

چالش‌های مفهومی «مدیریت» در کجاست؟

محمد کاظم

در شماره گذشته، با تأکید بر تعریف‌های نظری و آکادمیک مفهوم «مدیریت» و به منظور تعمیق بخشیدن این مفهوم به لایه‌های متوسط و زیرین جامعه و با رویکرد فراگیر شدن «درک مشترک» از آن، تعریف ساده‌ای نیز از مدیریت ارائه دادیم و نتیجه این شد که: مدیریت یعنی انجام هر فعالیتی که با پشتوانه «تدبیر و تفکر» انجام شود و به عبارت ساده‌تر: «مدیریت یعنی: اول فکر کردن و بعد اجرا نمودن» به رغم سادگی و قابل درک بودن این تعریف از مفهوم «مدیریت» و فراگیر بودن آن در عرصه‌های مختلف زندگی فردی و اجتماعی، به گونه‌ای که حیات هر فرد، در هر لحظه از زمان و مکان، تحت تأثیر مدیریت خود و یا مدیریت دیگران قرار دارد و مانند «هوا» او را احاطه کرده است، بعضاً این مفهوم به ظاهر ساده، نادیده گرفته می‌شود و به سبب درک‌های غلطی که از این مفهوم رایج شده، اثرات مخرب آن نیز به مثابه هوای آلوده کمتر مورد توجه قرار می‌گیرد. در اینجا به بخشی از چالش‌های مفهومی از درک غلط از «مدیریت» می‌پردازیم تا آسیب‌های ناپیدای این غفلت، بیش از پیش آشکار شود.

«مدیریت، مقام، منصب و تصدی گری نیست»

«مدیریت» همانند سایر علوم، مجموعه‌ای از دانش‌ها، نگرش‌ها، بینش‌ها و مهارت‌های نظری و عملی است که در حوزه «تدبیر در امور» بحث می‌کند و «مدیر» به کسی گفته می‌شود که به صورت نسبی از توانمندی‌های این دانش بهره‌مند است. بنابراین مدیریت هم مانند سایر علوم از جمله: فیزیک، شیمی، ریاضی، اقتصاد و... علاوه بر بحث در حوزه‌های تخصصی خود، توانمندی‌ها و اعتبار عملی خود را به صورت: فیزیکی، شیمیایی، ریاضیاتی و اقتصادی تجلی می‌دهد و هیچگونه ارتباطی با جایگاه و مسند آنان در مقامات و مناصب ندارد. برای مثال داروساز به اعتبار اینکه از دانش و مهارت «داروسازی» برخوردار است، در هر شرایط زمانی و مکانی به او «دارو ساز» گفته می‌شود. خواه در کارخانه داروسازی و یا داروخانه کار کند، خواه در پارک در حال قدم زدن و اوقات فراغت باشد. به تعبیر دیگر این «داروساز» است که به کارخانه داروسازی و یا داروخانه اعتبار می‌دهد، نه بر عکس.

متأسفانه درک غلط از مفهوم مدیریت به عنوان «مقام» و «منصب» موجب شده است تا موقعیت‌های مدیریتی جایگزین اعتبار دانش مدیریت گردد و اینگونه برداشت شود که هر کس که در جایگاه و مسندهای «مدیریتی» قرار گرفت، به او «مدیر» گفته شود. و این غفلت تا جایی پیش رفته است که برخی به جای کسب دانش و مهارت‌های مدیریت، به دنبال پیدا کردن و نشستن بر مقام‌ها و مناصب هستند و اگر بتوانند مقام و منصبی تحت عنوان «مدیریت» می‌سازند تا خود را «مدیر» بخوانند. در حالی که از ابتدایی‌ترین و بدیهی‌ترین مقدمات و اصول دانش مدیریت بی‌بهره هستند.

«مدیریت حکمرانی بلامنازع نیست»

مدیریت به اعتبار دانش و علمی بودن آن از مجموعه‌ای اصول، مقررات و قوانین همچون: برنامه ریزی، هدایت، نظارت، کنترل، مسئولیت‌پذیری، پاسخگویی، مسئله‌یابی، چاره‌جویی، تصمیم‌سازی، تصمیم‌گیری و امثالهم پیروی می‌کند و مدیر به کسی گفته می‌شود که نسبت به این اصول و مقررات آن آگاه و پای بند باشد و از این ابزارها برای تدبیر در امور و پیشبرد کارها استفاده نماید. بنابراین کسانی که تصور می‌کنند، مدیریت یعنی «فرمان راندن به دیگران» و الزام زیردستان به اجرای فرامین، ضمن درک غلط از مفهوم مدیریت، خود و سازمانشان را با چالش‌های اساسی روبه‌رو می‌کنند. زیرا اوامر



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
مجله مطالعات علوم انسانی

متأسفانه درک غلط از مفهوم مدیریت به عنوان «مقام» و «منصب» موجب شده است تا موقعیت‌های مدیریتی جایگزین اعتبار دانش مدیریت گردد و اینگونه برداشت شود که هر کس که در جایگاه و مسندهای «مدیریتی» قرار گرفت، به او «مدیر» گفته شود. و این غفلت تا جایی پیش رفته است که برخی به جای کسب دانش و مهارت‌های مدیریت، به دنبال پیدا کردن و نشستن بر مقام‌ها و مناصب هستند ...

اینگونه افراد به علت نداشتن پشتوانه های فکری و عملی دانش مدیریت، موفقیت آمیز نبوده و به احتمال زیاد، شکست و نابودی را به همراه خواهد داشت.

«مدیر بودن به تنهایی نشانه موفقیت نیست»

برخی تصور می کنند به صرف مدیر بودن، انسانهای موفقی هستند و در نتیجه نیازی برای سنجیدن میزان موفقیت ها و ناکامی های احتمالی آنان نیست. در حالی که برخورداری از «دانش و مهارت های مدیریتی» در مدیران نسبی بوده و در جهان امروز شاخص های فراوانی برای ارزیابی کمی و کیفی یک مدیر در موفقیت و یا ناکارآمدی وی در اداره یک سازمان وجود دارد که توانمندی های مدیران را اندازه گیری می نماید. برای مثال در دانش مدیریت نوین، موفقیت یک مدیر در بسیاری از کسب و کار های رایج، بر اساس پیشرفت های مادی و اقتصادی مجموعه تحت مدیریت وی سنجیده می شود و یا در نگاه هایی که خدمات عرضه می کنند، شاخص های مربوط به کسب «رضایت مشتری» یک از عوامل مهم موفقیت های مدیر به حساب می آید. بنابراین توهم اینکه مدیر بودن به تنهایی، نشانه موفقیت است، یکی از چالش های مفهومی مدیریت به شمار می رود که می تواند به دلیل درک غلطی که ایجاد می کند، برای فرد و سازمان گمراه کننده باشد.

«مدیریت هنر نیست!!»

برخی، دانسته یا نادانسته اظهار می کنند که: «مدیریت هنر است» و توانمندی های مدیریت را در عرصه علم و عمل با ویژگی های «هنر» و «هنرمندان» مقایسه می کنند و ناخواسته هنر را مقدم بر مدیریت می شمارند. در حالی که مطلب درست این است: که هنر از لوازم ضروری مدیریت است. به این معنا که نازک بینی ها، ظرافت ها، فرصت شناسی ها، هماهنگی ها، آینده نگری ها، خلاقیت ها، پرورش استعدادها، کارآفرینی ها و سایر مهارت های زیبا از این قبیل ریشه مشترک در «مدیریت» و «هنر» دارند، اما همه ویژگی های مدیریت نیستند. بلکه فرآیند عملکرد مدیریت را در اندیشه و عمل کامل تر و زیبا تر می کنند.

طرز تلقی از اینکه مدیریت هنر است، موجب می شود که برخی از ویژگی های حرفه ای مدیریت در اصول مانند: برنامه ریزی، نظارت، کنترل، مسئولیت پذیری، پاسخگویی، مسئله یابی، چاره جویی و امثالهم که از بنیادهای دانش مدیریت است، کم رنگ تر جلوه کنند و یا در حاشیه قرار داده شوند.

نکته قابل تذکر اینکه در این بحث، هدف تضعیف جایگاه و منزلت «هنر» و «هنرمندان» در برابر دانش مدیریت نیست، بلکه تأکید بر این نکته است که حتی «هنر» و «هنرمندان» نیز می توانند به پشتوانه دانش مدیریت، روز به روز بر اعتبار، توسعه و گسترش توانمندی های خود بیفزایند و رشته «مدیریت هنری» در همین راستا در عرصه علوم و فنون مدیریت، متولد شده است.

«مدیریت موروثی نیست!!»

مدیریت نیز همانند فراگیری سایر علوم از دو عنصر مهم آموزش و یادگیری پیروی می کند و متناسب با استعدادهای فردی و کوشش های فکری و عملی در کسب دانش و مهارت های مدیریت، در دسترس عموم قرار دارد و به میزان توانمندی هایی که فرد از اینگونه تلاشها به دست می آورد، دانش مدیریت در وی ارتقا می یابد. بنابراین ادعای اینکه فردی به صورت مادر زادی و موروثی «مدیر» متولد شده، مردود و گمراه کننده است.

«مدیریت تنها نظریه پردازی نیست!!»

مدیریت به اعتبار علمی بودن آن از دو جنبه «نظری» و «عملی» برخوردار است و برای موفقیت فعالیت ها، این دو عرصه همانند دو بال پرنده عمل می کنند. به افرادی که صرفاً به نظریه های مدیریتی توجه می کنند و از رویکردهای عملی آن غافل هستند، مدیر گفته نمی شود. بلکه سخنورانی هستند که فقط خوب حرف می زنند و یا خوب شعار می دهند. «عالم بی عمل» و «زنبور بی عسل»، مصداق بارز اینگونه افراد است که بیماری «گسترش ناکارآمدی ها»، «انکار واقعیت ها»، «وارونه جلوه دادن حقیقت ها» و در نهایت مهارت توجیه سوء مدیریت را در جامعه توسعه می دهند.

«عملکردهای مدیریتی تصادفی نیست!!»

مدیریت کردن یک تیم یا یک گروه به طور موفق، مهارتی است زمان بر که در یک فرآیند فکری و عملیاتی بدست می آید و پدیده ای تصادفی نیست. کسانی که مدیریت را تصادفی و یا یک فرآیند بی هدف و بی برنامه می دانند، سخت در اشتباه هستند. زیرا نه تنها مدیریت، بلکه هیچ فرآیندی را در طبیعت نمی توان یافت که تصادفی باشد و طبق نظریه نظم در نظم، در داخل هر نوع سیستم بی نظمی هم، یک ارتباط و هماهنگی وجود دارد.

در یک مجموعه مدیریتی، فرآیند های علمی و عملی، به ناچار تابع تقسیم بندی هایی بر اساس مأموریت های آن مجموعه می باشند که در چارچوبی مدون و معین، سخت گیرانه و یا ساده انگارانه در حرکت و در تلاش هستند. برآیند این کوشش ها می تواند مثبت یا منفی، موفقیت آمیز و یا ناکامی را به دنبال داشته باشد که نتیجه آن معطوف به تلاشهای فکری و اتخاذ روشهای عملی ناشی از مدیریت آن است و به هیچ وجه تصادفی نیست. بنابراین بیان اینکه عملکرد فلان مدیر تصادفی بوده است، ظاهراً با دو هدف صورت می گیرد. نخست آنکه مدیر دارای عملکرد موفقیت آمیز بوده و بدین ترتیب، درصدد تحقیر و یا تخریب وی هستند و یا مدیر از عملکرد ضعیفی برخوردار شده که با طرح این موضوع، هدف از آن، توجیه ناکارآمدی و ناتوانی وی در عرصه دانش و توانایی های مدیریتی اوست. در هر حال، تمسک و توسل به این شیوه، نشان دهنده عدم درک صحیح از ساختار و کارکرد مفهوم مدیریت است.

«با ولخرجی و یا خساست، اعتبار مدیریتی حاصل نمی شود»

پشتوانه اعتبار و شخصیت هر مدیری، بستگی به میزان دانش و توانمندی های وی در بکارگیری روشهای مدیریتی در اجرای مطلوب فعالیت هاست. بنابراین افراط در تجملاتی کردن محیط کار و استفاده از تجهیزات و لوازم لوکس گران قیمت، برگزاری مراسم های مجلل تشریفاتی و بی اثر، بذل و بخشش های بیهوده، برای کسب اعتبار کاذب در نزد دیگران از یک سو و خساست نشان دادن با هدف کاهش هزینه ها که ناشی از پایین آوردن کیفیت کالا و خدمات، بی توجهی به ضروریات پرداخت های حقوقی و مزایای کارکنان و امثالهم از سوی دیگر صورت می گیرد، هر یک به تنهایی از عوامل مهم و مؤثر در پدید آمدن «سوء مدیریت» به شمار می روند.

«مدیران حرفه ای» در تبدیل تجملات به ملزومات، بسیار خیره و آگاه هستند و آنچه را که می توانند در حوزه کسب و کار موجب توسعه فعالیت شود را به خوبی می شناسند و آن را به کار می بندند. بنابراین شیوه ای منطقی، متعادل و کارآیند ولخرجی و خسارت را بر می گزینند. روشی که ناشی از بکارگیری شیوه های مناسب از مزایای مدیریت بر هزینه ها و خطرهای ناشی از سوء مدیریت هزینه بر عملیات، استوار است.

برای مثال، بانکداران در سراسر جهان، کم و بیش شبیه یکدیگر هستند. شیک می پوشند و نظم و انضباط خاصی دارند، ساختمان های مجللی بر پا می کنند و محل کسب و کارشان اغلب در بهترین موقعیت های تجاری شهر است به گونه ای که در نگاه اول نشان از یک کسب و کار پرسود و پر رونق را به مشتریان نوید می دهند. اما از زاویه مدیریت بانکداری، همه این ویژگی ها از جمله الزامات شغل بانکداری به حساب می آید. اما آنچه که مدیران هوشمند و حرفه ای بانکها همواره بر روی آن تأکید دارند، این است که بانکدار، امانتدار پول مردم است و مردم حاصل تلاشها و کوشش های خود را در بخش تولید کالا و خدمات به دست آنها سپرده اند تا برای مصرف آتی خود، امینی برای سرمایه و تبادلات مالی آنها باشند. پس نگاهی پول های مردم باید افرادی امانتدار، منظم و در دسترس باشند تا خیال مردم از حفظ ارزش های ذخیره شده خود راحت باشد. بدین ترتیب این ویژگی های بانک ها برای مشتریان توجیه پذیر است. اما هزینه کردن برای ایجاد فضای لوکس برای بسیاری از مشاغل و سازمانهای دولتی توجیه پذیر نیست.

چالش مفهومی این بخش بدانجا باز می گردد که تصور شود ولخرجی و یا خساست در اعتبار بخشیدن و شخصیت سازی مدیران تعیین کننده است در حالی که بهره گیری افراطی از این دو عنصر ضمن اینکه نتیجه معکوس خواهد داشت، نوعی سوء مدیریت نیز تلقی می شود. /