

مفاهیم مدیریت و اداره در نظام مدیریت دولتی (تفاوت‌های مدیر با رییس)

اداره دو معنای متفاوت و معین دارد. در معنای نخست، نظام و سازه‌ی اجتماعی خاصی است که بر اساس آن عده‌ای از افراد بشر به منظور نیل به یک سلسله اهداف کم‌وبیش مشخص، تشکیلاتی را در مکانی مشخص تشکیل داده و با یکدیگر همکاری می‌کنند. این سازه با نام اداره همان مفهوم سازمان است. بدان معنی که در فراگردهای سازمانی و تشکیلاتی، تصمیماتی را اتخاذ می‌کنند و تصمیماتی را به مرحله‌ی اجرا و عمل درمی‌آورند (بشارت، ۱۳۵۴:۲۷). بشارت در ادامه‌ی مطلب از قول الیور شلدن^۱ درباره‌ی مفاهیم اداره و مدیریت می‌افزاید: اداره، سازمان را به وجود می‌آورد و مدیریت، آن را به کار می‌اندازد. اما در اینجا منظور فقط تعریف مفهوم وجودی کیفیت سازمان یا گونه‌گونگی ساختار و تشکیلات سازمانی «مدیریت و اداره» مطرح نیست و در معنای دوم اداره، طرح چگونگی اداره کردن و گرداندن مقصود است. به این صورت که در مورد مفاهیم عملکردی گرداندگی و چرخاندن یک مجموعه توسط فرد یا افرادی در دو حالت مدیریت و اداره تحلیل و تبیین ارایه می‌شود. منظور این است که در تعریف پیش‌رو تلاش می‌شود تا شیوه‌ی عمل سرپرستی با دو مفهوم «مدیریت و اداره» توضیح داده شود.

البته شاید در معنای کلی، مدیریت و اداره هم معنا و با مفاهیم مشترک و یکسان تصور شوند. ولی قطعاً این دو واژه، دو حوزه‌ی کارکردی و عملکردی مجزا را دارا هستند. از نگاه عوامانه نیز شاید تفاوت زیادی میان این دو شیوه‌ی «چرخانش مجموعه‌ای» نباشد. ولی با وجود شباهت‌های زیاد، تفاوت‌هایی اساسی در حوزه‌ی عملکردی و کارکردی این دو سبک راهبری مشاهده می‌شود. با آن‌که این هر دو واژه معانی همسانی را می‌رسانند و در تفکر عامیانه تفاوتی ندارند اما در واقعیت و در لوای مفاهیم علمی، به هیچ وجه مفهوم ماهیتی مشابهی ندارند. امروزه در تلقی و کاربرد اداره کردن، واژه‌ی مدیریت زیاد به کار برده می‌شود و مردم تمایل بیشتری برای استفاده از این واژه در ادبیات محاوره‌ای دارند. ولی این دو واژه در علم مدیریت جایگاه متفاوتی دارند و مفاهیم و معانی ویژه‌ای را در اداره کردن و سرپرستی نمودن دارند. آن‌چه که بیشتر مدنظر می‌باشد، نقش یک مدیر^۲ یا یک اداره‌کننده^۳ است. فرهنگ وبستر مدیریت را چنین تعریف می‌کند: «استفاده‌ی عاقلانه از ابزار برای تحقق هدفی از پیش تعیین شده». البته ریشه‌های لاتین این دو واژه دارای بار معنایی مختلفی هستند. اداره از واژه‌ی لاتین «Administrare» مشتق شده و معنای خدمت کردن می‌دهد.

1. Oliver Sheldon
2. Management
3. Administrator

اما مدیریت از واژه‌ی لاتین «Manus» مشتق می‌شود که معنای کنترل با دست را دارد. سازه‌ی اداره مفهوم خدمت‌کردن و مدیریت مفهوم کنترل با کسب نتیجه دارند (دانایی‌فر، ۱۳۹۱، به نقل از هیوز). مدیر در حوزه و زمینه‌ی کار خود، حصول به نتیجه را پی‌گیری می‌کند و فعالیت‌ها و مطالعات او در یک فرایند کارکردی در سازمان، رسیدن قطعی به اهداف سازمان است. حال آن‌که یک رئیس یا اداره‌کننده قایل به نتیجه نیست و فرایندهای فعالیتی تنها در دایره‌ای از پیش تعیین‌شده و در دامنه‌ی قوانین، خط‌مشی‌ها، آیین‌نامه‌ها، دستورالعمل‌ها و رویه‌ها و روش‌ها می‌باشد. از دیدگاه هنری فایول^۴ نیز اداره‌ی امور و مدیریت مترادف نیستند. از منظر او، اداره‌ی امور بر فرایندها، رویه‌ها و آداب و رسوم اداری متمرکز است، حال آن‌که مدیریت امور به تبعیت صرف از دستورالعمل‌های اداری نیست و با تقبل مسئولیت بر حصول نتیجه متمرکز است.

چون در علم نوین مدیریت و ماهیت اصیل مدیریت‌گرایی، جوهره‌ی رهبری و مجموعه وظایف مدیریت تفاوت‌های بنیادی با اداره‌کردن و شرح وظایف اداره‌کننده دارند، لذا بدون شک این دو در یک ظرف قرار نمی‌گیرند. شالوده‌ی مدیریت با عناصر ذاتی اداره در معنای واقعی همخوانی ندارد. چون مدیر با تدبیر و اندیشه‌های درون‌مایه‌ی برگرفته از ذهن خلاق و مبتکر است که بسترها را تابع خود می‌نماید، فلذا بدین اساس او را «مدیر» می‌نامند، ولی فرد مقابل که این ماهیت‌های وظیفه‌ای و نقش را ندارد، «رییس» نامیده می‌شود. پس در این موازات است که سیر رفتار مدیر، مدیریت و رفتار سازمانی رییس نیز ریاست شمرده می‌گردد. در زیر به چند مولفه و شاخص برای فهم تفاوت‌های ماهوی میان مدیر و رییس اشاره می‌شود:

- اداره کردن، مجموعه‌ای از کارکردهای محدود در قالب یک دایره است که فردی با اختیارات بسیار بسته، نقش اداره‌ی «تعیین‌شده‌ها» را بر عهده می‌گیرد. در برابر آن، مدیریت با محدودشدن و چارچوب‌بندی محض مخالف است

- در مفهوم مدیریت، مدیر با مجموعه وظایف رهبری، کنترل، سازمان‌دهی، برنامه‌ریزی، مسئولیت و تعهد نقش ماهیتی خلاقانه دارد و ملزم است در نظامی هدف‌گرا و نتیجه‌مند مجموعه را رهبری کند. ولی در مفهوم اداره، وظایف فوق کامل نیستند و مفهوم آن چرخاندن و سرپرستی در چارچوب قوانین و سیاست‌های تدوینی است

- مدیر یعنی کسی که با شاخص‌ها و ویژگی‌های درایت، تدبیر، تیزهوشی، خلاقیت و خرد خویش، فراگردهای استدلال، استنباط و استنتاج را به فرایندهای عملکردی خود جاری می‌کند، ولی رییس نیازی به کارکردهای پیچیده‌ی ذهنی ندارد و تابع فرایندهای اداری می‌باشد
- فرد مدیر تمامی مجموعه‌ی تحت امر خود را براساس عقلانیت ابزاری و هوشمندی ذهن و اندیشه به سمت اهداف مشخص راهبری می‌نماید و در مسیر به سوی اهداف، گام‌های اطمینان‌بخش و موثر برمی‌دارد. در مقابل رییس ویژگی شاخصی ندارد و با داشتن استعداد فوق معمول، مجموعه را به سوی «از پیش تعیین شده‌ها» هدایت می‌کند
- عملکرد مدیر باید به سودمندی بستری برسد و مدیر از دانش سودمند بهره می‌برد ولی برای فرد رییس، نتیجه و سودمندی خیلی مهم نیستند و او فقط در فکر انجام کار خودش با نحو مطلوب و احسن است
- مدیر با این‌که باید تابع شرایط باشد، ولی در بُعد کار و عمل تابع محض نبوده و بر بستر مدیریت احاطه داشته و سیاست‌سازی می‌کند، اما رییس اختیار و اراده‌ی شاخص مدیر را ندارد و تابع محض سیاست‌های مشخص شده است
- مدیر توانایی خوانش و درک دارد و «راهبری‌کننده» است، ولی رییس نیازی به کاوش ندارد. زیرا وظیفه‌ی او کاوش و خوانش نیست، بلکه او در کانالی تحدیدشده، وظایف اصلی «هدایت» را انجام می‌دهد
- رییس در چارچوب و قالب تحرک دارد، ولی مدیر توانمند، چارچوب‌شکنی می‌کند و بسترهای نوینی در راستی‌آزمایی عقل و منطق ایجاد می‌نماید
- مدیر کارگزار حکومتی است که با اقتدار فردی و خلق سازوکار، کارآفرینی و نوآفرینی حاصل کار او می‌باشند. اما فرد رییس کارگذار است و از طرف کسی به کار گمارده شده تا وظایف خاص و منویات مافوق را انجام دهد
- مدیر خوش فکر است و با اندیشه‌ی نوسازانه نوین‌سازی می‌کند. ولی رییس معمولاً نمی‌تواند از خوش فکری برخوردار باشد و قاعدتاً تابع افکار توده‌گری است
- مدیر نگاه ژرف و همه سویه بر امور دارد. حال آنکه رییس با نگاه تک بعدی، صرفاً به فرایندهای سپرده به خودش را فکر می‌کند.

- رییس محیط و مجموعه را «نظم» می‌دهد، ولی مدیر محیط و مجموعه را «تنظیم» می‌کند. نظم مفهوم جابجانمودن عناصر بر اساس پیش‌بینی قبلی می‌دهد. اما تنظیم ماهیتی عمیق داشته و ضمن پردازش جابه‌جایی، مفهوم جایگزینی و اولویت‌بندی را نیز پردازش می‌کند
 - با آنکه آدمی با احساس به انسانیت می‌گراید. ولی باید در نظر داشت که مدیر به عنوان فرد نخبه تابع احساسات در مسیر کار خود نیست و همه‌ی امور را با عقلانیت منطقی به سرانجام می‌رساند. حال آنکه فرد رییس به جهت داشتن نگاه عوامانه، معمولاً نمی‌تواند از احساسات در کار فرار کند.
 - مسئله، مشکل و بن بست، مولفه‌های اجتناب‌ناپذیری در فرایندهای کار هستند. مدیر فردی است که توانایی و قابلیت حل مسئله و عبور از بن بست‌ها را دارد. اما فرد رییس توانش‌های گذار از مشکلات را ندارد و سریعاً در فرایند کار گرفتار و وامانده می‌گردد
 - مدیر نگاه هوشمندانه به همه‌ی موارد ریز و درشت دارد و از نگاه عامیانه و ساده‌انگارانه خودداری می‌کند. و هرچند که مدیر باید نگاه تسامح و تساهل به بسترهای تحت مدیریت داشته باشد، بلکه دراصل موضوع مطلقاً نباید ساده‌بین باشد. درواقع مدیر خوب مدیری است که ساده‌گیر باشد؛ اما ساده‌بین نباشد
 - مدیر مکلف است در امور مدیریتی بسیار کنجکاو و دقیق باشند و از تفحص ژرف و مطالعه غور بر بسترهای تحت مدیریت خود کوتاهی نکند. بدین صورت که مدیر نباید نگاه سطحی و عوامانه بر مسائل و مشکلات داشته باشد. چراکه مسایل و معضلات مدیریتی خیلی دشوار و ناپایدار می‌باشند و نمی‌توان همه‌ی امور را در همان موضوع یا سوژه خاص تلقی نمود
- طرح موضوعات بالا و تفاوت گذاری برای مفاهیم مدیر و رییس یا مدیریت و ریاست (اداره) به جهت آن می‌باشد، تا اینکه از درک فاصله و اختلاف میان این دو، به مفهوم واقعی و اصیل مدیریت‌گرایی پی‌برده شود. زیرا مدیریت نقش و جایگاهی فرای ریاست داشته و اگر مدیران ایرانی به این مقولات توجه داشته باشند، بی‌شک تفاوت‌های اداره و مدیریت را فهم کرده و در انتخاب فرد و راه دقت می‌کنند تا به خطا نیفتند. این مطالب به آن دلیل است که بدانیم کشور ما به رییس نیاز ندارد، بلکه مدیران خلاق و مبتکر حلقه‌ی مفقوده در نظام مدیریت ایران هستند. البته مایل نبودم حلقه‌ی مفقوده مدیریت کشوری را کمبود مدیران خلاق و مبتکر معرفی کنم. زیرا این گفتار بر برخی صاحب‌نظران گران می‌افتد و نقصان در «جامعه‌ی مدیریت» را توهین قلمداد می‌کنند، ولی با دردمندی باید این حقیقت و واقعیت را پذیرفت که به‌واقع ما در زمینه‌ی مدیرسازی کمبودهای آشکاری داریم. دراصل بازی با الفاظ مدیر و مدیریت دیر هنگامی است که در

سطح جامعه‌ی ایران جریان دارد و هیچ مرز روشن و تعریف شده‌ای برای تمایز مدیریت با ریاست و مدیر با رییس در دست نیست. لذا به همین علت است که در پس تفکری ناصواب هر فرد بر مسند پست‌های مدیریتی می‌نشیند، مدیر نامیده می‌شود و فعالیت‌های فرایندی او نیز نام مدیریت می‌گیرند. این دکترین مدیریتی در عین حالی که نشانه‌ی نبود تسلط فنی و علمی بر بستر مدیریتی کشور می‌باشد، بلکه اتکا به فضای سیاسی ناسالم و نادرست نیز دارد، که اینگونه هر فرد نالایقی بر مصادر مدیریتی تکیه می‌زند. براین مبناست که باید گفت در رویدادی نامبارک و ناسنجیده مفهوم و معنای مدیر و مدیریت در سرزمین ایران قلب شده و ماهیت نادرستی از این دو واژه به عمل آمده است. متأسفانه علیرغم آنکه نظام مهندسی مدیریت کشور بشدت در خطا گرفتار شده و مفهوم مدیریت اصیل و واقعی از دست رفته؛ ولی مفاهیمی نادرست و غیرواقعی جای آن را گرفته است. برای نمونه نزد خیلی از مدیران مفاهیمی چون بدخلقی، تندخویی، سختگیری، ایجاد فضای وحشت، خطکش‌گذاری در اعطای مزایای کارکنان، میزان اختیارات سازمانی، اختیارات مالی، جایگاه سلسله‌مراتبی، تعداد منشیان، اندازه‌ی اتاق، میزان دکوراسیون، حیطة‌ی کارمندی وسیع و ارتفاع سازمانی از اصلی‌ترین مختصات و معیارهای مدیریتی تصور می‌شوند و درجه و رتبه‌های مدیریتی نیز دقیقاً وابسته به متغیرهای فوق هستند. بی‌گمان این معیارها و پیمان‌های محک‌شاخصه‌ی مدیریتی در ایران، ریشه در تفکر انحصارگرایی و مرام اقتدار در ذهن و روح تمامی ایرانیان در طول تاریخ کلان دارد. چون ایرانیان هیچگاه همدلی و اتحاد اجتماعی نداشته‌اند و همیشه در «ذره‌شدگی اجتماعی و جداشدن» گرفتار بوده‌اند. لذا برای همیشه‌ی تاریخ ثبت شده که هر ایرانی، صرفاً در فکر خودش است و خودبینی بیماری مهلک برای هر ایرانی است. البته طرح این موضوع برای آن نیست که عنصر ایرانی یا فرد ایرانی را بیمار قلمداد کنیم. بلکه این موضوع دقیقاً نشانه‌ی نبود مدیریت اصولی و راهبری مناسب در طول تاریخ ایران زمین تا اکنون است. چراکه مردم ذاتاً خوب هستند، اما مدیریت و هدایت مردم خوب نبوده است. در صورتی که معیارها و اصول ذکر شده در بالا اصلاً ملاک هویت مدیریت نیستند و متغیرهای مدیریتی برای سنجش مفهوم مدیریتی و همچنین پایه و مرتبه‌ی مدیریتی، دقیقاً مواردی به استثنای گفتمان موجود در ایران هستند. مدیر باید توانمندی راهبری درست و منطقی مجموعه خود را داشته باشد و براساس وظایف ذاتی خود، بیشترین بهره را از مجموعه‌ی در اختیار برداشت نماید. اینگونه است که کارآمدی مدیر و کارایی هر سیستم مدیریتی، مورد ارزیابی قرار گرفته و کیفیت مدیریت درجه‌بندی می‌شود.