

روشهای تازهی مدیریت و کاربرد آن در کشورهای در حال پیشرفت پرویز کیقبادی



کشور ایران در زمینهی مدیریت دارای سابقه‌ی طولانی و غنی است و کتابهای بی شماری نیز در این زمینه چاپ شده است. از جمله‌ی این کتابها می توان قاپوسنامه، سیاستنامه و دستورالوزرا نام برد. قدمت مدیریت در ایران بسیار زیاد است و زمانی که کشور ایران مشغول به این رشته بوده است، در حالی که اصولاً مدیریت از اواخر قرن سیزدهم در اروپا و پس ازینجا ه سال در آمریکا آغاز شد.

مدیریت در هر جا که منبعث از نیازهای همان جا معاست و هر قدر این نیازها بیشتر باشد، دامنه و وسعت مدیریت نیز بیشتر خواهد شد. بعد از جنگ جهانی اول کشورهای شروع به ساختن تسلیحات کردند. در این زمان سعی شد که از سرمایه‌ها حداکثر استفاده به عمل آید. آلمان بهتر از هر کشوری توانست این پیشرفت را به دست آورد و از ۱۹۲۴ تا ۱۹۳۷ پیشرفتهای چشمگیری نصیب آلمان شد و اصولاً رشتهی مهندسی صنایع اولین بار در آلمان شکل گرفت.

پس از جنگ جهانی دوم قیافه‌ی گریه فقر ظاهر شد. در هند مردم با خوردن یک برگ صبح را به شام می رساندند و تنها دارای آن‌ها لباس تنشان بود. در این زمان مرگ و میر ناشی از فقر پیدا می‌کرد. تعداد بی شماری از مردم در گوشه و کنار خیابانها با وضع بسیار فجیعی جان می سپردند. روحیه‌ی افراد در این زمان بسیار پایین بود و همین امر باعث شد تا دانشمندان به فکر مسایل انسانی

بیفتند و جنبه‌های انسانی را در امور مختلف رونق دهند. البته، برای دخالت دادن این مسایل عوامل اقتصادی و اجتماعی را نیز در نظر داشتند. روند این مسایل دنیا را به مرحله‌ی جدیدی رساند. در کنفرانسی در اوایل دهه‌ی ۱۹۷۰ گفته شد که این دهه، دهه‌ی تغییر و دهه‌ی ۱۹۸۰، دهه‌ی تلاش و کنکاش است. در سال ۱۹۸۰ نوسانات به طوری بود، ولی از سال ۱۹۸۱ به بعد این نوسانات به طور چشمگیری سیر نزولی پیمود و تقریباً در همه‌ی امور رکود به چشم می‌آمد. بی‌کاری که حد معقول آن ۳ تا ۶ درصد بود، اینک به ۱۵ تا ۱۶ درصد رسیده است.

از سال ۱۹۸۰ تا ۱۹۸۲ تحولات زیادی در آمریکا و اروپا به وقوع پیوست. بودجه‌ی دولتی بسیار غیر متعادل بود و به طور کلی کسری بودجه همیشه آشکارا به چشم می‌خورد. در آمریکا روزانه تنها ۷۰۰ میلیون دلار اوراق قرضه‌ی دولتی در بازار عرضه می‌شد و در نهایت این کشورها با رکود و بحران عجیبی مواجه شدند. در سال ۱۹۸۱ مبارزه با رکود و کساد آغاز شد. تمامی مقالات نیز در همین زمینه بود. برای مبارزه با این رکود راه‌های زیادی پیشنهاد شد، کسبه عمده‌ترین آنها بدین شرح بود:

۱- در هر موسسه، سازمان و یا کارخانه، بررسی‌هایی به عمل آید که کدام یک از کارگران به مرز یا زانشستگی رسیده‌اند تا با چند سال ارفاق بتوانند آنها را بازنشسته نمایند.

۲- توانایی‌های کارگران بررسی شد و آنان به گروه‌های فعال و غیر فعال تقسیم شدند تا گروه فعال ابقا و گروه غیر فعال اخراج گردند و بدین طریق بتوانند هزینه‌های اضافی جلوگیری کنند. مکانیزه کردن امور دفتری - حسابداری و کنترل و کم کردن نیروی انسانی از راه‌های عمده بود. چند کارخانه‌ی بزرگ علاوه بر موارد فوق، برای جلوگیری از هزینه‌های اضافی سیاست دیگری نیز اتخاذ کردند: به این ترتیب که برای کارهای فنی متخصصینی را استخدام نمودند. در این کارخانه‌ها هیچ یک از کارمندان را اخراج نکردند، در عوض به آنها گفتند به جای ۵ روز کار در هفته، ۴ روز

سرکارها ضربه شدند و به جای ۱۰۰ درصد حقوق ۸۰ درصد بگیرند. پس ۲۰ درصد کسری را جبران کردند و ضمن نیروی انسانی را تقویت نمودند. با بد توجه داشت که کم کردن کارگران و کاهش صورت پرداخت ماهانه افسوسناک در روحیهی سایر کارمندان داشت، به طوری که بهره‌وری و استحصال را دچار اختلال نمود و بروخامت وضع موجود افزود. بعد از طی مدتی متخصصین و اساتید به بررسی ربات‌ها پرداختند و به این تکنیک پیشرفته، بودجه‌های سرسام‌آوری اختصاص دادند. ربات دقیقاً انتظارات را برآورده می‌کند و خستگی ناپذیر است. پس از مدتی، پیوستگی و ارتباط با کامپیوتر به مقدار زیادی بر کارآیی ربات‌ها افزود. با برنامه‌ریزی که قبلاً انجام شده است و به کامپیوتر خورانده شده است، ربات‌ها دقیقاً همان کارهایی را انجام می‌دهند که باید بدهند، با ورود کامپیوتر و رخنه‌ی عجیبی که در کارها کرده، مشکلات کاری تا حد امکان ساده شد و سعی شد کارها به طور مکانیزه انجام شود: به عنوان مثال پیغام‌های تلفنی را نوار می‌گرفت و بعد به کامپیوتر داده می‌شد و کامپیوتر با داده‌های قبلی پاسخ مناسب به پیغام تلفنی می‌داد. یاد رزمینه‌ی حسابداری در یک کارخانه‌ی صنعتی که سالانه ۲۵ میلیون دلار فروش دارد، یک حسابدار با یک کامپیوتر می‌تواند ترازما هانه و شش ماهه و سالانه را به راحتی ارائه دهد.

با رواج کامپیوتر فردا احساس بیگانگی می‌کند، علاقه به کار را از دست می‌دهد و در نهایت ابتکار را تا نوین کمتر به چشم می‌خورد و فردا رضایت به عدم رضایت می‌گراید. این موارد بیشتر در غرب احساس می‌شود و هرچه تکنیک‌های نوین پیشرفت کند، تعداد بی‌کاران بیشتر می‌شود. ولی در ژاپن این طور نیست. در ژاپن وقتی فردی وارد موسسه‌ای می‌شود مطمئن است که می‌ماند و اخراج نخواهد شد. اصولاً در ژاپن تا ۵ سال اول استخدام هیچ‌کس را برای خطایی که مرتکب می‌شود، مجازات نمی‌کنند و اگر ضرری به موسسه وارد کرده باشد، این ضرر را به حساب هزینه‌ی آموزشی و در نهایت به حساب سود و زیان موسسه می‌گذارند و از حقوق فرد کسر

نمی‌کنند. در ژاپن سعی می‌شود افراد را برای کارهای لازم تربیت کنند، و سعی می‌شود تا تداوم بیری به کار برند که روحیه‌ی افراد تقویت شود و کارآیی و بهره‌وری رشد یابد. ژاپنی‌ها معتقدند تا تصمیم‌گیری در کار نباشد و فرد نتواند ابتکار از خود نشان دهد، موفقیتی حاصل نخواهد شد. در آمریکا اختراع کامپیوتر اجتناب‌ناپذیر بود و لاجرم با پیدایش آن استفاده می‌کردند. تعداد کارگران و کارمندان با ورود کامپیوتر به طرز عجیبی کاهش پیدا کرد. حتی کنترل‌ها نیز کم‌شد. مثلاً در مورد اتوموبیل، توسط کامپیوتر مشخص می‌شود که چه معایبی دارد. در تمام رشته‌ها نقش کامپیوتر به شکل بی‌سابقه‌ای بالا رفته است. درخاتمه اضافه می‌کنم که برای ربات و کامپیوتر آینده‌ی خوبی نمی‌بینم، زیرا روحیه و ویژگی‌های انسان‌ها را در نظر نمی‌گیرد. در این سیستم رفتارها انسان منظور نظر نیست و زمانی مدیریت می‌تواند پیشرفت کند که انسانیت و رفتارهای انسانی را تضمین نماید و اگر این تضمین وجود نداشته باشد لاجرم مدیریت به خطا رفته است. کامپیوتر به انجام امور سرعت می‌بخشد، ولی خسارت زیادی به انسان وارد می‌کند: نیروی انسانی زیادی را بی‌کار می‌کند تا تعداد معدودی در رفاه قرار گیرند و تنها به نیاز آن عده‌ی محدود پاسخ می‌دهد. دیگر آن که فکر و اندیشه‌ی انسان در کارها دخالت ندارد، زیرا تمام اعمال از قبل برنامه‌ریزی شده است و خاصیت متمایز انسانی کمتر به چشم می‌خورد. از این لحاظ اکنون توجه دانشمندان بیشتر معطوف مکاتبات اجتماعی و روانشناسی است و آن چه پیگیری می‌شود تا کاملاً تر شود مکتب فردریک هرزبرگ است که به طور کلی رضای مندی و نارضایتی را پیوسته نمی‌داند. او رضای مندی را مربوط به عوامل کار و نارضایتی را مربوط به عوامل اقتصادی و اجتماعی می‌شمارد، ولی تا به حال پیشرفت محسوسی در این زمینه دیده و شنیده نشده است.

در این جا لازم است به عرض برسانم که در تعریف مدیریت، ولوبه بیان ساده‌وبسی‌پیرایه، باید بر رفاه و حیثیت فردی افزود، زیرا تلاش مدیریت در راه تجلی شرافت و اصالت انسانی است.

تاریخ سخنرانی در انجمن مدیریت ایران، ۱۳۶۴/۷/۱