

ماهیت انسانی سازمانها

ترجمه: محمد حسین لطیفی

کیفیت غیر شخصی بودن علم

یکی از آثار جانبی و در عین حال تأسف انگیز توسعه سازمانهای بزرگ که نیازمند بکارگیری پیشرفتهای علم و تکنولوژی هستند، تمایل شدید به افزایش و رهیافت های غیر شخصی علم و تکنولوژی در مورد سازمانها که بدون توجه به حجم و اندازه آنها هنوز هم به عنوان نهادهای انسانی باقی مانده اند می باشد.

علم و تکنولوژی تمهیدات نوینی را از دانش و معرفت و ابزار جدید برای استفاده و بکارگیری سازمانهای انسانی فراهم کرده اند. ولی در عین حال برای سازمانهای انسانی بزرگتر که نیازمند ادغام و بکارگیری معارف و کشفیات جدید هستند فشارها و محدودیتهای مضاعفی را نیز به بار آورده اند.

علم و تکنولوژی ویژگیهای پایدار و کنترل کننده سازمانهای انسانی را تغییر نداده است، یعنی در حقیقت اندازه و حجم و شکل سازمانها همواره تابع یک سلسله ابتکارات و پاسخهای پیچیده افراد انسانی است که تشکیل دهنده آن هستند. این در حقیقت همان ماهیت انسانی سازمانها می باشد.

تکامل علم

در قلمرو علم و تکنولوژی پیشرفتهای زیادی در کشف ماهیت و تعاملات جوهر و ابزارهای غیر انسانی صورت گرفته است. مشاهده، تجزیه و تحلیل و آزمونهای تجربی انباشتگی گسترده ای از دانش و معرفت را که پایه های مستحکم پیشرفتهای بیشتر را تشکیل می دهند ایجاد کرده است. این انباشتگی معرفتی جدا از تغییر نگرشها و عواطف مردمان از هر نوع و طبقه، از نسلی به نسل دیگر پیشروی می کند.

در سازمانهای انسانی نگرشها و عواطف هر نسل از مردم که به شکل جدید در هر فرد بالغ توسعه پیدا می کند، مهمترین عامل

تأثیرگذار بر سازمانها است، خود عواطف و نگرشها نیز تحت تأثیر دانش و سنت موروثی قرار می گیرند ولی به وسیله آنها کنترل نمی شوند. در جهان علم و تکنولوژی مهارتهای علمی و فنی که بتوان آنها را به کار و ماده تبدیل کرد از اهمیت اساسی برخوردارند. در جهان سازمانهای انسانی، این ارزشها، شوقها، آرزوها، عواطف و باورهای اعتقادی هستند که درون جوهر و ماده دانش و عقل و استدلال را اشباع و سیراب می نماید.^۲

تقابل معرفت و نیروهای ذهنی

سازمانهای انسانی منعکس کننده تغییرات و نیروهای ذهنی هستند که به دنبال مهار آنها و در جهت دسترسی و تحقق اهداف می باشند. خطر بسیار گسترده در این جا این است که این دو جهان متفاوت یکی گرفته شده و اجازه داده شود که مرزهای بین این دو مبهم و نامفهوم شوند.

خطر بزرگتر از آنست که توصیف شود زیرا درک صحیح و روشنی باید از اصول و هنر سازمانهای انسانی که کاملاً مجزا از سازمانهایی هستند که صرفاً در چهارچوب قابلیت کاربرد علم و تکنولوژی می باشند ضرورت دارد تا بتوان صلح و رفاه و آرامش پایدار را در جهان حفظ کرد.

و اکنون در پرشتاب ترین لحظه های عظمت کشفیات در تاریخ جهان، علم قبل از هر چیز تفکر ما را در خصوص مشکلات و معضلات پیچیده حفظ و حصانت از صلح و رفاه عمومی که باید از طریق سازمانهای انسانی تحقق یابد تیره و نامشخص می سازد.

در جهت پایان دادن به جنگ که منابع مادی و انسانی (حیاتی) را به اضمحلال می کشد، همواره از کارآمدترین ابزارهای تخریب که به وسیله علم و تکنولوژی در اختیار ما قرار گرفته است استفاده کرده ایم ولی در جهت درک عمیق از طرقتی که بتوان همکاری و

تعاون را از مجرای سازمانهای انسانی تحقق بخشید تلاشی به عمل نیامده است.

سوء کاربرد رهیافتهای علم در خصوص امور انسانی
این تخطی و تجاوز جهان علم و تکنولوژی بر جهان امور انسانی به وسیله سوءکاربردهای همانند سازیها (مقایسه‌ها) بی از علم در برخورد با نوع انسانی سازمان یافته به نمایش گذاشته شده است. اگر نیرو و قدرت برتر بر نیرو و قدرت ضعیف‌تری فائق آید، نیرو و قدرت ضعیف‌تر خنثی می‌شود. بر این اساس، به اشتباه و غلط فرض می‌کنیم که عضو یک سازمان انسانی درست مثل یک مولکول شناخته شده در شیمی با درجه احتمال بالایی نسبت به محرک شناخته شده خارجی به طریق قابل پیش‌بینی عکس‌العمل نشان می‌دهد. اگر تسلیحات تحریک یک قدرت قدری ترس ایجاد کند قهراً تسلیحات قدرتمندتر ترس بیشتری را ایجاد خواهد کرد بگونه‌ای که نهایتاً تسلیم صورت پذیرد.

تقابل مولکول - شخص

درست بر خلاف مولکولها در شیمی، عضو انسانی سازمان نه شناخته شده است و نه بی شعور است، بلکه این عضو یک فرد خودآگاه و خودمبتکر (خود آغاز) می‌باشد. وی می‌تواند ترس را به تلاشهای بیشتر و گسترده‌تر هدایت کرده و به عنوان تلافی بر علیه آنهایی که دنبال ایجاد ترس و رعب برای وی هستند بکار گیرد. هزاران نفر که حتی به یک محرک واحد پاسخ می‌دهند، به گونه‌ای متنوع مورد تفسیر و تعبیر قرار گرفته و نسبت به دیگران عکس‌العمل نشان می‌دهند تا در نتیجه نظامی از پاسخها را به وجود بیاورند که مقایسه‌های به عمل آمده منطقی که از علم ناشی شده را مسخره و به طور خطرناکی گمراه کننده جلوه می‌دهد. یک بمب به طور منفرد ممکن است با ترس، یک انسان را از پا درآورد. لیکن به کارگیری گسترده و مداوم و انبوه بمباران ممکن است مردم را آماده قیام قهرمانانه و مقاومت پایدار نماید.

وقتی که دانشمندی ماهیت مولکول را درک می‌کند وی در حقیقت خود را در مجرای قرار داده است که منجر به درک چگونگی عملکرد میلیونها مولکول می‌شود. درک محدودی که ما از عکس‌العملهای افراد گوناگون بدست آورده‌ایم در امر پیش‌بینی رفتار یک سازمان که متشکل از یک میلیون نفر از افراد می‌باشد

بسیار ناقص است. قوانین، اصول و روشهای علوم فیزیکی که با سختی‌های زیاد بدست آمده‌اند منابع بسیار عظیمی برای پیشرفت بشریت هستند ولی انتقال آن به عنوان یک قیاس مطلوب و معقول به امور مربوط به رفتار سازمانهای انسانی نه علمی است و نه مفید فایده. به موازات رشد علم و تکنولوژی رشد فزاینده سازمانهای اجتماعی و اقتصادی و سیاسی را شاهد هستیم که به دنبال هدایت امور انسانی هستند و در این راستا هر چه سازمان بزرگتر می‌شود به موازات آن تأثیرگذاری یک فرد نیز تقلیل پیدا می‌کند.

حجم و غیر شخصی بودن

چنین بنظر می‌آید که سازمانها به علت حجم توده‌ای و همبستگی درونی شخصیت (فردیت) و تعیین خاص خود را بدست آورده‌اند. و روند قضایا به گونه‌ای سیر می‌کند که تفکر در مورد سازمان به عنوان یک واحد یکپارچه و تک سنگ را آسان می‌سازد به گونه‌ای که سازمانها دیگر تلفیقی از نوع انسانها نبوده بلکه یک موجودیت جدایی هستند که از یک سلسله اصول خود رای (مصمم در نفس خود) و شبه فیزیکی تبعیت می‌نمایند.

این لغزش ظریف نه تنها از ظاهر صحبت‌هایی که در خصوص سازمانهایی از قبیل جنرال موتور و «وزارت دفاع» و یا کلیسای «کاتولیک» به گونه‌ای که اینها یک موجودیتهای واحد و تک سنگ و یکپارچه هستند آشکار می‌شود، بلکه این ویژگی در مورد بررسیهای بسیار پیشرفته و، ماهرانه کسانی مانند دانشمندان علوم اجتماعی نیز دیده می‌شود.

این حالت ساده و تندنویسانه که به صورت وعظ رخ می‌دهد متأسفانه یک خیانت اغتشاش مفهومی را ایجاد می‌نماید که در آن بزرگی یا وحدت و انسجام درونی به جای هم گرفته می‌شوند (خلط می‌شوند). اینکه سازمانهای انسانی باید دارای درجه‌ای از سنت و تعیین باشند بدون کوچکترین شکی درست و واقعی است. ولی این نکته که این ویژگی بتواند توجیه کند که انتقال رهیافتهای علوم فیزیکی در مطالعه رفتارهایی که انسان در آن دخالت دارد درست می‌باشد یک درک کاملاً غلط پایه‌ای است که از ماهیت ضروری این موضوعات صورت می‌گیرد. نیروهای آغازگری که رفتار یک سازمان را کنترل می‌کنند انسانی و نامتجانس باقی می‌مانند، حتی اگر بیشترین و قویترین فشارهایی که جهت همبستگی و وحدت و متحدالشکل بودن بر آنها وارد شود.

سازمانهای انسانی در انسان بودن خود اصرارهای مداوم ورزیده‌اند. این موضوع را دیکتاتورها بعد از مواجهه با سرنوشت‌های غم‌انگیز به تجربه یاد گرفته‌اند.

جهت پیش‌بینی تغییرات قیمت در شاخصهای بازار بورس نیویورک نیست.

متغیرهای کیفی

اگر چه ما نمی‌خواهیم علتی برای عدم تشویق باشیم، ولی ضرورت و نیاز اساسی در برنامه‌ریزی امور انسانی هم در شکل فعالیتهای فردی و هم در شکل فعالیتهای سازمان یافته یک چالش و هم‌آوردی الهام‌بخش در بهبود و بهسازی جهان بشمار می‌رود. اگر سازمانهای انسانی از الگوهای قوانین جهان فیزیکی علوم پیروی کنند حدود و ثغور پیشرفتهای انسانی محصور و محدود به ماهیت محدود جهان فیزیکی خواهد بود که از زمان خلقت به همراه خود دارد.

در عین حال اگر این قضیه را بپذیریم که درک انسانی، اشراق و قضاوت وی تأثیرات عمده و اولیه‌ای هستند که بر فعالیتهای سازمان یافته انسانی فرود می‌آیند در این صورت ما اذعان خواهیم کرد که شرایط جامعه از جنبه‌های مختلف تابع همان بهبود و توسعه بی حد و مرزی خواهد بود که امکان رخداد آن در شخصیت انسانی می‌رود.

جهان سازمانهای انسانی که تبدیل کننده و تفسیر کننده موارد گسترده و غیر ملموس روح انسانی می‌باشد به جهانی تبدیل می‌شود که مشخص تر و مجزاتر از آن جهان علمی خواهد بود که همواره تابع تعین‌ها و قطعیت‌های ثابت غیرانسانی است.

قضاوت کمال یافته‌ای که بر پایه تجارب مشهود استوار است از ویژگیهایی نظیر صبر و حوصله، درک عمیق و بصیرتهای آزمون شده‌ای که به آسانی در اختیار افراد انسانی جواتر قرار نمی‌گیرند برخوردار است. برای دانش پژوهان سازمانهای انسانی آسان نیست که بتوانند خود را از جذابیت‌های قوی متدولوژی علمی که پایه‌های علمی آن را ریاضیات تشکیل می‌دهد بیرون بکشند. کنترل و هدایت داده‌های کمیت‌پذیر و دقیق که از منابع موجود تجرید شده‌اند و تجزیه و تحلیل آنها با استفاده از فرایندهای متخصصانه ریاضی به علت دقیق بودن و تمیز بودن نتایج یک حس امنیت ایجاد می‌نماید. اینکه این فنون به معنی تقلیل (تحویل) تعدادی متغیر به حدود کمیت‌پذیر بوده و این فرض که هزاران نفر از افراد بر خلاف تأثیر و تأثرات جدید و گوناگون، همانگونه که در گذشته عمل کرده‌اند هم اکنون هم بدانسان کار

محدودیت‌های پیشرفتی

پیشرفتهای گسترده‌ای که در خصوص ثبت و ضبط آماری و تجزیه و تحلیل داده‌های گذشته در قلمروهای سیاسی، اقتصادی و فعالیتهای اجتماعی صورت گرفته است به ما توصیه می‌کند که این یک روزنه ورودی برای علوم (تجربی) در پرداختن به سازمانهای انسانی بشمار می‌رود. این نکته باید بلافاصله مورد تأکید قرار گیرد که در حالی که خبره‌ترین تجزیه و تحلیل‌های آماری با استفاده از فرایندهای ریاضی در دست‌ورزی داده‌های کمیت‌پذیر آزمونهای تجربی گذشته صورت می‌پذیرد، به هیچ وجه نمی‌تواند خلق کننده علمی بودن توأم با قابلیت پیش‌بینی باشد مضاف بر اینکه چنین علمیتی حتی در ذات مواد خام نیز وجود ندارد.

اگر افراد انسانی عاداتهای خود را عوض کنند یک فرمول ریاضی بی‌گمان نمی‌تواند این تغییرات را برای شما از پیش بازگو کند. اگر چه داده‌های تاریخی به عنوان هدایت در تصمیمات می‌تواند مفید باشد، لیکن هر نوع پیش‌بینی مترتب به رفتار آینده افراد انسانی تابع قضاوتهای ذهنی است که کاملاً مشخص و مجزا از کاربرد قوانین قطعاً پیش‌بینی کننده علوم فیزیکی که برای بررسی جوهر غیر ذی‌شعور طراحی شده‌اند می‌باشد.

مسأله کامپیوتر

علی‌رغم وسعت چشم‌گیر استفاده از کامپیوتر و فرایندهای ریاضی ما هنوز هم قادر نیستیم که از شواهد گذشته تغییرات نگرش‌های سیاسی، تجاری، مخارج مصرفی، نرخ رشد جمعیت و یا مُد را قبل از اینکه عملاً تغییرات شروع شده باشد پیش‌بینی کنیم. ما صرفاً تغییرات را ضبط می‌کنیم نه اینکه بتوانیم آنها را پیش‌بینی کنیم. ما می‌توانیم تجزیه و تحلیلهای وسیعی از نگرشهای گذشته و رفتارهای گذشتگان بعمل آوریم ولی به علت اینکه تأثیرات پراکنده از میلیونها عنصر بر میلیونها انسان گوناگون وارد می‌شود، پیش‌بینی معقول قهراً نتیجه درک کمال یافته، اشراق حساس و قضاوت ملحوظ است تا هدایت و کنترل علمی شواهد تاریخی و کمیت‌پذیر. برای پذیرش و یادگیری این مطلب نیازی به تلاش

انجام می‌دهند به علت هیجان زدگی ناشی از به اصطلاح عینی بودن تجزیه و تحلیل این تعلیل یافتگی، تعداد متغیرات را به قلمرو فراموشی می‌سپارند. کنار زدن این مهارت‌های جذاب و بکارگیری فرایندهای استقرایی حل تجارب انسانی در درون الگوهای تلویحی و قابل انعطاف رفتارهای گروهی به نظر «غیر علمی» می‌رسد. ولی به موازاتی که فرد بالغ‌تر می‌شود ناتوانی‌های روش‌های کمی نیز آشکارتر می‌گردد.

تاریخ سازمان‌های انسانی که در شکل‌گیری آن تعداد بیشماری از وقایع سهیم هستند در عمل که مورد مشاهده شخصی قرار گرفته‌اند این باور را تقویت می‌کنند که قضاوت و بصیرت بدست آمده از طریق شواهد کیفی بیشتر از ممارست‌های کمی در افزایش معرفت ما از چگونگی کارکرد سازمان‌های انسانی مفید واقع می‌شوند. تغییر قلمرو تأکید از پیش‌بینی‌های علمی که بر پایه شواهد کمیت‌پذیر استوار هستند به قضاوت‌ها و ارزیابی‌هایی که بر پایه شواهد کیفی متکی هستند و پرداختن به سازمان‌های انسانی با مفهوم دوم برای برخی به عنوان یک حرکت به عقب در عصر علم و تکنولوژی تلقی می‌شود. قرن‌های متمادیست که در اثر مقهور شدن به کشفیات علمی تمایل فزاینده در ایجاد این باور وجود داشته است که تنها اثبات از طریق داده‌های قابل اندازه‌گیری و کمیت‌پذیر است که وسیله نهایی نائل شدن به حقیقت می‌باشد. ولی حتی در ارتباط با جهان فیزیکی (مادی) این باور براساس یک درک گنگ و توأم با حب و بغض از ماهیت کشفیات علمی صورت گرفته است و این باور ماهیت ذهنی بسیاری از اقدامات در طول کشف و تحقیق و همچنین ماهیت جوهری خود حقیقت را نادیده می‌گیرد.

ماهیت حقیقت

عناصر ذهنی و کمیت‌ناپذیر در کل فرایند کشفیات علمی بسیار بامعنی‌تر و مهم‌تر از آن هستند که به وسیله برخی مورد شناسایی قرار گرفته‌اند و اینها در تلاشند تا روش‌های علوم طبیعی - فیزیکی را به قلمرو سازمان‌های انسانی تسری دهند. مقدار زیادی از نظرات خلاقیتی که مرزهای معرفت علمی را به جلو رانده‌اند حاصل اشراق انسانی بوده است که بر پایه تلفیق، امتزاج و تعامل شواهد و عینیت‌های کیفی و کمی استوار است. فرایندهای اشراقی ذهن انسان و دامنه پردازش و انعطاف‌پذیری آن بسیار بیشتر از هر

کامپیوتر می‌باشد. علم ریاضیات خود یک فعالیت کاملاً ذهنی و درونی ذهن و مغز انسانی است، تعبیر و تفسیر داده‌ها و چگونگی ارتباط آنها با دلایل و شواهد بدست آمده خود شامل پیش فرض‌های ذهنی است و قضاوت و ارزشیابی ذهنی دانشمندان را دربردارد. و تمام این امور به نوبه خود تحت تأثیر وضعیت و موقعیت کلی دانش و معرفت مرتبط با قلمرو مورد نظر قرار می‌گیرند. و در نهایت باید عنوان کرد که اثبات و ارائه این دلایل اگر چه با فرایندهای دقیق کمی مورد آزمایش قرار گرفته‌اند ولی صرفاً یک پیش‌بینی هستند یعنی احتمالی که بخاطر ظرافت و ریزه‌کاری، تقارن و سازگاری، تمیزی و آراستگی و تناسب در روشن سازی و شفافیت است که حقیقت نامیده می‌شود.^۳

وسوسه تکنولوژی

در مورد وسوسه تکنولوژی احتمالاً می‌توان عنوان کرد که این موضوع در حقیقت کاربرد تکنولوژیکی (فن شناسانه) علم است که علت اصلی این اغراق‌گویی در خصوص اثرات «علم» در مطالعه سازمان‌های انسانی را دامن زده است نه یک کشف علمی. حقیقتی که در این عرصه نادیده گرفته شده است این است که تکنولوژی تنها بخشی کوچک از دانش و معرفت کاملاً آزمون شده علم را در زمان مورد نظر بکار گرفته و اجرا می‌کند. در عین حال وظیفه بسیار بزرگی که در درک انسانی، اشراق و قضاوت و ارزشیابی او در تعیین اینکه کدامیک از یافته‌های علمی باید قابلیت کاربرد داشته و مفید است و یا با توجه به ظرف جدید آن اقتصادی است یا نه وجود دارد که بر شانه‌های ما سنگینی می‌کند. فاصله زمانی کاربرد ممکن است سالها و قرن‌ها به طول انجامد.

پیچیدگی‌های هماهنگی عناصر متخالف در طرحی واحد و یا عملیاتی که تقریباً غیر قابل کنترل هستند فضایی را به وجود می‌آورد که هزینه‌های آن بیشتر از بازده کارایی آن می‌باشد. تاریخ تکنولوژی پر است از نمونه‌های بسیاری از مشکلات که مترتب به تبدیل دانش علمی به ماشین‌های مؤثر و کارآمد بوده است. توسعه و بهبود نیرو از بخار به شکافت اتم، تاریخ حمل و نقل موتوری زمینی، هوایی و مشکلات و معضلات مربوط به پیش‌بینی و کنترل شرایط آب و هوا، صرفاً نمونه‌هایی از پیچیدگی‌های وسیع و اغلب ناامید کننده هستند که تکنولوژی باید در تبدیل معرفت علمی به عملی با آنها دست به گریبان باشد.

ماهیت ماشین

افراد عادی ممکن است هنوز هم بپرسند که اگر علم و تکنولوژی قادر است انسان را به ماه ببرد و برگرداند، چرا به ما نمی‌تواند کمک کند تا یک سازمان انسانی مؤثر و کارآمد ایجاد کنیم. جواب خیلی روشنتر خواهد شد اگر به قصد مقایسه تصور شود، ماشینی که انسان را به ماه می‌برد به عنوان سیستمی تلقی شود که از ده هزار قطعه‌ای که هر کدام براساس دانش و مهارت‌های تجمع پیدا کرده‌ای است که نتیجه قرن‌ها تلاش بوده که اکنون در درون یک سازوکار (مکانیسم) بسیار پیچیده و متعامل تعبیه شده است. هر قطعه به گونه‌ای در مشخصات دقیق و توأم با هدف مشخص ساخته شده است تا آنجا که ممکن است وظیفه خاص و ویژه‌ای را بنا به دستور مستقیم یا غیرمستقیم انسان و از طریق آموزش ابزارها و وسایل درهم تنیده انجام دهد. هر چه این ماشین کاملتر باشد، بگونه‌ای کاملتر و بدون سؤال و معضل و با بی‌توجهی و یا بدون مقاومت دستورات عامل را اجرا می‌کند. ولی تشخیص و تعیین هدف باز هم به عنوان یک وظیفه انسانی باقی می‌ماند.

چنین سازوکار (مکانیسم) زیبایی را با سازمان انسانی که متشکل از هزار نفر عضو است مقایسه کنید. این مسأله اهمیتی ندارد که تا چه حد تلاشهایی صرف شده است تا اقدامات و اجرائیات ماشین‌وار بنا به دستور عامل صورت پذیرد، بلکه آنچه اهمیت دارد این است که یک سازمان انسانی به طور بنیادی با سازمان ماشینی هم از نظر قسمت‌ها و عناصر تشکیل دهنده آن و هم از جهت وظیفه‌مندیها تفاوت دارد. اعضای سازمان انسانی بر اساس معرفت علمی و یا تکنولوژیکی طراحی نشده‌اند که مقاصد ویژه‌ای را بنا به دستور عامل انسانی اجرا نمایند. بلکه هر یک از آنها به عنوان شخصیت‌های منحصر بفردی هستند که به نهایت پیچیده بوده و دارای عواطف، آرمانها، هوش و انگیزه‌هایی بوده که در ترکیبات منحصر بفرد عرضه می‌شوند. ارتباطات با هر عضو و ارتباطات بین اعضا در کلیه سطوح بگونه‌ای ماشینی دقیق نیست بلکه به وسیله تعبیر و تفسیری ذهنی، خودآگاه و ناخودآگاه اشباع و سیر می‌شوند. پاسخ به جهت‌ها و هدایتها از بازخور سازوکار (مکانیسم)‌های بهم پیوسته حاصل نمی‌شود بلکه از هزاران فرایند جدای خلاقیت و انگیزش ناشی می‌شود. پاسخ هر فرد نه تنها تحت تأثیر عکس‌العمل‌های متغیر و نزدیک و محرک‌های بیرونی که از هر منبع ممکن ایجاد می‌شود واقع می‌گردد بلکه تحت تأثیر

محرک‌های درونی که ناشی از تفکر آگاهانه و یا عواطف و توصیه‌های ناآگاهانه‌ای که نتیجه تجربه کل حیات وی است نیز واقع می‌گردد. اینجا همان نقطه‌ای است که دانشمند آماری بر پایه قانون احتمالات که جهت پرداختن به پدیده‌های فیزیکی و عینی توسعه پیدا کرده است دست به فرضیات متهورانه‌ای می‌زند. فرض این است که اگر چه اقدامات و رفتار افراد در حد فردی آنها ممکن است قابل پیش‌بینی نباشد لیکن رفتار انبوهی از افراد قابل پیش‌بینی است. آنچه که در این فرضیات نادیده گرفته شده است این است که درست بر خلاف مولکولها افراد عناصری آگاه و دارای شخصیت‌های خود تعیین (Self Determining) و یا خود رأی) هستند که درست در همین خصوصیت که دارای نکته‌های مشخصی از خلاقیت، ابتکار عمل و پاسخ هستند از مولکولها جدا می‌شوند. به علاوه آنها در فرآیند ابتکار و عکس‌العمل تحت تأثیر یکدیگر قرار می‌گیرند که در داخل یک سیستم کاملاً پیچیده‌ای از ارتباطات درونی که تمام قلمرو انسان را اعم از نگرشها، تفکر و عواطف دربر دارد قرار می‌گیرند. به علت ماهیت انسانی عناصر تشکیل دهنده مجموعه‌ای از انسانها غیر قابل پیش‌بینی بودن رفتار و پاسخهای یک فرد بر روی غیر قابل پیش‌بینی بودن پاسخهای گروه بزرگتری از مردم که از آزادی عمل و تفکر برخوردارند منتقل می‌شود. تحت شرایطی رفتار گروهی محتملاً منعکس کننده نگرشهای نامتجانس و تمایلات افراد می‌باشد و تحت شرایط دیگر به علت معادله‌های توازن بخش ممکن است این چنین نباشد. واقعیت مهم این است که نتیجه تعاملات گروهی درست برخلاف رفتار مواد و اشیاء غیر انسانی قابل پیش‌بینی نیست. این بدان جهت است که، باید از تسری ساده روشهای علوم فیزیکی به مطالعات سازمانهای انسانی قویاً اجتناب نمائیم زیرا این مجموعه قلمرو بسیار پیچیده و ظرفیتی از درک انسانی را به خود اختصاص می‌دهد.

ماهیت سازمانهای انسانی

سازمانهای انسانی در صورت واقعاً سازنده بودن باید فعالیت‌های افراد را که به عنوان شخصیت‌های خودآگاه و خود رای عمل می‌نمایند هماهنگ سازد. لازمه ایجاد کار مفید در جهان وجود اینگونه سازمانها است. حد و اندازه‌ای که افراد انسانی را بتوان در ساختارهای اثربخش انسانی متشکل کرده و سازماندهی نمود و نه تشکلی ماشینی، یا گروه انبوه غوغاگر و یا گله‌ای از حیوانات با این

شاخص تعیین می‌شود که ما چگونه و بخوبی از عهده ادراک اختلافات بین سازمانهای انسانی و سازمانهای ماشینی، گروه انبوه و غوغاگر و یا گله‌ای از حیوانات برآئیم. یکی از طرق ظریف بی‌شخصیت و بی‌هویت کردن سازمانهای انسانی تخفیف دادن و پائین آوردن درجه‌ای است که برخی از اعضاء سازمان می‌توانند و باید خودآگاهانه و خود رأی عمل کنند. رفتار آنها بر اساس نیروهای عینی که به طور مادی - فیزیکی قابل تعریف باشند مشخص نمی‌شوند و مورد ادعا قرار نمی‌گیرند، بلکه به علت اینکه آن رفتارها باید به وسیله اهداف اجتماعی و نه اهداف فردی تعیین و تعریف شوند تعیین حدود می‌شوند. این رهیافت ماهیت انسانی سازمانها را تکذیب نمی‌کند، بلکه مرکزیت یک تعین خودآگاه و خلاق را از همه اعضاء سازمان به یک نظم برتر از انسانها که در جستجوی اعمال مجموعه‌ای از معیارهایی هستند که به وسیله جامعه تأسیس شده منتقل می‌سازد.

پادشاهان و روحانیون

این نوع بی‌شخصیت سازی که بخشی از جامعه را مورد اصابت خود قرار می‌دهد و نه سایر بخشها را، در تجزیه و تحلیل ما خیلی مهم است زیرا بگونه‌ای وسیع رخ داده و همچنین نتایج و پی‌آمدهای سوء و سختی را در بر دارد.

در تاریخ طولانی جامعه بشری، بی‌شخصیت سازیها در مقاطعی از سازمانهای انسانی اشکال مختلفی به خود گرفته است. مورد محدود آن این است که در جوامعی برخی از اعضا سازمانی برده تحقیر شده و مطلق اراده و مملوک اربابان خود هستند. در زمانهای گذشته اعضاء قبایل کاملاً تحت انقیاد آداب و رسومی بوده‌اند که در آن اضطرابهای کهن و خرافات بگونه‌ای غیر قابل حل با حیات و تلاش کارآمد در هم آمیخته شده بود. این آداب و رسوم نه تنها به درجات زیادی اعمال افراد را کنترل می‌کرد بلکه ارزشها و نگرشهای آنها را نیز تحت تأثیر قرار می‌داد. در طول سالیان متمادی، رهبران جوامع سازمان یافته، صرف نظر از اینکه قهرمان جنگ و یا پادشاهی مقدس و یا کشیش و روحانی مدعی الهام بخشی‌های ماوراءالطبیعی باشند اقتدار خود را بر روی افراد در جهت دادن به اعمال آنها و تحمیل سیستم‌های ارزشی بر ذهن و وجدان آنان اعمال نموده‌اند. حق الهی پادشاهان از موارد اخیر و بسیار ظریف کاربرد مفهوم مورد نظر بشمار می‌رود. در عصری

که در آن بسر می‌بریم حقی که دیکتاتورها و یا الیگارشیهای دیکتاتوری در تعیین و ترسیم تفکر و اعمال افراد برای خود قائلند تلاشی است که در جهت بی‌شخصیت کردن سازمانهای انسانی به وسیله حذف تعین‌های خودآگاهانه افراد صورت می‌گیرد. ولی طرق زیرکانه و ظریفتری جهت بی‌شخصیت و بی‌هویت سازی سازمانهای انسانی رخ داده است. یک جامعه درست مثل یک وحشی بدوی که از خدایان ماوراءالطبیعی هراسان بود ممکن است وجود برخی از منابع ارزشی را و یا برخی تعیین‌کننده‌های تغییرات اجتماعی را که غیر شخصی هستند چه رحمانی و چه شیطانی تقبل کند. این یک گروه قدرتمند در جامعه نیست که چنین ارزشهایی را وضع می‌کند و یا چنین تغییراتی را انشاء می‌نماید، حتی اگر خود آنها هم از این ارزشها سودجویی کنند همچنین این مورد کارکرد سازوکار (مکانیسم)های ماشینی و غیرانسانی هم نیست. بلکه این خود جامعه است که به عنوان یک موجودیتی که با هویت همبسته و غیرمتجانس (Cohesive & Disparate) خود مفروض است عامل به وجود آورنده چنین ویژگیهایی است.

آدام اسمیت و کارل مارکس

یک نمونه از این نوع شخصیت زدائی مقبول واقع شدن وسیع فرض آدام اسمیت (Adam Smith) است که معتقد بود تحت خط و مشی‌های لیبرال (Laissez Faire) در انگلستان در زمان انقلاب صنعتی رقابت بی‌رحمانه در بین بنگاههای عامل علی‌رغم نتیجه سختی که برای میلیونها کارگر در برداشت به شکلی مرموز باعث ایجاد منافع اجتماعی، ارزش سود بالاتر می‌شود.

با دخالت یک «دست نامرئی» یک «ارزش اجتماعی» جدا از قضاوت‌های ارزشی افراد به وجود می‌آید. اگر حتی فرض کنیم که این تئوری یک فیلسوف اجتماعی هم نیست ولی به موازات گذر زمان یک عامل در شخصیت زدایی از سازمانهای انسانی در سیستم کارخانه‌های انگلیس کاملاً برای هر خواننده تاریخ این کشور مشهود شد.

نمونه دیگری از شخصیت‌زدایی به وسیله قدرت عقیده و نظر در کتاب سرمایه (Das Kapital) کارل مارکس (Karl Marx) نهفته است و آن این است که تحت تأثیر این کتاب در اشاعه این مفهوم که در خود جامعه فراتر از آن چیزهایی که به وسیله افراد قابل

کنترل است، تصمیم انسانی تغییرات خشونت باری را به وجود می آورد تلاش زیادی به عمل آمد. اگر چه با بازبینی های متعدد این مفهوم تغییرات زیادی کرد ولی این مفهوم که نیروهایی به وسیله جامعه تعیین شوند که ناشی از ارزشهای ذاتی و درونی خود جامعه می باشند پایه و اساس فلسفی ایدئولوژی کمونیستی در سرتاسر جهان قرار گرفت و شکل یافت. پیشگویی های کارل مارکس ممکن است به تحقق نرسیده باشد ولی تحقیر این منبع جوهری ارزشها در سازمانهای انسانی که همانا فرد «خودآگاه و خودرای است» تأثیر اساسی خود را بر ساختارهای سیاسی قسمت اعظمی از جهان باقی گذاشته است. این واقعیت که یک دیکتاتور قدرتمند یا الیگارشی قدرتمند حق و امتیاز تفسیر و تحمیل «ارزشهای اجتماعی» مناسب را بر روی جمعیت کثیری از مردم به عنوان مملوک خود برای خود مشروع می داند به طور بنیادی از مفهوم مارکس فاصله ندارد.

منابع ایجادکننده ارزش

هم منطق و هم تجربه این نتیجه گیری را اثبات می کند که ارزشهای جاری در جامعه یا سازمان ارزشیابیهای نسبی و نامتجانس بوده و در اختیار آنها می هستند که دارای نفوذ در ایجاد آن می باشند. هیچ امکانی تحت عنوان موجودیت مجزا، مشخص و تناسب پذیری که «ارزش اجتماعی» نامیده شود که خودش قادر به کنترل و فعال کردن یک جامعه و یا یک سازمان باشد وجود ندارد. بنابر این منابع ارزشها در سازمانهای انسانی نه تنها انسانها هستند بلکه در شکل فردیتهای انسانی نیز خود آنها می باشند. افراد (فردیتها) در ارزشیابیهای خود به طرق و درجاتی بی حد و حصر و زمانی طولانی بر روی یکدیگر اقدام صورت می دهند. نقش سنت بر سازمانهای انسانی بعداً مورد بحث قرار خواهد گرفت. در شکل فعلی این خیلی مهم است که ما باید آدم اسمیت و کارل مارکس را و یا هر کس دیگری را که در تلاش انتقال نقطه توجه خلاقیت ارزشهایی که سازمانهای انسانی را فعال می کنند از هسته فردیت انسانی شرکت کننده به برخی مجموعه های سازمانی یا واحدهای اجتماعی ابطال کنیم. آنچه که فرد را در ساختار نظام ارزشی تحت تأثیر قرار می دهد چه فرد انسانی باشد یا الهی کاملاً چیز دیگری می باشد. ولی فرد انسانی در فردیت خود نه چرخ دنده ای است در یک ماشین شبه فیزیکی و نه یک برده مادام العمر که در

سازوکار (مکانیسم) اجتماعی است که به دست انسان ساخته شده است. بنابر این مطالعه و بررسی سازمانهای انسانی باید از بررسی و مطالعه اینکه فرد وقتی که قسمتی از سازمان است چگونه عمل می کند شروع شود. ما می خواهیم یاد بگیریم که چگونه اقدامات بسیاری از افراد را می توان به بهترین وجهی جهت دستیابی به اهداف هماهنگ کرد. اگر چه بخشهای دیگر این کتاب به دنبال کمک و مساعدت در این گونه تلاشها است ولی بخش نتیجه گیری به دلائلی که قبلاً ذکر شد این مهم را تأمین نمی نماید زیرا این بخش بر پایه اثبات علمی و شواهد آماری استوار است تا بر اساس قضاوتها و ارزشیابیهای بعمل آمده سالهای متمادی از مشارکت فعال در تجزیه و تحلیل سازمانهای انسانی که به عنوان ابزارهای حساس و بحرانی و برای بقای انسان پایه ریزی شده است به حساب می آیند. به علت اینکه رهبر در سازمان نقش کلیدی دارد ما در بخش بعدی از نقش وی در سازمانهایی که در جستجوی رهبری هستند آغاز می نمایم.

پانویس ها:

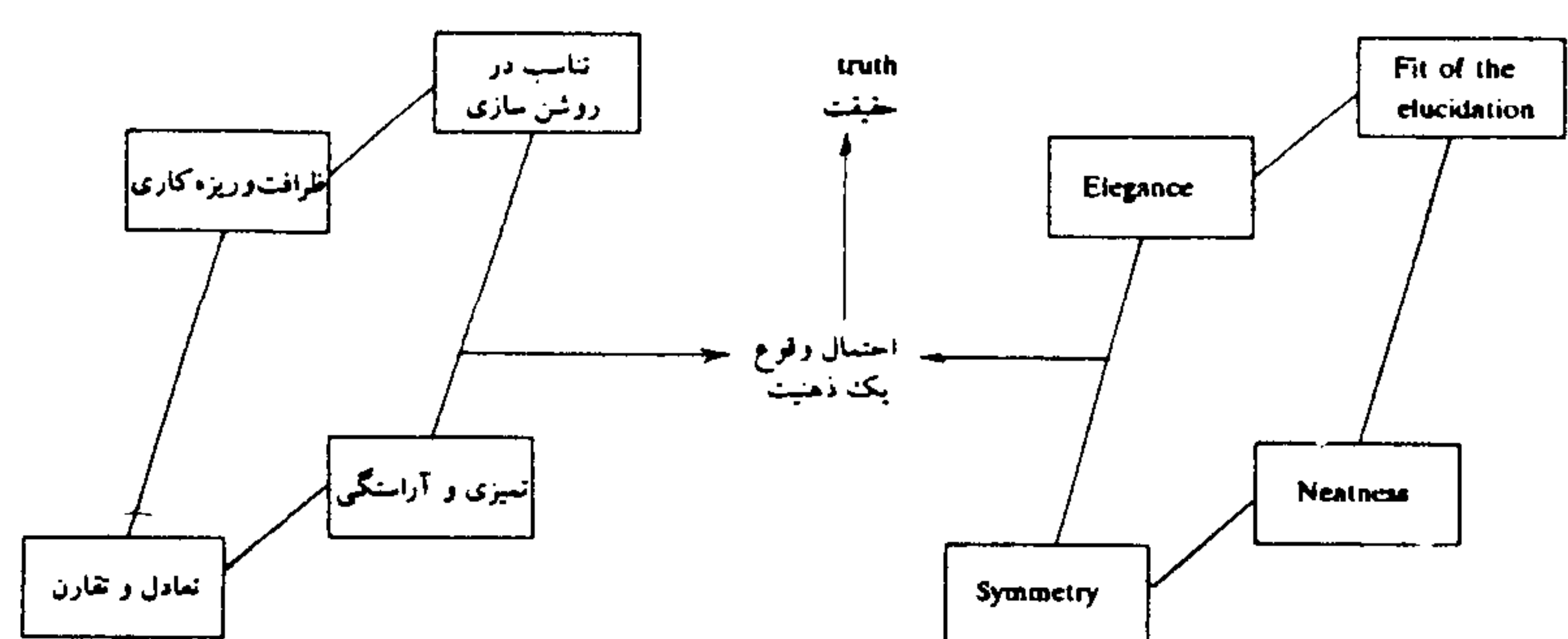
۱- این نوشته ترجمه بخش اول تحت عنوان ماهیت انسانی سازمانها از کتاب زیر می باشد:

J. Douglas Brown, The Human Nature Of Organizations, 1973.

نویسنده کتاب که اقتصاددان و رئیس دانشکده روابط صنعتی دانشگاه پرینستون بوده یکی از بنیانگذاران طرح قانونی بیمه های اجتماعی آمریکا است که در سال ۱۹۳۵ تحت عنوان (Social Security امنیت اجتماعی) مورد تصویب قرار گرفت.

2- On the world of human organization, values, aspiration, emotions and emotions beliefs saturate substance of knowledge and reason.

۳- بنابر این حقایق علمی که به عنوان عناصر لایتغیر و ثابت تلقی می شوند نتیجه تعامل مفاهیم ذهنی همچون ظرافت و ریزه کاری، تقارن و سازگاری، تمیزی و آراستگی و تناسب در روشن سازی می باشد و در حقیقت یک احتمال واقع شده ای است که ناشی از عوامل یاد شده می باشد.



باید تذکر داد که مؤلف حقیقت را ترکیب احتمالی وقوع چندین عنصر و انتزاع در ذهن می داند که قابل تأمل است (مترجم).