

## نقدی بر شیوه‌های شناخت در مدیریت

دکتر سیدمهدی الوانی\*

### چکیده

در دهه پنجاه میلادی بولدینگ (Boulding, 1956) عالم علم سیستمها، در طبقه‌بندی نه‌گانه خود، پیامی هشداردهنده را به پژوهشگران و اندیشمندان علوم انسانی و اجتماعی ارائه داد که در آن زمان توجه چندانی به آن نشد. او در مقاله خود تحت عنوان "تئوری عمومی سیستمها"<sup>1</sup> به لزوم تناسب ابزارهای پژوهش و موضوع پژوهش اشاره کرد و متذکر شد که زمانی می‌توانیم به شناخت درست پدیده‌ها در هر سطح نائل شویم که ابزار مناسب همان سطح را بکار گرفته باشیم. به زعم او ابزارهای پژوهش در سطح دوم و سوم ثابت مانده‌اند و با استفاده از آنها انسان و سازمان که موضوعات سطح هفتم و هشتم از نظر پیچیدگی می‌باشند مورد

---

\* - استاد دانشگاه علامه طباطبائی

پژوهش قرار می‌گیرند. بدیهی است که نتیجه چنین پژوهشی دستخوش نقص و کاستی بسیار خواهد بود. طبقه‌بندی بولدینگ یا به اصطلاح وی سیستم سیستمها<sup>۱</sup> تمامی پدیده‌های موجود را از نظر پیچیدگی در سطوحی نه‌گانه قرار داده و برای هر طبقه ویژگیهایی در نظر گرفته است که طبقه‌بندی وی را از سایر طبقه‌بندی‌های سیستمها متمایز و ممتاز می‌سازد. در این طبقه‌بندی ویژگیهای طبقه زیرین در طبقه برین موجود است، ضمن آنکه در آن طبقه ویژگیهای جدیدی نیز قرار دارند. سطح نهم سطح ناشناخته‌هاست که از نظر پیچیدگی هنوز برای بشر شناخته نشده است و سطح هشتم سطح مجموعه‌های انسانی، گروه‌ها و سازمانهای اجتماعی است که از مجموعه انسانها در سطح هفتم تشکیل شده است و سایر سطوح: حیوان، نبات، تک‌یاخته، سایبرنتیک، ساختارهای پویا و ساختارهای ایستا هستند. شیوه‌های متداول پژوهش که از علوم طبیعی گرفته شده‌اند براساس سیستمهای مبتنی بر بازخور (سطح سوم) شکل گرفته‌اند و به آنچه متعلق به سطوح بالاتر است همانند سنگ و آهن می‌نگرند و از توجه به روح و اراده آدمی در سطوح هفتم و هشتم غفلت می‌کنند. انسان موجودی است ذی‌شعور و دارای اراده و حق انتخاب و "عمل"<sup>۲</sup> او را نمی‌توان «رفتاری»<sup>۳</sup> قلمداد کرد که صرفاً بر اثر محرکهای بیرونی حاصل شده است.

ویلهلم دیلتای نیز بین علوم اجتماعی و علوم طبیعی تفاوت قائل شده است. به زعم وی هدف علوم طبیعی ایجاد رابطه علت و معلولی میان متغیرها و تبیین رخدادهای بیرونی است، در حالیکه هدف علوم اجتماعی و علوم انسانی درک معانی اعمال انسانی است. بدین‌ترتیب این دوازده شاخه علم باید از دو شیوه پژوهش متفاوت استفاده کند.

هابرماس نیز تفاوت میان علوم اجتماعی و علوم طبیعی را متذکر شده و ادعا می‌کند که اگر روشهای علوم طبیعی را در علوم اجتماعی به کار ببریم، علوم اجتماعی را تا حد تکنولوژی اجتماعی تقلیل داده‌ایم و با این شیوه علوم اجتماعی را آنچنان محدود ساخته‌ایم که درک واقعی آن امکان‌پذیر نخواهد بود (Marcol, 2004).

در پدیدارشناسی<sup>۴</sup> نیز تحویل و تقلیل علوم انسانی به علوم طبیعی نفی شده است و هرگونه تلاشی در جهت تعمیم گرایشهای فیزیکی به روانشناسی انسان و بطور کلی

1 - System of Systems

2 - action

3 - behavior

4 - phenomenology

علوم انسانی عبث تلقی شده است. ناتوانی روشهای علوم طبیعی در شناخت روان انسان مسأله‌ای نیست که با توسعه روشهای دقیق‌تر در علوم طبیعی جبران شود. به عبارت دیگر، راه شناخت انسان از راه شناخت طبیعت جداست و باید در روشهای پژوهش علوم انسانی نوعی فیزیک زدایی انجام گیرد. این تفکر که واقعیت همانا دستاورد تجربه‌های عینی است و عینی بودن معیار واقعی بودن است، اندیشه‌ای ناصواب و خطاست.

پیشفرضهای اثبات‌گرایانه که براساس استقرای جزئی و عینی استوار شده‌اند قابل قبول نبوده و نمی‌توانند مبنای شناخت انسان قرار گیرند، زیرا آنها نتایج را از مشاهده‌های قابل تجربه کسب می‌کنند، در حالیکه نتایج باید از آگاهی ذهنی انسان که همواره نسبت به هر پدیده‌ای وجود دارد، حاصل شود. افراد با شهود و دریافت مستقیم، پدیده‌ها را درک می‌کنند و به ماهیت اشیاء، اعمال و تجربه‌ها واقف می‌شوند. بدین ترتیب منطق مطالعات علوم طبیعی برای بررسی اعمال انسان که بسیار پیچیده، ذهنی، و غیرقابل پیش‌بینی است مفید نمی‌باشد. برای توصیف علت رفتارهای آدمی باید قصد و نیت و منطق اعمال او را شناخت (Schutz, 1963).

اما با غلبه تفکرات اثبات‌گرا و تحصیلی<sup>۱</sup> و ظهور مکتب مدرنیسم و برخی کامیابیهای فناوری از قبل آنها، دایره شیوه‌های تجربی و روشهای علوم طبیعی گسترش یافته و انسان و سازمان را نیز در بر گرفته است. عملی بودن و سادگی استفاده از این شیوه‌ها، کاستی‌ها و نقایص آنها را پوشیده داشته و موجب اشاعه آنها نزد پژوهشگران سازمان و مدیریت شده است. بطوریکه اغلب پژوهشهای مدیریتی و مطالعات رهبری سازمانی به کمک شیوه‌های تجربی، از علوم طبیعی گرفته شده است و نقد چندانی نیز در مورد آنها انجام نگرفته است.

### پیش فرضهای مدرنیسم در شناخت

با مطرح شدن نظریه‌های پست مدرن و مکاتب انتقادی، کم‌کم پایه‌های تفکرات اثبات‌گرا و نظریه‌های مدرنیسم مورد نقد و تردید واقع شده و چالشهای جدیدی در این زمینه پدید آمده است. پیشفرضهای مدرنیسم را می‌توان در سه دسته کلی تعقل‌گرایی، تجربه‌گرایی، و گویایی زبان در بیان مکنونات آدمی خلاصه کرد. نخستین

پیشفرض مدرنیسم نگاه این مکتب به انسان است که او را موجودی عقلایی می‌داند و تعقل‌گرایی را اصلی اساسی به شمار می‌آورد. بدین معنی فرد در اعمال و رفتارش همواره با ترازوی عقل مسائل را می‌سنجد و آنچه را که مطلوبست انتخاب می‌کند. براساس منطق عقلی در مدرنیسم، معیارهایی دقیق برای تعیین صحت و سقم مسائل وجود دارند و از این طریق می‌توان بطور قاطع به انتخابهای درست نایل آمد.

تعقل‌گرایی مکتب مدرنیسم نوعی تعقل ابزاری است، تعقلی که با دیدی محدود صرفاً به نتیجه و فایده امور التفات دارد. در این نوع تعقل خوبی به صورت عملی بودن، درستی به معنی مفید بودن و اخلاقی با معیار نتیجه بخش بودن بیان می‌شوند. و این شمای کلی تفکرات غالب نویسندگان و نظریه پردازانی است که کوشیده‌اند تا جوامع را به خاطر پیشرفت در زمینه‌های عملی و کاربردی مرجع بدانند و نظریه‌هایی را ارزشمند بدانند که عملی‌اند.

در عصر روشنگری با سلطه عقل‌گرایی ابزاری، عقل ارزشی و جوهری در حاشیه قرار گرفت و فکر و اندیشه به ریاضیات، کیفیتها به کمیت، مفاهیم و تصورات به فرمولها و روابط کمی، و حقیقت به فراوانی آماری تقلیل یافت. تعقل به توانایی سازگاری انسان و تطبیق‌پذیری او تعبیر شد و تفکر وی تکرار بی‌معنای یک سلسله القائنات گردید. از دیدگاه علمای این عصر، دنیا مکتوبی است که به زبان ریاضی نوشته شده و به همین زبان هم قابل مطالعه و بررسی عینی است. ریاضیات و آمار معیار فهم و درک دنیا و ابزار معتبر پژوهش است و آنچه قابل تبیین کمی و عینی نیست، باید از دایره بررسیهای علمی حذف شود (الوانی، ۱۳۸۰).

دومین پیشفرض مکتب مدرنیسم تجربه‌گرایی است. تاکید بر آزمایش و تجربه برای راه‌حل یابی مسائل از اصول اساسی این مکتب بشمار می‌آید. پژوهشگر علوم اجتماعی و انسانی باید متغیرهای مورد مطالعه خود را به صورت قابل سنجش و محاسبه بیان کند و در بوته آزمون آنها را مورد بررسی قرار دهد.

در تجربه‌گرایی پژوهشگر مثل تماشاگری بی‌احساس به موضوع مورد مطالعه خود می‌نگرد و تغییرات آن را ارزیابی می‌کند. در یک رابطه سلسله مراتبی پژوهشگر به موضوع پژوهش می‌نگرد و بدون هیچگونه سوگیری آن را مطالعه و بررسی می‌کند. در چنین فضایی ارزشها از واقعیتها جدا هستند و واقعیت مجزا و مستقل از ارزشها قابل بررسی و پژوهش است.

تجربه‌گرایی بر مبحث رفتار سازمانی نیز اثرات عمیقی بر جای گذاشته است و مفهوم "رفتار" و "عمل" را خلط کرده است. در تجربه‌گرایی رفتار انسان نوعی فعالیت است که بر محاسبه نتایج و پیامدها متمرکز است و صرفاً پاسخ به عوامل بیرونی هدف آن است. رفتار تابع محرکی خارجی است که موجب می‌شود تا فرد به روش خاصی کار کند و محرکهای خارجی همانگونه که حیوانات را به رفتارهای خاص وا می‌دارند در مورد انسان نیز به همان گونه عمل میکنند. در تجربه‌گرایی اثری از "عمل" انسانی دیده نمی‌شود، عملی که آگاهانه، با قصد و نیت و اراده فرد صورت میگیرد و صرفاً تابع عاملی خارجی نیست. در این حالت تجربه‌گرایی ذهن و عین را از هم جدا می‌پندارد و به بررسی عینیات در قالب رفتارها می‌پردازد.

سومین پیشفرض مدرنیسم موضوع رسا بودن زبان و تاکید بر توانایی آن در انتقال مفاهیم و بیان مکنونات افراد انسانی است. در مدرنیسم فرض بر آنست که انسان می‌تواند بدرستی تمامی موقعیتهای و شرایط اطراف خود را مشاهده، ارزیابی و بررسی کند و نتایج حاصله را به کمک زبان بیان دارد. براساس این پیشفرض که بدیهی انگاشته می‌شود، مشکلی در انتقال مفاهیم بوسیله زبان وجود ندارد و می‌توان با اطمینان بر زبان متکی بود و آن را یک وسیله ارتباطی قابل اعتماد دانست. در این حالت، الفاظ و واژه‌ها همانگونه که در ذهن ما مفاهیم خاصی را می‌آفرینند، برای سایرین نیز همین مفاهیم را تداعی می‌کنند. فرضاً زمانی که فردی می‌گوید من از شرایط کاری خود کاملاً خشنود هستم، شما از لفظ خشنود درست همان حالت روحی او را احساس و ادراک می‌کنید. در حالی که بسادگی می‌توان فهمید چنین پیشفرضی قابل دفاع نیست. زبان مجموعه‌ای از علائم است که قبلاً بوجود آمده و محدودیت‌های آن بسیار است. هر فردی قادر نیست برای بیان حالت درونی خود از واژه دلخواه استفاده کند، بلکه باید از آنچه موجود است و او دخالتی در ایجاد آن نداشته است، بهره ببرد که لزوماً گویای مفهوم ذهنی مورد نظر او نیست. اگر دقت کنیم بسیاری از حالات در ما وجود دارند که قادر به بیان رسای آنها با واژه‌های موجود نیستیم، بنابراین چگونه می‌توان به کمک این ابزار ارتباطی ناقص و نارسا، ادعای یافتن روابط واقعی بین پدیده ما را داشت و تجربه‌گرایی علوم طبیعی را به علوم اجتماعی و انسانی تعمیم داد.

براساس دیدگاههای پست مدرنیسم زبان زاینده فرایندهای فرهنگی در جوامع است و نشان‌دهنده اندیشه‌ها و حالات درونی افراد نیست. آنچه در کتابها و متون

علمی منعکس می‌شود و آنچه با کلام انتقال می‌یابد، بازتابی از حالتهای واقعی ما نیست، بلکه بیان مقید به زبانی است که در فرهنگ جامعه مورد نظرساخته و پرداخته شده است. همانگونه که ویتگن اشتاین اشاره دارد زبان معنی خود را از ذهنیات فرد نمی‌گیرد، بلکه مراودات اجتماعی و فرهنگی معنی زبانی را مشخص می‌سازد (Wittgenstein, 1963). به عبارت دیگر از دیدگاه پست مدرنیست‌ها زبان بازتاب و بیانگر جهان نیست بلکه خود بخشی از جهان به شمار می‌رود. زبان عمل ما را منعکس نمی‌کند، بلکه خود نوعی عمل محسوب می‌شود.

تجربه‌ها و آزمونهای دقیق ممکن است نتایج درستی بدست دهند، اما بیان آنها باید بوسیله زبان انجام گیرد که مشکلات پیش گفته مجدداً خود را نشان می‌دهد و واقعیت را دچار خدشه می‌سازد.

همچنین اگر بپذیریم که زبان در هر فرهنگی، رنگ و بوی آن فرهنگ را به خود می‌گیرد، تنوع و گوناگونی فرهنگها مشکل عمده دیگری را در راه تفاهم بوجود می‌آورد. چگونه می‌توان با زبانی که در هر فرهنگی شکل خاص خود را دارد به بیان موضوع واحدی پرداخت و مطمئن بود که واقعیت موضوع را به دیگران انتقال داده شده است.

### نقد شیوه‌های شناخت مدرنیسم

در مدرنیسم تعقل‌گرایی اصلی اساسی محسوب می‌شود و کلیه نظریه‌ها بر مبنای آن استوار می‌شوند. این ادعایی است که پست مدرنیسم آن را نمی‌پذیرد و شواهد بسیاری می‌آورد که عمل آدمی با این پیشفرض تطبیق نمی‌کند. تعقل‌گرایی ابزاری که انسان معقول را با معیار هدفهای سازمان ارزیابی می‌کند مورد قبول پست مدرنیست‌ها نمی‌باشد.

از سوی دیگر اگر عقلایی بودن انسان را هم پذیرا شویم، میزان عقلایی بودن انسانها متفاوت خواهد بود و هر انسانی با توجه به آگاهی و دانش و معیارهای خود عملی را عقلایی دانسته و بدان روال پیش می‌رود. در چنین وضعیتی دیگر نمی‌توان تئوری‌ها و قوانین کلی برای انسان عقلایی واحد وضع کرد، زیرا انسانها در عین عقلایی بودن با یکدیگر متفاوتند و برای توصیف رفتار و عمل آنها باید هر کدام را به تنهایی و به صورت موجودیتی مستقل و یکتا در نظر گرفت. این موضوع شاید عمده‌ترین عامل اختلاف میان مدرنیست‌ها و پست مدرنیست‌ها باشد. مدرنیست‌ها قائل به

وجود تئوریهای جهان شمول و کلی هستند که قادر به تشریح و پیش‌بینی اعمال انسانهای یکسان و عقلایی است و پست مدرنیستها در عقلایی بودن انسان تردید کرده و یکسان پنداشتن آدمیان را دیدگاهی غیرعلمی و نادرست می‌دانند. هر انسانی برای خود دنیایی خاص با ویژگیهای منحصر به فرد می‌باشد و برای شناخت او باید به درون ذهن او رسوخ کرد و عمل و نیت او را با هم شناسایی کرد.

در مکتب مدرنیسم روشهای تجربه، مشاهده و آزمایش از اهمیت فوق‌العاده برخوردار است. هر قدر روشهای کمی و آماری، نتایج آزمایشها را دقیق‌تر نشان‌دهند، نتایج مذکور قابل اعتمادتر خواهند بود و این شیوه مطلوبترین روش برای درک و توصیف پدیده‌های مورد نظر می‌باشد.

اما از دیدگاه پست مدرنیسم، روش نمی‌تواند توجیه‌کننده صحت نتایج باشد، چه بسا اگر پدیده موردنظر و رابطه میان اجزاء آن بدرستی بیان نشده باشند، با هیچ روشی، هر چند دقیق و پیچیده، نمی‌توان به نتایج قابل اعتمادی دست یافت.

گرگن (Gergen, 1992) نظریه‌پردازی را در مدرنیسم حاصل تجربه و پژوهش دانشمندان، قبل از کاربرد آنها بوسیله مجریان می‌داند. در حالیکه در پست مدرنیسم تئوری‌پردازی قبل از آنکه بر تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده متکی باشد، مبتنی بر مذاکات و هوشمندی تئوری‌پرداز است. تئوری و عمل از هم جدا نیستند و تئوری‌پرداز پست مدرن باید فرهنگها را در خود جذب کند و از تجربه‌های جزئی و استقرای ناقص خود را رها سازد.

طبیعت آنگونه که به وسیله دانشمند علوم طبیعی مشاهده و تجربه می‌شود، کشف می‌گردد، زیرا برای اتم، ملکول و الکترون مشاهده و تجربه دانشمند معنایی ندارد. اما زمینه‌های مورد مشاهده دانشمند علوم انسانی، یعنی انسان از مشاهده و تجربه معانی خاص دارد. انسانها واقعیتهای اجتماعی را با ذهن خود و با تعبیر و تفسیرهایشان به طرز خاصی تجربه و درک می‌کنند. این افکار، نظرات، برداشتها و نیتهای آنهاست که اعمالشان را شکل می‌دهد و آنان را با طبیعت و پدیده‌های متعلق به آن متفاوت می‌سازد.

علمای علوم طبیعی، در علوم اجتماعی واقعیت اجتماعی را مسلم و مفروض انگاشته و خود را ملزم به توصیف و تشریح چگونگی آن ندانسته‌اند. در حالی که واقعیت اجتماعی را باید از دیدگاه انسانها شناخت و معنی آنرا درک کرد. طبیعت‌گرایان اگر چه ممکن است در تئوری‌سازی و فرضیه‌پردازی موضوع روح و روان انسان را

دخالت دهند، ولی سنجش و ارزیابی فرضیه های آنها به سبک و سیاق علوم طبیعی انجام می گیرد. روان شناسی دقیق مانند فیزیک ادعایی بی معناست، زیرا روان شناسی باید بتواند بیانگر ساختار ذهنیات انسان و بیان کننده آن باشد در صورتی که تجربه و پژوهش در مورد رفتارهای قابل مشاهده و عینی انسان نمی تواند ذهنیات او را بدرستی آشکار کند و ملاً راه کامل و مطمئنی برای این منظور نیست. درک صحیح باید در جهت روشن ساختن ساختارهای اصلی این دنیا و زندگی آنگونه که انسانها آنها را درک و فهم می کنند، باشد. دنیا صرفاً به صورت یک واقعیت قابل تجربه و موجود در نظر گرفته نمی شود بلکه باید ذهنیاتی که این دنیا را ساخته و پرداخته، مدنظر قرار گیرند.

در مورد مدرنیسم و بویژه دیدگاه اثبات گرایی و تجربه پذیری عینی، انتقادهای دیگری در دو دسته درون پارادایمی و برون پارادایمی ابراز شده است (دانائی فرد و دیگران، ۱۳۸۳) در این انتقادهای کمی سازی به عنوان علمی بودن پژوهشها مورد تردید قرار گرفته است و از جهت درونی ایردهایی به آن وارد شده است:

بی توجهی به معنا \_ عمل انسان برخلاف پدیده های فیزیکی نمی تواند بدون توجه به معنایی که انسانها به فعالیت های خود می دهند درک شود. رفتاری نگاه کردن به عمل آدمی دون شأن اوست.

تعمیم ناپذیری پدیده ها \_ تعمیمها اگر چه ممکنست از نظر آماری معنی دار باشند ولی هیچگونه قابلیت کاربرد برای موارد منحصر بفرد دیگر ندارند.

بی توجهی به زمینه یا بستر پدیده ها \_ در شیوه های پژوهش اثبات گرا، متغیرها از بسترشان جدا شده و اثرات آنها بر یکدیگر، بطور مجزا مورد بررسی قرار می گیرند، لذا تاثیر دقیق و صحیح متغیرها مشخص نمی شوند.

- بی توجهی به بعد کشف کنندگی پژوهش \_ در اثبات گرایی تاکید اصلی بر تایید پذیری فرضیه های از پیش تعیین شده است و بر فرایند کشف روابط نو و واقعی کمتر توجه می شود.

از جهت برون پارادایمی نیز انتقادهایی به اثبات گرایی وارد شده است: واقعیتها مبتنی بر نوعی چارچوب نظری هستند \_ این دیدگاه اثبات گرا که مدعی است واقعیتها را می توان مستقل از چارچوبهای نظری مورد مطالعه و بررسی قرار داد شدیداً محل تردید است. تئوریهها و واقعیتها، کاملاً به هم وابستگی متقابل دارند و



نمی‌توان یکی را بدون دیگری در نظر گرفت. به عبارت دیگر، واقعیتها صرفاً درون برخی چارچوبهای نظری، واقعیت محسوب می‌شوند. بدین ترتیب استقلال عینیت از ذهنیت در دیدگاه اثبات‌گرایی رد می‌شود.

جدایی ارزشها و واقعیتها \_ همانگونه که تئوریه‌ها و واقعیتها مستقل از هم نیستند، ارزشها و واقعیتها نیز از هم مستقل نمی‌باشند. در حقیقت می‌توان گفت که تئوریه‌ها، خودبیینیه‌های ارزشی هستند و واقعیتهای مفروض، نه تنها از چشم‌انداز تئوری بلکه از نظر ارزشها نیز باید مدنظر قرار گیرد. بدین ترتیب این ادعای اثبات‌گرایان که تئوریه‌ها ارزش زوده می‌باشند، متزلزل می‌شود.

ماهیت تعاملی رابطه میان پژوهشگر و موضوع پژوهش \_ اثبات‌گرایان مدعی‌اند که پژوهشگر می‌تواند، پدیده‌های مورد بررسی خود را آنگونه که رفتار و عمل می‌کنند، همانند پدیده‌های طبیعی مورد مشاهده و بررسی قرار دهد، در حالیکه رابطه تعاملی میان پژوهشگر و موضوع پژوهش این ادعا را باطل می‌سازد (دانائی‌فرد و دیگران، ۱۳۸۳). اکنون که نقدهای عمده بر مکتب مدرنیسم و دیدگاههای اثبات‌گرایانه مرور شد، باید راهکارهای شناخت در مکتب پست مدرنیسم که تلاشی در جهت رفع نارسایی‌های مکاتب قبلی است مورد بررسی قرار گیرد.

### به سوی شیوه‌هایی نو در پژوهشهای مدیریت

در سطور قبلی تئوریهای عقلایی و اثبات‌گرا زیر سوال رفتند، روشهای پژوهش تجربی و زبان بیان آنها برای بهره‌برداری در پژوهشهای علوم‌انسانی و اجتماعی مورد نقد واقع شدند و بطور کلی شیوه‌های شناخت طبیعت‌گرایانه و دانش حاصل از دیدگاه مدرنیسم، دانشی قابل اعتماد و تکیه‌گاهی مطمئن برای پژوهشگران علوم‌انسانی و مآلاً مدیریت شناخته نشد. از اینرو در این قسمت به ذکر شیوه‌هایی می‌پردازیم که دیدگاهی جدید را در پژوهش و شناخت موضوعهای مدیریتی مطرح می‌سازد. البته باید به خاطر داشت که این شیوه‌ها از جهت سهولت کاربرد و میزان عملی بودن همانند شیوه‌های پیشین که خاص طبیعت‌شناسی بود، نیستند. اما صعوبت کار در آغاز نباید مایوس‌کننده باشد، بدیهی است با گذشت زمان این شیوه‌ها نیز تکامل یافته و کاربردی و عملی خواهند شد. اگر شناخت واقعی در مدیریت شیوه‌های جدیدی را می‌طلبد باید دشواریهای راه را تحمل کرد و ناهمواریهای آن را با تلاش از میان برداشت.

در شیوه‌های جدید پژوهش باید عمل و کنشهای انسان را در متن جامعه و با در نظر داشتن روابط فرهنگی و اجتماعی برای هر فرد به صورت یک موجودیت یگانه مورد بررسی قرار دهیم و از کلی‌گرایی و ارائه یک شیوه استاندارد و واحد برای موارد متنوع و متعدد اجتناب کرد.

نیوکامب (Newcomb, 1953) در مدل تعامل اجتماعی خود در توضیح اینکه عمل انسان و دیدگاه آدمی نسبت به پدیده‌ها در یک تعامل اجتماعی صورت می‌پذیرد، به فرایندی ارتباطی اشاره دارد که در آن دو نفر (A و B) یا بیشتر ضمن ارتباط با یکدیگر و تلاش برای ایجاد ذهنیت بین‌الذهانی به پدیده بیرونی هم (X) نظر دارند و ذهنیت خود را نسبت به آن پدیده با یکدیگر قسمت می‌کنند. این مشارکت ذهنی که نتیجه گفتمان عملی<sup>۱</sup> است در بستر جامعه و نسبت به عینیتی صورت می‌پذیرد که در آنجا وجود دارد. با کلی (Buckley, 1967) هم با اتکاء به همین مدل واقعیت اجتماعی را تعریف می‌کند. پیشفرض این مدل آنست که عمل ارتباط بین دو فرد به آنان امکان می‌دهد تا ضمن مفاهمه به ذهنیت واحدی در مورد پدیده X برسند و در آن واحد به تقرب ذهنی نسبت به هم و نسبت به پدیده نایل آیند (نمودار شماره ۱).

پدیدارشناسان به عنوان یکی از منتقدان پژوهشهای اثبات‌گرایانه معتقدند که هدف عالم پدیدارشناس بررسی دنیای موجود نیست، بلکه او در پی آنست که دنیای واقعی و جنبه‌های ذهنی آن را بشناسد و درک کند. شناخت علمی صرفاً به شناخت عینی وقایع ختم نمی‌شود، تنها تعیین علت وجودی پدیده‌ها کافی نیست، بلکه باید ذات یا ماهیت آنها نیز شناخته شود، اول باید بدانیم ذات یا ماهیت یک مسأله چیست تا بعداً بتوانیم آن را تجربه نماییم.

بطورکلی در پدیدارشناسی موضوع دو بخشی بودن انسان، بدین معنی که انسان دارای یک بخش کاملاً فیزیکی (قابل بررسی مانند هر عنصر فیزیکی) و یک بخش روانی و ذهنی (غیرقابل مشاهده و آزمایش عینی) می‌باشد، مردود قلمداد شده است. این دو بخش در هم آمیخته و غیرقابل تجزیه‌اند. برای درک انسان، این بازیگر صحنه زندگی، نمی‌توان او را همسان اشیاء مورد مشاهده قرار داد و در نقش یک مشاهده‌گر خارجی به نظاره او نشست و نموده‌های فیزیکی و عینی اعمال او را مشاهده کرد. بلکه

باید برای معنی و مقصود رفتارهای او اصولی را وضع کرد و او را از دیدگاه خودش درک کرد. پژوهشگر باید در یابد که انسان چه معنا و مفاهیمی را در اعمال خود می‌یابد و رفتارهای خود و دیگران را چگونه تعبیر و تفسیر می‌کند. به عبارت دیگر برای درک و فهم تعبیر و تفسیرهای ذهنی مردمان باید به معانی اعمال و رفتار بازیگران صحنهٔ اجتماع، یعنی مردم، پی برد.

اما باید بخاطر داشته باشیم که درک و فهم اعمال انسان را می‌توان از دو زاویه مورد بررسی قرار داد. یکی درک و فهم عامیانه، همانگونه که همهٔ انسانها در زندگی روزمره خود وقایع را دریافت و درک می‌کنند، و دیگری درک و فهم عالمانه، یعنی درکی که عالم پدیدارشناس از چگونگی درک آدمها از وقایع کسب می‌کند. بدین ترتیب درک عالمانه فهمی ثانویه است که از طریق آن پژوهشگر می‌کوشد تا فرایند اولیه درک مردم را بفهمد. هدف درک ثانویه آنست که نمونه یا مدل درک مردم در زندگی روزمره آنان را آشکار سازد.

عالم پدیدارشناس برای آنکه ساختارهای وقایع اجتماعی را بدرستی و به صورت عینی بفهمد و یک تئوری قابل سنجش از ساختارهایی که مفهومی ذهنی دارند طراحی کند، باید مدلی ایده‌آل<sup>۱</sup> بنا کند. او در فهم و درک واقعیتهای اجتماعی سه نوع فعالیت انجام می‌دهد: اول او مانند هر انسان عادی دیگری در تعبیر و تفسیر وقایع زندگی روزمره شرکت می‌کند. دوم، وی به عنوان یک عالم در مجموعه علما تعبیر و تفسیرهای عالمانه‌ای دارد و در ارتباط با دیگر همکارانش برداشتهای خاص خود را دارد. سوم او به عنوان یک پژوهشگر، زندگی روزمره را در قالب ساختاری نظری دریافت و برای خود تئوریها و فرضیه‌هایی در درک این زندگی دارد. بدین ترتیب پایگاه وی بعدی نظری می‌یابد، اگر چه نظریه‌ها به واقعیتهای عینی زندگی روزمره مربوط می‌شود.

۱- در ساخت مدل یا نوع ایده‌آل Ideal Type باید از طریق بررسی و استنتاج یک سلسله پدیده‌ها اقدام کرد و از نیروی خلاقیت بهره گرفت تا به الگویی رسید که اگر چه در برخورد پدیده‌ها مصداق کامل ندارد اما در بررسی آنها ابزار مفید و کارساز است. مفهوم «آونگ ایده‌آل» در روش تحلیلی گالیله و «بوروکراسی ایده‌آل» در کار و بر، نمونه‌هایی از ساخت این‌گونه مدلها می‌باشند.

عالم اجتماعی واقعیتها و رخدادهایی را در موقعیتهای موجود اجتماعی که شامل رفتارها و اعمال انسانهاست ملاحظه می‌کند و الگوها و مدل‌های رفتار و اعمال آنها را طراحی می‌کند.

سپس بر الگوهای بدست آمده، رفتارهای بازیگر ایده‌آل و نمونه‌ای را بنا می‌نهد و ویژگیهای خاصی برای آنها قایل می‌شود. بدین ترتیب، او مدل ذهنی خود را به جنبه‌هیئ می‌آراید که به زعم وی در وجود هر بازیگری به میزان و درجه‌ای موجود است. البته این عملی دلبخواهی و صرفاً تخیلی نیست بلکه از روی منطق و با دقت انجام می‌گیرد و در هر لحظه با واقعیت‌های موجود تطبیق داده می‌شود. بدین معنی که هر لفظ و عبارتی در مدل به دست آمده با عمل و رفتار واقعی انسانها سازگاری می‌یابد و از این طریق قابل درک و تفهیم می‌شود.

نکته دیگر در درک و فهم انسان و اعمال او، جنبه اجتماعی آنست. هر فرد در هر لحظه از زندگی‌اش با تجربه‌های جدید بر آگاهی خود می‌افزاید، اما این تجربه‌اندوزی تکی و انفرادی نیست و در خلاء صورت نمی‌پذیرد بلکه در میان سایر افراد و با دیگران بوده و در خلال تاثیر و تأثر متقابل با ذهنیت آنان شکل می‌گیرد. با سایر اذهان در ارتباط بودن امری است که ذهنیت انسان نمی‌تواند از آن فارغ باشد. تجزیه و تحلیل رفتار و عمل باعث می‌شود دریابیم که ما به طور مستمر و دائم به تجربه‌های خود به طور عینی و ذهنی معنا می‌بخشیم. ما برای این منظور از یک طرح تعبیری - تفسیری استفاده می‌کنیم که جنبه فردی ندارد بلکه اجتماعی است و در اثر ارتباط با اذهان دیگران شکل می‌گیرد. اعمال ما در مجموعه‌های انسانی رخ می‌دهند و ما نه تنها اعمال و رفتار خود را بلکه آنها را در ارتباط با اعمال و رفتار سایرین تعبیر و تفسیر می‌کنیم. رابطه متقابلی بین روشهایی که فرد اعمال خود و دیگران را تعبیر می‌کند وجود دارد، بنابراین، اگر بخواهیم طرح تعبیری - تفسیری که یک فرد به وسیله آن به تجربه‌های خود معنا می‌دهد درک کنیم نه تنها باید طرح ذهنی او را بیابیم بلکه باید آن را در رابطه با روابط اجتماعی نیز در نظر آوریم.

پست مدرنیست‌ها نیز رفتارها و عملکردهای انسان را در متن جامعه و با در نظر گرفتن روابط فرهنگی و اجتماعی برای هر فرد به صورت یک موجودیت یگانه قابل پژوهش می‌دانند و پژوهشگران را از کلی‌گرایی و ارائه یک شیوه واحد و ثابت برای موارد متنوع و متعدد برحذر می‌دارند.

با توجه به روابط فرهنگی و اجتماعی و مطالعه اعمال آدمی در متن جامعه، ارزشها نیز در پژوهش جایگاه عمده‌ای پیدا می‌کنند و برخلاف مدرنیستها که قائل به خنثی بودن ارزشها در فرایند پژوهش بودند، پست مدرنیستها ارزشها را عامل تعیین‌کننده در پژوهش به شمار می‌آورند و معتقدند بدون در نظر داشتن ارزشها، هیچ پژوهشی در علوم انسانی و اجتماعی کامل نخواهد بود.

زندگی روزمره دارای ابعاد مختلفی است که در شناخت آن باید به خصوصیت بین‌الانسانی آن توجه کرد. اولین جنبه روابط چهره به چهره است که موجب می‌شود ما ضمن رابطه با یکدیگر در دانسته‌های هم دخیل و سهیم شویم. ما در ارتباط با یکدیگر پرورش می‌یابیم و رشد می‌کنیم. زمانی که من به شما می‌نگرم درمی‌یابم که شما نیز مرا درک می‌کنید و این درک تنها یک رابطه، تماس و مراوده عینی نیست بلکه مشارکت در یک زندگی آگاهانه به همراه هم است. من در وجود شما خود را می‌یابم و شما در وجود من خود را می‌جوید. بازتاب ذهنهای ما در یکدیگر ویژگی اصلی رابطه چهره به چهره است.

به طور کلی ما نمی‌توانیم یک پدیده اجتماعی را درک کنیم مگر آنکه آن را به فعالیت‌های انسانی‌هایی که آن را به وجود می‌آورند تجزیه کنیم و انگیزه انجام دادن آنها را دریابیم. به عبارت ساده‌تر اگر ما بخواهیم پدیده اجتماعی را درک کنیم نمی‌توانیم آن را جدای از انگیزه‌ها، اهداف و اعمال انسانها در نظر بگیریم و بررسی کنیم. همچنانکه قلمرو طبیعت تحت سلطه علیت است انگیزش نیز بر قلمرو روح تسلط دارد. پدیده‌های اجتماعی نمودهای خارجی تجربه‌های درونی است و برای فهم آنها باید به دنبال دنبال درک تجربه‌ها بود. در علوم اجتماعی برخلاف علوم طبیعی نمی‌توان به دنبال قوانین کلی و روابط دقیق علت و معلولی عام بود بلکه پژوهشگر باید در جستجوی چگونگی درک انسانها از پدیده‌ها، نگرش ذهنی آنها، احساسات و عواطف آنان، و طرقي که این ادراکات و احساسات بیان شده و نمود خارجی یافته‌اند باشد (Burrell & Morgan, 1979). نمود بیرونی زندگی انسان باید به کمک شیوه‌های تفهیمی از جهت ارتباط آن با تجربه‌های درونی آدمی و انگیزه‌های وی بررسی و مطالعه شود.

پدیده‌های اجتماعی تنها زمانی قابل درک خواهند شد که به فعالیت‌های انسانی تحویل شوند و فعالیت‌های انسانی نیز زمانی قابل درک خواهند بود که انگیزه‌ها و نیت‌های آنها شناخته شوند (الوانی، ۱۳۷۵).

زمانی پژوهشگر علوم اجتماعی و انسانی می‌تواند عمل فرد را درک نماید که معنایی که او از عمل خود دارد، درک کرده باشد یا نیت و قصد او را از آن عمل دریافته باشد. البته این بدان معنا نیست که درک عملی انسانی فقط جنبه ذهنی دارد، بلکه ذهن و عین در ارتباط با هم موردنظر پژوهشگر می‌باشند، زیر عمل انسان در زمینه اجتماعی و روابط بین افراد در زمینه‌های زندگی جمعی تحقق پیدا می‌کند. ذهن و عین، نیت و عمل به‌همراه هم مطرح می‌شوند و فرد همان کاری را می‌کند که در ذهن خود قصد و انگیزه انجام آن را دارد. (Bernstein, 1976)

واقعیت‌های سازمانی صرفاً جنبه‌های بیرونی و ظاهری نیستند و در عمق ذهن کسانی که در سازمان یا با سازمان زندگی می‌کنند نهفته‌اند و برای شناخت سازمان باید به این ادراکات توجه خاص مبذول داشت. سازمان و نهادهای اجتماعی را باید از دیدگاه بازیگران آنها توصیف کرد و درک پدیده‌ها را مستقیم و بی‌واسطه انجام داد.

گفتمان عملی یکی از روش‌های پی‌بردن به نیتها و انگیزه‌های انسان است. به زعم برن اشتاین اگر بکوشیم که با هم‌زمانی به همدلی برسیم و از طریق ارتباط به نوعی هم‌ذهنی نایل آییم می‌توانیم ادعا کنیم که یکدیگر را درک کرده‌ایم زیرا در آن حالت هم نیت و هم عمل را به‌همراه هم شناخته‌ایم. برن اشتاین به گفتمان نظری<sup>۱</sup> نیز اشاره دارد که طرفین ضمن آن تلاش می‌کنند تا با اتکاء به نظریه‌ها بر یکدیگر غلبه نمایند و دیگری را مجاب کنند، این گفتمان به شناخت واقعی منجر نشده و اثربخش نمی‌باشد، در حالیکه طرفین گفتمان عملی خود را از قیود نظری آزاد ساخته و در یک فضای طبیعی از روی تمایل و اعتماد ذهن‌های خود را به روی هم می‌کشایند. فاکس و میلر (Fox & Miller, 1995) چهار مقدمه و پیش شرط را لازمه گفتمان عملی و تضمین‌کننده اثربخشی آن می‌دانند. البته در گفتمان باید فرصت برابر برای طرفین موجود باشد و سلسله مراتب در ارتباط کنار نهاده شده باشد، باید بدانیم هدف گفتمان سلطه و غلبه یکی بر دیگری نیست، بلکه هدف مفاهمه و شناخت و آگاهی است.

شرط اول \_ وجود صمیمیت، اعتماد، صداقت و راستی در ارتباط

شرط دوم \_ عدم پافشاری و اصرار بر نظر خود و قصد و نیت حل مساله داشتن

شرط سوم \_ تمایل و توجه به راه حل‌یابی و شناخت پیدا کردن.  
شرط چهارم \_ همراه و مدد رسان و یاری‌دهنده بودن در حل مساله و سهم ایفا کردن در راه حل‌یابی.

هایرماس نیز عدم وجود جو فشار و سلطه و کنار گذاشتن تفکر سلسله مراتبی در آگاهی را، لازمه اثربخشی گفتمان می‌داند (Clapper, 1996)

برای نیل به نتایج اثربخش در گفتمان و ارائه شیوه‌ای کارساز در پژوهش، کوپر راید و سری و استا به روشی اشاره می‌کنند که در آن پژوهشگر و موضوع پژوهش با یکدیگر در رسیدن به آگاهی و شناخت همکاری می‌کنند و نقش بازیگری و تماشاگری در هم ادغام می‌شوند و بدین ترتیب می‌توان به درک کاملتر و بهتری دست پیدا کرد (Cooperrider & Srivasta, 1999). در همراهی، همکاری و همدلی میان پژوهشگر و موضوع پژوهش فضا و موقعیتی فراهم می‌شود که ذهنیت بین الاذهانی امکان‌پذیر می‌شود و این امر به کشف واقعیت منجر می‌شود.

در زمینه سازمان و مدیریت نیز تئوریهای انتقادی، این پیشفرض را که سازمانها به عنوان واقعیتهای ملموس، مستقل از کسانی که با آنها در ارتباطند، امکان وجود دارند؛ رد می‌کند. سازمانها با عمل انسانها در آمیخته و با ذهنیت آنها عجین شده‌اند بگونه‌ای که برای شناخت آنها باید به ماهیت سازمان در ذهن انسانها و لحظه‌ای که این ادراک صورت گرفته است، توجه داشت. به عبارت دیگر سازمانها به عنوان برساخته‌های اجتماعی برای افراد مختلف معانی گوناگونی داشته و ارائه‌ی یک مفهوم جهان شمول و کلی از آن میسر نیست. برداشتهای نظریه‌پردازان از سازمان را نمی‌توان به عنوان نظریه‌های کامل و جامع در مورد سازمان قلمداد کرد و به همین سبب است که نظریه‌های متداول سازمانی را به داشتن گرایشهای مدیرانه متهم کرده و گفته‌اند دیدگاه مدیران از سازمان دیدگاهی خاص بوده و فاقد کلیات لازم است. واقعیتهای سازمانی جنبه‌های بیرونی و ظاهری نیستند و در عمق ذهن کسانی که در سازمان یا با سازمان زندگی می‌کنند، نهفته‌اند و برای شناخت سازمان باید به این ادراکات توجه خاص مبذول داشت. سازمان و نهادهای اجتماعی را باید از دیدگاه بازیگران آنها توصیف کرد و درک پدیده‌ها را مستقیم و بلاواسطه انجام داد (الوانی، ۱۳۷۵).

## نتیجه‌گیری

در این مقاله ضمن نقد شیوه‌های پژوهش در مکتب مدرنیسم، به ویژگیهای مکاتب انتقادی و پس مدرنیسم در این زمینه پرداخته شد و راهکارهای پژوهش در مدیریت از دیدگاه مکاتب مذکور توصیف شد. براساس تحلیل‌های معرفت شناسانه به این نتیجه رسیدیم که در پژوهشهای مدیریت باید از دریچه چشم و ذهن مسائل انسانی را شناسایی کنیم. بدین معنی که ذهن و عین هر دو در کشف واقعیت نقش ایفا می‌کنند و پرداختن به یکی و غفلت از دیگری پژوهشها را بی‌اعتبار می‌سازد. واقعیتها دارای ابعاد درونی و بیرونی هستند و دنیای واقعیت‌های بیرونی را تنها از طریق دنیای درونی می‌توان شناخت. از اینرو فهم نظامهای اجتماعی و شناخت انسان و اعمال او نمی‌تواند صرفاً بر یافته‌ها و حقایق عینی و تجربی به معنای سنتی آن استوار باشد، بلکه باید با مدد گرفتن از انسان و ایجاد ذهنیت بین‌الذهانی و گفتمان عملی، راهی اثربخش برای درک انسان و واقعیت‌های اجتماعی پیدا نمود. البته یافتن شیوه‌های عملی که بسادگی بتوان آنها را جایگزین روشهای متداول پژوهش نمود، کاری دشوار است که تلاش و تکاپوی فراوان می‌طلبد و مانند هر اندیشه تازه‌ای برای کاربردی شدن نیاز به زمان دارد. تفکر درباره نارسایی‌های شیوه‌های پژوهش و بررسی موضوعات سازمان و مدیریت و اهتمام در یافتن شیوه‌های جایگزین، رسالتی است که بر دوش اندیشمندان، پژوهشگران و دانش‌پژوهان این رشته نهاده شده است و باید با همراهی و یاری جمعی بدان جامه عمل پوشانیده شود. مقاله حاضر طرح مساله و ارائه نشانه‌هایی برای حل مشکلات در زمینه پژوهشهای سازمان و مدیریت می‌باشد که امید است با همت اهل رشته در مسیر تکامل و توسعه به نتایج موثر و کارسازی منجر شود.



## منابع و مأخذ

### منابع فارسی

- ۱- الوانی، سیدمهدی. (۱۳۷۵). پدیدارشناسی مبنائی برای پژوهشهای علوم انسانی، مجله پژوهش در علوم انسانی، دانشگاه علامه طباطبائی، شماره ۱.
- ۲- الوانی، سیدمهدی. (۱۳۸۰). مدیریت عمومی، تهران: نشر نی.
- ۳- الوانی، سیدمهدی. (۱۳۸۵). بازتاب پست مدرنیسم در مدیریت، نامه فرهنگستان علوم.
- ۴- دانائی فرد، حسن؛ الوانی، سیدمهدی؛ آذر، عادل. (۱۳۸۳). روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت، تهران: صفار

### منابع لاتین

- 1-Bernstein, R. (1976). **The Restructuring of Social & Political Theory**, N.Y.: Harcourt Brace.
- 2-Boulding, K. (1956). **General System Theory**, N.Y.: Mc Graw-Hill.
- 3-Buckley, W. (1967). **Sociology & Modern Systems Theory**, N.J: Prentice – Hall.
- 4-Burrell, G & Morgan, G. (1979). **Sociology Paradigms and Organization Analysis**, London: Heinemann Educational Books.
- 5-Clapper, V.A. (1996). **Reflections on Postmodernism**, Unisa Press Online Journals: Politeia
- 6-Cooperrider, D. & Srivastara, S. (1999). **Appreciative Management and Leadership**, ed. N.Y.: Crown Custom Publishing.
- 7-Fox, C.J. & Miller, H.T. (1995). **Postmodern Public Administration Toward Discoures**, Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- 8-Gergen, K.J.(1963). "Organization Science in a Postmodern Context" A: \Organizational. htm.
- 9-Marcol, G. (2004). "Postpositivism" in **Encyclopedia of Public Administration and Public Policy**, N.Y.: Marcel Dekker.
- 10-Newcomb, T.M. (1953). "An Aqproach to the Study of Communicative, Acts Psychological Review, 60
- 11-Schutz, A. (1963). **Concept and Theory Formation in Social Sciences**, N.Y.: Random House Inc.
- 12-Wittgenstein, L. (1953). **Philosophical Investigations**, Oxford: Black.

