

واقعیت سازمانی در هزارتوی پیچیدگی‌های ارتباطی، از خودبیگانگی انسان پسامدرن در محیط‌های کاری شبه‌مدرن

هومن قاپچی^{۱*}

علی اکبر فرهنگی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۰/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۱/۲۹

چکیده:

واقعیت توسط انسان‌ها ساخته شده‌اند، با این وجود، همین واقعیات برساخته ممکن است در نهایت پدیدآورنده واقعیت وجودی همان انسان‌ها گردند. شناخت واقعیت سازمانی و در پرتو آن راستینگی سازمانی امری به ظاهر سهل اما در باطن بسیار ممتنع است. برای شناخت این واقعیت نیاز به درک درست سپهر نمادهای درونی و بیرونی و همچنین پیچیدگی‌های ارتباطات رسمی، نیمه‌رسمی و غیررسمی در سازمان داریم. امروزه و با ظهور و بروز مفاهیمی همچون متاورس، انسان پسامدرن در دنیایی که بازنمایی مجازی همه چیز در آن حقیقی‌تر و واقعی‌تر از واقعیت وجودی‌اش به نظر می‌رسد، در دنیای آواتارها و دوقلوهای دیجیتال، دنبال واقعیتی وجودی از خودش می‌گردد. این واقعیت بایستی از دو منظر مورد بررسی قرار گیرد یکی واقعیت خود فرد و دیگری واقعیت نقشی که در سازمان دارد. امروزه از خودبیگانگی فرد و واقعیت وجودی‌اش در سازمان نیز تحت تاثیر محیطی شبه‌مدرن (تلفیقی از دنیای فیزیکی و واقعیت مجازی یا واقعیت افزوده) است که به عنوان مثال تجربه دورکاری در آن «همانند آنچه در دوران پساکرونا شاهد بودیم» آسیب شناسی خاص خود را می‌طلبد. شناخت مشروعیت‌های سازمانی، ساختارهای باورپذیری و سنجش تناسب بین وظیفه و فناوری TTF نیز می‌توانند در «جلوگیری از بروز» یا «کاهش» این از خود بیگانگی نوین مؤثر باشد.

واژه‌های کلیدی:

واقعیت سازمانی، از خودبیگانگی، ساخت اجتماعی واقعیت، راستینگی سازمانی، آینده سازمان، متاورس

مقدمه

سازمان، همواره از چندین منظر مورد بحث مطالعات جریان‌های روشنفکرانه و نخبه‌گرا بوده است. پیش از این پرسش پیرامون سازمان انسانی نخست در قلمرو فلسفه و سپس در دستان جامعه‌شناسی و روانشناسی بود. اخیراً رشته‌های دیگری نیز به ترتیب به گونه‌های خاصی از سازمان‌ها علاقه‌مند شده‌اند. به ویژه علوم مدیریت، اقتصاد، آموزش و علوم سیاسی. در نتیجه مطالعه سازمان‌ها اندک اندک به عنوان حیطه‌ای زیرشاخه‌ای و درون‌رشته‌ای (اغلب میان رشته‌ای) از میان مباحث رشته‌های علوم اجتماعی مانند جامعه‌شناسی سازمانی، روانشناسی صنعتی، ارتباطات سازمانی و غیره... دیده شد.

با وجود این که هر یک از این رشته‌ها دیدگاه ویژه‌ای نسبت به مباحث پیشنهادی مطالعه سازمان به مثابه دیدگاه درون‌رشته‌ای از منظر صاحب نظران سازمان دارند، رسیدن به درک مفهومی واحد برای اتحاد و اشتراک مبانی مشترک میان تمامی سازمان‌های انسانی اجتماعی امری دشوار است. یکی از اهداف این مقاله تبیین و اشاعه این نکته است که ارتباطات می‌تواند نقش مفهوم متحدکننده مرکزی و کلیدی را ایفا کند. مفهومی که فارغ از جهت‌گیری‌های رشته‌ای، ادراک متنوع و چندوجهی ما از سازمان را انسجام و وحدت می‌بخشد. فعالیت‌های ارتباطی همواره رابطه ویژه خود را با مطالعه سازمان‌ها حفظ می‌کنند. از یک منظر، داده‌های مورد نیاز برای مطالعات سازمان‌ها از طریق ارتباطات به دست می‌آیند. به این معنا که درک محقق از سازمان‌ها بر مبنای آن چیزی است که افراد می‌گویند یا آنچه درباره مشاهداتشان از محیطی سازماندهی شده به رشته نگارش در می‌آورند. از دیگر سو، از منظر فرایند ارتباطاتی است که سازمان‌ها به وجود آمده، رشد یافته و تثبیت می‌گردند. ارتباطات نه تنها مبنای شناخت ما از سازمان‌ها را شکل می‌دهد، بلکه نمایانگر فرایندی است که طی آن سازمان‌ها، بدان‌گونه که ما می‌شناسیم، شکل می‌یابند. هیچ کس سازمان‌ها را همانگونه که ما می‌ز و صندلی را تجربه می‌کنیم، درک نخواهد کرد. سازمان‌ها صرفاً اشیایی مادی نیستند. آنها بیشتر به عنوان «کمیت‌هایی دسته‌بندی شده»^۱ در جهان اجتماعی ما شناخته می‌شوند که در آن سکنی گزیده‌ایم. ما، مراتب سازمانی را به لطف و از طریق

ارتباطات در می‌یابیم. به ما درباره نوع نظم و سلسله مراتبی که سازمان‌ها ارائه می‌کنند بسیار گفته شده است. در حقیقت، به وسیله ارتباطات است که ما سازمان‌ها را به شکلی واقعی تجربه می‌کنیم. از این رو، ارتباطات بستر واقعیت سازمانی است.

مطالعات پیشین

از آنجایی که در دو سال اخیر، مفاهیم مربوط به کار و سازمان به خصوص در دوران پسا کرونا دستخوش تغییر و تحول‌های بسیاری شده است، در فاز مطالعاتی این پژوهش از اسناد به روز در دو سال اخیر (۲۰۲۱ و ۲۰۲۰) بیشترین استفاده را کرده‌ایم (توضیح نویسندگان).

تبیین سازمان اجتماعی یعنی ایجاد توازن و تعادل بین محل کار سازمان با راهبردهای تجاری‌اش به منظور بهینه‌سازی اثربخشی افراد و دستیابی به اهداف تجاری راهبردی آن. دستیابی به این هدف مهم، ابعاد مختلف یک شرکت مانند محیط کار فیزیکی و مجازی، فرهنگ، فرایندهای تجاری، فناوری‌ها و سایر منابع را در بر می‌گیرد (ردلین، هوهنبرگر، ترنبول^۱، ۲۰۲۰: ۱۷۹).

واقعیت سازمانی هم در بیرون سازمان معنا می‌یابد هم در درون آن. ظاهر و باطن سازمان و روابط موفق (نه الزاما موافق) بین این دو با یکدیگر واقعیت سازمان را شکل می‌دهند. کلید موفقیت در توانایی طراحی محل کار برای ثبت سبک‌های مختلف کار و تجربیات آن است: اول در داخل، با نیروی کار سازمانی، و دوم در خارج، با مراجعه‌کنندگان، ارباب رجوع و مشتریان (جنسن و ون در وورد^۲، ۲۰۲۰).

یک نظرسنجی سراسری از بیش از ۵۸۰ استرالیایی در مورد مزایای انعطاف‌پذیری و کار از راه دور توسط «پژوهشگاه مک کریندل»^۳ نشان داد که ۵۲ درصد از پاسخ‌دهندگان گزارش کرده‌اند بهره‌وری بیشتری در مکان‌هایی غیر از دفتر کار داشته و افراد درونگرا نیز ۳۰ درصد بازده بیشتری نسبت به افراد برون‌گرا هنگام کار در خارج از محیط سازمان داشته‌اند. بر اساس نظرسنجی تحلیلی محل کار پس از «کووید-۱۹»^۴ ۲۰۲۰، ۶۹ درصد از

1 Redlein, Höhenburger & Turnbull

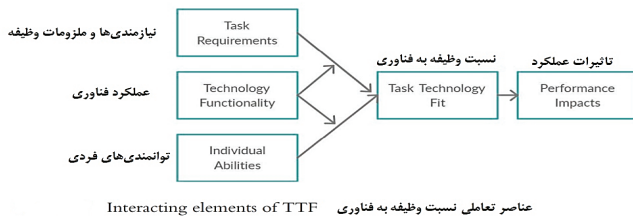
2 Janssen & Van Der Voort

3 McCrindle Research

4 COVID-19

نزدیک به ۳ هزار کارمند گزارش داده‌اند که هنگام دورکاری رفاه بیشتری را تجربه کرده‌اند. ۵۴ درصد این افراد غذای سالم‌تر خورده و ۴۸ درصد امکان ورزش بیشتری داشته‌اند (آرنتزه و لوبلانز، ۲۰۲۰).

با وجود این که مزایای محیط کار دیجیتال بر عملکرد و بهره‌وری کارکنان بر همگان بسیار روشن است. در عین حال، باید توجه داشت که طراحی آن مناسب همه طیف‌های نیروی انسانی نیست. یکی از چندین چالش ارائه شده در گزارش ۲۰۱۷ از سوی سازمان جهانی کار مؤید این مطلب است که ترس از ناتوانی در برقراری توازن میان زندگی شخصی و شغلی، موجب «استرس و اضطراب و احساس گناه» نیروی انسانی می‌شود. کاهش حمایت و بازخورد همسالان و از سوی دیگر، تشدید کار ناشی از فشار برای پاسخگویی به درخواست‌های کاری در خارج از ساعت کاری این امر را تشدید می‌کنند (مولنبروئک و همکاران، ۲۰۲۰).



عناصر تعاملی نسبت وظیفه به فناوری

در یک سازمان متعالی عملکرد بهبود یافته از یک «TTF»^۲ مطلوب (نسبت وظیفه به فناوری) ناشی می‌شود: هنگامی که فناوری با وظیفه مطابقت دارد کاربران می‌توانند از ویژگی‌ها و توانایی‌های فردی پشتیبانی کرده و وظایف را بهتر انجام دهند (گروبلار و بوت‌ا، ۲۰۲۰).

رویکردها و ابزارهای متعددی وجود دارد که می‌تواند درک ما از مکانیسم‌ها و علیت‌ها را بهبود بخشد. استفاده از برچسب استنباط علی به طور انحصاری تنها برای طیف محدودی از روش‌ها نشان می‌دهد که دانشمندان و محققانی که از روش‌های دیگر استفاده می‌کنند به بیراهه‌ای روشی رفته و در اصل، درگیر استنباط علت نیستند. با افزایش دانش ما از سیستم‌های زیستی و اجتماعی و افزایش دسترسی به منابع محاسباتی، ابزارهای مختلف مدل‌سازی پویا در

1 Meulenbroek & et al.

2 Task Technology Fit

3 Grobbelaar & Botha

اپیدمیولوژی و همچنین مدل‌سازی ترکیبی و روش‌های آماری افزایش می‌یابد. اما از عمده‌ها و علت‌ها در علوم اجتماعی نباید غافل شد (اکلی، لس‌لر و گلیمورا^۱، ۲۰۲۱).

یک محل کار دیگر تنها فضای فیزیکی دفتر نیست، بلکه ترکیبی از فضاهای فیزیکی، مجازی، اجتماعی و ذهنی است که با یکدیگر در ارتباط هستند و یک محیط کار مشترک را تشکیل می‌دهند. چالش سازمان‌های دیجیتالی در عصر اینترنت اشیا فراتر از دیجیتالی‌شدن فرایندهای سازمانی، اتصال، یکپارچه‌سازی سیستم و تجزیه و تحلیل خودکار داده‌ها است. این است که چگونه می‌توان این چهار فضا را در کار توزیع شده از وظایف نیروهای دانشی پشتیبانی کرد. هیچ قانون واحدی برای پیروی وجود ندارد. سازمانها باید فرآیند را با تجزیه و تحلیل کار نیروهای دانشی آغاز کنند (بولتون، گوسن و کریتزیگر^۲، ۲۰۲۱).

یکی از معتبرترین و مؤثرترین روش‌ها برای افزایش جذابیت اقناعی این است که جنبه‌ای از پیشنهاد اقناعی (یعنی محتوا، منبع یا محیطی که در آن ارائه می‌شود) با وجهی از وجوه گوناگون شخصیت مصرف‌کننده مطابقت داده شود. این تطبیق شخصی در اقناع (که به آن طراحی، هدف‌گذاری، سفارشی‌سازی یا شخصی‌سازی نیز گفته می‌شود) نیازمند شیوه بیان و نحوه ارائه‌ای قوی است تا فرد اقناع شده، رویکردش نسبت به آن مسئله را به عنوان عقیده خودش در نظر بگیرد (تینی و همکاران^۳، ۲۰۲۱).

با گسترش روزافزون «واقعیت مجازی»^۴، «واقعیت افزوده»^۵، «واقعیت ترکیبی»^۶ و «دوقلوهای دیجیتالی»^۷ در کنار «هوش مصنوعی»^۸، «شبکه‌های فایوجی»^۹ و «وب ۲ بعدی حاضر در همه جا»^{۱۰}، ما در حال ورود به عصر جدیدی هستیم که با ترکیبی درهم تنیده از چند حالت مشخص می‌شود. این عصر جدید، از لحاظ سیستم‌های علوم‌شناختی انسانی و اجتماعی، با حوزه‌های قبلی فناوری اطلاعات متفاوت است. این فرایند درهم تنیدگی، بدون شک

1 Ackley, Lessler & Glymour

2 Bolton, A. D., Goosen, L., & Kritzinger

3 Teeny & et al.

4 Virtual Reality

5 Augmented Reality

6 Mixed Reality

7 Digital Twins

8 Artificial Intelligence

9 Five-G Networks

10 Omni-Present 2D Web

منجر به یک واقعیت جدید متمایز از نظر کیفی خواهد شد که در آن مرز بین جهان فیزیکی و دیجیتالی، مانند نمایش‌ها و شبیه‌سازی‌های دیجیتالی مه‌آلود و مبهم خواهد شد (بارانی و همکاران^۱، ۲۰۲۱).

مواجهه با ناشناخته‌ها یک مشکل اساسی در زیست‌سازمانی است. بانک‌ها و مؤسسات سرمایه‌گذاری به معیارها و شاخصهای پیچیده‌ای برای هدایت و کنترل سرمایه خود متکی هستند. سازمان‌ها و ادارات دولتی، سیاست‌های خود را بر اساس پیش‌بینی‌های آماری در آینده‌ای نسبتاً منطقی و معقول بنا می‌کنند و شرکت‌های فناوری پیشرفته، راهبردهای نوآوری خود را با هدف برآوردن تقاضای بازار در آینده می‌چینند. آینده‌های بالقوه بعد لاینفک حاکمیت سازمانی بوده و سازمان‌هایی که با محیط‌های پیچیده، نامشخص و جهانی شده مواجه‌اند باید سعی در ایجاد تعادل بین گذشته، حال و آینده داشته باشند (فلیوربوم و گارستن^۲، ۲۰۲۱).

در سال‌های اخیر و با توسعه فناوری‌های مرتبط، متاورس توجه جامعه جهانی را به خود جلب کرده است. متاورسی که مورد انتظار ماست نوید یک جامعه واقع‌بینانه با تعاملات مستقیم و فیزیکی بیشتر را می‌دهد، در حالی که مفاهیم نژاد، جنسیت و حتی ناتوانی جسمی در آن کمرنگ شده‌اند. با این حال، توسعه متاورس هنوز در مراحل اولیه است و پتانسیل زیادی برای بهبود دارد. با توجه به پتانسیل عظیم متاورس، بخش صنعت در حال حاضر با آماده‌سازی‌های پیشرفته همراه با سرمایه‌گذاری‌های شدید به میدان آمده است، اما هنوز بحث‌های علمی اندکی در مورد متاورس در دانشگاه‌ها وجود دارد تا به طور علمی توسعه آن را هدایت کنند (دوان هی و همکاران^۳، ۲۰۲۱).

از زمان رواج اینترنت در دهه ۱۹۹۰، فضای مجازی مدام در حال تکامل و پیشرفت بوده است. ما محیط‌های مجازی مختلف با واسطه رایانه از جمله شبکه‌های اجتماعی، کنفرانس ویدیویی، جهان‌های سه‌بعدی واقعیت مجازی (VR)، برنامه‌های «واقعیت افزوده»^۴ مانند «پوکمون»^۵ و دارایی‌های غیرقابل

1 Baranyi & et al.

2 Flyverbom, M., & Garsten

3 Duan, H & et al.

4 Augmented reality

5 Pokemon Go

تعویض «NFT»^۱ ایجاد کرده‌ایم. چنین محیط‌های مجازی، درجات مختلفی از تحول دیجیتال را برای ما به ارمغان آورده است. اصطلاح متاورس برای تسهیل بیشتر تحول دیجیتال در هر جنبه از زندگی ما ابداع شده است. در هسته متاورس، چشم انداز یک اینترنت گسترده همه‌جانبه به عنوان یک قلمرو غول پیکر، یکپارچه، پایدار و مشترک قرار دارد. با وجود این که متاورس ممکن است مفهومی مربوط به آینده به نظر برسد اما امروزه چنان روندش توسط فناوری‌های نوظهور مانند واقعیت توسعه‌یافته، فایوجی و هوش مصنوعی تسریع شده است که اشتباه نیست اگر بگوییم «بیگ‌بنگ دیجیتالی فضای سایبری» ما اصلاً بعید و دور از دسترس نیست (لی ال اچ و همکاران^۲، ۲۰۲۱).

روش پژوهش

یکی از مشکلاتی که در حین تحقیق درباره سازمان‌های دربرگیرنده چندین رشته گوناگون ظهور و بروز پیدا می‌کند، مشکل انسجام بخشیدن به دانش تحقیق است. به این دلیل که هر کدام از رشته‌های گوناگون که سازمان‌ها را مورد مطالعه قرار می‌دهند از روش‌ها و فرضیات مختلفی استفاده می‌کنند، ممکن است دانش تحقیق به آسانی نتواند از مرزهای میان‌رشته‌ای عبور کند. چنانچه تناقض‌ها و مناقشات در فرضیات معرفت‌شناسانه و روش‌شناسانه حل و فصل نشوند، ادراکات میان‌رشته‌ای ممکن است بیش از آن که تصریح‌کننده باشند، گیج‌کننده گردند (کرافش و همکاران^۳، ۲۰۲۱: ۵۸۳). بنابراین هدف دوم این مقاله مهیا کردن چشم‌اندازی عمومی و نظری از سازماندهی اجتماعی است که به اندازه کافی برای نشان دادن روابط میان مسائل و مشکلات گوناگون سازمانی وسعت داشته و به همان میزان ریشه در فرضیات فلسفی با مبانی مستحکم و توسعه‌یافته داشته باشد. مضامینی که این هدف دوم دنبال می‌کند به واسطه به کارگیری درک فلسفی پدیدارشناسانه اگزیستانسیالیستی مدرن از میان نظریات معاصر دانش علوم اجتماعی است. رویکرد هرمنوتیک اندیشمندی چون هایدگر و گادامر به عنوان چشم انداز ساختارگرایی نظری مورد استفاده قرار گرفته است و از طریق به کارگیری این چشم انداز مواجهه

1 Nonfungible Tokens

2 Lee, L. H & et al.

3 Kravtsov & et al.

با مسائل و مشکلات خاص مطالعات سازمان در پرتو مفهوم از خود بیگانگی مارکس، فوئرباخ، ژیزک و ... بررسی می‌گردد. این بخش کار که مفهوم مشروعیت بخشی را ارتقا بخشیده و در صدد آن است که درک نوینی از مشکل از خودبیگانگی ارائه دهد، خود نمایانگر چشم انداز ساختارگرا به مثابه اتحاد چندین ادراک گوناگون از سازمان است که از میان رشته‌های مختلف سر بر آورده و توسعه یافته است (مک دنیل^۱، ۲۰۲۱: ۳).

نوع تحقیق

نوع این تحقیق کتابخانه‌ای و اسنادی است. پارادایم‌ها و مکاتب پژوهشی متعددی در علوم اجتماعی با بررسی متون و اسناد سروکار دارند. روش اسنادی به منزله روشی کانونی در میان آنها قرار دارد. برای نمونه پژوهشگران در پارادایم هرمنوتیک، تفسیرگرایی و قوم‌نگاری در مطالعات و تحلیل‌های خود از اسناد و مدارک استفاده می‌کنند. در این بین برخی از پارادایم‌ها سهم بیشتری در بکارگیری و توسعه تکنیکی روش اسنادی دارند (آستین و دی یانگ^۲، ۲۰۰۸). پژوهش اسنادی یعنی تحلیل آن دسته از اسنادی که شامل اطلاعات درباره پدیده‌هایی است که قصد مطالعه آنها را داریم. این روش مستلزم جست‌وجویی توصیفی و تفسیری است. در این روش پژوهشگر در صدد آن است که از فهم مقاصد و انگیزه‌های اسناد و متون یا تحلیل تاویلی یک متن خارج شود. سپس آن را به عنوان زبان مکتوب و گفتمان نوشتاری نویسنده، پذیرفته و مورد استناد قرار دهد. بنابراین بستر معرفت‌شناختی و تکنیکی پژوهش اسنادی به پارادایم تفسیری نزدیک است (فسایی، ۱۳۹۴).

روش تحقیق

روش اصلی تحلیل در این مجموعه به شکل استفاده از دیالکتیک^۳ است (فولکیه، ۱۳۶۲: ۱۱). از جهتی متن این تحقیق در صدد آن است که حتی در شکل و فرم خود نیز اندیشه هرمنوتیکی که بر مبنای آن شکل گرفته است

1 McDaniel

2 Austin & De Jong

۱ به معنای ستیز، تضاد و چیزهای مخالف یکدیگر یا متناقض است. دیالکتیک یکی از ابزارهای فلسفه و نظریه‌ای درباره سرشت منطق است. پیشینه اندیشه دیالکتیکی به یونان باستان و به‌طور مشخص به نظریات سقراط بازمی‌گردد. به بیان ساده، هر گاه، دو دیدگاه فلسفی در تضاد با همدیگر باشند، کنشی خردگونه که آن دو را در یک نظریه جدید، جمع کند، رخ می‌دهد که همان دیالکتیک است. از نظر هگل و مارکس این امر اجباری و ذاتی خرد است.

را به نمایش بگذارد. هر زیر مجموعه به بسط و بازترجمان مقادیری از محتوا می‌پردازد که در چکیده و مقدمه معرفی شده و در پرتو فرامتنی نوین بدان نگریسته می‌شود. بنابراین تم‌های اصلی کار مدام لمس شده و هر بار به ادراکی غنی‌تر و بایسته‌تر دست می‌یابیم (معصوم، ۱۳۸۴: ۱۰۸).

این مقاله بنا ندارد توصیفی خسته کننده از تمامی رویکردهای کاربردی ساختارگرایانه به ارتباطات باشد. بلکه، تلاش می‌کند رؤس مطالبی را از منظر ساختارگرایی عمومی بیان کند که از طریق آن چندین و چند انشعاب گسترش یافته و افق‌های جدیدی پدیدار شوند. این نوشتار، تنها نمایانگر یک سمت و سویا یک جهت از مطالعات ساختارگرایانه نیست و نمی‌خواهد تنها مرور و جمع بندی مطالعات ساختارگرایی باشد. ریشه‌های آرا و نظریات موجود در این مقاله ریشه در دانش جامعه‌شناسی، پدیدارشناسی وجودگرا، تعامل‌گرایی نمادین در سایه مفاهیمی همچون از خودبیگانگی، «راستینگی سازمانی»^۱ و ... دارد.

تحلیل یافته‌های تحقیق

انسجام سازمانی و سپهر نماد

مجموعه تبیین‌هایی که شکل دهنده واقعیتهای به نام سازمان هستند، باید چیزی بیش از مجموعه ساده روابط میان عناصر باشد. از آنجایی که سازمان‌ها معمولاً به شکل سلسله مراتبی در نظر گرفته می‌شوند، مبادی و اصول سیستم‌های تبیین سلسله مراتبی می‌توانند به مجموعه‌ای از روابط شکل دهنده واقعیت سازمان اطلاق گردند. تبیینی که مویده روابط ادراکی میان کارکنان در یک بخش حمل و نقل است، در کنار مواد مورد استفاده آنها، و فعالیت‌هایی که شرایط تحدیدی برای آنها را به وجود می‌آورند منجر به درک تبیین بزرگتری از عملکرد کلی بخش حمل و نقل خواهد بود. بدان معنا که، رسیدن به درک درستی از تبیین کل مجموعه حمل و نقل بدون در نظر گرفتن هماهنگی فعالیت‌ها و روابط میان کارکنان آن بخش ممکن نخواهد بود. به بیان دیگر، توصیف و تبیین بخش ترابری به عنوان بخشی که قطعات را برای تحویل به مشتری سرهم کرده، چنانچه فقط آن را مسئول جابه جایی بدانیم، ممکن نخواهد بود. پیچیدگی ارتباطات، رسانه‌ها یا جامعه، ویژگی آن سازه‌ها نیست، بلکه

پیچیدگی تفکر است که در تئوری افزایش و در عمل از آن کاسته شده است. مواجهه با ارتباطات (بیشتر) به عنوان یک عملکرد فرهنگی انسانی و کنش اجتماعی و مواجهه با رسانه‌ها (هرمنوتیک‌تر از نظر فنی) مستلزم مفهوم‌سازی این سازه‌ها به عنوان الگوهای دانشی، به مثابه برنامه‌های فرهنگی در جستجوی معنایی آگاهانه و ارتباطی معنادار با زندگی اجتماعی است. بنابراین، نیاز به تغییر پارادایم از مفاهیم کارکردی و عینی‌گرایانه به مفاهیم هرمنوتیک باز - نه تنها برای ایجاد چارچوب وسیع‌تری از تجزیه و تحلیل و تفسیر تغییرات اجتماعی و فرهنگی بلکه از طریق ویژگی رسانه‌محور ارتباطات و ارجاعات به جامعه، وجود دارد (بائورا، ۲۰۲۱).

هر سطح از سازمان نباید تنها به بیان شیوه انجام کارها در آن سطح، اکتفا کند، ما در اینجا همچنین نیاز به درک انسجام و وابستگی متقابل آن سطح با سطوح دیگر نیز داریم. به این معنی که، چنانچه تبیین‌های دلالت‌داشته بر یک سطح خاص سازمان (مثلاً شرایط تحدیدی برطرف شده برای تبیین) با دیگر تبیین‌ها همخوانی نداشته باشد، سیستم، منسجم نخواهد بود. ایده کلی تبیین سازمانی (واقعیت ساخته شده) مستلزم چیزی بیش از یک تبیین است. نیازمند تبیینی است که دارای انسجام و وابستگی متقابل باشد. هنگامی که مشکلات درهم‌تنیدگی و انسجام سازمانی در سازمان به چشم بخورد، حس بی‌هنجاری به اعضای آن دست خواهد داد. این حس بی‌هنجاری موجب از بین رفتن درک نظم سازمان و فسخ دلالت‌هایش خواهد شد.

واژه سپهر نماد را به منظور توصیف و بیان بهتر بخشی از ادراک خلق شده و دلالت یافته توسط زبان به کار می‌بریم. در اینجا می‌توان سپهر نمادین را سطح به خصوصی از سلسله مراتب سازمانی و سطوح زیرین آن بدانیم که شامل آن تبیین بوده و یا بر آن دلالت دارند. بخش حمل و نقل یا ترابری را می‌توانیم سپهری از نمادها بدانیم که شامل تبیین‌هایی مانند قسمت بسته‌بندی، محل بارگیری و غیره است. در صورت داشتن چنین نوع نگاهی، سپهرهای نمادین به ناچار دربردارنده سپهرهای کوچکتر، و خود، عضوی از سپهرهای بزرگتر هستند. واژه سپهر نماد به این دلیل به کار رفته است که سطح به

خصوصی از سلسله مراتب و تبیین‌های حاوی آن معمولا با نمادی خاص نامیده و یا شناخته می‌شوند (مثلاً بخش حمل‌ونقل).

البته رابطه بالادستی و پایین‌دستی تنها نوع رابطه‌ای نیست که ممکن است بین سپهرهای نمادها وجود داشته باشد. بعضی از آنها با هم همپوشانی داشته ولی سیستم‌هایی مستقل هستند. به عنوان مثال سپهر نمادی جنرال‌موتورز شانه‌به‌شانه سپهر نمادی «یونایتد اتومبیل ورکرز»^۱ قرار دارد. هر کدام از آنها شامل عناصری از دیگری هستند (مثلا کارکنان) ولی نوع روابط و ادراکات نظم شکل‌دهنده مبنای واقعیت برای هر کدام از آنها متفاوت است.

یک کارگر به خصوص ممکن است در مجموعه کارخانه بالادستی فردی دیگر و یا در بیرون آن برای مدیر فروش اتحادیه یک پایین‌دستی محسوب شود. مختصر کلام آن که سازمان‌ها ممکن است به عنوان واقعیاتی ساخته شده درک گردند که واقعیتشان را از ادراکات مشترک افراد از چگونگی نظم چیزها کسب می‌کنند. این فرایند ساخت واقعیت را دیالکتیک می‌نامند. واقعیات توسط انسان‌ها ساخته شده‌اند، با این وجود، همین واقعیات ممکن است پدیدآورنده واقعیات وجودی همان انسان‌ها گردند. نظمی که شکل‌دهنده واقعیات سازمانی است به واسطه ارتباطات میان افراد بروز پیدا می‌کند. از طریق احتمالات به وجود آمده توسط ارتباطات و زبان است که نوع نظمی خاص در یک سازمان شکل گرفته و رشد می‌یابد. تا بدین جا، از آنجایی که نظم درک شده یک سازمان بنا بر تشکیل قسمتی از واقعیت جهان زیستی ما دارد، سازمان‌ها باید، حداقل تا حدودی، منسجم، مرتبط و دارای روابط متقابل باشند، در غیر این صورت عملکرد ضروریشان دچار خلل خواهد شد. قدرت گفتمانی و مشروعیت بخشیدن به معنا اجزای کلیدی زمینه‌سازی هستند که در حس‌آفرینی اتفاق می‌افتد. این نیروها بر باورپذیر بودن معنا تأثیر گذاشته و طیف وسیعی از معانی احتمالی را که ممکن است افراد و سازمان‌ها به عنوان «حقیقی» یا «درست» بپذیرند را محدود یا مشخص می‌سازند (راتلج، ۲۰۲۱).

بسط مشروعیت سازمانی

اگرچه مبحثی همچون مشروعیت سازمانی روندی رو به رشد داشته و

بسیار مورد بررسی قرار می‌گیرد، با این وجود، محافل آکادمیک هنوز با چالش اندازه‌گیری آن روبرو هستند. در حال حاضر، دانشگاهیان بر بهبود و یکپارچه‌سازی سیستم‌های اندازه‌گیری مشروعیت در سطح خرد تمرکز کرده‌اند. با این وجود، اندازه‌گیری مشروعیت در سطح کلان با توجه به نیازها و امکانات ارائه شده توسط فناوری‌های جدید هنوز آن طور که باید و شاید تکامل نیافته است (بالبوئا و همکاران^۱، ۲۰۲۱).

استفاده از مشروعیت اشاره به پیش‌زمینه ادراکی درباره زندگی روزمره دارد که بسیار مورد قبول عام است. این مقبولیت بدان حدی است که بی‌چون‌وچرا پذیرفته می‌شود. این استفاده از مشروعیت ممکن است در محل کار نیز رخ دهد. ممکن است یک کارگر خط مونتاژ پیرسند چرا اخیراً حرکت خط سریعتر شده است. برای پاسخ به این پرسش ممکن است مافوق وی برای مشروعیت بخشیدن به این رویداد بگوید: «چون مدیر تولید دستور به تسریع کار داده است.» اگر کارگر بپذیرد که نظم شکل‌دهنده سازمان به مدیر تولید حق بی‌چون‌وچرای صدور چنین دستوری را می‌دهد، این پاسخ مکفی خواهد بود. با ذکر این نکته که چنین استفاده‌ای از مشروعیت، پی‌آمدی خاص را به نظم اجتماعی بزرگتری نسبت و حواله می‌دهد. چنانچه، کارگر چنین حق بی‌چون‌وچرایی برای مدیر تولید قائل نباشد، به پاسخ روشن‌تری نیازمندیم. به عنوان مثال، مافوق ممکن است استدلال کند که افزایش نرخ دستمزدها تنها در صورتی توجیه خواهد داشت که از طریق تسریع کار خط مونتاژ، بهره‌وری بالا برده شود. در صورتی که کارگر اصل اقتصادی موجود در تبیین اخیر را بپذیرد، تسریع کار خط مونتاژ به خوبی مشروعیت خواهد یافت. مجدداً، مشروعیت به اتصال پی‌آمد خاص با چارچوب بی‌چون‌وچرای نظم اجتماعی بستگی دارد.

بعضی مواقع، توضیحات برای بازگرداندن کسی که از این نظم اجتماعی منحرف شده به جامعه ادراکات اشتراکی کافی نیست. با استفاده مستمر از ادراکات ناپذیرفته از واقعیت، فرد سرکش با انتقال شکاش به دیگران تهدیدی برای راستینگی واقعیت جامعه محسوب می‌شود. همه جوامع ستونی حیاتی در نگهداشت نوع نگاه ویژه خود به واقعیت دارند چرا که این نوع نگاه به واقعیت،

مبنای فعالیت‌های همکارانه‌ای است که به جامعه امکان وجود می‌بخشد. بنابراین، ممکن است در برخورد با فرد متمدن، اجبار یا تبعید و طرد، اعمال شود. البته نگاه ویژه به جامعه‌پذیری به عنوان یک حوزه تحقیق تنها در صورتی مفید است که همه اشکال آن را بررسی کنیم، حالت‌های ایستا و پایا، عام و خاص، متداول یا موردی، درونی و بیرونی. با توجه به تنش‌هایی همچون خشم و علاقه، سوءظن و اعتماد که روی جامعه‌پذیری تاثیرگذار خواهند بود (آمیت، ۲۰۲۱).

از بحث پیش چنین استنباط می‌شود که یک مشروعیت، حتی در ساده‌ترین حالتش، نامی برای یک مجموعه از روابط شناخته شده اجتماعی است تا «کل» یا تمامیت خاصی را به عنوان واقعیت تعریف کند. این تمامیت خاص، خود، بخشی از جهان واقعی است. اصطلاحات نیز - بانشان دادن تعلق چیزها و رویدادها به یکدیگر و بخشی از یک چارچوب تجربه اجتماعی بزرگتر بودن - نقش مشروعیت‌ها را ایفا می‌کنند. در ساده‌ترین شکل ممکن، مشروعیت‌ها به وسیله راستینگی‌شان عمل می‌کنند. از آنجایی که هرکس در جامعه، تجربه‌اش را به واسطه مشروعیت موثر، فهم و تفسیر می‌کند، واقعیت بی موضوع و مسئله خاصی باقی می‌ماند. تا بدان جا که تمام لغات حقیقی موجود در زبان یک جامعه، چارچوبی از ادراک گوناگون انواع مختلف تجربه‌ها را کنار هم می‌چیند، با این کار در حقیقت تمام زبان، مشروعیت‌بخش است. نخستین و مهم‌ترین منبع مشروعیت در هر جامعه، استفاده متداول از زبان رایج است.

بنابراین، فعالیت مشروعیت‌بخشی نه تنها به ما می‌گوید که چه چیز واقعی است، بلکه به ما می‌گوید چه چیز درست است. هنگامی که مشروعیت‌ها توجه ما را به نواحی خاصی از درک و فهم مان جلب می‌کنند، در واقع خالق بافت‌هایی هستند که کنش‌ها در آنها معنا می‌یابند. به عبارت دیگر، مشروعیت‌ها پیشنهاد می‌دهند، به صورت نمان یا آشکار، که کنش‌های درست چه هستند (آنهايي که بارز و معقول‌اند). و کنش‌های نادرست چه‌اند (آنهايي که در سیستم عامل نظم نمی‌گنجند). تهدیدی به مشروعیت در یک جامعه، در اصل تهدید قدرت واقعیت به وجود آمده اجتماعی است که امکان کنش‌های هم‌راستا را فراهم می‌سازد.

نقش تخصص‌گرایی و تقسیم‌کار در واقعیت سازمانی افراد

یکی از برآوردهای توسعه‌ی جامعه‌ی پیچیده این است که دانش اجتماعی به شکل مساوی و عادلانه توزیع نخواهد شد. یک کشاورز بسیار از کشاورزی می‌داند ولی از نجوم سر در نمی‌آورد. این مسأله نتیجه‌ی «تخصص‌گرایی»^۱ و «تقسیم‌کار»^۲ است. در اصل، تخصص‌گرایی نام آن قسمت از دانش اجتماعی است که یک فرد متخصص درباره‌ی استفاده‌ی آن تبحر دارد.

ادبیات مربوط به طراحی محل کار که شامل استراتژی‌های فردمحور می‌باشد از زمان جنگ جهانی دوم به بعد مورد توجه قرار گرفت. در دهه‌های اخیر، فرهنگ‌های سازمانی دچار تحولاتی مستمر از منظر تنوع، روندهای کاهش هزینه و فناوری شده‌اند (اسکالی راس و توراگو، ۲۰۲۰).

در جامعه‌ی پیچیده‌ای که تخصص‌ها را به وجود آورده است، کمیت بیشتری از دانش وجود دارد ولی دسترسی به آن دانش محدودتر است. بنابراین استفاده از مشروعیت‌ها تا به آن حد محدود خواهد شد که دانش اجتماعی توزیعی نامساوی و ناعادلانه پیدا کند. به بیان دیگر، متخصص، متمایل به منبع اصلی «مشروعیت شدن»^۳ است. دغدغه‌ی وی سپهر نمادین حیطة تخصص خود است چرا که وی در این حیطة و در این سپهر نمادین تبحر دارد و وجه تمایزش با دیگران نیز در همین است. در حقیقت، خود حضور شخص متخصص تبدیل به عنصری مشروعیت‌بخش می‌گردد.

شایسته‌سالاری را می‌توان با مدل مدیریت مبتنی بر شایستگی افراد (مدل مدیریت استراتژیک فردی) مرتبط دانست، جایی که اهداف و آرمان‌های مشخص برای تیم‌ها و افراد به طور شفاف تعریف شده و ارزیابی عملکرد را بر اساس معیارهای تعیین شده قبلی انجام می‌دهیم. هنگامی که میزان شایستگی تبیین و تعیین می‌شود، این شاخص هم به صورت نمادین و هم از طریق پاداش متمایز برای افراد و تیم‌ها به رسمیت شناخته خواهد شد. بایستی تأکید کرد که در یک سیستم شایسته‌سالاری و مدیریت مبتنی بر شایستگی، احساس عدالت اجتماعی در سازمان و روابط برابری و اعتماد در سیستم تقویت خواهد شد (سوزا و واسکونسلوس^۴، ۲۰۲۱).

1 Job Specialization

2 Division of labor

3 To become the main source of legitimacy

4 Souza & Vasconcelos

قابلیت و توانایی مقامات مسئول برای تعریف کنش‌های صحیح بستگی به ساختارهای باورپذیری سازمانی دارد که آن مقام مسئول در آن فعالیت می‌نماید و بدان واسطه قدرت و مشروعیتش معنا می‌یابد. از سویی، مسئولین، نماینده سپهر نمادینی هستند که مبنای سازمان مورد هدایت و رهبری شان را شکل می‌دهد. رابطه‌ای دیالکتیکی میان قدرت و ساختار باورپذیری سازمان وجود دارد. تا آنجایی که نهاد قدرت با موفقیت نظم و ترتیب را اعمال کرده و کنش مناسب را تعریف می‌کند، به ساختار باورپذیری مشروعیت بخشیده و به آن اجازه پذیرش بی‌چون‌وچرا می‌دهد. تا آنجایی که ساختار باورپذیری مورد پذیرش بی‌چون‌وچرا قرار می‌گیرد، مسئول مورد نظر یا آن نهاد قدرت قادر به نگهداری و پاس‌بانی از نظم بوده و قادر است خواهان کنش‌هایی درست و مناسب باشد. بنابراین، نمادهای مورد استفاده یک مسئول قدرت مشروعیت بخشی دارند، درحالی‌که، همزمان، برای نگهداری از جایگاه پست و مقامش وی موظف است از نمادهای مشروعیت‌بخشی مناسب استفاده کند. نقشها، توصیف‌ها و تبیین‌هایی، از الگوی توسعه یافته تعاملات میان فردی در طول زمان هستند. اگرچه، برای آن دسته‌هایی از ما که ناگهان پا به جامعه‌ای از پیش ساخته در لحظه تاریخی اجتماعی خاص می‌گذاریم، دیگر تنها الگوی تبیین‌هایمان از جنس تعاملات میان فردی با دیگران و تجربه شخصی نخواهد بود. در عوض نقشی به ما ارائه یا اهدا شده که به شکل واقعی‌تری عینیت یافته و نهادینه شده است و مقدم بر حضور ما در جامعه بوده است. از آنجایی که نقش‌ها به نظم خاصی از جامعه ما برای معناداری خویش، وابسته‌اند؛ تصویبشان به نظم مورد نیاز نقش، مشروعیت می‌بخشد. رفتارهای کاری اجتماعی در سپهر جهانی شده در خلاء فرهنگی عمل نمی‌کند. ما نیازمند ارزیابی این مهم هستیم که رفتارهای شهروندی سازمانی - بسته به استنباط میزان رسمیت سازمان از سوی کارکنان و عدم قطعیت در وفاداری‌شان تا چه اندازه در فرهنگ‌های گوناگون، متفاوت است (فیشر و فریرا، ۲۰۱۹).

از خودبیگانگی در زندگی شخصی و از خودبیگانگی در محل کار

از خودبیگانگی در نهایت هر جا که باشید به سراغتان خواهد آمد، مهم

نیست که مردم در محیط کار فیزیکی کار می‌کنند یا به دورکاری روی آورده‌اند، مهم این است که افراد «با یکدیگر» کار کنند، چه در خانه و به شکلی مجازی، چه در محیط کار و حضوری. بسیاری از مردم دیگر نمی‌خواهند ساعت‌های طولانی را در محل کار صرف کنند (دی کامپوس ری بی رو و نیپی، ۲۰۲۱).

از خودبیگانگی، مفهومی است که به دفعات و در طول زمان توسط تئوریسین‌های اجتماعی مطرح شده است (موسستو، ۲۰۲۱: ۲). از لحاظ تاریخی، قدمت مفهوم از خودبیگانگی بشر، حداقل به زمان هگل باز می‌گردد. این مفهوم، چندی از یاد رفته بود تا آنجا که مجدداً توسط مارکس در مطالعات بهره‌وری به میان آمد و از محبوبیت زیادی برخوردار گشت. در آمریکا نیز واژه از خودبیگانگی شهرتش را مدیون مطالعات فروم است. در اواخر دهه ۶۰ میلادی، مطالعات مربوط به از خود بیگانگی در چندین رشته - به خصوص جامعه‌شناسی مورد توجه قرار گرفت. از آنجایی که این اصطلاح توسط تعداد زیادی از نویسندگان به کار رفته است، معنی ضمیمه شده به آن در شرایط گوناگون، متفاوت است. این مشکل عدم شفافیت معنی از خودبیگانگی، همزمان با این واقعیت ممزوج گشته است که در دهه ۶۰ میلادی این مفهوم به تکه‌کلامی مجازی تبدیل شده بود. با وجود این که، معنی این اصطلاح از نویسنده‌ای به نویسنده دیگر تغییر می‌یابد، در نهایت می‌توان به هسته معنایی مرکزی با قرابت معنایی به نسبت مناسبی در تجربه تمام آنها دست یافت. احتمالاً تنها نویسنده دیگری که مارکس را به اندازه هگل تحت تاثیر قرار داد، فوئرباخ بود. اگرچه در آغاز، مارکس از فوئرباخ به عنوان منبعی برای نقد هگل استفاده می‌کرد، پس از مدتی ناچار به پذیرش برخی از اندیشه‌های پخته‌تر و اندیشمندانه‌تر هگل درباره «رجوع اجتماعی» شد - اندیشه‌هایی که در آثار فوئرباخ کمتر به چشم می‌آمدند. تاثیر فوئرباخ، بخشی از دیالکتیک مارکس گشت: جامعیت‌های هگل در برابر ماتریالیسم فوئرباخ.

مارکس، برای توصیف ماهیت تولید، هگل را از نزدیک دنبال کرد. شیء تولید شده، محصول کار است، و از منظر هگلی، تجسم کار: «کار وی، تبدیل به یک شیء می‌گردد، وجودی خارجی به خود می‌گیرد.» تولید، فعالیت و

کنش مستقیم شخص است. از طریق تولید، انسان تبدیل به واقعیتی عینی برای خویش گشته و به خودآگاهی و خودشناسی می‌رسد. در جوامع تولیدکننده کالا، روابط بین موضوعات شکل روابط بین اشیا را به خود می‌گیرد و روابط بین محصولات، کار (کالا) به عنوان روابط اجتماعی ظاهر می‌شود. به نظر می‌رسد که این یک وارونگی ایدئولوژیکی دیگر است که به موجب آن روابط بین اشیاء به عنوان روابط اجتماعی پدیدار می‌شود. اما اگر این بتوارگی کالا، که اشیاء را با نسبت دادن به آنها به عنوان یک ارزش مبادله‌ای ذاتی تصور می‌کند، یک توهم باشد هم باز یک توهم عینی است (بیتزا، ۲۰۲۱).

مارکس به طور مشخص تمایزی میان واژگان «کار» و «تولید» قائل نشد. با این وجود با تاکید به بیان تمایز میان «کار» و «کار از خود بیگانه‌گر» پرداخت. کم کم وی به درکی دو بعدی از کار رسید که یکی «از خود بیگانه شده» و یکی «از خود بیگانه کننده» بود. مارکس معتقد بود که کار صحیح نباید از جنس ثروت‌اندوزی باشد. این، انحراف از ماهیت کار است. کارکرد اصلی کار، تکامل و خودشناسی است. کار، منبع ارزش و تمایز بشر است. پایانی در خود خویش. به همین دلیل، کار باید آزادانه و به اختیار و خود انگیزاننده باشد. مارکس در توصیف از خود بیگانگی کار نشان داد تا زمانی که سیستم دارایی خصوصی فرد را مجبور به کسب ثروت و هم زیستی می‌کند، نخواهد توانست آزادانه و به اختیار و خود انگیزاننده باشد. بنابراین کار، در مفهوم «از خود بیگانه کننده‌اش» انسان را از خودشناسی‌اش جدا می‌سازد. مفهوم بیگانگی نه تنها برای درک اینکه چگونه سرمایه‌داری خود را بازتولید می‌کند، بلکه برای یافتن جایگزین‌هایی برای مفهوم «مثلا مقدس سرمایه‌داری» نیز ضروری است (فایاردو^۲، ۲۰۲۱).

بحث بیگانگی که نخست در فرانسه گسترش یافت، بارها بر روی تئوری‌های مارکس نیز کشیده شد. در همان حین که سرانجام و فرجام جنگ جهانی دوم به حس اندوهی عمیق ناشی از بربریت‌های نازیسم و فاشیسم می‌رسید، موضوع

1 Beetz

2 Fajardo

وضعیت و سرنوشت فرد در جامعه نیز بیش از پیش مورد توجه قرار می‌گرفت. علاقه فلسفی روزافزون به مارکس در همه جای اروپا آشکار بود. اما اغلب تنها به نسخه‌های خطی اقتصادی و فلسفی سال ۱۸۴۴ اشاره می‌کرد؛ حتی بخش‌هایی از کپیتال که لوکاچ برای ساخت نظریه اصلاح خود استفاده کرده بود نیز مورد توجه قرار نگرفت. همچنین، برخی از جملات از نسخه‌های خطی اقتصادی و فلسفی سال ۱۸۴۴ بدون توجه به بافتار، تبدیل به نقل قول‌های سطحی هیجان‌انگیزی شده بود که ظاهراً اثباتی بر وجود رادیکال متفاوتی با عنوان «مارکس جدید» بود. مارکس جدیدی مملو از فلسفه و خالی از اقتصاد. حتی کسانی که درباره از خودبیگانگی در اروپا می‌نوشتند، دست‌نوشته‌ها را درست نخوانده بودند (مارچلو موستو، ۲۰۲۱).

نهادینه‌سازی و دیگرانگی در نظریه ساخت اجتماعی واقعیت

در نگاه پیتربرگر، جهان اجتماعی محصولی از کنش ساختاری بشر است که در حین تجربه در زندگی روزمره افراد، با آنها به مثابه واقعیتی عینی رو به رو می‌شود. این مواجهه، هر چقدر هم که ممکن است برای فرد سخت یا ثقیل باشد، در نهایت باید منجر به نوعی نهادینه‌سازی در فرد گردد. به بیان ساده‌تر، نیازمند همکاری وی است، نیازمند مشارکتی از جانب فرد که اندک اندک موجب ساخت استمرار واقعیت می‌گردد. البته، این بدان معنا نیست که وی موظف به مشارکت در کنش‌هایی است که مستقیماً برای وی ناراحت‌کننده، سخت یا ثقیل است بلکه این کنش‌ها به عنوان عناصری از میزان واقعیت این واقعیات اجتماعی است و این قضیه برای وی تا بدان جا و بدان حدی ادامه دارد که وی در آن مشارکت دارد (حتی اگر مشارکتش سهوی و ناعامدانه باشد و یا بر وی اعمال شده باشد) (برگر و لاکمن، ۱۹۶۶).

منظور برگر از مشارکت در اینجا این بود که فرد جهان را به واسطه استفاده‌اش از نظم موجود در آن درک می‌کند. از این منظر، برگر سعی کرد تحلیلش را با روانشناسانه ساختن مفهوم درونی‌سازی و نهادینگی بسط و توسعه دهد. در اثر پیش روی شما، مفهوم نهادینه‌سازی به عنوان مفهومی مطرح شده که به معنای مهارت یافت در استفاده از نظم اجتماعی توسط فرد

است. بنابراین، توصیف درونی‌سازی و نهادینه‌گی در این مجموعه لزوماً نیازمند تفسیری روان‌شناختی از این مفهوم نیست.

برگر می‌گفت نهادینه‌سازی فرایندی است که طی آن ساختار خودآگاهی فرد (درون خویشتن خویش) تلاش می‌کند خود را با واقعیت ساخته‌شده اجتماعی تطبیق دهد. بنابراین نشان داد که هیچ فردی، هرگز کاملاً اجتماعی‌سازی نمی‌شود. یعنی امکان ندارد، ساختار خودآگاه یک نفر به تمامی و به طور مطلق، منطبق با واقعیات ساخته‌شده اجتماعی باشد. پس، بنا بر اندیشه برگر، در آگاهی فرد نوعی دوگانگی دیالکتیکی میان رابطه وی با جهان اجتماعی وجود خواهد داشت (برگر و لاکمن، ۱۹۶۶).

روش دیگر بیان این مطلب این است که بگوییم به واسطه زندگی و مشارکت در جامعه، انسان مفهوم «دیگربودن» را درون و بیرون خویش می‌یابد. فعالیت‌های فرد، از آنجایی که بخشی از جهان اجتماعی هستند، تبدیل به واقعیتی غیر از خود وی می‌شوند. آنها از وی «می‌گریزند». اما انسان نیز خود از خود می‌گریزد، چرا که بخشی از وی نیز در فرایندی شبیه جامعه شده است. این «دیگرانگی» جهان اجتماعی و بشر عینی که دیگران زندگی اجتماعی محسوب می‌شود در آگاهی وی نهادینه شده‌اند. به بیان دیگر، دیگران و دیگرانگی به درون آگاهی انسان تزریق می‌شوند. در نتیجه، نه تنها با احتمال بیگانگی جهان اجتماعی برای فرد مواجه هستیم بلکه، وی در جنبه‌های خاصی از خود اجتماعی اش نیز با خود دچار احساس غریبگی و بیگانگی خواهد شد.

از آنجا که نهادگرایان اصیل همواره به تحقیق در مورد واقعیت اجتماعی به مثابه «تمام آن پدیده‌هایی که وجودشان لزوماً به انسان و تعاملات آن‌ها بستگی دارد» علاقه مند بوده‌اند، بنابراین به منظور حل مسئله مؤثر و کنترل اجتماعی، درک ماهیت واقعیت اجتماعی یک الزام آشکار به نظر می‌رسد. با این حال، نهادگرایان تا به حال به ندرت، به صراحت به پرسش‌های وجود شناسی اجتماعی فکر کرده‌اند چه رسد به آن که نگاهی هستی‌شناسانه به این مقوله داشته باشند (الدر واس^۱، ۲۰۲۱).

برگر اما این نگاه هستی‌شناسانه را به درستی درک کرده بود. از این رو وی

دو پی‌آمد محتمل دیگر از این دیگرانگی در آگاهی را نیز متذکر شد. نخستین پی‌آمد این بود که بیگانگی از جهان خارجی و خویش ممکن است به وسیله آگاهی و شناخت ما از بشر- ساخته- بودن جهان خارجی و خویشتن، بازسازی و اصلاح گردد. پی‌آمد محتمل دیگر این بود که بازنگری و اصلاح، دیگر ممکن نیست. این غیرممکن بودن بازنگری از آنجا نشأت می‌گیرد که فرد، جهان اجتماعی و خویش را به عنوان راستینگی تغییرناپذیر در نظر می‌گیرد و راستینگی‌اش را راستینگی ماهیتی و ذاتی می‌پندارد. این پی‌آمد محتمل دوم را، برگر، بیگانگی نامید.

به زعم برگر، بیگانگی زمانی رخ می‌دهد که رابطه دیالکتیکی میان فرد و جهانش در خود آگاهی فرد گم می‌شود. «فرد، فراموش می‌کند که این جهان همواره توسط وی در حال تغییر و بازتولید بوده و هست» (برگر و لاکمن، ۱۹۶۶) از آنجایی که فرد بیگانه شده کسی است که از درک باز تولید جهان توسط خویش عاجز است، برگر تصمیم گرفت آگاهی وی را «آگاهی کاذب» بنامد. در این حالت، فرد جهان را به شکل کلکسیون از چیزها می‌بیند که وی هیچ کنترل خاصی بر آن نخواهد داشت. از این منظر، وی خویش را تنها به شکل یک «محصول» از جهان می‌بیند و نه یک «تولیدکننده».

برگر نشان داد که این منظر از بیگانگی سه وجه دارد. نخست، بیگانگی پدیده‌ای مبتنی بر آگاهی است. شیوه‌ای است که فرد خویش را در آگاهی‌اش درک می‌کند؛ خواه این آگاهی درست یا غلط باشد. دوم این که، برگر نشان داد بیگانگی در توسعه آگاهی توسط فرد در مراحل پایانی قرار ندارد. به زعم برگر آگاهی ممکن است در حالتی قرار بگیرد که از بیگانگی به سمت نابیگانگی میل کند. سوم این که، برگر معتقد بود بیگانگی را نمی‌توان مترادف با ناهنجاری دانست و باید میان این دو اصطلاح تمایز قائل شد. در حقیقت، در اندیشه برگر، همان نیروهایی که در برابر ناهنجاری مقاومت می‌کنند جهان اجتماعی را می‌سازند در حالی که ممکن است خارج از حیطه کنترل بشر به نظر بیایند، بنابراین، راستینگی واقعیت اجتماعی بیگانگی را تشدید کرده و ترویج می‌دهند.

نتیجه‌گیری

۱. سازمان‌ها نوعی از نظم هستند که ما در جهان اجتماعی با آنها مواجه می‌شویم. سازمان‌ها، معنا و مفهوم چستی‌شان را با تبیین‌ها و شناختی که دیگران از آنها دارند، به دست می‌آورند.
۷. واقعیت اجتماعی، توسط بشر ساخته می‌شود. فرایندی که طی آن ساخت واقعیت رخ می‌دهد را دیالکتیک می‌نامیم. مجموع دیالکتیک می‌تواند به این شکل فهمیده شود که انسان‌ها هر دو نقش خالق و محصول خلق جهان اجتماعی را ایفا می‌کنند. فرایند یادگیری و نهادینه‌سازی واقعیت اجتماعی، فرایند مشارکت ماهرانه در ساختارهای نمادین جامعه فرد است.
۸. سازمان‌ها، واقعیت‌هایی جامعه‌ساخته هستند. آنها مقادیر معقولی از انسجام را در تبیین‌های شکل‌دهنده‌شان می‌طلبند. مشارکت موثر در سازمان نیازمند مهارت مشارکتی در ساختارهای نمادین سازمان است.
۹. مشروعیت‌های سازمانی، تبیین‌هایی هستند که سطوح سلسله مراتب تبیین‌ها را به هم مرتبط می‌سازند. آنها مهیاکننده زیربنایی برای روشن ساختن مفهوم انسجام و تسهیل تعاریف و تشخیص کنش صحیح و مناسب هستند. مشروعیت‌ها شیوه اصلی دفاع از واقعیت اجتماعی در برابر تهدیدهای راستینگی‌اش هستند.
۱۰. ناحیه نظم، یا سپهر نمادین، که یک تبیین خاص را قابل فهم می‌سازد، ساختار باورپذیری^۱ نام دارد.
۱۱. یک جامعه تکثرگرا، جامعه‌ای است که در آن ممکن است بیش از یک ساختار باورپذیری برای تبیین یک واقعه واحد وجود داشته باشد. پلورالیسم به ادراکات رقابتی یک رویداد خاص دامن می‌زند، بنابراین تهدیدی برای انسجام یک یا چند ساختار باورپذیری موجود محسوب می‌شود. پلورالیسم هر چه بیشتر به از خودبیگانگی بیشتر دامن خواهد زد.
۱۲. در جامعه و سازمان، نقش‌هایی مانند متخصص، نخبه مسئول؛ کارکرد مهمی از نظر استفاده مشروعیت دارند. این نقش‌ها منابع کنش‌های نگهداشت واقعیت اجتماعی و واقعیت سازمانی هستند.

۱۳. بیگانگی پدیده‌ای است که می‌توان آن را از زوایای گوناگون و با چند نوع نگاه متفاوت شناخت. در چشم انداز این کار، از خود بیگانگی به شکست شخص و عدم توانایی‌اش به مشارکت در زندگی نمادین جامعه یا سازمان خویش اطلاق می‌شود.

۱۴. در دوران پسا کرونا دورکاری و مشارکت مجازی در محل کار نوعی از خودبیگانگی نوین را برای افراد رقم زده است که ناشی از عدم تعامل با دیگران، خلاء درک حس جامعه‌پذیری و فقدان شکل‌گیری صحیح ساخت اجتماعی واقعیت است.

۱۵. درک واقعیت سازمانی مبتنی بر درک واقعیت وجودی فرد خواهد بود حال آن‌که علیرغم پیشرفت روزبه‌روز انسان پسامدرن در محل کار نسبتاً شبه مدرن، دایره‌تنبهایی و از خودبیگانگی وی بیش از پیش گسترده خواهد شد.

۱۶. متاورس علیرغم جذابیت‌های بسیارش و امکاناتی که در اختیار انسان قرار می‌دهد به نظر می‌رسد گونه‌ای از پیش‌بینی پیتربرگر را محقق سازد. بنا بر اندیشه برگر، در آگاهی فرد نوعی دوگانگی دیالکتیکی میان رابطه‌ی وی با جهان اجتماعی وجود خواهد داشت. فرد، جهان اجتماعی و خویش را به عنوان راستینگی تغییرناپذیر در نظر می‌گیرد و راستینگی‌اش را راستینگی ماهیتی و ذاتی می‌پندارد. به زعم برگر، بیگانگی زمانی رخ می‌دهد که رابطه‌ی دیالکتیکی میان فرد و جهان‌ش در خود آگاهی فرد گم می‌شود. «فرد، فراموش می‌کند که این جهان همواره توسط وی در حال تغییر و بازتولید بوده و هست» از آنجایی که فرد بیگانه شده کسی است که از درک باز تولید جهان توسط خویش عاجز است، برگر تصمیم گرفت آگاهی وی را «آگاهی کاذب» بنامد. در این حالت، فرد جهان را به شکل کلکسیون‌ی از چیزها می‌بیند که وی هیچ کنترل خاصی بر آن نخواهد داشت. از این منظر، وی خویش را تنها به شکل یک «محصول» از جهان می‌بیند و نه یک «تولیدکننده».

سخن پایانی

امیدواریم چشم انداز این کار محققان را به سمت مطالعه فعالیت‌هایی در سازمان سوق دهد که موضوع و هدف اصلیشان در استفاده از کنش‌های ارتباطی به مثابه داده‌ها است. چنین تحقیقی نیازمند ادراک مشارکتی بر مبنای تعامل ماهرانه با جامعه هدف می‌باشد. چنین تحقیقی می‌بایست ساختارهای نمادین سازمان را آشکار ساخته و برای مشارکت‌کنندگان در سازمان نیز قابل فهم و باورپذیر باشد.

فهرست منابع

- صادقی فسایی، عرفان‌منش. مبانی روش‌شناختی پژوهش اسنادی در علوم اجتماعی؛ مورد مطالعه: تأثیرات مدرن‌شدن بر خانواده ایرانی. فصلنامه علمی پژوهشی راهبرد فرهنگ، ۸(۲۹)، ۶۱-۹۱.
- فولکیه، پل. ۱۳۶۲ دیالکتیک، ترجمه مصطفی رحیمی، چاپ اول، تهران: انتشارات آگاه.
- معصوم، حسین. ۱۳۸۴ مفهوم دیالکتیک در فلسفه افلاطون، مجله پژوهش‌های فلسفی، شماره ۹، پاییز ۱۳۸۴.
- Ackley, S. F., Lessler, J., & Glymour, M. M. (2021). Dynamical Modeling as a Tool for Inferring Causation. *American Journal of Epidemiology*.
- Airo, K. (2021). Social Constructionism Theory: Constructing the user experience of workplace. In *A Handbook of Theories on Designing Alignment between People and the Office Environment* (pp. 93-100). Routledge.
- Amit, V. The 'problem' of sociability. (2021) *Back to the Future of Sociality: Thinking through Sociality Again*, organized by Vered Amit, Concordia University
- Austin, T., & De Jong, W. (2008). *Rethinking Documentary: New Perspectives and Practices: New Perspectives and Practices*. McGraw-Hill Education (UK).
- Baranyi, P., Csapó, Á., Budai, T., & Wersényi, G. (2021). Introducing the Concept of Internet of Digital Reality—Part I. *Acta Polytechnica Hungarica*, 18(7), 225-240.
- Bauer, T. A. (2021). Mediality: the cultural-symbolic sphere of social practice. *Galáxia* (São Paulo).
- Beetz, J. (2021). Bigger cages, longer signifying chains—ideology as structural limitation and discursive practice. *Journal of Multicultural Discourses*, 1-15.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality*.

- Bolton, A. D., Goosen, L., & Kritzinger, E. (2021). Unified Communication Technologies at a Global Automotive Organization. In *Encyclopedia of Organizational Knowledge, Administration, and Technology* (pp. 2592–2608). IGI Global.
- Duan, H., Li, J., Fan, S., Lin, Z., Wu, X., & Cai, W. (2021, October). Metaverse for social good: A university campus prototype. In *Proceedings of the 29th ACM International Conference on Multimedia* (pp. 153–161).
- Elder-Vass, D. (2021). The nature of social reality: issues in social ontology. *Journal of Critical Realism*, 20(3).
- Fajardo, C. (2021). Mystified Alienation: A Discussion between Marx, Foucault and Federici. *tripleC: Communication, Capitalism & Critique. Open Access Journal for a Global Sustainable Information Society*, 19(2), 287–300.
- Fischer, R., Ferreira, M. C., Van Meurs, N., Gok, K., Jiang, D. Y., Fontaine, J. R., ... & Abubakar, A. (2019). Does organizational formalization facilitate voice and helping organizational citizenship behaviors? It depends on (national) uncertainty norms. *Journal of International Business Studies*, 50(1), 125–134.
- Flyverbom, M., & Garsten, C. (2021). Anticipation and Organization: Seeing, knowing and governing futures. *Organization Theory*, 2(3), 26317877211020325.
- Janssen, M., & Van Der Voort, H. (2020). Agile and adaptive governance in crisis response: Lessons from the COVID–19 pandemic. *International Journal of Information Management*, 55, 102180.
- Kravtsov, Y. S., Oleksiuk, M. P., Halahan, I. M., Lehin, V. B., & Balbus, T. A. (2021). Development of humanities education in the context of interdisciplinary approach and informatization. *Linguistics and Culture Review*, 5(52), 580–587.
- Lee, L. H., Braud, T., Zhou, P., Wang, L., Xu, D., Lin, Z., ... & Hui, P. (2021). All One Needs to Know about Metaverse: A Complete Survey on Technological Singularity, Virtual Ecosystem, and Research Agenda. *arXiv preprint arXiv:2110.05352*.
- López-Balboa, A., Blanco-González, A., Díez-Martín, F., & Prado-Román, C. (2021). Macro level measuring of organization legit-

imacy: Its implication for open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 53.

- McDaniel, D. A. (2021). The hermeneutic cycle: A new angle to qualitative research design.
- Meulenbroek, R., & Danivska, V. (2021). *A Handbook of Theories on Designing Alignment Between People and the Office Environment* (p. 312). Taylor & Francis.
- Meulenbroek, R., van der Voordt, T., Aussems, R., Arentze, T., & Le Blanc, P. (2020). Impact of activity-based workplaces on burnout and engagement dimensions. *Journal of Corporate Real Estate*.
- Nappi, I., & de Campos Ribeiro, G. (2021). The duality of the physical and virtual worlds of work. In Will-Zocholl, M. & Roth-Ebner, C. (Eds.), *Topologies of digital work. How digitalisation and virtualisation shape working places and spaces* (pp. 295–340). London: Palgrave.
- Pfadenhauer, M., & Grenz, T. (2020). Berger, Peter L., and Thomas Luckmann. SAGE Publications Limited.
- Redlein, A., Höhenburger, C., & Turnbull, P. (2020). Workplace management. In A. Redlein (Ed.), *Modern facility and workplace management*. Cham, Switzerland: Springer International Publishing.
- Scully-Russ, E., & Torraco, R. (2020). The changing nature and organization of work: An integrative review of the literature. *Human Resource Development Review*, 19(1), 66–93.
- Souza, A. R. D. S., & Vasconcelos, I. F. F. G. D. (2021). Meritocracy and competency-based people management model: utopia or organizational reality? *Cadernos EBAPE. BR*, 19, 190–202.
- Spies, R., Grobbelaar, S., & Botha, A. (2020). A scoping review of the application of the task-technology fit theory. *Responsible design, implementation and use of information and communication technology*, 12066, 397.
- Teeny, J. D., Siev, J. J., Briñol, P., & Petty, R. E. (2021). A review and conceptual framework for understanding personalized matching effects in persuasion. *Journal of Consumer Psychology*, 31(2), 382–414.