



آسیب شناسی ساختاری و رفتاری تحقق توسعه پایدار در شهرداری

ندا فلاح نژاد مجرد

دانشجوی دوره دکتری تخصصی حشره شناسی کشاورزی ، دانشگاه آزاد اسلامی ، واحد اراک ، مسئول علمی و پژوهشی حوزه مقاومت بسیج خدمات شهری شهرداری تهران و کارشناس بهداشت محیط و حرفه ای در استاندارد سازی معاونت بهداشت سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار فرآورده های کشاورزی شهرداری تهران
neda_fallahnegad@yahoo.com

حسن کشیری

دانش آموخته دوره کارشناسی ارشد مدیریت کشاورزی ، دانشگاه آزاد اسلامی ، واحد اسلامشهر و مسئول پشتیبانی امور عمومی و مالی میدان تره بار آزادی سازمان مدیریت میادین میوه و تره بار فرآورده های کشاورزی شهرداری تهران
Kashiri2013@yahoo.com

چکیده

آسیب شناسی (Pathology) مطالعه مبانی کارکردهای نابسامان است. بیشتر مردم بر این عقیده اند که پدیده هایی چون جنایت، تخلف، الکلیسم، اعتیاد به موادمخدر، فقر و حاشیه نشینی و سوءسکونت های حاد و جنبه های آسیب شناختی در زندگی امروزی هستند. در چارچوب نظریه تضاد، بروز پدیده های تعارض آمیز و تضادهای درونی جامعه که پایه اصلی آنها تعارض های طبقاتی است موجب نابسامانی های رفتاری می شوند. تمرکز سرمایه و قدرت در دست گروه هایی که علایق و منافع مشترک اقتصادی و سیاسی دارند - و با یکدیگر نیز در ستیزند - موجب گرایش دادن معیارها به سمت استفاده خودی و ایجاد محرومیت توده ها می شود. محرومیت ها، واکنش های پرخاشگرانه، غیرعادی، نابهنجار و بزهکارانه را موجب می شوند و به هر حال گروه های آسیب دیده اجتماعی را پدید می آورند. در این مقاله عوامل مختلف در ایجاد کارکردهای نابسامان در رفتار سازمانی آسیب شناسی می شود.

واژگان کلیدی: آسیب شناسی ، ساختاری ، رفتاری ، توسعه پایدار ، شهرداری



مقدمه

امروزه نمی توان بدون توجه به میزان بهره وری در تولید اجتماعی و بدون آگاهی از ساز و کارها و عوامل مؤثر بر افزایش آن، به سوی توسعه پایدار گام برداشت. زیرا هر قدر در جامعه صرف تولید اجتماعی شود، باید بازده معقولی داشته باشد تا جامعه بتواند به حیات خود ادامه دهد. در واقع، جامعه ای که داده های آن بیش تر از ستاده ها باشد، جامعه ای مبرا بوده و در بحران های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جهان امروز توان پایداری و همگامی با توسعه پایدار و انسانی را نداشته و موفق به گذر از این بحران ها نمی شود. امروزه نمی توان بدون توجه به میزان بهره وری در تولید اجتماعی و بدون آگاهی از ساز و کارها و عوامل مؤثر بر افزایش آن، به سوی توسعه پایدار گام برداشت. زیرا هر قدر در جامعه صرف تولید اجتماعی شود، باید بازده معقولی داشته باشد تا جامعه بتواند به حیات خود ادامه دهد. در واقع، جامعه ای که داده های آن بیش تر از ستاده ها باشد، جامعه ای مبرا بوده و در بحران های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سیاسی جهان امروز توان پایداری و همگامی با توسعه پایدار و انسانی را نداشته و موفق به گذر از این بحران ها نمی شود. (استونر و همکاران ، ۱۳۷۹)

۲- ادبیات تحقیق

چرا انسان در سازمان کار می کند؟ چرا برخی افراد بسیار فعال و برخی کم کارند؟ علت علاقه به شغل و بی علاقهگی به کار چیست؟ چه عواملی در تقویت روحیه و ایجاد علاقه به کار و انگیزتن حس وظیفه شناسی کارمندان مؤثر است؟ آیا پاداش مادی در افزایش کارآیی کارمندان مؤثر است و آیا اهمیت آن از پاداش های غیرمادی بیشتر است؟ و آیا سطح کارآیی کارکنان را چگونه می توان افزایش داد؟ اگر موردی از انجام نشدن کار به طور مؤثر وجود داشته باشد، سؤال اینجاست که آیا این مشکل از جانب شخص شاغل است یا متوجه ساختار شغل است و یا در مطابقت نداشتن هردوی آنها؟ حسب این که دلایل ضعف در انجام کار چه باشد باید توجه خود را به مشخصات فرد انتخاب شده برای شغل یا ساختار شغل و یا هردوی آنها معطوف کرد. این که چه عواملی در تقویت روحیه و ایجاد علاقه به کار و انگیزتن حس وظیفه شناسی افراد مؤثر بوده سات، سالیان دراز مورد بحث کارشناسان و دانش پژوهان قرار گرفته است. آنچه انسان را برای برآورد تمایلاتش تحریک می کند تا فعالانه به خدمت پردازد، انگیزه نام دارد. به عبارت دیگر انگیزه، عامل تحریک انسان برای کار بیشتر است. در یک طبقه بندی کلی انگیزه ها را در ۳ گروه قرار



می دهند: (برنز، ۱۳۸۵)

انگیزه های فیزیکی

انگیزه های اجتماعی

انگیزه های روانی

به بخشی از نیازهای انسان در محیط کار مانند تسهیلات رفاهی محیط کار (محل مناسب کار، هوا، نور و ...) انگیزه های فیزیکی اطلاق می شود. به دسته ای از نیازهای افراد که به رفتار دیگران و بویژه به رفتار مدیریت سازمان ارتباط پیدا می کند و بیشتر نیازهای اجتماعی انسان را برطرف می سازد، انگیزه های اجتماعی می گویند. مانند پذیرش فرد به عنوان یک عضو مفید در سازمان که دارای احترام و شأن و منزلت اجتماعی است و آن گروه از نیازهایی که رضایت روحی فرد را در پی دارد، جزو انگیزه های روانی محسوب می شود. مانند برقراری روابط عاطفی در محیط کار با همکاران و مدیریت. از آنجا که انگیزش افراد متفاوت است و عوامل مختلف از راه های گوناگون، بر افراد اثر متفاوت می گذارند، بنابراین در بررسی برای سازگاری افراد با مشاغل، لازم است که انگیزش فرد نیز مورد بررسی قرار گیرد. به نظر علمای علوم اجتماعی، فرهنگ و معتقدات افراد عامل مؤثری در طرز سلوک و رفتار اداری آنان به شمار می رود. برخی از عوامل فرهنگی مانند عادات و سنن، عقاید مربوط به حرفه و شغل، روش های تولید و ... در طرز سلوک و رفتار اداری افراد مؤثر است. افراد شاغل در سازمان از آنجا که عضو جامعه بزرگ تری هستند، در تأثیر فرهنگ و معتقدات مخصوص آن جامعه قرار می گیرند. بنابراین چگونه فرهنگ و معتقدات اجتماعی جامعه بدون شک تأثیر قابل توجهی در طرز سلوک و رفتار افراد در سازمان های اداری دارد. بدین رو بررسی تأثیر عوامل فرهنگی در رفتار اداری افراد، اهمیت روزافزونی در سازمان و مدیریت مؤسسات امروزی به دست آورده است و برای این منظور باید ریشه های فرهنگ جامعه به خوبی شناخته شده و در صورت لزوم تغییر یابند. از آنجا که نقش فرهنگ در توسعه نقش کلیدی است و انسان در توسعه نقش مهمی دارد و تحقق توسعه به دست انسان صورت می پذیرد، برطرف کردن نیازهای روحی و روانی افراد از اهمیت ویژه ای برخوردار است زیرا که بدون توجه به آنها توسعه میسر نیست. بنابراین یکی از وظایف مهم مدیر، انگیزش افراد است، انسان هایی با نیازهای متعدد برای نیل به هدف های سازمانی.



در الگوی سلسله مراتب نیازهای آبراهام مزلو (مازلو)، وی معتقد است که در سطح سوم نیازها با عنوان نیازهای اجتماعی (Social Needs)، انسان نیازمند است که از طرف دیگران موردقبول واقع شود و در سطح چهارم که نیازهای حرمت (Esteem Needs) نام گرفته است، انسان می خواهد که موردتوجه و احترام دیگران قرار گیرد و از موقعیت اجتماعی مناسبی برخوردار بوده و اطرافیان قدر و منزلت برای وی قائل شده و او را با ارزش بشمارند. (پایلی یزدی، ۱۳۸۵)

بالاترین سطح سلسله مراتب مزلو را نیازهای خودشکوفایی (Self-actualization Needs) تشکیل می دهد. به این مفهوم که فرد نیازمند پیشرفت در تحقق هدف های زندگی خود و نیز درک قابلیت های شخصیت خویش است. به عبارت دیگر نیاز برای شکوفا ساختن قابلیت هایی است که فرد دارد. به اعتقاد مزلو هر کوششی که موجب وقفه و یا مانع سیر طبیعی تکامل رشد روانی به ترتیب فوق شود، زیان آور است. به نظر او در سازمان های امروزی به نیازهای خود شکوفایی کارکنان کمتر توجه می شود و همین امر مانع رشد شخصیت و خویشتن شناسی و احساس تعهد خدمت می گردد و در نتیجه تعارض و ناسازگاری بین نیاز روانی فرد به خود شکوفایی از یک سو و نیاز سازمان به ازدیاد کارایی از سوی دیگر ظاهر می شود. به عبارت دیگر به اعتقاد مزلو آنچه سازمان از فرد می خواهد این است که همه وقت و تلاش خود را صرف افزایش تولید و بالاگردن بهره وری کند که در این صورت کارکنان سازمان ها وقت و فرصت کافی برای ارضای نیازهای خودشکوفایی که لازمه رشد شخصیت است، پیدا نمی کنند. به اعتقاد برخی از اندیشمندان، در حال حاضر توجه مدیران بیشتر معطوف به تأمین نیازهای نخستین (فیزیولوژیکی و ایمنی) کارکنان است اما چون نیازهای اجتماعی و روانی و بویژه نیازهای خودشکوفایی آنان ارضا نمی شود، در نتیجه احساس محرومیت بروز کرده که منتهی به تعارض و ناسازگاری بین کارکنان و سازمان می شود که در نهایت منجر به نارضایتی از کار می شود. به اعتقاد هرزبرگ در بیشتر سازمانها به عوامل انگیزشی چندان توجهی نمی شود و سعی مدیران بر برآورده کردن نیازهای سطح پایین کارکنان متمرکز می شود که ارضای بیشتر آنها، عملکرد مثبت فرد را به دنبال ندارد. شاید به این دلیل که پرداختن به عوامل بهداشتی ملموس تر است، درحالی که سازمان باید برای تداوم پیشرفت خود سطح نیاز کارکنان را بشناسد و متناسب با آن برای ارضای نیازها اقدام کند به این ترتیب که مدیران باید در برآورده ساختن نیازهای انگیزشی کارکنان از طریق احاله شغل



های مسئولانه به کارکنان کوشا باشند. به نظر هرزبرگ، افزودن به میزان آزادی عمل، تنوع مهارتی و اهمیت شغلی، عملکرد کارکنان را بالا برده و بر رضایت آنان می افزاید. هرزبرگ براین باور است که رضایت شغلی در عملکرد سازمانی تأثیر مثبت دارد. پژوهش های به عمل آمده در باره تئوری برابری نشان می دهد هنگامی که افراد احساس کنند که دریافتی منصفانه ای عایدشان نشده از میزان کوشش خود کم می کنند. بنابراین لازم است که سازمانها حقوق و مزایای منصفانه ای به کارکنان خود بپردازند، زیرا وقتی کارکنان احساس کنند که با آنها عادلانه رفتار نمی شود، به طور حتم از خشنودی شان کاسته شده و کوشش لازم را به عمل نمی آورند و یا از کار کناره گیری می کنند. البته تنها بعد مادی و مالی نیست که احساس نابرابری در کارکنان به وجود می آورد، بلکه مقایسه اجتماعی هم موجبات نارضایتی را فراهم می کند. آسیب شناسی (Pathology) مطالعه مبانی کارکردهای نابسامان است. بیشتر مردم بر این عقیده اند که پدیده هایی چون جنایت، تخلف، الکلیسم، اعتیاد به موادمخدر، فقر و حاشیه نشینی و سوءسکونت های حاد و جنبه های آسیب شناختی در زندگی امروزی هستند. در چارچوب نظریه تضاد، بروز پدیده های تعارض آمیز و تضادهای درونی جامعه که پایه اصلی آنها تعارض های طبقاتی است موجب نابسامانی های رفتاری می شوند. تمرکز سرمایه و قدرت در دست گروه هایی که علایق و منافع مشترک اقتصادی و سیاسی دارند - و با یکدیگر نیز در ستیزند - موجب گرایش دادن معیارها به سمت استفاده خودی و ایجاد محرومیت توده ها می شود. محرومیت ها، واکنش های پرخاشگرانه، غیرعادی، نابهنجار و بزهکارانه را موجب می شوند و به هر حال گروه های آسیب دیده اجتماعی را پدید می آورند.

۴- نابرابری های اجتماعی

تحقیقات نشان می دهد که ماهیت و کیفیت نظام اجتماعی در روابط اجتماعی جامعه تبلور می یابد. هر فردی در جامعه دارای نقش های فراوانی است. نقش اساسی افراد احراز شغلی است که به وسیله آن کسب درآمد کنند. از آنجا که جامعه شهری و صنعتی دارای تقسیم کار اجتماعی پیچیده ای است و جنبه تخصصی و اکتسابی دارد، به طور معمول مشاغل بالای جامعه با توجه به ملاک تخصص کسب می شوند. علاوه بر آن، در نظام های سیاسی تعهد ملاکی مهمتر از تخصص در احراز نقش هاست. بیشتر مشاغل سطوح بالا احتیاج به تحصیلات و تخصص دارند که رسیدن به این مدارج به وضع خوب



مالی بستگی دارد. کسانی که در جامعه دارای تحصیلات نیستند، بیشتر کار یدی می کنند و مزدبگیر هستند که میزان حقوق کارگران و مزدبگیران با توجه به نرخ تورم پائین است و این خود به نابرابری های اجتماعی می افزاید. علاوه بر این مشاغل مختلف از نظر منزلت اجتماعی و میزان قدرت متفاوت هستند که این خود نشانه ای از نابرابری های اجتماعی است.

۵- نتایج نابرابری های اجتماعی

نابرابری های اجتماعی سبب گسترش فقر می شود و در مقابل ارزش ثروت و مادیات بیشتر می شود. نمایش ثروت و نیازآفرینی کاذب، زمینه ارزشی شدن ثروت و تغییر نظام ارزشی را به دنبال خواهد داشت. به نمایش گذاردن ثروت مادی و زندگی لوکس، الگوهای رفتاری و ارزشی طبقات پائین را نیز تغییر می دهد و طبقات پائین به تلاش برای کسب این نوع «ارزش های» زندگی می پردازند که در عمل وسایل مشروع دسترسی به این تمکن و ثروت را به دست نمی آورند و در نتیجه انحرافات و فساد به خاطر دسترسی به این «ارزش ها» (کسب ثروت، به شکل اعمال مجرمانه مانند خرید و فروش موادمخدر، کلاهبرداری، سرقت، ارتشا، اختلاس، تقلب، آدم ربایی) مشاهده می شود که در حال افزایش نیز هست و از همه مهمتر در زمانی که راه های مشروع برای رسیدن به اهداف «ارزشی» مانند ثروت بسته شود، در عمل کنترل های درونی و همچنین کنترل های بیرونی (ضابطان قانون که نیروی انتظامی و قوه قضائیه هستند)، تضعیف می شوند و کارهای خلاف و نامشروع چندان زیاد می شود که تبدیل به هنجار می شود و دیگر انحراف به شمار نمی آید. در این اوضاع، اعمال خلاف و انحراف ها در سطح جامعه گسترش می یابد و ریشه های نظام اجتماعی را از بن می کند.

روش تحقیق

این مطالعه، به لحاظ ماهوی مطالعه ای اکتشافی و تحلیلی محسوب می شود که در پی آسیب شناسی و ارزیابی عمیق تأثیرات نظام اداری - مدیریتی فعلی بر ایجاد توسعه ای پایدار یا ناپایدار شهری در ابعاد اجتماعی - فرهنگی است، در این تحقیق از روش کیفی و برای جمع آوری اطلاعات از روش های مشاهده و مصاحبه های عمیق نیم ه ساختاریافته با گروه های مختلف ذی نفع از جمله مردم محلی، آگاهان اجتماعی و مسئولین استفاده شده است. با توجه به ماهیت اکتشافی و تحلیلی بررسی اجزای نظام اداری - مدیریتی ماسوله در فرآیند توسعه ی شهری بر اساس نتایج مطالعات معرفی و مورد نقد و آسیب شناسی قرار گرفت

و کارآمدی آنها در ایجاد توسعه ی پایدار اجتماعی - فرهنگی با تعریف شاخصه ایی ارزیابی شد. در نهایت هم براساس شناخت حاصله از نتایج مطالعه، مدلی برای اصلاح و تقویت نظام مدیریت شهرداری پیشنهاد شد. برای بالابردن قابلیت اعتماد ارزیابی و نتایج حاصله از آن از روش ها و تکنیک های مختلف تحقیق استفاده شده است. (غفاری و همکاران ، ۱۳۹۲)

نتایج و بحث :

نابرابری های اجتماعی

تحقیقات نشان می دهد که ماهیت و کیفیت نظام اجتماعی در روابط اجتماعی جامعه تبلور می یابد. هر فردی در جامعه دارای نقش های فراوانی است. نقش اساسی افراد احراز شغلی است که به وسیله آن کسب درآمد کنند. از آنجا که جامعه شهری و صنعتی دارای تقسیم کار اجتماعی پیچیده ای است و جنبه تخصصی و اکتسابی دارد، به طور معمول مشاغل بالای جامعه با توجه به ملاک تخصص کسب می شوند. علاوه بر آن، در نظام های سیاسی تعهد ملاکی مهمتر از تخصص در احراز نقش هاست. بیشتر مشاغل سطوح بالا احتیاج به تحصیلات و تخصص دارند که رسیدن به این مدارج به وضع خوب مالی بستگی دارد. کسانی که در جامعه دارای تحصیلات نیستند، بیشتر کار یدی می کنند و مزدبگیر هستند که میزان حقوق کارگران و مزدبگیران با توجه به نرخ تورم پائین است و این خود به نابرابری های اجتماعی می افزاید. علاوه بر این مشاغل مختلف از نظر منزلت اجتماعی و میزان قدرت متفاوت هستند که این خود نشانه ای از نابرابری های اجتماعی است.

۲- نتایج نابرابری های اجتماعی

نابرابری های اجتماعی سبب گسترش فقر می شود و در مقابل ارزش ثروت و مادیات بیشتر می شود. نمایش ثروت و نیازآفرینی کاذب، زمینه ارزشی شدن ثروت و تغییر نظام ارزشی را به دنبال خواهد داشت. به نمایش گذاردن ثروت مادی و زندگی لوکس، الگوهای رفتاری و ارزشی طبقات پائین را نیز تغییر می دهد و طبقات پائین به تلاش برای کسب این نوع «ارزش های» زندگی می پردازند که در عمل وسایل مشروع دسترسی به این تمکن و ثروت را به دست نمی آورند و در نتیجه انحرافات و فساد به خاطر دسترسی به این «ارزش ها» (کسب ثروت، به شکل اعمال مجرمانه مانند خرید و فروش موادمخدر، کلاهبرداری، سرقت، ارتشا، اختلاس، تقلب، آدم ربایی) مشاهده می شود که در حال افزایش نیز هست و از همه مهمتر در زمانی که راه های مشروع برای رسیدن به اهداف «ارزشی» مانند ثروت بسته شود، در عمل کنترل های درونی و همچنین کنترل های بیرونی (ضابطان قانون که نیروی انتظامی و قوه قضائیه هستند)،



تضعیف می شوند و کارهای خلاف و نامشروع چندان زیاد می شود که تبدیل به هنجار می شود و دیگر انحراف به شمار نمی آید. در این اوضاع، اعمال خلاف و انحراف ها در سطح جامعه گسترش می یابد و ریشه های نظام اجتماعی را از بن می کند.

۳- عوامل بیرونی جرم و انحراف

نهادهای اجتماعی عامل اساسی بروز مسأله اجتماعی هستند، نهاد بر اثر نیاز به وجود می آید و موقعی که نیاز افراد جامعه به وسیله نهادها برآورده نشود، مسأله اجتماعی بروز می کند و در اینجا لازم است ساختار اجتماعی آسیب شناسی شود. این همان حالت مرضی است که دورکیم نابهنجار تعریف کرده که برای صحت آن، لازم است ساختار جامعه دگرگون شود. به طور معمول مسائل اجتماعی را به شرایط خانوادگی و شرایط اجتماعی اقتصادی تقسیم می کنند.

۱. محیط خانوادگی: خانواده از نهادهایی است که در اجتماعی شدن فرد مؤثر است و در صورت اختلال در کارکرد آن، نتایج منفی به بار خواهد آمد. خانواده های از هم گسیخته، عامل و منشأ انحراف و خلاف کاری هستند. اختلال در کارکردهای خانواده را می توان به صورت اجتماعی نشدن صحیح، فقدان محبت، کنترل شدید و بیش از حد نام برد.

۲. شرایط اقتصادی و اجتماعی: این نظریه همان تضاد است که علت جرایم را در روابط تولیدی می داند و معتقد است که جایگاه فرد و روند تولید، پایگاه طبقاتی او را تشکیل می دهد و همچنین آن را در بروز جرم ها مؤثر می داند.

نابرابری طبقاتی، تبعیض، محل زندگی و نوع مسکن که بستگی به وضع طبقاتی فرد دارد، در بروز جرم نقش عمده ای دارد. همچنین به هنگام بحران های اقتصادی، وقوع جرایم بیشتر می شود. به این ترتیب گاه فقر مادی که در نتیجه اوضاع بد اقتصادی و نبود کارکرد ساختار اقتصادی صحیح به وجود می آید، منجر به جرایم خاص می شود.

در جامعه ای که پول شخصیت و منزلت اجتماعی را تعیین می کند و بسیاری از سازمان ها «حجم پول» را ملاک تشخیص و سرشناسی می دانند و برای آن تبلیغ می کنند، مردمانی که در جست و جوی منزلت اجتماعی هستند، برای به دست آوردن آن از هر عمل مقبول و نامقبولی روی گردان نمی شوند. بنابراین در شرایط کنونی ریشه بسیاری از انحرافات را باید در سلسله مراتب اجتماعی (Social Hierachy) و چگونگی منزلت اجتماعی (Social Status) افراد جست و جو کرد.

بسیاری از محققان و اقتصاددانان پذیرفته اند که عوامل اقتصادی در جامعه امروز اثر غیرقابل انکاری دارد و همچنین بسیاری از جوامع بر محور اقتصادی استوار است. این اندیشمندان معتقدند که نابسامانی کار سیستم



های اقتصادی و فنی در ناتوانی کنترل تولید و چگونگی توزیع آن در جامعه، موجب پدیدار شدن برخی از کجروی های اجتماعی می شود.

۴- وجدان کاری و انضباط اجتماعی

وجدان کاری پدیده ای روانی - اجتماعی است که در وجود انسان شکل می گیرد و انسان به آن اعتقاد پیدا می کند و در محیط کار و در زندگی اجتماعی آن را به کار می بندد. شرایط اجتماعی، نوعی و ماهیت روابط و مناسبات اجتماعی، احساس خودی در محیط کار و میزان احساس از خودبیگانگی در زندگی و محیط کار در میزان و سطح وجدان کاری در فرد، موجب افزایش کارایی و افزایش بهره وری می شود. افزایش بهره وری نیز به طور مستقیم و غیرمستقیم بر وجدان کاری تأثیر می گذارد.

انضباط اجتماعی یک هنجار اجتماعی است که برای تداوم زندگی اجتماعی و ایجاد نظم اجتماعی در جامعه پدید می آید. وجود انضباط اجتماعی موجب آرامش جامعه و محیط کار و در نتیجه موجب افزایش بهره وری می گردد. انضباط اجتماعی زمانی در جامعه به بهترین اندازه می رسد که افراد جامعه احساس اجحاف نکنند و یا از مدیریت سیاسی جامعه فاصله نگیرند.

در واقع، انضباط اجتماعی برخاسته از باورها و ارزش های اجتماعی هر جامعه و هر فرد است. باورها و ارزش های اجتماعی، از روابط و مناسبات اجتماعی نشأت می گیرد. هر قدر روابط و مناسبات اجتماعی بر اصول انسانی و عدالت استوارتر باشد، انضباط اجتماعی در جامعه از سطح بالاتری برخوردار می شود. وجدان کاری و انضباط اجتماعی از عوامل مهم روانی، ارزشی و هنجاری مؤثر بر بهره وری در تولید اجتماعی است. هر قدر وجدان کاری در انسان و جامعه در سطح بالایی قرارگیرد و نیز هر قدر انضباط اجتماعی در جامعه حاکم بوده و مردم به آن باور داشته و آن را بپذیرند و به آن عمل کنند، زمینه برای افزایش و ارتقای بهره وری فراهم می شود.

جامعه در حال توسعه ما، سطح بسیار پائین بهره وری را به عنوان یکی از معضلات بحران زدایی توسعه اقتصادی - اجتماعی و فرهنگی - سیاسی خود، تجربه می کند.

یکی از هدف ها و نیازهای انسان و جامعه، دستیابی به تولید اجتماعی بهینه است. با چنین هدف و نیازی است که انسان به طور هوشمندانه تلاش می کند که راهکارهای ارتقا و افزایش تولید اجتماعی را دریابد و آن را به منصف ظهور برساند.

جامعه با سرمایه گذاری های نیروی انسانی و اعمال مدیریت هوشمند و به کارگیری دیگر عوامل تولید تلاش می کند که با افزایش بهره وری نسبت به رفع نیازهای زیستی، روانی و اجتماعی افراد و گروه ها اقدام کرده و سطح زندگی فردی و اجتماعی آنها را ارتقا دهد.



۵- رابطه بهره وری با وجدان کاری و انضباط اجتماعی

از عوامل تأثیرگذار بر میزان و سطح بهره وری ۲ پدیده فرهنگی و اجتماعی است که می توان آنها را به صورت جداگانه و یا در ارتباط با بهره وری موردبررسی قرارداد. این ۲ پدیده عبارت از وجدان کاری و انضباط اجتماعی است.

وجدان کاری، که ارتباط نزدیک و مستقیم با روابط و مناسبات تولید اجتماعی دارد، بیش تر یک پدیده روانی - اجتماعی است که در محیط کار و در رابطه با کار و تولید است. در صورتی که انضباط اجتماعی پدیده هنجاری است که بیش تر مربوط به باورها و ارزش های اجتماعی است که بر روابط و مناسبات تولید اجتماعی تأثیر گذاشته و از روابط و مناسبات اجتماعی در جامعه نشأت می گیرد.

۶- نظم و نظارت اجتماعی

روابط انسان ها در جامعه بر نظم و قواعد خاصی استوار است. مردم جامعه ایفاگر نقش هایی هستند که جامعه از آنها انتظار دارد. از این طریق نظم اجتماعی حفظ می شود و جامعه تداوم می یابد. اساس نظم اجتماعی در این است که مردم بدانند دیگران از آنها چه انتظاری دارند و بتوانند رفتار دیگران را در بیش تر موارد پیش بینی کنند. نظم اجتماعی در هر جامعه بر شبکه وسیعی از نقش ها استوار است. نقش های اجتماعی هم وظایف افراد را برابر یکدیگر تعیین می کند و هم حقوق آنها را برای واداشتن افراد به ایفای وظایف خود. نظم جامعه بر انجام وظایف براساس نقش ها استوار است. بی نظمی و نابهنجاری در جامعه زمانی پدید می آید که افراد به وظایف خود عمل نکنند و یا نسبت به وظایف خود آگاه نباشند. کارایی افراد در جامعه زمانی بیش تر می شود که آنها موافق نقش هایی که برعهده دارند، رفتار کنند و گرایش مردم به عادات و آرزوهایشان همان چیزی باشد که جامعه مطلوب تلقی می کند. چنان چه مردم طبق انتظار جامعه رفتار کنند، نظارت اجتماعی برقراری می شود.

اگر کسانی در اجرای نقش های اجتماعی با مشکل مواجه می شوند، به این دلیل نیست که وظایف مربوط به آن را یاد نگرفته اند، علت آن است که نقشی را برعهده گرفته اند که موردعلاقه آنها نیست و از آن احساس رضایت نمی کنند. رفتار فرد در موقعیت خاص، نشان دهنده نیازها، فشارها و وسوسه هایی است که از موقعیت حاکم بر رفتار فرد نشأت می گیرد. میزان کار و تولید تنها به فرد بستگی ندارد بلکه به شبکه روابط اجتماعی که فرد در آن کار می کند وابسته است. به عبارت دیگر روابط اجتماعی تأثیر عمیقی روی انگیزش به کار و میزان تولید دارد و اگر چنان چه مانع و خللی در شبکه روابط اجتماعی ایجاد شود، آثاری منفی به بار خواهد آمد که جبران آن بسیار مشکل است.

۷- وجود تبعیض



یکی از مشکل های اساسی سازمان های بروکراتیک در کشورهای در حال توسعه وجود تبعیض است. تبعیض را می توان یکی از نتایج نامطلوب تمرکز قدرت در سازمان ها دانست. تبعیض یکی از مشکلات عصر دانش است. با گسترش دانش، جامعه منطق جدیدی به خود می گیرد که این منطق، عدالت اجتماعی را به مفهوم واقعی کلمه طلب می کند. منطق امروز نه تنها می خواهد که همه افراد در سازمان ها بلکه افراد جامعه از اصل حقوق مساوی برای کار مساوی بهره مند شوند.

وقتی کارکنان سازمان احساس کنند که نسبت به آنها تبعیض می شود دچار ستیزه جویی می شوند که در این صورت استعدادها به هرز رفته، توانایی ها ضعیف شده و در نهایت اجرای برنامه های سازمان با وقفه روبه رو شده و یا شکست می خورد. به عبارت دیگر وقتی اساس نظام حقوق مساوی در برابر کار مساوی و رعایت اصل شایستگی به هم ریخته شود و زمینه مناسب برای چاپلوسی و تملق و گردن نهادن به نظریات غلط مقامهای مافوق ایجاد شود.

۸- مشارکت و تصمیم گیری

بسیاری از مشکلات اداری، ناشی از تمرکز قدرت در قسمت بالای سلسله مراتب است. در سازمان های متمرکز بروکراتیک، قدرت تصمیم گیری در قسمت بالای هرم قرار دارد و از بالا به پائین اعمال می گردد. این امر خود به تنهایی موجب ایجاد بی تفاوتی در سازمان می شود.

بنابراین به منظور جلوگیری از ایجاد بی تفاوتی چاره ای جز تقسیم قدرت تصمیم گیری میان همه طبقات سازمان بر اساس وظایف و مسئولیت هایی که برعهده دارند نیست. در چنین صورتی که اساس کار، مشارکت و همکاری در سازمان است، هر فرد خود به کنترل خود می پردازد و تلفیقی بین هدف های فردی و سازمانی به وجود می آید که آنها را با یکدیگر هماهنگ می سازد.

۹- حقوق و مزایا

از میان راه هایی که فرد را به انجام کار بهتر و بیش تر تشویق می کند به طور معمول آن سیستمی مورد توجه مؤسسات قرار می گیرد که از آن با نام «پول به عنوان یک عامل انگیزشی» یاد می کنند. پول مورد توجه همه افراد است، زیرا وسیله ارضای هر نوع نیازی در جامعه امروزی است. پول عاملی است که به وسیله آن شخص نیازهای متنوع خود را در خارج از محیط کار ارضا می کند. پول برای بیش تر انسان ها عامل بسیار مهمی است. حتی اگر به طور مستقیم هم موجب ارضای برخی از نیازها نشود. بی توجهی به مسائل رفاهی و مالی کارکنان تبعات دیگری نیز دارد. از آن جمله می توان به ترک شغل از طرف کارمند اشاره کرد زیرا چنان چه در سازمان دیگری به آنان حقوق و دستمزد بیش تری پیشنهاد شود چه بسا آنان شغل قبلی خود را ترک کنند و به این ترتیب موجبات تقلیل نیروی انسانی سازمان را فراهم



سازند. (رابینز، ۱۳۸۱)

بنابراین با توجه به رعایت مسائلی که عنوان شد می توان سطح رضایت شغلی کارمندان را تا حدی بالا برد. رعایت مسائلی از قبیل (۱) گسترش درک و آگاهی سرپرست در زمینه مسائل و مشکلات کارمند، (۲) کوشش سرپرست برای کمک به کارمند از طریق فراهم ساختن امکانات مالی و آموزشی، (۳) بهبود بخشیدن به مناسبات و ارتباطات میان کارمندان از یک سو و کارمندان و مدیران از سوی دیگر. نتیجه گیری کلی:

پیدایش و توسعه اقتصادی - اجتماعی سرمایه داری در ایران، بدون زمینه سازی های ساختاری مطلوب و بدون تغییر و تحول در ساختار و بنیان روابط اجتماعی صورت گرفته است. بنابراین، توسعه اقتصادی - اجتماعی این چینی، نه تنها نتوانسته است نظام اجتماعی را که ماهیتی ناموزون و نامطلوب دارد، برای توسعه موزون و مطلوب قرار دهد و نیازها و خواست های گروه های اجتماعی - اقتصادی ایران را برآورده سازد بلکه ساختارهای اجتماعی و در نهایت نظام اجتماعی را ناموزون تر و وابسته تر به اقتصاد جهانی کرده است.

در واقع، فرآیند تولید و بهره یابی از امکانات اجتماعی از یک سو و نحوه رفع نیازهای زیستی، روانی و اجتماعی جمعیت انسانی از سوی دیگر، موجب کنش و واکنش های گوناگون و متضاد اجتماعی - اقتصادی و در نهایت موجب حرکت های اجتماعی گوناگون و متضاد در جوامع انسانی می شود. به هر اندازه جامعه از روابط اجتماعی مطلوب تر، انسانی تر و عادلانه تر برخوردار باشد، نحوه مدیریت جامعه مطلوب تر و مشارکت مردمی در امور فعالیت های اجتماعی و همبستگی، وفاق، همکاری و همیاری های بهینه اجتماعی صورت می گیرد.

برعکس، هر اندازه روابط اجتماعی بر بنیان زور، سلطه گری، حيله و تزویر شکل گرفته و تداوم یابد، امور و فعالیت های اجتماعی در جامعه با مسائل، مشکلات، تنگناها و بحران هایی از قبیل مدیریت و مشارکت های مردمی مواجه می شود. زیرا حاکمیت قانون و ضوابط در جامعه و احترام به حقوق فردی و اجتماعی افراد، زمینه ساز همنوایی و وفاق اجتماعی و در نهایت موجب مشارکت اجتماعی و مدنی در جامعه می شود.

در جهان امروز، سطح پائین بهره وری نه تنها جامعه را از حرکت سالم فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی بازمی دارد بلکه شرایط نامطلوب و نامتعادلی را در شبکه اقتصاد منطقه ای و جهانی رودرروی مدیریت جامعه قرار می دهد نتیجه چنین وضعی از یک سو، تسلیم و شکست در مواجهه با اقتصاد جهانی و از سوی دیگر، تنش زدایی و نارسایی فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقتصادی داخلی است. بنابراین شناخت



آسیب های اجتماعی بدون شناخت ساختارها و کارکردهای پدیده های اجتماعی و بی توجه به جنبه های اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی جامعه هیچ گونه نتیجه ای ندارد. اصلاحات سیاسی و اقتصادی هر ۲ باید برای اجرای راهبرد توسعه اقتصادی و اجتماعی عادلانه با جهت گیری تأمین عدالت اجتماعی شکل بگیرد. در شرایط کنونی همه چیز قابل خرید و فروش است و از موقعیت ها و منصب های دولتی می توان مانند منابع دیگر برای کسب منافع شخصی استفاده کرد. شیوع فساد از موانع اصلی رشد و توسعه اقتصادی است. فساد به طرق گوناگون بر رشد اقتصادی تأثیر می گذارد. ساختار نظام های اداری نشان می دهد که سازمان های دولتی با وجود بزرگ و حجیم شدن و صرف هزینه زیاد کارآیی دارد. در واقع نظام های اداری بیمار است. شکی نیست که سستی و بیماری سازمان اداری ناشی از وجود یک نوع ناراحتی و ناسازگاری در افراد آن سازمان هاست.

بررسی تئوری بی تفاوتی، عکس العمل بی تفاوتی از سوی افراد یک جامعه یا سازمان را ناشی از وجود تبعیض و اعمال قدرت در سازمان ها می داند. در واقع، حالت بی تفاوتی در افراد یک جامعه یا سازمان مبین نوعی عکس العمل است که با اعمال قدرت این حالت تقویت می شود. با توجه به این که سازمان های متمرکز بروکراتیک متکی بر اعمال قدرت شدید از بالا به پائین است، ملاحظه می شود که چه خطری موجودیت این سازمان ها را تهدید می کند. بنابراین تشخیص و رفع نیازهای افراد در سازمان مبنای تحرک و ایجاد محیط سالم در سازمان است.

پیشنهادات

فرآیند رشد و توسعه اقتصادی - اجتماعی جامعه ایران و مراحل آن (به عنوان یک کشور آسیایی) گرچه شباهت بسیاری به فرآیند و مراحل رشد و توسعه اقتصادی - اجتماعی جوامع آسیایی دارد، اما با ویژگی های خاصی همراه است. در واقع، می توان گفت که بدون توجه به این ویژگی ها، تبیین واقع بینانه از روند و فرآیند توسعه اقتصادی - اجتماعی کنونی ایران امکان پذیر نیست، پس برای دستیابی به توسعه ای پایدار در جامعه باید به تقویت نیروی انسانی ماهر و متخصص داخلی پرداخت و با تقویت همبستگی فرهنگی و ملی به کاهش بی عدالتی های اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی اقدام کرد. باید به ساماندهی و سازماندهی نیروی انسانی و توانمندی های جامعه، ساختار اداری، آموزشی، فرهنگی و تولیدی جامعه پرداخت.



منابع

سیدمحمد پارسایان و علی ی ترجمه مدیریت، (1379) دانیال گیلبرت، و ادوارد فریمن، جیمز؛ استونر،
فرهنگی های پژوهش تهران اعرابی،

افکار نشر: تهران هوشمندی، هاجر ی ترجمه گردشگری، شناسی مردم (1385) پیتر برنز،

انتشارات: تهران مفاهیم، و ماهیت گردشگری (1385) مهدی سقایی، و حسین محمد یزدی، پاپلی

سمت.

تهران سیدمحمد اعرابی، و پارسایان علی ی ترجمه سازمانی، رفتار مبانی (1381) پی استیفن رابینز،

فرهنگی شهای پژوه دفتر

-اجتماعی هی توسعه و مدیریتی -اداری غفاری، غ. ر. و مستولی زاده، س. ع. (۱۳۹۲) نظام

ماسوله. مجله برنامه ریزی و توسعه گردشگری سال دوم، شماره ۷ گردشگری بخش پایدار در فرهنگی

، صفحات ۱۲۵-۱۰۶.

Archive of SID



- منابع انتهای مقاله:

حافظ نیا، محمدرضا، ۱۳۸۸، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی، چاپ شانزدهم، تهران، انتشارات سمت
 فقیهی، ابوالحسن و موسوی کاشی، زهره، مدل سنجش بهره وری (اثربخشی و کارایی) در بخش خدمات دولتی ایران، مجله مدیریت
 دولتی، دوره دوم، شماره چهارم، بهار و تابستان ۱۳۸۹، ۱۲۶-۱۰۷

نجمی نیا، رضا، صالحی، محمدرضا، بررسی تاثیر سرمایه فکری در ایجاد مزیت رقابتی شرکتهای بیمه استان اصفهان، چهارمین کنفرانس
 بین المللی بازاریابی خدمات بانکی در مرکز همایش های بین المللی صدا و سیما، مهر ۱۳۹۱

Camisón, César. And Villar-López, Ana. (2011). Non-technical innovation: Organizational memory and learning capabilities as antecedent factors with effects on sustained competitive advantage. *Industrial Marketing Management*. 40 (2011). 1294-1304

Hazen, Benjamin and Terry Anthony. (2012). Toward creating competitive advantage with logistics information technology. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*. Vol. 42. No. 1. 8-35

جدول خلاصه نوع و اندازه قلم های مورد نیاز برای تدوین مقالات فارسی

عنوان	قلم (فونت)	اندازه	نوع قلم
عنوان مقاله	B Nazanin	۱۶	پررنگ
نام و نام خانوادگی	B Nazanin	۱۲	پررنگ
مشخصات نویسندگان	B Nazanin	۱۱	نازک
نشانی پست الکترونیکی نویسندگان	Times New Roman	۱۰	نازک
عنوان بخش ها	B Nazanin	۱۲	پررنگ
عنوان زیر بخش ها	B Nazanin	۱۱	پررنگ
متن چکیده و واژگان کلیدی	B Nazanin	۱۲	نازک
متن اصلی	B Nazanin	۱۲	نازک
زیر نویس فارسی	B Nazanin	۱۰	نازک
زیر نویس لاتین	Times New Roman	۹	نازک
عنوان جدول ها، شکل ها و نمودارها	B Nazanin	۱۰	پررنگ
متن فارسی درون جدول ها	B Nazanin	۱۰	نازک
متن لاتین درون جدول ها	Times New Roman	۹	نازک
منابع و مراجع فارسی	B Nazanin	۱۱	نازک
منابع و مراجع لاتین	Times New Roman	۱۰	نازک