

اصول موضوعه و اصول متعارف نظریه‌های مدیریت در مکاتب اصلی مدیریت تاکید می‌نماید، و سرانجام نقاط قوت و ضعف تئوریهای مدیریت را با توجه به ساختار فکری، مفاهیم و ساخته‌های نظریه‌پردازان مدیریت است، تجزیه و تحلیل نقادانه می‌نماید.

۳- زمینه‌های فکری: منظور از زمینه‌های فکری مجموعه افکار، برداشت‌ها و ارزش‌گذاری‌هایی است که بر تئوریها و شیوه‌های انجام عملیات حاکمیت دارند. سئوالاتی از این قبیل که: مدیر باید تصمیم‌گیرنده باشد یا مجری و یا هر دو و اینکه آیا مدیریت علم است یا هنر و یا هر دو و یا اینکه مدیریت باید از سیاست جدا باشد یا نباشد برخاسته از زمینه‌های فکری مدیریت می‌باشند هر چند که عده‌ای از دانشمندان (از جمله هنری فایول، اروینگ گیولیک) و متخصصین مدیریت (از جمله فردریک تیلور و کونتز) به ترتیب بر این باورند که مدیریت، علم اداره کردن و یا علم اجرایی بوده و بنابراین شامل تعدادی اصول و تکنیک‌های اجرایی است که عاری از ارزش‌گذاری‌ها (بویژه ارزش‌گذاریهای سیاسی و ایدئولوژیک) می‌باشد. این باور خود یک خط فکری و زمینه فکری مدیریت است و اصولاً "مدیریت چه در تئوری و چه در عمل نمی‌تواند از حاکمیت ارزش‌گذاریهای ایدئولوژیک، سیاسی و فرهنگی بدور باشد."

۴- زمینه‌های اجتماعی: مدیریت هر چه باشد چه علم یا هنر و مدیر (چه سیاست‌گذار یا مجری) یک پدیدۀ اجتماعی است. و مثل سایر پدیدۀهای اجتماعی از خلال شبکه پیچیده‌ای از روابط و منافع اجتماعی روئیده است. بنابراین منظور از زمینه‌های اجتماعی حاکمیت مجموعه ساختارهای اجتماعی و روابط اجتماعی بر تئوریها و عملیات مدیریت می‌باشد. مثلاً "سلطه بوروکراسی در هر جامعه یک ساختار اجتماعی بسوده و شیوع پارتی بازی در آن جامعه یک رابطه اجتماعی است و مدیریت در آن جامعه نمی‌تواند از سلطه بوروکراسی و پارتی بازی‌هایی یابد مگر اینکه آن ساختار و روابط اجتماعی دگرگون گردد. بنابراین پیدایش تئوری خاصی از مدیریت به طور اجتناب ناپذیر تابع اوضاع (ساختار) و احوال (روابط) اجتماعی خاصی است. خلاصه اینکه زمینه‌های اجتماعی و فکری

زمینه‌های فکری و اجتماعی نظریه‌های مدیریت

دکتر حسن میرزایی اهرنجان

با نام و یاد یگانه معشوق ازلی و ابدی که مدیریت کل نظام هستی بدون کوچکترین سستی و کاستی درید با قدرت و بخشندگی اوست.

روشن کردن نکات زیر قبل از ورود به بحث اصلی ضروری است.

۱- هدف از این نوشته، انتقال دانش مدیریت نیست، یعنی در این نوشته به روش‌ها و شیوه‌های مدیریت نمی‌پردازیم. بلکه هدف عبارت از گشودن دریچه‌ای به افکار و اندیشه‌های مدیریت و به اصطلاح به "بینش مدیریت" می‌باشد. بنابراین، این نوشته، به جرای فکری مدیریت می‌پردازد و نه به چگونگی این فکر.

۲- روش تاریخی، قیاسی و نقدی، روش این نوشته از این نظر تاریخی است که نوشته‌ها و مطالعات مدیریت را بعنوان اسناد و مأخذ تاریخی مبنای قرار داده و تکامل فکر و اندیشه مدیریت را در یک روند تاریخی مورد بحث قرار می‌دهد. یعنی پیدایش نظریه‌های مدیریت را در زمان و مکان معینی قبول کرده و سپس سیر تکامل آن را تا به امروز تعقیب می‌کند. این نوشته از این نظر قیاسی است که به

بمنزله جوی است که تئوریهای مدیریت در آن بوجود آمده و تکامل می‌یابند و بدون بررسی این زمینه‌ها فهم تئوریها و پیگیری روند تکامل آنها ممکن نیست.

تئوریهای مدیریت: این تئوریها، به تئوریهای سازمانی نیز معروف اند زیرا سازمان بستری است که اندیشه‌ها و عملیات مدیریت در آن جاری است. منظور از تئوریهای مدیریت، مجموعه یکپارچه و منسجمی از اندیشه‌ها و نگرش‌های مدیریت است که مکانیسم‌ها، شیوه‌ها، عملیات و فعالیت‌های روزمره و واقعی مدیریت را توضیح و تفسیر می‌کنند. وقتی يك تئوری مانند تئوری ارتباطات عملیات واقعی بین گیرنده و فرستنده پیام را توضیح می‌دهد که متمرکز به تبیین کمی، علی و تجربی است. و وقتی يك تئوری مانند تئوری مک‌گروگر، و بزرگی-های انسان‌ها را در مدل X و Y تفسیر می‌کند که بر تبیین کیفی، استدلالی و شهودی تمرکز دارد و تئوری هم توضیح علمی و هم تفسیر فلسفی را در بر می‌گیرد خصوصاً "تئوریهای مدیریت از هر دو ویژگی برخوردارند. کسانی که یکی از این دو کارکرد را برای تئوری قائلند قاعدتاً "از این نوشته مایوس خواهند شد چون در این نوشته، تئوری‌های مدیریت در چهارچوب تئوری دوشاخگی^۴ مورد بررسی و بحث قرار می‌گیرند.

۶- نقش آکادمیای تئوریهای مدیریت: شکی نیست که تئوریها در مجامع علمی و دانشگاهها تکوین می‌یابند. زیرا دانشگاهها مرکز ثقل تفکر جامعه هستند و تنها در حلقه‌های دانشگاهی است که افکار و اندیشه‌ها فرصت تجزیه و تحلیل، و تنظیم، و تدوین سیستماتیک می‌یابند. حال با توجه به نکات فوق شاید مناسب ترین مدخل برای ورود به بحث اصلی همانا جستجوی پاسخ این سؤال باشد که "تئوریهای مدیریت را از کی و کجا باید آغاز کرد؟"

جایگاه تاریخی پیدایش تئوریهای مدیریت

ریشه تفکر مدیریت بسیار قدیمی است و برای ریشه‌یابی، عملیات مدیریت نیز اگر صرفاً "کار با حجم زیاد یا سرعت و پیچیدگی شیوه‌های انجام کار را ملاک قرار دهیم، باید در تاریخ جوامع بسیار به عقب برگردیم

مثلاً" بپذیریم که لشگر کشی پانصد هزار نفری خشایاربه مقدونیه و لشگر کشی اسکندر به آسیا و ایران و همچنین بسیاری از لشگر کشی‌های تاریخی بویژه از نظر سوارات و تدارکات لشگر بدون نوعی تقسیم کار و همکاری و مدیریت ممکن نبوده است. همچنین اگر صرفاً " همکاری " را ملاک مدیریت بدانیم، باید اذعان کنیم که کارهایی از قبیل شبکه آبیاری زمینهای دلتای علیا و سفلی مصر که از طغیان رود نیل صورت می‌گرفته، نوعی کار مدیریتی بوده و بدین ترتیب با ملاک قرارداد حجم کار انجام شده باید ساختن اهرام ثلاثه مصر و بسیاری از بناهای تاریخی را کار مدیریتی بدانیم و اگر کمی فراتر رفته شیوه‌های پیچیده انجام کار و تسریع در رساندن اطلاعات در جریان کار را معیار مدیریت بگیریم، باید کارهایی از قبیل چاپارخانه هخامنشیان و شبکه اطلاع رسانی سازمان کلیسایی قرون وسطی را نیز جزو کارهای مدیریتی بحساب بیاوریم. ولی شکی نیست که مثالهای بالا و بسیاری از شواهد و مدارکی از این قبیل را که در تاریخ ملتها می‌توان نشان داد هیچکدام نشان دهنده جایگاه تاریخی تئوریهای مدیریت نیستند. زیرا هر کدام از ملاک‌ها و کارهای فوق بطور پراکنده، فقط يك یا چند جنبه از مدیریت را شامل می‌شوند. و بدینسان نمی‌توان واقعا " جایگاه تاریخی مشخصی را برای تئوریها و عملیات مدیریت نشان داد. پس ملاک‌های دیگری را باید جستجو کرد. که عملیات و فعالیت‌های پراکنده را حول يك فرایند پی‌گیر تاریخی، بنام فرایند مدیریت جمع سازند و همچنین اندیشه‌ها و نظریه‌های سازمانی را وحدت بخشند و برای این منظور به دو ملاک اساسی برای نشان دادن جایگاه واقعی و تاریخی تئوریها و عملیات مدیریت دست می‌یابیم.

۱- نظام یافتگی (سازمان یافتگی) عملیات در يك فرایند منظم و مرتبط یا وحدت عملی.

۲- نظام یافتگی در يك رشته فکری منظم و مرتبط یا وحدت تئوریک.

مسئله " ملاک‌های بالا در ارتباط با هم تکوین یافته‌اند.

ملاک اول: یعنی نظام یافتگی فعالیتها در تحول طبیعی سازمانهای اداری، بازرگانی و صنعتی در خلال تحولات قرون هیجده و نوزده و اوائل قرن بیستم صورت

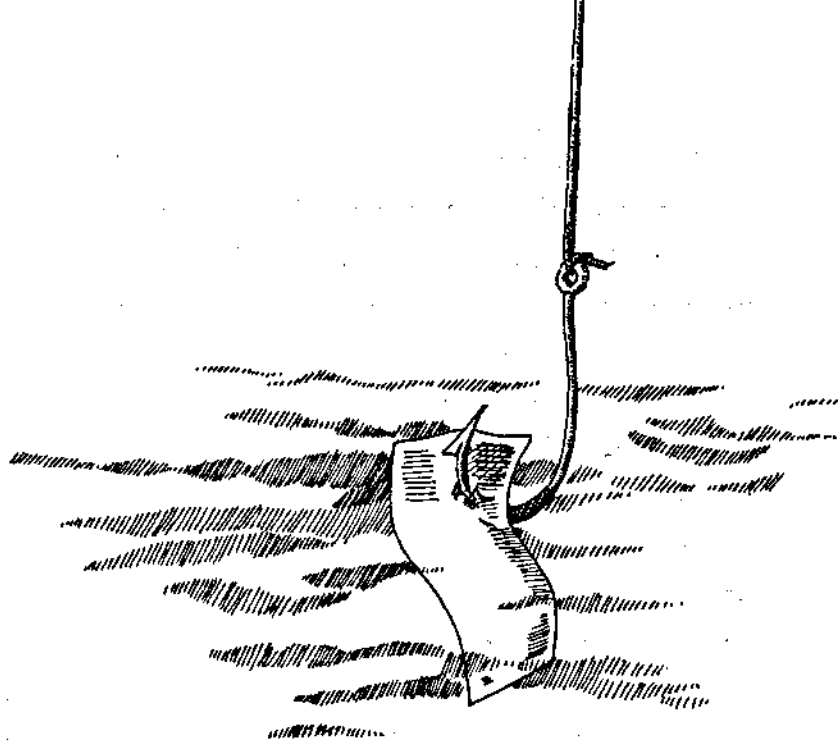
صورت می‌گرفت، ولی بعلت شرایط خاص فکری و اجتماعی که بعداً "خواهد آمد مدون سازی نظریه‌ها و تئوری پردازی پیرامون مدیریت در آمریکا صورت گرفت،^۷ اولین مدرسه‌های مستقل مدیریت دولتی و بازرگانی در دهه های اول و دوم قرن بیستم و در دانشگاه‌های شیکاگو و کالیفرنیا ی جنوبی شروع بکار کردند. با وجود اینکه آمریکا در بیشتر نوشته‌های مدیریت زایشگاه تئوریا و عملیات مدیریت قلمداد می‌کنند ولی باید توجه داشت که تقریباً "همزمان ولی بدون اطلاع از همدیگر تدوین سه خط فکری عمده در تئوریا ی مدیریت به ترتیب در آلمان و فرانسه و آمریکا شکل می‌گرفت.

تدوین خط فکری بوروکراسی و بر در آلمان

در آلمان مطالعات درباره حکومت و دولت در دانشکده‌های حقوق و علوم سیاسی به حدود قرن نوزدهم و بنیان‌گذاری مکتب تاریخی آلمان و هگل بر می‌گردد. ولی در این مطالعات چیزی در مورد چگونگی اداره امور عمومی و یا اصول و قوانینی که حاکم بر مدیریت دولتی است دیده نمی‌شود. در دهه آخر قرن نوزدهم و دهه اول قرن بیستم تحول بنیادی مطالعات و تحقیقات در چگونگی اداره بوروکراسی‌ها توسط جامعه شناس معروف آلمانی بنام ماکس وبر که مطالعات جامعه‌شناسی در روانشناسی و اقتصاد و حقوق داشت بوجود آمد و شاید مهمترین تحول بنیادی وبر در بررسی سازمانهای بزرگ روش و متدولوژی تحقیق او از اینگونه سازمانهاست. وبر مطالعات خود را از روند رشد سازمانها با سازمانهای واقعی و شواهد و مدارک تاریخی واقعی شروع کرد. او سازمانهای بزرگ ارتش‌های مصر، ایران، و آلمان را بطور تطبیقی مورد مطالعه قرار داده و قصد داشت بر اساس روش تفهیمی (که هم بر مبنای تبیین تجربی و علی وهم بر مبنای تبیین فلسفی استوار است) نمونه ایده‌آلی از بوروکراسی را نشان دهد. و بر توانست بر مبنای تلفیقی از ویژگیهای تجربی و ذهنی (استدلالی) اصولی را که حاکم بر رشد و توسعه بوروکراسی‌ها و کارآ شدن آنهاست تدوین نماید که عبارتند از:

الف - جدایی مالکیت از مدیریت

سازمانها وقتی به درجه معینی از رشد و پیچیدگی



پذیرفته است.

ملاك دوم : یعنی نظام یافتگی تئوریکی موقعی صورت می‌پذیرد که افکار و اندیشه‌های پراکنده حاصل از تجارب فرایند و عملیات مدیریت در یک نظام ورشته علمی مستقلی در مجامع علمی و دانشگاه‌ها جمع‌آوری و تنظیم و مدون گردد. این حاصل گسترش حوزه‌های علمی و آغاز تحقیقات و تتبعات مستقلی تحت عنوان مدیریت دولتی، مدیریت صنعتی و مدیریت بازرگانی است که در اوائل قرن بیستم صورت می‌پذیرد.

بنابراین جایگاه تاریخی تئوریا ی مدیریت در شکل علمی اوائل قرن بیستم بوده و قبل از این تاریخ در متون کهن بطور پراکنده نظرهایی در مورد مدیریت می‌توان یافت ولی آنها نظراتی هستند و نه نظریه‌های علمی.

پایگاه اجتماعی ظهور تئوریا ی مدیریت

حال سوال کجا؟ را باید پاسخ گفت. شك نیست که بدنبال انقلاب بزرگ صنعتی در انگلستان (در نیمه دوم قرن هیجدهم) و گسترش آن به اروپای غربی و آمریکا عملیاتی از قبیل برنامه‌ریزی تولید، سازماندهی، هم‌آهنگی، بودجه بندی، هدایت، کنترل، و... را در سازمانهای رشد یافته و پیچیده (با بوروکراسی‌ها) اجتناب ناپذیر می‌نمود. وقایعاً "می‌باید فکر تدوین و تئوری سازی مبتنی بر تجارب حاصل از این عملیات نیز در انگلستان

رسیدن دیگر نمی‌توانند بوسیله مالکیسن آنها اداره شوند و نیازمند به فنون و دانش مدیریت می‌باشند.

ب - تقسیم کار و تخصص

سازمانها وقتی به درجه معینی از رشد رسیدند خود به خود در آنها تقسیم کار بوجود آمده و تداوم در انجام کارهای تقسیم شده تخصص های جدیدی در سازمان بوجود می‌آورد.

ج - سلسله مراتب

در سازمانهای بزرگ، قدرت، مسئولیت ها و اختیارات متقابل آنها در یک سلسله مراتب عمودی در سطوح مختلف سازمان و از بالا به پایین توزیع و تفویض می‌گردد.

د - غیر شخصی بودن

پستها، وظائف و شغل های سازمانی ویژگیهایی دارند که تخصص های خاصی را برای جریسان امور در سازمان ایجاب می‌نمایند بنابراین افراد باید بر مبنای ویژگیهای شغل و بر اساس تخصص شغل های سازمانی را اشغال نمایند نه با روابط شخصی.

ه - مقررات و رویه های رسمی

سازمانهای بزرگ بر اساس ضوابط و مقررات رسمی از پیش تعیین شده ای که مبنای عقلایی کردن سازمانها هستند اداره می‌شوند.

البته اصول دیگری نیز به و بر نسبت داده شده که از موضوع این مقاله خارج است. ماکس وبر این اصول را در تئوری عقلایی بودن سازمان بهم ربط داد. بدینگونه که سازمانهای بزرگ (بوروکراسی ها) چون قدرت خود را از قانون و صلاحیت خود را از تخصص و دانش افراد اخذ می‌کنند بنابراین دارای مشروعیت بوده و چون این قدرت را در راه رسیدن به اهداف از پیش تعیین شده (بوسیله قانون یا صلاحیت) صرف می‌نمایند لذا عقلایی هستند. اصول بوروکراسی و تیپ ایده آل و بردر تحقیقات تجربی مدیریت بویژه در دهه های ششم و هفتم قرن حاضر نتوانست دوام و قوام خود را حفظ کند. ولی مسلم است که او در آغاز تدوین تئوری مدیریت و سازمان وبه ویژه در جنبه های نظری سهم بسزایی دارد و حتی بعضی از دانشمندان مدیریت و سازمان وبه ویژه در جنبه های نظری سهم بسزایی دارد و حتی بعضی از دانشمندان مدیریت منجمله

چارلز پیرو و راموس معتقدند که بعد از و بر تئوری جدی دیگری درباره سازمان داده نشده است. رد پای و بر را در تئوریهای جدید مدیریت می‌توان با مفاهیمی چون " راشنالیته"، "قدرت"، "مشروعیت" و "بوروکراسی" پی‌گیری نمود و در واقع تمام تحقیقات بعدی بوروکراسی بر مبنای اصول و متغیرهایی بود که او بنیان نهاد هر چند اصول و متغیرهای بسیاری نیز بر آنها اضافه شده است.

تدوین خط فکری اصول عمومی به وسیله هنری فایول در فرانسه

در اولین دهه قرن حاضر هنری فایول معدن شناس فرانسوی که عملاً "نیز مدیریت یک بنگاه صنعتی (معادن) را بعهده داشت سعی در تدوین اصول عمومی برای اداره کردن و مدیریت سازمانها داشت. بزرگترین سهم او در تئوریهای مدیریت سعی در تعمیم اصولی بود که بتواند در زمانها و مکانهای گوناگون برای اداره سازمانهای بزرگه صدق بکنند. او در تلاش های خود که حاصل تجارب فردی و در کار مدیریت معادن بود چهارده اصل را مطرح ساخت که عبارتند از تقسیم کار، صلاحیت، نظم، وحدت فرماندهی وحدت هدایت، حاکمیت منافع اجتماعی بر منافع فردی، پاداش، تمرکز، سلسله مراتب، دستور، مساوات، ثبات دوره استخدام، بابت کار و روح دسته جمعی.

اصول تعمیمی فایول بعدها در آمریکا (بویژه در سالهای ۱۹۵۰ تا ۱۹۶۰) مبنای کار جهانشمول گرایانی چون بارنارد، مونی، رایلی، گیولیک، ارویک قرار گرفته و این افراد سعی در ایجاد نظریه و تئوری اداری بر مبنای اصول فایول نمودند و از طرفی قصد علمی کردن مسئله (اداره کردن) را نیز داشتند ولی بزودی تحقیقات تجربی ابطال سودای جهانشمول و علم محض بودن اصول مدیریت را مبرز ساخت و افرادی که از این مکتب (جهانشمول



گرایان) زنده مانده‌اند از این فکر خود عدول کردند!^{۱۰} اصول پیشنهادی فایول، در هیچ چهارچوب تئوریکی بهم مرتبط نشده و بنابراین از حد راهنماهای کلی تجاوز نکرده و نمی‌توانند یک تئوری محسوب شوند.

تدوین خط فکری نهضت مدیریت علمی بوسیله فردریک تیلور در آمریکا

در گذار از قرن نوزدهم به قرن حاضر و بویژه در دهه‌های اول و دوم آنزمینه‌های فکری و اجتماعی ویژه‌ای در آمریکا در حال تکوین بود که این زمینه‌ها دویایه اساسی این وحدت عملی و وحدت تئوریکی برای پیدایش و نضج اندیشه و فرایند مدیریت را فراهم می‌آورد و ماقبل از طرح تیلور بیسم‌نگاهی بسیار کوتاه به این زمینه‌ها می‌افکنیم.

الف - زمینه‌های فکری

می‌دانیم که آمریکا فاقد یک فرهنگ مشخص است و به تبع آن فاقد اندیشه‌های قوی فکری و فلسفی است. در طول تاریخ کشف آمریکا تا با امروز، تنها فلسفه حاکم بر افق اندیشه‌های مجامع علمی و روشنفکری آمریکا، همان "امالت عمل" است و هرچند (به ویژه از سالهای بعد از جنگ جهانی دوم) تعدادی از فیلسوفان اروپایی چون کارنپ و وایتهد و غیره، شهرت خود را در آمریکا بدست آوردند، ولی در خود دوائر علمی آمریکا فلسفه ضعیف‌ترین درس‌ها و فیلسوف بسیار نادان است. حتی آنهایی که در آمریکا بنام فیلسوف مشهور شده‌اند نیز مانند (جان دیویی و چارلز پیرس و ویلیام جیمز و غیره)

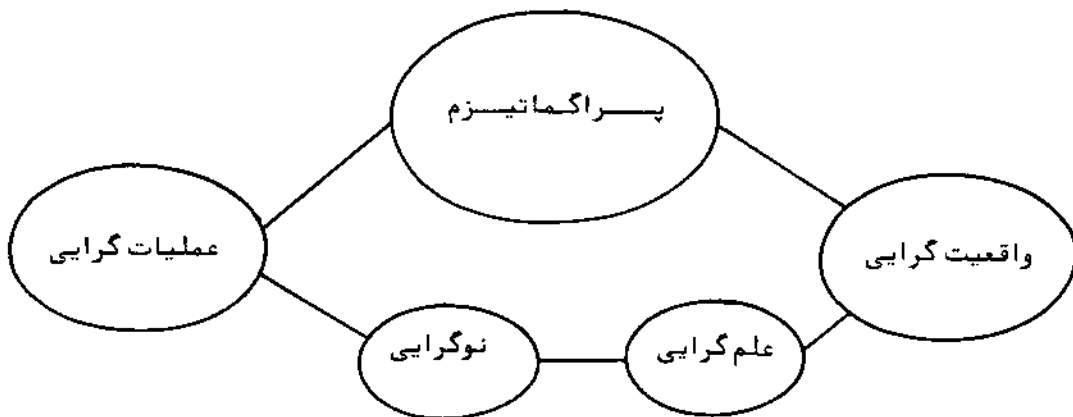
هر کدام در یک رشته علمی دیگری بیشتر از فلسفه تبحر داشته‌اند و جان دیویی در تعلیم و تربیت، چارلز پیرس در ریاضیات و نجوم و ویلیام جیمز در روانشناسی بیشتر از فلسفه تبحر داشتند. ولی با وجود این، پراگماتیسم عملی‌ترین فلسفه بوده و بیشترین استنتاجات عملی را داراست و از این رو به راستی آنرا "فلسفه عملی" نیز می‌گویند!^{۱۱} چون آغاز قرن بیستم اوج مقبولیت و حاکمیت فلسفه پراگماتیسم در آمریکا بود، لذا پراگماتیسم بعنوان یک بستر کلی فکری و عملی بهترین زمینه را برای جذب و رشد فکر مدیریت فراهم کرد. برای روشن شدن موضوع باختصار یادآور می‌شویم که پراگماتیسم با چهار گرایش فکری افراطی در آمریکا قرن بیستم مقارن و سازگار بوده است!^{۱۲}

۱- واقعیت‌گرایی: واقعیت‌های موجود بهترین مبین یک فکر بوده و هر نوع گزاره، قضیه و فرضیه‌ای با کمک واقعیات آزمون می‌شوند و معنی پیدامی‌کنند و گرنه فاقد ارزش عملی‌اند.

۲- علم‌گرایی: نحوه و شیوه آزمون باروشهای عامی و سیستماتیک است و هر فکری که بایکی از روشهای علمی تبیین نشود فاقد ارزش علمی است.

۳- نوگرایی: هر فکر و اندیشه و قضیه‌ای را بایست بتوان در قالب‌ها و روشهای نویی تفسیر و تعبیر کرد. نوگرایی افراطی آمریکا قرن بیستم هر نوع تغییر و نوآوری را در چهارچوب و قالب می‌پذیرد، هرچند آن تغییرات محتوایی نباشد.

۴- عملیات‌گرایی: این‌گرایش مولود مستقیم پراگماتیسم است که در آن ارزش هر فکر و اندیشه و روشی را با آثار قابل تبدیل به عملیات آنها می‌سنجند. و اصولاً



افکار، اصول و قضایایی که آثار عملی نداشته و نتوانند خود را با نتایج عملی بروز دهند، فاقد ارزش می باشند. بنابراین افکار و اندیشه ها تا حدی محترمند که قابلیت تقلیل و وضوح داشته باشند و آنقدر واضح تر و محدودتر شوند که به سطح علمیات تقلیل یافته و آثار عملی از خود بجای گذارند.

ملاحظه می شود که اینگونه گرایشات فکری با هدف مدیریت که تسریع بخشیدن در امور، جلوگیری از اتلاف منابع و افزایش کارآیی فرایند کار و ابداً روشهای نو در انجام کارهاست، کاملاً مطابقت دارد.

ب - زمینه های اجتماعی

"اصالت عمل" علاوه بر بستری فکری دانشمندان و تئوری پردازان آمریکایی، بعلمت نزدیکی بمیدان واقعیات و عملیات، بستری دژولوژیکی بسیاری از آمریکائیان به ویژه مدیران حرفه ای و اجرایی نیز بود. ولی شرایط اجتماعی خاصی نیز به مقبولیت و رواج مدیریت دامن میزد که باختصار عبارتند از:

۱- تولیدگرایی: جامعه آمریکا در دهه آخر قرن نوزدهم و دهه اول قرن بیستم در تب تولید می سوخت و با وجود آ مدن صنایع عظیمی به ویژه در فولاد، در اوج تولیدگرایی قرار داشت.

۲- تشکیل واحدهای عظیم اقتصادی و بازرگانی: در دهه آخر قرن نوزدهم و اوائل قرن بیستم تمرکز انحصار طلبانه عظیم همه جانبه کارتلها، تراستها را بوجود می آورد که آغازگر حکمرانی قدرتهای عظیم سرمایه دار در آمریکا شد.^{۱۴}

۳- موقعیت استراتژیک مهندسی: وسعت و پیچیدگی سازمانهای تولیدی در اوائل قرن بیستم اداره آنها را به شکل سنتی غیر ممکن می ساخت و نیاز روز افزونی برای هماهنگی و عقلایی کردن روابط انسانی و ماشین بوجود می آورد. این نیاز به صورت حادثی در مهندسی تولید و ویژه مهندسی مکانیک احساس شده و باعث می شد که مهندسی مکانیک دارای موقعیت استراتژیکی در داخل ساخت اجتماعی آمریکا گردند.

۴- داغ شدن بحث های مدیریت: در اوائل قرن

بیستم بعلمت مسائل و مشکلاتیکه از نظر مدی — ریت در صنایع و سازمانهای بزرگ بوجود می آمد (مانند مسائل و مشکلات بوجود آمده در شرکت های راه آهن) بحث ها و مذاکرات داغی در نشریات آمریکا در مورد مسئله مدیریت در گرفت.

۵- جنبش اصلاح طلبانه محاسبه قیمت تمام شده افکار جدیدی را در مورد سنجش و کنترل بهای تمام شده ترویج می داد.^{۱۵}

زمینه های فکری و اجتماعی بالا نه تنها آماده پذیرش تئوری "مدیریت علمی" تیلور گردید، بلکه موجب تشدید و دامن زدن به تیلوریسم گردیده و آنرا به یک نهضت اجتماعی تبدیل کرد. تیلوریسم در واقع و در درجه اول موجب یک جنبش عملی در سطح کارگاهها و کارخانجات و در درجه دوم یک جنبش فکری در نشریات و دانشگاهها گردید و موج عظیمی از انسانها بعنوان موافق (مدیران و کارشناسان) و مخالف (اتحادیه های کارگری) براه افتاد.

اصول اساسی تیلوریسم

در واقع تیلوریسم عاری از یک فکر جامع تئوریک و بیشتر مجموعه ای از روشهای بهبود جریان کار و مکانیسمهای جلوگیری از اتلاف منابع بود و خود تیلور نیز مهمترین انگیزه خود را در ارائه مدیریت علمی، در مقدمه کتاب معروفش بنام "اصول مدیریت علمی"، اتلاف بیسش از یک سوم از منابع مادی جامعه اش ذکر می کند.^{۱۶} تیلور نوگرایی در اندیشه مدیریت را با طرد روش های سنتسی انجام کار شروع کرده و در جستجوی روشهای نوین انجام کارها معتقد به بهترین راه انجام کار که او آنرا "روش علمی انجام کار" می نامد، است. او کشف بهترین راه انجام هر کار و بنابراین علمی کردن مدیریت کار را در علمی کردن همزمان سه عامل اساسی زیر می داند:

الف - عملی کردن مراحل انجام کار

بدین ترتیب که با مطالعات و بررسی های مستقیم تجربی، هرکاری را به مراحل و عناصر تشکیل دهنده فرایند

کار تقسیم نموده و حرکات و زمان هر مرحله را بدقت اندازه گیری کرده و با تجزیه و تحلیل هر مرحله و حذف حرکات و زمانهای زائد، به حداقل حرکات و زمان لازم برای انجام آن کار معین می‌رسیم که همان بهترین راه و استاندارد انجام آن کار است. این فکرتیلور موج عظیمی از مطالعات حرکات و زمان در کارهای مختلف را بوجود آورد و موجب تعیین زمان استاندارد برای بسیاری از کارهای تولیدی گردید.

ب - علمی کردن ابزار کار

ابزار کارها معمولاً آلات و ابزار سنتی بوده و از آباء و اجداد، بدون تفکر و بررسی لازم در آن‌ها به نسل حاضر به ارث رسیده‌اند. این ابزارها، اکثراً غیر علمی هستند و مورد بررسی و مطالعه قرار نگرفته‌اند، و باید هم‌زمان با مطالعه حرکات و زمان مراحل انجام کار مورد بررسی دقیق علمی قرار گرفته و با تجربه مستقیم بهترین اندازه مناسب یا ابعاد لازم برای این ابزارها تعیین گردد. با این کار ما می‌توانیم ابزارهای استاندارد را نیز که مناسب‌ترین ابزار نیز هستند را پیدا کنیم. این فکرتیلور، نیز، موجب تحقیقات وسیع و گسترده‌ای در مورد آنها هزار نوع از ابزار کارهای گوناگون گردید و سبب استاندارد شدن آنها گشت.

ج - علمی کردن روابط کار

استاندارد کردن ابزارها و مراحل انجام کار، بدون علمی کردن روابط بین کارگر و کارفرما بطور اخص و بین مدیریت ورده‌های اجرایی و عملیاتی بطور اعم چندان مفید نخواهد بود. بهترین روابط کاری، موقعی است که سیستم‌های کنترل، مزد، تشویق، مدیریت، طوری تنظیم و هماهنگ گردند که هم کارگر و هم کارفرما منافعشان افزایش یابد. تیلور در این قسمت نیز روش‌های جدیدی از قبیل " سرپرستی چندجانبه " و " انتخاب علمی کارکنان بر اساس توان آنها " و " ویژگی‌های شغل " و " سیستم قطعه کاری " و " پرداخت پاداش بر اساس کار اضافی " را پیشنهاد کرد. برخلاف علمی کردن مراحل

و ابزار کار، نظریه‌های تیلور در تنظیم و هماهنگ کردن روابط کاری چندان موفق نشد و مورد موافقت کارگران و کارفرمایان قرار نگرفت. شاید این بدان سبب بود که تیلور اصولاً " شناخت لازم از انسان و نیروی انسانی نداشت و اهمیت انگیزه‌ها و مقام نیروی انسانی در فرایند تولید را بعقل محدودیت‌های حرفه‌ای و شغلی خود درست درک نکرده بود.

بدون شک تیلور در پیدایش و تکامل اندیشه مدیریت جایگاه ویژه‌ای دارد و بدون شک انقلابی در روشها و ابزارهای کار ایجاد کرده، ولی مبانی فکری او، برای رسیدن به تئوری سازمانی و مدیریت بقدری سست است که با جرات میتوان ادعا کرد که " تیلوریسم " فاقد تئوری است و بقول هربرت سایمون صرفاً " یک مدل ماشینی " است.

هرچند فکرایده آل گرای " وبر " با فکر اصول گرای " فایول " و عمل گرای " تیلور " مجموعه‌ای از افکار مرتبط درباره شیوه انجام کارها و نحوه مدیریت را بوجود آورده و در نهایت این سه رشته افکار به " تئوری کلاسیک " سازمان یا مدیریت مشهور است، ولی سه نقص اساسی زیر مانع وحدت نظری و عملی تئوریهای مدیریت در این خطوط فکری گردیده است.

۱- نتایج استنتاجی از تجارب فردی و کارگاهی تیلور و فایول بقدر کافی جزئی بوده و از بعد نظری قابل تعمیم در سطوح بالاتر تجزیه و تحلیل تئوریک، چون نهادها و جوامع نیستند.

۲- چیزی که بنام اصول مدیریت علمی در " تیلوریسم " یا اصول مدیریت در " اصول گرایان " نام برده می‌شود، از نظر تئوریک، به هیچ وجه نمی‌توان به آنها در مفهوم علمی اصول اطلاق کرد. زیرا اصول علمی " جهان شمول " و تقریباً " ثابت هستند، در حالی که اصول نامبرده، هم محدودیت‌های زمانی و مکانی داشته و هم در شرایط مختلف متغیرند.

۳- مهم‌ترین نقص فکر کلاسیک مدیریت، عدم شناخت علمی و مناسب، اهمیت، انگیزه‌ها و موقعیت استراتژیک نیروی انسانی در فرایند مدیریت و مجموعه کلی تئوری مدیریت است و همین نقص اساسی لزوم تحقیقات، بررسی‌ها و مطالعات بعدی را برای شناخت

منبع لایزال و تحرك نیروی انسانی اجتناب ناپذیر می‌کرد.

زمینه‌های فکری و اجتماعی تکوین نظریه‌های «رفتار سازمانی» و روابط انسانی

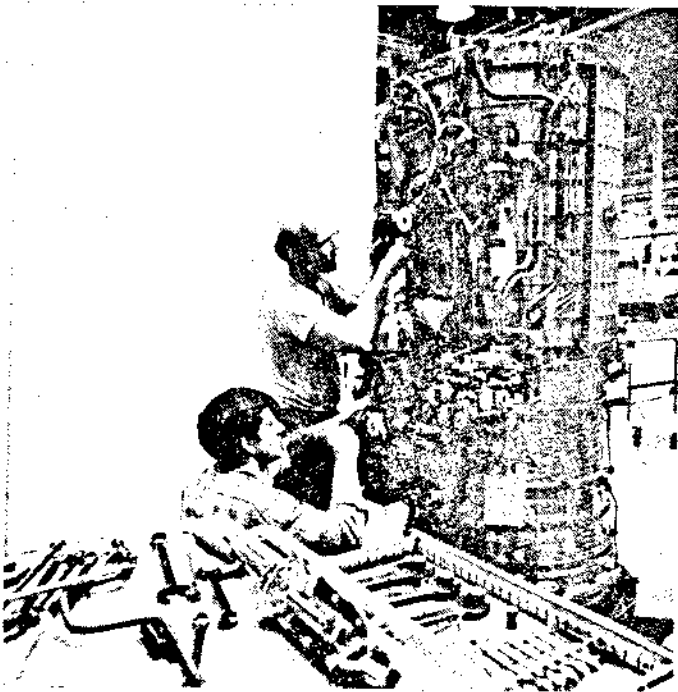
تقریباً "از دهه سوم قرن حاضر و حرکت اساسی، یکی در سطح علمی و دانشگاهی و دیگری در سطح کارخانه و صنایع شروع شد. این دو جریان کاملاً بهم همبسته بوده و هر دو شناخت بیشتر و عمیق‌تری را از انسان و نقش او در محیط کار ایجاد می‌کردند. حرکت اول در صنایع و کارخانه‌ها و بدنبال موج تیلورسم از علمی کردن روش‌های انجام کار، ابداع و بکارگیری انواع روش‌های کارسنجی، مطالعات حرکات و زمان و دستیابی به انواع استانداردهای ابزار کار شکل می‌گرفت. ماهیت حرکت طوری بود که بویژه صنایع پیشرو را وامی‌داشت تا جهت همگامی با تحولات سریع تکنولوژیکی در جریان از یافته‌های علمی برای توسعه و پیشبرد اهداف خود استفاده نمایند. بینش مادیگرا و عمل‌گرای آمریکایی، ایسن حرکت را حمایت و تقویت می‌کرد. کمپانی بسزرگ و کارخانه مشهور این شرکت در سیروشیکاگو - بزرگترین تولیدکننده لوازم الکتریکی در آمریکا بنام هائورن نمونه بارز این حرکت بود.

حرکت دوم در مجامع علمی در سطح تئوریک (نظری) بصورت واکنش به نظریه‌های کلاسیک و مدیریت علمی، که بویژه به نقش انسان در سازمان کم بهاداده بودند بوجود آمد. زیرا در نظریه‌های مذکور (کلاسیک و مدیریت علمی) انسان در عرض عوامل دیگر تولید و در حد اعلی، بمثابة "انسان اقتصادی" یاب به عنوان متغیری در تابع بازدهی و تولید قرار گرفته است و بعنوان عاملی مستقل، آزاد و زنده‌ای که سایر عوامل تولید و سازمان را به تحرك پویایی و بازدهی می‌رساند، مورد بررسی و تحلیل قرار نگرفته بود. این نقش بزرگ تئوریک در نظریه کلاسیک و مدیریت علمی جامعه شناسان، روانشناسان، روانشناسان صنعتی، دانشمندان و متخصصین مدیریت را بطور اجتناب ناپذیری متوجه اهمیت شناخت انسان، ارزشها و رفتار او در سازمان ساخته بود. التون مایو

و همکارانش از رشته نوین‌یاد روانشناسی صنعتی‌ها روارد رولیزبرگر از رشته مدیریت بازرگانی همان دانشگاه ودیکسون از مدیران مجرب AT & T که هسته اصلی مطالعات و تحقیقات هائورن را تشکیل می‌دادند نمونه بارز حرکت دوم بودند. بینش آکادمیک نیز که همواره از اولین مجامع علمی تاسیس یافته در کرانه‌های مدیریتانه و کورت اهمیت انسان و ارزش‌های انسانی را جزو آرمانها و آرزوهای خود قرار داده بود، پشتوانه این حرکت گشته و افکار عمومی و معترض آمریکانیز سرخورده از سرسام تولیدگرایی و صنعت (حدود سی سال از قرن بیستم گذشته بود) حرکت فوق را حمایت، و موجبات تسریع آن فراهم آورد.

در حرکت فوق بصورت دو مجموعه جریان علمی و نظری (سیستم تغییرات اجتماعی - فنی) و روانشناسی سازمانی جریان واحدی را بوجود آوردند. این جریان نقطه عطفی را در تکوین تئوریهای مدیریت بوجود آورد که بعدها با نامهایی چون، مکتب نئوکلاسیک مکتب رفتاری و مکتب روابط انسانی مشهور گردید. محور و زیربنای این جریان شناخت رفتار انسان در سازمان بود که لازمت قدری درباره آن توضیح دهیم.

شناخت رفتار انسان در سازمان (رفتارگرایی)



شناخت رفتار انسان در ابعاد گوناگونش فرایند بسیار پیچیده و پایان ناپذیری است. رشته‌های گوناگون علمی، (فیزیولوژی، بیولوژی، روانشناسی، جامعه‌شناسی، مدیریت و دیگر رشته‌ها) هر کدام بعدی از این فرایند را پی‌گیری نموده و بمناسبت پیشرفت زمان، اندوخته‌های علمی و امکانات تحقیقی خود، تنه‌به‌تنه جزئی از این راز بزرگ و پیچیده آنهم بطور نسبی پاسخ می‌گویند. رفتاری که از موجود پیچیده‌ای (به مفهوم واقعی) بنام انسان سر می‌زند، موجودی که تنها از نظر زیست‌شناسی دارای یکمدرت میلیارد (10¹² × 10⁰) یاخته بوده و تعداد نرونهاي مغز او يك تریلیارد (10¹² × 10⁰) بوده و وزن مغز او به تقریب 1400 گرم می‌باشد که او را از تمام موجودات عالم متمایز می‌کند. در مورد مغز انسان که منشا بسیاری از رفتارهای آدمی است به پاسخ زیست‌شناس معاصر هاوارد آق‌سای هوبل که بعلمت کشفیات مهمش در (نرون‌های "جهت‌یاب" در ناحیه قشر بینایی مغز در جایزه نوبل سال 1981 سپیم شد) اکتفا می‌کنیم:

" پاسخ این سؤال راکه چه وقت به فهم کلی مغز (یادهن) دست خواهیم یافت جز به حدس و گمان نتوان بود. تا سال 1950 اگر کسی مدعی می‌شد که ده سال به فرایندهای اساسی حیات پی برده خواهد شد، اگر احمق قلمداد نمی‌شد، آدم خوشبینی بشمار می‌آمد، و لسی‌آن ادعا تحقق یافت. بعقیده من فهم مغز تنها به این دلیل ساده که مغز وجوه بسیار متنوعی دارد، خیلی بیش از ده سال طول خواهد کشید و به راه‌حلهایی نبوغ‌آمیز برای مسائل بیشمار نیاز منداست."

بنابراین مسئله اساسی در شناخت رفتار انسان این نیست که منشا، یا ساختار رفتار را (که از تغییرات ناشناخته فیزیو شیمیایی مغز ناشی می‌شوند)، بطور دقیق و علمی و با استفاده از روشهای تجربی و مثبت‌گرا یا تحمیل‌گرا بشناسیم. چون چنان شناختی يك امر پایان ناپذیر بوده و قسمتی از آن در رشته‌های زیست‌شناسی و شیمی زیست‌شناسی دنبال می‌کنند، در علوم انسانی و اجتماعی مجبوریم روش دیگری از شناخت رفتار را دنبال کنیم. در تئوری مدیریت منظور از شناخت رفتار انسان مطالعه جنبه‌های کلی رفتار و شخصیت آدمی است که بصورت پدیده از اوضاع گذشته و در روند کار او، در اهداف

سازمان و در اهداف فردی او یا اهداف گروه اثر می‌گذارد. بنابراین در فنونولوژی (پدیده‌شناسی) به جای مبداء، منشا، و مسیر تغییرات درونی و ذاتی پدیده، آثار پدیده را به گونه‌ای که ظاهر شده و شکل می‌گیرد مورد بررسی و مطالعه قرار می‌دهند.

شناخت رفتار و شخصیت آدمی بصورت پدیده (که موضوع اصلی مطالعات روانشناسی، روانشناسی اجتماعی و رفتارگرایی را تشکیل می‌دهد)، در نوبه خود از تنوع و تغییری جدی برخوردار است. لذا باید با روش‌هایی، قلمرو شناخت را محدود و مشخص کنیم به گونه‌ای که متغیرهای نظام الگو، (یا پدیده رفتاری مسسورد مطالعه) قابل کنترل بوده، و در چهارچوب نظام یا الگو از ثبات نسبی برخوردار باشند. پس مهمترین مسئله در شناخت رفتار انسان در سازمان بجای موضوع مورد شناسایی، متدولوژی و روش شناسایی می‌باشد.

متدولوژی شناخت رفتار سازمانی

در روانشناسی اجتماعی، روانشناسی صنعتی و روانشناسی سازمانی برای شناخت رفتار انسانی روش‌های متنوعی بکار گرفته شده‌اند. در اینجا منظور بررسی این روش‌ها نیست، بلکه منظور اشاره به بعضی از ویژگیهای اصلی رفتار سازمانی و معرفی یکی از روشهای مناسب با این ویژگیهاست. رفتاری که از فرد در محیط کارش سر می‌زند. شکل و جهت خاصی پیدا می‌کند که آنرا با رفتار خصوصی و فردی متمایز می‌کند، مهمترین ویژگیهای رفتار سازمانی را در موارد زیر می‌توان خلاصه کرد:

1- قسمتی از رفتار انسان در سازمان در جهت اهداف و مقررات از پیش تعیین شده سوق داده می‌شود و با اصطلاح "عقلایی" است. همانطوریکه فرد در ساعات معینی در سازمان حاضر می‌شود، قسمتی از رفتار او نیز در مواردی در جهت اهداف از پیش تعیین شده سازمان قالب ریزی شده و شکل می‌گیرد. این قسمت از رفتار او را رفتار "رسمی" نام نهاده‌اند. مثلاً "قسمتی از تفاوت‌های رفتاری مدیران و کارکنان مربوط به شرایط و ویژگیهای شغلی آنان و نقش و موقعیت آنان در سازمان بوده و بنابراین مدیران



باشد، فرد تولید خود را با آن حدتعدیل و تنظیم می نماید.
 ۴- رفتار سازمانی به عنوان رفتاری وابسته و تابع
 هنجارهای گروهی کارآگاهانه، سازمان یافته گروهی
 نیست بلکه افراد بمناسبت فطرت طبیعی و روابط و
 مناسبات انسانی با افراد دیگر روابط آزاد، طبیعی و
 غیر نوشتاری دیگری هم که اصطلاحاً "به" روابط غیر
 رسمی "یا سازمانهای غیر رسمی معروفند، بوجهود
 می آورند. در محیط های کاری طی سالیان، قراردادهای،
 تست ها و نرمهای رفتاری نانوشته ای ایجاد می شود که
 فرد بایست به سازمان خوانا خواه در حیطه نفوذ،
 کنترل و نظارت این نرمها و هنجارهای رفتاری قرار گرفته
 و خواه ناخواه رفتار فردی خود را در جهت آنها تعدیل
 می کند. این جنبه از رفتارهای فرد در سازمان غیر رسمی
 بوده و قابل پیش بینی نمی باشد، و تنها با روش های
 مشاهده مستقیم و مصاحبه قابل تبیین می باشند.

مثلاً "ممکن است علاقه و سلیقه فردی بر احترام به
 بزرگترها قرار نگرفته باشد ولی اگر او عضو گروهی در
 سازمان قرار گیرد احترام به بزرگترها را بصورت یک
 هنجار و نرم پذیرفته باشد، سرباز زدن فرد از آن، تنش-
 هایی را در کار گروهی بوجود خواهد آورد.

باتوجه به ویژگیهای کلی فوق، رفتار فرد در سازمان
 شکل خاص و جهت خاصی را پیدا می کند که قسمتی عقلایی
 و قسمتی غیر رسمی و قسمتی عاطفی و احساسی است و
 شناسایی این رفتار در حد خود بسیار متنوع بوده و نیازمند
 روشهای خاص رفتارشناسی است. و بهمین علت اهمیت
 رفتارشناسی روز بروز در تئوری و عمل مدیریت بیشتر
 احساس می شود. یکی از روشهای مفیدی که در شناخت
 رفتار و سیستم های پیچیده در تحقیقات بکار گرفته می شود
 به روش جعبه سیاه معروف است که بطور خلاصه مسورد
 بررسی قرار می دهیم.

روش جعبه سیاه^{۲۱}

در سیستم های پیچیده ای که فرایند سیستم مستقیماً
 قابل بررسی و آزمایش و مشاهده نباشد به بررسی و تجزیه
 و تحلیل ستاده های سیستم پرداخته و از خواص و ویژگیها و
 چگونگی ستاده ها به خواص و چگونگی فرایند پی برده

رفتار دستوری و ابلاغی و کارکنان رفتار اطاعت و اجرایی
 از خود بروز می دهند. این نوع رفتارها را می توان با بررسی
 و پژوهش در قوانین، مقررات، رویه ها و با اصطلاح "سازمان
 های رسمی" تا حدود زیادی تبیین نمود.

۲- رفتار سازمان به عنوان رفتاری چندجهته (حداقل
 سه جهت):

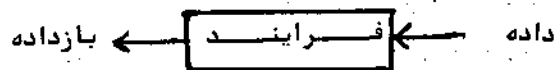
رفتاری که افراد هنگام کار بروز می دهند می تواند
 همزمان در جهت اهداف فردی آنان، در راستا و یا خلاف
 اهداف گروهی و یا لایحه در جهت یا عکس جهت اهداف
 سازمانی شکل یابد. بنابراین فرد در سازمان آگاهانه
 یا ناخودآگاه رفتاری را علاوه بر خواست ها، عواطف و
 تمایلات فردی خود در جهت گروه و سازمان نیز باید جهت
 دهد.

برای مثال غیبت فرد از منزلش یک رفتار فردی است،
 ولی غیبت او در سازمان اهداف فردی گروه و سازمان هر
 سه را مورد تاثیر قرار داده و شکل مخصوص غیبت سازمانی
 را بخود می گیرد و مقررات خاصی را برای کنترل در سازمان
 بوجود می آورد.

۳- رفتار سازمانی از جنبه اجتماعی:

هر چند جنبه های اجتماعی رفتار فردی از جنبه های
 فردی و شخصیت فرد قابل تفکیک نیست. لیکن در سازمان
 بعلمت اینکه کار سازمان یافته گروهی، موجبات رفتار
 را فراهم می آورد، منافع فردی، منافع گروهی تلفیق و
 تعدیل یافته جهت منافع گروهی و اجتماعی را پیدا
 می کند. مثلاً "منافع فردی ممکن است دریافت مزد
 بیشتر را ایجاد کرده و فرد را وادار به تولید بیشتری
 نماید ولی اگر منافع و متمم های غیر رسمی گروهی که او
 در آن کار می کند، حدمعینی را برای تولید مشخص کرده

می‌شود. این روش را اصطلاحاً "روش" جمعیه سیب‌ساز" می‌نامند. علت این نامگذاری از این جهت است که فرایند سیستم چون جمعیه سیب‌ساز قابل بررسی و مشاهده مستقیم نیست. این روش را با شمای ساده زیر می‌توان نشان داد.



از این روش ابتدا در سیستم‌های پیچیده مکانیکی از قبیل کابل‌های تلفن و غیره استفاده کردند، بدین معنی که مثلاً "وقتی اختلالی در خطوط تلفن حاصل شود چون نمی‌توان جمعیه انشعاب اصلی که ده‌ها و بلکه صدها هزار رشته سیم انشعاب از آن می‌گذرد را باز کرده و مسیر اختلال را در این صدها هزار رشته تعقیب و تعمیر نمود. لذا بوسیله دستگاه‌های ردیاب در خروجی‌های انشعابات می‌توان مسیر اختلال را مشخص و آنرا تعمیر نمود. همین‌طور چون نمی‌توان تمام تغییراتی را که یک عامل سازمانی در مغز، شخصیت و یادرون افراد سازمانی ایجاد می‌کرده ردیابی نموده و شناخت، لذا از واکنش‌های فرد یا افراد بمتاب‌ه خروجی - های آنان استفاده کرده و می‌توان آثاری را که عامل فوق الذکر بوجود آورده در فرد یا افراد باز شناخت. به همین علت کاربرد این روش در روانشناسی اجتماعی، روانشناسی صنعتی و روانشناسی سازمانی رواج یافته و توجه اساسی آنان را به رفتار افراد بعنوان بهترین خروجی‌های سیستم انسان جلب نمود. بنابراین آنچه را که از فرد یا افراد بصورت کنش و واکنش‌های متفاوت در محیط کار دائماً بروز کرده و مشهود و قابل بررسی می‌شود مشاهده مستقیم باشند رفتار سازمانی می‌نامیم. در مفهوم سیستمی، رفتار انسان در واقع همان ستاده‌های جمعیه سیب‌ساز هستند و از بررسی و شناخت آنها می‌توان به اهداف درونی، انگیزه‌ها و بسیاری از ناشناخته‌های درونی آنان پی برد. به همین علت روش‌های تجربی متنوع و دقیقی برای تجزیه و تحلیل و شناخت رفتار انسان بکار گرفته شده که این روش‌ها همراه با تحلیل‌های نظری

کلاً در مکتبی بنام "رفتارگرایی" تمرکز پیدا کرد. و رفتارگرایی روش اساسی شناخت بسیاری از علوم انسانی گردید.

شناخت انسان از طریق رفتار با نظریه‌ها و روش‌های شاخه‌های فرعی مکتب روابط انسانی (سه شاخه فرعی مکتب روابط انسانی عبارتند از: شاخه ارتدکس التون مایو، شاخه شیکاگو، و شاخه کنش متقابل گریبان) که هر کدام از آنها در روش‌های شناخت خود از عامل انسانی به عوامل و متغیرهای خاصی تاکید دارند. هر چند این شاخه‌ها اطلاعات تجربی مهمی درباره انسان در محیط کار فراهم آوردند ولی بعلت محدودیت‌های سطح تجزیه و تحلیل، که عمدتاً "در سطح خرد کارگاهی بوده و کانون تجزیه و تحلیل که عموماً "فرد بود نتوانستند نتایج خود را در سطح میانی تجزیه و تحلیل، (سازمان) تعمیم دهند. این امر سبب شد که درست برعکس کلاسیک‌ها که بر کالبد رسمی بیشتر از حدت تاکید می‌کردند در تئوری‌های رفتاری ساختار رسمی سازمان کم اهمیت و در نتیجه مورد غفلت قرار گیرد. بطور کلی نئوکلاسیک‌ها موفق به توضیح علمی بعضی از مولفه‌های مهم رفتار انسان در سازمان گشتند و بویژه معنی، مفهوم و درک تازه‌ای از انسان را در سازمان بعنوان "انسان اداری" در برابر "انسان اقتصادی" کلاسیک‌ها خلق نمودند. ولی از نصب این انسان در جایگاه درست تئوریک‌اش عاجز ماندند. بدین معنی که مثلاً "در شناخت انگیزه این انسان تئوری‌ها و حتی مدل‌های جالبی مانند تئوری انگیزش مزلو و مدل‌های دیویس و میلز از انسان ارائه دادند ولی به علت عدم بررسی در ساختار - های (سازمانها) که این مدل‌ها باید در آن بکار گرفته شوند از آثار عملی کاربرد آنها کاسته گشت.

به عبارتی جنبه‌های رسمی، ساختاری سازمان، تحت الشعاع بررسی‌ها و تاکیدات بیش از حد لزوم جنبه‌های غیر رسمی قرار گرفت و این مساله از توان عملی و کاربردی نظریه‌های رفتاری کاست.

بینش رفتارگرایی در مدیریت عمدتاً "یک بینش آکادمیکی بوده و از شاخه عملی و حرفه‌ای مدیریت فاصله گرفته بود و این فاصله در واقع غیر ضروری بود. و لذا در دهه ۶۰ قرن حاضر بویژه در اواخر این دهه نقطه عطف جدیدی در نزدیکی شاخه‌های کاربردی و نظری مدیریت و وحدت



تئوریکي و عملی اجتناب ناپذیرمی نمود که تحت تئوریهی و روشهای سیستمی شکل یافت.

زمینه‌های فکری واجتماعی پیدایش نظریه و روش سیستمی

اصولا " به علت توسعه سریع زندگی در ابعاد گوناگون آن در نیمه اول قرن بیستم، ایجاد صنایع و کارخانجات بزرگ، و همچنین ظهور مجتمع‌های بزرگ صنعتی و خدماتی شرکت‌های بزرگ تجاری و بالاخره توسعه سریع رشته‌های مختلف علمی و انباشته شدن تجارب فراوان تحقیقاتی، چهره زندگی و مسائل روزمره نیمه دوم قرن بیستم ویژگی خاصی پیدا کرده بود که آلفرد نورث وایتهد بدرستی این موضوع را " پیچیدگی سازمان یافته " می‌نامید. برای رویارویی علمی و عملی با پدیده " پیچیدگی سازمان یافته "، روشهای ذره‌گرا و مکانیکی رایج تا اواخر قرن نوزدهم بهیچوجه دیگر پاسخگو نبودند. همین علت در قرن بیستم و بویژه در نیمه دوم آن " کل نگری " و برخورد " ارگانیک " جزء لاینفک نگرش علمی در تمام رشته‌های دانشگاهی و بویژه در علوم انسانی بوده و به اصطلاح نوعی " جهان بینی علمی " خاص نیمه دوم قرن بیستم بشمار می‌آید. در حوزه‌های مختلف علمی، روشهای

کل نگرازی قبیل گشتالت در روانشناسی، " کل گرایبی " در فلسفه و ساختارگرایی در بیولوژی اوج می‌گرفت. همه این روشها در چهارچوب نظری کلی جدیدی بنام " نظریه عمومی سیستمها "، شکل و انسجام پیدا کردند، زیرا ماهیت، نوع و تعداد روابط در پدیده‌های اجتماعی و اقتصادی بحدی متغیر و پیچیده بود که فهم، تنظیم و تدوین آنها از حدود مرزهای یک یا چند رشته علمی تجاوز کرده بود و حتی از حیطه روشهای اثبات منطقی (قیاسی و استقرایی) نیز گذشته و روش، منطق و نگرش جدیدی را ایجاب می‌نمود. متدولوژی و تئوری سیستمی طلیعه‌ای بود به منظور پاسخ به نیاز آن چنان حاد و محسوس نیمه دوم قرن بیستم.

پرتوافشانی نظریه عمومی سیستمها از موضوع بیولوژی آغاز گردید و این امر تصادفی نبود زیرا در زیست‌شناسی، بیشتر از هر رشته علمی دیگر، قوانین و فرضیه‌های سنتی (مکانیکی) از توضیح علمی رفتار ارگانیزم زنده عاجز بودند. چنانکه " لودویک فون برتالنفی " بانی و پدر نظریه عمومی سیستمها، ناراضیاتی خود را از عجز روش مکانیکی چنین بیان می‌دارد:

" روش مکانیکی به ما در شناخت خواص و بسزیه ارگانیزمها، شناخت سازمان فرایندهای ارگانیکی بین آنها، شناخت کلیت ارگانیزمها، شناخت مسائل مربوط به مبدا و هدف جویی ارگانیزم و بالاخره در شناخت ماهیت تاریخی ارگانیزمها هیچ کمکی نمی‌کند. بنابراین ما باید موضع جدیدی مخالف موضع " مکانیکی " ایجاد کنیم که کلیت ساختار را پایه قرار می‌دهد و کلیت ساختار طوری برخوردار می‌گردد که جابرای تحقیقات علمی در این زمینه باز باشد. "

نظریه عمومی سیستمها دو هدف اساسی را تعقیب می‌نمود:

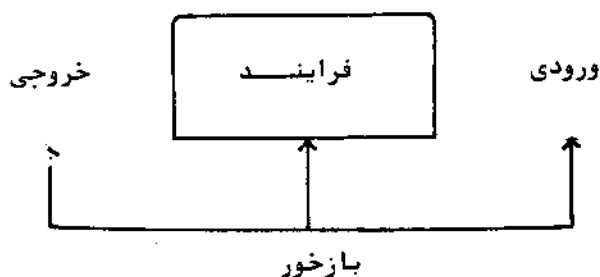
- اول : کشف و بیان اصولی که بطور عام و فراگیر در همه نظامها صادق باشند (کشف اصول عمومی سیستمها).
- دوم : بررسی و تحقیق و ارائه روشهای سیستمی طوری که این روشها بتوانند مسائل پیچیده و سازمان یافته رشته‌های مختلف علمی را پاسخگو باشند تا بدین وسیله بتوان به وحدت و یکپارچگی رشته‌های مختلف علمی نائل آمد (متدولوژی سیستمی).

در پی گیری هدف اول نظریه عمومی سیستمها، توانست اصولی از قبیل کلیت، وحدت و یکپارچگی سیستمها، نظم جویی سیستمها، هدف جویی سیستمها، آنتروپی در سیستم های مکانیکی و آنتروپی منفی در سیستم های ارگانیکی، سیستم های باز، سیستم های بسته و غیره را ارائه دهد و اما بزرگترین موفقیت تئوری سیستم ها در ابداع و تکامل روش های سیستمی است که انواع سیستم های اطلاعاتی، سایبرنتیک سیستم های ارتباطاتی شبکه ها، و انواع روش های کمی و عملیاتی از قبیل انواع مدل های تحقیقات عملیاتی، و غیره را در بر می گیرد. بحث در مورد هر کدام از این اصول و روشها موضوع کتابها و مقالات متعددی است که از عمده این مقاله خارج است. آنچه در اینجا مهم است ارتباط و یکپارچگی تئوری و روش های سیستم با تئوری مدیریت است که مختصراً " بررسی می شود."

سازمان بعنوان يك سیستم و مدیریت بعنوان يك روش سیستمی

بطور خلاصه يك سیستم عبارت از مجموعه ای یکپارچه و واحد و یابنده کلی منسجم از عناصر و اجزاء تشکیل دهنده می باشد بشرطی که اجزاء و عناصر تشکیل دهنده يك نظام دائماً " با هم در حال ارتباط (تبادل انرژی یا اطلاعات) بوده و ارتباط آنها از سازمان یافتگی و نظم خاصی پیروی کند. هر نظام حداقل دارای پنج مؤلفه می باشد که عبارتند از (ورودی های نظام - فرایند نظام - خروجی های نظام - بازخور نظام و باقیمانده محیط نظام) و معمولاً " باشکای زیر نشان داده می شود."

محیط نظام



در يك سازمان اجزاء پنجگانه فوق عبارتند از: مواد اولیه و مصرفی سازمان (بعنوان ورودی ها)، اهداف و بازدهی سازمان (بعنوان خروجی ها)، تمام عملیات و وظائف و برنامه های در حال اجرا و جریان (بعنوان فرایند تمام واحدها) و سیستم های کنترل (بعنوان بازخور) و بالاخره سازمانهایی که سازمان مورد نظر با آنها در حال ارتباط می باشد بعنوان محیط سیستم سازمانی فوق.

اندیشه های سازمانی بعنوان يك سیستم اجتماعی (سازمان بعنوان يك نهاد اجتماعی) در نوشته ها و افکار بعضی از دانشمندان و متخصصین قبلی مدیریت بطور جسته و گریخته دیده می شود. مثلاً " چستر بارنارد رابنسون پدر روحانی و بانی سازمان (بعنوان يك سیستم اجتماعی) و پاتالکوت پارسونز رابنسون بانی سیستم های سازمانی و اجتماعی قلمداد می کنند. ولی بدون شك این افسراد را نمی توان جزو تئوری پردازان تئوری سیستمی سازمان بشکل امروزی آن که عمدتاً " بر روش های سیستمی پیشرفته متکی هستند دانست. در طرح نظریه سیستمی



سازمان بعد از دهه ۶۰، و توسط افرادی چون وست چرچمن، کنت بولدینگ، اکاف، آرناف، کتز و کان و سایر نویسندگان معاصر مدیریت صورت گرفته است. در نظریه های سیستمی سازمان بعنوان يك سیستم باز تلقی می شود که مانند موجود ارگانیکی و زنده دائماً " در جهت بهبود و توسعه تغییر می یابد و تنها با روش های پیچیده سیستمی از قبیل سیستم های اطلاعاتی مدیریت سایبرنتیک و غیره می توان آنتروپی منفی لازم جهت رشد و توسعه سازمانها را ابدانها تزریق نمود. نهایتاً "

اگر سازمانی نتواند با تغییرات سریع و پیچیده سیستمهای محیطی خود را تطبیق داده و سازگاری نداشته باشد محکوم بفساد است.

نظریه و متدولوژی سیستمی افق جدیدی را برای وحدت نظری و عملی مدیریت بازمی‌کند و می‌رود که نظریه‌های کلاسیک و نئونئوکلاسیک را در قالب یک چهارچوب کلی سیستمی ادغام و نواقص اصلی آن نظریه‌ها را بسا روش سیستمی رفع نماید.

در حال حاضر نظریه و متدولوژی سیستمی در بین نویسندگان و متخصصین مدیریت بصورت یک پارادایم^{۲۷} مطرح می‌شود و زمینه وسیعی از تحقیقات مدیریتی بر اساس روشهای سیستمی را فراهم می‌آورد و تنها زمینه قابل تصور در آینده برای حرکت به سوی یک تئوری عمومی مدیریت می‌باشد.

در تئوری سیستمی سازمان مدل جدیدی از انسان بنام "انسان پیچیده"^{۲۸} ارائه می‌شود که شناخت انسان هنگام کار را با مطالعه ابعاد گوناگون رفتار او در شرایط متغیر و پویا و با هماهنگ کردن حاصل و نتایج این مطالعات در یک طرح کلی و سازمان یافته توصیه نماید.

بطور اجمالی می‌توان نتیجه گرفت که در دو دهه اخیر قرن حاضر، نظریه سیستمی قادر بوده زمینه‌های لازم فکری را جهت وحدت نظری و عملی مدیریت فراهم آورد و آینده مطالعات و بررسیهای مدیریت بدون شک در این زمینه و در این جهت خواهد بود.

۱- درباره این روشها و دیگر روشهای بررسی و تحقیق مراجعه فرمائید به:

Runes Dagahert D. et al., Dictionary of Philosophy, 1971, pp. 196-197

۲- برای اطلاع بیشتر از افکار دانشمندان و متخصصین نامبرده به ماخذ زیر مراجعه فرمائید.

Fayol, Henery, General Industrial Management, 1949
Urwick Gulick, Papers on the Science of Administration

Taylor, Fredrick The Principales of Scientific Management, Koontz.

H. & Donell, The Principle of Management.

۳- پوزیتیویستها (Positivists) یا اثبات‌گرایان و اثبات‌گرایان منطقی (یا اثبات‌گرایان افراطی) (Logical Positivists) اولین کسانی بودند که معتقد به کارکرد علمی یا تبیین علمی تئوری بودند بعد از آنکه تحت تاثیر افکار آنها اکثر مکاتب غربی منجمله

رفتارگرایان (Behavioralists) نیز اعتقاد به تبیین علمی پیدا کردند و اینگونه افکار تاثیر خود را در تئوریهای مدیریت و بویژه تئوریهای رفتاری گذاشتند.

۴- تئوری دواخگی (Dichotomy) که هم تبیین علمی و هم تبیین تفهیمی را در مدیریت و بویژه در شناخت رفتار انسان در سازمان تجویز می‌کند حاصل تجربه و تدریس این حقیر است که متأسفانه فرصت توضیح آن در این مقال نیست.

۵- هر چند بعضی از دانشمندان مدیریت از جمله ماکس وبر (Max Weber) که در بررسیهای بوروکراسی مطالعات خود را بر ارتشهای بزرگ بنیان نهادند و یا Koontz در بررسی

تاریخچه مدیریت بعضی از کارهای فوق را جزو مدیریت محسوب می‌دارند. ولی بعلمت ذکر شده در مقاله این نظرات را نیست.

۶- فرایند مدیریت یا The Process of Management عبارت از

یک سری از عملیات و وظائف مدیریت از قبیل برنامه‌ریزی، سازماندهی، و غیره است که در یک سازمان بزرگ و در ارتباط منظم و سیستماتیک با هم جاری است. در نظریه‌های کلاسیک مدیریت این عملیات و وظائف تحت عنوان POSDCORB (برنامه‌ریزی، سازماندهی، کارگزینی، هدایت، هماهنگی، ثبت و ضبط و بودجه بندی) نامبرده می‌شد و در تئوریهای جدید عملیات و وظائف دیگری از قبیل تصمیم‌گیری، رهبری، ارتباطات، انگیزش و کنترل و سیستم‌دهی (System Analization) نیز به آنها اضافه شده و در بعضی از تئوریها از این عملیات بعنوان اصول مدیریت و با فونکسیونهای مدیریت (Functions) نیز نام برده شده است.

۷- حتی اولین جرقه‌های تدوین افکار مدیریت در انگلستان زده شد و خیلی قبل از رواج تیلوریسم و مدیریت علمی در آمریکا، هم واژه مدیریت علمی (Scientific Management) و هم بعضی از وظائف مدیریت بوسیله فردی بنام Babbage بیخ تدوین یافت ولی بعلمت عدم پذیرش اجتماعی نضج نگرفت و بصورت تشسوری تکامل نیافت.

۸- برای اطلاع بیشتر از سایر اصول بوروکراسی ویر به ترجمه مقاله معروف ویر توسط پارسونز در ماخذ زیر مراجعه فرمائید:

From M. Weber, The Theory of Social Economic Organization. Translated Edited by A.M.Hinderson
T.Parsons, 1947.

۹- در میان تحقیقات وسیع بوروکراسی بویژه درباره روابط متقابل فردی در موسسه دولتی توجه فرمائید به:

1. Peter M. Blaue, The Dynamics of Breaucracy, Sixth edition, 1972
2. Alvin Gouldner Patterns of Industrial Breaucracy.

۱۰- برای تأیید موضوع فوق بویژه به فصل اول کتاب زیر مراجعه فرمائید:

Charls Perrow, Complex Organization, A Critical Essay 1972.

۱۱. مراجعه فرمائید به : سابق الذکر

Urwick Galick, Papers on the Science of Administration

۱۲. برای آشنایی با شرح حال و افکار چهار پیراگماتیت معروف آمریکایی :

Charles Pierce, George Head, William James, Jhon Dewy

مراجعه فرمائید به : اسرائیل اسکفلر. چهار پیراگماتیت و درآمدی انتقادی بر فلسفه، پیرس، جیمز، میدودیوی ترجمه محسن حکیمی، نشر مرکز، ۱۳۶۶.

۱۳. برای اطلاع بیشتر از ارتباط پیراگماتیزها گرایشات فکری نامبرده مراجعه فرمائید به :

Kaplan, Abraham, The New World of Philosophy, Vintage Books, New York, 1961, pp. 13-53

۱۴. مراجعه فرمائید به :

G, Friedman Industrial Society, New York, 1955, p. 27.

۱۵. برای یک تحلیل جالب از رواج تیئوریسم در آمریکا مراجعه فرمائید به :

موزلیس، سازمان و بیوروکراسی، در تجزیه و تحلیلی از تئوریهای نوین، ترجمه دکتر حسن میرزایی اهرنجانی و احمدتستدین، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۶۸، صفحات ۸۱-۹۴

۱۶. به مقدمه کتاب زیر، سابق الذکر مراجعه فرمائید:

Fredrick, Winslow, Taylor, The Principles of Scientific Management, Op. Cit.

۱۷. این مطالعات که مشهورترین مطالعات تجربی در مورد رفتار انسان در سازمان می باشد در خلال سالهای ۱۹۲۷-۳۲ در چند مرحله صورت گرفته و نتایج آن در کتاب مفید زیر گزارش شده است.
W.J Dixon F.J. Rothlitzberger: Management and the Worker, Cambridge, Mass, 1939.

۱۸. برای اطلاع از کیفیت تقارب این دو جریان و تحلیل جالبیسی از تعبیر این دو جریان به سیستم های اجتماعی - تکنیکی و روانشناسی سازمان به کتاب زیر مراجعه فرمائید:

Silverman, David The theory of Organizations, Basic Books, New York, 1970, pp. 73-89

۱۹. برای چگونگی طرز محاسبه یا ختمهای بدن و نیروهای مغزی که بر اساس روشهای تئوری اطلاعات و محاسبات ریاضی مبتنی بر این تئوری صورت میگیرد به مقاله زیر مراجعه فرمائید.

دکتر حسن میرزایی اهرنجانی، سایبرنتیک در مدیریت، دانش مدیریت، شماره های ۱ و ۲، سال ۱۳۶۷، مجله دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی.

۲۰. مراجعه فرمائید به :

ر. اسپری، د. هوبل و. لوریا: مغز، ترجمه عبدالحمین عباسیان تهران، دانش امروز، ۱۳۶۵، ص. ۳۴

۲۱. برای اطلاع بیشتر از این روش به مقاله سایبرنتیک در مدیریت

نویسنده، سابق الذکر مراجعه فرمائید.

۲۲. برای اطلاع بیشتر از نظریات و روش های این سه شاخه به کتاب: بیوروکراسی، ترجمه دکتر میرزایی و احمدتستدین سابق الذکر صفحات ۱۱۰-۱۰۳ مراجعه فرمائید.

۲۳. برای اطلاع بیشتر از ریشه های فکری و مقایسه روشهای " دره گرا " " مکانیکی " از یک طرف و روشهای " گسل گرا " و " ارگانیکی " از طرف دیگر به مقاله زیر از نویسنده این مقاله مراجعه فرمائید:

" دکتر حسن میرزایی اهرنجانی "، " مقدمه ای بر جهان بینی سیستمی " دانش مدیریت مجله دانشکده علوم اداری و مدیریت بازرگانی، شماره ۱، ۱۳۵۶، صفحات ۱۲۱-۱۰۴.

۲۴. مراجعه فرمائید به :

Ludwig Van Bertalanffy, Modern Theoris of Development, Translated by J. H. Woodger, New York,

Howper, 1962, p. 56.

۲۵. جهت آشنایی گفته فوق و اطلاع بیشتر در مورد نظریات این دونفر به کتابهای زیر مراجعه فرمائید.

1. Koontz, Harold, toward A Unified Theory of Management McGraw-Hill Co. New York, 1962, pp. 7-9.

2. David Silverman, The Theory of Organizations, Op. Cit, pp. 26-73

و (۳) آلون گلدنر، بحران جامعه شناسی غرب، ترجمه فریسنده ممتاز، تهران شرکت سهامی انتشار، ۱۳۶۸، صفحات ۲۶۹-۱۹۱.

۲۶. سیستمها از نظرات ارتباط با سیستم های دیگر و با محیط نظام به

دودسته کلی تقسیم می شوند. سیستم باز و سیستم بسته. سیستم بسته سیستمی است که با محیط خود تبادل اطلاعات نمی کند

ولی در داخل خود با خرده نظامهای خود تبادل انرژی می نماید.

بنابراین رفته رفته برانرژی و بی انرژی آن اضافه شده و نهایتاً " نابود می گردد. سیستم باز سیستمی است که دائماً " با محیط خود

تبادل انرژی و اطلاعات می نماید و بر اثر فزونی اطلاعاتش بر اثر

این تبادل رفته رفته برنگانتری و بی انرژی آن اضافه شده و نهایتاً بر

سوی نظم بیشتر و بیاداری و ثبات نسبی بیشتر حرکت می کند برای

اطلاعات بیشتر مراجعه فرمائید به : دکتر حسن میرزایی، سایبرنتیک در مدیریت. سابق الذکر.

۲۷. پارادایم عمارت از یک شالوده کلی فکری تشکیل شده می باشد

که بصورت یک الگوی ذهنی و مفهومی غالب مورد توافق جامعه علمی و جامعه حرفه ای و تحقیقاتی قرار گرفته باشد. اولین بار

این مفهوم را توماس کان آمریکایی در کتاب زیر مطرح کرد:

Thomas Kuhn, The Structure of Scientific Revolution, Foundations of The unity of Science, The University of Chicago Press, Sixth Impression, 1970.

۲۸. برای اطلاع بیشتر از ویژگیهای " انسان پیچیده " مقایسه آن با " انسان اقتصادی " و " انسان اداری " و نظریه های مدیریت در این باره مراجعه کنید به :

David Silverman, Theory of Organization, Op. Cit, pp. 78-100.