

مدیریت مغالطه پنجره شکسته در سازمانها

زهرا محمدپور^۱، آرمان حیدریان^۲ و علیرضا مقدم^۳

چکیده

اینکه هر انسانی در چه زمانی و تحت تاثیر چه عواملی دست به رفتار و عمل میزند سالیان سال است که پژوهشگران را در جای جای دنیا به پژوهش و بررسی واداشته است بر اساس نظریه پنجره شکسته، برخورد با بی‌نظمی‌های کوچک و زدودن آثارشان از جامعه از وقوع جنایت‌های بیشتر و بزرگ‌تر پیشگیری می‌کند. در واقع اگر جلوی خطا و بی‌نظمی و بی‌قانونی را در مراحل اولیه بگیریم، مانع از گسترش و خطرناک‌تر شدن آنها می‌شویم. این نظریه از استعاره پنجره شکسته استفاده می‌کند. بر اساس این استعاره، فرض می‌شود که اگر پنجره ساختمانی شکسته باشد و مدتی به حال خود رها شود، سایر پنجره‌های آن ساختمان نیز به تدریج در معرض شکسته شدن و تعرض عابران قرار خواهند گرفت و یک بی‌نظمی کوچک به بی‌نظمی و هرج و مرج بزرگ‌تر تبدیل خواهد شد. هدف از انجام این پژوهش چگونگی مدیریت مغالطه پنجره شکسته در سازمانها است. همواره نظریات به عنوان مهمترین ابزار پژوهش، پژوهشگران را یاری می‌نماید؛ تا با به کارگیری آنها بتوانند پدیده‌های اجتماعی را مورد توصیف، تبیین و تحلیل قرار دهند. امید است با شناخت این بعد رفتاری بتوان در صدد مدیریت صحیح آن برآمد.

واژگان کلیدی: مدیریت مغالطه، مغالطه پنجره شکسته، سازمان، تئوری پنجره شکسته

¹ دکتری تخصصی مدیریت دولتی گرایش رفتار سازمانی، مدرس دانشگاه علامه حلی (ره)، چالوس، ایران.

² دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی، دانشگاه علامه حلی (ره)، چالوس، ایران.

³ دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی، دانشگاه علامه حلی (ره)، چالوس، ایران.

مغالطه استفاده از استدلال نامعتبر یا در غیر این صورت نادرست یا ((حرکت اشتباه)) (ون ایمرن، گارسن، مافلز، 2009) در ساخت یک استدلال است (گنسلر، 2010؛ وودز، 2002). یک استدلال مغالطه آمیز ممکن است با به نظر رسیدن بهتر از آنچه واقعا است فریبنده باشد. برخی مغالطه ها عمدا برای دستکاری یا ترغیب یا فریب انجام می شود، در حالی که برخی دیگر به دلیل بی احتیاطی یا ناآگاهی، ناخواسته مرتکب می شوند. صحت استدلال های حقوقی به زمینه استدلال ها بستگی دارد (بوستامانته، دالمان، 2015). مغالطه در لغت به معنی سوق دادن شخص دیگر و به غلط و نیز اشتباه کاری (خودفرد) است و در اصطلاح منطقی، استدلالی است که واجد ارکان و شرایط استدلال به لحاظ ماده یا صورت و یا هر دو نباشند. مغالطه به معنی تعدد در به غلط اندازی دیگری با دو انگیزه می تواند تحقق یابد: 1. انگیزه حق: گاه ممکن است شخص مغالطه به غرضی صحیح، دیگری را به اشتباه سوق دهد، به قصد امتحان مخاطب و یا به منظور تنبیه طرف مقابل برای اصرار نکردن او بر نظر اشتباه خود. در صورت اول به قیاس مغالطی ((امتحان)) و در صورت دوم به آن ((عناد)) می گویند. 2. انگیزه باطل: گاهی مغالطه با اهدافی نادرست، مانند ریا، برتری بر دیگران دست به مغالطه می زند. اساس شکل گرفتن چنین انگیزه ای این است که مغالطه بخواهد قبل از آراسته شدن به حکمت و مقتضای عقل، خود را در جامعه عالمان ظاهر کند. چنین افرادی چاره ای جز تمسک به انواع مغالطه ندارند تنها راه مقبولیت کلام ایشان در میان ظاهر بینان، استفاده از مغالطه و شهرت دروغین به علم و فرزاندگی است (منتظری مقدم، 1394). درک اینکه مغالطه ها چیست مهم است تا فرد بتواند آنها را یا در نوشتار خود یا دیگران تشخیص دهد. اجتناب از مغالطه ها توانایی فرد را در ایجاد استدلال های قوی تقویت می کند. ارزیابی اینکه یک استدلال مغالطه آمیز است ممکن است دشوار باشد، زیرا استدلال ها در امتداد صحت وجود دارند و استدلالی که دارای چندین مرحله است یا بخشهایی ممکن است دارای برخی بخشهای صوتی و برخی موارد مغالطه آمیز باشد (دلنسی، 2018).

نگاهی تاریخی به مفهوم مغالطه نشان می دهد که موضوع مغالطه در طول تاریخ، فلسفه و منطق از جایگاه خاصی برخوردار بوده است و از زمان های گذشته فیلسوفان به طرق مختلف به این موضوع پرداختند. سوفسطاییان از طریق گفتار بلند و با استفاده از مغالطه سعی می کردند تا ایده های مورد نظر را به شنوندگان خود تحمیل کنند (نقیب زاده، 1374). مع ذلک، بیشترین کاربرد این مفهوم نخست در حوزه منطق به عنوان روش اندیشه درست بوده و به دلیل بالا بودن کاربرد روش قیاس در این قلمرو به معرفتی بیشترین مغالطه ها در حوزه خطاهای موجود در سبک استدلال قیاسی دنبال می شده است (خندان، 1380). انواع مغالطه زیاد است و مراجعه ی تفصیلی و دقیق به کتب منطقی، نشان می دهد که منطق دانان مسلمان 310 قسم مغالطه را

مشخص کرده اند (نبویان، 1385). البته انواع مغالطه محدود به این تعداد نیست و می تواند افزایش یابد (شریعتی سبزواری، ۱۴۰۰).

خندان در تعریف مغالطه می نویسد: ((در کلی ترین حالت مغالطه عبارت است از خطا و آشفتگی در سبک استدلال که بر اساس این تعریف وقوع مغالطه ها را می توان در حوزه استنتاج در نظر گرفت، به این معنا که شخص با مقدمات و یا بدون مقدمات از راههای منطقی یا غیر آن و به صورت معتبر و یا غیر معتبر بخواهد صدق و یا کذب گذاری را نتیجه بگیرد، آنکه بخواهد در مقام تفهیم یا تاثیر گذاری، مدعا یا محتوای گذاری را به افراد دیگر منتقل نماید. چنین نتیجه گیری یا گذر استنتاجی چیزی است که منصف به مغالطه ای بودن (میشود)) (خندان، ۱۳۸۰) (شعبانی ورکی و همکاران، 1390). داوون در دایره المعارف فلسفه در این زمینه می نویسد: ((اصطلاح مغالطه اصطلاح دقیقی نیست که بتوان از آن تعاریف گوناگونی ارائه داد. از تعاریفی که در مورد مقالات ارائه شده است عبارتند از: نوعی خطا در سبک استدلال_ باوری خطا_ خطاهایی که اشاره به تکنیک های فن بیان دارد)) (داوون، ۲۰۰۸) (شعبانی ورکی و همکاران، 1390). کانت در ابتدا می گوید: مغالطه یا منطقی است یا استعلایی. مغالطه منطقی عبارت است از قیاسی که در آن یک خطای صوری منطقی وجود داشته باشد. ولی مغالطه استعلایی یک ریشه ی استعلایی در عقل آدمی دارد. مقصود کانت از استعلایی هر چیزی است که مربوط به ساختمان عقل و ذهن آدمی است. مثلا خود مقولات فهم صور استعلایی معرفتند، یعنی آنچه که ما به ماده معرفت که از بیرون می آید، اعطا می کنیم. به بیان دیگر، امور استعلایی عبارتند از: سهم ما در معرفت و حاصل فعالیت ما در امر معرفتند، نه محصول انفعال ما (حکاک، 1388). مغالطات معمولا به ((رسمی)) و ((غیر رسمی)) تقسیم می شوند. یک مغالطه رسمی را می توان در یک سیستم منطقی استاندارد، مانند منطقی گزاره ای، منظمی بیان کرد. در حالی که یک مغالطه غیر رسمی از یک اشتباه در استدلال غیر از شکل منطقی نامناس منشا گیرد (گارنز، 1997). استدلال های حاوی مغالطه های غیر رسمی ممکن است به طور رسمی معتبر باشند، اما همچنان مغالطه آمیز هستند (داوون، 2016).

مغالطه پنجره شکسته: مغالطه پنجره شکسته موقعی پیش می آید که شخصی به اشتباه فکر کند که نابود کردن چیزی و پول خرج کردن برای ترمیم آن سود خالص برای جامعه به همراه دارد. در مقیاسی گسترده تر، این مغالطه به تمایل کلی افراد به عدم توجه کافی به هزینه خسارات وارد شده، به خصوص خسارتی که جلوی چشم شان نباشد (خواه جنبه ی اقتصادی داشته باشد، خواه جنبه ی دیگر) نیز اشاره دارد. این مغالطه را با خوش بین بودن، مثبت اندیشی یا تلاش برای بهتر کردن موقعیتی ناخوشایند اشتباه نگیرید. این مغالطه دربرگیرنده ی این پیش فرض غلط است که سود خالص جنبه ی مثبت دارد (بوینت، 1399).

اولین بار فیلیپ زیملاردو، روان شناس مشهور آمریکایی، در سال ۱۹۶۹ با طراحی یک آزمایش این نظریه را ارائه کرد. او خودرویی بدون پلاک با یک شیشه شکسته را در گوشه ای از یک محله پارک کرد. سپس

منتظر ماند تا ببیند چه بر سر آن می آید. گفته شده است که رهگذران با مشاهده شیشه شکسته ماشین، به جان آن افتادند و به تدریج خسارات بیشتری به ماشین زدند. باین حال، این آزمایش زیباردو در هیچ مقاله معتبری چاپ نشده است، بنابراین داوری و اعتبارسنجی هم نشده است. جیمز ویلسون، استاد علوم سیاسی هاروارد، این نظریه را به شهرت رساند. او می گفت کاوش ریشه های جرم و جنایت بیهوده است. به اعتقاد او، برخی افراد بی مصرف اند و باید به زندان انداخته شوند. ویلسون در سال ۱۹۷۵ در کتابش به نام «تفکر در باب جرم» که با تمجید چهره های مشهور سیاسی به خصوص جرال د فورڈ رئیس جمهور وقت آمریکا به شهرت رسید، بهترین چاره برای جرم و جنایت در شهرها را زندانی کردن هر کس که خطایی می کرد می دانست! استدلال او بر این اصل استوار بود که انسان ذاتا موجودی خطرناک است. به نظر او بیشتر افراد حساسی سرانگشتی برای ارتکاب جرم انجام می دهند و اگر پلیس سهل گیر و فضا برای جرم مهیا باشد، آنها خلاف می کنند. پس با تقویت عوامل بیرونی مانند سخت گیری بیشتر پلیس، جریمه های سنگین تر و حبس های طولانی مدت، می توان انسان ها را از ارتکاب جرم بازداشت. ویلسون برخلاف اکثر دانشمندان، به ریشه های ساختاری جرم مانند فقر و تبعیض اعتنایی نداشت. تئوری پنجره شکسته در زمینه رفتار جمعی، کمک می کند انسان ها در امنیت و آرامش کنار یکدیگر در یک محیط سالم زندگی کنند. این تئوری برای اولین بار توسط شخصی به نام فیلیپ زینباردو (۱۹۶۹) مطرح شد: وی در آزمایشی یک خودروی بدون پلاک را با کاپوت باز در یک خیابان پرت نیویورک رها کرد و خودروی دیگر را درست با همان وضعیت در یکی از محلات ثروتمند کالیفرنیا قرار داد. خودرویی که در خیابان پرت قرار داشت، در مدت زمان کمتر از ۱۰ دقیقه مورد حمله قرار گرفت، وضعیت رها شده و پرت آن خیابان موجب غارت سریع خودرو شد؛ اما خودرویی که در محله ثروتمند رها شده بود، بیش از یک هفته دست نخورده باقی ماند. در گام بعدی زیباردو یکی از شیشه های خودرو را شکست. تقریباً در زمان کوتاهی و طی چند ساعت، عابران شروع به برداشتن وسایل داخل خودرو کردند، به طوری که این بار تمام قطعات وسایل خودرو به سرقت رفت. نکته جالب این بود که در هر دو مورد درصد بالایی از غارتگران افراد خطرناکی نبودند. اگر شیشه یکی از پنجره های ساختمان شکسته و به حال خود رها شده باشد، پس از مدتی عابرانی که از مقابل آن ساختمان می گذرند به این نتیجه می رسند که برای کسی مهم نیست که این پنجره شکسته است و کسی به شکسته شدن پنجره های این ساختمان اهمیت نمی دهد. به مرور عابران بر تعداد شیشه های شکسته ساختمان می افزایند و بعد از شکسته شدن تمام شیشه ها، نوبت به خود ساختمان می رسد. بعد از ساختمان هم نوبت به خیابانی که ساختمان در آن قرار گرفته می رسد و سیگنال هایی به همراه دارد و آن این است: هر کاری که بخواهید مجازید انجام دهید بدون اینکه کسی مزاحم شما بشود. حال اگر این پنجره های شکسته شده به سرعت در مدت زمان مشخصی تعمیر می شدند تمایل خرابکارها برای شکستن پنجره های باقی مانده کمتر شده و به تخریب بیشتر ساختمان نمی انجامید چرا که دلالت دارد بر اینکه:

خانه، صاحب دارد، به اموال خود اهمیت می‌دهد، خرابی را تحمل نمی‌کند. بنابراین حل مشکلات وقتی که هنوز جزئی هستند، یک استراتژی موفق برای جلوگیری از خرابکاری است. این تئوری دو ادعای بزرگ دارد: از جرم‌های جزئی بیشتر و رفتار ضداجتماعی سطح پایین، جلوگیری می‌شود، از جرم‌های بزرگ، پیشگیری خواهد شد (صولتی فر و جعفری، ۱۳۹۵).

در تئوری پنجره شکسته در مسئله فساد، می‌گوییم به جای اینکه عارضه‌یابی کنیم می‌توانیم چند پنجره کوچک شکسته را، تعمیر کنیم و اگر می‌بینیم پنجره‌ای در معرض شکستن هست می‌توانیم قبل از اینکه تبدیل به فرهنگی فراگیر شود، مانع شکستن پنجره شویم. از آنجا که فساد در بستری از تعارضات منافع رخ می‌دهد، جلوگیری از شکستن پنجره‌های در معرض خطر، همان مدیریت تعارض منافع و مقابله با آن و بروز فسادهای احتمالی است. قلب این نظریه اینجاست که تغییرات لازم نیست بنیادی و اساسی باشد، بلکه تغییرات کوچک چون شفافیت و عوامل نظارتی همچون بازرسی، سیستم‌های داده محور و ... تحولی سریع و ناگهانی در جامعه اداری به وجود می‌آورد و به ناگاه تعارضات منافع و به تبع آن مفاصد را به‌طور باورنکردنی کاهش می‌دهد. شفافیت و مدیریت تعارض منافع دو موضوع کاملاً مرتبط به هم هستند و در واقع بدون فراهم کردن زمینه‌های لازم جهت ایجاد شفافیت نمی‌توان انتظار مدیریت تعارض منافع در سطح قابل قبول را داشت، زیرا شفافیت گام اولیه و اساسی در مدیریت تعارض منافع و پیشگیری از وقوع فساد در نطفه آن است (الهی، ۱۴۰۰).

شفافیت و مدیریت تعارض منافع دو اصل کاملاً مرتبط هستند؛ در واقع شفافیت بستری را فراهم می‌کند که اگر زمانی موقعیتی از تعارض منافع در حال شکل‌گیری باشد در همان ابتدا مانع بروز آن شده و براساس تئوری پنجره شکسته، با ترمیم و توجه به پنجره در حال شکست، از شکستن کامل آن جلوگیری کرده و با برخورد صحیح و مدیریت تعارض در حال شکل‌گیری علاوه بر ایجاد یک محیط امن و سالم، موجبات افزایش اعتماد عمومی را نیز فراهم کنیم (پرهیزکاری، رزقی، ۱۳۹۶).

نظریه پنجره‌های شکسته از جمله نظریاتی است که بر عوامل فضایی در تبیین ترس از جرم تأکید دارد این نظریه به ویژه برای تبیین ترس از جرم در مناطق حاشیه‌نشین مناسب است. وجود بی‌نظمی‌های محیطی و اجتماعی فراوان در این مناطق را می‌توان به نوعی وجوه عینی مفاهیم نظری این نظریه دانست. ویلسون و کلینگ از نظریه پردازان ای هستند که با طرح نظریه پنجره‌های شکسته به بررسی علائم ناهنجاری فیزیکی در محل سکونت به عنوان جزئی از بی‌نظمی اجتماعی و اثر آن بر ناامنی می‌پردازند. این نظریه در یک جمله خلاصه می‌شود و آن اینکه چیزهای کوچک اگر جدی گرفته نشوند موجب بروز مسائل بزرگ خواهد شد. ارائه‌کنندگان این تئوری چنین بیان می‌دارند که احساس ناامنی در محله تنها به دلیل جرائم خشونت‌آمیز نیست بلکه ناهنجاری‌ها و رفتارهای اخلاک‌گرا چون اعتیاد یا ولگردی و تکدی‌گری و گذشته از اینکه عامل

اصلی ترس و احساس ناامنی عمومی هستند و به نوبه خود زمینه رواج گسترده جرائم را نیز فراهم می نمایند؛ همانطور که اگر پنجره‌ای از ساختمان بشکند و همچنان تعمیر نشده رها گردد به زودی کل ساختمان منهدم خواهد گردید. غذای پیشگیری از انهدام اجتماعی نیز باید به محض شکسته شدن از اولین هنجار فوراً با هنجارشکن برخورد شود (ویلسون و کلینگ، 1982).

در نگاه اول نظریه پنجره‌های شکسته می‌تواند تفسیری از فرز رابطه مستقیم بین بی‌نظمی و جرم باشد. ویلسون و کلینگ اظهار می‌کنند که جرائم خشن خیابانی در مناطقی که بی‌نظمی رفتاری در آن مشهود بوده است رشد میکنند. مشاهده و مطالعه بیشتر در این گزاره می‌تواند به آسانی به تفسیر این که بی‌نظمی به جرم و جنایت منجر می‌شود بیانجامد؛ با این حال محققان یک رابطه مستقیم را پیشنهاد نمی‌کنند بلکه به جای آن این رابطه را زنجیره‌ای از وقایع می‌دانند که از بی‌نظمی به جرم ختم می‌شود: بی‌نظمی و جرم معمولاً به طور جدایی ناپذیری به یکدیگر مرتبط هستند و در یک سیر توالی تکاملی با یکدیگر قرار دارند. به طور خاص ویلسون و کلینگ استدلال می‌کنند که بی‌نظمی به از بین رفتن کنترل اجتماعی غیر رسمی منجر می‌شود که این به نوبه خود به افزایش جرائم جدی‌تر می‌انجامد. نظریه پردازان پنجره‌های شکسته برای اولویت دادن به وجود نظم در جامعه تاکید می‌کنند و معتقدند که بی‌نظمی‌های گسترده فیزیکی و اجتماعی به از بین رفتن کنترل اجتماعی غیر رسمی و همچنین مکانیکهای تنظیم روابط اجتماعی در جامعه منجر می‌گردد و در نهایت جرم را اشاعه و ترس را گسترش می‌دهد. و از آن می‌کنند زمانی که بی‌نظمی وجود دارد وقوع جرائم خشن و جدی اجتناب ناپذیر نیست. اسکوبی گان در سال ۱۹۹۰ تفسیر بهتری از نظریه پنجره‌های شکسته ارائه می‌دهد. او بی‌نظمی موجود در یک محله را نوعی فقدان نظم و کنترل اجتماعی بیان می‌دارد و آن را در قالب بی‌نزاکتی‌های فیزیکی و اجتماعی بررسی می‌کند. برای ساکنان بی‌نظمی و جرم ابتدا به عقب نشینی از اجتماع منتهی می‌گردد و به ایجاد نگرانی و ترس منجر می‌شود جایی که بی‌نظمی فراوان است هیچکس مسئولیت رفتار خلاف قانون و انضباط را در مکانهای عمومی نمی‌پذیرد و احساس قلمرو گرایی در میان ساکنان کاهش می‌یابد. چنین شرایطی مجرمان به این مناطق به وجود می‌آورند و فرصت ارتکاب جرم پیدا میکنند. ثبات در محلات سبب کاهش بی‌نظمی می‌گردد. بی‌نظمی‌های فیزیکی شامل نشانه‌های دیداری سهل‌انگاری، غفلت (شامل ساختمان‌های متروکه، پنجره‌های شکسته و چراغ‌های شکسته شده در خیابان و...) و مناظر و چشم‌اندازهای شهری مانند دیوار نویسی و تلمبار شدن زباله در خیابان هاست. در این شرایط ساکنان رفتار خود را تغییر می‌دهند و احساس ترس در میان آنها رسوخ می‌کند. محققان اظهار می‌کنند که چنین منطقه‌ای مستعد و آسیب‌پذیر وقوع جرم است (گالت، ۲۰۰۸).

خانه نشینی شهروندان و عدم حضور در محله و همچنین ترک محل از پیامدهای این ترس است. و نبود تعامل بین ساکنان یک محل، ترس بیشتر و در نهایت به جدا بودگی مضاعف ساکنان محل منجر می‌شود. بنابراین

تقویت اجتماع، راه حل پایان این مسئله است. جیکو پاسی و فورد معتقدند که روحیه عدم مشارکت در جامعه منجر به جرح انگاری که در نقطه مقابل انسجام اجتماعی است می شود (جیکوپاسی، فورد، ۲۰۰۰). و کاهش بی نظمی به زنجیرهای از وقایع و در نهایت به کاهش جرم منجر می گردد. به نظر اسکوگ آن بی نظمی های اجتماعی یک موضوع رفتاری است که افراد می توانند اتفاق افتادن آن را مشاهده یا تجربه نمایند (مانند فروش مواد مخدر، تخریب اموال عمومی، رفع مشروبات الکلی در ملا عام و آزار و اذیت های لفظی در خیابان، گروه های اراذل و اوباش...). وی بر این باور است که بی نظمی محلی و ترس از جرم به طور قوی با یکدیگر هم بسته هستند و جایی که بی نظمی اجتماعی در سطح بالایی وجود دارند افراد احساس امنیت ندارند و ترس از جرم بیشتری دارند (کوهن، ۲۰۰۹). پیروان نظریه پنجره های شکسته معتقدند که بی نظمی های اجتماعی به مانند مارپیچی از وقایع که رو به پایین حرکت می کند عمل می نمایند و در نهایت به فروپاشی محل می انجامند. این فرایند بدین صورت است که بی نظمی های رفتاری توهینی به احساسات جمعی محله تلقی می شود و حس گسترده ای از بی نظمی ایجاد می کند و به ساکنان ترس از جرم را القا میکند. این امر سبب می شود ساکنان تابع قانون به خارج از فضای عمومی رانده شوند و این نبود مردم عادی خود نشانه ای از رفتار انحرافی قابل تحمل در محل است (گلاب و همکاران، ۲۰۰۳).

نظریه پنجره شکسته در سال ۱۹۸۲ با همکاری جیمز و بیسان و جک لینگ در مقاله ای با عنوان پلیس و امنیت محلی یا پنجره شکسته معرفی شد. دو با استفاده از استعاره پنجره های شکسته روش خود را درباره ی پیشگیری از جرم توضیح دادند و طبق استدلال آنها جرم نتیجه یک نابسامانی است. برای مثال اگر پنجره های شکسته باشد و مرمت نشود فرد متمایل به شکستن قانون و هنجارهای اجتماعی با مشاهده بی اعتنائی جامعه به این امر دست به شکستن شیشه دیگری خواهد زد. دیری نمی پاید که شیشه های بیشتری شکسته می شود و این احساس آنارشستی بی قانونی و هرج و مرج از خیابان به خیابان و از محل های به محله دیگر گسترش می یابد و با خود علائم و پیام هایی را به همراه خواهد داشت. به این ترتیب هر کاری را که بخواهید مجاز هستید انجام دهید بدون آنکه کسی مزاحم شما شود. آنها استدلال می کردند که این جرائم کوچک علامت و پیامی را به جامعه می دهند که ارتکاب جرم آزاد است، هر چند که به خودی خود این جرایم کوچک هستند. گزاره کلیدی نظریه پنجره شکسته این است که تعمیر نشدن یک پنجره شکسته این پیام را صادر می کند که کسی مراقب اوضاع نیست و در نتیجه منجر به صدمات بیشتر می شود آنها معتقدند که در سطح محلی بی نظمی و جرم ضرورتاً با هم مرتبط هستند. جرایم جدید در خیابان ها و در مناطقی رخ می دهد که رفتار محل نظم در آنها بدون پاسخ می ماند. در حقیقت عیده کسی مراقب نیست مطرح می شود. بر اساس این نظریه نظارت و نگهداری محیط های شهری در یک وضعیت خوب ممکن است از خرابکاری بیشتر و همچنین از تشدید جرم های جدیدتر جلوگیری کند (ویلسون و کلینگ، ۱۹۸۲). طرح این نظریه بحث های زیادی در علوم

اجتماعی و مجامع عمومی در گرفته است تئوری پنجره شکسته نظریه جرم شناسانه و نشان دهنده میزان فعلی اختلال شهری و خرابکاری و اثرگذاری آن بر افزایش جرم و رفتارهای ضد اجتماعی است. این تئوری بر دو ادعای کلی استوار است: یک؛ باید از جرم های جزئی تر و رفتارهای ضد اجتماعی سطح پایین جلوگیری شود و دو؛ از این طریق از جرم های بزرگ پیشگیری خواهد شد. منتقدان این تئوری تمایل دارند در دومین ادعا متمرکز شوند (باندورا، ۱۹۷۹). نظریه پنجره های شکسته می گوید: نشانه هایی از رفتار نامناسب مانند نقاشی های دیواری یا پنجره شکسته به دیگر رفتار نامناسب منجر می شود (کایزر و همکاران، ۲۰۰۸).

این نظریه بر این فرض استوار است که یک پدیده نسبتاً بی ضرر مانند آشغال ریختن در خیابان ها دیوارنویسی یا دزدیدن اتومبیل رها شده پیامدهای نسبتاً شدید تری از جمله میزان زیاد جرم و جنایت خشونت آمیز دارد (ویلسون و کلینگ، ۱۹۸۲). این اساس چنانچه شهروندان یک جامعه و ضابطان نظم نسبت به جرائم خفیف و انحرافات خود چشم پوشی کنند این امر در درازمدت باعث می شود که در آن منطقه و محله بی نظمی به وجود آید و به گمان برخی افراد چنین تصور شود که آن محل یا گروه به انحرافات و تجربی ها بی توجه هستند. از دل این بی نظمی ناشی از برخورد نکردن با جرایم ساده و خفیف جرائم بزرگ و شدید به وجود می آیند مطابق استدلال پیروان این نظریه موثرترین راه برای کاهش بی نظمی اجتماعی کنترل کسانی است که با پرسه زدن، استفاده از مواد مخدر و فعالیت در گروه های جنایی کوچک نظم عمومی را مختل می کنند (شرافتی پور و عبدی، ۱۳۸۷). به این ترتیب سیاست گذاران و مجریان قانون نیز برای مثال آشغال ریختن در یک مکان مشخص را یک پنجره شکسته می دانند که جرم و جنایت و فعالیت باندهای تبهکار را در آن محل به خود جذب می کند (هارکورت، ۲۰۰۱). این تئوری در سیاست جنایی به صورت یک انگیزه برای اصلاحات به کار گرفته شده است مطالعات تجربی زیادی درباره تئوری پنجره شکسته انجام شده است و این پژوهش ها نشان می دهند که یک رابطه نزدیک بین هنجارهای اجتماعی و بال پراکنی در مقابل رفتار غیر زباله پراکنی وجود دارد. در نهایت این نظریه بیان می کند که بی توجهی به اخلال در نظم عمومی زدن زمینه برای جرائم مهم تر می شود.

بحث و نتیجه گیری

در یک سازمان معمولی، برای شخص تازه وارد به سازمان، تشخیص هنجارها و نظارت کامل و رعایت سلسله مراتب به راحتی امکان پذیر نیست. بنابراین برای تشخیص میزان امنیت و جرم و جنایت در سازمان به نشانه های ظاهری آن توجه می کنند. این نشانه های ظاهری تصویری از آن سازمان می سازند که ممکن است نشان دهنده سازمانی امن یا ناامن باشد. بر اساس این تصویر است که کارکنان مجرم یا آنهايي که احتمال دارد کارهای مجرمانه انجام دهند، ترغیب یا منصرف شوند. مثلاً وقتی فردی وارد سازمانی می شود که در آن نشانه های جرم و بی قانونی اندک و ناچیزند، می فهمد که این سازمان حساب و کتاب دارد و بر آن نظارت

می‌شود. بنابراین کمتر احتمال دارد که رفتاری خلاف قانون از او سر بزند. برعکس، اگر فرد وارد سازمانی شود که نشانه‌های بی‌قانونی مانند دیر به سر کار آمدن، تعلل در انجام کارها، عدم رعایت سلسله مراتب سازمانی زیادند، این پیام را دریافت می‌کند که با سازمانی ناامن و خطرناک روبه‌روست و اگر کار خلافی کند، کمتر احتمال دارد که گیر بیفتد.

جین جیکوب، نویسنده و روزنامه‌نگار کانادایی آمریکایی، یکی از طرفداران این نظریه است. او به استفاده از نظارت اجتماعی غیرمستقیم معتقد است. به اعتقاد او، حتی وضعیت مغازه‌ها و کسب و کارهای محلی هم در امنیت عمومی نقش دارند و مانند ناظرانی هستند که می‌توانند جلوی جرم و جنایت را بگیرند. جیکوب و هم‌نظرانش معتقدند با اعمال تغییرات ظاهری و مرتب نگاه داشتن وضع ظاهری و مشارکت مردم در فعالیت‌های عمومی در سطح محله می‌توان مانع بروز جرم و جنایت شد. در مقابل، گروهی دیگر به رهبری جورج کلینگ و جیمز ویلسون معتقدند که حضور مؤثر پلیس و برخورد مأموران قانون با بی‌نظمی‌ها تصویری امن از محله ارائه می‌کند. آنها طرفداران نظارت اجتماعی مستقیم‌اند. در دهه ۹۰ میلادی در آمریکا و برخی دیگر از نقاط جهان، مقامات شهری تفسیر کلینگ و ویلسون را بیشتر پسندیدند و آن را به کار گرفتند. در نتیجه اگر قرار باشد این مغالطه را در سازمانها مدیریت کنیم نیازمند آن هستیم که کارمندان نسبت به رفتارهای یکدیگر بی تفاوت نباشند و به این باور برسند کوچکترین رفتار ناهنجاری که از کارمندی سر می‌زند منجر به طوفانی بزرگ در آینده خواهد شد. با راهکارهایی همچون سوت زنی سازمانی یا عوامل آموزشی جهت یادگیری خط مشی‌های سازمان و نهادینه کردن فرهنگ سازمانی جلوی این قبیل رفتارهای به ظاهر کوچک ولی در عمل خطرناک و ناامن گرفته شود.

تجربه نیویورک اوایل دهه ۹۰ میلادی: در سال ۱۹۸۵، مقامات وقت شهر نیویورک جورج کلینگ را به عنوان مشاور استخدام کردند. ۵ سال بعد، ویلیام براتون رئیس پلیس شهر شد. در سال ۱۹۹۳ نیز رودی جولیان (که بعدها وکیل معروف ترامپ شد) با پیروزی در انتخابات شهردار شد. این ۳ نفر با همکاری هم نظریه پنجره شکسته را به اجرا گذاشتند. در آن زمان دیوارهای شهر و متروی نیویورک پر از دیوارنویسی و گرافیتی بود. در مرحله اول، جولیان و براتون صدها پلیس را به متروی شهر روانه کردند تا مشغول پاک‌سازی آنجا از عناصر به گفته آنها برهم‌زننده نظم و قانون شوند. هرکسی را که از روی موانع می‌پرید و بلیت ارائه نمی‌داد، بازداشت می‌کردند. در ادامه و طی دهه ۹۰، نیروهای پلیس شهر به رهبری براتون و حمایت جولیان، انواع بزهکاران در چهار گوشه شهر را بازداشت کردند، از سیگارفروشان گرفته تا آنهایی که گل مصرف می‌کردند یا گرافیتی می‌کشیدند. از قضا این حضور پررنگ پلیس و بازداشت‌های گسترده با کاهش چشمگیر جرم و جنایت همراه شده بود، در نتیجه این باور رواج یافت که اقدامات براتون و جولیان با مشورت کلینگ باعث افزایش امنیت شهر شده است. در نهایت هم جولیان موفق شد در انتخابات سال ۱۹۹۷ دوباره پیروز

شود. کلینک نیز تحقیقاتی درباره میزان موفقیت نظریه پنجره شکسته در کاهش جرم و جنایت انجام داد. بر اساس تحقیقات او، در محله‌هایی که بیشترین دستگیری‌ها و ممانعت‌ها از بزهکاری‌های کوچک رخ داده بود، آمار جرم و جنایت نیز کاهش چشمگیری یافته بود. به کارگیری موفقیت‌آمیز نظریه پنجره‌های شکسته در شهر نیویورک باعث شد که برخی شهرهای آمریکا و دیگر کشورهای جهان روش‌های براتون را به کار بگیرند. البته این موفقیت‌های ظاهری امروزه خیلی جدی نقد شده‌اند و به اعتبارشان خدشه وارد شده است. با مقایسه تطبیقی تجربه‌ی موفق نیویورک در شهر و جلوگیری از ناامنی با استفاده از تئوری پنجره‌ی شکسته می‌توان نمود واقعی آن را در سازمانها پیاده‌سازی کرد، هرچقدر میزان شرح شغل افراد شفاف‌تر و به نسبت پاسخگویی و مسئولیت آنها روشن‌تر باشد میتوان امید به رعایت همه‌جانبه‌ی قوانین داشت و این رفتارهای ناهنجار را در سازمان کاهش داد. یکی از اولین وظایف هر مدیر در هر سازمانی مدیریت می‌باد بنابراین اگر مدیران میخواهند جلوی مغایله‌های این چنینی را بگیرند در گام نخست باید بر اساس برنامه ریزی صحیح همه چیز را به درستی پیش بینی نموده و شفاف سازی انجام دهند.

شفافیت و نظارت را می‌توان نقطه شروع و گام اصلی مدیریت مسئله پرمخاطره تعارض منافع دانست، در واقع شفافیت و مدیریت تعارض منافع دو اصل اساسی و مهمی هستند که در کنار یکدیگر می‌توانند به ایجاد یک جامعه و دولت سالم تأثیر بسزایی داشته باشند. در تمام نظام‌های حکومتی دنیا نظارت وجود دارد و قوی‌ترین مدیران کسانی هستند که نظارت را در سیستم خودشان نهادینه و تقویت کنند و موفقیت مدیران در گرو بها دادن به نظارت است. در واقع نظارت در تئوری پنجره شکسته باید به گونه‌ای باشد که عرصه را بر افراد متخلف در ادارات و کسانی که فکر تخلف به ذهن آنها خطور می‌کند تنگ کرده و افراد سالم نیز در این تنگنا قرار نگیرند، با اصلاح و ترمیم به موقع پنجره شکسته، از تخریب و آسیب رساندن به سیستم جلوگیری به عمل آید. تغییرات کوچک چون شفافیت و نظارت‌های عوامل نظارتی همچون بازرسی، سیستم‌های داده محور و ... تحولی سریع و ناگهانی در جامعه اداری به وجود می‌آورد و به ناگاه تعارضات منافع و به تبع آن مفاسد را به‌طور باورنکردنی کاهش می‌دهد.

منابع

فرشته الهی (1399-1400)، کارشناس ارشد بانکداری اسلامی، کارشناس پژوهشی - حمایتگری مرکز توانمندسازی حاکمیت و جامعه.

پرهیزکاری، سیدعباس و رزقی، ابوالفضل (۱۳۹۶)، تعارض منافع ۱/ دسته بندی و مفهوم شناسی. مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی، دفتر مطالعات اقتصاد بخش عمومی، مسلسل ۱۵۴۴۸.

حکاک، سید محمد (1388)، مغالطات عقل محض در نظر کانت، فلسفه دین، سال ششم، شماره دوم، صفحه 143-159.

خندان، سید علی اصغر (1380). مغالطات، قم: انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی، بوستان کتاب قم. شعبانی ورکی، بختیار، باغکلی، حسین قلی زاده، رضوان، عالی، مرضیه، خالق خواه، علی، (1390)، : طبقه بندی مغالطه های اسکات و پژوهش های تربیتی در ایران: ارزیابی روش شناختی پژوهش های منتشر شده در نشریات معتبر علوم تربیتی و روانشناسی ایران در سال های 1381-85، پژوهش نامه مبانی تعلیم و تربیت، (1)، 49-74.

صولتی فر، فرهاد و جعفری، محمد حسین (1395)، تئوری پنجره شکسته در راستای موضوع فساد اداری. دومین کنفرانس ملی چارسوی علوم انسانی. سازمان ها و مراکز غیر دولتی، مرکز توسعه آموزش های نوین ایران (متانا).

نقیب زاده، میر عبدالحسین (1374). نگاهی به فلسفه آموزش و پرورش. تهران. انتشارات طهوری.

Bustamante, Thomas, Dahlman, Christian, Eds (2015). argument types and fallacies in legal argumentation. Heidelberg: Springer International Publishing. P.x.ISBN 978-3-319-16147-1.

Delancy, Craig (2018). evaluation arguments distinguishing between reasonable and fallacious tactics. oswego.edu.self-published.

Dowden, B. (2009). The internet encyclopedia of philosophy. Retrieved from <http://www.iep.utm.edu>

Dowden, Bradley (2016). Fallacy internet encyclopedia of philosophy.

Gensler, Harry J. (2010) The A to Z of logic. Rowman & littlefield. p.74. ISBN 9780810875968.

Gault, M. Silver, E. (2008) "Spuriousness or Mediation? Broken Windows According to Sampson and Raudenbush", *Journal of Criminal Justice*, 36: 240-243.

Golub, A. Johnson, B.D. Taylor, A. & Eterno, J. (2003) "Quality-of-life policing: Do offenders get the Message?" *Policing*, 26:690-707.

Van Eameren, Frans, Garsen, Bart, Meuffels, Bert (2009). fallacies and judgments of reasonableness empirical research concerning the pragma-dialectical discussion rules. Dordrecht: springer. doi:10.1007/978-90-481-2614-9. ISBN 978-90-481-2613-2.

Wilson, J. & Kelling L. (1982) "Broken Windows; the Police and Neighborhood Safety". *The Atlantic Monthly*, 249: 29-38.