

نگرش ها

هر نگرش بخشی از تئوری های سازمانی را در بر دارد. بعضی از نگرش ها تفاوت دارند، اما در نهایت کلیات آنها با هم مشترک هستند. نگرش ها از نظر زمانی تقسیم بندی شده اند.

نگرش کلاسیک ها

نگرش عقلای ها 1930-1960

نگرش های طبیعی از سال 1960 به بعد توسعه یافت. البته در این سالها، دیدگاه های دیگری هم بوده است و گاهی این دیدگاهها هم پوشانی داشته اند. اسکات دیدگاه نظریه پردازان را جمع آوری کرده تا بین نظریه ها سازی ایجاد نماید.

پارادایم: در حکم چارچوب مفهومی و مجموعه ای از فرضیه های راهنما برای بررسی های تجربی می باشد. پارادایم رد شدنی نیست. بلکه پارادایم طرح جدیدی از محدوده مورد مطالعه را ارائه می دهد. و حتی طرح های مورد بررسی را حذف یا واژگون می سازد. آقای کاهن این واژه را خلق کرد. هر کدام از این نگرش ها یک پارادایم هستند.

اسکات معتقد است که این نگرش ها اگر چه متفاوتند اما تلفیقی از هم هستند از همین رو ترکیب نگرش ها توسط ایشان مطرح شد.

انواع مدل های ترکیبی:

مدل ساخت گرایی «Etzionni» اتزیونی

تلفیقی از نگرش های عقلای و طبیعی است. دیدگاه اتزیونی بر ساختگاه کنترل بنا شده است. سیستم عقلایی به توزیع قدرت بین مشاغل سازمانی کمک می کند. اتزیونی نیز علاوه بر ترکیب دو نگرش عقلایی و طبیعی به تجزیه و تحلیل جریان قدرت کمک می کند. ساخت گرایی به ساختار رسمی و غیر رسمی، به خصوص روابط بین آنها در حیطه گروه های غیر رسمی و روابط بین گروه ها در داخل سازمان ها، پاداش مادی و اجتماعی و روابط متقابل آنها، به واکنش متقابل آنها، به واکنش بین سازمان ها و محیط، توجه یکسانی دارد. در مجموع

مدل ساخت گرابی چنین مطرح می کند که نگرش عقلایی و طبیعی مکمل یکدیگرند و هر دیدگاه جزئی از واقعیت را نشان می دهد و اگر این نگرش ها گاهی متضاد به نظر می رسند به دلیل عوامل سازمانی بوده و شناخت تضادها بخش مهمی از شناخت کل واقعیت سازمان ها، ویژگی های ساختاری و کارکرد آنهاست.

سطح فنی: بخشی از سازمان که کارکرد تولید را انجام می دهد و وارده ها را به صادره تبدیل می کند.

سطح مدیریتی: بخشی از سازمان که مسئول طراحی و کنترل سیستم تولید بوده، وارده ها را تدارک دیده و صادره ها را تنظیم کرده و پرسنل را تخصیص می دهد. سطح مدیریت باید یک رابطه سطح فنی و نهادی را مد نظر قرار داده و راهکار مناسب را در پیش بگیرد و این دو سطح را به هم مرتبط کند. مدیر باید رسمیت کمتر و رابطه اجتماعی داشته باشد.

سطح نهادی: بخشی از سازمان که سازمان را به محیط فراگیر آن ارتباط می دهد و پیشرو سیستم باز است. مرزها را شخصی و مشروعیت سازمان را تامین می کند. تامسون این سه سطح را باهم آشتی داده است:

دیدگاههای اسکات: این دیدگاه ها را جنبه های مختلف یک سازمان می داند و معتقدند که گرایشهای سازمان در چرخه عمر سازمان ساختار رسمی و غیر رسمی یا عقلایی و غیر عقلایی دارد و تامسون بخشی از قسمتهای سازمان را فعال تر از بخش های دیگر سازمان می داند. اسکات می گوید که این نگاه ها موجب تقویت سازمانها شده است.

مدل اسکات: یک برش عرضی از عقلایی، طبیعی و باز، به لحاظ زمانی که 4 حالت را بوجود آورده و معتقد است که 1960 تحولات وسیعی در سازمان ها بوجود آمده با توجه به شرایط محیطی و تحولات محیطی.

1930-1960 حاکمیت را از آن سیستم طبیعی می دانند و یا گاه دیدگاه هایی را بر اساس زمان مطرح کرده اند و می گویند مدل های باز طبیعی بیشتر از مدل های عقلایی هستند.

لذا 4 مدل وجود دارد: سیستم عقلایی بسته - سیستم طبیعی بسته - سیستم عقلایی باز - سیستم طبیعی باز.

مدل عقلایی سیستم باز و طبیعی باز:

برای اینکه سازمانها به زوال نیفتند باید نوآوری کنند. طراحی سریع جهت حفظ شرایط موجود برای سازمانها مورد نیاز است. تن دادن به اتخاذهای نو و قابل قبول به جای راه حل بهینه. برخورد با مسائلی به طور متوالی تا

هم زمان. تحقق برنامه های موجود به جای توسعه. لذا آنچه که در مدل عقلایی باز مهم است محیط است. باید دنبال بقا و محیط باشد و به مسائل فوق توجه کند تا بقاء داشته باشد.

نظریه کارگزاری:

نظریه کارگزاری به کنترل عمل تعاونی توجه دارد عملی که در آن دو یا چند نفر در یک فعالیت مشترک همکاری می کنند. چگونه هر کدام از آنها می توانند مطمئن شوند که دیگری سهم عادلانه خود را در کار انجام می دهد. در این نظریه یکی از شرکا رئیس نام دارد که برای انجام فعالیت های ضروری و برای دستیابی به محصول معینی به یاری شرکت دیگر نیاز دارد. فرد دیگر عامل نام دارد. برای مثال رابطه مهماندار- مدیر یا سرپرست- کارگر، مثالهایی برای (رابطه) رئیس - عامل می باشد. فرض شود که طرفین این رابطه با منافع فردیشان برانگیخته می شوند و این منافع مخالف می باشد، به این معنی که کارگزاران تقریباً همیشه بیش از روسا درباره کار خود می دانند. زیرا که منافع کارگزاران با منافع روسا مطابقت ندارد. روسا در جستجوی گردآوری اطلاعاتند و می خواهند سیستم پاداشی را طراحی کنند که کارگزاران را به تعقیب منافع خود وادار کنند. دایر کردن سیستم های اطلاعات و کنترل به نوبه خود گران تمام می شود. لذا مساله ای که نظریه پردازان کارگزاری با آن مواجه اند طراحی سیستم های موثری است که این بها را به حداقل می رساند.

بازنگری نظریه اقتضایی:

سازمانها با توجه به شرایط محیط تلاشهای متفاوتی کنند. این موضوع مربوط به سیستم باز می شود و دیدگاه اینها در واقع دیدگاه اثربخشی سازمان است. معتقدند که یک سازمان می بایست دسترسی پیدا کند به اهدافی که از قبل تعیین کرده و لذا تطبیق با شرایط محیطی را شرط اصلی سازمان می دانند و این موضوع مربوط به سیستم عقلایی باز است. تامسون اهمیت و تاثیر محیط را در عملکرد سازمان می دانست و لذا سازمان برای اینکه از حوادث مصون بماند باید از مکانیزم هایی استفاده کند که امنیت سازمان بالا رود.

تحلیل‌های تطبیقی ساختاری:

این موضوع به تقاضای محیطی و واکنش سازمان در مقابل آن اشاره می کند. لذا طراحان و مدیران به نحوی با کاستن هزینه ها، توسعه منابع برای تطبیق با پیچیدگی محیط و ایجاد مکانیزم های هماهنگی برای اداره تجهیزات و پردازش اطلاعات سر و کار دارند. سازمان باید خود را با محیط تطبیق دهد و این موضوع مربوط به سیستم باز می شود. لذا ساختارها باید طوری باشند که کارا باشند.

تحلیل های هزینه های داد و ستد:

سازمان ها باید در تحولات داد و ستدها طوری رفتار کنند که افراد تامین شده و اطمینان پیدا کنند و لذا سازمان ها با طراحی ساختار، هزینه داد و ستد را پایین می آورند. زمانی که افراد در داد و ستد مشکلی برایشان پیش نیاید با رغبت وارد داد و ستد می شوند. ساختار سازمانی در کاهش هزینه داد و ستد خیلی مهم است.

مدل طبیعی باز: تاکید بر اهمیت ساختار - محیط - رفتار - فرصت های چرخه عمر سازمان ها جز روانشناختی و اکولوژیک

نظریه ویک:

ایشان معتقد هستند که سازماندهی برای رفع احتمالات محیطی است و سازماندهی برای محدود کردن طیف احتمالات - کاهش اتفاقات موجود در سیستم عمل می کند. سازماندهی استقرار قابل قبول از فرآیندهای شناختی است و برخلاف سایمون معتقدند که فرآیندها تکاملی عمل می کند. نظریه ویک نظریه سیستم طبیعی است. ایشان خاطرنشان می کند که موقعیت پیچیده رفتارها یعنی الگوهای سازمان یافته فعالیت می تواند بدون هر نوع افزایش ضروری در کار یا قابلیت بقای سیستم صورت گیرد و اصرار داشت که ما باید خود را از این نظریه که انتخاب مزیت محیطی است رها سازیم.

نظریه فنی - اجتماعی

در اواخر جنگ جهانی دوم کلینیک « تاویستاک » شیوه ای جهت درمان سرپایی بیماران را در انگلستان اجرا می کردند و با عنوان موسسه روابط انسانی- در کنار این کار مطالعاتی انجام می دادند. لذا سازمان ها را هم به عنوان سیستم اجتماعی و هم به عنوان سیستم اجتماعی و هم به عنوان سیستم فنی تلقی می کردند. بحث اصلی آنها سیستم فنی بر سیستم انسانی بود. در دیدگاه فنی و اجتماعی به مسائل فنی برای بقا و سیستم انسانی نیاز است. زیرا که هر دو سیستم از قوانین مختلفی پیروی می کنند. این دیدگاه به جای تاکید بر تطبیق واحدهای فردی و اجتماعی با الزامات فنی، بر هر دو نیاز فنی و انسانی تاکید داشت. به جای دستیابی به بهترین هماهنگی بین اجزای فنی اجتماعی، هدف بهینه کردن نیازهای هر دو می باشد. زیرا که دو سیستم از قوانین مختلفی پیروی می کنند و روابط آنها نمایانگر همخوان کردن تفاوتها است.

نظریه یادگیری سازمانی:

مارچ در تصمیم‌گیری فردی با ویک موافق است و می‌گوید که اعمال اغلب به جای اینکه به دنبال هدفها بیاید مقدم بر آنها هستند. ترجیحات ما نه دقیق و نه ثابت بوده و اغلب لازم است که مشخص شوند. یکی از انواع آن نظریه یادگیری است. در این نظریه آنچه می‌خواهیم تغییر دهیم یکی دیگر از ویژگی‌های موقعیتهای تصمیم‌گیری است و از نتیجه تصمیم‌گیری مهمتر می‌باشد. تصمیم‌گیری، عملکردی است که به منظور اطمینان بخشیدن مجدد به تصمیم‌گیرنده و دیگران در جهت انجام بهینه امور طرح ریزی می‌گردد. علاوه بر آن بسیاری از اقلیتهای تصمیم‌گیری ابهام‌آلودند.

مارچ فرضیات تصمیم‌گیری فردی را کنار می‌گذارد و به جای آن ائتلاف آزاد و متغیر افراد را توسعه می‌دهد که هدف‌های سازمانی را انتخاب می‌کنند. سازمان‌ها دارای اهدافی اند آن اهداف دارای خصوصیات کلاسیکی مانند ثبات دقت و دوام می‌باشند. می‌توانیم یک سازمان را به منزله نوعی عالم عقلایی محسوب نماییم. اما سازمان‌ها کارکردهای ترجیحی ساده و مستمری ندارند. آنها ترجیحاتشان تضاد داخلی را نشان می‌دهد و زمانی که به چنین تضادی توجه شود طبیعی است از شکل حل مسئله به یک سری دیدگاههای سیاسی تر تغییر جهت می‌دهیم.

نمونه سوالات امتحانی طبق نظر استاد:

- نظریه نظریه پردازان بویژه انتقاداتی که شده به کلاسیک (عقلایی) این انتقادات سوال می‌آید.

- نظریه‌های عقلایی و طبیعی

- یکی از 4 نظریه فوق

- نظریه عقلایی باز و طبیعی باز با شواهد آن

سیستم عقلایی باز

- نظریه‌های خودگرایی محدود - نظریه کارگزاری - بازنگری نظریه اقتضایی - تحلیل‌های تطبیقی

ساختاری

- سایمون انسان اقتصادی را به انسان اداری تبدیل کرد

- انسان اداری: به جای راه حل های بهینه راه حل های مناسب انتخاب کند - کارها را اهم و فی الاهم کند. تحقق برنامه های موجود، موضوع تصمیم گیری سایمون حتما مطالعه شود.

محیط:

محیط به معنی اکولوژی است. ما از منظر اکولوژیکال به سازمان نگاه می کنیم. کمی با مفهوم Environmet تفاوت دارد. بحث محیط در اینجا با معنای محیط زیست- محیط زندگی تفاوت دارد. البته ما دیدگاه اکولوژیکال را دیدگاه زیست محیطی نیز می دانیم. محیط زیست محیطی صرفا اقتصادی، سیاسی و فرهنگی است.

لذا محیط در اینجا جامع در نظر گرفته می شود. شامل محیط اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی هست. همچنین محیط مربوط به یک سازمان که در رابطه با تولید یک خدمت یا کالا نیز می باشد می شود. محیط سازمان در سطح ملی و بین المللی در اینجا مد نظر است.

ورودی و خروجی های مجموعه سازمانها تحت تاثیر محیط بین آنها قرار می گیرد. همچنین جمعی از سازمانها که در یک منطقه جغرافیایی کار می کنند دارای محیط متفاوتی هستند. سازمانهای محلی با توجه به اینکه در یک محل فعالیت می کنند، دارای محیط هایی هستند که این محیط ها بر سازمانها تاثیر گذارند.

در نگرش سیستمهای باز متوجه شدیم که از منظر اسکات، سازمانها واحدهایی نیستند که نسبت به افول یا اوج محیط خود بی اعتنا باشند. آنها کاملا تحت تاثیر محیط هستند. برای سازمانها نسبت به محیط مرز مشخصی وجود ندارد. سازمانها خود را با دنیای خارج مرتبط می دانند و مدام خود را بازسازی می کنند و تغییر می دهند. هر جا عنصری سازمان را تحت تاثیر قرار دهد، اصطلاحا گفته می شود، اینجا مرز سازمان است. البته مرز بدان معنی نیست که محدوده ای مشخص را برای سازمان تعریف کنیم یا محدوده فیزیکی در نظر بگیریم. در صورتیکه سازمانی در سطح ملی فعالیت می کند، مرز آن محیط ملی، عمومی، اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی است. اگر سازمانی در سطح بین المللی فعالیت می کند، محیط سازمان همه سازمانهایی است که ناظر بر فعالیت آن سازمان در سطح بین المللی است.

لذا برای یک سازمان مرز مشخصی وجود ندارد. البته هر چقدر به مرکز سازمان نزدیکتر می شویم، مرزها بیشتر و سخت تر می شود. محیط ها سازمان را شکل می دهند. هر دو همدیگر را تحت تاثیر قرار می دهند. ارتباط سازمان و محیط یک رابطه علی است. البته این محیط است که بیشتر سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد.

محیط مجموعه ای از عناصر است که تغییر در ویژگی های آن عناصر روی سیستم تاثیر گذاشته و متقابلاً تغییر در رفتار سیستم نیز موجب تغییر محیط می گردد.

عوامل محیط ملی شامل: عوامل سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی می باشد.

محیط به طرق مختلف دسته بندی می شود: در دیدگاه پست مدرنیسم، محیط به سه دسته تقسیم بندی می شود.

1- حلقه اول محیط شامل شبکه بین سازمانی می باشد: سازمان وقتی می خواهد فعالیت کند درون یک شبکه بین سازمانی قرار می گیرد. این شبکه شامل تامین کنندگان، مصرف کنندگان، اتحادیه ها و ... می باشد.

2- همه سازمانها در سطح ملی تحت تاثیر عوامل سیاسی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی قرار می گیرند.

3- در سطح بین المللی نیز سازمانها تحت تاثیر قوانین و شرایط بین المللی اعم از کیفیت استانداردها و الزامات محیطی در کشورهای میزبان و ... می باشند. تغییر در قوانین بین المللی موجب تغییر سازمان یا بنگاههای کسب و کار می شود.

از منظر اسکات و دیدگاه وی سطوح فرعی در محیط وجود دارند شامل:

- صحن های سازمانی = set

- جمعیت های سازمانی

- میزانهای حوزه ای سازمانها

- میزانهای کارکردی سازمان

Set چیست: ست تقریباً شبیه محیط بین شبکه ای سازمان است. عناصر و عواملی که در آن شبکه به عنوان عناصر محیط مطرح می شود. مثل مصرف کننده ها.

مدل نقش چیست؟ دارا بودن نقشهای متفاوت در محیط های متفاوت را می گویند، همچون: مدیر، کارمند و مدل رفتارهای متفاوت را با توجه به نقش و نوع مخاطب دارند.

یک کسب و کار نیز در صحن سازمانی (بین شبکه ای) باید مدل نقش متفاوتی در برخورد با تامین کنندگان و مصرف کنندگان یا رقبا داشته باشد.

سازمان نیز باید مدل نقش متفاوت و لذا رفتارهای متفاوت را از خود با توجه به وضعیت هر مخاطب خود نشان دهد. ولی در عین حال باید متناسب با آن باشد. بنابراین در صحنی که سازمان فعالیت می کند، بر اساس عناصر و اجزای محیط باید الزاماتی را در برخورد با این عناصر داشته باشد. مدل نقش در موقعیت های متفاوت برای سازمان فرق می کند.

جمعیت های سازمانی:

مجموعه سازمانهایی که در برخی از جنبه ها مشابه هستند. واضح ترین معیار که جمعیت سازمانی را مشخص می کند این است که نهاده ها و صادره های آن تا حدود قابل ملاحظه ای با هم مشابه هستند.

تبدیل نهاده ها به صادره ها: در صورتیکه سازمانها در یک دستورالعمل مشخص باشند، در یک جمعیت سازمانی قرار دارند. مثل موسسات آموزش عالی یا صنایع که تجهیزات مشابه دارند و تولیدات آنها کاملا مشخص است، اینها در صنف خود می توانند جایگزین دیگری شوند. اینها تفاوتهایی دارند ولی موضوع کار آنها کاملا مشخص و معین است.

آنچه محیط برای جمعیت سازمانی مطرح می کند: استراتژی و ساختارهای متفاوتی است که سازمانهای مشابه یا رقبای آنها اتخاذ می کنند. لذا ساختار و استراتژی به عنوان عوامل محیطی برای آنها محسوب می شوند و طبیعا تحت تاثیر آن قرار خواهند گرفت. در این مورد می توان تاثیر دانشگاه علمی کاربردی را بر آموزش عالی مثال زد. البته باید در نظر گرفت که همیشه ساختارها و استراتژی های رقبا تخریب کننده نیستند بلکه امکان دارد فضای بیشتر و مناسب تری به سازمان ما بدهند.

میدانها (حوزه های) سازمانی

میدانها اشاره به سازمانهایی دارند که صرف نظر از تشابهات یا تفاوتها در تولیدات کالا یا خدمات صرف نظر از نوع سازمان و خروجی آنها در یک چارچوب و یک حوزه جغرافیایی قرار دارند. صرف نظر از نوع مالکیت آنها و صرف نظر از نوع آنها که خصوصی هستند یا دولتی. این موضوع نامهای دیگری هم دارد: - مدل جامع اکولوژیکی - مدل میدان بین سازمانی - مدل عمل دسته جمعی.

عناصر محیطی در میدان سازمانی: بر روابط بین مجموعه ای از سازمانها (صرف نظر از نوع سازمانها) در یک حوزه جغرافیایی تاکید دارد.

دامنه شبکه های ارتباطی در میان سازمانها از زمانی به زمان دیگر و از مکانی به مکان دیگر تغییر می کند. این موضوع اقتضایی است. محیط در سازمانهایی که در حوزه جغرافیایی هستند بر توزیع منابع و اینکه دسترسی به منابع سهل یا سخت باشد تاکید دارد.

ارتباطات افقی در بین سازمانها مطرح است. دو نوع ارتباط قوی و ضعیف و عمودی و افقی در سازمانها داریم.

4 نوع محیط از نظر منبع وجود دارد: - آرام تصادفی - آرام خوشه ای - آشفته واکنشی - آشفته متلاطم

آرام - تصادفی: از نظر منبع، محیطی آرام و دسترسی سازمان به منبع ثابت است. منابع آرام تصادفی در یک حوزه است. لذا منابع به راحتی قابل دسترسی است.

محیط آرام - خوشه ای: منابع ثابت است اما خوشه ای. گروههایی به منبع تسلط دارند. در این حالت می گویند موقعیت میدان عامل بقا است. در این حالت موقعیت میدان عامل مهم بقای سازمان است. حوزه جغرافیایی تعیین می کند که تا چه حد دسترسی سازمان به منابع فراهم است.

آشفته - واکنشی: دسترسی به منابع با میزان فعالیت های خود سازمان مشخص می شود. استراتژی های سازمان و میزان تعامل و ارتباطات سازمان تعیین میزان دسترسی به منابع است. لذا تعالی یک سازمان بسته به استراتژی های آن و ارتباطات آن می باشد.

آشفته - متلاطم: کلیه عوامل سازمانی دارای ارتباط درونی متقابل است. شبکه سازمانی به عنوان یک نیرو است که باید هر سازمان آن را در اختیار داشته باشد.

از نظر وارنر **محیط بر مبنای حدود ساختار تصمیم گیری** جامع به 4 دسته تقسیم بندی می شود:

- انتخاب اجتماعی

- ائتلافی

- فدرال

انتخاب اجتماعی: هیچ نوع ساختار جامع رسمی یا غیر رسمی در این حالت وجود ندارد تا سازمان شرکت کننده تصمیمات خود را در چارچوب آن اتخاذ کند. پس یک چارچوب واحد در این فرمت وجود ندارد. کلیه تصمیمات در سطح واحدهای فرعی اتخاذ می شود. یعنی هر یک از سازمانها به طور مجزا می توانند به منابع دسترسی داشته باشند و منابع را انتخاب کنند.

ائتلافی: هر واحد سازمانی دستگاه تصمیم گیری خود را دارد و خودش هدفگذاری می کند. اما در حالتی که برخی از اهدافش با اهداف دیگر واحدها مشترک باشد به حالت غیر رسمی با آنها همکاری می کند. مثلاً سازمانها در یک حوزه جغرافیایی بخواهد به منابع دسترسی داشته باشد، با هم ائتلاف می کنند و بدین ترتیب مراقب بقای خود هستند.

فدرال: هر یک از سازمانها در یک محیط دارای هدف های فردی هستند اما به منظور هدف گذاری های جامع تر در ساختارهایی شرکت می کنند که باید اعضای واحدها تأیید بشود. مثل شوراها. شورای روستاها- سپس شورای بخش - شورای شهرستان - انتخاب یک نماینده برای شورای استان - یک یا دو نفر برای شورای عالی استان.

متحد: تصمیم گیری در مورد خط مشی و برنامه ها در راس سلسله مراتب انجام می شود. لذا در سازمان سلسله مراتبی وجود دارد که هر یک اختیاراتی دارند. تصمیم گیری های کلان توسط راس انجام می شود. مصداق محیط متحد در سازمانها، اورژانسهای چندین بیمارستان می باشد.

پیام اصلی هر دو سنخ شناسی این است که میدانهای سازمانی یا شبکه های سازمانی بر حسب حدود، ماهیت و ساختارهای هنجاری موجود متفاوت هستند. اگر چه ساختارها سیستم های مهمی هستند و طبعاً بر سازمانهای تشکیل دهنده تاثیر مهمی می گذارند. لکن اینگونه تصور می شود که سازمانها برای بقا در یک میدان می بایست به نحوه برخورد خود با طبیعت، تاثیر بر محیط زیست و عوامل محیطی بیرونی دقت داشته باشند و توجه کنند. چرا که این موضوع روی بقای جمعی آنها تاثیر بسزایی دارد. با همکاری بین سازمانها و ایجاد محیط اجتماعی منظم و کنترل شده، بقای آنها تضمین می شود. در این مسیر می بایست تاثیر محیط طبیعی را تعدیل نمایند تا بقا بدست آید.

دو ایراد یا محدودیت بر طبقه سوم محیط یا دیدگاه میدان های سازمانی (حوزه سازمانی) وارد است: - در تعریف - در کاربرد

اولا: به قدرت بین سازمانها که در حوزه محلی قرار دارند محدود می شود. این ایراد وارد است چون بعضی از سازمانها نیاز است فعالیتشان در سطح ملی یا بین المللی باشد. این سازمانها محدود بر حوزه هستند و دسترسی و محدودیت منابع بر این سازمانها تاثیر می گذارد. یعنی حوزه فقط تحت تاثیر ارتباطات داخلی قرار ندارد. مثل شرکت نساجی که برای کشورهای خارجی محصول تولید می کند.

ایراد دوم: بیشتر مطالعات که در این سطح شده توجه عمده آن به روابط افقی بین سازمانها است. برقراری ارتباط بین سازمانهای رقیب و همکار که فاقد حقوق رسمی نسبت به یکدیگر هستند. ارتباطات عمودی یا سلسله مراتب اینجا دیگر مطرح نیست. مسلما سازمانها تحت تاثیر دستگاههای نظارتی قرار دارند. سیستمهای نظارتی که بر روی بخش خصوصی حاکم می شود یا اختیاراتی که هیئت رئیسه در ادارات دارند و یا کانال های قدرت غیر رسمی که سازمان تابعه را بهم مرتبط می کند، اینها همه بر سازمان تاثیر می گذارند.

بالاخره سازمانهایی که در یک حوزه جغرافیایی کار می کنند تحت تاثیر روابط عمودی هستند. مثل سازمان های تامین اجتماعی، سازمانهای مالیاتی.

سطح چهارم: میدان های کارکردی سازمان یا سطح تجزیه و تحلیل محیطی. این میدانها بر ارتباطات عمودی تاکید دارند. بر الزاماتی که آنها بر محیط اعمال می کنند نیز تاکید دارد. این موضوع شبیه محیط عمودی در پست مدرنیسم است. اجزای محیط عمودی، الزاماتی که برای سازمان ایجاد می کنند، محیط اقتصادی، ساختار اقتصادی یک کشور، رویکردهای، سیاست ها، رویکرد سیاسی و اقتصادی دولتها همه در این سطح مورد توجه قرار می گیرد. هر چقدر سیاستهای کشوری متغیر و بی ثبات باشد، تزلزل در کار صنعت و سازمان افزایش می یابد.

میدان کارکردی سازمانها: یعنی سازمانها را دسته بندی کنیم. سازمانهایی که در حوزه صنعت کار می کنند با سازمانهایی که در حوزه گردشگری فعالیت می کنند با آموزشی - خدماتی، NGO ها، تفاوت دارند. ولی هر حوزه نسبتا کارکردهای مشابهی دارند و تحت تاثیر محیط ملی قرار دارند.

طبقه بندی محیط از منظر اسکات: - کیفی تر - جزئی تر - دقیق تر

طبقه بندی طبق پست مدرنیسم: - قابل مهم تر - قابل لمس تر

ویژگی های انواع محیط:

جنبه ها یا مولفه هایی را در این باره باید مد نظر داشته باشیم. مولفه های محیط در محیط عمومی شامل: - سیاسی - اقتصادی - اجتماعی و فرهنگی می باشد.

دو جنبه در این 4 سطح جمعیت سازمانی، صحن سازمانی، میدانهای حوزه ای (شبکه سازمانی)، میدان کارکردی سازمانی و هم در سه جنبه پست مدرنیسم مشترک می باشند و آن جنبه فنی و جنبه نمادی است.

محیط فنی:

سازمان ها در آن محیط کالا و خدمات را تولید کرده و در اختیار مشتریان قرار داده و پاداش خود را دریافت می کند که اصطلاحاً گفته می شود محیط فنی ساختارهای عقلایی سازمان را تقویت می کنند.

محیط یا جنبه نهادی: محیط هایی هستند که با قوانین مقررات و الزامات شکل می گیرند و سازمانها باید در چهارچوب آن قوانین عمل کنند. پس سازمانها همواره با این محیط ها درگیر هستند.

هر دو جنبه محیط فشارهایی را بر سازمان ما اعمال می کنند و سازمانها ناگزیر هستند برای بقای خود این فشارها را به نوعی پاسخ دهند. نوع فشار و واکنش هایی که سازمان از خود نشان می دهد در این دو محیط متفاوت است. این دو محیط با هم جایگزین نمی شوند. دو بعد محیطی هستند. در برخی محیطها تقاضای فنی قویتر است در برخی دیگر جنبه نهادی. طبعاً حدود رویارویی سازمان در برابر این دو محیط فنی و نهادی در محیط های مختلف در طی زمان متغیر است. اگر این دو محیط فنی و نهادی را در بعد تغییر محیطی قوی و ضعیف تقسیم بندی کنیم، 4 مدل ایجاد می شود. این محیط ها را به صورت ماتریس در محورهای مختصات وقتی رسم کنیم 4 مدل ایجاد می شود که سازمانها در این 4 مدل تقسیم بندی شده و قرار می گیرند:

- جنبه قوی فنی و قوی نهادی: مثل توانیر - شرکت آب و فاضلاب - بیمارستانهای عمومی - بانکها. جنبه فنی قوی شامل استانداردهای قوی می شود و جنبه نهادی قوی شامل قوانین و مقررات قوی است.

- جنبه فنی قوی و نهادی ضعیف: مثل موسسات داروسازی به صورت عام که اینگونه هستند.

- جنبه فنی ضعیف و نهادی قوی: مثل مدارس - موسسات مذهبی و کلینیک درمان روانپزشکی

- جنبه فنی و نهادی ضعیف: مثل رستورانها - باشگاههای ورزشی - مهدکودکها

دو مولفه ویژگیهای محیط فنی شامل: - عدم قطعیت محیطی و - وابستگی متقابل می شود. در عدم قطعیت محیطی ابعاد مختلف، عدم تجانس، تنوع مشتریان و درجه ثبات بررسی می شود. در جامعه ای که هر روز در آن نوآوری رخ می دهد تغییر به طور روزمره در آن اتفاق می افتد.

لذا ابعاد عدم قطعیت شامل:

- درجه ثبات

- درجه اطمینان یابی می باشد. در درجه اطمینان یابی بررسی می شود که سازمان چقدر شایسته عمل می کند. در این موضوع برنامه ریزی های صحیح و غلط سازمان مورد بررسی قرار می گیرد.

- درجه همبستگی: حدود ارتباطی که یک سازمان باید بتواند با بسیاری از عوامل محیطی برقرار کند. به طور مثال: یک سازمان یا کارخانه باید برای تولید محصول از عرضه کنندگان جنس خریداری کند و تامین منابع کند. در اینجا بررسی می شود که تا چه حد سازمان می تواند با تامین کنندگان خود همبستگی داشته باشد که در صورت عدم تعامل صحیح با تامین کنندگان سازمان نابود خواهد شد.

- هماهنگی یا ناهماهنگی: حدود مواجهه یک سازمان با یک سری عوامل محیطی مد نظر است که فعالیت های آنها هم خوان با ساختار سازمان باشد. مثل شرکت توزیع کنندگان شامل خرده فروش ها، فروشگاههای زنجیره ای، سوپرمارکتها، سازمان باید بتواند به عنوان مشتری همیشگی خود این گروه را نگه دارد که این موضوع موجب موفقیت سازمان می گردد.

میزان وابستگی سازمانها به منابع به عواملی همچون: - درجه فراوانی منابع - درجه تمرکز یا پراکندگی منابع - درجه هماهنگی یا ناهماهنگی منابع بستگی دارد.

در محیط نهادی قوانین و مقررات از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. قوانین و مقررات وابسته به فرهنگ جامعه است. ساختار فرهنگی جوامع مختلف است. افرادی که می خواهند در کشورهای دیگر فعالیت کنند باید به ساختار فرهنگی آنها و ارزشهای آنها توجه کنند. لذا ساختار تحت تاثیر فرهنگ جامع است.

در بررسی فرهنگ جوامع مختلف به موارد گوناگونی بر می خوریم. بفرض در کشورهای انگولوساکسون همچون انگلستان - امریکا - اسکاندیناوری - ایتالیا - فرانسه سلسله مراتب خشک و تفاوت هایی زیادی در رده سازمانی این

کشورها وجود دارد. ساختار عدم تمرکز است. سلسله مراتب کمتر و انعطاف پذیری بیشتر و لذا اجرای قوانین و مقررات قوی تر است.

کشورهای جهان سومی با فرهنگ سنتی حکومت می کنند. قوانین و مقررات غیر شفاف - فقدان مرزهای روشن بین نقش های سازمانی و غیر سازمانی از دیگر مشخصه های این سازمانهاست. لذا برای فعالیت در محیط کشورهای دیگر باید با فرهنگ آن کشورها آشنا باشیم.

4 بعد فرهنگی موجود شامل: - فاصله قدرت - ابهام گریزی - فرد گرایی - نقد نمایی می باشد. بر اساس این 4 بعد فرهنگی تفاوت فرهنگ های جامع های مختلف مورد بررسی قرار می گیرد.

سوالات امتحانی:

- محیط فنی

- مدل های ترکیبی

- نظریه سیستم های عقلایی و باز

- تئوری آشوب

- پست مدرنیسم

- یادگیری سیستم های سازمانی

نظریه آشوب و مدیریت

مقدمه

در مسیر بی انتهای رشد و توسعه علوم، نقطه های عطف معدودی ایجاد شده اند که چرخش ها و دگرگونی های شگرفی را پدید آورده اند. جهان نیوتونی با نقطه عطف نظریه نسبیت و نظریه نسبیت با چرخشی به سوی نظریه آشوب و بی نظمی، طرح های تازه ای را در دنیای علم ایجاد کردند. مسائلی که با فیزیک نیوتونی حل شدنی بودند و با نظر خوش بینانه لاپلاس، جواب های دقیق و قعطی برای آنها متصور بود در نظریه نسبیت راه حل های دیگری می طلبید و نظریه بی نظمی برای پاسخ به مسائل پیچیده و آشوبناک زمانه، راه چاره های نوینی را مطرح می ساخت.

این تغییرات اساسی و دگرگونی های بنیادی که یک حوزه تفکر و اندیشه را با تمام تئوری ها، مدل ها و چارچوب های ذهنی آن به کنار می گذارد و حوزه دیگری را بنا می نهد، تغییر در پارادایم نام نهاده اند. توماس کون دانشمندی است که برای نخستین بار بحث پارادایم ها یا حوزه های غالب تفکر و اندیشه علمی در زمینه های مختلف دانش بشری را مطرح ساخت و آنها را مجموعه ای از قواعد و نظریه هایی دانست که در یک دوره از زمان مورد قبول اهل یک رشته یا رشته های علم بوده و تمام اعمال و افعال آنها را شکل می داده است. اهل هر رشته و حرفه، مبانی اندیشه و عمل خود را از پارادایم های زمان خود اخذ می کنند و هنگامی که عالمی پارادایم خاصی را مقبول و معقول می داند، دیگر نیازی به آن نمی بیند که برای ساختن و پرداختن حوزه کار خود از نو تلاش کند و به اثبات اصول اساسی کار خود بپردازد و یا آنها را زیر سوال ببرد و در صحتشان تردید به خود راه دهد.

قبول حقانیت و درستی بی چون و چرای پارادایم از سوی علما، مسئله رکود و سکون در نوآوری و خلاقیت های علمی را بوجود آورده و پویایی دانش را دچار نقص می سازد. عالمان در یک پارادایم ثابت، پس از مدتی از هر نقطه که حرکت کنند باز به همان نقطه خواهند رسید.

از این رو باید در ذهن نظریه پردازان و ارباب اندیشه این وسوسه را بوجود آورد که ممکن است پارادایم ها و مجموعه قواعد و علوم متعارف مورد قبول، دچار خطاهای اساسی باشند. همان گونه که نظریه علما درباره نور در طول زمان، پارادایم های مختلفی را پشت سر نهاده و اثبات و ابطال های بسیاری را به خود دیده است، سایر رشته ها نیز باید خود را از این قاعده و روند مستثنی ندانند و در پارادایم های علمی به دیده تردید بنگرند. این

تردید دغدغه آفرین و سنت برانداز، نه تنها مخرب و مهلک نیست، بلکه سازنده و خلاق است و از پریشانی است که کارها به سامان می‌رسند. در قرن هجدهم، تفکر غالب در مورد نور از نظریه نیوتون نشأت می‌گرفت که آن را ذرات مادی تصور کرده بود و مدل‌ها و نظریه‌های فیزیک نور نیز بر همین پایه استوار بودند. اما در پارادایم بعدی که از نظرات یانگ و فرزنل سیراب می‌شدند، نور همچون حرکتی موجی معرفی می‌شد و این تفکر، نظریه‌های جدیدی را ایجاد می‌کرد که کاملاً با نظریه‌های قبلی متفاوت بودند، زیرا پایه و اساس آنها دگرگون شده بود. در آخرین پارادایم در مورد نور، که پلانک و انیشتین پیام آور آن‌اند، نور متشکل از فوتون‌هاست، موجوداتی از مکانیک کوانتومی که برخی از خصوصیات موج و بعضی از خصوصیات ذره را در خود دارند و این پارادایم، تغییرات اساسی در فیزیک نور را بوجود آورد.

در مدیریت نیز همچون سایر حوزه‌های دانش بشری، پارادایم رایج و غالب که بستر نظریه پردازی‌ها و تئوری‌سازی‌ها بوده است بر فرض یقین و ثبات استوار بوده و پدیده‌ها همواره منظم و پیش‌بینی‌پذیر قلمداد گردیده‌اند. اما مدت زمانی است که دگرگونی‌ها و بحران‌ها خبر از ناکارایی این پارادایم می‌دهد و اگر چه هنوز بیارند کسانی که دل به این پارادایم بسته‌اند، زیرا با اضمحلال آن، تلاش‌های آنان نیز بی‌بها می‌شوند. ولی باید به این واقعیت تن در دهند که زمان، پارادایمی جدید، حوزه تفکری نو و قواعد اصولی تازه می‌طلبد و این الزامی است که از آن راه‌گزینی نیست. باید جست و جویی وسیع و ژرف آغاز شود و هنجارها و نظریه‌هایی مطرح شوند که پیشرفت‌های گذشته را کنار نهاده و بی‌نظمی را به جای نظم، پیش‌بینی‌ناپذیری را به جای قطعی‌نگری، ناپیچیدگی را به جای یقین، پیچیدگی را به جای سادگی و بحران را به جای آرامش، در زمره پیش فرض‌های خود قرار دهند.

تئوری‌های بی‌نظمی و آشوب، اولین ضربه‌ها را بر پیکره پارادایم سنتی مدیریت وارد آورده‌اند و می‌روند تا اساس پارادایم تازه‌ای را در مدیریت و سایر علوم مرتبط شکل دهند. نظریه‌های مدیریت علمی، روابط انسانی، مدیریت مقداری و کمی و مدیریت سیستمی افسانه می‌شوند و واقعیت‌های امروز در تئوری‌های بی‌نظمی و آشوب با ویژگی‌های خاص پدیدار می‌گردند، که در سطرهای بعد ضمن توصیف چهار ویژگی عمده، بازتاب‌شان را در مدیریت بیان خواهیم کرد:

1- اثر پروانه‌ای

2- سازگاری پویا

3- خودمانایی

اثر پروانه ای

شاید یکی از مهمترین ویژگی های پارادایم حاضر که می رود تا جایگزین پارادایم پیشین گردد، رد سیستم خطی و نظام تفکر نیوتنی است که در آن، رابطه علت و معلولی ساده و صریحی میان پدیده اها فرض می شدند و وارده ها با صادره ها برابر انگاشته می شدند. در این طرز تفکر، اگر قرار است تولیدات یک کارخانه افزایش یابد باید مواد اولیه یعنی وارده های سیستم را افزایش دهیم و همین طور افزودن سرمایه موجب افزودن سودآوری و تحریک یک سازمان می گردد.

اما در پارادایم غیر خطی و تفکر بی نظمی و آشوب، ممکن است وارده ای جزئی موجب اثری عظیم و شگرف در سیستم شود. یافتن نقاط حساس و به بیانی تمثیلی یافتن اهرم و نقطه اتکا مساعد، باعث می شود تا با نیرویی اندک به نتایجی بزرگ دست یافت. مدیران امروز اگر بتوانند این نقطه اتکاها یا پایگاههای استراتژیک و کلیدی را بیابند، خواهند توانست با وارده ای کوچک تاثیری عظیم و فراگیر ایجاد کنند.

همان طور که قبلا اشاره شد، لورنز، عالم جوشناس، در تحقیقات خود با شگفتی به این نتیجه رسید که یک تغییر جزئی در شرایط اولیه معادلات پیش بینی کننده وضع جوی منجر به تغییرات بسیار شدید در نتایج حاصل از آنها می شود. در حالیکه به طور متعارف یک تغییر جزئی می بایست منجر به تغییری جزئی در نتایج می شد. لورنز این خاصیت را اثر پروانه ای نام نهاد. بدین مفهوم اگر پروانه ای در پکن پر بزند از اثر جزئی حرکت بالهای او ممکن است طوفانی در نیویورک برپا شود. حساسیت نسبت به شرایط اولیه یکی از ویژگی های مهم سیستم های بی نظم و آشوبناک است و از آن به عنوان یک شاخص برای شناخت این سیستم ها می توان بهره برد.

اثر پروانه ای توجیهی عقلایی و کامل از رفتارها و تصمیم های مدیران کارآفرین و خلاق و موفق به دست می دهد که با یک حرکت مناسب و کم انرژی توانسته اند موجبات تحول و دگرگونی های عظیم و توفیق های شگرفی را برای سازمان فراهم آورد. یک اندیشه خلاق همچون بال زدن یک پروانه می تواند در مسیری آن چنان، کارساز و انرژی آفرین باشد که طوفان و تحول برپا کند و از اندک بسیار سازد و همچنین هستند مدیرانی که سرمایه های بیکران و اختیارات گسترده را در درون سازمان خود چنان ناکارا و بیهوده مصرف می کنند که از آنها اثری جزئی نصیب سازمان و جامعه می شود. در مورد اثر پروانه ای می توان به مثال مشارکت مردم در فعالیت ها اشاره کرد. سازمانی که قادر باشد از یک نقطه کلیدی، یعنی تمایل مردم، استفاده کند و آنان را به

مشارکت در فعالیت های خود فراخواند، قادر خواهد شد تا حرکات عظیمی را با این اهرم تحقق بخشد. بدین ترتیب، تفکر سنتی و قطعی گرا که با پیش فرض نظم و تقارن در امور شکل گرفته است و بر اساس آن داده های جزئی، تغییرات جزئی، در صادره ها را موجب می شوند، در پارادایم بی نظمی و آشوب، جایگاهی ندارد و بلکه بنابراین نظریه، یک حرکت جزئی می تواند موجد تحرکی عظیم و کلی شود. در سیستمهای غیر خطی در رابطه علت و معلولی وارده ها با صادره ها برابر نیستند و اگر وارده ای خطی افزایش یافت لزوماً صادره به صورت خطی افزایش پیدا نمی کند. "حساسیت نسبت به شرایط اولیه" بیان دیگری از اثر پروانه ای است. تغییری کوچک در شرایط اولیه یک فرایند، تغییرات وسیعی را در نتایج به دست می دهد. این نگرش اگر چه به صورت علمی، گویای نوآوری و بدعت است اما از نظر کلی فکر تازه ای به نظر نمی رسد. در شعری عامیانه می خوانیم که چطور یک میخ حکومتی را از پای در می آورد.

و به خاطر نبودن میخ، نعل از میان رفت،

و به خاطر نبودن نعل، اسب از پای درآمد،

و به خاطر مرگ اسب، سوار از میان رفت،

و به خاطر از میان رفتن سوار، جنگ مغلوبه شد،

و در این جنگ مغلوبه، حکومت از میان رفت.

در علم هم چون زندگی، این امر محرز است که یک سلسله از اتفاق ها می تواند نقطه ای از بحران را به بار آورد که تغییرات کوچک را بزرگ نماید. در نظریه آشوب یا بی نظمی، اعتقاد بر این است که در تمامی پدیده ها نقاطی وجود دارند که تغییری اندک در آن موجد تغییراتی عظیم خواهد شد. سیستمهای اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و سازمانی هم چون سیستم های هوا و جو از اثر پروانه ای، بهره دارند و تحلیل گران باید با آگاهی از این نکته مهم به تحلیل و تنظیم مسائل مربوطه بپردازند.

تعاریف کارآیی، بهره وری و اثربخشی نیز از دید اثر پروانه ای دگرگون خواهند شد زیرا اگر کارآیی را نسبت ستاده ها به نهاده ها تعریف کنیم، نهاده های بسیار جزئی قادرند تا ستاده های بزرگ بوجود آورند و همین طور نهاده های بزرگ امکان دارد قادر به ایجاد ستاده های بزرگ نباشند. در کارآیی، نسبت ها دیگر مانند شیوه های سنتی عمل نمی کنند، بلکه باید به دنبال روابط جدید و نتایج دلخواه از طریق نهاده های مناسب بود، نهاده هایی اندک که ستاده های بزرگ ایجاد می کنند. مدیران بهره ور مدیرانی هستند که این نهاده ها را

می شناسند و همچون ذره ای که از آن انرژی بسیار حاصل می شود آنرا به موقع و به جا مورد استفاده قرار می دهند. دیگر دوران مدیریت های بودجه طلب که بودجه متناسب عملیات طلب می کردند تا بتوانند فعالیت ها را پیش برند به سر آمده است، امروزه مدیرانی در عرصه رقابت ها و نایابی ها و کمیابی ها موفقند که رمز از اندک به بسیار رسیدن را یافته باشند.

اثر پروانه ای در شیوه های تصمیم گیری نیز آثاری به جای می گذارد. برای مثال، در مدل تغییرات جزئی و تدریجی تصمیم گیرنده می کوشد تا با ایجاد یک تغییر جزئی در تصمیم آن را برای موقعیت بعدی آماده سازد. به طور مثال، در یکی از اقلام بودجه، افزایش جزئی ایجاد می کند و در یک قلم دیگر کاهش جزئی و انتظار او این است که کل بودجه با یک تغییر جزئی برای سال آینده آماده شود. اما در نظریه بی نظمی ملاحظه کردید که یک تغییر جزئی ممکن است تغییرات بسیار عظیمی ایجاد کند و موجبات دگرگونی و بحران را فراهم سازد. بنابراین دیگر نمی توان از این مدل با قاطعیت و یقین استفاده کرد، زیرا یک تغییر جزئی همواره در نتیجه، تغییری جزئی ایجاد نخواهد کرد.

پیتر سنگه اثر پروانه ای را در بحث سازمانهای یادگیرنده تحت عنوان اصل اهرمی نام گذاری کرده است. به زعم او اساس تفکر سیستمی خاصیت اهرمی است، اصلی که با استفاده از آن بهترین و بیشترین نتایج، نه از تلاش های وسیع و گسترده، بلکه از اعمال کوچک، محدود و سنجیده حاصل می شوند. مدیری که ساختار و فرایندهای سازمان را به درستی بشناسد و احاطه کافی بر محیط و عوامل سازنده آن داشته باشد، با تجربه و دانش خود می تواند از اصل اهرم استفاده کامل کند و به تعبیر مشهور، زمین را تکان دهد. تفکر غیر سیستمی موجب می شود تا اجزای سیستم شناخته نشده و تاکید بر تغییرات غیر کلیدی و کم ارزش که بیشتر جنبه عارضه دارند، گذارده شود. مدیران را از راه حل های اساسی بازداشته و مسئله و مشکل را در دراز مدت وخیم تر و بحرانی تر می سازند. عارضه ها این حالت را دارند که به سادگی درک شده و به همین جهت فشارآور و دغدغه آفرین اند، عارضه ها به مثابه درد در بدن آدمی، ایجاد ناراحتی و تنش می کنند و اگر علت اصلی را نیابیم، کوشش در تسکین آن، عملی منطقی و موثر محسوب نخواهد شد. در حالیکه، اگر علت اصلی درد شناسایی شود با اقدامی درست و صرف نیرویی اندک می توان به سلامت دست یافت. البته، ضمن بدیهی بودن و وضوحی که در اصل اهرم به صورت تئوری وجود دارد، در عمل، این امر برای مدیران خیلی روشن نیست. به عبارت ساده، مدیران نمی دانند که اقدام اهرمی چه اقدامی است و در کجا باید صورت گیرد تا نتیجه مطلوب از آن حاصل شود. آگاهی و شناخت، تجربه و دانش و خلاقیت و نوآوری به مدیر در یافتن اهرم ها و تکیه گاههای مناسب برای استفاده از آنها یاری می دهد. استفاده نادرست از اهرم، یا اهرم پنداشتن عملی که ویژگی اهرمی ندارد و

ندانستن محل استفاده آن نه تنها بهره ای برای سازمان حاصل نخواهد کرد، بلکه بحران و تخریب را نتیجه خواهد داشت.

سازگاری پویا

سیستم های بی نظم در ارتباط با محیط شان همچون موجودات زنده عمل می کنند و نوعی تطابق و سازگاری پویا بین آنها و پیرامون شان برقرار است و این ویژگی نیز در ارتباط با مسائل سازمان و مدیریت، کار ساز و روشن گر و توجه به آن حائز اهمیت است. این سیستم ها که والدراپ آن را سیستم های پیچیده سازگار شونده نام نهاده است در طبیعت بسیار موفق بوده و از طریق سازگاری پویا بقای خود را در طول زمان حفظ می کنند.

سیستم های سازگار شوند، دارای ویژگی های زیرند:

اول آنکه، **خود کنترل و خودنظم اند**، به این معنی که هر کدام از آنها دارای اجزای مستقلی اند، که بدون اخذ دستور از واحد مرکزی به طور خودگردان عمل می کنند. برای مثال، هر یک از تقریباً صد میلیون نورون مغز انسان، مینیاتوری از یک رایانه شیمیایی است که از الگویی خاص و مستقل تبعیت می کند و اگر آن را از مغز جدا کنید، می تواند به عملکردش ادامه دهد. یک نورون اصلی و مرکزی وجود ندارد که نقش گرداننده اصلی و کنترل کننده نورون ها را به عهده داشته باشند. همه نورون ها خود کنترل و خودگردان اند. اما با وجود این استقلال و خودکفایی هر نورون، آنها دارای رفتاری هماهنگ و توأم با همکاری نیز هستند. آنها می توانند با هم جمع شده و کلی را به وجود آورند که قادر به رفتارها و عملکردهای کامل تری باشد. نورون ها در مغز انسان دسته هایی را تشکیل می دهند که هر گروه بخشی از فعالیت های اصلی ذهن آدمی را تحقق می بخشند و مجموعه همه آنها هوش آدمی را می سازند. جالب آن است که اگر چه نورون ها از جهت ساختاری شبیه هم هستند ولی وقتی به صورت یک مجموعه معین در می آیند خواص جدیدی یافته و صورتی دیگر پیدا می کنند. بنابراین، این تعداد نورون ها نیستند که ایجاد کننده تفاوت اند، بلکه سازمان و چگونگی ارتباط بین آنهاست که یک مجموعه نورون را از مجموعه دیگر متفاوت می سازد. بدین ترتیب دومین ویژگی سیستم های پیچیده سازگار شونده، نحوه سازماندهی، ارتباط اجزا با هم و پیچیدگی روابط بین آنهاست که قادر است نوعی هم افزایی را در حالات مطلوب به وجود آورده و سیستمها را دارای قدرتی کند که از جمع قدرت تک تک اجزا به دست آمده است.

سومین ویژگی این گونه سیستمها، **خاصیت یادگیرنده بودن** آنهاست. آنها می توانند از طریق بازخور یاد بگیرند و این ویژگی در درون شان تعبیه شده و جنبه خارجی برای آنها ندارد. در مقابل، رفتارهای عوامل

پیرامونی اجزا با هم ارتباطی خاص برقرار کرده و نسبت به آنها عکس العمل نشان می دهند. فرض مغز در برخورد با مسائل مختلف و برای انجام تشخیص های متفاوت، بین نورون ها ارتباطات خاصی را در هر حالت برقرار می کند که با حالات قبلی تفاوت دارد. مغز بر اثر دو محرک، یکی عامل بیرونی و دیگری آثار مسائل قبلی به شناخت و آگاهی می رسد. به عبارت ساده، سازمان های پیچیده سازگار شونده از نوعی بازخور دو حلقه ای بهره می گیرند.

مورگان خاصیت خودنظمی در سیستم ها را تابع چهار اصل می داند. نخست آنکه، سیستم باید توان احساس و درک محیط خود و جذب اطلاعات از آن را دارا باشد. دوم آنکه، سیستم باید قادر به برقراری ارتباط بین این اطلاعات و عملیات خود باشد. سوم آنکه، سیستم باید قدرت آگاهی از انحرافات را داشته باشد و چهارم آنکه، توانایی اجرای عملیات اصلاحی برای رفع مشکلات را دارا باشد. هر گاه این چهار اصل برقرار شوند رابطه ای بین سیستم و محیط آن ایجاد شده و سیستم خودنظم می گردد و در مقابل وقایع نوعی هوشمندی از خود بروز می دهد، اما این هوشمندی تابع استانداردها و معیارهایی است که برای عملیات از قبل تعیین شده و هر گاه این معیارها اثربخشی خود را در شرایطی از دست بدهد، هوشمندی سیستم نیز افول می کند. از این رو در یادگیری جدید سازمانی میان فرایند آموختن موارد خاص، با فرایند آموختن چگونه آموختن تفاوت قائل شده اند. در فرایند آموختن، سیستم خود را با نرم معین شده تطبیق داده و عملیاتش را بر آن اساس اصلاح می کند، اما در فرایند دوم نرم های مقرر را نیز مورد ارزیابی قرار داده و صحت آنها را می آزمایشد، در صورت لزوم آنها را بهینه می سازد و از این جهت است که بخردانه تر عمل می کند. این تفاوت را با اصطلاح یادگیری تک حلقه ای و دو حلقه ای نیز بیان داشته اند و منظور آن است که در یادگیری دو حلقه ای علاوه بر اصلاح عملیات بر اساس نرم های تعیین شده، خود نرم ها نیز در یک حلقه دیگر مورد بررسی قرار می گیرند. به عبارت ساده، در یادگیری دو حلقه ای ما می آموزیم که چگونه متغیرهای حاکم را تغییر داده و وضعیت را متحول سازیم. سازمان های یادگیرنده همچون مغز انسان این یادگیری را در آن واحد و همزمان انجام می دهند و نوعی هوشمندی انسانی از خود ابراز می دارند.

ویژگی دیگر سیستم های پیچیده سازگار شونده، وجود نوعی تخصص انعطاف پذیر در آنهاست. سازمان ها نیاز به یک سلسله تخصص های گوناگون دارند تا با توجه به محیط و تغییرات آن، آمادگی تغییر و تحول در آنها موجود باشد. اگر سازمانها بکوشند تا این تخصص ها را به طور ثابت و بدون نرمش تدارک ببینند امری دشوار و با توجه به سرعت تغییرات محیطی تقریبا محال به نظر می رسد. بنابراین ایجاد انعطاف پذیری در مجموعه های تخصصی و قابل توسعه و تبدیل ساختن آنها به صور گوناگون و با کاربردهای مختلف، سازمانها و تخصص های

موجود در آنها به سخن والدراپ باید درگیر نوعی نوآوری ابدی و جاودانه باشند، تا حیات و بقای آنها تامین و تضمین شود. وفق و سازگاری با محیط های آشوبناک نیاز به سازمانهای منعطف و تخصص های انعطاف پذیر دارد و این اصلی اساسی در تقدیر سازمانهای امروزی است.

خلاصه آنکه، اگر سازمانها را به جای آنکه همچون یک ماشین مکانیکی با نگرش نیوتنی تصور کنیم، همچون موجوداتی زنده، سازگار شونده، فعال و پویا و تغییر یابنده در نظر آوریم، مسلما روش و شیوه کارمان در مدیریت دستخوش دگرگونی های اساسی خواهد شد، همان دگرگونی هایی که خبر از یک تغییر پارادایم می دهند و تغییری سطحی عارضی به شمار نمی آیند.

در سازماندهی سازمانهای امروز در محیط آشوبناک و با نگرش تئوری بی نظمی، باید ارتباط اجزاء با هم به گونه ای باشد که اولاً هر جزیی بتواند ضمن انجام وظایف خود به طور مستقل با اجزای دیگر ارتباطی هم افزا و پویانده داشته باشد. هر جزء باید از جهت آرمانها و رسالت ها دارای یک نگرش مشابه با سایر اجزا باشد. (همچون نورون های مغز) اما از جهت رفتار عملیاتی این اجزا در مجموعه های متشکل به هدف های متفاوتی جامه عمل می پوشانند و با یکدیگر متفاوت می شوند. مشکل تقسیم وظایف و بی معنی شدن مشاغل که اغلب در مدیریت منابع انسانی به آن اشاره می شود با نگرش کل نگر به اهداف حل می شود. هر شغلی هدف کلی را در نظر می آورد و انجام وظایف جزئی خود را در آن قالب کلی با معنی و مفهوم می یابد. روابط بین واحدها نیز با در نظر داشتن اهداف کلی سازمان بهبود می یابد و هر واحد را شبیه واحد دیگر می داند و تفاوت و اختلافی مشاهده نمی کند. این یکسانی موجب می شود که اختلافات عملیاتی و جا به جایی اهداف یعنی هدف های جزئی واحدی را اصل و اساس پنداشتن، جای خود را به نوعی اتحاد و اتفاق دهد و بهره وری و تحقق اهداف کلی سازمان را میسر سازد.

خودمانایی

در تئوری آشوب و معادلات آن، نوعی شباهت بین اجزا و کل قابل تشخیص است، بدین ترتیب که هر جزئی از الگو همانند و مشابه کل است. به این ویژگی، خاصیت خودمانایی گفته می شود. برای روشن شدن این ویژگی باید هندسه برخالی توضیح داده شود. در هندسه برخالی ابعاد برخلاف هندسه اقلیدسی اعداد صحیح وجود ندارند، بلکه اعداد کسری هستند. بعد کسری این امکان را به وجود می آورد که برای اندازه گیری پدیده های به ظاهر بی نظم در طبیعت ابزارسازی شود. ماندل برات روش های محاسبه بعد کسری اجسام واقعی را با در نظر گرفتن شیوه های ساخت یک شکل و با در نظر گرفتن اطلاعات و داده هایی مشخص کرد. با این کار، وی

نظریه ای درباره الگوهای نامنظم ارائه کرد که آن را در طبیعت مورد بررسی و مطالعه قرار داده بود. این نظریه چنین عنوان می کرد که میزان بی نظمی در مقیاس های مختلف ثابت باقی می ماند و شگفت آنکه این ادعایی درست بود. بارها و بارها طبیعت نظم در بی نظمی یا بی نظمی منظم را نشان داده است.

خاصیت خودمانایی یا هم شکل بودن جزء با کل که در برگ درختان، یک دانه برف و منحنی فون کوخ دیده می شود در خاصیت هولوگرافیک نیز به بیانی دیگر قابل تشخیص است. هولوگرافی که یکی از شاهکارهای لیزری است اطلاعات را به صورت اشعه های نوری بر صفحه ای به نام هولوگرام به گونه ای ضبط می کند که کل در همه اجزا منعکس است. بدین ترتیب، اگر صفحه هولوگرام بشکند در هر تکه، همه خواص کل وجود دارد. همچون آینه ای که در هر قطعه آن خاصیت بازتابی آینه موجود است. از خاصیت خودمانایی یا هولوگرافیک می توان در سازماندهی جدید بهره بسیار برد، سازمانهایی طراحی کرد که هر واحد آن به طور خودکفا قادر به انجام وظایف سازمانی باشد.

برای ساختن این برف دانه، ابتدا مثلثی به طول اضلاع یک انتخاب کرده و در وسط هر ضلع، یک مثلث به اندازه مثلث قبلی ایجاد می کنیم. با ادامه این کار شکل به صورت پیرامونی در می آید که هر نقطه آن با شکل برابر است. هر جزء پیرامون یک مثلث است.

تعیین وظایف مضاعف و چندگانه برای واحدهای سازمانی، پرهیز از تخصص گرایی افراطی و حرکت به سوی کلی دانی، ایجاد نوعی عدم تمرکز و تفویض اختیار به واحدها برای عملکرد مستقل در شرایط خاص، ایجاد انعطاف پذیری در سازمان و واحدهای آن به طوری که عملکردها از انعطاف کافی برخوردار باشند، از زمره تدابیری است که سازمانی با خاصیت هولوگرافیک به وجود می آورد، سازمانی که قادر است به طور پویا با محیط ارتباط برقرار کرده و در شرایط متغیر به حیات خود ادامه دهد.

خاصیت خودمانایی در رفتارهای اعضای سازمان نیز می تواند نوعی وحدت ایجاد کند، همه افراد به یک سو و یک جهت و هدف واحد نظر دارند. آنچه در مدیریت کلاسیک وحدت جهت نامیده می شد در خاصیت خودمانایی جلوه می کند. این وحدت جهت موجب انسجام در سازمان شده و تفاوت و اختلافات عملیاتی و اجرایی را در پرتو خودمانایی کم رنگ می سازد.

جاذبه های غریب

قوم اینکا تصاویر هندسی را در صحراهای پرو حک کرده اند که اگر از نزدیک به آنها نگاه کنیم، نه نظمی را نشان می دهند و نه تصویر معنی دار را به ذهن متبادر می سازند. اما اگر از آسمان و از دور به آنها بنگریم

تصاویر درختان، حیوانات و پرندگان را می بینیم. اینها در واقع به اصطلاح تئوری بی نظمی، جاذبه های غریب یا الگوهای منظمی هستند که از بی نظمی های جزئی به دست می آیند.

جاذبه های غریب از الگویی پیروی می کنند که این الگو به آنها معنی و مفهوم می بخشد. به طور مثال حرکت های بی نظم و آشفته یک پاندول که به آن ضرباتی وارد شده است. این حرکت ها در مراحل ابتدایی بسیار بی نظم اند، و در مرحله 4 با هزار دور حرکت به صورت یک کلاف سردرگم و درهم پیچیده در می آیند. برای یافتن جاذبه غریب این رفتار، برشی عمودی از این کلاف به وسیله رایانه گرفته شده که در تصویر مرحله 5 آنرا مشاهده می کنید. جاذبه غریب حاصله دارای الگویی تقریباً منظم است. نکته ای که در این تجربه حائز اهمیت است، زاویه دید و جهت نگرش به پدیده است. همانطور که در مراحل پنجگانه ملاحظه می کنید اگر به حرکات پاندول به طور عادی بنگریم تماماً بی نظمی مشاهده می کنیم تنها وقتی موفق به یافتن جاذبه غریب و الگوی منظم آن می شویم که جهت دید را تغییر داده و مقطعی عمودی در این کلاف سردرگم ایجاد کنیم و در آن برش است که الگوی نظم غایی را خواهیم دید.

نحوه شکل گیری جاذبه های غریب همانند پرواز پروانه هایی است که جذب نور می شوند. آنها از این سو و آن سو می پرند، مسیر های گوناگون و درهم برهمی را طی می کنند، اما در نهایت تمام این حرکات نامنظم در یک نقطه به پایان می رسد و پروانه ها جذب عامل نور می شوند. به همین ترتیب سیستم های دینامیک نیز از هر جهتی به حرکت در می آیند تا به منطقه جاذبه می رسند و جاذبه های غریب شکل می گیرند.

نکته دیگر در جاذبه های غریب و الگوی منظم موجود در بطن آنها، محدوده و افق نگرش به پدیده هاست. لورنز زمانی در جمع گروهی از دانشمندان گفت: ما در پیش بینی دمای یک فنجان قهوه در یک دقیقه جلوتر مشکل داریم، اما پیش بینی دمای قهوه در یک ساعت جلوتر کار ساده است.

به عبارت دیگر، هر چه دورنمای موضوع وسیع تر و افق دید گسترده تر باشد، یافتن جاذبه غریب ممکن تر و قدرت پیش بینی بیشتر خواهد بود. تنها در یک زمینه وسیع و با تکرار وقایع است که می توان الگوی منظم جاذبه های غریب را پیدا کرد. در مراحل یک تا چهار، خطوط، نشانگر بی نظمی و آشوبند. اما با ایجاد برش عمودی در تصویر پنجم، جاذبه غریب که نوعی الگوی منظم را نشان می دهد، قابل مشاهده است.

جاذبه های غریب در همه جا وجود دارند، همه آنچه را که ما در نظر اول بی نظم و آشوبناک می یابیم در دراز مدت و با تکرار، الگویی منظم از خود نشان می دهد. جاذبه های غریب، یافتن نظم در بی نظمی را به مدیران یادآور می شود. تغییرات شدید، رفتارهای نامنظم، دگرگونی های غیر قابل پیش بینی، حرکات بحرانی، همه و

همه سرانجام به الگویی ختم می شوند که یافتن آن هنر مدیریت است، تا بدان وسیله، نوعی پیش بینی پذیری میسر شود. جاذبه های غریب به مدیران امکان می دهد تا به الگوهایی دست یابند که بی نظمی ها را نظم می بخشد و آشوب ها را در قالبی منظم تبیین می کند. اما باید دانست که این الگوها در محدوده های جزئی و کوچک و دوره های زمانی کوتاه به دست نمی آیند. داشتن نگرش سیستم، افق های بلند را مد نظر داشتن و به محدوده های وسیع اندیشیدن، به مدیران یاری می دهد تا الگوهایی را در پدیده های به ظاهر نامنظم پیدا کنند که خبر از بی نظمی غایی می دهد. مدیریت آینده، نیازمند یافتن جاذبه های غریبی است که این نظ غایی را بر ما آشکار سازد. بدون آگاهی از این نظم به هیچ گونه تبیین و پیش بینی درستی از وقایع پیچیده امروز نمی توان دست یافت.

خلاصه آنکه، آشوبناک بودن رفتارها و حرکات پدیده های مختلف اعم از فیزیکی یا روانی در انسان یا در سازمان، همه خبر از نظمی غایی می دهند. آشوبناک بودن، تصادفی بودن نیست، بلکه نظمی در درون بی نظمی و قاعده ای در درون بی قاعدگی هاست.

هنر مدیر، یافتن این نظم از بطن بی نظمی ها برای تحقق اهداف سازمان است.

به عبارت دیگر آشفتگی با ظاهری بی نظم در همه جا حضور دارد و در تمامی جنبه های حیات انسان جلوه می کند، اما نکته مهم این است که این آشفتگی، ساختارمند است، از این ساختار یافتگی پنهانی و نهفته است که جاذبه های غریب حاصل می شوند و به کمک این جاذبه هاست که نظریه بی نظمی خبر از نظم غایی می دهد.

دیدگاه‌های پست مدرنیسم در مدیریت

در عصر حاضر، ظهور پست مدرنیسم یا فرانونین گرایی، چالشی مهم است که دنیای علمی مدرن را شدیداً تحت تاثیر قرار داده و اغلب پیش فرض هایی را که افکار و اندیشه های علمی مدرن را شکل داده اند، زیر سوال برده است. پیش فرض های مدرنیسم در مورد ارزشها، جهان، دولت، جامعه، نهادهای اجتماعی، سازمان ها و افراد انسانی همه از دیدگاه پست مدرنیسم دستخوش تردیدهای اساسی اند و باید در پی جایگزین ساختن اصولی تازه برای تحلیل مسائل بود.

از آنجایی که در بحث سازمان و مدیریت، نظریه ها بر مبنای مدرنیسم ساخته و پرداخته شده اند و پست مدرنیسم در نظریه پردازی مد نظر نبوده است، در این ضمیمه کوشش می شود تا توصیفی اجمالی از پست مدرنیسم و انتقاداتی که بر مدرنیسم وارد شده اند به دست داده شود، تا آغازی برای بحث های دقیق تر و کامل تر در زمینه مدیریت و پست مدرنیسم باشد.

ویژگی های مدرنیسم

اولین پرسشی که در بحث مدرنیسم مطرح می شود، در مورد تعریف آن است. اصولاً پست مدرنیسم چیست؟ و چه ویژگی هایی دارد؟ پاسخ به این پرسش کاری ساده نیست زیرا حتی در میان کسانی که خود در ارائه نظریات پست مدرنیسم نقش داشته اند، در مورد تعریف آن اجماع وجود ندارد. اما اغلب نویسندگان با برشمردن ویژگی های مدرنیسم و نقد آنها کوشیده اند تا تعاریفی نسبتاً کامل از مکتب ارائه دهند.

والر پست مدرنیسم را مکتبی قلمداد می کند که چهار رکن اصلی مدرنیسم را زیر سوال برده است. این چهار رکن عبارت است از:

- 1- زبان و کلمات، ایده ها و نظرات و اشیاء دارای موجودیت مستقل و متمایز برای خود هستند.
- 2- دنیای واقعی دنیایی است که جدای از نگاه ما به آن و روشی که آن را توصیف می کنیم، به عنوان یک واقعیت با ماهیتی مستقل وجود دارد.
- 3- طبیعت و آثار آن، در مقابل فرهنگ از اولیوی بالتر برخوردارند.
- 4- فرد در تحلیل های علمی دارای الویتی بالتر نسبت به جامعه است.

به زعم والر با زیر سوال بردن این ارکان، تکیه گاه پیروان مدرنیسم متزلزل و بستر لازم برای پست مدرنیسم فراهم می شود.

گرگن نویسنده ای دیگر است که سه ویژگی عمده را در مدرنیسم مطرح می کند و بر اساس نقد آنها به توصیف مکتب پست مدرنیسم می پردازد.

نخستین ویژگی مدرنیسم، نگاه این مکتب به انسان است. در مدرنیسم مدل انسان عقلایی است و تعقل گرایی اصلی بنیادی به شمار می آید. بدین معنی که فرد در انتخاب ها و اعمالش همواره با ترازوی عقل مسائل را می سنجد و آنچه را که مطلوب است انتخاب می کند. معیارهایی دقیق برای تبیین صحت و سقم مسائل وجود دارد و از این طریق می توانیم به نظریه های کلی برسیم که اغلب موضوعات به کمک آنها قابل تبیین اند. بنابراین وجود انسان معقول و حاکمیت قوانین کلی یکی از ویژگی های مکتب مدرنیسم به شمار می آید. اصول مدیریت علمی، مدیریت بر مبنای هدف، مدیریت کیفیت جامعه و بسیاری دیگر از فنون و نظریه های مدیریت در بستر مدرنیسم رشد کرده اند.

دومین ویژگی مدرنیسم تاکید بر آزمایش، تجربه و مشاهده است. قدرت استدلال به همراه آزمایش و مشاهده به انسان امکان می دهد به راه حل های موثر برای مسائل اطراف خود دست یابد. مکتب پوزیتیویسم منطقی و تجربه گرایی، حاصل این خصوصیت مدرنیسم به شمار می آیند. در مکاتب رفتاری نیز تجربه و آزمایش اساس نتیجه گیری قرار دارد و اثرات تجربه گرایی مدرنیسم در این مکتب نیز قابل مشاهده اند. در چنین فضایی وظیفه محقق یافتن متغیرهای اصلی در هر موضوع تحقیقی، یافتن معیارهای استاندارد و یافتن روابط علت و معلولی بین متغیرهاست.

سومین ویژگی مدرنیسم موضوع زبان و تاکید بر قدرت انتقال مفاهیم به وسیله آن است. در مدرنیسم انسان می تواند به درستی تمامی حالات و شرایط اطراف خود را مشاهده، ارزیابی و بررسی کند و نتایج حاصله را به کمک زبان بیان دارد. بر اساس این پیش فرض که بدیهی انگاشته می شود، مشکلی در انتقال مفاهیم به وسیله زبان وجود ندارد و می توانیم با اطمینان بر زبان متکی باشیم و آن را یک وسیله قابل اعتماد ارتباطی بدانیم. در این حالت، الفاظ و لغات همان گونه که در ذهن ما مفاهیمی خاص می آفرینند، برای سایرین نیز همین مفاهیم را تداعی می کنند. فرضا اگر فردی به شما می گوید من امروز احساس دلتنگی می کنم، شما از احساس او با این لفظ کاملا آگاه می شوید و حالت روحی او را دقیقا همان گونه که وی احساس کرده است، درک می کنید.

در حالیکه این پیش فرض چندان قابل دفاع نیست. ویژگی های دیگری نیز برای مدرنیسم مطرح شده اند که در سطور آتی در ارتباط با ویژگی های اصلی به آنها اشاره خواهد شد.

پست مدرنیسم، استمرار مدرنیسم نقد شده

در چگونگی پیدایش نهضت پست مدرنیسم، اغلب نویسندگان معتقدند که این مکتب مستقل از مکاتب قبلی تاسیس نشده، بلکه در بستر مدرنیسم و با برشمردن ضعف های مدرنیسم در تحلیل مسائل بوده که این مکتب شکل گرفته است. ضمن آنکه مشکل خواهد بود که بپذیریم مکتب پست مدرنیسم بدون هیچ گونه ارتباط با مکاتب پیشین و در یک گسست کامل از آنها ایجاد شده است.

همان گونه که اشاره شد، سه ویژگی اصلی مدرنیسم که نظریه های متداول کنونی مدیریت بر مبنای آنها شکل گرفته اند، مورد انتقاد فراوان قرار گرفته اند. اولین ویژگی مدرنیسم تعقل گرایی و مدل انسان عقلایی به عنوان مبنای نظریه های مدیریت است. در صورتیکه به سادگی می توانیم دریابیم تعقل گرایی و انسان عقلایی که با ترازوی عقل تمامی مسائل را بسنجد در واقعیت مصداق پیدا نمی کند. گذشته از این، تعلق گرایی در مدرنیسم تعقل ابزاری است و از تعقل جوهری، که جزء جدایی ناپذیر تعقل در معنای کلی آن است، جدا مانده است. در تعقل ابزاری آنچه دارای نتایج ملموس است و بر اساس اهداف سازمان به نتایج مورد نظر منتهی می شود، عاقلانه محسوب می شود و غیر آن در منطق عقلی ابزاری معقول به شمار نمی آید. اصول تعقل گرایی مدرنیسم، مدلی از انسان را که تنها با بخشی از واقعیات تطبیق می کند و انسان را آن گونه که هست نشان نمی دهد، به تصویر می کشد.

دومین ویژگی مدرنیسم تجربه گرایی و آزمون گزاره هایی هستند که با اثبات آنها می توانیم به نظریه های علمی دست یابیم. در این جا یکی از مشکلات عمده ای که به وجود می آید، شیوه آزمون و تجربه و تطبیق مورد تجربه با روش آن است. بدین معنی که موضوع آزمونی که از نظر بولدینگ سطح روابط اجتماعی است، مورد سنجش قرار می گیرد و مسلماً نتایجی قابل اعتماد به دست نمی دهد، روش آزمون سیستم های فیزیکی خودکار نمی تواند شیوه مطالعه انسان و روابط اجتماعی بین انسان ها باشد. مدرنیسم باید در پی یافتن روش های مناسب این مهم باشد. در مکتب پست مدرنیسم تلاش می شود تا شناختی واقعی از انسان حاصل شود، این شناخت مستلزم بهره گیری از شیوه هایی پدیدار شناسانه است که در سطوحی بالاتر روابط بین انسان ها را بررسی می کند.

نکته دیگری که در مدرنیسم دچار اشکال است، تقلیل عمل انسان به رفتار است. آزمایش های محرک - پاسخ و شکل های پیشرفته تر آن، همه انسان را تا حد موجودی واکنشی و در سطحی مانند حیوان قرار می دهد که جایگاه واقعی انسان نیست. عمل انسان حاکی از اراده، خواست و نیت اوست و صرفاً بر اساس یک محرک خارجی حاصل نمی شود. در پست مدرنیسم توجه به عمل انسان (قصد و رفتار) جایگزین توجه صرف به رفتار می شود و عمل انسان واقعی تر شناخته می شود.

سومین ویژگی مدرنیسم اتکا به زبان به عنوان ابزار انتقال مفاهیم است که در آن باید تردید کنیم. زبان دستگاهی از علائم است که قبلاً به وجود آمده و محدودیت های آن بسیار است، به طوری که هر فردی قادر نیست برای بیان حالت درونی خود از واژه مناسب استفاده کند، بلکه باید از آنچه موجود است بهره برد که لزوماً مفهوم ذهنی مورد نظر او نیست. اگر دقت کنیم، نمی توانیم بسیاری از حالاتی را که در ما وجود دارند با واژه های موجود بیان کنیم. بنابراین چگونه می توانیم به کمک ابزار ارتباطی ناقص، ادعای یافتن روابط واقعی بین پدیده ها را داشته باشیم. برای رفع این کشل باید ذهنیت بین الاذهانی را جایگزین روابط صوری زبانی سازیم. با ارتباط مداوم به نوعی آگاهی واقعی از یکدیگر برسیم و بر مشکل زبان غلبه کنیم.

در این راه، اشاره به دو مفهوم برای روشن شدن موضوع ضروری است. اصولاً در ارتباط و گفتمان دو سویه دو شیوه قابل کاربرد است. یکی گفتمان نظری و یکی گفتمان عملی و واقعی. در گفتمان نظری، طرفین می کوشند با اتکا به نظریه ها بر یکدیگر غلبه کنند و نظر خود را به کرسی بنشانند. بدین ترتیب در این شیوه ارتباط و گفتمان موضوع روشن نمی شود و هدف رسیدن به حقیقت نیست. اما در گفتمان عملی هدف یافتن حقیقت است و طرفین می کوشند تا با کمک هم به کشف حقیقت توفیق یابند. تداوم در ارتباط، گشودگی ذهنی در مقابل یکدیگر و باور طرفین نسبت به هم نوعی ذهنیت مشترک به وجود می آورد که در آن می توانیم تا حدودی بر مشکلات زبان غلبه کنیم.

نگاهی دقیق تر به مدرنیسم و پست مدرنیسم

اگر چه پست مدرنیسم چارچوب های ذهنی جدیدی را مطرح می سازد و اصول مدرنیسم را زیر سوال می برد، اما در ارائه نظریات کاربردی چندان پیشرفتی ندارد که شاید برای نهضتی که در حال شکل گیری و تکامل است، امری طبیعی به شمار آید. در این بخش کوشش می شود تا با تفصیل بیشتر و با نگاهی دقیق به ویژگی های مورد نقد مدرنیسم پردازیم و توصیه های پست مدرنیسم برای رفع آنها را بررسی کنیم. این توصیه ها می توانند مبنای روش های کاربردی و عملی قرار گیرند.

تعقل گرایی، ادعایی اثبات نشده

در مدرنیسم اعتقاد به تعقل گرایی اصل محسوب می شود و کلیه نظریات بر مبنای آن استوار می شوند. این ادعایی است که پست مدرنیسم آنرا نمی پذیرد و موارد بسیاری را شاهد می آورد که عمل آدمی با عقلایی بودن تطبیق نمی کند. در این میان نقش زبان نیز حائز اهمیت است، بدین معنی که عمل عقلایی فرد و بیان آن به وسیله دستگاه خارج از حیطه اختیار وی، یعنی زبان قراردادی، انجام می گیرد و لزوما بیان گر اندیشه های او نیست. به عبارت دیگر زبان خصوصی وجود ندارد و همه باید از یک نظام از پیش تعیین شده تبعیت کنند و خود را مقید به استفاده از آن بدانند. به زعم مدرنیست ها عقلایی بودن عمل انسان بر اساس قوانین بازی و قراردادهای سازمان تحقق می یابد و ضرورتا اراده، اندیشه و تعقل وی به طور مستقل ملاک تعیین عقلایی بودن رفتار او محسوب نمی شود.

حال اگر بپذیریم که عقلایی بودن آدمی امری ممکن بوده و انسان ها عقلایی عمل می کنند، میزان عقلایی بودن آنها مسلما متفاوت است و هر کدام بر مبنای آگاهی و دانش و معیارهای خود عملی را عقلایی می دانند و بدان روال پیش می روند. در چنین وضعیتی دیگر نمی توانیم نظریه ها و قوانین کلی برای انسان عقلایی واحد وضع کنیم زیرا انسان ها در عین عقلایی بودن با یکدیگر متفاوت اند و برای توصیف رفتار و عمل آنها باید هر کدام را به تنهایی در نظر بگیریم. این موضوع شاید عمده ترین اختلاف میان مدرنیست ها و پست مدرنیست ها باشد. مدرنیست ها قائل به وجود نظریه های جهان شمول و کلی هستند که قادر به تشریح و پیش بینی اعمال انسان های یکسان و عقلایی است. در حالیکه پست مدرنیست ها در عقلایی بودن انسان تردید می کنند و یکسان سازی انسان ها را دیدگاهی غیر علمی می دانند.

در مکتب مدرنیسم، روش های تجربی مشاهده و آزمایش از اهمیتی فوق العاده برخوردارند. هر قدر روش های کمی و آماری نتایج آزمانی شها را دقیق تر نشان دهند، نتایج مذکور قابل اعتمادتر خواهند بود و این شیوه مطلوب ترین روش برای درک و توصیف پدیده های مورد نظر است.

اما از دیدگاه پست مدرنیست ها، روش و شیوه نمی تواند توجیه کننده صحت نتایج باشد، چه بسا اگر پدیده مورد نظر و رابطه میان اجزاء آن به درستی بیان نشده باشد، با هیچ روشی، هر چند دقیق و پیچیده نمی توانیم به نتایجی قابل اعتماد دست یابیم.

گرگن نظریه پردازی را در مدرنیسم حاصل تجربه و تحقیق دانشمندان، قبل از کاربرد آنها به وسیله مجریان می داند. در حالیکه در پست مدرنیسم نظریه پردازی قبل از آنکه بر تحقیق و اطلاعات جمع آوری شده متکی

باشد، مبتنی بر هوشمندی نظریه پرداز است. نظریه و عمل از هم جدا نیستند و نظریه پرداز پست مدرن باید فرهنگ ها را در خود جذب کند و خود را از تجربه های قبلی رها سازد.

زبان و ناتوانی های آن

از آن جایی که از دیدگاه پست مدرنیسم زبان زاییده فرایندهای فرهنگی جوامع است و نشان دهنده اندیشه های درونی افراد نیست، نمی توانیم به کمک آن، مشاهدات و تفکرات را به طور واقعی انتقال دهیم. آنچه در کتب و متون علمی منعکس می شود، انعکاسی از مشاهدات واقعی ما نیست، بلکه بیان مقید به زبانی است که در فرهنگ جامعه مورد نظر ساخته و پرداخته شده است. همان گونه که ویتگنشتاین اشاره دارد زبان معنی خود را از ذهنیات فرد نمی گیرد، بلکه مراودات اجتماعی و فرهنگی معنی زبانی را مشخص می سازند. به عبارت دیگر از دیدگاه پست مدرنیست ها زبان بازتاب و بیانگر جهان نیست، بلکه خود بخشی از جهان به شمار می رود. زبان عمل ما را منعکس نمی کند، بلکه خود نوعی عمل محسوب می شود.

تجربیات و آزمونهای دقیق ممکن است نتایجی درست به دست دهند، اما بیان آنها باید به وسیله زبان انجام گیرد. چرا که مشکلات پیش گفته مجددا خود را نشان می دهند و اقعیت ها را دچار خدشه می سازد.

همچنین اگر بپذیریم که زبان در هر فرهنگی، رنگ و بوی آن فرهنگ را منعکس می سازد، تنوع فرهنگ ها مشکل عمده دیگری را در راه تفاهم به وجود می آورد. چگونه می وانیم با زبانی که در هر فرهنگی، شکل خاص خود را دارد به بیان موضوعی واحد پردازیم و مطمئن باشیم که واقعیت را به دیگران انتقال داده است.

راه هایی برای تحقق پست مدرنیسم

انتقادات پست مدرنیسم، بنیان های مدرنیسم و نظریه های مبتنی بر آن را سست کرد و نظریه های عقلایی زیر سوال رفتند. روش های تحقیق تجربی و زبان بیان آنها از جهت صحت مورد نقد واقع شدند و به طور کلی دانش حاصل از مدرنیسم دانش قابل اعتمادی شناخته نشد. اما در مقابل این ضعف ها پست مدرنیسم چه جایگزینی را ارائه داده است؟ نویسندگانی چون کِلگ، گرگن، بوژه و پارکر کوشیده اند تا شیوه های عملی برای دیدگاههای پست مدرن ارائه دهند که در سطور آتی به آنها اشاره خواهد شد. در سال 1992 نیز در آکادمی مدیریت موضوع پست مدرنیسم محور اصلی بحث قرار گرفت و در مورد راههای تحقق آن پیشنهادهایی سازنده ارائه شد.

پست مدرنیسم و روش های تحقیق

روش های تحقیق مدرنیسم که بر آزمایش و تجربه، شبی سازی، ارزیابی های کمی، روش های آماری و مشاهده بنا نهاده شده بودند در دیدگاه پست مدرنیسم مورد نقد قرار گرفتند و پست مدرنیست ها کوشیدند تا جایگزینی برای این شیوه ها ارائه دهند.

به زعم آنان، روش های کمی و عقلایی برای تولید اطلاعات به کار می روند، اما برای تحلیل و تفسیر آنها قطعا باید باورها، اعتقادات و فرهنگ مورد بررسی را مد نظر قرار داد. بدین ترتیب دیگر نمی توانیم روش شناسی تحقیق را ملاک صحت تحقیقات به شمار آوریم.

البته باید به خاطر داشته باشیم که پست مدرنیسم به کاربرد روش های تجربی در فرایندهای کاربردی ایرادی نمی گیرد. موضوعاتی مانند سیستم های اطلاعاتی، کنترل کیفیت و مانند اینها می توانند با شیوه های مدرنیسم صورت گیرند و اشکالی مهم به آنها وارد نباشد.

اما در مورد نظریه پردازی و روش های معرفت شناسانه، که به شناخت مرتبط می شوند، پست مدرنیست ها روش های مدرنیسم را نمی پذیرند.

بولدینگ نیز در سالهای پیش، زمانی که سطوح سیستم ها را مورد بررسی قرار می داد بر این نکته اشاره داشت که روش های تحقیق متداول در سطوح ساده قابلیت استفاده دارند و برای سطوح عالی تر مانند سطح انسان و جامعه نباید از این شیوه ها بهره گرفت، زیرا نتایج حاصل از آنها به علت عدم تناسب موضوع و روش، مورد سوال اند. بهر حال پست مدرنیست ها، رفتارها و عملکردها را در متن جامعه و با در نظر داشتن روابط فرهنگی و اجتماعی و برای هر فرد به صورت یک موجودیت یگانه، قابل تحقیق می دانند و از کلی گرایی و ارائه یک شیوه واحد برای موارد متنوع و متعدد اجتناب می کنند. کوشش هایی که به وسیله مکتب پدیدارشناسی صورت گرفته اند حاوی نکاتی در مورد عملی ساختن روش های تحقیق مورد نظر پست مدرنیست ها هستند.

پست مدرنیسم اثر بخشی شیوه های تحقیق مدرنیسم را ضعیف می داند و هدف تحقیق را مفهوم سازی و توجه به محیط اجتماعی و فرهنگی قلمداد می کند. برخلاف مدرنیسم که متکی به روش های یکسان از پیش ساخته شده است، پست مدرنیسم در موارد مختلف به عملکرد اجتماعی می پردازد و می کوشد تا به درک موقعیت های خاص نائل آید. اندیشمندانی چون کوپرایدر و سری و استا به شیوه تحقیقی اشاره دارند که در آن محقق و مورد تحقیق با یکدیگر در رسیدن به شناخت همکاری می کنند و نقش بازیگری و تماشاگری در هم ادغام می شوند و بدین ترتیب می توانیم به دانش در هر مورد خاص دست یابیم. روش گفتمان در تحقیق نیز می تواند به کشف

واقعیت منجر شود. بدین ترتیب که در تحقیق، افراد می کوشند تا در فضایی مبتنی بر همکاری با یکدیگر به گفتمان بپردازند و بر محدودیت های روش های متداول غلبه کنند. تحقیق به روش گفتمان، روابط مبهم در تحقیق را آشکار می سازد و به ایجاد اطلاعاتی واقعی منتهی می شود.

مدرنیستها قائل به خنثی بودن ارزش ها در فرایند تحقیق اند، در حالیکه با توجه به روابط فرهنگی، اجتماعی، ارزشها در تحقیق نقشی عمده ایفا می کنند و باید آنها را به عنوان عوامل تعیین کننده در نتایج تحقیق به شمار آورد، فرضا ارزش های مختار داشتن انسان یا اصالت فرد بر مفهوم سازی رفتارهای انسان در سازمان اثر می گذارد و در روش تحقیق باید این اثرات مورد توجه باشند.

در مقابل، اعتماد و باور به تقدیر گرایی و تفکر جبری نیز بر نگاه به رفتارهای انسان در سازمان اثر می گذارد و بدون در نظر داشتن این ارزشها، تحقیق کامل نخواهد بود. بنابراین خنثی دانستن روش های تحقیق از نظر ارزشی قابل پذیرش و این ادعای مدرنیست ها چندان قابل دفاع نیست. روش های تحقیق با ارزشها درگیرند و باید آنها را در تحقیق لحاظ کرد.

ساختار در پست مدرنیسم

پست مدرنیست ها به نوعی فراساختارگرا نیز هستند و در پی یافتن ساختارهایی هستند که بتوانند جایگزین ساختارهای ثابت و دیوان سالار با سلسله مراتب و کنترل های عقلایی بشوند. با تغییرات و تحولات سریع محیط، به سادگی می توانیم دریابیم که ساختارهای متداول مدرنیست ها پاسخگوی نیازهای امروزه نیستند و از ساختارهای یکسان و ثابت برای همه موارد نمی توانیم بهره ببریم. روایت های کلی و نظریه های فراگیر که در تمامی شرایط کارآمدی داشته باشند، اعتبار خود را از دست داده اند و نظریه های خاص جایگزین آنها شده اند که با موارد خاص تطبیق می کنند.

کلیت معتقد است که در مطالعات سازمانی پست مدرن به جای بوروکراسی های ساختار یافته که در آنها تقسیم کار و تخصص گرایی دقیق انجام شده است و همه عوامل استاندارد بوده و از قبل تعیین شده اند، سازمان های بدون ساختار و بدون تقسیم کار قرار دارند.

ساختارهای پست مدرن دارای ویژگی هایی هستند که انعکاس شرایط اقتصادی- اجتماعی پیرامون آنهاست و تخصص گرایی و تقسیم کار در آنها بسیار انعطاف پذیر و سیال است. در پست مدرنیسم ایده وجود یک نظریه برتر، واقع گرا و ثابت مردود است و تاکید بر بی ثباتی ذاتی در سازمان هاست و به این ترتیب هیچ گاه نمی توانیم به یک ساختار کامل و قطعی برسیم که پاسخگوی نیازها در تمامی شرایط باشد.

کوپر و بورل معتقدند تحلیل های پست مدرن به جای تبعیت از یک ساختار سازمانی خاص باید به سازماندهی هر ساختار مطابق شرایط خاص آن اقدام کنند. ساختارهای سازمانی در یک رابطه گفتمانی دائم با محیط، خود را تغییر می دهند و نمی توانیم برای آنها ساختاری ثابت تصور کنیم. ساختاری که ادعای برتری نسبت به ساختارهای دیگر داشته باشد، در تفکر پست مدرن جایی ندارد.

به طور کلی تحلیل های پست مدرنیسم بر انعکاس تعاملات دنیای واقعی در نظریه پردازی، تفاوت و گوناگونی و رد یک نظریه واحد دور می زنند و تصور یک سازمان ایده آل تصویری باطل و غیر قابل قبول در مدیریت به شمار می آید.

سرانجام

پست مدرنیسم با نقد مدرنیسم تلاش کرده است تا دیدگاه جدیدی را مطرح سازد که حاوی نکاتی تازه در معرفت شناسی است. اما همان گونه که اشاره شد ضمن رد نظریه ها و شیوه های کاربردی مدرنیسم، روش های عملی خاصی، که جایگزین آنها باشد، ارائه نمی دهد. در پاره ای موارد در نقد مدرنیسم راه اغراق می پیماید و آنچه را که هست با نگاهی بدبینانه تعبیر و تفسیر می کند.

از سوی دیگر اندیشمندان پیرو پست مدرنیسم گاهی نظراتی ابراز کرده اند که با یکدیگر همخوانی نداشته و حاکی از عدم توافق در میان اهل رشته اند. از این رو ارزیابی دقیق از پست مدرنیسم و داوری درباره آن موکول به رشد توسعه این دیدگاه و انسجام نظرات موجود در آن است.

با توجه به تازگی موضوع و برگردان آن به زبان فارسی در واژه گزینی و معادل سازی اصطلاحات، ممکن است لغزش هایی وجود داشته باشند که باید با نظر محققان و اندیشمندان در رفع آنها تلاش شود. همچنین ذکر این نکته ضروری است که در نوشته حاضر بسیاری از ظرایف و نکات پیچیده پست مدرنیسم کنار نهاده شده اند و اهتمام بر آن بوده است که برای اهل رشته مدیریت مقدمه ای کوتاه و گویا در باب این نهضت و رابطه آن با مقوله سازمان و مدیریت فراهم آید.

پایان