



سازمان؛ هاله ای از تعهدات

محمد رضا اسمعیلی گوی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

چکیده

سازمانها موجودیت هایی پیچیده و کثیرالوجهی هستند و درک مطلوب آنها فقط با بررسی روند تغییر تئوریهای سازمانی، یا تاکید افراطی بر یک استعاره ویژه میسر نمی شود. ضمن اینکه محدودیت های شناختی انسان نیز مزید بر علت می شود. در این نوشتار با تبیین پیچیدگی سازمان ها و محدودیت های شناختی انسان، ضمن معرفی برخی استعاره های سازمانی، بر ضرورت به کارگیری مجموعه اجتماعی متعددی از استعاره ها در یک نگرش منشوری با تاکید بر نقاط قوت آن ها تمرکز می شود. در پایان استعاره سازمان به مثابه خرده سیستم اجتماعی در هاله ای از تعهدات به عنوان الگویی تبیین می شود که ضمن معرفی برخی ویژگی های سازمانهای آرمانی و لحاظ کردن تعهدات و نقش اساسی سازمان در یک سیستم کلان اجتماعی و لزوم همسویی سازمان با مصالح عمومی و واقعی، می تواند ضعف ناشی از تمرکز استعاره های موجود بر هدف های محدود به سازمان و خرده محیط خود را تا اندازه ای جبران کند.

سازمان پدیده ای است که کلیت آن در ابری از ابهام پوشیده شده و به صورت تجریدی و انتزاعی است و امکان دارد اجزای آن در نقاط مختلف پراکنده باشند. در واقع ما به خاطر تماس دایم خود با سازمان، در طول زندگی پی به وجود آن می بریم. دبستان، دبیرستان و دانشگاه، بیمارستان، بانک بنگاه معاملاتی، مراکز انتظامی و ... نمونه هایی از سازمانهایی هستند که انسان از زمان تولد تا مرگ به ناچار با آنها سر و کار دارد. تاکنون تعریفی از سازمان که مورد قبول همگان باشد، ارائه نشده است. برای مثال آرجریس سازمانها را راهبردهای پیچیده انسانی می داند که برای دستیابی به هدفهای مشخص طراحی شده اند. با وجود این سازمانها دارای ویژگیهای مشترکی بدین گونه هستند:

۱. نهاد اجتماعی هستند؛ ۲. مبتنی بر هدف می باشند؛ ۳. ساختار آنها به صورت آگاهانه طراحی شده است؛ ۴. با محیط خارجی ارتباط دارند؛ ۵. مبتنی بر تقسیم کار هستند.

در یک دید کلان، می توان سازمانها را اساسی ترین خرده سیستمهای تشکیل دهنده اجتماع دانست که بخش مهمی از منابع مادی و مجرد را به عنوان ورودی جذب کرده و در مسیر هدفهای خود به منابع و محصولات جدید تبدیل کرده و به محیط خود ارائه می کنند. بنابراین تاثیر جدی سازمانها بر مسیر رشد مادی و معنوی انسانها به عنوان منابع اصلی ورودی و فراگردهای داخلی و محصولات خروجی غیر قابل انکار است. اهمیت این موضوع زمانی روشنتر می شود که لازمه کمال انسان، تعامل او با اجتماع و در شکل بارز آن با سازمان، به عنوان خرده سیستم اجتماعی تعریف شود.

سیر تکامل نظریه های سازمان

اگرچه برخی پژوهشگران سابقه مدیریت را به آغاز پیدایش انسان نسبت می دهند ولی تحولات عمده در تئوری سازمان و مدیریت در جریان انقلاب صنعتی رخ داد. برای هر زمانی جهت پاسخگویی به مشکلات و مسایل، یک شیوه خاص نگرش به جهان هنجار تلقی می شود که به



هاله ای از تعهدات استعاره ای از سازمانهای امروزی است که نسبت به کارکنان، دیگر سازمانها و مشتریان تعهد دارند.

عنوان وسیع ترین واحد اجماع یا پارادایم در یک حوزه علمی مطرح می شود. در صورتی که این شیوه، پاسخگویی مسائل و مشکلات نباشد، رهیافت و پارادایم جدیدی مطرح می شود.

پیچیدگی سازمان

بولدینگ بر مبنای نظریه عمومی سیستمها، دانش را در قالب سلسله مراتبی منظم از سیستمها بر حسب میزان پیچیدگی طبقه بندی کرده است. در این طبقه بندی، سطوح سیستمها به ترتیب پیچیدگی عبارتند از: سیستمهای ساده، متحرک ساده، خودتنظیم، تک سلولی، نباتی، حیوانی، انسانی، اجتماعی و ناشناخته.

بر این مینا، سازمان در مجموعه پیچیده ترین سیستمها قرار می گیرد. بولدینگ در تبیین علت پیچیدگی سیستمهای اجتماعی، اجزای تشکیل دهنده آنها را علاوه بر انسانها، نقشهایی اجتماعی می داند که هر انسان بر عهده می گیرد. او همچنین نقش اجتماعی افراد را متأثر از شخصیت آنها می داند. در واقع سازمان به مثابه یک سیستم پیچیده انطباق

پذیر متشکل از افرادی است که هر یک از آن ها خود سیستمی پیچیده هستند. هنگامی که افراد داخل سیستم اجتماعی قرار می گیرند، نقش آفرینی تعاملی آنها کلیتی پیچیده تر از مجموع اجزا پدید می آورد؛ ضمن اینکه افزایش تفکیک افقی و عمودی و درجه پراکندگی جغرافیایی بر میزان پیچیدگی سازمانها می افزاید. علاوه بر این موجودیتهای اجتماعی پدیده هایی انتزاعی و با عملکرد متنوع، متغیر و پویا هستند و پیش بینی رفتار آنها دشوار است.

محدودیت های شناختی انسان

جدای از پیچیدگی و کثیرالوجه بودن سازمان، خود انسان نیز در شناخت سازمان با محدودیت های زیادی روبه رو است. ساز و کار احساس آدمی، متأثر از محدودیت های حواس پنج گانه بوده، ادراک او به ویژگیهای شیء ادراک شده و ویژگیهای ادراک کننده بستگی دارد. همچنین انسان همواره در فراگرد شناخت دچار خطاهایی نظیر برخورد کلیشه ای، خطای هاله ای، دفاع ادراکی و گزینشی، پیشداوری و فراقکنی می شود و نیز افراد متفاوت، دنیا را با دیدگان متفاوت می بینند و تصورات و ادراک آدمی مبتنی بر چگونگی ادراک واقعیت است، نه خود واقعیت. (رضائیان، ۱۳۸۱، ص ۳۵-۳۹)

پیچیدگی و امکان پیش بینی

با افزایش مراتب پیچیدگی و ابهام در ساختار و محتوای پدیده های مورد بررسی، امکان پیش بینی و تبیین رفتار آنها دشوار و از میزان دقت و درستی پیش بینی های علمی درباره آنها کاسته می شود. بنابراین پیش بینی رفتار سیستمهای اجتماعی با گزاره های قطعی امکان پذیر نیست.

در سیستمهای اجتماعی (از جمله سازمان ها) مجموعه ای از پیش بینی های مکمل، وضعیت آینده پدیده را توصیف می کنند. قابلیت دوگانه: توفیق در آزمون بیرونی از حیث قدرت تبیین گری و موفقیت در سازگاری با اجزای درونی سیستم نظری برای تئوریهای علوم اجتماعی لازم است. بنابراین برای ارائه نظریه های پایدار در علوم اجتماعی، باید

از دو راه مکمل عمل کرد:

۱. طراحی و تدوین نظریه های خالص، به گونه ای انتزاعی و قاطع، برای ساختن یک بنای استدلالی؛
۲. طراحی و تدوین نظریه های پویا به صورت اقتضایی و چندحالتی. (پورعزت، منبع ۲)

استدلال و استعاره

منظور از استدلال همان تفکر در حوزه تصدیقات است. استدلال خود بر دو نوع مباشر و غیرمباشر، تقسیم می شود. استدلالهای سه گانه: *استقرا، قیاس و تمثیل* انواع استدلال غیرمباشر است. (خندان، ۱۳۷۹) مبنای صدور حکم در استدلال تمثیلی شباهت یک چیز به چیز دیگرست. تفکر استعاره ای را می توان اساساً زیرمجموعه تمثیل دانست. استعاره توصیفی است که با تأکید بر وجوه اصلی پدیده های پیچیده، تصویر ساده و قابل درکی از آن را مورد نظر قرار می دهد. استعاره، سازه های تجربی را به مسائل مادی و محسوس مرتبط می سازد. برای شناخت بهتر سازمان باید از هر دو روش استدلال در کنار هم استفاده برد؛ زیرا مطالعه کل موجودیت های پیچیده با روش قیاسی دشوار است و تجزیه اجتماعی آن برای مطالعه استقرایی، یک رهیافت بخشی را فراهم می آورد که بی فایده خواهد بود. انسان در رویارویی با پدیده های پیچیده ای مثل سازمان، به خاطر ناکامی در تحلیل یکباره کل وضعیت، به طور طبیعی تمایل به مطالعه فقط بخشی از موضوع و در واقع ساده سازی و برش زدن انتزاعی می شود. بنابراین استعاره ابزاری قوی برای تحلیل مسایل اجتماعی و دانش افزایی در باره پدیده های پیچیده محسوب می شود.

لزوم استفاده از استعاره (تبیین نگرش منشوری به سازمان)

باتوجه به پیچیدگی سازمانها به عنوان نوعی از سیستمهای اجتماعی و محدودیت های شناختی انسان از طرفی، و تمایل طبیعی انسان به ساده سازی پدیده های پیچیده از طرف دیگر، لزوم کاربرد استعاره در تبیین وجوه مختلف

سازمان روشن تر می شود. از آنجا که استعاره از جنس تمثیل است و تنها بر برخی شباهت ها تأکید دارد از تفاوت ها غافل می شود و منجر به تعریف نسبی از واقعیت می گردد. بر این مبنای استعاره همواره یک بینش تک بعدی و بخشی را ارائه می کند. ضمن اینکه ممکن است شخص در رویارویی با ابهام و ناتوانی از ادراک واقعیت، به طور ناخودآگاه، برخی برداشتها و تجربه ها و تمایلات شخصی خود، به آن پدیده نسبت دهد. در کنار این مسئله باید توجه کرد که زمینه ادراکی منحصر به فرد هر انسان، بر نوع ویژه ای از استعاره تأکید می کند؛ بنابراین تأکید افراطی بر معدودی از استعاره ها منجر به گرفتاری در چرخه جهل مرکب می شود. نظر به ضعف های یادشده هرچه تعداد استعاره ها در توصیف سازمان افزایش یابد، وجوه بیشتری از ابعاد پیچیده آن روشن می شود. هر استعاره، ذهن را به استعاره های جدیدی رهنمون می سازد و با فراگرد هم افزایی در یک سیر بی انتها، منجر به فراگرد دانش افزایی می شود. روشن است که برخی استعاره ها اثر بیشتری در رفع ابهام دارند و همه استعاره ها با هم سازگاری کامل ندارند و باید در یک رویکرد فازی (نه صفر و یک) به تحلیل ابعاد سازمانی پرداخت.

از آنجا که تعداد وجوه این پدیده پیچیده به شکل دقیق قابل شمارش نیست، می توان برای ارزیابی میزان شناخت حاصل از استعاره های اتخاذ شده از مفهوم «حدی» استفاده کرد. (فرمول زیر)

$$\lim_{n \rightarrow \infty} \frac{\sum_i^n m_i}{M} = 1$$

M = شناخت تمام وجوه سازمان

N = تعداد وجوه مفروض برای سازمان

m_i = میزان شناخت حاصل از استعاره A_i

کاربرد حدی استعاره ها در شناخت سازمان (منبع ۱)

استعاره ها و نظریه های سازمان

نظریه پردازان حوزه سازمان، هر یک بر مبنای زمینه ادراکی منحصر به فرد خود، در چارچوب استعاره ویژه ای به مطالعه سازمان پرداخته اند. این تعدد استعاره و تأثیر آنها از ادراک به داستان فیل و اتاق تاریک مولوی شباهت زیادی دارد: از نظر که گفتشان شد مختلف آن یکی دالش لقب داد این الف چشم حس همچون کف دست است و بس

نیست کف را بر همه او دست رس

طبقه بندیهای اولیه در تئوری سازمان، فقط تاریخی بوده اند و با گذشت زمان طبقه بندیهای پیچیده تری در قالب استعاره و پارادایم مطرح شدند. چهار دیدگاه کلاسیک، نوگرا، نمادگرا و فرانوگرا و استعاره های ماشین، موجود زنده، مغز، فرهنگ، سیستم سیاسی، زندان روح و ابزار سلطه نمونه های از تبیین های جدید سازمانی است.

سازمان به مثابه ماشین: متأثر از تفسیر مکانیکی دانشمندان دهه ۱۹۰۰ از جهان طبیعت است. از این دیدگاه انسان مانند قطعه ای از ماشین سازمان است. سازمان در واقع سیستم عقلایی تصویر می شود که به عنوان ابزاری برای تحقق هدف های از پیش تعیین شده، با حداکثر کارایی عمل می کند. تئوریهای کلاسیک مدیریت، مانند: بوروکراسی وبر، مدیریت علمی تیلور و اصول مدیریت کلاسیک فایول تحت این استعاره مطرح می شود.

نقطه قوت: در محیط با ثبات و وظایف

ساده و از پیش تعیین شده، این رهیافت عملکرد مطلوبی دارد.

نقاط ضعف: ۱. سازمان، سیستمی بسته فرض می شود که با محیط تعامل ندارد. ۲. قابلیت سازمان را در تطابق با شرایط متغیر محیطی پایین می آورد. ۳. منجر به بوروکراسی خشک و بی محتوا خواهد شد. چنین بوروکراسی افراطی پیامدهای زیر را دارد:

الف) جابه جایی هدف: یعنی قوانین، به جای هدف کلی سازمان، به عنوان هدف، موضوعیت پیدا می کنند.

ب) از خودبیگانگی کارکنان. ج) تمرکز قدرت.

د) سرخوردگی ارباب رجوع (رایبیز، ۱۳۷۸: ۲۶۹ - ۲۶۶).

۴. با تقسیمات افقی و عمودی افراطی، از جریان آزاد اطلاعات در سازمان جلوگیری شده و الگوهای بخش-بخش شده ای با هدف های ناهماهنگ حاصل خواهد شد.

سازمان به مثابه ارگانیزم (موجود زنده):

این استعاره، زیست شناسی را منبع تفکر درباره سازمان قرار داده و با دیدگاه نئوکلاسیک یا اقتضایی منطبق می شود. در این استعاره سازمان ابزاری صرف برای تحقق هدف نیست بلکه هدف سازمان بقای خود به مثابه یک موجود زنده در تعامل با محیط، برای نیل به اثر بخشی است. نظریه های اقتضایی (شکل شماره ۴)، سلسله مراتب نیازهای مزلو و نظریه اکولوژی جمعیت سازمان ذیل این استعاره مطرح می شوند.

نقاط قوت:

۱. تاکید بر روابط سازمان با محیط و روابط بین سازمانی. ۲. در نظریات اقتضایی برای هر وضعیت ویژه، یک راه حل جداگانه بهینه لحاظ می شود.

نقاط ضعف:

۱. سازمان برخلاف موجودات زنده، بسیاری از اجزایش انتزاعی است. ۲. سازمانها برخلاف ارگانیزم، در جبر اکولوژیکی گرفتار نیستند و می توانند به جای رقابت، همکاری را برگزینند.

همچنین تنازع بقاء که در ذیل نظریه اکولوژیکی جمعیت سازمانها مطرح می شود، خلاف اصل عقلایی همکاری برای نیل به هدف های مشترک جامعه سازمانی است.

سازمان به مثابه مغز: این استعاره، اصول و تئوریهای متناسب با عصر اطلاعات را ارائه می دهد و تاکید آن بر یادگیری دو حلقه ای به جای تک حلقه ای است.

در یادگیری تک حلقه ای، استاندارد از پیش تعیین شده است ولی در یادگیری دو حلقه ای (یادگیری یادگیری) می توان استانداردها را تعدیل و تنظیم مجدد کرد. حلقه های یادگیری باید افزایش یابد. درحالت مطلوب سازمان هولوگرافیک حاصل می شود که انعکاس ویژگی های کل در تمام اجزا و خودسازماندهی مستمر از ویژگی های برجسته آن است.

از نقاط ضعف این استعاره، عدم توجه

به تعارض ناشی از خودسازماندهی از یک طرف، و نظم و ساختار حاکم بر سازمان، از طرف دیگر است.

سازمان به مثابه فرهنگ: این استعاره با دیدگاه نمادین / تفسیری هج سازگار است و بر منشاء فرضی واقعیت های سازمانی اشاره دارد. در واقع تاکید این استعاره بر این است که افراد سازمان محیط خود را از راه فرایند ادراک و خلق معنا، در یک فرایند مستمر واقعیت سازی وضع می کنند.

نقاط قوت:

۱. تاکید بر اینکه عقلایی ترین جنبه های سازمان نظیر ساختار و سلسله مراتب نیز سازه هایی اجتماعی و معنی دار هستند. ۲. مدیر به عنوان یک سمبل درون فرایندهای فرهنگی سازمان مطرح می شود.

نقطه ضعف: این رهیافت ممکن است به کنترل ایدئولوژیک مدیریت بینجامد که افزایش مقاومت و بی اعتمادی کارکنان را در پی دارد.

سازمان به مثابه نظام سیاسی: این استعاره، منافع، قدرت و تعارض را که واقعیت های موثر در روابط سازمانی هستند، مورد نظر قرار می دهد. سیاست از نظر ارسطو: ناشی از تکرر منافع و وسیله ای است برای نظم اجتماعی و اجتناب از تمامیت خواهی. در این راستا دو چارچوب کثرت گرا، وحدت گرا و بنیاد گرا تعریف می شود.

نقاط قوت:

۱. ورود سیاست و قدرت به عنوان عواملی

دیدگاه	سال تقریبی	استعاره	سیمای مدیر به منزله
کلاسیک	۱۹۰۰	ماشین	مهندس طراح سازمان ماشینی
نوگرا	۱۹۵۰	موجود زنده (ارگانیزم)	عضوی وابسته به یک سیستم انطباقی
تفسیری / نمادین	۱۹۸۰	فرهنگ	هنرمندی که نماد سازمان است.
فرانوگرا	۱۹۹۰	کلاژ نقاشی	یک نظریه پرداز و هنرمند

جدول شماره ۱: سیر تکامل استعاره ها

موثر در تحلیل های سازمانی.
 ۲. تاکید بر حفظ یا ایجاد سطح بهینه‌ای از تعارض.

نقاط ضعف:

۱. شکل گیری ساختار سازمانی متأثر از تنازع قدرت میان ائتلاف ها فرض می‌شود و ساختار سازمانی منعکس کننده منافع ائتلاف غالب، به جای منافع سازمان لحاظ می‌شود.
 ۲. در این چارچوب فرض می‌شود تصمیم‌گیرندگان به دنبال هدفهایی هستند که به جای حداکثر اثربخشی، حداکثر قدرت و کنترل را فراهم آورد. به عبارتی تمامی فعالیت ها و حتی عقلانیت نیز منفعتمدار فرض می‌شود. عقلانیت برای مدیریت که به شکل پیگیری کارایی و اثربخشی بروز می‌کند، در واقع پوششی برای تحقق منافع شخصی شمرده می‌شود.

سازمان به مثابه زندان روح: این استعاره که از حکایت مشهور غار افلاطونی نشأت می‌گیرد، بر تاثیر ابعاد ناخودآگاه شخصیت بر شکل گیری واقعیت تاکید دارد و در واقع جهان خارج را تجلی ابعاد پنهانی شخصیت انسان می‌داند.

قوت: ۱. تاکید بر لزوم تحلیل جنبه‌های ناخودآگاه شخصیت، به منظور رهایی از دامهای شناختی.

۲. خروج از دامهای تفکر گروهی.
 ضعف: نادیده گرفتن عوامل موثر دیگر، مانند: منافع و عوامل ایدئولوژیک در انگیزه ها.

سازمان به مثابه جریان سیال: این استعاره، بر منطق تحولات سازمانی تمرکز کرده و دو نظریه آشوب و دیالکتیک را در این راستا دخیل می‌شمارد. نظریه آشوب بر افزایش آشوب در نتیجه پیچیده تر شدن سیستمهای اجتماعی دلالت می‌کند و نظریه دیالکتیک تغییرات سازمانی را ناشی از تضاد سازمانی می‌داند.

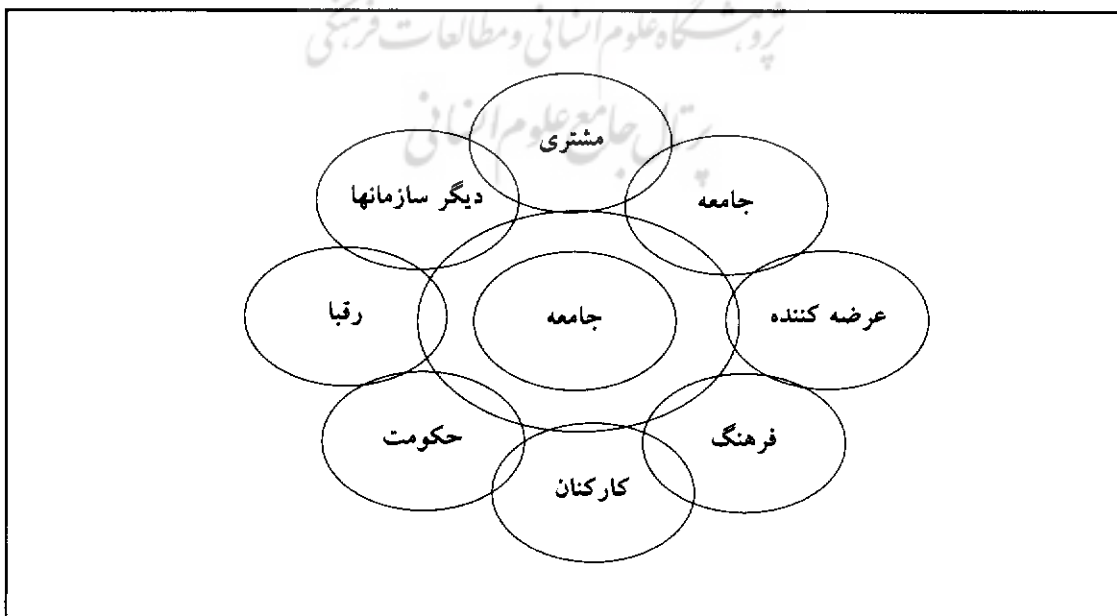
نقاط قوت:

۱. از نقاط مثبت این استعاره ارائه یک تئوری منسجم برای درک منطق تحول سازمانی است.
 ۲. عدم تفکیک حوزه سازمانی و اجتماع و تاثیر و تاثرات آنها بر همدیگر و تاکید بر لزوم مدیریت در سطح خرد و کلان.
 ۳. لحاظ کردن اثر پروانه ای تغییرات جزئی بر سازمان و محیط اجتماعی سازمان و در

نتیجه تاکید غیر مستقیم بر نقش مدیر در انجام اقدامات کلیدی سازنده.
 ۴. تاکید بر لزوم همسویی هدفهای سازمانی با مصالح جامعه.

سازمان به مثابه ابزار سلطه: تمرکز استعاره ابزار سلطه، بر ماهیت دولبه عقلانیت است؛ بدین معنی که ممکن است اقدامی از یک لحاظ عقلانی و از لحاظ دیگر مصیبت آمیز باشد. اعتقاد نظریه پردازان مارکسیست بر این است که سازمانها، سیستمهای قدرتی هستند که برای انجام کارها به بهترین روش به منظور حداکثرکردن کنترل و سود، طراحی شده اند که از لوازم آن مهارت‌زدایی از کارکنان در قالب یک ماهیت استثمار است (وارث، دانش مدیریت: ۵۲).

سازمان به مثابه خرده سیستم اجتماعی در مرکز هاله ای از تعهدات بهره گیری از نقاط قوت استعاره‌ها، ضمن اتخاذ ترکیب مناسبی از آنها در قالب یک نگرش منشوری، امکان شناخت بهتر سازمان را فراهم می‌سازد. استعاره‌های موجود اگرچه هر یک بعدی از ابعاد سازمان را تبیین می‌کنند اما تمرکز



شکل شماره ۱: تعهدات سازمانی در مجموع مانند هاله‌ای سازمان را احاطه می‌کنند.

آنها بر فلسفه وجودی سازمان و تعهدات ناشی از آن، کم است. بررسی سیر تاریخی تئوریهای سازمانی و استعاره ها باید با فرض سازمان به عنوان یک خرده سیستم اجتماعی، انجام شود.

سیستم، مجموعه ای از اجزا و روابط میان آنهاست که توسط ویژگیهای معین به هم مرتبط شده و در مجموع با محیطشان یک کل را تشکیل می دهند. بر این مبنا چون سازمانها از اجزای اصلی تشکیل دهنده جامعه هستند، لازم است ضمن تعامل مناسب با هم، با هدف مجموعه همسو شوند، همچنین لازم است مانند سازمانهای هولوگرافیک (ذیل استعاره مغز) هدفها و ویژگیهای سیستم کلان در تمام سازمانها (به عنوان خرده سیستم برای سیستم کلان جامعه) منعکس شود.

با لحاظ کردن تعامل دایمی انسان امروز (با عنوان مشتری یا کارکنان) از طرفی، و فعلیت یافتن بخشی از کمال انسان در تعامل با از طرف دیگر، اهمیت نقش سازمانها در رشد مادی و معنوی انسان روشن می شود. سازمان برای نیل به بهره وری در سطح سیستم اجتماعی که سازمانها را به عنوان خرده سیستم خود شامل می شود، لازم است در سطح سازمانی دو محور را مورد نظر قرار دهد: ۱. محوریت کرامت انسان در تعامل با مشتریان، جامعه و کارکنان.

۲. همسویی با هدفهای کلان و مصالح عمومی و واقعی جامعه.

سازمان یک خرده سیستم اجتماعی است که در مرکز مجموعه ای از تعهدات واقع شده است. تعهد سازمان از رسالت آن نسبت به هر مرجع نشئت می گیرد. سازمان نسبت به مشتری، تامین کننده، عرضه کننده و دیگر سازمانها، کارکنان به عنوان مشتریان درونی و جامعه و ... تعهدات ویژه ای دارد (شکل شماره ۱). برای تبیین بهتر، تعهد سازمان به کارکنان، دیگر سازمانها و مشتری به عنوان نمونه شرح داده می شود.

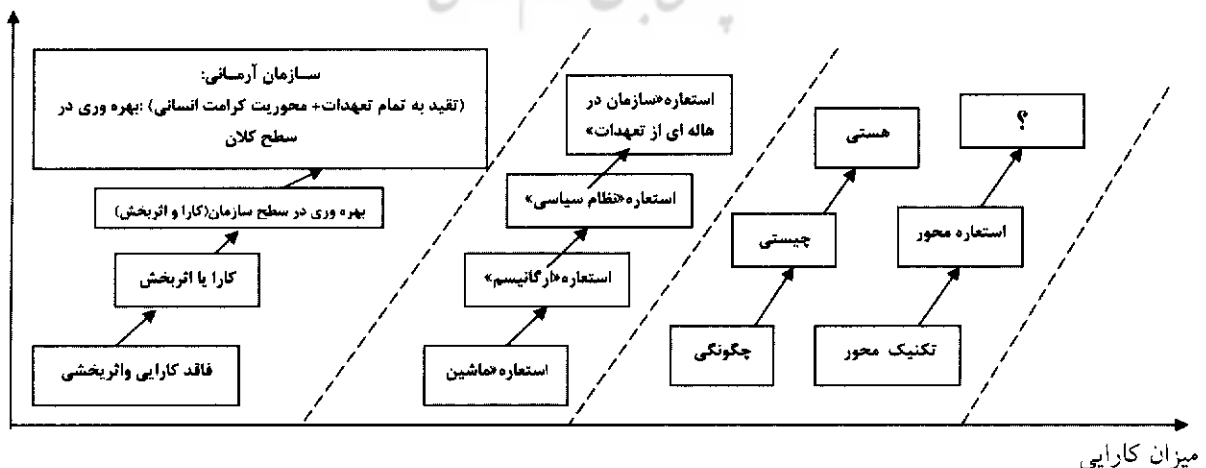
تعهد نسبت به کارکنان: استعاره سازمان ماشینی به منابع انسانی به عنوان عامل تعیین کننده در بهره وری توجهی ویژه نکرده است و تمرکز آن به طور عمده بر کارایی بوده است. عامل انسانی تنها منبعی است که به دلیل نامحدود بودن ظرفیت و پتانسیل، نقش آن در افزایش بهره وری و تامین هدفهای سازمانی با محدودیتی روبه رو نیست. کسب بهره وری می بایستی در کنار رضایت خاطر کارکنان، ضمن توجه به کرامت انسانی، حاصل شود. سازمان باید در ازای استفاده از پتانسیلهای نیروی انسانی، به همان میزان به نقش خود در ایجاد زمینه رشد کارکنان خود متعهد باشد. این تعهد زمانی معنا می یابد

که سازمان ابزاری تصور شود که فعلیت بخشی از کمال انسان امروز، به ناچار وابسته به آن است.

اگرچه در رهیافتهای روابط انسانی و منابع انسانی و مفهوم استعاره ارگانیک از سازمان، عامل انسانی محل توجه واقع شده، اما هدف غایی همچنان محدود به سازمان است و توجه به انسان نه به خاطر منزلت او و در چارچوب یک وظیفه، بلکه به منظور افزایش سود و بهره وری سازمانی یا احیانا منافع شخصی مدیر (از منظر استعاره سازمان به مثابه ابزار سلطه) مبذول می شود. در صورتی که تمرکز بر عامل انسانی یک ابزار محسوب شود با رفع فشار ناشی از رقابت، تقاضا و دیگر عوامل، دلیلی برای لزوم توجه به انسان در سازمان وجود نخواهد داشت؛ با چنین فرضی مراجع حامی کارکنان، مانند: اتحادیه های کارگری، یکی از تهدیدات سازمان محسوب می شوند.

تعهد به دیگر سازمانها: فلسفه وجودی سازمان، تامین بخشی از نیاز واقعی جامعه است؛ در نتیجه رسالت سازمان امری مقدس است و سازمانهای موجود در یک جامعه سازمانی آرمانی، در یک مسیر مقدس با هم تعامل دارند. پس سازمانهایی که در جهت هدفهای مقدس یک جامعه متعالی فعالیت می کنند، برای تعامل باید

اهمیت دادن به کرامت انسانی



شکل شماره ۲: رویکرد فازی به درجه کمال سازمانها و استعارهها

در اولویت قرار گیرند. بر این مبنای به جای حاکمیت مفهوم تنازع بقا (که در جامعه شناسی سازمان ها ذیل استعاره موجود زنده مطرح می شود) سازمانهای دیرپا از سازمانهای نوپا حمایت می کنند. بنابراین برخلاف فرض استعاره ارگانیک که هدف سازمان را حفظ و بقای سازمان حساب می کند، سازمانهای مطلوب در پی حفظ خود به شرط حفظ هدف متعالی مجموعه سازمانی هستند.

تعهد نسبت به مشتریان: رسالت اصلی یک سازمان نسبت به مشتریان و جامعه، تامین بخشی از نیاز آنها است؛ همچنین قطع وابستگی جامعه، یکی از تعهدات سازمان نسبت به اجتماع محسوب می شود. در این چارچوب مشتری مداری بدون حد و مرز نیست و سازمان می بایستی به جای انگیزش افراطی و نامعقول نیازهای کاذب مشتریان، از راه آگاهی بخشی، نیازهای واقعی مشتریان را معرفی و با بالاترین کیفیت تامین کند. فقدان این رویکرد، تاثیر خود را به شکل ایجاد یک جامعه مصرفی نشان می دهد.

چنین سازمانهای مطلوب و آرمانی با بهره گیری کامل از تمام ظرفیتهای در سطح سازمان، حداکثر بهره‌وری را از راه حصول سطح بهینه تعارض و رضایت خاطر کارکنان، کسب می کنند. هدفهای چنین سازمانهایی منعکس کننده هدفهای کلان و مصالح عمومی اجتماع است و محور فعالیت ها حفظ کرامت انسانی و مبنای همه تعاملات سازمانی، اعتماد کامل و سود متقابل است.

تامین مجموعه این هدفها تنها با شکل‌دهی یک عنصر الهام بخش و حکومت معنویت حاصل می شود که برگرفته از چارچوب جامع و کامل مکتب الهی است.

با حذف تعهدات، مجموعه سازمانهایی شکل می گیرند که در بالاترین سطوح متصور، به بهره‌وری در سطح سازمان دست می یابند اما در سطح کلان هدفهای را که مصلحت واقعی اجتماع را تامین کنند اتخاذ نکرده اند؛ به عبارت دیگر: مجموعه این سازمانها در سطح کلان، بهره‌ور نیستند. سازمان فاقد این چارچوب در لایه های

از نقاط قوت آن ها مطالعه شوند. لحاظ کردن استعاره سازمان به مثابه خرده سیستم اجتماعی در هاله ای از تعهدات با محوریت کرامت انسانی و همسویی با مصالح حقیقی و عمومی متعالی در کنار دیگر استعاره ها که تمرکز عمده آنها بر خود سازمان و خرده محیط اطرافشان است، ضمن اینکه ابعاد بیشتری از پدیده پیچیده سازمان، به ویژه فلسفه وجودی آن را تبیین می کند، تصویری از سازمانهای مطلوب و آرمانی را نیز ارائه می دهد. □

منابع

۱. الوانی، سید مهدی و وارث، سید حامد: تحقیقات چند پارادایمی در مطالعات سازمانی، دانش مدیریت، شماره ۵۴.
- ۲- پورعزت، علی اصغر: علم و پیش بینی، سخت سمت، شماره ۹.
- ۳- جی ای، کل: تئوریا و فرآیند مدیریت، ترجمه سهراب خلیلی شورینی، مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۶.
- ۴- خندان، علی اصغر: منطق کاربردی، سمت و موسسه فرهنگی طه، ۱۳۷۹.
- ۵- دفت، ریچارد ال: تئوری و طراحی سازمان، ترجمه علی پارسائیان و محمود اعرابی، تهران، دفتر پژوهش های فرهنگی، ۱۳۷۷.
- ۶- رایبیز، استفین پی: تئوری سازمان، ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران، صفار، ۱۳۷۸.
- ۷- رضائیان علی: مبانی سازمان و مدیریت، تهران، سمت، ۱۳۸۰.
- ۸- رضائیان، علی: تجزیه و تحلیل طراحی سیستم، تهران، سمت، ۱۳۷۶.
- ۹- رضائیان، علی: مبانی مدیریت رفتار سازمانی، تهران، سمت، ۱۳۷۹.
- ۱۰- سلطانی، ابرج: نقش سرمایه انسانی در بهره‌وری سازمان، مدیریت، ص ۸۶ و ۸۵.
- ۱۱- مشکی، علی اصغر و پورعزت، علی اصغر: نقش استعاره ها در فراگرد دانش افزایی در سازمان، سخن سمت، شماره ۷.
- ۱۲- وارث، حامد: سیمای سازمان از نگاه مورگان، دانش مدیریت، ص ۵۲.

13- Hatch, Mary, Jo (1997): "Organization Theory", Symbolic and Postmodern Perspectives; Oxford University Press.

● محمدرضا اسمعیلی گویی: دانشجوی دکتری مدیریت سیستم‌ها در دانشگاه شهید بهشتی

استعاره در واقع فهم یک مطلب پیچیده و دور از ذهن به کمک مفاهیم نزدیک به ذهن و آشناست.

آشکار خود، مشارکت کارکنان، مشتری مداری، تعهد و امثال آن را مدعی می شود اما هدف نهایی و پنهانی آن سود آوری یا حفظ قدرت است و از تمام ابزارها برای کسب این هدف استفاده می‌کند. در مجموع با یک رویکرد فازی می توان سازمانهایی را فرض کرد که در نامطلوب ترین حالت فاقد کارایی و اثربخشی هستند و در بهینه ترین حالت، ضمن شمول مزایای سطوح پایین تر به تمام تعهدات پایبند بوده وبا محوریت کرامت انسانی در مسیر هدفهای متعالی جامعه آرمانی، گام برمی دارند. بین او دو حالت سازمانهایی قرار دارند که یا کارا و یا اثربخش هستند یا اینکه هم کارا و هم اثربخش هستند. (شکل شماره ۲)

نتیجه گیری

نظر به پیچیدگی سازمانها و محدودیتهای شناختی انسان، لازم است در کنار بررسی تاریخی تئوریهای سازمان، از تفکر استعاره ای نیز بهره جست. با این وجود، استعاره یک شناخت بخشی و ناقص از سازمان ارائه می کند؛ بنابراین لازم است مجموعه ای از استعاره ها ضمن یک نگرش منشوری و با بهره‌گیری