



جامعه‌شناسی سازمان‌ها

(رشته علوم اجتماعی)

دکتر سعید کیا کجوری

امروزه کتاب‌خوانی و علم‌آموزی، نه تنها یک وظیفه‌ی ملی، که یک واجب دینی است.

مقام معظم رهبری

در عصر حاضر یکی از شاخصه‌های ارزیابی رشد، توسعه و پیشرفت فرهنگی هر کشوری میزان تولید کتاب، مطالعه و کتاب‌خوانی مردم آن مرز و بوم است. ایران اسلامی نیز از دیرباز تاکنون با داشتن تمدنی چند هزارساله و مراکز متعدد علمی، فرهنگی، کتابخانه‌های معتبر، علما و دانشمندان بزرگ با آثار ارزشمند تاریخی، سرآمد دولت‌ها و ملت‌های دیگر بوده و در عرصه‌ی فرهنگ و تمدن جهانی به‌سان خورشیدی تابناک همچنان می‌درخشد و با فرزندان نیک‌نهاد خویش هنرنمایی می‌کند. چه کسی است که در دنیا با دانشمندان فرزانه و نام‌آور ایرانی همچون ابوعلی سینا، ابوریحان بیرونی، فارابی، خوارزمی و ... همچنین شاعران برجسته‌ای نظیر فردوسی، سعدی، مولوی، حافظ و ... آشنا نباشد و در مقابل عظمت آنها سر تعظیم فرود نیاورد. تمامی این افتخارات ارزشمند، برگرفته از میزان عشق و علاقه فراوان ملت ما به فراگیری علم و دانش از طریق خواندن و مطالعه منابع و کتاب‌های گوناگون است. به شکرانه‌ی الهی، تاریخ و گذشته ما، همیشه درخشان و پربار است. ولی اکنون در این زمینه در چه جایگاهی قرار داریم؟ آمار و ارقام ارائه‌شده از سوی مجامع و سازمان‌های فرهنگی در مورد سرانه‌ی مطالعه‌ی هر ایرانی، برایمان چندان امیدوارکننده نمی‌باشد و رهبر معظم انقلاب اسلامی نیز از این وضعیت بارها اظهار گله و ناخشنودی نموده‌اند.

کتاب، دروازه‌ای به سوی گستره‌ی دانش و معرفت است و کتاب خوب، یکی از بهترین ابزارهای کمال بشری است. همه‌ی دستاوردهای بشر در سراسر عمر جهان تا آنجا که قابل کتابت بوده است، در میان دست‌نوشته‌هایی است که انسان‌ها پدید آورده و می‌آورند. در این مجموعه‌ی بی‌نظیر، تعالیم الهی، درس‌های پیامبران به بشر، و همچنین علوم مختلفی است که سعادت بشر بدون آگاهی از آنها امکان‌پذیر نیست. کسی که با دنیای زیبا و زندگی‌بخش کتاب ارتباط ندارد بی‌شک از مهم‌ترین دستاوردهای انسانی و نیز از بیشترین معارف الهی و بشری محروم است. با این دیدگاه، به‌روشنی می‌توان ارزش و مفهوم رمزی عمیق در این حقیقت تاریخی را دریافت که اولین خطاب خداوند متعال به پیامبر گرامی اسلام (ص) این است که «بخوان!» و در اولین

سوره‌ای که بر آن فرستاده‌ی عظیم‌الشأن خداوند، فرود آمده، نام «قلم» به تجلیل یاد شده‌است: «اقْرَأْ وَ رَبُّكَ الْأَكْرَمُ. الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ» در اهمیت عنصر کتاب برای تکامل جامعه‌ی انسانی، همین بس که تمامی ادیان آسمانی و رجال بزرگ تاریخ بشری، از طریق کتاب جاودانه مانده‌اند.

دانشگاه پیام‌نور با گستره‌ی جغرافیایی ایران‌شمول خود با هدف آموزش برای همه، همه‌جا و همه‌وقت، به‌عنوان دانشگاهی کتاب‌محور در نظام آموزش عالی کشورمان، افتخار دارد جایگاه اندیشه‌سازی و خردورزی بخش عظیمی از جوانان جویای علم این مرز و بوم باشد. تلاش فراوانی در ایام طولانی فعالیت این دانشگاه انجام پذیرفته تا با بهره‌گیری از تجربه‌های گرانقدر استادان و صاحب‌نظران برجسته کشورمان، کتاب‌ها و منابع آموزشی درسی شاخص و خودآموز تولید شود. در آینده هم، این مهم با هدف ارتقای سطح علمی، روزآمدی و توجه بیشتر به نیازهای مخاطبان دانشگاه پیام‌نور با جدیت ادامه خواهد داشت. به‌طور قطع استفاده از نظرات استادان، صاحب‌نظران و دانشجویان محترم، ما را در انجام این وظیفه‌ی مهم و خطیر یاری‌رسان خواهد بود. پیشاپیش از تمامی عزیزانی که با نقد، تصحیح و پیشنهادهای خود ما را در انجام این وظیفه‌ی خطیر یاری می‌رسانند، سپاسگزاری می‌نماییم. لازم است از تمامی اندیشمندانی که تاکنون دانشگاه پیام‌نور را منزلگاه اندیشه‌سازی خود دانسته و ما را در تولید کتاب و محتوای آموزشی درسی یاری نموده‌اند، صمیمانه قدردانی گردد. موفقیت و بهروزی تمامی دانشجویان و دانش‌پژوهان عزیز آرزوی همیشگی ما است.

ابوالفضل فراهانی

رئیس دانشگاه پیام‌نور

فهرست

مقدمه.....	نه
فصل اول: سازمان‌های مدرن و پیدایش و رشد آنها	
هدف‌های کلی.....	۱
هدف‌های یادگیری.....	۱
۱-۱ تعریف سازمان مدرن.....	۲
۲-۱ اجزا و عناصر سازمان.....	۴
۱-۲-۱ ساختار اجتماعی.....	۴
۲-۲-۱ اعضا.....	۹
۳-۲-۱ اهداف.....	۹
۴-۲-۱ فناوری.....	۱۰
۵-۲-۱ محیط.....	۱۰
۳-۱ محیط فیزیکی سازمان‌ها.....	۱۱
۴-۱ پاییدن در سازمان‌ها.....	۱۲
۵-۱ سازمان و بوروکراسی.....	۱۵
۶-۱ پیدایش و رشد سازمان‌ها.....	۱۶
۱-۶-۱ پیش از انقلاب صنعتی.....	۱۶
۲-۶-۱ بعد از انقلاب صنعتی.....	۱۸
خودآزمایی.....	۲۷
فصل دوم: مبانی نظری جامعه‌شناسی سازمان‌ها.....	
هدف‌های کلی.....	۲۹
هدف‌های یادگیری.....	۲۹
۱-۲ جامعه‌شناسان کلاسیک و سازمان‌ها.....	۳۰
۱-۱-۲ کارل مارکس.....	۳۱
۲-۱-۲ ماکس وبر.....	۳۳
۳-۱-۲ امیل دورکیم.....	۳۶

۳۷	۲-۲ تکوین و تحول جامعه‌شناسی سازمان‌ها
۴۲	۳-۲ رهیافت‌های نظری و مطالعه سازمان‌ها
۴۲	۱-۳-۲ کارکردباوری و مطالعات کمی
۴۸	۲-۳-۲ نظریه‌های تضاد
۵۱	۳-۳-۲ نظریه‌های کنش
۵۳	۴-۳-۲ پسا ساخت‌باوری
۵۵	۵-۳-۲ پسامدرنیسم
۵۷	۴-۲ جامعه‌شناسی سازمان‌ها و نظریه سازمان
۵۸	خودآزمایی
۵۹	فصل سوم: سازمان‌های بوروکراتیک
۵۹	هدف‌های کلی
۵۹	هدف‌های یادگیری
۶۰	۱-۳ تلقی ماشینی از سازمان
۶۱	۲-۳ نظریه بوروکراسی وبر
۶۱	۱-۲-۳ انواع کنش اجتماعی
۶۳	۲-۲-۳ انواع اقتدار و ساختار سازمانی
۷۰	۳-۲-۳ برتری فنی بوروکراسی
۷۲	۴-۲-۳ بوروکراسی و دموکراسی
۷۴	۳-۳ نظریه کلاسیک مدیریت: طراحی سازمان‌های بوروکراتیک
۷۸	۴-۳ مدیریت علمی
۸۴	۵-۳ مشکلات و کارکردهای نامناسب بوروکراسی
۸۵	۱-۵-۳ انعطاف‌ناپذیری
۸۶	۲-۵-۳ بیگانگی
۸۷	۳-۵-۳ قاعده‌پرستی و جابه‌جایی هدف
۸۹	۴-۵-۳ رشد بی‌تناسب
۸۹	۵-۵-۳ الیگارشی
۹۳	خودآزمایی
۹۵	فصل چهارم: ابعاد انسانی و اجتماعی سازمان‌ها
۹۵	هدف‌های کلی
۹۵	هدف‌های یادگیری
۹۶	۱-۴ تلقی انسانی و اجتماعی از سازمان
۹۷	۲-۴ مکتب روابط انسانی
۱۰۲	۳-۴ مکتب مدیریت انسان‌باور
۱۰۶	۴-۴ دگرگونی فنون مدیریت
۱۰۸	۵-۴ سازمان غیررسمی و کارکردهای آن
۱۰۹	۱-۵-۴ حل مسایل و پیشبرد امور
۱۱۱	۲-۵-۴ تأمین نیازهای عاطفی
۱۱۱	۳-۵-۴ ابزار مقاومت
۱۱۳	۶-۴ جهان مدیران
۱۱۷	خودآزمایی

فصل پنجم: گوناگونی و دگرگونی سازمان‌ها.....	۱۱۹
هدف‌های کلی.....	۱۱۹
هدف‌های یادگیری.....	۱۱۹
۱-۵ نظریه اقتضایی.....	۱۲۰
۱-۱-۵ محیط و ساختار سازمان.....	۱۲۱
۲-۱-۵ فناوری و ساختار سازمان.....	۱۲۳
۳-۱-۵ اندازه و ساختار سازمان.....	۱۲۵
۴-۱-۵ ارزیابی نظریه اقتضایی.....	۱۲۶
۲-۵ پنج ساختار سازمانی.....	۱۲۸
۳-۵ سازمان شبدری.....	۱۳۵
۴-۵ مدل ژاپنی.....	۱۳۸
۵-۵ دگرگونی بوروکراسی.....	۱۴۰
۱-۵-۵ فناوری اطلاعات و سازمان‌ها.....	۱۴۱
۲-۵-۵ فناوری اطلاعات و شبکه‌ها.....	۱۴۳
۳-۵-۵ رستوران مک‌دونالد.....	۱۴۶
۴-۵-۵ سازمان پسامدرن.....	۱۴۹
خودآزمایی.....	۱۵۵
فصل ششم: تصمیم‌گیری و سیاست‌ورزی در سازمان‌ها.....	۱۵۷
هدف‌های کلی.....	۱۵۷
هدف‌های یادگیری.....	۱۵۷
۱-۶ تصمیم‌گیری.....	۱۵۸
۱-۱-۶ مدل عقلانی.....	۱۵۸
۲-۱-۶ عقلانیت محدود.....	۱۵۹
۳-۱-۶ مدل ائتلاف.....	۱۶۱
۴-۱-۶ مدل زبانه‌دانی.....	۱۶۲
۲-۶ سیاست‌ورزی.....	۱۶۴
۱-۲-۶ شیوه‌های حکمرانی در سازمان‌ها.....	۱۶۵
۲-۲-۶ سازمان‌ها به‌عنوان نظام‌های فعالیت سیاسی.....	۱۶۷
۳-۲-۶ ارزیابی استعاره سیاسی.....	۱۹۰
خودآزمایی.....	۱۹۲
فصل هفتم: سازمان‌های اقتصادی.....	۱۹۵
هدف‌های کلی.....	۱۹۵
هدف‌های یادگیری.....	۱۹۵
۱-۷ شرکت‌ها.....	۱۹۶
۲-۷ تحول سرمایه‌داری شرکتی.....	۱۹۶
۱-۲-۷ سرمایه‌داری بی‌قیدوبند.....	۱۹۷
۲-۲-۷ سرمایه‌داری مدیریت‌شده.....	۱۹۹
۳-۲-۷ سرمایه‌داری مبتنی بر احیای بازار.....	۲۰۸
۳-۷ شرکت‌های فراملیتی.....	۲۱۶
۱-۳-۷ پیدایش و رشد شرکت‌های فراملیتی.....	۲۱۷

۲۲۰	انواع شرکت‌های فراملیتی ۲-۳-۷
۲۲۱	دگرگونی شرکت‌های فراملیتی ۳-۳-۷
۲۲۲	خودآزمایی
۲۲۵	فصل هشتم: سازمان‌های دولتی و اختیاری
۲۲۵	هدف‌های کلی
۲۲۵	هدف‌های یادگیری
۲۲۶	۱-۸ سازمان‌های دولتی
۲۲۶	۱-۱-۸ عقلانیت در سازمان‌های دولتی
۲۳۰	۲-۱-۸ سازمان‌های دولتی و سرمایه‌داری
۲۳۲	۳-۱-۸ سازمان‌های دولتی و سیاست‌های دولت
۲۳۵	۴-۱-۸ کارایی سازمان‌های دولتی
۲۳۶	۵-۱-۸ بوروکراسی خیابانی
۲۴۶	۶-۱-۸ سازمان‌های وادارگر
۲۵۱	۲-۸ سازمان‌های اختیاری
۲۵۵	۱-۲-۸ سازمان‌های غیردولتی و غیردولتی بین‌المللی
۲۶۰	۲-۲-۸ عقلانیت در سازمان‌های اختیاری
۲۶۲	۳-۲-۸ سازمان‌های جمع‌باور
۲۶۷	خودآزمایی
۲۶۹	پاسخ خودآزمایی‌ها
۲۷۱	واژه‌نامه
۲۷۱	انگلیسی - فارسی
۲۷۹	فارسی - انگلیسی
۲۸۷	کتابنامه

مقدمه

جامعه ما جامعه‌ای سازمانی است. بیشتر افراد در سازمانی به دنیا می‌آیند، در سازمان‌هایی آموزش می‌بینند و کار می‌کنند و، معمولاً، در سازمانی از دنیا می‌روند. سازمان‌ها، کالاهای مورد نیاز جامعه را تولید و توزیع می‌کنند؛ خدمات بهداشتی و درمانی را تأمین می‌کنند؛ امنیت شخصی و مالی را به ارمغان می‌آورند؛ فرهنگ را حفظ و دگرگون می‌کنند؛ وسایل و امکانات ارتباط و تفریح را فراهم می‌آورند؛ و بسی کارهای دیگر انجام می‌دهند. سازمان‌ها، از ارکان جامعه مدرن به‌شمار می‌آیند. آنها تغییرات بزرگ اجتماعی را صورت می‌دهند، و جلوی بسیاری از تغییرات را می‌گیرند. "آنها به اندازه مرگ و مالیات گیرناپذیرند" (هال، ۱۹۹۶: ۱). به همین دلیل، مطالعه سازمان‌ها ضرورت یافته و، از دهه‌ها قبل، رشته‌های گوناگون علوم انسانی - خاصه جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، اقتصاد، و مدیریت - جنبه‌های مختلف سازمان‌ها را، از دیدگاه‌های گوناگون، بررسی کرده‌اند.

کتاب حاضر، که برای درس جامعه‌شناسی سازمان‌ها تألیف شده، شامل هشت فصل است:

در فصل اول، سازمان مدرن و اجزا و عناصر آن تشریح شده است. پس از توصیف محیط فیزیکی سازمان‌های مدرن و شیوه‌های پاییدن در آنها، شرحی از سازمان‌های پیش از انقلاب صنعتی آمده است. سپس، انقلاب صنعتی و ویژگی‌های

تعیین‌کننده آن - یعنی افزایش تقسیم کار، مدرن‌شدن، و رشد سرمایه‌داری - که هم عامل و هم حاصل پیدایش و رشد سازمان‌های مدرن بوده‌اند، تشریح شده است. در فصل دوم، ابتدا خلاصه‌ای از نظریه‌های سه تن از بنیان‌گذاران جامعه‌شناسی و دیدگاه‌های آنها درباره سازمان‌ها آمده است. سپس، چگونگی تکوین و تحول جامعه‌شناسی سازمان‌ها شرح داده، و، در ادامه، مهم‌ترین رهیافت‌های جامعه‌شناختی به سازمان‌ها معرفی شده‌اند.

فصل سوم به سازمان‌های بوروکراتیک اختصاص دارد. هر بحثی از بوروکراسی، همواره، با نظریه بوروکراسی ویر آغاز می‌شود. برای ورود به این نظریه، ابتدا دیدگاه ویر درباره انواع کنش اجتماعی، اقتدار، و ساختار سازمانی بیان شده است. پس از شرح ویژگی‌های بوروکراسی، از برتری فنی بوروکراسی و رابطه بوروکراسی و دموکراسی سخن رفته است. آنگاه، نظریه کلاسیک مدیریت و مدیریت علمی تشریح و به مهم‌ترین مشکلات و کارکردهای نامناسب بوروکراسی اشاره شده است.

در فصل چهارم، ابعاد انسانی و اجتماعی سازمان‌ها بررسی شده است. این ابعاد، نخستین بار، در مکتب روابط انسانی منعکس شد، در کانون توجه مکتب مدیریت انسان‌باور قرار گرفت، و زمینه ایجاد و کاربرد فنون نوین مدیریت را فراهم کرد. یکی از ابعاد انسانی و اجتماعی سازمان‌ها، ساختار غیررسمی است که، با کارکردهای متعدد خود، جزء جدایی‌ناپذیر همه سازمان‌هاست؛ همچنان‌که جهان مدیران نیز با جهانی که ساختار رسمی تصویر می‌کند، بسیار متفاوت است.

فصل پنجم با شرح مختصری از نظریه اقتضایی و تأثیر محیط، فناوری، و اندازه در ساختار سازمان آغاز شده و به توصیف و مقایسه ساختارهای بوروکراتیک و نوپدید، از قبیل ادوکراسی و سازمان شبدری، پرداخته است. پس از اشاره به نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات در دگرگونی سازمان‌ها و ظهور شبکه‌ها، رستوران مک‌دونالد و سازمان پسامدرن تشریح شده است.

فصل ششم با تعریف تصمیم‌گیری و شرح مدل‌های آن آغاز شده و با بیان شیوه‌های حکمرانی در سازمان‌ها ادامه یافته است. سازمان یک نظام فعالیت سیاسی تلقی شده و برای توصیف و تحلیل امور سیاسی در زندگی سازمانی، از استعاره سیاسی

استفاده شده است. پس از شرح منافع، تضادها، بازی‌های قدرت، انواع، ابعاد، و منابع قدرت، استعارهٔ سیاسی مورد ارزیابی و نقد قرار گرفته است.

در فصل هفتم، سازمان اقتصادی در قالب شرکت بررسی می‌شود. چون بیشتر شرکت‌ها به شیوهٔ سرمایه‌داری اداره می‌شوند، چگونگی پیدایش و تحول سرمایه‌داری شرکتی از آغاز تاکنون، شرح داده، و دیدگاه‌های مربوط به تغییر ساختار و کارکرد شرکت‌ها بیان شده است. نظر به اهمیت فزایندهٔ شرکت‌های فراملیتی در اقتصاد کنونی جهان، دلایل پیدایش، رشد، انواع، و دگرگونی فراملیتی‌ها بررسی شده است.

فصل هشتم در باب سازمان‌های دولتی و اختیاری است. پس از شرح عقلانیت در سازمان‌های دولتی و مقایسهٔ سازمان‌های دولتی و سرمایه‌داری، از تأثیر سیاست‌های دولت و کارایی سازمان‌های دولتی سخن رفته است. دو دسته از سازمان‌های دولتی مورد بررسی قرار گرفته‌اند: سازمان‌هایی که خدمات عمومی ارائه می‌دهند؛ و سازمان‌هایی که اجازه دارند از فشار و اجبار استفاده کنند. آنگاه سازمان‌هایی که با میل و ارادهٔ شهروندان تشکیل می‌شوند و سازمان‌های جامعهٔ مدنی، غیرانتفاعی، و غیردولتی نام می‌گیرند، توصیف شده‌اند. در خاتمه، سازمان جمع‌باور، که بر پایهٔ عقلانیت جوهری شکل می‌گیرد، معرفی، و با بوروکراسی مقایسه شده است.

از مدیران پیشین گروه علوم اجتماعی دانشگاه پیام‌نور - دکتر غلامرضا ارجمندی، دکتر محمدجواد زاهدی، دکتر امیر ملکی - که در تألیف این کتاب مشوق من بوده‌اند، قدردانی می‌کنم. از دکتر سیدمهدی خیراندیش، که در انتخاب برخی از معادل‌های فارسی و نگارش پاره‌ای از عبارت‌ها، راهنمایی‌های سودمند کرده‌اند، و از دکتر حسین افراسیابی که فصل‌های اول و دوم را خوانده و نکاتی ارزنده را تذکر داده‌اند، سپاسگزارم. همچنین، از خانم مینا حاجی‌انزهایی، کارشناس محترم دفتر تدوین، و کارکنان واحد انتشارات دانشگاه پیام‌نور، تشکر می‌کنم.

سعید کیاکجوری

شیراز، اردیبهشت ۱۳۹۳

فصل اول

سازمان‌های مدرن و پیدایش و رشد آنها

هدف‌های کلی

در این فصل، با سازمان مدرن، اجزا و عناصر، و محیط فیزیکی آن آشنا می‌شوید و از تأثیر انقلاب صنعتی در پیدایش و رشد سازمان‌های مدرن آگاهی می‌یابید.

هدف‌های یادگیری

پس از مطالعه این فصل می‌توانید:

- سازمان مدرن را تعریف کنید و اجزا و عناصر آن را باز شناسید.
- سازوکارهای شکل‌گیری ساختار اجتماعی سازمان را توضیح دهید.
- وجوه سه‌گانه ساختار رسمی سازمان را شرح دهید.
- محیط فیزیکی سازمان‌ها و انواع پاییدن را در سازمان‌ها شرح دهید.
- ویژگی‌های سازمان‌های پیش از انقلاب صنعتی را بیان کنید.
- انقلاب صنعتی و مراحل و ویژگی‌های تعیین‌کننده آن را شرح دهید.
- انواع تقسیم کار را باز شناسید و چگونگی متمایز شدن و تغییر ساختاری جامعه را توضیح دهید.
- مدرن شدن جنبه‌های گوناگون زندگی و تأثیر آن را در پیدایش و گسترش سازمان‌های مدرن شرح دهید.
- عقلانی‌شدن را تعریف کنید و جوهر آن را از دید وبر بیان کنید.
- نظام سرمایه‌داری و تأثیر آن را در پیدایش سازمان‌های مدرن شرح دهید.

۱-۱ تعریف سازمان مدرن

توانایی انسان‌ها محدود است. اما وقتی آنها دست به دست هم می‌دهند و همکاری می‌کنند توانایی آنها بسی افزایش می‌یابد و می‌توانند کارهایی انجام دهند که به تنهایی از عهده آنها بر نمی‌آیند. مهم‌ترین وسیله این همکاری، سازمان^۱ است؛ یعنی، گروهی مرکب از اعضای که برای نیل به هدف مشترک به کنش‌های جمعی هماهنگ و سنجیده دست می‌زنند. سازمان رسمی، پیچیده، یا مدرن، "سازمانی است که به شیوه منطقی طراحی می‌شود تا اغلب با استفاده از قواعد، مقررات و رویه‌های صریح و روشن به اهدافش دست یابد" (گیدنز، ۲۰۰۹: ۷۸۳). سازمان رسمی، دارای مرز نسبتاً قابل تشخیص، نظم هنجارین، سلسله‌مراتب اقتدار، و نظام‌های ایجاد ارتباط و هماهنگی میان افراد و وظایف است (هال، ۱۹۹۶: ۳۰). سازمان‌ها آگاهانه ایجاد می‌شوند و در ساختمان‌ها یا محیط‌های فیزیکی که به‌ویژه برای کمک به تحقق هدف‌هایشان ساخته می‌شوند، جای داده می‌شوند. سازمان‌ها اساساً برای کنترل کردن تأسیس می‌شوند (آبرکرامبی، ۱۳۸۸: ۱۱۴). آنها منابع انسانی و مادی را به شیوه منضبط گرد می‌آورند و روابط انسانی را فعالانه کنترل می‌کنند. حتی کوچک‌ترین سازمان‌ها نیز ناگزیرند رابطه میان وسایل و اهداف را، به‌طور منظم و آگاهانه، تحت نظارت و کنترل قرار دهند. 'مرز' نسبتاً قابل تشخیص^۲ ممکن است همیشه کاملاً روشن نباشد و، چه‌بسا، با گذشت زمان تغییر کند، اما برای تفکیک اعضای سازمان از افراد غیرعضو، ضروری است. وجود 'مرز' حاکی از آن است که چیزی در خارج از سازمان وجود دارد؛ یعنی محیط، که نهاده‌های سازمان را تأمین و ستانده‌های آن را دریافت می‌کند.

در خصوص تعریف 'سازمان' ذکر چند نکته ضروری است:

اول اینکه، سازمان‌ها بسیار گوناگون‌اند. مدارس و دانشگاه‌ها، شرکت‌های بزرگ و کوچک، انجمن‌های اقتصادی - از قبیل اتاق بازرگانی؛ سازمان‌های دولتی، مانند اداره پلیس و ارتش؛ انجمن‌های حرفه‌ای و تخصصی؛ کارخانه‌ها و بنگاه‌های اقتصادی؛ اتحادیه‌های کارگری؛ احزاب سیاسی؛ بیمارستان‌ها؛ کلیساها؛ مؤسسات خیریه؛ تعاونی‌ها؛ موزه‌ها؛ زندان‌ها؛ باشگاه‌های اجتماعی و ورزشی؛ سازمان‌های غیردولتی و

۱. واژه انگلیسی organization (سازمان، سازمان‌دهی، سازمان‌یابی) از واژه اُرگانن^۱ در زبان یونانی آمده است به معنای ابزار یا وسیله، که نشان می‌دهد سازمان‌ها، عموماً، 'وسیله' هستند نه 'هدف' (مورگان، ۲۰۰۶: ۱۵).

۳ سازمان‌های مدرن و پیدایش و رشد آنها

چندملیتی؛ شرکت‌های فراملیتی؛ و جز آنها، 'سازمان رسمی' محسوب می‌شوند. سازمان‌ها، از لحاظ ماهیت، ساختار، کارکرد، اهداف، اندازه، درجه رسمیت و شیوه کنترل، بسیار متفاوت هستند. از این‌رو، ارائه تعریفی که ویژگی‌های مشترک همه سازمان‌ها را بیان کند یا درباره همه آنها به یک اندازه صدق کند، دشوار است.

دوم اینکه، درباره ماهیت سازمان‌ها توافق اساسی وجود ندارد. گفتن اینکه سازمان‌ها آگاهانه ایجاد می‌شوند تا با استفاده از قواعد، نقش‌ها و اقتدار رسمی به اهداف مورد نظر دست یابند، به معنای چشم‌پوشی بر این واقعیت است که در همه سازمان‌های رسمی، بسیاری از کنش‌های متقابل اعضا، در ساختار رسمی سازمان پیش‌بینی نمی‌شود. در قریب به اتفاق سازمان‌های رسمی و معمولاً در همه رده‌های سازمانی، روابط و شبکه‌های غیررسمی شکل می‌گیرند. این شبکه‌های غیررسمی، همراه با تفاوت قدرت و دیدگاه اعضای سازمان، غالباً افراد و گروه‌ها را به سوی اهداف متفاوت یا متضاد می‌کشانند.

سوم اینکه، سازمان‌ها ممکن است اهدافی را دنبال کنند که با اهدافی که برای آنها ایجاد شده‌اند، متفاوت باشند. برای مثال، به جای تأکید بر هدف اولیه، رشد یا بقای سازمان را در کانون توجه قرار دهند؛ یا ممکن است وسایل نیل به هدف، به هدف تبدیل شود. این فرایند، 'جابه‌جایی هدف' نامیده می‌شود.

چهارم اینکه، حتی اگر سازمان به اجزا و گروه‌های مختلف تقسیم نشده باشد، باز هم ممکن است کارکنان، تصورات روشن یا هماهنگی از اهداف سازمان نداشته باشند. گردانندگان زندان‌ها شاید حتی ندانند که وظیفه اصلی آنها مجازات است، بازپروری است، یا فقط جداکردن مجرمان از جامعه، و تا چه اندازه. بنابراین، رفتارها و اعمال آنها ممکن است برطبق این تصورات تغییر پذیرد.

مشکلاتی که در تعریف سازمان وجود دارد، از گوناگونی و پیچیدگی سازمان‌ها، از اختلاف نظر در مورد ماهیت اساسی سازمان‌ها، و از تعدد و تنوع دیدگاه‌ها سرچشمه می‌گیرد. در واقع، هیچ تعریفی قبول عام نیافته و معنای سازمان در دیدگاه‌های مختلف، متفاوت است. نظریه پردازان سازمان دیدگاه‌های گوناگونی درباره سازمان‌ها پروراندند، اما، هیچ دیدگاهی کامل نیست (هیچ، ۱۹۹۷: ۷).

۱-۲ اجزا و عناصر سازمان

سازمان‌ها بسیار گوناگون‌اند؛ اما همه آنها از پنج عنصر تشکیل می‌شوند: ساختار اجتماعی، اعضا، اهداف، فناوری، محیط. این عناصر با یکدیگر رابطه متقابل دارند. هیچ عنصری مهم‌تر و برتر از عناصر دیگر نیست؛ زیرا سازمان، نظام یا سیستمی از عناصر است که در آن هر عنصر از سایر عناصر تأثیر می‌پذیرد و در آنها تأثیر می‌گذارد (اسکات، ۱۳۸۷: ۳۴-۴۳). علاوه بر این، هر سازمانی، چه کوچک و چه بزرگ، مرکب از اجزا و قسمت‌های متعدد است. معمولاً هر یک از اجزای سازمان نیز به منزله یک نظام منظم است که سازمان فرعی یا خرده‌سازمان محسوب می‌شود. هر سازمان یا سازمان فرعی دو وجه اصلی دارد: ساختار و کارکرد. وضع ناشی از روابط نسبتاً پایداری که میان اجزای سازمان وجود دارد، ساختار سازمان است؛ هر یک از کارهایی که سازمان انجام می‌دهد، کارکرد آن است. بی‌گمان ساختار سازمان در کارکرد آن مؤثر است و تغییر کارکرد نیز منجر به تغییر ساختار می‌شود (آریان‌پور، ۱۳۵۷: ۳۲۸-۳۲۹). در نظریه سازمان، دو نوع ساختار مورد توجه است: اجتماعی و فیزیکی.

۱-۲-۱ ساختار اجتماعی

ساختار اجتماعی، جنبه‌هایی از روابط میان اعضا، سیمت‌ها، و واحدهای سازمان، مانند بخش‌ها و قسمت‌ها است که الگومند یا منظم و تکراری هستند. ساختار اجتماعی هر گروه‌بندی انسانی از لحاظ تحلیلی شامل دو جزء است: هنجاری و رفتاری. ساختار هنجاری بیانگر تجویز رفتار است، یعنی رفتارهایی که افراد باید داشته باشند. ساختار رفتاری، رفتارهای واقعی را نشان می‌دهد.

ساختار هنجاری شامل ارزش‌ها، هنجارها و انتظارات از نقش است. 'ارزش‌ها' اندیشه‌ها و تصوّراتی هستند که افراد یا گروه‌ها درباره آنچه مطلوب، پسندیده، خوب یا بد است، دارند (گیدنز، ۱۳۸۶: ۱۰۲۱). 'هنجارها' قواعد رفتار هستند که بازتاب یا نماد و مظهر ارزش‌های فرهنگی‌اند و نوع خاصی از رفتار را تجویز یا منع می‌کنند (همان: ۱۰۰۸). 'نقش‌ها' رفتارهایی هستند که از دارنده یک مقام و موقعیت اجتماعی خاص انتظار می‌رود. موقعیت اجتماعی، جایگاه فرد در نظام روابط اجتماعی است. در هر گروه‌بندی انسانی، ارزش‌ها، هنجارها و نقش‌ها برحسب اتفاق گرد هم نمی‌آیند،

سازمان‌های مدرن و پیدایش و رشد آنها ۵

بلکه به شیوه‌ای سازمان داده می‌شوند که مجموعه نسبتاً منسجم و یکدستی از اعتقادات و تجویزهای حاکم بر رفتار را می‌سازند.

ساختار رفتاری، اعضای گروه را در شبکه یا الگوی مشترکی از فعالیت‌ها، کنش‌های متقابل و احساسات، که تا حدی منظم و تکراری هستند، به یکدیگر پیوند می‌دهند.

ساختار هنجاری و ساختار رفتاری یک گروه اجتماعی نه یکسان‌اند و نه مستقل از یکدیگر، بلکه به درجات مختلف با هم رابطه دارند. ساختار هنجاری، محدودیت‌های مهمی را بر ساختار رفتاری تحمیل می‌کند، به رفتار شکل و جهت می‌دهد، و بخش زیادی از نظم و تکرار و الگومندی را تبیین می‌کند. درعین حال، بسیاری از رفتارها از ساختار هنجاری فاصله می‌گیرند و آن را تعدیل می‌کنند. درجه انطباق ساختارهای هنجاری و رفتاری در گروه‌های مختلف، متفاوت است. در برخی از وضعیت‌ها، هنجار و رفتار عین یکدیگرند، اما در وضعیت‌های دیگر، تفاوت بین اعتقادات ادعایی و رفتار بسیار زیاد است (اسکات، ۱۹۸۷: ۱۵-۱۶).

در همه سازمان‌های رسمی، هم ساختار رسمی وجود دارد و هم ساختار غیررسمی. 'ساختار رسمی'، روابطی است که در هنجارها یا قواعد رسمی سازمان مقرر می‌شود. ساختار رسمی تصریح می‌کند که وظایف چگونه تخصیص داده شوند؛ چه کسی به چه کسی گزارش دهد؛ و سازوکارهای رسمی هماهنگ‌سازی، و همچنین، الگوهای کنش متقابل چگونه باشند (رابینز، ۱۹۸۷: ۵).

نظریه پردازان سازمان برای تبیین اینکه چرا و چگونه سازمان‌ها ساختار معینی پیدا می‌کنند، به دو سازوکار مرتبط اشاره می‌کنند: تفکیک و متمایز شدن، و یکپارچه شدن. به نظر آنها، سازمان‌ها برای انجام وظایفی تأسیس می‌شوند که چندان بزرگ‌اند که افراد به تنهایی از عهده آنها بر نمی‌آیند. مزیت سازمان‌ها بر افراد این است که مهارت‌ها و توانایی‌های مختلف را یک کاسه می‌کنند. وقتی برخی اشخاص مسئولیت بخشی از یک وظیفه را بر عهده می‌گیرند و سایر افراد بخش‌های دیگر آن وظیفه را انجام می‌دهند، کارهای بزرگ و فراوانی می‌توان انجام داد که از راه دیگر شدن نیست.

تفکیک، فرایندی است که از طریق آن، وظایف افراد و قسمت‌ها (واحدهای فرعی) از هم جدا و متمایز می‌شوند. این فرایند را می‌توان در فعالیت‌هایی که در

سازمان‌ها صورت می‌گیرد، مشاهده کرد. برای مثال، قسمت خرید یک کارخانه، مواد اولیه را وارد سازمان می‌کند؛ قسمت تولید آن را به ستانده تبدیل می‌کند؛ و قسمت فروش، ستانده را به مشتری تحویل می‌دهد و درآمدی نصیب شرکت می‌کند. با افزایش تفکیک و تمایز، کارکنان به دشواری می‌توانند هم فعالیت اصلی خود را انجام دهند و هم آنها را با فعالیت‌های سایر کارکنان هماهنگ کنند. برای مثال، مهندس تولید شاید هیچ تماس و ارتباطی با عاملان خرید که بیشتر وقت خود را با عرضه‌کنندگان مواد می‌گذرانند، نداشته باشد. همین دشواری ارتباط و هماهنگی که از تفکیک برمی‌خیزد، یکپارچه‌سازی را ضروری می‌کند. یکی از راه‌های یکپارچه‌سازی، ایجاد گروه مدیریت است. اما تشکیل گروه مدیریت به معنای افزایش تفکیک و تمایز فعالیت‌های سازمان هم هست، که در صورت ادامه رشد سازمان، تشدید یکپارچه‌سازی را ایجاب خواهد کرد. بدین سان، چرخه تفکیک و یکپارچه‌سازی به وجود می‌آید (هچ، ۱۹۹۷: ۱۶۲-۱۶۳).

ساختار رسمی سازمان سه وجه دارد: پیچیدگی، رسمیت، تمرکز.

پیچیدگی، به درجه تفکیک و تمایز در سازمان اشاره دارد. تفکیک بر سه گونه

است: افقی، عمودی، جغرافیایی.

'تفکیک افقی'، درجه تفکیک واحدهای سازمان است بر اساس جهت‌گیری، ماهیت وظایف، و سطح تحصیلات و آموزش اعضا. تفکیک افقی برحسب تعداد واحدهای متفاوت در سازمان سنجیده می‌شود. هرچه تعداد مشاغل متفاوت که به دانش تخصصی و مهارت نیاز دارند، بیشتر باشد، سازمان پیچیده‌تر می‌گردد؛ زیرا بر اثر گوناگونی جهت‌گیری‌ها، ایجاد ارتباط میان اعضا و هماهنگ‌سازی فعالیت‌های آنها از طریق مدیریت، مشکل‌تر می‌شود. تخصصی‌شدن و قسمت‌بندی، آشکارترین مصادیق تفکیک افقی در سازمان‌ها هستند. منظور از تخصصی‌شدن، گروه‌بندی فعالیت‌های افراد است و شناخته‌ترین شکل آن، تخصصی‌شدن وظایف یا کارکردهاست که 'تقسیم کار' هم خوانده می‌شود. در این نوع تخصصی‌شدن، کارها به وظایف ساده و تکراری تجزیه می‌شود. هرچه وظایف افراد و قسمت‌ها تخصصی‌تر شود، سازمان پیچیده‌تر می‌گردد. تقسیم کار، گروه‌هایی از کارشناسان و متخصصان را به وجود می‌آورد، و شیوه گروه‌بندی آنان، 'قسمت‌بندی' نامیده می‌شود.

'تفکیک عمودی'، به ارتفاع ساختار اشاره دارد و برحسب تعداد رده‌های سازمان، از بالاترین تا پایین‌ترین مرتبه و رده سنجیده می‌شود. هرچه تعداد رده‌های سازمانی بیشتر باشد، تفکیک، و برآثر آن، پیچیدگی سازمان بیشتر می‌شود. هرچه تعداد رده‌ها بین مدیریت ارشد و کارکنان عملیاتی بیشتر باشد، احتمال تحریف اطلاعات افزایش می‌یابد، هماهنگ کردن تصمیم‌های مدیران دشوارتر می‌گردد، و کار مدیریت ارشد برای نظارت بر فعالیت‌های کارکنان عملیاتی، سخت‌تر می‌شود. 'حیطه کنترل'، نمودار تعداد زیردستانی است که یک مدیر می‌تواند آنها را به نحو مؤثر هدایت و کنترل کند.

سازمان می‌تواند فعالیت‌های خود را در چند مکان انجام دهد بی‌آنکه درجه تفکیک افقی و عمودی را تغییر دهد. تعدّد مکان‌ها، سازمان را پیچیده‌تر می‌کند. بنابراین، سومین نوع پیچیدگی، 'تفکیک جغرافیایی' است که نمودار درجه پراکندگی اداره‌ها، کارخانه‌ها و کارکنان سازمان است (رابینز، ۱۹۸۷: ۵۶-۶۱).

رسمیت، به درجه حاکمیت قواعد، مقررات، سیاست‌ها و رویه‌ها بر فعالیت‌های سازمان گفته می‌شود و درجه استاندارد بودن مشاغل را نشان می‌دهد. کارکنانی که شغلشان بسیار رسمی است، در اینکه چه کاری را چه موقع و چگونه انجام دهند، کمترین اختیار یا قدرت تصمیم‌گیری را دارند. از آنان انتظار می‌رود که همیشه با نهاده یکسان به شیوه یکسان کار کنند تا ستانده یکسان به دست آید. در سازمانی که درجه رسمیت بالاست، 'شرح وظایف' صریح و روشن، قواعد فراوان و رویه‌های مشخص برای فرایندهای کار وجود دارد. اما در سازمانی که درجه رسمیت پایین است، کارکنان، تقریباً، بدون برنامه و نقشه معین کار می‌کنند و اختیار زیادی دارند. مهم‌ترین فنون مدیران برای استاندارد کردن رفتار کارکنان عبارت‌اند از گزینش، الزام‌ها و انتظارات نقش، قواعد، رویه‌ها، و سیاست‌ها.

سازمان‌ها، کارکنان را به تصادف انتخاب نمی‌کنند. آنها، متقاضیان شغل را از مراحل و موانعی می‌گذرانند تا افرادی را که احتمال موفقیت آنها بیشتر است بازشناسند و برگزینند. اعضای سازمان نقش‌هایی ایفا می‌کنند. هر شغل متضمن انتظاراتی در مورد شیوه رفتار است. برای مثال، در 'تحلیل شغل'، کارهایی که باید صورت گیرد، مشخص می‌شود، و شرحی کلی از اعمال و رفتارهای لازم برای انجام دادن آنها به دست می‌آید. بر پایه اطلاعات حاصل از این تحلیل، 'شرح وظایف' تدوین می‌شود.

'قواعد'، گزاره‌های صریح و روشنی هستند که مشخص می‌کنند که کارکنان چه کاری را باید یا نباید انجام دهند. 'مقررات'، مجموعه قواعدی هستند که برای ایجاد نظم یا انجام دادن یک کار وضع می‌شوند. قواعد و مقررات عموماً به یک معنا به کار می‌روند. 'رویه‌ها'، سلسله اقدام‌های متوالی به هم پیوسته‌ای هستند که کارکنان در ضمن اجرای وظایف شغلی‌شان، انجام می‌دهند. رویه‌ها برای استانداردسازی فرایندهای کار وضع می‌شوند.

'سیاست‌ها' یا 'خط‌مشی‌ها'، دستورالعمل‌هایی هستند که به جای تأکید بر اعمال و رفتارهای خاص، به کارکنان اجازه می‌دهند که در محدوده معین تصمیم بگیرند. از این رو، بیش از قواعد به کارکنان اختیار تصمیم‌گیری می‌دهند.

شواهد حاکی است که میان تخصصی بودن، استاندارد بودن و رسمیت وظایف، همبستگی قوی وجود دارد. در سازمانی که وظایف کارکنان، محدود، یکنواخت، و تخصصی است، روال‌ها (روش‌های همیشگی) معمولاً استاندارد است و قواعد و مقررات فراوانی بر اعمال و رفتارهای کارکنان حاکم است. کارگران خط مونتاژ، دارای وظایف بسیار تخصصی و روش‌های استاندارد هستند و از انبوه قواعد و رویه‌های رسمی پیروی می‌کنند (رایینز، ۱۹۸۷: ۶۸-۷۲).

تمرکز، درجه انباشت اختیار تصمیم‌گیری را در یک فرد، واحد یا رده (معمولاً رده بالای سازمان)، نشان می‌دهد (همان: ۷۵). در سازمان متمرکز، تصمیم‌های نهایی، در بیشتر موارد، فقط در رده‌های بالا گرفته می‌شود و انتظار می‌رود که بی‌چون و چرا پذیرفته شود. از این رو، میزان مشارکت اعضای رده پایین در تصمیم‌گیری‌ها، در کمترین حد ممکن است. اما در سازمان غیرمتمرکز، بسیاری از اعضا در تصمیم‌گیری‌ها شرکت می‌کنند و تصمیم‌ها را کسانی می‌گیرند که به وضعیت نزدیک‌ترند (هیچ، ۱۹۹۷: ۱۶۸).

'ساختار غیررسمی'، که 'سازمان غیررسمی' نیز خوانده می‌شود، روابطی است که نه بر پایه قواعد رسمی، بلکه بر اساس پیوندهای شخصی شکل می‌گیرد. ساختار غیررسمی اگرچه در محدوده ساختار رسمی پدید می‌آید، تا حدی مستقل از آن است. ساختار غیررسمی نشان می‌دهد که چگونه اعضای سازمان، خارج از قواعد رسمی همکاری می‌کنند تا منافع خود را تأمین کنند، در برابر مدیران از یکدیگر حمایت کنند، یا کارهایی را که باید بر طبق ساختار رسمی انجام دهند، کنترل کنند. بنابراین، ساختار

۹ سازمان‌های مدرن و پیدایش و رشد آنها

غیررسمی، بُعد انسانی سازمان است و بهتر از ساختار رسمی، رویدادهای سازمانی را نمایش می‌دهد.

۱-۲-۲ اعضا

افرادی که با انگیزه‌های گوناگون سهم و نقشی در سازمان دارند، اعضای سازمان به‌شمار می‌آیند. بیشتر افراد در بیش از یک سازمان مشارکت دارند و میزان درگیری آنها بسیار متفاوت است. از این رو، تشخیص اینکه چه کسی باید عضو شمرده شود، غالباً دشوار است و ممکن است برحسب موضوع مطالعه تغییر کند. برای مثال، یک فرد ممکن است، هم‌زمان، مستخدم یک شرکت تولیدی، عضو یک اتحادیه، عضو یک حزب سیاسی، و سهام‌دار یک یا چند شرکت باشد. سازمان‌ها پیامدهای مختلفی برای اعضا دارند. مهم‌ترین پیامد این است که آنها را در جایی از نظام قشربندی اجتماعی قرار می‌دهد. تقسیم کار میان مشاغل و تفکیک سازمان‌ها وضعیتی به وجود می‌آورد که در آن، به سمت‌ها یا موقعیت‌های مختلف سازمانی، فرصت‌ها یا پاداش‌های نابرابر داده می‌شود. این نابرابری‌ها قبل از ورود فرد به سازمان وجود دارند. سازمان‌ها، معیارها و رویه‌هایی برای احراز این سمت‌ها تعیین می‌کنند، و پیشاپیش، صلاحیت‌ها یا شرایطی را که برای احراز آنها لازم است - از قبیل سطح تحصیلات، مهارت یا تجربه - مشخص می‌کنند. "آنگاه کارکنان را با مشاغل تطبیق می‌دهند" (هال، ۱۹۹۶: ۷). به این ترتیب، سازمان‌ها فرایندی ایجاد می‌کنند که "از طریق آن، قشربندی تحقق می‌یابد" (همان).

۱-۲-۳ اهداف

اهداف سازمانی یکی از مهم‌ترین و بحث‌انگیزترین مفاهیم در مطالعه سازمان‌هاست. "اهداف سازمانی، وضع مطلوب امور است که سازمان در پی تحقق آن است. سازمان ممکن است قادر به تحقق این تصویر مطلوب از آینده باشد یا نباشد" (اتزیونی، ۱۹۶۴: ۶). بسیاری از پژوهشگران تأکید می‌کنند که برای درک سازمان‌ها، مطالعه اهداف ضرورت دارد. به همین دلیل، "تحقیق خود را با تمرکز بر روی هدف‌های سازمانی آغاز می‌کنند" (رحمان‌سرشت، ۱۳۷۷: ۲۸). اما برخی دیگر معتقدند که اهداف، کارکردی جز توجیه

اَعمال گذشته ندارند. رفتارباوران نیز اشاره می‌کنند که فقط افراد 'هدف' دارند و جمع‌هایی مثل سازمان‌ها فاقد هدف هستند (اسکات، ۱۳۸۷: ۴۰). کاربرد واژه 'اهداف' بیانگر آن است که سازمان‌ها هدف‌های متعددی دارند و ممکن است در عمل، هدف‌های افراد و گروه‌های مختلف را دنبال کنند. میزان تحقق اهداف سازمان، 'اثربخشی' خوانده می‌شود.

۱-۲-۴ فناوری

هر سازمان کاری انجام می‌دهد و این کار را با فناوری معینی صورت می‌دهد. برخی از سازمان‌ها، مانند کارخانه‌ها، نهاده‌های مادی را پردازش می‌کنند و تجهیزات جدید و سخت‌افزار می‌سازند. برخی دیگر، مانند مؤسسات آموزشی و بیمارستان‌ها، افراد را پردازش می‌کنند. سازمان‌هایی هم هستند که عمدتاً به پردازش موادِ نمادین مثل اطلاعات یا موسیقی می‌پردازند. بنابراین، فناوری سازمان نه تنها ماشین‌ها و تجهیزات مکانیکی را شامل می‌شود، بلکه دانش فنی و مهارت‌های اعضا را هم دربرمی‌گیرد.

۱-۲-۵ محیط

هر سازمانی در محیط اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی خاصی فعالیت می‌کند و باید خود را با آن وفق دهد. هیچ سازمانی خودکفا نیست و همه سازمان‌ها به انواع روابط با نظام‌های بزرگ‌تری نیازمندند که خودشان جزئی از آنها هستند. بیشتر سازمان‌ها، فناوری خود را در قالب وسایل مکانیکی، برنامه‌های آماده، مجموعه دستورالعمل‌ها، و کارکنان آموزش‌دیده، از محیط می‌گیرند. تعداد سازمان‌هایی که همه مسئولیت اجتماعی کردن و آموزش اعضای خود را بر عهده دارند، بسیار اندک است. کارکنان با کوله‌باری از تجربیات فرهنگی و اجتماعی که حاصل کنش‌های متقابل آنها در سایر زمینه‌های اجتماعی است، به سازمان وارد می‌شوند. بیشتر اعضای سازمان در بیش از یک سازمان مشارکت دارند و علایق و تعهدات بیرونی، رفتار آنان را در سازمان مقید و محدود، و، در مواردی، به شدت متأثر می‌کند. تالکوت پارسونز^۱ (۱۹۶۰)، بر وابستگی اهداف سازمان به محیط اجتماعی تأکید کرده است. به عقیده او، آنچه هدف

1. Talcott Parsons (1902-1979)

یک سازمان تلقی می‌شود، از دیدگاه جامعه، کارکرد تخصصی آن سازمان محسوب می‌شود. بنابراین، سازمان انتظار دارد که جامعه از فعالیت‌هایش حمایت کند تا نشان دهد که برای آن کارکرد ارزش قائل می‌شود. ساختار سازمان نیز خصوصیات مهمی را که سازمان از محیط می‌گیرد یا از جانب محیط القا یا تحمیل می‌شود، منعکس می‌کند. البته، تأکید بر فراگیری و اهمیت آثار محیط در ساختار و فعالیت‌های سازمان به معنای یک‌سویه بودن این رابطه نیست. بی‌تردید سازمان‌ها نیز بر محیط تأثیر می‌گذارند. نظریه‌پردازان جدید، اگرچه در مورد اهمیت نسبی این روابط اختلاف نظر دارند، در اینکه سازمان و محیط، روابط اساسی و پیچیده دارند و به یکدیگر وابسته هستند، همداستان‌اند (اسکات، ۱۹۸۷: ۲۰).

۱-۳ محیط فیزیکی سازمان‌ها

اکثر سازمان‌های مدرن در محیط‌های فیزیکی که طراحی خاصی دارند، فعالیت می‌کنند. ساختمانی که سازمان معینی را در خود جای می‌دهد، ویژگی‌هایی دارد که برای فعالیت‌های سازمان مناسب است؛ و در همان حال، ویژگی‌های معماری مهمی هم دارد که شبیه ویژگی‌های معماری سایر سازمان‌هاست. برای نمونه، معماری یک بیمارستان از جهاتی با معماری یک شرکت بازرگانی یا مدرسه متفاوت است. بخش‌های مجزای بیمارستان، اتاق‌های ویزیت و معاینه، اتاق‌های عمل، و اتاق‌های اداری بیمارستان، شکل و شمایل مشخصی به کل ساختمان می‌دهند؛ ولی مدرسه دارای چندین کلاس و آزمایشگاه و یک سالن ورزش است. باین حال، شباهتی کلی میان آنها وجود دارد: هر دوی آنها احتمالاً دارای راهروهایی با درهای خروجی، و اثاثه و دکوراسیون استاندارد هستند. افرادی که در این راهروها رفت و آمد می‌کنند، صرف‌نظر از تفاوت لباس‌هایشان، ساختمان‌های سازمان‌های مدرن را کاملاً مشابه می‌پندارند. این ساختمان‌ها هم از بیرون همانند به نظر می‌رسند و هم از درون. بنابراین، مدارس قدری شبیه بیمارستان‌ها هستند و طرح بسیاری از دیگر سازمان‌های مدرن نیز مثل آنهاست. تردید نیست که کارکردهای مدرسه و بیمارستان بسیار متفاوت‌اند؛ پس چرا طرح‌های آنها تفاوت بنیادی ندارند؟ چرا ساختارهای فیزیکی این همه سازمان مدرن بسیار

همانند هستند؟ میشل فوکو^۱ (۱۳۷۸)، فیلسوف اجتماعی فرانسوی، به ریشه‌یابی اشکال گوناگون سازمان‌های مدرن پرداخت و به این نتیجه رسید که بسیاری از سازمان‌ها از همان اصول بنیادینی سرچشمه می‌گیرند که منشأ زندان‌ها هستند. او نشان داد که معماری یک سازمان، با سیمای اجتماعی و نظام اقتدار آن سازمان رابطه مستقیم دارد. به نظر فوکو، اداره‌ها، محیط‌های معماری شده نیز هستند. ساختمان شرکت‌های بزرگ به صورت پلکانی هستند و هرچه مقام و موقعیت فرد در سلسله‌مراتب اقتدار بالاتر رود، دفتر کارش به رأس ساختمان نزدیک‌تر می‌شود. عبارت 'طبقه فوقانی' گاه برای اشاره به قدرتمندترین مقامات سازمان به‌کار می‌رود.

جغرافیای یک سازمان از راه‌های دیگر نیز در شیوه کار سازمان تأثیر می‌گذارد، به‌ویژه در سازمان‌هایی که به شدت به روابط غیررسمی متکی هستند. مجاورت فیزیکی، کار تشکیل گروه‌ها را آسان‌تر می‌کند، اما فاصله فیزیکی می‌تواند سبب قطب‌بندی گروه‌ها شود و نگرش‌های مبتنی بر تمایز 'آنها' و 'ما' را در میان قسمت‌های مختلف سازمان پدید آورد (گیدنز، ۱۳۸۶: ۵۰۷-۵۰۸).

۱-۴ پایدن در سازمان‌ها

ترتیب اتاق‌ها، راهروها، و فضاهای باز در ساختمان‌های یک سازمان می‌تواند سرنخ‌های مهمی درباره شیوه عمل نظام اقتدار سازمان به‌دست دهد. در برخی از سازمان‌ها، افراد، به صورت جمعی، در محیط‌های باز کار می‌کنند. از آنجا که برخی از کارهای صنعتی، مانند کار در خط تولید مونتاژ، ملال‌آور و تکراری هستند، نظارت مستمر و منظم لازم می‌آید تا تضمین شود که کارگران سرعت کار را حفظ می‌کنند. این موضوع، غالباً در مورد انواع دیگر کارهای تکراری، از قبیل کار در اداره خدمات تلفنی نیز صدق می‌کند. مکالمه‌ها و فعالیت‌های کارکنان این اداره اغلب تحت نظارت سرپرستان انجام می‌شود. فوکو تأکید زیادی بر این مطلب داشت که چگونه در معرض دید بودن یا نبودن، در محیط‌های ساختمانی سازمان‌های مدرن، نمودی از الگوهای اقتدار است و بر آنها تأثیر می‌گذارد. حدود در معرض دید بودن زیردستان تعیین می‌کند که آنان را با چه سهولتی می‌توان، به قول فوکو، پایید. 'پاییدن' به معنای نظارت بر فعالیت‌ها در سازمان‌هاست. در

1. Michel Foucault (1926-1984)

سازمان‌های مدرن، همه، حتی کسانی که مقام و اقتدار بالنسبه بالایی دارند، پاییده می‌شوند؛ اما هرچه پایه و مقام فرد پایین‌تر باشد، احتمال اینکه نظارت دقیق‌تری بر رفتارش اعمال شود، افزایش می‌یابد.

روش‌های پاییدن متعدد است. یکی، نظارت مستقیم مقام‌های مافوق بر کار زیردستان است. برای مثال، دانش‌آموزان در کلاس درس، روی نیمکت‌ها یا صندلی‌ها، و معمولاً ردیف به ردیف، همه جلوی چشم معلم می‌نشینند. از کودکان انتظار می‌رود که هشیار و آگاه به نظر آیند یا غرق در تکلیف درسی خود باشند. البته، میزان اجابت این انتظار به دو عامل بستگی دارد: توانایی‌های معلم، و تمایل دانش‌آموزان به هم‌نوایی با انتظاراتی که از آنها می‌رود.

دومین نوع پاییدن، غیرمستقیم و هوشمندانه انجام می‌شود، اما همان‌قدر مهم است. این نوع پاییدن، شامل نگهداری پرونده‌ها، اسناد، و سابقه بیماری در زندگی شغلی افراد است. در پرونده‌های کارکنان معمولاً سابقه کار و اطلاعات شخصی کارکنان، و اغلب، ارزیابی‌هایی درباره منش آنان، نگهداری می‌شود. این پرونده‌ها برای زیرنظر گرفتن رفتار کارکنان و ارزیابی پیشنهاد ترفیع مورد استفاده قرار می‌گیرند. در بسیاری از شرکت‌های بازرگانی، افراد شاغل در هر رده، گزارش‌های سالانه‌ای درباره عملکرد افراد زیردست خود ارائه می‌دهند. از پرونده‌های تحصیلی افراد نیز برای زیرنظر داشتن عملکرد آنها در طول دوره کار در سازمان استفاده می‌شود.

و سرانجام، خود - پایی است. این تصوّر فرد که دیگران او را می‌پایند، خودبه‌خود رفتارش را تغییر می‌دهد و اعمالش را محدود و مقید می‌کند. کارکنان خدمات تلفنی اغلب به هیچ‌وجه نمی‌توانند دریابند که آیا به مکالمه‌های آنها گوش داده می‌شود یا نه، یا سرپرستان چند وقت به چند وقت به مکالمه‌های آنها گوش می‌دهند. باین حال، فرض کارکنان این است که مدیریت به مکالمه‌های آنها گوش می‌دهد؛ ازاین رو، مکالمه‌ها را برطبق دستورالعمل شرکت، به صورت کوتاه، کارآمد و رسمی انجام می‌دهند (گیدنز، ۲۰۰۹: ۷۹۴-۷۹۵).

سازمان‌ها نمی‌توانند عملکرد مؤثری داشته باشند مگر آنکه نظم و سامانی در کار کارکنان وجود داشته باشد. در سازمان‌ها، از افراد انتظار می‌رود که ساعات مشخص و ثابتی کار کنند. فعالیت‌ها باید در زمان و مکان هماهنگ شوند و این هماهنگی را هم

محیط فیزیکی سازمان‌ها به وجود می‌آورد و هم زمان‌بندی دقیق و مشروح. جدول‌های زمانی، فعالیت‌ها را در زمان و مکان منظم می‌کنند، و به قول فوکو، بدن‌ها را در سراسر سازمان به نحو مؤثری توزیع می‌کنند. جدول‌های زمانی، شرط برقراری انضباط سازمانی هستند، زیرا فعالیت‌های عده کثیری از افراد را به هم متصل می‌کنند. برای مثال، اگر یک دانشگاه جدول زمانی برای تشکیل کلاس‌ها نداشته باشد به سرعت فرو می‌پاشد و در بی‌سامانی کامل فرو می‌رود. جدول‌های زمانی استفاده کامل از زمان و مکان را میسر می‌سازند: هر جدول را می‌توان با افراد و فعالیت‌های بسیار، پر کرد.

اشاعه فناوری اطلاعات در محل کار، نگرانی‌های مهم و تازه‌ای را درباره پاییدن پدید آورده است. کارفرمایان می‌توانند با استفاده از برنامه‌های نرم‌افزاری، که نامه‌های الکترونیکی شخصی را مرور می‌کنند و پایگاه‌های اینترنتی مورد مراجعه افراد را ثبت می‌کنند، نحوه استفاده کارکنان را از پست الکترونیکی و اینترنت زیرنظر بگیرند. کارفرمایان تأکید می‌کنند که این کار فقط برای تعیین بازده کاری کارکنان انجام می‌شود. از آنجا که دسترسی به پست الکترونیکی و اینترنت در همه محیط‌های کاری رواج یافته است، این نگرانی وجود دارد که بخش بزرگی از ساعات کار صرف مکاتبات شخصی، خرید الکترونیکی، بازی‌های رایانه‌ای و جز آنها شود. در طرف دیگر، کارکنان مدعی هستند که پاییدن کاربرد اینترنت، تجاوز به حریم خصوصی و نقض حقوق آنهاست، چون با این کار، بعضی اطلاعات خصوصی، که ربطی به کارفرما ندارد - مثل قصد فرد برای پذیرفتن شغلی در شرکت دیگر - ممکن است افشا شود.

با این وصف، پاییدن محدودیت‌هایی هم دارد. استدلال ماکس وبر^۱ و فوکو این بود که مؤثرترین روش اداره کردن یک سازمان این است که نظارت و پاییدن به حداکثر برسد - یعنی تقسیم‌بندی واضح و منسجمی از اقتدار وجود داشته باشد. با این حال، زندان و سایر نهادهای تام نمی‌توانند مدلی از همه سازمان‌ها باشند. نظارت مستقیم در جایی پذیرفته و تحمل می‌شود که این فرض وجود داشته باشد که افراد تحت نظارت احتمالاً با مقام‌های مافوق دشمنی دارند و نمی‌خواهند آنجا باشند. ولی در سازمان‌هایی که مدیران خواهان همکاری دیگران برای رسیدن به اهداف مشترک هستند، وضعیت فرق می‌کند. نظارت مستقیم بیش از حد، موجب بیگانه‌شدن کارکنان می‌شود زیرا آنها

1. Max Weber (1864-1920)