

رویکرد چند سطحی در مطالعات سازمان و مدیریت

حمزه خواستار*

دانشجوی دوره دکتری مدیریت - سیاستگذاری در بخش عمومی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

(تاریخ دریافت: ۸۷/۷/۳۰؛ تاریخ تصویب: ۸۷/۱۱/۲۹)

چکیده

طی دهه‌های اخیر محققان سطح خرد سازمان برای درک رفتار فردی و گروهی تلاش زیادی کرده‌اند، در حالی که محققان سطح کلان برای درک رفتار سازمان‌ها و نهادها به تحقیق و مطالعه پرداخته‌اند. با این وجود، تحقیقات اندکی وجود دارند که در آنها تأثیر سازمان بر رفتار گروهی و فردی، یا تأثیر رفتار فردی و گروهی بر سازمان به عنوان یک کل مورد آزمون قرار گرفته باشد. انجام چنین تحقیقاتی می‌تواند منجر به ایجاد بینشی جدید در مسایل سازمان و مدیریت شده و راه را برای درک بهتر و صحیح‌تر سازمان و اجتماعات انسانی هموار سازد. در مقاله کنونی رویکرد چندسطحی که دیدگاه‌های خرد و کلان را با هم ترکیب کرده و دانش جامع‌تری از سازمان‌ها ایجاد می‌کند، معرفی شده است. بدین منظور، ابتدا مسأله سطح تجزیه و تحلیل در تئوری‌های سازمان و مدیریت مطرح شده و سپس با ارایه یک مثال، کاربرد رویکرد چندسطحی نشان داده می‌شود. در انتهای مقاله نیز مزایا و معایب اتخاذ این رویکرد در فراگرد ایجاد و توسعه تئوری‌های سازمان و مدیریت مورد بررسی قرار می‌گیرد.

واژگان کلیدی

تئوری سازمان، رویکرد چندسطحی، سطوح تجزیه و تحلیل، مدل‌های چندسطحی، تئوری خودکارآمدی.

مقدمه

تبیین و تفسیر در حوزه علوم انسانی تا حد زیادی وابسته به سطح تجزیه و تحلیل نظریه پرداز است؛ نظریه پردازی که تحلیل خود از یک پدیده را در سطح خرد انجام می دهد، با نظریه پردازی که از سطح تجزیه و تحلیل کلان به بررسی همان پدیده می پردازد، نتایج مشابهی به دست نمی دهند (گلیک، ۱۹۸۵، صص ۶۰۱ - ۶۱۶؛ هاف استد، ۲۰۰۲، صص ۱۷۰-۱۷۳؛ والدمن و یامارینو، ۱۹۹۹، صص ۲۶۶-۳۸۵).

چالش سطوح تحلیل خرد و کلان در رویکرد کلی نظریه پردازان به پدیده های اجتماعی، یکی از مهم ترین مسایل مطرح شده در علوم انسانی و اجتماعی است. به تبعیت از علوم اجتماعی، مسأله سطح تحلیل اخیرا در تحقیقات سازمان و مدیریت نیز مورد توجه قرار گرفته است. برای مثال، در مورد این که فرهنگ مسأله ای فردی یا سازمانی است، بحث های فراوانی انجام شده است. مشکل واحد تحلیل در بحث در زمینه خرده فرهنگ ها و ضد فرهنگ ها در سازمان به وضوح قابل مشاهده است (گلیک، ۱۹۸۵، صص ۶۰۱ - ۶۱۶). هم چنین مشکل واحد تحلیل را در بحث از فرهنگ به عنوان یک پدیده روان شناختی و تلقی از معنای فرهنگ به عنوان یک پدیده اجتماعی می توان بررسی کرد (هاف استد، ۲۰۰۲، صص ۱۷۰-۱۷۳).

مشکل واحد تئوری و تحلیل در ادبیات سازمانی منحصر به فرهنگ نیست، این مشکلات در تحقیقات جو سازمانی نیز هم چنان حل نشده، باقی مانده است؛ انتخاب واحد مناسب برای تئوری در تحقیقات جو سازمانی برای بیش از یک دهه مورد بحث بوده است. ابتدا سازمان به عنوان سطح تجزیه و تحلیل در تحقیقات جو سازمانی در نظر گرفته می شد، سپس پیشنهاد شد که سطوح متفاوت (فردی و سازمانی)، برای تحلیل مورد استفاده قرار گیرند. بدین ترتیب، محققانی که بر روی ادراکات فردی کار می کنند، بر روی جو روان شناختی تمرکز می کنند، و هنگامی که مشخصه های سازمانی مورد نظر است، بر روی جو سازمانی تحقیق انجام می گیرد. اگر چه تمایز بین جو سازمانی در سطوح سازمانی و روان شناختی در تحقیقات سازمانی پذیرفته شده است، اما این تمایز نتوانسته است،

تحقیقات در زمینه جو سازمانی را از مشکلی که با آن مواجه بوده است، رها نماید (گلیک، ۱۹۸۵، ص ۶۰۳).

نکته اصلی که اهمیت سطح تجزیه و تحلیل تئوری‌ها را نشان می‌دهد، آن است که سازمان‌ها سیستم‌های چندسطحی هستند. این اصل بدیهی^۱ در مدل‌های اولیه تئوری سازمان شامل مطالعات هائورن، تئوری گروه‌های هومانز، تئوری میدان نیروی لوین، تئوری سیستم‌های فنی اجتماعی، تئوری اثربخشی سازمانی لیکرت، تئوری عقلانیت سازمانی، تئوری سازمان اجتماعی کاتز و کان، و بسیاری دیگر از تئوری‌ها انعکاس یافته است. به علاوه، این اصل، مبنایی را برای تحلیل و بررسی قریب به اتفاق تئوری‌های معاصر رفتار سازمانی فراهم می‌کند (کلاین و کوزلوسکی، ۲۰۰۰، ص ۳). هم‌اکنون نشانه‌هایی از ایجاد تغییر وجود دارد که طی آن، محققان در حال ایجاد یک پارادایم روش‌شناختی و مفهومی تلفیقی برای علوم سازمانی هستند (دانسرو و دیگران، ۱۹۹۹، صص ۳۵۷-۳۴۶؛ درازین و دیگران، ۱۹۹۹، صص ۳۰۷-۲۸۶؛ گلیک، ۱۹۸۵؛ کلاین و دیگران، ۱۹۹۴، صص ۱۹۵-۲۲۹؛ کلاین و کوزلوسکی، ۲۰۰۰؛ مورگسن و هافمن، ۱۹۹۹، صص ۲۴۹-۲۶۵؛ روسو، ۱۹۸۵، ص ۳۷؛ والدمن و یامارینو، ۱۹۹۹، صص ۲۶۶-۲۸۵). علوم سازمانی به سوی ایجاد پارادایمی پیش می‌رود که می‌تواند شکاف خُرد - کلان را در تئوری و تحقیق پر کند. این تغییر نشانگر رشد و بلوغ پارادایم چندسطحی در علوم سازمانی است.

هدف مقاله کنونی بررسی ویژگی‌ها و توانمندی‌های رویکرد چندسطحی در ساخت تئوری‌های سازمان و مدیریت و ایجاد دانش‌افزایی نظری است. بدین منظور، ابتدا مسأله سطح تجزیه و تحلیل در تئوری‌های سازمان و مدیریت مورد بررسی قرار گرفته است. سپس در مورد تئوری‌های چندسطحی بحث شده و انواع مدل‌های چندسطحی معرفی می‌شوند. در ادامه با تأکید بر مدل‌های قابل تصور در رویکرد چندسطحی، مثالی از کاربرد این مدل‌ها در مطالعات سازمان و مدیریت ارائه می‌گردد. در انتهای مقاله نیز، مزایا و موانع توسعه رویکرد چندسطحی به همراه پیشنهادات روش‌شناختی برای محققان سازمانی مطرح می‌شوند.

مسأله سطح تجزیه و تحلیل در تئوری‌های سازمان و مدیریت

یک مرحله اساسی در بررسی و نقد یک تئوری، تشخیص سطح تجزیه و تحلیل آن تئوری است. تئوری‌ها بایستی با توصیف دقیق سطوحی ساخته شوند که تعمیم یافته‌ها در آنها امکان‌پذیر است. عدم توانایی در تعیین سطح یا سطوحی که یک تئوری در آن به کار رفته است، منجر به بی‌دقتی در ساخت تئوری و نیز سردرگمی به هنگام جمع‌آوری و تحلیل داده برای آزمون آن خواهد شد. به همین دلیل، کلاین و دیگران (۱۹۹۴)، تئوری‌پردازان و نویسندگان را به تصریح دقیق سطح یا سطوح تئوری‌هایشان تشویق می‌کنند. زیرا سطح تجزیه و تحلیل تئوری اساس سازه‌های تئوری را تشکیل داده و چگونگی و چرایی روابط بین سازه‌های تئوری را می‌توان بر اساس آن بیان کرد.

مسائل سطح تحلیل بر تحقیق و توسعه سازمان حاکم هستند و هیچ پژوهش سازمانی را نمی‌توان یافت که آزاد از سطح^۱ باشد. هر سازه تئوریک به یک یا چند سطح یا واحد سازمانی مانند افراد، زوج‌ها، گروه‌ها، سازمان‌ها، صنایع، بازارها و غیره گره خورده است، بنابراین برای آزمون پدیده سازمان بایستی با مسایل مربوط به سطوح تحلیل مواجه شویم. به طور کلی، واژه سطح در تحقیقات سازمانی برای این معانی به کار می‌رود:

۱. سطح تحلیل برای سازه‌های تئوریک و روابط آنها،

۲. سطح اندازه‌گیری،

۳. سطح مدیریت.

اکثر محققان سازمانی بر یک دیدگاه خرد یا یک دیدگاه کلان تأکید دارند. دیدگاه کلان ریشه در جامعه‌شناسی داشته و فرض می‌کند که قواعد اصلی در رفتار اجتماعی وجود دارند که فراتر از تفاوت‌های ظاهری بین کنش‌گران اجتماعی قرار دارند. در این دیدگاه چنین مطرح می‌شود که با فرض وجود مجموعه خاصی از محدودیت‌ها و ویژگی‌های جمعیت‌شناسی، افراد به صورت مشابه عمل خواهند کرد. بنابراین می‌توان بر روی پاسخ-های جمعی تأکید کرده و از پراکندگی‌های انفرادی صرف نظر کرد. در مقابل، دیدگاه خرد ریشه در روان‌شناسی دارد. این دیدگاه فرض می‌کند که تفاوت‌هایی در رفتار افراد وجود

1. Free of level

دارد و تأکید بر داده‌های جمعی تفاوت‌های فردی را که به نوبه خود معنادار هستند، در نظر نمی‌گیرد. این دیدگاه بر تفاوت‌های موجود بین ویژگی‌های شخصیتی افراد که بر رفتار فردی اثرگذارند، تمرکز دارد (کلاین و کوزلوسکی، ۲۰۰۰، ص ۷).

اما هیچ کدام از این دیدگاه‌ها به تنهایی نمی‌توانند به صورت مناسبی رفتار سازمانی را تبیین نمایند؛ دیدگاه کلان از نحوه تأثیر رفتار فردی، ادراکات، احساس، و تعاملات بر پدیده سطح بالاتر غفلت می‌ورزد. در این دیدگاه خطر جان‌بخشی به سازمان نیز وجود دارد؛ کسی که دچار خطای جان‌بخشی می‌شود، معتقد است که افراد رفتار نمی‌کنند، بلکه سازمان‌ها رفتار را انجام می‌دهند. در مقابل، دیدگاه خرد نیز عوامل زمینه‌ای را که نهایتاً پدیده سطح کلان را شکل می‌دهند، نادیده می‌گیرد (کلاین و همکاران، ۱۹۹۴، ص ۱۹۵-۲۰۷؛ روبرت و همکاران، ۱۹۷۸، ص ۲۳؛ روسو، ۱۹۸۵، ص ۱-۳۷). با مشاهده ناتوانی دیدگاه‌های خرد و کلان در تبیین پدیده‌های سازمانی، هم‌اکنون محققان حوزه سازمان و مدیریت ترغیب شده‌اند تا به مسأله سطح تجزیه و تحلیل توجه کرده و از دام‌های مفهومی و روش‌شناختی که در گذشته تحقیقات سازمانی را در بر گرفته‌اند، اجتناب نمایند.

مسأله دیگری که در زمینه سطح تجزیه و تحلیل تئوریک در مطالعات سازمان و مدیریت به آن توجه می‌شود، ساختار سازه‌های جمعی است. کلید درک رویکرد چندسطحی در شناسایی ویژگی‌های سازه‌های جمعی نهفته است. بنابراین قبل از بحث در مورد رویکرد چندسطحی که به دنبال تلفیق سطوح خرد و کلان تئوری‌های سازمان است، بایستی مفهوم سازه جمعی و کارکردهای آن برای محققان مشخص شود. وظیفه محققان نشان دادن ویژگی‌های اساسی این گونه سازه‌ها و تبیین اهمیت آنها برای ایجاد تئوری‌های چندسطحی است.

واحد‌ها و سازه‌های جمعی

نخستین و مهم‌ترین وظیفه در شکل‌دهی تئوری یا مطالعات چندسطحی شامل تعریف، تعدیل و توضیح سطح هر کدام از سازه‌های اصلی است که سازنده سیستم‌های تئوریک هستند. سازه‌های تئوریک مفاهیمی فرضی هستند که مستقیماً قابل مشاهده نیستند و وجود آنها در دنیای مفاهیم باقی خواهد ماند. سازه‌ها در واقع مفاهیمی ذهنی هستند که برای

توضیح برخی پدیده‌های عینی به کار می‌روند. بنابراین سازه‌ها را می‌توان به عنوان تصورات مفهومی در نظر گرفت که وجود آنها بایستی از فعالیت‌ها یا خصوصیات قابل مشاهده یک موجود استنباط و فهم شود. برای مثال سازه‌ای به نام گروه نشان دهنده شبکه روابطی است که بین چند کنش‌گر وجود دارد و قابل تعریف و مشاهده نیز هست. سازه‌ها به عنوان ابزارهایی اکتشافی جهت معنادار کردن چیزهای قابل مشاهده عمل می‌کنند.

بخش عمده‌ای از سازه‌های تئوریک در قالب واحدهای جمعی مانند تیم، سازمان و ملت مفهوم‌سازی شده‌اند. در این مورد که واحدهای جمعی وجود دارند و قابل شناسایی هستند، جای سؤال زیادی وجود ندارد. هدف پژوهشگران نیز تشخیص موجودیت آنها نیست، بلکه توصیف عملکرد آنهاست. برای مثال، اگر یک محقق در نظر داشته باشد که یک گروه یا یک جمع را مشخص کند، مشکل خاصی در ارایه تعداد زیادی نمونه نخواهد داشت: ایران‌خودرو، یک گروه مهندسی، یک تیم پرستاری و غیره. اما هنگام بحث از سازه‌های جمعی سؤالات زیادی در مورد ویژگی‌های آنها مطرح می‌شوند که پاسخ دادن به آنها از اهمیت فراوانی برخوردار است؛ برای مثال، آیا نگاه ما به جمع‌ها بدان‌گونه که گویی خصوصیتی مانند انسان‌ها را از خود نشان می‌دهند، موجه است؟ آیا گروه‌ها و سایر واحدهای جمعی، از چیزهایی مانند "توانایی"، "شخصیت" یا "حافظه" برخوردارند؟ آیا سازمان‌ها می‌توانند جدا از یادگیری انفرادی اعضای سازمان یاد بگیرند؟ منظور نویسندگان زمانی که می‌گویند، گروه‌ها یا سازمان‌ها "کاری را انجام می‌دهند" چیست؟ (مورگسن و هافمن، ۱۹۹۹، ص ۲۵۳).

نکته‌ای که محققان در هنگام بحث در زمینه سازه‌های جمعی بایستی در نظر داشته باشند، آن است که منابع شکل‌گیری و عوامل مؤثر بر سازه‌ها در سطوح جمعی مشابه سطح فردی نیستند. بنابراین در هنگام بحث یا پژوهش در مورد واحدهای جمعی احتمال رخ دادن خطاهایی در مورد تعمیم در سطوح تجزیه و تحلیل وجود دارد. یکی از مهم‌ترین این خطاها با عنوان خطای سفسطه بوم‌شناختی^۱ مطرح است؛ استفاده از استدلال سطح فردی در سطح جمعی بین روان‌شناسان ناشی که به سطح بین‌المللی می‌روند، قابل مشاهده است

1. Ecological fallacy

(هافاستد، ۲۰۰۲، ص ۱۷۱). وی این پدیده را "سفسطه بوم‌شناختی معکوس"^۱ می‌خواند. از جمله اهداف اصلی تحقیقات و مدل‌های چندسطحی نیز پیشگیری از وقوع چنین خطاهایی در تجزیه و تحلیل سازمان‌ها است.

تحقیقات، تئوری‌ها و مدل‌های چندسطحی

طی سه دهه گذشته تعدادی از نویسندگان (مانند دانسر و دیگران، ۱۹۹۹؛ گلیک، ۱۹۸۵؛ کلاین و دیگران، ۱۹۹۴، ۱۹۹۹، ۲۰۰۰؛ مورگسون و هافمن، ۱۹۹۹؛ روسو، ۱۹۸۵) به دلیل تقسیم علوم سازمانی به دو بخش خُرد و کلان، و در نتیجه، کمبود تئوری و تحقیق چندسطحی اظهار تأسف کرده‌اند. این کار الهام‌بخش خیزش کارهای چندسطحی شد. هر چند سرعت این کار کم بوده است، اما به طور مداوم ادامه داشته است. هر چند به نظر می‌رسد که این گونه تحقیقات با موانع و چالش‌های اساسی روبرو هستند، اما منافع زیادی نیز به دنبال دارند.

اگرچه تجزیه و تحلیل چندسطحی زمینه جدیدی در تحقیقات سازمانی است، اما ریشه‌های آن به تحقیقات علوم اجتماعی در اوایل قرن بیستم و به ویژه مطالعه کلاسیک دورکیم در مورد خودکشی باز می‌گردد. کاربرد نوین تحلیل‌های چندسطحی در سال‌های دهه ۱۹۴۰ در آمریکا، و به عنوان واکنشی در برابر دیدگاه خُردنگر مسلط در جامعه‌شناسی آمریکا شروع شد (رینگدال، ۱۹۹۲، ص ۲۳۹). مبنای شناخت‌شناسانه^۲ و مفروضات اساسی دیدگاه چندسطحی تا حدود زیادی ریشه در تئوری سیستم‌های عمومی (فون برتالانفی) و بحث‌های مرتبط با این تئوری دارد (کلاین و کوزلوسکی، ۲۰۰۰، ص ۴). تئوری عمومی سیستم‌ها (GST) یکی از دیدگاه‌های علمی مسلط در قرن بیستم میلادی بود که توجه بسیاری از دانشمندان را به خود جلب کرد (اشبی، ۱۹۵۲؛ بولدینگ، ۱۹۵۶؛ میلر، ۱۹۷۸؛ فون برتالانفی، ۱۹۷۲).

در تحلیل‌های علوم اجتماعی خواه یک نظریه‌پرداز دیدگاهی کلان (پارسونز، ۱۹۵۶، ص ۲۲۶) یا خُرد (مانند آلپورت، ۱۹۵۴، ص ۲۸۱-۳۰۳) داشته باشد، می‌توان شاهد تأثیر فراوان تئوری عمومی سیستم‌ها بر نظریات وی بود. با این حال و با وجود اینکه تئوری عمومی سیستم‌ها توانسته است، ارزش تئوریک بالایی در حوزه علوم اجتماعی از خود نشان دهد، متأسفانه

1. Reverse ecological fallacy
2. Epistemological

سهم نسبتاً اندکی در رشد و توسعه تئوری‌ها در حوزه علوم سازمانی داشته است (روبرت و همکاران، ۱۹۷۸، ص ۳۶). دیدگاه چندسطحی با هدف پر کردن این خلا و استفاده از این فرصت موجود برای تئوری‌پردازی در عرصه سازمانی ایجاد شده است. هدف اصلی دیدگاه چندسطحی در علوم سازمانی تشخیص اصولی است که درک جامع‌تری از پدیده‌ای که در سطوح مختلف سازمان‌ها مشاهده می‌شود را به دست دهد (کلاین و کوزلوسکی، ۲۰۰۰، ص ۷). رویکرد چندسطحی به ایجاد یک علم سازمانی که از لحاظ تئوریک غنی‌تر و از نظر کاربرد عملی‌تر باشد، کمک شایانی می‌نماید.

در تحقیقات چندسطحی، پیشرفت همزمان تئوری و روش‌شناسی در دو حوزه قابل تأمل است؛ این پیشرفت در درجه اول در زمینه تبیین تئوریک سازه‌های چندسطحی و مسایل روش‌شناسی مرتبط با اندازه‌گیری مدل‌های چندسطحی مشاهده می‌شود. دومین حوزه نیز به ایجاد تئوری‌های چندسطحی پیچیده‌تر و پیشرفت‌های روش‌شناسی در زمینه تجزیه و تحلیل واریانس و تحلیل داده‌ها برای آزمون این تئوری‌ها مربوط می‌شود (بلیز و همکاران، ۲۰۰۷، ص ۵۵۴ - ۵۶۰).

روبرت و دیگران (۱۹۷۸) جزو نخستین افرادی بودند که یک چارچوب دقیق از مفهوم علوم سازمانی چندسطحی را ارائه دادند. این کار به وسیله تهیه یک چارچوب بین‌رشته‌ای برای مطالعه پدیده سازمان در سطوح چندگانه و بررسی مشکلاتی که ممکن است به هنگام جمع‌آوری و طبقه‌بندی داده‌ها به وجود بیاید، انجام گرفت. روسو (۱۹۸۵) بر اساس این کار روبرت و دیگران یک گونه‌شناسی از مدل‌های سطوح چندگانه را ارائه کرد که در ادامه مقاله به آن اشاره می‌شود. در این گونه‌شناسی، مدل‌های ساخته شده، ویژگی یک متغیر را در سطوح چندگانه نمایش می‌دهند. مدل‌های چندسطحی تعریف روابط بین متغیرهای مستقل و وابسته در سطوح متفاوت تحلیل را الزامی می‌سازند (مورگسن و هافمن، ۱۹۹۹، ص ۲۵۵).

اصولاً تحقیقات بر روی مسایلی چون ارزیابی عملکرد، طراحی شغل، آموزش، پرداخت، رهبری، قدرت، مشارکت، ارتباطات، جو سازمانی، تکنولوژی، عملکرد سازمانی و ساختار، چندسطحی هستند. مبنای دیدگاه چندسطحی تشخیص این امر است که پدیده

سطح خرد در زمینه‌ای کلان قرار دارد و پدیده سطح کلان نیز به نوبه خود از طریق تعامل و پویایی‌های عناصر سطح پایین‌تر ایجاد می‌شود. زمانی که رفتار فردی در سازمان مدنظر است، دو نوع از آن را می‌توان در پژوهش‌ها بررسی نمود: فرد به عنوان خودش و فرد به عنوان نماینده جمعی که در آن عضویت دارد. بنابراین فرد نه تنها به خاطر سازمان در یک حالت فردی فعالیت می‌کند، بلکه بیش‌تر به عنوان "سازمان" عمل می‌کند و به صورت مجسم‌کننده ارزش‌ها، باورها، و اهداف جمعی در می‌آید. افراد در قالب زوج‌ها، گروه‌ها، و تیم‌ها درون سازمان‌هایی کار می‌کنند که خود با سازمان‌های دیگر در داخل یا خارج صنعت در تعامل هستند.

همان‌گونه که در ابتدای مقاله بیان شد، تحقیقات چندسطحی فرض می‌کنند که سازمان‌ها سیستم‌های چندسطحی هستند و هدف آنها ایجاد تئوری‌هایی است که توانایی تبیین پدیده‌هایی را که در سطوح متفاوت سازمان وجود دارند، را داشته باشند. تاکنون تئوری‌های چندسطحی عمدتاً بر روی دو سطح فردی و سازمانی متمرکز بوده‌اند و در زمینه موضوعاتی چون جو سازمانی (گلیک، ۱۹۸۵، ص ۶۰۶)، رهبری (والدمن و یامارینو، ۱۹۹۹، ص ۲۸۶)، و خلاقیت (درازین و همکاران، ۱۹۹۹، ص ۱۰۷۰) تئوری‌های چندسطحی ارایه شده‌اند.

تئوری‌های چندسطحی می‌توانند بین موضوعات متفاوت سازمانی هم‌افزایی چشم‌گیری را به وجود بیاورند. به اعتقاد نویسندگان چنین تلاش‌هایی برای تلفیق دانش در بین حوزه‌های متفاوت لازم است. برای مثال، والدمن و دیگران (۱۹۹۹) با استفاده از تئوری‌های چندسطحی پیوند جدیدی بین فرهنگ سازمانی، رهبری کاریزماتیک مدیران، رفتار هیأت مدیره سازمان، بی‌ثباتی محیطی و عملکرد برقرار کردند.

مزیت رویکرد چندسطحی در این نهفته است که افراد، گروه‌ها و سازمان‌ها، مقولات مفهومی جداگانه‌ای نیستند، بلکه بخش‌هایی از یک کل هستند که هر کدام به وسیله دیگری متأثر شده و بر آن تأثیر می‌گذارند. با استفاده از دیدگاه چندسطحی یافته‌های تحقیقاتی در یک سطح تحلیل را می‌توان در سطح دیگر تحقیق برای ایجاد فرضیات قابل آزمون به کار گرفت (لیندزلی و همکاران، ۱۹۹۵، ص ۶۴۷).

از طریق بررسی و تحلیل محتوای مقالاتی که تاکنون در زمینه تئوری‌های چندسطحی نوشته شده‌اند، می‌توان اصولی را برای ساخت تئوری‌های چندسطحی شناسایی کرد. مهم‌ترین اصول تئوری‌سازی چندسطحی در حوزه سازمان و مدیریت عبارتند از:

اصل ۱. تئوری‌سازی بایستی با طراحی و تعریف پدیده نظری و سازه‌های تئوریک مورد نظر شروع شود.

اصل ۲. مدل‌های تئوریک چندسطحی با بسیاری از پدیده‌های سازمانی ارتباط دارند. در این موارد ممکن است لزومی برای ارایه مدل‌های چندسطحی وجود نداشته باشد: زمانی که پدیده اصلی مورد نظر الف) به وسیله واحدهای سازمانی در سطوح بالاتر تحت تأثیر قرار نمی‌گیرد، ب) کنش‌ها یا ادراکات واحدهای سازمانی در سطوح پایین‌تر را انعکاس نمی‌دهد، و یا ج) در ادبیات تحقیق سازمانی کم‌تر به آن اشاره شده است.

اصل ۳. تقریباً همه پدیده‌های سازمانی بر سطوح بالاتر خود تأثیر گذاشته، و اغلب تأثیراتی را به صورت مستقیم یا غیرمستقیم بر روی فراگردها و نتایج سطح پایین‌تر می‌گذارند.

اصل ۴. بسیاری از پدیده‌ها در سطوح جمعی از ویژگی‌ها، ادراکات، رفتارها، عواطف، و تعاملات بین افراد ایجاد می‌شوند. در هنگام مفهوم‌پردازی پدیده‌های ایجاد شده در سطوح تحلیل بالاتر بایستی ویژگی‌ها و شکل این فراگرد توضیح داده شود.

اصل ۵. در هنگام ساخت تئوری‌های چندسطحی بایستی توضیح نسبتاً کاملی از مفروضات اصلی مدل ارایه شود. این توضیحات بایستی پاسخ‌های قانع‌کننده‌ای برای سؤالات احتمالی در زمینه مدل داشته باشند.

اصل ۶. تئوری‌پرداز بایستی سطح تحلیل هر کدام از سازه‌ها را در قالب یک سیستم تئوریک به صورت مشخص بیان نماید (کلاین و کوزلوسکی، ۲۰۰۰، ص ۱۳-۲۶).

این اصول را می‌توان به عنوان اصول اولیه دیدگاه چندسطحی در ساخت تئوری‌های سازمان و مدیریت در نظر گرفت. هر چند بایستی توجه داشت که اینها اصولی در حال تکامل هستند و قطعاً در آینده با تحولات فراوانی روبرو خواهند شد.

انواع مدل‌های چندسطحی

اگر چه اهداف اولیه پژوهشگران نظری و افراد حرفه‌ای ممکن است، متفاوت باشد، اما یک مدل تئوریک مستحکم برای هر دو گروه واجد ارزش‌های فراوان است (دوبین، ۱۹۷۶، ص ۱۷)؛ برای افراد حرفه‌ای دقت و صحت پیش‌بینی‌های یک مدل تئوریک از این رو مهم است که می‌توانند از آن، جهت تصمیم‌گیری‌های مناسب استفاده نمایند. بنابراین یک مدل تئوریک صحیح و دقیق می‌تواند موجبات تصمیم‌گیری‌های بهتر را در شرایط عدم اطمینان و ابهام فراهم آورد. از سوی دیگر، نظریه‌پردازان بیش‌تر تمایل دارند تا آنچه را که در ورای پیش‌بینی‌ها وجود دارد و شامل چرایی وقایع و پیش‌بینی‌ها است، درک نمایند. یک مدل تئوریک مناسب به آنان اجازه آزمون این مدل و نیز تعدیل و اصلاح آن در جهت افزایش دقت مدل را خواهد داد. مدل‌های خوب پتانسیل توسعه و وحدت‌آفرینی در حوزه سازمانی را دارند، اما مدل‌های ضعیف به درک ما از پدیده سازمان چیز زیادی اضافه نخواهند کرد.

اساسی‌ترین کاربرد مدل‌سازی چندسطحی استفاده از یک مدل برای توصیف داده-هاست. این امر به معنای وجود ساختار سلسله‌مراتبی در طرح نمونه‌گیری است. ایجاد چنین ساختاری به وسیله تعیین مدل‌های جداگانه برای هر سطح انجام می‌شود. به دلیل اینکه معمولاً داده‌های به دست آمده از یک فراگرد نمونه‌گیری چندمرحله‌ای منجر به ایجاد همبستگی بین مشاهدات واحدهای سطح اول در میان واحدهای سطح دوم می‌شوند، مدل‌های چندسطحی بیش‌تر برای مدل‌سازی این نوع از داده‌ها به کار می‌روند (شوستر و فون‌آی، ۱۹۹۸، ص ۴۸۰).

در سال ۱۹۸۵، فراخوانی جدی برای توجه بیش‌تر به تحقیقات و تئوری‌ها در سطوح چندگانه ارائه شد. بدین منظور روسو، چهار دسته از مدل‌های قابل استفاده برای تحقیقات چندسطحی را معرفی کرد که عبارتند از:

۱. مدل‌های بین‌سطحی^۱: این گونه مدل‌ها رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته در سطوح متفاوت را توصیف می‌کنند. تئوری‌های بین‌سطحی سازمان اکثراً تأثیر عوامل سازمانی یا گروهی بر رفتار یا طرز تلقی فرد را بررسی می‌کنند.

۲. مدل‌های تأثیرات مختلط^۲: این مدل‌ها اظهار می‌کنند که یک مداخله سازمانی ممکن است بر سطوح چندگانه سازمان تأثیر بگذارد. برای مثال، تغییر سازمانی از یک سیستم قطعه‌کاری به یک سیستم مبتنی بر مشوق‌های گروهی ممکن است، باعث ایجاد تغییراتی در تصویر سازمان برای مشاهده‌گر خارجی، پویایی‌های همکاری بین‌گروهی در داخل سازمان و رضایت شغلی کارکنان گردد.

۳. مدل‌های تعیین‌کننده‌های مختلط^۳: این مدل‌ها اظهار می‌کنند که پیش‌بینی‌کنندگان در سطوح متنوع ممکن است بر معیار مورد علاقه تأثیر بگذارند. برای مثال، مشخصه‌های بازار (مثلاً در دسترس بودن شغل)، مشخصه‌های گروهی (مثلاً تنوع بین‌گروهی)، و مشخصه‌های فردی (مثلاً رضایت شغلی) می‌توانند بر انتقال نیروی انسانی اثرگذار باشند.

۴. مدل‌های چندسطحی^۴: مدل‌های چندسطحی الگوهای روابط بازسازی شده بین سطوح تحلیل را تشریح می‌کنند (روسو، ۱۹۸۵، ص ۱-۳۷).

مدل‌ها، رابطه تئوریک بین سازه‌ها را توصیف می‌کنند. دیدگاه چندسطحی توجه ویژه‌ای به سطح تحلیل سازه‌ای دارد که درون یک مدل تئوریک ایجاد شده است. انواع مدل‌های چندسطحی بر اساس سطح سازه‌ای که در آن مورد بررسی است، قابل بحث هستند. اگر مدل‌های چندسطحی بر اساس ارتباطاتی که بین سازه‌ها وجود دارد، دسته‌بندی شوند می‌توان دو دسته کلی شامل مدل‌های تک‌سطحی و مدل‌های بین‌سطحی را مورد نظر قرار داد. بر اساس این دسته‌بندی کلی انواع مدل‌های چندسطحی در جدول زیر نشان داده شده‌اند:

-
1. Cross-level models
 2. Mixed effects models
 3. Mixed determinants models
 4. Multilevel models

مدل‌های بین سطحی		مدل‌های تک‌سطحی	
$X_i \rightarrow Y_i$	اثرات مستقیم (Direct effects)	$X_i \rightarrow Y_i$	سطح فردی (individual)
$\begin{matrix} W_a \\ X_g \\ Z_i \end{matrix} \rightarrow Y_i$	- تعیین کننده چندگانه (Mixed determinants)	$X_g \rightarrow Y_g$	سطح واحد سازمانی کلی (Global)
$\begin{matrix} X_o \\ W_a \\ Z_g \\ Y_i \end{matrix}$	- اثرات چندگانه (Mixed effects)	$\begin{matrix} X_g \rightarrow Y_g \\ \uparrow \quad \uparrow \\ X_i \quad Y_i \end{matrix}$	مشترک (Shared)
$\begin{matrix} Z_g \\ \downarrow \\ X_i \rightarrow Y_i \end{matrix}$	تعدیل گر (Moderator)	$\begin{matrix} X_g \rightarrow Y_g \\ \uparrow \\ Y_i \end{matrix}$	مخلوط (Mixed)
$(X_i - X_g) \rightarrow Y_i$	قورباغه - استخر (Frog pond)	$\begin{matrix} X_g \rightarrow Y_g \\ \swarrow \quad \downarrow \quad \searrow \\ X_{ia} \quad X_{ib} \quad X_{ic} \\ \swarrow \quad \downarrow \quad \searrow \\ Y_{ia} \quad Y_{ib} \quad Y_{ic} \end{matrix}$	بیکربندی شده (Configural)
$\begin{matrix} X_o \rightarrow Y_o \\ \uparrow \\ X_g \rightarrow Y_g \\ \uparrow \\ X_i \rightarrow Y_i \end{matrix}$	مدل چندسطحی همگون (Homologous Multilevel Model)		

توضیحات جدول: (o و g) به ترتیب سطوح تحلیل فردی، گروهی، و سازمانی؛ (X) متغیر مستقل و (Y) متغیر وابسته

جدول ۱: انواع مدل‌ها در بررسی سطوح سازمان (کلاین و کوزلوسکی، ۲۰۰۰، ص ۳۹)

مدل‌های تک‌سطحی

مدل‌های تک‌سطحی همچنان که از اسمشان پیداست، رابطه بین سازه‌ها را در یک سطح تحلیل و بررسی می‌کنند. مدل‌های سطح فردی برای روان‌شناسان آشنا ترین و ساده‌ترین نوع مدل‌های تک‌سطحی هستند. مدل‌های سطح فردی از نظر مفهومی پیچیده بوده و روابط تعاملی پیچیده بین تعداد زیادی از سازه‌ها را مشخص می‌کنند. مدل‌هایی که در سطح جمعی^۱ ارایه می‌شوند، پیچیدگی بیش‌تری نسبت به مدل‌های سطح فردی دارند. در بین این دسته از مدل‌ها، مدل‌های سطح گروهی که روابط بین دو

1. Collective

سازه کلی را پیشگویی می‌کنند، از دیدگاه سطح تجزیه و تحلیل از حداقل پیچیدگی برخوردارند. برای آزمون این نوع از مدل‌ها، محقق داده‌های سطح واحد را گردآوری کرده و از منابع عینی یا متخصصان برای عملیاتی کردن سازه‌ها استفاده می‌کنند. مدل‌های سطح واحدی که شامل سازه‌های مشترک هستند، از دیدگاه سطح تجزیه و تحلیل پیچیدگی بیش‌تری دارند. هنگام آرایه چنین مدل‌هایی، محقق بایستی فراگردهایی که متغیرهای مستقل و وابسته را به هم ارتباط می‌دهد و هم‌چنین فراگردهایی که مفاهیم را در سطح مورد نظر ایجاد می‌سازد، مشخص نماید. به این ترتیب امکان دارد، مدلی که در ابتدا تک-سطحی به نظر می‌آید، چنانچه شامل چند سازه مشترک باشد به یک مدل چندسطحی (ترکیبی) مبدل شود.

مدل‌های تک‌سطحی هم‌چنین سازه‌های مشترک و کلی را در قالب روابط مستقیم و میانجی با هم مرتبط می‌سازند. در هنگام ساخت چنین مدلی، تئوری پرداز فراتر از مدل‌های تک‌سطحی ساده رفته و یک تحلیل غنی‌تر و سطح بالاتر از تعیین‌کننده‌های احتمالی عملکرد سازمانی آرایه می‌دهد. به علاوه، برای آزمون چنین مدلی محقق بایستی داده‌های سطح فردی را گردآوری کند تا سازه‌های مشترک مورد نظر را ایجاد کند (کلاین و کوزلوسکی، ۲۰۰۰، ص ۴۱).

همچنان که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود، مدل‌های تک‌سطحی که سازه‌های پیکربندی شده را با هم پیوند می‌دهند، محتمل هستند. برای مثال می‌توان پیش‌بینی کرد که توانایی شناختی در یک واحد بر مقدار کلی عملکرد واحد تأثیرگذار است.

مدل‌های بین‌سطحی

مدل‌های بین‌سطحی روابط بین سازه‌های وابسته و مستقل را در سطوح تحلیل متفاوت توصیف می‌کنند (روسو، ۱۹۸۵، ص ۶). اگر چه اغلب تئوری‌ها اثر بالقوه سازه‌های سطح پایین بر سطوح بالا را مفهوم‌پردازی می‌کنند (برای مثال تأثیر افراد جدیدالورود بر انسجام گروهی)، اما مدل‌های بین‌سطحی سازمانی به طور کلی تأثیر رو به پایین سازه‌های سطوح بالاتر بر سازه‌های سطح پایین‌تر را نشان می‌دهند. مدل‌سازی‌های بین‌سطحی از پایین به بالا در ادبیات تجربی بسیار نادر هستند و علت را می‌توان در محدودیت‌های تحلیل

جستجو کرد (گریفین، ۱۹۹۷، ص ۷۶۶). در اینجا سه نوع اصلی مدل‌های بین‌سطحی رو به پایین توضیح داده می‌شوند.

مدل‌های بین‌سطحی اثر مستقیم: این نوع مدل‌ها اثر مستقیم یک سازه در سطح تحلیل بالاتر (برای مثال سطح واحد سازمانی) بر یک سازه پایین‌تر (برای مثال سطح فردی) را پیش‌بینی می‌کنند. معمولاً این گونه مدل‌ها سازه‌های سطح بالاتر را به گونه‌ای تبیین می‌کنند که ویژگی‌های واحدهای سطح پایین‌تر را نیز در بر داشته باشند. برای مثال یک مدل بین‌سطحی اثر مستقیم را می‌توان در نظر گرفت که تأثیر تکنولوژی واحد بر ویژگی مشخصات شغلی فردی در هر واحد را نشان می‌دهد. البته مدل‌های بین‌سطحی اثر مستقیم می‌توانند اثر مشخصات واحد کلی، مشترک یا پیکربندی شده بر سازه‌های سطوح پایین‌تر را نشان دهند. علاوه بر این مدل‌های بین‌سطحی نه تنها تأثیر واحدها بر افراد، بلکه بر سایر سطوح بالاتر (برای مثال صنایع یا سازمان‌ها) را نیز نشان می‌دهند.

مدل‌های بین‌سطحی اثر مستقیم به نوبه خود شامل دو نوع مدل‌های "تعیین کننده چندگانه" و "اثرات چندگانه" هستند. یک مدل تعیین کننده چندگانه می‌تواند عوامل تعیین کننده چندسطحی یک نتیجه تک‌سطحی را مشخص سازد. یک مدل اثرات چندگانه نتایج چندسطحی یک عامل تعیین کننده تک‌سطحی را مشخص می‌کند. مدل‌های تعیین کننده چندگانه و اثرات مستقیم را می‌توان برای ایجاد مدل‌های بین‌سطحی پیچیده‌تر که شامل انواع پیش‌بینی کننده‌ها و نتایج هستند، ترکیب نمود.

مدل‌های بین‌سطحی تعدیل‌گر: در قالب این دسته از مدل‌های بین‌سطحی نشان داده می‌شود که رابطه بین دو سازه سطوح پایین‌تر به وسیله یک ویژگی واحد سطح بالاتر تغییر کرده یا تعدیل می‌شود. هم‌چنین این مدل می‌تواند به گونه‌ای فرموله شود که در آن یک رابطه بین‌سطحی بین سازه سطح بالا و سازه سطح پایین به وسیله یک سازه دیگر در سطح پایین تعدیل شود. در واقع این دو گونه یکسان هستند، زیرا هر کدام اثرات مستقیم و متقابل سازه‌های سطوح بالا و پایین بر یک پیامد سطح پایین‌تر را تعیین می‌کنند.

مدل‌های بین‌سطحی قورباغه - استخر: این دسته از مدل‌ها اثرات وضعیت نسبی واحدهای سطح پایین‌تر درون یک واحد سطح بالاتر را روشن می‌سازند. در اینجا اصطلاح

"قورباغه - استخر" اثرات نسبی که نقش محوری در تئوری‌هایی از این دست دارند را نشان می‌دهد؛ بسته به اندازه استخر، یک قورباغه ممکن است، کوچک (اگر استخر بزرگ باشد) یا بزرگ (اگر استخر کوچک باشد) به نظر بیاید. مدل‌های تئوریک از این نوع مدل‌هایی بین سطحی هستند که در آنها پیامدهای سازه‌های سطح پایین‌تر (در بیش‌تر مواقع سطح فردی) بستگی به میانگین سطح بالاتر (یعنی سطح جمعی) این سازه دارد.

مدل‌های چندسطحی همگون: در قالب مدل‌های چندسطحی همگون نشان داده می‌شود که سازه‌ها و روابط پیوند دهنده آنها بین واحدهای متفاوت تحلیل سازمانی قابل تعمیم هستند. برای مثال، فرض می‌شود که ارتباط بین دو یا چند متغیر در سطوح فردی، گروهی و سازمانی وجود دارد. در ادبیات سازمانی، مثال‌هایی از تلاش برای توسعه و به‌کارگیری مدل‌های چندسطحی همگون برای رفتار سازمانی وجود دارد (کوهن و بیم، ۱۹۸۲؛ تریسی، ۱۹۸۹). مهم‌ترین مثال ارائه شده در مورد این چنین مدل‌هایی به وسیله استاو و همکاران (۱۹۸۶) ارائه شده است. مدل لیندزلی و دیگران (۱۹۹۵) از ماریچ‌های کارآمدی - عملکرد نیز یک مثال بسیار خوب از یک مدل چندسطحی همگون است که سازه‌های تئوریک آن به دقت طراحی و ترکیب یافته‌اند. مدل‌های چندسطحی همگون، با فرض تعمیم‌پذیری‌شان در بین سطوح، از توانایی و جامعیت بالایی برخوردارند. هر چند تاکنون در ادبیات سازمانی هیچ مدل چندسطحی همگون به صورت تجربی مورد آزمون قرار نگرفته است.

مثالی از کاربرد مدل‌های چندسطحی در مطالعات سازمان و مدیریت

در این بخش برای بررسی مدل‌های چندسطحی در سازمان، مثالی از کاربرد آنها در قالب تئوری خودکارآمدی ارائه می‌شود. خودکارآمدی^۱ عنصری کلیدی در تئوری شناخت اجتماعی است که به معنای باور یک فرد به توانایی‌اش جهت سازماندهی و انجام اعمالی لازم برای دسترسی به هدف است (گیسون و ارلی، ۲۰۰۷، ص ۴۴۰). در ادامه ابتدا مفهوم خودکارآمدی در سطوح فردی و جمعی بیان شده و سپس مدلی چندسطحی از خودکارآمدی در تحقیقات سازمانی ارائه شده است.

^۱ Self-efficacy

خودکارآمدی در سطح فردی: مفهوم خودکارآمدی طی دو دهه اخیر در تحقیقات سازمانی اهمیت فزاینده‌ای پیدا کرده است. باندورا خودکارآمدی را به عنوان "باور به توانایی یک فرد برای سازماندهی و اجرای مجموعه اعمالی که برای دستیابی به اهداف مشخصی مورد نیاز است" تعریف کرده است. هر چه میزان خودکارآمدی یک فرد بیش‌تر باشد، احتمال درگیر شدن و پایداری وی در رفتار مرتبط به وظیفه‌اش بیش‌تر می‌شود (چن و همکاران، ۲۰۰۲، ص ۳۸۲).

بر اساس نظریه خودکارآمدی، افرادی که فکر می‌کنند بهتر می‌توانند یک وظیفه را انجام دهند، بهتر از کسانی که فکر می‌کنند که شکست خواهند خورد، عمل خواهند کرد (گیست و میچل، ۱۹۹۲، ص ۱۸۳). خودکارآمدی عبارت است از باورهای موجود نسبت به توانایی‌های یک فرد جهت تجهیز و بسیج انگیزش، منابع شناختی و اقداماتی که برای دسترسی به تقاضاهای محیطی مورد نیاز است (وود و باندورا، ۱۹۸۹، ص ۳۶۱).

خودکارآمدی در سطوح تیمی و سازمانی: تئوری شناختی اجتماعی مفهوم عاملیت انسان را به عاملیت جمعی گسترش داده است. باورهای مشترک افراد در مورد توانایی جمعی‌شان برای دستیابی به اهداف مطلوب مورد نظر یک جزء کلیدی از عاملیت جمعی است (باندورا، ۲۰۰۰، ص ۷۵). اعضای گروه منابع، توانایی‌ها، و دانش خود را روی هم جمع کرده، پشتیبانی متقابل به وجود آورده و برای حل مشکلات و افزایش کیفیت زندگی‌شان با هم‌دیگر همکاری می‌کنند. برخلاف کارآمدی فردی، کارآمدی جمعی شامل پویایی‌های اجتماعی تعاملی، هماهنگ و هم‌افزا است. بنابراین، کارآمدی جمعی به عنوان یک ویژگی خاص سطح گروهی تعریف می‌شود و نمی‌توان آن را به عنوان حاصل جمع جبری کارآمدی‌های فردی در نظر گرفت (فرناندز - بالستورز و همکاران، ۲۰۰۲، ص ۱۰۸).

با وجود اهمیت انجام پژوهش‌های جامع و گسترده برای ایجاد ابزارهای تئوریک مناسب جهت بررسی خودکارآمدی در سطوح جمعی، تقریباً همه تحقیقات کنونی در سطح تحلیل فردی انجام گرفته‌اند (لیندزلی و همکاران، ۱۹۹۵، ص ۶۴۷). مفهوم‌پردازی خودکارآمدی جمعی از آن رو انجام می‌گیرد که درک بهتری از اینکه چگونه کنش‌های خود را برای دستیابی به موفقیت جهت‌دهی می‌کنند، به دست آید. کارآمدی جمعی را

می‌توان به عنوان "اطمینان تصور شده یک تیم در یک حوزه عملکردی خاص" تعریف کرد (مارک، ۱۹۹۹، ص ۲۹۶).

باور جمعی اعضای تیم به توانایی‌شان برای اثربخش بودن یک عامل تعیین‌کننده مهم در موفقیت تیم است. تحقیقات پیشین عموماً یک رابطه مثبت و قوی را بین باورهای مشترک و عملکرد تیمی نشان داده‌اند (باندورا، ۲۰۰۰، ص ۷۸؛ چن و همکاران، ۲۰۰۲، ص ۳۹۹؛ گولی و همکاران، ۲۰۰۲، ص ۸۲۷؛ مارک، ۱۹۹۹، ص ۳۰۵). این رابطه به مانند یافته‌های تحقیقات شناخت اجتماعی در مورد رفتارکاوی فردی است که نشان داده‌اند که سطح بالاتر خودکارآمدی عملکرد بهتر فردی را به دنبال می‌آورد (گیسون، ۱۹۹۹، ص ۱۳۸). هم‌چنین نتیجه آزمون فراتحلیل گولی و همکاران (۲۰۰۲)، نشان می‌دهد که خودکارآمدی تیمی به طور مستقیم با عملکرد رابطه دارد. مارک (۱۹۹۹) نیز نشان داد، تیم‌هایی که خودکارآمدی جمعی بالاتری داشتند، عملکرد بهتری را در هر دو نوع محیط روتین و جدید از خود نشان می‌دهند. سایر تحقیقات تأثیرات باورهای کارآمدی جمعی را در قالب طرح‌های پژوهشی چندمتغیره بررسی کرده‌اند. این تحقیقات شامل بررسی کارآمدی جمعی در سیستم‌های آموزشی، تیم‌های ورزشی، گروه‌های نظامی، همسایگان، سازمان‌های تجاری، و سیستم‌های سیاسی هستند (فرناندز - بالستورز و همکاران، ۲۰۰۲، ص ۱۰۹).

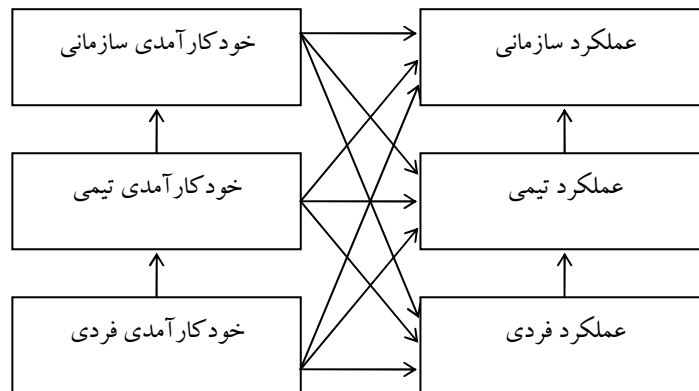
زمانی که اعضای تیم توانایی‌های کلی تیم‌شان را مد نظر دارند، تصورات‌شان از کارآمدی جمعی را بر مبنای باورشان در مورد سطوح رفتار تیمی هم‌تیمی‌های خود قرار می‌دهند. اگر اعضای تیم ببینند که هم‌قطاران‌شان رفتارهای تیمی از خود نشان می‌دهند (یا نشان نمی‌دهند) کارآمدی جمعی اعضای تیم افزایش (یا کاهش) می‌یابد. این ارزیابی از توانایی‌های سایر افراد یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های کارآمدی جمعی است که به عنوان یک پیش‌بینی‌کننده خودکارآمدی عمل نمی‌کند (تاسا، ۲۰۰۷، ص ۲۰).

نتایج تحقیقات قبلی نشان می‌دهد که نیاز اساسی به بازبینی مفروضات تئوریک در مورد تناظر بین مدل‌های چندسطحی باورهای کارآمدی وجود دارد. این یافته‌ها بدان معناست که الزاماً نمی‌توان نتایج به دست آمده از تحقیقات انجام گرفته بر روی خودکارآمدی در سطح فردی را به تحقیقات کارآمدی جمعی تعمیم داد و یا نتایج

تحقیقات کارآمدی جمعی را در مورد سطوح فردی نیز صحیح دانست (چن و همکاران، ۲۰۰۲، ص ۴۰۲).

کارآمدی جمعی می‌تواند به تیم‌ها، واحدها، سازمان‌ها، و حتی ملت‌ها اطلاق شود (گولی و همکاران، ۲۰۰۲، ص ۸۲۰). اهمیت کارآمدی جمعی به سازمان‌های سیاسی و تجاری و گروه‌های اجتماعی گسترش می‌یابد. به خاطر اهمیت بالقوه باورهای کارآمدی، روان‌شناسان اجتماعی و سازمانی در پی یافتن فراگردها و روش‌های افزایش و حفظ کارآمدی جمعی هستند (واتسون و همکاران، ۲۰۰۱، ص ۱۰۶۷). مرجع خودکارآمدی فرد یا خود است، در حالی که مرجع کارآمدی جمعی، مجموعه افرادی است که با هم‌دیگر برای دست‌یابی به اهداف خاصی کار می‌کنند (چن و همکاران، ۲۰۰۲، ص ۳۸۲).

با توجه به آنچه گفته شد و بر اساس تحقیقاتی که تاکنون در زمینه رابطه بین خودکارآمدی و عملکرد در سطوح متفاوت تجزیه و تحلیل انجام گرفته است، می‌توان یک مدل چندسطحی از رابطه بین این دو سازه را ارائه داد. شکل شماره یک نشان دهنده یک مدل چندسطحی همگون از رابط بین خودکارآمدی و عملکرد است. این رابطه در سطوح فردی، تیمی، و سازمانی فرموله شده است. زیرا در بررسی‌های سازمانی مفاهیم را می‌توان در این سه سطح مورد بررسی قرار داد.



شکل ۱: مدل چندسطحی همگون از رابطه بین خودکارآمدی و عملکرد

همان‌گونه که در شکل ملاحظه می‌شود، خودکارآمدی در هر سه سطح تحلیل مورد اشاره بر عملکرد افراد، تیم‌ها و سازمان‌ها تأثیرگذار است. همچنین افزایش خودکارآمدی (عملکرد) در سطوح پایین‌تر تحلیل می‌تواند موجب افزایش خودکارآمدی (عملکرد) در سطوح بالاتر تحلیل شود.

در مدل چندسطحی ارایه شده بر رابطه خطی و علی خودکارآمدی و عملکرد تأکید شده است. با توجه به این رابطه می‌توان گفت که خودکارآمدی یک پیش‌بینی‌کننده اساسی برای عملکرد به شمار می‌آید. چنانچه محققان در نظر داشته باشند که مدل کنونی را توسعه داده و روابط علی متقابل بین خودکارآمدی و عملکرد را نیز در مدل خود نشان دهند، می‌توانند از مفهوم ماریچ‌های خودکارآمدی - عملکرد^۱ بهره‌گیرند (لیندزلی و همکاران، ۱۹۹۵، صص ۶۴۵ - ۶۷۸).

نتیجه

تئوری را می‌توان به عنوان تلاشی در راستای مدل‌سازی جنبه‌هایی از جهان تجربی در نظر گرفت. تئوری‌های چندسطحی بین سطوح رفتاری متنوع و عملکرد سازمانی ارتباط برقرار کرده و ارتباطات موجود بین افراد، زوج‌ها، گروه‌ها، سازمان‌های تجاری، و صنایع را تشریح می‌کنند. این گونه از تئوری‌ها بین تقسیم‌بندی خرد و کلان رابطه برقرار کرده و تمرکز سطح خرد بر افراد و گروه‌ها را با تمرکز سطح کلان بر سازمان‌ها، محیط و استراتژی تلفیق می‌کنند. نتیجه چنین کاری دست‌یابی به یک تصویر غنی‌تر و عمیق‌تر از زندگی سازمانی است که تأثیر بافت سازمان بر فعالیت‌ها و ادراک افراد و هم‌چنین تأثیر فعالیت‌ها و ادراک افراد بر بافت سازمان را مشخص می‌کند. بنابراین ساخت تئوری‌های چندسطحی هم‌افزایی و سنتزهای مورد نیاز در علوم سازمانی را ایجاد می‌کند. تئوری‌های چندسطحی پیوندهای جدیدی بین سازه‌های تئوریک ایجاد می‌کنند که در ادبیات سازمانی قبلی وجود نداشته‌اند. این تئوری‌ها باعث ایجاد جامعیت در تئوری و رفتار سازمانی می‌شوند.

1. Efficacy-performance spirals

متأسفانه آموزش‌هایی که هم‌اکنون محققان سازمانی و دانشجویان مدیریت می‌بینند، به ندرت چندسطحی است. بنابراین رفتارها و نگرش‌های سطح فردی ممکن است، اهمیت و جذابیت کمی برای تئوری‌پردازان آموزش دیده در سطح کلان داشته باشد. از سوی دیگر، ساختار و عملکرد سازمانی ممکن است که برای کسانی که در سطح خرد آموزش دیده‌اند، غیرجذاب و بدون اهمیت باشد. این اظهار نظر که "سازمان رفتار نمی‌کند، افراد رفتار می‌کنند"، ممکن است برای تئوری‌پردازان سطح خرد یک امر بدیهی باشد، در حالی که برای تئوری‌پردازان کلان‌نگر یک کلیشه غلط به شمار می‌رود. محقق سطح خرد ممکن است قادر به دیدن جنگل نباشد، در حالی که محقق سطح کلان مهارت دیدن درختانی که جنگل را ساخته‌اند در خود پرورش نداده است.

اگر چه تئوری‌های چندسطحی پیچیده هستند، اما این پیچیدگی آنها باعث ایجاد بینش عملی مهمی می‌شود. تئوری‌های چندسطحی زمینه‌ای که احاطه‌کننده فرآیندهای سطح فردی است، مشخص می‌کنند. به علاوه معین می‌کند که این فرآیند کجا و در چه زمانی اتفاق خواهد افتاد. به همین ترتیب، تئوری‌های چندسطحی رفتارها، خصوصیات، نگرش‌ها و ادراکات سطح فردی که خصوصیات و بازده‌های سطح سازمانی را شکل می‌دهند، مشخص می‌کنند. تئوری‌های چندسطحی نشان دهنده فراگردهایی هستند که بازیگران سازمانی به صورت فردی یا جمعی در راستای اهداف سازمان انجام می‌دهند.

مشکل بودن انجام تحقیقات چندسطحی یکی از موانع اصلی برای ایجاد تئوری‌های چندسطحی است. هر چند تحلیل داده‌های چندسطحی نیز موضوع مباحث بسیاری بوده است، اما وظیفه جمع‌آوری داده‌ها برای تئوری‌های چندسطحی بسیار مشکل‌تر از تحلیل داده‌هاست. آزمون‌های دشوار تئوری‌های چندسطحی نیازمند جمع‌آوری داده از افراد، واحدها و سازمان‌های چندگانه هستند. علاوه بر این تعیین چارچوب مناسب برای تئوری‌های چندسطحی کار مشکلی است.

گاهی اوقات در هنگام ساخت تئوری‌های چندسطحی نوعی ساده‌انگاری وجود دارد. برخی از تئوری‌پردازان یک موقعیت تئوریک را از یک سطح به سطح دیگر انتقال می‌دهند، مثلاً "می‌دانیم وقتی افراد عمل X را انجام می‌دهند، آنگاه Y رخ خواهد داد، بنابراین وقتی

گروه‌ها عمل X را انجام دهند بایستی Y رخ دهد". این گونه تحولات ساده نمی‌تواند بینش تئوریکی قابل اعتمادی را به بار آورد.

هدف از معرفی رویکرد چندسطحی تلاش برای بیان فراگردی از تئوری‌پردازی است که سطوح متفاوت تجزیه و تحلیل یک پدیده را با هم پیوند دهد. امید آن می‌رود که با معرفی و توسعه این رویکرد بتوان زبان مشترکی را در مورد رویکرد مدل‌سازی و تئوری‌پردازی ایجاد کرد. به نظر می‌رسد که تاکنون چنین زبان مشترکی بین محققان و نویسندگان حوزه سازمان و مدیریت ایجاد نشده است. دستیابی به این هدف به دانشمندان سازمان و مدیریت کمک می‌کند تا نقش انواع متفاوت داده‌ها در سطوح چندانگانه تجزیه و تحلیل را در تفسیر خود از وقایع و رخداد‌های سازمانی در نظر گرفته و از آن طریق مدل‌ها و تئوری‌های بسیار جامع‌تری ارائه دهند.

منابع و مأخذ

1. Allport, F.H. (1954), *"The structuring of events: outline of a general theory with application to psychology"*, Psychological Review. No. 61, pp.281-303.
2. Ashby, W. R. (1952), *"Design for a brain"*, New York: Wiley.
3. Bandura, A. (1989), *"Social cognitive theory"*, In R. Vasta (Ed.), Annals of child development. Vol. 6. Six theories of child development (pp. 1-60). Greenwich, CT: JAI Press.
4. Bandura, A. (1997), *"Self-efficacy: the exercise of control"*, New York: Freeman.
5. Bandura, A. (2000), *"Exercise of human agency through collective efficacy"*, Current Directions in Psychological Science, Vol. 9, No. 3, pp.75-8.
6. Bliese, P.D.; Chan, D.; Ployhart, R.E. (2007), *"Multilevel methods: future directions in measurement, longitudinal analyses, and nonnormal outcomes"*, Organizational Research Methods, Vol. 10, No. 4, pp. 551-563.
7. Boulding, K.E. (1956), *"General systems theory: the skeleton of science"*. Management Science, No. 2, pp. 197-208.
8. Dansereau, F.; Yammarino, F.J.; Kohles, J.C. (1999), *"Multiple levels of analysis from a longitudinal perspective: some implications for theory building"*, Academy of Management Review. No. 24, pp. 346-357
9. Drazin, R.; Glynn, M.A.; Kazanjian, R.K. (1999), *"Multilevel theorizing about creativity in organizations: a sense making perspective"*, Academy of Management Review. No. 24, pp. 286-307.
10. Dubin, R. (1976), *"Theory building in applied areas"*, In M. D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology, pp. 17-39.
11. Fernández-Ballesteros, R, et al. (2002), *"Determinants and Structural relation of personal efficacy to collective efficacy"*, Applied Psychology: an International Review, Vol. 51, No. 1, pp.107-125.
12. Gibson, C.B. (1999), *"Do they do what they believe they can? group efficacy and group effectiveness across tasks and cultures"*, Academy of Management Journal, Vol. 42, No. 2, pp. 138-152.
13. Gibson, C.B.; Early P.C. (2007), *"Collective cognition in action: accumulation, interaction, examination, and accommodation in the development and operation of group efficacy beliefs in the workplace"*, Academy of Management Review, Vol. 32, No. 2, pp. 438-458.
14. Gist, M.E.; Mitchell, T.R. (1992), *"Self-efficacy: a theoretical analysis of its determinants and malleability"*, Academy of Management Review, Vol. 17, No. 2, pp. 183-211.
15. Glick, W.H. (1985), *"Conceptualizing and measuring organizational*

- and psychological climate: pitfalls in multilevel research", *Academy of Management Review*, Vol. 10, pp. 601-616.
16. Griffin, M.A. (1997), "Interaction between individuals and situations: using HLM procedures to estimate reciprocal relationships", *Journal of Management*, Vol. 23, pp. 759-73.
 17. Gully, S.M. et al. (2002), "A meta-analysis of team-efficacy, potency, and performance: interdependence and level of analysis as moderators of observed relationships", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 5, pp. 819-832.
 18. Hofstede, G. (2002), "The pitfalls of cross-national survey research: a reply to the article by Spector et al. on the psychometric properties of the Hofstede values survey module 1994", *Applied Psychology: An International Review*, Vol. 51, No. 1, pp. 170-173.
 19. Klein, K.J. Kozloski, S.W.J. (2000), "A multilevel approach to theory and research in organizations", In Katherine J. Klein and Steve W. J. Kozloski (Eds.), *Multilevel theory, research, and methods in organizations*. Jossey-Bass.
 20. Klein, K.J.; Dansereau F.; Hall R.J. (1994), "Levels issues in theory development, data collection and analysis", *Academy of Management Review*. Vol. 19, pp. 195-229.
 21. Klein, K.J.; Kozloski, S.W. J. (2000), "Multilevel theory, research, and methods in organizations". JOSSEY-BASS.
 22. Klein, K.J.; Tosi, H.; Canella, A.A. (1999), "Multilevel theory building: benefits, barriers and new developments", *Academy of Management Review*. Vol. 24, pp. 243-248.
 23. Lindsley, D.H.; Brass D.J.; Thomas J.B. (1995), "Efficacy-performance spirals: A multilevel perspective", *Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 3, pp. 645-678.
 24. Marks, M.A. (1999), "A test of the impact of collective efficacy in routine and novel performance environments", *Human performance*, Vol. 12, No. 3/4, pp. 295-309.
 25. Miller, J.G. (1978), "Living systems", New York: McGraw-Hill.
 26. Morgeson, F.P.; Hofman, D.A. (1999), "The structure and function of collective constructs: implications for multilevel research and theory development", *Academy of Management Review*. Vol. 24, pp. 249-265.
 27. Parsons, T. (1956), "Suggestions for a sociological approach to the theory of organizations, I and II", *Administrative Science Quarterly*, No. 1, pp. 225-239.
 28. Ringdal, K. (1992), "Recent developments in methods for multilevel analysis", *Acta Sociologica*, Vol. 35, pp. 235-243.
 29. Roberts, K.H.; Hulin, C.L.; Rousseau, D.M. (1978), "Developing an interdisciplinary science of organizations", San Francisco: Jossey-Bass.

30. Rousseau, D. (1985), "*Issues of level in organizational research: multilevel and cross-level perspectives*", In L.L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior*, Vol. 7, pp. 1-37. Greenwich, CT: JAI Press.
31. Schuster, C.; von Eye, A. (1998), "*Determining the meaning of parameters in multilevel models for longitudinal data*", *International journal of behavioral development*, 22 (3): 475-491.
32. Tasa, K.; Taggar, S.; Seijts, G.H. (2007), "*The Development of collective efficacy in teams: a multilevel and longitudinal perspective*". *Journal of Applied Psychology*, Vol. 92, No. 1, pp. 17-27.
33. Von Bertalanffy, L. (1968), "*General systems theory*", New York: Braziller.
34. Von Bertalanffy, L. (1972), "*The history and status of general systems theory*", In G. J. Klir. (Ed.), *Trends in general systems theory* (pp. 21-41), New York: Willey.
35. Waldman, D.A.; Yammarino, F.J. (1999), "*CEO charismatic leadership: levels-of-management and levels-of-analysis effects*", *Academy of Management Review*. Vol. 24, pp. 266-285.
36. Watson, C.B.; Chemers, M.M.; Preiser, N. (2001), "*Collective efficacy: a multilevel analysis*", *Personality and Social Psychology Bulletin*, Vol. 27; pp. 1057-1068.