

روبرت ميرتون والمعوقات الوظيفية

تقديم:

يشكل التنظيم أحد المحاور المركزية في علم الاجتماع الحديث، لكونه الإطار الذي تمارس داخله السلطة، وينسق عبره الفعل الاجتماعي، وتُدار من خلاله الموارد البشرية والمادية. وقد انصب اهتمام السوسيولوجين الكلاسيكيين والمعاصرين على تحليل التنظيمات ل بوصفها أدوات تقنية محايدة فحسب بل كبنى اجتماعية تنتج أنماطا من السلوك والعلاقات والاختلالات.

وفي هذا السياق برز إسهام روبرت كينغ ميرتون بوصفه محاولة نقدية داخل الاتجاه الوظيفي، من خلال الكشف عن المعوقات التنظيمية التي تنشأ داخل البيروقراطيات الحديثة، رغم بنائها على أسس قانونية وعقلانية (ميرتون، 1940).

أولاً: مفاهيم نظرية ميرتون:

ارتكزت نظريته على مفاهيم أساسية وهي:

أ- الوظيفة الظاهرة مقابل الوظيفة الكامنة: تتمثل الوظيفة الظاهرة في الدور الذي يقوم به كل نسق اجتماعي-الواجبات والالتزامات- أما الوظيفة الكامنة فهي الوظائف غير المتوقعة: بمعنى التي لم يتوقع وجودها في النسق بطريقة مستهدفة بل توجد بطريقة ضمنية أو لاشعورية.

ب- الوظيفة في مقابل اللاوظيفية: رأى ميرتون أنه لكل متغير تنظيمي جانب إيجابي-وظيفي-: جانب سلبي بمثابة معوق وظيفي أو لاوظيفي. فإذا تم أخذ متغير التخصص الوظيفي فإنه يمكن تحديد جانبه الوظيفي واللاوظيفي كما يلي:

- كلما زاد التخصص الوظيفي زادت الفعالية التنظيمية؛ فهذا الدور الإيجابي لمتغير التخصص الذي يطلق عليه فيبر الاسهام الوظيفي الذي هو عبارة عن نتيجة إيجابية تؤدي بالنسق إلى تحقيق المتطلبات الوظيفية.

- كلما زاد التخصص الوظيفي كلما زاد تنميط العمل وتكراره على نفس المنوال، الأمر الذي يؤدي إلى عدم الرضا؛ انخفاض الروح المعنوية؛ عدم استغلال قدرات الفرد ومن ثم انخفاض الكفاءة والأداء وهذا بمثابة الجانب السلبي قياساً بالنتائج المرتبطة بالتخصص الذي يطلق عليه ميرتون المعوق الوظيفي.

اتساقاً مع هذا التصور فإن أي نسق اجتماعي يعني جملة المهام والالتزامات المنوطة به: التي يتعين عليه أداؤها من أجل تحقيق الغايات المنشودة لذلك "**مرتون**" يقرن بين الوظيفة والنظام من ناحية وبين الوظيفة والتوافق بين العرض والطلب من ناحية أخرى. فضلاً عن ذلك فإن كثيراً مما تضمنته أفكاره عن التنظيم يعكس اهتمامه المتزايد بالمعوقات الوظيفية التي ربطها بالنتائج السلبية أو غير المحبذة أو غير المرغوبة أو غير المتوقعة. في نفس الوقت نظر إليها كعوامل تهدد أو تعوق تكامل وتوافق واستقرار النسق الاجتماعي؛ علماً بأن جزءاً من النسق قد يكون وظيفياً في وضع ولاوظيفياً في وضع آخر.

ج- البدائل الوظيفية: يقصد بها الحلول التي يلجأ إليها التنظيم لتجاوز معضلة التناقض بين الوظيفية واللاوظيفية. لقد حاول "مرتون" تقديم افتراض أساسي مؤداه أن خصائص التنظيم في حد ذاتها قد تؤدي إلى عدم فعاليته؛ من خلال ترسيخ وتدعيم الجوانب الآلية للبيروقراطية الأمر الذي يتطلب البحث عن بدائل وظيفية لتحقيق الكفاية الادارية.

إذا افترض أن التخصص يؤدي إلى زيادة الكفاية الانتاجية وعدم الرضا والتقليل من شعور العاملين بالانجاز؛ في هذه الحالة؛ يجب البحث عن البدائل الوظيفية لتجنب اختلالات النسق، مثل الاغناء الوظيفي بمعنى شمول الوظائف المتخصصة على قدر مناسب من التنوع والمسؤولية في العمل، حيث تعطي حرية أكبر في التصرف ودرجة أكبر من الاستقلالية والرقابة على عمل الموظف ليدرك بمسؤولية عن نتائج عمله.

د- المعوقات التنظيمية: يقصد ميرتون بالمعوقات التنظيمية تلك الآليات البنيوية والسلوكية التي تنشأ داخل التنظيم البيروقراطي، فتؤدي إلى إضعاف الكفاءة، تعطيل تحقيق الأهداف وتقليل القدرة على التكيف، رغم الالتزام الظاهري بالعقلانية التنظيمية (ميرتون، 1968)

كما تتميز المعوقات بالطابع البنيوي إذ ميرتون تفسر هذه المعوقات بمنطق الانحراف الفردي ويؤكد أنها: ناتجة عن بنية التنظيم، مرتبطة بنظام القواعد ومتصلة بالتدرج السلطوي، وبذلك تصبح المعوقات التنظيمية نتاجا طبيعيا للبيروقراطية الحديثة.

أما أشكال المعوقات التنظيمية في تحليل ميرتون:

1- انزلاق الوسيلة إلى غاية: يعد هذا المفهوم من أهم إسهامات ميرتون في سوسيولوجيا، فالقواعد التي وضعت لتحقيق أهداف التنظيم تتحول تدريجيا إلى غايات في حد ذاتها، فيصبح احترام الاجراء معيارا للنجاح بدل تحقيق الهدف التنظيمي (ميرتون، 1940) ويؤدي هذا النزلاق إلى الجمود، تعطيل الابتكار وفقدان الفعالية

2- الطقوسية التنظيمية: تنشأ الطقوس التنظيمية نتيجة التشديد المفرط على الانضباط والامتثال، حيث يلتزم الموظفون بالقواعد التزاما ويظهر ذلك في: التنفيذ الحرفي للتعليمات، رفض المبادرة وتجنب المخاطرة (ميرتون، 1957)

3- تكوين الشخصية البيروقراطية: يرى ميرتون أن التنظيم البيروقراطي يفرز نمطا خاصا من الشخصية: التعلق بالروتين، الخوف من التغيير وتقديس القواعد.

وُعد هذه الشخصية نتيجة مباشرة لعملية التنشئة التنظيمية، لكنها تتحول إلى مُعوق أمام التكيف التنظيمي (ميرتون، 1968)

4- تدهور العلاقة مع المرتفقين: من النتائج السلبية للمعوقات التنظيمية: التعامل الآلي مع المواطنين، تغليب الملف على الشخص وفقدان البعد الانساني في الخدمة. ما يؤدي إلى اغتراب الجمهور عن التنظيم وتآكل الثقة الاجتماعية فيه (ميرتون، 1940)

ثانياً؛ أسس نظرية مرتون:

تقوم نظرية مرتون على مجموعة من الافتراضات كمايلي:

- أن الادارة العليا للتنظيم تزيد فرض نوع من الرقابة على الأفراد أثناء تأديتهم لواجباتهم.
- إن الرغبة في الرقابة تتمثل في زيادة التركيز على ضرورة الاعتماد على سلوك الأفراد.
- إن الرغبة من جانب الادارة العليا على الاعتماد على سلوك الأفراد تتخذ شكل تحديد الاختصاصات والمسؤوليات.
- إن معرفة السلوك تساعد على التنبؤ ومحاسبة الأفراد ومساءلتهم وذلك باستخدام نموذج الآلة
- تتخذ الرقابة شكل المراجعة والتفتيش للتأكد من مطابقة الواقع للإجراءات المحددة

ثالثاً: نتائج إفتراضات مرتون:

إن الافتراضات التي اقترحها مرتون ولدت مجموعة نتائج تعرض وفق التالي:

- تقليل العلاقات الشخصية بين أعضاء التنظيم؛ أي تصبح العلاقات بين الوظائف والمكاتب وليس بين الأفراد شاغلي الوظائف.
- القواعد والاجراءات تصبح أمراً طبيعياً بالنسبة للأفراد
- إكساب الأفراد للقواعد والاجراءات تصبح الأساس لتصرفاتهم.
- إن أساس عملية اتخاذ القرارات هو تقسيم الموضوعات إلى فئات وطبقات
- مما سبق يتبن جمود السلوك الوظيفي الذي يحقق أهداف التنظيم البيروقراطي ويشبع رغبة الادارة العليا في إحكام الرقابة ويزيد من متاعب عملاء التنظيم.

والتحليل التالي يوضح ذلك:**المعوقات الوظيفية**

يؤدي الضبط الذي تمارسه القواعد إلى: ← نتائج وظيفية؛ ثبات السلوك والقدرة على التنبؤ به مما يمكن من تحقيق الأهداف التي يسعى إليها التنظيم؛ وبالتالي يرتبط تحقيق التنبؤثبات السلوك الذي يؤدي:

- تحقيق المتطلبات الوظيفية: تدعيم وإستمرار العمليات التنظيمية
- زيادة صعوبة التعامل مع البيئة المحيطة في التنفيذ الحرفي للقواعد والتركيز على الجوانب الرسمية دون إعطاء البعد الانساني أهميته
- زيادة قدرة الموظف على الدفاع عن أفعاله وتصرفاته من خلال استدماجه واستعباه للقواعد
- يتحول القانون من وسيلة إلى غاية في حد ذاته

تؤدي النتائج المترتبة عن جمود السلوك التنظيمي إلى: ← نتائج غير وظيفية؛ جمود وعدم مرونة السلوك والذي يفرز بدوره:

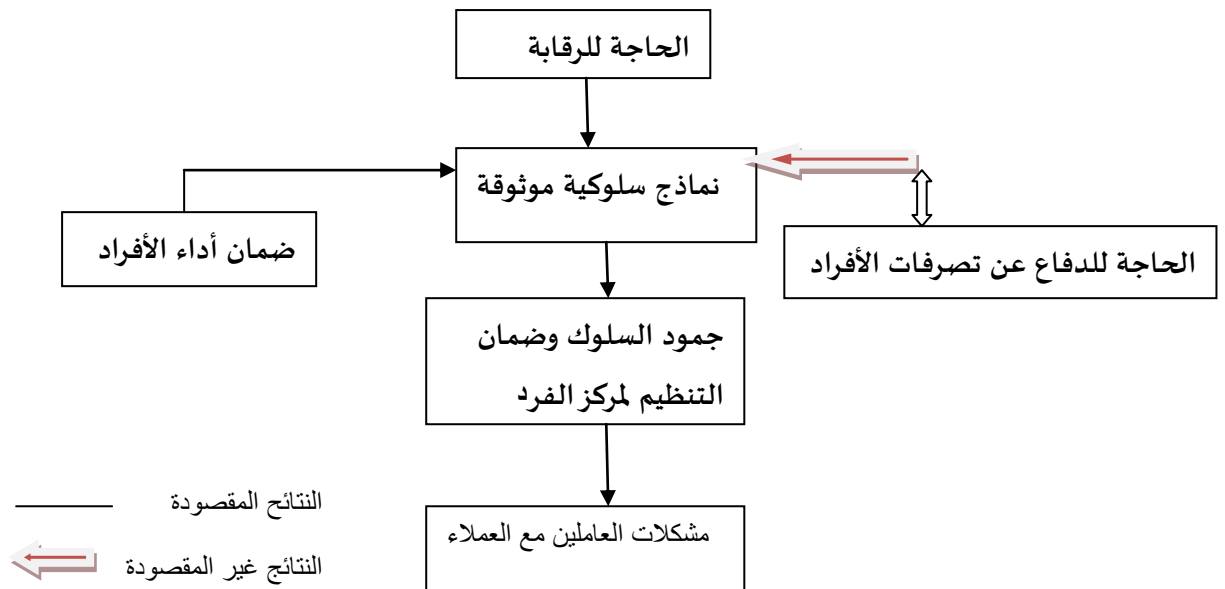
- نقص الاحتكاك بين العاملين وتضاءل العلاقات الشخصية بينهم
- زيادة استيعاب الأفراد للقواعد المعمول بها
- الاعتماد على مقولات محددة لاتخاذ القرارات
- الوسائل تصبح أهداف
- اختلاف النتائج الفعلية للسلوك عن النتائج المقصودة

جمود السلوك وصعوبة التكيف مع مهام الوظيفة

إن تحليل مرتون تميز بضيق نطاقه كما لم يفسر سبب استمرار التنظيم في تطبيق نفس القواعد والوسائل في مواجهة استياء العميل، كما يقدم إجابات مقنعة عن التساؤلات وقد يكون السبب هو تركيزه الشديد على إبراز الجانب اللاوظيفي للتنظيم البيروقراطي

رابعاً: نموذج ميرتون:

إن الفكرة التي تدور حولها بيروقراطية مرتون عبر عنها في الشكل التالي:



نموذج مرتون في البيروقراطية

خامساً: الانتقادات الموجهة لنموذج مرتون في البيروقراطية:

لقد تعرض نموذج مرتون لمجموعة من الانتقادات نعرضها في النقاط التالية:

- لا تنجح القواعد في رقابة التنظيم بشكل كامل وفي توجيه النشاطات التنظيمية لأنها لا تتضمن العناصر المادية والتكنولوجية جميعها.
- هناك أهداف ذاتية للأفراد لا تتفق مع أهداف التنظيم: أي ضرورة اعتبار أهداف التنظيم وسائل يسعى الأفراد من خلالها لتحقيق غاياتهم الشخصية
- تعارض القواعد الرسمية مع القواعد غير الرسمية أو معايير السلوك التي تظهر من خلال عملية التفاعل الاجتماعي داخل التنظيم.
- ظهور حالات ومواقف تفرض على التنظيم القيام بمحاولات لضبط ورقابة هذه الحالات
- إن وجود القواعد والالتزام بتطبيقها يؤدي إلى جمود السلوك وظهور مشكلات بين العاملين في التنظيم وهذا يقلل من فاعليته.
- محاولة الكثير من الموظفين التستر بالقواعد عند ارتكابهم لأي خطأ مما ينعكس أثره على تفاقم مشكلات الزبائن وصعوبة حلها.
- الاختلال الوظيفي الناجم عن الاعتماد الكبير على فرض القواعد والقوانين وتطبيقها من أجل نماذج سلوكية موثوقة ويمكن الاعتماد عليها.
- إن نموذج مرتون بسيط لأنه يعالج نيحة واحدة غير متوقعة لنوع واحد من الرقابة المستخدمة في التنظيمات.

خاتمة

يقدم روبرت ميرتون من خلال تحليله للمعوقات التنظيمية رؤية نقدية عميقة للتنظيمات الحديثة، مبررا أن مأيعد مصدر قوة للتنظيم قد يتحول في ظروف معينة إلى مصدر خلل، وتظل هذه المقاربة ذات أهمية بالغة لفهم أزمت التنظيمات البيروقراطية المعاصرة، خاصة في الادرات العمومية

بالتوفيق مع المحاضرة القادمة

... بالتوفيق مع التطبيق القادم ...