

قدرت مدیران

در

سازمان

بهنام کاویان

Behnam kavian@yahoo.com

چکیده

از دیدگاه آگوست کنت علوم اجتماعی از لحاظ ساختاری جزو پیچیده ترین علوم است. چراکه شناسایی و پیش بینی رفتار جمعی انسانها بسیار دشوارتر از بررسی محیط فیزیکی و تکنولوژی صنعتی است. انسانها در تعامل با یکدیگر هستند و آنچه ما به عنوان نتیجه مشاهده می کنیم، حاصل فرآیندهای طولانی از کنشهای گروهی و اجتماعی است که رفتارهای غیر خطی و بعضاً "غیر قابل پیش بینی دارند. این فرآیندها تحت تاثیر نیروها و متغیرهایی هستند که در بیشتر موارد ماهیتی پنهان و غیر ملموس دارند. از جمله این متغیرها "قدرت" است که منشاء آن برتری جویی انسانهاست. بخش نخست این مقاله به بررسی آرایش نیروهای اصلی و تاثیرگذار در یک سازمان می پردازد و در حالت ایستا و در قالب تئوری ساختگرایی اجتماعی به قوانین حاکم بر نیروها اشاره می کند. بخش دوم مقاله به تعامل و ستیز میان نیروها از دیدگاه نظریه کنش متقابل اجتماعی می پردازد که حاصل آن تغییر ساختارهای قدیم و ایجاد آرایشی جدید میان نیروهای تاثیرگذار است. این آرایش جدید تا تعامل و کنش بعدی، تعیین کننده حد و مرز میان نیروهاست.

مقدمه

همه ماهنگامی که برای نخستین بار وارد یک سازمان بزرگ می شویم، دچار حالتی از ابهام آمیخته با ناامیدی می شویم. ابهامی که در نتیجه عدم شناخت از محیط و جو سازمانی است، ناامیدی که پس از مقهور شدن در مقابل عظمت تشکیلات و ابهت سازمان به وجود می آید. برجی با طبقات زیاد، اتاقها و سالنهای متعدد که عده زیادی در جنب و جوش هستند و باد کوراسیون گرانیقیمت تزیین شده است، پرسیدن سوالی بادلهره و اضطراب از مسئولان اطلاعات که با لباسهای هم شکل رسمی در اتاقکهای شیشه ای مجلل نشسته اند و در آن واحد به چندین خط تلفن پاسخ می دهند و بالاخره مذاکره با منشی مدیرعامل یا وزیر. از خود می پرسیم آیا مدیر، وقت ملاقاتی خواهد داد؟ و آیا مدیر تشکیلاتی باین عظمت، اهمیتی برای گفته های من قائل است؟ معمولاً اکثریت مراجعه کنندگان اعتقاد دارند که بیشتر قدرت سازمان در اختیار مدیر است. در یک نگاه چنین تصویری بسیار معقول می نماید. زیرا قدرت تمایل دارد در راس هرم متمرکز شود و در انحصار معدودی قرار بگیرد. به ویژه ممکن است مدیران این برداشت را در کارکنان و مراجعان ایجاد کنند که نقشی راکه هم اکنون دارند، تنها نقش و یا مهمترین نقش زندگی آنهاست. آیا واقعاً چنین است؟ آیا مدیری مقامی که در اتاق آخر پشت میز ریاست جای گرفته است همین احساس و تصور را دارد؟ آیا او نیز تصویری کند که حامل تمامی قدرت تشکیلات زیر نظر خود است؟ آیا مدیر از قدرتهای نامرئی داخل و خارج سازمانش هراسی ندارد؟ آیا او در جوامع فرا صنعتی قادر است بر کلیه پارامترهای موثر احاطه داشته باشد؟ مقاله حاضر می گوید که روشد از دیدگاه جامعه شناسی یعنی ساختارگرایی و کنش متقابل نمادی، به سوالات فوق پاسخ گوید. اهمیت پاسخ به سوالات برای نیروهای درون سازمان در آن است که بدانند آیا به طور عملی می توانند تاثیری بر فعالیتهای خط مشی سازمان داشته باشند؟ و برای افراد بیرونی در آن است که بدانند به چه روشی با سازمان وارد تعامل بشوند.

تعریف قدرت

در ابتدا معانی و مضامین قدرت بررسی می شود. قدرت یعنی توانایی فرد یا گروه برای دستیابی به هدفها یا پیشبرد منافع خود. می توان گفت قدرت به مفهوم توانایی تاثیرگذاری بر دیگران است (گیدنز، ۷۸۹). قدرت یک جنبه فر اگیر در همه روابط انسانی

است. بسیاری از ستیزها در جامعه برای کسب قدرت است. موضوع مهم اینکه صاحبان قدرت حتی المقدور آن را کتمان می‌کنند، کسانی که در پی آن هستند، به گونه ای دیگر وانمود می‌کنند و کسانی که آن را به دست می‌آورند درباره شیوه کسب قدرت سکوت می‌کنند و آن را در انبوهی از رمز و راز فرو می‌برند.

ماهیت قدرت

قدرت یک تابع وابسته است. هر قدر "ب" وابستگی بیشتری به "الف" داشته باشد، "الف" می‌تواند قدرت بیشتری اعمال کند. میزان وابستگی هم به نحوه اندیشیدن و اهمیتی که "ب" برای "الف" قائل است بستگی دارد. از طرفی وابستگی با منافع مختلف عرضه، رابطه معکوس دارد. اگر چیزی به حد وفور وجود داشته باشد، داشتن آن نمی‌تواند قدرت فرد را افزایش دهد. یکی از اندیشمندان اجتماعی به نام «پارسونز» نظامهای اقتصادی، سیاسی و اجتماعی را معرفی می‌کند. به نظر او هر نظام دارای یک ابزار مبادله است که به وسیله آن به داد و ستد می‌پردازد. ابزار نظامهای اقتصادی، سیاسی و اجتماعی به ترتیب عبارتند از پول، قدرت و منزلت. این نظامها می‌توانند بایکدیگر مبادله داشته باشند. به عنوان مثال یک نظام درازای پرداخت پول می‌تواند قدرت یا منزلت کسب کند، یا به واسطه منزلت به کسب قدرت یا ثروت بپردازد. به این ترتیب یک انسان ثروتمند که ابزار نظام اقتصادی یعنی پول را اختیار دارد، می‌تواند با صرف کردن آن در انتخابات مجلس و تقویت یک نامزد به او کمک کند و از این راه به قدرت یعنی ابزار نظام سیاسی دست یابد. از طرفی او می‌تواند با صرف بخشی از پول خود در امور خیریه به منزلت اجتماعی دست یابد. عکس این حالت نیز امکانپذیر است. یک مقام کشوری می‌تواند از قدرت سیاسی خود برای کسب پول بهره جوید، یا یک انسان نیکوکار با استفاده از منزلت و پایگاه اجتماعی خود به عنوان نماینده شورای شهر انتخاب و دارای قدرت سیاسی می‌شود. به این ترتیب در برخورد با مدیریک سازمان علاوه بر سنجش قدرت عریان باید به میزان پول و منزلت طرفین درگیر نیز توجه کرد. بسیار مشاهده کرده‌ایم که عده ای ساعتها در اتاق انتظار مدیرعامل در نوبت ملاقات هستند. اگر هم نوبت به یکی از آنها برسد، ملاقات کوتاهی با مدیرانجام می‌دهد و به عبارتی مدیر به سرعت عذراورا می‌خواهد. بعد در کمال تعجب حاضران فردی از راه می‌رسد، منشی مدیرعامل که تاکنون رفتاری آمرانه و رسمی از خود نشان می‌داد، به گرمی از او استقبال می‌کند و نهایتاً بدون هیچ مقدمه و تشریفات به اتاق مدیرعامل می‌رود. ملاقات آنها مدت زیادی طول می‌کشد و سرانجام با بدرقه مدیرعامل و منشی محل راترک می‌کند. در چنین مواردی اگر چه شخص تازه وارد نظیر سایر مراجع کنندگان فاقد قدرت در این سازمان است، اما او دارای ابزارهای مبادله دیگری همچون پول، منزلت اجتماعی و یا قدرت سازمانی در مرحله‌های دیگر است و ضمن مبادله ابزارهای خود، مدیرعامل یا وزیر را به کرنش و اجرای خواسته اش وادار می‌سازد. ماحصل آنکه پول، قدرت و منزلت در نظامهای مختلف قابلیت جابه‌جایی و یا تبدیل شدن به یکدیگر را دارند و همگی کالاهای با ارزش محسوب می‌شوند.

پایگاههای قدرت

همانطور که گفته شد قدرت یک فرد یا گروه در اثر وابستگی دیگران به آنها پدید می‌آید. اما منشأ این وابستگی در کجاست؟ در تحقیقی پنج پایگاه قدرت معرفی شده است: قدرت مبتنی بر زور، قدرت مبتنی بر پاداش، قدرت مبتنی بر تخصص، قدرت قانونی و قدرت الگویی (رابینز، ۲۴۶).

— قدرت مبتنی بر زور: مبنای این قدرت بر اساس ترس یا تهدید است. زور می‌تواند به صورت تنگ کردن عرصه بر شخص و محرومیت از دسترسی به نیازهای اولیه باشد. نهادهای مختلف بنا بر ساختارهای خود می‌توانند به انواع تهدیدها متوسل شوند. به نیروهای نظامی فعالان در سازمان، مدیران داخل سازمان را با کاهش مزایای مادی و منزلتی تهدید می‌کند و افراد خارج سازمان را از خدمات‌دهی محروم می‌سازد.

— قدرت مبتنی بر پاداش: اگر کسی بتواند چیزی را که دارای ارزش مثبت است به دیگری بدهد یا بتواند چیزی را که دارای ارزش منفی است از او سلب کند، دارای قدرت مبتنی بر پاداش است. در مورد قدرت مبتنی بر پاداش فرد الزاماً نباید مدیر باشد تا این قدرت را در اختیار بگیرد زیرا دادن پاداشهایی چون دوستی، پذیرش و تحسین در هر کجا و به وسیله هر کس در سازمان میسر است. چنین پاداشهایی را می‌توان در قالب پاداشهای منزلتی یعنی ابزار مبادله نظام اجتماعی قرار داد.

_ قدرت قانونی : ساختار سازمانی آشکارترین مسیری است که فرد به وسیله آن می تواند به پایگاه قدرت دست یابد. قدرت قانونی نمایانگر قدرتی است که شخص در سایه پست و مقام سازمانی به دست می آورد. قدرت قانونی گسترده تر از قدرت مبتنی بر زور و پاداش است چرا که هردو ابزار را در اختیار دارد.

_ قدرت مبتنی بر تخصص : مربوط به افرادی بامهارت یادانش ویژه است. از آنجا که تکنولوژی روبه پیشرفت است ، سازمانها برای رسیدن به هدفهای خود به متخصصان وابسته ترمی شوند. هرچند که این قدرت با افزایش نیروی کار ارزان قیمت خصوصا" در کشورهای جهان سوم رو به افول است.

_ قدرت مرجع : این قدرت در سایه تحسینی که فرد از دیگری می کند و آرزویی که برای شبیه شدن به آن شخص دارد، به وجود می آید و ریشه در منابع آرمان گرایانه دارد. اگر کسی مورد تحسین و ستایش باشد و از نظر رفتار و نگرش به صورت الگو قرار گیرد، شخص مزبور دارای قدرت مرجع می شود.

بررسی قدرت در دیدگاه ساختاری

ساختارگرایان معتقد هستند که محیطهای اجتماعی دارای نظمهای اساسی در رفتار و روابط مردم بایکدیگر است. ساختارگرایی رامی توان به معنای جستجوی قوانین کلی و تغییرناپذیر در همه سطوح زندگی تعریف کرد

(ریتزر، ۵۴۳). این دیدگاه به مفهوم آن است که پدیدههای اجتماعی از جمله قدرت، دارای ثبات و پایداری فراوان هستند. اگر کسی با چنین دیدگاهی وارد اتاق مدیرعامل شود، قطعاً "مقهور سلطه و نفوذ مدیر می شود و مدیر می تواند از راههای بسیاری اعمال قدرت نماید. در چنین حالتی تصور ماین است که اوسالهاست بر این کرسی تکیه زده است و به همین روش نیز ادامه خواهد داد. اعتقاد به وجود ساختهای ثابت اجتماعی و فردی، ریشههای فراوانی دارد. مثلاً" مارکس بر ساختارهای ثابت اقتصادی در جامعه سرمایه داری تاکید می کند. از نظر فروید ساختارهای روانشناختی ناخودآگاه مردم رابه تفکر و عمل وامی دارد (ریتزر، ۱۰۴). مثلاً" در جامعه سنتی ایران یک کودک از سنین ابتدایی متوجه تسلط پدر بر خانواده می شود (هرچند که این ساخت به سرعت در حال تغییر است) . تاکید بر نظریه ساختگرایی باعث شد که ویلبرت مور در ۱۹۶۰ اعلام کند که قشر بندی طبقاتی برای بقای جامعه ضرورت دارد (ریتزر، ۸۶) و به این ترتیب از جهت ایدئولوژیک از نابرابری اجتماعی در آمریکا پشتیبانی نمود. کسی که در چنین جامعه ای در بالای هرم قرار گرفته باشد دارای قدرت بلامنازع است و به هیچ روی حاضر نیست دیگران را در تصمیم گیریها سهیم کند. مسلماً مدیر سازمان در چنین جامعه هر می از قدرت بالایی برخوردار است و می تواند بتنهایی و در پشت درهای بسته تصمیم گیری کند. به بیان دیگر، دیدگاه ساختاری خواهان تثبیت وضعیت موجود است و هیچ تغییری را در شبکه ساختی اجتماع بر نمی تابد، پس سعی دارد از جابه جایی و گردش کالاهای ارزشمند یعنی قدرت ، پول و منزلت جلوگیری کند. به عنوان مثال جهت حفظ منزلت اجتماعی، خانواده های اشراف در انگلیس معمولاً" ملزم به ازدواج با اشراف زادگان هستند و یا اکثریت سناتورهای آمریکا از خانواده های بخصوصی هستند. به این ترتیب هنگام برخورد بایک مدیر مجبوریم مراعات جایگاه منزلتی او را بنماییم و در واقع به میدانی می رویم که همه چیز به سود طرف مقابل است.

بررسی قدرت در دیدگاه نظریه پردازان کنش متقابل

به نظر عملگرایان، حقیقت یا واقعیت به گونه ای آماده در جهان وجود ندارد، بلکه ضمن عملکرد ما در جهان به گونه ای فعالانه ساخته و پرداخته می شود. این دیدگاه افراد را عاملان آزادی می انگارد که هنجارها، باورها و نقشهای اجتماع را بر حسب منافع شخصی و طرحهای لحظه ای خود می پذیرند، رد می کنند، تعدیل و یا تعریف می کنند (ریتزر، ۲۶۹). از این دیدگاه جایگاه مراجعه کننده و مدیرعامل نسبت به یکدیگر در حین تعامل آنها تعیین می شود. به این ترتیب که میان آن دو کنش برقرار می شود، سپس فراگردی تعاملی میان آنها رخ می دهد که ساختارهای قبلی را تغییر خواهد داد. ممکن است کارمندی از مدیر تقاضای ترفیع پست سازمانی داشته باشد و مدیر مخالفت کند. اما کارمند که از طریق منبعی خارج از سازمان توانسته است به برخی از نقاط ضعف مدیر پی ببرد، او را تحت فشار می گذارد تا به خواسته اش عمل کند. مثلاً" ممکن است مدیر قبل از ورود به سازمان سوء پیشینه داشته

باشد و یا ممکن است دارای نقاط ضعف خانوادگی و اخلاقی باشد. میان آنها تعامل برقرار می شود و هر دو وارد مبارزه می شوند. در نهایت به توافقی می رسند که باعث تعادلی شکننده میان آن دو می شود. برخلاف دیدگاه ساختاری این توافق یا تعادل تازمانی ادامه می یابد که تغییری در شرایط هیچ یک از طرفین رخ ندهد. اما با ایجاد شرایط جدید برای هر یک از طرفین، توافق یا ساخت میان آن دو متزلزل می شود و به کنشی دیگری انجامد. امری که در هر کنش اهمیت دارد اینکه انسانها در زمان انجام دادن یک کنش می کوشند تاثیرکنش خود را بر کنشگران درگیر دیگر، سبک و سنگین کنند. به عبارت دیگر، کنشگران حین کنش متقابل اجتماعی، در فراگردی از نفوذ متقابل قرار می گیرند (ریتزر، ۲۸۶). در بیشتر کنشهای متقابل، کنشگران باید دیگران را در نظر گیرند و بسنجند که آیا فعالیتهایشان با دیگران همخوانی دارد یا نه. بنابراین افراد در کنش متقابل می کوشند جنبه ای از خود را نمایش دهند که مورد پذیرش دیگران باشد (ریتزر، ۲۹۲). به عنوان مثال اگر دولتی در سیاستهای داخلی خود ادعای مردم دوستی و ازبین بردن فاصله میان بالا و پایین هرم قدرت را داشته باشد، در این صورت مدیران چنین دولتی مجبورند اوقات بیشتری را صرف مراجعه کنندگان و پاسخگویی به آنها کنند. در این شرایط محیطی برای انجام کنش میان بالا و پایین هرم قدرت به وجود می آید که احتمالاً به تعدیل قدرت می انجامد. به این ترتیب افراد درگیر کنش اعم از مدیر یا کارمند در بازی شرکت می کنند که نتیجه آن به عملکرد کنشگران بستگی دارد.

نتیجه گیری

گفته شد جامعه ایران در حال گذار از ساختارهای متمرکز به نظام مشارکتی است. به این ترتیب مدیران قدرت خود را به تناوب هم از بالا و هم از پایین هرم به دست می آورند. به بیان دیگر برخی قدرت خود را به واسطه ساختارهایی ثابت به دست می آورند و برخی قدرت خود را پس از فرآیند تعامل و کنشهای انتخاباتی به دست می آورند. مسلم است مدیرانی که در اثر فرآیند انتخاباتی به قدرت رسیده اند پاسخگو تر خواهند بود. پس اگر مدبری متکی به بالای هرم قدرت باشد، کمتر امکان دارد که بتوان او را وارد بازی کنش متقابل کرد، زیرا او در موضع برتر جای گرفته است. اما اگر قدرت مدبری متکی به پایین هرم باشد، مجبور است برای حفظ اتکای خود با آنها وارد کنش شود. هر چند این تعامل ممکن است گاهی به ضرر او باشد. او مجبور است با دیگران مشارکت کند، زیرا در صورت همکاری نکردن آنها به هیچ منبع دیگری وابسته نیست. پس تصور چنین مدیری آن است که قدرت در سازمان متبوع او توزیع شده است و این توزیع نیز احتمالاً بر اساس شایسته سالاری خواهد بود. روند تاریخ معاصر ایران حرکتی است از نظام استبدادی با ساختهای ثابت به سوی نظام مشارکت همگانی که در اثر کنشهای افراد و گروهها، به وجود می آید. به این ترتیب باور عمومی، به کارآمدی مدیران مشارکت پذیر در مقابل مدیران جزمگرا است. به طوریکه امروزه اکثر مدیران حداقل ناچارند از مشارکت پرسنل دفاع کنند و آن را زینتی برای خود محسوب کنند.

منابع:

۱ - مبانی رفتار سازمانی، استیفن رایبیز، مترجمان: علی پارسائیان، محمد اعرابی، دفتر پژوهشهای فرهنگی، ۱۳۷۹

۲ - جامعه شناسی، آنتونی گیدنز، مترجم: منوچهر صبوری، نشر نی، ۱۳۸۲

۳ - نظریه جامعه شناسی در دوران معاصر، جورج ریتزر، مترجم: محسن ثلاثی، انتشارات علمی، ۱۳۸۳