

پیشگفتار

هیچ یک از ویژگیهای تمدن، تاریخی طولانی تر و فراگیرتر از سازمان انسانی ندارد. ظهور و سقوط و نیز خط مشیها و فعالیتهای سازمانها در خلال قرنهای هزاران جلد کتاب ثبت و ضبط شده است. روزنامه‌های صبحگاهی ما مملو از گزارشهایی است که به طرز عمل سازمانها می‌پردازد. ولی در این آشوب اطلاعاتی درباره سازمانهای بخصوص در طول زمان، تحلیل توأم با بصیرت یا تعمیم استقرایی درباره ویژگی¹ مشترکی که بتوان از طریق آن کلیه تجلیات و رویدادها را دنبال کرد - یعنی پدیده سازمان انسانی - بسیار اندک است.

دلایل توقف تحلیل و تعمیم درباره ماهیت و کارکرد سازمانهای انسانی به عنوان موجودیتهای اجتماعی بسیارند. تعداد مطالب غیر قابل درک خیره‌کننده است. تنوع اشکال و صور بی‌نهایت به نظر می‌رسد. شواهد مشاهده‌گران شرکت‌کننده غالباً با پیشداوریها و سوگیریها همراه است و به ترسیم و تصویرسازی جنگل نسبت به درختانی که نزدیک و دم دست آنها هستند توجه کمتری شده است. مهمتر از همه، بسیاری از آنچه که در داخل سازمان انسانی رخ می‌دهد - و غالباً مهمترین و پرمعناترین عوامل انگیزش انسانی، داوری، هنر و گرایش است - حاشیه‌ای، گذرا، تعریف نشده و ثبت نشده باقی می‌مانند. حتی آن دانشمندان علوم اجتماعی که در جستجوی کشف این عوامل است در مواجهه با این حقیقت دشوار که شیء مورد مشاهده تحت تأثیر و حضور مشاهده‌گر قرار می‌گیرد دچار ناتوانی می‌شود. کارآمدترین رهبران سازمانها به عنوان مجریان هنر شاق سازمانی بیش از حد درگیر کارهای اجرایی هستند تا بتوانند اسناد عینی تفکرات، انگیزه‌ها و اقدامات تحلیلی خود را نگه‌داری کنند. حتی اگر آنها تلاش کنند چنین اسنادی را نگه‌دارند، نگارش عناصر پیچیده و ظریفی که به انسان و مشکلات آنان بپردازد بسیار دشوار است.

مشکلاتی که دانشمندان علوم اجتماعی در تحلیل سازمانهای انسانی با آنها مواجه می‌شوند، نباید جامعه‌شناسان، روانشناسان اجتماعی، و مردم‌شناسان را از دانش و حدسیات علمی که می‌توانند در خصوص رفتار گروههای سازمان یافته انسانی به عمل آورند، باز دارد. مورخ، دانشمند علوم سیاسی و یا اقتصاددانی که به علتها و معلولهای خاص کنش گروهی علاقه‌مند است می‌تواند در این خصوص کمک کند؛ ولی خطرات تحلیل‌گران دانشگاهی این است که آنها معمولاً در موضوعات واحد و منفردی تخصص دارند و حتی بیشتر از آن، دانشگاهیان عطای مزایای مشارکت عمیق و طولانی مدت در رهبری سازمانها را به لقای امتیازات انزوای آکادمیک بخشیده‌اند.

علی‌رغم تمام این دشواریها که دانشجوی سازمان انسانی را عاجز کرده است، نقش حساس سازمانهای بزرگتر در جهان امروز هر نوع تلاش معقول جهت ایجاد بینشها یا تعمیمهایی برای آنهاست که اغلب به تنهایی مسئولیت رهبری دیگران را تقبل می‌کنند، به سختی می‌تواند تضمین کند. توجیه تلاشهای جاری از پنجاه سال مطالعه روابط صنعتی در دانشگاه، در صنعت، و در دولت ناشی می‌شود. این دوره شامل ریاست و سرپرستی کل به مدت 21 سال در مجتمع دانشگاهی بزرگ و در حال رشد و گسترش، و 29 سال تلاش در پژوهشهای میدانی و کنفرانسهایی بوده که با مدیران اجرایی ارشد در صنعت، عضویت در بسیاری از هیأت

¹.denominator

مدیره‌ها و هیأت‌امنا، بسیاری از مأموریت‌های اداری و مشاوره‌ای در دولت و بسیار با ارزش‌تر از همه تعداد بیشماری از فرصتها در مذاکره و گفتگوهای آزاد در خصوص مشکلات رهبری سازمانی با رؤسا و سایر مدیران ارشد به دست آمده است. این تأثیر متقابل مشارکت از درون و مشاهده سازمانها از یک طرف، و ترغیب پژوهشگران به تلاش در روایی تعمیمها، از طرف دیگر، تنش طولانی مدتی را ایجاد کرده است. فقط اکنون، بعد از چند سال بازنشستگی، زمان مناسب رسیده است تا با تلاش مداوم بتوانم نتایج به دست آمده را که در طول نیم قرن آزمون و بازآزمون شده است روی کاغذ بیاورم. این کتاب در حالی به پایان می‌رسد که بخش روابط صنعتی دانشگاه پرینستون پنجاهمین سال تأسیس خود را پشت سر می‌گذارد. این دانشگاه که در سال 1922 توسط جان دی راکفلر بنیان‌گذاری شد و بعداً از کمکهای هشتاد شرکت ملی و هشت اتحادیه ملی آمریکا برخوردار گردید به مقامات دولتی، مدیران اجرایی صنایع، مقامات اتحادیه‌های تجاری و صدها استاد و دانشجو در برخورد با مسائل روابط انسانی، در رکود و رفاه و در جنگ و صلح، یاری رسانده است. مؤلف، که خود از منافع خدمات این بخش تا سال 1926 بهره‌مند بوده است، مایل است تشکر و قدردانی پایدار خود را تقدیم نماید.

امید است که این بررسی مورد توجه و علاقه همه آنهایی که در شکل کلی درگیر مشکلات در حال رشد سازمانهای انسانی‌اند قرار گیرد. ولی دغدغه خاص مؤلف این است که تحلیل نقش و هنر رهبر در سازمانهای انسانی بتواند کمک اساسی برای افراد مسئولیت‌پذیر و متعهدی باشد که تصمیمات آنها می‌تواند حیات میلیونها نفر را تحت تأثیر قرار دهد.

جی. داگلاس براون

پرینستون، نیوجرسی