

دکتر محمد تقی ایمان*

بیگانگی سازمان و مدیریت

چکیده:

تحقیقات و مقالات اندیشمندان علوم انسانی به نحوی سعی می‌کند زندگی جدید و تبلیغات آن را بر رفتارهای اجتماعی انسانها ارزیابی کند. یکی از موارد بسیار مهم این مباحث، تحلیل بیگانگی انسان مدرن می‌باشد.^۱ مشکل اساسی اکثر این قبیل مطالعات، عدم توجه آنها به شرایط و زمینه‌های اجتماعی است که بیگانگی از آنها حادث می‌شود.^۲ شناسایی چگونگی دخالت این عامل مهم در شکل‌گیری و گسترش بیگانگی انسانها از جمله: توجه به سازمانهای اجتماعی به عنوان زمینه‌ای که افراد در آن متولد می‌شوند؛ تعلیم می‌یابند؛ مشغول به کار می‌گردند و اکثر اوقات فراغتشان را در آنجا می‌گذرانند؛ اهمیت زیادی دارد. سازمانهای اجتماعی می‌توانند در دو بعد روابط درونی اجزا و روابط بیرونی

با دیگر سازمانهای اجتماعی به نوعی دچار بیگانگی گردند. بیگانگی در این مقاله به عدم توانمندی سازمان در تشخیص منافع خویش در کل نظام از یک طرف و تشخیص هدف واقعی نظام و چگونگی تنظیم کارکرد خود جهت تحقق آن اهداف از طرف دیگر اطلاق می‌گردد. سازمانی که دچار بیگانگی شده است چنانکه مدیریت تحت تاثیر سازمانی قرار نگرفته و بیگانه نشده باشد، می‌تواند با تشخیص روابط حقیقی در داخل و بین سازمانهای اجتماعی به عنوان یک حد واسطه فعال بین نظام اجتماعی و دیگر مدیریتهای سازمانی در جهت کاهش این تنگنا اقدام موثری به عمل آورد. این مقاله ضمن ارائه تعاریفی از بیگانگی، سازمان و نهایتاً بیگانگی سازمانی، مروری بر آثار تعدادی از اندیشمندان پیرامون بیگانگی خواهد داشت تا بتواند بیگانگی سازمانی را به صورت نظری مورد بررسی قرار داده، نقش مدیریت را در کاهش آن و نهایتاً افزایش کارایی نظام اجتماعی ارزیابی نماید.

مقدمه:

تحلیل و ارزیابی رفتار اجتماعی انسان و مطالعه هویت نظام اجتماعی یکی از اهداف اساسی مطالعات علوم انسانی به شمار می‌رود. در این راستا، اندیشمندان علوم اجتماعی مطالعه کنش اجتماعی انسانها و چگونگی ایفای نقش واحدهای اجتماعی از جمله سازمانها را در قالب روابط اجتماعی و جهت همت خود قرار داده‌اند. سازمان به مثابه یک واحد اجتماعی که دارای ابعاد انسانی می‌باشد، بستری است که ضمن تاثیر بر جامعه‌پذیری انسانها و کمک در شکل‌گیری شخصیت آنها، در چگونگی ایفای نقش اجتماعی نقش اساسی دارد.

سازمانها به عنوان گروههای انسانی که به منظور خاصی تاسیس می‌گردند و در جهت تحقق اهداف خاصی بازسازی می‌شوند، در شکل‌گیری هویت نظام اجتماعی و چگونگی کارکرد آن، نقش موثری دارند.^۳ گسترش ساختارهای سازمانی و فعالیت انسانها در درون آن، بیانگر این حقیقت است که بحرانهای اجتماعی غالباً ریشه در سازمانها دارند. به طور مثال، میلز از قدرت برگزیده‌های خبر می‌دهد که از مصالحه و سازش افراد رده بالای سازمانهای دولتی و نظامی ایجاد می‌شود.^۴ دارندورف نیز در اصلاحیه بر نظر مارکیسم پیرامون ساخت طبقاتی به تحلیل اقتدار سازمانی می‌پردازد.^۵

سازمانها در نظامهای اجتماعی با درجاتی از پیچیدگی سعی دارند که با چهار عنصر ساخت اجتماعی، اهداف، تکنولوژی و اعضای متعلق به خود در یک ارتباط هماهنگ در جهت تحقق اهداف نظام اجتماعی وارد کنش شوند.^۶ نظام اجتماعی بر اساس تئوری حاکم بر حرکت خویش و با توجه به شرایط اجتماعی و اقتصادی و سیاسی موجود اقدام به دستکاری و تغییر ایجاد، حذف و گسترش در سازمانها می‌نماید. بنابراین سازمانها در فرایند حرکت و زندگی اجتماعی طراحی می‌گردند و متناسب با ساختار موجود هویت خاصی می‌یابند. هویت سازمانی،^۷ تعیین‌کننده حدود، توانمندی، اهداف و وظیفه سازمان در کل نظام اجتماعی است. هویت سازمانی تحت مکانیزم خاصی (فرایند جامعه پذیری سازمانی) به اعضا منتقل می‌گردد و اعضا بر اساس آن به کنش سازمانی می‌پردازند.

سازمانها در فرایند همزیستی با یکدیگر برای تحقق اهداف نظام اجتماعی ممکن است، دچار بحرانهایی شوند که باعث اخلاص در مسیر حرکت، توانمندی و هماهنگی آنها گردد. یکی از این بحرانها که توسط اندیشمندان مورد

مطالعه قرار می‌گیرد، بیگانگی سازمانی است. بیگانگی سازمانی در فرایند رفتار سازمانی و در قالب روابط اجتماعی مبتنی بر سلطه، ظهور و گسترش می‌یابد. تعادل، نظم و هماهنگی در درون نظام اجتماعی بر اساس روابط اجتماعی که در کیفیت روابط درونی و بیرونی سازمانها نقش اساسی دارند، قابل تحلیل و ارزیابی است. چنانکه به هر علتی روابط اجتماعی بر اساس آرمانها و الگوهای هنجاری نظام تعریف نگردند و یا کارکرد عملی مشهود نداشته باشند، منجر به عدم کارکرد مناسب سازمانها و بالطبع اعضای آنها در ایفای نقش مبتنی بر ارزشهای نظام اجتماعی می‌گردد.

ساختارهای اجتماعی مبتلا به بیگانگی سازمانی، دارای کاستیهای متعدّد از جمله عدم پویایی و ناتوانی در اعمال هنجارهای اجتماعی می‌باشند. در این حالت نظام اجتماعی در مسیر تحقق اهداف و آرمانهای خویش به صورت فعال قرار نگرفته و توسعه موزون و همه جانبه معنا ندارد. مردم در چنین نظامی دچار بی‌قدرتی و بی‌هنجاری اجتماعی می‌شوند و تصور می‌کنند که خواسته‌های آنها در نظام برآورده نمی‌شود. این نگرش می‌تواند منشاء بحرانهای اجتماعی، اقتصادی و سیاسی گردد.

در این مطالعه بیگانگی سازمانی به صورت نظری مورد بحث قرار می‌گیرد تا بتوان به ویژگیهای نظامی که مبتلا به بیگانگی سازمانی است، دست یافت. فهم علمی بیگانگی سازمانی در شناسایی عوامل موثر بر پویایی نظام اجتماعی به سیاستگذاران و مدیران جامعه کمک جدی می‌نماید. با شناسایی این عوامل می‌توان از بروز بحرانهای اجتماعی جلوگیری نمود و یا از شدت آنها کاست. جامعه‌ای که بتواند با تنگناها و معضلات اجتماعی مقابله نماید، در جلب مشارکت مردمی، برآوردن نیازهای آنان، تثبیت سیاسی و رقابت با دیگر

جوامع در عرصه بین‌المللی موفقتر خواهد بود. برای آشنایی بیشتر با بیگانگی سازمانی، نخست به بیگانگی به صورت کلی خواهیم پرداخت، آنگاه بیگانگی سازمانی را مطرح خواهیم کرد.

بیگانگی

پدیده بیگانگی از گذشته‌های دور تا کنون مورد توجه دانشمندان بوده است.^۸ اگر چه در ابتدا فلاسفه بر تحلیل فلسفی و انتزاعی این پدیده در زندگی اجتماعی انسانها پرداختند، بعدها اندیشمندان به تعریف علمی و شناسایی عوامل موثر در آن پرداختند. پدیده بیگانگی در قالب دورویکرد جامعه‌شناختی و روانشناختی مورد مطالعه و ارزیابی قرار می‌گیرد. این قسمت به اختصار مروری خواهد داشت پیرامون دیدگاه اندیشمندانی که به نحوی بر اساس این رویکردها به مطالعه بیگانگی در جوامع انسانی پرداخته‌اند.

مارکس به عنوان یکی از اندیشمندان مشهور در جامعه‌شناسی در اغلب آثار خویش به پدیده بیگانگی پرداخته است. وی سعی می‌کند انسان و نیروی کار او را زمانی که به یک کالا مبدل می‌شود، تحلیل کند.^۹ در این راستا شیوه تولید سرمایه‌داری مورد انتقاد شدید مارکس قرار گرفت؛ بدین صورت که آن را مروج بیگانگی انسانها بخصوص طبقه کارگر در آن نظام می‌داند. مارکس راجع به طبیعت انسان، معتقد به اصالت کار خلاق در تحقق آن است. در نظام سرمایه‌داری بر اساس تقسیم کار، مالکیت خصوصی و روابط تجاری حاکم بر آن نه تنها انسان از کار خلاق و آنچه تولید می‌کند، بلکه از خود و هموعش نیز بیگانه می‌شود.^{۱۰} از این دیدگاه، ساختار نظام سرمایه‌داری و کلیه اجزای درونی آن از جمله سازمانها، دچار نوعی بیگانگی می‌شوند و منافع واقعی انسانها در آن

نادیده گرفته می‌شود. البته در نهایت این اعتقاد نیز وجود دارد که بیگانگی به عنوان عامل محرّکی جهت کسب و تقویت آگاهی طبقاتی و به تبع آن انقلاب سوسیالیستی بر علیه نظام سرمایه‌داری خواهد بود.

جورج لوکاج به مثابه یک نظریه پرداز هگلی معتقد است که بیگانگی به عنوان یک فرایند اجتماعی و تاریخی زمانی در جامعه ایجاد می‌گردد که حالت شیء شدگی^{۱۱} که در واقع بسط حالت طلسم شدگی^{۱۲} است، ظاهر گردد.^{۱۳} در این دیدگاه شیء شدگی، به عنوان نتیجه طلسم شدگی در تمامی حوزه‌های زندگی اجتماعی سرمایه‌داری برقرار و نهایتاً مناسبات اجتماعی بین مردم به واسطه بازار تفسیر می‌شود.^{۱۴}

اندیشمندان مکتب فرانکفورت نیز به نحوی به لحاظ نظری به بررسی پدیده بیگانگی در جهان معاصر پرداخته‌اند. هورکهایمر از تسلط نظام بوروکراتیک در تمامی ابعاد زندگی اجتماعی انسانها، بخصوص بر عقل انسانها سخن می‌گوید. رابطه سلطه نه تنها منجر به رهایی و آزادی عقل انسان نمی‌شود، بلکه زمینه شیء شدگی آن نیز تقویت می‌گردد.^{۱۵}

مارکوزه به ارزیابی بیگانگی در جوامع مدرن می‌پردازد. او معتقد است که در جوامع صنعتی، انسانهای تک ساختی پرورش می‌یابند که بر اساس خرید و فروش کالاهای موجود در جامعه، خود را ارزشیابی می‌کنند. در این جوامع به انسان از یک ساحت نگریسته می‌شود و تمامی شئونات زندگی او را در بر می‌گیرد. توسعه صنعتی، ذهن خلاق و نقاد را از انسان سلب و او را مجبور می‌کند تا شناخت نادرست ذهن خویش را حقیقت پندارد و بر مبنای آن در مسائل زندگی به قضاوت بپردازد.^{۱۶}

اریک فروم نیز بیگانگی را حالتی می‌داند که در آن شخص خود را غریبه‌ای حس می‌کند و از خود بیگانه می‌شود. در این حالت انسان خود را مرکز عالم و خالق اعمال خود نمی‌داند، بلکه او در دست اعمال و نتایج آن، محکوم و مقهور است! او از آنها اطاعت و با حتی آنها را ستایش می‌کند.^{۱۷} از نظر فروم، بیگانگی نوعی بیماری است که بر جامعه عارض می‌شود که علل آن را باید در نهاد‌های اجتماعی از جمله بوروکراسی سازمانی، مالکیت و غیره جستجو کرد. او سعی نموده است در قالب مفهوم "الگوی اجتماعی بیمار"^{۱۸}، این موارد را بررسی و ارزیابی نماید.

هابرماس بر اساس ارتباطات و تحریف آنها در جامعه به بررسی پدیده بیگانگی می‌پردازد. او بر اساس سه نوع منفعت: شناختی^{۱۹}، عملی^{۲۰} و رهاسازی^{۲۱} به تحلیل سه نوع معرفت: تحلیلی-تجربی، تاویلی و انتقادی می‌پردازد. از نظر هابرماس منفعت رهاسازی انسان را به دانش انتقادی سوق می‌دهد که نتیجه آن گسترش‌رهایی انسانها می‌باشد. زمانی که در نظام اجتماعی، عقلانیت علمی و فنی بر دیگر موارد معرفتی انسانها تفوق پیدا کند و تحلیل عینی به عقل تکنیکی کاهش یابد، می‌توان شاهد شکل‌گیری و گسترش بیگانگی بود.^{۲۲} ارتباطات تحریف شده در نظام اجتماعی باعث نوعی بی‌معنایی و شیء‌شدگی اجزای نظام از جمله سازمانها می‌شود. در این حالت بیگانگی سازمانی و فردی گسترش می‌یابد.

در جامعه شناسی کارکردگرایی نیز به نحوی پدیده بیگانگی مورد بررسی و مطالعه اندیشمندان قرار گرفته است. دورکهایم به عنوان یکی از پیشگامان فکری کارکردگرایی به بحث پیرامون نابسامانی^{۲۳} در نظامهای اجتماعی می‌پردازد. نابسامانی در زمان انتقال جوامع از انسجام اجتماعی

مکانیکی به ارگانیکی شتاب گرفته و سبب تضعیف ارزشها می شود.^{۲۴} تبعات این امر می تواند به گسترش اخلاق فردی به جای اخلاق جمعی و نهایتاً بیگانگی ختم شود. محور بحث در این دیدگاه، ارزیابی کارکرد نهادها در جهت حفظ و گسترش تعادل و نظم اجتماعی است، بدین معنی که هر گونه بحرانی می تواند باعث بروز مشکلات جدی در تعادل نظام گردد.^{۲۵}

مرتون ضمن تعریف نابسامانی به «بی هنجاری نسبی» در ارائه چهار مکانیزم کنترلی در نظام اجتماعی تحت عناوین تجویز^{۲۶}، رجحان^{۲۷} اجازه^{۲۸}، منع^{۲۹} تلاش می کند. بیگانگی در نظر مرتون به ساختار اجتماعی و فرهنگی جامعه مربوط می شود تا به ویژگیهای فردی افراد جامعه. تعادل در نظام اجتماعی بر اساس چهار مکانیزم کنترلی مذکور ایجاد می گردد و تحت آن ابزار منطبق با اهداف در اختیار افراد، اجزا و واحدهای اجتماعی قرار می گیرد. مرتون معتقد است که بیگانگی می تواند نتیجه ابداع^{۳۱}، انزواگرایی^{۳۲}، طغیان^{۳۳} و تشریفات^{۳۴} باشد. زمانی که این عوامل باعث تعارض بین اهداف فرهنگی و ابزارهای نهادی شده در جهت رسیدن به آن اهداف گردند، بیگانگی در نظام اجتماعی ظهور می یابد. بیگانگی در دیدگاه مرتون نیز یک بحران اجتماعی به شمار می رود که بر واحدها از جمله سازمانها عارض می گردد. در این حالت سازمانها، توانمندی لازم را برای کارکرد مناسب در مسیر تحقق اهداف نظام اجتماعی ندارند.

اندیشمندان رفتارگرا، با تعریف اجتماعی انسانها و به کارگیری عوامل جامعه شناختی و روانشناختی در تحلیل و تبیین آن، به نحوی به مطالعه و اظهار نظر پیرامون بیگانگی پرداخته اند. در جامعه شناسی ماکس وبر که براساس تحلیل انواع کنشهای اجتماعی به بحث پیرامون تغییرات اجتماعی پرداخته می شود، شاهد یک مفهوم اساسی تحت عنوان عقلانیت هستیم. عقلانیت وبری را در

کنش، تاریخ و نهادهای اجتماعی می‌توان مشاهده نمود. در این راستا، بوروکراسی که نوع عقلایی شده سازمانهای اداری می‌باشد، به مثابه یک مؤلفه اجتناب‌ناپذیر در رشد سرمایه داری مورد مطالعه قرار می‌گیرد. وبر دیوانسالاری عقلایی شده و ماشینی شدن بیش از حد زندگی اجتماعی را بستری می‌داند که در آن عدم توانمندی و بی‌قدرتی انسانها که در حقیقت همان بیگانگی آنان می‌باشد، تقویت می‌گردد.

روانشناسی در تحلیل روانی بیگانگی، بر سلطه واقعیات درونی و بیرونی بر انسان تأکید می‌کند. سیمن تلاش نموده است تا بر اساس چارچوب نظری روانشناختی به تعریف و اندازه‌گیری پدیده بیگانگی بپردازد.^{۳۵} بیگانگی از دیدگاه شخص‌کنشگر براساس پنج مقوله بی‌قدرتی^{۳۶}، بی‌معنایی^{۳۷}، بی‌هنجاری^{۳۸}، بی‌زاری از خود^{۳۹} و انزوای اجتماعی^{۴۰} مورد مطالعه قرار می‌دهد. در این دیدگاه اگر چه توجه به فرد و سطح خرد متمرکز است ولی به طور غیر مستقیم تداعی کننده بستر و زمینه‌ای است که کنشگر در آن گرفتار این معضل روانی می‌شود.

بر اساس اظهارات نظری دانشمندان در قالب رویکردهای مختلف جامعه‌شناختی و روانشناختی می‌توان نتیجه‌گیری کرد که بیگانگی به عنوان پدیده اجتماعی و روانی به علل متفاوتی بر نظام اجتماعی عارض می‌شود و در جامعه تبعات منفی ساختاری و فردی است. اگر چه مطالعات موجود عمدتاً تمرکز بر بیگانگی در جوامع مدرن و توسعه یافته دارند ولی براساس تعریف از انسان و نظام اجتماعی، کلیه نظامهای اجتماعی می‌توانند در درجات و اشکال متفاوتی به آن مبتلا گردند. از آنجایی که براساس نظریات بیگانگی، بستر و زمینه‌های اجتماعی، نقش تعیین کننده در بروز و گسترش بیگانگی دارند و

سازمانها یکی از زمینه‌های اساسی اجتماعی به شمار می‌روند، لازم است بیگانگی سازمانی مورد مطالعه جدی قرار گیرد که ما در قسمت بعد به آن می‌پردازیم.

بیگانگی سازمانی

سازمانها به عنوان واحدهای اجتماعی، در شکل‌گیری رفتار اجتماعی انسانها در هر نظام اجتماعی نقش مؤثری به عهده دارند. انسانها که اجزای تشکیل دهنده سازمانها، به شمار می‌روند، طراح و عامل دگرگونی آنها محسوب می‌شوند. سازمانها پس از طراحی بر اساس شیوه زندگی و یا فرهنگ حاکم بر جامعه ساختبندی می‌شوند. ساختار سازمانی که در حقیقت گویای هویت سازمانی و نهایتاً هویت نظام اجتماعی می‌باشد، در پرورش و شکل‌گیری شخصیت انسانها نقش بسزایی دارد. برای تحلیل کارکرد سازمانها و چگونگی انجام کنشهای سازمانی، مطالعه و ارزیابی کنش متقابل بین سازمان و انسان از یک طرف و بین سازمانها از طرف دیگر ضروری است. اساس و محور این کنشهای متقابل، روابط اجتماعی حاکم در نظام اجتماعی می‌باشد. ماهیت روابط اجتماعی، به مثابه هنجارهای اجتماعی که براساس ارزشها و آرمانهای نظام اجتماعی قابل ارزیابی می‌باشد، تعیین کننده کیفیت کنشهای متقابل در جامعه است. بنابراین مبنا و اساس سازمانها به روابط اجتماعی حاکم در درون و بین آنها مربوط می‌شود.

سازمانها بر اساس روابط اجتماعی ساختار مشخصی به خود می‌گیرند و در خدمت تحقق اهداف نظام اجتماعی به کنشهای اجتماعی می‌پردازند. از آنجا که اهداف، همان ارزشهای نظام اجتماعی و آرمانهایی هستند که پایه و

اساس هنجارها و یا روابط اجتماعی قرار می‌گیرند؛ و این روابط محور سازمانها و دیگر واحدهای اجتماعی به شمار می‌روند، لذا میزان هماهنگی، پویایی و توانمندی اهداف، هنجارها و نهایتاً سازمانهایی که بر اساس آنها تأسیس می‌گردند، از شروط لازم برای تحقق مطلوب اهداف نظام اجتماعی می‌باشند. نظر به اینکه مقتضیات زمان، ارتباط بین‌الملل و نیازهای انسان عوامل مؤثر در شکل‌گیری آرمانها و طراحی هنجارها می‌باشند، بنابراین توجه به این عوامل از طرف مدیران نظام اجتماعی، می‌تواند به افزایش قابلیت و توانمندی آن نظام در ارتباط با دیگر نظامهای اجتماعی بینجامد. در این جامعه شاهد تأمین نیازمندیهای انسانها، خشنودی آنان، هماهنگی، تعادل، مشارکت مردمی و تثبیت سیاسی می‌باشیم. کارگزاران جامعه، به صورت فعال و هماهنگ، انسانها را متناسب با آرمانها و ارزشهای مورد نظر نظام اجتماعی تربیت می‌کنند. چنانکه با دخالت هر عامل یا مجموعه عوامل، هماهنگی بین آرمانها (ارزشها)، هنجارها و سازمانها تضعیف گردد به نوعی به عدم کارایی، پویایی و توانمندی نظام اجتماعی و نهایتاً بحرانهای اجتماعی - اقتصادی و سیاسی منجر می‌شود. یکی از بحرانهای اساسی ناشی از این عدم هماهنگی که در سازمانها روی می‌دهد، بیگانگی سازمانی است.

بیگانگی سازمانی به معنای ناتوانی سازمانی در تشخیص اهداف و منافع سازمانی مبتنی بر آرمانها و اهداف نظام اجتماعی است. از آنجا که سازمان بدون ارزش و هنجار معنایی ندارد، لذا سازمان بیگانه شده براساس روابط اجتماعی معینی به دنبال تحقق آرمانها و اهدافی است که با اهداف نظام اجتماعی مغایرت دارد؛ به عبارت دیگر، در ساختارهای اجتماعی که بیگانگی سازمانی وجود دارد بین روابط اجتماعی رسمی مورد حمایت جامعه و روابط غیر

رسمی جاری در جامعه نوعی تعارض پدید می‌آید. در این حالت روابط رسمی حاکم در نظام، توانمندی اداره نظام اجتماعی را ندارد و در مقابل خویش روابط اجتماعی غیر رسمی و سازمان نیافته‌ای را می‌بیند که با اهداف مورد نظر او در تقابل است. این ناتوانی می‌تواند به ماهیت روابط اجتماعی حاکم در نظام و یا به آفاقی که بر آن روابط عارض شده است، مربوط شود.

بیگانگی سازمانی که باعث تقویت بیگانگی روانی در انسانها می‌شود، ساختار نظام را آسیب پذیر می‌کند.^{۴۱} یکی از موارد آسیب پذیری نظام، گسترش رفتارهای انحرافی سازمانی در سازمانهای بیگانه شده می‌باشد. مواردی مانند عدم حضور بموقع در محل کار، غیبت‌های متعدد در حین کار، عدم مواظبت از ابزارهایی که برای رفع نیازهای سازمانی در اختیار اعضا قرار می‌گیرد و عدم شناخت اقتدار سازمانی و مواظبت از آن به عنوان موارد انحرافی در سازمان، زمانی بروز و گسترش می‌یابد که آن سازمان دچار بیگانگی سازمانی باشد. جالب توجه است که این رفتارها به عنوان رفتارهای انحرافی مورد اعتراض جدی سازمان و ساخت اجتماعی قرار نمی‌گیرند. علت اساسی این امر مربوط به ناتوانی سازمان در تشخیص رفتارهای انحرافی سازمانی می‌شود که این اشکال در مواردی به حدی تقویت می‌گردد که سازمان در مقابل رفتارهای غیر انحرافی موضعگیری می‌نماید.^{۴۲}

آکین و هجی در یک مطالعه مقایسه‌ای پیرامون بیگانگی سازمانی در شانزده سازمان خدماتی ضمن تعریف بیگانگی از کار و بیگانگی از روابط، به مثابه دو نوع بیگانگی سازمانی در دو بعد تمرکزگرایی و میزان رسمیت سازمانی به این نتیجه می‌رسند که در بیگانگی سازمانی حالت یاس و ناامیدی و همچنین عدم رضایت شغلی اعضای سازمان، ایجاد و گسترش می‌یابد. این پژوهش

اعتقاد دارد که سازمانها با تمرکزگرایی زیاد، باعث کاهش اختیار، استقلال و مشارکت اعضای سازمان می‌گردند.^{۴۳}

تبعات منفی بیگانگی سازمانی همچون یک بحران اجتماعی در نظام اجتماعی مورد تأیید اندیشمندان قرار گرفته است. لاینر که بیگانگی سازمانی را در چند کارخانه صنعتی مورد بررسی قرار می‌دهد، معتقد است که بیگانگی سازمانی باعث ناتوانی کارگران می‌شود؛ به طوری که از حداقل کنترل بر شرایط کار ناتوان‌اند. در این شرایط شاهد توزیع نابرابر قدرت و گسترش ساخت غیر شخصی و سخت اقتدار سازمانی هستیم که در آن خلاقیت و پویایی معنایی ندارد.^{۴۴} این موارد را که از بیگانگی سازمانی ناشی می‌شوند، اندیشمندانی که به بررسی بیگانگی سازمانی پرداخته‌اند، مورد تأیید قرار داده‌اند.^{۴۵}

براساس مباحث مذکور می‌توان نتیجه‌گیری نمود که بیگانگی سازمانی به عنوان یکی از انواع بیگانگی اجتماعی هنگامی که سازمانها توان تشخیص اهداف نظام و بالطبع منافع و کارکرد خویش را نداشته باشند، ایجاد می‌گردد. در این حالت اهداف سازمان توسط افراد و یا گروهها تعیین و دستکاری می‌شود. از آنجا که این اهداف با اهداف نظام اجتماعی انطباق ندارند، باعث بحران در نظام می‌شوند و ساختار اجتماعی، اقتصادی و سیاسی را دچار تعارض می‌کنند. گسترش این وضعیت باعث کاهش اقتدار حاکمیت مرکزی می‌شود. در این حالت لازم است که حاکمیت و مدیران جامعه بر اساس یک چارچوب نظری مدوّن و روشن زمینه‌های بروز این بحران را شناسایی و در تخفیف و نهایتاً برطرف نمودن آن به صورت جدی اقدام کنند.

خلاصه و نتیجه گیری

سازمانها به مثابه واحدهای اجتماعی یکی از زمینه‌های جامعه پذیری انسانها در هر نظام اجتماعی به شمار می‌روند. انسانها در قالب سازمانها در زمینه‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی تربیت می‌شوند و شخصیت آنها شکل می‌گیرد. هر نظام اجتماعی براساس واحدهای اجتماعی از جمله سازمانها می‌کوشد تا اهداف خویش را که براساس آرمانها و ارزشهای مورد نظر خود تعریف می‌کند، متحقق سازد. در این مسیر مسلماً جلب همکاری و مشارکت فعال مردم در نظام، جهت دستیابی به اهداف از اهمیت بسزایی برخوردار است. مسؤولیت جلب مشارکت و اعتماد مردم در نظام، به عهده نهادها و مؤسسات اجتماعی می‌باشد. سازمانها به عنوان مؤسسات اجتماعی با برخورداری از توانمندی لازم و فهم دقیق اهداف نظام در فرایند تحقق اهداف نظام وارد کنش می‌شوند.

کنش سازمانی که براساس روابط درونی و بین سازمانی انجام می‌شود، در حقیقت کنشهای سازمان یافته اعضای سازمان می‌باشد. کنشهای سازمان یافته اعضا براساس روابط درونی سازمان، صورت می‌گیرد. چنانکه روابط درونی سازمان منطبق با روابط حاکم بر نظام اجتماعی باشد، از یک طرف کنشهای سازمانی اعضای سازمان از انسجام لازم برخوردار می‌شود و از طرف دیگر شاهد هماهنگی لازم بین کنشهای سازمانی خواهیم بود، در این شرایط تحقق اهداف نظام اجتماعی و نهایتاً استحکام آن نظام، بدیهی است.

در نظام اجتماعی که به هر علتی سازمانها، توانمندی لازم در انجام کنشهای مورد نیاز را نداشته باشند و یا در فهم دقیق و روشن اهداف نظام اجتماعی و انطباق هدف سازمان با آن اهداف دچار مشکل گردند، شاهد

بیگانگی سازمانی می‌باشیم. بیگانگی سازمانی که در یک فرایند زمانی بر نظام اجتماعی عارض می‌گردد، اهدافی را برای سازمان تعیین می‌کند که با اهداف نظام اجتماعی انطباق لازم و کافی ندارد. در این حالت سازمانها در داخل روابطی که با روابط حاکم نظام اجتماعی همسازی ندارد به کنش می‌پردازند. نتیجه این امر، تعارض آرمانهای سازمان با آرمانهای نظام است و عدم تعادل، ناتوانی، بحران سیاسی، تضعیف اقتدار مرکزی و ... را به دنبال دارد.

حاکمیت و مدیران نظام اجتماعی در تشخیص و تبیین بیگانگی سازمانی وظیفه خطیری بر عهده دارند. بیگانگی سازمانی ممکن است به علل عدم کارایی، عدم انطباق روابط اجتماعی نظام با مقتضیات زمان و یا مواردی که جنبه عارضی دارند، ایجاد شود و گسترش یابد. تشخیص هر یک از این موارد می‌تواند مدیران را در مسیر درست و منطقی برخورد با بیگانگی سازمانی هدایت نماید. چرا که از این دو، در سطوح متفاوت قرار دارند. سطح اول که به عدم کارایی روابط اجتماعی مربوط می‌شود، یک اشکال ماهوی است. مدیران جامعه می‌باید به اصلاح و یا تغییر چارچوب نظری حاکم بر اداره نظام اجتماعی بپردازند تا بتوانند واقعیت اجتماعی را به صورت صحیح تعریف و تحلیل نمایند. روابط اجتماعی بین پدیده‌ها در جوامع انسانی که پایه و اساس هر نوع نظام اجتماعی را تشکیل می‌دهد، بر اساس چارچوب نظری تعریف می‌شود. چنانکه این تعریف از جامعیت و دقت لازم برخوردار نباشد، می‌توان به عدم کارایی نظام اجتماعی منجر شود و در این صورت البته بیگانگی سازمانی جزء ذات این نظام قرار می‌گیرد و در زمان مقتضی آشکار می‌گردد. زمانی که بیگانگی سازمانی بر نظام اجتماعی عارض گردد، وظیفه مدیران انجام پژوهشهای علمی و استفاده از نظرهای کارشناسی برای یافتن عوامل موثر در بروز این بحران در ساختار نظام

اجتماعی است تا بتوانند با کنترل بعضی از عوامل و یا اصلاح در ساختار نظام از گسترش بیگانگی سازمانی جلوگیری و آن را مهار کنند. به هر تقدیر بیگانگی سازمانی که با زندگی اجتماعی پدید می‌آید، هشدار می‌دهد که در نظام اجتماعی است که مسؤلیت مدیران را در کنترل و حذف آن از سیستم اجتماعی، خطیر و مضاعف می‌سازد. مدیران می‌بایستی ضمن برخورداری از یک چارچوب نظری پویا و مبتنی بر مقتضیات زمان، با پژوهش‌های علمی متعدد در جهت شناسایی این آفت اجتماعی فعال گردند تا کارآیی و تثبیت نظام مخدوش نشود.

پی‌نوشت‌ها:

- 1- *Fromm, 1961; Grodzins, 1956; Josephson, 1962; Marcuse, 1964; Nisbet, 1953; Pappenheim, 1969 and Suks, 1964.*
- 2- *Clark, 1959; Dean, 1961; Horton, 1964; Nettler, 1957; Seeman. 1959.*
- 3- *Etzioni, 1964'3*
- 4- *Mils, 1956.*
- 5- *Dahrendorf, 1959*
- 6- *Leavitt, 1965.*
- 7- *Organizational Identity*
- 8- *Sills, 1968.*
- ۹- کوهن، ۱۳۶۹: ۷۲.
- 10- *Wallace and Wolf, 1991: 97-8.*
- 11- *Reification*
- 12- *Fetishism*
- ۱۳- امری ۱۳۷۲: ۹۰.
- 14- *Callinilos, 1990: 96.*
- ۱۵- بشیری، ۱۳۷۲: ۷۰-۶۹.
- ۱۶- مارکوزه، ۱۳۵۹: ۴۷.
- ۱۷- فرم، ۱۳۶۸: ۱۴۷.
- 18- *Socially Defected*
- 19- *Cognitive.*
- 20- *Practical.*
- 21- *Empancipatory.*

-
- 22- Craib, 1984: 204-6.
 - 23- Anomie.
 - 24- Turner et al, 1989:232.
 - 25- Arts, et al, 1995.
 - 26- Prescription.
 - 27- Preference.
 - 28- Permission.
 - 29- Proscription.
 - 30- Merton, 1968: 187.
 - 31- Innovation.
 - 32- Retreatism.
 - 33- REbellion
 - 34- Ritualism.
 - 35- Seeman, 1959.
 - 36- Power Lessness.
 - 37- Meaninglessness.
 - 38- Normlessness.
 - 39- Self- Estrangement.
 - 40- Social Isolation.
 - 41- Argyris, 1957.
 - 42- Runcie, 1988: 129-40
 - 43- Aiken and Hage, 1966.
 - 44- Bluner, 1964.
 - 45- Miller, 1967, Eichar and Thomson, 1986, and Neal and Rettic, 1963.

منابع فارسی:

- ۱- امری جورج (۱۳۷۲). جورج لوکاج، ترجمه عزت‌ا... فولاوند، تهران: مرکز نشر سمر.
- ۲- بشیریه، حسین (۱۳۷۲) "مارکسیسم انتقادی. مارکوزه هابرماس"، مجله اطلاعات اقتصادی، سال هفتم، شماره‌های یازده و دوازده، تهران: انتشارات اطلاعات.
- ۳- فروم، اریک (۱۳۶۸)، جامعه سالم. ترجمه اکبر تبریزی، تهران: انتشارات بهجت.
- ۴- کوهن، آلوین استنفانفورد (۱۳۶۹)، تئوریهای انقلاب، ترجمه علیرضا طیب، تهران: نشر قومس.
- ۵- مارکوزه، هربرت. (۱۳۵۹)، انسان تک ساحتی، ترجمه محسن مویدی، تهران: انتشارات کتاب پایا.

REFERENCE:

- 1- **Aiken, M. and Hage, J.** (1966,) "*Organizational alienation: a comparative analysis*", *American sociological*, 31: 497-507.
- 2- **Argyris, C.** (1957), *Personality and Organization*, New york: **Harper.**
- 3- **Arts, W.et.al.** (1995), *Anomie, Distributive Injustic and Dissatisfaction with Material Well-Being in Easter Europe: A Comparative study*, New York: **Free Press.**
- 4- **Blaunes, R.** (1964), *Alienation and Freedom*, Chicago: **University of Chicago Press.**
- 5- **Callinicos, A.** (1990), *Against Postmodernism*, New York: **Martin Press.**
- 6- **Clark, J.** (1959), "*Measuring alienation within a social system*," *American Sociological Review*, 24: 849-852.
- 7- **Craib, I.** (1984), *Modern Social Theory: From Parsons to Hubermas*, London: **Harvester Wheatsheaf.**
- 8- **Dahrendorf, R.** (1959), *Class and Class Conflict in Industrial Societies*, Standford, **Standford University Press.**

- 9- Dean, D.G. (1961), "Alienation: its meaning and measurement," *American Sociological Review*, 26: 753-758.
- 10- Eichar, D.M. and Thompson, J.P. (1986), "Alienation, occupational self-direction and worker consciousness," *Work and Occupations*, 13: 47-65.
- 11- Etzioni, A. (1964), *Modern Organization*, London, Prentice-Hall.
- 12- Fromm, E. (1961), *Marx's concept of Man*, New York: Frederick Ungar.
- 13- Grodzins, M. C. (1956), *The Loyal and the Disloyal*, Chicago: University of Chicago Press.
- 14- Horton, J. (1964), "The dehumanization of anomie and alienation: a problem in the ideology of sociology." *British Journal of Sociology*, 15: 285-300.
- 15- Josephson, M. (1962), *Man Alone: Alienation in Modern Society* (ed), New York: Dell.
- 16- Leavitt, H.J. (1965), "Applied Organizational Change in Industry," J.G. March (ed.) *Handbook of Organization*, pp. 1144-1170, Chicago: Rand Mcivally.
- 17- Marcuse, H. (1964), *One Dimensional Man*, Boston: Boston Press.

- 18- Merton, R.K. (1968), *Social Theory and Social Structure*, New York: Free Press.
- 19- Miller, G.A. (1967), "Professionals in bureaucracy: alienation among industrial scientists and engineers," *American Sociological Review*, 32: 755-769.
- 20- Mills, C.W. (1956), *The Power Elite*, New York: Oxford University Press.
- 21- Neal, A.G. and Rettic, S. (1963), "Dimension of alienation among manual and nonmanual workers, *American Sociological Review*, 28: 599-608.
- 22- Nettler, G. (1957), "A measure of alienation" *American Sociological Review*, 22: 670-677.
- 23- Nisbet, R. (1953), *The Quest for Community*, New York: Oxford University Press.
- 24- Pappenheim, F. (1969), *The Alienation of Modern Man*, New York: Monthly Review press.
- 25- Runcie, J.F. (1988), "Deviant behavior", M.O. Jones. M.D. Moore and R.C. Sngder (eds.) *Inside Organization, Understanding the Human Dimension*, pp. 129-140, London, Sgae Publication.
- 26- Seeman, M. (1959), "On the mening of alienation", *American Sociological Review*, 24: 783-791.

- 27- Sills, D.L. (1968). *International Encyclopedia of the Social Sciences. Vol 1 and 2. New York: Macmillan Company Press.*
- 28- Suks, G. (1964), *Alienation (ed.)*, New York: George Broziler.
- 29- Turner, J.H. et al. (1989), *The Emergence of Sociological Theory*, Chicago: Dorsey Press.
- 30- Wallace, R.A. and Wolf, A, (1991), *Contemporary Sociological Theory: Countuning the Classical Tradition*, London: Prentice-Hall, Inc.

