

Μια και το θέμα μας είναι η γραφειοκρατία, ας προσπαθίσουμε να την ορίσουμε. Ο κλασικότερος ορισμός της είναι ως «το φαινόμενο, στο οποίο μία οργάνωση λειτουργεί με ιεραρχική διοίκηση και κάθε θέση έχει αυστηρά προσδιορισμένες αρμοδιότητες»  
Ας δούμε όμως μερικά στοιχεία ακόμη για τη γραφειοκρατία – κυρίως την ιστορική εξέλιξη της, αλλά και των απόψεων σχετικά μ' αυτή.

Κατά τον Χέγκελ η γραφειοκρατία αποτελεί ενσάρκωση της απόλυτης ιδέας για το κράτος «σκοπό εν εαυτώ».

Ο Σεν Σιμόν επισημαίνει τον ρόλο της οργάνωσης στην ανάπτυξη της κοινωνίας, θεωρώντας ότι στην οργανωμένη διοίκηση στο μέλλον η εξουσία δεν θα κληροδοτείται αλλά θα ασκείται από ανθρώπους με ειδικές γνώσεις.

Ο Κ. Μαρξ, ιδιαίτερα στα νεανικά του έργα, δείχνει, σε θεωρητικό επίπεδο, τη «νομοτέλεια» που διέπει την ιεραρχία, εξουσία- γνώσεις, της γραφειοκρατίας και τον καθορισμό της τελευταίας από τις ανάγκες της παραγωγικής διαδικασίας.

Ο Μ. Βέμπερ, διακρίνει ως θεμελιώδες γνώρισμα της την ορθολογικότητά της, την οποία θεωρεί ενσάρκωση της ορθολογικότητας της κεφαλαιοκρατίας. Θεωρεί την γραφειοκρατική οργάνωση προοδευτικό και αναγκαίο φαινόμενο, χαρακτηριστικό της « νόμιμης εξουσίας», σε αντιδιαστολή με την «χαρισματική» και την «παραδοσιακή», που συναντούμε σε προηγούμενες φάσεις της κοινωνικής οργάνωσης (π.χ. φεουδαλισμός), η οποία επικρατεί λόγω της «καθαρά τεχνικής υπεροχής της απέναντι σε κάθε άλλη μορφή οργάνωσης.

Κατά τον Βέμπερ η γραφειοκρατική οργάνωση είναι:

Αποδοτική, λόγω του αυστηρού καταμερισμού αρμοδιοτήτων, που παρέχει την δυνατότητα χρησιμοποίησης υψηλά ειδικευμένων λειτουργών σε ηγετικές θέσεις

Αυστηρά ιεραρχημένη εξουσία

Σύστημα με γενικούς και μόνιμους κανόνες, με γενικευμένη εφαρμογή

Απρόσωπη και συναισθηματικά ουδέτερη διοικητική δραστηριότητα, (κατά τον Βέμπερ οι λειτουργοί της γραφειοκρατίας δεν ορίζονται ως άτομα αλλά ως φορείς κοινωνικής εξουσίας)

Ο Ρ. Μέρτον εισάγει στην ανάλυση της γραφειοκρατίας και την έννοια της δυσλειτουργίας και υιοθετεί μια πιο ρεαλιστική προσέγγιση ορίζοντας την ως ένα «φυσικό σύστημα» το οποίο εμπεριέχει στοιχεία ορθολογικά και ανορθολογικά, τυπικά και άτυπα, συναισθηματικά ουδέτερα, προσωπικά κλπ

Ο Β. Παρέτο θεωρεί βιολογικού χαρακτήρα την διαίρεση της κοινωνίας σε μία ελίτ ικανή για διοίκηση και στον υπόλοιπο πληθυσμό.

Ο Α. Γκράμσι εισάγει την έννοια του οργανικού διανοούμενου, ως σημαντικού κρίκου στην ηγεμονία της τάξης.

Ο Τζ. Μπάρναμ θεωρεί τα διευθυντικά στελέχη νέα κρατούσα τάξη, κάτι που υποστηρίζει και ο Μ. Τζίλας (ηγετικό στέλεχος του ΚΚ Γιουγκοσλαβίας) αναφορικά με την γραφειοκρατία των σοσιαλιστικών χωρών.

Ο Γκ. Λούκατς μιλά για τον αλλοτριωτικό χαρακτήρα της γραφειοκρατίας.

Ο Γκαλμπραϊθ πιστεύει, ότι πραγματικός φορέας εξουσίας στη σύγχρονη κοινωνία, είναι το τεχνοκρατικό σώμα της γραφειοκρατίας.

Και τέλος ο Torsten Husen επισημαίνει τα παρακάτω ενδιαφέροντα:

Το <γραφειοκρατικό πρόβλημα> εισήλθε στο προσκήνιο της δημόσιας συζήτησης και άρχισε να μελετάται από τους κοινωνιολόγους μετά τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο, όταν τόσο η στρατιωτική όσο και η πολιτική διοικητική μηχανή γνώρισαν μια περίοδο ταχείας ανάπτυξης και, σε μερικές περιπτώσεις, πολλαπλασιάστηκαν μέσα σε λίγα χρόνια.... Η γραφειοκρατία θεωρείται ότι χαρακτηρίζεται από:

Πολύπλοκη διάταξη με μεγάλη ειδικευση και καταμερισμό αρμοδιοτήτων

Αυστηρούς και άκαμπτους κανόνες, που έχουν στενό περιθώριο προσαρμογής στις ειδικές περιπτώσεις

Χρονοβόρες διαδικασίες με μεγάλες καθυστερήσεις και οπισθοχωρήσεις

Περιττές ενέργειες, σπατάλη πόρων, συγκρουόμενες εντολές

Επεκτατισμό, προσπάθειες να αυξηθεί η εξουσία των ιεραρχικών θέσεων

Συγκέντρωση της ισχύος στα χέρια λίγων

Συγκρούσεις με τα δημοκρατικά δικαιώματα

Πολιτική ευνοιοκρατία

Λάθη και ηλιθιότητα των υψηλόβαθμων υπαλλήλων...»

Βασικό λοιπόν χαρακτηριστικό της γραφειοκρατίας είναι η ιεραρχική δομή, η οποία παράγει και αναπαράγει συγκεκριμένες στοχοθεσίες, στάσεις ζωής και συμπεριφορές.

Κατανοώντας την ανάγκη της γραφειοκρατίας για αυτοσυντήρηση, ας δούμε και τη μέθοδο με την οποία κάθε γραφειοκρατική ομάδα προστατεύει τη δομή και τη λειτουργία της.

Σύνθετες διαδικασίες και λαβύρινθοι, έγγραφα επί εγγράφων, υπάλληλοι, ειδικοί, καταμερισμός εργασιών, κι ένα σωρό μικρά κομμάτια – συνήθως άχρηστα – δημιουργούν την κλίμακα της ιεραρχίας και συνεπώς της γνώσης, ώστε να προστατεύει - μέσω αυτής της κάστας των ειδικών και των διαδικασιών - τον εαυτό της, ως συνολικό υποκείμενο, να προστατεύει δηλαδή τη δική της τάξη πραγμάτων.

Τέλος αξίζει να δούμε και την ψυχολογική διαδικασία με την οποία λειτουργεί η γραφειοκρατία, έχοντας ως δεδομένο ότι το ένστικτο της αυτοσυντήρησης, που χαρακτηρίζει τον άνθρωπο, υπάρχει και στις κοινωνικές ομάδες.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι το ψυχολογικό πείραμα με τους πιθήκους.

Μια επιστημονική ομάδα έβαλε σε ένα ειδικά σχεδιασμένο κλουβί δέκα πιθήκους. Το κλουβί αποτελούνταν από ένα χώρο – σαλόνι κι ένα στενό διάδρομο, στον οποίο χωρούσε να κινηθεί μόνο ένας πίθηκος, στο τέλος του οποίου υπήρχε ένας μικρός χώρος. Σε αυτό το μικρό χώρο τοποθέτησαν ένα τσαμπί μπανάνες. Αμέσως οι πεινασμένοι πίθηκοι άρχισαν να κινούνται προς το φαγητό. Ο πιο δυνατός και γρήγορος κατάφερε να φτάσει πρώτος στο στόχο. Μόλις πήρε τις μπανάνες, οι επιστήμονες άρχισαν να ρίχνουν νερό με πίεση στους υπόλοιπους πιθήκους. Το πείραμα έγινε αρκετές φορές και κάθε φορά οι πίθηκοι που δεν έφταναν στις μπανάνες καταβρέχονταν. Φυσικά τις περισσότερες φορές στις μπανάνες έφτανε ο ίδιος δυνατός και γρήγορος πίθηκος. Μετά από μερικές επαναλήψεις συνέβη το εξής. Οι πίθηκοι έπαψαν να καυγαδίζουν μεταξύ τους, για το ποιός θα πάει στις μπανάνες και επιτέθηκαν στον γρήγορο και δυνατό πίθηκο, ώστε να μη του επιτρέψουν να τις φτάσει. Το πείραμα επανελήφθη μερικές φορές και τότε η επιστημονική ομάδα έβγαλε από το κλουβί τον δυνατό πίθηκο και έβαλε στη θέση του ένα νέο. Αυτός, ο νέος πίθηκος λοιπόν, μόλις είδε τις μπανάνες όρμησε να τις πιάσει, όμως οι άλλοι πίθηκοι δεν τον άφησαν. Μετά από μερικές επαναλήψεις, ο νέος πίθηκος σταμάτησε να προσπαθεί να φτάσει τις μπανάνες. Τότε έβγαλαν από το κλουβί έναν ακόμη από τους προϋπάρχοντες, παλιούς πιθήκους και έβαλαν στη θέση του ένα νέο. Και πάλι τα ίδια. Οι πίθηκοι που ήδη

ήταν στο κλουβί εμπόδισαν το νέο πίθηκο και δεν τον άφησαν να κινηθεί προς τις μπανάνες, για να μη τους καταβρέξουν. Το εντυπωσιακό είναι ότι ανάμεσα σε αυτούς ήταν και ο προηγούμενος πίθηκος, που είχε εμποδιστεί να πλησιάσει τις μπανάνες και φυσικά ποτέ δεν έφτασε σ' αυτές. Όταν και ο νέος πίθηκος σταμάτησε να προσπαθεί, άλλαξαν ακόμη ένα παλιό με ένα νέο πίθηκο. Αποτέλεσμα και πάλι το ίδιο. Στο τέλος έχουν αλλάξει όλοι οι πίθηκοι και φυσικά από τους υπάρχοντες στο κλουβί, κανείς δεν έχει υποστεί το μαρτύριο με το νερό. Κανείς όμως δεν έχει διεκδικήσει τις μπανάνες, και όλοι προστατεύουν την καθεστηκυία τάξη πραγμάτων.

Είναι εμφανές πιστεύω ότι συμπεριφορά μιας ομάδας, ο τρόπος που δρα και αντιδρά, η ανάγκη για προστασία του κλάδου (όπως συχνά λέμε) η επαγγελματική αλληλεγγύη, είναι έκφραση του ενστίκτου της αυτοσυντήρησης. Η συμπεριφορά αυτή καταγράφεται στο DNA της ομάδας και την οδηγεί να λειτουργεί με το συγκεκριμένο τρόπο.

Πως όμως μπορεί να βελτιωθεί αυτό το φαινόμενο (ουσιαστικά μιλάμε για διαχειριστική βελτίωση, μια και από την μέχρι τώρα ανάλυση είναι φανερό ότι αποτελεί οικονομικό, πολιτικό, κοινωνικό και ψυχολογικό φαινόμενο, το οποίο για να αλλάξει απαιτείται κοινωνική αλλαγή)

Ευτυχώς δεν είμαστε πίθηκοι, που σημαίνει ότι μπορούμε να δώσουμε εκείνα τα κίνητρα, τα οποία θα οδηγήσουν στο σπάσιμο και την αλλαγή αυτής της συμπεριφοράς. Αλλαγές στην οργάνωση και τον τρόπο λειτουργίας, αξιολόγηση, αξιοποίηση των ειδικών δεξιοτήτων - ταλέντων και της διάθεσης των εργαζομένων. Αξιοκρατικές κρίσεις, τολμηρές αποφάσεις, ρίξεις με συμφέροντα, αδιαφορία για το πολιτικό κόστος, διαφάνεια, κατάργηση των στεγανών είναι τα στοιχεία που απαιτούνται για να υπάρξουν αποτελέσματα. Πρέπει κάποια στιγμή να τολμήσουμε να τα κάνουμε, αλλά και να μιλήσουμε ειλικρινά για όλα αυτά, με αυτοκριτική διάθεση. Ακούω πολίτες να διαμαρτύρονται για τη συμπεριφορά εργαζομένων, πολλοί από τους διαμαρτυρούμενους πολίτες όμως, κάνουν το ίδιο στη δουλειά τους. Ξέρω πολλούς εργαζόμενους που ξεκινούν με διάθεση για προσφορά. Χρειάζεται συνεπώς πάνω απ' όλα τόλμη. Αλλά μη ξεχνάμε ότι για κάθε αλλαγή, απαραίτητο στοιχείο είναι η τόλμη.