



بررسی مسئولیت های اجتماعی مدیران با رویکرد سیستمی در سازمان های آینده

ساشلی انگاسی، سونیا انگاسی، بهنام پور سلیمانی

s.psychologist.2014@gmail.com

s_angasi@yahoo.com

sa_crazy_2006@yahoo.com

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی مسئولیت های اجتماعی مدیران با رویکرد سیستمی در سازمان های آینده بوده است. از آنجائیکه گردانندگان شرکت ها مدیران هستند و نظرات آنان تأثیرگذار است، لذا توجه به اخلاق مدیران و مسئول بودن آنها در قبال جامعه تحت عنوان مسئولیت اجتماعی مدیران مورد بحث سال های اخیر بوده است، بنابراین سازمان های ما برای تقویت جامع نگرى در درون خود نیازمند تفکر سیستمی هستند، به همین دلیل تفکر سیستمی به مدیران کمک می کند تا ساختار، الگوها و وقایع را در پیوند با یکدیگر مورد بررسی قرار دهند و تنها به مشاهده وقایع اکتفا نکنند. با نگاهی به روند اجتماعی در دهه های اخیر به این نتیجه می رسیم که سازمان ها باید خود را با تغییراتی که در آینده رخ خواهد داد، سازگار کنند. اگر قرار است سازمان ادامه حیات دهد و بخواهد بقای خود را تضمین کند، باید در برابر تغییراتی که در محیط رخ می دهد از خود واکنش مناسب نشان دهد. از این رو تغییرات برنامه ریزی شده، در گرو تغییراتی است که در رفتار افراد گروه های مشغول در سازمان رخ می دهد. بر اساس این یافته می توان گفت بین مسئولیت اجتماعی مدیران و رویکرد سیستمی در سازمان های آینده رابطه معناداری وجود دارد که باید مورد توجه و مطالعه بیشتر دولت ها و مدیران سازمان ها قرار گیرد.

کلمات کلیدی: مسئولیت اجتماعی مدیران، رویکرد سیستمی



مقدمه

با پیشرفت صنعت و تکنولوژی بالطبع تغییرات محیط و تأثیرات شرکت ها بر جامعه مورد توجه قرار گرفته است. از آنجا که گردانندگان شرکت ها مدیران هستند و نظرات آنان تأثیرگذار است، لذا توجه به اخلاق مدیران و مسئول بودن آن ها در قبال جامعه تحت عنوان مسئولیت اجتماعی مدیران مورد بحث سال های اخیر بوده است. مسئولیت اجتماعی را می توان پاسخگو بودن یک شرکت به افراد ذینفع آن شرکت در برابر کارها و تصمیمات صورت گرفته توسط آن شرکت دانست. منظور از افراد ذینفع کسانی هستند که چه در سطح محلی چه در سطح بین المللی از فعالیت های شرکت تأثیر می پذیرند.

اساساً یک سازمان بر حسب نیاز های عمومی و اجتماعی بوجود می آید و مبنای ایجاد یک سازمان نیاز به تولید کالا یا ارائه خدمت به جامعه می باشد. جامعه دارای نیاز های گوناگونی می باشد که برای تامین آن ها هزینه هایی را متحمل می شود. انجام این هزینه ها میتواند انگیزه ای برای کسب در آمد در سازمان ها در داخل جامعه و حتی خارج از آن به منظور تامین این نیازها بوجود آورد و بنابراین هر سازمانی بر حسب نوع هدف اندازه کار و شغلشان از میزان ارتباط خاصی با جامعه بر خوردار هستند. امروزه گسترش و توسعه روز افزون موسسات و سازمان های مختلف صنعتی و بازرگانی و رقابت میان آن ها باعث شده است که آن ها برای ادامه بقای خود تنها به سود و منافع سازمانی خود بپندیشند و برای رسیدن به اهداف از هیچ عملی کوتاهی نکنند.

امروزه کمتر می توان کتابی درباره مدیریت یافت که به بحث مسئولیت های اجتماعی بنگاه ها و مدیران آن ها نپرداخته باشد و در این میان کتاب های مدیریت مرتبط با مباحث راهبردی تأکید بیشتری در زمینه مسئولیت های اجتماعی دارند. مقوله مسئولیت های اجتماعی، پیشینه ای متجاوز از یکصد سال دارد. خاستگاه بحث مسئولیت های اجتماعی، کشورهای صنعتی مغرب زمین است.

میانها روها که فرد شاخص آن ها پیتر دراگر^۱ است، نظراتش در سه فصل از کتاب مهم او به نام "مدیریت ۷" به تفصیل آمده است که به خاطر رعایت اختصار، چکیده آن نقل می شود. دراگر نخستین و مهم ترین مسئولیت اجتماعی هر موسسه را عملکرد وظیفه و کار آن می داند و

می گوید اگر بنگاهی نتواند کار اصلی خود را به خوبی انجام دهد، توان هیچ کار دیگر را ندارد.

1 . Peter Drucker



به زعم او کسب و کار ورشکسته، نه کارفرمای خوبی است، نه همسایه خوب، نه عضو خوب جامعه است و نه می تواند برای گسترش کار خود سرمایه کافی فراهم کند و بنابراین نمی تواند شمار بیشتری را مشغول به کار کند. بنابراین از نظر دراکر، نخستین "قید" مسئولیت اجتماعی بنگاه، بالا بودن حجم و میزان مسئولیت آن در انجام موفقیت آمیز رسالت خود است. این حرف بسیار شبیه نظر فریدمن است که همچنان که پیشتر گفته شد مسئولیت اقتصادی بنگاه را مسئولیت اصلی اجتماعی آن می داند.

دومین قید مسئولیت از نظر دراکر قید شایستگی و اهلیت است. او می گوید پذیرفتن مسئولیت هایی که شایستگی انجام آن را نداریم "عین مسئولیت ناشناسی" است زیرا هم سطح توقع را بالا می برد و هم در نهایت سبب سرخوردگی و یاس متوقعان می گردد. بنگاه ها باید شایستگی، مهارت و اهلیت لازم برای ایفای رسالت اصلی خود را کسب کنند.

موارد اهلیت بنگاه ها، عینی و مشهود است و بنگاه ها در غیر از این موارد، اهلیت ندارند. قوت هر بنگاه باید در سنجش پذیری، نقدپذیری و پاسخگو بودن آن باشد "مثل بهره وری، سودآوری، کیفیت و غیره". اگر بنگاه به این اصول بی توجه باشد، ضعیف و بیمار است. هم چنین اگر در امور نا ملموس- مثل سیاست، امور عاطفی و حسی، تصدیق و تکذیب اجتماعی، ایجاد ساختارهای مربوط به روابط و مناسبات قدرت - دخالت کند و نیرو و توان خود را در این امور صرف کند، احساس راحتی و آسایش نخواهد کرد [1].

از نظر دراکر مهم ترین قید مسئولیت اجتماعی، قید مشروعیت و اقتدار است. از آن جا که مسئولیت بدون اقتدار معنا ندارد، بنابراین مسئولیت همواره با اقتدار همراه است؛ به همین سبب هرکس دعوی مسئولیت می کند، در واقع دعوی اقتدار دارد و بر عکس هرکس اقتدار دارد، مسئول است. او به طنز می گوید فقط نظام های خودکامه و شهادت خواه هستند که در عین اقتدار کامل، خود را در برابر هیچ کس و هیچ چیز، مسئول نمی دانند! بنابراین از نظر دراکر وقتی از بنگاهی خواسته می شود که مسئولیت حل و رفع یکی از گرفتاری ها و ابتلائات جامعه را بپذیرد، باید به دقت بیندیشد و ببیند آیا اقتدار مستتر در این مسئولیت، مشروع است یا خیر. اگر این اقتدار مشروع و موجه نباشد، پذیرش مسئولیت مشکل گشایی، در واقع غصب مسئولیت است. پس معلوم می شود حتی اگر سازمان یا بنگاه اقتدار انجام کاری را داشته باشد باید در منشا آن اقتدار دقت کند و از مشروعیت آن اطمینان یابد. باتوجه به این قیود و محدودیت ها، به راستی بنگاه ها چه مسئولیت هایی دارند؟ به نظر دراکر مسئولیت های اجتماعی بنگاه ها را می توان به قرار زیر برشمرد:

۱. پرداختن تمام و کمال به مسئولیت، وظیفه و رسالت اصلی بنگاه. یعنی مثلا اگر وظیفه و رسالت آن تولید خودرو



- است، این کار را به بهترین وجه ممکن انجام دهد و در مسیر تکامل و بهبود مستمر آن بکوشد.
۲. مسئولیت فرآورده ها و خدمات. بنگاه و مدیران آن در برابر پیامدها و عوارض محصولات خود مسئولند و باید در برابر آن پیامدها مسئول نگاه داشته شوند.
۳. مسئولیت فرآیندها. بنگاه و مدیران آن نسبت به فرآیندهای تولید مسئول هستند. فرآیندهای تولید نباید هزینه اجتماعی تولید کند و چنانچه به ضرورت چنین وضعی رخ دهد، میزان آن هزینه ها باید در کمترین حد ممکن باشد. برای روشن تر شدن مطلب مثالی می زنیم، چنانچه بنگاه مورد نظر تولیدکننده انواع نئوپان باشد نظریه اینکه ماده اولیه آن از جنگل تامین می شود، این کار نباید با ویران ساختن منابع جنگلی همراه باشد، بهره برداری از جنگل باید به شیوه ای باشد که به آن آسیب نرساند [1].
- از طرف دیگر در فرآیند تولید باید دقت شود به طوری که ضایعات آن "به ویژه چسب و مواد شیمیایی" محیط زیست را آلوده نکند. ذرات معلق و غبار را مهار کند و درموارد ناگزیر "مثل آلودگی صوتی" آسیب را به کمترین میزان ممکن برساند.
۴. مسئولیت اخلاقی. بنگاه و مدیران آن باید در داد و ستد و کسب و کار به اصول اخلاقی متعارف جامعه به دیده احترام نگاه کرده و خود را به آن اصول مقید و پایبند بدانند. دراکر نتیجه می گیرد که در جامعه پلورالیست، مسئولیت ارتقا و بهبود اجتماع، یک معضل و مقوله دایمی است که هیچ گاه حل نمی شود. بخشی از این مسئولیت درچارچوب آنچه گفته شد متوجه بنگاه و بخشی از آن متوجه نهادهای ذیصلاح - مثل دولت و سازمانهای وابسته به آن - است.
- تفکر سیستمی این واقعیت را نیز نشان می دهد که یک اقدام کوچک اگر به خوبی و با نیروی کافی در مکان مناسب صورت گیرد، می تواند پیشرفتی قابل ملاحظه ای را در سیستم ایجاد کند. علمای دیدگاه سیستمی این قانون را اهرم کاری می نامند. در حل مسائل باید از جایی شروع کرد که قانون اهرم کاری بیشترین اثر را دارد تا بتوان با حداقل تلاش به پیشرفت و نتیجه مطلوب رسید [1].
- سازمان های ما برای تقویت جامع نگری در درون خود نیازمند تفکر سیستمی هستند، به همین دلیل تفکر سیستمی به مدیران کمک می کند تا ساختار، الگوها و وقایع را در پیوند با یکدیگر مورد بررسی قرار دهند و تنها به مشاهده وقایع اکتفا نکنند. علی رغم این که تفکر سیستمی دارای مزایای متعددی است، اما در بسیاری موارد، افراد نسبت به آن تمایلی ندارند. این مساله چند دلیل دارد:



نخست اینکه انسان ها به صورت طبیعی تمایلی به ساختار شکنی ندارند و بیشتر ترجیح می دهند که در ساختارهای ذهنی گذشته شان باقی بمانند.

دوم این که جوهره اصلی تفکر سیستمی توجه به روابط و تعاملات است. در تفکر سیستمی استفاده از فکر و ذهن بیش از به کارگیری چشم به عنوان ابزار دیدن، ضرورت دارد. بدین معنا که از طریق چشم و دیدن، تنها یک شیء یا ماده ملاحظه می شود، در حالی که با ذهن و نگاه کردن، قدرت مشاهده و درک روابط امکان پذیر می شود، بنابراین کسانی که روش تفکر سیستمی را انتخاب می کنند، ملزم به مشاهده مبتنی بر درک هستند و بدیهی است که این کار مستلزم تلاش و کوشش بیشتری است.

باتوجه به گذشت شش دهه از حیات تفکر سیستمی به عنوان رویکردی نظری - کاربردی جای آن دارد که زمینه بالنده سازی و اعتلای این تفکر اثربخش در اداره جامعه و سازمان مورد عنایت بیشتر مدیران و تصمیم سازان قرار گیرد [1].

هالپین^۱ بر اساس نتایج خود مدیریت اثربخش، را در مدیری که بیشترین درجه کارآمدی و رابطه مداری را داشته باشد، مطرح کرد [2].

بهبودی فراگیر سازمان

جامع ترین نوع تغییر سازمان، تجدید ساختار سازمانی یعنی تنظیم مجدد روابط و تقسیم وظایف، اختیارات و گزارش دهی است که معمولاً تغییر ساختاری نامیده می شود. ایجاد تغییر در ساختار بر ارزیابی عملکرد و تخصیص پاداش، تصمیم گیری و ارتباطات و سیستم های پرورش اطلاعات اثر می گذارد [3].

ولی در هر حال بنگاه های بزرگ و مدیران آن ها باید به معضلات و گرفتاری های جامعه بیندیشند. آن ها باید امکان تبدیل پروژه "حل یک معضل و نابسامانی اجتماعی" را به "یک فرصت کار و کاسبی"، بررسی کنند. به نظر دراکر مدیران هرگز از این نگرانی ها و مسئولیت ها فارغ نیستند. نکته اساسی در نظریات دراکر این است که هرکس باید به کاری به پردازد که اهلیت و اقتدار و مشروعیت انجام آن را داشته باشد.

مفهوم و تعریف عامل ها

1 . Halpyn



مسئولیت اجتماعی، عبارت از تعهدات و مسئولیت هایی که انسان در فرایند زندگی اجتماعی و تعامل دیگران ناگزیر از رعایت آن می باشد [4].

تفکر سیستمی، نوعی فرآیند شناخت است که بر تحلیل و ترکیب موضوع در جهت دستیابی به درک کامل و جامع آن مبتنی است. تفکر سیستمی نوعی نگاه به جهان هستی است از چشم اندازی وسیع تر، که تنها به مشاهده اجزاء و پدیده ها اکتفا نمی کند و درصدد تشخیص علل و الگوهاست. تفکر سیستمی بر این پایه استوار است که سیستم، مجموعه ای از دو یا چند جزء است که حائز سه شرط است :

- ۱- رفتار هر جزء به رفتار هر کل بستگی دارد.
 - ۲- رفتار اجزاء و تاثیر آن ها بر کل، به هم وابسته است.
 - ۳- هر یک از گروه های فرعی بر رفتار کل تاثیر دارند و تاثیر هیچکدام از آن ها مستقل نیست.
- جوهره اصلی در تفکر سیستمی توجه به روابط و تعاملات است ورتایمر^۲ یکی از رهبران مکتب گشتالت اهمیت تفکر سیستمی را جریانی می داند که از برخورد با مسئله شروع می شود و به حل آن پایان می پذیرد. در جریان تفکر سیستمی فرد از طریق سازمان دادن و طبقه بندی کردن و تحلیل موقعیت مسئله مورد بحث را مشخص می کند و آن را به واحدهای کوچکتر تقسیم می کند [5].

سازمان ها در زمان کنونی به صورت فرایندهای محیطی پویا، با تغییر روبرو هستند و مجبور شده اند که خود را با عوامل محیطی سازگار کنند. برای مثال تقریباً هر سازمانی باید خود را با محیط متشکل از فرهنگ های گوناگون سازگار کند. سیاست ها و روش ها یا ملیت ها باید تغییر کند تا سازمان بتواند نیروی کار مختلف از نژادها، گروه ها و ملیت ها را جذب کند [6].

مطالعات رفتار رهبر در دانشگاه اهلیو را در دو بعد : ساخت دهی و مراعات می توان توصیف کرد. در رفتار مراعات، رهبر به احساسات زیر دستانش توجه دارد و رابطه رهبر و زیر دست بر اساس اعتماد و احترام متقابل است در کل مراعات و ساخت دهی به ابعاد رفتار مشهود، آن چنانکه دیگران آن را ملاحظه می کنند اشاره می کند. نمونه ایی از مراعات و ساخت دهی عبارتند از : مراعات : رهبر به نظرات اعضای گروه گوش می دهد .ساخت دهی : رهبر اعضای گروه را به انجام وظایف معین می گمارد [7].

بحث و نتیجه گیری

بر اساس یافته ها و مسائلی که گفته شد، سعی کردیم بخشی از مدلها و مباحثی ارائه شود که در تشخیص، هدایت،



کنترل و تغییر رفتار و فرایندهای سازمانی مفید باشد. امروزه فناوری، موجب تغییر کارها و سازمانها شده است. برای مثال به جای سرپرستی مستقیم، کارها به وسیله رایانه کنترل می شوند و در نتیجه حوزه کنترل مدیران گسترش یافته و سازمانها در سطح افقی، گسترده تر می شوند.

با نگاهی به روند اجتماعی در دهه های اخیر به این نتیجه می رسیم که سازمانها باید خود را با تغییراتی که در آینده رخ خواهد داد، سازگار کنند. اگر قرار است سازمان ادامه حیات دهد و بخواهد بقای خود را تضمین کند، باید در برابر تغییراتی که در محیط رخ می دهد از خود واکنش مناسب نشان دهد.

از این رو تغییرات برنامه ریزی شده، در گرو تغییراتی است که در رفتار افراد گروه های مشغول در سازمان رخ می دهد و سازمان می تواند با استفاده از آنها افراد و کارکنان خود را وادار کند تا رفتارهای متفاوتی در پیش گیرند و در شیوه انجام وظیفه و رابطه متقابل با همکاران، تجدید نظر کنند.

به طور کلی تغییر را می توان در انواع زیر تقسیم بندی کرد:

۱. تغییر در ساختار، ۲. تغییر در فناوری، ۳. تغییر در افراد.

منابع

- [1] مرعشی، سیدجعفر؛ بلیغ، وحیده؛ غیاث آبادی، علی. (۱۳۸۸)، تفکر سیستمی و ارزیابی کارآمدی آن در اداره جامعه و سازمان، تهران، سازمان مدیریت صنعتی.
- [2] میرکمالی، محمد. (۱۳۳۷)، رفتار و روابط در سازمان و مدیریت، تهران، رامین، ۱۳۷۸.
- [3] گریفین، مورهد (۱۳۷۴). رفتار سازمانی. ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده، تهران، مروارید، ۱۳۷۴.
- [4] وطن دوست، رضا (۱۳۹۳)، مسئولیت پذیری و مسئولیت گریزی، دانشگاه علوم اسلامی رضوی، ص ۱۱.
- [5] السون، متیواچو و هرگنهان (۱۳۸۸)، مقدمه ای بر نظریه های یادگیری، ترجمه علی اکبر سیف، تهران، نشر دوران.



- [6] استیفن پی. رابینز (۱۳۹۱). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه دکتر علی پارسائیان، دکتر سید محمد اعرابی، دفتر پژوهشهای فرهنگی، تهران.
- [7] هرسی، پال؛ بلانچارد، کنث (۱۳۹۱). مدیریت رفتار سازمانی. ترجمه ابراهیم حسن زاده عبدالملکی، تهران، نشر دانشگاه.