

نقد نظریه‌های کنترل سازمانی و ضرورت توجه به آن از منظر تعالیم اسلامی

مهدی ارجلو*
رضا سپهوند**
محمد رضا جلیلووند***
سیمین نصراللهی وسطی****

چکیده

کنترل، فرایند بازبینی فعالیت‌ها برای کسب اطمینان از انجام فعالیت‌ها بر طبق برنامه است. این فرایند شامل اصلاح کردن هر کاستی چشمگیر و انحرافی نیز می‌شود. از این رو، همه مدیران باید درگیر فعالیت کنترل باشند، حتی اگر کار در واحدهایشان طبق برنامه پیش رود. در این نوشتار تلاش شده است تا نظریه‌های مربوط به کنترل بر مبنای سه پارادایم رایج در علوم اجتماعی، شامل رویکرد اثبات گرایی، رویکرد تفسیری و رویکرد انتقادی، بیان شده و نقدهای وارد شده از سوی اندیشمندان به این نظریه‌ها بیان شوند. در واقع، پارادوکسی که در ایدئولوژی مدرنیسم نمایان است، ورود معنویت را ضروری می‌نماید. به این ترتیب، درصدد بازنمایی مسیری دینی هستیم که می‌تواند فراتر از نظریات موجود به بحث کنترل بپردازد.

واژه‌های کلیدی: نظریه کنترل، رویکرد، مدیریت، اسلام.

* دانشجوی دکتری مدیریت تولید، دانشکده مدیریت، دانشگاه علامه طباطبائی

Email: mehdiarjloo@yahoo.com

Email: sepahvand.re@lu.ac.ir

** استادیار، رئیس دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه لرستان

*** دانشجوی دکتری آینده پژوهی، دانشکده علوم و فنون نوین، دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)

Email: rezajalilvand@ut.ac.ir

**** دانشجوی کارشناسی مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت، دانشکده علوم اقتصادی و اداری، دانشگاه لرستان

Email: l.nasrolahi@yahoo.com

تاریخ تأیید: ۱۳۹۲/۸/۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۴/۷

۱. مقدمه

اداره، قدمتی برابر با دیرینگی تمدن دارد؛ اداره و تمدن در کنار یکدیگر نضج گرفته و تکامل یافته‌اند؛ بالندگی هر یک، شکوفایی دیگری و انحطاط هر یک همانا افول دیگری است. اداره آن زنجیره وسیله-هدف است که تعیین خارجی تمدن بسته به آن است. به رغم آنکه اداره به لحاظ تاریخی خاستگاه خود را در شرق باستان می‌یابد، در دوران جدید، اداره در غرب زایش و پویایی دیگر یافت و اندیشمندانی جهانی چون وبر را مجذوب تجدد و وجوه متمایز تمدن غربی چون خردگرایی ساخت (وارث، ۱۳۸۵، ص ۱۱۴). اداره بدون کنترل امکان‌پذیر نیست. یکی از مهم‌ترین ابعاد اداره و مدیریت، کنترل است. اندیشمند فرانسوی هنری فایول برای یک مدیر پنج وظیفه قائل است: برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و رهبری، هماهنگی و کنترل. با توجه به اهمیت مفهوم کنترل در حوزه مدیریت، در این مقاله به دنبال بررسی و نقد نظریات مربوط به کنترل در سازمان هستیم که با بحث سازماندهی و اداره و نظارت قرین بوده و به نظر می‌رسد ارتباط تنگاتنگی با محیط فرهنگی و اجتماعی جامعه دارد. آنچه در این نوشتار از آن بحث می‌شود، علم کنترل است. علم اعتبار خود را از نظریه کسب می‌کند. نظریه یک چارچوب فکری کلی و نظام‌یافته است و نظریه سازمان بخشی از افکار و اندیشه‌های محققان، دانشمندان و مدیران اجرائی آزموده درباره سازمان و حیات سازمانی است که با ترتیب خاصی ساختار یافته و در مجموع بستر فکری معینی را برای بررسی و تجزیه و تحلیل نظری سازمان از طرفی و حل مسائل و مشکلات عملی و شناخت پدیده سازمان از طرف دیگر فراهم آورده است. بنابراین، نظریه بر این اعتبار، ابزار شناخت محسوب می‌شود (اهرنجانی، ۱۳۸۵، ص ۸۶).

اندیشمندان علوم اجتماعی سه رویکرد در قبال علمی بودن تبیین دارند؛ این رویکردها همان پیش‌فرض‌هایی هستند که چارچوب ذهن نظریه‌پرداز را تشکیل می‌دهند. برای مثال، برخی تئوری‌ها، فرض می‌کنند که واقعیت عینی است (خارج از پژوهشگر، یا داخل عینیت) در حالی که برخی دیگر فرض می‌کنند، واقعیت ذهنی (درون پژوهشگر، یا خارج از عینیت) است. بسیاری از عینی‌گرایان، استدلال می‌کنند چون واقعیت خارج از ذهن پژوهشگر قرار دارد، می‌تواند از سوی مشاهده‌گرانی که مستقل از موضوع مورد بررسی قرار دارند، مطالعه شود. ذهنی‌گرایان مدعی‌اند چون واقعیت در درون پژوهشگر قرار دارد، شخصی و نسبی است، بنابراین، مشاهده مستقل غیرممکن است. آنها استدلال می‌کنند که دانش به صورت واسطه‌ای حاصل می‌شود و در نتیجه از طریق مشاهده، تغییر می‌کند و دگرگون می‌شود (رابینز و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۳۹). در این مقاله سعی شده تا تئوری‌های مربوط به کنترل بر مبنای سه پارادایم رایج در علوم اجتماعی بیان شده و انتقادهایی که از سوی اندیشمندان مختلف نسبت به نظریات ارائه شده بیان شوند. به این ترتیب، درصدد بازنمایی مسیری دینی هستیم که می‌تواند فراتر از نظریات موجود به بحث کنترل بپردازد.

۲. کنترل سازمانی و ابزارهای آن

نگاهی به ادبیات مربوط به کنترل در سازمان نشان می‌دهد که بیشتر کتاب‌های مدیریتی نگاهی ویژه به مسئله کنترل داشته و همواره یکی از مسائل سازمانی را مسئله کنترل دانسته‌اند. شاید نگاه ماشینی به سازمان و این مسئله که همه باید در جهت رسیدن به یک هدف واحد در سازمان فعالیت کنند بیشترین تأثیر را در این حوزه داشته باشد. اگر سازمان را به صورت ماشینی تصور کنیم که برای رسیدن به یک هدف والا طراحی شده، هر آنچه که ممکن است باعث شود اجزای تشکیل دهنده این ماشین به‌طور مناسب فعالیت نکنند، باید تحت نظارت قرار گیرد. همچنین ممکن است اجزای تشکیل دهنده به دنبال اهدافی جدا از هدف کلی سازمان باشند که در این صورت نیز تحت عنوان مسئله منافع و اگر، به ضرورت یکی ساختن فعالیت‌ها پرداخته شده است. همچنین این مسئله مطرح است که بسیاری از دیگر مباحث مدیریتی ارتباط مستقیمی با کنترل داشته و حتی در برخی موارد می‌توان ادعا کرد کارکرد اصلی بسیاری از این مباحث در واقع، افزایش کنترل است. به این ترتیب، کنترل فرایند بازبینی فعالیت‌ها برای کسب اطمینان از انجام فعالیت‌ها بر طبق برنامه است که شامل اصلاح کردن هر کاستی چشمگیر و انحرافی نیز می‌شود. می‌توان برنامه‌ریزی کرد و یک ساختار سازمانی پدید آورد که بتواند به شکلی مناسب دستیابی به اهداف را تسریع کند و نیز می‌توان کارکنان را هدایت کرد و موجب انگیزش آنها شد؛ اما تضمینی وجود ندارد که فعالیت‌ها واقعاً بر طبق برنامه و همان‌گونه که هدف مدیران است، انجام گیرند (رابینز، ۱۳۸۸، ص ۱۲۴).

مدیریت کنترل تلاشی منظم است تا بدان وسیله اقدامات ذیل انجام گیرند: برای تأمین هدف‌های تعیین شده یا برنامه‌ریزی شده، استانداردهای عملکرد تعیین کرد؛ سیستمی برای بازخوردن اطلاعات به وجود آورد؛ عملکرد واقعی را با استانداردهای از پیش تعیین شده سنجید، انحرافات را تعیین کرد، اهمیت آنها را مشخص ساخت و برای حصول اطمینان از اینکه منابع شرکت به شیوه‌ای مؤثر و با کیفیتی بالاتر در جهت و مسیر تأمین هدف‌های شرکت به مصرف رسیده است اقدامات لازم را به عمل آورد. همان‌گونه که «اتزیونی» بحث کرده، مسئله کنترل سازمان‌ها بسیار ظریف است: «کیفیت مصنوعی سازمان‌ها، توجه زیاد آنها به عملکرد و گرایش آنها به پیچیدگی، خیلی فراتر از میزان طبیعی، موجب می‌شود که کنترل‌های غیررسمی و اتکا به هویت سازمان‌ها به وسیله مشاغل غیرممکن شود. اغلب سازمان‌ها در بیشتر اوقات نمی‌توانند به افراد مشارکت‌کننده خود متکی باشند و از آنها بخواهند که به تعهداتشان داوطلبانه عمل کرده، وظایف خود را به انجام رسانند؛ بدون اینکه نیازی به مشوق‌های اضافی باشد. بنابراین، سازمان‌ها برای حمایت از سازگاری هنجارها با مقررات و دستورها به توزیع رسمی و ساختار یافته مصوبات و پاداش‌ها نیاز دارند» (اسکات، ۱۳۸۹، ص ۶۴).

مشاهده می‌شود که در سیستم سازمانی اغلب مسائل ارتباطی مستقیم با مسئله کنترل دارند و هر یک از آنها را می‌توان به‌عنوان زمینه‌ای برای شناخت هرچه بهتر چگونگی کارکرد کنترل در نظر گرفت. برای مثال، ابعاد ساختاری و محتوایی مدل دفت را در نظر بگیرید: رسمی بودن، تخصصی بودن، داشتن استاندارد، سلسله مراتب اختیارات، پیچیدگی، متمرکز بودن، حرفه‌ای بودن، نسبت‌های پرسنلی، اندازه، تکنولوژی سازمان، محیط، اهداف و استراتژی سازمان و فرهنگ، که مسئله سازماندهی را مورد توجه قرار می‌دهد، تناظر مستقیمی با بحث کنترل برقرار می‌کنند. برای مثال، اسکات در اثر ارزشمند خود بیان می‌دارد (اسکات، ۱۳۸۹، ص ۶۵):

– رسمیت: یک ساختار تا حدی رسمی است که قواعدی که بر رفتار تأثیر می‌گذارند کاملاً دقیق و واضح فرمول‌بندی شده و نقش‌ها و روابط نقش‌ها مستقل از نظریات شخصی افراد متصدی آن مقام‌ها در ساختار، از پیش تعیین شده باشند. رسمیت ممکن است از طریق استاندارد کردن، یا منظم کردن رفتار به‌عنوان تلاشی برای قابل پیش‌بینی کردن آن تلقی شود. این مسئله خود برای «هر عضو گروه موجب شکل‌گیری انتظارات ثابتی از رفتار اعضای دیگر در شرایط معین می‌شود. چنان انتظارات ثابتی پیش‌شرط اساسی برای عقلانی کردن نتایج عملیات در یک گروه اجتماعی است».

– هدف رسمی و تقابل آن با کنترل: سازمان‌های رسمی مانند دیگر گروه‌های اجتماعی، تحت تأثیر یک هدف برتر، یعنی «بقا» قرار دارند. گلدنر، بر این جنبه دیدگاه سیستم طبیعی تأکید می‌کند: براساس این مدل، سازمان برای بقا و حفظ تعادل خود تلاش می‌کند و این تلاش ممکن است حتی پس از اینکه سازمان به‌طور موفقیت‌آمیزی به اهداف صریح خود رسیده باشد نیز ادامه یابد. حتی برخی اوقات ممکن است تلاش در جهت بقا منجر به فراموشی یا انحراف از هدف‌های سازمانی شود (اسکات، ۱۳۸۹، ص ۶۶). به این ترتیب، هم هدف‌های رسمی سازمان و هم هدف ذاتی هر سازمان، یعنی بقا، به‌عنوان مبنایی برای کنترل مورد توجه قرار می‌گیرند. این مسئله را می‌توان با کنترل تک حلقه‌ای و کنترل دو حلقه‌ای مرتبط دانست. کنترل همواره با اهداف سازمان معنا پیدا می‌کند و مبنای کنترل، اهداف سازمانی است. مسئله قابل تأمل زمانی روی می‌دهد که کنترل، به جای آنکه ابزاری برای رسیدن به اهداف سازمانی باشد تبدیل به هدف برای سازمان شود. این مسئله از سوی اندیشمندان مدرنیست سازمان مورد توجه قرار گرفته و یکی از راهکارهای آنها برای رویارویی با این مسئله پیاده‌سازی مهندسی مجدد فرایندهاست که در سال‌های اخیر توجه فراوانی بر آن شده است.

– تخصصی بودن: در سازمان‌هایی که از افراد متخصص استفاده می‌کنند از نوعی کنترل درونی استفاده می‌شود. وقتی سازمان از نیروی کار تخصصی بهره می‌گیرد نیازی به کنترل رفتاری نخواهد داشت. در واقع، بسیاری از آموزش‌هایی که افراد به صورت حرفه‌ای می‌گذرانند نوعی کنترل هنجاری

در آنها ایجاد می‌کند. می‌توان تصور نمود که در مورد نیروی کار غیرتخصصی این امر تا حد زیادی متفاوت باشد. یعنی در این حالت سازمان کنترل رفتاری را بسیار مؤثرتر از کنترل هنجاری خواهد یافت. ضمن آنکه نظارت مستقیم بر کار متخصصان در بیشتر مواقع امکان‌پذیر نیست.

– تمرکز: بسیاری از اندیشمندان حوزه مدیریت، افزایش تمرکز را مترادف با کاهش اختیار نیروی کار سطوح پایین دانسته‌اند؛ اما تحت شرایطی افزایش تمرکز نیز نمی‌تواند اختیار نیروی کار را در مواجهه با مسائل افزایش دهد. برای مثال، قوانین و مقررات نحوه تقابل با شرایط را تعیین می‌کنند. بنابراین، وجود قوانین به معنی محدودیت در اتخاذ تصمیم است و فرد نمی‌تواند جز در چارچوب تعیین شده اقدامی کند. تکنولوژی اطلاعاتی سازمان، تکنولوژی‌های مورد استفاده در دواير وظيفه‌ای سازمان، اندازه و محیط سازمان نیز با مسئله کنترل ارتباطی تعاملی دارند و هر یک به گونه‌ای نوع کنترل اعمال شده را تحت تأثیر قرار داده و عملکردشان نیز تحت تأثیر آن قرار می‌گیرد.

شاید این امر بسیاری از موضوعات مورد بحث درباره سازمان‌ها را که با موضوع کنترل کم و بیش ارتباط دارند، توضیح می‌دهد. مطالبی که در ادامه می‌آید، همگی تجلی خاص کنترل، یا ابزارهای کنترل هستند: اداره امور، صلاحیت، خودکارسازی مرزها، بوروکراتیزه کردن، تمرکز، مقاطعه، هماهنگی، مبانی تصمیم‌گیری، تشخیص (دیسپلین)، ارزیابی، رسمیت، سلسله مراتب، مشوق‌ها، ادغام، درونی کردن، برنامه‌های عملکرد، قدرت، رویه‌ها، یکسان‌سازی، مقررات، مصوبات، اجتماعی کردن و سرپرستی.

۳. روش‌شناسی کنترل

هویت علم مبتنی بر پارادایمی است که آن را مدیریت و راهبری می‌کند. اینکه ما صرفاً با یک علم، مثلاً علم طبیعی روبه‌رو هستیم و علم اجتماعی علم مستقلی نیست، مربوط به یک اظهار نظر پارادایمی است که نمی‌تواند مورد قبول همه پارادایم‌های غالب علوم انسانی باشد. یا اینکه علم، همان دانش عامه است یا نه، نیز یک پرسش پارادایمی است. از این رو، لازم است ماهیت روش‌شناسی علم به‌عنوان پارادایمی روشن شود تا اینکه بتوان در مورد هدف تحقیقات علمی نیز اظهار نظر کرد. بر این اساس، ماهیت علم و هدف تحقیقات علمی جایی است که می‌توان برای شناخت علم اظهار نظر کرد. در این قسمت از نظریات مربوط به کنترل در سه پارادایم رایج در علوم انسانی بحث می‌شود و در پایان با رویکردی اسلامی در مورد پارادایم‌های مختلف بحث می‌شود.

۳-۱. رویکرد اثبات‌گرایی

علوم اجتماعی اثبات‌گرایی به تفکیک و تمایز میان علم و غیر علم قائل است. علم به‌عنوان فرایند کشف حقیقت فرایندی کاملاً سازمان‌یافته، منظم، خالی از تعصب و پیش‌داوری و مورد اتفاق نظر اجتماعاتی از دانشمندان است. مسیر علم، مسیر کسب معرفت علمی است، اگرچه مسیرهای دیگری نیز جهت کسب معرفت وجود دارند، ولی آن مسیرها صحت و اعتبار لازم را ندارند. مسیرهای غیرعلمی نامرتب، بی‌ثبات، به لحاظ منطقی غیرسازمان‌یافته و سرشار از سوگیری هستند. اساساً این مسیرها معرفتی را منتقل می‌کنند که می‌توان به نام «دانش عامه» نام‌گذاری کرد. معرفت، یا دانش عامه، متعلق به همه انسان‌هاست که در زندگی روزمره تولید و بازتولید می‌شود. اثبات‌گرایی معرفت علمی را معرفت برتر و دانش عامه را معرفت پست‌تر معرفی می‌کند (ایمان، ۱۳۸۸، ص ۸۱). علم در اثبات‌گرایی روش‌مند است و با اصالت روش درصدد شناسایی حقایق اجتماعی است. علم در مسیر شناسایی حقایق اجتماعی از یک راهبرد ابزاری تبعیت می‌کند. سازمان‌یافتگی و روشمندی علم اثباتی که مورد نظر اجتماعاتی از اندیشمندان است، بیشتر آن را عقلانیت‌مدار معرفی می‌کند. حاصل چنین عملی نیز افزایش قدرت تشخیص و تمیز در دنیای اجتماعی است. به همین لحاظ است که هر معرفت متکی بر خلاقیت انسانی که از ضابطه‌مندی خاصی تبعیت نکند و ارزش‌های فردی و گروهی در آن دخالت کند، خصیصه علمی ندارد (همان‌جا). معرفت علمی معرفتی اثبات شده است. نظریه‌های علمی به شیوه‌ای دقیق از یافته‌های تجربی که با مشاهده و آزمایش به‌دست آمده‌اند، اخذ می‌شوند. علم بر آنچه می‌توان دید و شنید و لمس کرد، بنا نهاده شده است. عقاید و سلیقه‌های شخصی و تخیلات ظنی هیچ جایی در علم ندارند. علم، آفاقی است. معرفت علمی، معرفت قابل اطمینانی است؛ زیرا به‌طور آفاقی اثبات شده است (چالمرز، ۱۳۸۵، ص ۲۴). چنان‌که ملاحظه می‌شود، در این دیدگاه، نظریه‌پرداز درصدد کشف قوانینی است که از آن به‌عنوان ابزاری برای تبیین جهان‌شمول یک موضوع استفاده کند. تأکید بر عاری از ارزش بودن، باعث خواهد شد کسی که مورد مخاطب علم است در مورد صحت آن تردیدی به خود راه ندهد. در واقع، اگر هم تردیدی وجود داشته باشد مربوط به تکامل علم است. یعنی در این حالت فرض می‌شود تکامل علم از طریق کشف قوانینی جهان‌شمول‌تر امکان‌پذیر است که قالب‌هایی را برای نحوه تعامل با دنیای بیرونی به‌دست می‌دهد. به این ترتیب، می‌توان بیان داشت که با این پیش‌فرض است که اندیشمندان مدرنیست مدیریت کنترل را به گونه‌ای تعریف کرده‌اند که به نظر می‌رسد بدون جانبداری، درصدد رسیدن به یک نقطه بهینه در این زمینه هستند. خانم هچ به نقل از اتزیونی بیان می‌دارد: «سازمان، یعنی کنترل. سازمان اجتماعی نوعی آرایش منظم از تعاملات انسان‌هاست. فرایندهای کنترل، به مدیریت رفتارهای

شخص محور کمک می‌کنند و آنها را در راستای طرح عقلانی سازمان قرار می‌دهند. سازمان‌ها میزان معینی از همسازی^۱ و همین‌طور یکپارچگی بین فعالیت‌های متنوع را الزامی می‌سازند» (هیچ، ۱۳۸۹). توجه کنید که در تعریف ارائه شده چگونه عقلانیت محور راه‌حل برای مسئله قرار گرفته و باعث می‌شود هرگونه مقاومت از سوی دیگران در قبول این تعریف به چالش کشیده شود. در رویکرد مدرنیست به کنترل، پیوند میان علم و عقلانیت کاملاً مشخص بوده و عقلانیت ابزار انتخاب برتر به‌شمار می‌آید. در این حالت هدف از کنترل هدفی است که مورد قبول همه اعضای سازمان معرفی می‌شود. همچنین ملاحظه می‌شود که هستی و وجود سازمان در این تعریف مدرنیست به هم پیوند خورده‌اند. همه اعضا افزون بر آنکه بر وجود کنترل اتفاق نظر دارند، بر چگونگی اجرای آن نیز موافق و همسو معرفی می‌شوند. علت این اتفاق نظر را با هم می‌توان به عقلانی بودن کل این فرایند ارتباط داد. خردگرایی را می‌توان یکی از بزرگ‌ترین دستاوردهای رنسانس و انقلاب صنعتی تلقی کرد. عقلانی شدن انسان، معلول توسعه دانش و علم در دوره رنسانس است.

تا قبل از انقلاب صنعتی جهان برای انسان سرشار از رمز و راز بود و تلاش آگاهانه عقل بشر صرف کشف معنای غائی وجود خویش می‌شد. در عصر جدید پیشرفت‌های علمی افزون بر اینکه تشریح و تبیین پدیده‌های طبیعی را امکان‌پذیر ساختند، جریان اندیشه بشری را نیز به شدت دگرگون کردند، به طوری که انسان عصر نو تحت سیطره علم قرار گرفت. اگرچه برخی پیامدهای خردگرایی گاه تأسف بار بوده و به عقیده برخی صاحب‌نظران، یکی از پیامدهای فرعی و اجتناب‌ناپذیر آن بیگانگی از ارزش‌های عمیق اجتماعی است (این موضوع در رویکردهای انتقادی به شدت مورد توجه قرار گرفته است)، ولی به طور کلی خردگرایی پیامدهایی سودمند و قابل توجهی نیز دارد که از آن جمله توجه به بعد مادی انسان، اعتلای سطح زندگی، ایجاد اوقات فراغت، ضرورت افزایش آموزش عمومی و ایجاد امکانات لازم برای مشارکت بخش فزاینده‌ای از جمعیت در حیات اجتماعی را می‌توان نام برد (مشبکی، ۱۳۸۷، ص ۳۵). سروش در رابطه با توسعه علم تجربی می‌نویسد: «... و هرچه را در قلمرو علم تجربی نمی‌گنجید در زمره مجهولات و مبهمات در آوردند و چنین بود که لقب پر حرمت و کوبنده «علمی» تولد یافت. «علمی» از این پس معادل «درست و حقیقی» به کار می‌رفت و «غیرعلمی» با طنینی پوزیتیویستیک، مفهوم «نادرست و خرافی» را منتقل می‌نمود. «علم» هیبتی ساحرانه به خود گرفت و لقب «علمی» چون بازوبندی جاودانه شد که بر هرچه می‌بستند از نقد و اعتراض مصون می‌ماند. علم، اکنون شرک بزرگ روزگار ماست و علم‌پرستی جانشین بت‌پرستی دوران‌های کهن شده است» (سروش، ۱۳۷۲، ص ۵۹).

1. conformity

ورود علم به عرصه زندگی بشری مرزبندی خاصی را القا می‌کند که باعث ایجاد هنجارها و ارزش‌های خاص درون این مرز می‌شود که در کتاب‌های روش تحقیق می‌توان آنها را یافت. جهان‌شمول بودن علم، شکاکیت سازمان یافته، بی‌طرفی، اشتراک‌گرایی و صداقت، جزء این هنجارها هستند (سروش، ۱۳۷۲، ص ۶۰). در عین حال می‌توان این بحث را مطرح کرد که این هنجارها جدا از کارکردشان در زمینه راهنمایی محقق، درصدد هرچه عقلانی نشان دادن علم و روش علمی نیز هستند. به این ترتیب و با ابزار عقل، علم راه خود را در زندگی بشری توسعه می‌دهد. این پدیده در حیطه سازمان به ایجاد مدل عقلانی در طراحی سازمان منجر شد.

از منظر نگرش عقلانی سازمان ابزاری است که برای رسیدن به هدف‌های مشخص طراحی شده است. چگونگی مفید یا غیر مفید بودن یک ابزار به عوامل مختلفی بستگی دارد که تحت مفهوم عقلانی بودن ساختار خلاصه می‌شود. واژه عقلانی در اینجا به معنی محدود عقلانی بودن کارکردی مورد استفاده قرار می‌گیرد و به محدوده‌ای از یک سلسله فعالیت‌ها اشاره می‌کند که به نحوی سازمان یافته‌اند و منتهی به هدف‌های از پیش تعیین شده با حداکثر کارایی می‌شوند. بنابراین، عقلانی بودن، افزون بر انتخاب هدف، به چگونگی رسیدن به آن اهداف نیز اشاره می‌کند (اسکات، ۱۳۸۹، ص ۱۲۳). می‌توان بین بیان اسکات از عقلانی بودن سازمان و نیز تعریف اتریونی از کنترل تناظر برقرار کرد. در هر دو مورد، عقلانیت ابزاری است که بدون جانبداری در رسیدن به هدف متعالی سازمان مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۳-۱-۱. سه نظریه مدرنیست کنترل

همان‌گونه که بیان شد، کنترل را می‌توان فرایند بازبینی فعالیت‌ها برای کسب اطمینان از انجام فعالیت‌ها بر طبق برنامه دانست، این فرایند شامل اصلاح کردن هر کاستی چشمگیر و انحرافی نیز می‌شود. همه مدیران باید درگیر کار کنترل باشند؛ حتی اگر کار در واحدهایشان طبق برنامه پیش رود. در نگاه مدرنیست سه نوع دیدگاه متفاوت برای طرح‌ریزی سیستم کنترل وجود دارد که عبارت‌اند از: کنترل اقتصادی، کنترل اداری و کنترل فرهنگی، که شرح آنها در ادامه می‌آید. ذکر این نکته ضروری است که مباحث مربوط به کنترل را می‌توان با صورت‌های مختلف و با معیارهای متفاوتی طبقه‌بندی کرد. برای مثال، کنترل رفتار و کنترل نتیجه، یکی از مباحث مهمی است که در ادبیات کنترل مطرح است. در عین حال در سطوح مختلف سازمانی ممکن است نوع کنترل متفاوت باشد که در واقع گستردگی موضوع کنترل را بیان می‌دارد. آنچه را که در این قسمت می‌آید شاید به نوعی چکیده ادعاهای نظریه‌پردازان مدرنیست سازمان دانست که البته ویژگی‌های خاص آنها را بیان کرده‌ایم.

– کنترل اقتصادی. دیدگاهی است که بر کاربرد مکانیسم‌های خارجی بازار تأکید دارد.

کنترل‌ها در مورد معیارهایی چون رقابت قیمت‌ها یا سهم بازار اعمال می‌شوند. سازمان‌هایی که این دیدگاه را دارند بیشتر آنهایی هستند که دارای محصولات و خدماتی کاملاً ویژه و جداگانه هستند و در شرایط رقابت کامل قرار دارند (رابینز، ۱۳۸۸، ص ۱۳۸). در رقابت، قیمت‌ها به‌عنوان شاخص‌های عملکرد اقتصادی محسوب می‌شوند؛ زیرا فرض می‌شود که مقایسه قیمت‌ها و سود میان گروهی از رقبای بازار آزاد، ابزار معقولانه‌ای برای ارزشیابی کارایی آنها فراهم می‌کند. کنترل بازار می‌تواند در سطح واحد درون سازمان از طریق تصور کردن واحدها یا بخش‌های یک سازمان چندبخشی به‌عنوان مراکز سود استفاده شود (هچ، ۱۳۸۹، ص ۲۱۵).

اگرچه عنوان شده که کنترل اقتصادی در سطح سازمان و واحدهای سازمانی بیشترین کاربرد را دارد؛ اما می‌توان بیان کرد که پرداخت‌های براساس تعداد تولید هر کارگر نیز از منطبق مشابهی برای کنترل کارگران استفاده می‌کند. برای مثال، سیستم پیشنهادی تیلور برای علمی کردن کار و استانداردسازی باعث خواهد شد که همواره کارگران نوعی نظارت از سوی مدیریت بر کار خود احساس کنند. یکی از انتقادهایی نیز که مارکسیست‌ها در این خصوص داشته‌اند، مسئله افزایش کنترل مدیریتی از طریق تقسیم کار است که باعث افزایش سلطه این طبقه بر طبقه کارگر است، نه افزایش کارایی (اسکات، ۱۳۸۹، ص ۱۳۸). اهرنجانی در همین خصوص بیان می‌دارد: «بیشترین اشتغال ذهن تیلور به مسائل سطح کارگاهی محدود می‌شود. وی ابتدا تشخیص مسائل ریز مربوط به سطوح زیرسازمانی از قبیل تولید، حرفه اقتصادی، کارایی و بهره‌وری (به معنی تولیدگرایی صرف) را توسعه داده و بعد سعی در حل چنین مسائلی نمود. او کاری به تحلیل فرایندهای اجتماعی به وجود آورنده سازمان‌های «دیوان‌سالار» ندارد و همچنین او در ابتدا هیچ تلاشی برای ارائه توضیحات مفصل درباره جوهرهای سازمانی به خصوص ارائه نکرد. آنچه که وی به دنبال انجام آن بود خیلی ریزتر و درصدد ایجاد یکسری از رویه‌های استاندارد و برای انجام بهتر فعالیت‌های انتخاب شده در سطح خط تولید بود. گرچه عقاید وی تبعات سازمانی نیز داشت؛ اما این تبعات آثار جنبی کار اصلی او بود که در سطح سوم یا سطح تولید انجام می‌گرفت» (اهرنجانی، ۱۳۸۵، ص ۱۶۹).

– کنترل اداری. دومین دیدگاه، کنترل اداری نام گرفته و بر قدرت رسمی تأکید دارد و بر آیین‌نامه‌های اداری، مقررات، دستورالعمل‌ها و سیاست متکی است. این نوع کنترل بر مبنای استاندارد فعالیت‌ها، شرح کامل وظایف برای هدایت رفتار اداری کارمند و دیگر مکانیسم‌های اداری-مثل بودجه صورت می‌گیرد تا این اطمینان به‌دست آید که اعضای سازمان دارای رفتارهای مناسب شغلی هستند و به استانداردهای عملکردی مورد نظر دست می‌یابند (رابینز و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۴۵). شاید بتوان کنترل بوروکراتیک را با بخش عمومی و سازمان‌های غیرانتفاعی ارتباط داد؛ زیرا این نوع سازمان‌ها به‌طور طبیعی با رقابت مواجه نیستند (هچ، ۱۳۸۹).

– کنترل فرهنگی. این دیدگاه به سیستم‌های برنامه‌ریزی شده کنترل اشاره دارد که در آن رفتارهای کارمند با توجه به ارزش‌های مشترک، هنجارها، سنت‌ها، شعائر، باورها و جنبه‌های دیگر فرهنگ سازمانی تنظیم می‌شوند. کنترل فرهنگی بیشتر در سازمان‌هایی یافت می‌شود که در آنها تیم‌ها کاربرد گسترده داشته و تکنولوژی مدام در حال دگرگونی است (رابینز و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۴۶). فهم‌های ضمنی به جهت‌دهی و هماهنگی فعالیت‌های اعضای سازمانی و توجیه تنبیه هر رفتاری که به نظر مناسب نمی‌رسد، کمک می‌کنند. این شکل از کنترل سطح نسبتاً منصفانه‌ای از تعهد به سیستم را از جانب اعضایش بازنمایی می‌کند، اعضایی که همواره برای اینکه جامعه‌پذیر شوند برخی یا همه منفعت‌طلبی شخصی خود را فدا می‌کنند (هچ، ۱۳۸۹، ص ۲۱۸).

اوچی، معتقد است همه سازمان‌ها ترکیبی از سه استراتژی کنترلی مورد نظر وی را در پیش می‌گیرند؛ اما هر سازمان یکی را بر دیگری ترجیح می‌دهد. به گفته او نوع کنترل ترجیحی یک سازمان، حد و حدودی را که آن سازمان به سیستم اجتماعی بسیار توسعه یافته یا سیستم‌های اطلاعاتی توسعه یافته نیاز خواهد داشت، پیش‌بینی می‌کند (همان).

۳-۱-۲. انتقاد نسبت به نگاه مدرنیست

نظریه‌های مدرنیست کنترل همواره با انتقاد جدی مواجه شده‌اند. منتقدان مدیریت علمی تیلور جنبه‌های انسانی آن را هدف قرار داده‌اند. آنها معتقد بودند کرونومتر به جای رئیس، کارگران را به اسب یا اتومبیل مسابقه‌ای تبدیل کرده است. در یک عبارت، کرونومتر کارگران را ذلیل کرده است (ظهوری، ۱۳۸۳، ص ۱۱۲). مارکسیست‌ها استدلال می‌کنند که اغلب جنبه‌های کنترل به دنبال حداکثرسازی سود مالکان بوده و جوهره نظریات کنترل به استثمار کارگران معطوف است. پُست مدرنیست، مدرنیست‌ها را به دلیل یکسان پنداشتن افراد در سازماندهی و نشنیده شدن صدای اقلیت به انتقاد گرفته و روش‌های به‌کاررفته از سوی گروه مسلط در سازمان برای ساکت کردن افراد را غیرانسانی می‌دانند. در عین حال، روی کارایی و اثر بخشی روش‌های مختلف کنترل نیز اتفاق نظر وجود ندارد. انتقادهایی که از نگاه اثبات‌گرایی به مسئله کنترل شده‌اند شامل: ناکارایی بوروکراسی به عنوان شکلی از کنترل؛ توجه نکردن به جنبه‌های مختلف رفتاری یک فرد در کنترل‌های اقتصادی و نیز تعصب کورکورانه افراد در کنترل فرهنگی هستند. بوروکراسی، اغلب به دلیل ترغیب به جابه‌جایی اهداف با انتقاد مواجه شده است (جابه‌جایی اهداف سازمانی با اهداف واحدهای فرعی یا هدف‌های شخصی کارکنان). مشهورترین استدلال در خصوص جابه‌جایی هدف از سوی رابرت مرتون ارائه شده است (مشبکی، ۱۳۸۷، ص ۴۱). مرتون در گفتار معروفش «ساختار بوروکراتیک شخصیت» توجه ما را به مجموعه‌ای از فرایندها جلب می‌کند که طی آنها

به‌طور معمول عناصری که به‌طور عموم جهت کارآمدی به کار می‌روند در موارد خاص ناکارآمدی ایجاد می‌کنند (اسکات، ۱۳۸۹، ص ۱۵۳)؛ یعنی چنان بر مقررات و قوانین تأکید می‌شود که خود آنها معانی سمبلیک پیدا می‌کنند. فیلیپ سلز نیک تأکید می‌کند که تخصصی کردن و تمایز به ایجاد واحدهای فرعی با اهداف متفاوت منجر می‌شود (مشبکی، ۱۳۸۷، ص ۴۱). گلدنر نیز استدلال می‌کند که قوانین و مقررات افزون بر آنکه رفتارهای غیرقابل قبول را تعیین می‌کنند؛ در همان حال حداقل سطح عملکرد قابل قبول را نیز مشخص می‌کنند. به سخن دیگر، کارکنان فقط در سطح حداقل‌های قابل قبول فعالیت می‌کنند (همان‌جا). آزمایش‌های «میلگرم» ابعاد وحشتناک اطاعت کورکورانه از قوانین و مقررات را به ما نشان می‌دهند. میلگرم استدلال می‌کند که افراد در شرایطی خاص (شرایطی که اطاعت از قوانین و دستورهای آن شرایط را به وجود می‌آورند) توجه خود را به جای پیامدهای رفتار خود، متوجه الزامات موقعیت می‌کنند (اسکات، ۱۳۸۹، ص ۱۶۶). احتمالاً تحت چنین شرایطی است که می‌توان بی‌رحمی ارتش نازی در حمله و کشتار افراد بشری را توجیه کرد.

یک مطلب اساسی که به وسیله مدل کنترل فرهنگی مطرح می‌شود، قابلیت توسعه و تبدیل آن به یک نظام اقتدارگراست. به این معنا که احتمال سوء استفاده از چنین سیستم کنترلی دقیقاً به این علت وجود دارد که کنترل‌های آن درونی شده‌اند و افراد مشارکت‌کننده در خواسته‌هایی که به خودشان تحمیل می‌کنند، هیچ محدودیتی ندارند. اسکات از قول پیترز و واترمن می‌گوید: «نیاز به معنی به قدری قوی است... که بسیاری از افراد درجه مناسبی از سعه نظر یا آزادی را نسبت به مؤسساتی که آنها را در اختیارشان قرار می‌دهند نسبت می‌دهند. شرکت‌های عالی با فرهنگ‌های قوی مشخص شده‌اند، به قدری قوی که یا باید با هنجارهای آنها خود را مطابقت دهند و یا باید از آن خارج شوند» (اسکات، ۱۳۸۹، ص ۱۶۷). افزون بر این، پژوهشگرانی که دیدگاه پاره پاره از فرهنگ را می‌پذیرند ادعا می‌کنند هیچ‌گونه وحدت تفهیمی وجود ندارد و اینکه هر اجماع یا پیوستگی، حتی درون یک خرده فرهنگ، موقتی است؛ زیرا تفسیرهایی پی در پی آن اجماع و پیوستگی را تغییر جهت می‌دهند. هیچ، به نقل از جوآن مارتین^۱ بیان می‌دارد که چون نژاد، قومیت، جنسیت، شغل، جایگاه سلسله مراتبی و دیگر ویژگی‌ها درون هر عضو سازمان همزیستی دارند، وفاداری‌هایی که دیگران ممکن است از خرده فرهنگ‌ها بخواهند، به‌طور مستمر در واکنش به موضوعات دائماً در حال تغییری که در یک گفتمان سازمانی ظاهر می‌شوند، تغییر جهت می‌دهند. موضوعات قابل بحث سازمانی در جریان، در یک لحظه زمانی، براساس هویت عضو، نوعی چارچوب به خود خواهند گرفت، درحالی که در لحظه بعد ممکن است پیکره‌بندی متفاوتی مطرح شود (هیچ، ۱۳۸۹).

1. Joanne Martin

۳-۲. رویکرد تفسیری

اندیشمندان اجتماعی تفسیرگرا، ماهیت علم را به طرّقی متمایز از اثبات‌گرایی توضیح می‌دهند. در تفسیرگرایی، دانش عامه‌پسند، دانش پست به‌شمار نمی‌آید، بلکه مردم با این دانش زندگی روزمره خود را دنبال می‌کنند. دانش عامه در خدمت سازماندهی کنش‌های اجتماعی مردم و تبیین رخدادهای جهان در زندگی روزمره مردم است. درک و فهم زندگی روزمره که سرشار از معانی است که مردم به آن داده‌اند، جز از طریق توجه به دانش عامیانه امکان‌پذیر نیست. معانی که مردم در نقش‌های متقابل معمول به کار می‌برند تا براساس آن ادامه حیات روزمره امکان‌پذیر شود در دانش عامه آنها نهفته است (ایمان، ۱۳۸۸، ص ۹۲). درک دنیای مردم که در حقیقت تفسیر و موضع‌گیری آنان در مقابل رخدادهاست، جز از طریق درک دانش عامه مردم امکان‌پذیر نیست. بنابراین، نمی‌توان با ارزش‌گذاری از قبل تعیین شده، علم را برتر و دانش عامه را پست‌تر معرفی کرد (همان‌جا). با این رویکرد به سازمان می‌توان موضوع کنترل را نه تنها از رویه‌ها و قوانین بحث شده در قسمت قبل دید، بلکه نمادها (کلمات و تصاویر ذهنی) و استعاره‌های ریشه‌ای نیز از مصداق‌های کنترل هستند. یعنی پژوهشگر تفسیری در پی یادگیری آن چیزی است که معنا دار یا مرتبط با افراد مورد مطالعه است، یا چگونگی اینکه افراد زندگی روزمره‌شان را تجربه می‌کنند، مطالعه می‌کند (نیومن، ۱۳۸۹، ص ۴۹). پژوهشگران تفسیری الگوهای خودجوش فهم را محور مطالعات خود قرار می‌دهند. از نظر آنان تجویز قواعد فرهنگی که از سوی مدرنیست‌ها برای کنترل بهینه اوضاع به کار می‌روند، امری بیهوده است؛ زیرا عمل برداشتن نمادهای فرهنگی از یک بستر و تزریق درون فرهنگی دیگر معنای آنها را تغییر می‌دهد. نظریه‌پردازان نمادین تفسیری کمتر به جنبه‌های ملموس یا مصنوعی نمادها و بیشتر نسبت به معنای نمادین و حتی بیشتر نسبت به فرایندهای معناسازی (تفسیری) دغدغه دارند (هچ، ۱۳۸۹، ص ۲۳۷). اثبات‌گرایان فرض می‌کنند هر کسی سیستم معنایی یکسانی را در اختیار دارد و اینکه همه ما عالم را به یک شیوه تجربه می‌کنیم. رویکرد تفسیری در مقابل می‌گوید که ممکن است مردم واقعیت اجتماعی را به یک شیوه تجربه کنند یا ممکن است چنین نباشد (نیومن، ۱۳۸۹، ص ۴۹). آنچه مورد نظر محققان تفسیری است به چالش کشیدن پیش‌فرض‌های اثبات‌گرایان است و حتی می‌توان بسیاری از موضوعات مورد بحث در زمینه قدرت و کنترل را از این منظر نو به بحث و چالش کشید. زیرا همان‌گونه که بیان شد جستجوی نقطه بهینه در حوزه مطالعات اجتماعی و رفتاری، آن هم از منظر یک مشاهده‌گر بیرونی امر قابل قبولی نیست؛ زیرا تفسیرهای چندگانه‌ای از تجربه بشری یا واقعیت‌ها ممکن است. یک محقق رویکرد تفسیری به دنبال آن نیست که بهترین روش کنترل را برای مدیران شناسایی کند، بلکه این مسئله که افراد چگونه به صورت ذهنی قدرت اعمال شده را درک می‌کنند

مورد توجه است؛ زیرا معنایی که افراد سازمانی به روش کنترل اعمال شده از سوی مدیریت می‌دهند، در محیط‌ها و تفکرات مختلف، تفاوت می‌کند. پژوهشگران تفسیری به مطالعه کنش اجتماعی معنادار می‌پردازند و نه فقط رفتار بیرونی یا قابل مشاهده افراد. کنش اجتماعی، کنشی است که افراد، معنایی ذهنی را به آن منضم می‌کنند؛ این کنش فعالیتی است که هدف یا نیت دارد. موجودات غیرانسانی، فاقد فرهنگ و قوه استدلال لازم برای طرح‌ریزی امور و انضمام هدف به رفتارشان هستند. بنابراین، اندیشمندان اجتماعی باید به مطالعه آنچه مختص رفتار اجتماعی انسانی است بپردازند. مفروضات یک اثبات‌گرا مشاهده‌گرانی خنثی که رفتار را مشاهده می‌کنند و امور واقعی عینی و روشن را می‌بینند-سؤال‌های پژوهشگر تفسیری هستند که باید به آنها پاسخ داده شود (نیومن، ۱۳۸۹، ص ۵۱). رویکرد تفسیری از آن جهت در مطالعه بحث کنترل موضوعیت می‌یابد که در نظر داشته باشیم در این رویکرد محقق پیش‌فرض‌های بدیهی پنداشته‌اش که در مطالعه یک وضعیت اجتماعی استفاده شده‌اند را باید ابتدا شناسایی و سپس کنار گذارد. در واقع، این نکته نقطه ضعف پژوهش‌های اثبات‌گرا در مطالعه فرهنگ سازمانی را به رخ می‌کشد. پژوهشگر تفسیری رویدادهای عادی را که معنایی واضح برای افراد درگیر با آنها دارند، همواره مورد سؤال قرار داده و چندین مرتبه بررسی می‌کند. شیوه‌های به‌کار رفته در پژوهش تفسیری در آشکار ساختن ویژگی‌های اصلی یک موقعیت اجتماعی که بروز دیگر رویدادها را ممکن می‌سازند، کمک می‌کند (همان‌جا). بنابراین، سیستم معانی مشترک دارای ویژگی و صبغه فرهنگی است که بستر فرهنگی ضمانت تداوم دنیای اجتماعی متکی بر سیستم معانی مشترک را بر عهده دارد. این بدان معنا نیست که مردم اقدام به خلق دنیای اجتماعی می‌کنند و هر طوری که علاقه داشتند آن را نگه می‌دارند و ممکن است آن را با هرج و مرج نگهداری کنند و چون اختیار دارند نمی‌توان آنها را مدیریت کرد و به همین لحاظ تحقیق تفسیری فایده‌ای جز یک توصیف خنثی ندارد. تبیین اثباتی، بنیانی جهت پیش‌بینی است. درحالی‌که در تبیین تفسیری، پیش‌بینی به معنای اثباتی وجود ندارد. در تبیین تفسیری، انعکاس سیستم معانی مشترک کنشگران عرضه می‌شود، لذا بر این اساس همه کنش‌های کنشگران با یک سیستم معانی مشترک که رخ داده‌اند یا در حال روی دادن هستند قابل فهم‌اند. البته می‌توان با شناسایی عناصر فعال و غیرفعال در سیستم معانی مشترک که شاید بتوان نمونه آرمانی^۱ آن سیستم معانی عنوان کرد و با فعال‌سازی عناصر غیرفعال یا تغییر در فعالیت عناصر فعال از طریق فعالیت‌های فرهنگی، به ایجاد گسترش کنش‌های خاص مبادرت ورزید. بنابراین، مبنای پیش‌بینی، سیستم معانی مشترک است که به‌عنوان سند توصیفی تفسیری در اختیار قرار می‌گیرند تا فهم کنش افراد شبیه به هم و امکان پیش‌بینی به معنایی که گفته شد، حاصل شود.

1. Ideal type

۳-۳. رویکرد انتقادی

علم اجتماعی تفسیری، اثبات‌گرایی را به دلیل ناتوانی در بررسی معانی افراد و درک ظرفیت آنها برای احساس کردن و اندیشیدن، به نقد می‌کشد. همچنین بر این اعتقاد است که اثبات‌گرایی زمینه (بافت) اجتماعی را نادیده می‌گیرد و ضدانسان‌گرایانه است. علم اجتماعی انتقادی با این انتقادهای موافق است؛ اما افزون بر این معتقد است اثبات‌گرایی از حفظ وضعیت موجود حمایت می‌کند؛ چرا که به جای اینکه جامعه حاضر را در مرحله‌ای خاص در یک فرایند مستمر در نظر بگیرد، آن را به مثابه یک نظم اجتماعی تغییرناپذیر می‌پندارد (نیومن، ۱۳۸۹، ص ۶۸). پژوهشگران انتقادی، رویکرد تفسیری را به علت ذهنی بودن بیش از حد و نسبی‌گرایی بودن آن نقد می‌کنند. پژوهشگران انتقادی می‌گویند علم اجتماعی تفسیری همه دیدگاه‌ها را برابر (هم‌ارزش) می‌داند. رویکرد تفسیری ایده‌های افراد را مهم‌تر از شرایط واقعی می‌داند و درحالی‌که بر وضعیت‌های محلی، سطح خرد و کوتاه مدت متمرکز است، از بافت وسیع‌تر و بلندمدت چشم‌پوشی می‌کند. علم اجتماعی تفسیری بیش از حد بر واقعیت ذهنی متمرکز شده است. از نظر پژوهشگران انتقادی، علم اجتماعی تفسیری غیراخلاقی و منفعل است و موضع ارزشی مستحکمی را اتخاذ نمی‌کند و فعالانه به مردم جهت درک توهمات کاذب پیرامونشان به نحوی که بتوانند زندگی‌هایشان را بهبود ببخشند، کمک نمی‌کند (همان، ص ۶۹). رویکردهای انتقادی بر جنبه‌های ساختاری و ایدئولوژیک کنترل متمرکزند و قدرت و ایدئولوژی را جدایی‌ناپذیر می‌دانند؛ زیرا به وسیله گروه‌های غالب برای شکل‌دهی و تحمیل پیش‌فرض‌ها و جهان‌بینی‌ها بر دیگران، مورد استفاده قرار می‌گیرند. منتقدان ایدئولوژی این نکته را بررسی می‌کنند که چگونه ایدئولوژی‌ها استیلاهای یک گروه را بر گروه دیگر مشروعیت می‌بخشند. برای مثال، مارکس با قرار دادن یک چارچوب سیاسی حول این سناریو استدلال کرد که وقتی کارگران از طریق مشروعیت بخشی به حق ظالمان برای استیلا در استثمار خود از سوی آنها مشارکت می‌کنند، آنها در حال شعور کاذب قرار دارند (هچ، ۱۳۸۹، ص ۲۳۹). ایدئولوژی از نظر مارکس آگاهی وارونه است، به این دلیل که زمانی واقعیت را وارونه و زمانی واقعیت وارونه را می‌نمایاند. بنابراین، ایدئولوگ، فردی خیال‌پرور محسوب می‌گردد که به اندیشه‌های پنداری بریده از واقعیت خود دل‌خوش می‌ساخته است (سروش، ۱۳۷۲، ص ۶۶). بنابراین، آنچه در ظاهر بی‌طرف می‌نمایاند و براساس تعقل بنا نهاده شده در حقیقت به دنبال منافع گروه حاکم بوده و ابزار آن برای تسلط بر گروه پایین دست عقل به ظاهر بی‌طرف است. این حمایت از منافع گروه حاکم تا حدی ظریفانه است که گروه‌های تحت سلطه رضایت خودبه‌خود و فعالی به کسانی که به آنها مسلط‌اند می‌دهند؛ زیرا شکل‌های نهادی و ایدئولوژیک تسلط به بخشی از فعالیت‌های روزمره مسلّم فرض شده آنها تبدیل می‌شود. برای مثال، همه پذیرفته‌اند که مالکان

باید شکل‌های اعمال کنترل را تعیین کنند (کنترل حق مالکان است). در این پارادایم مطرح می‌شود که سازماندهی کار نیز براساس منافع سرمایه‌دار شکل می‌گیرد؛ برای مثال، براورمن^۱ معتقد است مالکان ابزار تولید کار را با مهارت‌زدایی نظام‌مند نیروی کار از طریق پاره پاره کردن شغل و یکنواخت‌سازی کنترل می‌کنند (هچ، ۱۳۸۹، ص ۲۳۹).

رویکرد انتقادی به دنبال شنیده شدن صدای همه افراد جامعه است. اندیشمندان این نحله فکری البته کل جامعه را هدف گرفته‌اند. برای مثال، فوکو، یک سیستم اجتماعی را ترسیم کرد که عملکردش بیش از آنکه از طریق سرکوب باشد، براساس معانی فرهنگی و پنداشت از خویشی است که خودبه‌خود به وجود می‌آورد. رژیم سکسوالیته به میزانی که درون تعریف‌های فرهنگی، هنجارهای اجتماعی و خودانگاری‌ها جای گرفته و جذب شده باشیم نوعی قدرت فراگیر و نامرئی بر ما اعمال می‌کند (سیدمن، ۱۳۸۶، ص ۱۷۹).

فوکو به‌عنوان یک پُست‌مدرن از پنداشت لیبرال و مارکسیستی از جامعه مدرن که آن را کلیتی اندام وار (ارگانیک) یا نظام‌واره‌ای اجتماعی دارای مرکز یا سازوکاری وحدت‌بخش، همچون سرمایه‌داری یا ایده پیشرفت می‌داند، فاصله گرفت. او جوامع مدرن را تکه تکه و فاقد مرکز اجتماعی‌ای که به آنها وحدت و غایت بدهد، می‌داند. نه دولت و نه اقتصاد محور اجتماع نیستند؛ هیچ یک از تضادهای اجتماعی، طبقاتی، جنسیتی، قومی یا مذهبی واجد اولویت اجتماعی یا سیاسی بارزی نیستند. هیچ گروه اجتماعی یا ایدئولوژی، حاکم بر جامعه نیست، همان‌گونه که جامعه حول منطق سرمایه‌داری، پدرسالاری، دیوان‌سالاری، سکولار شدن، پسا صنعتی شدن یا دمکراتیک شدن سازمان نیافته است. خلاصه آنکه فوکو پنداشتی از جامعه را رد می‌کند که آن را ارگانیک یا سیستمی می‌بیند که مورد تأیید سنت‌های لیبرالی و مارکسیستی است. فوکو، میدان اجتماعی را متشکل از نیروها، نظم‌های نهادی، فرایندها و تضادهای ناهمگون می‌بیند (سیدمن، ۱۳۸۶، ص ۱۸۰)؛ یعنی بها دادن به کسانی که قدرت‌ها، تفکر و خواست‌های آنها را به نفع خود تفسیر نموده‌اند. لیوتار معتقد بود «علم مدرن برای مشروعیت به روایت‌ها متوسل می‌شود».

یکی از معرفه‌های پُست‌مدرن، نزول قدرت مشروعیت بخشی روایت‌های کلان است. «من پُست‌مدرن را ناباوری نسبت به فراروایت‌ها تعریف می‌کنم». منظور لیوتار از فراروایت «توسل به نوعی روایت کلان، از قبیل رهایی سوژه عقلانی یا کارگر، یا ایجاد ثروت است». علم در مواجهه با وضعیت پارادوکسیکال تکیه بر روایت‌ها برای کسب مشروعیت، به تدریج روایت‌های بزرگ را رها می‌کند. علم در فقدان بنیان یا داستانی یکپارچه کننده به رشته‌ها، حوزه‌های تخصصی و پارادایم‌های متعدد ناهمگون تقسیم می‌شود (همان، ص ۱۸۱). علم در مواجهه با نزول قدرت

1. Braverman

مشروعیت بخشی فراروایت‌ها چه ارزشی خواهد داشت؟ لیوتار در وضعیت پُست‌مدرن دو معنای ممکن برای علم قائل می‌شود: ابتدا، علم براساس فایده‌مندی اجتماعی‌اش توجیه می‌شود. لیوتار از امکان شکل‌گیری جامعه فن‌سالاری سخن می‌گوید که از علم برای تشدید کنترل دولت سرمایه‌داری و دیوان‌سالار بر نیروهای طبیعی و اجتماعی استفاده می‌کند.

در مقابل این نگرش فن‌سالارانه، علم پُست‌مدرن در حال شکل‌گیری است. علم پُست‌مدرن جهان را به مثابه پدیده‌ای بی‌ثبات و غیرقابل پیش‌بینی تصور می‌کند؛ علم همواره موقتی، ناکامل و مبتنی بر دیدگاه است. علم پُست‌مدرن استراتژی‌های مفهومی وضعی، زمینه‌ای و عملی را جایگزین معیارهای مطلق، مقوله‌های جهان‌شمول و نظریه‌های کلان می‌کند. به این ترتیب، لیوتار به جای دنبال کردن یک نظریه اخلاقی که به معیارهای جهان‌شمول یا اصول موضوعه متوسل می‌شود (مانند محاسبه فایده‌گرایانه لذت/درد یا فرمان مطلق کانتی که به ما حکم می‌کند انسان‌ها را فی‌نفسه غایت بینگاریم)، از رویکرد اخلاقی موضوعی و عملی جانبداری می‌کند. چنین رویکردی بر خاص بودن موقعیت و قابلیت طرفین درگیر برای دست یافتن به هنجارهای اجتماعی توافقی، موقت و غیرقابل تعمیم تأکید می‌کند. علم پُست‌مدرن به جای آنکه بخواهد دانشی یکدست و یکپارچه به وجود آورد، به دنبال نوآوری مفهومی، از هم گسیختن طرح‌های مفهومی وحدت‌بخش و افزودن بر پارادایم‌ها، برنامه‌های تحقیقاتی و استراتژی‌های مفهومی است. ارزش آن نه در ایجاد حقایق‌رهایی بخش است و نه در تولید دانشی که به لحاظ اجتماعی سودمند باشد. ارزش علم پُست‌مدرن ناشی از آن است که به انسان‌ها در برابر تفاوت، ابهام، عدم قطعیت و تضاد، آگاهی و مدارای بیشتری می‌بخشد. «دانش پُست‌مدرن حساسیت ما را نسبت به تفاوت‌ها افزایش می‌دهد و قابلیت‌مان را برای تحمل قیاس‌ناپذیرها تقویت می‌کند». علم پُست‌مدرن ضد سیستم و ویرانگر است؛ دانش برای آن حکم انقلابی دائمی را دارد (همان، ص ۱۹۲). لیوتار علم پُست‌مدرن را به یک آرمان اجتماعی متکثر و دموکراتیک پیوند می‌دهد. علم مدرن معتقد بود بنیان‌های علمی برای پیشرفت بشر ضروری‌اند. از نظر لیوتار، اگر چه این باور از روی حسن نیت بوده، اما گمراه‌کننده است. او استدلال می‌کند تلاش برای یافتن نظریه‌ای عام که اجازه وضع قانون درباره حقیقت، درستی اخلاقی و زیبایی را به ما بدهد، نه تنها ناممکن، بلکه نامطلوب است؛ غیرممکن است به این دلیل که هیچ معیار، زبان مشترک یا مجموعه‌ای از مفاهیم نمی‌تواند ناهمگونی غیرقابل تقلیل نحوه اندیشه و سخن گفتن انسان‌ها درباره واقعیت را پوشش دهد. طالب نظم سیستماتیک بودن از آن روی نامطلوب است که نظریه‌های عام سلسله‌مراتبی را به وجود می‌آورند که تفاوت‌های اجتماعی را به حاشیه می‌رانند و سرکوب می‌کنند. برای مثال، به‌رغم حسن نیت مارکس در اینکه طبقه کارگر را امید بشر می‌دانست؛ اما اینکه او تضاد طبقاتی را تنها محل و موضع کلیدی تغییر

اجتماعی می‌دانست، موجب کوچک شمردن تضادهای جنسیتی، نژادی، دینی، قومی یا ملی می‌شود. نظریه پردازان انتقادی استدلال می‌کنند که سه فرایند، شامل: مالکیت شیوه‌ها و مناسبات تولید، مسائل مربوط به جنس موجب شکل‌گیری ایدئولوژی و تفوق سازمانی می‌شوند.

۴. پارادوکس ایدئولوژی مدرنیسم - ضرورت ورود معنویت

در باب مدرنیسم و مدرنیته، دو دیدگاه وجود دارد: یکی دیدگاه عوام و دیگری، دیدگاه خواص. عموم مردم، هنگامی که از آنها در مورد مدرنیته سؤال شود پاسخ خواهند داد که جهان ما جهانی است بس متفاوت با جهان پیشین و کافی است که فردی چشم خویش را باز کند تا این تفاوت را به وضوح در عرصه‌های هنر، علم، صنعت و...، تشخیص دهد. امروزه ماشین‌ها تقریباً همه جنبه‌های هستی ما را در بر گرفته‌اند؛ آنها قابلیت تولیدی ما را هزاران بار بیشتر کرده و کارهای بیشتری نیز صورت داده‌اند. انقلاب صنعتی با توسعه علوم تجربی با توسعه علوم تجربی و گسترش توسعه ماشین همراه بود؛ به طوری که می‌توان ادعا کرد انقلاب صنعتی بشر را وارد عصر ماشین ساخت. این نو شدن که در جهان بیرونی رخ داده است و گاه از آن به مدرنیته تعبیر می‌شود، نو شدنی است که درکش تفکر و تأمل لازم ندارد و با گشودن چشمان حسی می‌توان آن را دید و شناخت؛ اما نوعی نو شدن هم داریم که در عالم افکار به وقوع پیوسته است و در حقیقت بسیاری از نو شدن‌ها که در عالم بیرون دیده می‌شوند، مسبوق به آن نو شدنی هستند که در عالم افکار حادث شده است و این دیدگاه خواص است.

به گفته سروش، با توجه به بحث بالا چنین استدلال می‌شود که عقل بشر جدید، تفاوت ماهوی با عقل انسان قدیم یافته است؛ یا جهان گذشته جهان دینی‌تری بوده است. بشر به آسمان و به ماورای طبیعت نگاه می‌کرد و از آنجا روا شدن حاجات خویش را طلب می‌نمود و پشوانه وجود خود را در آنجا می‌دید، درحالی که در جهان جدید، بشر ارتباط خود را با آسمان قطع کرده است؛ پشوانه‌های قدسی یا معنوی وجود خود را فراموش یا انکار کرده است. خدا در زندگی پیشینیان نقش غیرقابل‌جانمایی داشت، درحالی که نزد بشر جدید خداوند کمتر یاد می‌شود و بیشتر بر وجود آدمی و عقل او تکیه می‌رود (اومانیسیم). سروش در ادامه ادعا می‌کند که این نو شدن، نو شدنی است که جهان جدید را دنباله جهان قدیم می‌نمایاند، نه فراتر از آن. نوع دیگر نو شدن این‌گونه به صورت «فاصله گرفتن و فراتر رفتن از گذشته و بیرون آمدن از آن» معرفی شده است و دقیقاً آنچه که در جهان نوین برای انسان رخ داده این نوع مدرنیته و نو شدن است. دقت کنید کسی می‌تواند از سنت گفتگو کند که از آن بیرون آمده باشد و کسی می‌تواند از مدرنیته سخن گوید که از آن فاصله گرفته باشد. اینکه چرا پیشینیان سخن از سنت نمی‌گفتند بدین دلیل بود که غوطه‌ور در آن

بودند. غوطه‌ور بودن در سنت منافات با بحث کردن درباره آن دارد. کسی که درباره موضوعی بحث می‌کند باید توان آن را داشته باشد که از آن موضوع فاصله بگیرد. جالب این است که ما امروزه از مدرنیسم هم سخن می‌گوییم و همین باید به ما بنمایاند که ما به تدریج از مدرنیسم هم فاصله می‌گیریم. گذشتگان با عقل کار می‌کردند؛ اما از عقل نمی‌پرسیدند و درباره آن چندان بحث نمی‌کردند. ایدئولوژی داشتند، اما ایدئولوژی‌شناسی نمی‌کردند. معرفت داشتند، اما معرفت‌شناسی نمی‌کردند و به طور خلاصه گوهر مدرنیته و نوشدن جهان امروز، ظهور معرفت‌های درجه دومی است که با پسوند «شناسی» همراه‌اند. به همین دلیل، ملاحظه می‌کنیم مقولاتی که در جهان جدید مطرح شده، مطلقاً برای کسی که سر از زیر لحاف سنت بیرون نکرده، قابل فهم نخواهد بود. مهم‌ترین خصلت گذشتگان، یقین غفلت آلود و بی‌دغدغه‌ای بود که در آن غوطه‌ور بودند، همان بهشتی که وقتی کسی در آن است قدرش را نمی‌داند و وقتی به شیطنت عقل از آن بیرون افتاد، راه بازگشتش را دیگر پیدا نمی‌کند. این یقین غفلت آلود ضمناً اوج عقلانیت هم دانسته می‌شد و عقل کامل، انبانی شمرده می‌شد آکنده از یقینات و اگر عارفان ما با عقل خصومتی می‌ورزیدند، عقل چون و چراگر شبه‌پرداز و یقین‌زدایی بود که از ایشکال لذت می‌برد، نه از تسلیم و یقین. بحث از عینیت^۱ به اصطلاح فلسفه امروز، از جمله بحث‌هایی است که اختصاص به انسان جدید و معرفت نوین دارد. شما نزد گذشتگان بحث از صدق و کذب را آشکارا می‌بینید؛ اما برای نمونه، هیچ وقت تا پیش از کانت شما نمی‌بینید که کسی از عینیت معرفت سخن گفته باشد. نقش پیش‌فرض‌ها در شناخت و اعتقاد به عدم امکان حذف آنها، سؤال از عینی بودن معرفت را جدی می‌کند و آدمی را به سوی توسل به اجماع می‌راند که آخرین پناهگاه اوست. همچنین توجه به هویت جمعی و جاری معارف و توجه به هویت تاریخی انسان و دستگاه ادراکی او و به‌طور کلی توجه به تاریخ و تولد بینش تاریخی، به سؤال از عینیت، جان می‌بخشد. گذشتگان به خطای اتفاقی (راندوم) عقل قائل بودند، نه خطای سیستماتیک عقل، که امکان عینیت را می‌ستاند و لذا احتمال وقوع این خطای سیستماتیک شبهه زوال عینیت را تقویت می‌کند.

سؤال از ایدئولوژی و ایدئولوژی‌زدایی که ارتباط مستقیم با عینیت دارد فقط برای انسان امروزی مطرح می‌گردد. به این ترتیب، تفاوت جهان و بشر جدید با قدیم در این است که انسان از جهان دیروز بیرون آمده و در جهانی زندگی می‌کند که جدا از جهان پیشین است و آنچه را که برای گذشتگان عین وجود آنها بوده، جدا نموده و به صورت یک عین^۲ در برابر خود نهاده و درباره آن حکم صادر می‌کند. همچنین بیرون آمدن از سنت و پدید آمدن ایدئولوژی مدرنیسم همیشه توأم با تحول عقل بوده است. قبلاً آدمیان کمتر در مورد عقل بحث می‌کردند؛ زیرا عقل خود را به‌طور

1. Objectivity

2. Object

بلاواسطه و مستقیم آینه عالم خارج می‌پنداشتند و بی‌هیچ دغدغه‌ای واقعیت را نزد خود حاضر و منعکس می‌یافتند. هنگامی که آدمی از مدرنیسم می‌گذرد باید از دوران نقادی عبور کند و به ماورای دوران نقادی برسد که دوران پُست‌مدرنیسم یا دوران پست‌کریتیکال است. در دوران مدرن عقل، علی‌رغم نقدشدن همچنان محترم است و فی‌الواقع جانشین خدا در دوران کهن است؛ اما در دوران پُست‌مدرن، خدا هیچ جانشینی ندارد و صحنه از هر گونه اصل مستقل و مقدسی خالی شده است. نظریه مارکسیسم در باب ایدئولوژی فی‌الواقع نظریه‌ای است که اعلام می‌دارد که عقل در زندگی کاملاً بی‌کاره است و آنچه بر آدمیان فرمان می‌راند، پندارهایی است که وقتی دوره‌شان گذشت باطل و خام بودنشان آشکار خواهد شد. کسی که معتقد است که آدمیان اسیر پندارند لاجرم معتقد است خودش بیرون از پندار آمده است و پندار دیگران را می‌بیند. به این ترتیب، بشر جهان جدید تحت این تعلیمات متولد شد، منتهی با کمترین اعتماد نسبت به عقل. یعنی هیچ تکیه‌گاهی وجود ندارد و لذا از جستجوی حقیقت باید نومید شد و جهان را همچون متنی باید خواند که شاید معنایی داشته باشد؛ اما وجود معنا غیر از وجود حقیقت است. شعر هم معنا دارد گرچه می‌تواند سراپا اسطوره و مجاز باشد. به علاوه، روش و غرض پُست‌مدرنیسم از خواندن متن، اوراق کردن^۱ آن است. یعنی یافتن تناقض‌ها، ناگفته‌ها و امثال آن، نه فهم مراد نویسنده. پُست‌مدرنیسم هر جا رسیده دست رد به سینه عقل زده است: در روان‌شناسی منکر فاعل عاقل و منطقی است؛ در مدیریت، مخالف برنامه‌ریزی سنجیده و متمرکز و یا تکیه بر متخصصان است؛ در سیاست مخالف بوروکراسی و دموکراسی و رایزنی‌های جمعی است و...

آنچه که گذشتگان را آرامش می‌داد، آنچه که دنیای قدیم را دنیای قدیم می‌کرد، بودن «یقین» بود. آن هم یقین غفلت‌آلود. درست است که انسان جدید هم به دنبال یقین می‌گردد و پی برده که آنچه که گذشتگان یقینی می‌شمردند و به راحتی خود را با آن هم آغوش می‌دیدند، امروز نمی‌توان به راحتی به یقینی بودنش فتوا داد؛ ولی همین بشر جدید دریافته است که بازگشت به گذشته هم برای او به‌طور کامل ناممکن است. یعنی هرگاه انسان از معرفت درجه اول به معرفت درجه دوم پای نهاد و هر گاه از چیزی فاصله گرفت و از بیرون در آن نظر ناقدانه کرد، دیگر محال است که آن موضوع برای او همان‌طور مطرح باشد که پیش از آن مطرح بوده است. دشواری مدرنیسم یا پارادوکس مدرنیسم امروز دقیقاً در همین معنا نهفته است. از یک سو به گذشته نمی‌تواند پیوندد، چشم او نسبت به گذشته باز شده و دیگر نمی‌تواند همچون انسان غافل و چشم بسته گذشته غوطه‌ور در احکام و آرای خویش باشد. این چشم و گوش را نمی‌توان بست. آدمی که در عقل خود نظر کرده و در دینداری و اخلاق و سایر مناسبات و احوال خود، دیگر نمی‌تواند آن باشد که قبلاً بوده است. بازگشت به گذشته دیگر برای

او میسر نیست. کسانی که امروز علاج واقعه را در بازگشت به گذشته می‌دانند اشتباه می‌کنند از سوی دیگر عبور به پُست مدرنیسم هم چاره مشکل نیست. دوران پُست مدرنیسم، دوران به رسمیت شناختن بی‌اعتمادی به عقل است و اعتقاد بر این مطلب که دیگر مفردی برای عقل ویران شده وجود ندارد. در نهایت این‌گونه می‌توان بیان داشت که در دوره پُست مدرن دو چیز پرده‌اش دریده شده است، یکی پرده یقین و دیگری پرده غفلت و این نیست مگر به دلیل نگاه از بیرون و از بالا در غفلت و در یقین. آن آدمی که در بهشت یقین و در بهشت غفلت زندگی می‌کرد به وسوسه شیطان مدرنیسم از آن بهشت بیرون رانده شده و معلوم نیست توبه او دوباره پذیرفته شود. فقط یک راه می‌ماند و آن پناه بردن به دامان عارفان، اولیای خدا و مواریت عرفانی است که جنبه فوق عقلانی دارد. اگر مشکل بی‌یقینی و بی‌غفلتی بشر امروز را چیزی بتواند حل کند همان میراث باستانی عرفان است، که از همان ابتدا این تردید را در عقلانیت داشته است (سروش، ۱۳۷۲، ص ۷۳).

«إِنْ هُوَ إِلَّا ذِكْرٌ لِلْعَالَمِينَ»

با این رویه ممکن است ادعا شود که در این حالت دین نیز نوعی ایدئولوژی است. رابطه میان دین و ایدئولوژی همواره مورد بحث بوده است؛ با این حال، بیان می‌شود که اگر از ایدئولوژی معنای مارکسیستی آن را در نظر بگیریم (یعنی پندارهای طبقاتی که در دوره‌های تاریخی روی می‌نمایند) ارتباطی میان این دو نمی‌توان یافت؛ زیرا دین مختص زمان یا طبقه نیست، دین ماورائی است و فطرت را مورد توجه قرار داده است (لاریجانی، ۱۳۷۲، ص ۲۸). به همین دلیل است که واژه معنویت که در سازمان زمانی تابو قلمداد می‌شد امروز آهسته آهسته در حال رخنه کردن در دنیای کسب و کار است. معنویت آخرین شعار روز مشترک در میان افراد شده است و خلاصه اینکه، شماری از مطالعات و تحقیقات نشان می‌دهند که ارائه پارادایم جدیدی برای کار در سازمان با رویکرد تلفیقی‌تر برای زندگی و کار ضروری به نظر می‌رسد. با یکپارچگی و تلفیق زندگی معنوی و زندگی کاری ممکن است سازمان با افرادی خلاق‌تر و مولدتر به اهدافش نائل آید (رستگار، ۱۳۸۷، ص ۱۴۹). البته ذکر این نکته ضروری است که اندیشمندان غربی، مانند ماکس وبر، پارسونز، دورکیم و... در تحقیقات خود در مورد نظم اجتماعی و کنترل، همواره مذهب را مورد توجه قرار داده‌اند، اما نوع نگاه این افراد به مذهب نگاهی ابزاری، محدود و به صورت مجموعه‌ای از مناسک است که باعث ایجاد یک زمینه کنترلی هم‌رتبه با دیگر زمینه‌ها همچون قوانین و مقررات می‌شود (دانایی فرد و دیگران، ۱۳۸۹، ص ۲۱۲). همچنین وقتی که اصلی مبنای مادی داشته باشد در گذر زمان اهمیت و ارزش خود را از دست می‌دهد (وزیر زنجانی، ۱۳۸۹، ص ۱۴۶). درحالی‌که هدف ما، معرفی مذهب به‌عنوان پارادایم جامع تفکر است که می‌تواند بحث کنترل را از یک بن بست فکری برهاند.

۵. رویکرد اسلام

اسلام برای اعمال کنترل بر سازمان‌ها و تشکیلاتش شیوه‌های مخصوصی دارد که به غیر از مکتب انبیا در هیچ سیستمی نمی‌تواند وجود داشته باشد؛ زیرا بخش عمده نظارت و کنترل به محور خدا و ایمان به غیب بازمی‌گردد و پیامبران بزرگ الهی در سیستم نظارتی خود نیروهای معنوی و ناظران به ظاهر غایب و بزرگ الهی را شاهد بر کارهای ریز و درشت انسان می‌گیرند و در واقع انسان را به حوزه ایمان به غیب می‌برند تا نظارتی جامع و کامل را در تمام ابعاد زندگی او حاکم گردانند. از این‌رو، در نظام ارزشی اسلامی، نظارت و کنترل‌کنندگان در سازمان را براساس منابع اسلامی می‌توان به چهار دسته تقسیم‌بندی کرد:

الف) خداوند: یکی از سنت‌های ثابت الهی، نظارت کامل، دقیق و مستمر بر اعمال و رفتار و نیات انسان‌ها و ارزیابی آنهاست. خداوند در این دنیا بر تمام اعمال، گفتار و نیات انسان‌ها نظارت دارد. بر مبنای همین نظارت دقیق و کامل است که در روز قیامت همه کارهای انسان را به سنجش می‌کشد و پاداش و کیفر مناسب را برای هر یک از آنها تعیین می‌کند. در بینش اسلامی هیچ موجودی نیست که زیر مشاهده دقیق خداوند عالم نباشد؛ از این‌رو، در یک سازمان از بالاترین مقام تا پایین‌ترین سطح آن را، دستگاه خداوندی نظارت و کنترل می‌کند و کوچک‌ترین حرکت‌های مثبت و منفی انسان از دید خدا و فرشتگان مخفی نمی‌ماند. در قرآن بارها مسئله نظارت بر اعمال انسان‌ها مطرح شده است. برای مثال، در سوره غافر آیه ۱۹ آمده است: «يَعْلَمُ خَائِنَةَ الْأَعْيُنِ وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ» خداوند به خیانت چشم‌ها و محتوای دل‌ها و اندیشه‌ها آگاه است. همچنین در سوره مبارکه نحل آیه ۱۹ آمده است: «وَاللَّهُ يَعْلَمُ مَا تُسْرُونَ وَ مَا تَعْلُنُونَ» خداوند بر پنهان و آشکار شما علم دارد». از آیات دیگری که به نظارت خداوند دلالت دارند می‌توان به آیه ۴۷ سوره مبارکه انبیا، آیه ۴۹ سوره مبارکه کهف، آیه ۶ سوره مبارکه مجادله، آیه ۶ سوره مبارکه زلزال و آیه ۶۱ سوره مبارکه یونس اشاره کرد. بنابراین، اولین نوع نظارت و کنترل بر انسان‌ها نظارت الهی است به طوری که بسیاری از آیات قرآن نیز دلالت بر نظارت خداوند متعال به همه امور آشکار و پنهان افراد دارند.

ب) نفس لَوَّامه: نفس لَوَّامه، ملامتگر، یا وجدان اخلاقی که درون انسان است در هر زمانی بر رفتار، کردار و اعمال انسان نظارت و کنترل دارد و هر گاه تعهدات انسانی و اخلاقی شکسته شوند و دامن افراد به خیانت یا جنایتی آلوده شود، این ناظر درونی شلاق تأدیب را بر پیکر روح فرود می‌آورد. خداوند متعال می‌فرماید: «لَا أُقْسِمُ بِيَوْمِ الْقِيَامَةِ وَلَا أُقْسِمُ بِالنَّفْسِ اللَّوَّامَةِ» (قیامت، ۱-۲) قسم به روز قیامت و قسم به نفس ملامتگری که بشر را در مورد گناهان سرزنش می‌کند». با نفس لَوَّامه که آفرینش خداوندی در انسان سرشته است، انسان می‌تواند بالفطره زشتی‌ها و زیبایی‌ها، خوبی‌ها و بدی‌ها را درک کند و با احیای آن، جلو بسیاری از خلاف‌ها و قانون شکنی‌ها را بگیرد و

از این راه، بخش قابل توجهی از امنیت و آسایش را در اجتماع پدید آورد و نیز آرامش مطلوب را در درون اشخاص فراهم سازد. بنابراین، یکی دیگر از نیروهای نظارت و کنترل کننده افراد در سازمان‌ها، وجدان اخلاقی است که به این نظارت درونی («خودکنترلی») گفته می‌شود.

ج) نظارت همگانی: در سیستم نظارتی اسلام، مسئله کنترل بر سازمان و عملکرد کارکنان آن تنها در چارچوب وظایف و اختیارات مدیران و مسئولان سازمان‌ها خلاصه نمی‌شود، بلکه همه اعضای سازمان موظف‌اند براساس یک وظیفه شرعی بر عملکرد دیگر اعضای سازمان، حتی عملکرد مدیران و مسئولان آن نظارت داشته باشند. این نوع سیستم نظارتی از طریق قانون شرعی امر به معروف و نهی از منکر اعمال می‌شود؛ یعنی همه افراد جامعه و سازمان موظف‌اند از خطاها و انحراف‌های جامعه و سازمان پیشگیری کنند. البته امر به معروف و نهی از منکر تنها مربوط به مسائل سازمان نمی‌شود، بلکه همه مسائل سیاسی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی جامعه را فرامی‌گیرد. اسلام با وضع قانون امر به معروف و نهی از منکر، سیستم نظارتی و کنترلی فراگیری را به وجود آورد که براساس آن هر فرد مکلف است حرکت‌های مثبت و منفی دیگر افراد سازمان و جامعه را رصد کند و در نظر بگیرد و در موارد لزوم واکنش مناسب در زمینه تأیید یا رد آنها را نشان دهد. نظارت و کنترل همگانی در نظام ارزشی اسلام اهمیت و جایگاه والایی دارد و در منابع دینی بر آن تأکید فراوانی شده است. برای مثال، در سوره مبارکه توبه آمده است: «الْمُؤْمِنُونَ وَالْمُؤْمِنَاتُ بَعْضُهُمْ أَوْلِيَاءُ بَعْضٍ يَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ؛ (توبه، ۷۱) مردان و زنان با ایمان بعضی ناظر و سرپرست بعضی دیگر هستند به این معنا که همدیگر را امر به معروف و نهی از منکر می‌کنند». افزون بر این، آیه، آیات دیگری مثل آیه ۴۱ سوره مبارکه حج یا آیه ۱۱۰ سوره مبارکه آل عمران نیز دلالت بر نظارت و کنترل همگانی دارند که از طریق امر به معروف و نهی از منکر صورت می‌گیرد. در صورت وجود نظارت و کنترل همگانی در سازمان و احساس مسئولیت همه اعضای سازمان نسبت به عملکرد یکدیگر، قوت‌ها و ضعف‌های سازمان و کارکنان آن روشن می‌شود و سازمان می‌تواند برای جبران ضعف‌ها و از بین بردن نارسایی‌های خود برنامه‌ریزی کند. نظارت و کنترل همگانی در سازمان به دو شکل و در دو زمینه نظارت و کنترل همگانی اعضا و کارکنان بر عملکرد یکدیگر و نظارت و کنترل همگانی بر عملکرد مدیران می‌تواند مطرح باشد.

د) مدیران: از دیگر کسانی که بر عملیات و فعالیت‌های سازمان، نظارت و کنترل دارند و نظارت و کنترل از وظایف اصلی و مهم آنها محسوب می‌شود، مدیران هستند. مدیران در برابر همه برنامه‌ها و اهداف سازمان مسئول‌اند و باید همواره تلاش کنند تا سازمان را به هدفش دست یابد. مدیران نه تنها در برابر برنامه‌ها و اهداف سازمان مسئول‌اند، بلکه در برابر اعضای سازمان نیز مسئولیت دارند. مدیران فعالیت‌های سازمان را به دو صورت تحت نظارت و کنترل دارند: اول،

نظارت مستقیم از طریق مشاهدات شخصی؛ دوم، نظارت غیرمستقیم از طریق گزارش‌های رسیده از مأموران و بازرسان تعیین شده. در نظام ارزشی اسلام، سیستم نظارتی و نظارت‌کنندگان بر همه مراحل، قبل از اجرا (کنترل آینده‌نگر)؛ زمان اجرا (کنترل هم‌زمان)؛ و پس از عمل (کنترل گذشته‌نگر) نظارت و کنترل دارند و این نظارت و کنترل مستمر و دائمی است. در واقع، سیستم کنترلی اسلام، یک سیستم فراگیر و جامع است.

۶. نتیجه‌گیری

یکی از وظایف اساسی مدیریت، نظارت و کنترل است که بدون آن تحقق اهداف مدیریت امکان‌پذیر نخواهد بود. اصول اساسی و فرایند و روش‌های کنترل و نظارت در متون رایج مدیریت بیان شده‌اند؛ اما محتوای این فرایند بیش از هر چیزی تحت تأثیر نگرش حاکم بر اصول مدیریت و ارزش‌های رایج در محیط است. مفهوم و کاربرد کنترل و نظارت سابقه‌ای به قدمت مدیریت دارد؛ به طوری که هرگاه از وظایف مدیریت سخن رفته، کنترل به‌عنوان یکی از مهم‌ترین وظایف مدیریت که ضامن اعمال مدیریت اثربخش و کارا و تحقق دیگر وظایف و اهداف مدیریت است، مطرح شده است.

ضرورت و جایگاه کنترل در نزد اندیشمندان مدیریت قابل تردید نبوده است؛ اما موضوع اصلی نحوه اعمال کنترل اثربخش و کاراست که تابع نگرش نظریه‌پردازان این عرصه به طبیعت انسان و رفتار اجتماعی اوست؛ زیرا اعمال کنترل نامناسب نه تنها در دستیابی به اهداف کمکی نمی‌کند، بلکه خود هزینه‌ها و پیامدهای منفی بسیاری را در کارکنان و سازمان بر جا می‌گذارد که این مشکلات به‌طور مفصل به‌ویژه در کنترل‌های مستقیم و از جانب مافوق بر کارکنان (که مورد تأکید تئوری‌های کلاسیک سازمان است) مورد مطالعه و تحقیق قرار گرفته است.

انتقادهایی که از سوی انتقادی‌ها و نمادین-تفسیریون به نظریات مطرح شده در این حوزه مطرح شد نشان دادند که به‌رغم جامعیت ظاهری تئوری‌ها و مدل‌های مطرح شده درباره کنترل، پرسش‌های بسیاری در این باره بی‌جواب مانده‌اند. در این مقاله سعی شد تا ضمن بیان انتقادهای ارائه شده از سوی نظریه‌پردازان، رویکرد جدیدی به این مسئله مهم سازمانی معرفی شود و آن الهام گرفتن از معنویات و توصیه‌های دینی است. به سخن دیگر، ضرورت ظهور دیدگاهی دینی در حوزه کنترل اثبات شده است. پیروی از تعالیم دینی تنها نقطه آغاز در یک سلوک عقلانی، عرفانی و شخصیتی در جهت شناخت، ایمان و عمل به معارف اسلامی و تکامل معنوی است. از این‌رو است که خداوند در جواب کسانی که مدعی ایمان شدند، به پیامبر خود می‌فرماید: «به ایشان بگو: ایمان نیاورده‌اید ولی بگوئید شما اسلام آورده‌ایم، اما هنوز ایمان وارد قلب‌های شما نشده است» (حجرات، ۱۴).

«مرا پرستش کنید، این راه مستقیم است» (یس، ۶۱). ورود دین به حوزه‌های مختلف زندگی و از جمله مباحث سازمانی، راهی است که انسان را به قرب الهی و کمال مطلوب می‌رساند و به کسب و کار و سودآوری مادی نیز در این چارچوب نگریسته می‌شود و به‌عنوان جزئی از زندگی بشر و در راستای این هدف اعتبار دارد و در این میان مسئله کنترل با توجه به میزان حساسیت آن باید در اولویت قرار گیرد. این مسئله بسیار مهمی است؛ زیرا انسان، فطرت کمال‌خواهی نامحدود و سیری‌ناپذیری دارد. حال اگر نظام فکری و فضای ارزشی او کمال را مافوق تکاثر مادی و مقام و شهرت در دنیا نشناسد به‌طبع هر فردی در این رقابت قرار می‌گیرد و چون از سوی دیگر منابع دنیا چه از لحاظ ثروت مادی و چه مقام و قدرت محدود هستند، تخالف و تزاخم و اهداف افراد اجتناب‌ناپذیر است؛ اما در دین اسلام هدفی را که برای انسان معرفی می‌کند خارج از چارچوب تنگ مادی و دنیایی است در این حالت نه تنها اهداف افراد با یکدیگر تزاخمی ندارند، بلکه در یک راستا و جهت و مؤید هم هستند. در این نظام ارزشی است که خدمت به خلق به‌عنوان بالاترین ارزش و بزرگ‌ترین عبادات در جهت قرب انسان به خداوند مطرح شده و رفع حوائج مادی و معنوی انسان‌ها به‌عنوان نعمت الهی محسوب می‌شود و مال و ثروت دنیا و قدرت و مقام دنیوی ابتلا و آزمایش الهی است و قدرت و مقام تنها در صورت خدمت به خلق و احقاق حق، اعتبار دارد.^۱

۱. «أَنْ اَعْبُدُونِي هَذَا صِرَاطٌ مُسْتَقِيمٌ».

منابع

۱. اسکات، ریچارد (۱۳۸۹)، سازمان‌ها: سیستم‌های عقلایی، طبیعی و باز، مترجم: حسن میرزایی اهرنجانی، تهران: سمت.
۲. ایمان، محمدتقی (۱۳۸۸)، مبانی پارادایمی روش‌های تحقیق کمی و کیفی در علوم انسانی، تهران: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
۳. چالمرز، آلن فرانسیس (۱۳۸۵)، درآمدی بر مکاتب علم‌شناسی فلسفی، ترجمه دکتر صادق زیبا کلام، تهران: سمت.
۴. دانایی فرد، حسن؛ سیدمهدی الوانی و عادل آذر (۱۳۸۳)، روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع، تهران: انتشارات صفار.
۵. دانایی فرد، حسن؛ میثم لطیفی، ولی‌الله نقی‌پورفر و اصغر مشبکی (۱۳۸۹)، «بازپردازی مفهوم انضباط کارکنان: رویکردی قرآنی»، تهران: مدرس علوم انسانی-پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۴، ش ۳.
۶. رابینز، استیفن پی و دیوید ای دی سنزو (۱۳۸۸)، مبانی مدیریت، ترجمه دکتر سیدمحمد اعرابی، محمدعلی حمید رفیعی و بهروز اسراری ارشاد، تهران: دفتر نشر پژوهش‌های فرهنگی.
۷. رستگار، عباس‌علی و حسن عابدی جعفری (۱۳۸۶)، «ظهور معنویت در سازمان‌ها، مفاهیم، تعاریف، پیش‌فرض‌ها، مدل مفهومی»، تهران: فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال دوم، ش ۵.
۸. رستگار، عباس‌علی و سیدحامد وارث (۱۳۸۷)، «خدا در سازمان: تلفیق و یکپارچگی زندگی معنوی و زندگی کاری»، تهران: فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال سوم، شماره ۱۱.
۹. سروش، عبدالکریم (۱۳۷۲)، فربه‌تر از ایدئولوژی، تهران: مؤسسه فرهنگی صراط.
۱۰. سیدمن، استیون (۱۳۸۶)، کشاکش آرا در جامعه‌شناسی، ترجمه هادی جلیلی، تهران: نشر نی.
۱۱. ظهوری، قاسم (۱۳۸۳)، مدیریت، نظریه‌ها، فلسفه، اخلاقیات، اصول و فرایندها، شیراز: انتشارات کوشا مهر.
۱۲. فیضی، کامران (۱۳۸۶)، «فلسفه علم و روش‌شناسی تحقیق با رویکرد پایان‌نامه‌نویسی در علوم انسانی»، جلد اول، درسنامه دوره دکتری و کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۳. لاریجانی، صادق (۱۳۷۲)، «دین و ایدئولوژی»، تهران: کیهان سال، ویژه سال ۱۳۷۲.
۱۴. مشبکی، اصغر (۱۳۸۷)، سیمای سازمان، مروری بر اثر ارزشمند گرت مورگان درباره سازمان و استعاره‌های آن، تهران: انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

۱۵. میرزایی اهرنجانی، حسن (۱۳۸۵)، مبانی فلسفی تئوری سازمان، تهران: سمت.
۱۶. هچ، ماری جو و ان ال کانلیف (۱۳۸۹)، نظریه سازمان: مدرن، نمادین تفسیری و پُست مدرن. ترجمه دکتر حسن دانایی فرد، تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر.
۱۷. وارث، سیدحامد (۱۳۸۵)، «باخوانی تئوری اداره: مطالعه هرمنوتیکی بوروکراسی»، تهران: فصلنامه علوم مدیریت ایران، دوره اول، ش ۴.
۱۸. وزیر زنجانی، حمیدرضا و لطف‌الله فروزنده دهکردی (۱۳۸۹)، «بررسی مبانی فکری در تدوین اصول مدیریت اسلامی»، تهران: راهبرد یاس، ش ۲۱، بهار ۸۹.
۱۹. ویلیام، لاورنس، نیومن (۱۳۸۹)، شیوه‌های پژوهش اجتماعی: رویکردهای کیفی و کمی، ترجمه دانائی فرد، حسن و سیدحسین کاظمی، تهران: مؤسسه کتاب مهربان نشر.