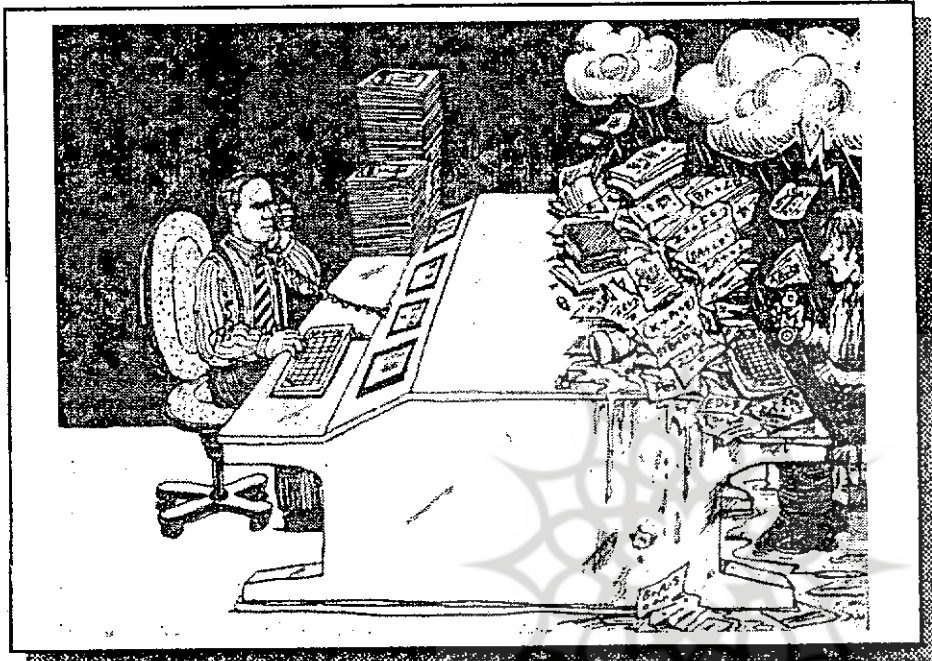


# جامعه سازمانی و مدیران فن سالار



جامعه قرن حاضر جامعه سازمان‌ها است. تمام کارهای اجتماعی مهم جامعه درون مؤسسات سازمان یافته انجام می‌شوند، در نتیجه اکثریت قاطع مردم در کشورهای توسعه یافته به صورت استخدامی کار می‌کنند. به عنوان کارکنان مؤسسات سازمان یافته و در قالب ساختار مدیریتی و سازمانی کار می‌کنند. همچنین جامعه قرن حاضر، جامعه دانش است. اغلب افراد جامعه توسعه یافته به کمک استفاده از دانش خود امرار معاش می‌کنند. اکثر مردم قابلیت‌های خود را از طریق سالها تحصیل دانش بدست می‌آورند. غالب آنها خودشان مدیر هستند و یا به عنوان صاحبان دانش در قبال کار و نتایج حاصل از آن مسئولیت مستقیم دارند.

هر دو پدیده فوق به هم ارتباط دارند. به علت ظهور جامعه سازمانی اینک می‌توان با استفاده از دانش امرار معاش کرد و به خاطر موجودیت تعداد زیادی افراد تحصیلکرده، مؤسسات بزرگی به وجود آمده‌اند و اداره می‌شوند.

مدیریت، نتیجه، و هم عامل این دو پدیده است. رکنی است که از طریق آن مؤسسات جامعه سازمانی را می‌توان به کار گرفت تا مأموریت خود را انجام دهند. مدیریت خودش به تنهایی «دانش» است، نظامی با موضوعات، مهارت‌ها و تخصص‌های خاص خودش محسوب می‌شود. از همه مهمتر، مدیران این مؤسسات جامعه سازمانی گروه‌های رهبری جامعه را تشکیل می‌دهند. تا وقتی جامعه سازمانی برقرار است، مدیران هم به عنوان گروه‌های رهبری و مدیریت، به عنوان یک نظام و یک مدعی مطرح خواهند بود.

تغییر وضعیت مدیریت هم ناشی از پیشرفت ناگهانی عملکرد است. وظیفه این نسل مدیریت است که مؤسسات جامعه سازمانی را که از یک شرکت شروع می‌شوند، وادار کند تا در خدمت جامعه و اقتصاد باشند و برای فرد و مجموعه، به طور یکسان فعالیت کنند. برای این منظور، قبل از هر چیز مدیران باید با نظام مدیریتی خود آشنایی داشته باشند. باید بدانند مدیریت چیست.

امروزه سخنان زیادی درباره مدیران آینده

در زمینه مأموریتی است که برای آن در نظر گرفته شده است. بنابراین اولین وظیفه یک مدیر، عملکرد اقتصادی است. در عین حال او با این مسئولیت روبرو است که کار را مؤثر، و کارکنان را کارآمد سازد و کیفیت زندگی جامعه و افراد را تأمین کند، که این امر چیزی بالاتر از فن سالاری است.

کابینه جان کندی تکنوکرات‌ترین کابینه در تاریخ آمریکا بود. این کابینه برای او یک تراژدی هم بود. رابرت مک نامارا (Robert Mc Namara) که وزارت دفاع کابینه او را برعهده داشت نمونه بارزی از قدرت و محدودیت یک فن سالار بود. در نهایت مک نامارا شکست خورد (نه به خاطر جنگ ویتنام، بلکه به این دلیل که در نظر او مدیریت، تمرکز بر روی مسائل داخلی بود و به مسایل خارجی، ارزش‌ها، مردم و ابعاد اجتماعی امور توجهی نداشت).

همچنین شرکت جنرال موتورز را هم می‌توان به عنوان نمونه‌ای از پیروزی و شکست مدیر فن سالار ذکر کرد. در واقع کتابی که آلفرد سلون (Alfred P. Sloan) پایه‌گذار جنرال موتورز نوشت (سالهایی که با جنرال موتورز بودم، سال ۱۹۶۴) محدودیت‌ها و قدرت یک

گفته می‌شود. اما «مدیر امروز» مهم است و مهمترین چیز هم این است که مدیر با حرفه، ابزار کار، وظایف و مسئولیت‌های خود آشنا باشد. مهم‌ترین موضوع این است که مدیر بتواند عمل کند.

## محدودیت‌های فن سالاری

پیشرفت ناگهانی مدیریتی روی مهارت‌ها و قابلیت‌های مدیریتی تمرکز یافت. اما حرفه مدیریت را به عنوان یک شغل درونی مورد تعریف قرار داد. این روند بیشتر با سازمان و انگیزه، با امور مالی و سایر عوامل کنترل، با علوم مدیریت و پرورش مدیر سر و کار داشت. به قول امروزی‌ها سمتگیری فن‌سالارانه‌ای داشت و این قابل درک، و درست بود. انسان باید حرفه خود را بشناسد. از این بدتر چیزی نیست که کسی که نمی‌تواند کار خودش را انجام دهد، بخواهد اوضاع دنیا را سر و سامان دهد.

اما اگر از عصر پیشرفت مدیریت فقط یک موضوع را یاد گرفته باشیم این است که فن سالار مدیر به اندازه کافی نداریم. این هم دقیقاً به این خاطر است که در جامعه سازمانی، بعد از مدیر بیش از همه به فن سالار نیازمندیم.

اولین وظیفه مدیر در واقع مدیریت مؤسسه

مدیر فن سالار واقعاً موفق را نشان می‌دهد. جنرال موتورز به عنوان میراث Sloan مانده است و از نظر Sloan (یعنی از نظر سود و زیان) لااقل در بازار آمریکای شمالی به طرز تحسین‌انگیزی موفق شده، ولی از نظر احترام و افکار عمومی شکست خورده است.

وسوسه‌های زیادی هم در این زمینه وجود دارد (وسوسه مدیر برای فیلسوف شدن، وسوسه مدیر برای اشتهار جهانی). بنابراین غالباً نمی‌توان گفت پایه «خوب کار کردن»، «داشتن حسن نیت» است. داشتن حسن نیت را نمی‌توان بهانه‌ای برای بی‌لیاقتی قرار داد. مدیری که فکر می‌کند بیداری اجتماع می‌تواند جایگزین اداره شرکت (یا بیمارستان و دانشگاه او) برای دستیابی به اهداف تأسیس آن شود، احمق و یا متقلب است.

### نیاز به حقانیت

تنها نیاز یک گروه مدیریتی فقط عمل کردن و انجام وظیفه نیست. باید حقانیت نیز داشته باشد. باید از طرف جامعه به «درستکاری» شناخته شود. حقانیت مطلب اغفال‌کننده‌ای است، و در واقع تعریف خاصی ندارد. معذک واقعیت دارد. اختیار بدون حقانیت غصب است و گروه رهبری یک جامعه، یعنی مدیران، برای انجام وظایف خود به اختیار نیاز دارند.

در عین حال هیچ یک از مضامین سنتی حقانیت در مورد مدیران صدق نمی‌کند. تولد و معجزه به اندازه انتخاب عمومی و یا حق تملک دارایی شخص برای آنها کافی نیست. اگر در رأس کار هستند به خاطر کاردانی آنها است. معذک کاردانی محض هم دلیل کافی بر حقانیت نیست.

نیاز مدیران به پذیرفته شدن به عنوان یک مقام به حق، یک اصل اخلاقی است. آنها نیاز دارند اختیارات خود را بر پایه یک تعهد اخلاقی بنا نهند که فلسفه وجودی و ماهیت سازمان نیز بر همان پایه است.

تقریباً سه قرن پیش ماندویل (Mandeville) شاعر انگلیسی در یک شعر ادبی به نام «افسانه زنبورها» مطلبی را اظهار کرد که یک قرن بعد مهمترین اصل «سرمایه‌داری» شد: «مفاسد خصوصی منافع عمومی تولید می‌کنند». ماندویل بیان کرد که سودجویی کورکورانه و توأم با خست، به وسیله «دست‌های نامرئی» منافع عمومی را باعث می‌شود. در عمل، تاریخ حقانیت این سخن ماندویل را اثبات کرده است. اما از نظر اخلاقی نظریه او هرگز قابل پذیرش نبود. و این حقیقت

که سرمایه‌داری همان‌گونه که اقتصاددان بزرگ آمریکایی و اتريشي‌الاصل، ژوزف شامپتر (Joseph Schumpeter) به کرات بیان کرد، هرچه موفق‌تر باشد غیر قابل پذیرش‌تر است، اساسی‌ترین ضعف جامعه و اقتصاد نوین نیز همین موضوع است.

به همین خاطر است که بیان پرجاذبه «به ماکزیم رساندن سود» و «انگیزه سودجویی» نه تنها ضد اجتماعی بلکه ضد اخلاقی است.

اگر چه ما هنوز به نظریه ماندویل معتقدیم، اما سالها قبل به مبنای کاملاً متفاوتی نیز اعتقاد یافته‌ایم که حاکی از این امر است که وظیفه مدیران است تا نیازهای عمومی را به موقعیت‌های کاری تبدیل کنند. وظیفه آنان است که نیازهای بازار و افراد و همچنین کارکنان و مصرف‌کنندگان را پیش‌بینی کرده و آنها را اذعان کنند. تازه اینها هم موارد نامناسبی از حقانیت هستند که فقط از نظر منطقی فعالیت‌های کاری را توجیه می‌کنند، نمی‌توان آنها را دلیل برداشتن حقانیت برای اقتدار دانست. برای داشتن یک مدیریت مستقل، مدیریتی که در خدمت به مؤسسات تابعه خود به جامعه و عموم مردم خدمت کند، یک اصل اخلاقی نیز باید بر اهداف و خصوصیات سازمان‌ها و ماهیت خود مؤسسه حاکم باشد.

تنها یک اصل بدین مفهوم وجود دارد که هدف سازمان و بنابراین مبنای اقتدار مدیریت است: «مولد کردن قدرت انسان». سازمان وسیله‌ای است که به کمک آن انسان به عنوان یک فرد و همچنین به عنوان عضوی از جامعه به موفقیت و ادای سهم خود دست می‌یابد.

در تاریخ بشر ابداع سازمان به عنوان ابزاری برای پیشبرد اهداف اجتماعی به اندازه ابداع تخصص کاری برای انسان در ده هزار سال پیش اهمیت دارد و اصل مهم آن هم «مفاسد خصوصی برای منافع عمومی» نیست بلکه «قدرت شخصی منافع عمومی تولید می‌کند» است. این اصل می‌تواند پایه حقانیت قرار گیرد که اصلی اخلاقی است و می‌توان اقتدار را بر پایه آن بنا نهاد.

حفظ استقلال مدیریت (و در واقع خصوصی بودن آن) یک نیاز اساسی جامعه است. اساس حفظ آزادی و کارآیی جامعه است. ساختار عکس آن یعنی سلطه همه جانبه تنها یک گروه بر تمام امور که فقط به یک اصل و ارزش و اعتقاد خاص متکی است نه تنها بشر را مطلقاً ندیده می‌انگارد، بلکه بسیار مضحک و عجیب و غریب و همچنین خشک و طاقت‌فرسا و اتلاف‌گر است. بالاتر از همه، این کسب و کار

نیست که به استقلال بازار برای کالا و خدمات، سرمایه و شغل و موقعیت، یعنی در واقع به مدیریت مستقل و مسؤولانه مؤسسات مستقل نیازمند است، بلکه اقتصاد، جامعه و دولت است که به استقلال مدیریت و بازار آزاد نیاز دارد.

با تمام این تفصیلات، برای داشتن جامعه‌ای با سازمان‌های مستقل مدیریتی که هر کدام در حوزه کاری خود تصمیم‌گیرنده باشند باید مدیران با حفظ خصوصی بودن وضعیتشان خود را متعلق به عموم نیز بدانند. خصوصی از این نظر که در خدمت یک قدرت سیاسی مرکزی نیست که آن نیز به نوبه خود غیر قابل کنترل و در نتیجه مستبد است و عمومی از این نظر که آگاهانه، هشیارانه و آزادانه تلاش می‌کنند تا یک نیاز عمومی را به موقعیتی خاص برای مؤسسه مستقل خود تبدیل کنند.

نزاعهای کهنه هنوز جریان دارد و شعارهای کهنه نیز همچنان طنین انداز است. معذک حتی اتحاد جماهیر شوروی سابق هم «سود» را به عنوان وسیله‌ای برای اثبات سرمایه‌پذیرفته بود، زیرا بدون آن هیچ اقتصادی دوام نمی‌آورد، چه رسد به اینکه پیشرفت کند. در حقیقت نیاز یک اقتصاد کاملاً حساب شده و دقیق به «سود» خیلی بیش از اقتصاد بازاری است. «مالکیت» دیگر مطلب اصلی اقتصاد نیست، مخصوصاً که کارگران هم در کشورهای بسیار پیشرفته خودشان به صورت مالک درآمد دارند. البته نباید نتیجه‌گیری کرد که دیگر کسی در این نزاعها کشته نشده و قربانی چنین شرایطی نمی‌شود. اتفاقاً زخمها عفونت می‌کنند و مهلک هستند، ولی هیچ مشکلی به کمک روشهای قرن نوزدهمی حل نمی‌شود.

کارآیی مدیریت راه حل رهایی از تنگنایهای شعارها و مضامین کهنه است و اولین قدم آن نیز عمل فن سالارانه است. نیازمند اقدامی است که سازمان قادر باشد سهم خود را بر مبنای فلسفه وجودیش مانند کالا و خدمات و سرمایه به جامعه و اقتصاد ادا کند. همچنین کارآیی آن باید بیش از نیاز کنونی و فن سالاری باشد: نوعی کارآیی که کار را مولد و کارگر را موفق کند و برای بهبود شرایط زندگی مؤثر باشد. اما بالاتر از همه باید کارآیی مطابق با نقش و وظیفه مدیر باشد. اگر قرار است مدیر سازمانی مستقل باقی بماند (که باید این طور باشد) بایستی بپذیرد که او متعلق به عموم است، و این واقعیتی است که قدرت فردی را مولد و موفق می‌کند.

نویسنده: پتر دراکر (کارشناس مدیریت)

