارتباطاً وثيقاً بموضوع العمل الإنساني الذي يرتبط بأنماط السلوك المهني والتنظيمي ، يمكن تلخيص الموضوعات العامة لعلم اجتماع المنظمة في :

- دراسة بنية التنظيم ومكوناته الأساسية، وطبيعة العلاقة بين هذه مكوناته .
 - دراسة وتحليل قضايا التنظيم من حيث الأهداف، والمعايير، ومشكلات الاتصال.
 - دراسة كيفية اتخاذ القرارات .
 - دراسة السلوك الاجتماعي للتنظيم والعوامل المؤثرة فيه.
- من الموضوعات العامة يتخصص علم اجتماع المنظمات في التحليل والدراسة الدقيقة لما يلي:
- ❖ التحليل الاجتماعي لنظريات التنظيم .
 - ❖ تحليل أنماط القيادة في التنظيم.
 - ❖ التحليل الاجتماعي لوسائل الاتصال وقنواته في التنظيم .
 - ❖ دراسة عملية اتخاذ القرارات وتأثيرها على التنظيم .
 - ❖ دراسة السلوك التنظيمي.

3. المنظمة :

ان فكرة المنظمة ليست بسيطة تناولها الكثير من المفكرين والمحللين واعطوها العديد من التعريفات اختلفت باختلاف اتجاهاتهم و نأخذ منها:

1. تعريف المنظمة:

اولا : الاتجاه الاجتماعي : ينظر أصحاب هذا الاتجاه الى المنظمة علة اساس انها وحدة اجتماعية تتكون من خلال التفاعل الاجتماعي للأفراد والجماعات داخلها وما ينتج عن هذا التفاعل من أنشطة وعمليات ووظائف ونجد العديد من التعاريف للمنظمة وفقا لهذا الاتجاه منها :

1. "المنظمة تكوين اجتماعي، منظم بوعي لتحقيق اهداف محددة ."

2. "المنظمة عبارة عن تجمعات اجتماعية مختارة من الافراد ترتبط بعلاقات هادفة ومتغيرة وتعمل في محيط ملائما وفق مسؤوليات وادوار محددة "

3. "المنظمة وحدة اجتماعية هادفة تسعى الى تحقيق اغراض المجتمع بكفاءة وفعالية وتلبية حاجبات العاملين فيها "

ثانيا: الاتجاه الهيكلي : هو الاتجاه الذي ينظر الى المنظمة باعتبارها نظاما، يتشكل هذا النظام من هيكل تنظمي مترابط مبني على اسس العلاقات المتبادلة داخل المنظمة ووفقا لهذا الاتجاه :

1. "المنظمة هي تنظيم هيكلي يحدد بشكل دقيق ويوضح مواقع عمل الافراد والجماعات في المنظمة "

2. "المنظمة هي هيكل متعمد من الادوار في اطار تنظيم رسمي ،لتحقيق هدف معين "

3. "المنظمة هي نظام تعاوني محدد بهيكل تنظيمي "

ثالثا: الاتجاه الوظيفي : وهو الاتجاه الذي ينظر الى المنظمة من زاوية انها جهاز يؤدي مجموعة من الوظائف المتنوعة والمنظمة هي ادارة هذه الوظائف، ونجد تحت هذا الاطار العديد من التعاريف منها :

1. " المنظمة عبارة عن تشكيل تنظيمي لوظائف محددة "

2. المنظمة عبارة عن علاقات عمل محددة بوظائف متنوعة "

رابعا : الاتجاه السلوكي : يعرف اصحاب هذا الاتجاه المنظمة من وجهات نظر سلوكية معتمدة في ذلك على سلوكيات وتفاعلات الافراد داخلها ووفق هذا الاتجاه :

1. "المنظمة تعبر عن مجموعة من السلوكيات تحدد العلاقات داخل المنظمة و تحكم اتجاهات عملها وادائها من خلال تحديد الادوار و السلوكيات فيها "

2. "المنظمة عبارة عن نظام من العلاقات والاتصالات مرتبطة بسلوكيات الافراد داخلها "

بالنظر الى الاتجاهات السابقة في تعريف المنظمة نجد انه لا يمكن حصر تعريفها باتجاه واحد فهذه الاتجاهات اعطتنا تعاريف صحيحة للمنظمة من زوايا مختلفة كما اعطتنا صورة اكثر شمولية عن المنظمة فكل منها يتناول جملة من العناصر والخصائص التي تحتوي عليها هذه الاخيرة، غير انه يمكن الاستنتاج ان المنظمة هي : " وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة من الافراد يؤديون وظائف محددة وتنتج عنهم العديد من السلوكيات كما تربطهم علاقات و اتصالات عديدة في اطار وهيكل تنظيمي معين "

2. انواع المنظمات:

لم يتفق العلماء على تصنيف واحد وشامل للمنظمات، فقد صنفت تبعا لمتغيرات وصفات عديدة ويمكننا التمييز بين انواع عدة من المنظمات حسب:

اولا: حسب نوع الملكية : تنقسم المنظمات حسب هذه الخاصية إلى :

- المنظمات العامة: وهي منظمات تابعه للقطاع العام تنشؤها الدولة حسب احتياجات مجتمعا وبحسب نظامها السياسي والاقتصادي وهي:
 - المنظمات الاقتصادية: وتهدف اساسا الى تحقيق المردود الاقتصادي والمادي في مختلف انشطتها .
 - المنظمات الخدمائية: تعمل على تقديم الخدمة العامة لمختلف افراد المجتمع .
- المنظمات الخاصة: يمتلكها افراد او مجموعات افراد يشرفون على ادارتها وتسييرها مثل الشركات ذات المسؤولية المحدودة او المنظمات الخدمائية .

ثانيا ، حسب حجم المنظمة : وتنقسم الى:

- المنظمات الكبيرة: وهي منظمات واسعة من حيث الحجم، الموارد البشرية، والموارد المادية .
- المنظمات المتوسطة: يكون عدد الافراد فيها متوسط.
- المنظمات الصغيرة: وهي منظمات تضم عددا قليلا من الافراد كما تكون مواردها البشرية والمادية محدودة.

ثالثا، حسب طبيعة نشاط المنظمة : و تنقسم هذه المنظمات تبعا للنشاط الذي تقوم به ونميز هنا بين العديد من الانواع، فهناك منظمات صناعية، تجارية، ثقافية، سياسية... الخ

رابعا، حسب اقليم المنظمة: وهنا يمكن التفريق بين :

- المنظمات الدولية : هي منظمات تتجاوز انشطتها و علاقاتها الحدود الاقليمية للدولة.
- المنظمات الوطنية: هي المنظمات الموجودة داخل حدود الوطن و تكون إما عامة أو خاصة.
- المنظمات المحلية: و هي منظمات تتمركز انشطتها على مستوى جزء معين من الوطن.

خامسا، حسب التكنولوجيا المستخدمة : تنقسم الى :

- منظمات ذات تكنولوجيا متطورة: وهي التي تملك احدث ما توصل اليه العلم في هذا المجال تدار باستخدام التكنولوجيا الحديثة و تتميز بانخفاض اليد العاملة فيها.
- منظمات ذات تكنولوجيا متوسطة : و هي التي تعتمد على التكنولوجيا بشكل متوسط و معتدل الى جانب اعتمادها الكبير على الطاقات البشرية.

- منظمات ذات تكنولوجيا منخفضة : وهي المنظمات التي تعتمد على القوى العاملة بشكل كبير و على التكنولوجيا بدرجة قليلة.
- إضافة إلى ما سبق هناك العديد من التصنيفات الأخرى غير أن التصنيفات السابقة تبقى أهم ما قدمه المختصون في هذا المجال.

3. التنظيمات الرسمية والغير رسمية في المنظمات :

ان دراسة التنظيم الاجتماعي باعتباره يشتمل على أنماط عديدة من العلاقات، تمتد من الجماعات الصغيرة إلى التنظيمات الرسمية، يتطلب معرفة طبيعة هذه الجماعات والتنظيمات من حيث البناء و الوظيفة والأهداف ومنها :

1.3. **التنظيمات غير الرسمية:** تعرف على أنها شبكة العلاقات الشخصية غير الرسمية القائمة بين العاملين في المنظمة، حيث يكون الأفراد بحكم عملهم داخل التنظيم أو بحكم العلاقات التي كانت قائمة بينهم قبل الالتحاق بالعمل داخل المنظمة، مجموعات تضم كل منها مجموعة من الأفراد الذين تتفق أهدافهم ، رغباتهم وميولاتهم وهو يتكون التنظيم غير الرسمي من مجموعة عناصر من أهمها ما يلي :

- **الجماعات غير الرسمية:** وهي جماعات صغيرة من الأفراد تتميز بالتفاعل التلقائي الذي يحدث لفترة طويلة نسبيا .فيها يتولى كل فرد القيام بدور محدد بغرض تحقيق أهداف محددة ومشتركة.
- **القادة غير الرسميين:** وهم أشخاص متميزون داخل الجماعة بسبب جملة من العوامل لعل من أهمها: السن، الأقدمية، ، بناء الشخصية، والثقافة .
- **وجود تنظيم:** ويتولى تحديد العلاقات داخل الجماعة غير الرسمية من حيث الحقوق والواجبات والمكانات.
- **وجود قوانين:** تحكم العلاقات بين أعضاء الجماعة وتحدد سلوكيات أعضائها .
- **اتفاق الجماعة:** ويعني وجود اتفاق ضمني بين أعضاء الجماعة غير الرسمية على جملة من الآراء، المعتقدات، والقيم التي تدعم قواعد السلوك وتحكم النشاط داخل الجماعة .
- **وجود نظام للاتصال:** ويعمل هذا النظام على إعلام أعضاء الجماعة بمختلف الأحداث والآراء والقضايا التي تهتم حياة الجماعة وتماسكها .

2.3. **التنظيمات الرسمية :** ينشأ التنظيم الرسمي مع نشأة المنظمة، ويركز على العلاقات الرسمية التي تحكم علاقات العاملين فيها، ويتم بموجبه إيجاد هيكل تنظيمي ووسائل اتصال بين

مستويات المنظمة المختلفة مع توضيح لقواعد العمل فيها، وتقسيم العمال وتوزيع الاختصاصات بين العاملين داخل المستويات الإدارية المختلفة، تحديد السلطات والمسؤوليات لكل منهم . على هذا فإن التنظيم الرسمي يقوم على الأسس التالية

- مجموعة من القواعد المنظمة القانونية، المكتوبة، التي تحكم التصرفات والنشاطات داخل المنظمة والتي تعتبر ملزمة لجميع الأفراد.
- وجود مجموعة من المبادئ الإدارية التي تحكم التنظيم الرسمي مثل وحدة الامر، السلطة والمسؤولية .. إلخ
- يأخذ التنظيم الشكل الهرمي ، حيث تتجمع كل السلطات والمسؤوليات في شخص واحد، هو رئيس المنظمة أو مديرها .

المبادئ الأساسية في المنظمة:

تقوم المنظمة على مجموعة من المبادئ الهامة تشكل في جوهرها وظائف هامة في هذه الأخيرة وهي :

1. مبدأ التخطيط:

يلعب التخطيط دورا هاما و محوريا في اي نشاط سواء يقوم به الفرد او المنظمة على اختلاف تخصصاتها و اهدافها ، و التخطيط هو عملية هدفها تطلع المستقبل يقوم بها المديرون و المسؤولون على المنظمات وذلك لاختيار أفضل السبل و الطرق التي تؤدي الى تحقيق الاهداف بفعالية اكبر و بهذا يكون التخطيط في المنظمة وظيفة تقوم على تحليل المعلومات الماضية و الحالية و تقييم التطورات المحتملة مستقبلا و وضع برنامج عمل للمنظمة.

تقوم عملية التخطيط في المنظمة على مجموعة من الأسس و هي:

- **بلورة الاهداف** : يجب أن تكون الأهداف التي قامت لأجلها و تسعى لها المنظمة واضحة و دقيقة ، فالأهداف غير المحددة لا تقود الى تخطيط سليم و دقيق.
- **المهارات العالية**: يجب ان يتحلى القائمون بعملية التخطيط بمهارات عالية في هذا المجال، فالقدرة على قراءة الاحداث و المعطيات بشكل دقيق امر هام جدا في وضع الخطط و البرامج المتطورة لتحقق اهداف المنظمة.
- **ضرورة مشاركة المرؤوسين في عملية التخطيط**: حيث ان عملية المشاركة هذه لها اهمية كبيرة فالفرد المشارك في عملية التخطيط ينفذ برامج و خطط منظمة بشكل افضل من الفرد غير المشارك و المكلف فقط.

- تكليف الأشخاص المناسبين لوضع الخطط و البرامج.
- الواقعية : فالتخطيط عبارة عن تصور لغايات اقتصادية تحقق من خلال إمكانيات مادية و بشرية لذا بناء الخطة يجب أن يكون على أساس تقدير واقعي دقيق يتوافق مع هذه الإمكانيات.
- 2. **مبدأ الاتصال** : يعتبر الاتصال من الركائز الأساسية التي نجدها في المنظمة وهو عملية تبادل و نقل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها. وهو وسيلة تبادل المعطيات بين افراد المنظمة لتحقيق اهدافها.
- فالاتصال هنا على قدر كبير من الاهمية يساعد على تنمية العلاقات داخل الجماعة، ويحسس العاملين بأهميتهم ودورهم في انجاح مشاريع المنظمة وتجاهل هذا العامل يؤدي الى الاستياء و ينعكس سلبا على المنظمة.
- 3. **مبدأ اتخاذ القرارات**: يلعب اتخاذ القرار في المنظمات دورا هاما في ممارسة العمليات الادارية المختلفة فيها، ونظرا للأهمية التي يتميز بها هذا الجانب عادة ما ينسب اليه الفشل او النجاح في المنظمة وذلك لأهمية اثر القرارات على سلوكيات المرؤوسين داخل المنظمة.
- يعتبر صنع القرار من أهم ما يمارسه المديرون في المنظمات كما و قد تكون هذه العملية جماعية ، اي تشترك مجموعة من الافراد في صنع قرار معين يخص المنظمة و افرادها. يعرف القرار على انه " عملية إنسانية، يتخذ من خلال المسلك المناسب و الاحسن في وضعية معينة بعد التفكير الدقيق فيها".
- "هو الاختيار الذي يتم من بين عدد من المقترحات او الحلول البديلة." وقد يكون القرار نابعا عن فرد واحد و نتيجة تفاعل اعضاء التنظيم مع بعضهم البعض حتى ولو كان في صورته النهائية يصدر من قبل شخص واحد.
- تختلف القرارات حسب الأهمية التي تصدر من أجلها و حسب الأهداف المراد تحقيقها و هناك:
- **قرارات بسيطة روتينية** : لا تحتاج إلى تجميع معلومات او احصائيات ولا إلى استشارات ، تكون في أغلبها مكررة و اعتيادية ،مثلا:
 - اتخاذ قرار بالتخلص من النفايات كل يوم بدلا من 3 أيام.
 - اتخاذ قرار باستئجار عاملات نظافة إضافيات.
 - اتخاذ قرار بضرورة تسليم المواد الأولية للمخزن يومين قبل نفاذها.
- قرارات كبيرة و مصيرية**: وهي قرارات هامة جدا تحتاج عادة إلى استشارات واسعة ، معلومات و احصائيات دقيقة حول الوضع و إضافة الى البدائل المختلفة. مثلا:

-اتخاذ قرار حول انشاء مؤسسة جديدة تكون كفرع للمنظمة الأم في دولة معينة.

-اتخاذ قرار حول منح مؤسسة مبالغ مالية هامة.

قرارات صغيرة : وتكون قرارات أقل أهمية من سابقتها . مثلا:

-اتخاذ قرار بتحديد أيام العطل في المنظمة.

-اتخاذ قرار بنقل عامل من قسم إلى آخر.

-اتخاذ قرار بعقوبات معينة.

مما سبق نجد أن عملية اتخاذ القرارات في المنظمة ليست عملية سهلة ، فحتى تكون هذه القرارات صائبة و مقبولة لابد ان يكون صاحبها على أتم الاستعداد لاتخاذها.

4. **مبدأ الرقابة** : تعتبر الرقابة من المبادئ الهامة التي تقوم عليها المنظمة وهي عبارة عن نشاط اداري يسعى إلى التحقق من كفاءة استغلال موارد المنظمة و تحقيق أهدافها".

وهي " الأداة المناسبة ، التي تعتمد عليها الادارة لمعرفة فعالية و كفاءة الطرق التي يتم بواسطتها انجاز الاعمال و تحقيق الاهداف" و وظيفة الرقابة في المنظمة لا تكون بغرض الازلال او الحط من قيمة المرؤوسين بل تستخدم من أجل تصحيح الاخطاء السابقة و تقسيم ما أنجز فهي عملية مقارنة للتصرفات الفعلية بالخطط الموضوعة و عملية لتصحيح في حال اكتشاف انحرافات داخلية المنظمة. و تشمل الرقابة داخل المنظمة عدة مجالات و هي:

- الرقابة على الموارد الإعلامية : وهي الرقابة على المعلومات و الغرض منها وصول المعلومات اللازمة داخل المنظمة بشكل دقيق وفي وقته المناسب ، كما تشمل جانب الرقابة على الصورة الخارجية للمنظمة في بيئتها.
- الرقابة على الموارد المالية: وتعتبر من أهم أشكال الرقابة من حيث رقابة القدر الكافي من الأموال اللازمة لنشاط المنظمة و الرقابة من حيث الإنفاق و الاسراف فيه أو الانفاق في غير صالح المنظمة.
- الرقابة على الموارد المادية: و تخص الرقابة على المخزون وما تحتاجه المنظمة في هذا الجانب ، الرقابة على الجودة لضمان تطابق المادة المستخدمة و المتجة لمعايير الجودة ، إضافة إلى الرقابة الفنية وتخص الآلات و التكنولوجيات المستخدمة في المنظمة كما يتفق مع متطلباتها من حيث الحجم او الكم او الجودة.

- الرقابة على الموارد البشرية: يتضمن هذا النوع من الرقابة فيم يخص التوفيق في اختيار العاملين في المنظمة ، و شغلهم للأماكن المناسبة لهم ، أدائهم لأعمالهم بأفضل الطرق . ولا بد أن نشير هنا إلى أن المبالغة في الرقابة في هذا المجال يؤدي أحيانا إلى نتائج سلبية على المنظمة لذا فهي لا بد و أن تمارس بعقلانية و بما يخدم أهداف المنظمة.