

انسان در ساحت سازمان

نظریه‌ها و رویکردها

تألیف:

دکتر هادی پور شافعی

(دانشیار، دانش‌آگاه بیرجند)

عباس زاهدیان

(کارشناس ارشد مدیریت، امیرشیر)



ناشر: مهر دولت

انسان در ساحت سازمان

(نظریه‌ها و رویکردها)

سرشناسه: پورشافعی، هادی، ۱۳۴۲ -
عنوان و نام پدیدآور: انسان در ساحت سازمان: نظریه‌ها و رویکردها/
تألیف هادی پورشافعی، عباس زاهدیان.
مشخصات نشر: بیرجند: نشر چهار درخت، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری: ۳۰۱ ص: جدول.
شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۴۲۱-۲۰-۷
وضعیت فهرست نویسی: فیپا
یادداشت: کتابنامه: ص: ۲۶۳-۲۷۰.
موضوع: سازمان
سازمان: Organization
موضوع: مدیریت
موضوع: Management
شابک: ۱۳۶۰ -
رده بندی کنگره: ۱۳۰۹۲۷/ف HD
رده بندی دیسی: ۶۵۸
شماره کتابشناسی: ۴۳۷۵۹۱

حقوق نشر متعلق به مؤلف است.

مؤلف: دکتر هادی پورشافعی، عباس زاهدیان

ناشر: نشر چهار درخت

چاپ اول: ۱۳۹۶

شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه

امور فنی و طرح جلد: مهدی مرتضوی

محل نشر: بیرجند

چاپ و صحافی: مهرنگ

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۴۲۱-۲۰-۷

قیمت: ۲۰۰۰۰ تومان

فروش اینترنتی این کتاب در سایت: 4derakht.ir



نشر چهار درخت

بیرجند - خیابان معلم - بین معلم ۴۴ و خیابان ۱۵ خرداد

انتشارات چهار درخت

تلفن: ۲۲۳۴۷۸۰ - ۰۵۶۱ همراه: ۷۱۵۵ ۵۶۱ ۰۹۱۵

www.4derakht.ir

فهرست تفصیلی کتاب

۱	مقدمه
	فصل اول: جایگاه انسان در سازمان: تلاش‌های آغازین
۷	مقدمه
۸	۱. رابرت اُون
۱۱	سه جهت‌گیری فکری اُون
۱۲	الف) ماهیت انسان
۱۳	ب) آموزش و پرورش
۱۳	ج) برنامه و روش آموزش و پرورش
۱۴	فلسفه اجتماعی و اقدامات اُون
۱۷	ستایش اُون
۱۸	۲. آندره اور
۱۸	۳. گیلبرت‌ها (فرانک و لیلیان گیلبرت)
۲۷	نقش دیگر افراد در فرآیند تکوین مدیریت
۲۷	۱. آدام اسمیت
۲۸	۲. چارلز بیچ
۲۸	۳. سلوی و امرسون
۲۹	۴. هنری گانت
۲۹	چهار دیدگاه کلیدی گانت
۳۱	۵. هنری تاون
۳۲	۶. هوگو مانستربرگ
۳۲	د) عامل رکود اقتصادی

۳۳	ه) جنبش ها و نهضت های کارگری
۳۴	و) نهضت روابط انسانی
۳۴	سخن پایانی فصل

فصل دوم: نظریه پردازان کلاسیک (مدیریت علمی)

۳۷	مقدمه
۳۷	انقلاب صنعتی و بنیان گذاری مدیریت علمی
۳۸	بیوگرافی نیل
۴۳	آثار تیلور و انگیزه پژوهش او در مدیریت علمی
۴۴	نگاه تیلور به منبع انسانی و اصول مدیریت علمی
۴۵	علمی کردن مدیریت
۴۸	اصول و فنون مدیریت علمی
۵۱	آثار و پیامدهای مدیریت علمی
۵۲	نقد مدیریت علمی
۵۲	۱. قوت های دیدگاه تیلور
۵۵	۲. ضعف های دیدگاه تیلور
۶۱	سخن پایانی فصل

فصل سوم: دیگر نظریه پردازان نظریه کلاسیک (مدیریت اداری و نظریه بوروکراسی)

۶۵	مقدمه
۶۵	الف) نظریه مدیریت اداری: هانری فایول
۷۰	مقایسه فایول و تیلور
۷۱	دیگر صاحب نظران نظریه مدیریت اداری: گیولیک و ارویک
۷۳	نظریه بوروکراسی ماکس وبر
۷۵	منابع اقتدار از دیدگاه وبر
۷۷	کژکارکردهای بوروکراسی و نقد آن

۸۰	الف) رابرت مرتون
۸۰	ب) سلزنيک
۸۰	ج) برنز و استاکر
۸۱	د) پيتر بلا
۸۱	ه) تامسون
۸۱	و) اتزیونی
۸۲	و) آلین دیوگولدر
۸۴	با هم‌نگری دیدگاه کلاسیک
۸۶	نظم‌جویی کلاسیک
۸۸	دیدگاه نو
۸۹	سخن پایانی فصل

فصل چهارم: دیدگاه نئوکلاسیک (نهضت روابط انسانی)

۹۳	مقدمه
۹۳	عوامل مؤثر در توسعه روابط انسانی
۹۴	مطالعات هاثورن
۹۵	بنیان‌گذاران نهضت
۹۵	روتلیس برگر
۹۶	ویلیام دیکسون
۹۶	التون میو
۹۹	دوره‌ها یا مراحل مطالعات هاثورن
۱۰۴	نتایج و یافته‌های حاصل مطالعات هاثورن
۱۰۸	محورهای مورد تأکید نهضت روابط انسانی
۱۰۸	نفی فرضیه توده عوام
۱۱۰	مفروضات تئوری نئوکلاسیک

۱۱۶	جهت گیری های نوین
۱۱۸	نقد دیدگاه روابط انسانی
۱۲۴	نگاهی به تحول نظریه های کلاسیک و نئوکلاسیک
۱۲۷	نپهضت مدیریت کمی یا علم مدیریت
۱۲۸	سخن پایانی فصل

فصل پنجم: روابط غیررسمی (سازمان های غیررسمی)

۱۳۱	مقدمه
۱۳۱	دلایل اهمیت گروه ها و روابط گروهی
۱۳۳	مفهوم سازمان رسمی و غیررسمی
۱۳۶	اهمیت روابط غیررسمی در سازمان
۱۳۹	دلایل شکل گیری گروه های غیررسمی در سازمان
۱۴۲	نقد گروه های غیررسمی
۱۴۳	نقش مدیریت در قبال سازمان های غیررسمی
۱۴۵	سخن پایانی فصل

فصل ششم: رویکرد رفتاری در مدیریت (دیدگاه های پارکر فالت و چستر بارنارد)

۱۴۹	مقدمه
۱۵۰	الف) دیدگاه های مری پارکر فالت
۱۵۳	هماهنگی، اقدام اساسی مدیریت
۱۵۴	۱. مخالفت سازنده
۱۵۶	هم گرایی در سایه فهم واقعیت ها
۱۵۷	راه حل در موقعیت ها
۱۵۸	۲. صدور دستورات (دستوردهی)
۱۶۱	۳. قدرت (اختیار)
۱۶۲	۴. روان شناسی کنترل

۱۶۳	۵. مشارکت
۱۶۴	۶. رهبری
۱۶۵	۷. مدیریت حرفه‌ای
۱۶۶	کلام پایانی درباره فالت
۱۶۷	ب) دیدگاه چستر بارنارد
۱۶۸	همکاری، بنیان نظر بارنارد
۱۶۹	انواع پذیرش
۱۶۹	وظایف عمده مدیر
۱۷۰	سخن پایانی فصل

فصل هفتم: ابر عذاب ظران مؤثر در توسعه رویکرد رفتاری مدیریت

۱۷۳	مقدمه
۱۷۴	۱. کرت لوین
۱۷۵	۲. کارل راجرز
۱۷۷	۳. ابراهام مازلو
۱۷۹	۴. جاکوب مورنو
۱۸۰	۵. گریس آرگریس
۱۸۴	۶. فردریک هرزبرگ (تئوری بهداشت - انگیزش)
۱۸۶	الف) عوامل بهداشتی
۱۸۷	ب) عوامل انگیزشی
۱۹۰	۷. جورج هومنز
۱۹۲	۸. داگلاس مک‌گریگور
۱۹۶	۹. هربرت سایمون
۱۹۸	۱۰. رنسیس لیکرت
۱۹۹	۱. سیستم‌های استثماری آمرانه

۱۹۹	۲. سیستم های آمرانه - دلسوزانه
۲۰۰	۳. سیستم های مشورتی
۲۰۰	۴. سیستم مشارکتی
۲۰۴	۱۱. گتزلز و گوبا
۲۰۵	کنز و کان
۲۰۵	دیگر افراد و نظریه ها
۲۰۶	سخن پایانی فصل
فصل هشتم: به سوی رفتار سازمانی	
۲۱۱	مقدمه
۲۱۱	سیر تحول نظریات با نگاهی به انواع انسان
۲۱۴	روابط انسانی و رفتار سازمانی
۲۱۷	ماهیت رفتار سازمانی
۲۱۷	الف) یک رشته علمی دانشگاهی
۲۲۰	سیر تحولی رفتار سازمانی
۲۲۰	تعاریف رفتار سازمانی
۲۲۲	سطوح و حوزه های رفتار سازمانی
۲۲۲	الف) توجه به سه متغیر فرد، گروه و ساختار سازمانی
۲۲۸	بین رشته ای بودن رفتار سازمانی
۲۲۹	الف) روان شناسی
۲۲۹	ب) جامعه شناسی
۲۲۹	ج) روان شناسی اجتماعی
۲۲۹	د) مردم شناسی
۲۲۹	ه) علوم سیاسی
۲۳۰	و) اقتصاد

۲۳۰	ز) مهندسی
۲۳۰	ح) پزشکی
۲۳۲	ویژگی‌های رفتار سازمانی
۲۳۲	۱. توجه به جنبه عقلانی انسان
۲۳۲	۲. چند جهت بودن رفتار سازمانی
۲۳۲	۳. جنبه اجتماعی رفتار سازمانی
۲۳۲	۴. تابعیت اجتماعی و نرم‌های گروهی
۲۳۳	چارچوب‌های تئوریک رفتار سازمانی
۲۳۴	سخن پایانی فصل
	فصل دوم: نگاهی به گذشته، طرح دیدگاه‌های نوین
۲۳۹	مقدمه
۲۴۰	نقش تفکر، نگرش و تئوری در علم
۲۴۲	دوره‌های تحولی ذهنی انسان
۲۴۵	۱. دوره پیش نوین گرائی (دوره پیش مدرنیته)
۲۴۵	۲. دوره نوین گرائی (دوره مدرنیته)
۲۴۷	۳. دوره پسانوین گرائی (پست مدرنیته)
۲۴۸	نگاهی تاریخی به دوره‌های زندگی بشر
۲۴۹	۱. عصر شکار
۲۵۰	۲. عصر کشاورزی
۲۵۰	۳. عصر صنعتی
۲۵۱	حاکمیت پارادایم تحلیلی
۲۵۲	۴. نظریه‌ی نوین: اندیشه سیستمی در سازمان
۲۵۴	مفهوم سیستم
۲۵۶	نظریه عمومی سیستم‌ها

۲۵۷	علم کنترل و ارتباطات
۲۵۸	ارزش سایبرنتیک سازمانی برای مدیران
۲۵۸	۵. عصر اطلاعات
۲۶۱	تعریف اطلاعات و اهمیت آن
۲۶۴	دیگر رویکردها
۲۶۴	۶. یادگیری سازمان و سازمان یادگیرنده
۲۶۷	۷. عصر دانش
۲۶۹	مدیریت دانش
۲۷۳	مسیر حرکت تحول
۲۷۵	مقایسه دوره‌های تحول در سازمان
۲۷۸	۷. حکمت و حکمت ورزی
۲۸۱	نقش‌های انسان در سازمان
۲۸۳	نقش ۱. طراح و برنامه‌ریز
۲۸۴	نقش ۲. تولید کننده ایده و فکر
۲۸۴	نقش ۳. ارزیاب
۲۸۵	نقش ۴. اجرا و کاربرد طرح و تصمیم
۲۸۵	نتیجه‌گیری از دوره‌های تحول معرفت انسان
۲۸۶	سخن پایانی فصل
۲۸۹	سخن پایانی کتاب
۲۹۱	منابع و مأخذ

تا هر زمان که موضوعی به نام مدیریت وجود دارد،
مشکل مدیریت بهتر نیز وجود خواهد داشت.
(پیو، هیکس و هنینگز).

مقدمه

در طول تاریخ فیلسوفان، نظریه پردازان و مصلحان اجتماعی در پی ارائه تصویری مطلوب از «انسان» بوده‌اند. همواره نظریه‌ها، مکاتب و دیدگاه‌های فلسفی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی تلاش نموده‌اند تفسیرها و تعبیرهای گوناگون ارائه دهند که جملگی معطوف به تبیین جایگاه انسان، نقش، سعادت و کمال وی بوده است. علیرغم همه دیدگاه‌ها، تعبیرها و راه‌ها، باید اذعان نمود که انسان هنوز به جایگاه واقعی و شایسته‌اش نائل نیامده و رابطه وی با خالق، جامعه، طبیعت، جامعه در معنای حقیقی خود قرار نگرفته است. دامنه ستیزه‌ها، کشمکش‌ها، منازعات، جنگ‌ها و افراط‌های در قرن‌های مختلف و بویژه در آستانه قرن ۲۱، شاهدی بر این مدعا است که ریشه دربرداشت‌ها دارد. برداشت و تصویر ذهنی از انسان در محیط‌های سازمانی دستخوش تحول شده است. سازمان و مدیریت، مدیریت به عنوان یک عمل و اقدام از ابتدای آفرینش، براساس گرایش کمال خواهانه انسان برای زیستن مطلوب در حیات اجتماعی وجود داشته است.

مدیریت به عنوان فعالیت و تجربه بشر محصور شده بیستم یا دستاورد کوشش‌های پس از انقلاب صنعتی، یا حتی اندیشه‌های دوران روشنگری نیست، بلکه قدمتی بسیار دارد. تنها در ابتدای قرن ۲۰ بود که مدیریت به عنوان یک «علم» مطرح شد، اما با رشد علم و فناوری، پیچیدگی، تکامل اطلاعات و دانش بشری در همه شاخه‌های علمی، مدیریت دیگر تنها نمی‌توانست از گفتمان چند فاکتوریش استفاده کند. پس شایسته بود که بسیاری از نظریه‌پردازان مدیریت، مانند بسیاری رشته‌های دیگر علوم اجتماعی، تلاش‌های فکری را مبنی بر آفریدن، خلق نظریه‌ها و برداشت‌های نو، آغاز کنند. نظریه‌هایی که هر یک معانی و مفاهیم نو، متمرکز بر انسان بوده است. سازمان و مدیریت سازمانی به منزله موقعیت‌های پیچیده، بدون کمک گرفتن از نظریه‌ها و نظریه‌ها، غیرممکن است. اصولاً تئوری‌های سازمانی، تفکر درباره‌ی انسان است.

هر اقدام و عمل مؤثر نیاز به نظریه دارد، از این رو نظریه‌هایی که برای توصیف، تبیین و پیش‌بینی انسان در سازمان ارائه شده، متعدد و متنوع بوده و ضمن برخورداری از ماهیت و مفروضات خاص، سیری تحولی و تکوینی داشته است. تئوری‌ها و رویکردهای سازمان و مدیریت، در بستری تحولی قابل مطالعه است. منظور از تئوری‌های مدیریت مجموعه یکپارچه و منسجمی از اندیشه‌ها و نگرش‌های مدیریت است که مکانیزم‌ها، شیوه‌ها، عملیات و فعالیت‌های روزمره و واقعی مدیریت را توضیح و تفسیر می‌کنند. تئوری‌ها را باید به منزله بنیاد تفکر و نوع نگرش درباره انسان، سازمان و تعامل آن با محیط، محسوب نمود. تئوری‌های سازمان و مدیریت، مفاهیم، اصول، مفروضات و آموزه‌های آنها، نیز متعدد است. این گوناگونی، مدیریت را یک رشته‌ی

تعریف نشده، بی‌نظم و آشفته جلوه می‌دهد که به بیان کوئتز^۱، «جنگل معانی»^۲ تعبیر می‌شود که اشاره به همین گوناگونی و تعدد نظریه‌ها و رویکردهای مدیریت دارد. لیکن باید گفت که پراکندگی و پیچیدگی، اساساً خاصیت و ماهیت پدیده‌ها و امور مربوط به سازمان و مدیریت است که علم مدیریت می‌کوشد شناخت خود را از آن هرچه بیشتر (و نه الزاماً کامل‌تر) نماید. به بیان کوئتز و همکاران (۱۳۷۰) که دشواری سازمان‌ها را در مدیریت آن می‌دانند؛ دقیقاً در همین نکته نهفته است که درک صحیح و قضاوت درست باید تمام تصمیمات و رفتارهای مدیران را تحت‌الشعاع قرار دهد. چنین قضاوتی باید با ملاحظه و شناخت تمام عوامل درون سازمانی و برون سازمانی در تعامل با محیط و موقعیت‌ها باشد، از همین رو اطلاق «هنر» به مدیریت، در واقع مبین قضاوت درست، انجام صحیح کارها در پرتو واقعیت‌هایی است که از درون موقعیت‌ها پدید می‌آیند. موقعیت‌هایی که خود به سبب پیچیدگی، به واسطه همین پیچیدگی است که تلاش برای تئوری‌های هنجاری (تجویزی) عام، جهان‌شمول نه تنها راه‌گشا نبوده، بلکه خود بانی و باعث مشکلات و مسائل دیگری می‌گردد. به عبارتی در مطالعات سازمان مدیریت، شیوه‌ای یگانه و واحد یا نسخه‌ای کارساز وجود ندارد. حتی در موقعیت‌هایی که تشابه نسبی وجود دارد، تجویز یک دیدگاه و یا رویه‌ی واحد، کارآمد و معقول به نظر نمی‌رسد، در نتیجه برای فراهم آوردن چنین شناختی، «تئوری»های مدیریت (نه یک تئوری خاص) می‌تواند نقش انکارناپذیری داشته باشد. هر تئوری بصیرت‌ها و بینش‌هایی را ارائه می‌دهد که می‌تواند در فهم و درک مسائل سازمانی مؤثر است.

بعلاوه باید به این نکته توجه نمود که تئوری‌های سازمانی مدیریت، به نوعی تبیین جایگاه انسان در سازمان است، از این رو برای شناخت انسان، نظریه‌ها و رویکردها را باید در یک بستر تاریخی و تحولی مورد توجه قرار داد و پارادایم‌های فکری هر دوره را مورد مطالعه قرار داد. طرح نظریات در دوره‌های مختلف، مرزبندی دقیق بین آنها نیست. به عنوان مثال نمی‌توان ظهور اندیشه‌ی «روابط انسانی» را به معنای اتمام دوره «اندیشه کلاسیک» دانست. هدف از طرح نظریات و رویکردهای سازمانی مدیریت، تنها ارائه تصویری از هر نظریه و برداشت‌های غالب در هر دوره است، بدون آنکه نفی‌کننده و ناقض کامل نظریه یا نظریه‌های قبلی باشد. از طرفی، در سیر چنین مطالعه‌ای، بحث بر سر تازگی و یا مدرن بودن تئوری‌ها نیست، چرا که تئوری‌ها در حلال پدید نمی‌آیند، آنها بازتابی از محیط و شرایط عصر خود هستند، لذا می‌توان آنها را به عنوان پدیده‌ای تحولی و تکاملی نگریست، به مطالعه تاریخی آن ارج نهاد و به شرایطی که در ایجاد و گسترش آن نقش حیاتی داشته‌اند توجه کرد. تئوری‌های سازمانی از هر نوع و با هر ماهیت، چشم‌اندازی درباره تفکر در سازمان‌ها و مدیریت محسوب می‌شود. مطالعه و بررسی تئوری‌های سازمان و مدیریت می‌تواند در جهت شناخت تحول سازمان بسیار مؤثر باشد و این خود نشانه‌ای از بلوغ یک حوزه مدیریت به عنوان یک

1. H. Koontz

2. The semantic jungle

علم است. به بیان گلدارت (۱۳۷۰):

«ما نیاز به آن داریم که واقعیات را بنگریم و درباره مشاهدات خود به نحوی دقیق، منطقی و سیستماتیک (نظام‌مند) بیندیشیم. موضوع اصلی این است که ذهن جرأت مواجهه با تناقض‌ها و تضادهای احتمالی را داشته باشد. پیشرفت در زمینه درک مسائل، مستلزم این است که فرضیات و پیش‌فرض‌های اساسی خود را در رابطه با درک پدیده‌های جهان هستی، زیر سؤال ببرد. توانایی در این عرصه، درک و برداشت بهتری از جهان و اصول حاکم بر آن به‌طور اعم و سازمان و مدیریت به‌طور اخص را فراهم خواهد کرد».

در راستای تبیین نظریه‌ها و رویکردهای معطوف به انسان در سازمان، مباحث این کتاب در ۹ فصل تنظیم شده است. در فصل اولیه جایگاه و نقش انسان در سازمان، در کوشش‌های اولیه ترسیم شده است. از توجه ابتدایی به انسان تا «نظر به کلاسیک» مدیریت، در ادامه «نهضت روابط انسانی» پدید آمده که نقطه‌ای عطفی در رشد و توسعه مطالعات انسان در سازمان و مدیریت بود که توسعه روابط غیررسمی یکی از دستاوردهای آن بود. آنگاه «رویکرد رفتاری» نظر برداران آن که تلاشی فکری در جهت هماهنگی فرد و سازمان بوده، ارائه شده است. در فصول بعدی، «رفتار بازه‌ای» به عنوان یک رویکرد جدید مطالعاتی در عرصه مدیریت و معرفی نظریه پردازان آن و در فصل پایانی یعنی فصل ششم به نگاهی به گذشته و آینده به ارائه رویکردهای مختلف معرفتی و فکری انسان، چون نظریه نوین یعنی اندیشه سیستمی، «عصر اطلاعات»، «سازمان یادگیرنده» و «مدیریت دانش» پرداخته است. فراتر از دانش و مدیریت دانش انسان مبتنی بر «خرد و حکمت» که برای رسیدن به مرتبه حکمت و حکمت ورزی، وی باید مجاهدت و تلاش فکری و معنوی فراوان نماید.

امید است که مجموع مباحث این کتاب که مطالعه و دست‌آموزان تدریس در ترم‌های متوالی در حوزه مطالعات سازمانی و رفتار انسانی در سازمان بوده است، مورد استفاده و استخراج دانشجویان رشته‌های مدیریت، علوم تربیتی و روان‌شناسی سازمانی، دانش‌پژوهان، اعضای هیأت علمی، مدرسان و محققان علاقمند مطالعات سازمان و مدیریت قرار گیرد. موجب امتنان خواهد بود، خوانندگان محترم درباره این نوشتار و قوت و ضعف آن از طریق پست الکترونیکی hpourshafei@birjand.ac.ir یا pourshafei@yahoo.com مراتب اصلاحی ارزشمند را ارائه تا با ویرایش کار، برغناي مطالب افزوده شود.

این صدا در کوه دل‌ها بانگ کیست که پر است از بانگ این که گه تهی است
هر کجا هست آن حکیم است اوستاد بانگ او زین کوه دل خالی مباد

وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ

هادی پورشافعی

دانشگاه بیرجند

بهار ۱۳۹۶