

نقش نظریه در مدیریت

شهرز فرجاد

فرانک مختاریان

چکیده

نظریه روشی برای مشاهده، درک و پیش بینی پیچیدگیهای رفتارهای انسانی در چارچوب سازمانی است. نظریه برای مدیران نه به عنوان یک هدف، بلکه به عنوان یک ابزار، چارچوب، نقشه و راهنمای ضروری برای تحقیق و عمل به شمار می رود. داشتن رویکرد نظری برای مواجهه با متغیرهای متعدد سازمانی و مدیریتی یکی از چالشهای اساسی مدیران در قرن جدید است که در این راه نظریه می تواند نقش موثری برای افزایش میزان اثربخشی و کارایی مدیران ایفا کند. نظریه ها به عنوان ابزار به فعالیت مدیر جهت داده و موجب توسعه مدل های ذهنی وی می شود. استفاده مناسب از نظریه ها، راههای جدید و موثری را برای تحلیل موقعیتهای پیچیده سازمانی و مدیریتی به روی مدیران می گشاید. بنابراین، ایجاد اصطلاحات و واژه های مشترک در حوزه مدیریت برای ایجاد یک زبان حرفه ای مشترک و خلق یک تصویر بزرگ از سازمان و مدیریت ضروری است.

مقدمه

همه ما در طول زندگی برای پاسخ به برخی پرسشهای پیرامون چرایی و چگونگی برخی پدیده های اطرافمان، فعالیتهای فکری را ترتیب می دهیم که به طور آگاهانه یا ناآگاهانه ریشه در نظریه ها دارد. برای پاسخ به این پرسش که چرا یک فرد خاص در یک موقعیت ویژه رفتار خاصی را از خود نشان می دهد و نیز برای پیش بینی رفتارهای افراد، نیازمند نظریه ها هستیم.

نظریه ها به ما کمک می کنند تا مشکلات و مسائل خاص خود و دیگران را در ساختار و چارچوب خاصی درک کنیم. نظریه ها راهنمایی برای فعالیتهای مختلف مدیران است که می توان از آن به عنوان ابزاری برای تبیین و توجیه اقدامات و فعالیتهای مختلف بهره جست.

نظریه روشی برای توجیه و قابل درک کردن یک موقعیت نگران کننده است که به ما امکان می دهد منبع و ذخیره عادات خود را به طور کارآمدتر به اجرا در آوریم. نظریه موجب ایجاد یک زبان مشترک (common language) برای درک بهتر نقشها در جامعه است که ما در

آن زندگی می کنیم. فهم اینکه چه چیزی اتفاق می افتد و چرا آن پدیده رخ می دهد در سایه درک کاربرد نظریه مقدور است.

مفهوم تئوری

کر لینگر، نظریه را مجموعه ای از ساختارها (مفاهیم)، تعاریف و قضایای مرتبط به هم می داند که با مشخص نمودن روابط بین متغیرها، به منظور توضیح و پیش بینی پدیده ها، تصویر منظمی از آنان را ارائه می کند.

نظریه فقط نظریه پردازی ایده آلیستی و عقل سلیم نیست، بلکه چون واقعیتهای خود سخن نمی گویند، پس باید یک چارچوب تجربی قابل بررسی برای معنی دادن به واقعیتهای آن داشته باشیم. نظریه روشی برای درک یا مشاهده واقعیتهاست که به دنیای مجهول یا مبهم اطراف، معنی می دهد. نظریه نه به عنوان یک هدف، بلکه به عنوان یک نقشه یا راهنمای ضروری برای مدیران در عرصه تحقیق و عمل مطرح است.

نظریه اطلاعات جمع آوری شده در حوزه مدیریت را خلاصه و سازماندهی کرده و برای

حوادث مشاهده شده، تبیین های مناسب را از طریق تعیین روابط بین متغیرها، فراهم می سازد.

تحلیل رویدادها و مشکلات متعدد داشتن یک مبنا یا چهارچوب فکری برای مشکل گشایی و تصمیم گیری از طریق نظریه امکان پذیر است.

نظریه «نگرشی منظم، سنجیده و عقلایی از موقعیت فراهم می سازد و درگزینش اصول مدیریت، راهنمای افراد است.» (Joseph, 2004). نظریه معرف واقعیت بوده ولی عین واقعیت نیست و ابزاری است برای تبیین آنچه هست، نه آنچه باید باشد. نظریه ها سکویی برای مشاهده، درک و پیش بینی پیچیدگیهای رفتارهای انسانی است (Roger & Haines, 2000).

نظریه همانند نقشه یا الگوهایی است که برحسب اوضاع و احوال سازمانی می تواند راهحلهایی را برای حل مشکلات سازمانی تجویز کند (رحمان سرشت، ۱۳۷۹). نقش نظریه ها به عنوان یک ابزار در مدیریت بیشتر به خاطر دسته بندی اصول و آگاهی مهم و مناسب مدیریتی و نیز آشکار کردن محدودیت

و مشکلات درونی سازمان است.

نیاز مدیران به نظریه ها

برخی مدیران در سایه بی اعتمادی و ناپاوریهای شان به نظریه، معتقدند که واقعیتها و نظریه ها دو چیز کاملاً متفاوت و در واقع متضاد هم هستند. این افراد اعتقادشان بر این است که واقعیتها حقیقی و واقعی بوده ولی نظریه ها، یک نظریه پرداز غیر واقعی بیش نیست. در حالی که مدیریت به عنوان یکی از شاخه های علوم رفتاری، برای تشریح، توضیح و تبیین رفتارهای مختلف افراد در نقشها و سطوح مختلف سازمانی نیاز مند بهره گیری از نظریه هاست (Pamela A. Brade 2000).

نظریه ها برای مدیران روش تفکری منسجم در مورد رویدادها فراهم می سازند. مدیریت به عنوان هنر و علم کاربرد دانش در مشکلات اداری و سازمانی، نیاز مند استفاده از نظریه های مناسب برای درک عمیق تر مشکلات روزمره مدیریت و سازمان به منظور ارائه راه حلها و عملی برای رفع آنهاست. مدیر با توسل به نظریه های مناسب می تواند ریشه مشکلات را شناسایی و فرضیه هایی را برای عملی پیشنهاد کند. نظریه به عنوان فرایندی روشمند می تواند تحلیل موفقیتها و شکستهای برنامه های مختلف را ارائه کرده و مدیر را از روش «آزمون و خطا» باز دارد (Roger, Gi- rad & victory 2000). مدیر برای توجیه نوع و میزان مداخلات خود در فعالیتهای مختلف مدیریتی و سازمانی نیازمند، استفاده از نظریه به عنوان یک ساختار نمادین است.

به کار بستن نظریه ها توسط مدیران موجب توسعه مدل های ذهنی می شود که این فرایند خود موجب افزایش اثر بخشی مداخلات مدیر در امور مختلف و نیز فهم و درک مناسب رفتارهای مختلف و علل آن می شود.

استفاده از نظریه ها موجب ایجاد یک تصویر بزرگ می شود که تبیین کننده و نشان دهنده مسائل، ابعاد و مشکلات مدیریتی و سازمانی در قالب جامع آن برای مدیران است.

امروزه مدیریت یکی از حوزه های در حال پیشرفتی است که به طرز فزاینده ای متکی به رشد بنیادهای تئوریک است. تحقیقات نظریه مدار می تواند اساس و تکیه گاه موثری

استفاده مناسب از نظریه ها

راههای موثری را

برای تحلیل موقعیتهای پیچیده سازمانی
به روی مدیران می گشاید.

یکی از مشکلات اساسی مدیران
در استفاده از نظریه دیدگاههای آنان است
که برای حرکت به سوی نظریه
مانع ایجاد می کند.

زدگی ناشی از تفکر تئوریک ضعیف و ناقص است. عمل مطلوب هر مدیری در سطوح مختلف سازمانی مبتنی بر نظریه است. ولی خیلی از مدیران در مورد پیوند دادن نظریه به عمل با اشکال مواجه هستند و شاید یکی از دلایل اساسی چنین مشکلاتی این باشد که خیلی از کتابها و مقالات در زمینه های مدیریت به «نظریه» یا «عمل» یا اصول و فرایندهای مدیریت تأکید دارند تا به نوعی نظریه و عمل با هم دیگر تلفیق نظریه و عمل در حوزه مدیریت یک آرمان قدیمی است که تا کنون در خیلی از موارد محقق نشده است. مشکل برگرداندن نظریه به عمل توسط مدیران در مهارتهای سه گانه (فنی، انسانی و ادراکی) مدیریت و نیز در سطوح مختلف سازمانی همچنان پابرجاست.

برای زمینه سازی و فراهم ساختن بستر مناسب برای تلفیق نظریه و عمل و مدیریت قبل از هر اقدامی برای مرتبط کردن نظریه و عمل:

- باید بر ادبیات پژوهشی و ادبیات تخصصی اشراف کافی داشته باشیم.
- نیازمند ایجاد اصطلاحات و واژه های مشترک هستیم. یعنی اصطلاحات مشترکی که بتواند موجب ایجاد شناسایی و توافق بر سر واژه های اصلی بین نظریه و عمل در بین مدیران شود.
- باید مدیران با آزمودن نظریه های مختلف مدیریتی و سازمانی در موقعیتهای مختلف، نتایج آن را بسنجند.

برای پیشرفت و بهبود «عمل مدیریتی» فراهم سازد، بنابراین برای پیشرفت در عمل مدیریت، نیازمند توسعه نظریه و کاربرد مناسب آن هستیم.

زمانی می توان شاهد حرفه ای شدن مدیر در عمل و فعالیت حرفه ای اش بود که تحقیقات علمی و بنیانهای نظری از این جریان حرفه ای شدن حمایت کنند (Roger & Haines, 2000). وجود نظریه های عملی در کنار نظریه های شخصی و ضمنی مدیران می تواند باعث افزایش کارایی مدیران در مهارتهای مختلف فنی، انسانی و ادراکی شود.

نظریه با ایجاد یک سیستم توصیفی موجب ارتباط اطلاعات مختلف و پراکنده به یکدیگر شده و با پی ریزی یک شالوده محکم می تواند نسبت به بی اعتمادی مدیران نسبت به کاربرد عملی نظریه پاسخی مناسب بدهد. مدیران در مواجهه با کار مدیریتی در سطوح مختلف سازمانی با واقعیتها، مشکلات و مسائل پیچیدگیهای مختلفی مواجه هستند که تنها یک چارچوب قوی می تواند به واقعیتهای مورد نیاز معنا بدهد. بنابراین مدیران نیازمند نظریه ها به عنوان کلیدی برای باز کردن قفل های مشکلات و مسائل سازمان هستند (فورچیان و جعفری، ۱۳۸۴).

حرکت مدیران از تئوری به عمل
در برخی موارد انواع فعالیتها، اقدامات
و تصمیم گیریهای مدیران دچار نوعی عمل

● مدیران باید بعد از آزمون نظریه ها آنان از روی کاغذ و از ذهن به عمل، از انتزاعی بودن به جهان عینی و از مفاهیم پیچیده به اصطلاحات عادی در آورند، به طوری که برای خیلی از مدیران قابل فهم باشد.

مدیران با استفاده از نظریه های مختلف باید درصدد توجیه بهتر و کامل تر اعمال و فعالیت های مدیریتی خویش باشند و بدانند که کدامیک از نظریه ها، در کدام زمینه و موقعیت سازمانی و مدیریتی، سازگارتر است.

چالش اساسی مدیران در پیوند نظریه و عمل آن است که باید مدیران از یکسو با ماهیت اصول و قواعد نظریه و از سوی دیگر با شرایط و ویژگی های سازمان آشنا باشند و سپس با توجه به زمان و مکان، نظریه مناسب را انتخاب کنند.

پس استفاده مناسب از نظریه، راه های مؤثری از تفکر را به روی مدیران باز خواهد گشود و در تحلیل موقعیت های پیچیده سازمانی و مدیریتی کمک رسان آنان خواهد بود. مدیر خواهد توانست با یک انسجام و یکپارچگی تئوریک و ژرف نگری برای درک پدیده ها از مناسب ترین نظریه ها استفاده کند.

دو اثر مهم نظریه بر مدیران شامل اثرات مستقیم و غیر مستقیم است. در روش مستقیم که کاربرد بیشتری در بین مدیران دارد، مثلا یک مدیر از نظریه مدیریت و سازمان مستقما در سازمان استفاده می کند.

اما در روش غیرمستقیم، نظریه در کوچکترین و جزئی ترین مسائل زندگی شخصی و کاری و نیز در برخوردهای مدیر تجلی پیدا می کند (قورچیان، جعفری: ۱۳۸۴). یک نکته اساسی آنکه نظریه های مختلف باید با پیچیدگیها و مشکلات روزمره مدیران قابل انطباق باشد، نه اینکه سعی کنیم خود مدیران را در قالب نظریه دربیآوریم.

اجرای این مراحل موجب ایجاد همان اصطلاحات و زبان مشترکی بین مدیران می شود تا آنان بتوانند نظریه ها را به عنوان ساختهای نمادین از اندیشه و فکر خود با حوزه عمل سوق دهند.

پیوند مناسب نظریه و عمل موجب می شود تا مدیران با جرئت و اطمینان بیشتری نظریه های مختلف را راهنمای فعالیتها و اقدامات خود قرار دهند. مهارتهای متفکرانه مدیر

می تواند به ارتباط نظریه و عمل منجر شده و یک فرایند مادام العمری از یادگیری بر مبنای نظریه به عمل و عمل به نظریه را باعث شود.

علل بحران نظریه در بین مدیران

برخی نظامهای آموزش به جای تقویت روحیه پرسشگری و انتقادی در بین مدیران، آنان را تک بعدی و عمل گرا تربیت می کنند. مدیرانی هم که محصول چنین نظامهایی باشند، در خیلی از مواقع فعالیتها و تصمیم گیریهایشان یا بدون پشتوانه نظری است و یا اینکه در برخی موارد نیز که به تصور خودشان نظریه پردازی می کنند به یک الگو برداری صرف می پردازند (Realin, J.A 2003).

عوامل بسیار متعددی باعث آن شده اند که پدیده ای بنام «بحران نظریه» در بین مدیران جامعه ما روز به روز افزایش یابد. وجود بحران نظریه در بین مدیران باعث ایجاد یک اساس و چهارچوب متزلزل و نامطمئن برای کار و فعالیتها و اقدامات مدیران فراهم می سازد (Boy lan, 2004). تکیه بر فهم شهودی و باطنی و اساس قراردادن اقدامات مدیریت بر اساس چنین نظریه های شخصی خام از نشانه های وجود بحران نظریه در مدیریت است.

دوری از اشتباهات و بهبود هماهنگی بین اقدامات مختلف مدیر تنها در سایه نظریه ممکن است. زیرا وظایف مدیریت و سازمانهایی که مدیران در آنها مدیریت می کنند، چنان دارای پیچیدگی زیادی هستند که برای فهم و بررسی خیلی از آن مشکلات، نیازمند یاری از نظریه ها هستیم.

بنابراین، نظریه برای مدیران نه یک هدف بلکه باید یک ابزار، چارچوب، نقشه و راهنمای ضروری برای تحقیق و عمل باشد.

یکی از مشکلات اساسی مدیران در استفاده از نظریه ها به پارادایم های آنان مربوط می شود که مانع اساسی برای حرکت آنان به سوی نظریه است. پارادایم شامل نوعی جهان بینی و دیدگاهی کلی و نیز راهی برای بازگشایی پیچیدگیهای جهان واقعی است.

باورها، و یا فرضهای بنیادی مدیری که در طول سالها تجربه و آموزش شکل گرفته، مواضع وی را نسبت به انسانها نشان می دهد. یکی از چالشهای اساسی برای پایان دادن به بحرانها در بستر نظریه می تواند کمک به

مدیران برای گذر از پارادایم های سنتی و کهنه به پارادایم های جدید باشد که این امر نیازمند تربیت مدیران در رده های مختلف عالی، میانی و عملیاتی است. بنابراین، برگزاری دوره هایی که علاوه بر تقویت به پالایش نظریه های شخصی و ضمنی مدیران کمک کند، لازم است. وجود چنین دوره هایی برای توسعه ذهنیت فلسفی مدیران و ایجاد یک زبان مشترک برای تبادل تجربیات بین مدیران حیاتی است.

محدودیت های متعددی دیگری نیز وجود دارند که در گرایش مدیران جامعه ما به سوی نظریه مانع ایجاد می کنند که در ذیل به آنها اشاره می شود:

- درک نکردن مفاهیم نظریه از سوی مدیران؛
- ناتوانی در اصلاح و انطباق نظریه با واقعیتها؛
- شکل گیری بیشتر نظریه ها در شرایط و فرهنگهای بیگانه؛
- دانش و تخصص محدود برخی مدیران؛
- فقدان فرهنگ تحقیق و تولید دانش در جامعه.

نظریه ها و مدل ذهنی مدیران

بروگمن (Borgman, 2003) مدل ذهنی را به عنوان یک، مدل کاری نظام مند که افراد در ذهن خود برای تسهیل تعامل می سازند، توصیف می کند.

یک مدل ذهنی با وجود تفاوت هایی که از نظر پیچیدگی با یک مدل نمایشی یا نظام دارد، می تواند به عنوان ابزاری برای حل مشکلات به کار برده شود.

مدل ذهنی تنها یک پایگاه یا ابزار ذخیره دانش نیست، بلکه پردازش و سازماندهی مؤثر برای ایجاد پیوندهای متقابل بین دانش از طریق این مدل مسیر است. کاربرد نظریه ها به عنوان چارچوبهای تئوریک از سوی مدیران می تواند بر بسط و توسعه مدل های ذهنی نیز تأثیر گذار باشد.

داشتن رویکرد تئوریک در مواجهه با مسائل سازمانی و مدیریتی از سوی مدیران به تدریج زمینه های تشکیل مدل های ذهنی را فراهم می سازد که این مدل می تواند در شناخت و تحلیل متغیرهای دخیل در مسائل سازمانی و مدیریتی مؤثر باشند.

اول اسفند: ۱۳۸۰.

- Boland, R.T., %& Tenkasi, R.V. (2004). Perspective Making and perspective Taking in communities of knowing. Organization science, 6,370-372.

- Carlile .paul. (2005) "the cycles of Theory Building in ManagementResearch" school of Management Boston university.

- Joseph Bradley(2004).Management Theory Based critical success Factors in Enterprise Resource Planning System Implementation.

- Pamela A.Brade.(2000).History of Management Theory.

- Polanyi, M. (2005). The Tacit Dimension Garden city, NY: Doubleday.

- Realin , J.A (2003). A model of work -Based Learning. Organization science, 8, 563-565.

- Reber, A.S.(2000). Implicit learning and Tacit Knowledge. Journal of Experimental psychology: General, 3,219.

● شهروز فرجاد: دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی

● فرانک مختاریان: کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

مدیریت سازمان‌هایی تواند داشته باشد ؟ از جمله پرسشهایی هستند که پاسخ به هر یک از آنان ضرورت استفاده از نظریه ها را توجیه می کند. به نظر برخی افراد واژه نظریه بیانی متکلف و بسیار انتزاعی است که غیر عملی بوده و بیشتر آکاد میک است.

علت بیشتر بد بینی های مدیران نیز نسبت به نظریه بیشتر ناشی از این مسئله است که چون پدیده های مختلف حوزه مدیریت مثل قوانین ثابت طبیعی نیستند بلکه وابسته به متغیر ها ، پارامترها و شرایط زمانی و مکانی معینی هستند ، لذا نمی توان به صحت نظریه ها اطمینان حاصل کرد . بنابراین، نظریه توضیح یا تلاشی برای توضیح یک قسمت از تجربه ما از این دنیا است.

بنابراین، نظریه، راههای تازه ای را بر روی مدیران گشوده، و ذهن آنان را به خیلی از جنبه های زندگی و محیط درونی و بیرونی سازمان باز می کند. نظریه ها ابزاری مهم برای کمک به تحلیل موقعیتهای پیچیده و مکانیسمی اثر بخش برای مواجهه با چنین مسائل و مشکلات پیچیده است. □

منابع:

رایز، استیفن. تئوری سازمان (ساختار، طراحی، کاربردها. ترجمه دکتر سید مهدی السوانی و دکتر حسین دانایی فرد. انتشارات صفار- چاپ هفتم ۱۳۸۳.

رحمان سرشت، حسین. تئوری های سازمان و مدیریت (از نوین گرای تا پسانوین گرای) جلد اول. ۱۳۷۹.

قورچیان، نادرقلی، جعفری، پریوش. جزوه کلاسی تئوری های مدیریت. واحد علوم و تحقیقات دانشگاه

هر جقدر مدل ذهنی مدیر بنا بر شناخت نظریه های مختلف سازمانی و مدیریتی و تجربه خوب شکل گرفته باشد، به همان اندازه می تواند یک تصویر بزرگی را از چگونگی نشأت گرفتن مشکلات و مسائل سازمانی و مدیریتی فراهم سازد.

میزان درک مدیر از علل رفتار، چگونگی تعامل متغیرهای مختلف در مسائل و مشکلات سازمانی، پیش بینی و تبیین اتفاقات، وابسته به میزان قدرت ذهنی مدیر است قدرتی که در سایه وجود چهارچوب تئوریک و توسعه مدل های ذهنی مدیر میسر است.

نتیجه گیری

نظریه کوششی نظام مند و کلی برای توضیح پدیده ها و پاسخ به چرایی و چگونگی مدیران است.

نظریه راهنمای عمل، زبان مشترک، چهارچوب ادراکی و مفهومی و چالشهای عملی خرد مدیران است. خردی که در سایه بهره گیری از نظریه ها، به واقعیت پیوسته و کاربست چهارچوب های تئوریک و مدل های ذهنی را برای پیوند تئوری و عمل مقدور می سازد.

نظریه ها در برخوردها و تحلیل رفتار تجلی می یابند. نظریه به عنوان یک ابزار تکامل همانند یک قطب نما در جهت دهی به فعالیتهای مدیر نقش اساسی دارد. نظریه مانند کلیدی برای بازکردن قفل های مشکلات و مسائل سازمانی است. کمک به روشهای مورد استفاده از سوی مدیران و قدرت دهی به آنان از جمله مزایای کاربست نظریه در فعالیتهای مدیریتی است.

نظریه راهی فردی برای تفکر و اندیشه با استفاده از ایجاد یک ساختار تفکر برای هدایت افراد در مواجهه با مسائل و مشکلات است. اگر هر مدیری که اقدام به عملی می کند، نظریه را به عنوان پشتوانه آن اقدام قرار دهد، آن وقت پدیده های مختلف زندگی برای درک و فهم آسان جلوه می کند. طرح پرسشها از قبیل چرا مدیریت لازم است ؟ چرا کارکنان



شرکت عرفان هنر شیراز، مجری تحقیقات بازاریابی

آدرس: شیراز / ضلع شمالی ارگ کوریمخانی
 تلفن: ۸-۰۷۱۱ ۷۷۷۵۵۹۷ / فکس: ۰۷۱۱ ۷۷۷۴۱۳۴
 صندوق پستی: ۷۱۳۴۵-۴۳۴ / کد پستی: ۷۱۳۴۶-۶۳۴۱۷

ماهیت تحقیقات بازاریابی، کمک به مدیران در راستای تصمیم گیری بهتر



