

ارائه الگوی مفهومی از واپایش سازمانی بر مبنای نگرش اسلامی: رویکردی انتقادی از دیدگاه‌های رایج

علی علیزاده زوارم^۱

از صفحه ۴۵ تا ۷۰

تاریخ دریافت: ۹۴/۱۰/۲، تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۲/۵

چکیده

هدف این مطالعه، بررسی انتقادی ساز و کارهای حوزه واپایش سازمانی با نگرشی اسلامی است. به این منظور در ابتدا رویکردهای مختلف نسبت به انسان، سازمان و مدیریت، که بنیاد نوع تفکرات در واپایش سازمانی را شکل می‌دهد، بررسی شده و در نهایت نیز واپایش سازمانی بر اساس دیدگاه‌های مختلف مورد واکاوی قرار گرفته است. نتایج مطالعه نشان می‌دهد که ماهیت ابعاد واپایش سازمانی در دیدگاه اسلامی شامل واپایش اداری، واپایش اجتماعی و خودواپایشی از رویکردهای رایج متفاوت‌تر است و این تفاوت در نوع تفکر نسبت به انسان و در پی آن، نسبت به سازمان و مدیریت و مهمتر از همه، غالب شدن واپایش اداری در حلقه واپایش سازمانی دیدگاه‌های رایج ریشه دارد.

واژگان کلیدی

واپایش، سازمانی، مدیریت و واپایش سازمانی، مدیریت اسلامی و کنترل سازمانی.

۱. مقدمه

واپایش^۱ مفهوم وسیعی است که افراد، اشیا، موقعیت‌ها و سازمانهای مختلف را در بر می‌گیرد (آنتونی و همکاران^۲، ۱۹۸۹). در واقع، واپایش، جزء جدایی ناپذیر هر نظام است که می‌تواند به عنوان ابزار مهم و ارزشمند اصلاح کارها به منظور پیشرفت و حرکت به سمت کمال، مؤثر واقع شود و از این طریق است که می‌توان از میزان پیشرفت اهداف اطلاع یافت و یا اقدامات اصلاحی را به عمل آورد (احمدی، ۱۳۸۶). به طور وسیع، این اصل مورد پذیرش است که پشت هر فرایند سازمانی طراحی شده خوب، ساختار واپایش مناسبی وجود داشته است (شووانینگر و پاول^۳، ۲۰۰۲). به عقیده بسیاری از صاحبانظران نظیر آنتونی و گوویندراگان^۴ (۲۰۰۷)، واپایش هر سازمان در عمل، بسیار پیچیده است و دشواریها و حساسیتهای خاصی را نیز به همراه دارد. مسلم است که اگر در موقعیتی، کارکنان سازمان متوجه شوند که حساسیت و توجهی نسبت به کیفیت کار افراد وجود ندارد و نه فردی که تمامی توان و استعداد خویش را صرف انجام دادن بهتر کارها می‌کند مورد توجه قرار می‌گیرد و نه فردی که بی‌مبالات و بی‌تعهد بر سر کار خود حاضر می‌شود و با کم کاری و بی‌دقتی و بی‌انضباطی، ساعات کاری را پشت سر می‌گذارد، انگیزه حسن اجرای وظیفه در آنان تضعیف می‌شود (احمدی، ۱۳۹۰).

بر اساس احساس نیاز به واپایش، چگونگی اعمال واپایش در سازمانها، از دید تلاش مدیریت به منظور نفوذ یا تأثیرگذاری بر رفتار زبردستان بتدریج در حال تغییر بوده است (لوتانز^۵، ۱۹۹۲). در طول دوران مختلف تاریخی، شکل‌های گوناگون واپایش سازمانی به صورت آگاهانه توسط نخبگان سازمانی به منظور تحکیم و توسعه سایه نفوذشان بر سر رفتار زبردستان در محیط کار به کار گرفته شده است. صرف نظر از گونه‌های مختلف واپایش، نخبگان سازمانی با طیف وسیعی از واکنشهای زبردستان رو به رو شده‌اند که این واکنشها از انواع مختلف رفتار سازشگرانه تا زیرکانه و اغلب اوقات، شکل‌های نهان مقاومت و

1. Control

2. Anthory et al.

3. Schwaninger & Powell

4. Anthony & govindarajan

5. Luthans

بد رفتاری سازمانی تا تمرد فعالانه آشکار گسترده بوده است (مکولی و همکاران^۱، ۲۰۰۷). بنا به گزارش سیتکین و همکاران^۲ (۲۰۱۰) نیز اگرچه تا کنون واپایش سازمانی در اروپا و به دنبال آن در ایالات متحده امریکا و سایر کشورها توسعه یافته است، بررسیها نشان می‌دهد افراد در برابر ساختار پذیرفته شده واپایش سازمانی مقاومت می‌کنند؛ لذا موضوع اجرای واپایش سازمانی، همچنان به عنوان یکی از مباحث چالش برانگیز مدیریت در سازمانها موجب پیدایش بحرانهایی جدید شده است.

هدف اصلی این مطالعه، پاسخ به این سؤال اساسی است که چرا با وجود مطالعات متعدد و ارائه و اجرای نظریه‌های مختلف درباره واپایش در سازمانها، هنوز هم مقوله اعمال واپایش سازمانی با بحرانها، مقاومتها و ناکامیهایی همراه است. در این مقاله سعی شده است با رویکردی انتقادی به بررسی ماهیت سازوکارهای مختلف درباره واپایش سازمانی پرداخته شود و عارضه یابی در مورد عدم توفیق این سازوکارها با توجه به بحرانهای سازمانها صورت گیرد. مبنای رویکرد انتقادی در این مطالعه، نگرشی اسلامی است؛ زیرا اهمیتی که آیین اسلام برای نظارت و واپایش قائل شده است در کمتر برنامه‌ای از برنامه‌های گوناگون بشری به چشم می‌خورد. از آنجا که تفاوت در سازوکارهای واپایش سازمانی به طور ریشه‌ای ناشی از نگرشهای متفاوت نسبت به انسان، سازمان و مدیریت است. در ابتدا نگرشهای این سه حوزه تحلیل شده و سپس، موضوع واپایش سازمانی و نظریه‌ها و سازوکارهای مختلف اعمال واپایش سازمانی مورد واکاوی قرار گرفته است.

۲. دیدگاه‌ها نسبت به انسان، سازمان و مدیریت

اصولاً مدیریت به دنبال توجیه و توصیف رفتارهای انسان در چارچوب سازمان و همچنین بایدها و نبایدها و ارزشهایی مطرح می‌شود که باید در سازمان رعایت شوند. بنابراین، می‌توان گفت انسانشناسی نخستین پیش نیاز بحثهای مدیریت سازمانی است. همواره دیدگاه‌ها نسبت به انسان در مکاتب مختلف فکری، متفاوت بوده است. ما بر این عقیده‌ایم که دیدگاه‌های متفاوت نسبت به انسان باعث شکل‌گیری ماهیتی خاص در

1. McAuley et. al

2. Sitkin et al.

سازمانها و ایجاد سبکهای مختلف مدیریتی در آنها شده، و در پی آن، نگرشها و شیوههای واپایش سازمانی نیز شکلهای خاصی به خود گرفته است. با توجه به این موضوع در این بخش به بررسی دیدگاههای مختلف درباره انسان، سازمان و مدیریت پرداخته شده است.

۲-۱. انسان

مدیریت بدون «انسان» معنا و مفهومی ندارد. هم مدیر انسان است و هم با انسانها و برای انسانها کار می‌کند. بنابراین، موضوع انسان چه به معنای عام و چه به معنای خاص آن، موضوعی مهم و اساسی در مدیریت است. تا زمانی که بر اساس ارزشها و باورهای نظام سیاسی و اجتماعی حاکم بر آن جامعه، تعریف دقیق و روشنی از انسان صورت نگیرد، ارتباط و تعامل با آن مشکل به نظر می‌رسد (احمدی، ۱۳۹۰). نگرشها نسبت به انسان توسط صاحب‌نظران مختلف رامی‌توان در قالب سه رویکرد کلی زیر تقسیم‌بندی نمود (بهارستان، ۱۳۸۳):

الف) دیدگاه‌های منفی: در دیدگاه‌های منفی مانند دیدگاه‌های اصحاب کلیسا^۱، پایدارگرایان^۲ و بنیادگرایان^۳، عقیده بر این است که طبیعت انسان، ثابت و آلوده به گناه است. از نظر فروید انسان موجودی غریزی است که غریزه جنسی عامل حرکت او است. تجربه گرایان^۴، سودگرایان^۵ و لذت گرایان^۶، تمام رفتار انسان را در جهت منافع خود، سودجویی و کسب لذت می‌دانند (استیونسن^۷، ۱۳۶۸). در همین راستا، نظریه X مک گریگور^۸ (۱۹۶۰) در مورد انسان دید بدبینانه‌ای دارد و هابز^۹ (۱۹۶۲) در فلسفه ضد دموکراتیک خود چنین فرض می‌کند که انسان در حالت طبیعی، ذاتاً تنبل، تهاجمی، خود منفعت طلب، لذت جو و حریص است؛ بنابراین در قالب این دیدگاه از بعدی منفی به انسان نگریسته شده است.

1. Schoolastics
2. Pemnialists
3. Essentialists
4. Empiricists
5. Utilitarians
6. Hedonists
7. Stevensen
8. Mcgregor
9. Hobbes

ب) **دیدگاه‌های مثبت:** در دیدگاه‌های مثبت نسبت به انسان می‌توان به اومانیت‌ها (مردمگرایان) اشاره کرد که انسان را دارای استعداد خوب بودن و خوب شدن می‌دانند. طبیعت گرایان^۱ و رمانتیست‌ها^۲ نیز انسان را دارای طبیعتی پاک و در حد اعلا می‌دانند که موقعیت محیطی آن را آلوده می‌سازد (خلیلی، ۱۳۷۳). نظریه^۳ Y مک‌گریگور (۱۹۶۰) نیز در مورد انسان دارای نگرش خوشبینانه‌ای است. لذا در قالب این دیدگاه از بعدی مثبت به انسان نگریسته شده است.

ج) **دیدگاه‌های خنثی:** در حوزه دیدگاه‌های خنثی نسبت به انسان نیز رفتارگرایان^۴، اگزیستانسیالیست‌ها^۵، و نظریه پردازان یادگیری اجتماعی معتقدند که انسان به طور ذاتی خوب یا بد نیست، بلکه موقعیت محیطی، یادگیریها و آثار محرکهای سازمانی او را خوب یا بد می‌سازد. بنابراین در قالب این دیدگاه، نه از بعدی منفی و نه از بعدی مثبت، بلکه از بعدی خنثی به انسان نگریسته شده که عوامل محیطی بر آن تأثیرگذار است.

چارلز پرو^۶ (۱۹۷۲) نیز دیدگاه‌های مختلف را نسبت به انسان با توجه به ابعاد نیازها و انگیزه‌های او در سه حوزه کلی دیدگاه مکانیکی (تک انگیزه‌ای)، ارگانیکی و مکانیکی-ارگانیکی جدا می‌کند (به نقل از کیا، ۱۳۷۷):

الف) **دیدگاه مکانیکی:** دیدگاه مکانیکی (تک انگیزه‌ای) درباره انسان در نظریه آدام اسمیت^۷ ریشه دارد که انگیزه اساسی انسان را سود شخصی و به حداکثر رساندن منفعت می‌داند. بر مبنای این نظریه، انسان موجودی مکانیکی و ماشینی تلقی می‌شود که مانند ماشین به وسیله انرژی حرکت می‌کند و نیروی محرک او منافع مادی است.

ب) **دیدگاه ارگانیکی:** در دیدگاه ارگانیکی، انسان موجودی ارگانیکی و عاطفی است که قویترین انگیزه او مسائل روحی و روانی و عاطفی است.

ج) **دیدگاه مکانیکی-ارگانیکی:** در دیدگاه مکانیکی-ارگانیکی نیز عقیده اصلی این

-
1. Naturalists
 2. Romanticists
 3. Behaviorists
 4. Existentialists
 5. Charles Perrow
 6. Adam Smith

است که انسان هم نیازهای مادی و فیزیولوژیکی دارد و هم نیازهای روانی و اجتماعی؛ بنابراین انسان موجودی پیچیده است که در نهایت باید به خودشکوفایی برسد. مازلو^۱ (۱۹۷۰) از طرفداران این نظریه بوده است.

در دیدگاه اسلامی، انسان با نگرش خاصی توصیف شده است. بنا به گفته شهید مطهری (۱۳۷۴) در کتاب «انسان در قرآن» در قرآن، انسان هم مورد ستایشها و هم مورد نکوهشهایی قرار گرفته است. برخی از موارد ستایش عبارت است از: جانشین و خلیفه خدا بودن [او خدایی است که شما انسانها را جانشین خود قرار داده و .../سوره انعام: ۱۶۵]، دارای فطرت خدانشناسی [چهره خود را به سوی دین نگه دار؛ همان که سرشت خدایی، و همه مردم را به آن سرشته است/سوره روم: ۴۳]، دارای سرشت مادی و معنوی [...] و آفرینش انسان را از گل آغاز کرد؛ سپس نسل او را از شیر کشیده‌ای که آبی پست است، قرار داد؛ آن گاه او را بیاراست و از روح خویش در او دمید/سوره سجده: ۹-۷]، برترین مخلوقات [همانا ما بنی آدم را کرامت بخشیدیم و آنان را بر صحرا و دریا مسلط کردیم و بر بسیاری از مخلوقات خویش برتری دادیم/سوره اسراء: ۷۰]. برخی از موارد نکوهش نیز عبارت است از: ظالم و ستمگر بودن [او بسیار ستمگر و نادان است/سوره احزاب: ۷۲]، طغیانگر (او آن گاه که خود را مستغنی بیند، طغیان می‌کند/سوره علق: ۶]، پست تر از حیوانات [...] اینها مانند چهارپایان، بلکه راه گم کرده ترند/سوره اعراف: ۱۷۹].

حقیقت این است که در دیدگاه اسلامی، این ستایشها و نکوهشها به این دلیل نیست که انسان موجودی دو سرشتی است، بلکه انسان همه کمالات بالقوه را دارد و باید آنها را به فعلیت برساند و این خود اوست که باید سازنده و معمار خویشتن باشد (مطهری، ۱۳۷۴)؛ بنابراین، نمی‌توان به انسان صرفاً با رویکردی منفی نگریست؛ زیرا همان طور که اشاره شد، انسان کرامت و جایگاه والایی دارد و سرشار از ویژگیهای مثبت با ارزشی است. از طرفی، ارزیابی انسان از رویکردی صرفاً مثبت نیز صحیح نیست؛ زیرا همان طور که در قرآن نیز اشاره شده، انسان دارای برخی از ویژگیهای منفی است که گاهی او را به موجودی پست تبدیل می‌کند. دیدگاه خنثی نسبت به انسان را نیز نمی‌توان کاملاً با

دیدگاه اسلامی منطبق دانست؛ به این دلیل که در دیدگاه خنثی فرض اصلی این است که انسان به طور ذاتی خوب یا بد نیست، بلکه موقعیت محیطی، یادگیریها و آثار محرکهای سازمانی او را خوب یا بد می‌سازد و به عبارتی، اوضاع محیطی عاملی است که شخصیت انسانی را شکل می‌دهد در صورتی که در دیدگاه اسلامی، انسان موجودی دارای اختیار، و شرط اصلی رسیدن او به کمال، ایمان است؛ لذا هر چند اوضاع محیطی بر انسان تأثیرگذار است، این انسان است که با ایمان خود می‌تواند به درجات عالی کمال دست یابد. از طرفی در دیدگاه اسلامی، نگرشهای مکانیکی و یا ارگانیکی صرف در مورد انسان صادق نیست. انسان موجودی مادی - معنوی است و دارای برخی تفاوتها می‌باشد که هر کدام بعدی جداگانه به او می‌بخشند (مطهری، ۱۳۶۷). بعد معنوی (روحی و الهی) انسان هدف و بعد مادی او وسیله است. بعد مادی ابزاری است برای تکامل روح و مانند گلدانی است که باید در آن گل روح شکوفا شود (مصباح یزدی، ۱۳۷۹).

۲-۲. سازمان

تعریف مشخص و ثابتی از سازمان وجود ندارد که همه تفاوتهای مکاتب سازمانی مختلف نظیر مکتب مدیریت علمی تیلور، مکتب اداری فایول و یا مکتب بوروکراسی و سایر تعاریف را شامل شود (استراتی^۱، ۲۰۰۰)؛ بنابراین، بیان تعریف دقیقی از مفهوم سازمان، بسیار دشوار است. علت این است که تعریف سازمان، همواره بر اساس پیشفرضهایی صورت می‌گیرد که این پیشفرضها موجب می‌شود سازمانها به طور خاصی ادراک شود. نظریه پردازان به منظور ایجاد تمایز مفهومی بین سازمان و سایر نهادهای اجتماعی مانند خانواده از گذشته تعاریف خود را حول محور اهداف قرار داده اند (مکولی و همکاران، ۲۰۰۷)؛ برای مثال، آنتونی و همکاران (۲۰۰۷)، سازمان را گروه تعاملی از افراد با عملکردی در قالب رفتار هماهنگ شده برای دستیابی به اهداف تعریف می‌کنند؛ اما باید به این نکته نیز توجه کرد که چون سازمان، نهادی اجتماعی به شمار می‌رود، رویکردها و نگرشها نسبت به انسان در این نهاد اجتماعی، تعریف سازمان را متفاوت خواهد کرد. بر این اساس، بهارستان (۱۳۸۳)، تفاوت مفهوم سازمان را به دو عامل نوع هدف و تعبیر از انسان یا روابط انسانی

وابسته می‌داند به این معنا که اگر سازمان را به طور کلی اجتماعی از انسانها بدانیم، آن گاه اگر رویکرد منفی به انسان باشد، سازمان مجموعه‌ای از ویژگیهای منفی انسانی خواهد بود که باید ساماندهی شود. همچنین، اگر رویکرد ما به انسان مثبت باشد، سازمان مجموعه‌ای از ویژگیهای مثبت است که در این حالت، سازماندهی و واپایش کمتر احساس خواهد شد. اگر رویکرد خنثی نسبت به انسان باشد، صرفاً با دستکاری اوضاع محیطی می‌توان به ساماندهی مدنظر رسید؛ این در حالی است که در سازمانهای متداول، هدف کلی سازمان، کارایی، اثربخشی، بهره‌وری و توسعه پایدار سازمانی، و در این راستا، انسان وسیله تحقق اهداف سازمان بوده است. نوع روابط در این سازمانها نیز غالباً روابط اقتصادی، سیاسی و اجتماعی است (ایمانی و همکاران، ۱۳۸۵).

منظور اسلام از سازمان، عمیقتر از آن است که در محیط مادی با آن رو به رو هستیم و سازمان با این اصل پایه‌ای شروع می‌شود که هر چیزی توسط خدا خلق شده است و باید او را پرستش کنیم (رحمان و بورائی، ۱۹۹۲). از دیدگاه اسلامی، هدف سازمان ایجاد فرصت، امکان رشد، کمال و تعالی انسانها، و در ضمن، تحقق اهداف بحق سازمان نیز موردنظر است. روابط در دیدگاه اسلامی، روابط انسانی و فرهنگی، و سازمان فرصت و امکانی است برای حق جویی و عدالت خواهی. باید به این نکته مهم توجه کرد که در مدیریت رایج به دلیل اینکه سازمان، هدف قرار گرفته است، فعالیتهای سازمانی گاهی به حق ستیزی به جای حق جویی تبدیل می‌شود (بهارستان، ۱۳۸۳).

۲-۳. مدیریت

به گفته برخی از صاحب‌نظران، به تعداد نویسندگان مدیریت از مدیریت تعریف ارائه شده است؛ اما همه آنها در این نکته اتفاق نظر دارند که مدیریت عامل رسیدن به اهداف سازمانی است (ایمانی و همکاران، ۱۳۸۵). ضرورت مدیریت در هر سازمان از بدیهیات اولیه عقلی است که حرکت به سوی تکامل و پیشرفت را فراهم می‌سازد. با توجه به دیدگاهی که نسبت به انسان و سازمان وجود دارد، رویکرد مدیریتی نیز متفاوت خواهد بود. بر اساس دیدگاه منفی نسبت به انسان، مدیران موظفند در سازمان، بر کارمندان واپایش و نظارت کامل و مستقیم به کار بندند تا فرصت سوء استفاده و امکان کجرفتاری آنان فراهم نشود. بر مبنای دیدگاه مثبت نسبت به انسان، ضرورت واپایش کمتر احساس

می‌شود؛ زیرا عقیده این است که افراد کاملاً مسئولیت پذیر هستند و وظیفه خود را بخوبی انجام می‌دهند. بر اساس دیدگاه خنثی نسبت به انسان نیز مسئولیت مدیران در سازمان بیشتر از نظریه‌های دیگر خواهد بود؛ زیرا کارمندان نه خوب و نه بد، و خوبی یا بدی آنان به اوضاع سازمانی منوط و مربوط است که در آن خدمت می‌کنند و کارمندان برای نقش پذیری آمادگی کامل دارند. بنابراین، وظیفه مدیریت در برابر آنان سنگین تر خواهد بود. مدیران موظفند اوضاع سازمان را آن گونه فراهم سازند که به آلودگی افراد سازمان منجر نشود (بهارستان، ۱۳۸۳). در قالب دیدگاه مکانیکی، مکتب کلاسیک یا سازمانمدار (نظریه‌هایی نظیر مدیریت علمی، علم مدیریت، مدیریت اداری و مدیریت بوروکراسی) به وجود آمد که در آن، هدف مدیریت، رشد و توسعه، کارایی، بهره‌وری و اثربخشی سازمان است و انسان وسیله تحقق اهداف سازمان تلقی می‌شود. در این دیدگاه، مدیران با دید اقتصادی و سیاسی، سازمانها را اداره می‌کنند و با پاداش مادی افراد سازمان را بر می‌انگیزانند. در دیدگاه ارگانیکی، سعی مدیران این است که عوامل دلگرمی و رضایت خاطر انسان فراهم شود. بر مبنای این دیدگاه، مکتب نئوکلاسیک یا انسانمدار (مدیریت مبتنی بر روابط انسانی) به وجود آمد که به موجب آن، مدیران با دید روانشناختی و جامعه‌شناختی، سازمان را اداره می‌کنند و به جای نیازهای مادی انسان به نیازهای روانی و اجتماعی او توجه می‌شود. پیروان این نظریه معتقدند که رفتار، کار دست انسان و افکار، کار مغز انسان و رفتار و افکار، کار انگیزه انسان، و انگیزه انسان، کار دل انسان است. بنابراین، مدیران باید دل کارمندان را به دست آورند تا به فعالیت بپردازند. در دیدگاه مکانیکی - ارگانیکی نیز مدیران هم به نیازهای مادی و روانی و اجتماعی افراد سازمان توجه می‌کنند و هم انگیزه انسان را مادی، اجتماعی و روانی می‌دانند. در این نگرش، مدیریت رفتار سازمانی، اقتضائی و سیستمی شکل گرفته است. به نظر می‌رسد این دیدگاه از دو دیدگاه قبلی کاملتر باشد (پرو، ۱۹۷۲).

مدیریت از دیدگاه اسلامی مترادف رشد و تدبیر، لیاقت و شایستگی برای نگهداری و بهره‌برداری از امکانات از طریق بسیج کردن، سازمان و سامان دادن و واپایش انسانی است (مطهری، ۱۳۵۴). مدیریت در اسلام بر اساس طرح و برنامه‌ای سازگار با مبانی اسلام و به سوی اهداف اسلام پسند است که فوق همه آنها قرب الهی قرار دارد. در این راستا،

وسيله و كيفيت برخورد با افراد نيز بايد مطابق موازين اسلامي باشد (مصباح يزدي، ۱۳۷۹). مهمترين اهداف مديريت رايج عبارت است از تحقق اهداف سازمان، آسان سازي، تسريع و بهبود جريان سازمان، افزايش كارايي سازمان، افزايش اثربخشي سازمان، افزايش رشد سازماني، توسعه و توسعه پايدار سازمان، افزايش بهره وري سازماني، استفاده صحيح از عوامل توليد، استفاده صحيح از عوامل توليد، ايجاد وحدت و هماهنگي در فعاليتها و هدفها و به وجود آوردن احساس مسئوليت مشترك در افراد سازمان (لوتانس، ۱۹۹۲) در حالي كه مهمترين اهداف مديريت اسلامي عبارت است از: برقراري عدالت اجتماعي و اقامه قسط و عدل در سازمان (عدالت خواهي)، احقاق حق افراد سازمان (حق جويي)، تعليم و آگاهي بخشيدن به افراد سازمان و تربيت معنوي و احياي ارزشهاي اخلاقي، ايجاد فرصت و فراهم ساختن زمينه رشد، تعالي، كمال شايسته و توفيق قرب الهي در افراد سازمان، فراهم ساختن فرصت و امكان به فعل درآمدن توانائيهاي بالقوه افراد و بروز قوه خلاقيت، سازندگي و ابتكار در افراد سازمان، فراهم ساختن زمينه‌هاي شور، تبادل نظر، هم انديشي، تعاطي افكار و تعامل ميان افراد سازمان، برقراري روحيه برادري و برابري در افراد سازمان و برقراري روابط انساني، حل مشكلات فردي، سازماني و اجتماعي، تأمين مصالح مادي و معنوي افراد و سازمان (مكارم شيرازي، ۱۳۶۸).

۳. واپايش سازماني

به طور كلي، زماني كه از مديريت در سازمان صحبت مي‌شود، يكي از اصطلاحاتي كه به ذهن خطور مي‌كند، واپايش سازماني است. به عقیده پفر^۱ (۱۹۹۷)، واپايش، مسئله‌اي ذاتي در مديريت و سازمان است و آنتوني و گووينداراگان (۲۰۰۷)، آن را هدايت تعدادي از متغيرها (افراد، ماشين آلات و تجهيزات) براي رسيدن به اهداف كلي سازمان تعريف کرده‌اند. بنابراين، مي‌توان گفت از طريق واپايش است كه فعاليتها و منابع سازماني هماهنگ، و در جهت دستيابي به اهداف سازماني هدايت مي‌شود (چادآ، ۲۰۰۳). بنا به گفته سيتكين و همكاران (۱۹۹۴)، چيني‌ها اولين كساني بودند كه سكوه‌هاي سازماني

1. Pfeffer

2. Schad

قانون محور را برای واپایش سازمانی ایجاد، و پس از آن، اروپاییها نیز از ساختارهای مشابهی استفاده کرد. در تاریخ امریکا و اروپا سیر تکاملی بوروکراسی و واپایش سازمانی به نظر می‌رسد با یکدیگر بسیار مرتبط است. اگرچه تاکنون واپایش سازمانی در اروپا و به دنبال آن در ایالات متحده امریکا توسعه یافته است، برخی از گزارشها نشان می‌دهد افراد در برابر ساختار پذیرفته شده واپایش سازمانی مقاومت می‌کنند (سیتکین و همکاران، ۱۹۹۴)؛ لذا اجرای واپایش سازمانی، همچنان یکی از مباحث چالش برانگیز مدیریت در سازمانها است. به منظور واکاوی بهتر این مسئله در ادامه به بررسی دیدگاهها و رویکردهای رایج واپایش سازمانی پرداخته می‌شود.

۳-۱. دیدگاهها و رویکردهای رایج در واپایش سازمانی

تاکنون صاحبانظران مختلف تقسیم‌بندیهای گوناگونی از واپایش سازمانی کرده‌اند. یکی از مهمترین آنها توسط بارلی و کوندا^۱ (۱۹۹۲) انجام گرفته است. به عقیده آنها دو دیدگاه کلی درباره واپایش سازمانی هست که رویکردهای مختلف را می‌توان در قالب آنها مطرح کرد. این دو دیدگاه عبارت است از دیدگاه واپایش عقلایی و دیدگاه واپایش هنجاری. مبنای مدنظر در این مطالعه، مباحث این دو دیدگاه است که در ادامه بیان شده است.

۳-۱-۱. واپایش عقلایی: در این دیدگاه، واپایش به منزله بوروکراتیک سازی فرایندهای کار و توسل سوداگرانه به آنچه تحت عنوان منفعت طلبی فردی عقلایی اقتصادی کارکنان تعبیر می‌شود، تعریف شده است. واپایش بوروکراتیک بیانگر واپایش به دلیل وضع قوانین و روشهای غیرشخصی برای تأثیرگذاری بر عنصر تبدیلی کار از طریق مشخص کردن این است که فرد متصدی چه چیزی را، چگونه، کجا و چه زمانی باید انجام دهد (مکولی و همکاران، ۲۰۰۷). موج نظریه پردازیهای عقلایی از سال ۱۹۰۰ تا ۱۹۲۳ با مدیریت علمی و دوباره از ۱۹۵۵ تا ۱۹۸۰ با عقلایی‌سازی سامانه‌ها به راه افتاد. در پیشفرضهای این دیدگاه، انسان (کارکنان)، کنشگری عقلایی با تمکین از تقاضاهای واپایشی سامانه بر پایه محاسبه خود از منافع و مزایای اقتصادی است. هم‌چنین، مدیر، طراح سامانه‌های خبره

و سردمدار به کارگیری دانش تجربی برای تحلیل مشکلات سازمان است. سازمان نیز ماشینی مکانیکی یا حسابگر در قالب مجموعه‌ای از اجزاء، قابل تحلیل، ترکیب و باز ترکیب است؛ لذا واپایش سازمانی در این رویکرد از طریق سامانه‌های مداخله گر صورت می‌گیرد. ممکن است در صورت مدیریت نامناسب روشهای واپایش بوروکراتیک، مشکلات زیادی به وجود آید (ایمانی و همکاران، ۱۳۸۵)؛ برای مثال در این حالت گاهی قوانین مقدس، و به عبارتی، به هدف تبدیل می‌شود، به جای اینکه ابزار تحقق اهداف پنداشته شود (هکشر و دونلون^۱، ۱۹۹۴). برخی از صاحب‌نظران، علاوه بر واپایش بوروکراتیک از دیدگاه دیگری از واپایش با عنوان واپایش نتیجه‌ای صحبت کرده‌اند که آن را نیز می‌توان در قالب واپایش عقلایی گنجانند. واپایش نتیجه‌ای بر اساس مشخص سازی آنچه عاملان باید در کار به آن دست یابند بر عملکرد کاری اعمال می‌شود؛ به عبارتی، این نوع واپایش در پیش برنامه‌ریزی فرایند با محکها یا شاخصهای عملکردی سعی دارد (مکولی و همکاران، ۲۰۰۷).

۳-۲. واپایش هنجاری: دیدگاه واپایش هنجاری، که گاهی با عنوان واپایش فرهنگی نیز از آن یاد می‌شود بر اساس این نظر تعریف شده است که مدیران می‌توانند رفتار کارکنان را با رسیدگی کردن به افکار و عواطف آنها قاعده مند سازند. این نوع واپایش، تلاشی است در جهت به اختیار درآوردن آنچه کارکنان با خود به سر کار می‌آورند و به عبارتی بر هماهنگ سازی و گسترش عواطف، هنجارها و ارزشهای خاصیت مرکز است. تأکید این نوع واپایش بر ایجاد و حفظ فرهنگی مشترک در کل سازمان است، به طوری که همه اعضا به اهداف تعیین شده توسط مدیران برای ایجاد فرهنگ برتر متعهد شوند (مکولی و همکاران، ۲۰۰۷).

موج نظریه پردازی هنجاری از سال ۱۸۷۰ تا ۱۹۰۰ با بهبود صنعتی و دوباره از ۱۹۲۵ تا ۱۹۵۵ در روابط انسانی و از ۱۹۸۰ به بعد با بحث فرهنگ سازمان و کیفیت به راه افتاده است. در پیشفرضهای این دیدگاه، انسان (کارکنان)، موجودی اجتماعی مطرح می‌شود که وقتی به جمعی متعهد شود (جمعی که آرمانهایش برایشان با ارزش است)، مجدانه می‌کوشد. مدیر نیز رهبری با الگوی الهام بخشی و انگیزش کارکنان، و سازمان، اجتماعی است که محل ارزشهای مشترک و مشارکت اخلاقی است؛ بنابراین با این رویکرد، واپایش سازمانی از طریق شکلهای ارزشها و عواطف کارکنان میسر می‌گردد. در واقع در این

حالت، افراد بدون اینکه آگاه باشند، دستکاری، و اجبار می‌شوند (بارلی و کوندا، ۱۹۹۲).

جدول (۱): مقایسه دیدگاه‌های واپایش عقلایی و واپایش هنجاری (بارلی و کوندا، ۱۹۹۲)

ابعاد	دیدگاه واپایش عقلایی	دیدگاه واپایش هنجاری
انسان	موجود کنشگرای عقلایی با تمکین از تقاضاهای واپایشی سامانه بر پایه محاسبه خود از منافع و مزایای اقتصادی	موجودی اجتماعی که وقتی به جمعی متعهد شود (جمعی که آرمانهایش برایشان با ارزش است)، وجدانه می‌کوشد.
مدیر	طراح سامانه‌های خیره و سردمدار به کارگیری دانش تجربی برای تحلیل مشکلات سازمان	رهبری با الگوی الهام بخشی و انگیزش کارکنان
سازمان	ماشین مکانیکی یا حسابگر در قالب مجموعه‌ای از اجزا، قابل تحلیل، ترکیب و بازترکیب	اجتماعی که محل ارزشهای مشترک و مشارکت اخلاقی است.
واپایش	از طریق سامانه‌های مداخله گر	از طریق شکلدهی ارزشها و عواطف کارکنان

در جدول (۱)، این دو رویکرد واپایش سازمانی مقایسه شده است. بارلی و کوندا (۱۹۹۲) معتقدند که در عمل، اندیشه عقلایی معمولاً غالب بوده و علت این امر، سؤال بسیار مهمی است که کمتر مورد توجه قرار گرفته است که در این مطالعه، به این سؤال نیز پاسخ داده می‌شود. سیتکین و همکاران (۱۹۹۴) نیز معتقدند که در موضوع واپایش سازمانی همواره سه رویکرد سنتی (صنعتی)، روابط انسانی و فرایندی وجود داشته است. می‌توان رویکرد اول را در قالب دیدگاه واپایش عقلایی و دو رویکرد دیگر را در قالب دیدگاه واپایش هنجاری جای داد. نمونه بارز رویکرد سنتی (صنعتی) را در نظریه مدیریت علمی تیلور^۱ (۱۹۱۱) می‌توان جستجو کرد. تیلور معتقد بود که برای توسعه روش‌های واپایش به منظور دستیابی به سرعت زیاد در تولید، لازم است تمامی فعالیت‌های کاری پیگیری، ثبت و استانداردسازی شود. هدف واپایش سازمانی در نظریه تیلور، میزان زیاد تولید شرکتها و پاداشهای فراوان برای کارگران بود و این نیتی است که او در ذهن داشت. در حالی که این رویکرد طرفدارانی دارد، مباحثه‌هایی را در این مورد که آیا رویکرد علم سخت، که توسط تیلور توصیه شده، واقعاً برای مطالعه و واپایش افراد مناسب مطرح کرده است. برخی افراد مانند تریست و موری^۲ (۱۹۹۰) این رویکرد را کاملاً رد کرده‌اند با این ادعا که از نظر

1. Taylor

2. Trist & Murray

معرفت شناختی و اخلاقی غیر انسانی است. بعدها در رویکرد روابط انسانی، مطرح شد که وقتی مدیران در واپایش سازمانی، کمتر به طور رسمی رفتار کنند، آنها بیشتر می‌توانند سازوکار واپایشی را آسان کنند و به این ترتیب با مدیریت مشارکتی، سرانجام مدیران شانه به شانه کارگران می‌ایستند. با گذشت زمان، رویکرد فرایندی در واپایش سازمانی مطرح شد. در واقع، پژوهشگران تأمل کردند که چگونه منطقی از پیامدها و تناسبها ممکن است با یکدیگر بر اساس اعمال واپایش سازمانی کار کند. در این راستا، سیتکین و همکاران (۱۹۹۴) فرایندهای واپایش مرتبط با جنبش مدیریت کیفیت جامع (TQM) را مورد بررسی قرار دادند. مدیریت کیفیت جامع به اندازه کافی بر چگونگی اثرگذاری احتمالات برای وضعیت خاص یک شرکت بر تلاشهای واپایش، تمرکز نمی‌کرد و به این دلیل، سامانه‌های واپایش مدیریت کیفیت جامع کمتر با محیط‌های سازمانی سازگاری داشت. شجره نامه این سه رویکرد در جدول (۲) آورده شده است.

جدول (۲): شجره نامه واپایش سازمانی (سیتکین و همکاران، ۲۰۱۰)

	فرضیات	سنتی	روابط انسانی	فرایندی
هستی شناسی	ذات واپایش چیست؟	اصول منطقی- عقلایی	انگیزش انسانی	اقتضات موقعیتی
	وضعیت زمانی واپایش چیست؟	ایستا	ایستا	پویا
	ماهیت علیت واپایش چیست؟	ابزاری ماشینی	ماشینی، اما شامل احساسات	تغییرات مداوم و فرایندهای تعدیل
معرفت شناختی	واپایش از مسیر چه دانشی درک می‌شود؟	مهندسی	روانشناسی و سایر علوم انسانی و اجتماعی	علوم اجتماعی و انسانی، تحلیل سامانه‌ها و شبکه
	واپایش از طریق چه روشهایی شناخته می‌شود؟	روشهای کمی، آزمونهای تجربی	روشهای کمی، آزمونهای تجربی و پایش	روشهای کیفی و کمی و مطالعات موردی
	واحد اصلی تحلیل مطالعات واپایش چیست؟	متغیرهای خروجی	متغیرهای ورودی، حداکثر ظرفیت و خروجی	شرایط زمینه‌ای، متغیرهای ورودی، حداکثر ظرفیت و خروجی

فرضیات	سنتی	روابط انسانی	فرایندی
واپایش، چه ارزشی را ارائه می‌کند؟	افزایش کارایی	انسانی کردن محیط کار	دموکراسی کردن محیط کار
ماهیت قصد انسانی چیست؟	عقلایی، جستجوی پاداشهای بیرونی	عقلایی، جستجوی پاداشهای بیرونی و درونی	عقلایی محدود، تعدیل پایدار بر اساس اقتضات موقعیتی
واپایش وقتی در سازمان اجراسازی می‌شود چه نتایجی باید به همراه داشته باشد؟	افزایش تولید	افزایش توجه به منابع انسانی، بخشها، نیروها و توسعه سازمانی	تبادل نظر بیشتر ذی‌نفعان، افزایش همفکری و مشورت

فرضیات

کاوتی و همکاران^۱ (۲۰۰۷) نیز از پیدایش پدیده جدیدی در بحث واپایش سازمانی با عنوان «جعبه سیاه»^۲ صحبت به میان آورده اند. آنها معتقدند که امروزه معنا و مفهوم واپایش سازمانی تغییر کرده است و نیاز به شکل‌گیری سامانه‌های رایانه‌ای در سازمانها با قدرت محاسباتی عظیم و پردازش اطلاعات همراه با طیف گستره نظارت و واپایش و توانایی بروز رسانی است. به این طریق می‌توان برنامه‌ریزیهای لازم را بر اساس داده‌های مرتبط بر اساس طیف وسیعی از رویدادها انجام داد و این پاسخی است به منافع و اهداف واپایش سازمانی. رایانه‌ها با استفاده از برنامه نویسیهای جدید، می‌توانند واپایش سازمانی را خودکار اجرا کنند؛ به عبارتی با پیدایش پدیده جعبه سیاه، واپایش سازمانی با ایجاد حس واپایش شوندگی در افراد، محقق می‌گردد. استفاده از دوربینهای واپایش را نیز می‌توان بخشی از این نوع واپایش در نظر گرفت. در جدول (۳)، ویژگیهای این پدیده بیان شده است.

1. Cavetti et al.

2. Black Box

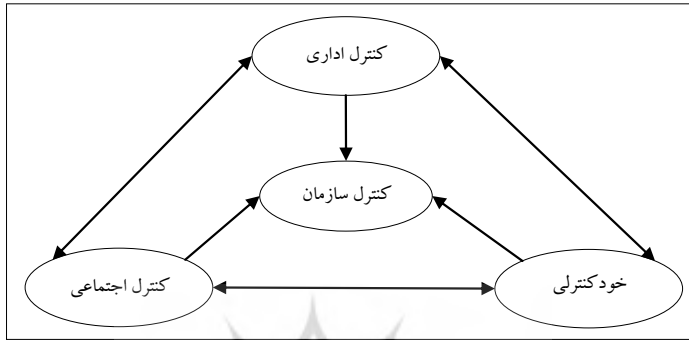
جدول (۳): شجره نامه جعبه سیاه در واپایش سازمانی (کاوتی و همکاران، ۲۰۰۷)

فرضیات	جعبه سیاه
هستی شناسی	ذات واپایش چیست؟ روایات چندگانه
	وضعیت زمانی واپایش چیست؟ پویا
	ماهیت علیت واپایش چیست؟ ایجاد معناداری تجربه: حس سازی
معرفت شناسی	واپایش از راه چه دانشی درک می‌شود؟ مطالعات روایتی به عنوان پیشکش در علوم انسانی و اجتماعی
	واپایش از طریق چه روشهایی شناخته می‌شود؟ نقد ادبی، تحلیل لفاظی (معانی)، تحلیل قدرت تعبیر
	واحد اصلی تحلیل مطالعات واپایش چیست؟ داستانها، روایات، مصنوعات هویت سازمانی و توصیفات، نمادها
اخلاقی	واپایش، چه ارزشی را ارائه می‌کند؟ به هم پیوستگی روایات چندگانه
	ماهیت قصد انسانی چیست؟ خلاق، معنابخشی
	واپایش وقتی در سازمان اجرا می‌شود چه نتایجی باید به همراه داشته باشد؟ تشویق اقدامات روایتی مدنظر

اگرچه در واپایش سازمانی از طریق جعبه سیاه، تمامی حرکات افراد تحت نظارت خواهد بود، نباید فراموش کرد که در این نوع واپایش، فقط بر اساس آنچه مشاهده می‌شود، یعنی روایات چندگانه، قضاوت صورت می‌گیرد و این در حالی است که بسیاری از افراد به این دلیل که همواره احساس می‌کنند چشمهایی آنها را تحت نظر دارد (حس سازی)، سعی می‌کنند به اجبار آنچه را از آنها انتظار می‌رود انجام دهند. در چنین حالتی، بسیاری از کارکنان به بازیگرانی تبدیل خواهند شد که همواره باید در جلوی دوربینهای سازمانی (سامانه‌های واپایش رایانه‌ای) نقشهای متعددی بازی کنند و در چنین موقعیتی است که دیدگاه منفی نسبت به انسان و رویکرد واپایش عقلایی در سازمان حاکم خواهد شد و دوباره به حرف بارلی و کوندا (۱۹۹۲) خواهیم رسید که می‌گویند در عمل، اندیشه عقلایی غالب شده است تا واپایش هنجاری.

هاپوود (۱۹۷۴)، معتقد است که در بحث واپایش سازمانی، سه نوع واپایش، نقش بسیار مهمی ایفا می‌کند که عبارت است از واپایش اداری (قوانین و مقررات اداری، ساختار واپایش درون سازمانی و غیره)، خودواپایشی (کارکنان در مورد کارهای خود قضاوت، و خود را واپایش می‌کنند.) و واپایش اجتماعی (ارزشهای حاکم بر اجتماعاتی که کارکنان

در آنها عضویت دارند و فرهنگ‌های موجود). در این راستا طرح‌های مفهومی مشابهی نیز توسط دالتون و لاورنس^۱ (۱۹۷۱) و مینتزبرگ^۲ (۱۹۷۹) ارائه شده است. شکل (۱)، طرح مفهومی نظریه هاپوود^۳ (۱۹۷۴) را نشان می‌دهد. همان طور که مشاهده می‌شود، واپایش اداری، خود واپایشی و واپایش اجتماعی بر واپایش سازمان تأثیرگذار، و از طرفی، این سه نوع واپایش نیز با یکدیگر در تعامل است.



شکل (۱): ابعاد واپایش سازمانی از دیدگاه‌هاپوود (۱۹۷۴)

اگرچه سامانه‌های ارزیابی و واپایش سنتی، ضعفهایی دارد، هنوز هم به طور وسیعی مورد استفاده قرار می‌گیرد. نتایج مطالعه‌ای که توسط لاکر و تیل^۴ (۱۹۸۸) در مورد ۳۲۴ کارمند کالیفرنیا انجام شد، نشان داد که اغلب سازمانها برنامه‌های ارزیابی عملکرد رسمی یا واپایش اداری دارند. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که اگرچه صحبتها و نظریه‌های بسیاری از دو بعد واپایش عقلایی و واپایش هنجاری مطرح شده در عمل آنچه غالب بوده واپایش عقلایی، و این مسئله و بحران بسیار مهمی است که سازمانها در طول زمان به آن دچار شده‌اند. در ادامه به بررسی واپایش سازمانی از دیدگاه اسلامی پرداخته می‌شود و طی آن، این مسئله نیز مورد واکاوی قرار می‌گیرد.

۳-۲. واپایش سازمانی از دیدگاه اسلامی

در منابع و آموزه‌های دینی، دستوره‌های صریح و روشنی در مورد نظارت و واپایش

1. Dalton & Lawrence
 2. Mintzberg
 3. Hopwood
 4. Locher & Teel

وجود دارد و مدیران به داشتن نظام کامل، جدی و عادلانه کنترل سازمان سفارش شده‌اند. نظام کنترلی، که می‌توان از منابع دینی استخراج کرد، نظامی جامع، کامل، عادلانه و منحصر به فرد است و بخشها و ابعاد ذیل را دارد:

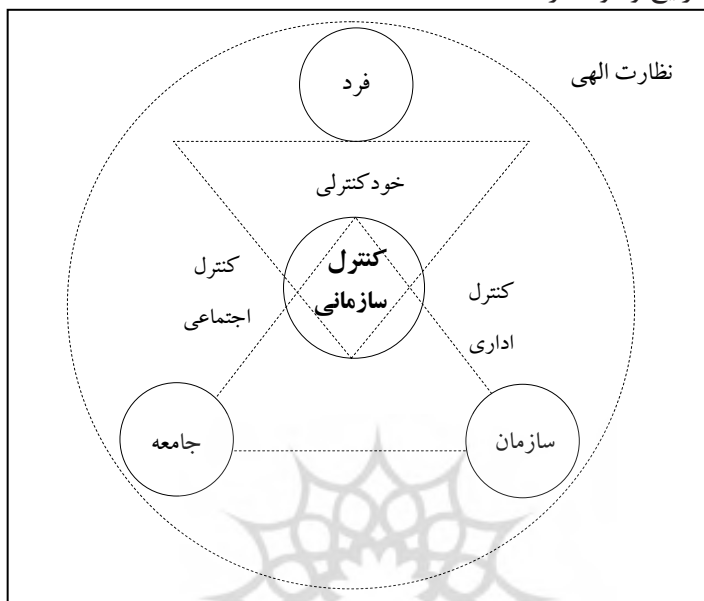
الف) نظارت خداوند متعال (نظارت الهی): خداوند سبحان در قرآن کریم بارها و در آیات متعدد، مسئله نظارت و واپایش بر رفتار بندگان را مطرح، و خود را شاهد و ناظر بر کارهای بندگان معرفی می‌کند: [...] و (ای پیامبر) بگو (هر کاری می‌خواهید) بکنید که به زودی خدا و پیامبرش و مؤمنان در کردار شما خواهند نگرست و به زودی به سوی کسی بازمی‌گردید که پنهان و آشکار را می‌داند و شما را از آنچه انجام می‌دادید، آگاه خواهد کرد/توبه: ۱۵]، [...] در هر حال که باشی و هر آیه‌ای از قرآن که بخوانی و هر کاری که انجام دهی، ما در لحظه‌ای که بدان مبادرت می‌ورزید، شاهد و ناظر بر شما هستیم / یونس: ۶۱]، [خدا به خیانت چشم خلق و اندیشه‌های نهانی دل‌های مردم آگاه است/سوره مؤمن: ۱۹]. البته در قرآن کریم، علاوه بر خداوند متعال، پیامبران و امامان (نساء: ۴۱)، فرشتگان (ق: ۲۱)، اعضای بدن انسان (نور: ۲۴) و زمین (زلزال: ۱ تا ۵) نیز ناظر و شاهد رفتار انسانها معرفی شده‌اند.

ب) نظارت فرد بر رفتار خود (خود کنترلی): اگر این اعتقاد در جامعه بویژه در سازمانها، ایجاد و تقویت شود و همگان بدان پایبند باشند، نیاز به نظارت بیرونی و کنترلهایی که هزینه‌های هنگفتی نیز برای سازمان دارد، کمتر می‌شود و نتیجه نیز بسی بهتر و افزونتر خواهد شد؛ چرا که اولاً همه سعی می‌کنند کارهای خود را به نحو احسن و بدون عیب و نقص انجام دهند. ثانیاً چون افراد همواره عملکرد خود را کنترل می‌کنند در صورت هر گونه عیب و نقصی در عملکردشان بسرعت درصدد رفع آن بر خواهند آمد. خداوند در قرآن کریم می‌فرماید: [...] و قسم به نفس لوامه که بشر را در گناه سرزنش می‌کند/سوره قیامت: ۲]. پیامبر گرامی اسلام (ص) در این مورد می‌فرماید: «قبل از اینکه شما را مورد محاسبه قرار دهند خودتان را محاسبه کنید و قبل از اینکه شما را ارزیابی کنند، خودتان را بسنجید و برای رستخیز عظیم آماده شوید». هم‌چنین، امام سجاد(ع) فرموده‌اند: «ای فرزند آدم! تو همواره در مسیر خیر قرار خواهی داشت تا وقتی موعظه‌کننده‌ای از درون داشته باشی و حسابرسی از خویشتن از کارهای اصلی تو باشد» (مجلسی، ۱۳۶۳).

ج) نظارت عمومی (واپایش همگانی): در سامانه نظارتی اسلام، مسئله کنترل بر سازمان و عملکرد کارکنان آن، تنها در چارچوب وظایف و اختیارات مدیران و مسئولان سازمانها خلاصه نمی‌شود، بلکه تمامی اعضای سازمان موظفند بر اساس وظیفه شرعی بر عملکرد دیگر اعضای سازمان حتی عملکرد مدیران و مسئولان آن نظارت داشته باشند و وظیفه واپایش را در قالب امر به معروف و نهی از منکر انجام دهند. نظارت و واپایش در سازمان نیز به عنوان جامعه‌ای کوچک، صادق و جاری است و در صورت کنترل عمومی و نظارت همگانی در آن و احساس مسئولیت همه اعضای سازمان نسبت به عملکرد یکدیگر، نقاط قوت و ضعف سازمان و کارکنان آن روشن می‌شود و سازمان می‌تواند برای جبران ضعفها و از بین بردن نارساییهای خود برنامه‌ریزی کند. این کنترل و نظارت همگانی از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار، و در آموزه‌های دینی تأکید فراوانی بر آن شده است. خداوند متعال در قرآن کریم می‌فرماید: [...] شما بهترین امتی بوده‌اید که برای انسانها پدیدار شده‌اید (چه اینکه) امر به معروف و نهی از منکر می‌کنید و به خدا ایمان دارید/آل عمران: ۱۱۰]. ارزشهای اخلاقی و انسانی مورد نظر آموزه‌های اسلامی موجب می‌شود که در انسان خود واپایشی به وجود آید که این امر در او ایجاد تعهد و احساس مسئولیت می‌کند. بر این اساس، لقمان و عمران (۲۰۰۶) بر اساس پژوهشهای خود دریافتند که عامل اساسی مدیریت همه سازمانها نقشی است که توسط افراد ایفا می‌شود که اگر بر اساس اصول اسلامی رفتار کنند، بنیاد مدیریت صادق و کارا به وجود خواهد آمد. از طرفی، رهبری در القای فرهنگ سالم و اسلامی در سازمان ایفا می‌کند به این علت که تمرکز رهبر در سازمان بر افراد است. بنابراین در بعد واپایش اداری، نقش رهبر سازمان بسیار مهم خواهد بود. هم‌چنین، انسان ذاتاً موجودی اجتماعی است و زندگی اجتماعی او ناشی از ماهیت او است. سامانه‌های واپایش در سازمان نمی‌تواند جدا از فرهنگ جامعه، ارزشها، هنجارها، رهبران و افراد باشد (توکلی و همکاران، ۲۰۱۲)؛ لذا ارزشهای حاکم بر جامعه در سامانه واپایش سازمانی نقش بسیار مهمی ایفا خواهد نمود. بنا به این توضیحات، ابعاد اصلی واپایش سازمانی را از دیدگاه اسلامی در قالب شکل (۲) می‌توان نشان داد.

اگرچه در طرح مفهومی‌هاپوود (۱۹۷۴) به خودواپایشی، واپایش اجتماعی و واپایش اداری اشاره شده است، رحمان و البورائی (۱۹۹۲) معتقدند که تفاوت‌های اساسی در

ماهیت ابعاد واپایش سازمانی شامل واپایش اجتماعی (عامل واپایش، جامعه)، واپایش اداری (عامل واپایش، رهبر)، و خودواپایشی (عامل واپایش، فرد) از دیدگاه اسلامی و سایر دیدگاه‌های رایج وجود دارد.



شکل (۲): الگوی مفهومی واپایش سازمانی در دیدگاه اسلامی

باید توجه کرد که در دیدگاه اسلامی، مهمترین عامل تأثیرگذار در موضوع واپایش سازمانی، نظارت الهی است که در واقع، اساس و مبنای خود واپایشی، واپایش اجتماعی و واپایش اداری است. موضوع مهم دیگر این است که واپایش سازمانی بر اساس آموزه‌های دینی، وظیفه مشترک متعهد شدن همه مسلمانان به تناسب است و همه در آن سهیم هستند. در این راستا، دو نوع واپایش وجود دارد: خود واپایشی که توسط فرد انجام می‌گیرد و واپایش بیرونی که توسط سازمان و جامعه اجرا می‌شود (شارف‌وردین^۱، ۱۹۸۷). در خود واپایشی، فرد به طور ارادی و بر اساس اعتقاد قلبی خود به واپایش خویشتن می‌پردازد و این امر را برای خود ارزش می‌داند. از طرفی، اجتماعی شدن در سامانه اسلامی ضمانت کننده این است که افراد، مجموعه هنجارها را با جامعه اسلامی و سازمانهای آن مشاهده کنند و به طور کامل از طریق تعهد به این هنجارها، حس مسئولیت‌پذیری و

1. Sharfurdin

ترس از خدا در موضوع واپایش در سطوح اجتماعی و سازمانی سهیم شود. بنابراین در سازمان اسلامی، علاوه بر واپایش هر فرد بر عملکرد خود (خود واپایشی)، افراد مختلف سازمان نیز بر اساس ارزشهای دینی پذیرفته شده بر عملکرد یکدیگر واپایش دارند که این امر از طریق امر به معروف و نهی از منکر محقق می‌شود. از طرفی، مدیر و رهبر سازمان نیز نگرشی اسلامی نسبت به انسان و سازمان خواهد داشت و عدالت جویی، حق جویی، احیای ارزشهای اخلاقی، ایجاد فرصت و فراهم ساختن زمینه رشد، تعالی، کمال شایسته و توفیق قرب الهی در افراد سازمان و هر آنچه را مورد تأیید مدیریت اسلامی است در واپایشهای اداری مورد نظر در پیش خواهد گرفت. همه این موارد در درون جامعه اسلامی با ارزشها و اعتقادات پذیرفته شده توسط مردم آن تحقق می‌یابد. بنابراین به طور کلی می‌توان گفت واپایش در سامانه اسلامی وظیفه مشترک مدیریت و کارکنان از یک سو و سازمان و جامعه از سوی دیگر است.

به عقیده سدون^۱ (۱۹۸۷)، سامانه‌های واپایش و ارزیابی رایج، هنوز هم بسیاری از معیارهای اساسی در فرهنگ و اعتقاد اسلامی را تشخیص نداده اند آنچه در این حلقه واپایش سازمانی در بسیاری از سازمانهای امروزی غالب است واپایش اداری است که در آن، سازمانها سعی می‌کنند که با اعمال قوانین، روشها، و ساختارهای جدیدی، حس واپایش شونددگی شدیدی را در کارکنان ایجاد کنند که در این حالت با مقاومتی از سوی کارکنان روبه‌رو می‌شوند و گاهی اوقات، ممکن است چنین ساختارهای واپایشی نه تنها سازمان را به نتایج مطلوب و مورد انتظار نرساند، بلکه نتیجه‌ای عکس نیز به همراه داشته باشد. بنابراین، آنچه در واپایش سازمانی باید مد نظر قرار گیرد، اعتقاد و باور قلبی کارکنان به اصول واپایش سازمانی است.

۴. نتیجه‌گیری

واپایش سازمانی از موضوعات بحث بر انگیزی است که همواره توسط صاحب‌نظران و پژوهشگران مختلفی به چالش کشیده شده است. اگرچه سازوکارهای مختلف واپایش سازمانی در سازمانها مورد استفاده قرار گرفته است، باز هم شاهد هستیم که بحرانها و

مقاومتهایی در این راستا وجود دارد. در این پژوهش با رویکردی انتقادی و بر مبنای نگرشی اسلامی به بررسی این موضوع پرداخته شد. همان طور که اشاره شد، دیدگاه‌های متفاوت نسبت به واپایش سازمانی در دیدگاه‌هایی ریشه دارد که نسبت به انسان وجود دارد. نظریه‌های مختلف در مورد انسان به سه دیدگاه کلی منفی، مثبت و خنثی تقسیم‌بندی، و مشخص شد که در دیدگاه اسلامی، هیچ یک از این دیدگاه‌های رایج به طور صرف حاکم نیست. در دیدگاه اسلامی، انسان موجودی مادی - معنوی است و تفاوت‌های اصلی و عمیقی دارد که هر کدام بعدی جداگانه به او می‌بخشد که بعد روحی و الهی (معنوی) انسان هدف و بعد مادی او وسیله است. همین دیدگاه‌های متفاوت نسبت به انسان، باعث نگرش‌های متفاوتی نسبت به سازمان و مدیریت و در نهایت، واپایش سازمانی شده است.

اگرچه در بسیاری از متون از دو نوع واپایش عقلایی و هنجاری صحبت شده در عمل اندیشه عقلایی معمولاً غالب است؛ به عبارتی در میان ابعاد یا عوامل تأثیرگذار بر واپایش سازمانی یعنی خود واپیشتی، واپایش اداری و واپایش اجتماعی، همواره واپایش اداری (بر مبنای قوانین و مقررات سازمانی) غالب است؛ اما واپایش سازمانی در نگرش اسلامی، وظیفه مشترک متعهد شدن همه مسلمانان به تناسب است که همه در آن سهیم هستند. در واقع، ایمان و اعتقاد به نظارت الهی است که شکل خاصی به ارزشهای جامعه، باورهای رهبر سازمان و اعتقادات و تعهدات کارکنان می‌دهد و باعث می‌شود در سازمان اسلامی، اولاً کارکنان وجدان خود را بر مبنای اعتقادات دینی، قاضی رفتار خود کنند و خودواپیشتی داشته باشند. ثانیاً، کارکنان سازمان بر مبنای امر به معروف و نهی از منکر، یکدیگر را واپایش کنند. ثالثاً، رهبر سازمان بر مبنای نگرشی اسلامی، دیدگاه خود را نسبت به انسان، سازمان و واپایش سازمانی تغییر دهد و آموزه‌های دینی را مبنای کار خویش قرار دهد. بنابراین به طور کلی وقتی سازمانی می‌تواند در زمینه واپایش سازمانی کاملاً موفق باشد که همه اعضای آن، واپایش را وظیفه مشترک خود بدانند و به آن متعهد شوند (واپایش هنجاری) و از طرفی، ارتباطات مناسبی بین ابعاد واپایش سازمانی یعنی خودواپیشتی، واپایش اداری و واپایش اجتماعی بر اساس ارزشهای مشترک برقرار شود.

فهرست منابع

- قرآن کریم.
- احمدی، مسعود (۱۳۸۶). مبانی سازمان و مدیریت. تهران: انتشارات پژوهش‌های فرهنگی، چ هشتم.
- احمدی، مسعود (۱۳۹۰). مدیریت اسلامی: اصول، مبانی، مفاهیم و الگوها. تهران: انتشارات پژوهش‌های فرهنگی. چ ششم.
- استیونسن، لسلی (۱۳۶۸). هفت نظریه درباره طبیعت انسان. ترجمه بهرام محسن پور، تهران: انتشارات رشد.
- ایمانی، محمدنقی؛ آذرخش، تقی؛ اسماعیل تبار، مهدی (۱۳۸۵). مدیریت: از آغاز تا پست مدرن (ویرایش دوم)، تهران: انتشارات فرهنگ سبز. چ دوم.
- بهارستان، جلیل (۱۳۸۳). "مطالعه تطبیقی مدیریت اسلامی و مدیریت رایج"، فصلنامه مدرس علوم انسانی. ویژه نامه مدیریت. ۱ تا ۳۷.
- خلیلی، سهراب (۱۳۷۳). تئوری‌های رهبری سازمان، تهران: مؤسسه انتشارات قائم.
- کیا، منوچهر (۱۳۷۷). تئوری‌های مدیریت و مدل‌های سازمان، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- مجلسی، محمدباقر (۱۳۶۳). بحارالانوار، (ترجمه ابوالحسن موسوی همدانی). تهران: انتشارات کتابخانه مسجد ولی عصر.
- مصباح یزدی، محمد تقی (۱۳۷۹). پیش نیازهای مدیریت اسلامی. قم: مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی.
- مطهری، مرتضی (۱۳۵۴). امدادهای غیبی، مدیریت و رهبری در اسلام. تهران: انتشارات اسلامی.
- مطهری، مرتضی (۱۳۷۴). انسان در قرآن. انتشارات صدرا، چ دهم.
- مطهری، مرتضی (۱۳۶۷). انسان کامل، انتشارات صدرا.
- مکارم شیرازی، ناصر. (۱۳۶۸). مدیریت و فرماندهی در اسلام، قم: انتشارات هدف.

- Anthony, R. N., Dearden, J., and Bedford, N. M. (1989). Management control systems (6th edition). New York: IRWIN.
- Anthony, R. N., and Govindarajan, V. (2007). Management control systems (20th edition). New York: Mc Graw Hill.
- Barley, S. R., and Kunda, G. (1992). "Design and devotion: Surges of rational and normative ideologies of control in managerial discourse". Administrative Science quarterly, 37, 363-399.
- Cavetti, G., Levinthal, D., and Ocasio, W. (2007). "Neo-Carnegie: the Carnegie school's past, present, and reconstructing the future". Organization Science, 18, 523-536.
- Dalton, G. and Lawrence, P. (1971). Motivation and Control in Organizations. Irwin, Homewood.
- Hecksher, C. and Donnellon, A. (1994). The post-bureaucratic organization: new perspectives on organizational change. London: Sage.
- Hobbes, T. (1962). Leviathan. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hopwood, A. (1974). Accounting and Human Behavior. Prentice Hall, London.
- Locher, A. H. and Teel, K. S. (1988). "Appraisal trends". Personnel journal, 67 (9). 139-145.
- Luthans, F. (1992). Organizational Behavior (3th edition). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Loqman, M. and Imran, S. (2006). "Islamic management the creed of Modern Management: A theoretical study". Proceedings of 1st National seminar on Islamic Management, December 25, Dhaka, Bangladesh.
- McAuley, J., Duberley, J., and Johnson, P. (2007). Organization theory: Challenges and perspectives. England: FT Prentice Hall.
- Mintzberg, H. (1979). The structuring of organizations. Prentice-Hall, NJ.
- McGregor, D. (1960). The human side of enterprise. New York: McGrew- Hill.
- Pfeffer, G. (1997). New directions for organization theory. Oxford University press.
- Perrow, Charles (1972). Complex Organizations: A critical essay. McGraw-Hill Publishers.

- Rahman, M. and Al-Buraey, M. (1992). "An Islamic perspective of organizational controls and performance evaluation". *The American journal of Islamic social sciences*, 9(4), 499-514.
- Sharfuddin, I. M. (1987). *Toward an Islamic administrative theory*. *American journal of Islamic social sciences*, 4 (2), 229-244.
- Seddon, J. (1987). "Assumptions, culture and performance appraisal". *Journal of management development*, 6 (3), 47-54.
- Sitkin, S. B., Cardinal, L., and Bijlsma-Frankema, K. B. (2010). *Organizational Control*. New York: Cambridge University Press.
- Schaad, A. (2003). *A framework for organizational control principle* (Ph.D thesis). The University of York.
- Schwaninger, M. and Powell, S. G. (2002). "Modelling control system for organizational process". *Cybernetics and systems*, 33, 675-721.
- Sitkin, S. B., Sutcliffe, K. M., and Schroeder, R.G. (1994). "Distinguishing control from learning in total quality management: a contingency approach". *Academy of Management Review*, 119 (3): 537-563.
- Strati, A. (2000). *Theory and Method in Organization Studies*. Sage Publication.
- Tavakoli, N., Eskandarpour, B., and Farzaneh, J. (2012). "Management in Quran". *International research journal of applied and basic science*, 3 (1), 159-167.
- Taylor, F. (1911). [The principles of scientific management](#). New York, NY.
- Trist, E., and Murray, H. (1990). *The social engagement of social science: a Tavistock anthology*. Volume I: *The socio psychological perspective*. Philadelphia, PA: University of Pennsylvania Press.



پروفیسر شہناز گل خان
پرنسپل جامعہ اسلامیہ اسلامیہ