

Journal of Applied Managerial Market Research

JAMMR



فصلنامه

پژوهش های کاربردی مدیریت بازار



سال هفتم، شماره ۲۵، زمستان ۱۴۰۰



ONLINE ISSN: 2538-533X

Sponsored and Indexed by
CIVILICA
We Respect the Science



jammr.ir

OPEN  ACCESS


CC BY 4.0 DEED
Attribution 4.0 International

فصلنامه پژوهش های کاربردی مدیریت بازار

Journal of Applied Managerial Market Research

JAMMR



صاحب امتیاز و سردبیر: علی ایرانمنش

مدیر مسئول: دکتر الهام هادی نجف آبادی

فصلنامه پژوهش های کاربردی مدیریت بازار
مدیر هنری: دکتر سارا ارجمند

Journal of Applied Managerial Market Research
ویراستار: دکتر زهرا شیردره

هیئت تحریریه: دکتر پیمان غفاری، دکتر شراره رخشان، دکتر مجتبی رحمانی، مهندس رضا ایرانمنش، مهندس

محمد شریعتی، مهندس محمد هادی.

JAMMR

نشانی: اصفهان، خیابان پروین، خیابان حکیم شفایی سوم، مجتمع آرمان، واحد ۶۴

کد پستی: ۸۱۹۹۸۶۵۸۵۳

تلفن: ۰۳۱۳۱۳۱۹۶۶۸

پست الکترونیک: info@jammr.ir

وب سایت: www.jammr.ir

سازمان های یاد گیرنده، ضرورت عصر دانایی

فاطمه رفیع

کارشناس ارشد مدیریت

rafi1358@yahoo.com

فصلنامه پژوهش های کاربردی مدیریت بازار

Journal of Applied Managerial Market Research **چکیده**

سازمان ها برای اینکه کارها را به شیوه ای عالی انجام دهند باید با سرعت بیشتری خود را با شرایط جدید وفق دهند. روند دوم، تغییر زیر بنایی است که در فناوری های سازمانی رخ می دهد. سازمان های جدید مبتنی بر دانش نوین هستند و این بدان معنی است که آنها باید به گونه ای طراحی شوند که بتوانند از عقاید و اطلاعات جدید استفاده کنند و کارکنان در رشته های اصولی متخصص شوند. هر عضو سازمان به جای اینکه فقط در جهت افزایش کارایی تلاش کند باید پیوسته مطالب جدیدی بیاموزد و بتواند در حوزه و قلمرو فعالیت خود مسائل را شناسایی و حل کند. این مقاله به بررسی موضوع سازمان های یاد گیرنده و ضرورت آنها در عصر دانایی می پردازد.

واژگان کلیدی: سازمان های یاد گیرنده، عصر دانایی، فناوری سازمانی، اثربخشی، کار آیی.

مقدمه

امروزه روش های قدیمی اداره سازمان ها پاسخگوی تغییرات سریع محیط اطراف نیستند. رشته مدیریت در سراسر دنیا شاهد تغییرات پر دامنه و زیر بنایی شده است و از شیوه سنتی بیرون آمده، متحول شده و همه اعضای سازمان را در امور جاری مشارکت داده است. این تغییر باعث شده است که شکل های جدیدی از سازمان همانند سازمان مجازی، سازمان تخصصی، سازمان افقی و... به وجود آیند. دو روند این تغییر مدیریت را تشدید کرده است، نخست نرخ فزاینده تغییرات که در سایه رقابت جهانی به وجود آمده است. سازمان ها برای اینکه کارها را به شیوه ای عالی انجام دهند باید با سرعت بیشتری خود را با شرایط جدید وفق دهند. روند دوم، تغییر زیر بنایی است که در فناوری های سازمانی رخ می دهد. سازمان های جدید مبتنی بر دانش نوین هستند و این بدان معنی است که آنها باید به گونه ای طراحی شوند که بتوانند از عقاید و اطلاعات جدید استفاده کنند و کارکنان در رشته های اصولی متخصص شوند. هر عضو سازمان به جای اینکه فقط در جهت افزایش کارآیی تلاش کند باید پیوسته مطالب جدیدی بیاموزد و بتواند در حوزه و قلمرو فعالیت خود مسائل را شناسایی و حل کند.

بسیاری از کشورها و مجامع علمی، دانش را عامل مهم توسعه می دانند و بر آن تاکید می کنند. در تحولات چند دهه اخیر، به ویژه در کشورهایی که توانسته اند از حلقه کشورهای در حال توسعه به کشورهای توسعه یافته وارد شوند یا در مرحله انتقال قرار دارند توجه به تولید دانش و گردش آن و بهره برداری از آن به صورت جدی در خدمت اهداف توسعه در نظر گرفته شده است. دانش، موتور محرکه توسعه دانایی محور بوده و توجه به آن نقش فزاینده ای در رشد جوامع خواهد داشت. قرن بیست و یکم را قرن بهره برداری و مدیریت دانش در خدمت توسعه نیز نامیده اند.

برای ارائه تصویری از جوامعی که بیشترین استفاده و بهره را از دانش در چرخه کامل آن می‌برند از اصطلاحات سازمان فراگیر و در مقیاس بزرگتر جامعه فراگیر و ملت فراگیر استفاده می‌شود. کشورهایی که خود را برای قرن بیست و یکم آماده می‌کنند باید به عنصر دانش و نحوه گردش آن و بهره‌برداری از آن در جامعه توجه جدی کنند و با سنجش های دقیق، رشد آن را تضمین کنند و با پایش مستمر بر شتاب آن بیفزایند. در این نظم نوین جهانی، مسئولیت مدیر این است که یک سازمان یادگیرنده خلق کند.

در بسیاری از صنایع اعضای سازمان نسبت به افراد شرکت رقیب از توانایی یادگیری بیشتری برخوردارند و می‌توانند با سرعت بیشتری تغییرات را بپذیرند و بدین گونه در صحنه رقابت از مزایای بیشتری برخوردار می‌گردند. به همین علت بسیاری از شرکتها در حال طرح ریزی مجدد هستند و می‌خواهند سازمان را به گونه‌ای در آورند که آن را سازمان یادگیرنده می‌نامند. در سازمان یادگیرنده همه افراد در تشخیص و حل مسائل درگیر بوده و سازمان بدین وسیله می‌تواند تجربه‌های جدیدی بیاموزد و تواناییهای خود را افزایش دهد. ارزش اصلی سازمان یادگیرنده همانا حل مساله است، در حالی که سازمان سنتی به گونه‌ای طرح ریزی شده بود که فقط کارایی افزایش یابد. از آنجا که در سازمان یادگیرنده همه اعضا پیوسته در صدد شناسایی مسأله هستند، لذا درک عمیق تری نسبت به نیازهای مشتری داشته و برای تامین نیازهای مشتری آنچه را که در توان دارند به کار می‌برند تا محصول مورد نظر را به بهترین شکل ممکن تولید کنند.

هنگامی که محصول یا خدمت مورد نظر تولید و ارائه شود، باز هم عقیده‌ها و اطلاعات جدید می‌توانند مزایای رقابتی به بار آورند، زیرا با توجه به تغییراتی که در محیط رخ می‌دهد این محصولات تغییر یافته و می‌توانند نیازهای جدید را تأمین کنند و چنین امری فقط در سازمان های یادگیرنده میسر است. مقصود از یادگیری در صحنه رقابت، توانایی سازمان در افزایش قابلیت های مالی، بازاریابی، فناوری و... است تا بتوان بدان وسیله اندیشه «فقط کارایی»

را از ذهن کارکنان خارج کرده و آنان را واداشت که به مسائل موجود بیندیشند و برای آنها را حل پیدا کنند و سازمان را در راه پذیرفتن تغییرات یاری دهند. هر قدر بر توانایی یادگیری سازمان افزوده شود، بهتر می تواند خود را با محیط در حال تغییر سازگار کند و در نتیجه موفقتر شود. به نظر پیترسنگه، سازمان یادگیرنده جایی است که افراد به طور مستمر توانایی های خود را برای خلق نتایجی که طالب آن هستند افزایش می دهند. محلی که الگوهای جدید و گسترده تفکر پرورش داده می شود، اندیشه های جمعی ترویج می شوند و افراد به طور پیوسته چگونگی آموختن را به اتفاق می آموزند. به عبارت دیگر، سازمان یادگیرنده سازمانی است که به طور مستمر، از طریق خلق و پرورش سریع قابلیت های مورد نیاز برای دستیابی به موفقیت های آتی، توسعه می یابد.

فصلنامه پژوهش های کاربردی مدیریت بازار

Journal of Applied Managerial Market Research

از نقطه نظر دیگر سازمان یادگیرنده، سازمانی است با یک فلسفه تمام و کمال برای پیش بینی، عکس العمل و پاسخگویی به تغییرات، پیچیدگی و عدم قطعیت، بنابراین مفهوم سازمان یادگیرنده به طور فزاینده ای با افزایش پیچیدگی و عدم قطعیت متداول محیط سازمانی مربوط است. پیتراکر، معتقد است که در اقتصاد امروز دنیا، دانایی (به عنوان نتیجه فرآیند یادگیری) منبعی همانند و در عرض سایر منابع تولید-مثل کار، سرمایه و زمین نیست بلکه منبعی بسیار مهمتر برای عصر حاضر به شمار می رود. «آریه دگاس» رئیس سابق گروه برنامه ریزی شرکت نفتی راج شل نیز بر این باور است که توانایی یادگیری زودتر و سریعتر از رقبای، تنها مزیت نسبی در دهه آینده خواهد بود. یادگیری مهمترین راه بهبود عملکرد در دراز مدت است و در آینده نزدیک تنها سازمانی می تواند ادعای برتری کند که قادر باشد از قابلیت ها، تعهد و ظرفیت یادگیری افراد در تمامی سطوح سازمان به نحو احسن بهره برداری کند. سازمان یادگیرنده با تشخیص درست اشتباهات، از آنها برای آینده درس می گیرد. چنین فضایی در سایه فرهنگ سازمانی مناسب پدید می آید، فرهنگی که اشتباهات کاری را مستوجب عقوبت نداند و چنین فرهنگی در

سازمان یادگیرنده قابل حصول است. در سازمان یادگیرنده، افراد برای مقابله با حوادث احتمالی آماده ترند زیرا آنها چیزهای بیشتری راجع به سیستم دانسته و یاد گرفته اند.

سیر تکامل سازمان های یادگیرنده

مقصود از توانایی یادگیری در یک سازمان یادگیرنده، تقویت ظرفیت افراد آن است که بتوانند کارهایی را انجام دهند که پیش از آن از عهده آنها بر نمی آمدند که این امر در سایه انجام کارهای مستقل، تجربه آموزی و با آزمون و خطا حاصل می شود. برای حرکت به سمت سازمان های یادگیرنده می بایست مرزهای سلسله مراتب اختیارات سنتی شکسته شود. در سازمانهای سنتی، مدیریت ارشد مسئول هدایت و تشخیص استراتژی سازمان بود و مسئولیت اندیشیدن و عمل کردن برای کل سازمان را به عهده داشت. کارکنان تنها نقش عوامل کارای تولید را ایفا می کردند. چنین سازمانی کاملاً عمودی بوده و کارکنان از آزادی عمل بسیار ناچیزی برخوردارند و به صورت وظیفه ای عمل می کنند. ولی در یک «سازمان افقی» به کارکنان اختیارات بیشتری داده شده و ساختار سازمانی از حالت وظیفه ای بیرون آمده و حول فرایندها، کار دنبال می شود. در چنین سازمانی افراد می توانند درباره روش های جدید انجام کار بیندیشند و برای انجام کارها طرح های نوین را ارائه نمایند، نیازهای جدید مشتریان را شناسایی و در جهت تامین آنها اقدام کنند. چنین سازمانی حرکت به سمت یادگیری را آغاز کرده است. از دیگر موفقیت های سازمان یادگیرنده این است که کارکنان می توانند حتی در تعیین مسیر استراتژی نقش داشته باشند. اعضای سازمان نیازها را شناسایی کرده و استراتژی براساس مجموعه فعالیت های تیم هایی تدوین می شود که به مشتریان محصول یا خدمت را ارائه می کنند. بخش های مختلف سازمان خود را با شرایط در حال تغییر وفق می دهند و در حالی که هیچ گاه از ماموریت اصلی شرکت فاصله نمی گیرند درصددند که به صورتی مستقل تغییرات را بپذیرند.

رهبری در سازمان های یادگیرنده

سازمان یادگیرنده نیازمند نگرشی جدید در امر رهبری است. نقطه نظر سنتی راجع به رهبری که در آن افراد خاص برای حرکت را تعیین کرده، تصمیمات اساسی را اتخاذ می کنند و به افراد روحیه و توان حرکت می بخشند، عمیقاً ریشه در جهان بینی غیر سیستماتیک دارد. نگرش سنتی نسبت به رهبری در بطن خود بر ناتوانی مردم، فقدان آرمان های فردی و عجز در تسلط بر نیروهایی که باعث تغییر می شود، استوار است. نگرش جدید نسبت به رهبری در سازمان های یادگیرنده بر نکات ظریف تر و حائز اهمیت تری تکیه می کند. در یک سازمان فراگیر، رهبران طراح، ناظر و معلم هستند. مسئولیت آنها، ساختن سازمان هایی است که در آنجا افراد به طور مستمر توانایی های خود را در جهت شناخت و فهم پیچیدگی ها، شفاف تر کردن آرمانها و توسعه بخشیدن به مدل های ذهنی مشترک، گسترش دهند. این بدان معنی است که رهبران، مسئول یادگیری کارکنان هستند.

الف- رهبر در نقش طراح: نقش رهبر به منزله طراح، مشتمل بر طراحی سیاست های سازمان، استراتژی های آن و سیستم های آن است. طراحی بنا به طبیعت خود یک علم مجتمع است. نکته اساسی در طراحی این است که پی ببریم چگونه اجزا بر یکدیگر منطبق شده و به صورت یک کل به طوری مطلوب عمل کنند. بر همین منوال، یکپارچه سازی یکی از اجزای اصلی نقش رهبران سازمان های فراگیر به عنوان یک طراح است. طراحی سازمان به عنوان یک کل، عبارت است از پی بردن به ارزش های اساسی غیرقابل لمس که اجزا را به یکدیگر پیوند می دهد و به طور کلی وظیفه رهبر عبارت است از طراحی فرایندهای یادگیری به گونه ای که کارکنان سازمان بتوانند به نحوی سازنده با موارد اساسی که با آنها مواجه هستند، برخورد کنند و بر اصول یادگیری کاملاً مسلط شوند. از دیگر

اقدامات طراحی که یک رهبر باید انجام دهد ایجاد و توسعه آرمان، ارزش ها و مأموریت سازمان است، البته این امر به منزله دخالت ندادن افراد سازمان در تصمیم گیری درباره این موارد نیست.

ب- رهبر در نقش ناظر: داستان غایی یک رهبر، مقوله ای شخصی و جهانی است. این داستان ترجمان زندگی حرفه ای اوست. تمامی تلاشهای وی در این داستان متجلی می شود و در عین حال آنچنان حالتی از افتادگی به ایشان عطا می کند که پیروزیهای خود را چندان جدی تلقی نکنند و از شکست ها نا امید نشوند. این گونه رهبران طبیعتاً به سازمان خود به عنوان وسیله ای برای کمک به یادگیری و ایجاد تغییر در کل جامعه، نگاه می کنند. چنین برخوردی می تواند مجموعه ای منحصر به فرد از نقطه نظرهای یکپارچه ارائه کند به نحوی که به تمامی جوانب اعمال رهبر، معنی بخشد. بهترین طریق منزلت بخشیدن به نقش رهبر به عنوان ناظر در چارچوب ساختمان یک سازمان فراگیر پرداختن به این نکته است که چگونه تک تک افراد نسبت به کاری که ترجمان نگرش ها و نقطه نظرهای خود است، پایبند هستند.

ج- رهبر در نقش معلم: «ماکس» مدیر عامل سابق شرکت هرمان میلر، اولین مسئولیت یک رهبر را در شرح حقایق می داند. در حالی که کاملاً واضح است که منشاء الهام و منبع روحیه رهبر ناشی از نقش نظارتی اوست، بخش اعظمی از قدرتی که رهبران واقعاً می توانند بدان دست یابند در کمک به دیگران برای دست یافتن به تصویری دقیق تر، پر معنی تر و قدرت بخش تر از واقعیات نهفته است. ساختار سیستماتیک قلمرو و دامنه نگرش سیستماتیک و مدل های ذهنی است. در این سطح رهبران به طور مستمر به دیگران در جهت دیدن تصویر بزرگتر (هنر دیدن جنگل از میان درختان) یاری می رسانند، چگونه قسمت های مختلف سازمان با یکدیگر در تعامل هستند، چرا برخی سیاستهای خاص برای مجموعه به عنوان یک کل ضرورت دارد و ده ها سوال دیگر که رهبر به عنوان یک معلم پاسخگوی آنها در یک سازمان فراگیر است.

آرمان مشترک لازمه سازمان فراگیر

آرمان مشترک برای ایجاد سازمان فراگیر، عنصری حیاتی است، زیرا انرژی لازم را برای یادگرفتن تامین می کند. در حقیقت ایده فراگیری خلاق، بدون وجود یک غایت و هدف که شخص را به حرکت و فعالیت وادار کند، کاملاً بی معنی و رویایی خواهد بود. آرمان مشترک چیست که چنین توان و قدرتی را ایجاد می کند؟ در ساده ترین سطح، آرمان مشترک پاسخ به این سوال است که: «ما چه چیزی را می خواهیم خلق کنیم؟» همان گونه که می دانید آرمان شخصی، تصویری است از آنچه که مطلوب و منتهای آرزوها در دل و روح انسان است، آرمان مشترک نیز تصویری است که در یک سازمان و نزد گروهی از انسان ها وجود دارد. آنها احساس مشترکی از آرزویی مشترک به وجود می آورند و در کل سازمان خود آن را نشر می دهند و با استفاده از این عمل مشترک، فعالیت های خود را شکل می دهند. بنابراین، یک آرمان زمانی واقعاً مشترک محسوب می شود که من و شما تصویری یکسان در ذهن خود داشته باشیم و به این تصویر کاملاً متعهد و معتقد باشیم.

یکی از دلایلی که افراد به دنبال ایجاد آرمان مشترک هستند. اتصال و هم جهت شدن تصوراتشان در مورد ایده آل های خود است به ترتیبی که یک تضمین و پشتیبان مشترک را به وجود آورند تا در پناه آن قرار گیرند. آرمان مشترک، به خصوص اگر با تاکید بر نیروهای داخلی شکل گرفته باشد، منبع الهامی بزرگ و غنی محسوب می شود که هر فرد، حضور آن را در کنار خود احساس می کند. وجود آرمان مشترک، این احساس را به افراد می دهد که با انجام کار خود، هدفی بزرگتر و والاتر را تعقیب کند که تحصیل آن از طریق انجام وظیفه و کار صورت می گیرد. به عبارت دیگر سازمان تنها محل کار آنها نیست، بلکه وسیله ای است که آرمان و آرزوی آنها را محقق می سازد. آرمان می تواند سبب شادی و نشاط شود و سازمان را از خمودگی و روز مرگی نجات دهد.

JAMMR

آرمان مشترک، شهامت و شجاعت افراد در برخورد با مسائل و مشکلات را به طور طبیعی و خودکار به طرز بی سابقه‌ای افزایش می‌دهد، زیرا فرد در پی تحقق آرمان خود، لاجرم به شجاعت و شهامت برای مقابله با مسائل نیازمند است و این نیاز، سبب افزایش خود به خود صفات مزبور است. باید توجه داشت که آرمان مشترک، از آرمانهای شخصی برمی‌خیزد. سازمان هایی که به دنبال ایجاد آرمان مشترک در بین اعضای خود هستند، باید همواره به آرمانهای شخصی کارکنان خود احترام گذارند و آن را تقویت کنند. کسی که برای خود آرمانی ندارد، تنها دنباله‌روی دیگران است. نتیجه چنین رفتاری، نهایتاً اطاعت کورکورانه است و نه تعهدی که از سر آگاهی و اعتقاد ایجاد شده است. از طرف دیگر، اجتماع افرادی آرمان‌گرا و هدفمند، قادر است انرژی مضاعف و عظیمی را برای تحقق آرمانهای شخصی و جمعی به وجود آورد.

Journal of Applied Managerial Market Research

یادگیری تیمی

در سازمان های فراگیر، یادگیری تیمی بسیار حائز اهمیت است چرا که تیم ها و نه افراد، سنگ بنای یادگیری در سازمانهای مدرن را تشکیل می‌دهند. تا زمانی که تیم ها یاد نگیرند، سازمان نیز قادر به یادگیری نخواهد بود. یادگیری جمعی عبارت است از فرایندی که طی آن ظرفیت اعضای گروه توسعه می یابد به گونه ای که نتایج حاصله آن چیزی باشد که همگان واقعاً طالب آن بوده‌اند. این یادگیری بر یک قاعده استوار است و آن همانا قاعده آرمان مشترک است. در عین حال رکن اصلی دیگر، قابلیت های شخصی است، چرا که گروه های توانا از افراد توانا تشکیل شده‌اند. با وجود این، هیچ‌گاه نباید اهمیت عنصر یادگیری فراموش شود. باید توجه داشت که یادگیری فردی در برخی سطوح با یادگیری جمعی تناسب مستقیمی ندارد، تک تک افراد می‌توانند دائماً در حال یادگیری

باشند اما چیزی به معنی یادگیری جمعی رخ نمی‌دهد. اما اگر تیمی فرا بگیرد، آنها هسته اولیه یادگیری در تمام سازمان را تشکیل خواهند داد. درون سازمانها، یادگیری جمعی دارای سه بعد اساسی است. در ابتدا نیاز شدیدی به تفکر عمیق راجع به مفاهیم پیچیده وجود دارد. در اینجا تیم ها باید فراگیرند که چگونه می‌توان از این توان بالقوه بهره گرفت. باید فهمید که تعداد زیادی ذهن می‌تواند بیش از یک ذهن موثر باشد. دوم، نیاز به اقدامی نو و هماهنگ است.

تیم های ورزشی و گروه‌های موسیقی، نمونه‌های بسیار مناسبی از عملکرد مستقل و در عین حال هماهنگ افراد را نشان می‌دهند. سومین نکته، نقش اعضای تیم در سایر تیم هاست. بدین ترتیب یک تیم یادگیر به طور مستمر از طریق گسترش توانایی ها و قابلیت های فراگیری جمعی، سایر تیم ها را تغذیه می‌کند. یادگیری جمعی با تسلط بر مباحثه و گفت‌گو به عنوان دو طریق مشخص در برقراری ارتباط گروهی، مرتبط است. گفت‌گو عبارت است از ابراز خلاق و آزادانه مسائل اساسی و پیچیده و گوش سپردن عمیق به نقطه نظر دیگران است. اما از طرف دیگر در مباحثه نقطه نظرهای متفاوت ارائه شده و از آنها دفاع می‌شود. هدف از این کار یافتن بهترین نقطه نظر ممکن برای پشتیبانی از تصمیمهایی است که در هر زمان اتخاذ می‌شود. به صورت بالقوه مباحثه و گفت‌گو، مکمل یکدیگر هستند اما اکثر گروه ها فاقد توان تمیز و تشخیص بین این دو و حرکت از یکی به سوی دیگری هستند. از دیگر خصوصیات یک سازمان یادگیرنده می‌توان به وجود روحیه بخشش در آن اشاره کرد. بخشش واقعی به معنی بخشیدن و فراموش کردن است. برخی مواقع سازمان ها فرد خاطی را می‌بخشند اما انگ اشتباه همواره بر پیشانی فرد خاطی به چشم می‌خورد. بخشش واقعی شامل آشتی، مصالحه و همچنین تصحیح روابطی است که بر اثر اشتباه انجام شده و صدمه دیده‌اند. در یک کلام، سازمان های فراگیر بخشنده هستند چرا که همان طور که «جان رولواگن» گفته است "اشتباه کردن خود تنبیه سختی است."

ریشه های ناتوانی سازمان ها در یادگیری

در اکثر موسساتی که از بین می روند، از مدت ها قبل نشانه های بارزی دال بر وجود مشکل به چشم می خورد. حتی در مواردی که افراد خاص متوجه این نشانه های بیماری می شوند، معمولاً آنها را نادیده گرفته و بدان ها به صورت جدی توجه نمی شود. علت امر این است که سازمانها به صورت یک کل قادر به شناسایی تهدیدها و اثرات آنها نبوده، درک و نگرش سیستمی نداشته و در خلق گزینه ها و راه حل ها، عاجزند و در یک کلام در امر یادگیری ناتوان هستند. اینکه سازمان ها دچار فقر و ضعف در یادگیری هستند، امری تصادفی نیست. روشی که سازمان ها طراحی شده و مدیریت می شوند، طریقی که مشاغل افراد تعریف شده است و مهمتر از همه راهی که به همگی، آموخته شده است که چگونه فکر کنیم و چگونه ارتباط برقرار کنیم، همه و همه به وجود آورنده ناتوانایی های اساسی در زمینه یادگیری هستند. علی رغم تلاش شدید برخی افراد شایسته، لایق و متعهد، این ناتوانی ها اثرات خود را به موسسات تحمیل می کنند و معمولاً هر چه در جهت رفع این نقایص تلاش می شود، نتیجه معکوس به بار می آید زیرا خانه از پای بست ویران است.

یکی از عوامل ناتوانی سازمان ها در یادگیری منحصر کردن افراد به شغلشان است، به عبارتی جمله «من یعنی شغلم» در چنین سازمانی رواج دارد، زمانی که افراد در یک سازمان تنها بر روی شغل خود متمرکز شوند، مسئولیت بسیار کم رنگی نسبت به نتایج حاصل در کل مجموعه و حاصل عملکرد تمامی افراد، احساس می کنند. از دیگر عوامل می توان وجود دشمن فرضی را بر شمرد. در هر یک از ما تمایلی نهفته است که زمانی که کار درست پیش نمی رود، تقصیر را متوجه کسی یا چیزی خارج از خودمان بدانیم. اما باید گفت جمله «دشمن جایی آن بیرون است» همیشه یک قصه بی انتها است. «آن بیرون» و «این داخل» معمولاً قسمت هایی از یک سیستم واحد هستند. این عارضه ناشی

از ناتوانی در یادگیری ما باعث می شود که هیچ گاه نتوانیم اقدام به حل مسائل کرده و فاصله بین آن بیرون و این داخل را طی کنیم. از دیگر عوامل ناتوانی در یادگیری عدم تشخیص به موقع تغییرات محیط است. داستان قورباغه پخته نیز بر همین اساس است. اگر شما یک قورباغه را داخل ظرفی از آب جوش بیندازید، قورباغه بلافاصله تلاش می کند تا از درون ظرف بیرون بجهد. اما اگر قورباغه ای را درون ظرف آبی با حرارت معمولی قرار داده و آن را روی شعله بگذارید تا درجه حرارت آب به تدریج بالا رود، قورباغه به وضع موجود عادت کرده و به تدریج سست تر می شود. با گرم شدن آب قورباغه سست و سست تر شده و همانجا می ماند تا در نهایت بیزد و بمیرد. چرا چنین اتفاقی رخ می دهد؟ زیرا قورباغه فقط می تواند اتفاقات ناگهانی در محیط اطراف را تشخیص دهد و از درک مواردی که خطر به صورتی آرام و تدریجی گسترش می یابد، عاجز است. بلایی که معمولاً بر سر سازمانهای رو به انحطاط خواهد آمد.

Journal of Applied Managerial Market Research

نقش دیدگاه سیستمی در فراگیر شدن سازمان

اغلب اوقات ما مواجه با مسائل و مشکلاتی می گردیم که ناشی از توجه صرف به علل و عوامل مشکل زا در گذشته بوده است ولی باید به خاطر داشت که مسائل امروز ناشی از راه حل های دیروزی است. راه حل هایی که مسائل و مشکلات را فقط از ناحیه ای به ناحیه دیگر در سیستم منتقل می کنند، اغلب باعث می شود که علت اصلی نامکشوف باقی بماند. لازم به ذکر است که عمل چشم بسته هر اندازه سخت، واکنشی سخت تر و بدتر از طرف سیستم را سبب می شود. هنگامی که اولین کوشش و سعی ما به نتیجه نهایی منجر نمی شود ما توان بیشتری صرف می کنیم به امید اینکه این سعی اضافه تمامی مشکلات را حل خواهد کرد، در حالی که خود این عمل سبب بروز موانع جدیدی می شود که باید همواره آنان را مد نظر داشت. در ضمن باید توجه داشت که رفتارها و نتایج خوب

مقطعی و زود گذر به دنبال خود معمولاً نتایج بدی به بار می آورند اگر چه ممکن است در کوتاه مدت آثار خوبی داشته باشند. نکته کلیدی و بسیار مهم برای پرهیز از چنین سرنوشتی دور اندیشی و فکر کردن به نهایت اعمال و رفتارهاست. در سیستم های بیمار، نشانه های بیماری سیستم ها و اسباب و علل این بیماریها به لحاظ زمانی و مکانی الزاماً نزدیک هم نیستند. منظور از نشانه ها، علائم و شاخصهایی است که نشان دهنده مسأله و مشکلی در سیستم هستند مانند اعتیاد، بیکاری، گرسنگی، و... اسباب و علل آن زیر ساختی در سیستم است که بیشترین سهم را در پیدایش نشانه های و علائم یا به عبارت دیگر مشکل و مسأله سیستم به عهده دارد و اگر به درستی شناخته شود، می توان از طریق آن تغییرات بنیادی و پیشرفت واقعی در سیستم را به وجود آورد.

فصلنامه پژوهش های کاربردی مدیریت بازار

Journal of Applied Managerial Market Research

بسیاری از ما تصور می کنیم که الزاماً علت به وجود آمدن یک مسأله با تظاهرات و نشانه های آن در کنار یکدیگر و با مشاهده این عوامل می توانیم علل را دریابیم در حالی که همیشه چنین نیست و الزاماً نشانه ها و علائم بیماری در کنار علل و اسباب بروز آن به لحاظ زمانی و مکانی قرار ندارند. نکته دیگر کل نگری در سازمانهاست. سیستم های زنده، یکپارچه هستند و خصوصیات آنها را باید در کل مجموعه بررسی کرد. سازمان ها نیز از چنین خصوصیتی برخوردارند. برای درک و فهم بسیاری از چالشها و درگیریها در آنها، مدیریت باید کل نظام و سازمان را مد نظر قرار دهد و کل نگری داشته باشد. در این حوزه است که باید کلیه نیروهای عمل کننده بر سیستم را در نظر گرفت و پویایی آنها را مد نظر قرار داد.

نتیجه گیری

ضرورت تبدیل شدن سازمان ها به سازمان های یادگیرنده از آنجا ناشی می شود که با افزایش پیچیدگی و سرعت تغییرات محیطی، در واقع عدم اطمینان در محیط سازمان ها فزونی یافته است. در نتیجه سازمان ها نیاز بیشتری به دانش و آگاهی گسترده از عوامل محیطی دارند تا بتوانند خود را با تغییر و تحولات محیطی تطبیق دهند. همان گونه که ذکر شد شرط لازم برای فراگیری سازمان، توان آموختن در اعضای آن است. گر چه این شرط تضمینی برای ایجاد چنین سازمانی به دست نمی دهد ولی بدون آن نیز قطعاً سازمان فراگیر به وجود نخواهد آمد. وجود آرمان مشترک در سازمان نیز لازمه حرکت به سوی سازمان یادگیرنده است. وقتی که تصویر مشترک در سازمان ریشه می دواند، انرژی اجزاء و افراد سازمان همسو شده و همه در راستای نیل به هدف اصلی سازمان تلاش می کنند. یکی از مهمترین تفاوت های بین یک سازمان سنتی و یک سازمان یادگیرنده در این است که سازمانهای سنتی برای کنترل رفتار افراد و کارکنان نیازمند سیستم های پیچیده مدیریتی هستند حال آنکه سازمان های فراگیر بر روی مواردی از قبیل بهبود و توسعه کیفیت افکار، ظرفیت فراگیری گروهی و پاسخ دادن مناسب و بالاخره ایجاد تصویر و درکی مشترک از موارد پیچیده حرفه ای سرمایه گذاری کرده اند. این قابلیت ها هستند که باعث می شود سازمان های فراگیر به صورت خود کنترل در آمده و نسبت به اهداف سلسله مراتبی خود نیز از هماهنگی بیشتری برخوردار شوند. به طور خلاصه مبانی و اصول سازمان یادگیرنده به شرح ذیل است:

* تسلط بر خویشتن:

عبارت است از نظامی که طی آن فرد به صورت مستمر دیدگاه های شخصی خود را عمیق تر و انرژی و توان خود را متمرکز می کند و صبر و بردباری خود را گسترش می دهد.

* مدل های ذهنی:

انگاشت های بسیار عمیق و یا برداشتهایی هستند که بر فهم ما از دنیا و نحوه عمل ما در مقابل آن اثر می گذارند.

* آرمان مشترک:

ایده ای که همواره الهام بخش سازمانها در زمینه رهبری بوده است، و به عبارت دیگر بیانگر ظرفیت ایجاد یک تصویر و آرمان مشترک از آینده ای است که به دنبال آن هستیم.

Journal of Applied Managerial Market Research * یادگیری جمعی:

ایجاد توانایی برای اعضای تیم که پیش فرضها را کنار بگذارند و وارد مرحله تکلم مشترک شوند و به صورت گروهی یادگیری را آغاز کنند.

JAMMR

* نگرش سیستمی:

این نظمی است که سایر قواعد را یکپارچه می کند و آنها را در ساختاری هماهنگ از مبانی نظری و عملی ترکیب می سازد.

منابع و ماخذ

۱. سنگه، پیتز، پنجمین فرمان، ترجمه حافظ کمال هدایت و محمد روشن، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، ۱۳۷۵
۲. دفت، ریچارد، مبانی طراحی و تئوری سازمان، جلد دوم، ویرایش ششم، ۱۳۸۱
۳. رادینگ، آلن، مدیریت دانش (موفقیت در اقتصاد جهانی مبتنی بر اطلاعات)، ترجمه محمدحسین لطیفی، انتشارات سمت، ۱۳۸۳.
۴. مکنون، رضا، مقدمه ای بر سنجش دانش برای توسعه، مجله رهیافت، شماره ۲۴.

- Journal of Applied Managerial Market Research
۵. Guthric, Douglas ,Transforming an existing organization into a learning organization, Group decision support system, ۱۹۹۹.
 ۶. Berthoin, Ariane, Dierkes, Meinolf and Lutz Marz (۱۹۹۹), Organizational Learning, Journal of General Management, Vol. ۲۵ ,No. ۱, pp. ۱۷-۴۲.