

## بیگانگی از کار در بخش های دولتی و خصوصی<sup>۱</sup>

خسرو صبری دشتی<sup>۲</sup>

### چکیده

بیگانگی از کار پدیده‌ای خاص جوامع صنعتی است و جنبه‌های مختلفی از جمله بی‌قدرتی، بی‌معنایی، بی‌هنجاری، بی‌خویشی و انزوا دارد. در عصر صنعت، بیشتر انسان‌ها در سازمان‌های تولیدی و خدماتی اشتغال دارند و بزرگ‌ترین ویژگی انسانی آنها، یعنی کارکردن، در محیط سازمان‌ها محقق می‌شود. با وجود این، روابط حاکم بر سازمان‌ها، به ویژه در جهان سوم به نحوی است که جنبه خلاق و انسانی کار را از بین می‌برد و در نتیجه فرد دچار بیگانگی از کار می‌شود.

پرسشی که در این مقاله مطرح می‌شود این است: که آیا شدت این پدیده در سازمان‌های بخش خصوصی و دولتی به یک میزان است؟ برخی پرسش‌های دیگر این تحقیق عبارتند از: رابطه بیگانگی از کار با تحصیلات، سابقه کار، جنس، تبعیض در محیط کار، میزان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی و ...

### واژگان کلیدی

بیگانگی از کار، بی‌قدرتی، بی‌معنایی، آنومی (بی‌هنجاری)، بی‌خویشی، انزوا.

### مقدمه

یکی از پیچیده‌ترین مفاهیمی که در جامعه معاصر اغلب به آن اشاره می‌شود، مفهوم

۱. نویسنده این مقاله را براساس پایان‌نامه کارشناسی ارشد خود از دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال،

نوشته است.

۲. کارشناس مسئول گروه پژوهش بیمه‌های اشخاص مرکز تحقیقات بیمه‌ای بیمه مرکزی ایران.

بیگانگی است. صاحب نظران رشته‌های علوم اجتماعی، این واژه را به عنوان مفهوم مبهمی که نشان دهنده انواع گوناگونی از گرایش‌ها و رفتارهاست به کار برده‌اند.

این ابهام در مفهوم بیگانگی موجب شده است که در سال‌های اخیر تلاش‌های زیادی برای روشن کردن مفهوم، ابعاد و وجوه آن صورت پذیرد. در این زمینه از دیدگاه‌های مختلف مفاهیم و طبقه‌بندی‌های متفاوتی عرضه شده که به طور کلی در سه بعد و به شرح زیر است:

۱. بررسی مفهوم نشانگان بیگانگی، یعنی شناخت ابعاد و نشانگان رفتاری شخص بیگانه شده.

۲. شناخت عوامل مؤثر بر بروز بیگانگی که هدفش پاسخ به این پرسش‌هاست:

الف. آیا عوامل محیطی در پیدایش بیگانگی مؤثرند؟

ب. آیا ابعاد شخصیتی فرد بیگانه شده زمینه ساز به وجود آمدن بیگانگی است؟

پ. یا هر دو عامل در بروز آن نقش دارند؟

۳. بیگانگی از چه چیزی: بیگانگی از کار، اجتماع، فرهنگ مسلط، سامان سیاسی، ...

و یا خود؟

### بیگانگی از کار به عنوان یکی از انواع بیگانگی:

مهم‌ترین ویژگی انسان رشد یافته، گرایش به خلق کردن از طریق کار و بهره بردن از نشاط حاصل از آن است. از نظر انسان کامل، کار نه وظیفه و نه صرفاً وسیله تأمین معیشت است. به بیان دیگر، برای انسان، هدف از کار، ارضاء نیازهای مشترک حیوانی و انسانی نیست، بلکه کسب بیشترین رضایت‌مندی و باروری است. در صورتی که کار و محیط آن، جنبه‌های خلاق و انسانی فرد را تضعیف کند و یا از بین ببرد، به فعالیتی مکانیکی و بی‌روح تبدیل می‌شود و در شخص حالات و گرایش‌هایی بروز می‌کند که نشانگان آن، بی‌علاقگی به کار، بی‌زاری از محیط، احساس تهی بودن، بی‌قدرتی، بی‌اختیاری و ... است. بنابراین، جست و جو در عوامل همبسته با بیگانگی از کار و یافتن راه حل‌هایی که آن عوامل را حذف کند و یا از تأثیر آن‌ها بکاهد، می‌تواند در تخفیف این مشکل اجتماعی و افزایش کارایی نیروی کار مؤثر باشد.

بدون شک یکی از عوامل تأثیرگذار بر این احساس، محیط سازمانی و روابط حاکم بر

آن است. پرسشی که در این جا مطرح می‌شود این است که آیا احساس بیگانگی از کار در تمامی سازمان‌ها وجود دارد؟ و در صورتی که وجود داشته باشد شدت و فراوانی آن در همه سازمان‌ها یکی است؟

برای این که به این پرسش پاسخ دهیم لازم است که یک تقسیم بندی کلی از سازمان‌ها داشته باشیم و بیگانگی از کار را با توجه به آن طبقه بندی کلی آزمون کنیم. از سازمان‌ها تقسیم بندی‌های گوناگونی وجود دارد. از جمله سازمان‌های تولیدی و خدماتی، بزرگ و کوچک و دولتی و خصوصی. ما در این مقاله تقسیم بندی دولتی - خصوصی را انتخاب و برای نمونه صنعت بیمه ایران در تهران سال ۱۳۷۹ را بررسی کرده‌ایم.

## تاریخچه و ادبیات موضوع

### الف. بیگانگی در تاریخ تفکر فلسفی

گرچه واژه بیگانگی در تاریخ تفکر اجتماعی واژه‌ای شاخص است، متفکران در خصوص تاریخ و قدمت آن اختلاف نظر دارند. برخی چون آدورنو، اتزیونی، لوکاس و میلز معتقدند که بیگانگی پدیده‌ای خاص جامعه مدرن و صنعتی است. در مقابل، گروه دیگری از متفکران، نظیر فروم، مارکوزه و کافمن آن را پدیده‌ای کهن دانسته‌اند. به نظر این متفکران ریشه‌های بیگانگی به نخستین دوره‌های منظوم بر می‌گردد و آثار اولیه آن در بخش‌هایی از تاریخ فلسفی، مذهبی، اسطوره‌ای و ادبیات کهن مشهود است. بیگانگی در ادبیات یونان مضمونی مطرح بوده است. لیستهایم معتقد است که مفهوم بیگانگی در افکار فلسفی یونان به ویژه آرای پلوتینوس واضح مکتب نوافلاطونی وجود داشته است. پلوتینوس بیگانگی را نوعی فقدان یا غیبت معرفت می‌پنداشت. به نظر پلوتینوس:

جایگاه هستی فرد دقیقاً در ارتباط مستقیم با میزان تلاش وی در نیل به تصویری وجودی از خود است. این تلاش فکری، فرد را از بیگانگی و جهل به در می‌آورد و او را از زیر یوغ جهان مادی می‌رهاند و این نقطه پایان بیگانگی و سرآغاز خود آگاهی است [۱۲، ص ۲۸].

در دوره مسیحیت مفهوم بیگانگی تغییر می‌کند. به طور کلی در ادیان و تفکر دینی، بیگانگی را به مفهوم جدایی انسان از معبود خود می‌پنداشتند. انجیل با اشاره به قصه

هبوط آدم از بهشت و انفصال وی از درگاه الهی، تصویری از بشر سرگردان و حیران در سرزمینی غریب ترسیم می‌کند. چنین تصویری از انسان رانده شده از درگاه الهی، در دیگر ادیان و مذاهب نیز تکرار شده است.

عهد عتیق مملو از داستان‌هایی درباره بیگانگی بشر است. داستان‌هایی از جدایی آدم از عرش برین تا قصه‌هایی از سرگردانی قوم یهود و پیامبرانشان. بنابراین تاریخ ادبیات بیگانگی حداقل به قدمت تاریخ پیامبران عهد عتیق است. دوره‌ای که در آن صحبت از پرستش بت‌هاست. فروم در این باره می‌گوید: پرستش بتان معرف نیروهای حیاتی فرد در شکل بیگانه است.

در دوره‌های بعد از رنسانس این مفهوم مورد توجه بسیاری از فیلسوفان، متفکران اجتماعی، ادیبان، شاعران، نویسندگان و روشنفکران قرار گرفت. قبل از هگل این واژه در نزد فیلسوفان واضع مکتب قرارداد اجتماعی یعنی هابس، لاک و روسو گسترده‌ترین کاربرد را داشت. روسو با تأکید بر نیک طبیعی و پاک سرشتی انسان در حالت طبیعی، سعی در نشان دادن نیروها و تأثیرهای فاسدکننده و تباهگر جامعه، تمدن و مالکیت خصوصی داشت. به نظر روسو انسان بدون چشمپوشی از حق طبیعی خود قادر به عمل و زندگی در مدینه نیست. او باید حقوق حقه خود را رها کند تا به قرارداد اجتماعی تن در دهد.

### هگل و ایده مطلق

هگل نخستین اندیشمندی است که به بحث فلسفی و گسترده در باب مفهوم بیگانگی پرداخته است. هگل از واژه بیگانگی بارها استفاده کرده است. وی در کتاب خود پدیدارشناسی روح یک فصل کامل را به بحث درباره روح بیگانه شده از خویش اختصاص داده است.

### ب. بیگانگی در ادبیات

از آن جا که بیگانگی حالتی است که بیشتر محصول جامعه صنعتی است، بنابراین در سده بیستم، شاهد گسترش ادبیات بیگانگی و به تعبیری ادبیات پوچی هستیم. هر چند کافکا را نمی‌توان اولین کسی دانست که به این مسئله پرداخته است، ولی بی شک برجسته‌ترین فردی است که این مفهوم را در رمان مسخ و سایر نوشته‌های کوتاه خود به طور عمیق به تصویر کشیده است. کافکا در داستان مسخ کارمندی به نام سامسا را به تصویر می‌کشد که صبحگاهان هنگام برخاستن از خواب، خود را مبدل به حشره‌ای

می‌یابد؛ حشره‌ای که قادر به ایجاد ارتباط با دیگران حتی خانواده خود نیست و در میان آنان بیگانه تلقی می‌شود. سامسا نمونه مثالی افرادی است که در دستگاه عظیم دیوانسالاری، بی‌ارزش، بی‌قدرت و مسخ می‌شوند.

ملویل در داستان کوتاه بارتلیبی محرر، جنبه دیگری از پدیده بیگانگی را در وجود شخصی به نام بارتلیبی نشان می‌دهد. بارتلیبی که محرر دفتر ثبت است، در مقابل کار یکنواخت و بی‌روح و از بین رفتن خلاقیت‌های درونی خود طغیان می‌کند. این طغیان نه به شکل تهاجم، بلکه به صورت تمرد سخت، فسرده و سنگ شده و در پی از دست رفتن همه شور حیاتی‌اش بروز می‌کند.

کامو در بیگانه فردی طاغی را به تصویر می‌کشد که بدون علت و انگیزه خاصی دست به قتل می‌زند. برای وی هنجارهای اجتماعی پذیرفته و درونی نشده‌اند.

این مفهوم در ادبیات داستانی ایرانی، در کتاب بوف کور صادق هدایت و از بعد اجتماعی آن مطرح شده است.

بحث درباره ادبیات بیگانگی به چند مورد فوق محدود نمی‌شود و رساله خاصی می‌طلبد. بنابراین با نقل قطعه‌ای از بیکستل به این بخش خاتمه می‌دهیم.

#### کارمندان

آنها سر ساعت، هر یک در حال نگه داشتن در خروجی برای نفر بعدی از اداره بیرون می‌آیند. همیشه سر ساعت ... در حال حرکت به طرف خانه‌اند، به حقوق بعدی فکر می‌کنند، به بلیت بخت آزمایی و در همان حال به حرکت ادامه می‌دهند.

آنها عاشق کارشان نیستند، اما کار باید انجام گیرد ... و سر ساعت همه آنها از

در بزرگ اداره بیرون می‌آیند.

#### پ. نظریه‌های بیگانگی در جامعه‌شناسی

آرا و نظریات جامعه‌شناسان در باب بیگانگی، عمدتاً در دو حوزه نظری زیر متمرکز شده است:

#### ۱. نظریه نظم اجتماعی<sup>۱</sup>

۲. نظریه انتقادی<sup>۱</sup>

در دنباله مطلب برخی از نظریه‌های بیگانگی را از دید بعضی از صاحب نظران علوم اجتماعی می‌آوریم.

کارل مارکس

مارکس در نظریه بیگانگی خود به تز هگل از زوایه‌ای دیگر می‌نگرد. در حالی که هگل فکر و ایده را جوهر تمامی پدیده‌های اجتماعی می‌دید، مارکس توجه خود را از دنیای ذهن به جهان عینی معطوف کرد. بنابراین مارکس مشکل بیگانگی را ناشی از خود واقعیات اجتماعی می‌داند و برای یافتن علت آن به بررسی جامعه صنعتی دوران خود می‌پردازد. در این رویکرد، آنچه بیش از هر چیزی وی را به ارزیابی منتقدانه واداشت، روابط تولید سرمایه‌داری بود. در تعریف مارکس، روابط تولید عبارت است از: «طریقی که در آن وسایل تولید تصاحب و کنترل شده‌اند». از نظر وی، نوع رابطه با وسایل تولید است که جایگاه طبقات سرمایه‌دار و کارگر را معین می‌کند.

از نظر مارکس، در روابط تولید سرمایه‌داری:

۱. کارگر در کل جریان تولید وارد نمی‌شود و تنها در بخشی از تولید دخالت دارد.
  ۲. هیچ‌گونه کنترلی بر جریان کار و تولید خود ندارد و از این رو آنچه تولید می‌کند نشانه خلاقیت و بداعت وی نیست. زیرا کالایی که تولید می‌کند به وسیله‌ای برای رسیدن به هدف دیگری در می‌آید. در نتیجه مفهوم واقعی کار، یعنی آن چیزی که برای کارگر ارزش شخصی دارد، زوال می‌یابد.
  ۳. آنچه او تولید می‌کند، بهایی بیش از آنچه وی از عهده تأمین و پرداخت آن برآید دارد و این آغاز نفی محصول از نظر سازنده است.
- از نظر مارکس بیگانگی فراتر از محدوده روابط اقتصادی می‌رود و خود را در اشکال بیگانگی از دولت، قانون و سازمان‌ها و روابط و نهادهای اجتماعی نشان می‌دهد.
- ماکس وبر، دیوانسالاری و بیگانگی از کار
- وی این نظریه مارکس را که همه پدیده‌ها، از جمله پدیده‌های اجتماعی معلول عوامل

اقتصادی هستند رد می‌کند. برای وبر این مسئله که نظام اجتماعی - اقتصادی محیط بر انسان، سوسیالیسم باشد یا سرمایه‌داری چندان اهمیت ندارد. مهم این است که هر دو نظام تحت تأثیر نیروهای اجتماعی واحدی فعالیت می‌کنند.

چه فرق می‌کند که مالکیت ابزار تولید از اقلیت به اکثریت انتقال یابد، در حالی که نیروهای بنیادین جامعه نظیر دیوانسالاری، عقلایی شدن ارزش‌ها، بیگانگی از جامعه و فرهنگ و نظایر آن تداوم و استمرار یابند [۱۳، ص ۲۵۰].

به نظر وبر رشد دیوانسالاری، مشخصه اصلی جامعه غرب و علت اساسی احساس بی‌قدرتی در فرد است. وبر مشاهده کرد که نقش جدید انسان، از هر قشر و طبقه‌ای، هم در محدوده گسترده و عام آن و هم در محدوده‌های جزئه‌تر و شخصی‌تر توسط دیوانسالاری کنترل می‌شود. پس در واقع این دیوانسالاری است که موجب، محرومیت جدید انسان از آزادی و عامل کنترل سرنوشت و تقدیر است نه مزد یا مالکیت خصوصی.

دیوانسالاری از نظر وبر همچون طبقه اجتماعی برای مارکس است. فشار روانی دیوانسالاری بر مردم به همان عظمت فشار بورژوازی برای پرولتاریاست - در روند تسلط دیوانسالاری بیگانگی و فشار روانی برای سیاستمداران، دانشمندان، پروفیسورها، خدمتگزاران شهری و سربازان به همان قدر و اندازه کارگران کارخانه‌های صنعتی است [۱۶، ص ۶۶].

به نظر وبر، در جامعه صنعتی و مدرن امروز، چنانکه کارگر از تولید و محصول کارش بیگانه می‌شود، محقق از تحقیق، کارمند از کار اداری، معلم از درس و دانشمند از موضوع دانش خود بیگانه می‌شود. پس طبقه یا موقعیت احراز شده در سیستم تولید عامل مؤثر بیگانگی نیست، بلکه آنچه مهم است زمینه‌ای است که در آن افراد در زیر قید و فشارها و نظم و دستورها و ممنوعیت‌های سیستم دیوانسالار قرار می‌گیرند. وبر در باره توسعه سیستم دیوانسالاری می‌گوید:

این دهشتناک است که بیندیشیم جهان روزی ممکن است با قفس‌های کوچکی پرشود، مردان کوچک به مشاغل کوچک می‌چسبند و رقابت برای رسیدن به مشاغل بزرگ‌تر، بخش بسیار فزاینده‌ای در روح سیستم اداری عصر ما می‌شود. مرگ شور و هیجان که نتیجه دیوانسالاری است، به ویژه در نسل‌های بعد، برای راندن فرد به سوی ناامیدی کافی است ... آیا می‌توانیم برای حفظ نسبی آزادی

بشری، برای جلوگیری از تکه تکه شدن روح بشری و برای تعدیل کردن طریقه سنگین زندگی بوروکراتیک، به مخالفت و ضدیت با نظم ماشینی پردازیم [۱۵]، ص ۲۹۳.]

### دورکیم

از چگونگی انفصال فرد از نظم اجتماعی و نابه سامانی یا بی‌هنجاری ناشی از آن، به نام anomie یاد می‌شود که از مباحث اصلی دورکیم در تئوری بیگانگی است. افراد بر پایه هنجارهایی که خود می‌شناسند و فرض می‌کنند که دیگران نیز آنها را می‌شناسند و برایشان مفهوم است کنش می‌کنند. در صورتی که هنجارها شکسته شوند، بی‌هنجاری پیش می‌آید. در چنین شرایطی است که فرد ضوابطی برای هدایت رفتار خود ندارد و در حالت بی‌هنجاری به سر می‌برد. این بی‌هنجاری یا هنجار پریشی در رفتار و حالات شخص منعکس می‌شود و احتمال این که وی در چنین شرایطی دست به رفتاری زند که از نظر اجتماعی هنجار شکنی و انحراف شناخته شود زیاد است. پس، از نظر دورکیم، آنومی یا بیگانگی عبارت است از فقدان اجماع بین فرد و جامعه درباره انتظارات جمعی و آنچه جامعه به عنوان الگوهای رفتاری برای اعضای خود متصور است.

### زیمل

از نظر زیمل پیچیده‌ترین میراثی که فردگرایی عقلانی مدرن به جا نهاده است، ناتوانی فرد در مقابله با بسیاری از روش‌هایی است که گمان می‌رفت از ابزار اصلی و عمده آزادی و حفظ هویت و کلیت او بوده است و این که نمی‌تواند از هویت، تمامیت و کلیت خویش در برابر آنها دفاع کند.

زیمل، کلانشهر را جایگاه اقتصاد پولی می‌داند. بنابراین زندگی شهری، صرفاً با آنچه در تمامی افراد مشترک و قابل‌سنجش است سروکار دارد و تمام ویژگی‌های فردی را به سوال «چقدر؟» فرو می‌کاهد. تمامی روابط عاطفی و صمیمی میان افراد که بر فردیت آنها استوار شده است، در روابط عقلانی کلانشهر به چیزی شبیه عدد که به خودی خود ارزشی ندارد فروکاسته می‌شود.

از نظر زیمل، اقتصاد پولی، حسابگری، اهمیت تخصص، تقسیم کار، از بین رفتن روابط عاطفی و تغییرات سریع، ظاهری و بدون وقفه تحرکات بیرونی عواملی هستند که در فرد ساکن در کلانشهر، خصوصیتی همچون دزدگی (Blase)، احتیاط (Reserve)،



اکراه (Antipathy) و تا حدودی تنفر پنهان و اجتماع زدایی و انقطاع از دیگران (Dissociation) به وجود می‌آورند.

زیمل در کلانشهر و حیات ذهنی می‌نویسد:

... زیرا تقسیم کار از فرد می‌طلبد که پیشرفتی بیش از پیش یکجانبه داشته باشد و بیشترین پیشرفت در مشغله‌ای یکجانبه به معنای فقر شخصیت فردی است. به هر تقدیر فرد کمتر و کمتر می‌تواند با فرهنگ عینی رویارویی کند، او به کمیتی ناچیز تقلیل می‌یابد، آن هم نه چندان در آگاهی که در عملش و در کلیت عاطفی گنگش که ناشی از این عمل است. فرد به پیچ و مهره‌ای در سازمان عظیم اشیا و قدرت‌ها مبدل می‌شود که تمامی پیشرفت و معنویت و ارزشش را از دست وی می‌ریاند... از یک سو زندگی برای شخص بی‌نهایت ساده و آسان می‌شود، زیرا انگیزش‌ها و علایق و استفاده از زمان و آگاهی از هر سو در اختیار وی قرار می‌گیرند، آنها همچون رودخانه‌ای شخص را با خود می‌برند و آدمی محتاج نیست که خود شنا کند. اما از سوی دیگر، زندگی بیشتر و بیشتر از این محتواهای غیرشخصی و خدماتی آکنده می‌شود که گرایش دارند رنگ و لعاب و کیفیات قیاس‌ناپذیر زندگی شخص راستین را ریشه کن کنند [۵].

#### ملوین سیمن

سیمن کوشیده است که نظریات پیشینیان خود درباره بیگانگی را جمع‌آوری کند و در یک نظریه واحد شکل دهد [۱۴، ص ۴۵-۵۴]. وی ضمن ارائه مفهومی دقیق‌تر از بیگانگی و مشخص کردن گونه‌شناسی آن، انواع نظریات رفتار بیگانه‌گونه را در پنج طبقه تقسیم می‌کند. در حال حاضر تقسیم‌بندی سیمن از انواع تظاهرات بیگانگی پذیرفته‌ترین چارچوب برای بیگانگی است.

سیمن برای بیگانگی پنج بعد یا جنبه بی‌قدرتی، بی‌معنایی، بی‌هنجاری، انزوا و با خود غریبگی قایل شده است.

#### بی‌قدرتی

از نظر سیمن هسته اصلی بی‌قدرتی در انتظارات فرد نهفته است و آن را چنین تعریف می‌کند:

انتظار یا احتمال فرد مبنی بر این که رفتارش نمی‌تواند تعیین‌کننده وقوع نتایج و یا

پاداش‌هایی باشد که می‌طلبد.

از نظر سیمن به کار بردن بی‌قدرتی به عنوان نوعی از انتظار، بدان معناست که بیگانگی با انگاره مورد نظر راتر (J.B.Rotter) مبنی بر «تقابل کنترل درونی و خارجی پاداش» همبسته است. از نظر راتر کنترل داخلی ارجاع به برداشت فرد از کنترلش بر وضعیت پاداش آفرین در تقابل با این دیدگاه او دارد که پاداش وابسته به شرایط خارجی نظیر شانس، بخت و اعمال نفوذ دیگران است.

### بی‌معنایی

این جنبه از بیگانگی به درک فرد از وقایعی که با آن درگیر است ارجاع دارد. از این بعد بیگانگی شدید زمانی است که فرد در مورد این که به چه چیز باید اعتقاد داشته باشد آگاه نیست، یعنی برای وی حداقل استانداردهای مشخص برای تصمیم‌گیری روشن و آگاهانه به وجود نیامده است. در موارد بسیاری فرد برای رهایی از این بی‌معنایی، به آموزه و یا اعتقادی که برای تمامی ابهامات شخصی پاسخی به ظاهر قانع‌کننده دارد چنگ می‌اندازد.

از نظر سیمن روشن‌ترین مثال معاصر این مفهوم را می‌توان در برداشت آدورنو از تعصب دانست که در روان‌شناسی جنبش‌های توده‌ای مطرح کرده و در آن «جست و جو برای معنا» را به عنوان بخشی از تفسیر پدیده‌هایی چون لینچ کردن، جنبش پدر آسمانی و فاشیسم به کار می‌برد. از نظر سیمن، هافر (Hoffer) نیز در پیرو راستین با همین دیدگاه، کسانی را به تصویر می‌کشد که در طلب یک آموزه توده‌ای و شاه کلیدی برای حل تمامی مسائل جهان هستند.

### بی‌هنجاری

بی‌هنجاری ریشه در آنومی (Anomie) دورکیم دارد. آنومی حاکی از وضعیتی است که در آن هنجارهای اجتماعی هدایت‌کننده رفتار شخص شکسته شده و یا همچون قوانین تنظیم‌کننده رفتار در وی مؤثر نیستند. سیمن با اشاره به برداشت مرتون از آنومی، یعنی: «مغایرت بین هدفهای خواسته شده و ابزار قابل قبول برای رسیدن به این هدفها»، تاکید دارد که شرایط آنومیک به قابلیت پیش‌بینی کمتر در رفتار و در مقابل اعتماد به بخت منجر می‌شود.

ترجمان این وضعیت را در سیستم اداری، در شرایطی می‌توان یافت که طی آن فرد

در می‌یابد که برای رشد در سازمان (هدف مورد نظر)، اتخاذ رفتارهایی (ابزارهای رسیدن به هدف) الزامی است که با هنجارهای اجتماعی که آموخته است مغایرت دارد. برای مثال، به شخص آموخته می‌شود که لازمه پیشرفت، تخصص، لیاقت، کارایی و ... است، در حالی که رشد سازمانی بعضی از افراد را مبتنی بر این ارزش‌ها و هنجارهای آموخته شده نمی‌بیند.

#### انزوا (Isolation)

به نظر سیمن این جنبه از بیگانگی بیشترین توصیف خود را در بین روشنفکران می‌یابد که در آن نویسنده، روشنفکر از فرهنگ عموم گسسته است. کسی که بنا به نظر نتلر (Nettler)، از جامعه و فرهنگ آن منزوی شده است. واضح است که این کاربرد، به انزوا همچون فقدان تطابق اجتماعی، یعنی صمیمیت، امنیت و شدت تماس‌های اجتماعی می‌نگرد.

#### با خود غریبگی - دوری از خویشتن راستین (Self - estrangement)

از نظر سیمن، گسترده‌ترین مفهوم با خود غریبگی به عنوان یکی از جنبه‌های بیگانگی را بیش از هر کس فروم شکافته است. فروم در جامعه سالم می‌نویسد:

منظور از بیگانگی شکلی از تجربه است که در آن شخص خود را همچون یک بیگانه تجربه می‌کند، او ممکن است به شخصی که با خود غریبه است تبدیل شود [۷، ص ۱۴۷].

و از سی رایت میلز می‌آورد:

انسان‌ها از هم غریبه می‌شوند، زیرا هر یک تلاش می‌کند که از دیگری یک وسیله بسازد و در نهایت حلقه بسته‌ای ایجاد می‌شود؛ فرد، خود را نیز وسیله قرار می‌دهد و با خود نیز غریبه می‌شود.

در نهایت سیمن نتیجه می‌گیرد:

یک راه بیان چنین مفهومی دیدن بیگانگی به عنوان درجه وابستگی یک رفتار معین به پاداش‌های مورد انتظار آینده است. یعنی وابستگی رفتار به پاداش‌هایی که خارج از خود فعالیت قرار دارند. در این معنا کارگری که صرفاً برای حقوق کار می‌کند، خانه داری که صرفاً برای رفع تکلیف کار می‌کند، تیپ هدایت شده‌ای که صرفاً برای تأثیر عملش بر دیگران کنش می‌کند، تمام این‌ها در سطوح مختلف

مثال هایی از با خود غریبی هستند. از این دیدگاه آنچه با خود غریبی خوانده می شود، اساساً به ناتوانی فرد در یافتن فعالیت های خود پاداشی (و یا به بیان دیویی خود اوج رسانی) که او را به خود مشغول کند ارجاع دارد [۱۴، ص ۱۱۱].

## سازمان ها و بیگانگی

مارکس اولین کسی بود که حالت ها و شکل های بروز بیگانگی از کار را تشخیص داد و تشریح کرد. از نظر وی منشأ بیگانگی مناسبات سرمایه داری، محیط شکل گیری آن سازمان تولید یعنی مانوفاکتورها و کارخانه ها و معلول آن کارگران اند. و بر، برخلاف مارکس علت بیگانگی را صرفاً در نظام سرمایه داری جست و جو نمی کرد. از نظر وی بیگانگی تا حد زیادی معلول شرایطی است که جامعه مدنی در کل و دیوانسالاری به طور اخص به وجود آورده اند.

در واقع، هر کار مستمری عمل کارمندان اداری است، تمامی زندگی روزمره ما در بند این غل سنگین است. زیرا، اگر اداره بوروکراتیک از لحاظ فنی - عقلانی در همه جا عقلانی ترین است، امروزه از لحاظ اداره توده مردم اجتناب ناپذیر است ... مهم نیست که اداره بوروکراتیک به شیوه سرمایه داری سازمان یافته باشد یا به شیوه سوسیالیستی، زیرا اگر سوسیالیسم بخواهد همان برنامه را تحقق ببخشد، معنایش این است که مجبور خواهد شد به نحو خارق العاده ای به بوروکراسی تخصصی اهمیت بدهد [۱۳، ص ۲۵۰].

## ویژگی سازمان های دولتی و خصوصی در ایران

در ایران نیز همچون سایر کشورها، سازمان ها به دو بخش کلی خصوصی و دولتی تقسیم می شوند. اصولاً بین سازمان های دولتی و خصوصی ایران تفاوت های کلان و خردی وجود دارند که ناشی از ماهیت وجودی آنهاست. این تفاوت ها بسته به مرحله گذار و ساختار سیاسی - فرهنگی جامعه کمرنگ تر و عمیق تر می شوند. این تفاوت ها به شرح زیرند:

۱. بخش دولتی در ایران، همچون سایر کشورهای در حال توسعه بزرگ تر از بخش خصوصی است. در ایران به علت تمرکز قدرت و سرمایه در دست دولت، این تفاوت از

سایر کشورهای در حال توسعه بیشتر است.

۲. علت وجودی سازمان‌های دولتی پاسخگویی به نیازهای کلان ملی - سیاسی است. این عامل در کشورهای با ساختار سیاسی بسته، گرایش بیشتری به پاسخگویی به نیازها، هدفها و آمال قدرت مسلط دارد تا نیازهای ملی. در مقابل علت وجودی سازمان‌های بخش خصوصی کسب سود و یا در موارد نادری هدفهای عام المنفعه است.

۳. سازمان‌های بخش خصوصی، به ویژه در بخش خدمات، از نظر سرمایه و تعداد کارکنان غالباً هسته‌ای و کوچک هستند. در حالی که تمامی سازمان‌های دولتی جز تعداد انگشت شماری از آنها سرمایه و کارکنان کلان دارند.

۴. عمر سازمان‌های خصوصی بسیار کوتاه‌تر از عمر سازمان‌های دولتی است.

۵. مدیران بخش خصوصی خودگمار و مدیران بخش دولتی انتصابی هستند.

۶. مدیران بخش خصوصی در صدد حفظ منافع سهامداران سازمان و مدیران بخش دولتی چشم به قدرت دارند و پاسخگویی نیازها و منافع دولتمردان هستند.

۷. برای کارکنان بخش خصوصی، علت وجودی و هدفهای بلندمدت و کوتاه‌مدت سازمان مشخص و ملموس است، ولی برای کارکنان بخش دولتی به ویژه در مورد هدف‌های کوتاه مدت مبهم و نامشخص است. این ناآشنایی با هدف‌ها در مواردی حتی به مدیران میانی سازمان‌های دولتی نیز تسری می‌یابد.

۸. ساختار سازمان‌های دولتی مکانیکی است و در قبال تغییرات محیطی و تاریخی (داخلی و خارجی) بسیار کند واکنش نشان می‌دهد. در حالی که ساختار سازمان خصوصی ارگانیک و به تغییرات محیطی حساس است.

۹. استخدام کارکنان بخش خصوصی براساس کارایی و بازده فرد و نیاز سازمان، و استخدام کارکنان بخش دولتی مبتنی بر اعتماد قدرت به او و پذیرش ارزش‌ها و هدف‌های قدرت توسط وی است.

۱۰. به علت منتفع شدن مدیریت بخش خصوصی از ابتکارات کارکنان، این بخش مشوق ابتکار و انگیزش‌ساز است و در مقابل بخش دولتی، به علت منتفع نبودن مدیریت از ابتکارات مستخدمان و حتی احساس خطر کردن از انگیزش و ابتکارات آنها، مخالف ابتکار و از بین برنده انگیزه است.

۱۱. در همین زمینه، کارکنان بخش خصوصی به ترقی خود در سازمان و یا حرفه

امیدوارند و حتی در بسیاری از موارد خود را مدیر و شریک بالقوه سازمان می‌بینند. در حالی که مستخدمان دولتی رشد خود را در پذیرش ارزش‌های مسلط، ایجاد ارتباط و اطاعت می‌دانند.

۱۲. به علت کوچکی سازمان‌های خصوصی و ساختار افقی آنها، روابط چهره به چهره بین کارکنان و مدیران بسیار بیشتر از بخش دولتی با ساختار عمودی است. در نتیجه مدیران بخش خصوصی از ویژگی‌ها و توانایی‌های شخصی کارکنان بیشتر از مدیران دولتی آگاه هستند. در ساختار افقی سازمان‌های کوچک، کارکنان بسیار سریع‌تر توانایی‌های خود را به نمایش می‌گذارند. در حالی که در ساختار عمودی آشنایی مدیران ارشد با توانایی‌های افراد بستگی به تأیید و گذر از کانال مدیران میانی دارد. بنابراین مستخدم دولتی به عرضه توانایی‌های خود کمتر امید دارد و به تأیید مراجع قدرت چشم می‌دوزد. در چنین ساختاری، مستخدمی رشد می‌کند که محافظه کارتر و مطیع‌تر از سایر مستخدمان است. زیرا بر اثر استقلال رأی خطر مقبول نیفتادن نزد هر یک از مراجع قدرت وجود دارد.

### بیگانگی و ساختار قدرت در سازمان

یکی از متغیرهای عمده بیگانگی از کار احساس بی‌قدرتی است. از نظر ما، گرچه بی‌قدرتی شرط کافی برای بیگانگی از کار نیست ولی شرط لازم برای آن است. به عکس، سایر وجوه بیگانگی شرط لازم برای بی‌قدرتی نیستند. بنابراین، به این جنبه از بیگانگی بیش از سایر جنبه‌ها می‌پردازیم.

بلونر در مقاله بیگانگی و صنعت مدرن، بی‌قدرتی را حالتی می‌داند که طی آن شخص به شیئی تبدیل می‌شود که تحت کنترل دیگران و یا یک نظام غیرشخصی (مانند تکنولوژی) قرار دارد و یا نمی‌تواند خود را به عنوان موضوعی برای تحول و یا از بین بردن سلطه تبدیل کند. شخص بی‌قدرت همچون یک شی واکنش نشان می‌دهد تا کنش. او هدایت و سلطه می‌شود تا این که خود را هدایت کند [۱۴ ص ۱۱۱].

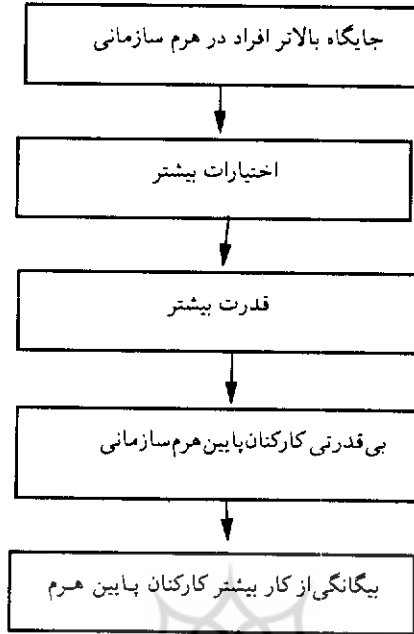
لئونارد پیرلین در تحقیقی درباره بیگانگی از کار پرستاران چند بیمارستان، بی‌قدرتی را آن چنان متغیر مهمی در بیگانگی از کار می‌داند که آن را مترادف بیگانگی معرفی می‌کند.

بیگانگی احساسی از بی‌قدرتی است که شخص به امور خود دارد. احساس این که چیزهایی که به طور مؤثری بر فعالیت و کار وی تأثیر دارند، خارج از کنترل او هستند. طبق این تعریف، بیگانگی لزوماً وابسته به سلسله مراتب مسئولیت و اقتدار سازمانی است [۱۴، ص ۱۴۰].

بنا به این تعریف، بی‌قدرتی با ساختار سلسله مراتبی مسئولیت و اقتدار سازمانی ارتباط دارد. سازمان به وسیله نظام اقتدار، یعنی توزیع و تجویز حق تأثیرگذاری بر کنش‌های دیگران، افراد خود را از نظر توان تصمیم‌گیری درباره کنش‌های خود و دیگران در سلسله مراتب مختلف سازمانی می‌نشاند. در همین خصوص جان کنت گالبرایت در کالبدشناسی قدرت، عوامل قدرت را شخصیت، مالکیت و سازمان می‌داند ولی تأکید می‌کند که: «مالکیت و شخصیت فقط در حمایت سازمان اثر بخشند» [۱۱، ص ۹۰].

با توجه به گفته گالبرایت عدم مالکیت ابزار تولید عامل بلافصل بیگانگی از کار نیست، بلکه بی‌قدرتی ناشی از اختیارات سازمانی است که عامل بلافصل آن است. به همین دلیل است که مدیریت سازمان هر چند مالک و سرمایه‌گذار نیست قدرت زیادی دارد، زیرا سرمایه‌گذاران و یا دولت اختیاراتی به مدیریت تجویز می‌کنند که وی را بسیار قادرتر از سایر افراد سازمان می‌سازد. بنابراین، این اختیارات تجویزی است که منبع اصلی اقتدار در سازمان‌های دولتی است و از آنجا که در هر سازمانی این اختیارات محدود است، هر چه اختیارات تجویزی به بعضی از کارکنان بیشتر باشد، اختیارات سایر کارکنان کمتر است.

اختیاراتی که افراد در سازمان‌ها دارند متناسب با جایگاه آنان در هرم سازمانی است و هر چه اختیارات آنان بیشتر باشد، توانایی بیشتری در کنترل کنش دیگران دارند. نمودار صفحه بعد نمایانگر این مفهوم است:



### روش تحقیق

این تحقیق با توجه به هدف‌ها و موضوع آن کاربردی است و برای پیشبرد کار از روش‌های زیر استفاده شده است:

۱. در بخش مبانی نظری، از روش پژوهش کتابخانه‌ای استفاده شده است.
۲. در بخش جمع‌آوری اطلاعات، از روش پیمایشی و از تکنیک پرسشنامه متحدالشکل و در شرایطی که لازم بوده از مصاحبه استفاده شده است. داده‌های به دست آمده در دو سطح توصیفی و تحلیلی مورد استفاده قرار گرفته‌اند:
 

الف. داده‌های توصیفی: با این داده‌ها وضعیت عینی احساس بیگانگی از کار شاغلان صنعت بیمه در تهران (۱۳۷۹) را بررسی کرده‌ایم. بنابراین با این روش به توصیف فراوانی و شدت بیگانگی از کار در هر دو بخش دولتی و خصوصی صنعت بیمه پرداخته و از آن تصویری عینی به دست داده‌ایم.

ب. داده‌های تحلیلی: در این روش با استفاده از اطلاعات به دست آمده درباره متغیرهای فرضیات تحقیق، چگونگی ارتباط این متغیرها با یکدیگر بررسی شده است. روش آماری همبستگی، امکان تحلیل و سنجش همبستگی متغیرهایی همچون میزان تحصیلات، جنس، سابقه کار، اهمیت جایگاه سازمانی فرد، احساس تبعیض و ... را با بیگانگی از کار میسر می‌کند. با استفاده از تحلیل رگرسیونی شدت و جهت متغیرهای کلان‌تر، همچون بی‌قدرتی و بی‌هنجاری را که خود از چند متغیر جزءتر تشکیل شده‌اند



بررسی کرده‌ایم.

### فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اهم: به نظر می‌رسد که بیگانگی از کار در سازمان‌های دولتی بیشتر از سازمان‌های خصوصی است.

۱. به نظر می‌رسد که بیگانگی از کار با جایگاه فرد در هرم سازمانی رابطه معکوس دارد.

۲. به نظر می‌رسد که بیگانگی از کار با امید به ارتقای شغلی رابطه معکوس دارد.

۳. به نظر می‌رسد که در پایین هرم سازمانی، بیگانگی از کار با سابقه کاری رابطه مستقیم دارد.

۴. به نظر می‌رسد که در پایین هرم سازمانی، بیگانگی از کار با میزان تحصیلات رابطه مستقیم دارد.

۵. به نظر می‌رسد در پایین هرم سازمانی، بیگانگی از کار در زنان بیشتر از مردان است.

۶. به نظر می‌رسد که بیگانگی از کار با میزان احساس تبعیض رابطه مستقیم دارد.

۷. به نظر می‌رسد که درک بیشتر کارکنان از آیین نامه‌ها و مقررات سازمانی و استفاده از نظر آنان در تدوین آیین نامه و مقررات موجب کاهش بیگانگی از کار می‌شود.

۸. به نظر می‌رسد که بیگانگی از کار با میزان حقوق دریافتی فرد رابطه معکوس دارد.

۹. به نظر می‌رسد که بیگانگی از کار با میزان مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی رابطه معکوس دارد.

### جامعه آماری

جامعه آماری این تحقیق صنعت بیمه ایران در تهران سال ۱۳۷۹ است که از دو بخش زیر تشکیل شده است:

#### الف. شرکت‌های بیمه

پس از انقلاب، صنعت بیمه در ایران ملی اعلام شد و شرکت‌های خصوصی بیمه در شرکت‌های دولتی ادغام شدند. در حال حاضر پنج شرکت بیمه دولتی تحت نظارت بیمه

مرکزی ایران فعالیت می‌کنند. این شرکت‌ها که همراه با بیمه مرکزی مجموعاً صنعت بیمه کشور را تشکیل می‌دهند، عبارت‌اند از:

۱. بیمه ایران

۲. بیمه آسیا

۳. بیمه البرز

۴. بیمه دانا

۵. بیمه صادرات و سرمایه‌گذاری

شایان ذکر است که از زمان تأسیس شرکت صادرات و سرمایه‌گذاری بیش از پنج سال نمی‌گذرد و این شرکت فعالیت بسیار محدود و خاصی دارد و علاوه بر آن تعداد کارکنانش معدود است، به طوری که در یکی دو سال اخیر به بیست تن افزایش یافته است. بنابراین از جامعه آماری حذف شد.

ب. نمایندگی‌ها و کارگزاری‌های بیمه

گرچه این نهادها به عنوان حق العمل کار در خدمت شرکت‌های بیمه دولتی هستند، از آن‌جا که با سرمایه و مدیریت خصوصی اداره می‌شوند، بخش خصوصی این صنعت را تشکیل می‌دهند. بنابراین از نظر این تحقیق، کارگزاری‌ها و نمایندگی‌ها بخش خصوصی جامعه آماری این تحقیق به حساب می‌آیند.

### روش نمونه‌گیری

برای نمونه‌گیری در این تحقیق، از دو روش طبقه‌ای و نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. در مرحله اول کل صنعت بیمه به دو بخش دولتی و خصوصی تقسیم شد.

بخش دولتی: در بخش دولتی، حجم نمونه تعیین شده در نسبت کارکنان ستادی هر شرکت به کل کارکنان ستادی بخش دولتی ضرب شد تا حجم نمونه برای هر خوشه به شرح زیر به دست آید:

نمونه‌های هر طبقه از طریق نمونه‌گیری تصادفی ساده<sup>۱</sup> و از طریق لیست تلفن داخلی

کارکنان تعیین شدند. در مواردی که در مقطع توزیع و تکمیل پرسشنامه، نمونه تعیین شده در مرخصی طولانی مدت بود و یا حاضر به تکمیل پرسشنامه نشد، نمونه‌های دیگر به همان روش انتخاب شدند.

بخش خصوصی: برای نمونه‌گیری در بخش خصوصی با استفاده از لیست نمایندگان و کارگزاران و با مشورت با اداره نظارت بر کارگزاران و نمایندگی‌های بیمه مرکزی، نمایندگی‌ها و کارگزاری‌های فعال انتخاب و پرسشنامه میان آنان توزیع شد. علت حذف کارگزاری‌ها و نمایندگی‌های غیر فعال، به طور اهم فقدان رفتار سازمانی در کارکنان آنان و به طور اخص دو عامل زیر بود:

۱. تعدادی از کارگزاری‌ها و نمایندگی‌ها مدت کوتاهی پس از شروع فعالیت، به علت ناآشنایی با بازار بیمه و ناتوانی در رقابت با سایر نمایندگی‌ها و کارگزاران از فعالیت باز می‌ایستند. به همین علت در این کارگزاری‌ها محیط سازمانی چندان حکمفرما نیست.
۲. بیشتر نمایندگان و کارگزاری‌ها کارکنان بسیار کمی دارند که از انگشتان یک دست تجاوز نمی‌کند و در مواردی نیز به یک نفر محدود می‌شود. کارکنان این نمایندگی‌ها و کارگزاری‌ها نیز به علت کوچکی محیط کار و معمولاً اشتغال کوتاه مدت، رفتار سازمانی ندارند. بنابراین جامعه آماری ما شامل چنین نمایندگی‌هایی نیست.

### تکنیک پرسشنامه

پرسشنامه تحقیق ۳۰ پرسش و پنج داده در خصوص مشخصات پاسخگو دارد. این پرسش‌ها براساس طیف لیکرت تنظیم شده و پنج گزینه‌ای است. با هر پرسش نظر پاسخگو در هر مورد با یک شاخص سنجیده می‌شود و هر چند شاخص تبیین‌کننده یک متغیر است. پاسخ‌ها رتبه‌ای است و از ۱ تا ۵ امتیازبندی شده است. جهت امتیازات هر گزینه بستگی به جهت پرسش با فرضیات دارد. در صورتی که فرضیات با پرسش رابطه مستقیم داشته باشند، به این معناست که گزینه خیلی زیاد دارای بیشترین امتیاز و گزینه هیچ دارای کمترین امتیاز است. در صورتی که فرضیه با پرسش تبیین‌کننده آن جهت معکوس داشته باشد، گزینه خیلی زیاد کمترین امتیاز و گزینه هیچ دارای بیشترین امتیاز خواهد بود.

## یافته‌های تحقیق

یافته‌های این تحقیق را به شرح زیر می‌توان خلاصه کرد:

۱. شدت بیگانگی از کار در بخش دولتی بیشتر از بخش خصوصی است.
۲. جایگاه فرد در بخش دولتی با بیگانگی از کار ارتباط دارد، ولی در بخش خصوصی چنین وضعیتی صادق نیست.
۳. در پایین هرم سازمانی هر دو بخش، بیگانگی از کار با میزان تحصیلات ارتباط ندارد.
۴. در هر دو بخش، بیگانگی از کار با میزان شرکت کارکنان در تدوین آیین نامه‌ها و مقررات سازمانی رابطه معکوس دارد.
۵. در بخش دولتی، بیگانگی از کار با میزان حقوق دریافتی فرد رابطه معکوس دارد، ولی در بخش خصوصی رابطه‌ای نشان نمی‌دهد.
۶. در هر دو بخش، بیگانگی از کار کارکنان با میزان مشارکت آنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی رابطه معکوس دارد.

## یافته‌های تحلیل رگرسیونی

تحلیل‌های رگرسیونی و مدل‌های تحلیلی مسیر، هم در بخش دولتی و هم در بخش خصوصی، ما را به این نتیجه می‌رساند که متغیرهایی که بیشترین همبستگی را با بیگانگی از کار دارند عبارت‌اند از:

۱. بی‌قدرتی
  ۲. میزان مشارکت نداشتن افراد در تصمیم‌گیری‌های سازمانی
  ۳. میزان احساس تبعیض
  ۴. میزان نوامیدی از ارتقای شغلی.
- متغیرهای کلانی که بر بیگانگی از کار مؤثرند، عبارت‌اند از: شرایط اجتماعی، خصوصیات فردی و ساختار سازمانی. متغیر اول، یعنی شرایط اجتماعی، متغیری زمینه ساز است و در هر دو بخش یکسان عمل می‌کند. متغیر دوم، یعنی خصوصیات فردی را با توجه به این که می‌توان فرض کرد که پراکندگی صفات و یا افرادی که از نظر

خصوصیات فردی مستعد احساس بیگانگی هستند، در هر دو بخش یکی است، می‌توان با اغماض همسان دانست. بنابراین متغیر سوم یعنی ساختار سازمانی است که عامل کلان این تفاوت در نتایج به دست آمده است.

## نتیجه‌گیری و تحلیل

دیدیم که چهار متغیر تأثیرگذار بر بیگانگی از کار، یعنی بی‌قدرتی، مشارکت نداشتن در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، احساس تبعیض و نومی‌دی از ارتقای شغلی، در هر دو بخش به شدت یکسان عمل نمی‌کنند و نتایج متفاوتی به بار می‌آورند. بنا به یافته‌های تحقیقات پیشین در این زمینه و نیز یافته‌های این تحقیق، بی‌قدرتی، تأثیرگذارتر از سایر متغیرهاست. بنابراین، بحث خود را با مروری بر دیوانسالاری دولتی و نقش مناسبات مبتنی بر اقتدار در آن پی می‌گیریم.

### دیوانسالاری و مناسبات قدرت

مناسبات و اشکال قدرت در سازمان‌ها به نوع دیوانسالاری حاکم بستگی دارد.

در این مورد وبر از سه نوع دیوانسالاری به شرح زیر نام می‌برد:

۱. دیوانسالاری کاریزمایی یا فرهمند.

۲. دیوانسالاری سنتی.

۳. دیوانسالاری عقلانی یا مدرن. گروه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

وی دو نوع اول را مختص جوامع باستانی و به ویژه جوامع شرقی و خاستگاه دیوانسالاری نوع سوم را جوامع مدرن غربی می‌داند. وبر در بحث از دیوانسالاری عقلانی از مفهوم نمونه آرمانی کمک می‌گیرد. به نظر وی هر چند دیوانسالاری‌های مدرن را، به لحاظ تفاوت‌هایی که با یکدیگر دارند نمی‌توان در یک طبقه جای داد، می‌توان ویژگی‌های مشترک و کلی آن‌ها را به دست داد.

به هر حال تقابل بین سازمان‌های دیوانسالاری سنتی و عقلانی - قانونی را می‌توان به

شکل زیر [۱۰، ص ۱۲۷] نشان داد:

دیوانسالاری‌های پیشامدرن	دیوانسالاری‌های مدرن
شخصی	غیر شخصی
سنتی	عقلانی
مبهم	دقیق و علمی
انتصابی	دست‌آوردگرا
خاصگرا	همگانی‌گرا

از نظر وبر، صرفاً دیوانسالاری مدرن و عقلانی است که دارای کنش عقلانی معطوف به هدف است، زیرا معطوف به هدف‌های مشخص و روشنی است که در آن وسایل و هدف‌ها به طور صحیح و مناسب انتخاب شده‌اند.

هر چند الگوی سازمان‌های اداری در کشورهای در حال‌گذار، همان دیوانسالاری عقلانی کشورهای غربی است، سازمان‌های اداری این کشورها، بنا به عللی که ریشه در تاریخ، سنت و روابط قدرت در جوامع در حال‌گذار به ویژه جوامع شرقی دارد، شکل خاص خود را دارند که بیشتر نزدیک به دیوانسالاری سنتی و پاتریمونال و در عمل چیزی متفاوت از سازمان‌های مدرن غربی است.

یکی از مشخصه‌های این دیوانسالاری‌ها این است که روابط دیوانی به طور مستقیم تحت تأثیر سیاست و روابط قدرت است. انتصاب‌ها، به ویژه در سطوح بالا، نه بر مبنای تخصص و توانایی‌های فردی بلکه بر پیوندهای سیاسی و خانوادگی متکی است، به طوری که مدیران ارشد سازمان‌های اداری، آینه تمام‌نمای نظام حاکم هستند و نقش آنها بیشتر دیوانی - سیاسی است تا اداری. عبدالعلی قوام در توسعه سیاسی و تحول اداری، به نقل از میلی باند می‌نویسد:

معمولاً بروکرات‌ها از میان کسانی انتخاب می‌شوند که با توجه به ارزش‌های موجود، همواره از ایدئولوژی حاکم پیروی و ضمن حفظ وضع موجود از هر گونه درگیری احتراز می‌کنند [۹، ص ۱۲۵].

و یا چلبی در جامعه‌شناسی نظم، در اشاره به همین نکته، روابط دیوانی در کشورهای جهان سوم را از نوع سیاسی دانسته که در آن:

روابط اجتماعی، روابط گرم بین دو کنشگر در کلیتشان نیست، بلکه رابطه بین دو

نقش است، رابطه‌ای است که در راستای قدرت تنظیم می‌شود [۱۳، ص ۲۷۸].  
مناسبات مبتنی بر قدرت به سیادت خالص منجر می‌شود که در آن کلیت سازمان تحت کنترل قدرت مستقر در بالای هرم سازمانی است. و بر در اقتصاد و جامعه، از این نوع مناسبات به عنوان خالص‌ترین نوع سیادت دیوانی نام می‌برد.

سیادت بوروکراتیک در خالص‌ترین نوع، در جایی اعمال می‌شود که به وضوح تحت سیطره اصل انتصاب باشد. چیزی به عنوان سلسله مراتب کارمندان زیردست امکان رقابت جهت کسب افتخارات انتخاباتی بر موازینی مشابه مافوقش وجود دارد و شانس او وابسته به قضاوت (مافوق) نیست [۱۳، ص ۲۸۸].

و بر در جای دیگر در همین کتاب اشاره می‌کند که دموکراسی در تقابل با سلطه سلسله مراتبی بوروکراتیک، آن را تضعیف می‌کند.

اما از طرف دیگر «دموکراسی» درست علیه این خصیصه اجتناب‌ناپذیر «مرتب‌ای» عکس‌العمل نشان داده و کوشش می‌کند که به جای انتصاب کارمندان، انتخاب کوتاه مدت آنها را اعمال کند، و به جای محاکم اداری منظم، کارمندان را از طریق همه‌پرسی عزل کند. یعنی قدرت و حکومت خود کامه ارباب و «رئیس» مافوق در سلسله مراتب اداری خود را به قدرت و حکومت زیردستان، یا به عبارت دیگر به رهبران احزاب که بر زیر دستان مسلط هستند، بدهد [۱۳، ص ۲۸۸].

### انواع قدرت در سازمان‌ها

گالبرایت در کالبدشناسی قدرت از سه نوع قدرت تنبیهی، تشویقی و اقناعی نام می‌برد و مشخصه دو نوع اول را عریان و مشخص بودن آنها، هم برای مرجع قدرت و هم برای کسی که قدرت بر او اعمال می‌شود در مقابل نامرئی بودن قدرت اقناعی می‌داند. از نظر گالبرایت قدرت اقناعی مبتنی بر ایجاد باور است. وی در فصل سازمان کتاب یاد شده، یاد آور می‌شود که سازمان‌ها از هر سه قدرت توأم استفاده می‌کنند. کاشانی نیز در جامعه‌شناسی سازمان‌ها، نظر اتزیونی را در باره انواع قدرت در سازمان‌ها چنین می‌آورد:

اتزیونی سه نوع قدرت را در سازمان‌ها متمایز می‌کند: (۱) قدرت اجباری،

(۲) قدرت مادی و (۳) قدرت هنجاری. وی سه نوع رابطه (۱) بیگانگی، (۲) حسابگری و (۳) اخلاقی را به ترتیب در ارتباط با انواع سه گانه قدرت اجباری، مادی و هنجاری تشخیص می‌دهد [ص ۶، ص ۱۹۱].

### انتصاب، فاصله‌گیری از قدرت و تشدید سایر متغیرهای تأثیرگذار

در شرایطی که اصل انتصاب به ویژه در بالای هرم به شدت رایج است، فرد منتصب صرفاً خود را پاسخگوی انتصاب کننده خود می‌داند. این عدم تعهد در مقابل یک نهاد ثالث (نظارت قانونی و مردمی یا ساخت‌های میانجی)، امور را به شدت شخصی می‌کند و از حالت هنجاری و اقناعی دور. از آن جا که قدرت منتصب، علت وجودی خود را در پایین نمی‌بیند، قدرت یکسویه است و صرفاً پاسخگوی بالا، یعنی انتصاب کننده است. مسلماً سه متغیر تأثیرگذار دیگر بر احساس بیگانگی از کار، یعنی شرکت ندادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، احساس تبعیض، نوپیدی از ارتقای شغلی، همگی تحت تأثیر مناسبات مبتنی بر سلطه عریان غیر اقناعی و شخصی شده شکل می‌گیرند. در چنین شرایطی مدیران بالای هرم دیوانی، به شرکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، حتی به درجات کم نیازی نمی‌بینند. چرا که آن مناسباتی که به گماشتن خود اینان در مقام منجر شده، مبتنی بر لحاظ نظر مردم نبوده است. بنابراین ترفیع‌ها و انتصاب‌ها در رده‌های پایین‌تر نیز مبتنی بر همین مناسبات، یعنی نظر فرا دست است. به ویژه این که معیارهای عینی، معتبر و قابل سنجشی که مورد قبول همگان باشد در سازمان‌ها اعمال نمی‌شود و در عوض، تقریباً در تمام موارد، معیارهای رشد و ترفیع مبتنی بر تشخیص و جلب رضایت مقامات اداری است. این وضعیتی است که همه حاضر به تن دادن به آن نیستند. در این شرایط، بسیاری به بازی پذیرفته نمی‌شوند، از قدرت دور می‌افتند و در نتیجه احساس تبعیض و نوپیدی از رشد می‌کنند. در این شرایط بی‌هنجاری، رشد سازمانی در حاله‌ای از ابهام فرو می‌رود و فرد حس می‌کند که معیارهای مشروعی چون تخصص، کارایی و تعهد به هدف‌های سازمان، به مقبولیت مرجع تبدیل شده‌اند. این اوضاعی است که در آن بی‌اختیاری کامل و بیگانگی از کار رایج می‌شود.

از آن جا که تسلط یکسویه، نتیجه‌اش کنترل کور افراد است، دو نتیجه منفی انسانی و

کاری در بر دارد:



الف. تسلط، به نادیده گرفتن نیازهای عالی تر افراد مثل نیاز به احترام، خودشناسی و تعاون منجر می شود.

ب. نتیجه بی توجهی به این نیازها، در نهایت به افت کارایی کارکنان و دور افتادن مدیریت از هدف های سازمانی می انجامد.

پیتر بلا در مطالعه ای که در ۲۴ بخش یک شرکت بیمه و در زمینه روش سرپرستی و کارایی انجام داده، نتایج زیر را به دست آورده است:

در بخش هایی که سرپرستی در آن به طور دقیق انجام می گرفت و سرپرستان دستورات را جزء به جزء صادر می کردند و افراد را مورد کنترل مداوم قرار می دادند، توان تولید کمتر از بخش هایی بود که کارمندان آن دارای آزادی عمل بیشتری بودند. همچنین، سرپرستانی که فقط هدفشان افزایش سطح تولید بود، نسبت به سرپرستانی که به رفاه افراد تحت سرپرستی خود بیش از افزایش در تولید به طور محض توجه داشتند، دارای موفقیت کمتری بودند [۲، ص ۶۴].

و اورتگای در انسان و بحران با اشاره به همین بی اختیاری انسان می گوید:

... انسانی که ایده ای خلق نمی کند، بلکه آن را به ارث می برد، بین چیزها و شخص خودش یک ایده از پیش درک شده می بیند و این ایده موجب تسهیل مناسبات او با چیزها می شود ... بدین گونه، انسانی که یک نظام فرهنگی را به میراث برده نسل در نسل عادت می کند که هیچ تماسی با مسائل اساسی نداشته باشد، به هیچ یک از آن چیزهایی که زندگی اش را تشکیل می دهند احساس نیاز نکند و تنها از فرایندهای فکری - مفاهیم، ارزش های کاری و اشتیاق ها - حاضر و آماده استفاده کند، بی آن که برایش مستند باشند. مستند و متکی به مدارک نیستند، زیرا از ژرفای خویشتن اصلی او بیرون نیامده اند. او بر روی فوقانی ترین لایه فرهنگی که از خارج به او رسیده زندگی و کار می کند، بر روی نظامی از باورهای بیگانه که از افراد دیگر به او رسیده ... [۱، ص ۱۱۹].

## منابع

۱. ای گاست، ارتگای. انسان و بحران، ترجمه احمد تدین، انتشارات علمی و فرهنگی، سال ۱۳۷۶.
۲. بلا، پیتر و می یر مارشال. بوروکراسی در جامعه نوین، ترجمه نسرين فرزام نیا، ۱۳۶۹.

۳. بیکسل، پیتر. «کارمندان»، گاهنامه بوطیقای نو، شماره اول بهار ۱۳۷۴.
۴. چلبی، مسعود. جامعه‌شناسی نظم، نشر نی، ۱۳۷۵.
۵. زیمل، گئورگ. «کلاشنهر و حیات ذهنی»، نامه علوم اجتماعی، ترجمه یوسف ابادری، بهار ۱۳۷۲.
۶. صبوری، منوچهر. جامعه‌شناسی سازمان‌ها، بهار ۱۳۷۴.
۷. فروم، اریک. جامعه سالم، ترجمه اکبر تبریزی، انتشارات بهجت، چاپ اول، فروردین ۱۳۶۰.
۸. فروند، ژولین. جامعه‌شناسی ماکس وبر، ترجمه عبدالحسین نیک گهر، نشر نیکان، ۱۳۶۲.
۹. قوام، عبدالعلی. توسعه سیاسی و تحول اداری، نشر قومس، چاپ دوم، ۱۳۷۳.
۱۰. کامنکا، یوجین. دیوانسالاری، ترجمه خسرو صبری، نشر شیرازه، ۱۳۷۹.
۱۱. گالبرایت، جان کنت. کالبدشناسی قدرت، دکتر احمد شهسا، ناشر مترجم، ۱۳۶۶.
۱۲. محسنی تبریزی، علیرضا. «بیگانگی»، نامه علوم اجتماعی، شماره ۲، سوم، ۱۳۷۰، دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه تهران.
۱۳. وبر، ماکس. اقتصاد و جامعه، ترجمه جمعی از مترجمان، انتشارات مولی، ۱۳۷۴.
14. W.Finifter, Ada, *alienation and the social system*, John Wiley & Sons, Inc, 1972.
15. Nisbest, R.A, *The Sociological Tradition*, London, Merrisson.1979.
16. Weber. M. *Essay in Lab of History*, Brigges and Saville Trans, London, Macmillan Co, 1969.