



✓ میدان جاذبه و انواع ۶ گانه نیروهای وارده بر تغییر و تحول اداری را بهتر بشناسیم...

واکنش افراد و کارکنان نسبت به تحول (چه در درون سازمان و چه توسط گروه‌های ذینفع بیرون از سازمان) بر سه گونه است:

- حالت حمایتی و استقبال از تغییر سیستم و موافق اجرای آن (Advancing forces): مطلوب
- حالت تخصمی و مقاومت و مخالفت در برابر تغییر سیستم (Restraining forces): نامطلوب
- حالت خنثی و بی تفاوتی در مقابل تغییر سیستم (Neutr forces) که نشانگر بی اعتمادی، بیطرفی، بی اعتنایی و پرهیز از مداخله است: نامطلوب

تغییر و تحول زمینه ساز بروز آراء و نظرات موافق و مخالف و ممتنع هم در درون سازمان و هم بیرون از آن (عوامل داخلی و خارجی) است. هر اندازه ره آوردهای تحول اساسی تر باشد و نیازهای بیشتری را برآورده سازد، مقبولیت آن در ارزیابیهای اجتماعی بالاتر رفته، عموم کارکنان [و مراجعان] از آن پشتیبانی خواهند کرد. مدیریت در ایجاد بهبود و بازسازی سازمان (بوس) با این سه رفتار مواجه است و تلاش می کند دو حالت نامطلوب بی تفاوتی یا مخالفت در برابر تغییر را به حالت مطلوب، یعنی استقبال از آن تبدیل کند. بنابراین نقش مدیریت در این رابطه "ایجاد تغییر رفتار در کارکنان" است، به نحوی که شرایط مطلوب حاصل شود، یعنی تغییرات رفتاری جهت مطلوب پیدا کرده، کارکنان از تغییرات استقبال نمایند و بهبود در وضع سازمان حاصل شود. برای این منظور شایسته است مدیریت، کارکنان را متوجه این نکته اساسی گرداند که آنان به عنوان آحاد اجتماع از نتایج تحولات برخوردار خواهند شد و آثار اجتماعی تحول شامل خود آنان نیز خواهد گردید.

"همچنین تقویت روحیه فداکاری و پیشگامی در ارائه خدمات بهتر، در ایجاد انگیزه و پذیرش تحولات موثر است."