

«اخذ و تطبیق نابجای مفاهیم» در نظریه‌های سازمانی»

بحث بوده و کوشش شده تا جا به جایی نابجای مفاهیم در رابطه با نظریه‌های سازمان و مدیریت مورد بررسی قرار گیرد. این تطبیق و تعمیم نابجا به تدریج تئوری‌های سازمانی را بی‌هویت ساخته و در صورت ادامه‌ی استفاده‌ی نابجا از سایر مدل‌ها، تئوری‌ها و مفاهیم ناسازگار با موضوع سازمان، تئوری‌های سازمان استقلال خود را از کف داده و به تدریج از میان خواهند رفت.

صور کلی تئوری سازی و نظریه‌پردازی

تئوری سازی و نظریه‌پردازی در رشته‌ی سازمان فرایندی است که غالباً به سه صورت زیر شکل می‌گیرد:

الف - تفکر خلاق (Creative Thinking)

ب - راه‌یابی اتفاقی (Serendipity)

ج - اخذ و تطبیق مفاهیم (Adoption of Concepts)

در تفکر خلاق ذهن عالم نظریه‌پردازی نقش اصلی را در ساخت تئوری ایفا می‌کند و تئوری زاینده ذهن او است. در این مختصر مجال آن

تئوری‌ها و نظریه‌های سازمانی به علت ماهیت خاصشان از زمینه‌های مختلف دانش تاثیر پذیرفته‌اند و این تاثیر پذیری در برخی موارد سبب شده نظریه‌های مذکور هویت خود را از دست بدهند. اگر چه روابط بین رشته‌های گوناگون علمی امری بسیار مفید بوده و ضرورت نوآوری و تحول است اما اکنون زمانی رسیده که باید در رشته‌ی سازمان و تئوری‌های آن ارزیابی دقیقی انجام گیرد و این رشته که می‌رود تا به بیراهه و سقوط کشیده شود نجات یافته و اصلاحات و تصفیه‌های لازم در آن انجام پذیرد. اصولاً هر رشته‌ای باید تا حدودی در مقابل نفوذ سایر رشته‌ها استواری و مقاومت داشته باشد و استقلال خود را حتی الامکان حفظ نماید چه در غیر این صورت به زودی مضمحل شده و از میان خواهد رفت و یا در رشته‌های دیگر مستحیل خواهد شد. به عبارت دیگر برای داشتن هویت و نام مستقل باید به گونه‌ای مقاوم و تاثیر ناپذیر بود. در این نوشته اخذ مفاهیم از رشته‌های دیگر و تعمیم نابجای آنها در موضوع سازمان محور اصلی

در مدیریت نام نهاده ایم و این مطلبی است که از نظر اغلب کسانی که در آغاز تفکر سیستمی در مدیریت و سازمان را بررسی کرده اند به دور مانده است.^۲

راه دیگر ایجاد و ساخت نظریه ها، اخذ و تطبیق مفاهیم است که نسبت به سایر روش ها عملی تر و متداول تر می باشد، اما در کاربرد آن باید هشیارانه عمل کرد تا در تطبیق مفهومی بر موضوعی به راه خطا و ناصواب قدم نهاد. دونالد شون (Donald Schon) روش اخذ و تطبیق مفاهیم را عبارت از تطبیق مفاهیم قدیمی بر موقعیت های جدید می داند. به زعم وی بدین وسیله محقق می کوشد تا از مفاهیم آشنا به مفاهیم ناآشنا دست یابد و ناشناخته را با مفاهیم شناخته شده بشناسد.^۳ مونی و رایلی (Mooney & Reiley) در کتابشان تحت عنوان «اصول سازمان» دقیقاً از همین روش استفاده کرده اند. آنان مدلها و نمونه های تاریخی موجود را اخذ کرده و با استفاده از آنها اصولی چون هماهنگی، سلسله مراتب و... را برای سازمان تنظیم کرده اند.^۴

اخذ و تطبیق نابجای مفاهیم

همان گونه که اشاره شد خطا در اخذ و تطبیق مفاهیم یا جابجایی نابجای مفاهیم یکی از خطرات استفاده از روش مذکور است. با وجود اینکه این روش بسیار ارزشمند، پرثمر و

نیست که در باره ی پیچیدگی های تفکر خلاق قلمفرسایی شود. تنها کافی است گفته شود که یک مفهوم را زمانی بدیع و زاینده تفکر خلاق می دانیم که قبلاً اثری از آن وجود نداشته و تنها به مدد ذهن نظریه پرداز و از رابطه ی بین او و موضوع مورد نظر وجود یافته باشد. البته ایجاد و ساخت تئوری ها از این طریق بسیار نادر و کمیاب است.

راه یابی اتفاقی نیز طریق دیگری در تئوری سازی است. به عبارت دیگر تئوری ممکن است بر حسب اتفاق نیز به وجود آید. راه یابی اتفاقی زمانی رخ می دهد که یک یافته غیر منتظره محقق را به نتیجه ای که قبلاً بدان التفات و توجهی نداشته و در پی یافتن آن نبوده، رهنمون می شود. و این امر اساس به وجود آمدن نظریه و فرضیه تازه ای می گردد. پژوهش های هاتورن نمونه خوبی از راه یابی اتفاقی در رشته سازمان و مدیریت است. هدف اولیه این تحقیقات ارزیابی اثر نور در کارآیی کارکنان بود اما نتایج غیر مترقبه آزمایشات انجام شده، محققان را از مسأله تأثیر فیزیکی نور بر کارآیی به کشف اثر عواطف و روابط غیر رسمی بین کارکنان بر کار آیی و نقش مهم توجه به نیازهای فردی و شرایط اجتماعی محیط سازمان در تولید هدایت کرد. همچنین می توان گفت یافته های غیر قابل انتظار این آزمایشات محققان را به تنظیم اولیه نظریه ای توانا ساخت که ما اکنون آن را تئوری سیستم ها

2) A.G.Ramos, *The New Science of Organization* L.A.: University of Southern California, 1978 pp.105-110

3) Donald Schon, *Displacement of Concepts*, London: Tasistock Co., Inc. 1963.p.53

4) J.D Mooney & A.C.Reiley, *The Principles of Organization* N.Y:Harper & Brothers Publishers, 1976,p.47.

در هر موردی منظور ما از قیاس چیست و چه جنبه ای در این امر مورد نظر ماست». بنابراین در کاربرد روش اخذ و تطبیق مفاهیم ممکن است محقق در دامی بیفتد که منجر به تطبیق نادرست مفهوم یک پدیده بر پدیده ی دیگر گردد و این خطری است که باید از آن بر حذر بود.^۵

نمونه هایی از اخذ و تطبیق های خطا در نظریه های سازمانی

تاکنون بسیاری از کوشش های انجام شده در جهت جایگزینی مفاهیم سایر رشته ها در رشته مدیریت سبب بوجود آمدن نتایج ناخواسته ی نامطلوبی در این رشته گردیده است. اصولاً در این قبیل موارد مفاهیم دیگر رشته ها بطور نابجایی در تئوری های سازمان وارد گردیده اند و بدون توجه به تجانس و سنخیت آنها با زمینه های مدیریت مورد استفاده واقع شده اند. بعنوان مثال در زمینه ی رفتار سازمانی این مساله مورد توجه قرار نگرفته که لزوماً بین ضرورت های سازمان و فرد همسانی وجود ندارد، و ابعاد جوهری انسان با ضرورت های عملی - کاربردی سازمان متفاوت می باشند. این یکسان انگاری موجب شده تا مفهوم خودیابی و تلاش فردی با تحقق اهداف و فعالیت های سازمانی مقوله هایی یکسان قلمداد شد و صفات و خصوصیات فرد به سازمان تعمیم داده شود. از آنجایی که ارتباطات سازمانی ماهیتاً رسمی است نمی توان خصوصیات ارتباطات بین انسانها را به شبکه های سازمانی تعمیم داد و روابط سازمانی را با روابط

معمول و مقبول می باشد و ابزار مفید و عملی برای تئوری سازی بشمار می آید اما مستعد خطا پذیری نیز هست. به عبارت دیگر در کاربرد آن امکان لغزش و اشتباه به صورت نابجایی نادرست مفاهیم فراوان است، و این عارضه ای است که اکنون رشته سازمان و مدیریت را گرفتار ساخته است. تطبیق نابجای مفاهیم زمانی رخ می دهد که توسعه و تعمیم مفهوم پدیده «الف» به پدیده «ب» با دقت و تعمق کافی صورت پذیرفته باشد و صرف شباهت ظاهری محقق را در تعمیم دچار شبهه کرده باشد. بعنوان مثال اگر مفهوم موجود در پدیده ی «ب» که متعلق به زمینه ی جدایی از پدیده «الف» می باشد بدان تعمیم داده شده باشد و این عمل تنها به علت وجود یک خصوصیت مشترک و با غفلت از وجوه بی شمار افتراق صورت پذیرفته باشد، عارضه ای اخذ و تطبیق نابجا گریبان گیر محقق شده است و نظریه ی حاصله مردود خواهد بود. در موضوع سازمان و مدیریت محققان غالباً دچار چنین مشکلی شده اند. و به ابراز نظریاتی پرداخته اند که می توان آنها را نوعی نظریات بی مسمی (Misnomer) خواند. کاپلان (Kaplan) مساله را به این صورت توصیف می کند: «هیچ دو چیزی در دنیا به طور کامل به هم شبیه نیستند و بدین جهت هیچ قیاسی، هر چند نزدیک، نمی تواند واقع نما باشد و همین طور در دنیا هیچ دو چیزی کاملاً با هم متفاوت نیستند و از این رو می توان در همه ی موارد به قیاس پرداخت. نکته ی اصلی این جا است که

5) A.Kaplan, The Conduct of Inquiry San Francisco: Chandler Publishing Crop. 1964.p.266

انسانی همانند پنداشت.

مفهوم خود بیگانگی (alienation) یکی از مفاهیمی است که به خطا در نظریه‌های رفتار سازمانی جا داده شده است. سی من (Seeman) خود بیگانگی را با جنبه‌های رفتاری توصیف کرده و آن را برابر با بی قدرتی، احساس ناتوانی، انزوا و بی تفاوتی در سازمان می‌داند.^۶ به همین روال بلونر (Blauener) در تحقیقات خود سعی دارد خود بیگانگی را به احساس نارضایی در شغل تعبیر کرده و آن را مورد سنجش و ارزیابی قرار دهد.^۷ در حالی که مفهوم خود بیگانگی موضوعی است متفاوت با نارضایی شغلی و در غیاب آن نیز امکان وجود دارد. خود بیگانگی مفهومی است که از دیدگاه مارکس در یک زمینه تاریخی - اجتماعی شکل می‌گیرد و کوشش بلونر در انتزاع و جدا ساختن آن از زمینه مربوط به خود و محدود نمودنش به مفهومی جزئی چون نارضایی شغلی برداشتی صحیح و سازگار با مفهوم اصلی نمی‌باشد. از نقطه نظر مارکس خود بیگانگی عارضه‌ای نیست که بتوان آن را در محدوده‌ی سازمان درمان کرد بلکه این عارضه زاییده زندگی روزمره‌ی جامعه‌ی صنعتی و سرمایه‌داری است و جستجوی راه‌حلهایی در محدوده سازمان و شغل فرد برای رفع و درمان خود بیگانگی باروح این مفهوم سازگار نیست و نحوه‌ی تقرب بلونر به قضیه مذکور نوعی اخذ و

تطبیق نابجای یک مفهوم در یک زمینه و کاربرد آن در زمینه‌ی سازمان بشمار می‌آید. براساس همین جایگزینی خطاست که نویسندگان دیگری نتیجه گرفته‌اند می‌توان با انجام پاره‌ای تمهیدات جزئی و صوری مانند ایجاد تغییر در محل کار بر احساس خود بیگانگی غلبه کرد و کوشیده‌اند این نظریه را به کمک آزمایشاتی اثبات کنند. البته اثبات این امر که تغییر و بهبود محل کار و شرایط آن می‌تواند اثرات مثبتی در میزان رضایت شغلی و تولید و هزینه‌های آن داشته باشد کار موجهی است اما عدم رضایت شغلی را با مفهوم خود بیگانگی یکسان پنداشتن و قایل شدن به راه‌حل‌های مکانیکی در سطح سازمان برای رفع آن خطایی آشکار و طریقی ناصوابست. همان‌گونه که بولدینگ (Boulding) مدعی است اغلب راه‌حل‌های نظری در سازمان که موضوعی متعلق به سطح هفتم سیستم‌ها یعنی انسان می‌باشد در سطوح پایینی چون ساختارها (Structure) و ساعت‌گونه‌ها (Clockwork) مورد بررسی قرار گرفته^۸ و از این رو فاقد اثر بخشی بوده‌اند و مساله از خود بیگانگی نیز دچار چنین ضایعه‌ای گردیده است. نمونه‌ی دیگری از مفاهیمی که بطور نادرست اخذ و بکار گرفته شده است مفهوم سلامت سازمانی (Organizational health) است. به عقیده وارن بنیس (Warren Bemis) که

- 6) M.Seaman, [on the Meaning of Alienation] in W.Finibter (ed). *Alienation and the Social System* N.Y.: John Wiley & Sons Inc. 1972, pp.46-47
- 7) R.Blauner, *Alienation and Freedom* Chicago: The University of Chicago Press, 1964.p.5
- 8) Kinneth E.Boulding, [General Systems Theory The Skelatan of Science] in J.M.Shabrity & et.al. *Classics of Organization Theory III.*: Moore Publishing Co.1978 pp.121-131

(Mc Dougall) می اندازد.^۹

اما باید اذعان کنیم که هنوز فرضیات نویسندگان کلاسیک مدیریت از تیلورتا بارنارد در مورد اینکه هیچ تئوری سازمانی نمی تواند بدون داشتن ضوابط عینی برای ارزیابی عملیات سازمانی امکان وجود پیدا کند معتبر است و در مورد اثر بخشی سازمانی نیز باید بدنبال یافتن این ضابطه ها بود. بدن ترتیب طرح مفهوم سلامت سازمانی واخذ مفهوم «خود» از روانشناسی و کاربرد آن در سازمان به منظور تشریح ساختارهای سازمان به گونه ای که بنیاس عنوان می کند نوعی اخذ و تطبیق نابجای مفاهیم است که موجب بفرنج شدن و پیچیدگی موضوع شده و سبب شبهه و ابهام می گردد.

در زمینه ی سازمان و مدیریت ما بسیار نیازمند روانشناسان هستیم اما باید آنان را هشدار دهیم که خصوصیات و ویژگیهای پدیده ی سازمان لزوماً با طبقه بندی ها و عناوین مصطلح در روانشناسی فردی مطابقت ندارد. روانشناسی در بازه ی روان انسان بحث می کند و در برگیرنده ی مفاهیم سازمانی نیست. روانشناسی در اعماق روان انسان به کاوش می پردازد و اجزاء سازمان و جامعه را تنها به کمک آن نمی توان تعریف کرد. رابطه و پیوند بین فرد و سازمان همراه نوعی تنش است و وحدت بخشیدن فرد و سازمان به سادگی میسر نیست تلاشهای ناموفق در جهت وحدت فرد و سازمان ناشی از سوء تفاهم نسبت به طبیعت آدمی و ماهیت

مفهوم فوق را در سازمان مطرح ساخته است اگر بخواهیم بر نارسایی های اثر بخشی سازمانی غالب آیم باید از مفهوم سلامت سازمانی مدد جویم^{۱۰}: البته ممکن است بپذیریم که در گذشته ارزشیابی اثر بخشی سازمانی دقت کافی نداشته و بسیاری از جنبه های را که اکنون مطرح است در مد نظر نویسندگان قدیمی نبوده. آنان بیشتر به سنجش کارها و نتایج آن با ضوابطی ثابت می اندیشیدند. بدین ترتیب مساله ای که بنیاس طرح می کند از اهمیت خاصی برخوردار است چه او توجه می دهد که بررسی اثر بخشی سازمان از یک زاویه خاص و محدود نمی تواند مفید باشد. اما این فرض که مفهوم سلامت سازمانی می تواند وضوح و روشنی بیشتری به مطلب ببخشد خود قابل سؤال است. مفهوم مذکور نه تنها مشکل اثر بخشی سازمانی را حل نمی کند بلکه خود موجد مشکلات جدیدی در تفهیم و درک تئوری سازمانی می گردد. مفهوم سلامت ممکن است در رابطه با انسان با معنی باشد اما در ارتباط با سازمان رسمی و ساختارهای وظیفه ای آن معنی دار نیست. بنیاس در سلامت سازمانی تلویحاً اشاره به وجود مستقل ذهنی و انسان واره ای برای سازمان می کند که به اشکال می توان آن را در چارچوب علوم اجتماعی معاصر جای داد. این تعبیر وی انسان را به یاد کنایات تخیلی مانند «روح جمعی» (Collective soul) گوستاولوبن (Gustave Le Bon) یا «ذهن گروهی» (Group mind) مک دوگال

9) Warren Bennis Changing Organizations N.Y.: McGraw-Hill Book Co. 1966, p.44

10) A.G.Ramos, op.Cit p.115

از سوی دیگر تجزیه و تحلیل گر سیستم تنها به توانایی نظام برای نیل به اهدافش می‌اندیشد و بُعد اخلاقی چنین آرمانهایی را فراموش می‌کند. البته در اینجا قصد آن نیست که مدل‌های سیستمی در سازمان تخطئه و طرد گردند بلکه هدف آن است که از استفاده و کاربرد نابخجای آنها در تئوری‌های سازمانی اجتراز شود. نگرش سیستمی در مطالعات سازمانی می‌تواند نقش بسیار مفید و سازنده‌ای ایفا کند اما باید توجه داشت فرد را جزئی مقهور در سیستم سازمان تلقی کردن و استقلال و توانمندی‌های او را نادیده انگاشتن کاری صحیح و راه برنده به مقصود نمی‌باشد. البته کوشش‌هایی در جهت بهبود تجزیه و تحلیل‌های سیستمی انجام شده و نویسندگانی مثل کوستلر (Koestler) سازمان را به عنوان یک کل مطلق در نظر نگرفته بلکه آن را مجموعه‌ای از اجزاء می‌دانند که هر یک به میزان قابل ملاحظه‌ای واجد استقلال می‌باشند^{۱۱}. اگر چه این برخورد بطور اساسی مشکل انسان در سازمان را حل نمی‌کند اما تعدیلی در نظریه‌های سیستمی سازمان در رابطه با انسان بشمار می‌آید.

خلاصه آنکه در عصر حاضر اخذ و تطبیق نابخجای مفاهیم مسائل بسیاری را در تئوری‌های سازمان و مدیریت بوجود آورده است و به علت ظاهر موجه این تطبیق‌ها غالباً خطا بودن بکارگیری آنها از نظرها به دورمانده است. اغتشاش بسیاری در کاربرد لغات، واژه‌ها و

سازمان می‌باشد. نتیجه آنکه کاربرد مفاهیم روانشناسی در سازمان باید به دقت فراوان صورت گیرد و این ضرورتی است که اکنون بیش از هر زمان دیگر احساس می‌شود.

یکی دیگر از تطبیق‌های نابخجای در نظریه‌های سازمانی بکارگیری واژه سایبرنتیک می‌باشد. اصولاً الگوهای سیستمی در سازمان و مدیریت غالباً تأکید بر ارتباط بین اجزاء و وابستگی آنها به هم در یک کل دارند و در این میان به ارتباطات درونی هر جزء در رابطه با کل توجه نمی‌شود.

سیستم موجود سازمان و نحوه‌ی عملکرد آن به عنوان عاملی ثابت تلقی می‌شود و در سایه‌ی این ثبات کوشش می‌شود تا رفتار گروه‌های انسانی و تطبیق آنها با سیستم مورد بررسی قرار گیرد بدین ترتیب سازمان و قوانین آن مجاز می‌شوند تا رفتار انسان و نیازهای او را جهت دهند و سیستم سازمانی تعیین کننده الگوهای رفتاری فرد گردد. در این میان توانایی‌های درونی و نظام ارزش‌های فرد فراموش می‌شود و شدت این عارضه در بکارگیری سایبرنتیک بخوبی مشاهده می‌شود، چه در سایبرنتیک کوشش بر آن است تا سیستم ارتباطی و اطلاعاتی سازمان به قوه‌ی تعقل و تفکر آدمی شبیه شود و در این سیستم با مساله ارزش‌ها، اخلاقیات، و فرهنگ انسان‌ها به عنوان یک مشکل تکنیکی برخورد می‌شود و وجدان آدمی به فرآیند بازخورد تبدیل می‌گردد.

11) A.Koestler, «Beyond Atomism and Holism — The Concept of Holon» A.Koestler and J.J.Smythies (eds.) *Beyond Reductionism* N.Y.:The Macmillan Co.1969, p.197.

اغلب سنجیتی با زمینه‌ی سازمان نداشتند و این امر در راه تحقق نظریه های سازمانی مشکلاتی را بوجود آوردند. در خاتمه باید یادآور شد که مطالب بر شمرده در فوق به معنای نفی ضرورت بهره گیری از مفاهیم سایر رشته ها در نظریه های سازمانی به منظور پیشبرد مدیریت نیست بلکه غرض آن است که به عنوان نظریه پردازان سازمانی بکوشیم در متن سازمان از مفاهیمی بهره جوییم که تعلق به آن زمینه داشته، با آن متجانس بوده و نسبت به آن غریبه و ناسازگار نباشند.

مفاهیم در نظریه های مدیریت ایجاد شده و با قبول این نظر که معیارهای سازمان رسمی با معیارهای انسانی یکسان است این مساله شدت یافته است.

بطور کلی در نظریه های سازمانی قبل از پیدایش مکتب روابط انسانی مفاهیم باروشنی و وضوح بیشتری بکار گرفته شده اند و تقریباً ضایعه جابجایی های نابجا مشاهده نمی شود. اما در تئوری های روابط انسانی و مدیریت در قالب سیستم مفاهیم مختلفی به یاری طلبیده شدند که

منابع و مآخذ

- Donald Schon, **Displacement of Concepts** London: Tavistock Co., Inc. 1963
- J.D. Mooney & A.C. Reilly **The Principles of Organization** N.Y.: Harper & Brothers Publishers, 1967
- A. Kaplan **The Conduct of Inquiry** San Francisco: Chandler Publishing Corp. 1964
- M. Seeman, [On the Meaning of Alienation] in W. Finifter (ed.) **Alienation and the Social System** N.Y.: John Wiley & Sons. Inc 1972
- R. Blauner, **Alienation and Freedom** Chicago: The University of Chicago Press, 1964
- W. Bennis, **Changing Organizations** N.Y.: Mc Graw — Hill Book Co. 1966
- A. Koestler, «Beyond Atomism and Holism — The Concept of Holon.»
A. Koester and J.J. Smythies (eds.) **Beyond Reductionism** N.Y.: The Macmillan Co. 1969
- A.G. Ramos, **The New Science of Organization** L.A.: U.S.C 1978