

# نقش مدیران حرفه‌ای در توسعه « ضرورت حرفه‌ای کردن مدیریت در جامعه »

نوشته‌ی: دکتر ناصر میرسپاسی

ژوئیه‌شگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

چکیده

در سال‌های اخیر بحث در مورد چگونگی انتخاب الگویی مناسب برای توسعه کشور بسیار است و اغلب در مورد تعارض الگوهای توسعه در اولویت دادن به توسعه اقتصادی در مقابل تأکید بر عدالت اجتماعی نظریات مختلف مطرح گردیده است، در این تعابیر اغلب اقتصاد دولتی را حمایت‌کننده‌ی عدالت اجتماعی و اقتصاد بازار را کمک‌کننده‌ی توسعه اقتصادی تلقی می‌کنند.

در این مقاله متأثر از نظریه‌ی هنری مینتزبرگ ادعا شده است که برخلاف این تصور که اقتصاد دولتی و اقتصاد بازار در ارتباط با

رعایت عدالت اجتماعی در مقابل یکدیگر و در دو سر یک پیوستار قرار دارند، برعکس این دو همانند دوسر یک نعل اسب خیلی بهم نزدیک هستند.

در راستای این تحلیل این ادعا مطرح است که در وسط این نعل اسب و یا حد بین اقتصاد دولتی و اقتصاد بازار به شرط حرفه‌ای کردن مدیریت می‌توان تعامل بین عدالت اجتماعی و توسعه اقتصادی را بهتر برقرار نمود.

همچنین سعی شده است مفهوم حرفه‌ای کردن مدیریت و ضوابط ایجاد این حرفه مطرح گردد و در این راستا الگوی انتخابی میزان دولتی بودن و یا آزاد بودن نظام اقتصادی به متغیرهایی نظیر ثبات سیاسی و نرخ توسعه، از یک سو و وجود اعتماد متقابل در جامعه و حرفه‌ای بودن مدیریت از سوی دیگر دو ماتریس انتخاب الگو، ارائه گردد و برحسب تشخیص میزان متغیرهای معرفی شده که برمبنای این مدل اقتضایی قابل تشخیص است میزان دخالت دولت در امور اقتصادی در شرایط فعلی ایران توصیه گردد.

## مقدمه

می‌توان ادعا نمود که تبیین استراتژی‌های اقتصادی - اجتماعی خرد و کلان در هر جامعه منبعت از نگرش‌های فرهنگی و ارزشی آن جامعه نسبت به هدف زندگی و حیات اجتماعی است و به علت تفاوت‌های نگرش‌های فرهنگی جوامع به فلسفه‌ی زندگی، نمی‌توان برای نقش اجتماعی مدیران و سازمان‌ها الگویی جهان‌شمول و یکسان طراحی و توصیه نمود. و اگر این نظریه را بپذیریم که میزان توقعات اجتماعی از مدیران و سازمان‌ها متأثر از شرایط

محیط سیاسی - اقتصادی - فرهنگی و حتی اقلیمی است و این عوامل ارتباطی سیستمی و متعامل دارند و طبعاً الگوی مطلوب برای هر جامعه متکی به تعریفی است که آن جامعه از کیفیت زندگی (QL) ارائه می‌دهد، نمی‌توان گفت که نقش حرفه‌ای مدیران در همه‌ی جوامع در یک چارچوب اخلاقی خاص قابل تبیین است. با این وصف صرف‌نظر از الگویی که جامعه برای زندگی خود انتخاب می‌کند اغلب در مورد نقش اجتماعی سازمان‌ها و مسؤولین تصمیم‌گیری در سازمان‌های کسب و کار سؤالاتی نظیر سؤالات زیر مطرح می‌گردد:

۱- چرا توجه به سازمان‌های کسب و کار و مدیریت آن‌ها در کنار تاکید بر تأمین عدالت اجتماعی، حائز اهمیت است؟

۲- چرا لازم است درعین موظف کردن شرکت‌ها و مؤسسات تولیدی به رعایت مسؤولیتهای اجتماعی حرکت‌های اقتصادی آنان را تسهیل نمود؟

۳- چرا عملکرد اقتصادی سازمان‌ها و مدیران برای جامعه حائز اهمیت است؟

پاسخ این سؤالات متعدد است ولی از نظر منافع جمعی به اختصار می‌توان گفت که سازمان‌های تولیدی نیروی عمده‌ی حرکت اقتصادی و پشتیبان ثروت ملت‌ها و رفاه اجتماعی هستند!

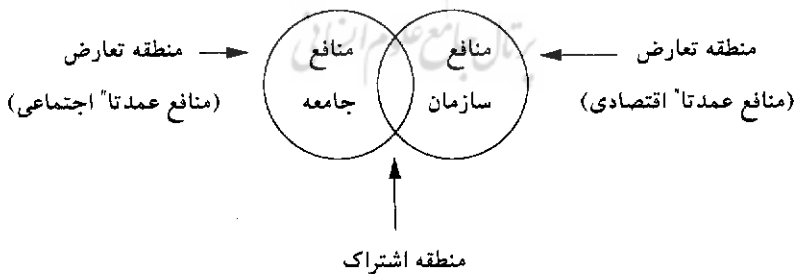
به عبارت دیگر ارزش واحدهای کسب و کار برای جامعه بر مبنای عملکرد اجتماعی سنجش می‌شود. ارزش افزوده این واحدهاست که نه تنها باعث تأمین منافع اقتصادی برای جامعه می‌گردد بل که ارزش‌های افزوده اجتماعی آن نیز حائز کمال اهمیت است. بنابراین می‌توان ادعا نمود که عملکرد اجتماعی سازمان‌ها و مؤسسات اقتصادی و تولیدی با میزان توانایی آنان در ترکیب معقول عوامل تولید در راستای منافع جامعه، به‌طور عام و منافع

۱- برای دریافت اطلاعات بیش‌تر در این زمینه به منبع زیر مراجعه شود:

Stephen Nickell the Performance of Companies, the Relationship between the External Environment, Management Strategies and Corporate Performance (UK, Blackwell 1995) P.1.

سازمان به طور خاص ارزیابی می‌شود<sup>۱</sup>. در عین حال، در راستای ایجاد تعادل بین تحقق دو هدف انتفاعی - اجتماعی به راحتی نمی‌توان به یک الگوی قابل قبول دسترسی پیدا نمود. از آنجا که هر سازمان در قلمرویی از محیط خارجی به حیات خود تداوم می‌بخشد، سازگاری و وفاق سازمان از طریق استقرار بخشیدن به ارتباط متقابل آن با محیط قطعاً یک ضرورت اساسی بوده و پدیده‌ای اجتناب‌ناپذیر است<sup>۲</sup>. و این دیدگاه که سازمان‌ها سیستم‌های باز هستند و با محیط اطراف خود تبادل انرژی و اطلاعات می‌نمایند و این تبادل و مراودات برای سازمان‌ها ایجاد فرصت‌ها و تهدیدات چشمگیر می‌کند مقوله‌هایی است که در قلمروی مدیریت استراتژیک مورد تاکید و توصیه است.

از آنجا که مدیریت استراتژیک به دنبال اتخاذ تصمیمات بنیادی و سرنوشت‌ساز و اغلب بلندمدت است، بقا و موفقیت سازمان‌های بزرگ زمانی به‌طور پایدار تحقق می‌یابد که سازمان‌ها در عین توجه به منافع خود منافع جامعه را نیز در نظر بگیرند، در غیر این صورت تعارض و احیاناً تضاد منافع جامعه و سازمان باعث کاهش طول عمر هر دو پدیده خواهد شد. لذا تلاش در جهت افزایش فصل مشترک این دو دسته منافع یک ضرورت است (نمودار ۱).



تعارض منافع بین جامعه و سازمان‌های کسب و کار

۱- به منبع زیر مراجعه شود:

A.N. Agarwal, Corporate Performance Evaluation (Havishkar publisher INDIA) P. 211-214.

۲- هربرت جی، هیکس و سی، دی گولت، تئوری‌های سازمان و مدیریت جلد دوم عناصر و فرایندها: ترجمه و نگارش دکتر گوئل کهن، (تهران، نشر دوران ۱۳۷۶)، ص ۱۹۷.

چگونگی کاهش این تعارض و قرار دادن جامعه و سازمان‌ها در جایگاه مطلوب متناسب با شرایط سیاسی - اقتصادی و اجتماعی هر ملت نیاز به الگوهای خاص دارد. تحلیل ارائه شده در این مقاله زمینه‌ای است برای سیاست‌گذاری در جهت تعدیل توجه و تأکید سازمان‌ها به منافع اقتصادی و سوق دادن آن‌ها به رعایت مسؤلیتهای اجتماعی از راه تقویت اخلاق حرفه‌ای مدیریت.

در راستای این مقوله کاملاً استراتژیک، اغلب دولت و مردم، از زیاده‌روی‌های سازمان‌های کسب و کار در تأکید بر منافع اقتصادی و فراموش کردن مسؤلیتهای اجتماعی خود نگران هستند که در نهایت این موضوع ممکن است عدالت اجتماعی را تحت‌الشعاع خود قرار دهد. متقابلاً سازمان‌های کسب و کار کنترل و دخالت‌های مستقیم و غیرمستقیم دولت را مانعی در جهت تأمین منافع اقتصادی خود می‌دانند که منجر به کاهش تولید ملی و کندشدن رشد اقتصادی می‌گردد.

در زمینه‌ی تداخل منافع سازمان‌ها و جامعه تحلیل‌های متعدد وجود دارد که طرح همه‌ی آن‌ها از حوصله‌ی یک مقاله خارج است. در این نگارش سعی شده است ابتدا اشاره‌ای به شیوه‌های کنترل اجتماعی، از دیدگاه جامعه‌شناسی شود و سپس با ارائه مدل نعل اسبی مینتزرگ چگونگی ایجاد زمینه رعایت مسؤلیتهای اجتماعی و نقش مدیران حرفه‌ای در این راستا مورد تحلیل قرار گیرد.

## کنترل اجتماعی و انواع آن

کنترل اجتماعی (Social control) شامل کلیه فرایندهایی است که بر رفتار جامعه و گروه‌های تشکیل‌دهنده آن تاثیر می‌گذارد و آنان را به هم‌نواپی (Conformity) با هنجارهای اجتماعی سوق می‌دهد، لازم به تأکید است که کنترل اجتماعی دال بر کنترل رفتار جامعه از تمام جهات نیست بل که بر محدود کردن رفتار افراد در چارچوب مورد پسند اجتماع

دلالت دارد.

از آنجا که سازمان‌های کسب و کار دارای اهداف مختلف و عمدتاً انتفاعی هستند در هر سیستم سیاسی - اقتصادی لزوم جهت دادن اهداف این سازمان‌ها به سوی اهداف اجتماعی از ضروریات اداره امور هر کشور است و لذا اعمال انواع کنترل‌های اجتماعی و کاربرد متناسب آن‌ها در شرایط سیاسی - اقتصادی فرهنگی خاص نیاز به الگویی خاص دارد.

کنترل‌های اجتماعی به‌طور مختلف تقسیم‌بندی شده‌اند یکی از این تقسیم‌بندی‌ها، کنترل رسمی و غیررسمی است. مقررات و آیین‌نامه‌های رسمی معمولاً "بوسیله دولت به مورد اجرا گذاشته می‌شود. در مقابل، نوع تاثیر رسوم و هنجارهای نانوشته اجتماعی، کنترل غیررسمی تلقی می‌شود که بعضاً "عدم رعایت آن‌ها منجر به تنبیهات خاص اجتماعی برای افراد یا سازمان‌ها می‌گردد.

نوع دیگر از دسته‌بندی کنترل‌های اجتماعی، کنترل نظارتی (Regulative) و کنترل‌های ارشادی (Suggestive) می‌باشد که اولی از راه اعمال فشارهای قانونی و رسمی و دومی از راه نفوذ روانی تاثیر می‌گذارند. شاید این دو نوع کنترل را به حسب کنترل بیرونی و کنترل درونی نیز بتوان تقسیم‌بندی نمود که مورد دوم گاه وجدان اجتماعی یا وجدان حرفه‌ای نیز تلقی می‌گردد.

از جمله کنترل‌های اجتماعی، کنترل‌های نهادی و فشارهای گروهی است که کنترل‌های نهادی تا حدی با اجبار توأم است ولی فشارهای گروهی تقریباً همیشه با اجبار همراه می‌باشد. فشارهای گروهی نیز معمولاً در دو شکل عمده قابل تقسیم‌بندی هستند که عبارتند از:

۱. عقیده عمومی (Public opinion) یا وفاق عمومی (Consensus) که عبارت است از آنچه که عامه مردم از طریق بحث و گفت‌وگو به آن می‌رسند و اغلب این چنین موارد

به صورت قانون نیز درمی‌آید و دولت مسؤؤل اجرای آن می‌شود.

۲. جنبش‌های اجتماعی که معمولاً "از طریق تشکیل نیروهای فشار (Pressure groups) به جلب نظر عامه در مورد مطلوب بودن حرکت‌های خود مبادرت می‌کند.

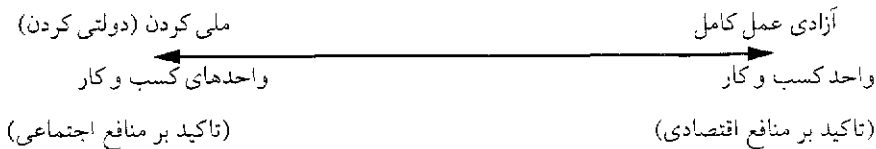
در راستای این روش‌های کنترل اجتماعی بعضی جامعه‌شناسان با روش علمی (Positive) و بعضی دیگر با روش اصلاح طلب (Normative) نوع کنترل‌ها را توصیه می‌کنند. چه با نگرش علم اثباتی و تجربی به جامعه‌شناسی و کنترل‌های اجتماعی نگاه کنیم و چه با نگرش عقیدتی و تجویزی، وجود کنترل‌های اجتماعی لازم و غیرقابل انکار است.

بنابراین انسان در هر جامعه‌ای که زندگی می‌کند در چارچوب مسؤولیت‌هایی محاط شده است که بخشی از این مسؤولیتها را با میل خود رعایت می‌کند و از طریق قوانین و مقررات، نیروهای فشار و غیره وادار به رعایت بعضی دیگر می‌گردد. نیاز به کنترل سازمان‌ها در شرایطی بیش‌تر ضرورت پیدا می‌کند که تعارضات منافع بین سازمان‌ها و جامعه، نگران‌کننده شود و هر یک منافع دیگری را با مخاطره مواجه نماید. اهمیت بیشتر این نگرانی زمانی است که در یک سیستم اجتماعی، سازمان‌های کسب و کار، وسیع و پیچیده می‌شوند و به علت صاحب قدرت شدن، منافع اقتصادی خود را بر منافع اجتماعی ترجیح می‌دهند و در نهایت جامعه و کیفیت زندگی مردم از این شرایط آسیب می‌بیند.

### چگونه باید شرکت‌های بزرگ کسب و کار کنترل شوند؟

سلب اختیار و مالکیت از صاحبان و سهام‌داران شرکت‌ها و قرار دادن اختیار آن‌ها در دست دولت، مردم و یا کارکنان سازمان‌ها، سیاست‌هایی در راستای منافع اجتماعی است. در راه حرکت‌های اقتصادی در یک نگاه سطحی، ملی کردن شرکت‌ها و در اختیار قرار گرفتن سرمایه‌ها و استفاده از آن توسط دولت در مقایسه

با آزادسازی اقتصادی و قرار دادن اختیار سازمان‌های کسب و کار در دست مدیران و مالکان آن‌ها کاملاً در تعارض بوده و در دوسر یک طیف قرار دارند (نمودار ۲).



نمودار (۲) طیف تفاوت افراطی شیوهی برخورد با سازمان‌های کسب و کار

اولین شیوهی حضور دولت در صحنه و ایفای نقش نظارت و کنترل از طریق اعمال قوانین و مقررات می‌باشد. چگونگی قوانین مالیاتی، تجاری، قانون کار و تأمین اجتماعی، ایجاد سازمان‌های حمایتی مانند سازمان حمایت از تولیدکنندگان و مصرف‌کنندگان، و نظیر این‌ها نمونه‌هایی از این نوع مداخله دولت در کشور خودمان است.

اعمال فشارهای اجتماعی از طریق نیروهای فشار و منتقدین سیستم‌های اقتصادی و انعکاس آثار نامطلوب حرکات اقتصادی سازمان‌های کسب و کار و آثار منفی آن بر هنجارهای اجتماعی و افزایش فاصله‌ی طبقاتی و خلاصه عدم رعایت مسؤلیت‌های اجتماعی، از طریق مطبوعات و رسانه‌های جمعی، راه دیگری در جهت کنترل سازمان‌های انتفاعی است<sup>۱</sup>.

راه‌های حادث‌تر و تندتر برای کنترل سازمان‌های انتفاعی و اقتصادی، ملی کردن و یا دمکراتیزه کردن آن‌هاست. ملی کردن به مفهوم در اختیار دولت قرار گرفتن سرمایه‌ها و ابزارهای کسب و کار خصوصی و دمکراتیزه کردن به مفهوم اداره کردن آن‌ها توسط نمایندگان جامعه و یا نمایندگان کارکنان آن شرکت‌هاست.

۱- از جمله‌ی منتقدین اجتماعی که در این زمینه نقش زیادی در کشور آمریکا داشته، رالف نیدر (Ralph Nader) است که به‌عنوان سردمدار یک نیروی فشار نقش حساسی را ایفا کرده است.

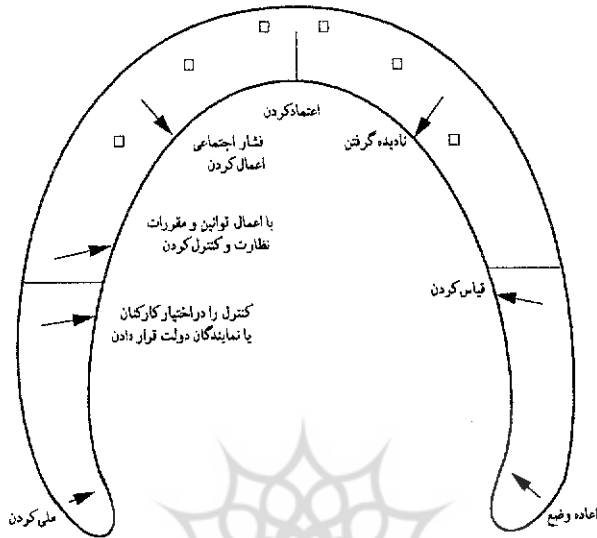


از سوی دیگر صاحب‌نظرانی چون میلتون فریدمن، موضع کاملاً متفاوتی برای کنترل سازمان‌های انتفاعی توصیه کرده‌اند و آن عبارت است از حفظ شرایط سنتی کنترل و رها کردن این سازمان‌ها به دست مالکان و صاحبان سهام آن‌هاست. در این راستا توصیه شده است که سرنوشت شرکت‌ها به دست مدیران سپرده شود و در مقابل رعایت مسؤلیت‌های اجتماعی توسط مدیران شرکت‌ها، مورد تشویق و تأیید قرار گیرد. یا به تعبیر مینتزبرگ مدیران را باید سوسیالیست نمود، که در این مفهوم سوسیالیسم عبارت از ایجاد اخلاق و روحیه توجه به مسؤلیت اجتماعی است و نه حذف مالکیت خصوصی که قرن‌ها تقریباً در همه جای دنیا تحت این عنوان مطرح و مرسوم بوده است.<sup>۱</sup> و بالاخره گروهی بر این عقیده‌اند که تعارض عمیقی بین اهداف اقتصادی و اجتماعی وجود ندارد و عمدتاً "موضوع قابل چشم‌پوشی است و در واقع چنین ادعا می‌شود چون بین هدف‌های اقتصادی و هدف‌های اجتماعی تعارض عمده‌ای وجود ندارد، رها کردن آن، بهمان شکل طبیعی که حرکت می‌کند پاسخ‌گوی مسؤلیت‌های اجتماعی خواهد بود.

همان‌گونه که در نمودار ۲ منعکس شده است به نظر می‌رسد که رها کردن کامل سازمان‌های انتفاعی کسب و کار کاملاً در مقابل ملی کردن و در اختیار قرار دادن مالکیت و کنترل این سازمان‌ها در دست دولت قرار دارد. درحالی که در چارچوب تحلیل مینتزبرگ، این دو روش از لحاظ رعایت مسؤلیت‌های اجتماعی خیلی بهم شبیه هستند. مینتزبرگ در چارچوب نظری خود، حالت‌های ذکر شده فوق را به جای این که در امتداد یک خط مستقیم نشان دهد در امتداد یک شکل نعل اسبی معرفی می‌نماید. در تعبیر مینتزبرگ در هر دو حالت افراطی سازمان‌های کسب و کار تبدیل به ابزارهایی می‌شوند در دست گروه‌هایی با اهداف ویژه خود، یکی با هدف‌های اقتصادی و دیگری با هدف‌های سیاسی ولی عملاً از نظر مسؤلیت اجتماعی و رعایت حال مردم و جامعه رفتاری مشابه دارند.<sup>۲</sup>

۱- این شیوه سنتی رعایت مسؤلیت اجتماعی اصطلاح Noblesse oblige یا انتظار بزرگواری و سخاوتمندی از صاحبان صنایع و گردانندگان شرکت‌ها نامیده شده است.

۲- شاید رفتار و آثار عملی شرکت‌های ملی شده و شرکت‌های دولتی که به ظاهر دلسوز جامعه‌اند ولی عملاً از سازمان‌های انتفاعی بخش خصوصی هم انتفاعی تر عمل می‌کنند و یا حداقل پاسخ ارباب رجوع خود را با وجود داشتن قدرت دولتی نمی‌دهند شواهدی برای پذیرفتن ادعای مینتزبرگ باشد.



### نمودار ۳ چارچوب نعل اسبی مینتزرگ

بی‌مناسبت نیست برای روشن‌تر شدن تحلیل مورد نظر، هشت وضعیت ارائه شده در نمودار ۳ به‌طور خلاصه معرفی شود.

۱- ملی کردن شرکت‌ها و سازمان‌های انتفاعی بخش خصوصی و در اختیار دولت قرار دادن آن‌ها به منظور تأکید بر اهداف اجتماعی.

۲- دمکراتیزه کردن که عبارت است از حضور نماینده‌ی دولت در هیأت مدیره و با مشارکت نمایندگان کارکنان سازمان در هیأت مدیره. اولی را مینتزرگ دموکراسی نمایندگی (Representative) و دومی را دموکراسی مشارکتی (Participatory Democracy) نامیده است.

۳- کنترل و نظارت قانونی، که در این روش کنترل و نظارت دولت در تقریباً کلیه فعالیت‌های سازمان‌های انتفاعی توصیه می‌شود و طبعاً آثار سیاسی چشمگیری در فعل و انفعالات اقتصادی خواهد داشت.

۴- اعمال فشار اجتماعی عده‌ای بر این باورند که فشارهای غیررسمی جانبی به سازمان‌ها و تحت انتقاد قرار دادن آن‌ها از سوی نیروهای فشار بهتر می‌تواند حس مسؤلیت اجتماعی آن‌ها را بیدار نماید.

۵- اعتمادکردن به مدیران پاره‌ای دیگر معتقدند رعایت مسؤلیت اجتماعی یک وظیفه‌ی اخلاقی برای مدیران است و این گروه توازن بین اهداف اقتصادی و اهداف اجتماعی را حفظ می‌نمایند. همان‌گونه که در نمودار نعل اسبی مشاهده می‌شود این وضعیت در وسط نعل اسب در نظر گرفته شده که به عقیده‌ی مینتزیگ در نقطه‌ی تعادل قدرت است.

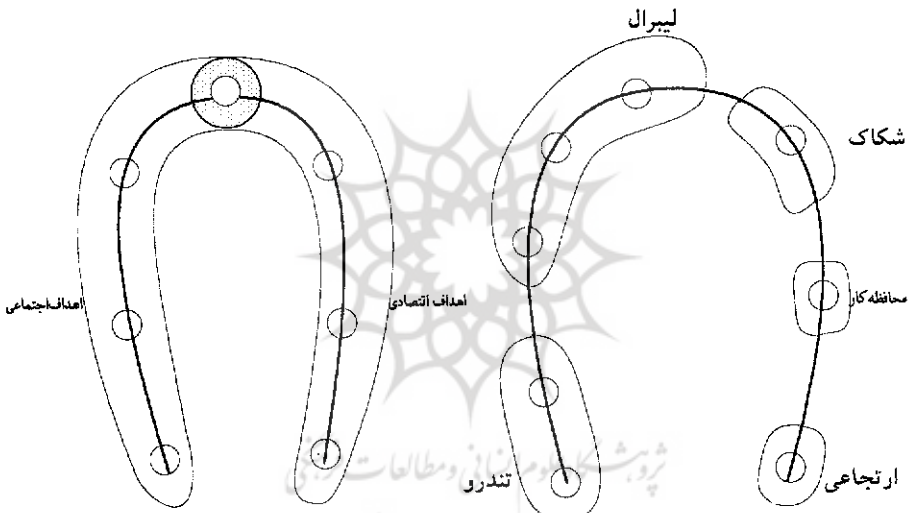
۶- چشم‌پوشی کردن اولین حالت آغاز دیدگاه سمت راست نعل اسب است که به حد وسط یعنی اعتماد کردن به مدیران، نزدیک‌تر است. بر مبنای این دیدگاه رعایت مسؤلیت‌های اجتماعی نهایتاً و اجباراً در راستای هدف‌های اقتصادی حرکت خواهد کرد زیرا منافع بلند مدت سازمان‌های انتفاعی را تأمین می‌کند. تفاوت دیدگاه بند ۵ با بند ۶ عمدتاً در این است که اولی تعارض بین اهداف اقتصادی و اجتماعی را می‌پذیرد و اعتقاد به داد و ستد قدرت و منفعت برای حفظ توازن این دو دارد. در حالی که دومی که از این تعارض چشم‌پوشی می‌کند.

۷- قیاس کردن در این دیدگاه هر زمان که تأمین منافع اقتصادی سازمان از طریق رعایت مسؤلیت اجتماعی، مقرون به صرفه است باید این مسؤلیت رعایت شود (Pay it to be good) به عبارت دیگر این صاحب‌نظران به تعارض بین منافع اقتصادی و اجتماعی معترفند ولی همیشه جانب منافع اقتصادی را دارند. طبعاً در این دیدگاه هدف شرکت‌ها به سمت منافع مالکان و صاحبان سهام تغییر جهت می‌دهد.

۸- و بالاخره دیدگاهی که در انتهاالیه طیف نعل اسبی قرار دارد، عبارت است از اعاده‌ی وضع و با حمایت از مالکان سرمایه و قرار دادن کامل اختیارات در دست آن‌ها، به این امید که کنترل طبعاً توسط دست نامرئی انجام خواهد گرفت.

مینتزیگ صریحاً ادعا می‌کند که هر دو حالت افراطی دو سر نعل اسب از نظر منافع

اجتماعی عملاً نسبت به شش وضعیت دیگر به هم نزدیکترند. ضمناً این نویسنده حالت‌های هشت‌گانه‌ی ذکر شده را از دیدگاه سیاسی در پنج حوزه‌ی فلسفی سیاسی، تندرو (Radical) لیبرال (Liberal)، شکاک (Skeptic)، محافظه‌کار (Conservative) و ارتجاعی (Reactionary)، به صورت نمودار ۴، و از نظر هدف‌های اقتصادی - اجتماعی به صورت نمودار ۵، تقسیم‌بندی نموده است.



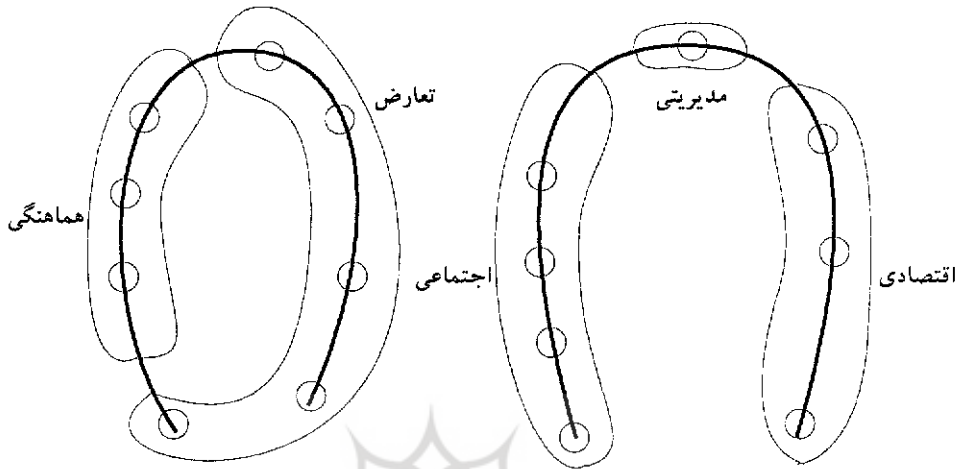
نمودار ۵. تقسیم‌بندی وضعیت‌ها در

قلمرو اهداف

نمودار ۴. وضعیت‌های سیاسی متعارف

مناطق مختلف طیف نعل اسبی

هم‌چنین مواضع هشت‌گانه‌ی نعل اسبی را، مینتزیبگ از نقطه نظر رشته‌های علمی به سه منطقه: اقتصادی، مدیریتی و اجتماعی (نمودار ۶) و از نظر روابط انسانی به دو منطقه تعارض و هماهنگی (نمودار ۷) تقسیم نموده است.

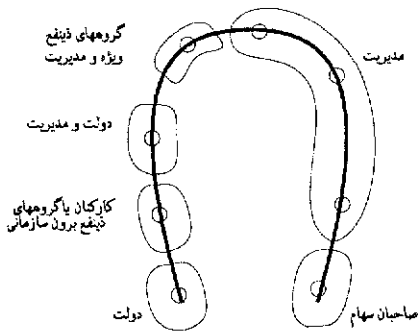


نمودار ۷. تقسیم‌بندی برحسب روابط انسانی

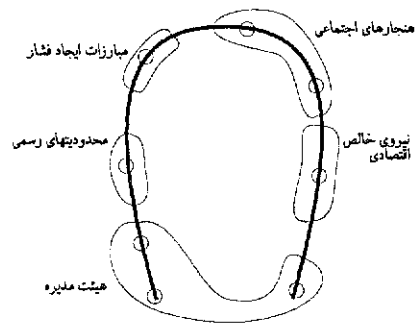
نمودار ۶. تقسیم‌بندی برحسب رشته علمی

و بالاخره از نظر نفوذ عوامل خارجی، سازمان‌ها به پنج منطقه تحت عنوان هیأت مدیره، محدودیت‌های رسمی، مبارزات ناشی از فشار، هنجارهای اجتماعی و بالاخره فشار اقتصادی محض (نمودار ۸) و از نظر نوع کنترل‌هایی که روی شرکت‌های بزرگ اعمال می‌شود به شش منطقه، تحت عنوان: دولت، کارکنان یا گروه‌های ذینفع خارج از سازمان‌های دولتی و مدیریت، گروه‌های ذینفع اجتماعی و مدیریت، و بالاخره صاحبان سهام (نمودار ۹) تقسیم گردیده است.

به‌طور اجمال مدل‌های ارائه شده علاوه بر این که چگونگی توزیع قدرت را در دولت و صاحبان سهام و سرمایه در شکل‌های مختلف مطرح می‌سازد، به ویژگی‌های سیاسی، اقتصادی، اجتماعی، روابط انسانی، نیروی بیرونی سازمان، نوع کنترل و بالاخره قرار گرفتن مقوله‌های مطرحه در دیسپلین‌های علمی: اقتصاد، مدیریت و علوم اجتماعی نیز، اشاره دارد.



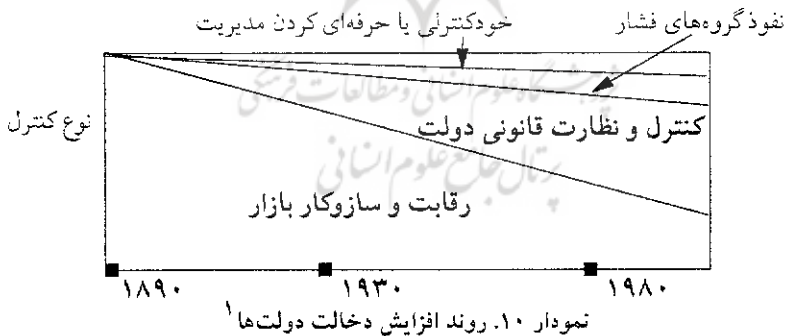
نمودار ۹. تقسیم‌بندی وضعیت‌ها برحسب نوع کنترل و عامل کنترل



نمودار ۸. تقسیم‌بندی وضعیت‌ها برحسب نمودار نیروهای بیرون سازمان

### کدام راه‌حل پاسخ‌گوتر است

شواهد تاریخی گذشته و روند نقش دولت در سرنوشت اقتصادی - اجتماعی جوامع نشان می‌دهد که قبلاً به تدریج کنترل و نظارت قانونی دولت‌ها در فضای اقتصادی - اجتماعی اغلب کشورهای جهان در حال افزایش و نقش سازوکار بازار در حال کاهش بوده است (نمودار ۱۰).



برای کشورهایی که نظام فکری و ارزشی آن‌ها کاملاً متوجه الگوی اقتصاد آزاد است و کشورهایی که ایدئولوژی یا نظام ارزشی آن‌ها عدالت اجتماعی را بر رشد و توسعه اقتصادی

۱- به منبع زیر مراجعه شود:

مقدم می‌شمارد نمی‌توان راه‌حل‌های مشابهی ارائه نمود. ولی حرکت‌های اخیر اغلب کشورها به سوی خصوصی‌سازی و آزادسازی اقتصادی، روند جدیدی را مطرح می‌سازد که با تحلیل نعل اسبی مینتزیبگ سازگارتر است. زیرا:

۱- اگر دخالت دولت همان مسیری را طی کند که در نمودار شماره ۱۰ مطرح شده، نهایتاً منجر به کنترل کامل دولت می‌گردد (یک سر نعل اسب) این شرایط نه تنها به توسعه‌ی اقتصادی کمکی نمی‌کند بل که معلوم نیست که در نهایت به عدالت اجتماعی بیانجامد.

۲- در صورتی که وضعی مخالف در مقابل دخالت دولت انتخاب شود ممکن است منجر به حضور یک سیستم سرمایه‌داری مطلق العنان گردد که در آن نیز چندان مسؤولیت‌های اجتماعی رعایت نخواهد شد.

بنابراین، انتخاب یک ترکیب بهینه از این دو روند تا حد زیادی به شرایط سیاسی، فرهنگی جوامع بستگی دارد که این شرایط را می‌توان در یک یا چند ماتریس تصمیم‌گیری قرار داد و برحسب اقتضا مناسب‌ترین الگو را انتخاب نمود.

از جمله‌ی عوامل تاثیرگذار بر الگوی انتخابی، میزان توسعه‌ی سیاسی و توسعه‌ی اقتصادی است که در این ماتریس، چهار الگوی متفاوت حاصل می‌شود که از آزادی عمل کامل بازار تا کنترل کامل را شامل می‌شود (طبق نمودار ۱۱).

زیاد  
توسعه‌ی اقتصادی  
کم

نظارت ارشادی	آزادی عمل
کنترل کامل	نظارت تخصصی

زیاد  
توسعه سیاسی  
کم  
نمودار ۱۱- ماتریس انتخاب الگو

از سوی دیگر یکی از راه‌کارهایی که کشورهای توسعه یافته صنعتی به آن چشم دوخته‌اند و به اتکای آن تا حدی به سوی مدل بازار روی آورده‌اند حرفه‌ای شدن شغل مدیریت و حضور مدیران حرفه‌ای در صحنه‌ی کسب و کار است. در مدل نعل اسبی ارائه شده نیز ملاحظه می‌شود که براساس تحلیل مینتزرگ، امکان ایجاد عدالت اجتماعی در راستای توسعه‌ی اقتصادی در میانه‌ی این نعل اسب از دو سر آن بیش‌تر است.

در حرفه‌های شناخته شده برحسب میزان ایجاد تشکل و رسمیت آن‌ها تعهدات و مسؤولیت‌های خاص اجتماعی به آن‌ها دیکته می‌شود و افراد عضو آن حرفه متعهد می‌شوند با رعایت اخلاق حرفه‌ای مسؤولیت‌های اجتماعی خود را رعایت نمایند.

به‌طور نمونه در حرفه پزشکی و حرفه‌های شناخته شده‌ی دیگر، حقوق‌دانان، مهندسان و غیره و اعضای آن حرفه‌ها خود را نسبت به وظیفه و مسؤولیت‌های اجتماعی متعهد می‌دانند و حتی برای ایجاد و تقویت چنین تعهدی، در ورود به آن حرفه سوگند یاد می‌کنند<sup>۱</sup>.

از زمان واگذاری اختیارات مالکان و صاحبان سهام به مدیران، طبعاً حرفه‌ای در دنیا به نام حرفه مدیریت شکل گرفته و انتظار می‌رود با تقویت اخلاق حرفه‌ای در این گروه، مثل حرفه‌های سازمان یافته دیگر جامعه بتواند به این گروه حرفه‌ای متکی باشد.

ادعا شده است که اخلاق حرفه‌ای یکی از مؤثرترین کنترل‌های درونی یا خودکنترلی است. درعین حال ادعا شده است ایجاد روحیه‌ی رعایت مسؤولیت اجتماعی هم‌زمان با تأکید بر کارآیی و اثربخشی سازمانی از طریق تقویت اخلاق حرفه‌ای مدیریت کاملاً امکان‌پذیر است<sup>۲</sup>. موارد عمده‌ای که مورد انتظار جامعه از سازمان‌های بزرگ کسب و کار است و انتظار رعایت آن‌ها را از سوی این سازمان‌ها دارند، به صورت زیر قابل تقسیم‌بندی است:

۱- رعایت مسؤولیت در روابط تجاری، تبلیغات و بسته‌بندی متناسب با اهداف و

۱- نظام نامه‌ها و سوگندنامه‌های پزشکی و سایر حرفه‌های دیگر نمونه‌هایی از این نوع ایجاد مسؤولیت اجتماعی به حساب می‌آید.

۲- کتاب کست و روزنزیوگ، همان منبع، صفحه‌ی ۱۷۳.



ارزش‌های اجتماعی، ارائه خدمات بعد از فروش و ضمانت‌نامه‌های مطمئن و خودداری از تقلب در این زمینه‌ها.

۲- رعایت حفظ محیط زیست، خودداری از آلوده کردن هوا، آب و صدا و غیره، صرفه‌جویی در مصرف انرژی و سایر منابع در راستای منافع جامعه.

۳- تأمین منافع افراد جامعه، استخدام بدون تبعیض، تأمین حقوق کارکنان و حقوق مشتریان.

۴- تأمین منافع منطقه‌ای که سازمان در آن فعالیت می‌کند، کمک به توسعه‌ی اقتصادی اجتماعی منطقه. ایجاد اشتغال و امکانات آموزشی برای اشتغال، پشتیبانی آموزشی و پرورش و هنر در منطقه، همکاری با حکومت‌های محلی.

۵- رعایت حقوق قانونی و همکاری با دولت در اجرای صحیح قوانین و مقررات و ضوابط تعیین شده توسط دولت، پرداخت به موقع مالیات‌های تعلق گرفته.

۶- و بالاخره رعایت حقوق جامعه، خودداری از اعمال قدرت در جهت مخالف منافع جامعه و اعمال قدرت در ایجاد عدالت اجتماعی، ایجاد مشروعیت اجتماعی و نظیر این‌ها.

پدیده حرفه‌ای شدن مشاغل را می‌توان در یک پیوستار که یک قطب آن وجود ارزش‌های حرفه‌ای ایده‌آل و قطب دیگر پراکندگی و عدم وجود هرگونه اشتراک ارزش‌های حرفه‌ایست، تصویر نمود. در راستای چنین پیوستاری عوامل اصلی حرفه‌ای شدن یک شغل یا تخصص را می‌توان به شرح زیر خلاصه نمود.

۱- یک حرفه دارای چارچوب تئوری سیستمی است. مهارت‌های حرفه‌ای از طریق فرایند آموزش طولانی کسب می‌گردد. مجموع اطلاعات مربوط به آن به صورت یک بدنه مشخص از دانش شکل می‌گیرد و آماده شدن برای عضویت آن، نیاز به دانش و تجربه کافی دارد.

۲- عضویت و موقعیت حرفه‌ای از راه به دست آوردن دانش لازم در آن زمینه به دست

می‌آید.

۳- پذیرش اجتماعی وسیعی در اعمال اختیارات تخصصی به وجود می‌آورد.

۴- در یک حرفه، اخلاق حرفه‌ای ویژه‌ای دیکته می‌شود که این اخلاق حرفه‌ای، ارتباط بین شخص عضو حرفه خاص را با سایر اعضا و افراد و سازمان‌هایی که با او در تماس هستند برقرار می‌نماید.

۵- در هر حرفه شناخته شده فرهنگ خاصی حاکم است که این فرهنگ نقش اجتماعی اعضای آن حرفه را به وجود می‌آورد.

همان‌گونه که در الگوی نعل اسبی می‌تیزبرگ ادعا شده اعتماد کردن در شرایطی که مدیران به صورت خودکنترلی مسؤولیت اجتماعی را رعایت نمایند، انتخاب مناسبی خواهد بود. لازم به ذکر است که اخلاق حرفه‌ای، بخشی از فرهنگ کار به شمار می‌آید و فرهنگ عمدتاً از ضمیر ناخودآگاه انسان فرمان می‌گیرد و نه از یک دستورالعمل مکتوب. بنابراین تا این حرفه در ایران فرهنگ حرفه‌ای خود را پیدا کند راهی دراز در پیش است. حتی پاره‌ای شواهد عینی حاکی از آن است که مدیران که در واقع سرنوشت سازمان‌ها به دست آن‌ها سپرده شده نسبت به بقیه‌ی کارکنان تعهد بیش‌تری نسبت به وظایفشان ندارند. به‌طور نمونه در تحقیقی که به عنوان یک پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد در یکی از واحدهای صنعتی بزرگ انجام گرفته نشان داده شده که بین تعهد مدیران، نسبت به غیرمدیران تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

میانگین تعهد	میانگین تعهد	T.Value	P
مدیران	غیرمدیران		
۲۴/۴۵	۲۴/۶۴	٪۲۵۶۱	٪۷۹

جدول شماره ۱- مقایسه میانگین میزان تعهد سازمانی مدیران و غیرمدیران<sup>۱</sup>

۱- مقایسه‌ی تعهد سازمانی کارکنان (در سازمان...)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت صنعتی نگارش مجید کریم‌زاده، مرکز کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران، ۱۳۷۷.

با همدی این شواهد ناامیدکننده نباید در ایجاد و تقویت حرفه‌ی مدیریت ساکت نشست و در این راستا تلاش همدی مدیران علاقه‌مند، مسؤولین کشور و بویژه مدرسین رشته‌های مدیریت می‌تواند یاری‌دهنده باشد.

تقویت رشته‌های مدیریت و برقراری شرایطی که جوانان با استعداد بتوانند در آزمون‌های ورودی به رشته‌های مدیریت وارد شوند، تقویت نشریه‌های علمی - کاربردی مدیریت، ایجاد انجمن‌های علمی و حرفه‌ای مدیریت، برقراری کنگره‌ها و همایش‌های حرفه‌ای و تخصصی در ایجاد و تقویت حرفه‌ی مدیریت در ایران می‌تواند یاری‌دهنده باشد. طبیعی است که حرفه‌ای کردن مدیریت در برقراری عدالت اجتماعی و توسعه‌ی اقتصادی در صورتی مؤثر واقع می‌گردد که سایر شرایط سیاسی، اقتصادی و اجتماعی نیز یاری‌دهنده باشد. به‌طور نمونه نظام اداری کشور عامل مؤثری است که در کنار اخلاق حرفه‌ای، نقش مدیران را پراهمیت‌تر می‌کند. و یا شرایط اجتماعی و اعتماد مردم به حکومت و حکومت به مردم برای تقویت نقش حرفه‌ای مدیریت حائز کمال اهمیت است.

آیت‌الله سیدمحمدحسین بهشتی در گفتاری تحت عنوان مدیریت در اسلام چنین اشاره کرده است:

در نظام اداری، اسلام، امام امت، مسؤولان امت، والیان و مسؤولان بخش‌ها و مناطق مختلف باید با مردم باشند و با مردم حرکت کنند. نظام اداری اسلام براساس اعتماد والیان به مردم است. این پیچیدگی ملال‌آور در نظام کاغذبازی و بوروکراسی و دیوان‌سالاری موجود که همه را خسته کرده... ناشی از ضعف اعتماد است. اگر شبکه‌ی اداری به شبکه‌ی اعتماد تبدیل شود بسیاری از این کاغذبازی‌ها دیگر زمینه نخواهد داشت.<sup>۱</sup>

توجه به عواملی نظیر موارد ذکر شده چه در سطح جامعه و چه در سطح سازمان‌های کسب و کار و انتخاب استراتژی مناسب بر مبنای این عوامل، راهنمای دیگری برای

سیاست‌گذاران کشور و مدیران سازمان‌ها می‌تواند باشد. به‌طور نمونه می‌توان ادعا نمود، در شرایطی که دو عامل اخلاق حرفه‌ای مدیریت و اعتماد در جامعه ضعیف باشد، برای ایجاد نظم و رعایت عدالت اجتماعی کنترل شدیدتر و به‌کارگیری سخت‌افزارهای کنترلی مفصل‌تر، ضروری خواهد بود. بالعکس در یک جامعه با اخلاق حرفه‌ای قوی‌تر و اعتماد متقابل بیش‌تر، یک ساختار ارگانیک، راحت‌تر و سلامت‌تر از یک ساختار بوروکراتیک و مکانیستیک است. از دو عامل اخلاق حرفه‌ای و اعتماد می‌توان حالت‌های مختلفی را جست‌وجو کرد که ساده‌ترین آن چهار حالتی است که در نمودار ۱۰ نشان داده شده است.

زیاد	نظارت تخصصی	آزادی عمل (خودکنترلی)
اعتماد	اعمال کنترل کامل تا حد سلب اختیار	نظارت ارشادی
کم		
	ضعیف	قوی

ماتریس حرفه‌ای و اعتماد

مسئلهٔ مطالب ارائه شده در این نگارش در قلمرویی که سال‌های سال است مورد تحلیل و نظریه‌پردازی‌های گوناگون قرار گرفته نمی‌تواند تحلیل کاملی تلقی شود ولی شاید به اتکای ادعاهای قیاسی اشاره شده در این رابطه فرضیه‌هایی را بتوان ارائه نمود که با آزمون این فرضیه‌ها نتایج قابل قبول و کاربردی برای تصمیم‌گیری‌های کلان اقتصادی و اهمیت یافتن حرفه‌ای مدیریت به‌دست آید:

فرضیه‌ی اول، بین توسعه‌ی اقتصادی و عدالت اجتماعی الزاماً تعارض وجود ندارد و این تعارض منبث از شرایط است، نه ماهیت توسعه‌ی اقتصادی.

فرضیه‌ی دوم، دولتی کردن اقتصاد و کنترل کامل سرمایه‌ها به‌همان اندازه باعث عدم عدالت اجتماعی می‌گردد که آزاد گذاشتن آن.

فرضیه‌ی سوم، تقویت اخلاق اجتماعی و تعهد حرفه‌ای مدیران در تعدیل منافع مردم و سازمان‌ها در مقایسه با سایر عوامل نقش بیش‌تری دارد. امید است با پژوهش در زمینه‌های مطرح شده راه کارهای علمی مناسب‌تری برای هدایت افکار مسئولین کشور در اختیار قرار گیرد و در این راستا توجه بیش‌تری به تقویت اخلاق حرفه‌ای مدیریت و انتخاب مدیران حرفه‌ای مهذول گردد.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## الف - منابع و ماخذ فارسی

- ۱- سیدمحمدحسین بهشتی، مدیریت در اسلام (قم: انتشارات قیام)، صفحه‌ی ۱۸.
- ۲- روسک، جوزف، رواند وارن - مقدمه‌ای بر جامعه‌شناسی ترجمه‌ی دکتر بهروز نبوی و احمد کریمی - تهران: مؤسسه عالی حسابداری صفحه‌های ۲۳۳-۲۳۲.
- ۳- ژولین فروند، جامعه‌شناسی ماکس وبر، ترجمه‌ی عبدالحسین نیک‌گهر - (تهران: نشر نیکان) صفحه ۱۵.
- ۴- مجید کریم‌زاده - مقایسه‌ی تعهد سازمانی کارکنان (در سازمان...) - پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته‌ی مدیریت صنعتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران، ۱۳۷۷.
- ۵- هربرت جی هیکس، دی گولت - تئوری‌های سازمان و مدیریت، جلد دوم عناصر و فرایندها: ترجمه و نگارش گوئل کهن (تهران: نشر دوران، ۱۳۷۶) صفحه‌ی ۱۹۷.

## ب - منابع و ماخذ خارجی

1. Agarwal A.N., *Corporate Performance Evaluation* (Howishkar Publisher INDIA) P.P. 211-214.
2. Cast F.E. and Rosenzweig J.E., *Organization and Management* (MC Graw-Hill International Editions) P.179.
3. Nickell Stephen, "*The Performance of Companies, the relationship between the external environment, management strategies and Corporate Performance*", (UK: Blackwell, 1995) P. 1.