

سخن سردیر

اساتید مدیریت رفتار سازمانی بر این باورند که دنیای سازمان‌ها در حال تغییر است و به تعبیر آنها تنها چیزی که ثابت است تغییر است. برای این ادعا هیچ شاهدی بهتر از انقلاب اینترنتی و پیدایش اینترنت¹ نیست. همان طور که در چند سال گذشته مشاهده شده است اینترنت روابط بازرگانی و دنیای سازمانی را دچار تحولات و تغییرات شگرفی نموده است. به طور مثال تجارت الکترونیکی به معنای بازنویسی دوباره فروش تولیدات سازمان‌ها اعم از کالا و خدمات است. اما اینترنت و فناوری‌های وابسته و مکمل آن و دنیای جدید الکترونیکی بر رفتار سازمانی نیز اثر خود را گذاشته است. ارتباطات الکترونیکی تجدید ساختار ارتباطات اجتماعی را با شکستن سازمان‌های سنتی و از میان برداشتن موانع جغرافیایی در دستور کار خود قرار داده است. آنها روز به روز افراد را منزوی‌تر می‌کنند در حالی که هم زمان ارتباطات را گسترش می‌دهند. کارکنان مجازند در هر زمانی و با هر کسی و هر جایی به طور دائم ارتباط برقرار کنند. این نظام‌های ارتباطی باز موجب شکستن و فرو ریختن نظام‌های ارتباطی سنتی مبتنی بر سلسله مراتب سازمانی در سازمان‌های امروزی و تعریف دوباره‌ای از ارتباطات رسمی و غیررسمی و روابط بین فردی و فاصله بین سازمان رسمی و غیررسمی می‌شوند. شواهد روز افزونی بیانگر این امر است که افراد محدودیت‌های اخلاقی را که در ارتباطات حضوری در سازمان‌های سنتی رعایت می‌کردند یا می‌کنند در ارتباطات الکترونیکی رعایت نمی‌کنند. چرا که کارکنان به خوبی می‌دانند یک جمله تبعیض آمیز نژادی و یا لطفه‌های غیراخلاقی را در محیط کار به طور حضوری نمی‌توانند ادا کنند ولی بعضی از همین کارکنان این الفاظ را آزادانه از طریق ارتباطات الکترونیکی منتقل و آن را هم قابل دفاع می‌دانند! هر چه بیشتر مردم از رایانه و ارتباطات الکترونیکی استفاده می‌کنند وقت کمتری صرف روابط شخصی (حضوری) با دوستان و فامیل در زندگی واقعی می‌کنند.

اینترنت تبدیل به فناوری منزوی کننده انسان از جامعه و تقویت رفتار فردی بر رفتار اجتماعی شده است. کارکنان به طور روزافزونی در قالب گروه‌های کاری با مردمی کار می‌کنند که نه آنها را دیده‌اند و نه احتمال ملاقات با آنها را در آینده می‌دهند. در این حالت مهارت‌های انسانی و

1 . Internet

روابط بین شخصی نه توانائی تعامل موثر و اثربخش رو در رو با مردم بلکه مهارت ایجاد ارتباط گرم، انتقال احساسات، اعتماد و رهبری از طریق کلمات نوشته شده‌ای است که بر نمایشگرهای رایانه‌ها ظاهر می‌شوند. سازمان‌های الکترونیکی موجب انزوای اجتماعی و عدم اطمینان می‌شوند. این واقعیت وجود وابستگی احساسی قوی بین کارکنان را ضروری می‌سازد. مدیران در سازمان‌های مجازی ضروری است بیشتر کارکنان را به بروز احساسات خود تشویق کنند تا در سازمان‌های سنتی. به علاوه تغییر و عدم ثبات در سازمان‌های الکترونیکی ضرورت ایجاد یک جو اعتماد در بین کارکنان و مدیران را دوچندان می‌سازد.

به طور کلی مهمترین عامل موضوع مطالعه در رفتار در سازمان‌های مجازی انزوای اجتماعی و تنهایی انسان سازمانی است که ساعت‌ها از عمر خود را بدون هیچ تحرکی و ارتباطی انسانی (رو در رو) با دیگران در پای میز رایانه و صفحات نمایشگر می‌گذرانند و این دوباره به معنای از خود بیگانگی (الیناسیون) انسان در عصر دیجیتال و الکترونیکی است که باید فکری برای آن کرد. سرعت ارتباطات و گسترش شبکه‌های ارتباطی از طریق امواج اجتناب‌ناپذیر است ولی چاره‌سازی برای انسانی که از امکانات زندگی در سازمان‌های امروزی باید استفاده کند نیز اجتناب‌ناپذیر است.