



ارائه شده توسط:

سایت ترجمه فا

مرجع جدیدترین مقالات ترجمه شده

از نشریات معتبر

# فاش کردن راز: به سوی استدلال نظری فرایندهای اجتماعی رازداری سازمانی

## چکیده

این مقاله بر مفهوم رازداری سازمانی که به صورت فرایندهای اجتماعی رسمی، غیر رسمی و مداوم پنهان سازی عمدی اطلاعات از بازیگران توسط بازیگران دیگر در سازمانها تعریف می شود متمرکز است. استدلال ما این است که منابع و مطالعات موجود در خصوص این موضوع پراکنده هستند و غالباً بر ابعاد اطلاعاتی به جای ابعاد اجتماعی رازداری متمرکز می باشند. این مقاله رازداری رسمی و غیر رسمی را از هم متمایز کرده و یک استدلال نظری در خصوص فرایندهای اجتماعی این رازداری رسمی و غیر رسمی از حیث ماهیت و کنترل را ارائه می کند. پیشنهاد ما این است که رازداری سازمانی را می توان به مجموعه مطالعات تحلیلی سازمان اضافه کرد.

## مقدمه

پدیده های زیر را در نظر بگیرید که ممکن است هر روز در سازمانها رخ دهد: توسعه طرح هایی برای محصولات و راهبردهای جدید که بایستی از رقبا پنهان بماند، حفاظت از داده ها و اطلاعات شخصی مربوط به مشتریان و کارکنان، قراردادها و توافقاتی خاص بین دو همکار در زمان نهار در مورد شیوه مدیریت یک جلسه در عصر همان روز، تبادل اطلاعات محرمانه در سازمان. همه این موارد و بسیاری از موارد مشابه دیگر مربوط به فرم خاصی از رازداری سازمانی می باشند که ما آنها را به صورت فرایندهای اجتماعی رسمی، غیر رسمی و مداوم پنهان سازی عمدی اطلاعات از کنشگران توسط کنشگران دیگر در سازمانها تعریف می کنیم.

در هنگام در نظر گرفتن رازداری از هر دو دیدگاه رسمی و غیررسمی، ما از یک تمایز طولانی مدت در مطالعات سازمانی بهره می بریم که برای درک طیف وسیعی از پدیده های در بر گیرنده ساختارها، سلسله مراتبها، گروهها، رهبری سازمانی و بسیاری از موارد دیگر استفاده شده اند. در عمومی ترین سطح، رسمی اشاره به حوزه و قلمرو رسمی سازمان برای مثال قوانین، اهداف، ساختارها و مناصب رسمی آن دارد، در حالی که عبارت غیر رسمی اشاره به حوزه غیر رسمی برای مثال فعالیت های اجتماعی، روابط و اشخاص دارد. به طور مشابه، منظور از رازداری رسمی، اشاره به مواردی نظیر رازداری تجارت و مبادله دارد که از طریق قوانین و مقررات تجویزی به طور رسمی

تصویب و سازمان دهی شده‌اند. منظور از رازداری غیر رسمی، اشاره به مواردی نظیر حرف‌های محرمانه که به طور غیر رسمی ایجاد شده و از طریق هنجارهای اجتماعی سازمان دهی می‌شوند دارد.

وقتی که رازداری را از این زاویه بررسی می‌کنیم ما از دیدگاه نظری به بررسی این موضوع می‌پردازیم که چگونه رازداری اساساً به رفتار و تعاملات در سازمان شکل می‌دهد و این که چه چیزی توسط چه کسی و به چه کسی گفته می‌شود و گفته نمی‌شود را کنترل می‌کند. این کنترل و مقررات نه تنها حاصل و عامل اصلی کنترل است، بلکه در عین حال ساختارهای هویتی خاص را شکل می‌دهد که نشان می‌دهد چگونه افراد، گروه‌ها و یا سازمان‌ها شخصیت خود را تعریف می‌کنند. به این ترتیب، این مقاله نشان می‌دهد که رازداری چه اهمیتی برای طیف وسیعی از پدیده‌ها و مفاهیم سازمانی مهم نظیر تغییر، رهبری، سیاست‌ها، ارتباطات، اعتماد، شبکه و ارتباطات دارد. هیچ یک از این موارد، مسائل خاص رازداری عمده و ارتباط آن با فرایندهای کنترل و هویت را پوشش نمی‌دهند. در صورتی که بتوانیم عناصر پنهان روابط سازمانی را درک کنیم، می‌توان گفت که ما یک تصویر کامل‌تر و عمیق‌تر از حیات سازمانی داریم.

در واقع، باتوجه به پویایی‌های اجتماعی رازداری، ما قادر به نشان دادن این موضوع هستیم که رازداری چیزی فراتر از آن چه که معمولاً در نظر گرفته می‌شود می‌باشد. مطالعات موجود عمدتاً به بررسی رازداری سازمانی از دیدگاه اطلاعاتی پرداخته‌اند به طوری که در این دیدگاه، مطالعات فوق فرض می‌کنند که اهمیت آن بیشتر مربوط به حفاظت از اطلاعات ارزشمند است. اگرچه منابع موقت و پراکنده‌ای در خصوص ابعاد اجتماعی رازداری در منابع سازمانی، به خصوص در متون مطالعات سازمانی کلاسیک وجود دارد. تجزیه تحلیل سیستماتیک مسئله رازداری هنوز صورت نگرفته است. این مقاله از استدلال‌های نظری جامعه‌شناسی رازداری برای توسعه نظری و عمیق ماهیت اجتماعی رازداری در سازمان‌ها بر خلاف دیدگاه اطلاعاتی غالب استفاده کرده است. مطابق با این استدلال‌های نظری، ما پیشنهاد می‌کنیم که تاکید ویژه‌ای بایستی بر رازداری به عنوان یک فرایند اجتماعی به جای تاکید ساده بر رازها و محتوی اطلاعاتی آن‌ها صورت گیرد. رازداری از تعاملات اجتماعی تشکیل شده است و به طور ویژه بایستی از حیث علت و معلول (نتیجه) هویت و کنترل درک شود. ما با ارائه تصویری از فرایند اجتماعی با توجه به علل و نتایج، پیشنهاد می‌کنیم که مسئله مورد نظر، رابطه علی معلولی خطی نیست بلکه یک رابطه تکراری و پویا می‌باشد برای مثال، اعضای یک شبکه سازمانی غیر رسمی ممکن است راز را با یک

دیگر در میان بگذارند و اگر اعضا این راز را حفظ کنند، آنگاه پیوند اجتماعی در شبکه تقویت شده و رازهای بیشتر ممکن است به اشتراک گذاشته شود. رازداری هم علت (شرط) و هم معلول (نتیجه) روابط سازمانی نظیر ایجاد و تقویت یک هویت گروهی به مرور زمان می‌باشد.

چون رازداری سازمانی به طور بالقوه دربرگیرنده طیف وسیعی از پدیده‌ها می‌باشد، ما بحث خود را در این جا کوتاه و محدود می‌کنیم زیرا در غیر این صورت این بحث غیر قابل مدیریت خواهد بود. اولاً و همان طور که قبلاً گفته شد، ما از یک رویکرد اطلاعاتی استفاده می‌کنیم به این معنی که ما دغدغه‌ای در خصوص اطلاعات محرمانه و پنهان نداریم برای مثال ارزش و اهمیت راهبردی این اطلاعات و یا بحث این که آیا این پنهان سازی و رازداری اتفاق می‌افتد یا خیر و اگر این طور است چه زمانی و چگونه. دوماً، بحث ما بر فرایندهای درون سازمانی رازداری به جای اثرات برون سازمانی و گسترده آن متمرکز است. سوماً، ما بر سازمان‌هایی که خودشان به خودی خود محرمانه هستند یعنی سازمان‌های مخفی نظیر انجمن‌های سیاسی مخفی یا گروه‌های تروریستی تاکید نداریم، بلکه به بررسی رازها و اسرار در سازمان‌های غیر محرمانه و غیر مخفی متمرکز هستیم. در نهایت ما با بحث‌های اخلاقی‌ای که اغلب رازداری به آن منتهی می‌شود کاری نداریم. دلایل تحلیلی شفاف برای این موضوع وجود دارند. نخستین و دقیق‌ترین استدلال نظری جامعه‌شناسی از رازداری مربوط به استدلال نظری جرج سیمل (1906-1950) است که بر لزوم عدم بررسی رازداری از دیدگاه اخلاق تاکید می‌کند: ما نبایستی به خودمان اجازه دهیم که فریب منفی‌نگری اخلاقی رازداری را بخوریم. رازداری یک فرم جامعه‌شناختی عمومی است که در واقع هیچ ارتباطی با ارزش‌های اخلاقی محتوی آن ندارد. این اساساً بدین معنی نیست که ما نسبت به بعد اخلاقی فرایند اجتماعی رازداری برای بازیگران سازمانی بی‌علاقه و بی‌توجه هستیم. در واقع، ما به این مسائل و ابعاد علاقه مند می‌باشیم: مسائل اتهام اخلاقی، وفاداری، صداقت، شرم و گناه و از این قبیل موارد از اجزای ساختاری و تشکیل دهنده تجربه رازداری سازمانی می‌باشند. منظور ما این است که نقطه شروع کار ما از این موضع نیست که رازداری ذاتاً خوب است یا بد. برای مثال، بهتر است که کارکنان پزشکی، اطلاعات و اسرار محرمانه بیمار را حفظ کنند، ولی این که اطلاعات مربوط به معالجه غلط را پنهان کنند، مطلوب نیست.

این رویکرد در واقع از نقطه نظر برخی از بحث‌های مهم شفافیت و پاسخگویی دموکراتیک بحث برانگیز است، به ویژه در سازمان‌های دولتی که معمولاً کار خود را از یک موضع هنجاری مبنی بر این که رازداری نامطلوب و

مشکل آفرین است شروع می‌کنند. این زمینه‌ای است که در آن ملاحظات رازداری مهم است ولی قصد ما ارائه یک تحلیل عمومی و فراگیر از فرایندهای اجتماعی رازداری است که می‌تواند در تحلیل سازمان‌هایی که برای رازداری ونیز شفافیت ارزش قائل هستند مورد استفاده قرار گیرد. به علاوه در این مقاله به دلیل فضای محدود نمی‌توانیم حق مطلب را در خصوص بحث‌های شفافیت ادا کنیم. با این وجود، ضمن اجتناب از این بحث‌ها در موضوع اصلی خود، تجزیه تحلیل می‌تواند از اهمیت زیادی در این خصوص برخوردار باشد. برای مثال، همان طور که خواهیم دید، یک سازمان ممکن است استانداردهای رسمی افشای اطلاعات را تنظیم کند و به این ترتیب اعضای سازمان را تشویق به مشارکت در عملیات غیر رسمی رازداری کند. در واقع، این مثالی از شیوه تشخیص تمایز رازداری رسمی و غیر رسمی است که مکمل با دانش و درک موجود در خصوص سازمان‌هاست.

این مقاله به صورت زیر سازمان دهی شده است. پس از توسعه تعریفی از رازداری سازمانی، ما شیوه‌های مختلف بررسی رازداری سازمانی را در منابع و مطالعات موجود در نظر می‌گیریم. اگرچه مطالعات موجود غالباً رویکرد اطلاعاتی را اتخاذ کرده‌اند، ما اهمیت رویکردهای اجتماعی رازداری را به خصوص در رابطه با هویت و کنترل نشان می‌دهیم. در استدلال این که فرایندهای رازداری بایستی فراتر از دیدگاه و چشم انداز اطلاعاتی در نظر گرفته شوند و ابعاد مختلف اجتماعی رازداری لحاظ شود، ما به معرفی تمایز رازداری رسمی و غیر رسمی به عنوان یک شیوه مفید و مؤثر برای انجام این کار می‌پردازیم. ما این‌ها را به صورت انواع (تیپ‌های) ایده آل ارائه کرده و سپس رابطه پویای آن‌ها را در شرایط سازمانی بررسی می‌کنیم. سپس یک استدلال نظری در خصوص فرایندهای اجتماعی اصلی رازداری رسمی و غیر رسمی یعنی بر اساس هویت و کنترل ارائه می‌شود. در نهایت، ما پیشنهاد می‌کنیم که رازداری سازمانی به مجموعه مطالعات سازمانی افزوده شود و در نهایت اهمیت انجام این کار را برای شما تشریح خواهیم کرد.

### تعریف رازداری سازمانی

اصطلاحات رازداری و راز<sup>1</sup> از ریشه لاتین اسم *secretus* (مجزا، جدا) و فعل *se- apart* (جدا) و جدا کردن " غربال کردن" مشتق شده است. در این معنی، رازداری، به معنی کنار گذاشتن، افتراق و تمایز است- یعنی ایجاد یک مرزی بین مجهول و معلوم. با این حال، این تنها اولین منطبق از "سه منطبق مرتبط"

---

1 secrecy and secret

mysterium و secretus, arcanum می‌باشد. اصطلاح Arcanum بر خودداری از برقراری ارتباط و انتشار دانش از طریق پنهان کردن چیزی دلالت دارد. استدلال mysterium اشاره به راز رازداری از دیدگاه "ماوراء طبیعی، مذهبی یا فرقه‌ای" دارد به طوری که رازداری دارای یک تشعشع و نوری است که می‌تواند موجب ایجاد حس تحسین همراه با ترس شود.

این ابعاد مربوط به تفکیک مرموزانه و اسرار آمیز اطلاعات مخفی با هم ترکیب شده و ویژگی‌های بارز و اصلی رازداری را تشکیل می‌دهند که به عنوان روشی برای پنهان سازی و یا فرایندهای پنهان سازی استفاده می‌شود. از نظر بوک، برای این که پنهان کاری دلالت بر رازداری داشته باشد، بایستی عمدی و از روی قصد باشد زیرا افراد بایستی از شیوه تمایز بین افرادی که اطلاعات را با آن‌ها به اشتراک می‌گذارد و یا اطلاعات را از آن‌ها پنهان می‌کنند آگاه باشند. از این روی، فرموش کردن برای ذکر یک مطلوب خاص به معنی رازداری نخواهد بود و یا این که حذف همه اطلاعات اضافی و غیر مرتبط در یک تعامل خاص، به معنی رازداری نیست. به علاوه، افکار یا احساساتی که افراد قادر به منعکس کردن آن‌ها به دیگران نیستند نمی‌توانند به عنوان راز در نظر گرفته شوند. لازم به تاکید است که اصطلاح "عمدی" به این معنی نیست که رازداری لزوماً ناشی از برخی از انواع طرح‌های آگاهانه می‌باشد (اگرچه، البته در بسیاری از موارد این فرایند ممکن است درست باشد).

از دیدگاه نظریه پرداز معروف، آرگیریس، کارکنان در یک جلسه ممکن است دیدگاه و نظرات خود را در مورد تصمیمات محرمانه مدیر ابراز نکنند، نه به خاطر این که آن‌ها قبل از شروع جلسه به یک دلیل خاص، تصمیم به چنین کاری گرفته باشند. این رازداری ممکن است به دلایل برنامه ریزی نشده متعددی رخ دهد: یکی از شرکت کننده‌ها ممکن است از مخالفت با نظر مدیر ترس داشته باشد، در حالی که دیگر ممکن است به دلیل ابراز نظر اشتباه در جلوی دیگران از مدیر خجالت بکشد. در این جا یک قصد یا عمدیت وجود دارد نه یک برنامه ریزی قبلی یا طرح دسیسه آمیز. به طور مشابه، رازداری غیر رسمی ممکن است حاصل تلاش‌های عمدی و عامدانه سازمان برای کاهش رازداری رسمی نباشد. با اینحال هنوز برای این که رازداری واقعاً اتفاق بیفتد (به جای اشتباهات تصادفی)، افراد بایستی بدانند که چه کاری انجام می‌دهند.

اگرچه رازداری و راز هر دو دارای ریشه لغوی یکسانی دارند با این حال آن‌ها مشابه نمی‌باشند. رازداری اشاره به فرایند حفظ راز دارد، درحالی که راز به معنای محتوی، چیزهای واقعی - و یا به عبارت دقیق‌تر - اطلاعات مربوط

به چیزها و اشیاء می‌باشد که به طور عامدانه پنهان می‌شود. در این مقاله ما رازداری را به عنوان یک فرایند اجتماعی پنهان کردن عمدی اطلاعات در نظر می‌گیریم یعنی شیوه تشکیل، حفظ و تغییر رازها به مرور زمان، چرا که در این مطالعه ما به دنبال ارائه استدلال نظری از علت و معلول (علل و نتایج) آن در میان بازیگران سازمانی دخیل در رازداری می‌باشیم. از آن جا که رازداری یک فرایند یک مرحله‌ای و یکباره نیست، حفظ یک راز نیازمند پنهان سازی مستمر و یا شکستن راز از طریق افشا می‌باشد. این بدین معنی است که برای این که رازها وجود داشته باشند، بازیگران بایستی به طور مستمر در فرایند پنهان کاری نظیر سکوت، نهانسازی و تغییر شکل اطلاعات در جلوی افراد خارجی و نفوذی مشارکت کنند: امکان پنهان سازی بدون درک احتمال وامکان افشای وجود ندارد. این امکان از طریق بازیگرانی که مجازات افشای اطلاعات را در نظر دارند ارزیابی می‌شود: حفظ راز یک فرایند ناپایدار و بی ثبات است و انگیزه‌ها برای خیانت بسیار هستند. روش‌های حفظ عامدانه راز و اجرای رازداری بسیار متغیر هستند و همان طور که به طور مفصل در ادامه نشان داده شده است یک وجه تمایز کلیدی بین مکانیسم‌های رسمی قانون و یا مقررات و مکانیسم‌های غیر رسمی نظیر اعتماد یا هنجارهای اجتماعی وجود دارند. اگرچه پنهان کردن عامدانه اطلاعات یکی از مولفه‌های اصلی رازداری است، با اینحال بررسی رازداری تنها از حیث اطلاعاتی کافی نیست (یعنی تاکید بر اطلاعات پنهان شده). همانطور که تاکید ما بر رازداری به عنوان یک فرایند اجتماعی متمرکز است، پنهان کاری عمدی یک پدیده اجتماعی است که توسط بازیگران اجتماعی به شکلی هماهنگ انجام می‌شود و احتمالاً در بر گیرنده یک طیف غنی از فرایندهای نمادین و تشریفاتی است که به موجب آن برای مثال امضای یک قرارداد محرمانه و یا قول دادن (برای مثال، رسمی، سوگند یاد کردن، یا غیررسمی، قسم خوردن لفظی) نشانه‌هایی قوی از وجود مرز بین دانستن و ندانستن است. در واقع رازداری دارای عواقب و آثار اجتماعی بالقوه (بر روی بازیگران اجتماعی و سایرین) فراتر از پنهان سازی اطلاعات می‌باشد یکی از این عواقب و آثار ترس و ماهیت رازآلود بودن است که آن‌ها را احاطه کرده است و سایر موارد شامل احساس شرم یا گناه و یا سایر اثرات بر روی هویت در ادامه مورد بحث قرار گرفته‌اند. از این روی، رازداری بایستی به عنوان یک فرایند اجتماعی در نظر گرفته شود: رازداری نه تنها مستلزم وجود حداقل دو نفر است، بلکه موجب ایجاد روابط اجتماعی می‌شود. اکنون با استناد به سایر ملاحظات مهم، می‌توان دید که اساس تعریف رازداری

سازمانی به عنوان فرایندهای اجتماعی رسمی، غیر رسمی و مداوم پنهان سازی عمدی اطلاعات از بازیگران توسط بازیگران دیگر در سازمان‌ها چیست.

### رویکرد نسبت به رازداری سازمانی

لیبیزکایند بیان داشته است که مرور منابع گسترده نشان می‌دهد که در مطالعات و منابع اقتصاد سازمانی، تئوری سازمانی و کسب و کار، اطلاعات بسیار اندکی در رابطه با رازداری سازمانی وجود دارد. ده سال بعد، جونز با معرفی یک بخش اختصاصی کوتاه در خصوص این موضوع بیان داشت که رازها به ندرت توسط دانشمندان و محققان سازمانی مطالعه می‌شوند و در یکی از مقالات آمده است که رازها در سازمان‌ها فراگیر و گسترده هستند ولی به شکلی سیستماتیک مورد مطالعه قرارنگرفته‌اند. بیشتر منابع موجود از دیدگاه اطلاعاتی به مسئله رازداری پرداخته‌اند. این رویکرد اطلاعاتی فرض می‌کند که اساس و مبنای همه رازها، خواه رازهای دولتی یا تجاری، حفاظت از دارایی اطلاعاتی ارزشمند تاکتیکی یا راهبردی است. این بحث‌های اطلاعاتی مربوط به رازداری را می‌توان در طیف وسیعی از منابع و مطالعات مختلف به شکلی پراکنده یافت. مثال‌های مهم در این خصوص شامل تئوری اقتصادی و حقوقی مالکیت فکری و مسائل سازمانی در حفاظت از اختراعات و نوآوری‌ها می‌باشد. این منابع و مطالعات غالباً درگیر آن چه که از نظر گافمن، "رازداری راهبردی"، یعنی حفاظت از دارایی‌های سازمانی ارزشمند از طریق پنهانکاری است بوده‌اند.

یک سری متفاوت از مطالعات دیگر نیز وجود دارند که به بررسی "رازداری تاریک"، حفظ یا افشای رازهای شرم آور یا کثیف پرداخته‌اند. در همین راستا، مطالعاتی در خصوص شفافیت، فساد و پاسخگویی در سازمان‌ها صورت گرفته‌اند که به طرق و شیوه‌های مختلف به اشکال پنهان کاری، دروغ و فریب اشاره کرده‌اند. این تحقیقات به بررسی متضاد رازداری با شفافیت، شیوه کنترل رازداری از طریق مکانیسم‌های پاسخگویی و انواع رژیم‌های کنترلی توسط سازمان‌ها و ذی نفعان خارجی و بحث‌های مطرح شده در این رابطه، به خصوص در سازمان‌های دولتی پرداخته‌اند. نکته مهم دیگر این است که این دسته از منابع و مطالعات به بررسی مفهوم رازداری از دیدگاه پنهان سازی یک دارایی اطلاعاتی ارزشمند پرداخته‌اند: ارزشمند از این نظر که افشای آن منجر به وارد آمدن یک خسارت قانونی یا اعتباری می‌شود. ما اکنون به بررسی مطالعاتی می‌پردازیم که هدف آن‌ها فرایندهای اجتماعی رازداری بوده است. به طور اخص، متون مربوط به مطالعات سازمان‌های کلاسیک به این موضوع اشاره کرده‌اند.



با این حال اطلاعات آن‌ها اهمیتی در خصوص فرایندهای فعلی رازداری سازمانی (به استثنای فلدمن 1988) و یا عموماً در زمینه مطالعات سازمانی ندارد و یا به طور کلی می‌توان گفت که متفاوت از مطالعات کلاسیک در رشته ما می‌باشد.

### رویکردهای اجتماعی رازداری سازمانی

اهمیت رازداری در سازمان‌ها قبلاً توسط ماکس وبر در گزارش بروکراسی او مطرح شده است: " مفهوم راز رسمی"، یک نوآوری خاصی از بروکراسی است و نمی‌توان آن را با استدلال‌های صرفاً کارکردی آن را توجیه کرد. این دیدگاه از اهمیت زیادی برخوردار است زیرا منجر به ایجاد یک مسیر تحقیقاتی جدید می‌شود: این زمینه در حال حاضر یک بعد رازداری اجتماعی است. در صورتی که رازداری از دیدگاه کارکردی محض در نظر گرفته نشود (برای مثال و به ویژه برای حفاظت از دارایی‌های اطلاعاتی ارزشمند)، سؤال این است که چه چیزی را بایستی در نظر گرفت؟

### رازداری و هویت

شین در مطالعه اساسی خود با عنوان فرهنگ و رهبری سازمانی، در ارتباط رازداری با هویت گروه، یک نوع پاسخی را ارائه کرده است. اگرچه از نظر شین این هویت گروهی است که از اهمیت زیادی برخوردار است، همان طور که به طور مفصل در زیر بحث شده است ما از یک رویکرد ساخت گرایانه اجتماعی در خصوص هویت پیروی کرده و بر روابط درونی بین ساختارهای هویت گروهی و فردی تاکید می‌کنیم. وفاداری برای حفظ رازهای گروهی، یکی از شیوه‌های بنیادینی است که از طریق آن گروه‌ها تعریف می‌شوند زیرا نشان می‌دهد که چه کسی در گروه جدید قرار دارد و چه کسی در گروه جدید قرار ندارد. این دیدگاه کلیدی که نشان دهنده استدلال نظری جامعه شناختی سیمل از رازداری و دیدگاه رازداری درونی گافمن بوده و مرزی را بین داخل گروه‌ها و بیرون گروه‌ها ایجاد می‌کند (که به طور دقیق‌تر بحث شده است)، را می‌توان در کتاب ملویل دالتون با عنوان " مردانی که مدیریت می‌کنند یافت. دالتون بیان می‌دارد که چگونه گروه‌های غیر رسمی، به خصوص دسته‌ها و باندها با رازها پیوند برقرار می‌کنند: گروه‌ها و رازها برای حیات گروه اهمیت و ضروری می‌اشند: گروه‌ها پیوندهای نزدیکی را برای پنهان سازی اقدامات و فعالیت‌های سازمان از سازمان‌ها و افراد خارجی و حفظ رازها از اعضای کم اهمیت و حاشیه ای و تقویت اطاعت و پیروی تشکیل می‌دهند. این دسته‌ها حول روابط سازمانی راز

داری تشکیل می‌شوند و به جای ساختار و قوانین رسمی بر حیات سازمانی نظارت می‌کنند. از این روی رازداری از اهمیت زیادی برای سازمان‌ها برخوردار است تا حدی که این سؤال مطرح می‌شود که بدون رازهای سازمانی که در اختیار اعضا قرار دارد، سازمان چگونه خواهد بود؟

در بحث ارائه شده توسط هر دوی شین و دالتون، رازداری اشاره به یک چیز گسسته و مجزا ندارد- یعنی یک قطعه ویژه‌ای از اطلاعات حفاظت شده- بلکه اشاره به چیزی دارد که با تاروپورد حیات سازمانی گره خورده است. به طور مشابه، از نظر جاکال، رازداری یک پدیده سازمانی فراگیر است که آن را به سوء رفتار مدیریت نسبت می‌دهد. جاکال بر نقش رازداری در فرایندهای تشکیل گروه تأکید می‌کند، زیرا مدیران، پیوندهای خاصی را با پیروان و همکاران خود از طریق رازداری مشترک برقرار می‌کنند. به اشتراک گذاری رازها می‌تواند شدیداً بر هویت‌های مدیران اثر بگذارد: رازداری، مرکز حلقه‌های مدیریتی نه به صورت سرکوب مخالفان، بلکه به صورت یک جزء جدانشدنی از دنیایی که در آن افراد از طریق اثبات این که قادر به تحمل ابهامات ناشی از اقدامات مقتضی و سکوت بدون احساس می‌باشد، وفاداری خود را نسبت به دیگران نشان می‌دهد.

هم چنین رازداری بر رابطه بین مدیران و کارکنان اثر می‌گذارد. آرگریس توصیف می‌کند که چگونه تقویت روابط شبه انسانی و برنامه‌های ارتباطی که بر هماهنگی و وفاداری تأکید می‌کند، یک تمایل برای رازداری در میان زیردستان در حضور رهبران وجود دارد که مراقبت هستند با کسانی ارتباط برقرار کنند که مورد تأیید رهبر یا مدیر هستند. این مانع رازداری، یک بخش بسیار مهم برای کارکنان محسوب می‌شود زیرا از افشای رفتار غیر رسمی آن‌ها جلوگیری کرده و منجر به کاهش شرم و خجالت و اختلاف با مدیریت می‌شود.

## رازداری و کنترل

مطالعات جاکال و آرگریس، ماهیت اجتماعی رازداری سازمانی را تأیید کرده‌اند، با این حال کار آن‌ها بر این ایده متمرکز بوده است که رازداری سازمانی به شیوه‌های مختلف با کنترل مرتبط است (برای مثال، از حیث کنترل رفتار بین مدیران و کارکنان). موور، در کتاب با عنوان رفتارهای شرکتی و سازمانی، این ارتباط را شفاف سازی کرده است: اگر دانش قدرت است، آنگاه دانش متمایز موجب بهبود موقعیت دارندگان آن‌ها می‌شود. از این روی، انگیزه زیادی برای حفظ قدرت از طریق محدود سازی دانش وجود دارد. یعنی استفاده اختصاصی و منحصر به فرد از دانش عمومی. تمایز بین رازداری که در آن دانش برای همه به جز کارشناسان غیر قابل دسترس است

(یعنی متخصصان) و اطلاعات قابل درک، از طریق برخی از موانع برای همگان آشکار نمی‌شود. مورر بیان داشته است که دومین نوع رازداری را می‌توان برای ایجاد یک راز و معما استفاده کرد به طوری که به افرادی که موقعیت ممتاز آن‌ها در برابر افشای رازها آسیب پذیر است قدرت پنهانی را می‌دهد. این مربوط به یک نکته مهم در خصوص رمز و راز می‌باشد که قبلاً در مورد آن بحث شد یعنی آن چه که به صورت راز در نظر گرفته می‌شود ممکن است ارزشمند نباشد بلکه از طریق فرایند رازداری، ارزش نمادین داشته باشد.

دسترسی به رازها ممکن است منجر به ایجاد ارزش نمادین شود زیرا نشان می‌دهد که فرد قابل اعتماد است و عملاً همه افراد به اهمیت موضوعی که در پیش خود دارند واقف بوده و می‌تواند پیش خود فکر کرده و این ریسک را نکند و بگوید "من چیزی می‌دانم که تونمی دانی"

با استناد به برخی از مطالعات کلاسیک، می‌توان یک استدلال نظری را از ابعاد اجتماعی رازداری مشاهده کرد، ابعدی که در یک رویکرد اطلاعاتی عموماً نادیده گرفته شده‌اند.

#### ارتباط رویکردهای اطلاعاتی و اجتماعی

یک دلیل مهم برای شرح مسئله فرضیه مبنی بر این که تنها نقش و کارکرد رازداری، حفاظت از اطلاعات ارزشمند است، این است که راز هابه خاطر خودشان و یا به خاطر ارزش نمادین خود حفظ می‌شوند نه به خاطر ارزش ذاتی و درونی خود. این موضوع مطابق با دیدگاه فلدمن و مارچ است که نشان می‌دهد اهمیت اطلاعات بیشتر مربوط به بعد نمادین است تا ارزش اطلاعاتی واقعی آن. باین حال، لازم به تاکید است که اهمیت این موضوع در این نیست که دو حوزه مجزا از رازداری - یعنی اطلاعاتی و اجتماعی وجود دارد - بلکه دو بعد از رازداری وجود دارد که معمولاً درهم تنیده و ارتباط تنگاتنگی باهم دارند. آن‌ها از نظر مفهومی متمایز هستند از این حیث که یکی اشاره به محتوایی دارد که بایستی به صورت راز بماند و دیگری اشاره به فرایند اجتماعی حفظ راز دارد. با این‌ها آن‌ها از دیدگاه تجربی با هم ارتباط دارند: پیش بینی یک وضعیت که در آن رازی حفظ شده است و هیچ فردی در حفظ راز مشارکت نداشته باشد غیر ممکن است. به همین ترتیب پیش بینی وضعیتی که در آن افراد افراد در فرایند رازداری مشارکت می‌کنند و هنوز هیچ رازی حفظ نشده است غیر ممکن است. از این روی، دیدگاه و بر مبنی بر این که رازداری سازمانی به دلایل کاملاً ساختاری وجود ندارد، به این معنی نیست که دلایل کارکردی برای رازداری وجود ندارد، بلکه به این معنی است که آن‌ها در کنار هم قرار دارند و از ارزش نمادین و

اجتماعی جدا نشدنی می‌باشند. ارتباط تنگاتنگ ابعاد اطلاعاتی و اجتماعی رازداری در مطالعه گافمن در روان شناسی اجتماعی مطرح شده است که سه مفهوم فوق الذکر رازداری را (در زمینه تیم‌ها) به صورت راهبردی، تاریک و درونی (که مورد درونی اشاره به رازهایی دارد که از نظر افراد داخل سازمان، متمایز و ویژه است) در نظر می‌گیرد. این معانی و مفاهیم از نظر گافمن، ناسازگار و گسسته نمی‌باشند، در واقع، رازهای راهبردی و رازهای تاریکی می‌توانند به عنوان رازهای درونی عمل کنند- با این حال آن‌ها نشان می‌دهند که چگونه رازداری می‌تواند یک فرایند اجتماعی با طیف وسیعی از انگیزه‌ها باشد.

در عین حال، سرویس‌های اطلاعات دولتی- که یکی از قوی‌ترین الگوها و نمونه‌های رازداری اطلاعاتی کارکردی می‌باشند، از مصادیق بارز در این رابطه هستند. مایل هرمن به عنوانیک متخصص ارشد در انجمن اطلاعات بریتانیا سمتی داشت که بعدها به یک محقق در زمینه مطالعات اطلاعاتی تبدیل شد. او خاطر نشان می‌کند که وجود رازداری شدید، به متخصصان اطلاعات، احساس خاص و ویژه بودن را می‌دهد به طوری که افراد تازه وارد معمولاً از طریق رسوم خاص، زبان مرموز و احتیاط‌های دقیق تحریک می‌شوند (با نشان دهنده این که فرایند اجتماعی رازداری، با چنین تشریفات همراه است). به این ترتیب، ایشان پیشنهاد می‌کنند که یک حس عمیق و مادام‌العمر از عضو بودن در یک حلقه درونی ممتاز وجود دارد. نتیجه و اثر این فرهنگ می‌تواند موجب شود تا رازداری به یک موقعیتی تبدیل شود که رازداری به یک سربلندی تبدیل شود: کدهای اختصاصی و توزیعات محدود به نشانه‌های سازمان و ابزاری برای حفاظت و توسعه قلمرو آن‌ها تبدیل می‌شوند. دیدگاه داخلی مطابق با استدلال نظری رازداری سیمل می‌باشد: شواهد نشان می‌دهند که جذابیت‌ها و ارزش‌های راز فراتر از اهمیت آن به عنوان یک ابزار محض است- یعنی جذابیت خاص رفتار مرموزانه رسمی صرف نظر از محتوای زودگذر آن.

از این روی نیاز مبرمی به فراتر رفتن از درک اطلاعاتی غالب رازداری به سمت دیدگاه اجتماعی وجود دارد: رازداری تنها مربوط به پنهان کردن قانونی و غیر قانونی اطلاعات ارزشمند نیست بلکه در عین حال مربوط به ابعاد خاصی از حیات و زندگی سازمانی نظیر ایجاد هویت گروهی وجود دارد. مرز بین ابعاد اطلاعاتی و اجتماعی متغیر، پیچیده و زمینه ویژه است. برای مثال، رازداری، نظیر رازداری نظامی یا رازداری تجاری، می‌تواند به دلایل ارزش‌های کارکردی یعنی حفاظت از اطلاعات ارزشمند و یا تنها ایجاد هویت گروهی رخ دهد. از این روی، جنبه اطلاعاتی از اهمیت ویژه‌ای در سازمان‌هایی برخوردار است که وجود و عملکرد آن‌ها بر اساس دانش تخصصی

است یعنی شرکت‌های زیست فناوری و یا این که در آن‌ها حفظ اطلاعات محرمانه‌مشتري، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است برای مثال، بهداشت و درمان و یا در مواردی که در آن دانش مهم از نظر سیاسی و راهبردی در نظر گرفته می‌شود برای مثال سرویس‌های اطلاعاتی. بعداطلاعاتی رازداری در عین حال از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و در واقع در سازمان‌ها نظیر سازمان‌های دولتی که با فشارهای قوی برای شفافیت مواجه هستند بحث می‌شوند. هم چنین شین خاطر نشان کرده است که ابعاد اجتماعی رازداری نظیر ایجاد هویت گروهی در اولویت بوده و بعد اطلاعاتی در اولویت دوم قرار می‌گیرند. همان طور که در زیر گفته شد، در محیط‌های سازمانی پیچیده، سیاسی و متناقض، ابعاد اجتماعی رازداری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. در عین حال، ابعاد اطلاعاتی و اجتماعی به شیوه‌های مختلف با هم ترکیب می‌شوند. برای مثال همان طور که هرمن در خصوص سرویس‌های اطلاعاتی گفته است، سازمان‌هایی که رازها را به دلایل کارکردی نگه داری می‌کنند، حتی زمانی که اطلاعات فاقد ارزش واقعی باشد، اطلاعات را به صورت مرموز نگه می‌دارند. در این جا ابعاد اطلاعاتی و اجتماعی متفاوت و متمایز از هم هستند. با این حال، اثرات رازداری بر هویت گروهی نقش مهمی در حفاظت کارکردی از اطلاعات از طریق تشویق اعضای گروه برای عدم تمایل به افشای رازها ایفا می‌کند از این روی ابعاد اجتماعی و اطلاعاتی، مکمل هم هستند. به این ترتیب، اگرچه منابع موجود دو دیدگاه اجتماعی و اطلاعاتی را در نظر گرفته‌اند، درک رازداری از هر دو دیدگاه و یا در نظر گرفتن این دو دیدگاه به شیوه‌های مختلف بهتر است.

لازم به ذکر است که ما از اصطلاح "اجتماعی" به مفهوم دقیق آن استفاده می‌کنیم که در این جا به معنی علت و معلول فرایند اجتماعی رازداری برای بازیگران در سازمان است. این بدین معنی نیست که همه ابعاد اجتماعی دیگر وجود دارند. به طور اخص، مسائل سیاسی مورد مناقشه‌ای حول افشا یا عدم افشای اطلاعات توسط سازمان‌های دولتی وجود دارند که این مسائل توسط منابع و مطالعات مربوط به شفافیت خاطر نشان شده است. شیوه توجیه اقدامات و تأمین مالی توسط خدمات عمومی و سازمان‌های دولتی، از موضوعات مورد بحث اخیر، نرخ مرگ و میر در بیمارستان‌های دولتی و یا ناتوانی سازمان‌های حفاظت از کودکان بوده است. به طور مشابه، شیوه دسترسی شرکت‌ها و دولت‌ها به رازهای افراد و یا سایر شرکت‌ها و دولت‌ها نیز موضوع بحث‌های اخلاقی و سیاسی بوده است و نمونه اخیر از اتهامات مربوط به نقش سازمان سیا در استفاده از داده‌های مربوط به استفاده از اینترنت عمومی و نقش شرکت‌های اینترنتی در این رابطه می‌باشد.

پر واضح است که این مسائل و بحث‌ها به خودی خود دارای ماهیت اجتماعی هستند و به طور مشابه با رازداری یا نقض رازداری مرتبط هستند. از نظر ما آن‌ها دارای ماهیت اطلاعاتی هستند زیرا آن‌ها اغلب با افشا یا حفاظت از اطلاعات مرتبط می‌باشند. آیا این قطعه از اطلاعات به اشتباه پنهان شده‌اند و یا به اشتباه فاش شده‌اند؟ و این که اثرات آن‌ها چه بوده است؟ این‌ها در واقع سؤالات اجتماعی می‌باشند ولی در مورد فرایندهای اجتماعی به مفهوم دقیق نیستند زیرا آن‌ها مرتبط با اقدامات واقعی رازداری برای مثال، شیوه‌های تأثیر گذاری این بر هویت افراد دخیل در رازداری می‌باشد. در جایی که این معانی اولیه و اصلی " اجتماعی " و دیدگاه خاص ما بر فرایند اجتماعی با هم تلاقی می‌شوند، اثرات رازداری بر هویت به توجیه این که چرا بازیگران در سازمان‌های دولتی رازداری می‌کنند و این فعالیت رازداری از نظر اجتماعی غیر قابل قبول محسوب می‌شود کمک می‌کند. از این روی، دقیقاً، در نظر گرفتن فرایند اجتماعی ما را فراتر از درک اطلاعاتی رازداری می‌برد: به جای تاکید بر اطلاعاتی که پنهان شده و یا قابل دسترس است و یا اهمیت اطلاعاتی کلی، ما بر فرایند اطلاعاتی خاص میان افرادی که اطلاعات را پنهان می‌کنند و یا به آن‌ها دسترسی دارند متمرکز هستیم. ادامه مقاله به بررسی همین موضوع پرداخته است.

#### به سوی یک چارچوب رازداری رسمی و غیر رسمی

رازداری، در هر دو بعد اطلاعاتی و اجتماعی، می‌تواند به هر دو شکل رسمی و غیر رسمی عمل کند. تمایز بین رسمی و غیر رسمی البته به عنوان یک ابزار تحلیلی بلند مدت و مهم در مطالعه سازمان‌ها تا کنون بوده است. این تمایز که در طیف وسیعی از پدیده‌های سازمانی نظیر ساختار، گروه‌ها، شبکه‌ها، سلسله مراتب‌ها و غیره به کار گرفته شده است، نشان می‌دهد که چگونه بر عکس سازمان‌های غیر رسمی، سازمان‌های رسمی مناصب و موقعیت‌ها را نسبت اشخاص و نقش‌ها را به شخصیت هاتر جیح می‌دهند. برای مثال، در رابطه با سلسله مراتب، دیفنباخ و سیلینس بین ساختارها و قواعد رسمی که نقش‌ها و موقعیت‌های رسمی در سطوح مختلف و طبقه بندی (لایه بندی) غیر رسمی در میان اعضای سیستم اجتماعی به دلیل فرایندهای اجتماعی آگاهانه و ناخودآگاه را تخصیص می‌دهند تمایز قائل شده‌اند. از همه مهم‌تر این که، تمایز بین رسمی (منطقی، رسمی، ثبت شده و غیر شخصی) و غیر رسمی (غیر مستند، ثبت نشده و درون فردی) به طور ویژه‌ای برای درک سازمان اجتماعی وهویت و کنترل به کار برده شده است. از این روی جای تعجب نیست که این تمایز در فرایندهای رازداری

سازمانی در مطالعات کلاسیک مطرح شده و اهمیت آن برای مطالعه رازداری به طور صریح و شفافی توسط فلدمن شناسایی شده است.

### رازداری رسمی

رازداری رسمی می‌تواند به صورت پنهان سازی عامدانه اطلاعات توسط بازیگران به شکلی رسمی، تثبیت شده و ثبت شده تعریف شود. این خود شامل قوانین، قواعد، مقررات و اصولی است که بر نوع راز و شیوه حفظ راز و فردی که به راز وفادار است و مجازات افشای راز تأثیر می‌گذارد. اعضای سازمان از طریق امضای یک قرارداد محرمانه به طور رسمی به افرادی رازدار تبدیل می‌شوند. مرز افراد رازدار و غیر راز دار از طریق یک ثبت نام صریح یعنی از طریق اجتماعی شدن رسمی تعیین می‌شود. شیوه‌های پنهان سازی نظیر لزوم سکوت، را می‌توان از دیدگاه رسمی برای مثال از طریق قراردادهای عدم افشا تعریف کرد. ویژگی‌های رازداری رسمی اساساً در منابع اقتصادی- حقوقی مطرح شده‌اند. علاوه بر دانش محصول، طرح‌های راهبردی و رازداری مربوط به پرداختی‌ها، این می‌تواند به شکل حفظ اطلاعات محرمانه مشتریان در پروتوکل های حفاظت از داده‌ها در نتیجه ملزومات حقوقی یا قانونی باشد. در سطح بروکراسی دولتی این می‌تواند به شکل رازداری نظامی و یا رازداری امنیتی باشد. یکی از ویژگی‌های اساسی و مهم، ویژگی دارایی مانند اطلاعاتی است که تحت مالکیت محرم اسرار قرار دارد. این موضوع در خصوص ابعاد حقوقی " رژیم تملک پذیری" ۲ تیس که در آن هدف اصلی (خواه این هدف تحقق یافته باشد یا خیر)، تبدیل راز به یک نوع دارایی است و مالک دارای حقوق قانونی نسبت به آن است شفاف شده است. سایر شیوه‌های اجرای پنهان سازی شامل قواعد سازمانی رسمی می‌باشند. لیبیزکایند نشان می‌دهد که چگونه برخی از سازمان‌ها از قواعد برای محدود سازی تماس‌های کارکنان با افراد سایر واحدهای سازمانی استفاده می‌کنند و یا ممکن است سازمان را با دسترسی محدود به بخش‌های خاصی از پیش فرض‌ها به طور فیزیکی تقسیم بندی کند. هر دوی این عملیات در پروژه اسکانک ورکس (یعنی پروژه‌های توسعه‌ای مخفی) در شرکت‌های پیشرفته فناوری نظیر اینتل و لاکهد مشاهده شده‌اند که در آن هر کاغذی که مربوط به پروژه است بایستی مهره شده و در یک سیستم بایگانی ویژه نمایه بندی شده و نگه داری شود. آن‌ها از یک قاعده‌ای استفاده می‌کنند که توسط دونفر قابل اجرا است: نه مهندس ویا کارگر نمی‌توانند در یک اتاق با یک طرح و

برنامه تنها بمانند. در صورتی که یک کارگر یا ماشینکار مجبور به رفتن به توالی باشد، همکار بایستی تا زمان برگشت او، برنامه را متوقف کند. افشای رازهای رسمی متشکل از نقض عمدانه یا تصادفی قوانین سازمانی می‌باشد به طوری که افراد یا گروه‌های خارجی از اطلاعاتی که مناسب آن‌ها نیست آگاه شوند. این ممکن است ناشی از جاسوسی عمدی و یا افشاگری عمدی باشد و یا ممکن است سهوی باشد یعنی به دلیل از دست رفت و مفقود شدن تصادفی داده‌ها باشد. در صورت شناسایی و تشخیص، این افشاها ممکن است منجر به مجازات سازمانی نظیر صدور آیین نامه‌های انضباطی از جمله اخراج یا مجازات حقوقی نظیر پیگرد قانونی شود.

### رازداری غیر رسمی

در رازداری غیر رسمی، پنهان سازی عمدی اطلاعات توسط بازیگران سازمانی به شیوه‌های غیر مستند و غیر کتبی رخ می‌دهند و مشمول قوانین و مقررات رسمی نمی‌باشد. این رازها نمی‌توانند در شکل حقوق مالکیت مشمول قاعده "تملك پذیری" باشند. بلکه، هنجارها، باورها، اصول اخلاقی و رسوم اجتماعی، نوع راز، شیوه حفظ راز، فرد رازدار و مجازات مربوط به افشای راز را کنترل می‌کنند. رازداری غیر رسمی در چارچوب گروه‌ها، شبکه‌ها و یا واحدهای سازمانی و گروهی رخ می‌دهد که مطابق با ساختار سازمانی رسمی است. برای مثال، پارکر به توصیف این موضوع پرداخته است که چگونه رازداری غیر رسمی بین بخش‌های سازمانی با "حفظ اطلاعات" ارتباط برقرار می‌کند. پاسخگویان در این مطالعه، بخش مالی را به عنوان یک بخش قوی و مخفی توصیف می‌کنند که در آن افراد از قلمرو خود به عنوان یک امپراطوری حفاظت کرده و می‌خواهند تا آن را به صورت یک راز حفظ کنند. هم چنین رازداری غیر رسمی می‌تواند به صورت عمودی بین کارکنان و مدیران رخ دهد. برای مثال، "اقتصاد پنهان کارگاه"، که به معنی تملك پذیری تولید است می‌تواند به طور غیر رسمی میان کارگران به اشتراک گذاشته شود و یک پیوند و اتحاد را علیه مدیریت ایجاد می‌کنند. مدیران ممکن است در رازداری غیر رسمی برای تغییر طرح‌های مدیریت قبل از اعلان این طرح‌ها به کل سازمان مشارکت کنند. رازداری غیر رسمی هم چنین می‌تواند شامل یک وسیله برای ایجاد ائتلاف و یا سایر اشکال سیاست‌های سازمانی باشد که در مطالعه فلدمن در خصوص تصمیم‌گیری در یک شرکت مخابراتی به طور صریح مطرح شده و نیز به طور ضمنی در بسیاری از گزارشات سیاسی دیگر بیان گردیده است. این گونه فعالیت سیاسی در سازمانها طبیعی بوده و رازداری غیر رسمی اغلب بخشی از آن خواهد بود. یک مثال رایج، شیوه مقدم بودن اجرای رسمی جلسات



بر جلسات محرمانه بازیگران خاص جهت موافقت در خصوص یک رویکرد یا برنامه رایج می‌باشد. هندی، این تاکتیک‌ها را به صورت یک فرمی از کنترل اطلاعاتی رایج در سیاست‌های سازمانی همراه با استفاده از فیلترهای "اطلاعات محرمانه و محدود" شناسایی می‌کند. این تاکتیک به طور تجربی توسط مطالعه پیتگراو بر روی برنامه نویس های کامپیوتری نشان داده شده است که در نبود رکوردهای کتبی، برنامه نویسان از دانش مخفی خود برای پیشبرد منافع گروه به صورت یک شکلی از مخفی سازی دانش استفاده می‌کنند. به طور دقیق‌تر، همان طور که مطالعه دالتون بر روی گروه‌های مدیریتی نشان می‌دهد، بلوک‌های قدرت در سازمان‌ها می‌توانند به صورت ائتلاف‌های غیر رسمی نیمه دائمی، بسته به رازداری غیر رسمی جهت حفظ خود به صورت گروه تشکیل شوند. مطابق با نکات قبلی ما در خصوص قصد و تعمد، می‌توان گفت که عمد و قصد از طرف افرادی که در رازداری مشارکت می‌کند ممکن است یک نتیجه ناخواسته شرایط سازمانی سیاسی باشد. این نشان می‌دهد که افرادی که خود را در این شرایط می‌بینند ممکن است احساس کنند که آن‌ها کاری به جز احتیاط در اشتراک اطلاعات ندارند چرا که این کار موجب آسیب پذیر تر شدن آن می‌شود. تبدیل شدن به بخشی از گروه اشتراک راز، از طریق فرایند اجتماعی شدن غیر رسمی رخ می‌دهد که متغیر از گفتن ساده این موضوع که " این مطلب بین خودمان بماند" تا مشارکت در برخی مراسم تشریفاتی اولیه نظیر مشارکت در رویدادهای اجتماعی یا ورزشی برای ورود به گروه‌های سازمانی " متغیر است. عملیات اجباری پنهان سازی، وسعت و ماهیت آن‌ها، به طور رسمی تعریف نمی‌شود بلکه از طریق تعاملات اجتماعی مذاکره شده و تثبیت می‌شوند. اگرچه معیارهای عضویت سیستماتیک جامعه شناختی برای گروه‌ها ممکن است وجود داشته باشد، برای مثال، متعلق به یک طبقه اجتماعی خاص، با این حال رازداری غیر رسمی ممکن است به شکلی غیر سازمان دهی شده به اشتراک گذاشته شود که به موجب آن یک سطح خاصی از اعتماد و نزدیکی لازم است که توسعه آن نیازمند زمان است. شین خاطر نشان می‌کند که آن چه که در رأس یک فرهنگ قرار دارد در قوانین رفتاری آموزش داده شده به تازه واردان (یعنی آموزش‌های رسمی) آشکار نخواهد شد. این تنها توسط اعضاء فاش می‌شود زیرا آن‌ها منصب دائمی کسب می‌کنند و مجاز به ورود به حلقه‌های درونی گروه یعنی جای یکه رازهای گروه به اشتراک گذاشته می‌شود هستند. رازداری غیر رسمی می‌تواند با طیف وسیعی از پدیده‌های تشکیل شبکه و سرمایه اجتماعی در سازمان‌ها همراه باشد. بیشتر این موارد مستلزم انتشار اطلاعات می‌باشد برای مثال اطلاعاتی در خصوص ماهیت فنی و یا

در رابطه با فرصت‌های شغلی. بیشتر این اطلاعات به نوبه خود غیر رسمی هستند و فرض این موضوع که حداقل برخی از این جزو ماهیت رازداری غیر رسمی است می‌تواند منطقی باشد. با این حال، رازداری غیر رسمی مشابه با تشکیل سرمایه اجتماعی و شبکه نیست زیرا به هیچ وجه تشکیل شبکه یک فرایند پنهانی و سری نیست در حالی که رازداری غیر رسمی لزوماً ارتباطی با شبکه بندی و تشکیل سرمایه اجتماعی ندارد.

تابوها و موارد ممنوعه سازمانی، که به صورت یک ممنوعیت اجتماعی در برابر انجام یک عمل خاص، شی، کلمه یا موضوع تعریف می‌شود، می‌تواند با رازداری غیر رسمی همپوشانی داشته باشد، هر دو پدیده نیازمند اشکال غیر رسمی پنهان سازی عامدانه بوده و نقض تابوها می‌تواند مشارکت بازیگران را در رازداری دروهله اول توجیه کند، با این حال، اگرچه تابوها مربوط به موضوعات مقدس، ممنوعه و اخلاقی هستند، ولی این لزوماً در مورد رازداری غیر رسمی صدق نمی‌کند. به علاوه، ممنوعیت‌ها به خودی خود نمی‌توانند راز باشند زیرا برای این که آن‌ها به صورت تابو و موارد ممنوعه باشند بایستی به طور گسترده و عموماً شناخته شده باشند. در نتیجه آن‌ها مستلزم یک نوع یکسانی از اثرات هویتی نظیر تشکیل گروه، حس انحصار فردی و غیره می‌باشند که در این جا به آن‌ها پرداخته‌ایم. آن‌ها با حفظ و رعایت هنجارهای غالب و تعریف هویت رفتار منحرف مرتبط هستند. جریان‌های عادی بسیاری در حیات سازمانی وجود دارند که می‌توانند به صورت رازداری غیر رسمی تعریف شود نظیر به اشتراک گذاشتن خبرهای محرمانه. شایعات و اخبار سازمانی از دیرباز مورد مطالعه قرار گرفته‌اند، باین حال بررسی این موضوع مهم است که رازداری غیر رسمی هم با شایعات هم پوشانی دارد وهم متمایز از آن است. هم پوشانی آن به میزانی است که افرادی که در انتشار شایعات مشارکت می‌کنند سعی می‌کنند تا این موضوع را به صورت سری نگه دارند و این اشتراک شایعات مستلزم تشکیل مرز در درون و بیرون جمعیت است و بنابر این، نقش بسیار مهمی در تشکیل، نظارت و تداوم عملکرد گروه ایفا می‌کنند. با این حال، رازداری غیر رسمی متفاوت از سخن چینی می‌باشد زیرا آن چه که معرف سخن چینی و شایعه پراکنی است، ارتباطات غیر رسمی است نه پنهان کاری. شایعه مستلزم رازداری نیست و در واقع گاهی مواقع با نقض رازداری و افشای راز ارتباط دارد: رازداری مرزهایی را بین مردان قرار می‌دهد، باین حال در عین حال، فرد را وسوسه به افشای راز و نقض مرزها توسط شایعه پراکنی و سخن چینی می‌کند. به طور خلاصه، برخی ونه همه شایعات سازمانی ممکن است فرمی از رازداری غیر رسمی باشند و برخی از شایعات سازمانی ممکن است شامل نقض رازداری باشند. فاش کردن

رازهای غیر رسمی می‌تواند به طور قابل توجهی بسته به میزان توسعه و محدودیت آن‌ها متغیر باشد و این ارتباط بسیار نزدیکی با زمینه و ماهیت روابط دارد. برای مثال، وقتی که سخن چینی و شایعه به طور محرمانه منتشر می‌شود، لزوماً انتظار نمی‌رود که کاملاً منتشر نمی‌شود، بلکه انتظار این است که به دست افراد نامناسب نرسد. آشکار سازی و افشای رازداری غیر رسمی ممکن است به افراد خارجی و نفوذ همانند رازداری رسمی صورت نگیرد. بلکه به معنی فاش سازی اشتباه و غلط راز توسط افراد راز دار باشد. در موارد دیگر، رازداری غیر رسمی ممکن است هرگز مستلزم انتقال آن به فرد دیگر نباشد و زمانی که راز گفته می‌شود و در زمینه رابطه خاص درک می‌شود این کاملاً مشهود است. بلا تکلیفی و سیالیت زیادی در این رابطه وجود دارد و می‌توان پیش بینی کرد که احتمال آشکار سازی و فاش سازی تصادفی وجود دارد زیرا با گفتن یک راز غیر رسمی به یک فرد "اشتباهی" انتشار این راز آسان خواهد بود. شیوه اجرای این نوع رازداری لزوماً غیر رسمی بوده و بستگی به اعتماد دارد. نقض این اعتماد احتمالاً با مجازات‌های اجتماعی همراه است نظیر طرد شدن از گروه و یا تبعیض به صورت استهزاء، انتقاد و یا شرم‌نامه سازی.

#### رازداری همراه با عوامل مربوطه در شرایط سازمانی: ارتباط پویایی رازداری رسمی و غیر رسمی

رازداری رسمی و غیر رسمی به شیوه‌های ایستا درک نشده است: همانطور که قبلاً تعریف شد، نه تنها رازداری بلکه یک فعل و انفعال پویا بین رازداری رسمی و غیر رسمی وجود دارد (همان طور که عموماً بین سازمان رسمی و غیر رسمی وجود دارد).

به منظور درک این اثر متقابل و برهمکنش پویا، رازداری بایستی در چارچوب شرایط سازمانی خاص درک شود. برای مثال، می‌توان به آسانی پیش بینی کرد که برخی از سازمانها رازداری را به عنوان یک ویژگی اصلی و مهم دارا می‌باشند که از نمونه‌های بارز این سازمانها سازمانهای اطلاعات دولتی و سازمانهای دیپلماتیک هستند. در این موارد، یک کد و آیین نامه رازداری قوی برای هنجارها و روابط بلند مدت وجود دارد به طوری که رازداری رسمی و غیر رسمی قویاً از دیدگاه فرهنگی پشتیبانی شده و همان طور که قبلاً گفته شد، می‌تواند یک شیوه عملیاتی پیش فرض باشد به طوری که هر اطلاعاتی ارزش واقعی اندک به عنوان راز در نظر گرفته می‌شود. بر عکس، برخی سازمانها ممکن است فرهنگ‌های شفافیت - شاید مشهودترین سازمانهای خلاق با سلسله مراتب‌هایی در خصوص اشتراک دانش داخلی را نشان دهند - و در این جا رازداری به صورت ناهنجار و حتی غیر

قانونی در نظر گرفته می‌شود. بدیهی است که بیشتر سازمان‌ها بین این دو طیف قرار می‌گیرند و برخی عناصر رازداری وجود دارند که حفاظت از برنامه‌های محصول جدید را بدون اینکه یک فرهنگ عمومی رازداری وجود داشته باشد توجیه می‌کنند. به علاوه، بخش اعظمی از رازداری سازمانی با یک طرح آگاهانه حفظ نمی‌شود بلکه با این واقعیت حفظ می‌شود که سازمان بسیار پیچیده است، یک مثالی از آن چه که در بخش‌های دیگر به صورت رازداری غیر رسمی مطرح کرده‌ایم ممکن است محصول روابط سازمانی عادی باشد. این با مشاهدات رازداری سازمانی در سطوح بالای تقسیم بندی نقش سازمانی در سازمان‌های پیچیده، اختلافات درون بخشی، نزاع بین کارکنان و گروه‌ها، مبارزه بر سر قدرت و روابط خصمانه بین کارکنان و مدیریت کاملاً مشهود است و همان طور که در زیر گفته شد، فراگیر شدن رازداری رسمی و غیر رسمی در شرایط سازمانی پیچیده، سیاسی و متناقض را می‌توان از طریق تعامل رازداری با هویت و کنترل درک کرد. به علاوه احتمال رازداری با وجود یا عدم وجود اعتماد در یک سازمان فعل و انفعال دارد. در کلی‌ترین سطح، اعتماد مستلزم وجود اطمینان است تا یک فرد به فرد دیگر اعتماد کند. در رابطه با رازداری، اصطلاحات اطمینان و اعتماد دارای مفهوم تحت الفظی می‌باشند زیرا رازداری مربوط به حفظ محرمانه اطلاعات است. رازداری رسمی به دنبال قاعده مند سازی اعتماد از طریق قوانین است، با این وجود نیازمند درجاتی از اعتماد می‌باشد که علی‌رغم قوانین، افراد می‌توانند رازهای رسمی را آشکار کنند. رازداری غیر رسمی به شدت بستگی به اعتماد به عنوان مکانیسم تنظیمی آن دارد همان طور که اعتماد از اهمیت زیادی برای کنترل در شرایط غیر رسمی دارد. برای این که اعتماد بین اعضای سازمانی ظهور کند، آشنایی و نزدیکی، که از طریق تعاملات مکرر و مستقیم ایجاد می‌شود از اهمیت بالایی برخوردار است. این موضوع در سازمان‌هایی محتمل‌تر است که دارای قدمت طولانی هستند و یا در شرایطی محتمل است که در آن عضویت سازمانی بسیار فرار و پرنوسان نیست. شین هنگام ارتباط بین رازداری غیر رسمی با گروه‌های قدیمی از بازیگرانی که گزارش‌های تاریخی سازمان را به اشتراک می‌گذارند بر این موضوع تاکید کرده است و افراد تازه وارد پس از مدتی به این گروه ملحق می‌شوند. برای مثال، این موضوع قابل کاربرد به سخن چینی و انتشار حرف‌های سازمانی محرمانه می‌باشد. از همه مهم‌ترین که، در ارتباط رازداری با شرایط سازمانی خاص نظیر فرهنگ رازداری و اعتماد، پیشنهاد ما این نیست که یک رابطه خطی و معین وجود دارد بلکه یک رابطه پویا و غیر قطعی وجود دارد: برای مثال، اگرچه اعتماد موجب تقویت رازداری می‌شود، رازداری نیز موجب تقویت اعتماد

با توجه به شیوه اتکای رازداران به یک دیگر به شکل حفظ مداوم رازها می‌شود به علاوه، بازیگران در اقدامات خاص رازداری در یک فرهنگ‌رازداری کلی مشارکت کرده و به این ترتیب این فرهنگ را تولید می‌کنند. این رابطه پویا بر رازداری رسمی و غیر رسمی متمرکز است. رازداری رسمی نظیر رازداری مبلغ پرداخت حقوق که از طریق قوانین سازمانی رسمی اجرا می‌شود می‌تواند به رازداری غیر رسمی تبدیل شود که در آن اعضای سازمانی به طور محرمانه سطوح پرداخت خود را به اشتراک می‌گذارند. برای این که رازداری رسمی به غیر رسمی تبدیل شود، رازداران بایستی راز را با اعضای سازمانی که گفته می‌شود افراد خارجی هستند بحث کرده و تبادل نظر کنند. این حرکت از رازداری رسمی به غیر رسمی شامل نیمه آشکار سازی باشد: محدودیت‌های ناشی از رازداری رسمی در خصوص عضویت و پنهان کاری نقض می‌شوند با این حال راز هنوز از دیدگاه عمومی پنهان است (یعنی علی‌رغم این که شکل آن عوض شده است ولی هنوز یک راز است). این نیمه افشاء و نیمه آشکار سازی می‌تواند ناشی از آشکار سازی تصادفی توسط رازداران به افراد خارجی باشد که رازداران به دنبال اصلاح آن‌ها از طریق تغییر افشا به رازداری غیر رسمی هستند (برای مثال، من نباید این را به تو می‌گفتم لطفاً رازدار باش...).

رازداری غیر رسمی می‌تواند به رازداری سازمانی رسمی تبدیل شود. برای مثال در یک سازمان کوچک بازیگران ممکن است اطلاعات ارزشمند را به صورت غیر رسمی حفظ کنند، با این حال با رشد سازمان و مقیاس رازداری (یعنی افزایش تعداد راز داران)، اعضا نیاز به دنبال ثبت رسمی و یا کنترل رسمی رازداری هستند. این تغییر و تحول ممکن است مربوط به نیاز به محدودیت و هماهنگی اجرا شده باشد که توسط قوانین و مقررات رسمی ارائه می‌شود زیرا ممکن است اعتماد کمی بین اعضای سازمانی وجود داشته باشد برای مثال، اندازه عضویت و ترک خدمت کارکنان. افراد رازدار هم چنین ممکن است احساس مشروع سازی مشارکت در رازداری کنند (برای مثال به تازه واردها) چیزی که رازداری رسمی نیز نشان می‌دهد زیرا راز داری غیر رسمی اغلب مرتبط با خطاهای اخلاقی است. بنابر این اثر متقابل رازداری رسمی و غیر رسمی به شدت پیچیده و وابسته به زمینه و شرایط است. در نتیجه ممکن است مرزها به آسانی نقض شوند. برای مثال، شایعات سازمانی محرمانه که دهان به دهان می‌چرخند را می‌توان به صورت رازداری غیر رسمی در نظر گرفت ولی همین اطلاعات انتقال یافته توسط سیستم ایمیل سازمان ممکن است دارای یک ویژگی کاملاً متفاوت بوده و در برخی از شرایط به صورت نقض

قوانین و قواعد سازمانی در نظر گرفته می‌شود. از سوی دیگر، افشای برخی از انواع رازهای رسمی، برای مثال طرح‌های محصولات جدید، به برخی از بازیگران سازمانی که شایستگی دریافت آن را دارند مجاز باشد.

### فرایندهای اجتماعی رازداری سازمانی: هویت و کنترل

بر اساس استدلال‌های نظری رازداری در منابع و مطالعات علوم اجتماعی، فرایندهای اجتماعی را می‌توان از حیث طیف وسیعی از مقوله‌های هویت و کنترل درک کرد علی‌رغم این که این موارد ارتباط درونی قوی با هم دارند. رابطه بین رازداری سازمانی، هویت و کنترل، پویا است: رازداری با کنترل به عنوان یک محیط و منبع کنترل در هم آمیخته است: در حالیکه رازداری منجر به تمایز بین بازیگران- افراد رازدار و افراد غیر رازدار شده واز این روی تشکیل هویت گروه‌ها و اعضای آن‌ها و تمایز موجب می‌شود تا تعامل بازیگران در رازداری در وهله اول رخ دهد.

### فرایندهای هویت

شیوه‌های پیچیده مؤثر بر هویت که در این جا به صورت فرایندهای اجتماعی‌ای هستند که از طریق آن بازیگران خودف گروه و سازمان خود را تشکیل می‌دهند، در رأس فرایندهای اجتماعی رازداری سازمانی قرار دارند. بر اساس طیف وسیعی از تحقیقات هویتی، ما هویت را به صورت یک نهاد یا ماهیت ثابت در نظر نمی‌گیریم، بلکه یک پدیده اجتماعی، پویا، مشروط و استدلالی است. اهمیت رازداری برای تشکیل هویت از طریق تمایز بین خود و سایرین از اهمیت زیادی در تحلیل سیمبل برخوردار است. برای ایجاد هویت، این تمایز ضروری است زیرا همه هویت‌های معنی دار بر اساس ایجاد " ما، من و آن‌ها" پیش بینی می‌شود. به طور ویژه، رازداری با ایجاد هویت گروهی همراه است زیرا موجب تقویت آن شده و منجر به تمایز از طریق ایجاد مرزهای شناختی و اجتماعی شفاف بین افراد رازدار در برابر افراد غیر رازدار می‌شود. اگرچه رازداری به هیچ وجه تنها منبع هویت نیست، با این حال یکی از منابع مهم در این رابطه می‌باشد. اگرچه ما می‌توانیم رازداری را با هویت گروه مرتبط بدانیم، این به طور ضمنی شامل حال همه هویت‌های فردی نمی‌شود. برعکس، با توجه به رویکرد ما که تاکید می‌کند هویت‌ها در تعاملات اجتماعی تشکیل، تصویب و سازمان دهی می‌شوند، ساختارهای هویتی افراد همبستگی بالایی با گروه‌هایی دارند که متعلق به آن‌ها هستند و یا متعلق به آن‌ها نمی‌باشند. بر این اساس، فرایندهای اجتماعی رازداری در گروه‌ها نیز بر هویت‌های تک تک اعضای گروه اثر دارد. یک شیوه ارتباط بین هویت و رازداری، شیوه‌ای است که در آن رازداری مستلزم و تقویت کننده آگاهی از گروه و اعضای آن می‌باشد زیرا

عملیات پنهان کاری و ایجاد رمز یک فرایندعامدانه است. این آگاهی به نوبه خود برای تشکیل هویت اهمیت دارد. سیمل این را موضوع را در مقاله وجدان یک جامعه سری مطرح کرده است- وجدان و آگاهی‌ای که به طور پیوسته در طی یک دوره تکوینی و در سرتاسر طول عمر آن مورد تاکید است. اهمیت رازداری در تشریفات مربوط به آن کاملاً مشهود است: تشریفات گرایی می‌تواند بر گروه و آگاهی گروه از خود غالب باشد که موجب می‌شود تا از سایر گروه‌ها متمایز باشد.

رازداری می‌تواند موجب تقویت پیوندهای اجتماعی میان افراد رازدار از حیث نزدیکی عاطفی، قدرت پیوند و ایجاد ائتلاف شود. این پیوند اجتماعی از طریق قدرت تعهد رازداری موجود در اعتماد متقابل برای رازداری تشکیل می‌شود و به طور منظم از طریق شواهد تشریفات و هزینه خیانت به آن راز مورد تأیید قرار می‌گیرد. این یک فرایند رازداری پیوسته است که امکان نگه داری و بازتولید گروه‌ها داده و به این ترتیب هویت گروه و اهمیت در نظر نگرفتن رازداری به عنوان یک رویداد بیش از پیش مشخص می‌شود. به علاوه، چون اعضای گروه که رازداری را به اشتراک می‌گذارند دارای نقطه مشترک شناسایی و تمایز از دیگران می‌باشند، رازداری موجب بهبود انسجام اجتماعی می‌شود. همراه با حس عضویت در گروه، داشتن راز به طور اجتناب ناپذیری موجب ایجاد منحصر به فرد بودن در مورد دانستن چیزی نسبت به افراد دیگر می‌شود. این می‌تواند به افراد احساس متمایز بودن را بدهد که به نوبه خود اثر مثبتی بر هویت افراد در گروه می‌شود. لازم به ذکر است که این صرف نظر از ارزش اطلاعاتی واقعی راز در وهله اول رخ می‌دهد. به عنوان مثال، ایجاد انجمن‌های پنهان برای کودکان جهت پنهان کردن اطلاعات بدون ارزش واقعی امری بدیهی است و از نظر اعضای آن‌ها متعلق بودن به گروه از اهمیت زیادی برخوردار است.

حس منحصر بودن می‌تواند بستگی به شیوه ادراک سایرین از افراد رازدار داشته باشد. برای این که این حس ادراک در ارتباط با اعتبار مثبت باشد، افراد رازدار نمی‌توانند توسط افراد دیگر به طور منفی ادراک شوند. در صورتی که افراد اطلاعات را به صورت پنهان نگه دارند که اگر اطلاعات افشا شود، آن‌ها به خطر می‌افتند، حس منحصر به فرد بودن از بین خواهد رفت. از اینرو منحصر به فرد بودن با حس خود بهبودی تنها در صورتی رخ می‌دهد که افراد رازدار داخلی از خارجی‌ها انتظار داشته باشند تا آن‌ها را به طور متمایز و به شکلی مثبت ادراک کنند. بر این اساس افراد برای این که به صورت متمایز ادراک شوند، خود را در معرض افراد خارجی قرار

می‌دهند: یعنی آن‌ها یک نوع پیام برتری خود را در مقایسه با دیگران مخابره می‌کنند. این اشاره به برتری بر اساس آگاهی از راز، در رابطه با یکی از منطق‌های اساسی رازداری مهم است زیرا رازی که کاملاً سر به مهر است، موجب ایجاد ابهت و تحسین نمی‌شود زیرا افراد خارجی و غیر رازداران، کاملاً از آن بی‌خبر هستند. این مسئله مربوط به عدم قطعیت شیوه اثر متقابل ابعاد اطلاعاتی و رازداری می‌باشد. ما قبلاً خاطر نشان کردیم که در برخی از موارد، هویت گروه تقویت شده با داشتن راز موجب تقویت مجدد رازداری مؤثر می‌شود. با این حال، شیوه انحصار طلبی گروه رازدار موجب می‌شود تا اعضای گروه، هویت خود را با اشاره به رازها و یا حتی فاش‌سازی آن‌ها بهبود بخشند. اثرات هویتی رازداری رسمی و غیر رسمی به شیوه‌ای متفاوت عملی کند. در رازداری رسمی، مرز بین رازداران و غیر رازداران می‌تواند محکم‌تر و مشخص‌تر از رازداری رسمی باشد. دلیل این است که در مورد اول، مرز با مجموعه‌ای از قواعد و قوانین رسمی نظیر دسترسی به رازهای داده شده به افرادی که دارای مناصب حرفه‌ای و سلسله‌مراتبی خاص هستند تعریف می‌شود. هم‌چنین ظرفیت و توانایی بیشتری برای انجام مراسمات و تشریفات در یک راز رسمی وجود دارد نظیر امضای یک قرارداد محرمانه. برای مثال، یک گروهی از پرسنل نظامی و اطلاعاتی با دسترسی به اطلاعات فوق‌سری و مشمول قوانین سختگیرانه در خصوص شیوه مشارکت در رازداری، ممکن است انسجام اجتماعی بیشتری را از دو کارمندی که اطلاعات محرمانه در مورد رییس را به شکلی تصادفی مبادله می‌کنند داشته باشند زیرا مورد دوم همراه با شیوه‌ها و تشریفات خاصی نیست. با این حال، نمی‌توان فرض کرد که انسجام هویت‌های گروهی بر اساس رازداری غیر رسمی ضعیف‌تر از رازداری رسمی است. مشاهده کولینسون در خصوص رازداری در میان کارکنان کارخانه نمونه‌ای از این مورد است زیرا در این جا رازداری با ایجاد یک فرایند ضد هویتی و ضد مدیریتی همراه است که به شکلی عاطفی سرمایه‌گذاری شده است. انسجام اجتماعی زمانی در رازداری غیر رسمی قوی است که گروه غیر رسمی در سطوح بالای تشریفات به صورت یک فرمی از کنترل فرهنگی که در زیر بحث شده است مشارکت و تعامل می‌کنند. رازداری غیر رسمی می‌تواند از اهمیت ویژه‌ای برای هویت بازیگران برخوردار باشد زیرا عضویت در گروه توسط سایرین انتخاب می‌شود و نیازمند درجه بالایی از اعتماد متقابل به جای آیین‌ها و رویه‌های هماهنگ بروکراتیک با رازداری رسمی است. اگرچه رازداری رسمی ممکن است این پیام را به افراد داشته باشد که آن‌ها به اندازه کافی برای رازداری قابل اعتماد نیستند و بایستی تحت قوانین رسمی عمل کنند، با این حال اشتراک غیر رسمی راز یا



رازداری غیر رسمی این پیام را به آنها می‌رساند که آنها قابل اعتماد هستند. در رازداری غیر رسمی، عضویت در رازداری بیشتر مربوط به ویژگی‌های فردی است تا مربوط به جایگاه منطقی و قانونی این فرد به طوری که هویت و سرمایه گذاری عاطفی در گروه و نیز رازداری افزایش می‌یابد. پیوند اجتماعی در نقطه مقابل حس جدا بودن از افراد خارجی قرار دارد. بر عکس در رازداری رسمی، اگرچه این تفکیک وجدایش بین افراد رازدار و غیر رازدار به طور شفاف تعریف شده است، هویت بازیگران در گروه می‌تواند پایین‌تر باشد (از آن جا که روابط به طور رسمی تعریف می‌شوند تا غیر رسمی). با این حال، در مقایسه با رازداری رسمی، رازداری غیر رسمی به خصوص از نوع سببی، نظیر شایعه پراکنی محرمانه در سازمان، به شدت نسبت به افشا آسیب پذیر است زیرا مجازات‌های در نظر گرفته شده برای آنها کم‌تر است. از این روی اگرچه در رازداری غیر رسمی پیوند اجتماعی می‌تواند به شکل ویژه‌ای رایج باشد با این حال خطر بالای افشای راز وجود دارد. به دلایل مشابه، یعنی مجازات‌های نسبتاً ضعیف - احتمال اشاره به این موضوع که افراد رازدار نسبت به افراد خارجی راز مهمی را در دست دارند، در رازداری غیر رسمی رایج‌تر است.

### فرایندهای کنترل

دومین موضوع اصلی در حیطه منابع و مطالعات جامعه شناختی در رابطه با رازداری کنترل است که در شرایط سازمانی می‌تواند از حیث ظرفیت تأثیر گذاری بر رفتار و باورهای بازیگران سازمانی تعریف شود و این مستلزم مکانیسم‌های هدفمند، ارزیابانه و منظم می‌باشد. به طور اخص، ما کنترل سازمانی را شامل دو دیدگاه کلاسیک از کنترل بروکراتیک و هنجاری می‌دانیم. منابع و مطالعات از طیف وسیعی از اصطلاحات برای این موارد استفاده می‌کنند به طوری که کنترل بروکراتیک اشاره به کنترل فناوری یا اجباری دارد در حالی که کنترل هنجاری گاهی موقع دارای ماهیت فرهنگی، و اجتماعی ایدئولوژیکی است ولی برای ساده تر شدن موضوع، ما از اصطلاحات بروکراتیک و هنجاری استفاده می‌کنیم. اگرچه شکل اول کنترل تلاش می‌کند تا مستقیماً بر رفتار اثر بگذارد، شکل دوم این کار را به طور غیر مستقیم با شکل دهی به معنی، ارزش‌ها، هنجارها و باورها در سازمان انجام می‌دهد. ارتباط رازداری سازمانی با کنترل، این بدین معنی نیست که رازداری یک فرایند قابل کنترل یا کنترل شده است زیرا همان طور که خاطر نشان شد ذاتاً به افشا آسیب پذیر است با این ج حال پتانسیل نوع خاصی از کنترل را دارد

## رازداری به عنوان یک فرایند اعطا کننده کنترل

رازداری سازمانی می‌تواند به افراد حس کنترل و یا نظارت دقیق بر اطلاعات محرمانه و نیز فرایند پنهان سازی بدهد. منظور از این که نداشتن ظرفیت رازداری به معنی عدم داشتن کنترل است، بدین معنی است که مشارکت و تعامل در رازداری موجب می‌شود تا افراد قادر به کنترل باشند: در واقع رازداری به معنای کنترل است. این مسئله در منابع اقتصادی و حقوقی کاملاً مشهود است: بازیگران اطلاعات را برای کنترل قابلیت دسترسی خود برای دیگران رازداری را انجام می‌دهند، یعنی هر چه این افراد اطلاعات بیشتری داشته باشند، کنترل آن‌ها نسبت به وضعیت بیشتر خواهد بود. با این حال بر اساس گفته فلدمن این دانش کنترل اطلاعاتی قادر به توجیه ساختار اجتماعی ارزشمند اطلاعات و اهمیت سیاسی آن در فرایندهای تصمیم‌گیری در فرهنگ‌های سازمانی متعارض نیست. به عبارت دیگر، لازم به ذکر است که اطلاعات از دیدگاه عینی فاقد ارزش است لذا بایستی به طور سیاسی کنترل شود و ولی این استناد ارزش به اطلاعات خاص به خودی خود یک موضوع سیاسی است. از این نظر، مسئله این است که چگونه رازداران در پنهان سازی، دست کاری و یا تحریف اطلاعات تلاش می‌کنند تا بر ساختار، ادراک و قبول واقعیت سازمانی توسط افراد غیر رازدار اثر بگذارد. معانی و فرضیات در سازمان که مبنای شیوه رفتار بازیگران هستند، بر ایند آن چیزی است که بیان شده و یا چیزی است که حذف شده و یا از گفتن آن طفره رفته شده است. به عبارت دیگر، رازداری تنها مربوط به پنهان سازی بخش خاصی از اطلاعات نیست بلکه شامل کنترل حوزه گفتمان در سازمان است. به این ترتیب رازداری نقش مهمی در بهره برداری و اجرای دومین و سومین بعد قدرت لاک دارد که در آن کنترل دستور کار تصمیم‌گیری و کنترل معنی در برابر قدرت تصمیم‌گیری از اهمیت زیادی برخوردار است. در رابطه با رازداری رسمی، اطلاعات یک شکل دارایی محور را به خود می‌گیرد که تحت مالکیت رازدارها بوده و برای غیر رازدارها و افراد خارجی غیر قابل دسترس است به طوری که اجرای کنترل اطلاعات می‌تواند قوی باشد با این حال قوانین و مقررات رسمی وجود دارند که مرزهای شفاف را بین گفته‌ها و ناگفته‌ها در زمان تعامل با افراد خارجی در اختیار گذاشته و به این ترتیب، رژیم‌های گفتمانی را در سازمان‌ها کنترل می‌کنند. مثال‌هایی از این را می‌توان در بحث لیبزکاینند در خصوص شیوه ایجاد دیوار چین توسط سازمان‌ها بین بخش‌ها و گروه‌های مختلف و کنترل آن چه که باید توسط بازیگران سازمانی افشا شود و آن چه که نبایستی افشا شود یافت. رازداری غیر رسمی حوزه وسیع‌تر و گسترده‌تری را برای شکل دهی به

گفتمان‌های سازمانی از طریق دستکاری، انحراف و حذف اطلاعات در اختیار می‌گذارد زیرا سازگارتر است، ولی در عین حال می‌تواند منجر به ایجاد ابهام زیادی شود (برای مثال، افراد رازدار از شیوه‌های مختلف پنهان سازی در زمان تعامل با افراد غیر رازدار خارجی استفاده می‌کنند که منجر به بروز معانی متناقضی می‌شوند). پارکر اقدام به توصیف ابهام ناشی از نبود اطلاعات واقعی با توجه به رازداری واحدهای سازمانی خاص پرداخته و نشان می‌دهد که چگونه این می‌تواند سیستم‌های معنابخشی سازمانی را تغییر دهد. بر طبق روانی بالای کنترل اطلاعاتی، افراد رازدار داخلی در رازداری غیر رسمی، به طور ضمنی اشاره می‌کنند که دارای رازی می‌باشند تا به این ترتیب موجب ایجاد ابهام در میان افراد غیر رازدار شوند: محتوای راز از طریق تشبیه و استعاره و یا گفت و گوهایی که تنها بخشی از مفهوم را می‌رساند ممکن است فاش شود. در استفاده از این گفت و گوهای استعاری و تشبیهی است که ابهام غالب‌تر شده و این که معنی افکار و اندیشه‌های پنهان در معرض تفسیر مداوم و مجدد قرار می‌گیرد.

#### رازداری به عنوان یک فرایند اعمال کننده کنترل

اگرچه رازداری می‌تواند به افراد حس کنترل بدهد، بر عکس بر افرادی که در آن مشارکت می‌کنند اعمال کنترل می‌کند: تعهدات و اصول رازداری می‌تواند با هدف تحمیل کردن به فرد دیگر تدوین شده باشد. این را می‌توان در شرایط سازمانی مشاهده کرد که در آن مدیران به برخی کارکنان خاص نظیر نماینده‌های صنف فروش اعتماد کرده و از رازها به عنوان شیوه ای برای کنترل بر آنها و افزایش وفاداری آنها برای تصمیمات کلیدی استفاده می‌کنند. این مسئله نشان دهنده اهمیت بالای در نظر گرفتن رازداری به عنوان پدیده اجتماعی و اطلاعاتی است. کنترل اطلاعات توسط بازیگران سازمانی معمولاً و لزوماً مستلزم این است که این افراد از حیث افرادی که اطلاعات را به آنها افشا می‌کنند کنترل شوند. این مستلزم وجود اشکال مناسبی از شیوه‌های پنهان سازی و مجازات برای افرادی که این شیوه‌ها را رعایت نمی‌کنند می‌باشد. در مقایسه با ابعاد هویتی رازداری، ابعاد کنترلی آن ارتباط مستقیمی با این موضوع دارد که آیا رازداری رسمی است یا غیر رسمی: باین حال، بخشی از آن چه که سازمان رسمی و غیر رسمی را تعریف می‌کند، شیوه کنترل مجزا است (در اساسی‌ترین حالت، به ترتیب قواعد و هنجاری‌های رسمی). رازداری رسمی شامل اشکال بروکراتیک کنترل است که تلاش می‌کند تا رفتار را مستقیماً از طریق رسمی سازی و استاندارد سازی (برای مثال قواعد سازمانی‌ای که تعیین می‌کنند چه کسی به

اطلاعات دسترسی داشته باشد) و یا در واقع از طریق اجرای قانون کنترل کند. رازداری غیر رسمی از طریق انواع کنترل هنجاری کار می‌کند که به طور مستقیم رفتار افراد از طریق تلقین هنجارها، ارزش‌ها و باورهای خاص را شکل می‌دهد. رازداری بر شیوه درک، تجربه و رفتار بازیگران نسبت به خود و سایرین اثر داشته و موجب تقویت خود انضباطی در میان اعضای گروه می‌شود. تنظیم و کنترل هنجار با کنترل اجتماعی در شکل مکانیسم‌های ورود و خروج همراه است (کین 2008). تهدید به اخراج یا انزوا، یک فرایند تنظیم هنجار است که موجب می‌شود تا افراد قوانین رازداری را رعایت کنند برای مثال، حفظ سکوت در مقابل افراد بیگانه و خارجی. در این رابطه، رازداری غیر رسمی می‌تواند هم بستر و هم برابند کنترل هنجاری باشد. اگرچه در حالت ایده آل می‌توان دید که رازداری رسمی و غیر رسمی با اشکال مختلف کنترل همراه است ولی این به این معنی نیست که در هر وضعیت معین هر دو رازداری وجود ندارند. در واقع به طور کلی، کنترل بروکراتیک مستلزم یک بعد هنجاری است و همین امر در خصوص رازداری نیز صادق است. حوزه کنترل بروکراتیک محدود است. کنترل هنجاری (همانند رازداری غیر رسمی) بسیار قوی‌تر است زیرا هنجارها و قواعد کنترل کننده گروه از طریق خوداعضای گروه تثبیت و اجرا می‌شود. در عین حال، اشکال هنجاری کنترل در رازداری غیر رسمی امکان ایجاد ابهام و فضای مذاکره بیشتر را در این خصوص می‌دهد که چه کسانی در دایره و محفل افراد رازدار گنجانده شوند.

### بحث مربوط به نتیجه گیری

استدلال اصلی ما در این مقاله این است که رازداری یک موضوع غنی و کم‌تر مطالعه شده در تحقیقات سازمانی است. بررسی رازداری تنها از دیدگاه اطلاعات پنهان شده، کافی نیست. بلکه ما بایستی شرایط (علل) و اثرات اجتماعی رازداری را نیز درک کنیم. این موضوع مهم است زیرا اگر رازها در حیات سازمانی موجود باشند و اگر هدف تحقیقات ارائه یک گزارش از این حیات سازمانی باشد، آنگاه فرایندهای اجتماعی رازداری بایستی در این گزارش لحاظ شوند. این مقاله یک استدلال نظری را از این موارد با توسعه مفاهیم رازداری رسمی و غیر رسمی و بحث روابط آن‌ها با هویت و کنترل در شرایط سازمانی ارائه کرده است. این استدلال نظری اطلاعاتی را در خصوص شیوه‌های پیچیده تأثیر گذاری و تأثیر پذیری رازداری توسط رفتار، تعاملات و روابط در سازمان ارائه می‌کند چیزی که از اهمیت زیادی برای طیف وسیعی از پدیده‌های سازمانی مهم نظیر تغییر، ارتباط، نوآوری، سیاست‌ها و رهبری برخوردار است.

برای مثال، در مطالعات مدیریت تغییر، تاکید بر رازداری می‌تواند به درک شیوه تأثیر پذیری تصمیم‌گیری توسط بازیگران متعلق به یک شبکه انحصاری که حول اشتراک رازهای غیر رسمی ایجاد می‌شود و شامل اشکال قوی کنترل هنجاری است کمک کند. به طور مشابه، مطالعات خط‌مشی‌های سازمانی می‌توانند مفهوم رازداری در تحلیل خود برای درک شیوه اعمال کنترل بخش‌های مختلف بر بخش‌های دیگر از طریق طبقه‌بندی رسمی اطلاعات به صورت سری-چیزی که موجب تقویت حس تعلق به بخش دیگر توسط اعضای می‌شود- که این موجب می‌شود تا آن‌ها از نظر عاطفی در رازداری در مقابله اعضای سایر بخش‌ها مشارکت کنند، استفاده کنند. استدلال نظری ما می‌تواند در مطالعات نوآوری با بررسی این که چرا بازیگران به طور ویژه‌ای اطلاعات مربوط به محصولات جدید را در زمانی که هویت گروهی قوی توسط فرایندهای کنترل هنجاری تشکیل و حفظ می‌شود (و دارای طیف غنی از شیوه‌های تشریفاتی است) پنهان می‌کنند استفاده شود. اهمیت رازداری برای هویت نشان‌دهنده این است که رازداری را می‌توان قویاً در سازمان‌ها لحاظ کرد. لذا با توجه به این که سازمان‌ها می‌خواهند تا پاسخگو و شفاف باشند به این ترتیب جذابیت قوی رازها می‌تواند از اطلاعات زیادی برخوردار باشند. تلاش‌ها برای شفافیت سازمانی ممکن است با مقاومت روبرو شوند زیرا راز می‌تواند یک حس قوی تعلق و ویژه بودن را به افراد بدهد. استدلال نظری ما از اهمیت زیادی در این شرایط با توجه به تمایز رازداری رسمی و غیر رسمی برخوردار است: سیاست پذیرفته شده سازمان‌ها و از اینرو حذف رازداری غیر رسمی می‌تواند یکی از اصول شفافیت باشد، در حالی که شیوه‌های غیر رسمی ممکن است به صورت سری باشند. در این جا بازیگران ممکن است در رازداری غیر رسمی برای ایجاد تصویر با حذف اطلاعات ارائه شده به افراد خارجی و یا انحراف فعال اطلاعات مشارکت کنند.

مطالعه ما با استناد به این که چرا و چگونه بازیگران می‌توانند به شدت در رازداری سرمایه‌گذاری کنند، می‌تواند توجیه کند که چرا شفافیت نه تنها یک فرایند سخت است بلکه می‌تواند بر اساس درک مبهم از پویایی سازمانی‌ای باشد که منجر به بروز مسائلی به خصوص در سازمان‌های دولتی می‌شود که در آن‌ها شفافیت بایستی در اولویت قرار گیرد، اگرچه حیات سازمانی عمیقاً با رازداری در هم تنیده است. دلیل این است که بازیگران به دنبال حفظ حس کنترل داشتن بر خلاف تحت کنترل بودن از طریق برنامه‌های شفاف سازی تحمیل شده از خارج هستند.

به طور مشابه، در جایی که سازمان‌ها به دنبال ارتقا هستند نه شفافیت عمومی و یا تسهیم دانش درونی، جذابیت رازداری می‌تواند به توجیه این موضوع کمک کند که چرا بخش‌های سازمان به این تلاش‌ها مقاومت سر سخرانه ای نشان می‌دهند. از سوی دیگر، عکس این قضیه را در نظر بگیرید که در آن حفاظت از رازها (داخلی یا خارجی) به دلایل تجاری یا دیگر اهمیت دارد. سپس، دانش مربوط به فرایندهای اجتماعی رازداری مهم می‌شود زیرا توضیح می‌دهد که چرا افراد با اشاره به اطلاعات و یا با به خطر انداختن رازهای خود به دنبال ابراز وجود و جلب اهمیت و توجه هستند.

مطالعات و تحقیقات تجربی در زمینه رازداری سازمانی سخت و مشکل هستند. با این حال، به گفته کین، فراگیر بودن راز به این معنی است که محققان به آن توجهی نمی‌کنند. در این صورت، ارزش شناسایی مفهوم رازداری سازمانی منوط به حساس سازی محققان به وجود احتمالی آن است. به طور دقیق‌تر، روش‌های تاریخی و یا پرسش نامه‌های بی‌نامی می‌توانند مفید باشند و برای رازداری غیر رسمی، مشاهده عمقی لازم است. پر واضح است که شیوه درک مفاهیم رازداری به طور قابل ملاحظه‌ای بر طبق شرایط تحقیق متغیر بوده و ما در این مطالعه به بررسی حساسیت آن به زمینه خاص پرداختیم. رازداری به شیوه‌های مختلف در این شرایط متفاوت متجلی می‌شود که ممکن است به راحتی و به طور مستقیم مشهود نباشد. در واقع، ما بایستی رازداری در سازمان‌ها را مورد توجه قرار دهیم و وقتی که آن را شناسایی کردیم بایستی تشخیص دهیم که چیزی فراتر از پنهان سازی اطلاعات به دلایل کارکردی ارزش سازمانی است. ما تا کنون پیشنهاد کرده‌ایم که فرایندهای اجتماعی رازداری سازمانی، اگرچه در منابع موجود نیستند، با این حال در بسیاری از مطالعات سازمانی وجود دارند امید می‌رود که با از طریق این مقاله، توجه بیشتری به آن معطوف شود.



این مقاله، از سری مقالات ترجمه شده رایگان سایت ترجمه فا میباشد که با فرمت PDF در اختیار شما عزیزان قرار گرفته است. در صورت تمایل میتوانید با کلیک بر روی دکمه های زیر از سایر مقالات نیز استفاده نمایید:

لیست مقالات ترجمه شده ✓

لیست مقالات ترجمه شده رایگان ✓

لیست جدیدترین مقالات انگلیسی ISI ✓

سایت ترجمه فا ؛ مرجع جدیدترین مقالات ترجمه شده از نشریات معتبر خارجی