

مدیریت، سازمان، و جامعه

نوشته علیرضا علی احمدی، عضو هیئت علمی دانشگاه علم و صنعت ایران

و

وفا غفاریان، مدیر عامل صنایع الکترونیک ایران (صا ایران)

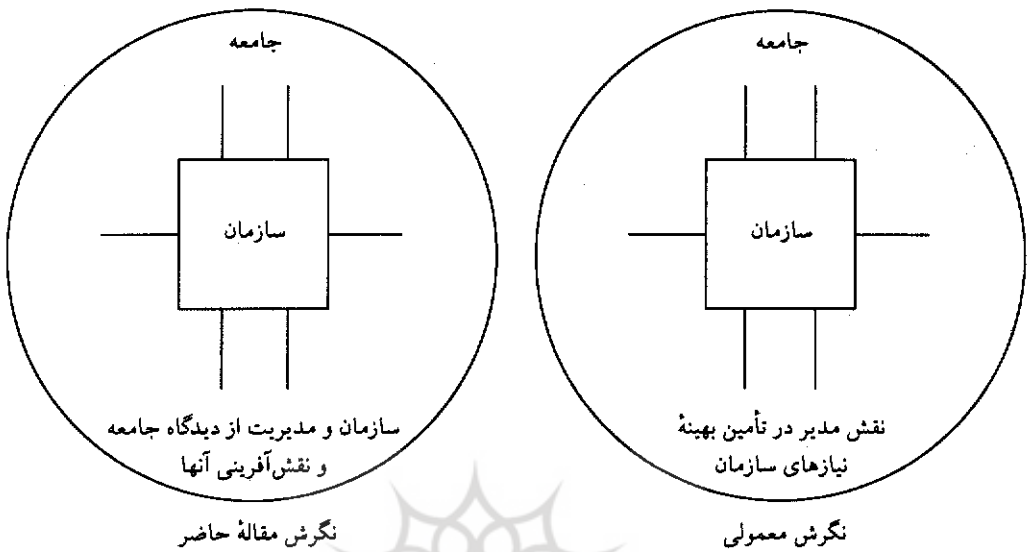
چکیده: نقش مدیران در جامعه، مسئله‌ای است که معانی متفاوت و بعضاً متضادی پیدا کرده است. مبحثی که اغلب به آن پرداخته می‌شود، نقش مدیران در بهره‌گیری از فرصت‌های محیطی و اجتناب از خطرات بالقوه برای بهره‌مندسازی سازمان و تحقق اهداف آن است و آنچه تا اندازه‌ای از نظر دور مانده است، نقش مدیریت و سازمانها در راستای تحقق اهداف جامعه است. در این مقاله، نقش و جایگاه مدیران در جامعه مطرح، و تلاش شده است تا ابعاد مهم آن مورد بررسی قرار گیرد. مقاله با یک نگرش تحلیلی در خصوص فلسفه مدیریت در جامعه و ارائه یک مدل پایه آغاز و سپس بر این مبنا نقشهای سه‌گانه اداره امور، رهبری و یکپارچه‌سازی برای آن برشمرده می‌شود. این مدل، سازوکار هدفگذاری و هدایت فرایندهای اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، ... در جهت اهداف مقرر را بیان می‌کند و جایگاه مدیریت در این امور را نشان می‌دهد. تمایز جامعه اسلامی (الهی) با جوامع غیرمذهبی و تأثیری که بر روی این مدل می‌گذارد در بخش بعدی مقاله مورد توجه قرار گرفته است. در این‌باره تفاوت ارزشها و اهداف سازمانی، و نقش بینش و دانش مذهبی برای مدیران جامعه اسلامی بیان شده است و به اهمیت نظام شایستگی در حرکت جامعه اسلامی به سوی اهداف عالی آن اشاره می‌شود. مقاله با جمع‌بندی مطالب گفته شده به پایان می‌رسد.

کلیدواژه‌ها: ۱. جامعه، ۲. مدیریت، ۳. سازمان، ۴. ارزشهای اعتقادی، ۵. مدیریت عمومی، ۶. جامعه اسلامی.

۱. معرفی

مقاله متفاوت است زاویه این نگرش است. در دیدگاه معمولی، این جامعه است که از دید سازمان مورد نگرش و بررسی قرار می‌گیرد و طی آن نقش مدیریت در تأمین بهینه نیازهای سازمان (اطلاعات، منابع) تبیین می‌شود. در این بررسی

به ندرت می‌توان مقاله‌ای با عنوان سازماندهی، مدیریت، برنامه‌ریزی و یا مدیریت استراتژیک یافت که از رابطه سازمان با محیط اطراف آن (جامعه) سخنی نگفته باشد، ولی آنچه در این



شکل ۱. نگرشهای متفاوت به موضوع مدیریت، سازمان و جامعه.

هدایت کنیم با یک مفهوم مدیریتی روبه‌رو هستیم (شکل ۲). این نتیجهٔ تحلیلی با تعریف علمی مدیریت نیز همخوانی دارد: مدیریت، فرایند به‌کارگیری منابع سازمان برای نیل به اهداف آن است [۱].

سازمانها چه نقشی را در جامعه بر عهده دارند؟ مدیریت در سطوح گوناگون جامعه چگونه است؟ نقش یک مدیر در جامعهٔ اسلامی چیست؟

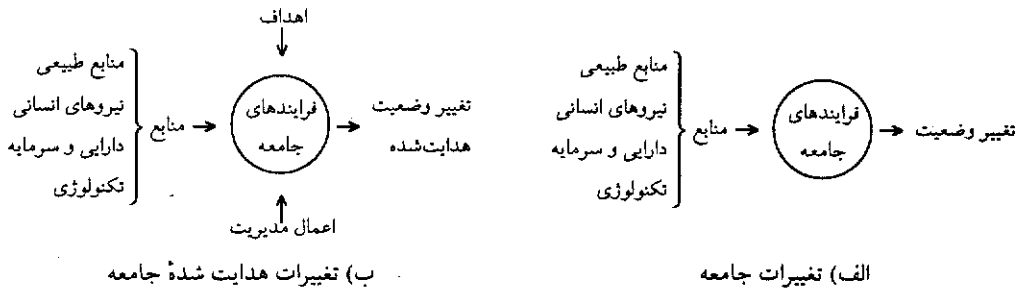
۲. مدل تحلیلی

یک جامعهٔ مستقل برای رفع نیازمندیهای خود دارای فرایندهای مختلفی است:

- فرایندهای اجتماعی
- فرایندهای اقتصادی
- فرایندهای دفاعی

آنچه مورد توجه قرار گرفته است، سازمان و مدیریت از دیدگاه جامعه و نقش آفرینی آنها در فرایند کلی جامعه است (شکل ۱).

جامعه، قدیمیترین مفهومی است که تاریخ بشری به همراه خود دارد و «تغییر»، ملازم همیشگی این مفهوم بوده است. فرایندهای متنوع و پیچیده‌ای که درون جامعه جریان دارد (فرایندهای اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، ...) همواره باعث تغییر آن می‌شوند. انسان نسبت به این تغییرات حساس است و آن را در جهت نیل به وضعیت مطلوب خود دنبال می‌کند. مدیریت زاییدهٔ این دو واقعیت (تغییر وضعیت، میل به وضعیت مطلوب) است. به بیان دیگر، چنانچه بخواهیم تغییرات جامعه (که از آن گریزی نیست) را در جهت مورد نظر خود (اهداف)



شکل ۲. مدیریت به منظور هدایت تغییرات جامعه در جهت مطلوب عمل می‌کند.

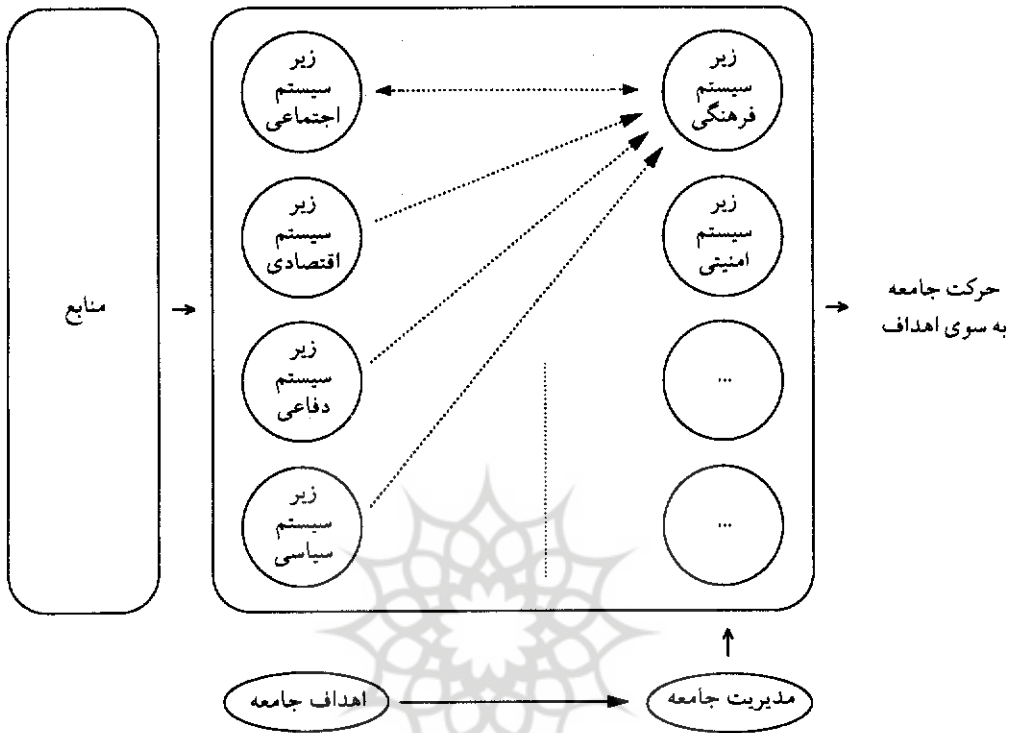
هر یک از زیرسیستمهاست، بدین مفهوم که منابع موجود در جامعه (نیروی انسانی، منابع طبیعی، ثروتهای ملی، ...) در جهت دستیابی به اهداف مقرر به کار گرفته می‌شود. نقش دیگر، نقش هماهنگی و یکپارچه‌سازی فرایندهای جزء در جهت اهداف کلی جامعه است. این نقش معمولاً از طریق تخصیص حقوق و التزامات قانونی مابین زیرسیستمها انجام می‌شود. نقش مدیریتی سوم، مدیریت راهبردی جامعه است. این نقش عمدتاً به صورت تعیین اهداف راهبردی تجلی می‌کند و در جوامع مختلف با تفاوتی ظاهر می‌شود ولیکن ماهیت آنها همگی رهبری است. رهبران معمولاً بر مبنای موازین ارزشی و آرمانهای اعتقادی و مقتضیات ملی و بین‌المللی (داخلی و خارجی) اهداف کلان جامعه را بنا می‌گذارند. یک مدل عمومی کنترل به نحو مطلوبی ارتباطات اجزای مذکور در هدایت جامعه به سوی وضع مطلوب (اهداف) را نشان می‌دهد (شکل ۴).

این مدل به نحو مشابهی ولیکن با تغییرات متناسب، از رأس جامعه به سایر سطوح سازمانی تعمیم می‌یابد. با این نگرش، جامعه را می‌توان

- فرایندهای سیاسی
- فرایندهای فرهنگی
- فرایندهای امنیتی
- ...

استقلال جامعه در این مبحث به دو لحاظ مؤثر است: در تقسیم‌بندی جوامع بعضاً به دلیل وابستگی یک جامعه به جامعه بزرگتر برخی از این فرایندها ضرورت خود را از دست می‌دهد. برای مثال در یک جامعه شهری و یا روستایی فرایند دفاعی بر عهده جامعه بزرگتر (کشوری) قرار دارد. عدم استقلال سیاسی یک جامعه نیز محدودیتهایی را در روند فرایندها ایجاد می‌کند. ولی به هر صورت تعامل این فرایندهاست که تغییرات وضعی جامعه را موجب می‌شود. اگر برای این مفهوم یک مدل سیستمی در نظر بگیریم، می‌توان جامعه را مجموعه‌ای از زیرسیستمهای اجتماعی، اقتصادی، دفاعی، و ... پنداشت که هر یک براساس اهداف مربوط و همچنین در یک رابطه کنش و واکنش نسبت به سایر زیرسیستمها عمل می‌کنند (شکل ۳).

در چنین رویکردی مدیریت در سه مفهوم گوناگون ظاهر می‌شود. اولین نقش مدیریتی اداره



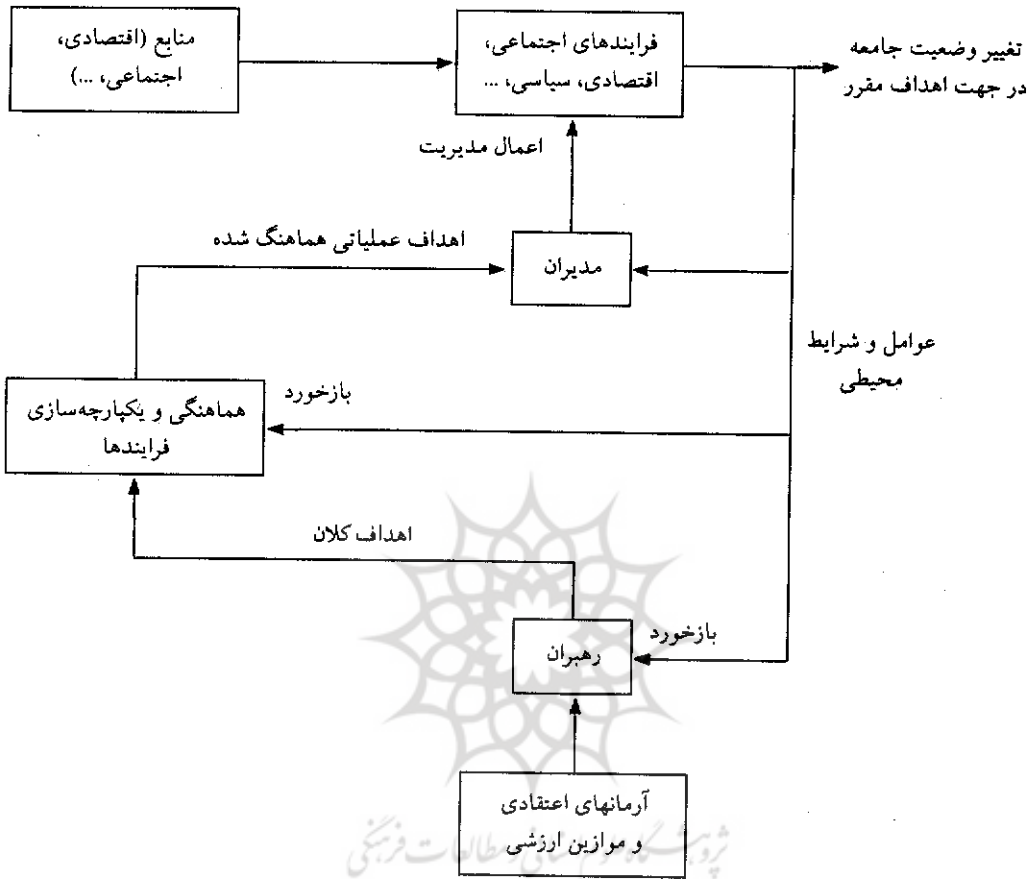
شکل ۳. نظام کلی یک جامعه.

مربوط رسته‌های متنوع و گسترده مدیریتی را پدید می‌آورند. مدیریت در خانواده، مدرسه، سازمانها، بخشهای مختلف کشوری و لشگری، نهادها و کلیه فعالیتهای جامعه مفهوم یافته و نقشهای مدیریتی به یکی از مهمترین و مؤثرترین عوامل دستیابی به وضعیت مطلوب جاری تبدیل می‌شود. مدیران در ایفای نقشهای مقرر باید از مهارتها، شایستگیها و ظرفیتهای عمومی (در سطح کل مشاغل مدیریتی) و تخصصی (خاص حیطه تحت مدیریت) برخوردار باشند و این امر وجود مجموعه‌ای از شاخصهای لازم برای ارزیابی و

مجموعه‌ای از سازمانها و نهادها تصور کرد که هر یک موظف به انجام جزئی از فرایند کلی است و خود نیز در یک فرایند یکپارچه‌سازی با سایر اجزای جامعه هماهنگ می‌شود. در هر یک از این اجزاء، مفاهیم سه‌گانه مدیریت، رهبری و یکپارچه‌سازی وجود دارد و نقشهای مربوط برای مدیران نمودار می‌شود.

۳. مدیریت عمومی

در این مدل مدیران برحسب سطوح، نوع کار (هدایت، یکپارچه‌سازی و رهبری) و تخصصهای

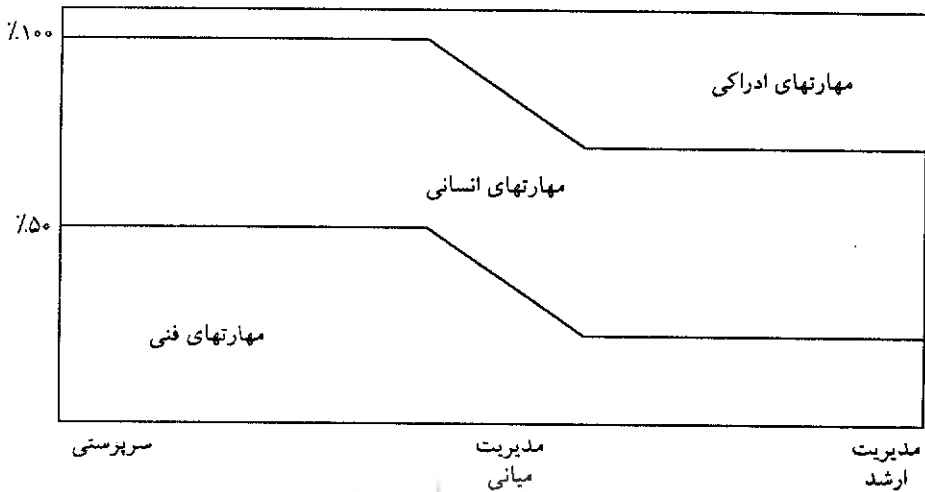


شکل ۴. مدل عمومی هدایت و اداره جوامع.

پاسخگوی انجام امور در کلیه شاخه‌های تخصصی تحت مدیریت خود است. جان کاتر^۱ در مقاله خود تحت عنوان «مدیران اثربخش واقعاً چه کاری را انجام می‌دهند» [۳] و ویژگیهای مدیر کلی را چنین برمی‌شمارد: «مدیران کل ساعات طولانی به کار می‌پردازند (معمولاً بیش از ۶۰ ساعت در

همچنین توسعه مدیران را الزامی می‌سازد. مدیر کلی یکی از مهمترین و پرکاربردترین رسته‌های مدیریتی است. براساس تعریف، مدیرکل شخصی است که مسئولیتی فراتر از یک تخصص (مدیریت مالی، مدیریت فروش، مدیریت اداری و...) را برعهده دارد [۲]. مدیرکل بنابر وسعت و ساختار سازمان، معمولاً جایگاه رأس و یا میانی سازمان را در اختیار دارد و

1. John Kotter



شکل ۵. مهارتهای لازم برای امور مدیریتی.

مشکل و پیچیده است. وی برای انجام این امور عمدتاً بر مهارتهای خود تکیه دارد. این مهارتها عموماً شامل مهارتهای فنی، مهارتهای انسانی و مهارتهای ادراکی است (شکل ۵) [۵].

به میزانی که سطح مدیریت کلانتر شود (به سمت رهبری جامعه) مهارتهای ادراکی اهمیت بیشتری می‌یابد و در سطوح خرد، مبنای بسیاری از تصمیم‌گیریها و قضاوتهای تکنیکی است. شایستگی مدیران در سطوح گوناگون نقش مهمی را در حرکت یکپارچه، هماهنگ و بهره‌ور جامعه به سوی اهداف مقرر ایفا می‌کند.

قیاس جامعه با یک ساختار کلان سازمانی و تعمیم شاخصهای برشمرده شده برای سازمان به جامعه دو مشخصه بارز را برای مدیریت اثربخش جامعه نمودار می‌سازد: نیل به اهداف و تعهد و رضایت مردم [۶]. به بیان دیگر، نقش یک مدیر

اغلب وقت آنها در مذاکره و محاوره با دیگران می‌گذرد (در برخی موارد تا ۹۰٪ اوقات) و اغلب درگیر اموری هستند که توسط دیگران آغاز شده است. مدیر کل طی امور روزانه خود به دهها موضوع می‌پردازد و در خلال این ارتباطات، مذاکرات و جلسات، آهسته آهسته سازمان خود را به سمت اهداف مورد نظر هدایت می‌کند. نقش مهم مدیریت کل در اداره سازمان در دو فرایند عمده خلاصه می‌شود: مدیر کل باید بتواند در محیطی آکنده از عدم قطعیت، تنوع موضوعی و انبوه اطلاعات مربوط و نامربوط، نهایتاً تصمیم‌گیری کند و به دیگران بگوید چه بکنند. نقش مهم دیگر وی حصول اطمینان از انجام امور توسط جمع کثیری از انسانهای مختلفی است که معمولاً کنترل مستقیمی هم بر روی آنها وجود ندارد [۴]. این چالش همیشگی مدیریت، جدی،

موفق، دستیابی به این دو مهم است. آیا هیچ صنف دیگری از مشاغل می‌تواند چنین اثرشایانی در سرنوشت یک ملت داشته باشد؟

۴. جامعه اسلامی

جامعه، ساختارهای آن و مدیریت اموری هستند که همه بر مبنای ارزشهای مبنایی و اعتقادات اصولی شکل می‌گیرند ولی آیا این اصل بدین مفهوم است که ما در جامعه اسلامی با اجزای تشکیل‌دهنده دیگری از ساختارهای سازمانی و مبنایی دیگری از اصول مدیریتی روبه‌رو هستیم؟ (الف) بسیاری از اصول سازمانی، برگرفته و یا ناشی از واقعیت‌های هستی است. هر حرکت معنی‌دار و عمدی هدفی را دنبال می‌کند. از این رو، اصل هدفگرایی بین همه جوامع یکسان است ولی این شباهت صرفاً یک شباهت شکلی است و محتوای ارزشی اهداف، این دو را، تا حد غیرقابل تصویری از هم دور می‌سازد. «یک سازمان اقتصادی در فرهنگ سرمایه‌داری به عنوان هدف نهایی خود مفاهیم اقتصادی سود را دنبال می‌کند ولی در فرهنگ اسلامی هر چند مدیریت مثلاً مربوط به یک سازمان اقتصادی باشد ولی اسلامی بودن آن اقتضا می‌کند که در همان محدوده نیز اهداف معنوی رعایت شود و تأمین منافع مادی موجب پایمال کردن مصالح انسانی نشود، بلکه حتی‌المقدور سعی بر این باشد که منافع مادی در جهت مصالح انسانی و مقدمه‌ای برای توسعه و تعمیق بینش‌های الهی و ترویج ارزشهای معنوی قرار گیرد [۷].»

(ب) برخی از ارزشهای اخلاقی بین جهان‌بینی

اسلام و جهان‌بینی سرمایه‌داری در ظاهر مشترک‌اند. در هیچ یک از این جوامع دزدی ممدوح نیست. مخدوش کردن منافع جامعه برای دستیابی به اهداف فردی و یا سازمانی در هیچ یک از این منطقات جایز نیست. ولی باید توجه داشت که این تشابهات به همین ظاهر ختم می‌شود. واقعیت این است که اصول اخلاق حرفه‌ای در غرب از فشار افکار عمومی سرچشمه می‌گیرد و این امر با ارزشهای اعتقادی جوامع اسلامی (الهی) که از مسئولیت آنان در قبال خداوند نشأت گرفته است تفاوت ماهوی دارد. مسئولیت اجتماعی در غرب با ساختارهای بشر ساخته (سیستم‌های قضایی، نظارتی و ...) و در جوامع اسلامی (الهی) در اولین رتبه با وجدانهای خدامحور فردی کنترل می‌شود. بنابراین، باید علی‌رغم شباهت‌های ظاهری نمودهای اخلاق حرفه‌ای در جهان سرمایه‌داری و ارزشهای اعتقادی جوامع اسلامی، به تفاوت‌های بنیادین و شگرف آن نیز عمیقاً توجه داشت [۸].

(ج) از سوی دیگر در بسیاری از اعمال اسلامی، ارزش عمل در نیت آن نهفته است. از لوازم مدیریت منطبق با اسلام، مانند هر عمل دیگر اسلامی، اسلامی بودن نیت و نتیجه آن است [۹]. چنانچه این اصل کلی را در نظر بگیریم، حتی اگر جامعه به اهداف مشابه اهداف اسلامی (قسط، عدل، توسعه و ...) هم دست یابد، فرد فاقد نیت از توسعه معنوی نهفته در قاموس مقدس اسلام محروم و بی‌بهره خواهد ماند.

علاوه بر ارزشها، اهداف نیز از موارد مهمی است که بین یک جامعه اسلامی (الهی) با جامعه غیراسلامی (علی‌رغم مدل عمومی یکسان) تمایز

نظریات اسلامی پیرامون مسائل هستی‌شناسی به عنوان اصول موضوعه در علوم انسانی و از جمله «مدیریت» تجلی می‌کند و رابطه دوم از راه تأثیر ارزشهای اسلامی در تعیین اهداف و خط مشیها و روشهای عملی ظاهر می‌شود» [۱۲].

چنین مباحثی حاکی از این است که تفاوت عمده الگوی جامعه اسلامی (الهی) با جوامع غیرمذهبی عمدتاً در محتوای آن نهفته است، اگر چه این تفاوت محتوایی که مبنایی برای تفاوت در مبانی ارزشی، اهداف و روشهای متخذه است در جزئیات ساختار جامعه و سازمان نیز نمودهایی خواهد داشت. در چنین جامعه‌ای حکومت (قدرت بر مبنای اختیارات تشکیلاتی) به سمت ولایت (اقتدار بر مبنای تمایل افراد به پذیرش) سوق می‌یابد و مدیریت کلان جامعه بیش از اداره امور به توسعه انسانها و بسترسازی برای حرکت هدفدار آنان می‌پردازد.

آیا بهره‌وری به مفهوم غربی در جامعه اسلامی نیز یک هدف است؟ آیا رشد و توسعه مادی جامعه در یک رقابت روز افزون موجب استثمار مدرن انسانها و مانعی برای رشد و تعالی آنها نخواهد بود؟ آیا نفس سازماندهی و مدیریت با نگرشهای کلاسیک، انسان‌ابزاری را در پی نخواهد داشت؟ اینها سوالاتی هستند که تلاش برای پاسخگویی آنها، مباحث مدیریتی ما را به وادی جامعه‌شناسی و فلسفی سوق خواهد داد.

جمع‌بندی

مدیریت و سازماندهی ابزاری برای هدایت حرکت جامعه به سوی وضعیت مطلوب است. برای

ماهوی ایجاد می‌کند. در اسلام، رشد و تعالی فردی و اجتماعی به سوی الله یک ارزش والا و غایی به شمار می‌آید. این امر با توجه به اتکای فرایند رهبری به موازین و اصول اعتقادی و ارزشی (مدل عمومی هدایت - شکل ۴) در اهداف جامعه ظاهر خواهد شد: «مبانی نظری و عملی مدیریت از لحاظ بینش اسلامی بر اساس آیات قرآن کریم و احادیث و سیره معصومین علیهم السلام با هدف مکاتب فوق (غیرمذهبی) یک فرق اساسی و عمده دارد و آن اهمیت دادن به انسان نه به خاطر اهمیت دادن به بهره‌وری بلکه به خاطر شرافت، کرامت و تعالی اوست». در نگرش معمولی، هدف مدیریت رسیدن به اهداف سازمان است ولیکن در مدیریت اسلامی هدف، انسان و رشد او به سوی الله است [۱۰]. آیه الله مکارم شیرازی نیز در کتاب خود هدف جامعه اسلامی را قرار دادن تکاملهای اخلاقی در کنار تکاملهای مادی ذکر می‌کند [۱۱].

مدیریت اسلامی در چنین فضایی شکل می‌گیرد که در آن اهداف عالی جامعه مبتنی بر موازین و ارزشهای اسلامی بنا شده است. در چنین شرایطی یک مدیر اسلامی علاوه بر خصوصیات مثبت یک مدیر موفق در جوامع غربی باید به بینش و فضایل اسلامی نیز مجهز باشد. این امر فرایندهای تصمیم‌گیری و روشهای انتخاب شده برای نیل به اهداف (اسلامی) را بر موازین ارزشی اسلام منطبق خواهد ساخت. «... مهمترین رابطه بین علم مدیریت و اسلام، رابطه جهان‌بینی اسلامی و رابطه نظام ارزشی اسلام با علوم انسانی است که رابطه اول از راه تأثیر

مدل عمومی مشابهی تبعیت می‌کنند ولی تفاوت‌های عمیق ماهوی، مفاهیم، تعاریف و الگوهای رفتاری جدیدی از سازمان و مدیران را ضروری می‌سازد. در این نگرش ارزشها و اهداف اسلامی بنیادینترین مفاهیم متمایزکننده این جوامع با جوامع غیرمذهبی به شمار آمده است و صلاحیتهای خاصی از بینش و فضایل برای مدیران اسلامی الزامی می‌شود. تلاش برای درک صحیح رویکردهای اسلامی و تبیین اصول متناسب برای توسعه مدیران اثربخش تلاش شایسته‌ای است که در راستای تحقق جامعه اسلامی ضروری است.

چنین امری تفکیک امور کلی به امور جزئی‌تر و یکپارچه‌سازی مجدد آن، فلسفه ساختارهای سازمانی جامعه از صدر تاذیل را تشکیل می‌دهد. در این رویکرد، مدیریت در سه نقش اداره امور، رهبری و یکپارچه‌سازی پدیدار می‌شود. سازماندهی و مدیریت اثربخش نقش بسزایی را در تحقق اهداف کلان جامعه و ایجاد تعهد و رضایت مردم ایفا می‌کند و این امر سبب شده است تا در کلیه فرایندهای اجتماعی، سیاسی، دفاعی و ... جامعه مباحث مدیریتی از اهم چالشهای نظری و عملی اندیشمندان و محققان قرار گیرد. جوامع اسلامی نیز در ساختار کلی جامعه از

مرجعها

۷. یزدی مصباح، تبیین مفهوم مدیریت اسلامی، مدیریت دولتی، شماره ۱۹، زمستان ۱۳۷۱، صفحه ۱۹.
۸. غفاریان، وفا، حفظ اخلاق و ارزشهای اعتقادی در سازمانها، تدبیر، شماره ۷۶، مهرماه ۱۳۷۶، صفحه ۲۱.
۹. باهر، حسین، مقدمه‌ای بر تئوری عمومی، مدیریت اسلامی، مطالعات مدیریت، شماره ۴، صفحه ۱۶.
۱۰. مشبکی، اصغر، مطالعه تطبیقی اصول و مبانی مدیریت از دیدگاه اسلام، مدیریت دولتی، شماره ۱۹، زمستان ۱۳۷۱، صفحه ۳۶ تا ۳۸.
۱۱. مکارم شیرازی، ناصر، طلوع آفتاب مهدی (عج)، مؤسسه تحقیقاتی - علمی الغدیر، سال ۱۴۰۱ ه. ق، صفحه ۳۸.
۱۲. همان منبع، ردیف ۷، صفحه ۱۸.
1. Du Brin Andrew J., Irland R. Duane, Williams J. Clifton, Management and Organization, South-Western Publishing Co., 1989, p. 2.
۲. همان مرجع ردیف اول، صفحه ۲۱.
3. Kotter John P., "What Effective Managers Really Do", Harvard Business Review, Vol. 60, No. 6, 1982, p. 156.
۴. همان مرجع ردیف سوم، صفحه ۱۶۰.
5. Newstorm John W., Davis Keith, *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, 1997, 10th Edition, p. 203.
6. Luthans Fred, *Organizational Behavior*, McGraw-Hill, 1995, 7th Edition, p. 385.