

دکتر علیرضا بشارت

استاد دانشکده علوم اداری و بازرگانی - دانشگاه تهران

## مفهوم جدید مدیریت و رهبری : مدیر بعنوان عامل تغییر

« ۳ »

اگر مردم اصفهان و یا سایر شهرها و دهاتی که وضع آب آشامیدنی مشابهی داشته اند در طی تاریخ حیات خود در باب خوب و گوارا بودن آن فکر میکردند و بدنبال آن شک و تردید بخود راه میدادند که ممکن است این آب برای سلامت آنها زیان بخش باشد ، بعد بر اساس این شک در باب علل بدی و یا خوبی آب آشامیدنی حدس هایی میزنند و بر اساس این حدسیات بتحقیق و جمع آوری اطلاعات و تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شده بر میخواستند بقطع و یقین خیلی زودتر از این بر رابطه علت و معلولی بین آب های زیر زمینی آلوده شهر خود و بسیاری امراض ناشی از آن از قبیل ایجاد پارازیت و انگل های مده پی میبردند و مسلما از دیر باز بفکر اصلاح وضع آب آشامیدنی شهر بر میآمدند . اگر امکان ایجاد شبکه لوله های فلزی آب را نداشتند لااقل میتوانستند در حدود امکانات خود لوله های سفالی بکار برند . فی المثل شعبه ای از آب زاینده رود را از جایی که کمتر آلودگی پیدا میکند جدا و با نوعی تصفیه طبیعی وساده آنرا در لوله های سفالی برای مصرف عامه بچریان اندازند . همین کار را ممکن بود در زمینه ایجاد فاضل آب (sewage system) کرده باشند مشروط بر اینکه در زمینه معایب طرز موجود فکر خود را بکار میانداختند . در وضع موجود شک میکردند و بخصوص بقبح روش معمول تهیه کود انسانی که ناشی از نداشتن شبکه ای برای فاضل آب بود پی می بردند باکمال تاسف هنوز که هنوز است مردم اصفهان و بسیاری از شهرها و قصبات و دهکده های

ایران از همین آبهای آلوده میاشامند ؛ از کوچه های تنگ و باریک و پیچاپیچ خاکی و پراز گل ولای عبور میکنند و گاه بیگانه ناظر تخلیه یکی از هزارها چاههای فاضل آب که اغلب در این کوچه هاست میباشند ؛ بوی عفن و منظره کربیه تنفس و چشم آنها متاذی میکند ؛ شاید هنگام عبور اخم میکنند ؛ شاید بر سرعت قدمهای خود میافزایند ؛ شاید موقتا مجرای تنفس خود را مسدود میکند و میگذرند . ولی چه باید کرد . بنظرا و در دنیای محدود فکرا و این امر غیر قابل اجتناب بوده است . برای ادامه حیات بشر کشت و زرع ضروری است . و زراعت هم بدون کود محصول خوبی نمیدهد . و اینهم تنها طریق تهیه کوداست . تادنیای دنیا بوده است اینطور بوده . اجداد اوهم که مردمی باتجربه بودند و عمری از آنها گذشته بود همین ترتیب را ادامه میدادند . مثل اینکه این نحوه تنظیم فعالیت های اجتماعی باو بارث رسیده بوده است و اوهم همین میراث را باید بدون هیچ تغییری برای اطفال خود باقی بگذارد .

اگر فکری از خارج محیط محدود شهر و از خارج قلمرو محدود تر آداب و رسوم و سنن و معمول زندگی آنها بداخل سرایت نمیکرد . اگر عده ای از اهالی شهر بخارج شهر و یا بخارج مملکت خود نرفته و برنگشته بودند اگر عده ای از تحصیل کرده های شهر در مجلات و روزنامه ها معایب وضع موجود آب یا فاضل آب شهر خود را نخوانده بودند و بسیستم های دیگری که معمول دنیای خارج است و قوف پیدا نمیکردند ، و بالاخره اگر حکومت مرکزی و مشاورین این حکومت فکر تعویض سیستم معمول را پیش نمیکشیدند آنوقت حتی باغلب احتمال فکرویا پروژه لوله کشی آب و فاضل آب شهر اصفهان هم در حال حاضر در میان نبود ، و یا هنوز هم سیستم و طرز فاضل آب شهر ذفول مثل چندسال قبل کثافات و فضولات مستراح ها را از بالای پشت بام ها بداخل کوچه ها سرازیر و پخش میکرد .

تنبلی فکری تنها اختصاص به عامه بیسواد کشورهای عقب افتاده ندارد . مصادیق عادت کردن بیک نحوه خاص زندگی و همچنین مصادیق تنبلی فکری و شک و تردید بخود راه ندادن در زمینه خط مشی ها و سیاست ها و مقاصد کلی موجود در یک اجتماع مختص بطبقه بیسواد یا کم سواد ممالک عقب افتاده نیست . طبقه باسواد هم اغلب دست بگریبان یک چنین وضعی است .

افراد دیپلمه ، لیسانسیه ، مهندس ، فوق لیسانسیه ، و دکتر هم در بعضی از این ممالک عقب افتاده و یا لاقدر برخی از شهرهای مهم این قبیل کشورها زندگی میکنند . شاید هم در مواردی پورسانت افراد تحصیل کرده در این شهرها و ممالک آنقدرها کم نباشد . گاهی هم این تحصیل کرده ها در مقامی قرار داشته اند که تاحدودی صاحب اختیاراتی بوده اند و ممکن میباشد اگر فکری خود را بکار می انداختند ، اگر در وضع موجود شک میکردند و بالاخره بر اساس آن تحقیق مینمودند و راه حل و طریق بهتری برای انجام کار مورد تصدی یا تحت نظارت خود می یافتند امکان آنرا داشتند که آن فکر جدید یا آن راه حل بهتر را بمرحله عمل در آورند . ولی متاسفانه نه تنها اقدامی در زمینه اصلاح یا بهتر کردن طرز یا نظام معمول از آنها بمنصه ظهور نمی رسد حتی کوچکترین اظهار یا انتقادی هم در این زمینه ها نمی نمودند تا لاقدر مبین توجه آنها باین نکات باشد .

هر روز عده ای از این تحصیل کرده ها از مقابل دکان گوشت فروشی عبور میکنند .

لاشه آویزان گوشت را در معرض هوای آزاد و احیاناً گرد و غبار و کثافت و مگس می بینند اما این امر کوچکترین مشکلی را برای آنها ایجاد نکرده است که در زمینه آن راه حلی بیندیشند. باین طرز گوشت فروشی و مصرف گوشت عادت کرده اند. طریق دیگری ندیده اند و اگر احیاناً در جایی در باب نحوه صحیح نگهداری و فروش و عرضه گوشت چیزی شنیده یا خوانده باشند و یا مسأله آلودگی و فساد گوشت بذهن آنها خطور کرده باشد اغلب روی آن تعمق نمیکنند برای اکثر آنها ممکن است این مطلب و مطالبی نظیر آن که جنبه راه و رسم زندگی بخود گرفته است آنقدرها خطرناک جلوه نکنند.

شاید بدفعات دیده اید گوا اینکه ممکن است توجه چندانی بآن معطوف نکرده باشید که مستخدم منزل دوست یا آشنای تحصیل کرده شما بتوالیت خانه که در آن وسیله شستشوی دست با صابون وجود ندارد می رود و پس از تطهیر و طهارت معمولی با همان دست برای اهالی خانه کار میکند، غذا تهیه میکند، نان میبرد، ظروف و همه چیز را آلوده میکند ولی کسی از اهل خانه باین امر توجه نمی نماید. چرا توجه بکنند؟ مگر نه اینست که این نحو تطهیر یک شیوه و روش معمول زندگی ما مردم بوده است؟ مگر این رسم از نیروی ایمان (belief system) اجتماع الهام نگرفته است؟ و بالاخره مگر این طرز رفتار بخصوص بصورت جزئی از معتقدات کولتور (cultural values) این جامعه در نیامده است؟ سیستم معتقدات ما مردم آب را از زمره مطهرات قلمداد میکنند. بنا بر این چه ضرورتی ایجاد میکند که در توالیت نوع ایرانی وسائل تطهیر اضافی از قبیل روشویی، صابون و حوله کاغذی یا لااقل پارچه ای گذاشته شود؟ حتی برای افراد این خانواده های تحصیل کرده این قبیل مسائل قابل توجه و احیاناً در صورت توجه درخور غوررسی نیست.

چرا لااقل افراد تحصیل کرده باین قبیل مطالب توجه نمیکنند؟ شاید یکی از علت های عمده این باشد که وقتی چیزی و یا امری رنگه معتقدات اجتماعی و یاسنت های عتیق را بخود گرفت دیگر تغیر آن برای مردم چندان سهولت امکان پذیر نیست حتی اگر برای همان مردم بی اساس بودن آن فلسفه یا عقیده ای هم که باعث ایجاد آن رسم خاص و یا طرز رفتار بخصوص شده است کم و بیش معلوم گشته باشد. مردم با این شیوه های دیرین که محصول طرز تفکر نیاکان آنهاست خو گرفته اند و بنا بر ضرب المثل گویائی که در تداول است ترك عادت برای آنها موجب مرض می گردد. دلیل دوم شاید این باشد که با وجود گذشت مدت مدیدی از دورانی که بنام قرون وسطی (The Middle Ages) مشهور شده است هنوز مردم (بخصوص مردمی که در جوامع عقب افتاده زندگی میکنند و الزامات دنیای دید محدودتر و قالب های فکری یکنواخت تر و منجمد شده ای دارند) اغلب در مقام مواجهه با تئوری های علمی و نظریه های جدید علم الاجتماع تمایل فکری و عکس العمل های مشابهی با واکنش های فکری و طرز تفکر مردم قرون وسطی از خود نشان میدهند. چون فکر خود را کمتر بکار انداخته اند و فکر آنها کمتر ورزیده شده است از اینرو نمیتوانند بعمق افکار و معتقدات دانشمندان زمان خود و یا بعمق آراء و عقاید علمی بطور کلی داخل شوند و سلسله روابط علت و معلولی بخصوصی را که زنجیر وار بین يك دسته از حقایق (facts) فیزیکی و مادی یا بین تعدادی از پدیده های (phenomena) اجتماعی وجود دارد درك کنند. وقتی از درك اینگونه ارتباطات عاجز

ماندند بالطبع منکر صحت هر گونه تئوری علمی تازه که از وجود چنین روا بطنی صحبت میکند خواهند شد؛ درست نظیر همان عکس العملها و واکنشهای فکری که مردم قرون وسطی در قبال مواجهه با تئوریهای علمی عصر خود از خویش نشان میدادند.

وقتی يك چنین عجز فکری یا عدم تمایل و یا تنبلی در زمینه بکار انداختن فکر (جهت درک روابط موجود میان پدیدهها و یا میان حقایق مختلف) در يك جامعه بمنصه ظهور برسد آنوقت محتمل است مردم صحیح بودن يك تئوری را صرفا از روی آثار عملی که بر آن تئوری مترتب میشود مورد قضاوت قرار دهند. فی المثل مردم وقتی میدیدند که چند اسب نیرو و ضرورت داشت تا دو نیمکره را که هوای بین آن تخلیه شده بود از هم جدا کنند و نیروی دست يك فرد قادر بانجام این کار نبود آنوقت ممکن بود که تئوری فشار هوا را قبول کنند. همینطور توسل و استناد بصرف تئوری برای اثبات وجود نیروی بخار آب بمراتب مشکلتر از اثبات آن با جلب توجه مردم بآثار عملی این نیرو و فی المثل جلو و عقب راندن پیستونی در يك سیلندر و بحرکت در آوردن وسایل نقلیه بود. مردم حرکات و لود این نیرو را چشم میدیدند و قبول و فهم تئوریهای مبین وجود آن برای آنها آسان تر میشد.

آثار عملی تئوریهای علمی برای اینکه چنین تاثیری را از خود بجا بگذارد و ذهن و فکر مردم را آماده درک و فهم و قبول آن تئوریها بکند باید جنبه فوریت و بخصوص قابلیت لمس و احساس داشته باشد. گاهی آثار عملی مترتب بر يك سلسله تئوریهای علمی در طول مدت مدیدی ظاهر میشود و یا درجه ظهور آن آثار بقدری کند و تدریجی صورت می پذیرد که درک روابط بین حقایق و پدیدهها مشکل میگردد و در واقع علت اولیه ای که در سلسله مراتب علت و معلولی مالا باعث ایجاد آثار عملی يك تئوری شده است برای مردم با اصطلاح کوچه و بازار گم شود. اگر درجه فساد گوشت و یا اغذیه دیگری آن حد رسیده باشد که در اثر ایجاد سمومیت زیاد آنها موجب مرگ مصرف کنندگان شود نشان دادن رابطه علت و معلولی بین فساد گوشت و مرگ ساده است و با سهولت بیشتری میتوان عوام الناس و مردم بیسواد شهرها و دهات و قصبات يك جامعه عقب افتاده را به تئوریهای علمی مربوط بطرز نگاهداری گوشت و همچنین بر رابطه میکرب و جرم و آلودگی گوشت با امراض مختلف و مرگ و میر آشنا ساخت. ولی همیشه رابطه علت و معلولی با این صورت ساده و قابل فهم نیست. ممکن است درجه فساد و آلودگی گوشت و سایر اغذیه بآن حد نباشد که مرگ آنها را ایجاد کند. اگر در اثر مصرف غذای آلوده بجرم بخصوص یکی از اعضای داخلی بدن بدوا رنجور شود و این رنجوری آثار ظاهری فوری نداشته باشد ولی در اثر اختلال در کار این عضو در طی مدت زمانی فعالیت عضو حساس تری دچار خدشه گردد و بالاخره زنجیر وار فی المثل در طی ده یا بیست سال منجر بآثار ظاهری کسالت و مالا باعث مرگ گردد آنوقت دیگر توسل باینگونه آثار عملی برای اثبات تئوریهای مربوط بوجود جرم و میکرب و خطرناک بودن آن برای قاطبه بیسواد مردم کفایت نمیکند. آنوقت است که حرفهائی را که مرتب شنیده ایم تکرار میکنند. اجداد ما از این گوشتها و این قبیل اغذیه خورده اند و زبانی هم ندیده اند. مگر فلان دهاتی یا فلان آشنا صدسال یا بیشتر عمر نکرد؟ در اینجا ست که باید این سلسله از آثار عملی غیر محسوس را که بر تئوریهای علمی بار میشود برای مردم محسوس و قابل فهم کرد. آنها ممکن است با حواس معمولی و شعور عادی

نتوانند حلقه‌های زنجیر غلبت را بهم متصل و دنبال کنند بنا بر این باید بکمک حواس آنهارفت باید باطرق مختلف و شیوه‌های مناسب فکر و ذهن آنها را آماده کرد که فی‌المثل توانایی درک آمار متوفیات ، آمار متوسط طول عمر ، آمار توالد و تناسل و غیره را پیدا کنند و بر اساس آن رابطه بین نحوه خاص زندگی ، آلودگی غذا ، بدی تغذیه ، و عوامل دیگر را بدرجه مرگ و میر و طول عمر دریا بند . چگونگی انجام این کار و توفیق در بکار انداختن فکر مردم در فهم این مسائل مطلبی است که در مبحث تغییر در معتقدات اجتماعی ( Change in culture-bound values ) در صفحات بعد با تفصیل بیشتری دنبال خواهد شد .

### نقش سنت‌های دیرین در زندگی سازمان‌های اداری يك اجتماع :

از جامعه بعنوان يك واحد کلی تر بگذریم ، بازی معتقدات ، آداب و رسوم ، و خو گرفتن بوضع موجود در زندگی يك واحد کوچکتر محیط اجتماعی و فرهنگی یعنی قلمرو فعالیت‌های اداری جامعه (administrative organizations) تماشا کنیم . در این محیط کوچکتر هم بطور کلی همان تنبلی فکری ، همان انس و الفت به معمول و مرسوم ، همان محدود بودن قلمرو دید ، و بالاخره همان مقاومت در مقابل تغییر (resistance to change) و احیاناً همان کوشش برای حفظ منافع موجود و صیانت مقام و موقعیت فردی یا گروهی و با طبقاتی ، بهمان صورتی که هست و وجود دارد ، دیده میشود . کمتر ب فکر کارمندان ، سرپرستان ، روسای بلاواسطه و یامدیران عالی‌رتبه سازمان‌های اداری خطور میکنند که با تغییر اساسی روش‌های انجام کار ، و یا بادگرگون کردن شالوده سیاست‌های اجرایی ، علاوه بر اینکه ممکن است آسان‌تر بهدفع‌های اساسی سازمان نائل شوند مآلاً میتوانند منافع فردی ، گروهی و طبقاتی خود را هم بهتر تأمین نمایند .

چه بسا ممکن است خود هدفها ، سیاست‌ها و خط‌مشی‌های کلی اداری يك جامعه که بوسیله مقنن و یا سایر مراجع قانونی اجتماع وضع میگردد موافق مقتضای زمان و محیط نباشد . در این موارد احتمال دارد که سیاست‌ها و تدابیر اجرایی در عمل من غیر رسم (informally) جرح و تعدیل و یا تغییری در خط‌مشی‌های رسمی و فلسفه‌های کلی اداری جامعه بوجود آورد . این تغییرات عملی شکاف بین احتیاجات اداری جامعه از یکطرف و قوانین و خط‌مشی‌های کلی اداری را که رسماً وضع و تدوین و تنظیم شده است از طرف دیگر تا حدودی پرمیکند و یا بر روی آن پل میزنند . گاهی هم برعکس مقاصد و سیاست‌های کلی اداری اجتماع که در قوانین و مصوبات دیگر جامعه انعکاس یافته است موافق احتیاجات جامعه و هم‌آهنگ با مقتضای زمان میباشد ولی سیاست‌ها و خط‌مشی‌ها و بالاخره روش‌های اجرایی خاص در عمل - عمداً یا من غیر عمد - طوری طرح ریزی میشود که وصول بآن مقاصد و سیاست‌های کلی را غیر ممکن یا دشوار میسازد . در هر دو صورت یعنی صرف نظر از اینکه جنبه‌های غیر رسمی اداری موافق یا مخالف مسیر سیاست‌های کلی و خط‌مشی‌های قانونی و رسمی يك سازمان اداری در جریان باشد بسیاری از روش‌های معمول انجام کار (administrative processes and procedures) جنبه فعالیت‌های تکراری روتین و یکنواخت را بخود میگیرد و برای مدتی مدید آن طرز بخصوص انجام کار بدون جزئی تغییری ادامه پیدا میکند .

اگر احیانا جریان روتین يك فعاليت ادارى كه مكرر در مكرر در يك سازمان ادارى انجام ميشود با جنبه هاى رسمى آن فعاليت مطابقت داشته باشد آنوقت كسانيكه بنحوى از انحاء در انجام آن فعاليت دخالتى دارند بنسبت ميزان دخالت قانونى و يارسمى خود داراى مقدارى اختياد (authority) خواهند شد و بر اساس آن اختياد قانونى و به نسبت آن در عمل اعمال قدرت (power) خواهند كرد . برعكس اگر جريان فعاليت روزمره و روتين كه در عمل استتقرار پيدا کرده است با جنبه هاى رسمى و يا قانونى آن فعاليت مغايرت يا انحراف داشته باشد ميزان قدرت عملى (power) افرادى كه در اجراى آن فعاليت دست دارند ممكن است زيادتر يا كمتر از ميزان اختياد قانونى و رسمى (authority) آنها باشد . ولى صرف نظر از اين اختلاف بين شبكه اختياد قانونى (network of authority) و شبكه قدرت عملى (Power network) كه اغلب اجتناب ناپذير است يك مسأله در مورد هر دو شبكه يكنواخت صادق است و آن اينست كه صرف نظر از منشاء قدرت ، كسانيكه فعاليت هاى عمومى روتين و تكرارى را در سازمانهاى ادارى اجتماع عملا با انجام ميرسانند بنسبت مقام و موقفيت ادارى و بخصوص بنسبت اهميت قدمى كه در راه انجام آن فعاليت بر مى دارند يك نوع قدرتى اعمال ميكند و صاحب ميزانى قدرت مى گردند .

يكى از عوامل عمده ايكه مقاومت شديدى در مقابل تغيير (resistance to change) سنن و آداب ادارى و روش هاى معمول انجام كار در سازمانهاى ادارى اجتماع ايجاد ميكند همين عامل و ياد شبكه قدرت ادارى است . حتى با يگانى كه در مسير جريان فعاليت هاى ادارى - بخصوص فعاليت هاى روزمره و جارى - ارباب رجوع را جلوى ميز خود معطل نگاه ميدارد بنحوى از انحاء با سيستم خاص با يگانى خود نوعى قدرت اعمال ميكند . يا سمى ميكند كه بدين ترتيب حيثيت مقام ادارى خود را در انتظار بالا ببرد و بارباب رجوع و با آشنايان خود بقبولاند كه او هم محلى از اعراب در سازمان دارد ، و قصد دارد فى المثل عده اى راى توصيه نزد او برونند تا كارشخصى بخصوصى را با اصطلاح زودتر راه بياندازد ؛ يا اين اعمال قدرت ممكن است انگيزه نفع مادى داشته باشد و با يگان مزبور سمى ميكند بدين ترتيب ارباب رجوع را بدادن رشوه مجبور سازد ؛ يا بالاخره ممكن است از تسريع استثنائى كاريك عده چشم داشت خدمت متقابلى را در حال و يا آينده داشته باشد . در اينجا فرق نميكند كه اين اطاله كار ارباب رجوع و معطل نگاه داشتن آنها بعلت بدى سيستم و سبك با يگانى يك سازمان باشد كه بر اساس قانون مقررات و ساير جنبه هاى رسمى بوجود آمده است و با يگان آنرا دست آويز اعمال قدرت قرار ميدهد و يا برعكس سيستم با يگانى صحيح و دقيق تنظيم شده باشد ولى عملا با يگان بدلائل مختلف وضع را بدين صورت در آورده باشد .

اين طرز اعمال قدرت همانطور كه گفته شد منحصر ببا يگان نيست . حسابدار ، كارگزين ، صندوق دار ، سرپرست ، مدير و هر كس كه مجرى جريانات روتين ادارى است بتناسب اينگونه قدرتها را اعمال ميكند و مجموعه اين اعمال قدرتها شبكه قدرت (power network) را در يك سازمان بوجود ميآورد . چون كمتر كسى است كه وقتى قدرتى را بدست آورد بخواهد بطيب خاطر آنرا از دست بدهد از اينرو احتمال دارد بآنها نوع تغيير يا پيشنهاد تغيير وضع و روشى كه اين قدرت را ايجاد کرده است مخالفت نمايد .

بنا بر این یکی از عوامل عمده مقاومت در مقابل تغییر همان عامل منافع مسلم فردی گروهی، یا طبقاتی است (individual, group, and class interests) که بر اثر اعمال قدرت در شبکه مرادفات سازمانی و یا اعمال قدرت در مسیر فعالیت‌های روتین اداری برای افراد تامین و محفوظ میشود. اما عامل مهم‌تر دیگری که مقاومت در مقابل تغییر را در يك سازمان تزئید یا تشدید میکند همان خوگرفتن بوضع موجود و عادت کردن بطرز بخصوص انجام يك کار یا فعالیت اداری است. فعالیت‌هایی که از دیرباز ادامه داشته است و تنبلی فکری مانع از آن شده است که در باب خوب و یا بد بودن آنها و یا خوب یا بد تنظیم شدن آنها تحقیقی بعمل آید. بقول پرفسور جان فیغنز دانشمند و استاد مشهور دانشکده اداره امور عمومی دانشگاه کالیفرنیا جنوبی کسی که چشم داشته باشد حقایق را مورد توجه قرار دهد، خواه این حقایق مربوط با افراد بشر و مربوط بزندگی اجتماعی و اداری و خواه مربوط بدنای فیزیکی و مادی از قبیل سنگ‌ها و جمادات دیگر باشد، و کسی که از خود بپرسد «آیا اینطور است؟» آیا میشود آنرا اثبات کرد؟ این شخص اساس و جوهر تمام علوم را در خود دارد مشروط بر اینکه طرق صحیحی را برای توجیه و اثبات موضوع مورد مشاهده و سؤال خود دنبال کند.

تفاوت بارز بین مردمی که در يك دنیا عقب افتاده و یا در يك کاروان و اما نده زندگی اجتماعی بسر می‌برند و بنام the underdeveloped nations اشتهار یافته‌اند با آدم‌هایی که در مسیر ترقی و تعالی اجتماعی بجلورفته‌اند و بعنوان پیشرو یا توسعه یافته‌ترین ممالک (the most developed countries) شناخته شده‌اند در همین داشتن یا نداشتن چشم نداشتن چشم است برای دیدن و دنبال کردن حقایق، در همین زبان داشتن یا نداشتن است برای پرسیدن صحت و سقم آن حقایق و اطلاعات مورد مشاهده، و بالاخره در همان واجد بودن یا نبودن يك نوع حالت فکری و روحی است که امکان راه یافتن شك و تردید در آن وجود داشته باشد. اگر ما در دنیای زندگی می‌کردیم که محیط اجتماعی، مکتب خانواده، تعلیم و تربیت کلاسیک، و بالاخره نحوه معتقدات و نظام ارزش‌های يك جامعه افراد و من تبع خود را طوری بار آورد بود که مدام اینطور می‌دیدیم اینطور شك می‌کردیم اینطور از خود سؤال می‌کردیم و بالاخره اینطور در مقام اثبات بر می‌آمدیم دیگر بطور قطع جزء ممالک عقب افتاده یا توسعه پیدا نکرده یا کم توسعه یافته قلمداد نمی‌شدیم. دیگر بيك سیستم بایکانی ابتدائی که اجداد ما بعنوان مدیران سازمان‌های اداری اجتماع از خارج اقتباس کرده و برای ما مستقر کرده بودند در طول قرون اکتفا نمی‌کردیم. وضع اداره امور استخدامی (personnel administration) جامعه را بهمان ترتیبی که از دیرباز برای ما شالوده ریزی کرده بودند دنبال نمی‌نویدیم؛ سیستم بیش از حد متمرکز سیاسی و اداری جامعه را بصرف اینکه از ابتدا اینطور برای ما ترتیب داده بودند بهمان نحو ادامه نمی‌دادیم؛ در وضع تعلیم و تربیت کلاسیک جامعه و در آنچه بمحصل، دانش آموز و دانشجو تدریس میشود و همچنین در نحوه تدریس خود تجدید نظر می‌کردیم؛ و بالاخره سیستم حقوقی جامعه، شالوده و فلسفه اقتصادی موجود، پروژه‌های کشاورزی کهنه،

روابط موجود بین طبقات مختلف اجتماع، حدود و قلمرو و تکالیف و وظائف دولت، و متقابلاً قلمرو ابتکارات مردمی و خصوصاً در بسیاری از جهات دیگر گون میگردیم و آنهارا با مقتضای زمان و احتیاجات جامعه در هر عصر تطبیق میدادیم.

اگر چشم و زبان و مغز ما اینطور تربیت شده بود که با نظر علمی مسائل را مورد توجه قرار دهیم، سئوالات را بصورت علمی مطرح کنیم، شك و تردید علمی را نسبت بقبول مسائل مختلف بخود راه میدادیم آنوقت دیگر ترخیص يك بار یا يك بسته پستی از گمرک یا ادارات پست آنهمه معطلی و صرف چند ساعت یا چند روز را اقتضا نمیکرد. چرا در بعضی از ممالک مغرب زمین فی المثل در امریکا جریان وصول یکبار از سه چهار قدم تجاوز نمیکند و حال اینکه در گمرک تهران همان کار متجاوز از ۱۵۰ قدم را طی مینماید؟ چرا کسی در ایران ب فکر نیفتاده است که این قدمهارا کم و کوتاه کند و در نتیجه از اتلاف وقت و رباب رجوع و هزینه زیاد انجام کار جلوگیری نماید؟ اینها مشکلاتی است که شاید نتوان علت دیگری برای آن ذکر کرد جز اینکه ما مردم فاقد آن چیزی هستیم که پرفسور پیفینر آنرا اساس و یا عناصره تمام علوم (the essence of all science) قلمداد کرده است. ۳



شعبه پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

۱- آقای گرجی یکی از دانشجویان رشته فوق لیسانس علوم اداری در کلاس درس تجزیه و تحلیل اداری (administrative analysis) که تدریس آن در عهده این نویسنده بود مأموریت یافتند که نمودار ترخیص بار از گمرک تهران را تهیه کنند و مورد تجزیه و تحلیل قرار دهند. رقم فوق با استناد مطالعات و تحقیقات دانشجوی نامبرده در اینجا ذکر گردیده است.

2 - John M. Pfiffner and Robert V. Presthus Public Administration, fourth edition. ( New york: the Ronald Press Company 1960 ) p. 16.