

تئوری و تئوری پردازی در مدیریت

مجتبی امیری*

چکیده

این مقاله به دنبال آن است که با تبیین نیاز افراد و آحاد جامعه به خصوص مدیران سازمانها با توجه به تئوری و مدل‌هایی که خواسته یا ناخواسته مبنای اعمال و رفتارهای آنان است، نشان دهد که وابستگی اعمال و رفتار آدمی به تئوری و تئوریک بودن رفتارها ما را برآن می‌دارد که به صورت جدی‌تری به ماهیت یادگیری و شکل‌گیری الگوهای ذهنی توجه کرده و با توجه به ماهیت تئوریکها که چیزی جز راه‌حل مسائل مشخص نیستند، ضرورت روی آوردن به تئوری و تئوری‌سازی و توجه به کیفیت تئوریکها و معیارهای نقد و ارزیابی آنها را خاطر نشان ساخته و گامهای اولیه در این جهت و همچنین افزایش قابلیت تئوری‌پردازی با توجه به مسائل خاص خودمان بردارد که البته چیزی جز نشان دادن سوسویی نیست که از دور به چشم می‌رسد.

واژه‌های کلیدی: تئوری و تئوری‌پردازی، یادگیری، تئوریهای ضمنی، تئوریهای رسمی، تئوریهای استقرایی، تئوریهای قیاسی، تئوریهای مبتنی بر تخیل خلاق، سطوح مدیریت، مسأله.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

مقدمه

هر علمی مجموعه‌ای از گزاره‌های متناسب و به هم مرتبط را تشکیل می‌دهد و همه تلاشها در عرصه آن در جهت مسائل و موارد مربوط به آنهاست؛ به دیگر سخن هدف اصلی در تمامی تلاشهای نظری و عملی در همه علوم تأیید محمولات آنها برای موضوعاتشان است؛ در واقع فرض براین است که هر علمی موضوعی دارد که مسائل آن، عوارض ذاتی آن موضوع به شمار آمده و می‌توان محمولاتی را

بر آن موضوع و عوارض ذاتی آن حمل کرد. بخش دیگر هر علم که مقدم بر قضایا و گزاره‌های آن به شمار می‌آید بخش مفاهیم و تعاریف آن است؛ بنابراین می‌توان هر علم را متشکل از دو بخش مفاهیم و گزاره‌ها دانست که همگی با هم ساختار علم را شکل داده و هر علم را از علوم دیگر متمایز می‌سازد.

در میان گزاره‌های علوم آنچه آنها را از دیگر علوم متمایز ساخته و تشخیص خاصی را برایشان پدید می‌آورد یا به دیگر سخن آنها را به عنوان یک علم به دیگران می‌شناساند تئوریهای آن علم است؛ در توضیح این مطلب باید گفت گزاره‌های علوم را می‌توان به سه دسته تقسیم کرد:

۱. گزاره‌های متعارفه که همان بدیهیات اولیه هستند و در همه علوم به طور یکسان مورد پذیرش قرار گرفته‌اند.

۲. گزاره‌های موضوعه یا اصول موضوعه که در علوم دیگری مطرح شده و در علمی خاص مورد پذیرش قرار گرفته است؛ یا بدیهی نیست ولی بدیهی فرض شده است.

۳. گزاره‌هایی که بر پایه گزاره‌های فوق شکل گرفته و ماهیت هر علم را از علوم دیگر متمایز می‌سازد. تئوریا و مدل‌هایی که در علوم مختلف مطرح می‌شود همگی در این دسته قرار می‌گیرند.

تئوری و عمل

اگر چه ممکن است هرگز به این نکته توجه نکرده باشیم که زندگی روزمره ما به گونه‌ای بنیادین بر پایه تئوری یا نظریه استوار شده است ولی واقعیت این است که تمامی رفتارهای ما با تئوری آمیخته است. تمامی فعالیتها و رفتارهای ما با نظمی پنهان کوششی برای ایجاد، بکارگیری و ارزیابی تئوریاست؛ به دیگر سخن ویژگی رفتارهای انسان «وابستگی به تئوری» است؛ از این رو، برخلاف تصور کسانی که خود را مرد عمل می‌دانند و از تئوری و تئوری‌پردازی رویگردان هستند، اعمال و رفتارهای ما دانسته یا نادانسته وابسته به تئوریهایی است که به صورت ضمنی یا

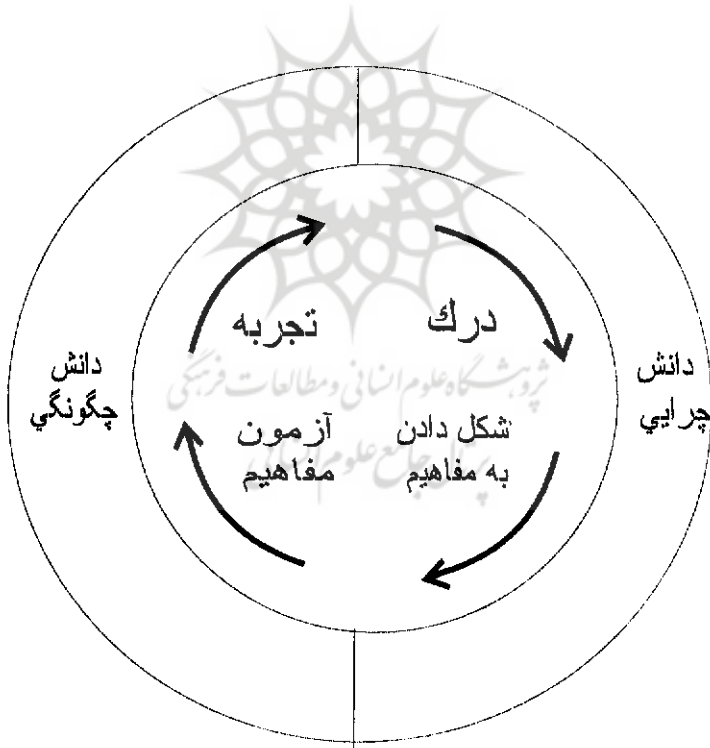
رسمی و آشکار آنها را پذیرفته‌ایم؛ به همین سبب باید گفت که مشاهدات ما از پدیده‌ها، به خصوص پدیده‌های اجتماعی و از آن جمله سازمان و عناصر آن نیز مشاهده صرف نیست بلکه مبتنی بر تئوری و با تعبیر و تفسیر همراه است یعنی مبتنی بر مفروضاتی است که از پیش پذیرفته‌ایم و برخاسته از دیدگاه و نگرشی است که بر این مبنا اتخاذ کرده‌ایم؛ از این رو، باید گفت «همیشه چیزی بیشتر از آنچه مردمک چشم می‌بیند برای دیدن وجود دارد». (جان گیل و میل جانسون، ۱۹۹۱، ص ۲۳).

انسانها همواره جهان خارج را با ذهن خود پیوند زده و در این تعامل ذهنی و عینی است که رفتارهای خود را سامان داده و با پدیده‌های پیرامون خویش ارتباط برقرار می‌کنند.

نکته دیگری که در این رابطه قابل تأمل است، یادگیری آدمی است. یادگیری یعنی فراگرفتن دانش و مهارت؛ دانش فراگیری چرایی و مهارت فراگیری چگونگی امور است؛ به دیگر سخن ما دو گونه دانش داریم؛ دانش چرایی و دانش چگونگی. دانش چرایی بخش ذهنی و مفهومی یادگیری را تشکیل می‌دهد؛ یعنی چرا هر چیزی رخ می‌دهد یا پدید می‌آید و دانش چگونگی بخش عینی و کاربردی یادگیری را نشان می‌دهد و اینکه چگونه می‌توان برخی چیزها را پدید آورد و به انجام رساند. نکته‌ای که قابل تأمل است این است که فراگیری هر کدام از اینها به معنی برخورداری از دیگری نیست بلکه ممکن است برای مثال شخصی دانش چرایی مدیریت را بداند اما نتواند این دانش را در عمل به کار گرفته و بهره‌ای از آن ببرد؛ کوتاه سخن آنکه یادگیری مستلزم فراگیری دانش چرایی و دانش چگونگی است و این مهمترین چیزی است که برای مدیریت سازمان ضرورت دارد؛ برای روشن‌تر شدن موضوع باید دانست که:

۱. ما در زندگی و محیط کارمان تجربیات واقعی و ملموسی داریم.
۲. ما تجربیات خود را درک کرده و تلاش می‌کنیم تا دریابیم که چه اتفاقی افتاده است و این اتفاقات چرا رخ می‌دهد.

۳. ما براساس درک تجربیات مفاهیمی را در ذهن خودمان شکل می دهیم.
 ۴. ما مفاهیم ذهنی خود را آزموده و از طریق تجربیات جدید آنها را تعمیم می دهیم.
 ۵. این فرایند تکرار شده و چرخه یادگیری بدین گونه شکل می گیرد.
- همچنانکه در شکل نمودار (۱) نشان داده شده است یادگیری در فرایندی شکل می گیرد که به طور مستمر و دوری ادامه خواهد داشت؛ بدین گونه که فرد تجربه واقعی خود را درک کرده و بر پایه درک خود به مفهوم سازی روی آورده و پس از شکل دادن به مفاهیم ذهنی که در این حالت دانش چرایی را پدید آورده است آنها را مورد آزمون قرار داده و پس از مشاهده نتایج آزمون مفاهیم و ارزیابی آنها به دانش چگونگی نیز دست می یابد:

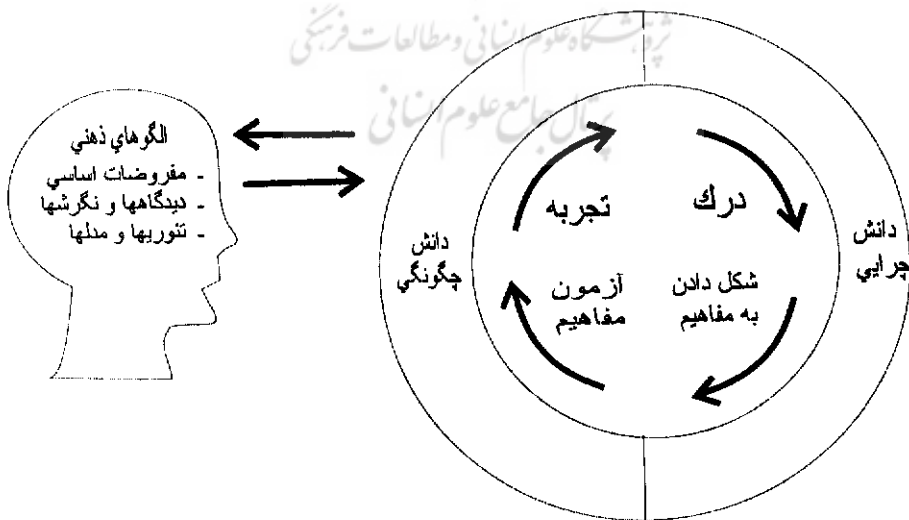


نمودار ۱. چرخه یادگیری یا فراگیری دانش چرایی و دانش چگونگی

منبع: (جوزف بایت و جیمی بایت، ۱۹۹۸، ص ۸۸)

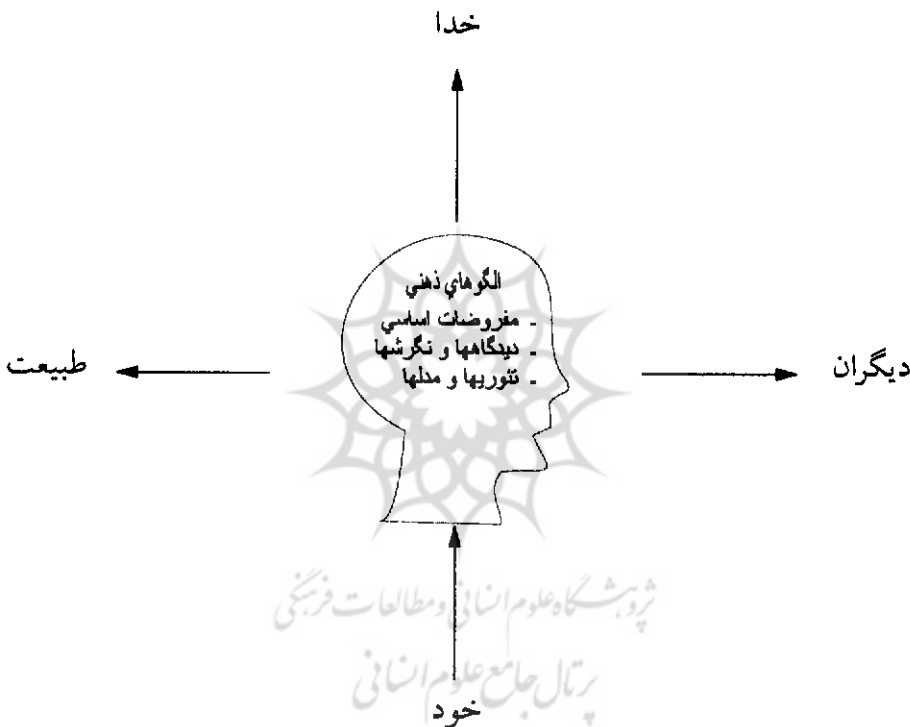
البته آنچه فراموش می‌گیریم از بین نمی‌رود بلکه در حافظه کوتاه مدت و بلندمدت ذخیره و بایگانی می‌گردد. تصورات، مفروضات، دیدگاهها و تئوریهای ما در باره جهان خارج بر پایه همین چرخه که به طور مستمر ادامه می‌یابد شکل می‌گیرد؛ این عناصر به طور کلی الگوهای ذهنی ما را تشکیل می‌دهند. این الگوهای ذهنی می‌تواند از تعمیمهای ساده و سطحی مانند بی‌اعتمادی برخی از کارکنان نسبت به مدیران تا تئوریهای پیچیده در باره مدیریت، اقتصاد، سیاست، رفتار مشتری و مانند آن را در بر بگیرد. این الگوهای ذهنی زبان حالشان این است که «اگر شما این طور بیندیشید و در این موقعیت چنین عمل کنید در نتیجه چنین خواهد شد.»

این الگوهای ذهنی مفاهیم و گزاره‌های ریشه‌دار و عمیقی را شکل می‌دهند که دیدگاه ما را نسبت به چگونه عمل کردن خود، جهان و دیگران تعیین می‌کند؛ البته باید توجه داشت که این الگوهای ذهنی منفعلانه نیست و ذهن ما نیز در این رابطه جنبه ایستا و انبساطی صرف ندارد بلکه اگرچه به وسیله تجربیات واقعی ما در جهان خارج شکل می‌گیرد ولی از سوی دیگر، جهان خارج را نیز متأثر ساخته و متناسب با خود شکل می‌دهد. نمودار (۲) نشان‌دهنده تعامل پویا در میان این دو است:



نمودار ۲. چرخه یادگیری و الگوهای ذهنی مامنبر: (جوزف بایت و جیمی بایت، ۱۹۹۸، ص ۸۹)

الگوهای ذهنی ما نشان می دهند که فرد دارای چه مفروضات، دیدگاه و نگرش و تئوریه‌ها و مدل‌های ضمنی یا صریحی برای مواجه شدن با خود، دیگران و محیط یا جهان هستی و خداوند است. این الگوها زمینه‌ای هستند که براساس آن فرد به تعبیر و تفسیر پرداخته و نحوه تعامل و ارتباط خود را با این چهار محور اصلی (خود، دیگران، طبیعت و خداوند) تعیین می‌کند. نمودار (۳)

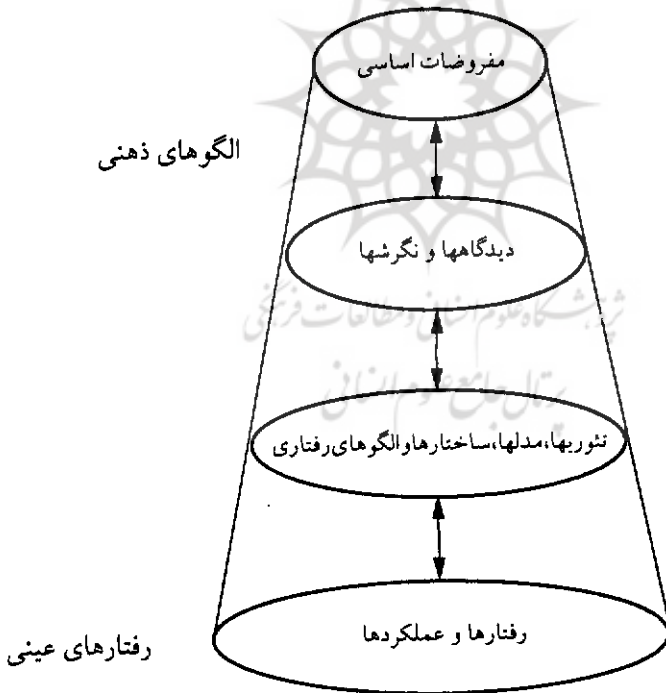


نمودار ۳. رابطه بین الگوهای ذهنی و ارتباطات چهارگانه انسان

ذهن انسان در این حالت مانند کدهای ذخیره شده سیستم عملیاتی کامپیوتر یا مدیریت عمل می‌کند که در فراگیری، نگهداری، استفاده و حذف اطلاعات جدید یا قدیم نقش تعیین‌کننده دارد یا مانند برنامه‌ریز یا طراحی است که از دانش چرایی و چگونگی به خوبی آگاه است؛ کوتاه سخن آنکه الگوهای ذهنی ما کدهای مرجعی هستند که در نهایت جدیت و توانمندی چیزهایی را که ما می‌شنویم و

می‌بینیم مورد توجه قرار داده، کنترل کرده و به آنها جهت می‌دهند و همچنین تعبیر و تفسیرهای ما را از رویدادها و تعاملات مختلف متأثر می‌سازند تا آنجا که حتی از نظر فیزیکی نیز آثار محسوس و ملموسی را در ما پدید می‌آورند؛ برای مثال این الگوها و کدهای ذهنی می‌توانند موجب شوند که یک حادثه واحد مانند تاریکی بتواند نفس یکی را در سینه حبس کرده و او را بیمناک بسازد به گونه‌ای که پاهایش در هنگام راه رفتن سست شود و همه چیز را تهدیدآمیز تعبیر و تفسیر کند و دیگری را به آرامش رسانده و به حرکت با گامهای استوار وادارد و همه چیز را در نگاه او فرصت به شمار بیاورد.

پیوند الگوهای ذهنی و رفتار که در نمودار (۴) نشان داده شده است بیان‌کننده پیوند دوگانه و تعاملی ذهن و عینی با یکدیگر نیز هست:



نمودار ۴. رابطه دوسویه الگوهای ذهنی و رفتارهای عینی

تئوریا و مدل‌های ضمنی

انسانها و گروههای انسانی در مواجهه با پدیده‌ها و از آن جمله سازمان بر پایه آزمون و خطا به تعبیر و تفسیر آنها روی آورده و اندک‌اندک الگوها، نظریه‌ها، مدلها و ساختارهایی را پذیرفته و فراروی خود قرار می‌دهند که از آن پس دیگر از منظر آنها با جهان خارج و پدیده‌های آن مرتبط شده و مسائل خود را با توجه به آنها حل و فصل خواهند کرد؛ همه از این نقطه آغاز می‌کنند و نقطه شروع معرفت نیز همین جاست؛ البته این معرفت یک معرفت سطحی و عامیانه است ولی می‌تواند پایه و اساس معرفت علمی قرار بگیرد که همین گونه نیز هست. این نوع معرفت (معرفت سطحی و عامیانه) که مردم تربیت نایافته و بی‌خبر از دانش به معنای مصطلح، زندگی خود را بر پایه آن استوار کرده‌اند و از ماهیت آن بدرستی آگاه نیستند مبتنی بر احساس، ادراک و به خاطر سپردن است. (فلیسین شاله، ص ۲۸) نقش حافظه و به خاطر سپردن در این نوع از معرفت بسیار مهم است؛ زیرا شناسایی در این سطح از معرفت نوعی بازشناختی است؛ به همین سبب اگر حافظه در کار نباشد، اگر چیزی را صدبار نیز ببینیم باز برایمان چیز جدید و نوی به شمار می‌آید.

در این سطح پیش‌بینی نیز وجود دارد؛ ولی چنانکه هکسلی (۱۸۲۵-۱۸۹۵) روانشناس انگلیسی می‌گوید: «پیش‌بینی عبارت است از برگرداندن خاطرات» برای مثال کسی که یکبار دستش در آتش سوخته است به محض مواجه شدن دوباره با آن با یادآوری گذشته دست خود را به آن نزدیک نمی‌کند و از آن اجتناب می‌ورزد زیرا پیش‌بینی می‌کند که آن حادثه دوباره تکرار شود. (فلیسین شاله، ۱۳۴۶، ص ۳۰)

مهمترین اهمیت این نوع معرفت تأثیر آن در تدبیر زیست و زندگی انسانهاست و حفظ حیات انسان در مرحله اول در گرو آن است، هدف اولیه و اصلی معرفت سطحی جلب منفعت و دفع مضرت است؛ بدین‌گونه می‌توان نقش احساس، ادراک و حافظه را با رفتار در این سطح چنین ارزیابی کرد که هرکدام از حواس انسان که در شناسایی عالم خارج و جذب منافع و دفع زیانها بیشتر به کار

بباید از اهمیت بیشتری برخوردار است و در ادراکات ما نقش اساسی تری را ایفا می‌کند؛ حافظه نیز در میان خاطره‌ها و آنچه در خود سپرده است آنهایی را بهتر به یاد می‌آورد که برای زندگی سودمندتر باشد یا خطرات مهمتری را از ما دور کند؛ کوتاه سخن آنکه مهمترین کارکرد این نوع معرفت فایده و نفع عملی آن است. این نوع معرفت نقش تئوریهای ضمنی را ایفا می‌کند و بر پایه مفروضات و مشاهدات شخصی شکل گرفته و رویکرد شخصی افراد را نسبت به جامعه، محیط، سازمان و افراد دیگر نشان می‌دهد. ویژگیهای این تئوریهای ضمنی عبارتند از شخصی بودن، ارتباط با جزئیات و به صورت منظم و آگاهانه شکل نگرفتن که به همین سبب قابل تعمیم نبوده و در بلندمدت نیز از استحکام لازم برای تعبیر و تفسیر پدیده‌ها و مسایلی که رخ می‌نماید برخوردار نیستند؛ به دیگر سخن بیشتر انطباقی شکل گرفته‌اند و نقش انسان در شکل‌گیری آنها نقش فعال، اثربخش، جهت‌دهنده و تعیین‌کننده نبوده است؛ ولی آنچه قابل توجه است این است که انسانها در این نقطه متوقف نمانده‌اند بلکه تلاش کرده و براساس این نوع معرفت و تئوریهای ضمنی به معرفت علمی و تئوریهای رسمی و مشخصی دست یافته‌اند که آنها را به صورت فعال و گزینشگر و خودآگاه با جهان خارج پیوند زده و در جهت تعبیر و تفسیر مؤثر پدیده‌ها و پیش‌بینی رویدادها؛ کنترل و ایجاد تغییر در رابطه با آنها توانمندتر از گذشته ساخته است.

تئوریه‌ها و مدل‌های رسمی

تئوریه‌ها و مدل‌های رسمی محصول معرفت علمی است. معرفت علمی ترکیب مشخصی از عناصر تجربی^(۱) و تفسیری^(۲) است؛ بخش تجربی شامل مشاهدات و داده‌هایی است که جنبه تجربی و عینی این نوع معرفت را نشان می‌دهد و بخش تعبیری شامل مفاهیم و مفروضاتی است که جنبه تعبیری و ذهنی

علم را شکل می دهد؛ این دو چنان درهم آمیخته اند که نمی توان آنها را از یکدیگر جدا کرد. در تعامل این دو با یکدیگر است که تئوریهای شکل گرفته و پدید می آیند. یک تئوری پرداز بایستی بتواند بین مشاهدات و ذهنیات خود ارتباط برقرار کند و قسمت محسوس، قابل مشاهده و سنجش و اندازه گیری هر پدیده^(۱) را با قسمت غیرقابل مشاهده و اندازه گیری و سنجش^(۲) آن در نظر گرفته و بدین گونه در جهت پدید آوردن تئوری تلاش کند. به طور کلی شکل گیری تئوریهای رسمی را به سه شکل می توان ذکر کرد:

الف) استقرایی^(۳)

فرانسیس بیکن و دیوید هیوم مهمترین سخنگویان این دسته از تئوریهای هستند. آنها بر این باورند که علم حاصل تعمیم موارد تجربی جزئی به انگاره های کلی است و بر پایه همسانیهای مکرر در آزمونهای متعدد و شمارش ساده آنهاست که به طور مستقیم ما را به تئوریهای و قوانین کلی رهنمون می شود؛ به دیگر سخن بر پایه دیدگاه پوزیتویستی تئوری چیزی جز ملخص داده ها^(۴) یا فهرست قلم انداز^(۵) تجربه یا شیوه رده بندی امور واقع نیست.

ب) قیاسی^(۶)

این نوع از شکل گیری تئوری نقطه مقابل استقراء یعنی بیرون کشیدن گزاره های مشاهده پذیر (تجربی) از نظریه های کلی با در نظر گرفتن قواعد متناظر است.

شکل قیاسی در واقع نشان دهنده توصیف پذیری شیوه ای است که تئوریهای

1- Objective

2- Subjective

3- Inductive

4- Summary of Data

5- Shorthand Resume of Experience

6- Deductive

آغاز نمی‌کنند بلکه از داده‌ها آغاز می‌کنند ولی همینکه یک قانون فیزیکی با یک سیستم فرضیه‌ای - قیاسی^(۱) انطباق یافت اندیشه اصلی به پایان رسیده است.»

ج) جهش تخیل خلاق^(۲)

در دو روش استقرایی و قیاسی شکل‌گیری تئوریا این نکته مغفول مانده است که نمی‌توان در ایجاد تئوریا خود را محدود کرد و اکتشافات علمی را در چارچوبهای خاصی قرار داد؛ زیرا بسیاری از اکتشافات گذشته محصول شهود غیرمنتظره دانشمندان بوده است که نمونه‌ای از آن را می‌توان در رابطه با داروین (۱۸۰۹-۱۸۸۲) ذکر کرد که کتاب «فشار جمعیت انسانی» از تامس رابرت مالتوس (۱۷۶۶-۱۸۳۴) را خوانده بود و وقتی که ذهنش به مسأله دیگری مشغول بود ناگهان به خاطرش رسید که مفهومی مشابه با آن می‌تواند مسأله تکامل را برای او حل کند که بدینسان تئوری انتخاب طبیعی متولد شد.

در روش جهش تخیل خلاق نقش ضمیر ناخودآگاه بسیار اساسی و چشمگیر است و تئوریهای جدید در این روش همواره از ترکیب مبتکرانه تصورات یا مفاهیمی پدید می‌آیند که بیشتر به صورت جداگانه پرورده شده‌اند. (ایان باربور، ۱۳۷۴، ص ۵-۱۷۴)

کوتاه سخن آنکه باید توجه داشت که در شکل‌گیری تئوری نمی‌توان این خلاقیت‌های ذهنی و پویایی آن را در چارچوب خاصی محدود کرد یا سطح تئوری پردازی را به تلخیص داده‌ها یا استدلال منطقی محض کاهش داد و منحصر ساخت.

به هر حال به تعبیر یکی از صاحب‌نظران هدف تئوری فراهم آوردن درک منسجم و یکپارچه از دنیایی است که ممکن است تصور دیگری از آن داشته باشیم. (رابرت. بی. دنهارت، ۱۳۸۰، ص ۱۷) از آنجا که تئوریهای ضمنی و رویکردهای

شخصی ما نسبت به پدیده‌ها و از آن جمله سازمان محتمل است خطا باشد یا از استواری لازم برخوردار نباشد یکی از راههای بررسی و سنجش آن مقایسه آن با تئوریهای رسمی است که از یکی از طرق فوق پدید آمده است و برای بهبود این دسته از تئوریا و درک و فهم خود نیز باید روشهایی را که تئوری پردازان از طریق آنها تلاش کرده و تئوری خود را بنا نهاده‌اند مورد بررسی و مطالعه قرار دهیم.

تئوریا یک پدیده خاص یا قطعه‌ای از واقعیت را در یک الگو و تصویر کلی قرار داده یا واقعه و رویدادهای خاص را به عنوان مصداقی از یک نظم عام فراروی ما قرار می‌دهند تا بتوانیم آن را تعبیر و تفسیر کنیم و بدین‌گونه بتوانیم به نظمی همیشگی و نسبتاً پایدار دست یافته و با توجه به امکان رخ دادن برخی از پدیده‌ها، وقوع برخی دیگر را غیرممکن تلقی کرده و براین اساس قدرت پیش‌بینی خود را در عرصه طبیعت و اجتماع و سازمانهایی که در آنها فعالیت می‌کنیم افزایش دهیم.

تئوریا راه و شیوه معنا بخشیدن به یک وضعیت هستند و می‌توانند برحسب توانمندیهایشان در کمک کردن به ما برای دیدن روشن و دقیق‌تر پدیده‌ها و رویدادهایی که در پیرامون ما وجود دارند و مواجهه هرچه کارآمدتر ما با آنها مورد نظر قرار گیرند. آنها نظم نوین پدید آورده و به دنبال بازسازی فکورانه راهی هستند که به کمک آن بتوان خود و محیط و دنیای خارج را شناخت، تحلیل کرد و به عمل مناسب در ارتباط با آن دست زد و این نیز یکی از نیازهای مسلم کارگزاران سازمانها اعم از مدیریت و کارکنان آن است و شاید بتوان گفت هیچ نعمتی را نمی‌توان برتر از این برای یک انسان بخصوص انسانی که مسئولیت اداره یک مجموعه انسانی را نیز داشته باشد برشمرد که چیزها را آنچنانکه هست بشناسد و کارها را آنچنانکه باید به انجام برساند، تئوریا گامهایی برای رسیدن به این مطلوب هستند.

هدف علم نیز چیزی جز این نیست که توضیحاتی روشن‌کننده و

رضایت بخش برای چیزهایی که نیاز به تبیین^(۱) دارند فراهم آورد؛ یعنی تبیین علی دسته‌ای از گزاره‌ها که هرکدام از آنها به عنوان مبین می‌تواند یکی از حالت‌های امور توضیح‌پذیر را که می‌توان آنها را نیز مبین^(۲) نامید توصیف کند. (کارل ریموند پوپر، ۱۳۷۲، ص ۱۳).

در رابطه با ماهیت تئوریا دیدگاه‌های مختلفی وجود دارد؛ همچنانکه پیشتر ذکر شد اثبات‌گرایان آن را ملخص داده‌ها به شمار آورده و براصالت تجربه و جنبه مشاهده‌ای علم تأکید کرده‌اند، برخی دیگر آن را همانند وسیله‌ای مفید و به عنوان دستورالعمل تنظیمی، آئین کار یا شگرد موقت برای نیل به اهداف مطلوب در پژوهش‌های علمی می‌شناسند (ابزارگرایان) اینها نسبت به دسته اول برای نقش شناسا اهمیت بیشتری قایل هستند و معتقدند که کاری بیش از ثبت و ضبط داده‌ها انجام می‌دهد. فلسفه تحلیل زبانی نیز با چنین رویکردی به تئوریا می‌نگرد. دسته‌ای دیگر از اندیشمندان تئوری را به عنوان یک صورت ذهنی به شمار آورده و در اهمیت نقش شناسا از دسته دوم نیز فراتر رفته و قایل به این هستند که صورت و ساخت تئوریا چیزی جز فرافکنی و سایه انداختن ذهن بر هیولای بی‌شکل داده‌های حسی نیست. به اعتقاد آنان ما دنبال جای پایی برشن هستیم که سرانجام پی می‌بریم رد پای خودمان بوده است. (ایده‌آلیسم) روایت‌هایی از این نوع رویکرد را می‌توان در آثار کسانی مانند استانی ادینگتون (۱۸۷۷-۱۹۴۴) فیزیکی‌دان انگلیسی، آرتور میلن (۱۸۹۷-۱۹۵۰) اخترشناس و ریاضی‌دان انگلیسی و اندیشه‌های نوکانتی در کسانی مانند مارگناتو مشاهده کرد.

برخی دیگر از اندیشمندان از جمله ماکس پلانک، آلبرت اینشتین، کمپل و پیروان وایتهد براین باور هستند که علم چیزی جز کشف و اکتشاف نیست و برخلاف اثبات‌گرایان معتقدند که آنچه واقعیت دارد مشاهده‌پذیر نیست و در مقابل ابزارگرایان که تنها مفاهیم را معتبر و مفید می‌دانند آنها را صادق و حقیقی و بهره

گرفته از واقعیت به شمار می‌آورند و برآن هستند که مفاهیم باز نمود واقعیت‌های خارجی هستند و برخلاف ایده‌آلیستها نیز براین باورند که تئوریه‌ها تنها فرافکنی‌های ما نیستند بلکه ریشه در روابط عینی و فنی طبیعت دارند و آنچه که در شکل‌گیری دانش و تئوری نقش تعیین‌کننده دارد عین معلوم (ابژه) است نه ذهن شناسا. آنها وجود را مقدم بر دانستن می‌دانند و معتقدند برخی از واقعیت‌های جهان قابل توصیف و شناخت است و برخی دیگر توصیف‌شدنی و قابل شناخت نیست؛ بنابراین چنین نیست که هرچه واقعیت دارد ادراک پذیر باشد.

به هر حال واقعیت این است که بررسی این دیدگاه‌ها فیل‌شناسی هندیان و سخن معروف مولوی را به ذهن متبادر می‌سازد که:

از نظر گه گفتشان شد مختلف آن یکی دالش لقب داد این الف
 همه در جستجوی واقعیت هستند و در تلاش و کوشش برای دستیابی به آن
 ولی مشکل اینجاست که هریک به یک جهت متمایل شده و «حَصْرَتْ شَىءٌ
 وَغَابَتْ عَنْكَ أَشْيَاءٌ»

آنچه باید به آن توجه داشت این است که واقعیت یک پدیده چندوجهی^(۱) است و شناخت آن مستلزم آمیختن ذهن و عین و آزمایش و تئوری است و هیچکدام به تنهایی راه به جایی نخواهد برد و همه اینها نیز کوشش آدمی برای حل مسائلی است که تا دم آخر که دمی آخر بود با آنها مواجه خواهد بود.

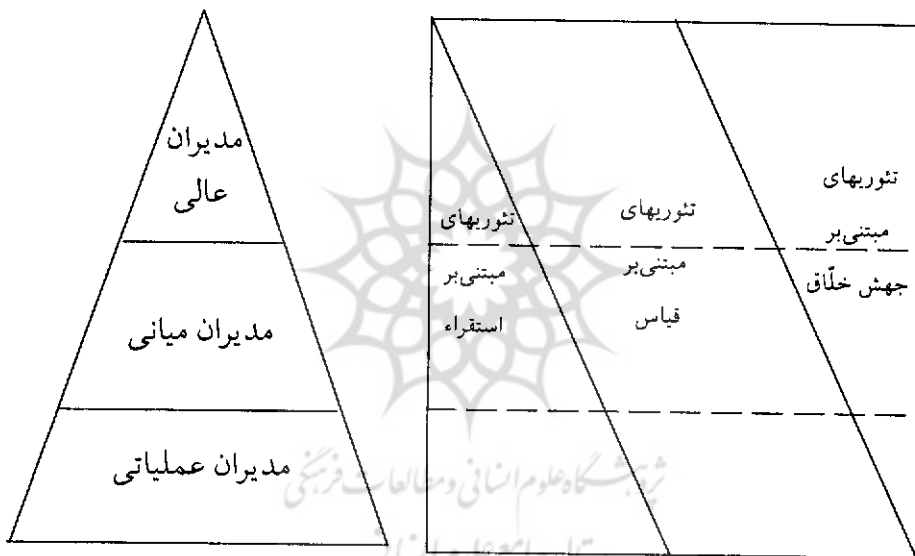
در ارتباط با تئوریه‌های مدیریت و سازمان نیز علی‌رغم کثرت آنها باید گفت هنوز این پدیده چندوجهی یعنی سازمان آنگونه که بایسته و شایسته است شناخته نشده است و هریک از این تئوریه‌ها جنبه‌هایی از سازمان را به ما شناسانده‌اند؛ از این روست که می‌بینیم کسانی مانند گرت مورگان، ریچارد اسکات و... نیز علی‌رغم تلاشهایی که کرده‌اند و درصدد آن برآمده‌اند تا این پدیده را با توجه به ابعاد مختلف آن بشناسند با وجود موفقیت‌هایی که داشته‌اند ولی آنها نیز چیزهای ناگفته بسیاری را

برجای گذاشته‌اند که شایسته توجه و امعان نظر است.

نکته دیگری که باید به آن توجه داشت این است که بیشتر تئوری‌هایی که در عرصه علوم اجتماعی و بخصوص مدیریت شکل گرفته‌اند مبتنی بر گرایش تئوری پردازان به طبیعت و جامعه (دیگران) بوده است که در محور افقی ارتباطات چهارگانه انسان در نمودار (۳) قابل مشاهده است (رجوع شود به نمودار (۳) در رابطه با الگوهای ذهنی و ارتباطات چهارگانه انسان) و عدم توجه به دیگر جنبه‌های ارتباطی انسان و بستر شکل‌گیری این گرایش‌ها که نمود آن در فرهنگ قابل ملاحظه است چیزی نیست که به سادگی بتوان از آن چشم پوشید.

کارل پوپر می‌گوید «تئوری کوششی است برای حل مسأله معینی» (کارل پوپر، ۱۳۷۹، ص ۲۹۸) این مسأله می‌تواند یک مسأله عملی مانند انگیزه لازم نداشتن نیروی انسانی برای کار مولد و خلاق باشد یا یک مسأله نظری مانند اینکه رفتار کارکنان مبتنی بر چه انگیزه‌هایی و چگونه شکل می‌گیرد؛ از این رو از آنجا که در مدیریت و سازمان نیز مدیر همواره به دنبال حل مسأله و تصمیم‌گیری در رابطه با مسائل است نیازمند به تئوری و کوشش برای یافتن راه‌حل است و از آنجا که مسائل جدید نیز ضرورتاً براساس راه‌حلهای قدیمی حل نمی‌شوند از این رو، همواره باید به دنبال راه‌حلهای جدید بود؛ این موضوع هرچه به بالای هرم مدیریت نزدیکتر می‌شویم ضرورت بیشتری پیدا می‌کند؛ زیرا مسائل در بالاترین سطح برخلاف مسائل در پایین‌ترین سطح بیشتر نو، غیرمکرر، غیرمنتظره و بدون سابقه هستند، بنابراین بدیهی است که مدیران عالی نسبت به مدیران میانی و عملیاتی به مهارتهای نظری بیشتری نیازمند هستند و برخلاف مدیران عملیاتی که در سطح عملیات بیشتر با مسائل تکراری و مسبوق به سابقه مواجه می‌شوند و یادگیری مهارت حل مسأله برایشان ضرورت بیشتری دارد، در این سطح یادگیری بایستی مبتنی بر فعالیتهای ذهنی بیشتر و تنش و جهش خلاق باشد. تفاوت روش حل مسأله با روش جهش خلاق در این است که در حل مسأله تلاش و کوشش فرد برای ایجاد تغییر بر پایه گریز از برخی واقعیتهای جاری است که نامطلوب تلقی شده

است در حالی که در روش جهش خلاق ذهنی تلاش برای ایجاد تغییر برخاسته از الگوهای ذهنی مولد و چیزی است که می‌خواهیم ایجاد کنیم و در خارج وجود ندارد و باید در کنار دیگر واقعیت‌های جاری قرار بگیرد. از این روست که ما باید به بخش‌های دیگر واقعیت که قسمت‌هایی از آن نیز در ذهن ماست توجه کنیم و دیدگاه جامع‌تری بیابیم که مستلزم نادیده گرفتن واقعیت و خارج کردن آن از حالت چندوجهی خود نباشد.



نمودار ۵. سطوح مختلف مدیریت و تئوریهای مورد نیاز

کوتاه سخن آنکه هرچه به سطح عینی سازمان که در عملیات و عملکردهای محسوس تجلی می‌یابد نزدیکتر می‌شویم تئوریهای استقراری بیشتر مورد نیاز است و هرچه به سطح ذهنی سازمان که مدیریت عالی آن است نزدیکتر می‌شویم به تئوریهای مبتنی بر جهش خلاق بیشتری نیازمند خواهیم بود.

تئوری و مسأله

تئوریه‌ها چگونه پدید می‌آیند؟ آیا ذهنی که برایش سوال پیش نیاید یا مسأله‌ای نداشته باشد هرگز به دنبال راه حل خواهد بود؟ بی‌گمان فرایند ذهنی تئوری پردازی همانند فکر و اندیشه بدون پدید آوردن سوال به صورت جدی موضوعیت پیدا نخواهد کرد. بنابراین علم نیز در روش خود همواره با مسأله آغاز می‌کند و به آن پاسخ می‌دهد. سیر این روش را می‌توان بدین گونه ذکر کرد:

۱. مسأله‌یابی

در این مرحله مسائل مطرح شده به صورت گزینشی مورد توجه قرار می‌گیرند یا با برخوردهای تصادفی و غیربرنامه‌ریزی شده پدید می‌آیند.

۲. راه‌حل‌یابی

پس از پدید آمدن مسأله تلاش انسان برای یافتن راه‌حل - اگرچه موقت - آغاز می‌شود و فعالیت‌های ذهنی نظام‌مند به صورت یک تئوری به عنوان راه حل تجلی می‌یابد.

۳. ارزیابی راه‌حل

ارزیابی ما از تئوری و راه‌حل ارائه شده معرفت ما را شکل می‌دهد؛ به دنبال این ارزیابی است که برخی از خطاهای احتمالی از میان می‌رود و در جهت تأیید قوت و صحت راه‌حلها، مسائل جدیدی مطرح می‌شوند.

۴. مسائل جدید

پدید آمدن مسائل جدید افق‌های نوی را فراروی تئوری تئوری پردازان و کارگزاران تئوری قرار می‌دهد که تئوری اولیه را نیز به حال خود نمی‌گذارد. برای مثال می‌توان تئوری بوروکراسی ماکس وبر را به عنوان راه‌حلی برای دستیابی به کارایی سازمان ذکر کرد. کارایی مهم‌ترین چیزی بود که در آن زمان ذهن افراد آن عصر را به خود مشغول ساخته بود. با طرح بوروکراسی و ارائه این راه‌حل، علی‌رغم موفقیت‌های بسیاری که به دست آمد و نتایج مورد انتظار نیز حاصل شد

ولی نتایج ناخواسته آن توجه صاحب نظران و اندیشمندان و کارگزاران آن را به خود جلب کرد که همین موضوع نقدهایی را بر بوروکراسی به همراه داشت که دیگر بوروکراسی را به حالت سابق و به عنوان یگانه راه حل دستیابی به کارایی به شمار نمی آورد بلکه به دنبال راه‌حلهای نوین و تئوریهای جدیدی بود که یکی پس از دیگری مطرح می‌شد.

کوتاه سخن آنکه هر تئوری و راه‌حلی که مطرح می‌شود مبتنی بر مسأله و آن مسأله نیز گزینشی است که با توجه به بخشی از واقعیت و نادیده گرفتن بخشهای دیگری از آن پدید آمده است؛ دیگر آنکه این مسأله، مسأله امروز است و ممکن است فردا دیگر وجود نداشته باشد یا به گونه دیگری جلوه کند و متغیرهای دیگری در آن دخیل باشند. از این رو، ما را به بخشهای دیگری از واقعیت که تا آن روز به آنها توجه نداشته‌ایم - آگاهانه یا ناخودآگاه - رهنمود شود؛ بنابراین چنین نیست که هر تئوری که ارائه می‌شود همه چیز را بیان کرده باشد بلکه در بررسی نقادانه آن باید به سه چیز توجه کرد:

(الف) آنچه گفته است.

این بخش تئوری کلیت آن را تشکیل می‌دهد و ناظر به این است که مسأله‌ای وجود داشته است که این تئوری پاسخ و راه‌حلی برای یافتن آن مسأله بوده است. برای بررسی آنچه تئوری می‌گوید سه معیار باید در نظر گرفته شود که عبارتند از:

۱. توافق آنچه تئوری می‌گوید با مشاهدات یا تجربه^(۱)
۲. سازگاری و انسجام در میان روابط درونی مفاهیم ذکر شده^(۲)
۳. جامعیت که در برگیرنده تعمیم یا شمول^(۳) یعنی قدرت اراییه وحدت مضمیر در پدیده‌های ظاهراً مختلف است. (ایان باریور، ۱۳۷۴، ص ۹-۱۷۷)

باید توجه داشت که هر تئوری یا راه‌حلی که ارائه شده است تنها نسبت به تئوریه‌ها یا راه‌حلهای بدیل، جامع‌تر و با معیارهای سه‌گانه فوق موافق‌تر است ولی

هرگونه ضابطه مندی یا فرموله کردن آنها آزمایشی و موقت است و شایسته نقادی و بازنگری مستمر.

(ب) آنچه نگفته است.

همچنانکه پیش از این نیز گفته شد از آنجا که خصلت علم و تئوریهای علمی گزینشی عمل کردن است و تئوریهها در رابطه با مسایل و مشکلات خاص پدید آمده اند و مطرح می شوند؛ از این رو به طور طبیعی - آگاهانه یا ناخودآگاه - برخی چیزها را بیان کرده و برخی گفتنیها را نیز ناگفته می گذارند، اینجاست که به تعبیر فون و ایستاخر اخترشناس آلمانی جای نقد و نقادی باز می شود و ضرورت می یابد: «تصویر علمی جهان در آنچه تأیید می کند غلط نیست ولی در آنچه بلا تکلیف می گذارد و در باره اش ساکت است یا حذفش می کند، اشتباه دارد.» (ایان باربور، ۱۳۷۴، ص ۳۰۳)

باید همواره بدانیم که علم نمی خواهد همه تجارب بشری را نظم و نسق ببخشد برخی از تجربیات بشر بخصوص تجربیات اخلاقی و روحی و روانی او بیشتر اوقات از دسترس علم به دور بوده است. بنابراین ضرورت نقادی و مشخص کردن آنچه تئوری در باره آن در زمان ارایه شدنش سکوت کرده یا ناگفته گذاشته است نیز باید همواره مد نظر قرار گیرد.

تئوری پردازان دانسته و نادانسته دانشی تولید می کنند که باید شناخته شود و کاربرد آن یعنی چگونگی استفاده از آن که در رابطه با کارگزاران تئوری بیشتر مطرح می شود نیز نباید نادیده گرفته شود. تئوری پرداز و کارگزار تئوری هر دو به عنوان موجودات انسانی دست به گزینش می زنند و گزینش آنان مبتنی بر نگرش و مفروضات آنهاست؛ بنابراین آنان مقید عمل می کنند و مبتنی بر فرهنگ و محیطی که در آن نشو و نما یافته اند به این امر مبادت می ورزند. اگر ما نیز مانند هافستد در اطراف جهان گردشی داشته باشیم و فرهنگ ملل را بررسی کرده و مشاهده کنیم در می یابیم که بخصوص در عرصه علوم اجتماعی و مدیریت هیچ تئوری را نمی توان جهان شمول و بدون محدودیت و بی قید و شرط پذیرفت و به کار گرفت. شاید این

سخن پاسکال که هافستد نقل کرده است بتواند موضوع را روشن تر کند، او می گوید: «حقیقی در این قسمت از جهان وجود دارد که در قسمتهای دیگر دروغی بیش نیست.» (هافستد، ۱۹۹۶، ص ۷۸)

هافستد مفهوم مدیریت را در کشورهای مختلف بررسی کرده و نشان می دهد که در هر یک از این کشورها و فرهنگ آنها این مفهوم ویژگیهای خاص خود را دارد؛ برای مثال او به این مفهوم در فرهنگ آمریکا اشاره می کند که به سبب ویژگیهای خاص فرهنگی مدیر را به عنوان قهرمان به شمار می آورند. او سه عنصر اساسی را که در فرهنگهای دیگر بدین گونه مورد تأکید قرار نگرفته است در رابطه با این کشور به ما می شناساند:

۱. تأکید بر فرایندهای بازار

۲. تأکید بر فردگرایی

۳. تأکید بر مدیران به جای کارکنان

او اعتقاد دارد که تئوریهایی که در این بخش از جهان (آمریکا) شکل می گیرند متأثر از این ویژگیهای فرهنگی و مقید و محدود به آنهاست. او فرهنگ را به جنگلی تشبیه می کند که در آن همزیستی درختان مختلف، بوته ها، گیاهان، حشرات، حیوانات و موجودات زنده ای که کمتر مورد توجه قرار می گیرند، آن را شکل داده است ولی در فرهنگ آمریکایی به سبب تأکید بیش از حد بر فردگرایی، اگر فرد را به عنوان یک درخت به شمار بیاوریم آنچه در این جنگل در نگاه یک آمریکایی - تئوری پرداز یا به کارگیرنده تئوری - بیشتر اهمیت دارد و به چشم می آید درختان یا افراد است و بس. (هافستد، ۱۹۹۶، ص ۸۸)

ج) آنچه باید گفته شود

از آنجا که تئوریا بازتاب زندگی انسانها در عصر خود هستند از این رو، در عین نشان دادن برخی واقعیتها در زمان حال ممکن است از بیان برخی واقعیتهای دیگر به خصوص در آینده ناتوان باشند؛ به همین سبب همواره باید از خود پرسید که آیا تئوریهای موجود می توانند وضعیت آینده را نیز تحت پوشش قرار دهند و راه

حلهای مطمئنی برای فردا نیز هستند؛ فردایی که ممکن است سخنهای تازه‌ای برای گفتن داشته باشد؛ به دیگر سخن قوت و صحت تئوریا در رابطه با آینده همواره بایستی با نوعی حزم و دوراندیشی و نگاه نقادانه مورد توجه باشد؛ زیرا تغییر و تحولاتی که در جهان و محیط زندگی انسان رخ می‌دهد همانند موجهای دریا اگر چه همه همچون یکدیگر جلوه می‌کنند ولی همواره باید به یادداشت که این به معنای آن نیست که قواعد مواجهه با آنها نیز همه جا یکی است و در عین حال که می‌توان از تئوریهای محکم و استواری برخوردار بود ولی همواره ممکن است راه‌حلهای دیروز برای مسائل امروز کارآمد و اثربخش نباشد؛ از این رو باید این پند ناصحان را نیز آویزه گوش داشت که:

چو گویی که وام خرد تو ختم
همه هرچه بایست آموختم
یکی نغز بازی کند روزگار
که بنشاندت پیش آموزگار

«فردوسی»

نتیجه‌گیری

رفتارهای ما تجلی عینی الگوهای ذهنی ما هستند. الگوهای ذهنی ما نیز براساس تجربیات شخصی، درک تجربیات، مفهوم‌سازی و آزمون مفاهیم شکل گرفته و بنوبه خود مفروضاتی را در ذهن ما می‌سازند که بر پایه آنها به گونه‌ای خاص به خود، جهان و دیگران می‌نگریم. براساس این مفروضات و نگرش و ادراکی که پیدا می‌کنیم یک سلسله تئوریا و مدلها پدید می‌آیند که به صورت ضمنی یا صریح و غیررسمی یا رسمی ملاک کار و مبنای اعمال و رفتارهای ما خواهند شد؛ معرفت سطحی و سپس معرفت علمی محصول چنین دریافتهایی است.

تئوریا و مدلهای ضمنی که مبتنی بر معرفت سطحی شکل می‌گیرند به سبب شخصی بودن، ارتباط با جزئیات و به صورت منظم و آگاهانه شکل نگرفتن، قابلیت تعمیم ندارند و در بلندمدت در مقابل رویدادها و پدیده‌های نیازمند به تعبیر و تفسیر مطابق با واقع، از کارآیی لازم برخوردار نیستند؛ از این رو، ناگزیر باید

به معرفت علمی روی آورد و به دنبال تئوریه‌ها و مدل‌های مشخصی بود که بر پایه معرفت علمی بتواند به صورت غیرشخصی، کلی و منظم و آگاهانه شکل گرفته و در بلندمدت نیز از استحکام لازم برای تعبیر و تفسیر پدیده‌های مربوط به خود برخوردار باشد.

معرفت علمی ترکیب مشخصی از عناصر تجربی و تعبیری است؛ بخش تجربی جنبه عینی و بخش تعبیری جنبه ذهنی علم و تئوریهای علمی را نشان می‌دهد.

تئوریه‌ها به طور کلی به سه شکل پدید می‌آیند: استقرایی، قیاسی و تخیل خلاق و دیدگاههایی که نسبت به ماهیت آنها وجود دارند نیز عبارتند از: دیدگاه اثبات‌گرایی (پوزیتیویسم) دیدگاه ابزارگرایی، دیدگاه ایده‌آلیستی، دیدگاه رئالیستی و دیدگاه حل مسأله.

از منظر مدیریت با توجه به دیدگاه اخیر در رابطه با ماهیت تئوری و به سبب تناسب این دیدگاه با جوهره مدیریت که به تعبیر یکی از صاحب‌نظران تصمیم‌گیری و حل مسأله است با این توجه که مدیر همیشه به دنبال بهره‌وری است (مهمترین مسأله مدیر) و تئوری نیز راه حلی برای مسأله به شمار می‌آید و تئوریهای مدیریت نیز در این راستا پدید آمده و می‌آیند، با در نظر گرفتن سطوح مختلف مدیریت می‌توان اظهار داشت که مدیران عالی به سبب مواجهه مستمر با رویدادهای غیرقابل پیش‌بینی و بدیع و بی‌سابقه بیشتر به تئوریهایی نیازمند هستند که مبتنی بر تخیل خلاق شکل بگیرد؛ زیرا ماهیت مسایل آنان مسایل جدید و مستحدث است. در سطح مدیران میانی تئوریهایی که بر پایه قیاس شکل گرفته و می‌گیرد کارآمدتر به نظر می‌رسد زیرا مدیران میانی نقش دوگانه‌ای را ایفا می‌کنند و در سطح عملیاتی نیز از آنجا که مدیران عملیاتی بیشتر براساس نمونه‌ها و موارد عینی عمل می‌کنند و عملگرتر هستند بیشتر باید انتظار پدید آمدن و شکل‌گیری و بهره‌بردن از تئوریهای استقرایی را از این سطح چشم داشت.

کوتاه سخن آنکه از آنجا که تئوریه‌ها همیشه در رابطه با مسایل شکل می‌گیرند

از این رو پاسخ مشکلات زمان خود به شمار می‌آیند؛ به همین سبب به طور طبیعی گزینشی عمل می‌کنند و برخی از موارد را بیان کرده و از بیان برخی موارد دیگر اجتناب می‌ورزند و برخی از موارد و موضوعات نیز در آینده و با گذشت زمان مطرح خواهد شد؛ از این رو بایستی تئوریهای موجود در علم مدیریت را پاسخهای موردنیاز برای مسایل خاص در جامعه یا جوامعی خاص به شمار آورد که ضرورتاً نمی‌تواند مسایل خاص دیگر در جامعه یا جوامع دیگر را پاسخگو باشد؛ بنابراین بایستی قابلیت تئوری‌پردازی را در مدیریت در جامعه خودمان بالا برده و به دنبال رایج راه‌حلها یا تئوریهای مرتبط با مسایل خود باشیم و مدیران و کارگزاران اجرایی را نیز به این نکته متوجه سازیم که آنان خواسته یا ناخواسته براساس تئوریا و مدلها عمل می‌کنند بنابراین ضرورت دارد این تئوریا را به صورت مشخص مورد بررسی قرار داده و بهترینها را ملاک کار قرار دهند و پس از آن نیز به ارزیابی آنها پرداخته و به دنبال پدید آوردن تئوریا و راه‌حلها مناسب کار خود باشند.

منابع

- ۱- باربور. ایان، علم و دین، ترجمه بهاء‌الدین خرم‌شاهی، مرکز نشر دانشگاهی، ۱۳۷۴.
- ۲- پوپر. کارل. ریموند، واقع‌نگری به هدف علم، ترجمه احمد آرام، انتشارات سروش، ۱۳۷۲.
- ۳- دهنارت. بی. رابرت، تئوریهای سازمانهای دولتی، ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانایی‌فرد، صفار - اشراقی - ۱۳۸۰.
- ۴- شاله. فلیسین، شناخت روش علوم یا فلسفه علمی، ترجمه یحیی مهدوی، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۴۶.

- 5- Boyett. Joseph & Boyett. Jimmie, *Guru Guide; The Best Ideas of the Top Management Thinkers*, John Wiley & Sons, Inc. New York, 1998.
- 6- Gill, John & Phil. Johnson; *Research Methods for Managers*. Paul Chapman. Publishing Ltd, 1991.
- 7- Hofstede, Geert; *Cultural Constraints in Management Theories*, Routledge, New York, 1996, PP. 78-90.



پروشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی