

سازمان های رسمی و غیر رسمی

سازمان رسمی، ساختاری برنامه ریزی شده از نقش ها است؛ که به صورت رسمی سامان یافته است. [۱] به عبارت دیگر، سازمان رسمی، عبارت است از سیستم یا شبکه ای از تبادلات و اختیار، که افراد و گروه هایی که وظایف مهمی انجام می دهند، را به هم مرتبط می سازد. در ورای هر سازمان رسمی، معمولاً یک سازمان غیر رسمی (مجموعه ای از روابط کاری غیر رسمی در میان اعضای سازمان) وجود دارد؛ در حالیکه سازمان رسمی تعیین می کند، چه فردی به چه کسی، گزارش می دهد؛ سازمان غیر رسمی بر این مبنا استوار است، که چه کسی، عملاً با چه کسی، به تعامل می پردازد. [۲]

در نمودارهای سازمانی، می توان ساختار رسمی سازمان و اینکه چه کسانی مسئول چه نوع کارها و یا فعالیت هایی هستند، را نشان داد. همچنین نمودار سازمانی می تواند، نقاط ضعف سازمانی، مانند کار - های مضاعف یا تعارض های بالقوه را مشخص کند. ولی نمودار سازمانی باعث می شود که برخی از ویژگی - های ساختار سازمانی از نظر ها پنهان بماند. از یک دیدگاه، نمودار سازمانی بیانگر این است که افراد همسطح، دارای اختیارات و مسئولیت های یکسان یا برابر هستند؛ در حالی که همیشه چنین وضعی صادق نیست؛ نمودار سازمانی نمی تواند در روابطی که بین افراد به وجود می آید (سازمان غیر رسمی)، خدشه ای وارد کند یا سد راه آن گردد.

جستر بارنارد، اولین کسی است که روابط بین سازمانهای رسمی و غیر رسمی و فرآیند های تصمیم گیری در سازمان و نقش و وظایف مدیریت را مطالعه کرد. او طرفدار پیوستگی بین ارزش ها و شبکه های اجتماعی و غیر رسمی و نظام های رسمی و اهداف است و اعتقاد دارد که هرچه این عوامل و عناصر، پیوستگی و یکنواختی داشته باشند؛ سازمان بهتر عمل می کند. [۳]

وی یکی از نخستین اندیشمندان بود که به اهمیت ساختار سازمانی پی برد و یادآور شد که روابط غیر رسمی، هم به انجام کارها کمک می کند و هم می تواند به کارکنان در تأمین نیازهای اجتماعی - شان کمک کند. [۴]

هربرت سایمون درباره سازمان غیر رسمی، عقیده دارد که سازمان غیر رسمی روابط شخصی ای است، که در سازمان وجود دارد و بر تصمیمات اثر می گذارد؛ ولی در طرح رسمی، پدیدار نمی گردد؛ یا با آن سر سازگاری ندارد. [۵]

در همین زمینه کیت دیویس، معتقد است که سازمان های غیر رسمی، شبکه ای از روابط شخصی و اجتماعی هستند که لزوماً توسط سازمان شکل نگرفته اند؛ بلکه به گونه ای خودجوش با همکاری و معاشرت و تعامل افراد پدید می آیند. سازمان های غیر رسمی ممکن است دربرگیرنده افرادی از یک سازمان باشند، که مثلاً در تعطیلات، باهم به تفریح و ورزش می پردازند؛ یا افرادی که در ساعتهای فراغت، باهم به صرف چای می پردازند. این پیوندهای بین فردی، در مدیریت بسیار مهمند؛ زیرا مدیران باید نسبت به سازمان غیر رسمی آگاه بوده و از دشمنی با آن پرهیز کرده و از فواید آن در اداره سازمان بهره جویند. بررسی اینکه چرا و چگونه گروه غیر رسمی پدید می آید، از موضوعات مطرح در روان شناسی اجتماعی است. [۶]

روابط رسمی و غیر رسمی، هر دو بر نقش سازمانی فرد اثر می گذارد. در هر زمان ممکن است، یکی از این دو رابطه، غالب باشد. مدیران اغلب به اهمیت روابط غیر رسمی بی توجهند. [۷]

جراحی و عوامل پیدایش سازمان‌های غیر رسمی

این واقعیت که یک سازمان به صورت رسمی ایجاد شده است، نمی‌تواند به این معنی باشد که همه فعالیت‌ها و روابط متقابل بین اعضاء، به صورت دقیق طبق طرح یا نمودار سازمان باشد. در هر سازمان رسمی، تعدادی سازمان غیر رسمی به وجود می‌آید و این روابط (روابط غیررسمی) بدان سبب به وجود می‌آیند که افراد در کنار یکدیگر کار و زندگی می‌کنند.

در سازمان‌ها، مقررات رسمی باید کلی، فراگیر و بسیار گسترده باشند؛ تا بتوانند شرایط گوناگونی را که به وجود می‌آیند، تحت پوشش قرار دهند؛ ولی به کارگیری این قوانین کلی، در موارد خاص موجب می‌شوند که در قضاوت (برای حل مسائل و کاربرد قوانین) مسائلی به وجود آید و برای حل این مسائل به‌ناچار، باید از روش‌های غیر رسمی استفاده کرد. حتی ممکن است پیوسته تصمیماتی گرفته شود که مقررات رسمی، آنها را پیش بینی نکرده‌اند؛ به ویژه هنگامی که تغییرات به سرعت انجام می‌شود؛ مدت مدیدی پیش از اینکه مقررات رسمی، تغییر یابند و با اوضاع در حال تغییر سازگار گردند؛ برای حل مسائل و اتخاذ تصمیمات ضروری باید از روش‌های غیر رسمی استفاده کرد. گذشته از این برای سازمان - دهی عملکردها و افزایش بهره‌وری باید از هنجارهای غیر رسمی استفاده کرد. [۸]

علاوه بر ساختار سازمان رسمی عواملی مانند ویژگی‌های افراد گوناگون، توانایی‌های آنها، تمایل افراد به کمک به یکدیگر و میل به هم‌نوایی با هنجارهای گروه و نیازهای اجتماعی افراد می‌توانند در شکل‌گیری سازمان‌های غیررسمی نقش مهمی ایفا کنند. [۹]

تفاوت سازمان رسمی و سازمان غیر رسمی

۱. **چگونگی ایجاد:** سازمان رسمی را مسئولین به طور قانونی بنیانگذاری و تصویب می‌کنند و در آن تعداد مشاغل، حدود وظایف و اختیارات و چگونگی انجام آن مشخص می‌شود. ساختارهای رسمی در واقع تخیلی هستند؛ یعنی به صورت انتزاعی در اسناد و مدارک سازمانی ترسیم شده‌اند؛ زیرا سازمان آن‌گونه که پیش‌بینی شده عمل نمی‌کند؛ اما سازمان غیر رسمی، بیانگر حالت واقعی سازمان است؛ یعنی چگونگی عمل سازمان را به طور واقعی نشان می‌دهد. بعد از آنکه ساختار رسمی ایجاد می‌شود، سازمان غیر رسمی به طور طبیعی در چارچوب آن پدیدار می‌گردد؛ سازمان غیر رسمی حاصل تعامل اجتماعی مداوم است و ساختار رسمی را تعدیل، تحکیم یا گسترش می‌دهد. برای مثال، در ساختار رسمی، ممکن است تمام مسائل نیروی انسانی، به طور مستقیم با مسئول کارگزینی در میان گذاشته شود؛ ولی اگر کارکنان دریابند که می‌توانند از معاون کارگزینی کمک بیشتری بگیرند، به وی مراجعه خواهند کرد. [۱۰]

۲. **ماهیت:** ماهیت غیر شخصی سازمان رسمی در برابر ماهیت شخصی سازمان غیر رسمی از وجوه تمایز عمده میان سازمان رسمی و سازمان غیر رسمی است. [۱۱] سازمان رسمی، به طراحی مشاغل محدود شده و از طریق فرایند کارگزینی، افراد خاصی برای تصدی مشاغل، انتخاب می‌شوند. در حالی که سازمان غیر رسمی هنگامی شکل می‌گیرد که تصدی شغل معینی در سازمان، موجب برقراری روابط اجتماعی با دیگران می‌شود. [۱۲]

سازمان غیر رسمی چهره دوم سازمان به شمار آمده و در دل سازمان رسمی پدیدار می‌شود و بدون آن نمی‌تواند ایجاد گردد. این نوع سازمان سایه سازمان رسمی بوده و در عین حال بر آن اثر می‌گذارد. [۱۳]

۳. سازماندهی؛ سازمان غیر رسمی دارای سازمان دهی متزلزل، قابل انعطاف و ضعیف است. [۱۴]

مزایا و معایب سازمان غیر رسمی

سازمان غیر رسمی به افراد کمک می کند تا باهم ارتباط برقرار سازند، و یکدیگر را حمایت کنند و نیازهایشان را برای تعامل اجتماعی ارضا نمایند. [۱۵] همچنین پشتیبانی از اهداف سازمانی، ایجاد ارتباطات موثر و عاملی موثر در جبران کمبود توانایی مدیران نیز از مزایای سازمان غیر رسمی ذکر شده‌اند. [۱۶]

از طرف دیگر، سازمان غیر رسمی ممکن است، به ضرر سازمان نیز باشد، این سازمان ها می توانند مستعداً شایعه پراکنی (شایعات منفی) باشند، در برابر تغییر مقاومت کنند و حتی کوشش های کارکنان را از اهداف سازمانی منحرف کنند. افرادی که به گروه های غیر رسمی راه نمی یابند، ممکن است احساس کنند که غریبه هستند و از کارشان ناراضی شوند. مثلا مدیران آمریکایی از وجود کابینه سایه (یک گروه غیر رسمی از مدیران ژاپنی که علی رغم عناوین شغلی که به غیر ژاپنی ها داده شده است، قدرت واقعی برای انجام کار در مؤسسه را در اختیار دارند) در شرکت های ژاپنی ناراضی هستند. [۱۷]

به علاوه، پیروی و سازگاری منفی گروه های غیر رسمی به وسیله عادات و پیمان های خود، به همدیگر متصل هستند و تغییراتی که امنیت آنان را به مخاطره بیندازد؛ مورد مخالفت آنان قرار خواهد گرفت، نیز جزء معایب سازمان های غیر رسمی هستند. [۱۸]

حاصل مباحث مذکور، این است که مدیران، سازمان های غیر رسمی را باید در سازمان خود به رسمیت بشناسند و از مزایای آنها در راستای ارتقاء عملکرد کارکنان و ارضاء نیازهای اجتماعی آنان بهره گرفته و کلا از سازمانها غیر رسمی در جهت اهداف سازمانی بهره بگیرند و در تصمیم گیری ها به منافع و عملکرد سازمانهای غیر رسمی توجه داشته باشند و معایب سازمان های غیر رسمی را مدیریت کنند.

