

سیطره بوروکراسی ماشینی

پیش درآمدی بر مقاله جامعه امروزین به سبب سبک مدیریت جاری
غیر قابل تدبیر شده است. اثر هنری مینتزرگ

دکتر عبدا... زندیه

که به عهده می گیرند.

دوم - اصول سلسله مراتب اداری که در بردارنده رابطه جدی رئیس-مرئوس است و در تمام نظامهای دولتی، خصوصی و کلیه ساری و جاری است.

سوم - مدیریت اداری که مبتنی بر ثبیت و ضبط وقایع و تصمیم گیری هاست.

چهارم - ضرورت آموزش فنی و تخصصی برای اشتغال و ارتقا.

پنجم - وجود مقررات و دستورالعملهای بیشمار، که جزئیات گردش کار، مراتب تصمیم گیری، اختیار و مسؤولیت را تعیین می کند و آموختن و تسلط بر آن، شرط صلاحیت برای احراز شغل و گردش کار جاری است.^۱

تاریخ حکایت دارد که ماکس وبر، این طرح ذهنی را عمدتاً بر اساس مدیریت چند قرنی در کلیسا طراحی کرده، و هدف او ارائه الگوی سازمانی بوده است که بتواند با تکیه بر تخصص و مقررات، جایگزین نظام فئودالی آلمان در عصر بیسمارک شود.^۲ این الگو که ارزش اولیه ای بیش از یک فرضیه آزمون نشده نداشت، دهها سال پس از نگارش به زبانهای زنده آن زمان ترجمه شد. الگوی مدیریت وبر در بستر اجتماعی عصر خود دارای مزایایی بود که هر رهبر دورانیش و آرزومندی (چون بیسمارک) را مفتون خود می ساخت. همان مزایا در طول تاریخ نظریه پردازی مدیریت، جایگاه نظریه وبر را در سکوی بلندی حفظ کرده می توان این مزایا را به قرار زیر برشمرد:

به نظر نویسنده، نظریه پردازی مدیریت در دانشگاه ها و عملکرد مدیران اجرایی در بخشهای دولتی و خصوصی، مسیر متفاوتی را در طول زمان طی کرده است. مکتبهای انسانی مدیریت، رفتارگرایان، و پیروان مدیریت اقتضایی، موفق نشده اند فضای سازمانها را از سیطره بوروکراسی ماشینی نجات بدهند. با آنکه در طول زمان، فنون و شیوه های جزئی بیشماری برای ساخت سازمانی، بسیج و برنامه ریزی نیروی انسانی و ارتباطات، ابداع شده، مشخصات بوروکراسی ماشینی جاذبیت خود را در سازمانهای عمومی و خصوصی حفظ کرده و مدیرانی را که فرهنگها و نظامهای ارزشی متفاوت داشته اند، به دنبال خود کشانده است.

اجازه بدهید ابتدا تعریفی از بوروکراسی و سپس بوروکراسی ماشینی ارائه شود. اولین نظریه قدرتمند و ماندگار، در قلمرو نظریه پردازی مدیریتی، نظریه بوروکراسی ماکس وبر جامعه شناس آلمانی بود.

مشخصات بوروکراسی وبر به قرار زیر است:

اول - اصل ثابت و رسمی قلمرو اختیار که به موجب قانون یا اساسنامه تعیین می شود:

الف - تقسیم کار جاری برای اداره امور سازمان به عنوان وظایف رسمی و ثابت.

ب - اختیار صدور فرمان در اجرای وظایف از بالا به موجب مقررات.

ج - پیش بینی دقیق کارها و انطباق صلاحیت افراد با مسؤولیتهایی

۱- در زمینه سابقه تاریخی نفوذ شخصی پادشاهان و زمینداران، «کار» جای «شخص» را گرفت که لااقل روی کاغذ سخن انقلابی مهمی بود.

۲- نه تنها کار اصالت یافت، بلکه کار در چارچوب مقررات و دستورالعملها، جایگزین نفوذ قدرتمندان شد، و ضرورتاً «صلاحیت» جای رابطه خانوادگی و سیاسی را گرفت، و استقرار نقش صلاحیت در سلسله مراتب سازمانی، موجب برتری رئیس رده بالاتر به ارباب شد.

۳- سیطره ملوک الطوائفی طالب قدرت مطلق بود، ولی از زیر بار مسؤلیت شانه خالی می‌کرد، و به قول امروزی‌ها با «سیاسی‌کاری» مسائل را پیش می‌برد، و نمی‌خواست از خود ردپایی به جای بگذارد. ولی طرح و بر ثبت اقدامات و ضبط اوراق مربوط را در یک بایگانی حراست شده مطرح کرد و جای فرار برای کسی باقی نگذاشت (تا کار به کاغذبازی و تصمیم چند امضایی رسید، که بوروکراسی بعداً به آن دست یافت).

۴- از همه مهمترین که در این نظریه، کلیه فعالیت‌های اداری جامعه زیر سایه قدرت فائمه یک رئیس کل انجام می‌پذیرفت، در چارچوب مشخص و حدود و ثغور روشنی جریان یافت که مقررات و مراجع بررسی تخلفات اداری و نظام قضایی جامعه، ضامن صحت اجرای آن بود. شاید بتوان گفت که این ویژگی جالبی بود که تمام سرنخها را در دست رئیس دولت و رئیس سازمان نگاه می‌داشت، و سیطره او را بر تمامی جوانب نظام اداری تضمین می‌کرد، و چه بهتر از این!

آنچه وبر ارائه داد در شکل اولیه خود باقی نماند، و در مسیر زمان دستخوش دگرگونیهای بسیاری شد که ذکر جزئیات آن، هدف این نوشته نیست. ولی آنچه اهمیت دارد بقای استخوان‌بندی اصلی طرح وبر در طول زمان و تغییر و تکامل آن در جهتی است که همان تضمینها را به مدیران داده است. ساخت سازمانی شایع در نظام‌های دولتی و خصوصی و در مدارس و دانشگاه‌ها و در تمامی نهادها، عمدتاً شکلی است که امروزه به آن بوروکراسی ماشینی لقب داده‌اند. مشخصات بوروکراسی ماشینی به قرار زیر است:

۱- از جهت ساخت: متمرکز

- مقررات رسمی، کار تخصصی، تقسیم کار دقیق، گروه‌بندی

تخصصی، و سلسله مراتب متعدد.

- بخش حاکم، فنی، باکار یکنواخت و تکراری و کاملاً متمایز از مدیران میانی.

- نیروی پشتیبانی وسیع برای کاهش عدم اطمینان.

۲- از جهت محتوا: محیط ساده و باثبات

- سازمان، وسیع و به مرحله بلوغ رسیده.

- کار منظم، نظام فنی عقلایی شده (ولی نه خودکار).

- نظارت برون - واحدی، و ابزاری.

- دارای مدل بسته.

- وجه مشترک آن، تولید و خدمات انبوه، با نظارت و ایمنی وسیع

در سازمانهای دولتی.

۳- استراتژی

- دارای فرایند برنامه‌ریزی که در واقع طرح‌ریزی استراتژیک است.

- دارای مقاومت در قبال تغییر استراتژیک.

- دارای ویژگی دستخوش تغییر ناگهانی شدن، پس از دوره‌های

طولانی ثبات.

۴- مسائل مهم

- کارآیی، قابلیت اعتماد، دقت، هماهنگی ولی

- وسواس در نظارت، که منجر می‌شود به

- مسائل انسانی در بخش عملیاتی، که منجر می‌شود به

- اقدامات هماهنگی از مرکز اداری مؤسسه و آن هم منجر

می‌شود به

- گره‌هایی در تطابق با شرایط در قله استراتژیک سازمان.^۳

کمی دقت نشان می‌دهد که در طول زمان هدف اصلی در شکل

بوروکراتیک در سازمان چنین بوده است:

۱- حفظ ثبات درون سازمانی.

۲- سیطره شدید بر آحاد افراد سازمان، و عملکرد کوتاه مدت از

طریق مقررات، برای اطمینان در حرکت به سوی هدف.

۳- اعمال روش تحکمی در سلسله مراتب سازمانی.

۴- برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری متمرکز.

۵- سیطره معیارهای کمی در تمامی عملیات سازمان. سؤال مهم این است که چگونه چنین شکلی از مدیریت، هم در شرایط ساده و با ثبات جامعه قرن نوزده میلادی، و دهه‌های متعددی در قرن بیستم، هم در تلاطمهای شدید امروزی و پیچیدگیهای روزافزون آن، جاذبه و کارآیی خود را حفظ کرده است؟ در اینجاست که خصیصه ششمی باید بر خصایص پنجگانه بالا افزود، و آن «سادگی و سهولت اداره یک بوروکراسی در برابر سازمان باز با انسانهای آزموده، مستقل، صاحب نظر، و در یک فرایند شورایی-مشارکتی» است. درک اهمیت این نظریه امروزه حتی آسانتر از یک دهه پیش است.

نگرش کوتاه مدتی که چندی بر تمامی تفکر مدیریت دولتی و خصوصی سیطره داشت، مجال برای آزمون نصیحتهای طرفداران مکتب روابط انسانی در ذهن مدیر باقی نمی‌گذاشت. حتی امروز هم بسیاری از کشورهای صنعتی و کشورهای جهان سوم را مشاهده می‌کنید که در تکاپوی دستیابی به سود ویژه سالانه، حفظ یا افزایش سهم بازار در برابر رقیبان، ثبات سلیقه مصرف‌کننده، صیانت از یک تکنولوژی رام، و حفظ وضع موجود در محیط کار طالب نوآوری، نیستند، مگر در تکنولوژی یا مورد دیگری که کاملاً زیر سیطره خودشان باشد. توجه آن هم آسان است. نا امنی مطلوب هیچکس نیست. همه کس آینده را «قابل پیش بینی»، روشن و در دسترس می‌خواهد و فقط خود را حاکم بر آن! بر اساس همین ملاحظات است که از زمان فردریک تیلور تا کنون، اکثریت حاکم در میان مدیران دنیا به اتخاذ روشهای سراسر راست و بی‌دغدغه و حفظ وضع موجود متمایل بوده‌اند.

با همه این ملاحظات، چرا تلاطم و شکست، دست از جان مدیران و سازمانهایشان بر نمی‌دارد؟ چرا امروزه حتی یک خواب خوش شش ماهه هم برای مدیران و رهبران سازمانهای دولتی و خصوصی متصور نیست؟ آیا علت خوش خیالی و غفلت در دوران رونق است که مانع پیش‌بینی و پیش‌گیریهایی لازم می‌شود؟ بنابر این، هر کسی چند روزه نوبت اوست؟ روند وقایع جواب مثبتی به این سؤالات نمی‌دهد.

نویسنده مدعی است که در طول یک قرن اخیر، جهانی که امروزه صنعتی حیوانده می‌شود، در زیر چتر اصالت لذت جویی^۴ و وجهه اصلی همت خود را بر تولید و مصرف و سودآوری کوتاه مدت گذاشته، و با استفاده از ابزار و روشها و

نظریه‌های کمی، تمامی عوامل غیرکمی محیط کار چون انسان، فرهنگ و نظام ارزشی جامعه را به سطح کمیت تنزل داده، و چون در آنجا هم جایگاهی برای آن نیافته، آن را حذف کرده است. در واقع، تمام استعدادهای جامعه که در ساخت انسانی آن شکل یافته، در خدمت این نگرش قرار گرفته. نگرشی که می‌توان بدان «فرهنگ بازرگانی» نام نهاد. در این نگرش، ارزش وجودی همه نیروها و توانمندیهای اجتماعی در پاسداری از فرهنگ بازرگانی است. در چنین شرایطی است که آگاهی انسان متوسط سازمانی که باید در مدرسه‌ها، رسانه‌ها، کلیساها و در پهنه وسیع اجتماع و در سطح کارگاه و سازمان شکوفا شود، تبدیل به ضد ارزش می‌گردد، زیرا بیداری انسان همان و فرو ریختن این نظام همان. در این فرهنگ انحصار مطلق رسانه‌های عمومی در سطح جهان در دست قدرتهای معین، و اعمال سانسور شدید خبری در رسانه‌های کشورهای به اصطلاح صنعتی، قابل توجه می‌شود، زیرا نشر حقیقت برای وجود آن بستر ارزشی، زهر کشنده است.

اکنون در میان پژوهشگران و نظریه پردازان غربی، شخصی یافت شده که قسمتی از عمر دانشگاهی خود را در جستجوی این سؤالها گذرانده است. وی هنری میتزبرگ استاد مدیریت استراتژیک و سازماندهی در دانشگاه مک‌گیل کانادا است که در آخرین کتاب خود مطالب تازه‌ای در این زمینه مطرح کرده است. ایشان مدعی هستند که مدیر آسان‌گراست، لذا نگرش بلند مدت، کار با انسان سازمانی و انسان مصرف‌کننده، مسؤولیت، و تفاهم و عدالت را به کناری می‌زند چون وقت‌گیر است (عبارات از نویسنده این سطور است). و به همین طریق خود را به ورطه هلاکت می‌افکند، و داد و فریاد راه می‌اندازد که ثبات مأنوس و مألوف، جای خود را به انقلاب و تلاطم و تغییرات سریع داده است. در آخرین کتابی که آقای میتزبرگ منتشر کرده، فصل هفدهم و پایانی کتاب را به بررسی حاصل پژوهشها، تدریس و تجربه زندگی دانشگاهی خود اختصاص داده است. نویسنده بر آن شد که این فصل را - به رغم حجم زیاد آن - به فارسی برگرداند، تا دستاوردهای ظریف این تحقیق، در دسترس مدیران نظام اسلامی در بخشهای دولتی و خصوصی قرار گیرد.

چارچوب مقاله شامل هشت عنوان به قرار زیر است:

۱- جامعه ما جامعه سازمانهاست.

۲- جامعه ما جامعه سازمانهای بزرگ است.

۳- بوروکراسی ماشینی بر تفکر ما در طراحی سازمانی سیطره دارد.

۴- یک شیوه «تعقل» غیر تعقلی زیربنای توجه ما به بوروکراسی ماشینی است.

۵- این جامعه نوعی مدیریت حرفه‌ای را بر ما تحمیل کرده که غالباً کم‌عمق، فشری و گاهی غیراخلاقی است.

۶- با اصالت یافتن بررسیهای مقداری، تعهد انسانی از فضای سازمانی رانده شده و به پوسته‌ای غیرشخصی تبدیل گردیده است.

۷- تمام انواع سازمانها بذراضمحلال خود را می‌افشانند. اکنون سیاسی کاری بلای جان جامعه در مقابل بوروکراسی ماشینی شده است.

۸- سازمانهای سیاسی کار، دوام خود را از طرق سیاسی می‌جویند و در صورت جدی بودن خطر، جامعه را تهدید به عواقب سوء تجزیه خود می‌کنند.^۵

خوانندگان ملاحظه خواهند کرد که آقای میتزبرگ تکیه اصلی خود را بر ابزار ریاضی و روشهای مقداری در تصمیم‌گیری‌ها، و همچنین بر وسواس بیمارگونه‌ای که مدیران این شیوه‌ها به آن مبتلا شده‌اند استوار کرده است. نویسنده این سطور کوشیده است زوایای دیگری را هم که در این وسواس مدیریتی دخالت داشته در این معرفی ارائه نماید. قسمتی از این نگرش به عنوان «نگرش کوتاه مدت و یکساله در سودآوری و سهم بازار و عوامل دیگر» قبلاً ارائه شد.

مطلب دیگری که توجه به آن حائز اهمیت بسیار است، «ظرفیت نصب شده اضافه بر مصرف بازار کشورهای صنعتی» است که ضرورت فرهنگ بازرگانی آنها بوده است. فرهنگ بازرگانی نه تنها آینده مطمئن را در چنگ مدیر می‌خواهد، به سودآوری و سهم بازار ثابت اکتفا نمی‌کند، آن را در مسیر گسترش و افزایش همیشگی می‌طلبد. انواع بازارهای سرمایه و سهام و کالا به کمک داده‌پردازی سریع، برای سرعت‌گردش کار و سودآوری بیشتر طراحی شده است. وقتی بازار با رکود روبرو می‌شود، مخصوصاً که آینده روشنی را هم نوید ندهد، مرز بازارهای دیگری باید گشوده شود، تا اجتماعات نخبه صنعتی، از

نگرانی و ابهام آینده خود در آیند. چه چاره‌ای در این مورد اندیشیده شده؟

مجمع اقتصاد جهانی^۱ (World Economic Forum) که مرکز آن در داوس کشور سوئیس قرار دارد، ابر طرحهایی را در سطح جهانی پیشنهاد می‌کند که به موجب آن صحرای عظیم شمال آفریقا جنگل‌کاری شود، کانال دوم پاناما احداث شود، برای حذف تنگه مالاکا، کانالی در بازوی باریک شبه جزیره مالاکا حفر شود، سیل‌های شمال بنگلادش مهار گردد و شبکه جهانی ارتباطات فیبرنوری ساخته شود. چرا؟ برای آنکه این سرمایه‌گذاری‌ها، در جهان سوم قدرت خرید و بازار بوجود می‌آورد، و کشورهای صنعتی را از رکود امروزی نجات می‌دهد. چنین کوششی تدابیر جدید مدیریتی نمی‌طلبد. فقط انسان اسیر و بازار اسیر نمی‌خواهد. همان ابزار بوروکراسی ماشینی برای اداره این امور کافی است.

اشکال کار اینجاست که آقای میتزبرگ به این مسائل اشاره نمی‌کنند زیرا فرهنگ بازرگانی که فرهنگ غرب صنعتی است همه اذهان را برای لذت‌جویی مصرف‌گرایی پرورش داده است. تشخیص انسان را در همین ویژگی می‌بینند و با همین مفهوم فرزندانشان را پرورش می‌دهند.

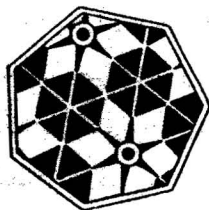
مطلب دیگری که باید توجه ایرانی مسلمان به آن جلب شود، تبلور خارجی مدیریت و رهبری سازمانی در یک معیار فراگیر نهایی است که «پول» نام دارد. فرهنگ بازرگانی همه ارزشها را با پول می‌سنجد. همه چیز باید به پول خاتمه بیابد و گرنه باید آن را رها کرد. سیطره معیار پول همه چیز را در بر گرفته و در مقابل، همه وقار و متانت و صلابت انسان را از همه مقامات خریده است. توماس اونیل رئیس مجلس نمایندگان آمریکا بود که چندی پیش بازنشسته شد. چند هفته‌ای پس از بازنشستگی در یک فیلم و چند آگهی تبلیغاتی ظاهر شد در حالی که کت و پیراهن و کراوات در برداشت ولی با شلوار زیر بود. وقتی از او پرسیدند چرا چنین کردی؟ گفت: پول خوبی می‌دادند! رنالد ریگان رئیس جمهور سابق را ملاحظه کنید. پس از ریاست جمهوری، ژاپنیا او را با اجرت دو میلیون دلار استخدام کردند که در بعضی از نمایشهای تبلیغاتی آنها شرکت کند و همین کار را هم کرد! پول است که همه مرزها را فرو ریخته است.

ورزش را بنگرید که زمانی مفاهیم مردانگی و ظلم‌ستیزی و

استغاثه دارد که جوانان برومندی از هیأت علمی اسلامی دانشگاه‌ها کمر همت بریندند و در این میدان گام نهند. باشد که از برکت توجه حضرت ولی عصر (عج) در قلمرو مدیریت اسلامی برای کشورهای مظلوم مسلمان جهان گشایشی فراهم شود، تا خود را از الگوی توسعه و رهبری سازمانی از نوع بیگانه برهانند و سرمایه‌گذاری در رشد کرامت انسانی را اولین اولویت خود قرار دهند.

پانویسها:

- 1-R. J. Stillman II, Public Administration, 4th Ed, Houghton Mifflin Co, 1988, P. 41-2.
- 2-Nicholas Henry, Public Administration & Public Affairs PHI, 4th Ed., 1989, P. 55.
- 3-Henry Mintzberg, Mintzberg on Management The Iree Press, 1989, P. 132.
- 4-Hedonism.
- ۵- مأخذ ۳ بالا.
- 6-World Economic Forum Davos, Switzerland Feb. S, 1990, P. 11. Presentation by Eishihiro Saito, & Soichi Saba.
- ۷- قرآن کریم - زمر ۶۷، مریم ۴۰، طه ۹۳.



ضعیف‌پروری از ویژگیهای آن بود. امروزه پهلوان میدانهای ورزشی، قیمت دارد، و قیمت او هم متعلق به باشگاه اوست و تنها سهمی از آن، عاید خودش می‌شود. این برده‌داری نیست که ورزشکار را بین باشگاه‌ها معامله می‌کنند و سهمی هم کف دست خودش قرار می‌دهند؟ ولی تا پول فراهم باشد چه کسی نگران آزادی و بردگی است؟ تماشاچی ورزشی یک مشتری است، چون مشتری لباس و وسایل خانگی، و دارای چیزی به نام ساعت فراغت که (از شدت سرگردانی) نمی‌داند آن را چگونه بگذراند (یا به قول خودش چگونه بگذرد). تماشاچی مخاطب یک تجارت به نام ورزش است.

حقیقت تلخ این است که در جهان سرمایه‌داری و جهان سوم نیز، ورزش مانع رشد فکری و معرفتی نسلهای جوان می‌شود، و حتی آنها را از تحصیلات ضروری باز می‌دارد. سیاستمداران ناشکیبای جهان سوم هم از این روند ناراضی نیستند، زیرا جوان که مشغول باشد جامعه آرامتر است!

به بحث آقای میتزبرگ برگردیم. آیا درست نیست اگر بگوییم که مدیران و رهبران سازمانی، انسان ساکت (یا اسیر) را به انسان بالغ، عاقل، مستقل و صاحب نظر برتری می‌دهند؟ شاید جواب این باشد که «بستگی به باری دارد که به مقصد می‌رود». برای یک بار خنثی، که اسب تیز تک بکار نمی‌گیرند. ولی برای مسافر ذی‌شعوری که همه کرامت او (=بار او) در رشد علمی-معرفتی او تجلی خواهد کرد، ثبات، رکود و تباهی و عفونت می‌آورد. انسان ذی‌شعور، کل جهان هستی را در تلاطم و در تکاپوی مقصد می‌بیند،^۷ و آن را ضرورت زندگی و سلوک می‌یابد. آن وقت می‌داند چه کسی زبان این «تکاپو» را می‌داند و به همان زبان سخن می‌گوید و به همان زبان همقدم و همدل می‌طلبد و پاسخ می‌شنود. در چنین شرایطی، مدیر و رهبر سازمانی از تلاطم هراسی ندارد، زیرا او خود، آن را طلبیده و به معنایی آتشی را افروخته که شعله‌های آن را در سیطره فضای سلوک معرفتی خواهد داشت و همه دل سوختگان بدان متعهد خواهند بود.

در این ترجمه ملاحظه خواهید کرد که آقای میتزبرگ که از نام‌آوران پژوهش مدیریتی هستند هیچ راه حلی ارائه نمی‌دهند. ایشان نشانه خوبی برای نمایاندن بن‌بستی هستند که نظریه‌پردازی مدیریتی در غرب دچار آن شده است. نویسنده در سوسوی آفتاب لب بام عمر خود به درگاه احدیت