

اقتصادی منجر می گردد. این کنش نابهنجار سازمان را در حلقه شومی قرار می دهد که خروج از آن و تبدیل آن به حرکتی روبه پیشرفت تنها با مداخله اختیاری و داوطلبانه میسر است.

موفقیت اقتصادی دائمی مستلزم ایجاد تعادل پویا بین دوگانگی عملکرد اجتماعی و عملکرد اقتصادی است. عملکرد اجتماعی، توانایی سازمان برای رفع نیازهای افراد ذینفع داخل و خارج آن را مشخص می کند.

میزان رضایت افراد ذی نفع کارآیی صحیح (متضاد نارسایی) نامیده می شود و با برقراری کیفیت کامل در درون سازمان متناظر است. این مورد را می توان با کمک میزان نارساییهایی که در هر یک از شش طبقه نارساییهای اجتماعی مشاهده می گردد، اندازه گیری کرد.

اصول نهفته در نظریه اجتماعی اقتصادی سازمانها: تقسیم کار و مهارتهای تخصصی کارکنان در سازمانها به اشکال مختلف رفتارهای متفاوتی چون تلاش برای خودمختاری و عدم هماهنگی در انجام کارها و همچنین غیبت یا جابه جایی کارکنان را موجب می شود. این نوع گرایش به فرار از کار برای کارکنان طبیعی بوده و سبب حرکتی شبیه حرکت گریز از مرکز می گردد.

با این حال، فرایند موثر و کارای تولید محصولات یا خدمات مستلزم همکاری و مشارکت کارکنانی است که با هماهنگی یکدیگر و به شکلی مرکزگرا، کار می کنند. بنابراین، مطابق نمودار ۱ سازمان همواره در معرض حرکات نیروهای متضاد (مرکزگرا و گریز از مرکز) قرار می گیرد.

این حرکات حیاتی سبب تعارضات متناوب، تنشها و اختلافاتی می گردد که چرخه های دائمی نوسانات و آسیبهای سازمانی را به وجود آورده یا حتی نظام بین ساختار (منابع) و رفتار را در سازمان آلوده می سازند.

فعالیت تولید کالا یا خدمات تجاری یا غیرتجاری، زمانی کارا و موثر است که بین گروههای کارکنان تاحدی انسجام و یکپارچگی وجود داشته باشد و آنان در عمل هماهنگ باشند. میزان موفقیت دائمی در زمینه اجتماعی - اقتصادی به میزان یکپارچگی و هماهنگی در نظام سازمانی بستگی دارد. به

تعریف نوین

مدل اجتماعی - اقتصادی

مدیریت

ترجمه و تلخیص: علی پورقاسمی - نسیم غنبرطهرانی

N.tehrani@imi.ir

Pourghassemi@imi.ir

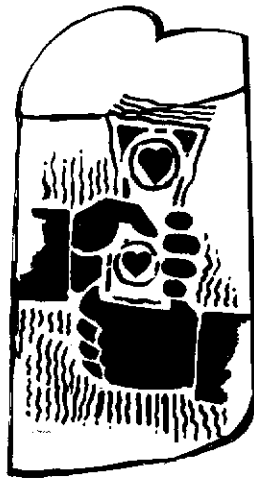
منبع: JOURNAL OF ORGANIZATIONAL CHANGE MANAGEMENT, 2003

دست رفتن بهره وری مستقیم قابل شناسایی هستند. این شاخصها بر چیزی دلالت دارند که با عنوان هزینه های پنهان شناخته می شوند زیرا تاثیر این شاخصها بر موفقیت اقتصادی از طریق سنجش واحدهای پولی صورت نمی گیرد و در تصمیم گیریهای سازمانها نیز به حساب نمی آید. مقدار هزینه های پنهان (ارزش افزوده از دست رفته) بسیار زیاد بوده و از نقطه نظر نتایج آتی (کوتاه مدت) و ایجاد دستاوردهای بالقوه (میان مدت و بلندمدت) نیز بر عملکرد دائمی سازمان تاثیرات مهمی دارند. براساس مدل اجتماعی اقتصادی کارکرد پویای سازمان تحلیل و انحطاط تدریجی ساختارها و رفتارها به ایجاد هزینه های پنهان و نارساییهای بزرگی در سازمان می انجامد که موفقیت اقتصادی بلندمدت سازمان را تهدید می کند. این انحطاط ممکن است مانند ایجاد کسر بودجه در سازمانهای دولتی یا خصوصی، مطلق یا به دلیل پیدایش سود ناکافی در سازمانهای انتفاعی، نسبی باشد.

انحطاط مطلق یا نسبی، موفقیت اقتصادی دائمی و قدرت استراتژیک سازمانها را کاهش داده و توانایی چانه زنی آنان را برای بقا تضعیف می کند. با گذشت زمان، انحطاط اقتصادی سازمانها، شرایط اجتماعی آنها را نیز متاثر می سازد که به نوبه خود در مراحل بعد نیز به ادامه یا افزایش انحطاط موفقیت

بین ساختار سازمانی و رفتار افراد، پیوسته تاثیرات متقابل و غیرقابل اجتناب وجود دارد. این تاثیرات متقابل به عنوان نیروی محرک و ضروری برای تولید کالا و خدمات و نیز به عنوان ریشه نارساییها شناخته می شوند. به عبارتی دیگر، این تاثیرات، اختلافات بین فعالیتهای مورد مشاهده و موردانتظار کارکنان با اهداف خاص و متضاد را تشریح می کند. ساختارهای سازمانی، ساختارهای فیزیکی، جمعیتی، فناوری، سازمانی و ذهنی را شامل می شوند. رفتار کارکنان تحت تاثیر رویدادهای اجتماعی و اقتصادی درون سازمان است. رویدادهایی که با در نظر گرفتن سازمان به عنوان یک کلیت، توسط افراد، قسمتها، گروههای حرفه ای - اجتماعی مختلف رخ می دهد. تمام نتایج حاصل از رفتارهای درون گروهی بر رفتارهای مورد مشاهده اثر می گذارند.

تعاملات دوسویه بین انواع مختلف رفتار و ساختار، ریشه نارساییهایی است که به شش دسته یعنی شرایط محیط کار، سازماندهی کار، ارتباطات - هماهنگی - توافق، مدیریت زمان، آموزش یکپارچه و اجرای استراتژی دسته بندی شده اند. این نارساییها که به اتلاف منابع (از دست رفتن ارزش افزوده) منجر می گردند با کمک پنج شاخص غیبت، حوادث ناشی از کار، جابه جایی شغلی، کاهش کیفیت و از



علت حرکات متغایر جدایی یا یکپارچگی بین کارکنان، هماهنگی در معرض نابودی قرار می گیرد. بنابراین، دستیابی به موفقیت در نتیجه خودانگیزختگی کارکنان و توافق نظر جمعی آنان حاصل نشده و برعکس در اثر هدایت سازمانی به وجود می آید.

در حقیقت مدل این رویکرد نقش مهمی برای استراتژی های کارکنان قائل است. تمامی کارکنان از قدرت غیررسمی برخوردارند که می توانند از آن برای مشارکت در دستیابی به موفقیت اقتصادی یا کاستن از آن استفاده کنند. عدم وجود برنامه های مذاکرات دوره ای به معنای کوچک شمردن تعارضات در درون سازمان است. انکار تعارضی که در تئوری و عمل مدیریت نهفته است نیز متعاقباً بر موفقیت اقتصادی تاثیر می گذارد.

عدم وجود نظامهای اطلاعاتی عملیاتی صحیح، یکپارچه و پویای منابع انسانی: بودجه های مندرج در حسابداری و ابزارهای هدایت مالی به خوبی با اقدامات پیشگیرانه یا با یادگیری سازمانی هماهنگ نشده اند. بنابراین، این نظامها باید با نظامهای اطلاعاتی اجتماعی - اقتصادی، تکمیل گردیده و بهبود یابند.

استفاده از نظامهای اطلاعاتی عملیاتی صحیح، یکپارچه و پویای منابع انسانی به معنی توجه به سازمان به عنوان یک نظام اطلاعاتی عملیاتی است، به گونه ای که درک اطلاعات مورد نظر توسط افراد سبب انگیزش آنها شده و موفقیت سازمان را به همراه داشته باشد. اطلاعات دلسردکننده زیادی در سازمانها ایجاد می شود که هزینه های پنهان در برداشته و سازمان را به سوی موفقیت اقتصادی هدایت نمی کند. بنابراین، یکی از راههای بهبود هدایت سازمان افزایش نسبت اطلاعات دلگرم کننده است. دومین روش هدایت سازمان و کسب موفقیت های بعدی، ایجاد هماهنگی در فعالیتهاست. سومین روش هدایت سازمان روش پاکسازی است. سازمان موجودی زنده است که با گذشت زمان به آلودگیهای طبیعی دچار شده بنابراین، نظام تعامل بین ساختار (منابع) و رفتار اگر به صورت ادواری پاکسازی نگردد قسمتی از کارایی و اثربخشی خود را از دست خواهد داد. رویکرد اجتماعی - اقتصادی با آشکارسازی و اجرای این سه روش ما را به

آزمودن ابزارهای مدیریتی رهنمون می سازد که ایجاد اطلاعات برانگیزاننده، هماهنگی و پاکسازی از ویژگیهای عمومی آنهاست.

مداخله اجتماعی - اقتصادی

تنها صرف مفهوم سازمان (و ساختار آن)، نتیجه فعالیت های آن را تضمین نمی کند بلکه کیفیت هدایت (رفتار) آن است که میزان هزینه یا عملکرد پنهان و در نتیجه موفقیت اقتصادی بلندمدت را تعیین می کند.

نظریه های کلاسیک (تیلور، فایول، وبر) و همچنین نظریه های جایگزین آنها همانند نظامهای فنی - اجتماعی بر عوامل مربوط به طراحی شغل تاکید دارند، با وجود این، بر انواع ثابت و ساکن آن اصرار می ورزند. تحقیقات مداخله ای (مشاوره ای) «ایزور» (SOCIO-ECONOMIC INSTITUTE OF FIRMS AND ORGANIZATION, ISEOR) اکنون آشکار ساخته که طراحی شغل نسبت به تغییرات آن در سطح عملکرد تاثیر کمتری دارد. بنابراین، فرایند تغییر سازمانی منشا دقیق افزایش موفقیت است. با توجه به اثری که کیفیت نحوه هدایت سازمان بر بهبود کارایی اجتماعی - اقتصادی دارد، به عنوان عامل کلیدی موفقیت به شمار می رود.

در این رویکرد، روش هدایت سه مرحله زیر را شامل می شود:

- ۱- ایجاد نظامهای اطلاعاتی عملیاتی صحیح، یکپارچه و پویای منابع انسانی؛
- ۲ - هماهنگ سازی؛
- ۳ - پاکسازی.

به منظور بهبود کارایی اجتماعی - اقتصادی در شرکتهای خصوصی و سازمانهای دولتی

مداخله از طریق فرایند آموزش ضروری است. فرایند آموزش، سازمان را تغییر داده و آن را پیش فعال و قادر می سازد تا به جای اینکه فقط در برابر محیط عکس العمل نشان دهد، بر آن اثر گذارد. این مداخله از اجرای سه نوع اقدام هماهنگ و همزمان تشکیل شده است:

الف- فرایند تغییر: با مرحله تشخیص آغاز می شود که مراحل اثر آینه ای (انعکاس داده های جمع آوری شده درباره نارساییها به سازمان) و محاسبه هزینه های پنهان و نظرات کارشناسی درباره موارد پیش بینی نشده و علل ریشه ای نارسایی را در بر می گیرد. تشخیص، کارکنان را درباره اثرات عوامل اجتماعی بر موفقیت اقتصادی آگاه می سازد.

مرحله بعد پروژه اجتماعی - اقتصادی است که به روشی هماهنگ و مشارکتی، کارکنان و مشاوران را جهت ایجاد فرایندی پیشگیرانه در مواجهه با نارساییها با هم مرتبط می سازد. تصمیمات اجرایی این مرحله، براساس ترازهای اقتصادی اتخاذ می گردد. به صورتی که هزینه های سرمایه گذاری مادی و غیرمادی راه حلها با کارایی موردانتظار، بویژه از لحاظ کاهش هزینه های پنهان و افزایش تواناییهای بالقوه و یا پنهان مقایسه می گردد. پروژه اجتماعی - اقتصادی پس از تکمیل، مورد ارزیابی قرار می گیرد و در این ارزیابی نتایج کمی، کیفی و مالی تحلیل می شود.

ب- ابزارهای مدیریتی روش مدیریت اجتماعی اقتصادی: این ابزارها:

- مسئولیت پذیری افراد ذی نفع و همکاران و توافق در ابتکار عمل را تسهیل می سازد؛
- سبب ایجاد ارتباط بین افراد درون و بیرون

از سازمان و ملزم شدن کارکنان می گردد؛
 • به ایجاد هشباری اقتصادی غیرمتمرکز (خودکنترلی) می انجامند؛ • (همبستگی و یکپارچگی) کارهای گروهی را حفظ می کند؛ • تکامل ادواری طراحی شغل را تسهیل می سازد؛ • نارساییها، هزینه های پنهان و فعالیت‌های مربوط به ساختارها (منابع) و رفتارها که در طول دوره عمر سازمان آلوده شده اند را به صورت ادواری پاکسازی می کند.

محور ابزارهای مدیریتی شش نوع ابزار مرتبط با یکدیگر را دربردارد:

۱- برنامه ریزی استراتژیک داخل و خارج از سازمان، نه تنها محیط خارج از سازمان بلکه استراتژی های منابع داخلی را نیز لحاظ می کند که در میان آنها تواناییهای بالقوه انسانی نقش محوری را در سازمان بازی می کند؛

۲- برنامه اولیتهای اجرایی: نه تنها استراتژی شرکت را برای گروههای عملیاتی آشکار ساخته و تشریح می کند، بلکه بیش از هر چیز دیگر سبب می شود تا تمام کارکنان در اجرای اقدامات پیشگیرانه در برابر نارساییها با هم همدستان شوند؛

۳- مدیریت زمان: ابزاری که برای ایجاد تعادل بین عملیات روزمره - که بر دستیابی سریع به موفقیت اقتصادی متمرکزند- با عملیات تولید متمرکز بر ایجاد ارزش افزوده در بلندمدت به کار می رود و پاکسازی فعالیت‌های منجر به نارسایی و تقویت هماهنگی و تفویض اختیارات مشترک بین فعالیتها را نیز میسر می سازد؛

۴- نمودار شایستگیها (جدول مهارت) اعضای گروهها، رشد مهارتها و بهره گیری از قابلیت‌های افراد کمک کرده و بدین ترتیب ضعف گروه را کاهش می دهد. این جدول همراه برنامه اولیتهای اجرایی و براساس برنامه آموزشی شرکت تهیه می شود. این جدول به مدیریت امکان می دهد تا با توسعه و رشد شغلی همکاران خود در ارتباط باشد؛

۵- شاخصهای هدایت استراتژی که توسط هر یک از مدیران کنترل می شود، مشابه نوعی رادار است که فعالیتها، نتایج فوری، نارساییها و ایجاد دستاوردهای بالقوه را بازمینی و اندازه گیری می کند؛

۶- برنامه مذاکرات دوره ای هر یک از مقامات

سازمان از جمله سرپرستان را متعهد می کند تا با تمامی زیردستان خود درباره اهداف فردی و گروهی و همچنین روشها و شاخصهای رشد اقدامات اصلاحی مربوط به موفقیت اجتماعی - اقتصادی به مذاکره بپردازند. این ابزار با برنامه اولیتهای اجرایی هماهنگ بوده و به مقامات سازمان امکان می دهد که در فواصل زمانی مشخص پادشاهی را در بین افراد توزیع کنند.

تمام این ابزارها به ایجاد هماهنگی مجدد بین نقش مدیران اجرایی و نقش گروه مدیریت کمک می کند، همچنین به جای تمرکز صرف بر دستیابی به اهداف کوتاه مدت بر توسعه تواناییهای بالقوه انسانی تاکید می کند. (اصل موفقیت اقتصادی دائمی).

ج - تصمیمات استراتژیک و سیاسی سازمان: تمام سازمانهای دولتی و خصوصی باید تصمیمات سنجدیده و استراتژی هایی را انتخاب کنند که با اهداف استراتژیک و قواعد عملیاتی آنان همسو باشد. این تصمیمات که توسط گروه مدیران اتخاذ می گردد بر اقداماتی که با هدف پیشگیری از نارساییها انجام می گیرد تاثیر دارند. راهکارهایی که در فرایند بهبود عملیاتی تعریف گردید، توسط ابزار اجتماعی اقتصادی به اجرا درمی آید. مداخله اجتماعی - اقتصادی به کارکنان شرکت کمک می کند تا فرایند تصمیم گیری استراتژیک و تعیین سیاستها را سرعت بخشند. همچنین ثبات قدم در انتخابها را افزایش می دهد.

روش افقی - عمودی: سراسر شرکت باید مورد توجه قرار گیرد. بدین منظور تعاملات بین اقدامات مربوط به تغییر، که هم از رده های بالا و دیگر رده های سازمان نشأت گرفته اند، می بایست لحاظ گردند، در غیر این صورت، احتمالاً این اقدامات یا با موفقیت همراه نخواهند بود یا تنها به یکی از رده های سازمان محدود خواهند شد و امکان گسترش آنها در سطح شرکت میسر نخواهد شد. به طور همزمان با اجرای فرایند تغییر، آموزش هماهنگ با شغل در تمامی سطوح مدیریتی، اجرا می شود و گروهها در دسته های کوچک طبقه بندی می شوند و ابزارهای مدیریت اجتماعی - اقتصادی را به تناسب بخش خود به کار می گیرند.

سازمانها در معرض ریتم های زیستی

هستند که تغییرات فعالیتها در اثر محیط دوگانه کارکنان داخلی و افراد تاثیرگذار خارجی را دربرمی گیرند. تغییر باید فرایند یادگیری را تسهیل کرده و به تدریج، مقاومت در برابر تغییر در عاملان را کاهش دهد.

مداخله اجتماعی - اقتصادی، با ریتم های زیستی هر سازمان، انطباق می یابد. این ریتم ها باید برای اطمینان از پیشرفت اقدامات، همچنین رقابتی بودن و سازگاری با ضربان نبض بنگاه و نرخ فعالیت‌های آن کافی باشند.

ساخت و ایجاد مدل (لزوم خروج از رویکردهای سنتی)

نظریه اجتماعی - اقتصادی سازمانها را در دوره ای (سالهای ۱۹۷۳ - ۱۹۷۲) آغاز کردیم که نه تنها در فرانسه، بلکه در خارج از آن نیز بسیاری از تعارضات و اعتراضات اجتماعی و بحرانهای اقتصادی رخ می داد. افزایش خواسته ها و نیازهای سنتی به گزینش قوانین اجتماعی جدید ملی و بین المللی و همچنین قوانین جدید اجتماعی و ژئوپلیتیک منجر گردید.

در چنین شرایطی که با آشفتگیهای بزرگ و بحرانهای اقتصادی همراه بود به منظور شناسایی ناکارآمدیها و مشخص کردن نیاز به همسویی با مشکلات مطرح در شرایط فعلی دنیا لزوم بازنگری بیشتر مدل‌های سازمانی عریض و طویل مشخص گردید. مدل‌های سنتی، به اندازه کافی واقفیت این تعارضات را در خود لحاظ نکرده و تاثیرات آن بر سازمانها را در نظر نمی گیرند.

نقدی بر نظریه سازمانی تیلور: در ابتدا نقد خود را از دید اقتصاد کلان بر آنچه که تا آن زمان «نظریه علمی یا نظریه سازمانی تیلور» نامیده می شد متمرکز کردیم. تقسیم وظایف سبب ضایعات متعدد اجتماعی و اقتصادی می شود. سودهای بالقوه ناشی از این نوع تقسیم بندی، در اثر هزینه های کلانی که به علت نارساییهای مورد اشاره به وجود می آیند از بین می روند. این هزینه ها، که آنها را هزینه های پنهان می نامیم در سندهای مالی و حسابداری و همچنین در تصمیم گیریهای استراتژیک سازمانی لحاظ نمی شوند.

بنابراین، دوگانگی بین تصمیم گیری و اجرا، چه در سطوح بالای سازمان یا در سطح

کارگاهی از آنجا که عامل شکست انگیزشهای مالی و غیرمالی هستند به عنوان منبع دائمی هزینه های پنهان به شمار می روند.

منابع توافق اجتماعی مربوط به نظام تیلوریسم اصلا واضح نیستند. تیلور، مفاهیم تبادل تساوی و درجه آزادی کارکنان مختلف سازمانی در عمر اقتصادی خود را به جای یکدیگر به کار می برد و به تئوری های مارکسیستی «عدم تسهیم متناسب ارزش افزوده سرمایه» گرایش یافته است.

برخلاف مقاصد خوبی که تیلور مورد تاکید قرار داده، تیلوریسم از لحاظ سازماندهی کار به بی توجهی به انسانیت و برتری فناوری بر انسان تاکید دارد.

رفتارگرایان و رویکرد اجتماعی - روانی: مکتب روابط انسانی یا آنچه که رفتارگرایی نامیده می شود، ایده های جدیدی را در زمینه تمرکززدایی و پاسخگویی سلسله مراتبی در تقابل با مکاتب سنتی در زمینه مدیریت مطرح کرد. اگرچه لحاظ کردن دیدگاههای روانشناسان و جامعه شناسان در وارد کردن جنبه های انسانی در این نظریه قابل تقدیر است، اما این رویکرد، بویژه از جهت نادیده گرفتن عوامل اقتصادی ناشی از رفتار انسانی در محیط کار، در مقایسه با مدل تیلور، ضعفهای آشکاری دارد.

رویکرد اجتماعی - فنی از رویکرد قبلی حاصل شده، اما عناصر فنی را نیز به تحلیل رفتار انسانی در محیط کار اضافه می کند. این رویکرد در ابتدا بسیار مناسب به نظر رسید، زیرا با تحولات اخیر صنعت هماهنگی بیشتری داشت و توسعه مفهوم سیستم اجتماعی - اقتصادی - فنی را نیز در خود لحاظ کرده بود. از سال ۱۹۷۳ تا ۱۹۷۷، مداخله - تحقیق با به کارگیری ابزارهای مالی برای اندازه گیری عملکرد کارایی این رویکرد را در مقایسه با سایر روشهای مدیریت علمی به خوبی نشان داد. اما نتایج این تحقیقات، محققان را به نقطه ای فراتر از نظریه اجتماعی - فنی هدایت کرد. به نظر می رسید که باید از دیدگاهی که جنبه های اقتصادی در آن نقش کمی برعهده دارند، و یا به عنوان متغیرهای برون زا، محدودکننده و «منفی» تلقی می شوند، صرف نظر شود.

در نظریه اجتماعی - اقتصادی، ویژگی

روش نوآورانه برای مدیریت دائمی، کنترل تغییر و اطلاع رسانی سه شاخه اصلی نظریه اجتماعی - اقتصادی سازمانهاست.

به منظور بهبود کارایی اجتماعی - اقتصادی در شرکتهای خصوصی، دولتی مداخله از طریق فرایند آموزش ضروری است.

یا در بنگاهها مشاهده شد، نه بر سازمان به عنوان یک کل متمرکز می شوند و نه سطوح مشارکتی از هیئت مدیره تا کارگاه تولیدی را نیز دربرمی گیرند. از چنین منظری توسعه سازمانی، نظریه بسیار جزنگر و شکننده است. بنابراین، در این تحقیق روش جدیدی از مداخله های همزمان افقی و عمودی ایجاد شده که درگیر کردن تمام سطوح سازمانی، و اجرای موثر توسعه سازمانی را در سراسر سازمان امکان پذیر می کند و قابلیت لحاظ کردن جنبه های اقتصادی و فنی هدایت سازمانی را نیز درخود داراست.

ساخت مدل براساس رویکرد تدریجی تجربیات موفق (۲۰۰۲ - ۱۹۷۳)

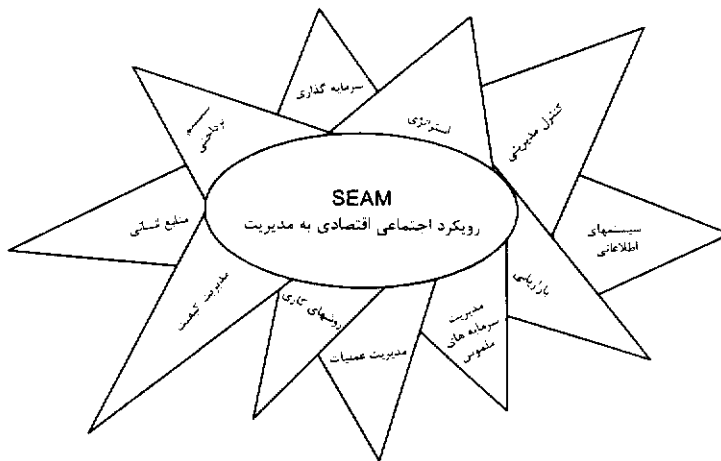
با ورود به هزاره سوم دیگر جناحهای مخالف، دانشگاهیان یا متخصصان به تنهایی صاحب تخصصها نیستند. توسعه دانش علمی بین دانشگاهیان و کارشناسان کسب و کار به اشتراک گذارده شده است. مشارکت متخصصان نه تنها به گسترش و کاربرد دانش محدود نمی شود، بلکه در تولید دانش نیز نقش عمده ای دارد. دانش مدیریت، از نظر مشاهدات علمی نیز دچار ضعف است. هدف روش ما بهبود کیفیت اطلاعات موردپردازش است. در این نوع مشاهده، حضور محقق مداخله گر در سازمان موجه است زیرا باعث کاهش پیش قضاوتها شده و از این رو، هرآنچه را که ممکن است بر کیفیت مشاهدات محقق، و داده های جمع آوری شده توسط وی را اثر گذار را حذف می کند، هرگونه توسعه

اقتصادی به صورت جداگانه و به شکل محدودیتی با مفهوم منفی در نظر گرفته نمی شود، بلکه به صورت مثبت و فعال لحاظ می گردد. گسترده ترین مفاهیم انگیزشهای اقتصادی (نتایج آنی در کوتاه مدت، ایجاد ارزش افزوده در میانمدت و درازمدت) عنصری اساسی در پویاییهای انسانی و اجتماعی در سازمان و محیط اطراف آن است. در واقع، رویکرد فنی - اجتماعی برای ساختارهای فیزیکی، تکنولوژیک و سازمانی نیز اهمیت قائل می شود، اما ساختارهای ذهنی و جمعیت شناسی را در نظر نمی گیرد.

رویکرد فنی - اجتماعی بر این فرض ضمنی استوار است که ساختار تعیین کننده رفتار است. درحالی که نظریه ما، مشخصا بیان می کند که علاوه بر این، رفتار نیز ممکن است به صوت تعاملی بر ساختار تاثیر بگذارد.

تجارب سالهای ۱۹۷۳ تا ۱۹۷۷، نشان داد که مدل‌های جدید سازمان دهی کار که در رویکرد فنی - اجتماعی پیشنهاد شده است لزوما از نظریه های سنتی کارتر نیستند زیرا این پویایی و تکامل تدریجی و نه ساختار ایستای سازمانهاست که باعث تغییر در عملکرد اقتصادی و اجتماعی آنها می شود. بنابراین، عامل کلیدی موفقیت، سازمان نیست، بلکه کیفیت هدایت فعالیتها، و کارکنان سازمان است یعنی کیفیت مدیریت که پایه عملکرد است.

نقد توسعه سازمانی: روشهای توسعه سازمانی که در تحقیقات ما مورد مطالعه قرار گرفت و



نمودار ۱- ستاره رویکرد اجتماعی اقتصادی به مدیریت

در روشهای تحقیق مدیریت علمی، نیازمند ابزارها و برنامه های اجرایی است که محقق را قادر می سازد تا دید کلی از موقعیتی که بایستی توصیف و مدل سازی کند را به دست آورد.

اصطلاح تجربه - تحقیق که به کرات در توصیف روش تحقیق در «سیم» استفاده می شود، به وجود فرضیات صریح (وحتی موقت) در آغاز تحقیق میدانی، به علاوه خواست محقق مبنی بر تغییر موردمشاهده (رفتارها و ساختار سازمانی) و درک بهتر آن در ضمن آزمایش، و دستیابی و ایجاد دانش از طریق تحقیق مداخله گرانه اشاره دارد. همچنین این اصطلاح به تمایل ما به بیان دانش و ساختاردهی آن به شکل قوانین انعطاف پذیر اشاره می کند. از این رو، روش تحقیق ما با علوم کاربردی مرتبط می گردد. در رشته فیزیک روش محققان معروفی مانند چارپاک و دوژنه (برندگان فرانسوی جایزه فیزیک نوبل) که در زمینه بسیار متفاوتی از علوم اجتماعی فعالیت می کردند، با روشهای علمی متدولوژیک ما مشابهت زیادی دارد. ویژگیهای تجربه در اصول مدیریت، باعث می شود که امکان اثبات روایی بویژه درتجارب آزمایشگاهی بسیار کم باشد، زیرا قصد واقعی محققان باز تولید یا تحلیل موقعیتهای جداگانه طی چرخه عمر سازمانی نیست، بلکه محققان قصد دارند به روش کنترل شده ای، تنها برخی از متغیرها را مطابق فرضیات مدل تغییر دهند.

در این روش، محققان و کارکنان سازمانها برای ایجاد دانش تجربی از طریق مشاهده عملکرد واقعی سازمانها با هم همکاری می کنند. در زمینه مدیریت تغییر و توسعه سازمانی، تحقیقات مرتبط به مداخلات، مشاهده عمقی و تحلیل موقعیت را تسهیل می کند. ایجاد و توسعه روشهای مشاهده مربوط به اقدامات اجرا شده، و نقشهایی که در سازمان بازی می شود، نقطه پایه ای برای تحقیقات تیم تحقیق فراهم می آورد.

کاربردها و مزایای مدل

نتایج کاربری این مدل، در دو بخش عملی نظری قابل ارائه است:

نتایج کاربری در روشهای مدیریت سازمانها:

نظریه اجتماعی اقتصادی سازمانها با پایه «سیستمهای زنده» خود، مدلی را ارائه می کند که ریشه های علمی مختلف تحلیل سازمانی را دربرمی گیرد. به عنوان مثال، این مدل:

• با محاسبه هزینه های نارسایی که به ضعف مدیریت کیفیت مربوط است مدیریت منابع انسانی و مدیریت مالی را به یکدیگر ارتباط می دهد؛

• با استفاده از شاخصهای هشیاری استراتژیک، بازاریابی، فروش و استراتژی را در همه سطوح سازمانی و در همه بخشهای سازمان (اصل درونی سازی محیط خارجی) ارتباط می دهد؛

• با درگیر کردن کارکنان در تعریف راه حلها، جایگزین تعدیل نیروی انسانی، و همچنین بهبود فرایندهای سازمانی، با استفاده از روشهای مشارکتی، مدیریت تولید و عملیات را با توسعه سازمانی ارتباط می دهد.

تحلیل تعاملات بین ویژگیهای مختلف مدیریت کسب و کار از «برنامه ریزی معمولی کسب و کار» فراتر بوده و نظامهای اجتماعی سازمان را یکپارچه نمی سازد. همچنین مفاهیم بالقوه انسانی که نیروی انگیزشی اصلی کارکرد و توسعه سازمانی و یا برعکس باعث بروز تعارض در عملکرد و رفتار سازمانی می شود را نادیده می گیرد. نوک بالهای ستاره نمودار شماره یک (محدوده های تخصصی مدیریت) نیروهایی که سازمان را به سوی خود می کشند را نشان می دهند در حالی که رویکرد اجتماعی اقتصادی مدیریت به یکپارچه سازی این محدوده های مختلف

مدیریتی در نظامهای تصمیم گیری سازمانی کمک می کند.

کاربرد در نظریه سازمانی

مدل اجتماعی - اقتصادی، یک مدل ساختاری تشریحی و پایدار ارائه می کند که چارچوب عمومی برای یکپارچه سازی، و همچنین تعیین موقعیت سایر نظریه های سازمانی را در اختیار محققان قرار می دهد.

بویژه می توان به نکات زیر اشاره کرد:

- لحاظ کردن نظریه های اجتماعی و فنی - اجتماعی مربوط به عملکرد اقتصادی کوتاه مدت و بلندمدت؛

- تشریح متدولوژی مدیریت تغییر به روش منطقی، که باعث آگاهی بیشتر، و کاربردی بودن آن برای تمام بازیگران صحنه مداخله اجتماعی اقتصادی می شود؛

- یکپارچه سازی مدیریت دانش مدیریتی، از طریق ایجاد و سازماندهی تبادل اطلاعات مربوط به تجارب مدیریتی؛

- کاربرد آن در توسعه رویکردهای مدیریت پسانوگرا از طریق مداخله اجتماعی اقتصادی.

نظریه اجتماعی - اقتصادی سازمانها، سه شاخه اصلی دارد. روشی نوآورانه برای مدیریت دائمی سازمانها را دربرداشته، روشی برای کنترل تغییر در سازمانها را تحت پوشش قرار داده و روش اطلاع رسانی در محدوده هایی وسیع تر که از کارکنان و سازمانهای بسیار متنوع تشکیل شده است، را شامل می گردد. □