



فصلنامه علمی - تخصصی مدیریت، شماره ۱ - بهار ۱۳۸۶

صاحب امتیاز: دانشگاه امام صادق (ع)

مدیر مسئول: دکتر مصباح الهدی باقری

سر دبیر: دکتر غلامرضا گودرزی

مدیر داخلی: محمدحسین بصیری

اعضای هیئت تحریریه

علی رضاییان استاد دانشگاه شهید بهشتی
مهدی الوانی استاد دانشگاه علامه طباطبایی
حسن میرزایی اهرنجانی دانشیار دانشگاه تهران
عادل آذر دانشیار دانشگاه تربیت مدرس
سیدرضا سیدجوادین دانشیار دانشگاه تهران
محمد رضا طاهری دانشیار دانشگاه شهید چمران اهواز
محمد اسماعیل فدایی نژاد دانشیار دانشگاه شهید بهشتی
سید علی علوی استادیار دانشگاه الزهراء (س)
غلامرضا گودرزی استادیار دانشگاه امام صادق (ع)
مصباح الهدی باقری کنی استادیار دانشگاه امام صادق (ع)
محمد طالبی استادیار دانشگاه امام صادق (ع)
ولی الله نقی پورفر استادیار دانشگاه قم
رضا راعی استادیار دانشگاه تهران
علی دیواندری استادیار دانشگاه تهران

مترجم: علیرضا روشن ضمیر

طرح جلد: رضا باقریان

قیمت: ۱۰۰۰۰ ریال / ۱۷۶ صفحه

مقالات (و نقد کتب) لزوماً بیان کننده دیدگاه دانشگاه نیست.

نقل مطالب تنها با ذکر کامل مأخذ مجاز است.

تهران، بزرگراه شهید چمران، پل مدیریت، دانشگاه امام صادق (ع)

مرکز تحقیقات، اداره نشریات، صندوق پستی ۱۵۹-۱۴۶۵۵

تلفن: ۵-۸۸۰۹۴۰۰۱-۸۸۵۷۵۰۲۵

www.isu.ac.ir/publication.htm

[e-mail: publication@isu.ac.ir](mailto:publication@isu.ac.ir)

شیوه نگارش مقاله‌ها

(موارد لازم برای تسریع در آماده‌سازی و چاپ فصلنامه)

۱. حجم مقاله از ۳۰ صفحه (۳۰۰ واژه‌ای) فراتر نرود.
۲. برای سهولت ارزیابی و ویرایش، مقاله بر یک روی کاغذ A4 و با رعایت فضای مناسب در حاشیه‌های کاغذ و میان سطرها، حروفچینی شود و همراه با فایل الکترونیکی ارسال گردد.
۳. تلفظ نام‌ها و مفاهیم ناآشنا، با استفاده از الفبای صوتی (آوانویسی) پس از فارسی آن یاد شود.
۴. معادل خارجی نام‌ها و مفاهیم مهم به کاررفته در متن، جلوی نام یا مفهوم مربوط میان پرانتز آورده شود.
۵. استناد و ارجاع در پایان نقل قول یا موضوع، با ذکر نام نویسنده، سال نشر و شماره جلد و صفحه اثر، مانند نمونه زیر آورده شود (در تکرار استناد و ارجاع، مثل بار اول نوشته می‌شود و از کاربرد واژه‌های همان، همو، پیشین و مانند آن خودداری شود):
(مطهری، ۱۳۸۴، ج ۶، صص ۱۲۱-۱۲۷)
- چنانچه از نویسنده‌ای در یک سال بیش از یک اثر انتشار یافته باشد، با ذکر حروف الفبایی پس از سال انتشار از یکدیگر متمایز شوند.
۶. یادداشت‌های توضیحی در پایان مقاله (پیش از کتابنامه) آورده شود.
۷. کتابنامه مأخذ فارسی و لاتین به طور جداگانه با ترتیب الفبایی، در پایان مقاله با ذکر مشخصات زیر آورده شود:
کتاب: نام خانوادگی، نام (سال انتشار). **عنوان کتاب.** شماره جلد. محل انتشار: نام ناشر.
مقاله: نام خانوادگی، نام (سال انتشار). «عنوان مقاله». **نام نشریه.** شماره نشریه، شماره صفحه‌های آغازین و انجامین مقاله.
۸. نتایج تحقیق و در صورت امکان چگونگی ارتباط و کاربرد آن در جامعه، در پایان مقاله یاد شود.
۹. چکیده‌ای حدود ۲۰۰-۳۰۰ واژه‌ای در بردارنده عنوان و موضوع مقاله، روش تحقیق و نتیجه‌گیری جداگانه تهیه شود و همراه با ترجمه انگلیسی آن ارسال گردد.
۱۰. برای تسهیل در فرآوری نمایه موضوعی، فهرستی از کلیدواژه‌ها (حداکثر ۶ واژه) تهیه شود که مقاله بر اساس آنها قابل نمایه‌سازی باشد.
۱۱. در ترجمه مقاله، اصل متن همراه ترجمه ارسال شود.
۱۲. مقاله نباید در هیچ نشریه‌ای چاپ یا همزمان به دیگر نشریه‌ها ارسال شده باشد.
۱۳. فصلنامه در اصلاح و ویرایش مطالب آزاد است.
۱۴. مطالب ارسال شده بازگردانده نمی‌شود.

برای هماهنگی‌های لازم، شماره تلفن منزل و محل کار، تلفن همراه، آدرس، شماره صندوق پستی و پست الکترونیک خود را همراه مقاله به دفتر نشریه بفرستید.

| | | |
|-------|--|-----|
| | ● سخن نخست | ۵ |
| | مقالات | |
| | ● نظریه تصویر و کاربرد آن در تصمیم‌گیری فردی و سازمانی دکتر علی رضاییان / اسدالله گنجعلی / محمدرضا کریمی | ۷ |
| | ● در آمدی بر تأثیر مؤلفه‌های فرهنگ اسلامی بر تصمیم‌گیری دکتر سید علی علوی | ۳۵ |
| | ● عقلانیت، تصمیم‌سازی، اصل شورا دکتر رضا اکبری | ۵۹ |
| | ● خط‌مش‌گذاری دولتی برای تحقق عدالت اجتماعی، در حد فاصل تدوین تا اجرای قانون اساسی دکتر علی اصغر پورعزت | ۷۷ |
| | ● نظریه تصویر و تصمیم راهبردی دکتر غلامرضا گودرزی | ۹۳ |
| | ● تصمیم‌گیری در سیاست خارجی و نقش دیپلماسی عمومی در فرآیند تصمیم‌سازی دکتر کیومرث اشتریان / نادر جعفری هفتخوانی | ۱۱۱ |
| | ● بررسی مبانی عقلانیت در تصمیم‌گیری محمد شیخ‌زاده | ۱۴۱ |
| | فرم اشتراک | ۱۶۵ |
| | چکیده انگلیسی مقالات | ۱۶۷ |

سخن نخست

خلق هر نشریه، تولد یک اندیشه و فکر جدید در حوزه‌ای است که قلمروی موضوعی آن نشریه است. هر نشریه که به بازار فکر و علم وارد می‌شود، به همراه خود کوله‌باری از ایده‌ها، آموزه‌ها و نوآوری‌ها را در پی خواهد داشت؛ و اینک نشریه‌ای دیگر در عرصه مدیریت کشور تبلور یافته که مزین به نام اندیشه مدیریت است. اندیشه مدیریت نشریه‌ای است که در راستای فراهم کردن زمینه بسط و گسترش علم مدیریت با تأکید بر مطالعات میان‌رشته‌ای، خاصه در حوزه‌های «مدیریت و اسلام» و «مسائل کشور» توسط دانشکده معارف اسلامی و مدیریت دانشگاه امام صادق(ع) منتشر خواهد شد. رویکرد اصلی هیئت تحریریه و مسئولان این نشریه، گسترش و تعمیق مطالعات پژوهشی در مسائل مدیریت با اولویت‌ها و محورهای اساسی ذیل است:

۱. حرکت به سمت تعالی مطالعات میان‌رشته‌ای، خاصه در مطالعات حوزه‌های مشترک مدیریت و مباحث اسلامی و ارزشی؛
۲. رشد و اعتدالی تحقیقات بنیادی در حوزه‌های جدید و به‌روز علم مدیریت؛
۳. رصد کردن مباحث عمومی و تخصصی مدیریت با رویکرد مطالعات مورد نیاز محققان و اندیشمندان داخلی و خارجی؛
۴. فراهم کردن امکان همکاری‌های علمی و تحقیقاتی بین دانشگاه‌های داخل و خارج کشور از طریق ارائه دستاوردهای تحقیقات حوزه مدیریت؛

۵. عمق‌بخشی به مطالعات مدیریتی در حوزه‌های مورد نیاز کشور به ویژه در زمینه‌های علمی و تحقیقاتی و مدل‌های کاربردی؛

نشریه اندیشه مدیریت برای نیل به اهداف و مأموریت‌های اساسی خود در نظر دارد تا قالب و طراحی جدید در میان نشریات موجود حوزه مدیریت کشور ایجاد کند؛ از این رو، در طراحی این نشریه با بهره‌گیری از نظر اندیشمندان مختلف اولاً، دامنه نویسندگان و مؤلفان مقاله از میان محققان برجسته و فعال کشور خواهد بود؛ ثانیاً، مقالات در سطح مقالات علمی- پژوهشی و با رعایت استانداردهای مورد نظر چاپ خواهد شد؛ ثالثاً، گزارش مقالات در نشریه به صورتی خواهد بود که علاوه بر مقالات بنیادین، مقالات دیگری که در حوزه‌هایی چون نتیجه تحقیقات و پژوهش‌های کاربردی، معرفی الگوهای مدیریتی کشور، ارائه ایده‌ها و انگیزه‌های مطالعاتی جدید و حتی مطالعات میدانی و موردکاوی‌های داخلی است، نیز منتشر گردند.

با توجه به جمیع نکات یادشده، نشریه اندیشه مدیریت سعی خواهد کرد تا در مقالات خود از طریق ایجاد فضای گفتگو و تعامل میان اندیشمندان و محققان حوزه‌های مدیریت با حرکت به سمت چشم‌انداز مرجعیت علمی، به سهم خود زمینه‌ساز رشد و گسترش نهضت توسعه علم و جنبش نرم‌افزاری گردد که نه تنها آرمان و خواست مقام معظم رهبری (مدظله)، بلکه راهبرد حیات‌بخش کشور در حوزه علوم انسانی نیز می‌باشد.

سردبیر

غلامرضا گودرزی

نظریه تصویر و کاربرد آن در تصمیم‌گیری فردی و سازمانی

دکتر علی رضاییان*

اسدالله گنجعلی**

محمد رضا کریمی***

چکیده: اندکی تأمل در زندگی فردی و فعالیت‌های سازمانی نشان می‌دهد که تصمیم‌گیری جزئی جدایی‌ناپذیر و عنصر حیاتی آن است. صاحب‌نظران تصمیم‌گیری، برای تبیین چیرایی و چگونگی این پدیده مهم در سطح فردی و سازمانی تلاش‌های زیادی کرده‌اند. حاصل این تلاش‌ها، رویکردهای توصیفی و تجویزی است که تصمیم‌گیری را از دو دیدگاه متفاوت تبیین می‌کنند؛ یکی از نظریه‌هایی که در اواسط دهه ۱۹۸۰م. در قالب رویکرد توصیفی، شیمایی و مبتنی بر اصول طبیعی، سایر الگوها و نظریه‌های رویکرد تجویزی را به چالش کشید، «نظریه تصویر» بود. نظریه تصویر تلاشی در جهت تبیین چگونگی تصمیم‌گیری واقعی افراد است. نظریه تصویر، تصمیم‌گیرنده را دارای تصویرهایی از خود، وضعیت گذشته، حال و آینده‌اش می‌داند. نحوه شکل‌گیری این تصاویر و چگونگی تغییرات آن‌ها و نیز روابط متقابل و درونی میان این تصاویر، پایه‌های اصلی تصمیم‌گیری را در سطح فردی و سازمانی شکل می‌دهند. نظریه تصویر، تصمیم‌گیری را حاصل چگونگی ساخت، ترکیب، انسجام و هماهنگی میان «تصویر از خود»، «تصویر فرافکن»، «تصویر طرح‌ریزی‌شده» و «تصویر اقدام» می‌داند.

کلیدواژه: تصویر، نظریه تصویر، تصمیم‌گیری فردی و سازمانی

* استاد دانشگاه شهید بهشتی

** دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه شهید بهشتی

*** دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه شهید بهشتی

ganjali@isu.ac.ir

m_karimi@sbu.ac.ir

اندیشه مدیریت، شماره ۱ - بهار ۱۳۸۶

Management Thought, No. 1, Spring 2007

مقدمه

اکنون که در حال خواندن این نوشتار هستید اقدام شما مبتنی بر یک تصمیم است. چگونه این تصمیم را اتخاذ کرده‌اید؟ آیا از مدل‌های تجویزی و پس از طی گام‌های منطقی تعریف مسئله، تشخیص علل، طراحی راه حل‌های ممکن و سپس، انتخاب بهترین راه حل به این نتیجه رسیدید که باید این مقاله را مطالعه کنید و یا نه از مدل‌های توصیفی در این تصمیم‌گیری بهره گرفته‌اید؟ شاید تصمیم شما مبتنی بر «نظریه تصویر» باشد. اگر علاقه‌مندید با چستی و چگونگی تصمیم‌گیری واقعی خود در تصمیمات فردی و سازمانی بیشتر آشنا شوید، در این سفر کوتاه با ما همراه باشید. شما در این نوشتار با چستی و چرایی نظریه تصویر در قالب پیشینه و خاستگاه این نظریه، تبیین ماهیت آن از حیث توصیفی یا تجویزی بودن، شمایمی بودن و نیز مبتنی بر اصول طبیعی بودن و همچنین، چارچوب عمومی این نظریه بیشتر آشنا خواهید شد و در ادامه، کاربرد این نظریه را در تصمیم‌گیری فردی و سازمانی شاهد خواهید بود.

۱. نظریه تصویر؛ چستی و چرایی

۱-۱. مدل‌های تصمیم‌گیری تجویزی یا توصیفی؟

اگر اندکی تأمل کنیم به خوبی خواهیم دید که برخی از تصمیم‌گیری‌ها از گام‌های منطقی مدل‌های تصمیم‌گیری تجویزی تبعیت نمی‌کنند (Morrell, 2003). فرض اصلی مدل‌های تصمیم‌گیری تجویزی (prescriptive) این است که تصمیم‌گیرنده از طریق ارزیابی نتایج اقدامات در دسترس، تصمیم‌گیری می‌کند و اقدامی را که نتیجه مورد انتظار را به صورت حداکثری فراهم می‌سازد، انتخاب می‌کند (Mitchell & etal, 1986, p.294).

گرچه تصمیم‌گیری‌های تجویزی، منطقی و بسیار ساده به نظر می‌رسند، در واقع، مشتمل بر پیش‌فرض‌هایی هستند که محل اشکال و قابل تأمل‌اند. برخی از این پیش‌فرض‌ها در نگاره شماره یک ارائه شده است.

نگاره شماره ۱. پیش‌فرض‌های الگوهای تصمیم‌گیری تجویزی

| عنوان پیش‌فرض | شرح پیش‌فرض |
|---|---|
| ماهیت ارزیابی‌ها | در ارزیابی‌ها باید از رویه‌های تحلیلی استفاده شود. |
| شاخص‌های کمی | میزان نتایج مورد انتظار از اقدامات بر اساس شاخص‌های کمی قابل محاسبه است. |
| شرایط (conditions) تلخیص بدیل‌ها | شرایطی فرض می‌شود که اجازه می‌دهد گزینه‌های تصمیم خلاصه و غربال شوند. |
| اطلاعات | فرض می‌شود دسترسی کامل به اطلاعات وجود دارد. |
| قابلیت‌های فیزیکی و شناختی تصمیم‌گیرنده (cognitive & Physical Capabilities) | فرض می‌شود قابلیت‌های شناختی و فیزیکی تصمیم‌گیرنده محوری اصلی و تعیین‌کننده در تصمیم‌گیری است و نه اقتضائات و شرایط محیطی و بافت محتوایی تصمیم. |
| حداکثرسازی | تصمیم‌گیرنده تلاش می‌کند نتایج و بازده تصمیم‌های خود را از طریق انتخاب بهترین گزینه به وسیله وزن‌دهی به همه گزینه‌ها حداکثر کند. |

برگرفته از: (Zsombok & etal, 1992, p.29) و (Mitchell & etal, 1986, pp.294-295).

به کارگیری مدل‌های نظری تجویزی و رسمی در تصمیم‌گیری، همان نتایجی را که در مورد تصمیم‌گیری فردی ذکر شد، در تصمیم‌گیری‌های سازمانی نیز دارند. در نگاه سطحی، این الگوها راه‌های جذابی برای تفکر در خصوص چگونگی شکل‌گیری تصمیم‌ها به نظر می‌رسند، اما در واقع این‌طور نیستند. هم در سطح فردی و هم در سطح سازمانی، تصمیم‌گیری خیلی ظریف‌تر از آن چیزی است که الگوهای تصمیم‌گیری رسمی و تجویزی ارائه می‌دهند (Mitchell & etal, 1986, p.295). بهترین تصمیم برای بعضی‌ها ممکن است بهترین تصمیم برای دیگران نباشد. به عبارت دیگر، مردم تصمیم‌گیری را بیشتر شهودی‌تر (more intuitive) و غیرعادی‌تر نسبت به آنچه که به طور سنتی تصور می‌شد، انجام می‌دهند و هنگام تصمیم‌گیری در

مورد برخی پدیده‌ها تفکر زیادی نمی‌کنند و از فرایند حسی و شهودی با حداقل پردازش استفاده می‌کنند (Zsombok & etal, 1992, p.29).

وقتی تصمیم‌گیران با مسائل ساده‌ای مواجه می‌شوند که گزینه‌های ساده‌ای پیش روی دارند و هزینه ارزیابی گزینه‌ها پایین است، از مدل‌های منطقی (rational model) به ندرت استفاده می‌کنند و در صورت استفاده نیز نتیجه درست و دقیقی به دست نمی‌آورند. در چنین شرایطی به جای مدل‌های منطقی، بیشتر تصمیمات مهم بر اساس قضاوت و شهود افراد اتخاذ می‌شود و کمتر از مدل‌های تجویزی استفاده می‌گردد.

۲-۱. پیشینه و خاستگاه نظریه تصویر

تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که وقتی افراد، گروه‌ها یا سازمان‌ها می‌خواهند تصمیم‌گیری کنند، تمایل دارند که شبیه آنچه در نظریه تصویر است، رفتار کنند (Leedom, 2004, p.24). نظریه تصویر توسط دو روان‌شناس به نام‌های بیچ (Beach) و میچل (Mitchell) در اواسط دهه ۱۹۸۰م. به منظور ارائه توصیفی از تصمیم‌گیری، که دانش فرد از طریق تصویرهای ذهنی ارائه می‌شود، پیشنهاد گردید. این مدل در تلاش است دامنه وسیعی از رفتارها را در زمان تصمیم‌گیری تبیین کند (Patalano, 2003, p.11).

شکل‌گیری نظریه تصویر، علاوه بر تحقیقات بیچ و میچل، مبتنی بر مباحثی است که در قالب «نظریه کنترل» ارائه شده است. بحث اصلی و چکیده نظریه کنترل این است که رفتار، فرایندی پیچیده است که به وسیله اهداف و بازخور هدایت می‌شود. موجود زنده از طریق این اهداف و بازخورهاست که بقا می‌یابد و پیشرفت می‌کند. تصمیم‌گیرنده، تصاویری اختصاصی از خود و جهان خود دارد. این تصاویر به عنوان راهنما عمل می‌کنند که قادرند رفتار را کنترل کنند. نظریه تصویر از این نکته مورد اشاره در نظریه کنترل، بهره گرفته و آن را با تصمیم‌گیری مرتبط ساخته است. علاوه بر مباحث مورد اشاره، شکل‌گیری و توضیح نظریه تصویر از فلسفه، رفتار سازمانی، روان‌شناسی اجتماعی و مباحثی مانند توسعه فردی (personal development)، تعهد فراتصمیم (post-decisional commitment) بی‌بهره نمانده است. چنین مباحثی منجر

به شکل‌گیری مفهومی با عنوان «تصویر» (image) گردیده است. تصاویر عبارت‌اند از بازسازی گذشته فرد (جایگاهی که فرد پیشتر داشته است) و آرمان‌ها و آرزوهای فرد برای آینده (جایگاهی که فرد می‌خواهد به آن برسد). به بیان دیگر، هر تصویری مشتمل بر دیدگاه فرد نسبت به خود، گذشته خود (آنچه که پیشتر بوده است)، آینده خود (آنچه که فرد دوست دارد و می‌خواهد بشود) است. نظریه تصویر تلاشی در جهت نشان دادن نقش چنین تصاویر و اهداف و نحوه تأثیر و تأثر آن‌ها در تصمیم‌گیری فرد و سازمان است (Mitchell & etal, 1986, p.299).

۱-۳. ماهیت نظریه تصویر

نظریه تصویر، یک نظریه توصیفی (descriptive theory) است و نه تجویزی. شکل‌گیری و نضج این نظریه به ناکارآمدی مدل‌های تصمیم‌گیری رسمی و تجویزی مانند مدل‌های اقتصادی، آماری و... بر می‌گردد (Mitchell & etal, 1986, p.294). در نظریه تصویر، فرض بر این است که اغلب تصمیم‌ها بر مبنای قوانین و قواعد بسیار ساده اتخاذ می‌شوند که نیازمند حداقل تفکر تحلیلی (analytic thought) می‌باشند، اما این قوانین و قواعد، اکتشافی (heuristics) و پیش‌داورانه (biases) نیستند (Mitchell & etal, 1986, p.295).

نظریه تصویر جزو مدل‌های تصمیم‌گیری مبتنی بر اصول طبیعی (naturalistic) است (Turban & Anderson, 2001). تصمیم‌گیری مبتنی بر اصول طبیعی عبارت است از اینکه چگونه یک فرد مجرب به صورت شخصی و یا در قالب یک گروه کاری در یک شرایط پویا با نااطمینانی بالا و به صورت واکنش سریع، موقعیت را شناسایی و ارزیابی می‌کند و به سرعت تصمیم مقتضی را اتخاذ و اجرا می‌کند (برای نمونه در شرایط آتش‌سوزی) (Elliot, 2005, p.15). این مدل‌ها به سبکی از تصمیم‌گیری اشاره دارند که گزینه‌های چندگانه توسط تصمیم‌گیرنده مقایسه نمی‌شود. همه افراد بارها این را تجربه کرده‌اند که هنگام تصمیم‌گیری در برخی شرایط، یک گزینه عمل را در نظر می‌گیرند و هنگام قرار گرفتن در موقعیت آن را اصلاح می‌کنند. افراد در چنین شرایطی بارها و بارها گزینه‌هایی را رد می‌کنند و یکی دیگر را انتخاب می‌کنند، اما هرگز آن‌ها

را با هم مقایسه نمی‌کنند بلکه به طور نظام‌مند با استفاده از استانداردهایی به صورت ناخودآگاه گزینه دلخواه را انتخاب می‌کنند (Zsombok & etal, 1992, p.29). بنابراین، مدل‌های تصمیم‌گیری مبتنی بر اصول طبیعی، تلاش می‌کنند چگونگی تصمیم‌گیری افراد را در موقعیت‌هایی تبیین کنند که شرایط، اهداف و گزینه‌های عمل طی زمان تغییر می‌کنند، اطلاعات مبهم بوده و پیچیدگی و نااطمینانی محیطی بالاست و فعالیت‌های عملی ناشی از تصمیم (اقدام) به دلیل بالا بودن سطح پیچیدگی، میان تعداد زیادی از افراد تفکیک و توزیع می‌شود (Elliot, 2005, p.15). این شرایط، امکان استفاده از تعداد زیادی از راهبردهای تصمیم را از بین می‌برد و به تطبیق سریع با موقعیت به منظور ساختاردهی و ایجاد یک گزینه عمل منجر می‌شود. سؤال اصلی در چنین تصمیماتی عبارت است از اینکه چگونه تجربیات تصمیم‌گیرنده در وضعیت‌های واقعی مدلسازی می‌شود (Zsombok & etal, 1992, p.29).

نظریه تصویر همچنین یک نظریه شمایی (schema theory) است (Mitchell & Beach, 1986, p.1). اصطلاح «شما» (schema) برای اولین بار توسط بارلت (Barlett) مطرح شد. او نظریه خود را در قالب فرضیه‌های مبتنی بر شکل ساختار ذهنی (mental structure) بیان کرد. بنا به تعریف بارلت در سال ۱۹۳۲م. «شما» عبارت است از ساختار ذهنی فرضی که توجه و بازسازی بعدی حافظه را کنترل می‌کند. این نظریه، پایه‌ای برای مطرح شدن نظریات دیگر مانند کلیشه‌ها (stereotypes)، نمونه‌ها (prototypes) و نظریه تصویر گردید. بنا به تعریف جامع‌تر، «شما» عبارت است از یک ساختار شناختی که نشان‌دهنده دانش سازمان‌یافته در مورد یک محرک است و نیز قواعد و قوانینی که به صورت ناخودآگاه، پردازش اطلاعات را هدایت می‌کند. در این معنا «شما» به عنوان یک پایه دانشی در خدمت فرد قرار می‌گیرد تا او را از جهت پردازش اطلاعات، تعیین نوع اقدام و انتظارات و پیشامدهای مورد انتظار یاری کند (Lord & Foti, 1986, p.22). تصاویر در نظریه تصویر، «شماهایی» هستند که مشخص‌کننده رفتار تصمیم است و در نقش اصول راهنمایی عمل می‌کنند که تصمیم‌گیرنده را در انتخاب اقدام مرتبط با هر موقعیت یاری می‌کنند (Morrell & Etal, 2001, p.1). با این تعریف می‌توان گفت تصاویر جزو شماهای

رخداد (script schema) می‌باشند. این نوع شما یک «برنامه اقدام از پیش تعبیه‌شده» در ذهن فرد است که از یک ساختار شناختی مبتنی بر تشریح سلسله وقایع صحیح و مرتبط با رخدادها و رویدادهای معین تشکیل می‌گردد. به واسطه این شما فرد امکان درک و استنباط از موقعیت و شرایط را پیدا می‌کند (Gioia & Manz, 1985, p.329).

نظریه تصویر تلاشی در جهت تبیین چگونگی تصمیم‌گیری واقعی افراد است. نظریه تصویر، تصمیم‌گیرنده را دارای تصویرهایی از خود، وضعیت گذشته، حال و آینده‌اش می‌داند (Mitchell & etal, 1986, p.296). تصاویر در این نظریه، طرح‌های کلی یا نمایش‌هایی از اطلاعات هستند که ارزش‌ها و دانش‌های یک تصمیم‌گیرنده را سازماندهی و رفتار او را هدایت می‌کنند (Nelson, 2004, p.29). یکی از این تصاویر، اصول و چارچوب‌هایی را برای تبیین این واقعیت مشخص می‌کند که چگونه باید رفتار کرد و چرا دنبال کردن چنین رفتاری مهم و ارزشمند است. تصویر دیگر، اهدافی را مشخص می‌کند که باید مطابق با اصول ارائه‌شده در تصویر اول دنبال گردد. تصویر سوم، راه‌هایی را مشخص می‌کند که هر کدام از آن‌ها باید به اهداف مشخص شده منتج شوند. سؤال این است که این تصاویر چگونه شکل می‌گیرند؟ چگونه تغییر می‌کنند و روابط درونی میان آن‌ها چگونه است؟ در واقع، نحوه شکل‌گیری این تصاویر و چگونگی تغییرات آن‌ها و نیز روابط متقابل و درونی میان این تصاویر، پایه‌های اصلی تصمیم‌گیری را شکل می‌دهند (Mitchell & etal, 1986, p.296).

برخلاف بسیاری از مدل‌های سنتی تصمیم‌گیری که اطلاعات را به عنوان تنها عامل تعیین‌کننده در فرایند تصمیم‌گیری مفروض می‌دانند، نظریه تصویر فرض می‌کند که بر عوامل دیگری مانند تجربیات گذشته، ارزش‌ها و برنامه‌های فردی در ترکیب با اطلاعات باید تأکید شوند (Sandoval, 2005, pp.43-45).

بنا به نظریه تصویر، تصمیم‌گیرنده تصویر خود را به طور مداوم اصلاح و تعدیل می‌کند که این انطباق و پویایی برای تصمیم‌گیری یک امر حیاتی محسوب می‌شود. نظریه تصویر فرض می‌کند که تصمیم‌گیرنده مجموعه‌ای از گزینه‌های خوب را در ذهن دارد و سعی می‌کند که تصمیم اتخاذشده کمترین انحرافات را از بهترین گزینه‌ها داشته باشد (Marttunen & Suomalainen, 2004, pp.5-9).

۱-۴. نظریه تصویر: یک انتقاد!

انتقادی که ممکن است از نظریه تصویر شود این است که نظریه تصویر، توصیف دقیق و سلسله وار از مراحل مختلف فرایند تصمیم ارائه نمی دهد؛ به طوری که نمی توان این نظریه را یک نظریه تصمیم تلقی کرد. این نظریه در برگرنده وضعیت غیرعقلایی و بی نظم از فرایند تصمیم گیری است. چنین انتقادی فرضش بر این است که مدل هایی که نظریه تصمیم را شکل می دهند، بهترین و تنها راه هایی هستند که از طریق آنها تصمیمات اتخاذ می شوند و این پیش فرضی است که انتقادهای زیادی بر آن وارد است. هدف نظریه تصویر، علاوه بر نشان دادن ابعادی از تصمیم گیری که دارای نظم هستند، نشان دادن آن ابعادی از تصمیم گیری است که از دیدگاه رویکرد رسمی و تجویزی، غیرعقلایی به نظر می رسند، اما از دیدگاه رویکرد توصیفی کاملاً عقلایی هستند (Mitchell & etal, 1986, pp.296-297).

۱-۵. نظریه تصویر و راهبردهای تصمیم گیری

مطابق با نظریه تصویر، تصمیم گیرنده سه نوع راهبرد را در جریان تصمیم گیری های خود به کار می گیرد:

- راهبرد تحلیلی - هدفمند (aided-analytic strategy)؛

- راهبرد تحلیلی - غیرهدفمند (unaided-analytic strategy)؛

- راهبرد غیرتحلیلی (nonanalytic strategy).

راهبرد تحلیلی - هدفمند نیازمند استفاده از ابزارها یا پشتیبانی کننده های تصمیم است؛ برای مثال، خودکار، کاغذ، فرمول، تحلیل گر تصمیم و پارادایم های تحلیلی و رسمی که بر اساس آنها تصمیم اتخاذ می شود.

در راهبرد تحلیلی - غیرهدفمند نیز از برخی از پشتیبانی کننده های رسمی و تحلیلی استفاده می شود، اما به صورت رسمی و تجویزی قابل توجه نیستند و این راهبرد بدون کمک ابزارها اجرا می شود؛ برای مثال، تحلیل هزینه و منفعت یک اقدام در ذهن تصمیم گیرنده.

در راهبرد غیرتحلیلی نیز به سادگی با استفاده از قواعد سرانگشتی مبتنی بر عادات و بدون هر گونه تحلیل، تصمیم اتخاذ می‌شود (Mitchell & etal, 1986, p.297).

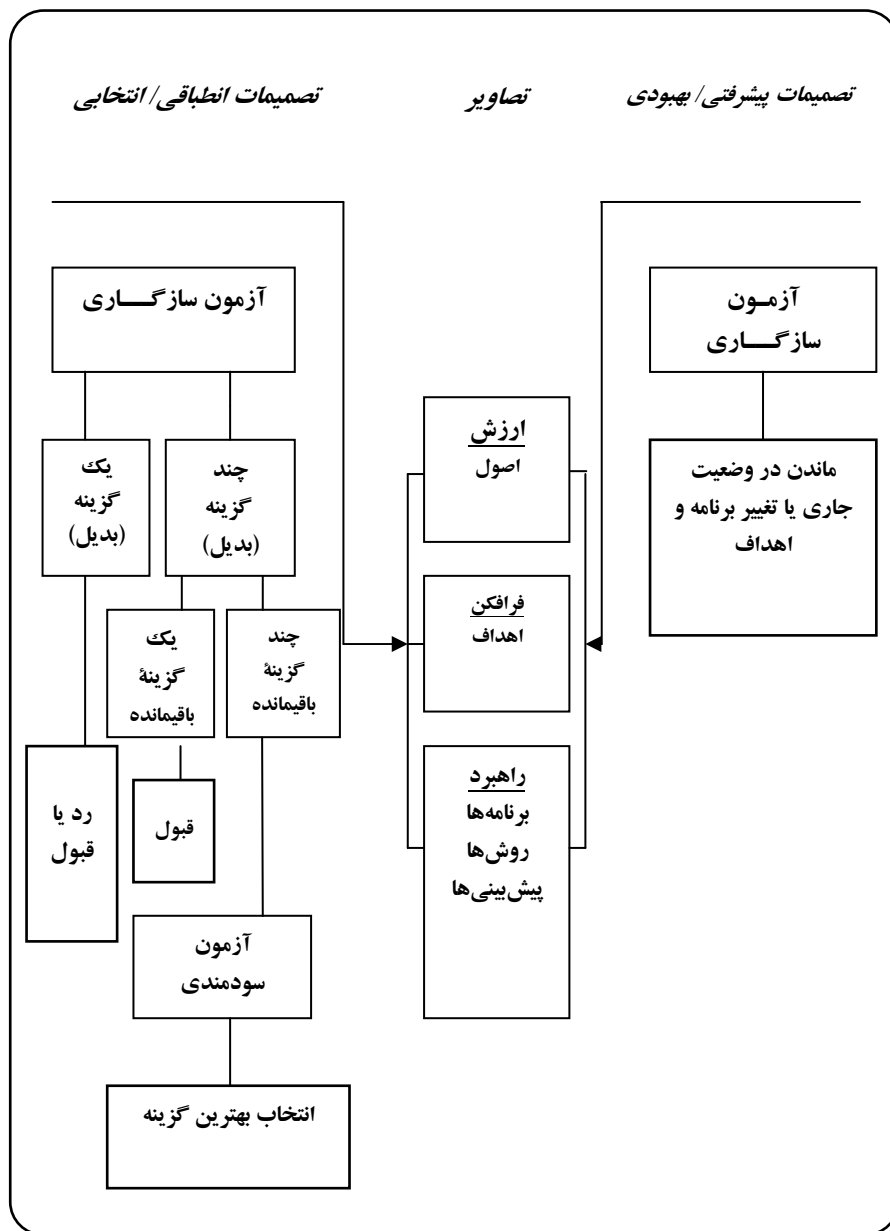
استفاده از هر کدام از راهبردهای سه‌گانه تصمیم‌گیری به عوامل زیر بستگی دارد:

- میزان پیچیدگی کار (اقدام منتج از تصمیم)؛
- میزان جبران‌ناپذیر بودن (تغییرناپذیر بودن) تصمیم؛
- میزانی که تصمیم‌گیرنده در قبال نتایج تصمیم، پاسخگو و مسئول است؛
- میزان تأثیر محدودیت‌های زمانی بر انتخاب راهبرد (Mitchell & etal, 1986, p.298).

تحقیقات نشان می‌دهد که در برخی از موارد، حتی تصمیمات مهم نیز با استفاده از راهبردهای غیرتحلیلی اتخاذ می‌شوند، در حالی که از دیدگاه نظریه تصمیم این نوع تصمیم‌گیری، غیرعقلایی و غیرمنطقی به نظر می‌رسد، اما در نگاهی عمیق‌تر و دقیق‌تر به این فرایند تصمیم‌گیری، کمترین بی‌نظمی مشاهده می‌شود و این نوع تصمیم‌گیری کاملاً منطقی به نظر می‌رسد. نظریه تصویر برخلاف نظریه‌های معمول تصمیم که قادر نیستند راهبردهای غیرتحلیلی و غیرهدفمند را توجیه کنند، در تلاش است از طریق توسعه نظریه‌های تصمیم، تنوع تصمیم‌گیری انسان را نشان داده گسترش دهد (Mitchell & etal, 1986, p.298).

۱-۶. الگوی عمومی نظریه تصویر

نمودار شماره یک، الگوی عمومی نظریه تصویر را که در سال ۱۹۹۳م. توسط لپ‌شیتز (Lipshitz) ارائه شده است، نشان می‌دهد (Sandoval, 2005, p.30).



نمودار شماره ۱. مدل عمومی نظریه تصویر

این نظریه از سه جزء اصلی تشکیل شده است که عبارت‌اند از:
یک. تصاویر (images):

- اصول و ارزش‌ها (principles)؛

- اهداف و برنامه‌ها (goals and plans)؛

دو. آزمون‌ها (tests):

- سازگاری (compatibility)؛

- سودمندی یا سودبخشی (profitability)؛

سه. چارچوب‌ها یا قالب‌ها (frames):

- زمینه (context)؛

- نمود و ظهور (presentation) (Narayanan & Zhang, 2000).

تصاویر که پایه‌های اصلی نظریه تصویر را شکل می‌دهند، گاهی در سه سطح به شرح زیر بیان می‌شوند:

- تصویر ارزش (value image)؛

- تصویر فرافکن (trajectory image)؛

- تصویر راهبردی (strategic image) (Nelson, 2004, p.29).

اما در شکل توسعه‌یافته نظریه تصویر، این تصاویر شامل چهار سطح ادراکی (perceptual level of image) هستند که عبارت‌اند از:

- تصویر از خود (self image)؛

- تصویر فرافکن (trajectory image)؛

- تصویر طرح‌ریزی‌شده (projected image)؛

- تصویر اقدام (action Image) (Leedom, 2004, pp.25-29).

هر یک از تصاویر چهارگانه در نگاره شماره دو به اجمال تعریف شده‌اند. چيستی و کاربرد هر یک از این تصاویر در تصمیم‌گیری فردی و سازمانی در بخش‌های بعدی این نوشتار به تفصیل تبیین می‌گردد.

نگاره شماره ۲. تعریف تصاویر چهارگانه

| توصیف | سطح تصویر |
|---|---|
| اعتقادات، روحیات، اخلاقیات، ارزش‌ها، هنجارها و تجربیاتی که به طور عموم در سطح فردی، گروهی و یا سازمانی پذیرفته شده است. این اجزا با هم منعکس‌کننده اصول و نقش ادراک‌شده در سطح فردی، گروهی و یا سازمانی است. | تصویر از خود (self image) |
| اهداف و نشانه‌های هدف که برنامه کاری و عملیاتی فرد، گروه و یا سازمان برای آینده را در بر دارد. این اهداف می‌توانند از رویدادهای به هم پیوسته، حالات مجزا و مجرد، یا حالات موقتی و میانی بدون هدف، که پلکانی در مسیر رسیدن به هدف اصلی هستند تشکیل شده باشند. | تصویر فراقکن (trajectory image) |
| پیش‌بینی رویدادها و حالات مورد انتظار که آن‌ها را نتایج اجرای تصویر اقدام فرد، گروه و یا سازمان می‌دانند. یک فرد، گروه یا سازمان تصمیم‌گیرنده چنین فرض می‌کند که پیشرفت رضایت‌بخش از زمانی محقق خواهد شد که حالات و رویدادهای واقعی با حالات و رویدادهای پیش‌بینی شده، مرتبط باشند. | تصویر طرح‌ریزی شده (projected image) |
| تصویر اقدام، طرح‌ها و برنامه‌های طراحی شده برای دستیابی به اهداف یا نشانه‌های هدف را که در تصویر فراقکن هستند، نمایش می‌دهد. چنین طرح‌هایی بر حسب منابع، روش‌ها و زمان‌بندی که برای دستیابی به اهداف یا نشانه‌های هدف لازم است، بیان می‌شوند. | تصویر اقدام (action image) |

۲. نظریه تصویر و تصمیم‌گیری فردی

۲-۱. کاربرد تصاویر در تصمیم‌گیری فردی

همان‌طور که در مرور الگوی عمومی نظریه تصویر اشاره شد، چهار نوع تصویر وجود دارد که نحوه ساخت، ترکیب و هماهنگی و انسجام میان این تصاویر، فرایند تصمیم‌گیری را در سطح فردی شکل می‌دهد. چستی و کاربرد هر یک از این تصاویر در تصمیم‌گیری‌های فردی در اینجا به تفکیک بررسی می‌شود:

۲-۱-۱. تصویر از خود

«تصویر از خود» بیانگر تصویری است که فرد از خود دارد و خود را آن طور می‌بیند. این تصویر دربرگیرنده قواعد و اصولی است که به عنوان راهنما و مرزهای زندگی عمل می‌کند. این اصول، اهدافی را که تصمیم‌گیرنده می‌خواهد محقق شود، تعدیل یا تغییر می‌دهند و به عنوان پس‌زمینه، مرجع مقایسه و معیار ارزیابی اهداف جدید (اهداف مورد انتظار) عمل می‌کنند.

تصویر از خود دربرگیرنده استانداردهایی برای اقدام‌های مختلف است. تصمیم‌گیرنده از طریق مقایسه تطبیقی اقدام‌ها با استانداردها اطمینان حاصل می‌کند که اقدام‌ها با اهداف و نیز اصولی که آن اهداف از آن‌ها ناشی شده‌اند، مطابقت دارد (Mitchell & Etal, 1986, p.300).

۲-۱-۲. تصویر فرافکن

«تصویر فرافکن» در برگیرنده برداشت فرد از جایگاه و موقعیتی است که قصد دارد در آینده به آن برسد. در واقع، این تصویر عبارت است از طرح و نقشه‌ای که تصمیم‌گیرنده در مورد چگونگی وضعیت موجود و مطلوب و نحوه و زمان دستیابی به آن طراحی کرده است. تصویر فرافکن دربرگیرنده غایتی است که تصمیم‌گیرنده در سایه تصویر از خود، آن را مطلوب و دلخواه ارزیابی کرده و برگزیده است (Mitchell & Etal, 1986, p.300).

۲-۱-۳. تصویر طرح‌ریزی شده

«تصویر طرح‌ریزی شده»، مجموعه‌ای از پیش‌بینی‌ها در خصوص رویدادها و وقایع آتی است که انتظار می‌رود به عنوان نتایج اجرای تصویر اقدام، محقق گردد. یک فرد زمانی از تصمیم اتخاذ شده رضایت کافی خواهد داشت که تصویر طرح‌ریزی شده با نتایج حاصل از تصویر اقدام تفاوت چندانی نداشته باشد. اگر به هر طریقی انتظارات برآورده نشوند، چنین رویدادها و وقایعی منجر به تعدیل و اصلاح در یک یا چند جزء از تصاویر فرد خواهند شد (Leedom, 2004, p.29).

این تصویر در برگرفته ترتیب زمانی رویدادها و حالاتی است که تصمیم‌گیرنده پیش‌بینی می‌کند که اگر جریان پیوسته فعالیت‌ها و اقدامات جاری (وضعیت موجود) تغییر نکند، آن‌ها اتفاق خواهند افتاد. این نوع تصویر را «تصویر طرح‌ریزی‌شده» می‌گویند؛ زیرا از طریق این تصویر است که تصمیم‌گیرنده آینده پیش‌بینی شده خود را به تصویر می‌کشد.

تصمیم‌گیرنده از طریق مقایسه تطبیقی تصویر فرافکن و تصویر طرح‌ریزی‌شده می‌تواند تطابق میان هدف و اقدام مورد نظر را ارزیابی کند (Mitchell & etal, 1986, p.300).

۲-۱-۴. تصویر اقدام

تصویر اقدام شامل طرح‌های متنوعی است برای دستیابی به اهداف مختلفی که تصمیم‌گیرنده در حال پیگیری آن‌هاست. تصویر اقدام شامل طرح‌ها و برنامه‌ها یا روش‌ها است. برنامه‌ها یا طرح‌ها توالی رفتارهایی هستند که به عنوان یک رویداد واحد دیده می‌شوند. روش‌ها، نمود رفتارهای مستمر یا اقدامات و رفتارهای خاصی هستند که برای اجرای برنامه‌ها لازم‌اند (Beach & Mitchel, 1987, p.2).

تصویر اقدام همچنین دربرگیرنده برنامه‌های عملی برای رفع عدم تطابق میان تصاویر سه‌گانه قبلی (تصویر از خود، تصویر فرافکن و تصویر طرح‌ریزی‌شده) است. وقتی تصویر طرح‌ریزی‌شده (رویدادها و حالات پیش‌بینی‌شده) با تصویر فرافکن (وضعیت مطلوب و آنچه که باید در وضعیت ایده‌آل اتفاق بیافتد)، متفاوت باشد و بین این دو تصویر، شکاف معناداری وجود داشته باشد، تصمیم‌گیرنده برانگیخته می‌شود تا تصویر اقدام را تعریف کند و برنامه تعریف‌شده را از طریق به کارگیری فنونی اجرا کند. این فرایند، رفتارهایی را پایه‌ریزی می‌کند که برای ایجاد هماهنگی و سازگاری میان تصاویر فرافکن و طرح‌ریزی‌شده مورد نیاز است. به عبارت دیگر، تصویر اقدام دربرگیرنده رفتارهایی است که به تصمیم‌گیرنده اجازه می‌دهد به اهدافی که در تصویر فرافکن مدنظر بوده است، دست یابد (Mitchell & etal, 1986, p301).

۲-۲. تصمیم انطباق و بهبود در تصمیم‌گیری فردی

نحوه ساخت، شکل‌گیری و نیز تطابق میان تصاویر چهارگانه در برگرفته دو نوع تصمیم است:

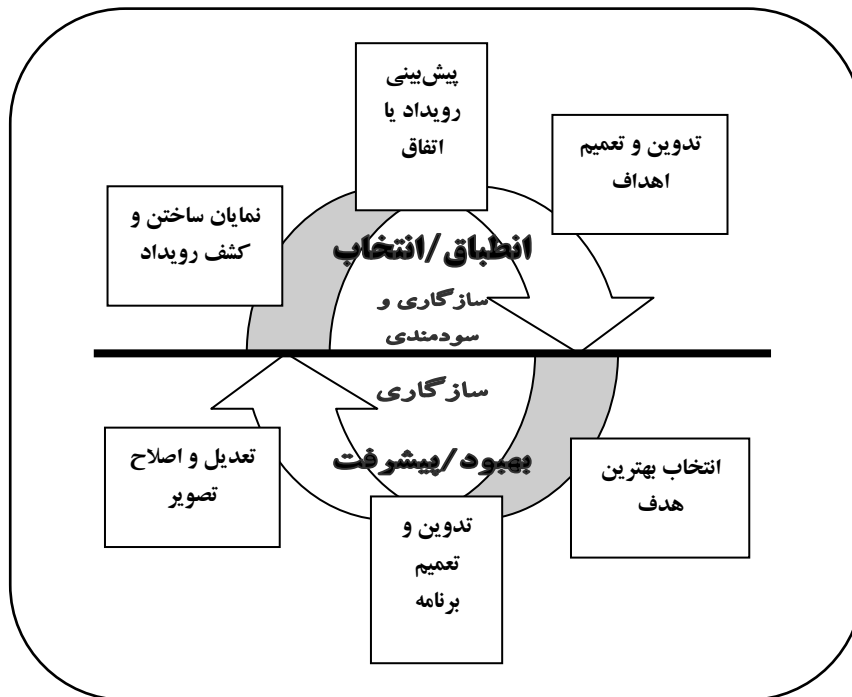
۲-۲-۱. تصمیم انطباق / انتخاب (adoption decision)

این نوع تصمیم به انتخاب یا رد اصول جدید در اهداف، راهبردها و روش‌های سازنده تصاویر، مربوط است. تصمیمات انطباق / انتخاب تعیین می‌کنند که آیا اهداف و راهبردهای جاری باید تغییر و توسعه یابند و یا از آن‌ها همان‌گونه که هستند، استفاده شود. تصمیمات انطباق / انتخاب، تصویر از خود، تصویر فرافکن و تصویر اقدام را در نظر گرفته و آن‌ها را مقایسه می‌کند (Mitchell & etal, 1986, p301). در این تصمیم از آزمون سازگاری و آزمون سودمندی برای تصمیم‌گیری استفاده می‌شود. بر اساس نظریه تصویر، افراد تصمیمات انطباقی را بر مبنای فرایند ساده دو مرحله‌ای اتخاذ می‌کنند: گام اول، آزمون سازگاری است که عبارت است از مقایسه میزان سازگاری یک گزینه خاص با تصاویر گوناگون - به خصوص اصول شخصی خاص و اهداف و برنامه‌های آینده - اگر نتیجه این آزمون بیانگر نبود هر گونه سازگاری باشد، تصمیم به رد آن گزینه گرفته می‌شود. در گام دوم، پس از آزمون سازگاری، آزمون سودمندی انجام می‌گیرد و به این معناست که تصمیم‌گیرنده در نظر می‌گیرد استفاده از کدام یک از گزینه‌های مختلف با برنامه‌ها، اهداف و ارزش‌هایش متناسب است. سپس، تصمیم در مورد پذیرش بهترین گزینه صورت می‌گیرد (Greenberg, 2003).

۲-۲-۲. تصمیم بهبود / پیشرفت (progress decision)

این نوع تصمیم به مقایسه تطابق و سازگاری میان تصویر فرافکن و تصویر اقدام برای نشان دادن شکاف میان آن‌ها و تصمیم در خصوص بهبود این شکاف مربوط می‌شود (Mitchell & etal, 1986, p.301). در اینجا از آزمون سازگاری برای تصمیم‌گیری استفاده می‌شود. ناسازگاری میان رویدادها و حالات پیش‌بینی‌شده در تصویر فرافکن و طرح و برنامه‌های اقدام در نظر گرفته‌شده در تصویر اقدام، به این

معناست که یا اهداف جاری نامناسب‌اند و یا طرح‌ها و برنامه‌های اقدام برای دستیابی به اهداف ناکافی هستند و یا هر دو (Schwartz & Teen, 2001, pp. 170-171). نمودار شماره ۲ دو نحوه تعامل میان این دو نوع تصمیم را نشان می‌دهد:



نمودار شماره ۲. تصمیمات انطباق و بهبود

این دو نوع تصمیم (انطباق و بهبود) با توجه به ماهیت بافتی که در آن ظاهر می‌شوند، به دو نوع تصمیم تغییر اختیاری (optional change decision) و تصمیم تغییر اجباری (non-optional change decision) تقسیم می‌شوند. تصمیم تغییر اختیاری، وقتی مطرح است که وضع موجود به عنوان یکی از بدیل‌های انتخاب برای تصمیم‌گیرنده محسوب شود. اغلب تصمیماتی که توسط افراد یا سازمان‌ها اتخاذ می‌شوند، از نوع تغییر اختیاری هستند. از طرفی مواقع و فرصت‌هایی پدید می‌آید که می‌تواند ناشی از دو رویداد باشد: ۱. رویدادهای

توسعه‌ای (developmental circumstances) مثلاً فارغ‌التحصیل شدن، افزایش تقاضا برای محصول- خدمت، تغییر در فناوری و ۲- رویدادهای محیطی (environmental circumstances) مثلاً آتش گرفتن، تحمیل قوانین توسط دولت، ورود رقیب قوی به بازار. در چنین شرایطی، وضع موجود به عنوان یک بدیل امکان انتخاب شدن ندارد و در مقایسه با رویدادهای جدید، این وضع موجود است که کنار گذاشته می‌شود. این تصمیم تغییر اجباری نسبت به تصمیم تغییر اختیاری کمتر اتفاق می‌افتد (Mitchell & Etal, 1986, pp.301-302).

به همراه تصمیمات اجباری و اختیاری، تصمیم انتخاب و تصمیم بهبود با دو معیار ارزیابی ساخته می‌شوند (Mitchell & Etal, 1986, p.302):

یک. تجانس و سازگاری (congruence): این معیار اولاً میزان سازگاری میان بدیل خاص مورد انتخاب و اصول، اهداف، برنامه‌ها و فنون موجود در قالب تصاویر و ثانیاً میزان سازگاری میان تصویر فرافکن و تصویر طرح‌ریزی شده را نشان می‌دهد. تطابق و سازگاری با اصطلاح «جذابیت جانبی» (lateral attractiveness) در تصمیم‌گیری مورد توجه قرار می‌گیرد.

دو. فایده تصادفی (contingent benefit): عبارت است از میزان نتایج مثبتی که یک بدیل برای انتخاب شدن دارد. فایده تصادفی در قالب اصطلاح جذابیت حاشیه‌ای (marginal attractiveness) در تصمیم‌گیری مورد توجه قرار می‌گیرد.

برای تصمیم‌گیری، دو معیار ارزیابی سازگاری و فایده تصادفی در قالب دو قاعده تصمیم، تخمین و اندازه‌گیری می‌شوند. این دو قاعده عبارت‌اند از (Mitchell & Etal, 1986, p.303):

یک. کفایت (sufficiency): بدین معناست که جذابیت جانبی یا جذابیت حاشیه‌ای از آستانه برخی متغیرهایی که مربوط به ویژگی‌های تصمیم‌گیرنده و نیز شرایط محیطی تصمیم هستند، قدم فراتر گذاشته‌اند.

دو. حداکثرسازی (maximization): بدین معناست که در میان بدیل‌های رقیب (قابل جایگزین) (competing candidates) که همگی دارای جذابیت جانبی کفایت

هستند، بدیلی که بیشترین جذابیت کلی (مجموع جذابیت جانبی و جذابیت حاشیه‌ای) را دارد، به عنوان بخشی از تصویر انتخاب می‌شود.

۳-۲. راهبردهای تصمیم‌گیری فردی

با استفاده از مفاهیمی که تا به حال مرور گردید، می‌توان گفت تصمیم‌گیرنده از دو نوع راهبرد برای تصمیم‌گیری بهره می‌گیرد:

۱-۳-۲. راهبرد غیرتحلیلی

چنین تصمیماتی، اغلب از نوع تصمیم انطباق/انتخاب می‌باشند و در بافت تغییر اختیاری اتفاق می‌افتند. در این راهبرد سؤال اصلی این است که آیا تصمیم‌گیرنده می‌خواهد از وضع موجود به وضعیت دیگری تغییر کند؟

معیار ارزیابی در رویکرد راهبرد غیرتحلیلی تمایل دارد به صورت سازگاری و تطابق با اصول، برنامه‌ها و روش‌های موجود باشد (جذابیت جانبی) و نیز قاعده کفایت در این رویکرد به کار گرفته می‌شود.

به کارگیری راهبرد غیرتحلیلی در تصمیم‌گیری، در عمل به نظر می‌رسد که منجر به تصمیمی نشده است؛ چرا که وضع موجود همواره در عرصه انتخاب، پیروز میدان خواهد بود. تحقیقات نشان می‌دهد که تعصب و جانبداری فراوانی برای حفظ وضع موجود وجود دارد؛ مگر اینکه بدیل مقابل وضع موجود دارای جذابیت بسیار بالا و یا فشارهای محیطی زیاد از حد باشد (Mitchell & etal, 1986, p.303).

۲-۳-۲. راهبرد تحلیلی

این نوع تصمیمات معمولاً منجر به تغییر اقدام توسط تصمیم‌گیرنده می‌شوند؛ زیرا فراهم ساختن بهبود در اهداف فردی برای حفظ وضع موجود (تصمیمات بهبود) و یا انتخاب مؤلفه‌های جدید تصاویر زمانی که وضع موجود اختیاری نیست (تصمیم تغییر اجباری) با شکست مواجه می‌شود.

معیار ارزیابی در این رویکرد، جذابیت حاشیه‌ای است؛ یعنی فوایدی که تصمیم‌گیرنده انتظار دارد از تغییری که صورت می‌دهد محقق شود و اغلب قاعده‌حداکثرسازی در این رویکرد استفاده می‌شود (Mitchell & etal, 1986, p.304).

۲-۴. مفهوم شک در تصمیم‌گیری فردی

یکی از مفاهیم اساسی در نظریه تصویر مفهوم شک و تردید (doubt) است. پیش‌بینی آینده توسط یک نفر، چه به صورت ایده‌آل و چه در قالب نتایج حاصل از انجام امور، دربرگیرنده شک و تردیدهایی در خصوص درستی آن پیش‌بینی است. استفاده از جذابیت حاشیه‌ای (که در مقابل جذابیت جانبی قرار دارد) برای ارزیابی بدیل‌های مورد انتخاب نیز دربرگیرنده شک و تردید است. شک و تردید از منابع مختلفی نشئت می‌گیرد؛ برای مثال، از ناسازگاری و عدم تطابق، قدرت پیش‌بینی و تخمین فرد، پیچیدگی برنامه‌ها، چارچوب زمانی که باید در آن چارچوب به اهداف رسید، کنترل‌های فردی (شخصی) در مقابل کنترل‌های محیطی و موانع فیزیکی و وضعیتی. شک و تردید - بیشتر از آنچه که احتمالات (probabilities)، میزان پذیرش تصمیم را در نظریه‌های تصمیم‌گیری سنتی تحت تأثیر قرار می‌دهد - میزان جذابیت بدیل مورد نظر را کاهش می‌دهد (Mitchell & etal, 1986, p.303).

۳. نظریه تصویر و تصمیم‌گیری سازمانی

۳-۱. کاربرد تصاویر در تصمیم‌گیری سازمانی

کاربرد نظریه تصویر در سازمان‌ها توسط شوارتز و تینی (Schwartz & Teeni) توسعه داده شد. گرچه نظریه تصویر بر تصمیم‌گیری در سطح فردی تمرکز دارد، باید خاطر نشان ساخت که تصمیمات گروهی هم به وسیله تصمیمات فردی تقویت می‌شوند. تصاویر چهارگانه‌ای که در الگوی عمومی نظریه تصویر به آن‌ها اشاره شد همان کارکرد و نقشی را که در تصمیم‌گیری فردی ایفا می‌کنند، در تصمیم‌گیری سازمانی نیز دارند:

۳-۱-۱. تصویر از خود سازمانی (organizational self-image)

این تصویر دربرگیرنده باورها و ارزش‌های محوری تسهیم‌شده (به اشتراک گذاشته‌شده) میان اعضای سازمان در مورد خود سازمان، روحیات، اخلاقیات، هنجارها و تجربیاتی است که عموماً در سازمان پذیرفته شده‌اند. این تصویر، توصیف‌کننده سازمان به عنوان یک کل واحد است و نه اجتماعی پراکنده از باورها و ارزش‌های اعضای آن (Mitchell & Etal, 1986, p.304).

اجزای اصلی سازنده تصویر از خود، اصول (principles) هستند. این اصول در نقش الزامات و دستوراتی عمل می‌کنند که انتخاب یا رد گزینه‌های اقدام و عمل و پیگیری اهداف را هدایت می‌کنند. اصول مورد نظر هم برای خلق اهداف و اقدامات جدید و هم برای بررسی اهداف و اقدامات بالقوه‌ای که از بیرون معرفی شده‌اند و هنوز پذیرش نشده‌اند، مورد توجه قرار می‌گیرند (Beach & Mitchell, 1987, p.1).

وقتی اخبار و اطلاعات در باره تصویر از خود سازمانی از منشور سازمان، اساسنامه، بیانیه مأموریت و سایر مستندات رسمی به دست می‌آید، بیانگر تصویر از خود کامل و دقیقی نیست. ابعاد غیررسمی تصویر نیز مهم هستند و باید بدان توجه شود (Mitchell & etal, 1986, p.304).

۳-۱-۲. تصویر فرافکن سازمانی (organizational trajectory image)

«تصویر فرافکن سازمانی»، تصویر از خود سازمانی را به عنوان سرلوحه رویدادها و شرایط مطلوب، به درون آینده بسط و توسعه می‌دهد. تصویر فرافکن سازمانی، نشان‌دهنده پیش‌بینی‌ها و طرح‌ریزی‌هایی است که سازمان دوست دارد و می‌خواهد به آن دست یابد. تصویر فرافکن سازمانی دربرگیرنده نشانه‌ها و مرزنامهایی است که آینده ایده‌آل سازمان را نشان می‌دهند؛ برای مثال، تبدیل شدن به رهبر شماره یک بازار، ورود به بازارهای بین‌المللی (Mitchell & etal, 1986, p.304).

تصویر فرافکن بیشتر بر نتایج و پیامدهای تصمیم تأکید می‌کند تا روش‌های خاص استفاده‌شده برای دستیابی به آن نتایج و پیامدها (Leedom, 2004, p.28). تصویر فرافکن توضیح می‌دهد که چه نیازهایی برای دستیابی به تصویر از خود باید برآورده

شوند. داشتن تصویر از خود قوی در باره یک موضوع، منجر به ایجاد تصویر فرافکن قوی برای دستیابی به هدف مورد نظر می‌شود (Nelson, 2004, p.32). تصویر فرافکن شامل برنامه یا دستورکار برای آینده است. اجزای اصلی تشکیل‌دهنده تصویر فرافکن، اهداف (goals) هستند (Sandoval, 2005, p.30).

تصویر فرافکن سازمانی گاهی تنها در ذهن مدیران ارشد سازمان و دربرگیرنده نتایج غایی (اهداف اصلی) و اهمیت نسبی آنهاست. این تصویر باید در تمام سازمان نشر داده شده و به اشتراک گذاشته شود تا رفتار تصمیم را در همه سطوح سازمانی تحت تأثیر قرار دهد (Mitchell & etal, 1986, p304).

۳-۱-۳. تصویر طرح‌ریزی شده سازمانی (organizational projected image)

«تصویر طرح‌ریزی شده سازمانی» در هر زمان مشخص، دربرگیرنده پیش‌بینی سازمان از محیط عملیاتی (کاری) و استلزامات آن (در قالب اصول و اهداف تصویر از خود و تصویر فرافکن سازمانی) است. این تصویر شامل سه بخش مرتبط به هم است:

- برنامه‌ها (plans): توالی رفتارهایی هستند که به عنوان یک رویداد واحد دیده می‌شوند؛

- روش‌ها (tactics): اقدامات یا رفتارهای خاصی هستند که برای اجرای برنامه‌ها لازم‌اند؛

- پیش‌بینی‌ها (forecasts): بیان می‌کنند که در آینده چه اتفاقاتی خواهد افتاد (نتایج در آینده) (Nelson, 2004, pp.29-33).

تصویر طرح‌ریزی شده سازمانی، تلفیق و ترکیبی از محصولات شبکه‌های مختلف پردازش رسمی و غیررسمی است که در همه سازمان‌ها وجود دارد. نقش کلیدی که تصویر طرح‌ریزی شده سازمانی ایفا می‌کند، عبارت است از اینکه به عنوان «آزمون واقعیت» (reality test)، میزان پیشرفت واقعیت را در مقایسه با تصویر پیش‌بینی شده از سازمان پایش می‌کند. در بسیاری از سازمان‌ها، تصویر طرح‌ریزی شده سازمان، ماهیت کمی دارد؛ به سبب اینکه از داده‌های سخت (hard data) برای توصیف و تبیین استفاده می‌کند. البته قضاوت‌های پیچیده و مشکل، نیازمند ارزیابی داده‌های نرم (soft data) و

نیز ارزیابی علل وجود شکاف میان تصویر طرح‌ریزی‌شده سازمانی و تصویر فرافکن سازمانی است (Mitchell & Etal, 1986, p.305).

۳-۱-۴. تصویر اقدام سازمانی (organuzational action image)

تصویر اقدام سازمانی دربرگیرنده برنامه‌ها، روش‌ها و مجموعه‌ای از طرح‌هاست که در نقش راهنمای رفتار فردی و گروهی در سازمان عمل می‌کند و با هر یک از اهداف در تصویر فرافکن سازمانی همبسته است (Beach & Mitchell, 1987, p.2).

تصویر اقدام سازمانی برنامه‌ریزی‌شده، در قالب مستنداتی مانند برنامه‌های راهبردی و بودجه‌های عملیاتی ارائه می‌شود؛ اما این تصویر برنامه‌ریزی‌شده در عمل به صورت تخصیص منابع، رفتارها و تصمیمات واقعی در می‌آید؛ به عبارت دیگر، تفاوت اساسی میان تصویر اقدام سازمانی برنامه‌ریزی‌شده و تصویر اقدام سازمانی تحقق‌یافته وجود دارد. این تفاوت ممکن است به سبب ضعف در برنامه‌ریزی تصویر اقدام سازمانی و یا اجرای ضعیف این تصویر باشد (Mitchell & etal, 1986, p.305). وقتی یک هدف جدید در تصویر از خود سازمانی در نظر گرفته می‌شود، یا پیشرفت به سمت هدف تعیین‌شده ناکافی است، یک طرح جدید برای تصویر اقدام باید در نظر گرفته شود (Beach & Mitchel, 1987, p.2).

۳-۲. تصمیم انطباق و بهبود در تصمیم‌گیری سازمانی

همان‌طور که در مورد تصمیمات فردی اشاره شد، نحوه ساخت، شکل‌گیری و نیز تطابق میان تصاویر چهارگانه در تصمیمات سازمانی دربرگیرنده دو نوع تصمیم است (Mitchell & etal, 1986, p.306):

۳-۲-۱. تصمیم انطباق / انتخاب

این تصمیم دربرگیرنده انتخاب (یا رد) مؤلفه‌های جدید تصویر از خود، تصویر فرافکن و یا تصویر اقدام سازمانی است.

۳-۲-۲. تصمیم بهبود / پیشرفت

این تصمیم از مقایسه تطابق و سازگاری میان تصویر فرافکن سازمانی و تصویر اقدام سازمانی منتج می‌شود. اگر میزان تطابق و سازگاری پایین باشد (بدین معناست که شکاف عملکردی زیادی وجود دارد)، تصمیم‌گیرنده برانگیخته می‌شود که ابتدا تصویر اقدام سازمانی را دوباره اجرا (امتحان) کند. اگر تصویر اقدام برای دستیابی به هدف، مؤثر به نظر رسید، تصمیم‌گیرنده در قدم بعدی، منطقی و قابل توجه بودن اهداف را در تصویر فرافکن مورد سؤال و تشکیک قرار می‌دهد. در موارد نادر، اگر تصویر فرافکن هم منطقی بود، تصمیم‌گیرنده تلاش می‌کند تصویر از خود سازمانی را تغییر دهد.

۳-۳. تبیین نحوه تصمیم‌گیری سازمانی

سازمان‌ها نیز همانند افراد با دو نوع بافت تصمیم‌گیری مواجه‌اند:

۱. تصمیم تغییر اختیاری: «تغییر اختیاری» در صورتی است که گزینه وضع موجود در کنار سایر بدیل‌ها امکان انتخاب شدن داشته باشد.
۲. تصمیم تغییر اجباری: «تغییر اجباری» در صورتی است که گزینه وضع موجود به عنوان یک بدیل مطرح نبوده و امکان انتخاب شدن نداشته باشد. تصمیم تغییر اجباری در سازمان‌ها کمتر رایج است. چنین تصمیماتی تنها تحت فشار جدی و تغییرات ناخواسته در محیط اتخاذ می‌شوند. در چنین شرایط بحرانی است که مدیران ارشد راضی می‌شوند تغییرات اساسی و بنیادی در وضع موجود ایجاد کنند (Mitchell & Etal, 1986, p.306).

در نظریه تصویر، جذابیت جانبی (تطابق و سازگاری) رایج‌ترین معیار برای ارزیابی اصول، اهداف، برنامه‌ها و تاکتیک‌های قابل جایگزین است. این معیار در تصمیم‌گیری سازمانی رایج‌ترین معیار برای نشان دادن اولویت و اهمیت وضع موجود است. در ارزیابی یک بدیل، تصمیم‌گیرنده‌های سازمان اغلب این سؤال را می‌پرسند: «آیا این بدیل با آنچه که ما در حال حاضر انجام می‌دهیم و آنچه که قصد آن را داریم در آینده انجام دهیم سازگار است؟» (Mitchell & etal, 1986, p.307).

همان طور که در مورد تصمیم‌گیری فردی گفته شد، سازمان‌ها نیز از دو قاعده تصمیم بهره می‌گیرند: «کفایت» و «حداکثرسازی». به چند دلیل قاعده کفایت یک قاعده کلیدی در تصمیم‌گیری‌های سازمانی است؛ از جمله (Mitchell & etal, 1986,) (pp.307-308):

۱. بدیل‌ها در یک تصمیم خاص در مقابل گزینه وضع موجود به سرعت و به صورت پیوسته غربال می‌شوند. این غربال کردن با استفاده از ارزیابی نسبتاً ساده‌ای صورت می‌گیرد که در آن تلاش‌های محاسباتی و جستجو و کنکاش به حداقل ممکن می‌رسد، در حالی که اگر از قاعده حداکثرسازی با توجه به جذابیت حاشیه‌ای (هزینه منفعت) استفاده شود، زمان و هزینه زیادی برای غربال کردن بدیل‌ها لازم خواهد بود.
۲. فرایند غربال کردن بدیل‌ها هم به صورت متوالی در طول زمان و هم به صورت سلسله‌مراتبی صورت می‌گیرد. تصمیم‌هایی که دارای چندین بدیل برای انتخاب هستند تا مادامی که به خوبی توسعه داده نشده باشند و یا به خوبی توجیه نگردند، در سلسله‌مراتب غربال می‌شوند. به عبارت دیگر، تصمیماتی که بالقوه دارای چندین بدیل برای انتخاب هستند، در سلسله‌مراتب به تصمیمات دوگزینه‌ای تبدیل می‌شوند که یکی از گزینه‌ها وضع موجود خواهد بود. تصمیماتی که شامل بدیل وضع موجود هستند، معمولاً مبتنی بر جذابیت جانبی با استفاده از قاعده کفایت اتخاذ می‌شوند.
۳. اغلب بدیل‌ها در تصمیم، در حقیقت «طراحی شده» هستند تا با عقاید، باورها و ارزش‌های تصمیم‌گیرنده‌های سطوح بالاتر سازمان مطابقت داشته باشند. از این رو، همه کسانی که در سطوح پایین‌تر سازمان قرار دارند و اهداف یا اقدام‌های بدیل برای انتخاب ارائه می‌دهند، دقت می‌کنند که بدیل‌های خود را طوری طراحی و ارائه کنند که با تصویر کسانی که تخصیص‌کننده نهایی منابع هستند، مطابقت داشته باشند.

۳-۴. مفهوم شک در تصمیم‌گیری سازمانی

در مورد تصمیم‌گیری سازمانی، توجه به نقش شک و تردید نیز ضروری است. شک و تردید به دلایل مشابهی که در مورد تصمیم‌گیری فردی گفته شد، افزایش می‌یابد. برای نمونه، پیچیدگی مسئله مورد بررسی، طول زمان در اختیار برای تصمیم‌گیری، تعداد

زیاد افراد و گروه‌هایی که هم در فرایند تصمیم و هم در اجرای آن درگیر می‌شوند، بی‌ثباتی محیطی و... همگی منجر به افزایش شک و تردید در تصمیم‌گیری سازمانی می‌شوند (Mitchell & etal, 1986, p.308).

جمع‌بندی

برخی از تصمیم‌گیری‌ها از گام‌های منطقی مدل‌های تصمیم‌گیری تجویزی تبعیت نمی‌کنند. این مدل‌ها دارای پیش‌فرض‌هایی هستند که محل اشکال و قابل تأمل‌اند. نظریه‌های تصمیم‌گیری توصیفی به عنوان یک نظریه رقیب در تلاش است دامنه تبیین تصمیم‌گیری‌های فردی و سازمانی را از طریق اصلاح و تقویت پیش‌فرض‌های نظریه‌های تصمیم‌گیری تجویزی گسترش دهد.

یکی از نظریه‌های تصمیم‌گیری توصیفی که توانسته است از طریق پرداختن به ماهیت واقعی تصمیم‌گیری‌ها در سطح فردی و سازمانی نظریه‌های تجویزی را به چالش بکشانند، «نظریه تصویر» است. هدف نظریه تصویر، علاوه بر نشان دادن ابعادی از تصمیم‌گیری که دارای نظم هستند، نشان دادن آن ابعادی از تصمیم‌گیری است که از دیدگاه رویکرد رسمی و تجویزی، غیرعقلایی به نظر می‌رسند، اما از دیدگاه رویکرد توصیفی کاملاً عقلایی هستند.

این نظریه که یک نظریه شمای و مبتنی بر اصول طبیعی است، با تکیه بر ساخت «تصویر» در تلاش است از طریق تبیین تصاویر چهارگانه «تصویر از خود»، «تصویر فرافکن»، «تصویر طرح‌ریزی‌شده» و «تصویر اقدام» و نحوه شکل‌گیری و چگونگی تغییرات آن‌ها و نیز روابط متقابل و درونی میان این تصاویر، واقعیت تصمیم‌گیری را در سطح فردی و سازمانی تحلیل و تبیین کند.

از دیدگاه نظریه تصویر، راهبردهای تصمیم‌گیری فردی و سازمانی، تنها محدود به راهبردهای تحلیلی نمی‌شود بلکه راهبردهای غیرتحلیلی نیز توجیه می‌گردد. در تصمیمات فردی و سازمانی، نحوه ساخت، شکل‌گیری و نیز تطابق میان تصاویر چهارگانه دربرگیرنده دو نوع تصمیم انطباق و بهبود است که در بافت تغییر اختیاری و تغییر اجباری شکل می‌گیرند.

تصمیمات فردی و سازمانی در نظریه تصویر با دو معیار جذابیت جانبی (تطابق و سازگاری) و جذابیت حاشیه‌ای (فایده تصادفی) و از طریق دو قاعده کفایت و حداکثرسازی انتخاب می‌شوند.

کتابنامه

- Beach, L. R. & Mitchel, T. R. (1987). “Image Theory: Principles, Goals, and Plans In Decision Making”Acta Psychologica.
- Beth Azar (1999). “Decision Researcher Split, but prolifit”, American Psychologies Association.
- Elliott, Taryn (2005). “Expert Decision Making in Naturalistic Environments”, Australian Governance: Department of Defense.
- Gioia, D.A. & Manz,C.C. (1985). “Linking Cognition and Behavior: A Script Processing Interpretation of Vicarious Learning”, Academy of Management Review, No.10
- Greenberg (2003). “Ision Making In Organization”, Prentice Hall.
- Leedom, Denniss K. (2004). “The analytic representation of sense making and knowledge management within a military C2 organization”, United state air force research laboratory.
- Lord, Robert G. & Foti, Roseanne J. (1986). “Schema Theories, Information Processing, and Organizational Behavior”, The Thinking Organization, Jossey-Bass Publishers.
- Marttunen, Mika & Suomalainen, Merja (2004). “Participatory and Multiobjective Development of Water Course Regulation Alternatives from Stakeholders Prefrences”, Finnish Environment Institute, Finland.
- Mitchell, Terence R. (1986). Rediker, Kenneth J. & Beach Lee Roy, “Image Theory and Organization Decision Making”, The Thinking Organization, Jossey-Bass Publishers.

- Morrell, Kevin (2003). "Virtues, Images, Choice and Ethics", 7th European Business Ethics Network Conference in Cambridge, Loughborough University.
- Morrel K., Loan J. & Wilkinson A. (2001). "Lee and Mitchell's Unfolding Model of Employee Turnover", Business School.
- Narayanan & zhang (2000). "making Decision", Prentice Hall.
- Nelson, Kim A. (2004). "Consumer Decision Making and Image Theory: Understanding Value-Laden Decision", Journal of Consumer Psychology, No.14 (1&2)
- Patalano, Roberta (2003). "Beyond rationality: Images as guide-lines to choice", Working paper series, University of Torino.
- Sandoval, Angela (2005). "The Influence of Organizational Culture on Situation Awareness and Decision Making in a Simulated Peacekeeping Task Environment", PhD Dissertation in Industrial Engineering, Graduate Faculty of Texas Tech University.
- Shanteau, J. (2001). "Encyclopedia of psychology and behavior science", Wiley.
- Schwartz, David G. & Teen, Dov (2001). "Intelligent agent behavior based on organizational image theory", Keybernets, Vol.30, No.2,.
- Terry Bahill (2003). "The decision analysis and resolution", University of Arizona.
- Turban, Efraim & Anderson (2001). Jay E., "Decision Support System and Intelligent Systems", 6th Edition, Prentice Hall.
- Zsombok, Caroline E. (1992). Beach, Lee Roy, Klein, Gary, "A literature review of analytical and naturalistic decision making", Final technical report, Klein association inc.

درآمدی بر تأثیر مؤلفه‌های فرهنگ اسلامی بر تصمیم‌گیری

دکتر سید علی علوی*

چکیده: عوامل مؤثر در تصمیم‌گیری، که غالباً عوامل شخصیتی متأثر از فرهنگ‌ها و خرده‌فرهنگ‌های حاکم بر زندگی فرد است، مانند داشتن مرکز کنترل درونی یا مرکز کنترل بیرونی، ابهام‌پذیری یا ابهام‌گریزی و مقایسه آن با اعتقاد به جبر یا اختیار و تأثیر این ویژگی‌ها و باورها بر شخصیت فرد، نشانگر آن است که این باورها، موجب می‌شود که افراد ویژگی‌های شخصیتی متفاوتی داشته باشند. گروهی فعال برخی منفعل، عده‌ای علاقه‌مند به کشف مسئله و حل آن و تغییر وضع موجود به وضع مطلوب و برخی بی‌علاقه باشند. پاره‌ای از افراد برای ایجاد تغییر قادر به اخذ تصمیم و گروهی در انجام این امر ناتوان‌اند.

در ادامه، با ارائه یک مقایسه تطبیقی و با استناد به فرهنگ اصیل اسلامی که تبلور آن در کتاب، سنت و فرهنگ شیعی مشهود است و با موردکاوی اجمالی غزوه احد با مروری بر آیات قرآن کریم در این باب، نشان داده می‌شود که عدم جبرباوری از سویی و اتکال به امدادهای الهی و اعتقاد راسخ به آن، می‌تواند شیوه تصمیم‌گیری یک مدیر مسلمان پیرو مکتب اهل بیت (ع) را از دیگران متمایز کند و نشان دهد که مدیران با تکیه بر فرهنگ شیعی، و با توکل، اعتماد به نفس، تعقل، و بهره‌گیری از خرد جمعی و مشورت با خردمندان می‌توانند در اتخاذ تصمیمات درست توفیق یابند.

کلید واژه: تصمیم‌گیری، ادراکات، مرکز کنترل درونی و ابهام‌پذیری، ابهام‌گریزی، جبر، اختیار، توکل، امداد الهی

* استادیار دانشگاه الزهراء (س)

تصمیم‌گیری چیست؟

سایمون (۱۹۷۷) بر این باور است که تصمیم‌گیری عبارت است از فرایند برگزیدن راه بدیلی از میان فعالیت‌هایی که به منظور رسیدن به هدف یا اهدافی تحقق می‌یابد و تصمیم‌گیری در حوزه مدیریت با همه فرآیند مدیریت مترادف است (Turban, Jay E. Aronson, 2001).

هارولد کونتز (Harold Koontz) تصمیم‌گیری را برگزیدن یک راه از میان راه‌ها و روش‌های مختلف تعریف کرده و معتقد است تصمیم‌گیری مبنای برنامه‌ریزی است و نمی‌توان گفت بدون یک تصمیم‌گیری برنامه‌ای وجود دارد (Koontz, 1984, p.184). مدیران گاهی وقت‌ها تصمیم‌گیری را به عنوان مبنای کار خود می‌گیرند؛ زیرا آن‌ها باید بیشتر اوقات آنچه باید انجام شود، کسی که باید آن را انجام دهد و زمان و مکان و چگونگی انجام کار را انتخاب می‌کنند. تصمیم‌گیری همچنین بخشی از زندگی روزانه هر فرد است (Koontz, 1984, p.184). بنابراین، همه مدیران با فراگرد تصمیم‌گیری سر و کار دارند؛ زیرا حرفه آنان چنین اقتضا می‌کند با وجود این بیشتر آنان از تحلیل اینکه چگونه یک تصمیم را اتخاذ می‌کنند، ناتوان‌اند.

— در واقع تصمیم‌گیری و مدیریت را می‌توان مترادف دانست؛ زیرا تصمیم‌گیری جزء اصلی مدیریت است. بنا به گفته توربن و ارونسون مدیریت تصمیم‌گیری است. مدیر یک تصمیم‌گیرنده است (Turban, Jay E. Aronson, 2001).

به همین دلیل شناخت فراگرد اتخاذ تصمیم اهمیت بسیار دارد. جرج هوبر معتقد است که مراحل مسئله‌یابی، تصمیم‌گیری، انتخاب و حل مسئله با هم تفاوت دارند (رضاییان، ۱۳۷۹، ص ۱۳۴)، با تأکید بر تفاوت مرحله مسئله‌یابی و مرحله تصمیم‌گیری. پرسشی که این نوشتار عهده‌دار تبیین و ارائه پاسخی بدان است، این مهم است که چرا برخی افراد اعم از مدیران و دیگر افراد، هنگامی که در زندگی با مسئله و یا مشکلی مواجه می‌شوند، تصمیم می‌گیرند مسئله را حل کنند و مشکل را از پیش پای خویش بردارند و گروهی با مسئله کنار می‌آیند و وجود مشکل را می‌پذیرند.

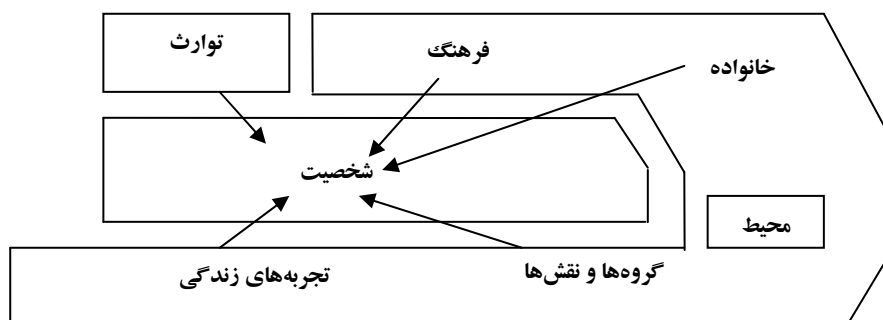
افراد صرف نظر از اینکه عهده‌دار چه وظیفه یا مسئولیتی هستند، در درون یا بیرون سازمان با مسائل و مشکلاتی روبه‌رو می‌شوند که خواه‌ناخواه باید با این مسائل ساده یا پیچیده به صورت فعال یا منفعلانه برخورد کنند و همواره در مواجهه با حالت‌های مختلف و راه‌های متفاوت، یکی را انتخاب کنند. بنابراین، تصمیم‌گیری بخش مهمی از رفتارهای فرد را به خود اختصاص می‌دهد اما اینکه فرد چه تعریفی از مسئله داشته باشد و یا اینکه اصولاً وضعیتی، که با آن مواجه است، را مسئله بداند یا نه؟ قادر به تعریف درست مسئله و یافتن راه حل مسئله باشد یا نه؟ همه و همه بستگی به ویژگی‌های شخصیتی افراد دارد و ویژگی‌های شخصیتی افراد، مجموعه‌ای است از خصوصیات اکتسابی، موروثی، و موقعیتی، که به شکل مجموعه‌ای از آگاهی‌ها، باورها، نگرش‌ها، ارزش‌ها، علایق، سلائق و عادات تبلور می‌یابد و بر نحوه برخورد فعال یا منفعلانه فرد در مواجهه با مسائل و مشکلات اثر می‌گذارد. با عنایت به نقش ویژگی‌های فردی در فرایند تصمیم‌گیری بی‌مناسبت نیست به برخی از نظریات مطرح‌شده در باب شخصیت و ویژگی‌های شخصیتی مؤثر در تصمیم‌گیری اشاره شود.

شخصیت و نقش آن در تصمیم‌گیری

شخصیت مجموعه‌ای از الگوهای معینی از رفتار و شیوه‌های تفکر است که نحوه سازگاری شخص با محیط را تعیین می‌کند (اتکینسون، ۱۳۷۱، ج ۲، ص ۷۳).
ما بدون اینکه به اختلاف نظر پیروان نظریه زیستی یا اصالت ذات و پیروان مکتب رفتارگرایی و اختلاف آرای آن‌ها در باب نقش عوامل تأثیرگذار بر شکل‌گیری شخصیت پردازیم و طبق آرای پیروان نظریه تلفیقی بر این باور باشیم که شخصیت انسان هم متأثر از عوامل ژنتیکی و موروثی، و هم تحت تأثیر عوامل محیطی است، ناچاریم بر این مهم تأکید کنیم که با توجه به پیچیدگی عوامل ژنتیکی، چگونگی انتقال آن و نقش آن در ساختار شخصیت فرد و تنوع محیط‌هایی که انسان‌ها در آن پا به عرصه وجود می‌گذارند، شخصیت افراد بسیار پیچیده و متنوع است. لذا روان‌شناسان در مبحث شخصیت بیشتر از هر چیز به تفاوت‌های فردی، یعنی ویژگی‌هایی که یک فرد را از افراد دیگر متمایز می‌کند، توجه دارند (اتکینسون، ۱۳۷۱، ص ۷۳). انسان‌ها از

جهت مختلف با یکدیگر متفاوت اند که از جمله این تفاوت‌ها، تفاوت در تصویرهای ذهنی آنهاست که تحت تأثیر شرایط مختلف فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی و متأثر از آداب و رسوم و باورهای مذهبی و نوع تعلیم و تربیت رسمی و غیررسمی در افراد شکل گرفته است و همین تصویرهای ذهنی است که تفاوت در نوع ادراکات را سبب می‌شود. چنان که اتکینسون بر این نکته تأکید می‌ورزد که افراد از لحاظ توانایی‌های شناختی، یعنی شیوه درک رویدادها و رمزگردانی آنها در حافظه و نیز روش‌های حل مسئله با هم تفاوت دارند (اتکینسون، ۱۳۷۱، ج ۲، ص ۱۲۹).

بنابراین، اگر شخصیت را «مجموعه صفات ارثی و اجتماعی که ثبات نسبی دارند و ویژگی‌ها و تفاوت‌های اشخاص را از نظر نگرش‌ها و رفتارها تعیین می‌کنند» (گنجی، ۱۳۷۹، ص ۴۵)، بدانیم و طبق نمودار ذیل ساختار شخصیت را هم تحت تأثیر عامل توارث و هم عوامل محیطی از جمله خانواده، فرهنگ، گروه‌ها و نقش‌ها و تجربه‌های زندگی بدانی‌م،



انگاره ۱: عوامل تعیین کننده رشد شخصیت (گنجی، ۱۳۷۹، ص ۴۵)

می‌توانیم بگوییم هر یک از ما تعامل منحصر به فردی با عوامل فوق داریم که ویژگی‌های ادراکی ما نسبت به خودمان و پیرامونمان را شکل می‌دهد. یا به عبارتی ادراک ما، متأثر از شخصیتی است که تحت تأثیر عوامل فوق ثبات نسبی یافته است؛ چرا که برخی معتقدند شخصیت عبارت است از «مجموعه‌ای سازمان‌یافته و واحدی متشکل از خصوصیات نسبتاً ثابت و مداوم که بر روی هم، یک فرد را از فرد یا افراد دیگر متمایز می‌کند (شاملو، ۱۳۷۲، ص ۱۳). بنابراین ادراک فرد از خودش و محیط پیرامونش نیز یکی از عوامل تأثیرگذار بر نحوه تصمیم‌گیری اوست.

ادراکات و نقش آن در نحوه تصمیم‌گیری

همان‌گونه که اشاره شد، انسان‌ها در زندگی روزمره خود با مشکلات و مسائلی مواجه هستند اما از این باب که وجود مسئله را درک کنند یا نه و در صورت ادراک وجود مسئله تصمیم بگیرند که مسئله را حل کنند یا با آن کنار بیایند، به نوع ادراک آن‌ها بستگی دارد. رابینز نیز معتقد است «شیوه تصمیم‌گیری افراد و کیفیت تصمیم‌های نهایی آن‌ها تا حد زیادی تحت تأثیر ادراک‌های آن‌هاست. اگر فرد بین وضع موجود و وضع مطلوب و مورد نظر خود تفاوتی مشاهده کند، این به معنای وجود مسئله‌ای است که برای حل آن باید تصمیمی بگیرد» (Robbins, 1991, p.137).

رابینز تصمیم‌گیری را نوعی واکنش می‌داند که فرد در برابر یک مسئله از خود نشان می‌دهد (Robbins, 1991, p.137). اما اینکه فرد بین وضع موجود و وضع مطلوب وجود فاصله‌ای را ادراک کند و خود را با مسئله‌ای مواجه ببیند یا نه، تحت تأثیر ادراک‌های فردی اوست. بنا به گفته رابینز «متأسفانه بسیاری از مسائل به نحو مرتب و منظمی با برچسب مسئله بسته‌بندی نشده‌اند که به وضوح خود را نشان دهند. ممکن است مسئله یک فرد، برای فردی دیگر، وضعیتی رضایت‌بخش باشد» (Robbins, 1991, p.137).

علاوه بر این، هر تصمیم‌گیری مستلزم ارزیابی و تفسیر اطلاعات است. اطلاعات به طور معمول از منابع مختلفی گرفته می‌شود و نیازمند تفکیک، پردازش و تفسیر است و این ادراک تصمیم‌گیرنده است که پاسخگویی به این پرسش که «چه داده‌هایی با

تصمیم‌گیری مرتبط است یا نیست» را بر عهده دارد. راهکارها متنوع است و باید قدرت و ضعف داده‌ها ارزیابی شود و از آنجا که راهکارها هویت خود را با علامت خطر، یا آشکار کردن نقاط قوت و ضعف خود را نشان نمی‌دهند، این فرایند ادراکی تصمیم‌گیرنده است که بر نتیجه نهایی انتخاب راهکار اثر می‌گذارد (Robbins, 1991, p.137).

با توجه به نقش «ادراک» در فرایند تصمیم‌گیری بی‌مناسبت نیست توضیحی اجمالی پیرامون ادراک ارائه شود. ادراک فرایندی است که به وسیله آن افراد اطلاعات گردآوری شده توسط حواس را برمی‌گزینند و سازماندهی، نگهداری و تفسیر می‌کنند (Wagner, Hollenbeck, 1992, 121).

یا به عبارتی دیگر، فراگرد دریافت و تعبیر و تفسیر محرک‌های محیطی را ادراک گویند و رفتار فرد بر اساس تعبیر و تفسیر وی از واقعیتی است که مشاهده می‌کند؛ یعنی رفتار شخص بر مبنای ادراک او از واقعیت است؛ نه خود واقعیت (رضاییان، ۱۳۷۹، ص ۳۶).

بنابر آنچه گفته شد، رفتار متفاوت افراد در اخذ تصمیم و نحوه آن، متأثر از نوع ادراکات آنهاست و یکی از مهم‌ترین آنها، نوع ادراک افراد از خودشان و توانایی‌هایشان است. لذا از آنجا که ادراک فرد از خود و توانایی‌هایش و میزان کنترلی که می‌تواند بر عوامل درونی و بیرونی خویش اعمال کند، از جمله مقولات قابل تأمل در فرایند تصمیم‌گیری است. می‌کوشیم بر سبیل ایجاد مفهوم کنترل و ادراک قدرت کنترل را تبیین کنیم. اگر کنترل را «توان اعمال قدرت هدایت و یا بازداری اعمال و رفتار دیگران یا خود» تعریف کنیم (کریمی، ۱۳۷۷ ص ۱۲۱)، برخی از افراد خود را واجد این توان، و گروهی خود را بدون آن می‌دانند.

قدرت کنترل شخصی

در باب اینکه تا چه اندازه احساس ذهنی اختیار یا آزادی عمل افراد واقعیت دارد و افراد تا چه اندازه آزادند و اختیار دارند که رفتار روزانه خود را کنترل و هدایت کنند و تا چه حد قادر به کنترل فراگردهای زندگی خویش‌اند و می‌توانند راجع به مسائل

پیرامون خویش تصمیم بگیرند و بر عکس، تا چه اندازه رفتار آن‌ها توسط عوامل خارج از وجود شعوری آن‌ها تعیین می‌شود؟ نظریات مختلفی ارائه شده است. این مسئله با عنوان «جبر» و «اختیار» توسط فلاسفه و متکلمان طی قرون و اعصار متمادی مورد مذاقه و بحث و فحص قرار گرفته است. در حال حاضر نیز اندیشمندان علوم انسانی و از جمله روان‌شناسان در این مورد متفق‌القول نیستند و میان آرای آنان تفاوت‌های بارزی وجود دارد؛ برای مثال، کارل راجرز (C.R. Rogers)، روان‌شناس انسان‌گرا (humanist) معتقد است که انسان فقط خصوصیات یک ماشین را ندارد و عروسی در دست انگیزه‌های ناخودآگاه خود- آن طور که فروید می‌گفت- نیست بلکه موجودی است که تا حدودی آزادی و اختیار دارد و می‌تواند خود را بسازد و به زندگی خود معنا ببخشد (شاملو، ۱۳۷۲، ص ۳۰).

لودویک بینزوانگر و مدارد باس (L. Binswanger, 1881 M. Boss, 1903). دو روان‌پزشک سوئیسی بنیان‌گذاران مکتب هستی‌گرایی (existentialism)، بر این باورند که انسان نه بازیچه محیط و نه مخلوق غرایز و انگیزه‌های درونی خویش است بلکه موجودی است که آزادی انتخاب دارد و فقط مسئول هستی خود است، و انسان‌ها اگر اراده کنند، می‌توانند از محیط مادی و یا ساختمان جسم خود فراتر بروند. هر فردی هر کاری را با اراده آزاد خود انجام می‌دهد، در کل انسان می‌تواند تصمیم بگیرد که چه شود و چه نکند (شاملو، ۱۳۷۲، ص ۱۲۱).

آن‌ها بر این نکته تأکید می‌ورزند که باید بدین مهم توجه داشت که شرایط، محدودیت مشخصی برای انسان تعیین می‌کند و امکانات انسان نامحدود نیست (شاملو، ۱۳۷۲، ص ۱۲۱)؛ بنابراین، از آرای هستی‌گرایان می‌توان چنین استنباط کرد که انسان با توجه و شناخت موقعیت‌ها و محدودیت‌ها می‌تواند هرچه بخواهد بشود.

در مقابل آرای اختیارگرایانه انسان‌گرایان و هستی‌گرایان، آرای رفتارگرایان قرار دارد که یکی از چهره‌های شاخص آن، بی.اف. اسکینر (B.F. Skinner) است. وی معتقد است: «انسان مختار» تصور و برداشتی است که ما در غیاب توجیه علمی رفتار انسان، به او نسبت می‌دهیم. به تدریج که دانش ما از انسان بیشتر می‌شود، این تصورات و پندارهای بی‌اساس نیز از بین می‌رود. (شاملو، ۱۳۷۲، ص ۲۰). اسکینر و پیروان وی

در موضع‌گیری‌های خود، عوامل محیطی راتعیین‌کننده رفتارهای ما می‌دانند. حرف آن‌ها این است که ما تحت کنترل پاداش‌ها و تنبیه‌های بیرونی هستیم و اراده آزاد، زائیده تخیلات ماست (کریمی، ۱۳۷۷، ص ۱۲۲).

بنابراین، اینکه در جامعه کدام یک از دو باور «جبر» و «اختیار» حاکم باشد و کدام یک از این دو دیدگاه به عنوان یک باور فرهنگی نهادینه شده باشد، به عنوان یک عامل مؤثر محیطی بر شکل‌گیری ساختار شخصیت و فرایند ادراکی افراد جامعه اثر می‌گذارد. اعتقاد افراد به اینکه موجودی مختارند و می‌توانند بر روند زندگی خود اثر گذارند یا بر عکس، خود را در سیطره عواملی چون بخت و اقبال و سرنوشت از پیش تعیین شده بدانند و خود را بدون توان کنترل عوامل مؤثر در روند زندگی بیندارند، خواه ناخواه بر نحوه تصمیم‌گیری آن‌ها اثر می‌گذارد. لذا برخی از روان‌شناسان از جمله جولیان روتر معتقدند که مردم از نظر باورهای کلی در مورد کنترل تفاوت‌های زیادی دارند. یک جنبه مهم نظریه روتر (Julian Rotter, 1916) که با عنوان «مکان کنترل درونی و بیرونی» مطرح شده است، موضوع منبع کنترل تقویت‌هاست. تحقیقات روتر نشان داده است که بعضی از مردم معتقدند که تقویت‌ها وابسته به رفتار خود آن‌هاست؛ در حالی که برخی دیگر تصور می‌کنند که تقویت‌ها به وسیله عوامل بیرونی کنترل می‌شوند. افرادی که دارای متغیرهای شخصی موسوم به «مکان کنترل درونی» هستند، معتقدند تقویت‌هایی که دریافت می‌کنند، حاصل کارکردها، رفتارها یا ویژگی‌های خود آن‌هاست (کریمی، ۱۳۷۴، ص ۲۰۷).

رابینز نیز با تکیه بر آرای روتر (Rotter, 1966) می‌نویسد: برخی از مردم باور دارند که حاکم بر سرنوشت خویش‌اند. گروهی دیگر از مردم خود را بازیچه سرنوشت می‌بینند و بر این باور که آنچه برای آن‌ها در زندگی اتفاق می‌افتد، به وسیله بخت یا شانس مقرر شده است. گروه اول، یعنی کسانی که معتقدند سرنوشت خویش را تحت کنترل خود دارند، را به عنوان «درونی‌ها» (internals) و در مقابل افرادی که زندگی خود را تحت کنترل نیروهای خارجی می‌پندارند «بیرونی‌ها» (externals) می‌نامند (Robbins, 1991, p.94). افرادی که از نظر مکان کنترل «بیرونی» هستند، دارای تصور نبود کنترل بر سرنوشت خودند و معتقدند که آنچه بر آنان می‌گذرد، حاصل عوامل

بیرونی، همچون شانس، بخت و اقبال و یا افراد دیگر و نظایر آن است و خود در جریان زندگی خویش نقشی فعال ندارند. در حالی که افراد دارای مرکز کنترل درونی «درونی‌ها» خود را حاکم بر سرنوشت خود می‌دانند و مسئولیت موفقیت‌ها و شکست‌های خود را می‌پذیرند. افراد دارای مرکز کنترل درونی در جریان رفتارها، بیشتر حالت مسلط و فعال دارند، ولی افراد دارای مرکز کنترل بیرونی، حالت منفعل و بیشتر غیرفعال از خود نشان می‌دهند. مکان کنترل درونی با واقع‌بینی، شناخت، و منطقی بودن همراه است؛ در حالی که مکان کنترل بیرونی احساساتی بودن، عدم شناخت و غیرمنطقی بودن در برابر حوادث و رویدادها را به همراه دارد (کریمی، ۱۳۷۴، ص ۱۴۷). بنابراین، مکان کنترل ما تأثیر مهمی بر رفتار ما خواهد داشت. اشخاص دارای مرکز کنترل بیرونی که معتقدند رفتارها یا مهارت‌های آن‌ها در تقویت‌هایی که دریافت می‌کنند، اثری ندارد، در کوشش برای بهبود موفقیت خود فایده‌ای نمی‌بینند. آنان به امکان کنترل زندگی خود در زمان حال یا آینده باور چندانی ندارند. اما کسانی که دارای مکان کنترل دورنی هستند، معتقدند که کنترل کافی بر زندگی خود دارند و مطابق همین باور رفتار می‌کنند.

دکتر کریمی می‌نویسد: مطالعه‌ای که توسط رودین ولانگر (۱۹۷۷م.) در باره گروهی از پیران در خانه‌های سالمندان صورت گرفت، نشان داد که یکی از دلایل موقعیت اسف‌انگیز بسیاری از ساکنان خانه‌های سالمندان، ادراک آن‌ها از نداشتن کنترل روی پدیده‌هاست. این افراد برخلاف زندگی خانوادگی، که در آن هر روز تصمیم‌های متعددی برای جنبه‌های مختلف زندگی می‌گرفتند، در خانه سالمندان در محیطی بری از تصمیم‌گیری زندگی می‌کنند. در اینجا کنترل تمام امور در اختیار دیگران است. وجود احساس کنترل به عنوان یک عامل روان‌شناختی ممکن است به اندازه‌عامل جسمی یا حتی بیش از آن در تعیین احساس خوشبختی دارای اهمیت باشد (کریمی، ۱۳۷۷، ص ۱۲۵).

تحقیق نشان داده است که آنان که در تکالیف خود عملکرد بهتری دارند، کمتر تحت نفوذ دیگران قرار می‌گیرند. برای مهارت‌ها و پیشرفت‌های شخصی خود ارزش والاتری قائل‌اند و نسبت به گزینه‌های محیطی که می‌توانند برای هدایت رفتار خود از

آن‌ها استفاده کنند، هشیارترند. آن‌ها بیشتر از افراد دارای کنترل بیرونی برای قبول مسئولیت اعمال خود، آمادگی دارند. تحقیقات مقدماتی حاکی از آن است که افراد دارای امکان کنترل درونی از بهداشت روانی بهتری برخوردارند (کریمی، ۱۳۷۴، ص ۲۰۷).

آنچه از نظریه «راتر» می‌توان استنباط کرد این است که افراد دارای کنترل بیرونی افرادی هستند که آن‌ها را جبرباور می‌نامیم که معتقد به حاکمیت جبر و بخت و شانس و اقبال بر زندگی خویش هستند، و افرادی که دارای منبع کنترل درونی هستند، کسانی هستند که در ادبیات کلامی ما اهل تفویض، و معتقد به مختار بودن انسان‌اند. این گروه کسانی هستند که خود مسئولیت موفقیت و شکست خود را می‌پذیرند.

اعتقاد به جبر یا اختیار از جمله مقولات کهنی است که ریشه در باورهای اعتقادی مردم دارد. برخی از جوامع با تکیه بر معتقدات دینی خویش، خود را اسیر قضا و قدر و شانس و بخت و اقبال می‌پندارند که اینان را «مجبوره» می‌نامند و گروهی دیگر «مفوضه» اند که بر عکس، معتقد به اختیارند و هیچ عامل خارجی را حاکم بر سرنوشت خویش نمی‌پندارند. بنابراین، این باورهای دینی و نگرش‌های نهادینه شده است که در تعیین مرکز کنترل درونی یا بیرونی تأثیر انکارناپذیر دارند.

بنابراین، می‌توان گفت معتقدات دینی و باورداشت‌ها می‌تواند تأثیر بسزایی بر ساختار شخصیت، ادراک فرد از توانایی‌هایش و تصورات وی از محیط و نوع انتظاراتش داشته باشد.

نقش فرهنگ در نحوه تصمیم‌گیری

بنا به گفته رابینز برخی از فرهنگ‌ها بر موضوع حل مسئله تأکید دارند، در حالی که بعضی از فرهنگ‌ها بر این نکته اصرار می‌ورزند که باید اوضاع را بدان گونه که است، پذیرفت. ایالات متحده آمریکا جزء دسته اول و تایلند و اندونزی نمونه‌ای از فرهنگ‌هایی هستند که در دسته دوم قرار می‌گیرند. از آنجایی که مدیرانی که در پی حل مسئله هستند، بر این باورند که می‌توانند و باید محیط، وضعیت و موقعیت را به نفع خود تغییر دهند. بنابراین، امکان دارد که مدیران آمریکایی خیلی زودتر از هم‌تایان

تایلندی و اندونزیایی خود به مسائل پی ببرند و در صدد حل آن‌ها برآیند (Robbins, 1991, p.147).

یکی از پژوهش‌هایی که می‌تواند بیانگر نقش فرهنگ بر نحوه ادراک افراد در جوامع مختلف و تأثیر آن در چگونگی تصمیم‌گیری آنان باشد، پژوهش گیرت هافستد (G. Hofstede) است. هافستد چهار بعد اصلی فرهنگ را به شرح زیر مشخص کرده است:

یک. فردگرایی / جمع‌گرایی؛

دو. فاصله قدرت زیاد / کم؛

سه. پرهیز از ابهام ضعیف / قوی؛

چهار. مردگونی / زن‌گونی.

آنچه از تحقیقات هافستد، در این نوشتار به دلیل نزدیکی آن با این بحث می‌تواند مورد توجه قرار گیرد، مبحث پرهیز از ابهام یا «ابهام‌گریزی» در مقابل «ابهام‌پذیری» است.

هافستد در مورد نقش فرهنگ در میزان پرهیز از ابهام (ابهام‌گریزی) و ابهام‌پذیری معتقد است ویژگی‌های فرهنگی برخی از جوامع، شهروندان خود را به این سو می‌کشد که بپذیرند «ابهام» یک واقعیت است و افراد نمی‌توانند برای تغییر آن کار چندانی انجام دهند؛ در حالی که جوامعی دیگر، افراد خود را تشویق می‌کنند تا در آینده نفوذ کنند و بر آن تأثیر گذارند، و یا حتی آن را تغییر دهند. جامعه‌ای که به افرادش می‌آموزد که خطرپذیر و متحمل و بردبار باشند و رفتاری را بپذیرند که با رفتار خودشان متفاوت است، در زمره کشورهایایی به شمار می‌آیند که در زمینه پرهیز از ابهام، فرهنگی ناتوان دارند و جوامعی که به افراد خود می‌آموزند که آینده خود را بهتر کنند، در رابطه با پرهیز از ابهام جزو دارندگان فرهنگی قوی طبقه‌بندی می‌شوند (راگونات، ۱۳۷۷، صص ۴۶-۴۷).

باتوجه به آنچه گفته شد، می‌توان چنین نتیجه گرفت افرادی که دارای «مرکز کنترل بیرونی» هستند - بنا به تعریفی که راتر از این افراد ارائه می‌کند - و افرادی که

ابهام‌پذیری زیادی دارند، غالباً واجد ویژگی‌های شخصیتی مشترک ذیل هستند که بر قدرت و نحوه تصمیم‌گیری آن‌ها اثر می‌گذارد.

- این افراد جبرباور یا جبری‌مسلك‌اند، و معتقدند سعد و نحس زندگانشان از پیش رقم خورده است و خود هیچ نقشی در روند زندگانی خویش ندارند.
- چنین افرادی معتقدند از آنجا که نقشی در تغییر و تحولات زندگانی خویش ندارند، بهتر است با وضع موجود بسازند و برای فرار از آلام و رنج‌های حاصل از این نابخشناری، وضع موجود را نه تنها وضع مطلوب بلکه بهترین وضع ممکن بپندارند.
- چنین افرادی یا وجود مسئله را در محیط کار و زندگی خویش ادراک نمی‌کنند، یا با تجاهل از کنار آن عبور می‌کنند. بنابراین، چیزی به عنوان مسئله و تصمیم‌گیری برای کشف و حل مسئله برای آنان مطرح نمی‌شود.

نقش آموزه‌های اسلامی در تصمیم‌گیری

برای تبیین نقش آموزه‌های اسلامی و مکتب تشیع در تصمیم‌گیری درست، ارادی و مبتنی بر تعقل بی‌مناسبت نیست برخی از عوامل فرهنگی مؤثر در تصمیم‌گیری که در این نوشتار مورد توجه و تأکید قرار گرفت، را بازنگری، و با آموزه‌های شیعی در یک مقایسه تطبیقی بررسی کنیم.

الف: مرکز کنترل درون/ بیرونی

با تکیه بر آرای روتر گفته شد که برخی از افراد خود را مسئول موفقیت‌ها و شکست‌های خویش می‌پندارند و برخی عوامل بیرونی و قدرت‌های خارج از کنترل خود را در شکست و موفقیت خویش دخیل می‌دانند. بر اساس آموزه‌های کلامی می‌توان گفت گروه اول معتقد به «اختیار» و گروه دوم معتقد به «جبر»ند. در حالی که بر اساس آموزه مکتب تشیع، نه جبر مطلق بر انسان حاکم است، «آنچنان که مجبره گویند» و اشاعره تبیین می‌کنند، و نه انسان کاملاً مختار است، چنان که مفوضه می‌پندارند و معتزله بر آن تأکید می‌ورزند بلکه انسان در مقامی بین جبر و اختیار است. اعتقاد شیعه بر این کلام امام جعفر صادق (ع) استوار است که فرموده‌اند: لا جبر ولا تفویض ولکن الامر بین الامرین (نوبختی، ۱۳۵۳، ص ۱۰۲).

سنت‌های الهی

شهید سید محمدباقر صدر بر آن است که قوانین تاریخی و سنن قرآنی را در سه شکل می‌توان طبقه‌بندی کرد. این سنت‌ها که بر جامعه بشری حاکم است، عبارت‌اند از: یک. قوانین و سنت‌هایی که به صورت «قضیه شرطیه» است. در این نوع قضایا میان دو رخداد یا مجموعه‌ای از حوادث، با نتایجی که بر آن‌ها مترتب است، پیوندی نظیر شرط و جزای شرط وجود دارد. هر گاه شرط متحقق شد، باید انتظار داشت که به دنبال آن جزا و کیفری نیز بر آن مترتب گردد. پس انسان در طریقی روشن گام می‌سپرد نه میان تاریکی و ابهام و به حکم همین معنا قادر است در امور عالم تصرف کند. همین قانون، قانون طبیعی با تمام نتایجی که بر آن مترتب می‌گردد، در بسیاری از قوانین تاریخی مشهود و شکل قضیه شرطیه را داراست؛ یعنی هر گاه حادثه نخستین به وجود آید، حادثه دوم نیز به دنبال آن به وجود خواهد آمد.

ان الله لا یغیر ما بقوم حتی یغیروا ما بانفسهم (رعد: ۱۱).

در این آیه میان دو تغییر اساسی یعنی تغییر محتوای درونی انسان و تغییر وضع اجتماعی او، همان پیوستگی حاکم است که در قضیه شرطیه میان «شرط» و «جزای شرط» (صدر، بی‌تا، صص ۴۸-۴۹). اگر انسان‌ها از درون تغییر کنند و متحول شوند، جامعه نیز متحول می‌شود.

دو. شکل دوم: قوانین تاریخی گاه به صورت «قضیه فعلیه قطعیه» ظاهر می‌شوند و همان قاطعیتی را، که احکام نجومی از قبیل خسوف و کسوف واجدند، دارند و انسان در برابر آن‌ها نمی‌تواند اعمال نفوذی کند و باید در مقابل آن‌ها گردن نهد.

سه. شکل سوم قوانین و سنن الهی، همان شکل گرایش‌ها و کشش‌های فطری است که هرچند این قوانین ظاهراً قطعیت قضایای فعلیه قطعیه را ندارند و همچون قضایای دسته اول، الزاماً وقوع شرط منجر به تحقق فوری جزای شرط نمی‌شود و به ظاهر می‌توان با آن از در تحدی و مبارزه‌طلبی در آمد، دیر و زود حاکمیت خود را ظاهر می‌سازد. انسان برای مدتی می‌تواند خلاف کشش‌ها و گرایش‌های فطری خود حرکت کند، اما در بلندمدت مبارزه با نیازهای فطری، انسان را با مشکلات و ناهنجاری‌هایی مواجه می‌سازد (صدر، بی‌تا، صص ۵۱-۵۲).

با توجه به این تقسیم‌بندی می‌توان گفت: آنچه ما در زندگی روزمره خود بیشتر با آن مواجه هستیم، از نوع قضایا و سنن نوع اول، یعنی «قضایای شرطیه» است؛ سنی که بیانگر آن است که انسان اسیر جبر نیست و خود در سعادت و شقاوت خویش دخیل است.

ب. پرهیز از ابهام

با تکیه بر پژوهش‌های انجام‌شده توسط هافستد گفته شد که برخی فرهنگ‌ها ابهام‌پذیری، و برخی فرهنگ‌ها ابهام‌گریزی را در افراد و جوامع ترویج می‌کنند. بر این اساس، افراد ابهام‌پذیر بیشتر رفتاری انفعالی دارند و همواره در انتظار حوادث پیش‌بینی‌نشده به سر می‌برند و بروز حوادث و پیشامدهای غیرمنتظره را امری بدیهی می‌دانند، در حالی که افراد ابهام‌گریز همواره می‌کوشند با برخوردی فعال، خود زمام امور را به دست گیرند و پیش از آنکه حادثه به سراغ آن‌ها بیاید، سعی می‌کنند جریان حوادث را به نفع خود تغییر دهند. با تکیه بر این نگرش می‌توان گفت ابهام‌پذیری تن به قضا دادن است و جبرباوری و ابهام‌گریزی برخورد فعال با حوادث.

یک فرد مسلمان بر اساس آموزه‌های اسلامی، گرچه وجود «قضایای فعلیه قطعیه» و وجود قوانین محتومی را که بدین شکل بر زندگی او حاکم است، منکر نیست، به نیکی می‌داند که اصل اختیار منافاتی با حاکمیت سنن الهی ندارد. اگر سنن الهی بیانگر اراده و حکمت و حسن تدبیر الهی‌اند، اراده و اختیار انسان نیز تعطیل‌بردار نیست و نقش خود را ایفا می‌کند و به همین دلیل قرآن مجید بر مسئولیت انسان بسیار تأکید می‌ورزد (صدر، بی‌تا، ص ۴۰). بدیهی است وجود مسئولیت بدون داشتن اختیار معقول نیست؛ لذا عقلانیت که مکتب تشیع سخت بدان تأکید می‌کند، بر مختار بودن انسان نیز حکم می‌کند و همین مختار بودن به انضمام عقل‌گرایی مکتب تشیع است که انسان را وامی‌دارد که خود را در بند اوهام اندیشه‌سوز و قیده‌های ناشناخته و محدودیت غیرعقلانی نبیند و همواره در جهت تعالی در جستجوی مسیری روشن برای بهتر شدن و بهتر زیستن باشد.

از آنجا که عقل‌گرایی و دعوت به تفکر و تدبیر، یکی از ویژگی‌های دین مبین اسلام و مکتب تشیع است و ما در جای‌جای قرآن مجید و احادیث اهل بیت عصمت (ع) دعوت مردم به تعقل و تفکر را شاهدیم و از پیشوای بزرگ آن امیرالمؤمنین حضرت علی (ع) سخنان ارجمندی از این دست بسیار بر جای مانده است؛ از جمله: «العقل مصلح کل امر»: عقل اصلاح‌کننده هر کار است (آمدی، بی‌تا، ص ۳۵)؛ «الناس اعداء ما جهلوا»: مردم دشمن‌اند آنچه را که نمی‌دانند (نهج‌البلاغه فیض‌الاسلام، کلام ۱۶۳، ص ۱۱۶۸)؛

«المرء صدیق ما عقل»: مرد دوست چیزی است که بداند (آمدی، بی‌تا، ص ۳۶). مذهبی که امام آن بر بهره‌گیری از عقل جمعی و مشاوره با اهل تجربه توصیه می‌فرماید: «الاستشارة عين الهداية»: رأی جستن راه یافتن است (آمدی، بی‌تا، ص ۴۱). و تجربه را به عبارتی علم محک‌خورده می‌داند: «التجارب علم مستفاد»: تجربه‌ها علمی استفاده شده است (آمدی، بی‌تا، ص ۴۲). مکتبی که پویایی و تحرک و رفتن به سوی کمال را به اشکال مختلف به پیروان خویش توصیه می‌کند تا بدانجا که امام و پیشوای آن امام جعفر صادق (ع) می‌فرماید: اگر کسی امروزش چون دیروزش باشد، مغبون است.^۲

آیینی که برای رشد و تکامل به پیروانش توصیه می‌کند که ترس موهوم را به کناری نهند و پا در راه گذارند و از خطر کردن نگریزند؛ «اذا هبت امرا فقع فيه، فان شدة توقیها عظم مما تخاف منه»: هر گاه از کاری ترسیدی خود را در آن افکن، زیرا سختی حذر کردن، بزرگ‌تر است از آنچه از آن ترس داری (نهج‌البلاغه فیض‌الاسلام، کلام ۱۶۶، ص ۱۱۶۹).

پیرو آن نمی‌تواند ابهام‌پذیر و منفعل باشد و خود را اسیر سرنوشت و بخت و اقبال بداند؛ چرا که نه مکتب او جواز ابهام‌پذیری، و نه جوهر جهل‌ستیز انسانیش اجازه ماندن در سیاهی ابهام و جهل را به وی می‌دهد.

غزوة احد

یکی از بهترین نمونه‌های تأکید قرآن بر روند امور بر اساس علل و مسبب‌های طبیعی و منطقی در جهان هستی، داستان جنگ احد و وقایع پیرامون آن است. چنان که مورخان نوشته‌اند: چون پیامبر اسلام (ص) از حمله کفار به مدینه خبر یافت، در روز جمعه پس از نماز صبح از مسلمین خواستند نظر خود در باب ماندن در شهر و دفاع از آن یا خروج از شهر و مقابله با دشمن در خارج از شهر را بیان کنند؛ گروهی از مسلمین در باب ماندن در شهر و دفاع از آن به مدد همه شهروندان حتی زنان و کودکان رأی دادند که از آن جمله عبدالله بن اُبی ابن سلول سرکرده منافقان مدینه بود که گفت: هر گاه در برابر دشمن بیرون رفتیم، شکست خوردیم و هر گاه دشمن بر ما در آمده است، او را شکست داده‌ایم (واقعی، ۱۳۶۱، صص ۱۵۲-۱۵۳).

رأی پیامبر (ص) و جمعی از بزرگان مهاجر و انصار هم همین رأی بود. اما نوجوانانی که در بدر حضور نداشتند و آرزوی جهاد و شهادت داشتند و برخی از کامل مردان و خیرخواهان چون حمزه بن عبدالمطلب، سعد بن عباد، نعمان بن مالک بن ثعلبه و بعضی دیگر از اوس و خزرج گفتند: ای رسول خدا (ص)، می‌ترسیم دشمن تصور کند که ما از ترس برخورد با آن‌ها بیرون نرفته‌ایم و این موضوع سبب گستاخی ایشان نسبت به ما گردد (واقعی، ۱۳۶۱، ص ۱۵۳)؛ چون غالب مسلمین بر خروج از شهر اتفاق داشتند، پیامبر برای پوشیدن لباس رزم به خانه خود رفت. در این وقت سعد بن معاذ و اسید بن حضیر پیش مردم آمدند و گفتند:

هر چه که خودتان می‌خواستید به رسول خدا گفتید و او را به اکراه وادار به خروج از مدینه کردید و حال آنکه امر الهی بر او از آسمان فرو می‌آید، اکنون هم کار را به خود آن حضرت واگذارید و به آنچه فرمان می‌دهد اطاعت و عمل کنید.

چون پیامبر (ص) بیرون آمد، مردم از اصراری که کرده بودند، پشیمان شدند و گفتند شایسته و درست نبوده است که ما بر کاری که پیامبر خلاف آن اراده فرموده است، اصرار ورزیم...؛ بنابراین، هر چه می‌خواهید انجام دهید. حضرت فرمود: من شما را به آن کار فراخواندم و سرپیچی کردید، اکنون سزاوار نیست که پیامبر (ص) جامه

جنگی خود را از تن بیرون آورد تا آنکه خداوند میان او و دشمنانش حکم فرماید (واقعی، ۱۳۶۱، صص ۱۵۵-۱۵۶).

رسول خدا(ص) با هزار مرد از شهر خارج شد و به سوی احد روانه گردید و به آن‌ها به یک شرط وعده پیروزی داد و آن شرط این بود که در هر صورت، صبر را پیشه خود سازند.

«عبدالله بن ابی» با سیصد تن مراجعت کرد و در نتیجه ۷۰۰ نفر در خدمت رسول خدا(ص) باقی ماندند (طباطبایی، بی‌تا، ج ۷، صص ۲۴-۲۵). در این جنگ طایفه قریش به عزم جنگ با سه هزار سوار و دو هزار پیاده از مکه خارج شدند و زنان خود را نیز با خود آوردند (طباطبایی، بی‌تا، ج ۷، ص ۱۵). قریش به احد رسیدند و پیغمبر(ص) اصحاب خود را که هفتصد تن بودند، مهیای جنگ کرد و عبدالله بن جبیر را با پنجاه تیرانداز مأمور نگهداری دره‌ای کرد که می‌ترسید دشمن در آنجا کمین کرده و از پشت سر، به لشکر اسلام حمله کند، و به عبدالله بن جبیر فرمود: شما در هر صورت از نگهداری دره غفلت نکنید ولو اینکه ما دشمن را تا مکه مجبور به عقب‌نشینی کنیم، و اگر هم دشمن ما را منهزم کرد و ما را تا مدینه مجبور به عقب‌نشینی کرد، باز هم شما از مرکز خود دور نشوید و دست از نگهداری دره برندارید (طباطبایی، بی‌تا، ج ۷، ص ۱۶).

اما بنا به نوشته طبری، چون تیراندازان دیدند که یاران پیامبر(ص) به دل اردوگاه مشرکان راه یافته‌اند، به طلب غنیمت به طرف اردوگاه مشرکان رفتند، و چون «خالد بن ولید» کمی تیراندازان را دید، به آنان حمله کرد و تیراندازان را کشت و به یاران پیامبر(ص) حمله برد (طبری، ۱۳۶۲، ج ۳، ص ۱۰۲۳). در این جنگ لشکریان اسلام به سختی شکست خوردند و جز معدودی از یاران همه فرار کردند. در این جنگ گروهی مجروح، و هفتاد تن از مسلمین شهید شدند و مسلمانان با اندوه فراوان به مدینه بازگشتند.

جریان جنگ احد و وقایع پیرامون آن سرشار از حکمت‌هایی است که تحلیل آن به قطع برای مدیران در سطح خرد و کلان می‌تواند مفید افتد:

درس‌هایی از غزوة احد

آنچه با عنوان درس‌هایی از غزوة احد می‌تواند راهنمای مدیران ما در اخذ تصمیم باشد، عبارت است از:

- مشورت و استفاده از تجارب دیگران و خرد جمعی

علامه طباطبایی ضمن بیان این نکته که آیات ۱۵۶-۱۶۴ آل عمران نیز دنباله آیات مربوط به غزوة احد است، در مورد آن قسمت از آیه شریفه که می‌فرماید: «وشاورهم فی الامر فاذا عزم فتوکل علی الله ان الله یحب المتوکلین» (آل عمران: ۱۵۹)، بر آن است که خداوند با نزول این آیات روش پیغمبر خود (ص) [یعنی مشورت کردن] را امضاء کرده است. چه آنکه پیغمبر (ص) خود پیشتر نیز دارای همین روش بوده است و می‌دانیم که او پیش از روز احد جلسه مشاوره نظامی تشکیل داده بود و این جملات فقط برای این است که روش پیغمبر (ص) را امضاء کند و بگوید که اصولاً پیغمبر (ص) جز بر طبق امر الهی قدم بر نمی‌دارد و روش متین او مورد تصویب و رضای الهی است (طباطبایی، بی تا، ج ۷، صص ۹۸-۹۹).

آنچه از گفته علامه طباطبایی برداشت می‌شود، آن است که مشورت رسول خدا (ص) با مردم در غزوة احد، حکم الهی نبود. رسول خدا (ص) مشورت با مردم برای یافتن راهی بهتر و مورد قبول اکثریت را کاری منطقی و عقلایی می‌دانست و چنین کرد و بعد خداوند این عمل را تأیید فرمود.

تبعیت از رأی اکثریت نیز امری منطقی و لازمه مشارکت دادن مردم در تصمیم‌گیری بود.

نکته قابل توجه دیگر در شکست سپاه اسلام در غزوة احد، بروز چهره نفاق عبدالله بن ابی بن سلول و دیگر منافقان و همراهی گروهی از مردم با او و سست شدن اراده برخی دیگر از سپاهیان اسلام بود.

واقعه عبرت‌آموز دیگر، سرپیچی گروهی از سربازان تحت امر عبدالله بن جبیر و ترک محل خدمت به منظور از کف ندادن غنائم جنگی بود که خود یکی از مهم‌ترین عوامل شکست مسلمین و پیروزی مشرکان در احد بود.

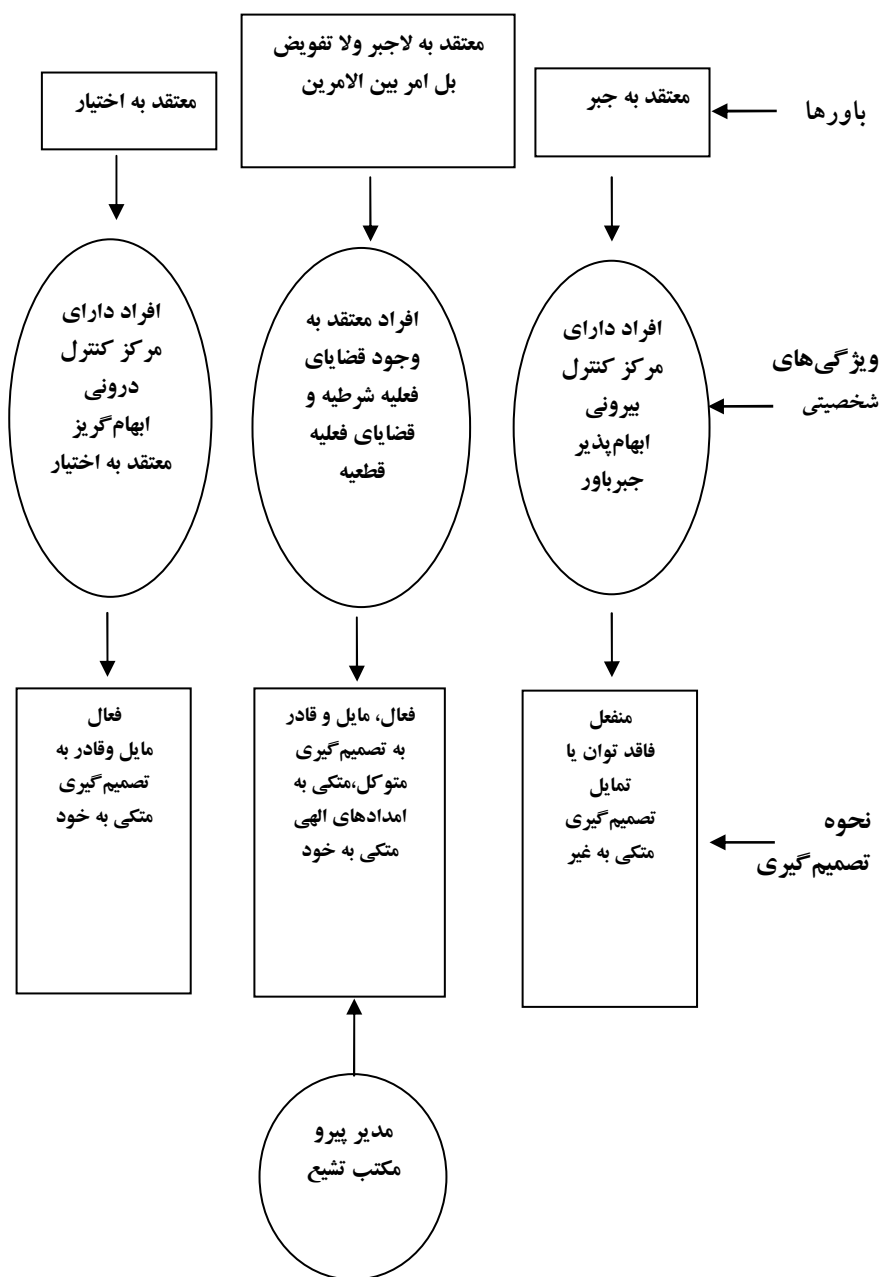
علامه طباطبایی در تفسیر آیات ۱۶۵-۱۷۱ می‌نویسد: خداوند پس از تذکر این مطلب که اصولاً مرگ و حیات در دست اوست، به بیان علت نزدیک‌تری که بر طبق ناموس طبیعی و عادی باعث شکست و کشته شدن آنان شده است، می‌پردازد و می‌فرماید که علت آن شکست همان معصیتی است که خود آنان در روز احد مرتکب شدند و آن معصیت، یکی همان نافرمانی تیراندازان و نگهبانان دره بود که بر خلاف دستور صریح فرمانده خود، مرکز نگهبانی خود را رها کردند، و دیگر کناره‌گیری و فرار عده‌ای از آنان از جنگ بود و همین معاصی و سستی‌ها بوده است که به حسب سنت قطعی و طبیعی، باعث شکست و کشته شدن آنان شده است؛ بنابراین، حاصل معنای آیه چنین است: آیا می‌دانید که مصیبت شکست از کجا به شما رسید، از آنجا که خود شما وسائل آن را فراهم کردید و این خود شما بودید که با مخالفت فرمان پیشوای خود از یک طرف و سستی و اختلاف از طرف دیگر، باعث شکست خود شدید (طباطبایی، بی‌تا، ج ۷، صص ۱۰۳-۱۰۴).

چنان که گفته شد، طبری نقل می‌کند که رسول خدا(ص) به هنگام خروج از شهر به آن‌ها به یک شرط و عده پیروزی داد و آن شرط این بود که در هر صورت صبر را پیشه خود سازند؛ یعنی در واقع، پیامبر(ص) همان وعده‌ای را که خداوند در روز بدر به مسلمین داده و فرموده بود: «بلی ان تصبروا وتتقوا ویاتوکم من فورهم هذا یمدکم ربکم بخمسة آلاف من الملائکة مسومین» (آل عمران: ۱۲۵)، به عنوان یک سنت الهی یادآور مسلمین می‌شود که اگر صبر پیشه کنید، پیروزی از آن شماست. سنت الهی که به صورت قضیه شرطیه است، اما چون شرط «که همانا صبر پیشه کردن در هر حالت بود»، توسط گروه زیادی از مسلمین به جای آورده نشد، قهراً جزای شرط نیز تحقق نیافت و سپاه مسلمین با شکست مواجه شد که همه این امور در چارچوب حوادث طبیعی و روابط علت و معلولی از جمله امور عادی است.

بنا بر آنچه گفته شد، بر اساس آموزه‌های مکتب تشیع یک فرد مسلمان پیرو اهل بیت(ع) که به علت بی‌اعتقادی به جبر، برای «انسان مسئول» اختیار بسیار قائل است و نقش انسان مختار در جهت دادن به زندگی را نادیده نمی‌گیرد، علاوه بر تکیه بر توانایی‌های فردی و جمعی به نیروی دیگری مجهز است که همان توکل به ذات

اقدس الهی و تکیه بر عنایات و امدادهای حضرت حق است و این، آن چیزی است که به مدیر مسلمان توان مضاعف می‌بخشد. با اعتقاد و پشت‌گرمی به امدادهای الهی است که مدیر مسلمان در تصمیم‌گیری‌های خطیر، خود را تنها نمی‌بیند؛ زیرا در فرهنگ او واژه‌ای با عنوان توکل و اتکال به هدایت و امدادهای الهی است. مدیر مسلمان بر این باور است که اگر در جهت کمال و رشد جامعه اسلامی برای جلب رضای حضرت حق تلاش کند، در این مجاهده خداوند ابواب هدایت بر او می‌گشاید و او را در جهت اتخاذ تصمیمی درست و حرکت به سوی تعالی خود و جامعه اسلامی یاری می‌کند که فرموده است: «والذین جاهدوا فینا لنهذینهم سبلنا» (عنکبوت: ۶۹)؛ بنابراین، پیرو مکتب اهل بیت (ص) معتقد است تحقق هدف بدون اتخاذ تصمیمی منطقی و عقلایی و بدون تلاش برای رسیدن به هدف ممکن نیست؛ چرا که تا شرایط فراهم نشود، جزای شرط محقق نمی‌شود. اما به نیکی می‌داند که اگر این اتخاذ تصمیم در جهت خیر باشد، خداوند از امدادهای خویش محرومش نمی‌سازد و راه‌های رسیدن به هدف برایش روشن می‌شود و با لطف الهی دیوار موانع رشد کمال و موفقیت و پیروزی فرو می‌ریزد.

لذا بیان فوق را می‌توان در قالب انگاره زیر نشان داد:



انگاره ۲: مقایسه ویژگی‌های شخصیتی و نحوه تصمیم‌گیری مدیر پیرو مکتب تشیع

پیرو اهل بیت(ص) هم به واسطه اینکه مرکز کنترل را درونی می‌داند، لازم است اعتماد به نفس داشته و متکی بر توانی‌های خویش باشد تا بتواند مسائل موجود در محیط کار و زندگی خویش را کشف و برای حل آن تصمیم‌گیری کند و هم در یافتن راه حل‌های بدیل و اجرای تصمیمات اتخاذشده برای حل مسئله متکی به عنایات و امدادهای خداوندی است.

نتیجه‌گیری

این نوشتار کوشیده است با تکیه بر آرای دو تن از اندیشمندان صاحب‌نام، یعنی روتر و هافستد، به بیان نقش فرهنگ در شکل‌گیری شخصیت افراد پرداخته و دو نوع شخصیت که دارای وجوهی متمایز هستند را نشان دهد. شخصیت افرادی که دارای مرکز کنترل بیرونی هستند، در مقابل، افرادی که دارای مرکز کنترل درونی هستند و افراد ابهام‌پذیر و ابهام‌گریز و تطبیق‌آن با افراد جبرباور در مقابل افراد معتقد به اختیار «انسان مسئول و سرنوشت‌ساز»، نشان دهد که جبرباوری آفت تصمیم‌گیری است و می‌توان با تبیین درست واژه‌هایی چون توکل، قضا و قدر، و امدادهای الهی بر اساس آموزه‌های اسلام ناب و مکتب پویای تشیع و بسترسازی برای تعمیق فرهنگ شیعی در جامعه و سازمان، همه افراد به ویژه مدیران را در فرایند تصمیم‌گیری یاری کرد که این مهم بر عهده همه اندیشمندان، مدیران عالی و مدرسان مدیریت رفتار سازمانی است.

یادداشت‌ها

1. Internal and External Locus of Control

۲. از امام جعفر صادق(ع) نقل شده است که فرموده‌اند: «من استوی یوماه فهو مغبون، و من کان آخر یومیه خیرهما فهو مغبوط، و من کان آخر یومیه شرهما فهو ملعون، و من لم الزیادة فی نفسه فهو الی النقصان، و من کان الی النقصان فالموت خیر له من الحیاة (الحر العاملی، بی تا، ج ۱۶،

ص ۹۴).

کتابنامه

- قران کریم.
- نهج البلاغه (فیض الاسلام و شهیدی).
- آمدی (بی‌تا). **درر الکلم**. کتابفروشی حافظ.
- اتکینسونها و هیلگارد (۱۳۷۱). **زمینه روان‌شناسی**. جلد دوم. ترجمه محمدتقی براهنی و دیگران. انتشارات رشد، چاپ چهارم.
- الحر العاملی، الشیخ محمد بن الحسن (بی‌تا). **وسائل الشیعه**. ج ۱۶. مؤسسه آل‌البیت لاحیاء التراث.
- رضایان، علی (۱۳۷۹). **مدیریت رفتار سازمانی**. تهران: انتشارات سمت.
- راگونات و دیگران (۱۳۷۷). **مدیریت تطبیقی**. ترجمه عباس منوریان. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی، چاپ دوم.
- گنجی، حمزه (۱۳۷۹). **روان‌شناسی کار**. تهران: نشر ارسباران، چاپ سوم.
- کریمی، یوسف (۱۳۴۷). **روان‌شناسی اجتماعی**. تهران: نشر ارسباران، چاپ چهارم.
- همو (۱۳۷۴). **روان‌شناسی شخصیت**. تهران: مؤسسه نشر ویرایش، چاپ اول.
- شاملو، سعید (۱۳۷۲). **مکتبها و نظریه‌های روان‌شناسی شخصیت**. تهران: انتشارات رشد، چاپ چهارم.
- صدر، محمدباقر (بی‌تا). **انسان مسئول و تاریخ‌ساز (از دیدگاه قرآن)**. مترجم محمد مهدی فولادوند. تهران: انتشارات بنیاد قرآن.
- واقدی، محمد بن عمر (۱۳۶۱). **مغازی؛ تاریخ جنگ‌های پیامبر**. جلد اول. ترجمه محمود مهدوی دامغانی. تهران: مرکز نشر دانشگاهی.
- طباطبایی، سید محمدحسین (بی‌تا). **تفسیر المیزان**. جلد هفتم. مترجم محمدرضا صالحی کرمانی. قم: مؤسسه مطبوعاتی دارالعلم.
- طبری، محمد بن جریر (۱۳۶۲). **تاریخ الرسل و الملوک**. جلد سوم. ترجمه ابوالقاسم پاینده. تهران: انتشارات اساطیر، چاپ دوم.
- نوبختی (۱۳۵۳). **فرق الشیعه**. ترجمه محمدجواد مشکور. تهران: بنیاد فرهنگ ایران.

- Efraim Turban and Jay E. Aronson (2001). **Decision Support Systems and Intelligent Systems**. 6th edition. Copyright, Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Harold Koontz, Cyril O Donnell, Heinz Weihrich (1984). **Management**. 8 Edition.
- Robbins, Stephen P. (1991). **Organizational Behavior**. Fifth Edition.
- Wagner John A. & Hollenbeck John R. (1992). **Management of Organization Behavior**. Prentice – hall Inc.

عقلانیت، تصمیم‌سازی، اصل شورا

دکتر رضا اکبری*

چکیده: تصمیم‌سازی قابل قبول یک تصمیم‌سازی عقلانی است و لذا تصمیم‌سازی در حوزه عقلانیت عملی می‌گنجد. عقلانیت عملی بر عقلانیت نظری استوار است که به معنای ارتباط با واسطه تصمیم‌سازی با عقلانیت نظری است. توجه به محدودیت‌های قوای شناختی انسان و محدودیت زمان نشانگر عدم امکان ارتباط تصمیم‌سازی با رویکرد ایده‌آل‌گروانه به عقلانیت نظری و عملی و ابتدای تصمیم‌سازی بر رویکردهای واقع‌گروانه به این دو حیطه است. تلاش برای تقرب به ایده‌آل - هرچند که وصول به آن محال است - جایگاه اصل شورا را در مقوله تصمیم‌سازی روشن می‌کند. چنین نقشی برای شورا در مقوله تصمیم‌سازی، ویژگی‌های خاصی را برای افراد طرف مشورت لازم می‌آورد و امکان استفاده از مشورت ماشینی را فراهم می‌سازد.

کلیدواژه: تصمیم‌سازی، عقلانیت نظری، عقلانیت عملی، شورا، قوای شناختی

* استادیار گروه فلسفه و کلام دانشگاه امام صادق (ع)

مقدمه

مقولهٔ تصمیم‌سازی را نمی‌توان بدون توجه به مسئلهٔ عقلانیت لحاظ کرد. مقصود این نیست که تصمیم‌سازی غیرعقلانی نداریم بلکه مقصود آن است که تصمیم‌سازی با لحاظ عقلانیت قابل قبول می‌گردد. با قدم نهادن به عرصهٔ عقلانیت درمی‌یابیم که با دو نوع عقلانیت مواجهیم: عقلانیت نظری (theoretical rationality) و عقلانیت عملی (practical rationality). تصمیم‌سازی با کدام یک از این دو نوع عقلانیت مرتبط است؟ شاید در مقام نخست، به نظر آید که عقلانیت عملی، همان عقلانیتی است که با مقولهٔ تصمیم‌سازی ارتباط دارد. این تلقی تا حدودی درست است. تصمیم‌سازی، یک فعل و کنش است و در حوزهٔ عمل می‌گنجد. لذا حق داریم که از عقلانیت آن پرسش کنیم. اما این پاسخ، کامل نیست. درست است که تصمیم‌سازی با عقلانیت عملی در ارتباط است، اما از آنجا که عقلانیت عملی، بر پایهٔ عقلانیت نظری استوار می‌شود، معلوم می‌گردد که تصمیم‌سازی به نحو باواسطه با عقلانیت نظری نیز ارتباط دارد. عبارت «باواسطه» غالباً رهزن است. غالباً دیدن این کلمه در کنار یک اصطلاح، شأن آن اصطلاح را پایین می‌آورد. اما چنین نگاهی، در مطلبی که ما در صدد طرح آن هستیم، کاملاً خطاست. تصمیم‌سازی ارتباطی باواسطه با عقلانیت نظری دارد اما مقصود از آن، پایه بودن عقلانیت نظری برای عقلانیت عملی و به تبعش، تصمیم‌سازی است:



لذا جایگاه عقلانیت نظری در مقوله تصمیم‌سازی، هم‌شان و شاید هم بالاتر از عقلانیت عملی است. توجهی به نظریات عقلانیت در دو ساحت نظری و عملی روشن می‌کند که در هر یک از این دو مورد می‌توان دو سنخ نظریه را از یکدیگر بازشناخت؛ ما شاهد نظریات واقع‌گروانه، و ایده‌آل‌گروانه هستیم. بنابراین، با احتساب دو نوع عقلانیت، چهار نوع نظریه معلوم می‌گردد:

یک. عقلانیت نظری واقع‌گروانه؛

دو. عقلانیت نظری ایده‌آل‌گروانه؛

سه. عقلانیت عملی واقع‌گروانه؛

چهار. عقلانیت عملی ایده‌آل‌گروانه.

با مشاهده این چهار نوع نظریه، دو سؤال ذهن را به خود مشغول می‌سازد: نخست اینکه هر یک از این نظریات چه مؤلفه‌هایی دارند و دوم آنکه مقوله تصمیم‌سازی بر کدام یک از آن‌ها استوار است یا باید استوار شود. این دو سؤال، مسیر این مقاله را تا حد زیادی روشن می‌کند. ابتدا به توضیح دو رویکرد به عقلانیت نظری می‌پردازیم و تلاش می‌کنیم نشان دهیم که مقوله تصمیم‌سازی با کدام یک از این دو مرتبط است و یا باید مرتبط باشد و در مقام بعد، عقلانیت عملی واقع‌گروانه و ایده‌آل‌گروانه را تا حدی توضیح می‌دهیم تا روشن شود که تصمیم‌سازی بر کدام یک از آن‌ها بنا می‌شود یا باید بنا شود. مطالبی که در این مسیر گفته می‌شود، راه را برای بخش نهایی مقاله، که روشن شدن مبانی عقلانی اصل شورا در مقوله تصمیم‌سازی است، مهیا می‌کند که این امر، به نوبه خود، این اجازه را به ما می‌دهد که تا حدودی از قوانین حاکم بر اصل شورا سخن بگوییم.

۱. عقلانیت نظری

نظریات مربوط به عقلانیت نظری در صدد نشان دادن این مطلب‌اند که انسان به عنوان یک موجود شعورمند چگونه باید فعالیت‌های شناختی خود را به انجام رساند. همان‌گونه که گفته شد، توجه به نظریات مربوط به عقلانیت نظری دو رویکرد را پیش روی ما می‌نهد که دو سنخ نظریه را حاصل می‌کند: «نظریات واقع‌گروانه» و «نظریات

ایده‌آل‌گروانه». برای آشنایی با این دو رویکرد، استفاده از اصطلاحی که ملکم در اختیار ما نهاده است راهگشاست (Cf. Malcolm, 1952). ملکم، واژه علم را تحلیل کرده است. او در سنت ویتگنشتاین دوم، یعنی سنت زبان عرفی می‌اندیشد. در این سنت، حل مسائل فلسفی در گرو فهم دقیق کاربردهای زبان عرفی است. ملکم در چنین سنتی، به معناشناسی واژه علم بر اساس کاربردهای آن می‌پردازد. تحلیل ملکم او را به دو اصطلاح «علم ضعیف» (weak knowledge) و «علم قوی» (strong knowledge) رهنمون می‌شود. مقصود از علم قوی، علم خطاناپذیر (infallible) و مقصود از علم ضعیف، علم خطاپذیر (fallible) است. اگر از جزئیات آنچه ملکم در باب این دو اصطلاح و استفاده‌ای که از آن‌ها کرده است، چشم‌پوشی کنیم و صرفاً به دو مؤلفه خطاپذیری و خطاناپذیری بسنده کنیم، ابزار خوبی را برای شروع توضیح در باب عقلانیت نظری ایده‌آل‌گروانه و نیز واقع‌گروانه در اختیار خواهیم داشت.

عقلانیت نظری ایده‌آل‌گروانه به دنبال معرفت خطاناپذیر است.^۱ به همین منظور است که برای رسیدن به آن، دستورالعمل‌هایی را صادر می‌کند تا وصول به علم خطاناپذیر را تضمین کند. این نکته در باب عقلانیت نظری ایده‌آل‌گروانه گام نخست در توضیح این رویکرد است. بهتر است مؤلفه‌های این رویکرد را دقیق‌تر ارائه کنیم. توجه به این رویکرد نشان‌دهنده مؤلفه‌های زیر در آن است (برای توضیح بیشتر در این باره رک. اکبری، ۱۳۸۱-ب):

۱. لزوم توجیه معرفت‌شناختی (epistemic justification). معرفت در تعریف مشهور آن از سه مؤلفه تشکیل شده است: «باور»؛ «صادق» و «موجه». صرف اینکه گزاره‌ای متعلق گرایش باور قرار گیرد، آن گزاره را به معرفت تبدیل نمی‌کند بلکه لازم است آن گزاره، صادق باشد تا از جهل مرکب بر حذر باشیم و نیز دلایلی بر صدق آن داشته باشیم تا از خوش‌شانسی‌های معرفتی بر کنار باشیم. توجیه ما را با اقامه دلیل مرتبط می‌کند.^۲

نکته مهم در اقامه دلیل آن است که ما را نسبت به هر گونه مورد نقض ایمن کند. گاهی، موارد نقض، مورد نقضی بر صحت خود یک گزاره‌اند و گاه نیز مورد نقضی برای لوازم گزاره‌ای که مورد پذیرش واقع می‌شود، محسوب می‌شوند و با واسطه،

گزاره مورد پذیرش را نقض می‌کنند. بنابراین، برای رسیدن به یک علم خطاناپذیر، در روند توجیه، علاوه بر صدق گزاره موجه‌شده، توجه به صدق لوازم آن گزاره نیز لازم است. به بیان دیگر، روند توجیه یک گزاره نباید به حصول ساختار نامنسجمی از باورهای موجه منجر شود. حصول ساختار نامنسجم نشانگر وجود خللی در روند توجیه است. تعبیر دیگر این مطلب، آن است که روند توجیه باید عینیت معرفت‌شناختی (objectivity epistemic) را تضمین کند و این عینیت، نه تنها مربوط به تک‌تک گزاره‌هاست بلکه کل ساختار گزاره‌ها را به عنوان یک کل نیز شامل می‌شود.

۲. انفعال ذهنی و فعالیت ذهنی. برای وصول به عینیت معرفت‌شناختی لازم است ذهن در مواجهه با عالم، همچون آینه‌ای صاف، تصویربردار و صرفاً حکایتگر عالم واقع باشد. شخص نباید عواطف، احساسات و پیش‌فرض‌های معرفتی و غیرمعرفتی خود را در شناخت عالم، دخیل سازد. این امور همچون زنگارهایی است که تصویر از عالم واقع را دستخوش عدم واقع‌نمایی می‌کند. در عین حال، از سوی دیگر نیازمند فعال بودن ذهنی نیز هستیم. در نگاه نخست، این دو در تعارض با یکدیگر به نظر می‌آیند، اما در حقیقت تعارضی در میان نیست. مقصود از فعال بودن ذهنی، فعال بودن ذهن در لحاظ کردن تمام امور مرتبط با گزاره مد نظر است. لازم است که ذهن ما به نحو فعال در صدد پرهیز از غفلت باشد. ما نباید هیچ‌گونه امر مرتبط با گزاره مد نظر را از قلم بیاندازیم. فعالیت ذهن از حیث پرهیز از خطا نیز ضروری است. لازم است تمام دقت خود را به کار گیریم تا گرفتار خطا نشویم. فعالیت ذهنی در کنار انفعال ذهنی دستیابی به عینیت معرفت‌شناختی را میسر می‌سازد.

این توضیحات نشان‌دهنده‌شان وظیفه‌گروانه عقلانیت نظری ایده‌آل‌گروانه است. تاکنون دست‌کم سه «باید» مطرح شده است: «ما باید توجیه اقامه کنیم»؛ «ما باید انفعال ذهنی داشته باشیم» و «ما باید فعالیت ذهنی داشته باشیم». این سه «باید» زمینه برای یک «باید» مهم‌تر هستند: «باید به عینیت معرفت‌شناختی دست یابیم».

۳. ارادی بودن باور: وظیفه در جایی که اراده و اختیار وجود دارد، معنا می‌یابد. اگر آزادی اختیار نداشته باشیم، سخن گفتن از وظیفه بی‌معناست. رویکرد وظیفه‌گروانه به عقلانیت نظری، نشان‌دهنده آن است که در آن، پذیرش یک باور، امری ارادی تلقی

شده است. این ما هستیم که از میان چند گزاره، دست به انتخاب می‌زنیم و به اراده خودمان یکی از آنها را انتخاب می‌کنیم. گزاره‌ای که انتخاب می‌کنیم، با توجه به سه بایدی است که پیشتر به آن اشاره کردیم (برای توضیح بیشتر در باب ارادی بودن باور رک. اکبری، ۱۳۸۴، صص ۵۶-۶۲).

آشنایی با مهم‌ترین مؤلفه‌های عقلانیت نظری ایده‌آل‌گروانه اجازه طرح پرسش محوری را در باب آن به ما می‌دهد: آیا چنین رویکرد ایده‌آل‌گروانه به عقلانیت نظری قابل‌پذیرش است؟ پاسخ مطمئناً منفی است. منفی بودن پاسخ به معنای مخالفت معرفت‌شناختی با مؤلفه‌های این رویکرد نیست بلکه ناشی از محدودیت‌های قوای شناختی بشر است. اگر انسان، توانایی‌های شناختی بی‌نهایت داشت، ارائه دستورالعمل‌های ذکرشده در رویکرد ایده‌آل‌گروانه، که دستورالعمل‌های مناسب هستند، خوب می‌بود، ولی در عالم واقع، انسانی با توانایی‌های شناختی بی‌نهایت وجود ندارد. ما گرفتار محدودیت‌های شناختی متعددی هستیم که ما را ملزم به عدم پذیرش رویکرد ایده‌آل‌گروانه و حرکت به سوی رویکرد واقع‌گروانه می‌سازد. برخی از این محدودیت‌ها، عبارت‌اند از:

۱. محدودیت توانایی استدلال: ظرفیت استدلالی انسان، به دلایل متعددی محدود است. این محدودیت با توجه به مؤلفه‌های استدلال روشن می‌شود. در روند استدلال، ذهن با استفاده از معلومات خود و چینش صحیح معلومات، مجهول خود را کشف می‌کند. لذا داشتن معلومات بیشتر مرتبط با مجهول، زمینه استدلال دقیق را فراهم می‌سازد. اما می‌دانیم که هر شخصی معلومات محدودی در ارتباط با مجهول دارد و این به معنای محدودیت توانایی استدلال است. همچنین، هنگامی که مقدمات مرتبط با مجهول افزایش یابد و مسیر استدلالی طولانی شود، محدودیت‌های شناختی، خود را آشکارتر می‌کنند. تفاوت در شناخت مسیرهای استدلالی را در روند حل مسئله توسط دانش‌آموزان یک کلاس به خوبی مشاهده می‌کنیم. ما اطلاعات یکسانی را در اختیار همه آن‌ها قرار می‌دهیم، اما برخی به نتیجه می‌رسند و برخی در میانه راه وامی‌مانند (البته این مثال، به نوعی محدودیت‌های معلومات مرتبط با مجهول را نیز نشان می‌دهد).

۲. محدودیت در تشخیص انسجام باورها: فرض کنید که از طریق توجیه، گزاره‌ای را به عنوان گزارهٔ صادق باور کنیم؛ ساختار باورهای انسان به یکدیگر مرتبط‌اند. از نظر طرفداران عقلانیت ایده‌آل‌گروانه، این ساختار، لازم است ساختاری منسجم باشد. درخواست این وظیفهٔ معرفتی به این معناست که فاعل‌شناسا، این باور خود را با تمام باورهای خود بسنجد و عدم تعارض آن‌ها را دریابد. اما چنین مطلبی، غیرممکن است؛ اگر کسی بخواهد انسجام باور خود را با دیگر باورهایش معلوم سازد، به عمری زمان نیاز دارد. به طور معمول در هر لحظه، صرفاً چند باور دیگر در کنار باور جدید به ذهنمان خطور می‌کند که این باورها نیز باورهایی هستند که آن‌ها را با باور جدید، مرتبط می‌دانیم (و بهتر است بگوییم مرتبط می‌پنداریم؛ چون ممکن است چندان مرتبط نباشند و از سوی دیگر، باورهایی را که به طور اساسی با باور جدید مرتبط هستند، مرتبط نپنداریم). بنابراین، تشخیص انسجام باورها، به عنوان وظیفه‌ای که رویکرد ایده‌آل‌گروانه از ما می‌خواهد، امری ناشدنی است.

۳. محدودیت در تشخیص لوازم یک باور: غالباً با صادق پنداشتن یک باور، به لوازم آن نیز توجه می‌کنیم. در نگاه عقلانیت نظری ایده‌آل‌گروانه، باید به گونه‌ای به لوازم باور خود توجه کنیم تا از حصول باور صادق خطاناپذیر مطمئن شویم. اما چنین چیزی ناشدنی است و همان گونه که توضیح داده شد، قادر به حاضر کردن تمام لوازم معرفتی یک باور خود نیستیم.

مشکلاتی از این قبیل، در واقع، شأن وظیفه‌گروانه در عقلانیت نظری ایده‌آل‌گروانه را هدف گرفته‌اند. کواین، در انتقاد به معرفت‌شناسی سنتی، که شأن غالب آن از زمان دکارت به بعد، شأن وظیفه‌گروانه است، بر این مطلب تأکید دارد که بدون شناخت توانایی‌های ادراکی انسان، ذکر دستورالعمل‌های معرفتی بیهوده و برخطاست (رک. اکبری، ۱۳۸۲، صص ۹۴-۹۷). جالب است که اشکال کواین در اصل بر روش کارناپ گرفته شده است که یکی از مهم‌ترین طرفداران رویکرد ایده‌آل‌گروانه به معقولیت نظری است. اشکالات مشابهی در معرفت‌شناختی دینی بر رویکرد وظیفه‌گروانهٔ فیلسوفانی همچون لاک و کلیفورد، توسط پلانتینگا گرفته شده است (رک. اکبری، ۱۳۸۴، فصل سوم).

رویکرد واقع‌گروانه به عقلانیت نظری مبتنی بر شناخت قوای ادراکی است. در مقام واقع، معرفت‌های محدودی خطاناپذیرند. ادراکات مبتنی بر حواس و نیز ادراکاتی که در سنت منطقدانان مسلمان «اولیات» نامیده می‌شوند، از مهم‌ترین معرفت‌های خطاناپذیرند؛ با این تذکر که ادراکات مبتنی بر حواس، در صورتی خطاناپذیرند که حواس سالمی داشته باشیم. خطاپذیر بودن بیشتر معرفت‌های ما سبب نمی‌شود که آن‌ها را جهل بدانیم. این گونه معرفت‌ها در اصطلاح ملکم، «علم ضعیف» هستند. ما ارسطو را اندیشمندی بزرگ می‌دانیم، در حالی که می‌دانیم بسیاری از اندیشه‌های علمی او در موارد زمین‌شناسی، گیاه‌شناسی، جانورشناسی، شیمی و فیزیک نادرست بوده است. علم هر فرد با توجه به وضعیت زمانی و مکانی آن شخص معنا می‌یابد و از همین روست که احتمال تغییر باورهای یک شخص و نیز احتمال معلوم شدن خطای آنچه علم می‌پنداشتیم، وجود دارد.

اتخاذ رویکرد واقع‌گروانه به عقلانیت را نباید به نسبت‌گروی تفسیر کنیم. شاید به نظر برسد که عقلانیت واقع‌گروانه چیز جز پذیرش وضع موجود نیست که تفسیری جز نسبت‌گروی ندارد. این تلقی نادرست است. پذیرش رویکرد واقع‌گروانه، در دل خود حرکت به سمت وضع ایده‌آل را داراست. این یک امر عقلانی است که ما باید وضع کنونی خود را بهبود بخشیم. ما باید تلاش کنیم که خود را به وضع ایده‌آل نزدیک کنیم، هرچند که وصول به خود وضع ایده‌آل، ناشدنی است. اشکال ما، اشکال به قالب‌هایی است که نظریه‌های عقلانیت نظری ایده‌آل‌گروانه از ما می‌خواهد و نه به خود وضع ایده‌آل. رسیدن به وضع ایده‌آل، مطلوبی است که در عین مطلوبیت، امری محال است. اما محال بودن وصول به امر ایده‌آل به معنای محال بودن نزدیک شدن به امر ایده‌آل نیست و می‌توانیم در این مسیر حرکت کنیم. به عبارت دیگر، در رویکرد عقلانیت نظری واقع‌گروانه باید در جهت اطمینان یافتن از اینکه باور ما به یک گزاره از میان گزاره‌های متعدد، بیشترین احتمال صدق را در یک وضعیت خاص دارد، تلاش کنیم. اجازه دهید این مطلب را با ذکر یک مثال، که از سنت نظریات متن‌گروانه در باب توجیه وام گرفته شده، توضیح دهیم.^۳ فرض کنید داروی جدیدی کشف شده است؛ کشف دارو را در دو حالت زیر در نظر بگیرید:

حالت نخست، ادعا می‌شود داروی جدیدی کشف شده است که می‌تواند از بیماری ریزش مو در گربه‌ها جلوگیری کند. می‌دانیم که هر دارو دارای اثرات جانبی منفی است یا می‌تواند باشد. بنابراین، قبل از استفاده از این دارو برای بهبود گربه‌ها لازم است آن را آزمایش کرد. بر این اساس، کاشف دارو با آزمایش این دارو در صد نوبت ادعا می‌کند که آزمایش‌ها نشان‌دهنده اثرات جانبی منفی چندانی نیست. چنین می‌شود که داروی کشف‌شده به عنوان دارویی جدید توسط دارندگان گربه استفاده می‌گردد.

حالت دوم: ادعا می‌شود که داروی جدیدی کشف شده است که می‌تواند از ریزش مو در انسان‌ها جلوگیری کند. در اینجا نیز اثرات جانبی منفی دارو اهمیت دارد. بنابراین، استفاده عمومی از این دارو در گرو انجام آزمایشات و معلوم شدن نبود اثرات منفی یا کم بودن آن‌ها در مقایسه با ریزش موست. بر این اساس، کاشف دارو، که اتفاقاً همان کاشف داروی قبلی است، آزمایشاتی انجام می‌دهد. اما آیا در اینجا می‌توان به همان صد بار آزمایشی که در مورد داروی قبلی صورت گرفت، بسنده کرد. پاسخ از نگاه عقلانیت واقع‌گروانه منفی است. ما باید تلاش کنیم که از احتمال بالای صدق باور خود اطمینان پیدا کنیم و در چنین موردی که لوازم باور ما نیز اهمیت دارد، حصول این اطمینان از اهمیت بالاتری برخوردار است.

با این توضیحات، به مطلب اصلی برمی‌گردیم. آیا مقوله تصمیم‌سازی در ارتباط با واسطه با عقلانیت نظری ایده‌آل‌گروانه است یا واقع‌گروانه؟ پاسخ این سؤال را باید در دو نگاه ارائه کرد: در نگاه نخست، آنچه در مقام واقع اتفاق می‌افتد، آن است که مقوله تصمیم‌سازی به هیچ وجه با عقلانیت نظری ایده‌آل‌گروانه ارتباطی ندارد. افرادی که تصمیم‌سازی می‌کنند، به هیچ وجه به تمام لوازم باور خود علم ندارند و به هیچ وجه به انسجام باور جدید با باورهای پیشین، به گونه‌ای که در عقلانیت نظری ایده‌آل‌گروانه مطرح شد، نمی‌پردازند.

در نگاه دوم، سؤال را به صورت توصیه‌ای پاسخ می‌دهیم. درست است که در مقام واقع، تصمیم‌سازی مبتنی بر عقلانیت نظری ایده‌آل‌گروانه نیست، اما آیا نباید دستورالعملی معرفتی صادر کنیم، مبنی بر این که چنین چیزی باید رخ دهد. پاسخ در این نگاه دوم نیز مطمئناً منفی است. با صدور چنین دستورالعمل معرفتی، تصمیم‌سازی

به امری محال تبدیل می‌شود. توضیح بیشتر در این باره مفید است. استدلال در انسان «حد یقف» ندارد. هر لحظه ممکن است استدلالی له یا علیه گزاره‌ای اقامه شود. اگر صبر کنیم تا استدلال‌های له یا علیه گزاره‌ای به اتمام برسد که به تبع آن گزاره مذکور را باور کنیم، صبری نامحدود در پیش رو داریم که به مبنای عدم امکان تصمیم‌سازی خواهد بود. جنبه استدلالی بشر دارای ویژگی نقض‌پذیری است. کاملاً محتمل است که با اطلاعاتی که اکنون دارم، گزاره‌ای را صادق بینگارم، در حالی که با اطلاعاتی بعدی، همان گزاره را کاذب قلمداد کنم و دیدگاه خودم را تغییر دهم. اگر صبر کنیم تا خیالمان نسبت به صدق یک گزاره آسوده شود، خیالی باطل در سر پرورانده‌ایم؛ زیرا چنین صبری نامحدود است؛ لذا مجبور خواهیم بود تصمیم‌سازی نکنیم. حال آنکه ما در زندگی مجبور به تصمیم‌سازی هستیم و در ساحت‌های محدودتر یک مدیر مجبور است که در کارهای خود تصمیم بگیرد و آن را عمل کند.

این توضیحات نشان می‌دهد که اگر در صدد ارائه دستورالعملی در باب تصمیم‌سازی باشیم، می‌توانیم از فاعل شناسا و کسی که در صدد تصمیم‌سازی است، بخواهیم که تصمیم‌سازی خود را بر عقلانیت نظری واقع‌گروانه بنا نهد و نه ایده‌آل‌گروانه. در این نگاه در عین توجه به محدودیت‌های قوای شناختی بشر، برای نزدیک‌تر شدن به آنچه از حیث معرفت‌شناختی ایده‌آل است، تلاش می‌شود.

۲. عقلانیت عملی

نظریات مربوط به عقلانیت عملی در صدد نشان دادن این امرند که انسان به عنوان موجود شعورمند، چگونه باید گزینه‌ای را از میان گزینه‌های مختلف برای عمل انتخاب کند. در حیطه نظریات مربوط به عقلانیت عملی شاهد دو رویکرد هستیم که از آن‌ها با عناوین واقع‌گروانه و ایده‌آل‌گروانه تعبیر کردیم. هر یک از این دو رویکرد دارای ویژگی‌هایی هستند که باید بررسی شوند.

در عقلانیت عملی ایده‌آل‌گروانه باید عملی را انتخاب کنیم که بهترین گزینه در میان گزینه‌های بدیل باشد.^۴ اما توجه اندکی به «بهترین گزینه در میان گزینه‌های بدیل» نشان می‌دهد که چنین چیزی ناشدنی است. در مقام توجه به این عبارت با مفاهیمی

مرتبط می‌شویم که جمع کردن آن‌ها در کنار یکدیگر، محال به نظر می‌رسد. این مفاهیم کدام‌اند؟ ابتدا به تحلیل مفهوم «بهترین گزینه» بپردازیم:

مقصود از بهترین گزینه چیست؟ شاید مقصود گزینه‌ای است که با انتخاب آن بیشترین فایده حاصل شود. شاید هم مقصود گزینه‌ای باشد که با وظایف اخلاقی و اجتماعی ما سازگاری بیشتری دارد. شاید گزینه‌ای بهترین گزینه باشد که مضار و مفسد مترتب بر آن کمتر باشد. در مورد اول و سوم، تأکید بر لوازم یک انتخاب است؛ در حالی که در مورد دوم، تأکید بر خود گزینه، و مطابقت آن با وظایف فرد مد نظر است. به بیان دیگر، رویکرد اول و سوم، رویکردهای سودگروانه، و رویکرد دوم، رویکردی وظیفه‌گروانه است. اما در هر یک از این موارد با تأمل در می‌یابیم که درگیر امری محال شده‌ایم. در چه صورت می‌توانیم بگوییم که انتخاب ما، بیشترین منافع و کمترین مضار را در پی خواهد داشت؟ چنین حکمی در گرو قرار دادن گزینه خود در یک چارچوب کلی و مشخص کردن تمام لوازم مترتب بر آن و لحاظ روابط حاصل از لوازم برآمده از انتخاب گزینه با دیگر امور موجود در آن چارچوب است. روشن است که چنین امری در توان شناختی بشر عادی نیست. تجربه به ما نشان داده است که مضار یا منافع یک انتخاب، گاه با فاصله زیاد از یک انتخاب، بروز کرده و در ابتدا در ذهن شخص انتخابگر وجود نداشته است. در رویکرد وظیفه‌گروانه نیز این سؤال مطرح می‌شود که چگونه می‌توان از وظیفه بودن یک انتخاب مطمئن بود. شاید در پاسخ به این سؤال کسی به نظریه شهودگروی تمسک کند که ما به نحو شهودی، وظایف خود را در می‌یابیم. چنین پاسخی، اشکال را به سطوح عمیق‌تر انتقال می‌دهد: چگونه می‌توانیم شهودهای کاذب و صادق خود را از یکدیگر بازشناسیم؟ از سوی دیگر، بهترین گزینه هنگامی معنا می‌یابد که در لحاظ لوازم مترتب بر یک انتخاب (اعم از مضار و منافع) به صورت عینی قضاوت کنیم؛ در حالی که دریافتیم در قضاوت‌های ما، پیش‌فرض‌ها و خواسته‌هایمان نقشی اساسی را ایفا می‌کنند.

مفهوم دیگر موجود در عبارت «بهترین گزینه در میان گزینه‌های بدیل»، مفهوم گزینه‌های بدیل است. گزینه‌های بدیل به چه معناست؟ هنگامی که از این عبارت استفاده می‌کنیم، آیا مقصودمان گزینه‌هایی است که ما آن‌ها را گزینه‌های بدیل

می‌پنداریم یا گزینه‌هایی که واقعاً و به نحو عینی گزینه‌های بدیل هستند؟ مطمئناً باید قسم دوم را بپذیریم. اما هنگامی که این مطلب را می‌پذیریم، مجدداً گرفتار اشکال می‌شویم. در هر انتخاب، گزینه‌هایی که ما آن‌ها را گزینه‌های بدیل می‌پنداریم، بسیار محدود به نظر می‌رسند و بسیاری از گزینه‌های بدیل ممکن به ذهنمان خطور نمی‌کند. تجربه نشان داده است که در طول زمان و توجه به تجربه‌های دیگران است که گزینه‌های بدیل به ذهن شخص انتخابگر خطور می‌کند. جالب آن که برخی از گزینه‌هایی که به عنوان بدیل به ذهن خطور می‌کند، در واقع گزینه‌های بدیل نیستند بلکه گزینه‌هایی هستند که ما آن‌ها را بدیل پنداشته‌ایم.

آنچه گفته شد، نشان می‌دهد که امکان دستیابی به «بهترین گزینه ممکن در میان گزینه‌های بدیل» وجود ندارد که به نوبه خود به معنای ناکارآمدی رویکرد ایده‌آل‌گروانه به عقلانیت عملی است.

ما باید رویکردی واقع‌گروانه به عقلانیت عملی داشته باشیم.^۹ در چنین رویکردی، یک انتخاب در یک بافت مکانی و زمانی خاص لحاظ می‌شود. اگر هم از بهترین گزینه در میان گزینه‌های بدیل سخن می‌گوییم، باید آن را مقید به بافت مکانی و زمانی معین کنیم. من نمی‌توانم انتخاب خود را به تعویق اندازم تا از تمام لوازم انتخاب خود آگاه شوم. من نمی‌توانم انتخاب خود را به تعویق اندازم تا تمام گزینه‌های بدیل قابل تصور را لحاظ کنم. علم به تمام لوازم یک انتخاب و علم به تمام گزینه‌های بدیل و لوازم هر یک از آن‌ها امری ناشدنی است و اگر هم ممکن باشد، انتخاب‌های ما را، که غالباً انتخاب‌های حیاتی هستند، به تعویق می‌اندازند.

آیا دست برداشتن از رویکرد ایده‌آل‌گروانه و تن دادن به رویکرد واقع‌گروانه افتادن در دام نسبیت‌گرایی نیست؟ همان‌گونه که در بخش عقلانیت نظری گفتیم، صرف پذیرش رویکرد واقع‌گروانه را نمی‌توان به پذیرش نسبیت‌گرایی تفسیر کرد. یکی از مؤلفه‌های رویکرد واقع‌گروانه تلاش برای نزدیک شدن به ایده‌آل است. درست است که وصول به ایده‌آل محال است، ولی نزدیک شدن به آن کاملاً امکان‌پذیر است و لازم است در جهت تقرب به ایده‌آل تلاش کرد. شورا در این نقطه به ما کمک می‌کند.

۳. اصل شورا

تصمیم‌سازی در حیطه عقلانیت عملی می‌گنجد و عقلانیت عملی، مبتنی بر عقلانیت نظری است. اگر رویکرد ایده‌آل‌گروانه در عقلانیت نظری و عملی غیرممکن است و باید رویکرد واقع‌گروانه را اتخاذ کرد و اگر برای پرهیز از نسبت‌گرایی لازم باشد به امر ایده‌آل نزدیک شد، شورا می‌تواند ما را به نزدیک شدن به امر ایده‌آل در هر دو حیطه عقلانیت نظری و عملی یاری کند.

جنبه‌های ایجابی شورا را در تصمیم‌سازی می‌توان به طور خلاصه چنین دانست:

۱. یکی از مشکلات بر سر راه رویکرد ایده‌آل‌گروانه در حوزه عقلانیت نظری کمبود اطلاعات مرتبط با مجهول بود. مشورت می‌تواند اطلاعات مربوط به مجهول را افزایش دهد و حل مسئله را آسان کند.

۲. از جمله محدودیت‌های قوای شناختی که مانعی بر سر راه رویکرد ایده‌آل‌گروانه محسوب می‌شود، محدودیت تشخیص انسجام باورهاست. شورا می‌تواند توانایی ما را در تشخیص انسجام باورهای مرتبط با یک تصمیم افزایش دهد و بر این اساس ما را در مقام عقلانیت عملی به تصمیمی که معقول‌تر است، رهنمون شود.

۳. غالباً افراد از ذهنیت‌ها و پیش‌فرض‌های خود و تأثیری که بر داورهای معرفتی آنان دارد، غافل‌اند. افراد طرف مشورت که از منظر «سوم شخص» به یکدیگر خصوصاً مدیر می‌نگرند، ابزار بسیار سودمندی برای شناساندن پیش‌فرض‌ها و تأثیر آن‌ها در داورهای یک مدیر خواهند بود. چنین امری زمینه دور شدن از خطا و وصول به تصمیمی که به صواب نزدیک‌تر است، می‌شود.

۴. روشن شد که افراد در تشخیص لوازم انتخاب خود در حیطه تصمیم‌سازی محدودیت‌های فراوانی دارند. شورا می‌تواند جنبه‌های مثبت و منفی لوازم یک تصمیم را روشن‌تر کند و بالاتر اینکه حیطه شناخت نسبت به لوازم یک تصمیم را نیز افزایش دهد. یک تصمیم می‌تواند دارای لوازم متعدد جامعه‌شناختی، روان‌شناختی، فرهنگی، سیاسی و اقتصادی و... باشد که شاید بسیاری از آن‌ها در ذهن یک شخص خطور نکند.

۵. یک مدیر، غالباً در مقام تصمیم‌سازی به چند گزینه و انتخاب یکی از میان آن‌ها بسنده می‌کند. شورا می‌تواند گزینه‌های بدیل را افزایش دهد و گزینه‌های کم‌ارتباط یا غیرمرتبط را حذف کند که این به معنای نزدیک شدن به انتخاب گزینه اصلح است. این موارد که فهرست کوتاهی از جنبه‌های مثبت شورا و نقش آن در نزدیک شدن یک مدیر به امر ایده‌آل است، در صورتی محقق می‌شود که ترکیب شورا از ویژگی‌های مهم و متعددی برخوردار باشد. همه می‌دانیم که گاه افزایش گزینه‌های بدیل و نیز افزایش بیش از حد اطلاعات مانعی بر سر تصمیم‌سازی است. لذا صرف شورا نمی‌تواند ما را به ایده‌آل‌ها نزدیک کند. به عنوان فهرستی مقدماتی می‌توان به ویژگی‌های زیر اشاره داشت:

۱. روشن شد که یک تصمیم، امری مُنعزل نیست. یک تصمیم در یک نقشه کلی جای دارد. توجه به این مسئله نشانگر اهمیت شناخت وجهه‌های مختلف یک تصمیم است. یک تصمیم دارای جنبه‌ها و لوازم اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی، مدیریتی و... است. برخی از کسانی که در شورا شرکت می‌کنند، کسانی خواهند بود که دارای آگاهی نسبت به این جنبه‌ها و جلوه‌هایند.

۲. هر تصمیم یک امر کاملاً جدید است. درست است که هر تصمیم دارای مشابهت‌هایی با موارد سابق است، اما با توجه به تغییر زمان و تغییر شرایط محیطی، باید آن را امری جدید تلقی کنیم. وجود مشابهت‌ها با تصمیمات سابق و توجه به جدید بودن شرایط و تغییر زمان لازم می‌آورد که تجربه و ریسک در کنار هم قرار گیرند. این نکته ما را به در هم تنیدن تجربه مدیران پیشین با ریسک‌پذیری مشاوران جوان رهنمون می‌شود.

۳. ویژگی‌های فردی هر مدیر و نیز افراد طرف مشورت از اهمیت بالایی برخوردار است. توانایی‌های افراد مختلف است؛ برخی از افراد واجد توانایی‌های نظری بالا و عده‌ای نیز از توانایی‌هایی عملی و مهارتی بیشتر برخوردارند. از آنجا که تصمیم‌سازی مبتنی بر عقلانیت نظری و عقلانیت عملی است، توجه به دو جنبه توانایی‌ها، یعنی نظری و عملی در افراد طرف مشورت ضروری است. غالباً افراد اندکی

در هر دو عرصه از توانایی‌های بالایی برخوردارند؛ لذا لازم است ترکیب شورا در برگیرنده افراد توانمند در عقلانیت نظری و نیز افراد توانمند در عقلانیت عملی باشد.

۴. در توضیح محدودیت توانایی استدلال در انسان‌ها گفتیم که اگر مسیر استدلال طولانی شود، رهگیری سیر استدلال از مقدمات آغازین تا حصول نتیجه کاری طولانی و بس دشوار و در مواردی به نظر، غیرممکن خواهد بود. در چنین مواردی استفاده از راهنمای ماشینی از طریق نرم‌افزارهای رایانه‌ای بسیار سودمند است. ماشین‌های هوشمند در اختیار تصمیم‌گیران هستند تا در کنار توانایی‌های بشری، یک مدیر را به تصمیم‌های اصلاح‌رهنمایی کنند. حرکت در طریق طراحی نرم‌افزارهای رایانه‌ای (که در واقع، آن نیز توانایی بشری محسوب می‌شود) و رسیدن به الگوریتم‌های رایانه‌ای تصمیم‌سازی امری ناگزیر است که با توجه به پیچیدگی‌های فراوان وضعیت جهان و لزوم توجه به این وضعیت در مسئله تصمیم‌سازی، باید با سرعت بیشتر پیگیری شود.

نتیجه

تصمیم‌سازی مبتنی بر عقلانیت عملی است و عقلانیت عملی مبتنی بر عقلانیت نظری است. ناچاریم به عقلانیت واقع‌گروانه تمسک کنیم و از رویکردهای ایده‌آل‌گروانه به دلیل محال بودن آن‌ها چشم‌پوشی کنیم. در عین حال، برای پرهیز از نسبیت‌گرایی، تلاش در جهت تقرب به امر ایده‌آل، امری لازم است. در چنین هدفی، یعنی تقرب به امر ایده‌آل، شورا به عنوان ضرورتی گریزناپذیر رخ می‌نماید. اگر شورا کارکرد تقرب ما را به امر ایده‌آل بر عهده داشته باشد، ویژگی‌های خاصی را لازم می‌آورد که فهرست مختصری از آن‌ها در مقاله ذکر شد. این نکته را باید برجسته‌تر کنیم که هوش مصنوعی در کنار قدرت شناخت انسانی می‌تواند به عنوان ابزاری مشورتی در مدیریت‌های دوره معاصر کارگشا باشد.

یادداشت‌ها

۱. شاید بتوان مهم‌ترین معرّف رویکرد ایده‌آل‌گروانه به عقلانیت نظری را دکارت دانست.
۲. توجیه معرفت‌شناختی در رویکرد ایده‌آل‌گروانه غالباً جزء نظریات درون‌گروانه است که بر اساس آن‌ها لازم است فاعل شناسا به دلایل خود در پذیرش یک باور دسترسی معرفتی داشته باشد. به عبارت دیگر، در این دسته از نظریات شاهد حضور شرط دسترسی‌پذیری هستیم. بنابراین، صرف وجود دلیل کافی نیست و فاعل شناسا باید بتواند آن دلایل را اقامه کند. مهم‌ترین نظریات درون‌گروانه در باب توجیه، میناگروی سنتی (dassic foundanonalom) و انسجام‌گروی (coherentism) هستند (رک. اکبری، ۱۳۸۱-الف).
۳. نظریه متن‌گروی ما را به رویکرد واقع‌گروانه به عقلانیت نزدیک‌تر می‌سازد؛ برای آشنایی اجمالی با نظریه متن‌گروی رک. Annis, 1978.
۴. لوئیس از جمله کسانی است که رویکرد ایده‌آل‌گروانه به عقلانیت عملی دارند؛ رک. Lewis, 1981.
۵. مهم‌ترین فیلسوف دارای رویکرد واقع‌گروانه به عقلانیت عملی پالاک است؛ رک. Pollock, 2006.

کتابنامه

- اکبری، رضا (۱۳۸۱-الف). «میناگروی سنتی از منظری دیگر»، نامه مفید. سال هشتم، شماره ۳۴.
- همو (۱۳۸۱-ب). «معقولیت در نگاه سنتی»، مجله علوم انسانی دانشگاه سیستان و بلوچستان. سال هشتم، شماره ۲۴.
- همو (۱۳۸۲). «طبیعت‌گرایی»، نامه حکمت. سال اول، شماره اول.
- همو (۱۳۸۴). ایمان‌گروی: نظریات کرگگور، ویتگشتاین و پلانتینگا. قم: پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمیه.

- Annis, David (1978). "A Contextual Theory of Epistemic Justification". **American Philosophical Quarterly**, 15.
- Lewis, David (1981), "Causal Decision Theory". **Australian Journal of Philosophy**, 59.
- Malcolm, N. (1952). "Two Types of Knowledge". *Mind*, reprinted in Louis P. Pojman (ed.) **The Theory of Knowledge, Classic and Contemporary Readings**. California: Wadsworth Publishing Co., 1995, PP. 56-62.
- Pollock, John J. (2006). **Thinking about Acting: Logical Foundations for Rational Decision Making**. Oxford University Press.

خط‌مشی‌گذاری دولتی برای تحقق عدالت اجتماعی،

در حد فاصل تدوین تا اجرای قانون اساسی

دکتر علی اصغر پورعزت*

چکیده: علی‌رغم تأکید قانون اساسی بر ضرورت تحقق عدالت اجتماعی، جامعه در عمل نتوانسته است از مظاهر واقعی عدالت و قسط بهره‌مند گردد. در تحلیل علل ناموفقیت در تحقق جامعه عدل، می‌توان موارد ذیل را مفروض دانست:
- این قانون بدون در نظر گرفتن «قابلیت اجرا»، تدوین شده است؛ از این رو اساساً قابل اجرا نیست؛

- با توجه به وضعیت بحرانی کشور در دو دهه اخیر، هنوز امکانات ضروری برای اجرای اصول این قانون فراهم نشده است؛

- این قانون، فاقد ضمانت کافی برای اجراست؛ زیرا به مثابه شاخص ارزیابی عملکرد دولت‌ها مد نظر قرار نمی‌گیرد؛ از این رو، کمتر بدان توجه می‌شود؛

- حفظ و بقای قدرت مسئولان اجرایی، به طور جدی به رعایت هنجارهای گروه‌های ذی‌نفع و گرایش‌های فکری و ترجیحات عملی جانبداران سیاسی آنان وابسته است؛ از این رو، اجرای قانون اساسی تحت‌الشعاع منافع آنان قرار می‌گیرد؛

- تحقق مقاصد قانون اساسی در گرو تبیین اصول آن در قالب قوانین عادی، رویه‌های اجرایی و عملیاتی، و خط‌مشی‌های جزئی است. نبود قوانین، آیین‌نامه‌ها و خط‌مشی‌های جزئی، زنجیره سلسله‌مراتب قانون‌گذاری تا اجرا را قطع می‌کند.

نکته مهم این است که قبل از تلاش برای رفع موانع اجرایی تحقق عدالت اجتماعی، شایسته نیست که در باره امکان‌ناپذیری آن اظهار نظر شود.

کلیدواژه: عدالت اجتماعی، مضیقه‌های اجرا، ضمانت اجرایی، ترجیحات گروهی، قوانین عادی و خط‌مشی‌های جزئی، سلسله‌مراتب قانون‌گذاری تا اجرا، جامع‌نگری در تحلیل

* استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه تهران

مقدمه: عدالت در قانون اساسی (constitution)

در قانون اساسی جمهوری اسلامی از دیدگاه‌های متنوع و در موارد متعدد بر ضرورت رعایت عدالت، نفی ستمگری و سلطه‌گری و سلطه‌پذیری، و تحقق قسط و عدل، و استقلال در عرصه‌های سیاسی، اقتصادی و فرهنگی، و ایجاد رفاه و رفع فقر و محرومیت تأکید شده است (قانون اساسی، اصول دوم و سوم)؛ به طوری که در متن این قانون ده‌ها بار از مجموعه واژه‌های عادل (اصول ۵، ۱۵۸ و ۱۶۲)، قسط و عدل (اصول ۲ و ۱۴)، عادلانه (اصل ۳)، حق (اصول ۲۹ و ۳۱)، شرایط مساوی (اصل ۲۸)، ریشه‌کن ساختن فقر و محرومیت (اصل ۴۳)، عدالت (اصل ۱۵۶)، و نظایر آن استفاده شده است.

علی‌رغم این همه تأکید بر ضرورت دادگستری و تحقق عدالت اجتماعی و زدودن آثار فقر و محرومیت، هنوز جلوه‌های فقر و تنگدستی گسترده، در ابعاد فرهنگی، سیاسی و اقتصادی کشور مشاهده می‌شود؛ به طوری که حتی گزارش‌های رسمی مرکز آمار ایران، بر فزونی مستمر سطح متوسط هزینه‌های خالص بر سطح متوسط درآمدهای خالص خانوارهای شهری و روستایی کشور گواهی می‌دهند (مرکز آمار ایران، ۱۳۷۸، صص ۸۸-۹۲). تأمل بر این واقعیت که تفاوت زیادی میان سطوح متفاوت درآمدی خانوارهای کشور وجود دارد، تصور واقع‌بینانه‌تری از وخامت وضعیت اقتصادی-فرهنگی طبقات پایین اجتماعی نمایان می‌سازد.

به علاوه بر اساس یافته‌های یک بررسی آماری، ضریب جینی از سال ۱۳۶۵ تا ۱۳۶۹، کاهش تدریجی داشته و از سال‌های ۱۳۷۱ تا ۱۳۷۵ ضمن نوسان‌هایی، به تدریج افزایش یافته است (رک. مرکز آماری ایران، ۱۳۷۷، صص ۱۱۳، ۱۵۲-۱۵۳).

در سال ۱۳۶۳ سهم بالاترین دهک درآمدی جامعه شهری ۲۷/۳ درصد و سهم پایین‌ترین دهک آن فقط ۰/۶۵ درصد از درآمدها بوده است. بدین ترتیب سهم بالاترین دهک ۴۲ برابر پایین‌ترین دهک بوده است. در سال ۶۸ سهم بالاترین دهک درآمدی از درآمدهای جامعه شهری ۲۶/۶۶ درصد و سهم پایین‌ترین دهک جامعه نزدیک به صفر بوده است. در سال ۱۳۷۳ بالاترین دهک درآمدی جامعه شهری کمی بیش از ۳۲ درصد

و پایین‌ترین دهک کمی بیش از یک درصد درآمدها را در اختیار داشته‌اند (مرکز آمار ایران، ۱۳۷۵، صص ۳-۴).

بنابراین، ملاحظه می‌شود که طبق آمارهای رسمی، فاصله وضعیت موجود جامعه با وضعیت مطلوب آن چشمگیر است.

اگر قانون اساسی کشور را به مثابه مجموعه‌ای از خط‌مشی‌های فراگیر (megapolicy) در نظر بگیریم که آیینۀ تمام‌نمایی از باورها، ارزش‌ها و آرمان‌های اقتصادی، سیاسی و فرهنگی جامعه را در برابر تصمیم‌گیرندگان بخش عمومی قرار می‌دهد (الوانی، ۱۳۶۹، ص ۲۸)، قوانین عادی و خط‌مشی‌های جزئی تدوین شده در بخش عمومی کشور باید به گونه‌ای باشند که مقاصد قانون اساسی را تحقق بخشند.

اگر عملکرد بخش عمومی کشور را پیامد (outcome) سیستم خط‌مشی‌گذاری و تدوین قوانین عمومی تلقی کنیم، توجه به «عوامل مؤثر بر مراکز تصمیم‌گیری بخش عمومی» و تحلیل «فراگرد خط‌مشی‌گذاری و قانون‌گذاری کشور»، به بررسی علل بروز این مسئله کمک می‌کند. به هر حال، در تحلیل علل ناکامی استقرار شهر عدل، می‌توان موارد ذیل را به مثابه متغیرهایی نسبتاً مستقل، برای تنظیم فرضیه‌هایی مهم در باره علل اجرا نشدن قانون اساسی، مورد توجه قرار داد:

الف. امکان‌ناپذیری اجرای قانون اساسی؛

ب. فراهم نبودن امکانات ضروری برای اجرای اصول آن؛

ج. نبود ضمانت کافی برای اجرای اصول آن؛

د. تقدم ملاحظات حزبی و گروهی در شکل‌دهی رفتار و تصمیمات نخبگان سیاسی؛

هـ. نبود قوانین عادی، روبه‌های اجرایی و عملیاتی، و خط‌مشی‌های جزئی مورد نیاز برای اجرای اصول قانون اساسی.

هر یک از این موارد در مباحث بعدی توضیح داده می‌شود.

۱. قانون اساسی و امکان‌پذیری اجرای اصول آن

قانون اساسی به طور کلی مجموعه‌ای از قوانین است که به منظور تعیین وظایف (duties)، قدرت‌ها (powers)، و کارکردهای (functions) نهادهای گوناگون حکومت، تنظیم مناسبات میان آن‌ها، و تعریف مناسبات میان دولت و ملت، مد نظر قرار می‌گیرد؛ از این‌رو، قوانین اساسی، قواعد فراگیر (meta-rules) معینی را برای سیستم سیاسی مشخص می‌کنند که توسط آن‌ها بر حکومت حکمرانی می‌شود. قانون اساسی موجب ثبات (stability)، قابلیت پیش‌بینی (predictability)، و نظم (order) در رفتار و اعمال حکومت می‌شود (Heywood, 2000, p.196).

در مورد قانون (law)، ادعای زیادی وجود دارد که آن را ضرورتاً و ذاتاً مقید به هدف تحقق عدالت (the aim of justice) می‌داند (Atiyah, 1995, p.123). صرف‌نظر از هدف و مقصود قانون، اگر هنگام تدوین آن، مضیقه‌ها و محدودیت‌های اجرای آن نادیده گرفته شوند و الزامات اجرای آن در نظر گرفته نشوند، احتمال اجرای موفقیت‌آمیز آن کاهش می‌یابد. در بحث از اجرا، باید ظرفیت دیوان‌سالاری (بوروکراسی) دولت، به مثابه مهم‌ترین نهاد اجرایی، مورد توجه خط‌مشی‌گذار قرار گیرد و به میزان صلاحیت و اختیارات اداری دستگاه‌های اجرایی توجه شود؛ در واقع، قبل از اجرا باید مشخص شود که چه مذاکرات، بررسی‌ها و امکاناتی برای تحقق اهداف خط‌مشی، مورد نیاز است (الوانی و شریف‌زاده، ۱۳۷۹، صص ۱۰۵-۱۰۶).

جالب آنکه در مقدمه قانون اساسی، در فرازی که به قوه مجریه پرداخته شده است، «نظام دیوان‌سالاری»، نتیجه و حاصل حاکمیت‌های طاغوتی تلقی شده، و ضرورت طرد شدید آن برای افزایش کارایی و سرعت نظام اداری تأکید شده است (قانون اساسی، ۱۳۶۸، ص ۱۵)؛ بدون آنکه سازوکار اجرایی مناسب‌تری به جای آن معرفی گردد. قابل تأمل است که این موضع، بسیار شبیه موضع مارکسیست‌ها در باره دیوان‌سالاری و دولت است. در آموزه مارکسیسم، دیوان‌سالاری عامل از خودبیگانگی انسان در جوامع طبقاتی است و انسان را در برابر طبقه حاکم، سرمایه‌داران و دیوان‌سالاران ناتوان می‌سازد؛ در حالی که وبر معتقد بود که دیوان‌سالاری به دولت قدرت می‌دهد که خود را از سلطه بورژوازی رهایی بخشد (قلی‌پور، ۱۳۸۰، ص ۸۷)؛

ضمن اینکه با تأمل بر اصول «شایستگی فنی» و «ضرورت جداسازی زندگی خصوصی افراد از زندگی اداری آن‌ها»، می‌توان ادعا کرد که دیوان‌سالاری به نوعی بر الزامات استقرار نظام عدل تأکید دارد (قلی‌پور، ۱۳۸۰، ص ۸۳) و به رعایت عدالت در رویه‌های اجرایی کمک می‌کند. با این توضیح، به نظر می‌رسد که گاهی شکل‌های تحریف‌شده دیوان‌سالاری (بر اساس سازمان‌های دیوان‌سالار موجود)، مبنای قضاوت افراد و نظریه‌پردازان قرار می‌گیرد.

اجرا در وسیع‌ترین مفهوم، بر مدیریت عوامل، سازمان‌ها، رویه‌ها و فنون متنوعی که مجموعاً، خط‌مشی‌های تصویب‌شده (adopted policies) را برای نیل به اهداف برنامه‌ها و خط‌مشی‌ها اثربخش می‌سازند، دلالت دارد (stewart, Leater, 2000, p.104). خط‌مشی‌گذار باید برای نحوه اجرای خط‌مشی‌های تنظیمی خود، برنامه‌های عملی داشته باشد و دیوان‌سالاری یک ابزار اجرایی ضروری برای تحقق اهداف و مقاصد دولت‌ها در عرصه سیستم‌های اجتماعی است که کارآمدی آن منوط به سلامت فراگرای اتخاذ تصمیم و خط‌مشی‌گذاری در سلسله‌مراتب قانون‌گذاری تا اجرای قوانین عمومی است. بنابراین، میزان کژکارکردهای دیوان‌سالاری تا حد زیادی به صلاحیت مجریان امور بستگی خواهد داشت و در مجموع، این نقد به قانون اساسی وارد است که ضمن طرد دیوان‌سالاری، سازوکار مناسبی برای جایگزینی آن معرفی نمی‌کند. ضمن اینکه به نظر می‌رسد حمله شدید قانون مذکور به دیوان‌سالاری، تا حد زیادی تحت تأثیر جریانات احساسی مقطع زمانی تدوین پیش‌نویس آن شکل گرفته باشد؛ به ویژه با توجه به اینکه تصور برخورداری از امکانات دولت رفاهی (مورد تأکید در اصول ۲۸-۳۱ قانون اساسی)، بدون استفاده از سیستم‌های دیوان‌سالار گسترده، دشوار است.

البته مقصود آن نیست که حتماً باید از شکل سنتی دیوان‌سالاری استفاده شود؛ ولی هر نوع ساختار سازمانی قابل استفاده، ناگزیر باید از برخی ویژگی‌های مطلوب دیوان‌سالاری نظیر غیرشخصی بودن و حاکمیت قوانین و مقررات برخوردار باشد (قلی‌پور، ۱۳۸۰، ص ۸۳).

صرف نظر از این انتقادات، نمی توان سیستم نظری قانون اساسی را متهم به عدم قابلیت برای اجرا، کرد؛ زیرا اولاً فرض «عدم قابلیت اجرا» فقط در صورت اهتمام جدی مجریان به اجرای آن و وصول گزارش های دال بر «ناگزیری شکست»، قابل طرح است؛ یعنی هنگامی می توان از امکان ناپذیری اجرا سخن گفت که گزارش های مدونی مبنی بر شکست تلاش های جدی در تحقق مقاصد آن ارائه شده باشد؛ گزارش هایی که بر تعارض ذاتی و تباین منطقی اصول و مفروضات آن دلالت داشته باشد؛ نه گزارش هایی که صرفاً بر عدم کفایت امکانات و تسهیلات متمرکز می گردند؛ از این رو، تا زمانی که مدارکی در باره تعارض و تباین ذاتی اصول قانون اساسی مشاهده نشده است، نمی توان ادعا کرد که از حیث ساختار منطقی، اجراناپذیر و استفاده ناپذیر است.

۲. نبود امکانات برای اجرا یا عدم التزام به آن

دهه های اول اجرای قانون اساسی، دوران پرفراز و نشیبی بوده اند؛ به طوری که شاید بتوان این دوران را در شمار پرتنش ترین و بحرانی ترین دوره های تاریخ این کشور قلمداد کرد؛ زیرا در این دوران گاهی موجودیت و استقلال، و گاهی تمامیت ارضی کشور در معرض تهدید جدی قرار گرفته است. بدیهی است که در چنین موقعیتی نمی توان توقع داشت که جزء به جزء اصول موضوعه قانون اساسی تحقق یابد. اما این توقع وجود دارد که جهت گیری کلی و مقاصد اصلی مصرف منابع و امکانات محدود موجود، به سوی تحقق بخش های اولویت بندی شده ای از مجموعه آن باشد. بر اساس برخی از اصول قانون اساسی که بر ضرورت مداخله دولت برای تأمین رفاه و مساوات تأکید دارند (اصول ۲۸-۳۱)، در رفتار دولت های دهساله اول پس از انقلاب، جامعه شاهد تمایل عملی به رعایت نسبی الزامات عدالت در توزیع منابع و کالاهای حیاتی مورد نیاز جامعه بود؛ میزان اهتمام به این رویه، تحت تأثیر رویکرد مدیریت دولتی نوین (new public management)، به تدریج در رفتار دولت های بعدی کاهش یافت (Hughes, 1998).

در حالی که در قانون اساسی پذیرفته شده است که سیستم اقتصادی جامعه باید مبتنی بر سه بخش دولتی، تعاونی و خصوصی باشد و در آن بر مسئولیت دولت برای

تضمین حداقل سطح زندگی، ریشه‌کن ساختن فقر و محرومیت، و تأمین نیازهای اساسی مردم تأکید شده است (قانون اساسی، اصول ۴۳-۴۴).

در چالش دولت و بازار، تجربیات حاصل از سلطه نظریه‌های لیبرالی مبنی بر عدم دخالت دولت و نظریه‌های سوسیالیستی تجویزکننده دخالت دولت، تمایل به پذیرش گونه‌هایی از «طرح‌های دخالت عقلانی و حساب‌شده دولت» را افزایش می‌دهد؛ زیرا عدم دخالت دولت و بازگذاشتن دست بخش خصوصی در حوزه اقتصاد، خود نوعی مداخله به نفع سرمایه‌داران و توانگران محسوب می‌شود (نقیب‌زاده، ۱۳۷۹، ص ۱۹۲) و دخالت لجام‌گسیخته آن نیز طبق قانون آهنین الیگارشی (iron law of oligarchy)، سازمان‌های دیوان‌سالار و دستگاه‌های اعمال حاکمیت دولت را به ابزار اعمال سلطه و حکمرانی اقلیت طبقه حاکم بر اکثریت جامعه تبدیل می‌سازد (قلی‌پور، ۱۳۸۰، ص ۳۸). از این‌رو، تأکید قانون اساسی بر استفاده متعادل از بخش‌های خصوصی و دولتی، قابل تأمل است و بر اساس آن، روایت متعادلی از اقتصاد رفاه مورد نظر تصمیم‌گیرندگان قرار می‌گیرد که حتی‌المقدور از کژکارکردهای «سیستم‌های اقتصادی مبتنی بر سلطه انحصاری دولت»، مصون باشد.

این امر مستلزم بسیج بخشی از منابع ملی برای استفاده دولت در جهت تحقق اهداف قانون اساسی است. بدیهی است که هر سطح از امکانات تخصیص‌پذیر، مراتبی از تحقق اهداف را به همراه دارد. پس اگر جهت‌گیری کلی سیستم اقتصادی به سوی اصلاح وضع موجود بر اساس الگوی آرمانی قانون اساسی باشد، باید انتظار داشت که بخش‌هایی از این اهداف تحقق یابند. اما در مجموعه سیاست‌های سیستم اجرایی، به ویژه در سال‌های پس از جنگ، التزامی جدی و عملی به رعایت الزامات عدالت اجتماعی ملاحظه نمی‌شود؛ یعنی نمی‌توان پذیرفت که حتی در حد امکانات موجود، به نحوی اثربخش برای تحقق عدالت تلاش شده است؛ زیرا در این صورت می‌بایست گزارش‌هایی مبنی بر کاهش اختلاف سطوح درآمدی شهروندان، دست‌کم در حد امکانات موجود و در میان کارکنان دولت دریافت می‌شد؛ گزارش‌هایی که بر کاهش فاصله طبقاتی میان مردم دلالت داشته باشد.

به هر حال، فاصله طبقاتی موجود جامعه، التزام جدی سیاست‌گذاران اقتصاد ملی به رفع فقر و محرومیت را در معرض تردید قرار می‌دهد و روا نیست قانونی را که در بلندمدت التزام جدی به اجرای آن وجود نداشته است، به «اجرانپذیری» متهم سازیم.

۳. قانون اساسی و ضمانت اجرایی آن

چرخه‌های قانون‌گذاری تا اجرا، معمولاً باید با مجموعه‌ای از ضمانت‌های اجرایی کامل گردند. اگر قانونی بدون ضمانت اجرایی باشد، اجرای آن صرفاً به میزان تمایل و علاقه مجریان منوط خواهد شد. در مورد قانون اساسی نیز وضع به همین ترتیب است؛ در واقع، مادامی که عملکرد دولت‌ها بر اساس میزان موفقیت آن‌ها در تحقق مقاصد قانون اساسی ارزیابی نمی‌شود، التزامی برای جدیت آن‌ها در تحصیل اهداف آن به وجود نمی‌آید؛ یعنی فقط هنگامی که موفقیت دستگاه‌ها در کسب حمایت و تأیید اجتماعی، به موفقیت در تحقق اهداف قانون اساسی موقوف گردد، می‌توان ادعا کرد که ضمانت کافی برای اجرای این قانون پیش‌بینی شده است.

با توجه به این نکته که سازوکارهای ناظر بر رعایت حدود قانون اساسی از نوع سلبی است و صرفاً بر عدم تعرض به حریم قانون مذکور و اجتناب از مغایرت با اصول آن نظارت دارند (برای مثال، قانون اساسی، اصل ۹۱)، دلیلی برای ایجاب اجرای مجموعه آن، وجود ندارد.

برای مثال، دولت‌هایی که با هر میزان دستاورد اجتماعی در تحقق اهداف قانون اساسی، می‌توانند به سازوکارهای مؤثری برای تضمین بقای خود دست یابند، چه الزامی به اجرای «قانون اساسی مصوب» جامعه خواهند داشت.

علاوه بر ضرورت پیش‌بینی سازوکارهای الزام‌آور و ایجاب‌کننده تلاش برای حصول اهداف قانون، توسعه پاسخگویی و ایجاد سیستم‌های مناسب اطلاع‌رسانی به جامعه برای نیل به اهداف مذکور مفید خواهد بود؛ بدین ترتیب می‌توان از سیستم‌های اطلاعاتی مناسب برای گزارش روزمره مراتب پیشرفت دولت‌ها (در نیل به اهداف وعده داده‌شده آن‌ها بر اساس اصول قانون اساسی) استفاده کرد.

۴. اولویت یافتن ملاحظات جناحی و گروهی، در غیاب هوشمندی عناصر اجتماعی

در شرایطی که مردم هوشمندانه مترصد اجرای قانون اساسی باشند، بقای نمایندگان و کارگزاران دستگاه‌های مقننه و مجری، به میزان جدیت و التزام حقیقی به رعایت قانون مذکور مؤکول خواهد شد.

التزام و تعهد واقعی مسئولان قوای حکومتی، لازمه تحقق مقاصد قانون اساسی است؛ به ویژه با توجه به آنکه در شرایط عادی، تنوع اصول موضوعه قانون اساسی، این امکان را به وجود می‌آورد که دولت‌ها بتوانند فراخور مصالح سیاسی و گرایش‌های حزبی خود، گزینه‌هایی از اصول مذکور را در معرض اجرا قرار دهند. برخورد گزینشی با اجرای اصول قانون اساسی، منافع ملی را تحت‌الشعاع بهینه‌سازی بخشی (sub-optimization) منافع گروهی و جناحی قرار می‌دهد و به اجرای بخشی از اصول و فروگذاری بخش دیگری از آنها (بر حسب گرایش‌ها و ملاحظات سیاسی و ایدئولوژیک احزاب و ائتلاف‌های حاکم) می‌انجامد؛ بدین ترتیب، زمینه انحراف از مقاصد قانون مذکور فراهم می‌آید و امکان تحقق عدالت رویه‌ای کاهش می‌یابد؛ زیرا در شرایط معمول، بقای صاحب‌منصبان سیاسی در قدرت، منوط به رعایت خواسته‌های نخبگان و جانبداران حزبی تلقی می‌شود و رعایت اصول قانون اساسی در مراتب بعدی اهمیت، مد نظر قرار می‌گیرد.

با توجه به اینکه سرنوشت مناصب قدرت، توسط آرای مردم معین می‌گردد، اصرار و جدیت آنها در مطالبه حقوق خود، برای تربیت رفتار مسئولان ضرورت دارد؛ و این جدیت تحت تأثیر میزان آگاهی و علاقه آنان به تحقق اهداف آرمانی مصوب خود (در مجموعه قانون اساسی)، قرار دارد. بدیهی است که اخذ بازخورهای مثبت و منفی (negative and positive feedback) از جامعه (در صحنه‌های انتخابات)، بهترین محرک برای اصلاح رفتار صاحب‌منصبان خواهد بود.

ولی در شرایطی که رأی مردم به صاحب‌منصبان، تحت تأثیر گرایش‌های احساسی ناشی از تبلیغات انتخاباتی تعیین می‌شود، نمی‌توان انتظار داشت که تعهد جدی به اجرای قانون اساسی، در سرلوحه مقاصد نمایندگان و مجریان قرار گیرد.

در مورد تخصیص امکانات، ملاحظه می‌شود که پس از جنگ، هیچ یک از جریان‌های توسعه اقتصادی و توسعه سیاسی، با نگرشی سیستمی و مبتنی بر تعامل عناصر اقتصادی، سیاسی و فرهنگی هدایت نگردید و می‌توان ادعا کرد که در این دو جریان، قبل از اینکه قانون اساسی شاخص ارزیابی و سنجش عملکرد دولت‌ها باشد، چالش‌های ایدئولوژیک لیبرالی (اقتصادی و سیاسی) در برابر رویکردهای سوسیالیستی، تعیین‌کننده جهت فعالیت بوده‌اند.

البته نمی‌توان منکر اهمیت تأمین زیرساخت‌های اقتصادی برای توسعه سریع شد و اهمیت تضمین امنیت سیاسی افراد و گروه‌ها، و حرمت مطالبات بر حق آنان نیز انکارناپذیر است؛ ولی اگر توسعه اقتصادی بدون تضمین بنیة اقشار ضعیف اجتماع تعقیب شود، حاصلی جز سلطه اقلیت مرفه بر اکثریت محروم (بدون توان دفاع از منافع خود) نخواهد داشت و اگر توسعه سیاسی و فرهنگی بدون تقویت بنیان‌های فرهنگی اقشار مستضعف دنبال گردد، حاصل آن سلطه اقلیت مزور بر اکثریت ناآگاه و تقویت رفتارهای پوپولیستی است! واقعیت این است که مسیر تحقق توسعه سیاسی، اقتصادی و فرهنگی همسو، و متضمن افزایش بنیه و توان عامه مردم است.

۵. ناکارآمدی سیستم قانون‌گذاری در حمایت از قانون اساسی

اجرای قانون اساسی به مثابه یک خط‌مشی فراگیر و کلان، مستلزم پیش‌بینی و تدوین مجموعه‌ای از خط‌مشی‌های جزئی‌تر است. در واقع، می‌توان قانون اساسی را به مثابه یک «خرده‌سیستم هدف‌گذار و تدوین راهبرد» در ساختار «سیستم جامع قانون‌گذاری و تنظیم خط‌مشی» در نظر گرفت و فراگرد این سیستم جامع را به گونه‌ای طراحی کرد که اصول قانون اساسی را در قالب قوانین عادی و رویه‌های عملیاتی متناسب با مقتضیات زمانی و مکانی تعریف کند.

به هر حال، در صورت بروز ناهماهنگی در سلسله‌مراتب تبدیل اصول قانون اساسی به قوانین موضوعه و رویه‌های عملیاتی، تحقق اهداف آن با مشکل مواجه خواهد شد؛ از این رو ناکارآمدی سیستم جامع قانون‌گذاری و تمایلات غیرکارکردی^۱ آن، از مشکلات اصلی اجرای قانون محسوب می‌شود.

در صورتی که قوانین موضوعه سایر سیستم‌های مقننه، از اصول قانون اساسی حمایت نکند، امکان اجرای اصول آن فراهم نمی‌آید. از این رو تأکید می‌شود که اهداف، اولویت‌ها، و محتوای مصوبات سایر سیستم‌های خط‌مشی‌گذار، باید مؤید مقاصد قانون اساسی باشند.

اگر فقدان امکانات، توجیه‌گر برخی از نارسایی‌ها در اهتمام به اجرای قانون اساسی تلقی شود، چه توجیهی برای نبود سلسله‌مراتب قوانین و خط‌مشی‌های تبیین‌گر اصول قانون اساسی در قالب «قوانین عادی»، «خط‌مشی‌های اجرایی» و «رویه‌های عملیاتی» وجود دارد؟!

بدون تردید قانونی خوب است که قابل اجرا نیز باشد، ولی اگر قانون اساسی به مثابه خط‌مشی فراگیر اجرا نشد، الزاماً نمی‌توان آن را اجرانشدنی قلمداد کرد! چه بسا که سهل‌انگاری حوزه‌های قانون‌گذاری در سطوح پایین‌تر، سهم عمده‌ای در بروز این مشکل داشته باشد!

صلاحیت قانون‌گذاری، متضمن آشنایی با مجموعه متنوعی از علوم تخصصی است که علم حقوق از جمله مهم‌ترین آنهاست. زمینه‌های اصلی تدوین قوانین و مقررات در حوزه‌های سیاست، اقتصاد و فرهنگ، ضرورت آشنایی با علوم متناظر آنها را مطرح می‌سازد. قانون باید به صورت مجموعه‌ای هماهنگ تدوین شود و مجموعه قوانین (در سلسله‌مراتبی از قوانین عام و فراگیر تا قوانین جزئی و عملیاتی) از ویژگی‌های یک سیستم نظری منسجم و هماهنگ برخوردار باشد. بنابراین، اگر هدف نهایی یک خط‌مشی فراگیر یا یک اصل قانون اساسی، اجرای عدالت از طریق فقرزدایی باشد، باید قوانینی در چارچوب آن وضع شوند که اجرای آن را تسهیل کنند (الوانی و پورعزت، ۱۳۸۰، ص ۴۵)؛ در واقع، همان‌گونه که رسالت هر سیستم اجتماعی از طریق تلاش برای نیل به اهداف، راهبردها، خط‌مشی‌ها، رویه‌ها، قواعد، برنامه‌ها، و بودجه‌بندی‌ها تحقق می‌یابد (Koontz, O'Donnell & Wehrich, 1986, p.77)، تحقق اهداف قانون اساسی (به مثابه یک خط‌مشی فراگیر) نیز مستلزم اجرای سلسله‌مراتبی از خط‌مشی‌های جزئی‌تر است که بر مبنای اصول آن تنظیم می‌شوند و نحوه اجرای آن را تشریح می‌کنند. در واقع، سیستم جامع قانون‌گذاری باید از این قابلیت برخوردار باشد

که اهداف و مفاد اصول قانون اساسی را در قالب برنامه‌ها، خط‌مشی‌ها، آیین‌نامه‌ها، و دستورالعمل‌های اجرایی مورد استفاده در سطوح عملیاتی سیستم اداری کشور، تعریف کند. این عمل ممکن است بدون توجه به امکانات کافی، و فقط بر حسب امکانات موجود انجام پذیرد؛ ضمن اینکه می‌توان مجموعه‌ای از قوانین، برنامه‌ها و خط‌مشی‌های مورد نیاز برای اجرای قانون اساسی را تدوین کرد تا در صورت فراهم شدن امکانات و منابع، به تدریج اجرا شوند.

در مورد آن بخش از اصول قانون اساسی که بر تحقق عدالت اجتماعی تأکید دارند نیز ضرورت دارد که مجموعه‌ای از قوانین عادی و خط‌مشی‌های عمومی برای تشریح جزئیات طرح‌ها و برنامه‌های اجرایی تنظیم و تدوین گردد.

اگر مجموعه برنامه‌ها و خط‌مشی‌های عمومی تدوین شده به این منظور با ظرفیت پیش‌بینی شده در قانون اساسی مقایسه شود، ملاحظه می‌گردد که اهتمام قانون‌گذاران عادی (در مجموع و صرف نظر از فراز و نشیب‌های مقطعی در توجه به مسائل ناشی از فقر و ضرورت فقرزدایی)، به هیچ وجه متناسب با مقاصد قانون اساسی نبوده است.

نتیجه‌گیری

- تحقق عدالت اجتماعی از جمله اهداف مهم مورد توجه در قانون اساسی محسوب می‌شود که به ویژه در عرصه اقتصادی مورد تأکید قانون‌گذار بوده است.
- در میان مجموعه اصول قانون اساسی، تعارض منطقی و تضاد ذاتی ملاحظه نمی‌شود و نمی‌توان آن را به اجرا ناپذیری متهم ساخت؛ در مجموع رویکرد قانون اساسی به مقوله عدالت اجتماعی را می‌توان متمایل به دیدگاه قراردادی‌گرایی تلقی کرد؛ هرچند در بسیاری از موارد، به ویژگی‌هایی از دیدگاه حق‌مدار نزدیک شده است.^۲
- هرچند ممکن است امکانات کشور برای تحقق کامل اهداف قانون اساسی (به ویژه در کوتاه‌مدت) کافی به نظر نرسد، فراخور امکانات موجود نیز شواهدی مبنی بر جدیت در اجرای آن ملاحظه نمی‌شود.
- تا زمانی که قانون اساسی مبنای ارزیابی و شاخص قضاوت در باره عملکرد قوای سه‌گانه تلقی نگردد، ضمانت اجرایی کافی برای تحقق مقاصد آن ایجاد نمی‌شود.

- همچنین مادامی که رعایت هنجارهای گروهی و گرایش‌های حزبی بر اجرای قانون اساسی ترجیح داده می‌شود، می‌توان انتظار داشت که بر اجرای بخش‌هایی از آن به صورت گزینشی تأکید شود و بخش‌هایی دیگر از آن اجرانشده رها شوند.
- اجرای قانون اساسی و تحقق مقاصد آن در گرو تنظیم سلسله‌مراتبی از خط‌مشی‌های عمومی و برنامه‌های اجرایی است که اهتمام قانون‌گذاران سطوح پایین‌تر را می‌طلبد.
- اجرای شایسته قانون اساسی، مستلزم اهتمام سه قوه مقننه، مجریه و قضائیه است. تسهیل اجرای قانون از طریق تدوین قوانین و خط‌مشی‌های جزئی در خرده‌سیستم قانون‌گذاری، جدیت در اجرای آن توسط خرده‌سیستم اجرایی و نظارت دقیق بر اجرای آن در خرده‌سیستم قضایی، با تأکید بر فلسفه وجودی تفکیک قوا و کنترل طرفینی قوای حکومتی ضرورت دارد.
- توسعه سیستم‌های اطلاعاتی و شفاف‌سازی عملکرد قوای حکومت، امکان نظارت مؤثر عامه را فراهم می‌سازد؛ نظارتی که از جمله مهم‌ترین سرمایه‌های یک سیستم حکومتی حق‌مدار^۳ تلقی می‌شود؛ در واقع توسعه آگاهی‌های اجتماعی برای واقف ساختن مردم بر حقوق خویش، ضروری توفیق در اصلاح سیستم حکمرانی است.
- قابل تأمل است که عدم تحقق مقاصد قانون اساسی معلول ترکیب پیچیده‌ای از عوامل متعدد، شامل مجموعه‌ای از عوامل فوق است؛ از این رو شایسته نیست که قبل از تلاش برای رفع موانع اجرایی «تحقق عدالت اجتماعی»، در باره امکان‌ناپذیری آن اظهار نظر شود؛ بنابراین، باید میان نقد محتوای قانون و نقد فراگرد تبیین تا اجرای آن تمایز قائل شد.

یادداشتها

۱. منظور از «تمایلات کارکردی»، تمایلات معطوف به اهداف عمومی جامعه و منظور از «تمایلات غیرکارکردی» تمایلات معطوف به جریان‌های سیاسی و گروهی است.
۲. برای آشنایی بیشتر با دیدگاه قراردادگرایی رک. پورعزت، ۱۳۸۲.
۳. برای آشنایی با ابعاد و ویژگی‌های حکومت حق‌مدار رک. پورعزت، ۱۳۸۲.

کتابنامه

- الوانی، سید مهدی (۱۳۶۹). **تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی دولتی**. سمت.
- الوانی، سید مهدی و شریف‌زاده، فتاح (۱۳۷۹). **فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی**. دانشگاه علامه طباطبائی.
- الوانی، سید مهدی و علی‌اصغر پورعزت (۱۳۸۰). «طراحی سیستم هوشمند قانون‌گذاری برای تحقق عدالت اجتماعی». **پیام مدیریت**، شماره اول، سال اول، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه شهید بهشتی.
- پورعزت، علی‌اصغر (۱۳۸۲). «طراحی سیستم خط‌مشی‌گذاری دولتی برای تحقق عدالت اجتماعی، بر مبنای مدل حکومت حق‌مدار علوی در نهج‌البلاغه». رساله دکتری مدیریت سیاست‌گذاری عمومی، دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس.
- **قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران** (با رعایت اصلاحات سال ۱۳۶۸). دبیرخانه شورای بازنگری قانون اساسی. اداره کل فرهنگی و روابط عمومی، چاپخانه مجلس شورای اسلامی، شهریور ماه ۱۳۷۷ هجری شمسی.
- قلی‌پور، آرین (۱۳۸۰). **جامعه‌شناسی سازمان‌ها**، رویکرد جامعه‌شناختی به سازمان و مدیریت. سمت.
- مرکز آمار ایران (۱۳۷۵). **بررسی روند توزیع درآمد در سال‌های بعد از انقلاب اسلامی و سال‌های برنامه اول توسعه اقتصادی، اجتماعی، و فرهنگی جمهوری اسلامی ایران**.
- مرکز آمار ایران (۱۳۷۷). **اندازه شاخص‌های فقر و نابرابری توزیع درآمد در ایران، طی سال‌های ۱۳۶۵-۱۳۷۵**. دفتر حساب‌های اقتصادی.
- مرکز آمار ایران (۱۳۷۸). **خلاصه آمارهای پایه‌ای کشور**. شماره ۱۸. سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور.
- نقیب‌زاده، احمد (۱۳۷۹). **درآمدی بر جامعه‌شناسی سیاسی**. سمت.

- Atiyah, P. S. (1995). **Law and modern society**. Oxford University Press, second edition.
- Heywood, Andrew (2000). **Key concepts in politics**; Palgrave.

خط‌مشی‌گذاری دولتی برای تحقق عدالت اجتماعی، در حد فاصل تدوین تا اجرای قانون اساسی ۹۱

- Hughes, Owen E. (1998). **Public Management and Administration: An Introduction**; Macmillan press L.T.D.
- Koontz, Harold and Cyril O'Donnell and Heinz Wehrich (1986). **Essential of Management**; Forth Edition, McGraw-Hill.
- Lester, James, P. and Joseph Jr. Stewart (2000). **Public Policy**; Wadsworth.

نظریه تصویر و تصمیم راهبردی

دکتر غلامرضا گودرزی*

چکیده: جهان امروز جهان تصویر و رسانه است. معمولاً سه دوره برای انتقال مفاهیم ذکر می‌شود که عبارت‌اند از «دوره انتقال زبانی»؛ «مکتوب» و «تصویری». در حال حاضر کارآمدترین و ماندگارترین شیوه ابراز عقاید و تأثیرگذاری بر افکار عمومی تصویر است؛ به طوری که هر فرد به طور متوسط در روز بیشترین اطلاعات دریافتی خود را از رسانه‌های تصویری به دست می‌آورد. امروزه جهان غرب به اهمیت، قدرت و فن تصویر پی برده است و از آن در همه قالب‌ها استفاده می‌کند. با توجه به این نکته و اهمیت مسئله فرهنگ‌سازی و نقش آن در تصمیم‌گیری‌های راهبردی، به ویژه در سیاست‌گذاری‌های کلان، توجه به ارتباط مستتر، اما عظیم تصویر و رسانه بر تصمیم‌گیری و به ویژه تصمیم‌گیری راهبردی ضروری است. موضوعی که متأسفانه در فرهنگ علمی کشور و در تحلیل‌های مدیریتی و اجتماعی کمتر مدنظر بوده است. با عنایت به چنین جایگاه ویژه‌ای، در این مقاله ضمن بررسی موضوع مدیریت رسانه و نقش تصمیم‌گیری در آن، نگاهی به نظریه تصویر و تصمیم داریم و به ذکر نمونه‌های موردی آن در سطح امروز جهانی پرداخته‌ایم.

کلیدواژه: تصویر، رسانه، تصمیم‌گیری راهبردی، مدیریت رسانه، تصمیم‌گیری و تصویرپردازی

* استادیار دانشکده معارف اسلامی و مدیریت دانشگاه امام صادق(ع)

مقدمه

بیشترین گرایش تمدنی در جهان امروز، تمدن غربی است. تمدنی با مشخصات، فرهنگ، آداب و رسوم مخصوص به خود که اساس آن بر دو اصل مهم، کسب سود و جواز ظلم مطلق به خود و دیگران برای بقاء استوار است. هرچند که این تمدن در ظاهر بر شعارهای زیبایی چون حقوق بشر، مردم‌سالاری و احترام متقابل تأکید دارد. جهان‌بینی این تمدن با ارائه تعریفی تجارت‌مآبانه و ظالمانه از انسان آغاز شده و ایدئولوژی آن نیز بر همین پایه بنا می‌شود. در این تمدن انسان موجودی آزاد، بی‌بندوبار و عاری از تقدس است که مهم‌ترین وظیفه‌اش استمرار حیات برای کسب مال بیشتر و رفاه افزون‌تر است. در این تعریف کمترین مقصد الهی و معنوی برای انسان فرض شده است. از این رو، تمامی سعی و تلاش انسان، جامعه و مکاتب غربی بر مبنای همین تمدن پایه‌ریزی شده است. مدیریت نیز به عنوان یک نظام موجود در این فضا بی‌شک متأثر از همین اصل است که شواهد و دلایل متعددی در تأیید این ادعا می‌توان یافت و بیان کرد. بسیاری در تحلیل سیر نظریه‌های مدیریت بر این نکته اذعان دارند که تمرکز این نظریه‌ها در هر عصر و زمانی تغییر یافته است. تأکید بر استانداردهای علمی و مدیریت علمی در یک عصر، تمرکز بر منابع انسانی در دیگر عصر و اهمیت مشتری در این عصر علی‌رغم وجود ادله متعدد با یک هدف مشترک انجام می‌شوند و آن کسب سود بیشتر است. لذا پایه اساسی مدیریت در غرب، که در تمامی ارکان و اجزای آن متبلور است، سودآوری است. در راه کسب این هدف، انسان، جامعه و آموزه‌های دینی می‌تواند در مقطعی هدف، یا ابزار یا عاملی حاشیه‌ای قلمداد گردد.

با توجه به این نکات، باید دانست که تصمیم‌گیری در چنین فضایی نیز در راستای کسب سود بیشتر است؛ به عبارت دیگر، مبنای تصمیم‌گیری غربی اصالت سود خواهد بود. حال اگر این سود از راه کاهش هزینه یا جلب رضایت مشتری یا منابع انسانی و یا عدالت‌محوری تحقق یابد، تمامی ملاک‌ها و معیارهای تصمیم‌گیری به سمت آن‌ها گرایش می‌یابد. پس در این مدل تصمیم‌گیری عدالت تا جایی خوب است که منجر به سودآوری گردد (در عمل و نه در شعارها). (گودرزی، ۱۳۸۳).

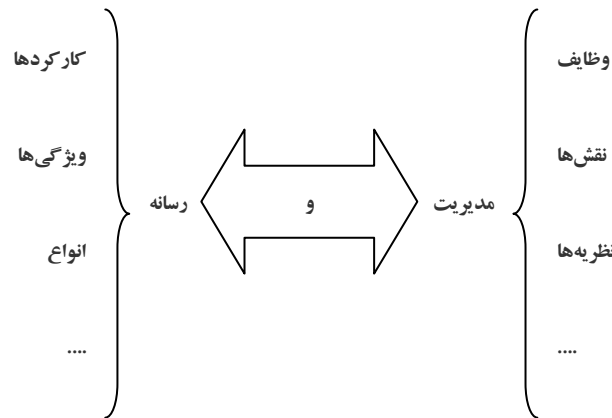
از سوی دیگر، ذهنیت‌سازی و ساختن فضای رسانه‌ایی و تصویری برای مخاطبان و به ویژه تصمیم‌گیران باعث می‌شود تا بر اساس درصد تأثیر و قدرت پیام نتیجه‌فرآیند تصمیم‌گیری دچار انحراف و تمایل گردد؛ مثال بسیار ساده از این موضوع را می‌توان در بحران دید. قدرت رسانه و تأثیر شگرف آن بر اذهان عوام و خواص کاملاً توانمندی اثربخش کردن مدیریت بحران (از طریق تبیین دقیق و واقعی بحران) و یا ناکارآمدی آن را (با غیرواقعی نشان دادن ابعاد بحران) داراست. قبل از توضیح بیشتر لازم است تا در ادامه به مدیریت رسانه و تصویر و تصمیم‌نگاهی داشته باشیم.

۱. مدیریت و رسانه

در حوزه علوم انسانی واژه‌ها و ترکیبات مضاف فراوان دیده می‌شود. اصطلاحاتی چون فلسفه هنر، حکومت مردمی، تمدن اسلامی، قانون مطبوعات و هزاران ترکیب مشابه آن‌ها در حوزه‌های مختلف علوم انسانی نمونه‌هایی از این دسته‌اند. در مدیریت نیز ترکیبات مضاف متعددی چون مدیریت صنعتی، مدیریت بازرگانی، مدیریت منابع انسانی، مدیریت آموزشی و مدیریت مالی وجود دارند و محور بحث و نظر اصحاب مدیریت و علوم وابسته را تشکیل می‌دهند. در این میان، واژه مدیریت رسانه نیز کاربردهای گوناگون و تا حدودی نوین‌تری را دارد.

البته دنیای رسانه، دنیایی شگفت و شگرف است؛ چرا که هر لحظه آن پدیدآور ایده‌ای نو، سخنی تازه و قالبی روزآمد است. دنیای رسانه، دنیای تغییر و تنوع است و نفس این پویایی است که بر جذابیت و حساسیت رسانه می‌افزاید. از سوی دیگر، مخاطب رسانه نیز خود در تحول است، به طوری که مخاطبان امروز رسانه با مخاطبان دیروز آن تفاوتی اساسی و بنیادین دارند. امروز، مخاطب رسانه در جهان در آماج بمباران اطلاعات است و دارای انبوه اطلاعات همسو و ناهمسوست. مخاطب امروز درگیر زندگی ماشینی است، جلوه‌های منتخب تمدن غربی توسط صاحبان رسانه که عمدتاً صاحبان قدرت و ثروت‌اند، رواج یافته و دنیا شاهد رقابتی بی‌رحم در همه ابعاد است. همین نکات و اشارات بر حساسیت، دشواری، اهمیت و نقش برنامه‌ریزی، برنامه‌سازی و سیاست‌گذاری و به تعبیر دقیق‌تر، مدیریت در رسانه می‌افزاید.

در این مقاله قصد نداریم تا به تبیین مفهوم مدیریت رسانه بپردازیم، زیرا هدف اصلی مقاله، اشاره به ارتباط بین دو حوزه مدیریت و رسانه است؛ زیرا بسیاری از اندیشمندان و محققان مدیریت تأثیر شگرف و انکارناپذیر رسانه را بر مدیریت کمتر مورد توجه قرار داده‌اند و اگر دقیق‌تر بیان کنیم، در این مقاله به جای «مدیریت رسانه» در پی «مدیریت و رسانه» هستیم. شکل (۱) ارتباط بین این دو مفهوم و به طور خلاصه، رویکرد مقاله به مدیریت و رسانه را نشان می‌دهد.



شکل (۱) مدیریت و رسانه

اما به اختصار اشاره می‌کنیم که بحث جدیدی که کارشناسان ارتباطات از یک سو، و مدیریت از دیگر سو، به آن می‌پردازند، مدیریت رسانه است. در واقع، این ترکیب بر مدیریتی که افراد با توجه به تعریف رسانه و سازمان‌های رسانه‌ای بر عهده می‌گیرند، اطلاق می‌شود. مدیریت رسانه با دو فرض قابل تصور است که عبارت‌اند از: «مدیریت بر رسانه‌ها» و «مدیریت در رسانه‌ها». از دید کارشناسان ارتباطات، مقصود از مدیریت بر رسانه، تعیین و تدوین نظام حقوقی رسانه در جامعه و روابط بین رسانه و مخاطبان است، در حالی که مدیریت در رسانه، متضمن همان معنای عادی مدیریت در سازمان و پذیرش مسئولیت رسانه است و وظایف مدیریت، یعنی برنامه‌ریزی، سازماندهی، بسیج منابع، هدایت و رهبری و کنترل و نظارت را در بر دارد (باقی، ۱۳۸۲).

اما تعریف مدیریت رسانه مانند دیگر ترکیب‌های مدیریت است؛ یعنی همان گونه که مدیریت مالی، مدیریت صنعتی و یا مدیریت دولتی تعریف می‌شود، می‌توان مدیریت رسانه را نیز تعریف کرد. در این مقاله ما مدیریت رسانه را با تبیین حوزه‌های آن تعریف می‌کنیم. تعریف مدیریت رسانه، یعنی مدیریت سازمانی که ماهیت امور آن از نوع امور رسانه‌ایی و ارتباطاتی است. البته هنوز رشته و یا گرایش مدیریت رسانه هم‌شان سایر رشته‌ها و گرایش‌های مدیریت در حوزه مدیریت در ایران تعریف نشده است، هرچند که در برخی دانشگاه‌ها تلاش‌های اولیه در حال پیگیری است. به هر حال، بحث پیرامون مدیریت رسانه، خاصه توجه به تفاوت مبانی مدیریت غربی و مدیریت اسلامی در حوزه رسانه خود بحث مجزا و مهم دیگری است که مجال جداگانه می‌طلبد.

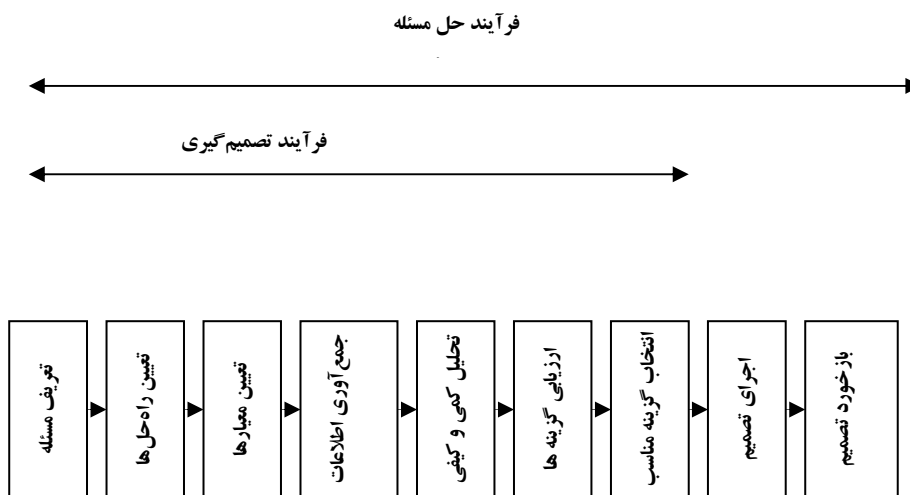
۲. تصمیم‌گیری

در مورد واژه تصمیم و فرآیند تصمیم‌گیری دیدگاه‌های مختلفی وجود دارد که در جدول (۱) مهم‌ترین آن‌ها آمده است. همان طور که در این جدول مشخص است، موضوع تصمیم از زوایای مختلف دارای ویژگی‌ها و اهداف مختلفی است، اما اصل و ریشه اساسی آن تقریباً یکسان است. به عبارت دیگر، تصمیم‌گیری در علوم مختلف علی‌رغم تفاوت، تشابهاتی نیز دارد. هرچند، در پیشینه نظری مباحث تصمیم‌گیری ردپای فلاسفه، اقتصاددانان و ریاضی‌دانان چشمگیرتر است، شأن واقعی تصمیم‌گیری در علم مدیریت و ماهیت میان‌رشته‌ای آن است. به بیان دیگر، به جای اینکه صرفاً از دیدگاه فلسفه بر زمینه علمی، فلسفی و ارزشی تصمیم تأکید شود، یا از منظر اقتصاد میزان حداکثرسازی سود مدنظر باشد و یا بر اساس تلاش علمای ریاضیات بیشتر به نظریه‌ها و بسط مفاهیم ریاضی تصمیم‌گیری توجه شود، سعی بر شناخت جنبه‌ها و فعالیت میان‌رشته‌ای مورد نظر در تصمیم‌گیری است. این امر مستلزم همکاری و مشارکت جدی علمی چون روان‌شناسی، اقتصاد، جامعه‌شناسی، آمار و ریاضی، فلسفه و حتی علوم سیاسی و مساعدت نظریه‌پردازان سازمان و مدیریت برای بررسی جنبه‌های پیچیده و متنوع مسائل تصمیم‌گیری است.

جدول (۱) نگرش‌های مختلف تصمیم‌گیری (گودرزی، ۱۳۸۲)

| ردیف | نگرش | تلقی از تصمیم | هدف تصمیم‌گیری | مشخصه اصلی تصمیم |
|------|---------|-----------------|------------------------------|--|
| ۱ | فلسفی | ملاک خوبی | یقین خوب یا بد بودن یک پدیده | باید ملاک مناسبی برای سنجش پدیده‌ها باشد |
| ۲ | اقتصادی | عامل مطلوبیت | افزایش مطلوبیت | در جهت بهینه‌سازی مطلوبیت عوامل اقتصادی است |
| ۳ | مذهبی | عامل صلاح | قرب الهی | تصمیم باید در راه رشد و تعالی فرد اخذ شود |
| ۴ | سیاسی | عامل سرنوشت‌ساز | حفظ و ارتقای مناسبات سیاسی | تصمیم باید در جهت حفظ منافع باشد |
| ۵ | مدیریتی | وظیفه مدیر | حفظ، توسعه و بهبود سازمان | تصمیم باید ضامن حفظ، توسعه و بهبود سازمان باشد |

شکل (۲) فرآیند تصمیم‌گیری در تحقیق در عملیات را نشان می‌دهد. همان طور که مشخص است، فرآیند تصمیم‌گیری در سازمان جزئی از فرآیند حل مسئله است و می‌توان گفت یکی از مهم‌ترین اجزای آن نیز است.



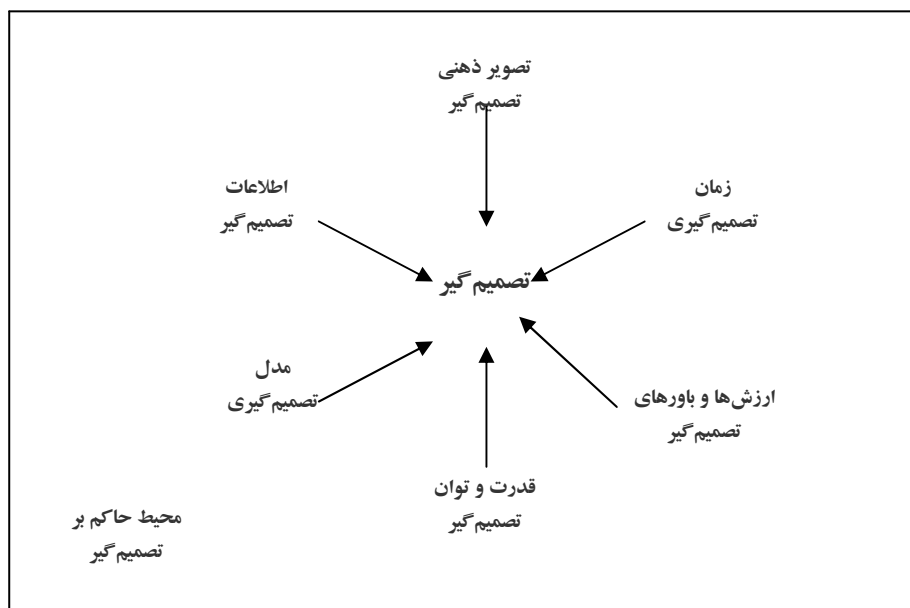
شکل (۲): فرآیند حل مسئله و تصمیم‌گیری (Taylor, 1999)

اصلی‌ترین وظیفه مدیر تصمیم‌گیری است. تصمیم را می‌توان به دو دسته مهم، «تصمیم‌های برنامه‌ریزی‌شده» و «تصمیم‌های برنامه‌ریزی‌نشده» تفکیک کرد. در این حالت تصمیمی که در قالب عادت، قوانین و یا رویه‌های موجود اخذ می‌گردد، جزو دسته اول و تصمیم‌هایی که در مورد مسائل غیرمعمول و منحصر به فرد اتخاذ می‌شوند، از دسته دوم هستند (رضایان، ۱۳۸۰). تقسیم‌بندی دیگر، تصمیم راهبردی (استراتژیک) و تصمیم روزمره و جاری است. از سوی دیگر، امور راهبردی دارای ویژگی‌های بارزی هستند که برخی از مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از: «بلندمدت بودن»؛ «نیاز به محیط رقابتی داشتن»؛ «حیاتی بودن»؛ «پیچیدگی و دارای مخاطره بالا بودن». با توجه به این مطالب، تصمیم‌گیری راهبردی عبارت است از: تصمیمی که مستقیماً مؤثر بر حفظ بلندمدت بقای پویای سازمان، در محیطی رقابتی و متغیر بوده و متضمن سرعت واکنش بالا و مدبرانه باشد (مقبل و گودرزی، ۱۳۸۳).

ویژگی‌های این چنین تصمیمی عبارت‌اند از: ابهام؛ نو بودن؛ پیچیدگی؛ نامحدود بودن؛ قابلیت پاسخگویی سریع در موقعیتهای بحرانی؛ معمولاً بدون ساخت و

نامتعارف؛ بقای بلندمدت سازمان توأم با پویایی و ارتقای آن؛ تأثیر مستقیم بر امور حیاتی و نقش عوامل محیطی خاصه رقابت.

حال این سؤال مطرح می‌گردد که چه عواملی بر تصمیم‌گیری موثرند؟ در پاسخ باید گفت که در هر جامعه و فرهنگی، وقتی تصمیم‌گیرنده از یک سطح جزئی به سطحی کلان و از حوزه فردی به حوزه‌های اجتماعی وارد می‌شود، عوامل متعددی بر وی تأثیر می‌گذارد. شکل (۳) نیز مهم‌ترین عوامل مذکور را نشان می‌دهد. بی‌شک تصویر ذهنی تصمیم‌گیرنده و فضای ذهنی او از وضع موجود، تصویر آینده و فرصت‌ها و تهدیدهای پیش روی او در اخذ تصمیم بسیار مهم است.



شکل (۳) عوامل مهم تأثیرگذار بر تصمیم‌گیرنده (گودرزی، ۱۳۸۵)

اینجاست که نقش و تأثیر تصویر و سینما بر تصمیم‌گیرندگان موضوعیت و اهمیت می‌یابد؛ زیرا همان‌طور که بیان شد، تصویر ذهنی وی به شدت تحت تأثیر رسانه است. ضمن اینکه عامل رسانه در تصمیم‌گیری در مواردی چون اطلاعات، باورها، توان و قدرت تصمیم‌گیرنده نیز مؤثر است. لذا بررسی موضوع رسانه و نقش آن در

تصمیم‌گیری اهمیت ویژه‌ای دارد. ادعای ما این است که در طراحی مدل‌های تصمیم‌گیری به ویژه در حوزه سیاست‌گذاری عمومی، توجه به نقش و جایگاه رسانه و ورود آن به متغیرها و مؤلفه‌های مدل ضروری است.

نظیر دیگر انواع تصمیم‌گیری، در حوزه سیاست‌گذاری نیز یک تصمیم‌راهبردی با همان ویژگی‌های مذکور وجود دارد. البته جنس و ماهیت تصمیم‌گیری‌های این حوزه بسیار کلان و اثرات آن غالباً تمامی جامعه را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد؛ یعنی همان گونه که حتی یک فرد نیز در تصمیم‌گیری‌های فردی خود با تصمیم‌راهبردی مواجهه است، کشور نیز با اخذ تصمیم‌راهبردی روبه‌روست. اما آنچه در این حد قابل ذکر است، قلمرو و قدرت تأثیرگذاری است. باید توجه داشت که در این مقام منظور از تصمیم‌گیری راهبردی در حوزه سیاست‌گذاری، در حقیقت تصمیم‌گیری‌های کلان دولت، مجلس و در یک کلام حکومت است. طبیعی است جنس و نوع و حتی بعضاً ماهیت چنین تصمیماتی تا حدودی متفاوت از سایر تصمیمات دست‌کم در دو ویژگی مذکور است. در این مقاله نیز تمرکز ما بر این نوع از تصمیم‌گیری‌های راهبردی است، هرچند که نظیر استدلال‌های گفته‌شده، در دیگر انواع آن نیز متصور است. بی‌مناسبت نیست اگر در ادامه مقاله برای تبیین موضوع و کاربردی‌تر کردن آن به بیان واقعیت‌ها و شواهدی ملموس از دنیای شگفت و پیچیده تصویر در قالب یک موضوع موردی و سپس، تأثیر آن بر تصمیم‌گیری‌های راهبردی پردازیم.

۳. تصویر و تصمیم

برای توضیح بهتر موضوع ارتباط تصویر و تصمیم، ابتداء باید به یاد داشت که در اولین نگاه به موضوع ارتباطات، به نظر می‌رسد که ارتباطات توده و رسانه‌های توده (Mass Media & Mass Communication) وجه غالب ارتباطات را در دنیای کنونی شکل دهند و با اختراع اشکال و اقسام پی‌درپی رسانه‌های توده‌ایی، چنین به نظر می‌رسد که تولد هر رسانه با توجه به ویژگی‌های جدیدی که به همراه می‌آورد، افول رسانه‌های پیش از خود را به دنبال داشته باشد؛ برای مثال، با خلق تلویزیون، تصور می‌شد که دوران دو رقیب پیش از آن، یعنی رادیو و سینما، به پایان رسیده باشد، اما مشاهده شد

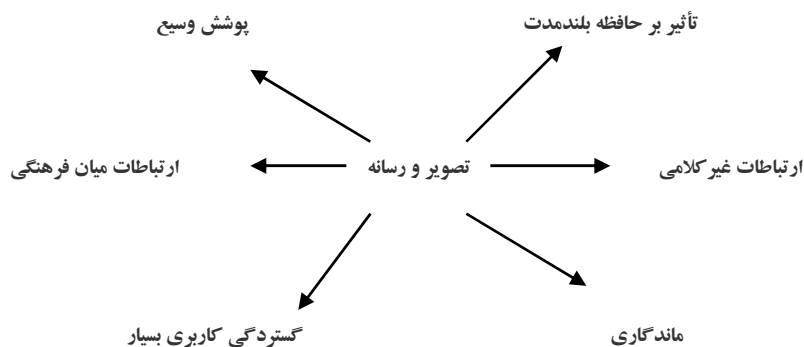
که چنین اتفاقی نیفتاد؛ زیرا هر رسانه‌ای با برخورداری از ویژگی‌های خاص خود، تناسب با شرایط مکانی، زمانی و محتوایی مخاطب خاص خود را خواهد داشت. از دیدگاهی دیگر، آنچه ارتباطات توده را از دیگر انواع ارتباطات متمایز می‌سازد و به آن ویژگی برتری می‌دهد، پوشش ارتباطی تعداد زیادی از مخاطبان در یک زمان است. برای توده ویژگی‌هایی از قبیل پراکنده بودن، ناشناخته بودن، برخورداری از ویژگی‌های متفاوت و زیاد بودن تعداد آنان ذکر شده است (همایون، ۱۳۸۲).

نکته دیگر آن است که رسانه امکان گسترش ارتباطات میان‌فرهنگی را به شدت گسترش می‌دهد. هرچند باید اشاره داشت که این عامل می‌تواند هم مثبت و هم منفی باشد؛ اگر از رسانه برای گسترش ارتباطات میان‌فرهنگی و تقویت روحیه همزیستی و گفتگو استفاده شود، جنبه مثبت، و اگر برای نابودی یک فرهنگ دیگر و سست کردن فرهنگ‌های متفاوت به نفع فرهنگ غالب بهره گرفته شود، جنبه منفی آن تحقق یافته است (گودرزی و ندری، ۱۳۸۱). در ارتباطات میان‌فرهنگی، امکان استفاده از ارتباط غیرکلامی به شکل گسترده‌ای وجود دارد. ارتباط غیرکلامی عبارت است از: تمام محرک‌های غیرکلامی در یک ارتباط که به وسیله منبع و استفاده او از محیط شکل می‌گیرد و ارزش بالقوه پیام بودن را برای منبع یادگیرنده دارد (همایون، ۱۳۸۲). ویژگی مهم ارتباطات غیرکلامی آن است که با توجه به نمادهای مورد استفاده در آن به مراتب جهانی‌تر از ارتباط کلامی است.

این ارتباط معمولاً در قالب استفاده از حرکات بدن، نوع لباس، تعابیر چهره، چگونگی به کار بردن تصاویر و یا به تعبیری «زبان اشکال» تحقق می‌یابد. در حقیقت، از آنجا که در جریان ارتباطاتی که روزانه برقرار می‌کنیم، یا دیگران با ما برقرار می‌کنند، به طور ناخودآگاه استفاده از ارتباط غیرکلامی به مراتب بیش از نوع کلامی است.

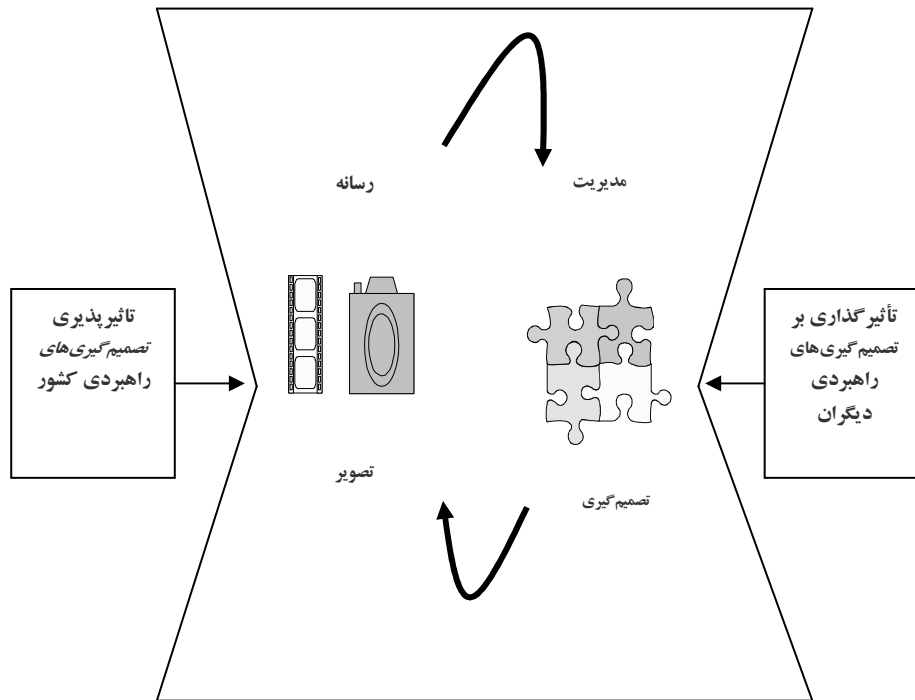
ویژگی دیگر رسانه به ویژه تصویر و فیلم تأثیرگذاری آن بر حافظه بلندمدت و ناخودآگاه افراد است. در این حالت، وقتی فرد به یک فیلم نگاه می‌کند، ذهن او به صورت ناخودآگاه از فیلم تأثیر می‌گیرد و آن را در حافظه بلندمدت خود ضبط می‌کند. نکته جالب آن است که از نظر علم روان‌شناسی بعدها زمانی که حالت یا رخدادی شبیه به رخداد دیده‌شده در فیلم تکرار شود، ذهن ناخودآگاه و سریع تأثیر پذیرفته‌شده را

یادآوری می‌کند. لذا اگر مثلاً در فیلم در هر صحنه غیراخلاقی آهنگ و یا صوت خاصی در ذیل متن آورد و مرتب تکرار شود، بعدها نیز به محض شنیدن این آهنگ، ذهن متوجه همان صحنه‌های غیراخلاقی خواهد شد. در ادامه مقاله در این خصوص بیشتر خواهیم گفت. شکل (۴) ویژگی‌های مهم تصویر از نگاه مدیریتی را نشان می‌دهد.



شکل (۴) مهم‌ترین ویژگی‌های تصویر از نگاه مدیریتی

با توجه به مجموع نکات یادشده و شکل (۴) در جمع‌بندی باید گفت که در این مقاله از دو دیدگاه به مدیریت و رسانه (و به بیان دقیق‌تر تصمیم و تصویر) توجه داریم. شکل (۵) این دو دیدگاه را نشان می‌دهد. دیدگاه اول تأثیرپذیری تصمیم‌گیری‌های راهبردی کشور از مقوله تصویر به ویژه فیلم، سینما، گزارش‌های شبکه‌های خبری، کاریکاتور و نظایر آنها و دیدگاه دوم، تأثیرگذاری بر تصمیم‌گیری‌های راهبردی دیگران با مقولات مزبور و گسترش عمق راهبردی نفوذ جهانی است.



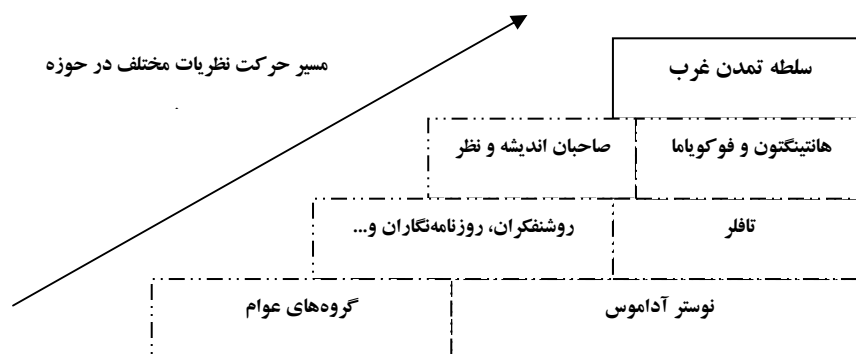
شکل (۵) نگاه به تصویر و تصمیم

۴. فرجام‌شناسی نمونه‌ای از تصویر و تصمیم

با توجه به مطالبی که اشاره شد، لازم است در این بخش در قالب یک مطالعه موردی کاربرد تصویر و تصمیم را نشان دهیم. موضوعات گوناگونی قابلیت طرح در این زمینه را دارند. جهانی‌سازی، دهکده جهانی، بحران‌های آتی سازمان‌ها و صدها نمونه دیگر می‌تواند با نظریه تصویر و تصمیم تحلیل شوند. اما در اینجا از موضوع فرجام‌شناسی برای تبیین موضوع استفاده می‌کنیم.

فصل مشترک بسیاری از فرهنگ‌ها مقوله «آرمان‌شهر» و یا به تعبیری «انتظار موعود» است و غرب هم به دنبال ترویج متناسب با نظر خود از آن است. برای عرضه الگوی مطلوب غرب در این زمینه رسانه‌های تصویری نقش کلیدی دارند. در دهه ۱۹۹۰م. دو اتفاق جدی در جهان رخ داد که در حقیقت، در چارچوب همین بحث

است؛ اول کاربرد اصطلاح «نظم نوین جهانی»، توسط بوش پدر و دوم رواج و گسترش نظریه‌های فرجام‌شناسانه‌ایی چون «پایان تاریخ فوکویاما» که البته هر دو در یک راستا و آن توجیه تسلط غرب ساماندهی شده‌اند. اصولاً در همه دوران‌ها چنین حرکت‌هایی وجود داشته است. شکل (۶) برخی از این حرکات را نشان می‌دهد. همان گونه که مشخص است تمامی این فعالیت‌ها در راستای استیلای غرب است. در این شکل نشان داده می‌شود که برای کنترل جوامع پیچیده و برای گروه‌های گوناگون اجتماعی، تخصصی، حرفه‌ای، علمی و فلسفی فعال در جهان، تصاویر متنوعی فراهم گردیده است و بدین ترتیب، همه رویکردهای فلسفی، علمی، روزنامه‌نگاری و حتی خرافاتی در مقوله آینده‌نگری به یک نتیجه واحد می‌رسند و آن تفوق غرب بر همه جهان است. البته همان طور که در این شکل مشخص است، بنیان این حرکت سست و متزلزل، و در آینده محکوم به فروریزی است.



شکل (۶) تلاش‌های معطوف به تفوق غرب (گودرزی، ۱۳۸۴)

از سوی دیگر، همان طور که تبیین شد، رسانه‌ها مهم‌ترین و اصلی‌ترین ابزار تسلط فرهنگی غرب محسوب می‌شوند؛ چون تصویر یک زبان بین‌المللی تأثیرگذاری است که برای همه مردم جهان فارغ از میزان معلومات و دانش آن‌ها و حتی قدرت تسلطشان به زبان، امکان برقراری ارتباط با فرهنگ و تمدن غرب را فراهم می‌سازد. لذا غرب در ترویج آینده مورد نظر خود از رسانه سود می‌جوید و سعی می‌کند که آن را از طریق تصویر به وجود آورد و منتشر کند. در همین راستا، اگر به مجموعه فیلم‌هایی که

در این دو دهه به ویژه پس از طرح نظم نوین جهانی ساخته شد، نگاه کنیم، این سودجویی کاملاً ملموس خواهد بود. نمونه‌های متعددی چون فیلم‌های «روز استقلال»، «ماتریکس»، «زندانی»، «نشانه‌ها»، «پایان روزها»، «جنگ دنیاها»، «پیشگویی‌های نوسترآداموس» و هزاران فیلم مستند و گزارش خبری و تحلیلی وجود دارند که در تمام آن‌ها مستقیم و غیرمستقیم آمریکا و نظام فرهنگی حاکم بر غرب تنها نظامی است که جهان را از خطراتی که وجود دارد، حفظ می‌کند و این پیام در بیشتر فیلم‌های امروزین نیز ترویج و تبلیغ می‌شود (سایت ظهور، ۱۳۸۴).

اصولاً غرب قبل از اینکه به عملیات گسترده‌ای اقدام کند، از طریق رسانه زمینه را مساعد می‌کند. نظیر این موضوع در جریان جنگ اخیر «حزب‌الله لبنان» و اسرائیل و یا در قضیه انفجارهای عجیب در پایتخت‌های کشورهای اروپایی مثل مادرید و لندن قابل مشاهده است. از این روست که گفته می‌شود جنگ امروز در جهان جنگ رسانه‌هاست؛ نه جنگ تسلیحات.

صحنه دیگر چنین جنگی رایانه و متعلقات آن نظیر بازی‌های رایانه‌ای یا به تعبیری جنگ اینترنت و الکترونیک است؛ مثلاً بازی رایانه‌ای خیلی مشهور «جهنم خلیج فارس» نمونه‌ای از این موارد است. در این بازی، خلیج فارس مرکز حرکت‌های تروریستی جهان جلوه داده می‌شود و ضمن شرطی کردن افراد نسبت به نام امام زمان (عج) و لفظ یا مهدی، حضور نظامی آمریکا در خلیج فارس نیز توجیه می‌شود.

لذا فضای تأثیرگذاری در جهان امروز تغییر یافته است و در بیشتر مواقع تصویر است که حرف اول را می‌زند. در حوزه تصمیم‌گیری راهبردی نیز موضوع کاربرد و اثرگذاری تصویر کاملاً مشهود است؛ به ویژه نکته اصلی آن است که هر گروه و یا کشوری قصد دارد تا بر تصمیم راهبردی دیگری تأثیرگذار باشد و همان گونه که بیان شد، اوج این تأثیرگذاری در رسانه تحقق می‌یابد.

اگر بحث آینده‌نگری را نیز به این مهم اضافه کنیم، موضوع جالب‌تر و اثرگذارتر خواهد شد؛ زیرا آینده و موضوعات وابسته به آن همواره مسئله اصلی بسیاری از افراد بوده است. شاید به دلیل همین جذابیت و تأثیرگذاری بسیار چشمگیرتر است که در دنیای غرب و خاصه در هالیوود تا این حد در مورد تصویرسازی از آینده، با تأکید بر

«پایان تاریخ» سرمایه‌گذاری می‌شود. حساسیت موضوع آن گاه بیشتر خواهد شد که بار دیگر شدت و حجم تبلیغات غرب (اعم از سیاستمداران و اندیشمندان) را در القای تصویر ساخته‌شده توسط آن‌ها یادآور شویم. امروزه غرب به دنبال این است که آینده را خود بسازد. دقیقاً همان نکته مهمی که در فیلم پیشگویی‌های نوسترآداموس ترویج می‌شود و متأسفانه کمتر در فضای ذهنی ما بدان پرداخته شده و یا در مدل‌سازی‌های مسائل کلان و راهبردی توجه شده است. از این روست که ادعا می‌کنیم که در طراحی هر مدل فعال و منطبق با افق جهانی باید به این نکته توجه ویژه داشت و تأثیرگذاری و تأثیرپذیری تصمیم از تصویر را لحاظ کرد.

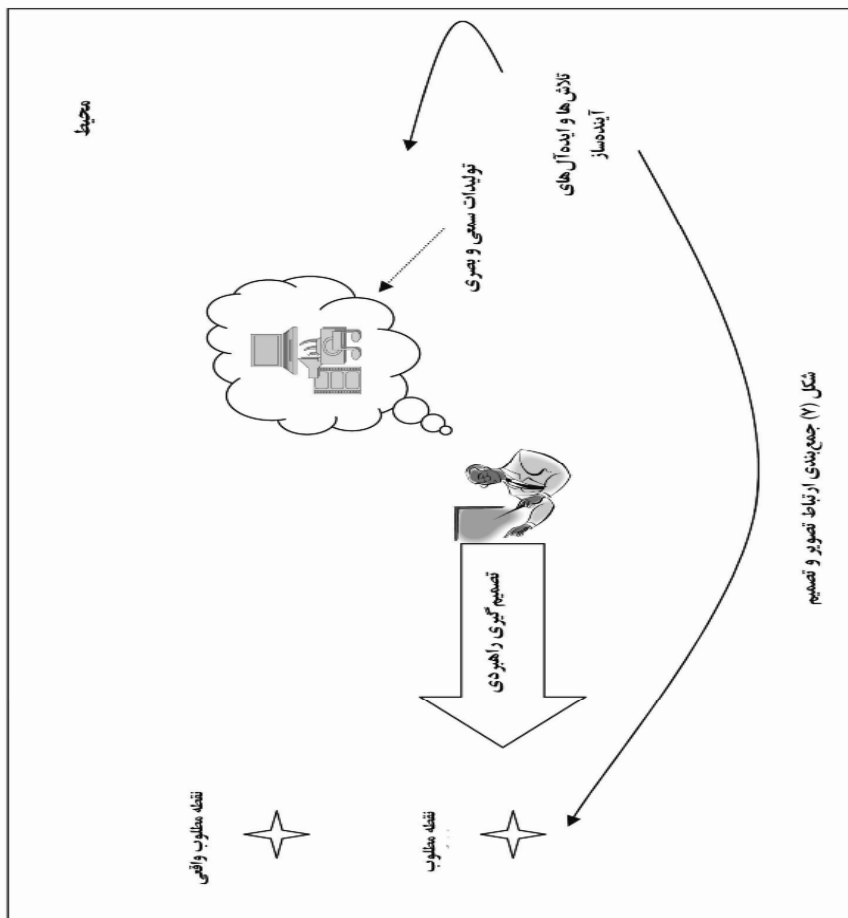
نتیجه‌گیری

جهان امروز جهان رسانه‌ایی است، به طوری که کارآمدترین و ماندگارترین شیوه ابراز عقاید و تأثیرگذاری بر افکار عمومی تصویر است. جهان غرب نیز با درک اهمیت، ارزش، قدرت و فن رسانه و استفاده از آن در همه قالب‌ها و موقعیت‌ها سعی در تأثیرگذاری بر ملت‌ها و تصمیم‌گیران را دارد. از این رو، در این مقاله به مسئله فرهنگ‌سازی و نقش آن در تصمیم‌گیری‌های راهبردی، به ویژه در سیاست‌گذاری‌های کلان، و توجه به ارتباط مستتر ولی مهم رسانه بر تصمیم‌گیری با تأکید بر تصمیم‌گیری راهبردی پرداختیم. هرچند این موضوع در فرهنگ علمی کشور و در تحلیل‌های مدیریتی و اجتماعی کمتر مدنظر بوده است، سعی شد در این مقاله ابعادی از بحث تبیین گردد. شکل (۷) جمع‌بندی و نتیجه‌گیری این مقاله را نشان می‌دهد. همان طور که در این شکل معلوم است:

۱. تصویر به معنای مجموعه‌ای از تولیدات سمعی و بصری نظیر فیلم، گزارش، خبر، بازی رایانه‌ای و مستند بر حافظه بلندمدت و کوتاه‌مدت تصمیم‌گیرنده مؤثر است.
۲. هرچه تصمیم به سمت لایه‌های بالای سازمان و تصمیم راهبردی متمایل شود، بر قدرت و شدت تأثیر افزوده می‌شود.

۳. بر اثر تلاش‌های آینده‌نگر که یکی از مصادیق آن تصویر است، تصمیم‌گیرنده ممکن است به جای حرکت به سمت نقطه مطلوب، به سمت نقطه ساخته ذهن و تصویر آینده‌نگر، حرکت کند.

۴. در طراحی هر مدل فعال و منطبق با افق جهانی باید به تأثیرگذاری و تأثیرپذیری تصمیم از تصویر توجه داشت.



کتابنامه

- باقی، هرمز (۱۳۸۲). «مدیریت رسانه». نشریه مطالعات رسانه.
- رضایان، علی (۱۳۸۰). اصول و مبانی مدیریت». تهران: انتشارات سمت.
- سایت ظهور، آخرین بازبینی در تاریخ ۸۴/۵/۱۰ آدرس: www.zohour.ir
- گودرزی، غلامرضا (۱۳۸۲). «طراحی مدل تصمیم‌گیری استراتژیک صنعتی زنجیره تأمین ایران خودرو». دانشگاه تربیت مدرس، رساله دکتری رشته مدیریت.
- همو (۱۳۸۴). «طراحی مدل تصمیم‌گیری استراتژیک در حوزه سیاست‌گذاری، مبتنی بر انتظار موعود در شیعه امامیه»، طرح تحقیقاتی، دانشگاه امام صادق(ع)».
- همو (۱۳۸۳). «مقایسه مبانی تصمیم‌گیری استراتژیک در شهر عدل مهدوی و تمدن غرب». مجموعه مقالات همایش گفتمان مهدویت. قم.
- همو (۱۳۸۵). «افق جهانی، مدل تصمیم‌گیری راهبردی موعودگرا». مجموعه مقالات همایش دکترین مهدویت، تهران.
- گودرزی، غلامرضا و ندری، کامران (۱۳۸۱). «اصول و روش‌های آینده‌نگری علمی». طرح تحقیقاتی مجمع تشخیص مصلحت نظام.
- مقبل باعرض، عباس و گودرزی، غلامرضا (۱۳۸۳). «مدل انتخاب تأمین‌کننده استراتژیک جهانی در زنجیره تأمین (صنعت خودرو ایران)». فصلنامه علمی پژوهشی مدرس.
- همایون، هادی (۱۳۸۲). «به سوی الگوی جهانگردی اسلامی، مورد مطالعه جمهوری اسلامی ایران». رساله دکتری رشته معارف اسلامی و ارتباطات، دانشگاه امام صادق(ع).
- Taylor Bernard W. (1999). "Introduction To Management science". Prentice Hall.

تصمیم‌گیری در سیاست خارجی

و نقش دیپلماسی عمومی در فرآیند تصمیم‌سازی

دکتر کیومرث اشتریان*

نادر جعفری هفتخوانی**

چکیده: چنانچه سیاست خارجی را به مثابه یک «سیستم» در نظر بگیریم، فرآیند «تصمیم‌گیری» به عنوان «خرده‌سیستمی» مطرح می‌شود که مطالعه و بررسی آن می‌تواند آثار و نتایج مهمی را در نظام سیاست‌گذاری خارجی بر جای گذارد. مطالعات و پژوهش‌های متعددی با استفاده از چارچوب تجزیه و تحلیل سیستمی به بررسی و مطالعه پدیده‌های مختلف سیاسی از جمله فرآیندهای تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری پرداخته‌اند (نظیر گسترش مفهوم سیستم در علوم سیاسی در کارهای دیوید ایستن (David Easton)). از سویی با وجود آنکه در نگرش سنتی به دیپلماسی آن را همچون «ابزاری برای اجرای سیاست خارجی» در نظر می‌گیرند، اما دیدگاه‌های جدیدتر با طرح مفهوم «دیپلماسی عمومی»، آن را «تأثیرگذاری بر نگرش‌های عمومی برای شکل‌دهی و اجرای سیاست‌های خارجی و شامل ابعادی از روابط بین‌المللی می‌دانند که فراتر از دیپلماسی سنتی عمل می‌کنند». پرسش اساسی این تحقیق آن است که آیا دیپلماسی عمومی - با تعریف یادشده - می‌تواند در فرآیند تصمیم‌سازی در سیاست خارجی مؤثر باشد؟ نویسنده می‌کوشد با ارائه تعریفی از مفهوم «دیپلماسی عمومی» و بازنگری نگرش‌های جدید به آن و با استفاده از «مدل چندبعدی از الگوی اقتضایی سیاست‌گذاری عمومی» به زمینه‌های تأثیرگذاری دیپلماسی عمومی بر فرآیند تصمیم‌سازی در سیاست خارجی و در نهایت، به ارائه الگویی برای نمایش چگونگی آن بپردازد.

کلیدواژه: تصمیم‌گیری، تصمیم‌سازی، سیاست خارجی، دیپلماسی عمومی، نگرش سیستمی، مدل‌های تصمیم‌گیری، سیاست‌گذاری، خط‌مشی عمومی.

* استادیار دانشکده حقوق و علوم سیاسی دانشگاه تهران

** دانشجوی دکتری فرهنگ و ارتباطات و عضو هیئت علمی دانشکده معارف اسلامی و مدیریت

Jafari@isu.ac.ir

دانشگاه امام صادق (ع)

مقدمه: تصمیم‌گیری در مدیریت

هربرت سایمون (Herbert Simon) یکی از معروف‌ترین نظریه‌پردازان دانش مدیریت در اوایل دهه چهارم قرن بیستم به تصمیم‌گیری به عنوان بعد جدیدی از مدیریت توجه کرد. به نظر او تصمیم‌گیری، جوهر اصلی مدیریت و حتی مترادف با آن است. وی در مقاله معروف و تأثیرگذار خود با عنوان «مدیر به عنوان تصمیم‌گیرنده» که بعداً در قالب کتابی با عنوان «علم جدید تصمیم‌گیری در مدیریت» آن را انتشار داد، بر توسعه مهارت‌های تصمیم‌گیری مدیران تأکید کرد (حاضر، ۱۳۷۳، صص ۳-۱۸). اهمیت این کار در آن است که توجه داشته باشیم وظایف مدیریتی هر کدام بر نوعی تصمیم‌گیری استوار است؛ در واقع، امر تصمیم‌گیری در تمام اجزای وظایف مدیر، ریشه دارد (تسلیمی، ۱۳۷۸، ص ۳۹). امروزه نه تنها تصمیم‌گیری را جزء اصلی و جوهر تمامی فعالیت‌های مدیریت، که مترادف با آن می‌دانند (رضایان، ۱۳۸۰، ص ۱۳۴؛ الوانی، ۱۳۷۴، ص ۱۹۳).

۱. طرح و بیان مفاهیم و تعریف واژه‌ها**۱-۱. تصمیم‌گیری**

تصمیم‌گیری فراگردی است که از طریق آن، راه حل مسئله معینی انتخاب می‌گردد (رضایان، ۱۳۸۰، ص ۱۳۸). یا انتخاب یک راه از میان راه‌های مختلف (الوانی، ۱۳۷۴، ص ۱۹۳) و یا به بیان ساده، تصمیم‌گیری عبارت است از انتخاب کردن یک راهکار از میان چند راهکار ممکن‌الوصول که هر یک، درصدی از عدم اطمینان را به همراه دارند (خوشوقت، ۱۳۷۵، ص ۸۵). از ارائه این تعریف بیش از پنجاه سال می‌گذرد و ایروین براس^۱ (Irvin Bross) نیز آن را در کتاب خود ذکر کرده است (هیکس و ری‌گولت، ۱۳۷۷، ص ۲۷).

آنچه در تصمیم‌گیری لازم است مورد توجه قرار گیرد، این است که تصمیم‌گیری به عنوان «یک فعالیت» و نه «یک فرآیند» عمدتاً بر اراده فردی دلالت دارد و در آن روح جمعی و مشورت، انعکاس چندانی ندارد. ضمن آنکه در فرهنگ ما عمدتاً با آنیت و در لحظه انجام شدن نیز همراه است. حکیمی‌پور (۱۳۷۷) در پژوهش خود ضمن تفکیک

این دو مفهوم، تأکید دارد که «تصمیم‌گیری - در مقابل تصمیم‌سازی - سیستم‌پذیر نیست». وی با طرح دو نمودار مجزا می‌کوشد نشان دهد آنچه به عنوان مراحل فرآیند تصمیم‌گیری معمولاً به نمایش درمی‌آید، در واقع کامل نیست و الگوی کامل‌تر را باید در فرآیند تصمیم‌سازی جستجو کرد (حکیمی‌پور، ۱۳۷۷، صص ۴۲، ۴۵، ۵۰-۵۱).

۱-۲. تصمیم‌سازی (decision making)

تصمیم‌سازی نشانگر فرآیند هدفمندی است که با طی مراحل منطقی و نظام‌مند به نتیجه‌ای که همان تصمیم است، منجر می‌شود. چنانچه تصمیم‌گیری را در قالب یک فرآیند در نظر بگیریم، تصمیم‌سازی، مرحله پردازش روی ورودی‌ها خواهد بود. برخی صاحب‌نظران، تصمیم‌سازی را به طور مستقل، یک نظام لحاظ می‌کنند و ماهیت آن را در برگیرنده حسابگری، نقشه‌محوری و مهارتمندی و لازمه آن را یک فرآیند مستقل می‌دانند که سیستم‌پذیر است و می‌تواند همه ویژگی‌های یک سیستم را بپذیرد (حکیمی‌پور، ۱۳۷۷، ص ۴۴). وی الگوی کامل‌تر فرآیند تصمیم‌گیری را که شامل سه مرحله «تعریف مسئله (شکل)»، «تعیین راه حل‌های مختلف» و «ارزیابی و مقایسه راه حل‌ها» است، پیش از انتخاب گزینه مناسب تصمیم و تنها مختص فرآیند تصمیم‌سازی می‌داند. وی همچنین طرح‌ریزی اجرا شامل طراحی روش، اصلاح، ارزیابی و نظارت را نیز تنها مختص همین فرآیند در نظر می‌گیرد (حکیمی‌پور، ۱۳۷۷، ص ۵۱). البته آنچه مهم است این است که تصمیم‌گیری را در مجموع حاصل فرآیندی بدانیم که همه مراحل منطقی و عقلانی مورد اشاره و پشتیبان برای اخذ یک تصمیم بهینه را در بر گیرد؛ خواه آن مقدمات را جداگانه و با عنوان «تصمیم‌سازی» به عنوان فرآیندی مستقل و مقدماتی در نظر بگیریم و یا اینکه «تصمیم‌سازی» را بخشی از فرآیند کلی «تصمیم‌گیری» بدانیم. از همین روست که عموماً در کتب رشته مدیریت، این دو فرآیند را جدا از هم نمی‌دانند و فراگرد منطقی حل مسئله را شامل مراحل شناختی و وضعیتی، راه‌حلی، ارزیابی و انتخاب، و اجرا و پیگیری در نظر می‌گیرند (رضاییان، ۱۳۸۰، ص ۱۴۷؛ الوانی، ۱۳۷۴، ص ۱۹۵؛ کل، ۱۳۷۴، ص ۱۸۰).

از آنجا که تصمیم‌ها در زمینه‌های خاص از جمله سیاست خارجی، از سوی بخش‌های مختلف یک نظام سیاسی اتخاذ می‌شوند، در قلمرو «خط مشی عمومی» جای دارند. لذا برای ورود و بررسی موضوع، لازم است تعریفی از خط‌مشی عمومی و بیان ویژگی‌های آن انجام گیرد.

۱-۳. خط‌مشی عمومی (public policy)

تصمیم‌ها در طول خط‌مشی‌ها و مبتنی بر آن هستند و هر تصمیمی باید به وسیله خط‌مشی حمایت شود (تسلیمی، ۱۳۷۸، ص ۴). خط‌مشی به طور کلی عبارت است از خط سیر و راهی که انسان در پیش رو دارد. رضاییان خط‌مشی را مشخص‌کننده محدوده‌ای می‌داند که تصمیم‌های آتی باید در داخل آن اتخاذ شوند. وی خط‌مشی را یک برنامه عمومی به شمار می‌آورد که به منزله راهنمای عمل، مدنظر سیاست‌گذاران قرار می‌گیرد و نحوه اجرای برنامه را برای مسئولان اجرایی سازمان معین می‌کند؛ ضمن آنکه وسیله مؤثری برای کنترل عملیات محسوب می‌شود (رضاییان، ۱۳۸۰، ص ۲۱۰)؛ الوانی با طرح و بررسی هفده تعریف مختلف از اندیشمندان حوزه سیاست‌گذاری عمومی، خط‌مشی عمومی را چنین تعریف می‌کند: «خط‌مشی‌های عمومی، اصولی هستند که به وسیله مراجع ذیصلاح در کشور وضع شده‌اند و به عنوان یک الگو و راهنما، اقدامات و فعالیت‌های لازم را در جامعه راهبری می‌کنند (الوانی، ۱۳۷۹ ص ۲۲). خط‌مشی‌گذاری از یک دیدگاه معادل تصمیم‌گیری است؛ یعنی می‌توان آن را نوعی تصمیم‌گیری دانست؛ زیرا هنگامی که خط‌مشی تعیین می‌شود، در همان جایگاه تصمیمی اتخاذ شده است. با این تفاوت که خط‌مشی نسبت به تصمیم‌های موردی و ثانویه، از سطحی بالاتر و اساسی‌تر برخوردار است؛ برای مثال، قانون اساسی نسبت به قوانین عادی جنبه خط‌مشی دارد (تسلیمی، ۱۳۷۸، ص ۱۱). بنابراین، خط‌مشی ترسیم می‌شود و سپس تصمیم‌ها با رعایت موازین پیش‌بینی شده در خط‌مشی اتخاذ می‌گردند. همین جا لازم است به تفکیک همپوشانی احتمالی مفهوم «خط‌مشی عمومی» با «راهبرد»^۲ (starategy) نیز اشاره شود که گرچه مشابهت فراوانی با یکدیگر دارند و حتی برخی صاحب‌نظران از جمله ایگور انساف (Igor Ansoff)، خط‌مشی‌گذاری

(policy formation) و تنظیم راهبرد (strategy formulation) را یکی می‌دانند، تفاوت واقعی این دو مفهوم در قلمروی کاربرد آنهاست؛ به گونه‌ای که قلمروی راهبرد، سازمان است، در حالی که خط‌مشی عمومی، جامعه را در بر می‌گیرد و روابط حکومت-ملت را شامل می‌شود و جامعیت بیشتری دارد. الوانی نقش‌های گوناگون زیر را در جامعه برای خط‌مشی عمومی برمی‌شمرد که عبارت‌اند از راهنمای عمل بودن، هماهنگ‌کنندگی، نماینده و بیانگر منافع و مصلحت عامه مردم بودن، عامل ارزیابی و کنترل برنامه‌ها و اقدامات بخش عمومی. وی برای درک بهتر مفهوم، ویژگی‌ها و خصوصیات زیر را برای خط‌مشی عمومی مطرح می‌کند که عبارت‌اند از: پایداری؛ آینده‌نگری و واقع‌بینی؛ هدف‌داری؛ عمومیت؛ گستردگی و نمایانگری (الوانی، ۱۳۷۹، صص ۲۳-۲۵). نمایانگری یعنی خط‌مشی عمومی باید ویژگی‌های نظام و سیستمی را داشته باشد که در آن شکل می‌گیرد. فرهنگ و ارزش‌ها، ایدئولوژی و جهان‌بینی، نگرش‌های اقتصادی، سیاسی و اجتماعی، پیشرفت‌های فنی و فناوری، همه در خط‌مشی عمومی نمود دارند. در مجموع، رابطه میان تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری را می‌توان چنین ترسیم کرد که «خط‌مشی بیانگر بینش، و اتخاذ تصمیم فرآیندی کنشی و واکنشی بر پایه خط‌مشی است. به بیان دیگر، تصمیم در راستا و طول خط‌مشی ترسیم‌شده، اتخاذ می‌شود» (تسلیمی، ۱۳۷۸، ص ۶۵). از این رو، تصمیم‌گیری باید پشتیبان خط‌مشی، و خط‌مشی باید تاییدکننده تصمیم باشد.

۱-۴. تحلیل سیاستی (policy analysis) در خط‌مشی‌گذاری عمومی

آنچه که با عنوان پژوهش یا تحلیل سیاستی در حوزه خط‌مشی‌گذاری و سیاست‌گذاری عمومی مطرح می‌شود نیز بر فرایند روشمند تجزیه و تحلیل مسائل اجتماعی (از جمله در سیاست خارجی) تأکید دارد. پژوهش سیاست‌گذاری (policy Research) از دیدگاه مچرزاک (Majcherzak) عبارت است از «فرآیند انجام پژوهش یا تحلیل در باره یک مشکل اساسی جامعه که به سیاست‌گذاران، پیشنهادها و واقع‌گرایانه و عملی برای رفع یا کاهش مشکلات ارائه می‌دهد. مچرزاک تأکید دارد که پژوهش سیاستی چندوجهی

است و بر اساس یک شیوه تحلیل تجربی - استقرایی انجام می گیرد، و گذشته، آینده و ارزش‌ها را در بر می‌گیرد (مچرزاک، ۱۳۸۴، صص ۴ و ۱۲).

ویلیام دان (William Dunn) نیز پس از ذکر فرآیند منطقی سیاست‌گذاری شامل مراحل تهیه دستور کار سیاستی، تنظیم و تدوین سیاست‌ها، اقتباس سیاست، اجرا و ارزیابی سیاست، آن‌گاه تحلیل سیاست را اقدامی می‌داند که هدف آن ایجاد، برآورد دقیق و انتقال دانش پیرامونی و درونی فرآیند سیاست‌گذاری است (دان، ۱۳۸۴، صص ۷ و ۲۶).

۱-۵. سیاست خارجی (foreign policy)

پلانو و التون (Plano & Olton) سیاست خارجی را یک رشته اعمال از پیش طرح‌ریزی شده توسط تصمیم‌گیران حکومتی می‌دانند که هدف آن، دستیابی به اهدافی مشخص در چارچوب منافع ملی و در محیط بین‌المللی است. در واقع، سیاست خارجی شامل تعیین (formulation) و اجرای (implementation) یک سلسله اهداف و منافع ملی است که در صحنه بین‌المللی توسط دولت‌ها انجام می‌گیرد (خوشوقت، ۱۳۷۵، ص ۱۴۵؛ مقتدر، ۱۳۷۰)؛ در حالی که روابط بین‌المللی را شامل روابط بین حکومت‌ها، گروه‌ها و افراد از کشورهای مختلف می‌داند، سیاست خارجی را فقط به آن دسته از روابط اطلاق می‌کند که ابتکار آن با حکومت‌هاست و از طرف آن‌ها تصدی شده باشد. البته کلمه سیاست در این مفهوم، علاوه بر خط مشی، اصول و هدف‌ها، راهکارهای اجرایی و اجرای اهداف را هم در بر می‌گیرد (مقتدر، ۱۳۷۰، ص ۱۰۴). و سرانجام در مطالعات بین‌المللی، «سیاست خارجی» عبارت است از تحلیل اقدامات یک دولت در قبال محیط خارجی و شرایط معمولاً داخلی مؤثر در تعیین اقدامات مزبور. «سیاست بین‌الملل» مطالعه آن اقدامات به منزله جنبه‌ای از الگوی اقدامات یک دولت و واکنش‌های دیگران. و «روابط بین‌الملل» مطالعه همه شکل‌های دولتی و غیردولتی واکنش متقابل اعضای جوامع مختلف است (هالستی، ۱۳۷۳، ص ۳۲؛ باربر، ۱۳۷۲، ص ۱۵).

۱-۶. دیپلماسی عمومی (public diplomacy)

مرکز مورو،^۳ دیپلماسی عمومی را تأثیرگذاری بر نگرش‌های عمومی برای شکل‌دهی و اجرای سیاست‌های خارجی و شامل ابعادی از روابط بین‌المللی می‌داند که فراتر از دیپلماسی سنتی عمل می‌کند و عواملی نظیر شکل‌دهی به افکار عمومی در سایر کشورها، تعامل میان منافع گروه‌های خصوصی یک کشور با منافع گروه‌های خصوصی در کشوری دیگر، برقراری ارتباط بین ارتباطات گران‌نظیر دیپلمات‌ها و فرستادگان به خارج، و سرانجام، فرایندهای ارتباطات میان‌فرهنگی از جمله عناصر این دیپلماسی هستند (آشنا، ۱۳۸۳، ص ۲۴۰). با بررسی دیدگاه‌های صاحب‌نظران آمریکایی در مورد دیپلماسی می‌توان گفت: دیپلماسی عمومی از منظر ابداع‌کنندگان آمریکایی آن، برنامه‌های طراحی‌شده توسط یک دولت به منظور اطلاع‌رسانی و تأثیرگذاری بر افکار عمومی در یک کشور دیگر تعریف شده است. مقایسه مؤلفه‌های اساسی این نوع دیپلماسی با دیپلماسی رسمی و سنتی بیانگر تفاوت‌ها در سه محور اساسی است: یک. دیپلماسی عمومی آشکار و علنی است در حالی که دیپلماسی رسمی و سنتی، پنهان و غیرعلنی است؛

دو. مخاطبان دیپلماسی عمومی، گروه‌های هدف خاص و یا عموم مردم جامعه در دل یک ملت دیگرند، در حالی که در دیپلماسی رسمی، مخاطبان دولت‌ها هستند؛ سه. موضوعات دیپلماسی عمومی به رفتار و تمایلات عموم مردم در دیگر کشورها مربوط می‌شود، در حالی که دیپلماسی سنتی با رفتار و سیاست‌های دولت‌ها سروکار دارد (جعفری، ۱۳۸۴، ص ۵۵).

چارلز کیگلی (Charles W. Kegly) دیپلماسی عمومی را معادلی مؤدبانه‌تر برای واژه تبلیغات و به معنای گسترش نظام‌مند اطلاعات به منظور تأثیرگذاری بر افکار عمومی تعریف می‌کند. دلانی (Delaney) دیپلماسی عمومی را از دیدگاه روابط عمومی بین‌المللی روش تأثیرگذاری مستقیم یا غیرمستقیم دولت، افراد و گروه‌های خصوصی بر نگرش‌ها و افکار عمومی مؤثر بر تصمیم‌سازی در سیاست خارجی کشور دیگر تعریف کرده است (آشنا، ۱۳۸۳، صص ۲۴۰-۲۴۱).

جین بیگلر (Gene E. Bigler) دیپلماسی عمومی، را تقریباً به معنای نفوذ تأثیر (influence) می‌داند و نه به معنای (صرفاً) ارتباطات. وی معتقد است که در دیپلماسی عمومی، آنچه مهم است این است که «چگونه بتوانیم از طریق جلب نظر مردم (یا بخشی از مردم) سایر کشورها برای اعمال فشار بر دولت‌های خود برای حمایت از اهداف آمریکا به اهداف دولت خود دست بیابیم» (Bigler, 2005).

۲. بسط مفاهیم و فرآیندها

۱-۲. خط‌مشی‌گذاری: فرآیند سیاسی و مبتنی بر قدرت

مطالعات و پژوهش‌های کاربردی به خوبی نشان داده‌اند که خط‌مشی‌گذاری در دنیای واقع، صرفاً یک تصمیم منطقی و یک انتخاب عقلایی نیست؛ زیرا عواملی چون ناتوانایی انسان در پیش‌بینی وضعیت آینده، نبود اطلاعات کامل در خصوص همه راه‌حل‌ها و سرانجام، تأثیر عوامل خارجی کنترل‌ناشدنی در فرآیند تصمیم‌گیری، عقلانیت صرف را از فرآیند تصمیم‌گیری در سیاست‌گذاری خارجی سلب می‌کند و با اکتفای به سطح محدودی از مطلوبیت (suboptimization)، تصمیم‌گیران را به عمل به اصل عقلانیت محدود (bounded rationality) وادار می‌سازند (خوشوقت، ۱۳۷۵، ص ۸۶).

نتیجه این تأثیر و تأثر آن است که خط‌مشی‌گذاری قبل از آنکه انتخابی کاملاً سنجیده و منطقی باشد، حاصل بازی‌های قدرت و دادوستدهای سیاسی شود و یک اقدام و عمل سیاسی به شمار آید. الوانی معتقد است فرآیند سیاسی در خط‌مشی‌گذاری عمومی، «فرآیند اصلی» است و نقش تعیین‌کننده‌ای دارد. این فرآیند مجموعه‌ای از قدرت و نفوذ در جامعه است که در آن بازیگران بسیاری، با هدف‌ها و مقاصد گوناگون می‌کوشند تا از طریق نفوذ بر دیگران به اهداف معینی دست یابند (الوانی، ۱۳۷۹، صص ۸۷-۸۸). گروه‌های سیاسی و صاحبان قدرت در جامعه با استفاده از ابزارهای مختلفی در تعیین سیاست‌های عمومی اعمال نظر می‌کنند. اصولاً سیاست به عنوان علم و هنر هدایت و تحت نفوذ درآوردن عملکردها در جامعه با مسئله قدرت مرتبط است و از این رو، خط‌مشی‌های عمومی زاینده ائتلاف‌ها، متقاعدسازی‌ها، و بده‌بستان‌های

بیشماری است که انتخاب را از دایره عقلانیت محض خارج می‌سازد. آلیسن معتقد است «رهبران سیاسی، صاحبان قدرت و مقامات رهبری خط‌مشی، در دایره اولیه خط‌مشی‌گذاری عمومی، یعنی در مرکز آن، و مردم عادی در دایره‌های خارجی و دور از مرکز قرار می‌گیرند و فاصله این دو را مردم آگاه و نخبگان پر می‌کنند» (آلیسن، ۱۳۶۴، ص ۲۵۴). بنابراین تعامل قدرت بین صاحب‌نفوذان و نخبگان در جامعه به وضع خط‌مشی‌های عمومی می‌انجامد، اما آنجا که خط‌مشی‌گذاری متشکل از یک سلسله تصمیمات مرتبط با هم و تحت تأثیر افراد و گروه‌های با نفوذ اتخاذ می‌گردد، نقش «قدرت و نفوذ سیاسی و تعامل بین قدرت‌ها» نیز در آن اهمیت می‌یابد. در همین حوزه، طرح تعاریف مختلف از قدرت و نیز منابع قدرت (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۸۹؛ قلی‌پور، ۱۳۸۰، ص ۱۷۴)، از جمله قدرت مقام، قدرت اجبار (coercive power)، قدرت ترغیب (persuasive power)، قدرت ناشی از تخصص و آگاهی و نیز قدرت کاریزماتیک، قدرت ناشی از آداب و رسوم و سنت‌ها در جامعه - آن گونه که ماکس وبر (Max Weber) توصیف می‌کند - و یا قدرت گروه‌های مذهبی، قدرت برهنه، قدرت انقلابی، قدرت اقتصادی، قدرت باورها و قدرت ناشی از ایدئولوژی - آن گونه که برتراند راسل (Berteran Russell) مطرح می‌کند - مورد توجه قرار می‌گیرند. همچنین نظریه‌هایی چون نظریه «ماورای عقلایی مبتنی بر قدرت» درور (Yehezkel Dror)، نظریه «نخبگان قدرتمند» زیگلر (Zeigler)، مدل «نخبگان و توده‌ها» سی.رایت میلز (C.W.Mills)، نظریه «جامعه مرکب» بوچهولز (Buchholz) و نیز مفاهیمی چون گروه‌های ذی‌نفوذ (interest Groups) و گروه‌واره‌های صاحب‌نفوذ نظیر سازمان‌های خبری و رسانه‌های جمعی (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۹۳) همگی در همین حوزه قابل طرح و توجه هستند.

۲-۲. مدل‌های تصمیم‌گیری: نگرش تلفیقی

تصمیم‌گیری در سیاست خارجی فرآیندی است که توجه را هم معطوف به «فرد» می‌کند که در فرآیند سیاست خارجی مؤثر است و هم به «اجزای آن فرآیند» که همان انتخاب و گزینش از میان گزینه‌های مختلف است. مطالعه تصمیم‌گیری به این معناست

که تصمیم‌گیری از چه نوع فرآیندی است؟ چه عواملی در آن دخالت می‌کند؟ و چگونه تصمیم‌ها گرفته می‌شوند؟ با نگاهی گذرا به گونه‌های مختلف تصمیم‌گیری در سیاست‌گذاری عمومی، با توجه به دسته‌بندی پنجگانه درور، می‌توان مدل‌های زیر را بر شمرد (قوام، ۱۳۷۰، صص ۵۰-۶۹؛ تسلیمی، ۱۳۷۸، صص ۸۵-۸۸؛ الوانی، ۱۳۷۹، صص ۳۵-۸۴؛ خوشوقت، ۱۳۷۵، صص ۹۵-۱۳۱):

۲-۱-۲. **مدل عقلایی:** هربرت سایمون در کتاب خود «مدل‌های انسان: اجتماعی و عقلایی» (۱۹۵۷) و نیز در مقاله خود «طبیعت انسانی در سیاست» (۱۹۸۵) با تأکید بر اینکه بهترین تصمیم، عقلایی‌ترین آن‌هاست، به تبیین رابطه بین عقلانیت و اهداف پرداخت و در یک فرمول ساده، رفتار عقلانی را معادل رفتار هدفمند انگاشت و عقلانیت را، توانایی ربط دادن وسایل به اهداف تعریف کرد. یکی از صاحب‌نظران در خصوص مدل انتخاب عقلانی می‌نویسد: «این مدل‌ها بر این فرض استوارند که تصمیم‌گیرندگان گزینه‌ای را انتخاب می‌کنند که معتقدند منافع آن‌ها را به بهترین نحو تأمین می‌کند، ولی این بدان معنا نیست؛ آن‌ها واقعاً می‌دانند که منافع آن‌ها چیست» (راست، ۱۳۸۱، صص ۳۳۴ و ۳۳۶). بر همین اساس است که نظریه دوم مطرح می‌شود.

۲-۲-۲. **مدل رضایتبخش (satisfing Model):** چارلز لیندبلوم (Charles Lindblom) بر آن است که تصمیم‌گیرندگان به جای بیشینه‌سازی منافع و دستاوردها، به دنبال رضایتمندی هستند؛ یعنی تصمیم‌گیرنده به دنبال «انتخاب قابل پذیرش» است؛ انتخابی که دست‌کم مطلوبیت قابل انتظار او را تأمین کند. سایمون معتقد است که انسان‌ها تلاش می‌کنند عقلایی رفتار کنند، ولی این وجه عقلایی با توجه به توانایی‌های آن‌ها، محدود و محصور است (راست، ۱۳۸۱، ص ۳۴۱). بر همین اساس است که اهداف متنوع دیگری نیز در کنار بیشینه‌سازی مطلوبیت می‌بایند؛ نظیر کاهش زیان‌های تصمیم، افزایش بهره‌های احتمالی یا کاهش احتمالی ناکامی. در این مدل، تصمیم‌گیرنده به جای کامل‌ترین تصمیم، به تصمیم رضایتبخش قانع می‌شود و البته این امری نسبی است.

۲-۲-۳. **مدل فزاینده یا تدریجی (incremental Model):** واجد ویژگی‌های مدل عقلایی است؛ به علاوه اینکه تصمیم‌گیرنده در هنگام تنظیم اهداف و راه‌حل‌های قابل اجرا با عواملی مواجه می‌شود که باید آن‌ها را نیز در تصمیم خود دخالت دهد؛ زیرا در

سیاست‌گذاری دولتی، تصمیم‌ها همواره در معرض تغییرات افزایشی هستند. در این مدل ضمن افزایش آمادگی تصمیم‌گیرنده برای رویارویی با رخدادهای متغیرهای پیش‌بینی‌نشده، نقش وی نیز بیشتر واکنشی خواهد بود تا کنشی. و در واقع، تصمیم‌گیرنده بر مبنای تحقق مزیت نسبی یک بدیل نسبت به بدیل‌های دیگر، روند تصمیم‌گیری را ادامه می‌دهد.

۲-۲-۴. مدل مختلط که تصمیم‌های عمده و اساسی را از تصمیم‌های جزئی تفکیک می‌کند تا تصمیم‌گیرنده در خصوص تصمیم‌های اساسی و مهم با تمرکز بر بدیل‌های عمده بر حسب تابع مطلوبیت خویش، یکی را برگزیند، اما در مورد تصمیم‌های جزئی، روش فزاینده به اجرا درمی‌آید. این مدل تا حد زیادی نقایص مدل عقلانی محض و فزاینده را بر طرف می‌سازد.

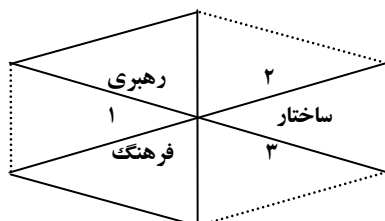
۲-۲-۵. مدل بینش فوق‌العاده یا فراعقلانی (extrarational model): گرچه برخی محققان اطلاق کلمه مدل را به این شیوه نادرست می‌دانند، به هر حال، این شیوه دلالت بر خصوصیات تفکری و تعقلی غنی‌تری دارد و در آن، تصمیم‌گیری بر اساس شهود، اشراق و الهام، نبوغ فردی و ویژگی‌های فوق‌العاده ذهنی تصمیم‌گیرنده انجام می‌پذیرد و بدون طی مراحل عقلایی تصمیم‌گیری، تصمیم‌های ارزشمندی اتخاذ می‌گردد. سیاستمداران پرآوازه معمولاً این شیوه را اجرا می‌کنند.

تسلیمی علاوه بر دسته‌بندی پنجگانه یادشده، مدل‌های دیگری نظیر مدل مشارکتی (participative model)، مدل تأثیر وافر (extra influential model)، مدل تصمیم‌گیری برنامه‌ریزی‌شده (PDM)^۴، مدل اجتماعی تصمیم‌گیری و نیز مدل تصمیم‌گیری و مدیریت بر مبنای هدف (MBO)^۵ را به آن می‌افزاید (تسلیمی، ۱۳۷۸، صص ۸۸-۹۲).

جمع‌بندی مدل‌های تصمیم‌گیری. تسلیمی الگوهای تصمیم‌گیری را بر اساس نوع مدیریت، فرهنگ، برنامه‌ریزی و منابع انسانی تقسیم‌پذیر و در نهایت، در تلفیق رویکردهای مختلف تصمیم‌گیری، تعامل میان سه عامل «رهبری، فرهنگ و ساختار» و نقش آن‌ها در سیاست‌گذاری را حائز اهمیت می‌داند (تسلیمی، ۱۳۷۸، صص ۹۶ و ۱۰۷). وی این تعامل را در قالب مدل سه‌محوری زیر مطرح می‌کند:

یک. تعامل رهبری و فرهنگ بر پایه ساختار؛

دو. تعامل رهبری و ساختار بر پایه فرهنگ؛
سه. تعامل فرهنگ و ساختار بر پایه رهبری.



شکل ۱- تعامل سه محوری رویکردهای مختلف تصمیم گیری
(ترسیم از نویسنده بر اساس تسلیمی، ۱۳۷۸، ص ۹۶)

در تعاملی که بر اساس تقدم یا مبنا قرار گرفتن هر یک از این عوامل سه گانه فوق صورت می گیرد، اهمیت و نوع عوامل فنی، اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و نیز قابلیت پذیرش خط مشی متفاوت است.

۲-۳. متغیرهای عمده تصمیم گیری در سیاست خارجی

تصمیمات و نظریه های تصمیم گیری در سیاست خارجی را می توان در پنج گروه از متغیرها بررسی کرد که بیانگر تفاوت میان تصمیمات سیاسی و غیرسیاسی هستند (خوشوقت، ۱۳۷۵، ص ۸۸). این متغیرها عبارت اند از یک. موقعیت تصمیم گیری؛ دو. مسئولان تصمیم گیری؛ سه. ساختار یا سازمان تصمیم گیری؛ چهار. فرآیند تصمیم گیری؛ پنج. نتیجه تصمیم گیری. از میان این متغیرها و با عنایت به هدف این نوشتار، بر متغیرهای یکم، دوم و چهارم بیشتر تأکید می شوند که شرح مختصری از آنها ارائه می گردد:

۲-۳-۱. موقعیت تصمیم گیری

نظریه تصمیم گیری، توجه اصلی خود را بر موقعیت یا مسئله معطوف می دارد. این نظریه آنچه را بررسی می کند که واقعی نیست بلکه چیزی است که تصمیم گیرندگان آن را به عنوان «مسئله» درک و تصور کرده اند. بنابراین، بررسی اینکه تصمیم گیرندگان مسئله ای را که با آن مواجه می شوند، چگونه تعریف کرده و موقعیت را در رابطه با آن

مشخص می‌کنند، بسیار بااهمیت است. ویلیام دان، فرآیند تحلیل سیاست را شامل پنج مرحله و دومین آن را مرحله فرموله کردن یا سازماندهی مشکلات (problem structuring) می‌داند و در فصل پنجم کتاب خویش به تفصیل، به طرح روش‌های صورت‌بندی و سازماندهی مشکلات سیاسی می‌پردازد (دان، ۱۳۸۴، صص ۲۷-۳۰ و ۹۷).

۲-۳-۲. مسئولان تصمیم‌گیری

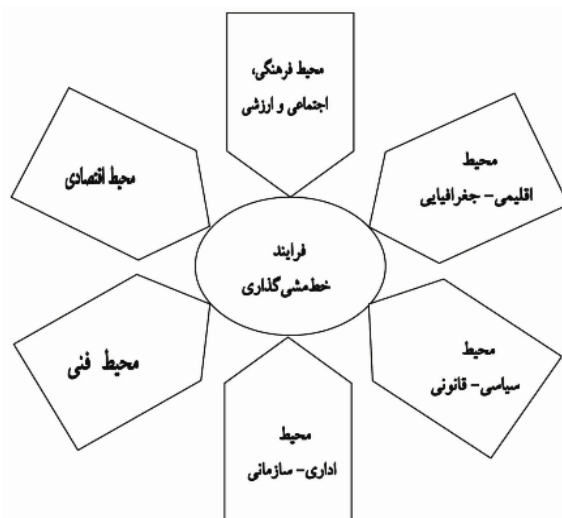
انگیزه، شخصیت، تجارب و سوابق اجتماعی، ارزش و ترجیحات تصمیم‌گیرندگان، تأثیری قابل توجه بر تصمیم‌گیری دارد. برخی صاحب‌نظران مانند ریچارد اشنايدر (Richard schnyder)، مطالعه فرآیند تصمیم‌گیری را عمدتاً از راه تجزیه و تحلیل انگیزه تصمیم‌گیرندگان توصیه می‌کنند. وی همچنین انگیزه‌ها را به دو گروه انگیزه‌های آگاهانه و ناشی از عقلانیت ("in order to" Motives) و انگیزه‌هایی که منشأ روانی و شخصیتی ("because of" Motives) دارند و عمدتاً ناآگاهانه یا شبه‌آگاهانه‌اند، تقسیم می‌کند (خوشوقت، ۱۳۷۵، صص ۸۹-۹۰).

۲-۳-۳. فرآیند تصمیم‌گیری

بیانگر نحوه تبدیل داده‌های نظام سیاسی به باز داده‌هاست. صرف‌نظر از اینکه صاحب‌نظران مختلف، چه مراحل را برای هر فرآیند تصمیم‌گیری در نظر می‌گیرند، باید دانست که این فرآیند در قالب مدل‌های گوناگونی ارائه و بررسی می‌شود که پیشتر در بحث از مدل‌های تصمیم‌گیری به آن‌ها اشاره شد. هارولد لاسول (Harold lasswell) در بحث از فرآیند تصمیم‌گیری، هفت مرحله کارکردی را مطرح می‌کند (خوشوقت، ۱۳۷۵، ص ۹۳) و برخی سیاست‌پژوهان دیگر نظیر رامش و هولت (Ramesh and Howlett) این روند را به پنج، هفت یا نه مرحله تقسیم کرده‌اند (اشتریان، ۱۳۸۱، ص ۱۷).

۲-۴. الگوی اقتضایی خط‌مشی‌گذاری عمومی

همه فرآیندهای مختلف خط‌مشی‌گذاری ادعای کلیت دارند، اما تجربیات علمی و مطالعات علمی نشان داده است که فرآیندهای ثابت و الگوهایی با ساختار انعطاف‌ناپذیر، نمی‌توانند در شرایط و موقعیت‌های در حال تغییر و تحول، همسازی و هماهنگی لازم را دارا باشند. از این رو، صاحب‌نظران سیاست‌گذاری معتقدند الگوی اقتضایی که برگرفته از نگرش سیستمی^۶ است در هر جامعه و فرهنگ و در هر شرایط و موقعیتی کارساز است؛ زیرا در فرآیند تصمیم‌گیری، شرایط و محیط‌های مختلف تأثیرگذار بر فرآیند خط‌مشی‌گذاری را مدنظر قرار می‌دهد و سعی در حداکثرسازگاری با آن‌ها را دارد. این محیط‌ها عبارت‌اند از محیط فرهنگی-اجتماعی-ارزشی، محیط اقتصادی، محیط فنی، محیط اداری-سازمانی، محیط سیاسی-قانونی، و محیط اقلیمی-جغرافیایی (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۱۵۱).



شکل ۲. محیط‌های مؤثر بر فرآیند خط‌مشی‌گذاری (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۱۵۲)

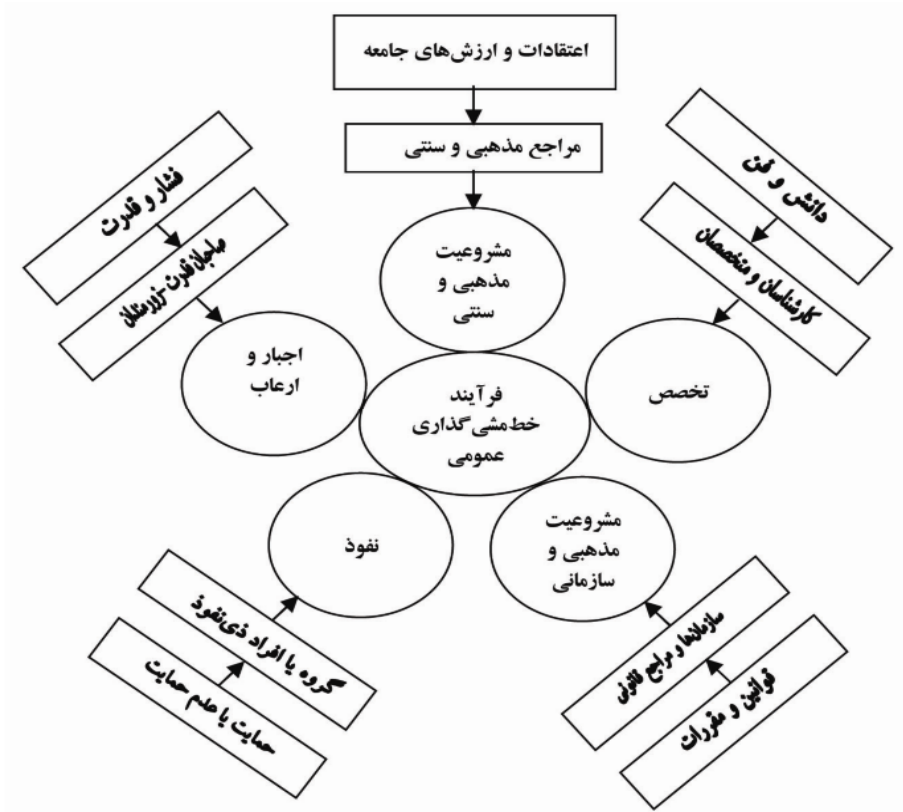
صاحب‌نظران بر مبنای نگرش اقتضایی، به ارائه مدل‌هایی برای فرآیند خط‌مشی‌گذاری پرداخته‌اند که مدل اقماری، مدل چندبعدی، مدل بررسی تلفیقی (mixed Scanning model) و مدل جریان‌ها-دریچه‌ها (streams & Windows)

model) از آن جمله‌اند (الوانی، ۱۳۷۹، صص ۱۵۳-۱۶۱). همه این مدل‌ها به نحوی به نقش و تأثیر محیط‌های مؤثر بر فرآیند خط‌مشی‌گذاری توجه کرده، ولی در عین حال، هر کدام، روال و نحوه تأثیرگذاری را به گونه‌ای مجزا ترسیم کرده‌اند. در این نوشتار، «مدل چندبعدی خط‌مشی‌گذاری عمومی» به عنوان چارچوب مفهومی و نظری طرح برای بررسی موضوع و پاسخ به سؤال اساسی تحقیق برگزیده شده است.

۲-۴-۱. مدل چندبعدی خط‌مشی‌گذاری عمومی

برایان اسمیت (Brian smith) فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی را به صورت مجموعه‌ای از اثرات و عواملی مانند اعتقادات و ارزش‌های جامعه، دانش و فن، فشار و قدرت، حمایت و عدم حمایت، و قوانین و مقررات تصویر کرده و اعمال هر یک از این عوامل را توسط مراجع و گروه‌های رسمی در نظر گرفته است. شکل زیر بیانگر این مدل و عوامل مؤثر بر آن است (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۱۵۶).

یادآوری این نکته نیز لازم است که مطابق نگرش سیستمی، عوامل مؤثر بر فرآیند چندبعدی خط‌مشی‌گذاری آن گونه که در تصویر دیده می‌شود، از یکدیگر تفکیک شده و جدا نیستند بلکه ضمن تعامل با یکدیگر، بر هم تأثیر گذارده و از هم تأثیر می‌پذیرند. نکته دیگر آنکه این عوامل در جوامع و فرهنگ‌های مختلف و در زمان‌های گوناگون با وزن و توان تأثیرگذاری متفاوت ظاهر می‌شوند؛ یعنی گرچه سایر عوامل نیز حضور دارند و آثاری از خود بر فرآیند باقی می‌گذارند، اثر آن‌ها تحت‌الشعاع عاملی است که اولویت یکم دارد. نکته سوم آنکه در این مدل، عامه مردم، حضوری مستقیم در فرآیند ندارند (برخلاف مدل‌هایی نظیر مدل اقماری) بلکه می‌توان تأثیرگذاری عامل «عامه مردم» را در قالب «حاملان اعتقادات و ارزش‌های جامعه» و یا «گروه‌های ذی‌نفوذ» دانست. البته این همان نکته‌ای است که به اعتقاد نویسنده موجب نقص مدل است و تلاش می‌شود در این تحقیق با ارائه شواهدی متعدد، مدل مبنا تکامل داده شود.



شکل ۳. مدل چندبعدی خط‌مشی‌گذاری عمومی (الوانی، ۱۳۷۹، ص ۱۵۶)

۳. کارکرد مدل مبنا: حوزه‌های مداخله دیپلماسی عمومی بر تصمیم‌سازی

با توجه به هدف این نوشتار و بر مبنای مدل ارائه‌شده برای بررسی، در ادامه به حوزه‌ها و زمینه‌هایی اشاره می‌شود که امکان مداخله در فرآیند سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری و یا به عبارت دیگر، تأثیرگذاری بر تصمیم‌سازی را فراهم می‌آورند. نگاهی به پیش‌زمینه‌های این مداخلات، ضروری به نظر می‌رسد:

۳-۱. بررسی عوامل مداخله‌گر در سیاست‌گذاری

یکی از زمینه‌های مهم تأثیرگذار بر تصمیم‌سازی‌ها، مداخلات است. مداخله، امری قهری و مبتنی بر قدرت سازمان‌ها و دولت‌هاست. مداخله می‌تواند بیرونی یا درونی و

منفی یا مثبت باشد و حد بالا و جسورانه آن را سلطه می‌نامند. مداخله معمولاً با هدف تغییر در سیستم هدف صورت می‌گرفته است. تغییر به وجود آمده در سیستم هدف توسط سیستم مداخله‌گر، تأثیر قدرت تلقی می‌شود. تجربیات تاریخی کشورها نشان داده که بهترین وسیله مداخله و سلطه مسالمت‌آمیز، مبادلات و تجارت و دادوستدهاست و این اصلی است که در مطالعات علمی حوزه اقتصاد سیاسی به دفعات اشاره و بررسی شده است. امروزه ارتباطات گسترده و متنوع اجتماعی بین‌المللی زمینه مساعدی را برای مداخله‌گری در جوامع گوناگون فراهم کرده که تحمیل و ترویج الگوی مصرف و عوارض آن از مصادیق بارز آن است. در نتیجه مداخله، سیستم هدف (مورد مداخله) که می‌تواند یک سازمان یا یک جامعه باشد، با یک سری دوگانگی‌ها روبه‌رو می‌شود.

از دیدگاه صاحب‌نظران عوامل مداخله به دو بخش تقسیم می‌شود:

یک. عوامل خارجی و بیرونی (عوامل محیطی)،

دو. عوامل و عناصر درونی و داخلی (مربوط به درون سیستم که می‌تواند خود با منشأ داخلی تغییر یا منشأ تأثیرپذیری از عوامل خارجی باشد).

در عوامل مداخله با چارچوب‌های ساختاری و چارچوب‌های ذهنی روبه‌رو هستیم؛ با وجود آنکه ساختارها در موقع مداخله‌پذیری دارای مقاومت‌ها و محدودیت‌هایی هستند اما چارچوب‌های ذهنی به گونه‌ای غیرعینی تأثیرپذیری دارند (تسلیمی، ۱۳۷۸، صص ۱۱۵-۱۱۷). تأکید می‌شود که امکان تأثیرگذاری روی چارچوب‌های ذهنی افرادی که در فرآیند تصمیم‌سازی مشارکت دارند و در نتیجه مداخله در تصمیم‌گیری، از اهدافی است که این نوشتار در پی دارد.

۲-۳. نقش ارزش‌ها در فرآیند تصمیم‌گیری و خط‌مشی‌گذاری عمومی

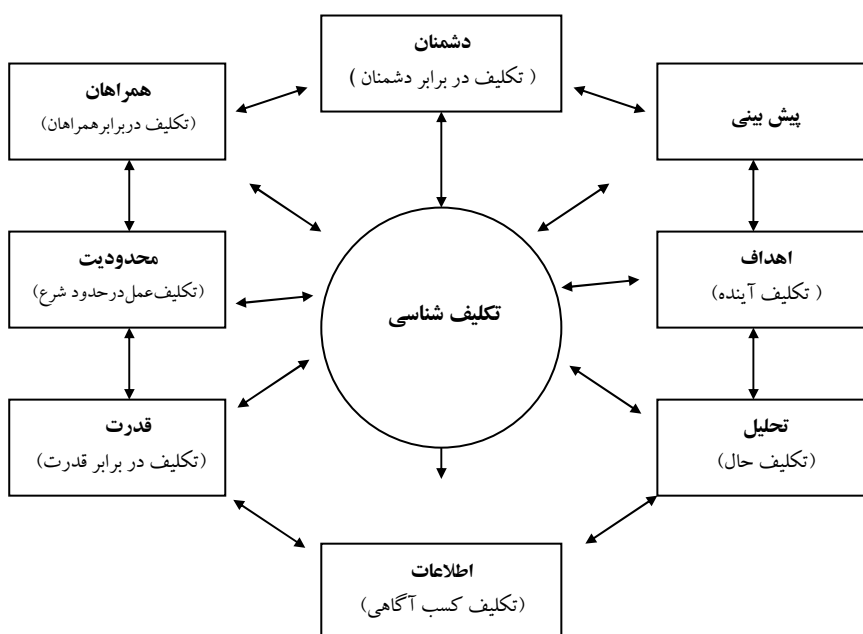
ارزش‌های نافذ در هر جامعه، نقش اساسی و جهت‌دهنده در نحوه تصمیم‌گیری خط‌مشی‌گذاران ایفا می‌کنند و بررسی فرآیندهای خط‌مشی‌گذاری بدون توجه به ارزش‌های یادشده ناقص است. فرآیندهای مختلف خط‌مشی‌گذاری، همچون کالبدهایی هستند که انسان به عنوان مرکز و محور همه این فرآیندها، به آن‌ها روح می‌بخشد و

فعالشان می‌سازد؛ به گونه‌ای که تابع اعتقادات، باورها، تلقی‌ها و ارزش‌های محرک وی و شکل‌دهنده اندیشه و رفتار او باشند. ارزش‌های فرد، واقعیت‌های ملموس و قابل اثبات هستند؛ زیرا اثرات و پیامدهای آن‌ها را می‌توان به سادگی در رفتارهای فرد مشاهده کرد. مدیران و خط‌مشی‌گذاران هم در برداشت‌ها، انتخاب‌ها و ارزیابی‌های خود، ارزش‌هایشان را خودآگاه یا ناخودآگاه دخالت می‌دهند. ارزش‌ها از هر جهتی که طبقه‌بندی شوند، بر رفتار و عملکرد انسان‌ها اثر می‌گذارد و در جهت‌دهی به خط‌مشی‌ها مؤثر واقع می‌شوند. فرآیند خط‌مشی‌گذاری نیز که حاصل نظرها و اقدامات جمعی است، تابعی از ارزش‌ها و اعتقادات افراد درگیر و مؤثر در فرآیند است. بدیهی است چنانچه در یک مجموعه خط‌مشی‌گذار، ارزش‌های یکسانی حاکمیت داشته باشد، خط‌مشی‌گذاری با سهولت انجام می‌گیرد و زمانی که تضاد ارزشی بین اجزای یک مجموعه وجود داشته باشد، فرآیند دچار موانع و مشکلاتی می‌شود.

انسان‌ها ارزش‌های خود را از مذهب، خانواده، اجتماع، فرهنگ و محیطی که در آن زندگی می‌کنند، کسب می‌کنند. ارزش‌ها در طول زندگی شکل می‌گیرند و تغییر و تحول می‌یابند. لذا بسیاری از منابع ارزش‌ها از طریق آموزش‌های فرهنگی، قابلیت تأثیرپذیری، تغییر و احیاناً دستکاری را دارند. یکی از زمینه‌های تأثیرگذاری دیپلماسی عمومی - البته در چارچوب دیپلماسی فرهنگی - همین حوزه ارزش‌هاست. در همین راستا، هربرت شیلر (Herbert Schiller)^۶ اندیشمند انتقادی حوزه علوم ارتباطات در کتاب خود، «گرداندگان افکار»، چگونگی سوءاستفاده متخصصان نمایشگری‌های سیاسی، تبلیغات بازرگانی، ارتباطات جمعی و افکارسنجی ایالات متحده را در جلب عقاید عمومی بررسی و طرح می‌کند و در فصل‌های هشتگانه کتاب خود، مباحثی چون دستکاری ذهنی و هشپاری بسته‌بندی شده، صنعت معرفت: عنصر دولتی، صنعت تفریح و سرگرمی، صنعت نظرسنجی: سنجش و ساخت عقاید، مدیریت افکار بین‌المللی، و فنون اقناع را ارائه می‌کند (معمدنژاد، ۱۳۷۷، ص ۱۸).

برزگر نیز در پژوهش خود در مورد رابطه و جایگاه تصمیم‌گیری بر اساس ابعاد وجودی انسان متناسب با نظر مکتب اسلام، رابطه تصمیم‌گیری با بینش‌ها یا اعتقادات از سویی، و گرایش‌ها یا اخلاقیات از سوی دیگر و فراتر از آن‌ها کنش‌ها و احکام

تصمیم‌گیری را مطالعه کرده است. وی سپس در چارچوب ارائه نظریه راه‌ها و با ایجاد رابطه با نظریه تکلیف، ارکان یک مدل تصمیم‌گیری سیاسی را بر اساس نگرش ارزشی و مذهبی بررسی می‌کند. وی در نهایت، ارکان هشت‌گانه تصمیم‌گیری و متغیرهای آن را در مقایسه با ارکان نظریه تکلیف در قالب نمودار زیر ارائه می‌کند (برزگر، ۱۳۷۳، صص ۳۳۳-۳۳۴). موضوع مهم در مطالعه برزگر، ابعاد مختلف فرآیند تصمیم‌گیری ارزشی و جنبه‌هایی است که باید به صورت تلفیقی بررسی شود.



شکل ۴- ارکان تصمیم‌گیری و ارتباط متقابل آن‌ها در یک مدل ارزش‌مدار (برزگر، ۱۳۷۳، ص ۳۳۴)

۳-۳. منابع توانمندی تصمیم‌ها و سیاست‌گذاری

یکی دیگر از زمینه‌های تأثیرگذاری دیپلماسی عمومی بر فرآیند تصمیم‌گیری از جهت عوامل پشتیبانی تصمیم‌هاست. در نگرش مدیریت دولتی، تصمیم‌های تعیین‌شده نیازمند پشتیبانی‌هایی به قرار زیرند:

۱) حمایت‌های بیرون سازمانی. توسط سازمان‌های دیگر به لحاظ ارتباطات متقابل خود.

۲) افکار عمومی جامعه. مخاطبان مستقیم و غیر مستقیم که همواره قضاوت‌هایی در باره نتایج و پیامدهای تصمیم‌ها دارند؛ بنابراین منابع تصمیم‌گیری باید از پیش به نقش افکار عمومی توجه داشته باشند.

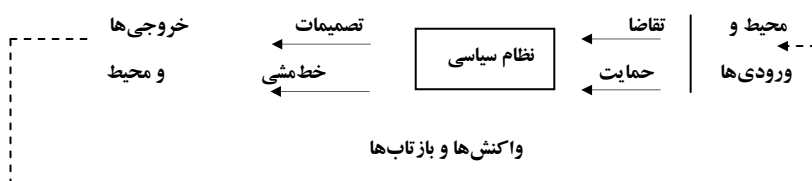
۳) مراجع قانون‌گذاری. از جهت همراستایی با قوانین و قواعد کلان جامعه. آنچه مهم است اینکه تصمیم‌گیری‌ها از آنجا که تبعاتی در پی دارد، در قیاس با انتظارات مخاطبان، حمایت یا عدم حمایت آنان را در قالب پشتیبانی‌های بیرونی تصمیم در پی خواهد داشت که ویژگی‌های مثبت سازمان نظیر کارآمدی، پاسخگویی، جامعه‌گرایی و قانونمندی می‌تواند واکنش‌های مثبت مخاطبان را در پی داشته باشد (تسلیمی، ۱۳۷۸، صص ۱۳۸ و ۱۴۳).

۳-۴. بررسی ریشه‌های درونی و بیرونی تصمیم‌های سازمان‌ها

شناخت مبانی بنیانی هر تصمیم، نیازمند بررسی‌های علمی و روان‌شناختی نظیر کنش‌ها و واکنش‌ها، هنجارهای بیولوژیک نظیر سازوکارهای عصبی، کنش‌های ارتباطی و عوامل موقعیتی نظیر موقعیت تصمیم‌گیرندگان در جامعه و سازمان و درجه آزاداندیشی و انواع وابستگی‌های اینان، انگیزه‌های فردی (درونی) و محیطی و نظایر آن است. از سویی هرچه دامنه پیامدها و بازتاب‌های تصمیم وسیع‌تر باشد، ریشه‌های قوی و بنیان‌های استوارتری را در تصمیم‌گیران می‌طلبد. موضوع تصمیم هرچه اساسی‌تر و حیاتی‌تر باشد، فشار بیشتری بر تصمیم‌گیرندگان وارد می‌آورد. به طور کلی ریشه‌های تصمیم در درون سازمان شامل زمینه‌های ابزاری و دگرگونی‌های اجرایی و عملیاتی است و ریشه‌های تصمیم در بیرون سازمان، در بر گیرنده قانون‌گذاری‌ها و زمینه‌های اجتماعی- فرهنگی (تمایلات و تحولات جامعه یا افکار عمومی) است (تسلیمی، ۱۳۷۸، ص ۱۶۰).

۳-۵. ارتباط دوسویه مردم و نخبگان در نظام سیاسی

در یک نظام سیاسی، ورودی‌ها، تقاضاها و حمایت‌ها هستند و خروجی‌ها عبارت‌اند از تصمیم‌ها و خط‌مشی‌ها. سیاست‌گذاری عمومی در یک جامعه از عواملی نظیر نظام سیاسی متأثر است و در عین حال، بر شکل‌یابی تقاضاها و به همراه آن بر حمایت‌ها و پشتیبانی‌هایی که نظام سیاسی را به وجود می‌آورد، تأثیر محیطی دارد. به بیان دیگر، تقاضاها و حمایت‌های شناخته‌شده به موجب خط‌مشی‌ها شکل می‌گیرند؛ از این رو، در سیاست‌گذاری و تصمیم‌گیری باید تقاضاها و حمایت‌های اجتماعی و عمومی، پیشاپیش مطالعه و سنجش شوند و پیش‌بینی‌های لازم در نظر گرفته شود. شکل زیر تأثیر متقابل سیاست‌گذاری عمومی و نظام سیاسی را نشان می‌دهد (خوشوقت، ۱۳۷۵، ص ۱۴۶).



شکل ۵- تأثیر متقابل خط‌مشی عمومی و نظام سیاسی (تسلیمی، ۱۳۷۸، ص ۱۶۹)

بازتاب، مقبولیت و پذیرش عمومی سیاست‌های کلان، دلالت بر مقدمات مشارکت مردم دارد. وجود نخبگان در نظام‌های سیاسی و به کارگیری توانایی‌های موجود برای پاسخ به تقاضاها، حمایت‌های محیطی از نظام سیاسی را به دنبال دارد. یک صاحب‌نظر، رویکرد مثبت در تصمیم‌گیری را مستلزم شش عامل زیر می‌داند که در ارتباط با فضای فرهنگی سازمان و جامعه هستند؛ این عوامل عبارت‌اند از جریان ارتباطات، مشارکت در تصمیم‌گیری، تأکید بر مردم، نفوذ بر بخش‌ها و واحدها، کفایت فناوری و انگیزش. عامل «تأکید بر مردم» دلالت بر فرآیند مردمی‌سازی تصمیم‌گیری دارد؛ به گونه‌ای که مدیران نباید هیچ‌گاه تصور کنند که عنصر مطلق تصمیم‌گیرنده خود آن‌ها هستند (تسلیمی، ۱۳۷۸، صص ۱۶۸-۱۶۹ و ۱۷۳).

۳-۶. نقش گروه‌های ذی‌نفوذ در تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری

با وجود آنکه در گذشته، مطالعات مربوط به فرآیند تصمیم‌گیری در سیاست خارجی، نقش و اهمیت چندانی را برای این گروه‌ها قائل نبود، امروزه چنین نیست و این گروه‌ها تأثیر مهمی بر سیاست‌گذاری‌ها به ویژه در کشورهایی مانند آمریکا دارند. لستر میلبریت (Milbraith, Lester) در مقاله‌ای با عنوان «گروه‌های ذی‌نفوذ و سیاست خارجی»، نتیجه‌گیری می‌کند که تأثیر گروه‌های ذی‌نفوذ در مسائل خارجی بسیار اندک است (باربر و اسمیت، ۱۳۷۲، ص ۱۹۰). در حالی که کگلی و ویتکف (Kagely and Vitkof) با دسته‌بندی گروه‌های ذی‌نفع به انواع مختلفی چون ذی‌نفع عمومی (نظیر جامعه‌رأی‌دهندگان زن)، ذی‌نفع تک‌موضوعی (نظیر حامیان محیط زیست)، ذی‌نفع ایدئولوژیک و ذی‌نفع قومی (نظیر کمیته امور عمومی آمریکا-اسرائیل در کنگره آمریکا یا AIPAC^۱) آن‌ها را برخوردار از توان تأثیرگذاری شگرف بر سیاست‌گذاری عمومی به ویژه در مسائل خارجی می‌دانند. «در مورد کمیته AIPAC مشهور به لابی یهودی که با ۵۵ هزار عضو و بودجه‌ای بیش از ۱۲ میلیون دلار در سال ۱۹۹۱م. اغلب متهم به کنترل سیاست خاورمیانه‌ای آمریکاست؛ نمونه‌های پررنگ و شگفتی از نتایج اعمال نفوذ این لابی وجود دارد، به گونه‌ای که برخی مدعی‌اند این کمیته، اسرائیل را ایالت پنجاه و یکم آمریکا می‌داند» (کگلی و ویتکف، ۱۳۸۲، صص ۴۴۰-۴۴۳).

۳-۷. نقش افکار عمومی در تصمیم‌گیری و سیاست‌گذاری

هرم افکار عمومی معمولاً از سه دسته مردم تشکیل می‌شود: دسته اول سیاست‌گذاران و نخبگان هستند که در بالای هرم قرار دارند و منتقدان سیاسی یا علاقمندانی که به سیاست‌گذاران دسترسی دارند، نیز از همین دسته‌اند؛ دسته دوم، مردم علاقه‌مند هستند که در باره سیاست خارجی مطلع‌اند ولی ضرورتاً به سیاست‌گذاران دسترسی ندارند و سرانجام، انبوه جمعیت که توده عام را تشکیل می‌دهند. این طبقات سه‌گانه روی هم رفته مفهوم «افکار عمومی» را شکل می‌دهند. درصد این طبقات در جوامع مختلف تقریباً یکسان است و برای مثال، در جامعه آمریکا، نخبگان کمتر از ۲ درصد، مردم

علاقه‌مند بین ۵ تا ۱۰ درصد و بقیه یعنی حدود ۹۰ درصد توده عوام هستند (کگلی و ویتکف، ۱۳۸۲، صص ۴۰۲-۴۰۳).

در مورد تأثیر افکار عمومی بر سیاست خارجی، این سؤال مطرح است که آیا افکار عمومی شاخصی روشن و قاطع برای سیاست‌گذاری است؟ از نظر کگلی و ویتکف پاسخ این سؤال، خیر است؛ زیرا «افکار عمومی گاهی مانعی در برابر نوآوری سیاست خارجی، و گاهی نیز محرکی برای نوآوری است. به هر حال، افکار عمومی منبعی است برای چانه‌زنی بین‌المللی» (کگلی و ویتکف، ۱۳۸۲، صص ۴۰۸-۴۱۳).

همان‌گونه که در بخش نخست این نوشتار مطرح گردید، مفهوم دیپلماسی عمومی به شدت به افکار عمومی توجه دارد و حتی می‌توان گفت بر آن متمرکز است. امروزه توجه لزوم تأثیرگذاری بر افکار عمومی کشورهای دیگر از طریق به کار گرفتن ابزارهای مختلف ارتباطی و رسانه‌ای توسط صاحب‌نظران سیاست‌گذاری خارجی با اصطلاحاتی چون «کشور حامی، کشور هدف و حمایت» به صراحت بیان می‌شود. مایکل مک‌کلن (Michael McClellan) مشاور دیپلماسی عمومی وزارت امور خارجه آمریکا، تعریف خود از دیپلماسی عمومی را چنین ارائه می‌دهد: «دیپلماسی عمومی، برنامه‌ریزی راهبردی و اجرای برنامه‌های آموزشی، فرهنگی و اطلاع‌رسانی توسط یک کشور حامی برای ایجاد محیط افکار عمومی در کشور(های) هدف است؛ به طوری که رهبران سیاسی کشور(های) هدف را قادر به تصمیم‌گیری حمایت‌گرانه و پشتیبانی از اهداف سیاست خارجی کشور حامی می‌سازد» (McClellan, 2004). بنابراین، می‌توان گفت دیپلماسی عمومی یک راهبرد ارتباطی ویژه و هدفمند است که در صدد ساخت یک تصویر مثبت از یک کشور نزد افکار عمومی خارجی است. مک‌کلن برای نمایش چگونگی فرآیند تأثیرگذاری از «هرم ارتباطات دیپلماسی عمومی» استفاده می‌کند.

«چنانچه دیپلماسی عمومی را از آغاز تا تأثیر، در قالب یک فرآیند بررسی کنیم، مراحل پنج‌گانه زیر مشاهده می‌شود: آگاهی (awareness)؛ منافع (interest)؛ دانش (knowledge)؛ طرفداری (advocacy) و اقدام (Action). شکل زیر این پنج مرحله را به صورت یک هرم نشان می‌دهد که هرم ارتباطات دیپلماسی عمومی نامیده می‌شود.



هرم ارتباطات دیپلماسی عمومی (McClellan, 2004)

توجه به این نکته ضروری است که هرچه به سوی پایین هرم برویم، میزان مخاطبان بیشتر می‌شود؛ در حالی که هرچه به سمت بالای هرم برویم، هزینه برقراری ارتباط با افراد مخاطب، نسبت به پایین هرم به طور فزاینده‌ای سنگین‌تر می‌شود. از این رو، کمترین سرانه هزینه، مربوط به پایین هرم و بیشترین آن، مربوط به نوک هرم است. به طور کلی، هر طبقه در این هرم، طبقه زیرین خود را می‌سازد و طبقه بالایی خود را حمایت می‌کند؛ برای مثال، یک فرد در ابتدا باید آگاهی کافی از زمینه‌های مورد نیاز خود به دست آورد، آن گاه منافع را برای خود کسب کند، سپس نسبت به کشور حامی، دانش و شناخت لازم بیابد تا اینکه به یک حامی تبدیل شود و سرانجام، به اقدامی خاص در پشتیبانی از کشور حامی دست بزند. از جمله این اقدامات می‌توان به دادن رأی مثبت در سازمان‌های بین‌المللی، امضای توافقنامه‌های تجاری و قراردادهای دوطرفه، تصویب قوانین مطلوب، ورود در اتحادها و پیمان‌های نظامی اشاره کرد» (McClellan, 2004).

۳-۸. نقش رسانه‌ها در تصمیم‌گیری عمومی

طی دهه‌های اخیر ارتباطات و رسانه‌ها تحولات بنیادینی از لحاظ کمی و کیفی داشته‌اند. رسانه‌های جدید امکان دسترسی به اطلاعات را برای شهروندان، سیاستمداران و دیوان‌سالاران افزایش داده‌اند. رسانه‌های جدید جمع‌آوری، انباشت و توزیع اطلاعات را سرعت بخشیده و محدودیت‌های زمانی و مکانی را از بین برده‌اند و رسانه‌های جدید امکان قبض و بسط اطلاعات را برای فرستنده فراهم کرده‌اند. ضمن آنکه در

جوامع امروزی، مردم اساساً از طریق رسانه‌ها کسب اطلاعات می‌کنند و عقاید سیاسی خود را شکل می‌دهند. سیاست رسانه‌ای تمام دنیای سیاست نیست، اما امروزه تمام سیاست‌ها باید از طریق رسانه‌ها بر فرآیند تصمیم‌گیری اثر بگذارند (سلطانی‌فر، ۱۳۸۴، صص ۳۲-۳۳). اصطلاح «قدرت رسانه‌ها» گویای همین تأثیرگذاری و قابلیت و کارایی رسانه‌ها برای اهدافی معین است و تمایز سطوح تأثیر رسانه‌ها از جمله سطوح فرد، گروه یا سازمان، نهاد اجتماعی، جامعه کل و فرهنگ را می‌توان در همین راستا دانست (مک‌کویل، ۱۳۸۲، ص ۳۶۰).

الیوت و گلدینگ (Eliot & Golding) در مقاله خود با نام «وسایل ارتباط جمعی و امور خارجی» اخبار را یک سازوکار فرهنگی کنترل و نفوذ می‌دانند که نه تنها توده‌های مردم را تحت پوشش قرار می‌دهد بلکه با اثرگذاری بر نخبگان جامعه و آفریدن تصورات، محیط را برای اقدام لازم آماده می‌سازند. تصویری که گزارش‌های خبری از جهان واقع ارائه می‌دهند، روشی برای تأثیرگذاری بر سیاست خارجی است (باربر و اسمیت، ۱۳۷۲، ص ۱۷۹). اصولاً از آنجا که رسانه‌های گروهی نفوذی غیرعادی و خارق‌العاده در تعیین طرز فکر عمومی دارند و با علم به این اصل که «آگاهی، قدرت است»، نقش تعیین‌کننده‌ای را باید برای رسانه‌ها در نظر گرفت؛ برای مثال، در آمریکا که ۹۸ درصد مردم دست‌کم یک دستگاه تلویزیون دارند و روزی ۷ ساعت به طور میانگین به تماشای آن می‌پردازند و بیش از ۱۵۰۰ روزنامه با شمار روزانه حدود ۶۰ میلیون نسخه منتشر می‌شود، این تشکیلات عظیم به راحتی توانایی آن را دارد که تعیین کند «چه چیزی خبر است؟». اهمیت و تأثیر رسانه‌ها به خصوص بر بخش پایینی هرم افکار عمومی یعنی توده عام - که در آمریکا حدود ۹۰ درصد جمعیت هستند - بسیار قابل ملاحظه است. رسانه‌ها نه فقط دستور کار (agenda setting) را تعیین می‌کنند بلکه به عنوان دروازه‌بان خبر با فیلتر کردن اخبار و شکل‌دهی به چگونگی گزارش آن، تأثیرگذارند. هر جا که محدودیت منابع پوشش خبری امور خارجی (دروازه‌بانان اصلی واردات و ساخت خبر) بیشتر باشد - از جمله در جامعه آمریکا - این تأثیر، فراوان‌تر است (کگلی و ویتکف، ۱۳۸۲، صص ۴۵۳-۴۵۵).

از سوی دیگر، از آنجا که امروزه پوشش تلویزیونی اخبار رویدادهای جهانی از ویژگی‌هایی نظیر پخش شبانه‌روزی، انتشار همزمان با وقوع رخداد آن هم به طور زنده، و قابلیت انتقال در سطح جهانی برخوردار است، توان تأثیرگذاری این نوع پوشش بر عموم مخاطبان از جمله سیاست‌گذاران افزایش یافته است. «گسترش شبکه‌های تلویزیونی جهانی کاملاً خبری نظیر CNN بین‌الملل و BBC در ده سال گذشته و به ویژه توانایی تأثیرگذاری آن‌ها بر سیاست‌های دفاعی و خارجی، کاربرد واژه‌هایی نظیر دموکراسی رسانه‌ای، رسانه‌سالاری و تله‌دموکراسی را در توصیف نظام سیاسی جدید تحت سلطه رسانه‌ها فزونی بخشیده است. راهیابی همین برداشت از رسانه‌ها به حوزه امور بین‌المللی موجب خلق نظریه‌ای چون «پدیده CNN» شده است. فرض اساسی در پشت همه این برداشتها آن است که «تصاویر رویدادهای جهانی به مراتب مهم‌تر از واقعیت آن رخدادهاست» و این همان چیزی است که رابرت مک‌نیل آن را «رقابت تصاویر» می‌نامد و هنری کیسینجر نیز اینچنین آن را تأیید می‌کند که «بیشتر مقاماتی که از من مشاوره می‌خواستند، عادت داشتند بپرسند: چه کنیم، اما همان‌ها امروزه می‌گویند: چه بگوییم؟» (گیلبوا، ۱۳۸۳، ص ۱۴۲). از این رو، باور به اصل وجود گزینش‌گری و تولید و پخش اخبار جهت‌دار و هدفمند از رسانه‌های جهانی و تأثیرگذاری آن‌ها بر گروه‌های مختلف جامعه از سطح عامه تا نخبگان و تصمیم‌گیران، دو اصل راهگشا در طرح موضوع نقش رسانه‌ها در تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری در سیاست‌گذاری عمومی به ویژه در عرصه سیاست خارجی به شمار می‌آیند.

نتیجه‌گیری

مدل چندبعدی از الگوی اقتضایی خط‌مشی‌گذاری عمومی، فرآیند خط‌مشی‌گذاری عمومی را به صورت مجموعه‌ای از عوامل مانند اعتقادات و ارزش‌های جامعه، دانش و فن، فشار و قدرت، حمایت و عدم حمایت، و قوانین و مقررات تصویر کرده و اعمال هر یک از این عوامل را توسط مراجع و گروه‌های رسمی در نظر گرفته است. در این مدل، عامه مردم، حضوری مستقیم در فرآیند ندارند (بر خلاف مدل‌هایی نظیر مدل اقماری) و ظاهراً تأثیرگذاری عامل «مردم» را تنها می‌توان در قالب «حاملان اعتقادات و

ارزش‌های جامعه» و یا «گروه‌های ذی‌نفوذ» دانست. این تحقیق در پاسخ به این پرسش که «آیا دیپلماسی عمومی می‌تواند در فرآیند تصمیم‌سازی در سیاست خارجی مؤثر باشد؟»، با ارائه تعاریفی از مفهوم «دیپلماسی عمومی» و بازنگری نگرش‌های جدید به آن تلاش کرد بر مبنای مدل یادشده به اهمیت نقش مردم در قالب افکار عمومی به عنوان یک متغیر مستقل از «حاملان ارزش‌ها یا گروه‌های ذی‌نفوذ» بپردازد و بر آن اساس، زمینه‌های تأثیرگذاری دیپلماسی عمومی بر فرآیند تصمیم‌سازی در سیاست خارجی را بررسی کند. همچنین کاستی عمده این مدل را در توجه به نقش مردم و افکار عمومی در فرآیند تصمیم‌سازی و خط‌مشی‌گذاری به نمایش بگذارد. از این رو، دستاورد اصلی این پژوهش می‌تواند افزودن عامل «افکار عمومی» به مدل چندبعدی خط‌مشی‌گذاری عمومی و ارائه مدلی تکمیلی برای تأکید بر نقش «مردم» به عنوان افکار عمومی بر فرآیند تصمیم‌سازی و خط‌مشی‌گذاری باشد.

یادداشت‌ها

1. Bross, Irvin (1953). **Design for Decision**. Newyork: McMillan
2. راهبرد (استراتژی) عبارت است از برنامه جامع، منسجم و کاملی که برای تحقق اهداف اساسی سازمان تدوین می‌گردد و تعیین‌کننده نوع خدمات سازمان به جامعه و الگوی پاسخگویی سازمان به محیط است (رضاییان، ۱۳۸۰، ص ۲۰۹).
3. Edward R. Murrow center for public Diplomacy
4. Programmed Decision Making Model
5. Management By Objective
6. علاقه‌مندان برای مطالعه بیشتر در مورد نگرش سیستمی در سیاست‌گذاری عمومی و سیاست خارجی می‌توانند به منابع زیر از فهرست منابع این مقاله مراجعه کنند: الوانی، ۱۳۷۹، صص ۱۴۹-۱۵۰ و خوشوقت، ۱۳۷۵، صص ۳۱-۳۸ و ۱۴۶-۱۴۸.
7. Schiller, Herbert I. (1973). **The Mind Managers: How the Master Puppets of Policies, Advertising and Mass Communication Pull the Strings of Public Opinion**. Boston: Beacon Press.
8. American-Israeli Public Affair Committee. (AIPAC)

کتابنامه

- آشنا، حسام‌الدین (۱۳۸۳). «فرهنگ، ارتباطات و سیاست خارجی: ارائه مدلی برای دیپلماسی عمومی». فصلنامه پژوهشی دانشگاه امام صادق (ع). شماره ۲۱. بهار ۸۳، صص ۲۲۷-۲۶۲.
- آلسن، گراهام تی. (۱۳۶۴). شیوه‌های تصمیم‌گیری در سیاست خارجی. ترجمه منوچهر شجاعی. تهران: انتشارات علمی و فرهنگی.
- اشتریان، کیومرث (۱۳۸۱). روش سیاست‌گذاری فرهنگی. تهران: کتاب آشنا.
- الوانی، سید مهدی (۱۳۷۴). مدیریت عمومی. تهران: نشر نی، چاپ چهاردهم.
- الوانی، سید مهدی (۱۳۷۹). تصمیم‌گیری و تعیین خط‌مشی دولتی. تهران: سمت، چاپ هشتم.
- باربر، جیمز و اسمیت، مایکل (۱۳۷۲). ماهیت سیاست‌گذاری خارجی در دنیای وابستگی متقابل کشورها. ترجمه حسین سیف‌زاده. تهران: قومس.
- برزگر، ابراهیم (۱۳۷۳). مبانی تصمیم‌گیری سیاسی از دیدگاه امام خمینی (ره). تهران: سازمان تبلیغات اسلامی.
- تسلیمی، محمدسعید (۱۳۷۸). تحلیل فرآیندی خط‌مشی‌گذاری و تصمیم‌گیری. تهران: سمت.
- جعفری هفتخوانی، نادر (۱۳۸۴). «از دیپلماسی عمومی تا دیپلماسی دیجیتال». ماهنامه ارتباطات فرهنگی. دوره جدید. بهمن ۸۴، شماره ۲۰، صص ۵۳-۶۴.
- حاضر، منوچهر (۱۳۷۳). تصمیم‌گیری در مدیریت. مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- حکیمی‌پور، ابوالقاسم (۱۳۷۷). تصمیم‌گیری در مدیریت. جلد ۲. مشهد: آستان قدس.
- خوشوقت، محمدحسین (۱۳۷۵). تجزیه و تحلیل تصمیم‌گیری در سیاست خارجی. تهران: وزارت امور خارجه مؤسسه چاپ و انتشارات.
- دان، ویلیام (۱۳۸۴). درآمدی بر تجزیه و تحلیل سیاست‌گذاری عمومی. ترجمه کیومرث اشتریان. تهران: دانشگاه امام صادق (ع). (این ترجمه به صورت محدود تنها جهت ارائه به دانشجویان دوره دکتری فرهنگ و ارتباطات تکثیر شده است. مشخصات کتاب اصلی عبارت است از:
- Dunn, William (1994). Public Policy Analysis: An introduction. Prentice Hall.
- راست، بروس و استار، هاروی. (۱۳۸۱). سیاست جهانی: محدودیتها و فرصتهای انتخاب. ترجمه علی امیدی. تهران: وزارت امور خارجه، مرکز چاپ و انتشارات.

- سلطانی فر، محمد (۱۳۸۴). «نقش رسانه‌ها در کمک به امنیت جهانی». در: قدرت و نقش رسانه‌ها در کاهش تهدیدهای جهانی (مجموعه مقالات). تهران: اداره کل اطلاعات و مطبوعات وزارت امور خارجه. صص ۳۲-۴۷.
- قلی‌پور، آریین (۱۳۸۰). جامعه‌شناسی سازمانها: رویکرد جامعه‌شناختی به سازمان و مدیریت. تهران: سمت.
- قوام، عبدالعلی (۱۳۷۰). اصول سیاست خارجی و سیاست بین‌الملل. تهران: سمت.
- کل، جی. ای. (۱۳۷۴). تئوریها و فرآیند مدیریت. ترجمه سهراب خلیلی شورینی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- کگلی، چارلز دبلیو و ویتکف، اوجین آر (۱۳۸۲). سیاست خارجی آمریکا (الگو و روند). ترجمه اصغر دستمالچی. تهران: وزارت امور خارجه، مرکز چاپ و انتشارات.
- گیلپوا، ایوان (۱۳۸۳). «تأثیر رسانه‌های جمعی بر سیاست خارجی و دفاعی آمریکا». ترجمه رحمان قهرمانپور. فصلنامه برداشت دوم. شماره ۴. سال اول، صص ۱۴۱-۱۷۱.
- مچرزاک، آن (۱۳۸۴). روشهای پژوهش سیاستی. ترجمه کیومرث اشتریان. تهران: دانشگاه امام صادق(ع). (این ترجمه به صورت محدود تنها جهت ارائه به دانشجویان دوره دکتری فرهنگ و ارتباطات، تکثیر شده است. مشخصات کتاب اصلی عبارت است از:
- Majcherzak, Ann (1984) Methods for policy Research. London: sage.
- معتمدنژاد، کاظم (۱۳۷۷). «هربرت شیلر، پیشگام مطالعات انتقادی ارتباطات در آمریکا». ترجمه احمد میرعابدینی. مقدمه بر کتاب: شیلر، هربرت. وسایل ارتباط جمعی و امپراتوری آمریکا. تهران: سروش. صص ۱۳-۴۶.
- مقتدر، هوشنگ (۱۳۷۰). سیاست بین‌الملل و سیاست خارجی. تهران: مفهرس.
- مک‌کوایل، دنیس (۱۳۸۲). درآمدی بر نظریه ارتباطات جمعی. ترجمه پرویز اجلالی. تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها.
- هالستی، کی. جی. (۱۳۷۳). مبانی تحلیل سیاست بین‌الملل. ترجمه بهرام مستقیمی و مسعود طارم سری. تهران: وزارت امور خارجه، مؤسسه چاپ و انتشارات.
- هیکس، هربرت جی و ری گولت، سی. (۱۳۷۷). تئوریهای سازمان و مدیریت: عناصر و فرآیندها. ترجمه و نگارش گوئل کهن. جلد ۲. تهران: دوران.

- Bigler, Gene E. «Advancing public Diplomacy: one Advocate AT a time»,
Delivered at the YPRO public Diplomacy Rowndtable. 28 july 2005,
accessible at: [www. Public diplomacy. org](http://www.Publicdiplomacy.org)
- McClellan, Michael. «Public Diplomacy in the Context of Traditional
Diplomacy». Presented 14 October 2004 in Vienna Diplomatic Academy.
[McClellan is Counselor for Public Diplomacy in US Embassy, Dublin].
Accessible at: <http://www.publicdiplomacy.org/45.htm#head09>
- [www. Publicdiplomacy. Org](http://www.Publicdiplomacy.Org)

بررسی مبانی عقلانیت در تصمیم‌گیری

محمد شیخ‌زاده*

رجبعلی شیخ‌زاده**

چکیده: برخی مدیریت را معادل «تصمیم‌گیری» می‌دانند؛ زیرا عمده‌وظیفه مدیر در هدایت یک سازمان، اتخاذ تصمیم‌های مناسب در شرایط مختلف است. هر مدیری با توجه به شرایطی که در آن نیاز دارد، دست به یک تصمیم‌گیری عقلانی می‌زند. در نظریه‌های مدیریت، مباحث زیادی در خصوص تصمیم‌گیری مطرح شده است. این مقاله به دنبال بررسی ریشه‌های عقلانیت در تصمیم‌گیری است. لذا ابتدا تعریفی از عقل و عقلانیت ارائه می‌شود؛ سپس بر اساس یک سیر تاریخی عقل و عقلانیت از دیدگاه فلاسفه قرون باستان، قرون وسطی و پس از آن، همچنین، انواع عقلانیت در مباحث فلسفی و اجتماعی بررسی می‌شود. با توجه به جایگاه ویژه ماکس وبر در مباحث عقلانیت و دیوان‌سالاری، بحثی در رابطه با دیدگاه‌های وبر در خصوص عقلانیت ارائه می‌گردد. در ادامه نمونه‌ای از عقلانی شدن جوامع با عنوان مک‌دونالدی شدن جهان ذکر می‌شود. در پایان نیز جایگاه عقلانیت در «نظریه سازمان»، و به ویژه مباحث تصمیم‌گیری بحث و بررسی می‌شود.

کلیدواژه: عقلانیت، فرایند عقلانی شدن، انواع عقلانیت، قفس آهنین عقلانیت، مدل عقلانی تصمیم‌گیری.

* دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه تهران

** دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه امام حسین (ع)

مقدمه

دنیای امروز، دنیای رقابت است؛ رقابتی سخت، فشرده و بی‌رحم. شدت این رقابت در سطح تجارت جهانی و حتی ملی به حدی رسیده است که بی‌تردید می‌توان ادعا کرد که کمترین تصمیم و حرکتی در حوزه سازمان‌های بین‌المللی را می‌توان مشاهده کرد که تحت تأثیر فضای رقابت به شکل مستقیم یا غیرمستقیم نباشد.

در عصر جدید بحث عقلانیت، سرچشمه و سرنخ بسیاری از مباحث دیگر است و مباحث فراوانی با آن پیوند دارد؛ گرچه این بحث به تعبیری مهم‌ترین دستاورد معرفت‌شناسی جدید است، با ابهامات و اختلاف دیدگاه‌های فراوانی همراه است. هنوز معرفت‌شناسان دیدگاه واحدی در باب عقلانیت ندارند و تصاویر گوناگونی از آن ترسیم می‌کنند. بنا بر ادعای ماکس وبر جلوه‌ای از عقلانی بودن در تمام فرهنگ‌ها وجود دارد. عقلانیت و قدرت دو پارادایم حاکم بر نظریه‌های سازمان و مدیریت بوده‌اند.

در این مقاله جایگاه عقلانیت در تصمیم‌گیری و مدیریت را بررسی می‌کنیم. نخست، تعریفی از عقلانیت و انواع و جایگاه آن در نظریه سازمان ارائه می‌شود؛ سپس، به مقوله تصمیم‌گیری به عنوان یکی از وظایف مهم مدیریت و انواع مدل‌ها و رویکردها در تصمیم‌گیری خواهیم پرداخت.

۱. تعریف عقل و عقلانیت

عقل در لغت به معنای تعقل و تدبر و فهم اشیاء است و در اصطلاح معانی بسیاری دارد که از جمله علم به مصالح و مفاسد و درک حسن و قبح اعمال است (حائری، ۱۳۶۱، ص ۲۴۰). عقلانی شدن (مفهومی که توسط وبر به کار برده شده است)، فرایندی است که به وسیله آن شیوه‌های محاسبه دقیق و سازماندهی شامل قواعد و روش‌های انتزاعی، به طور فزاینده بر زندگی اجتماعی حاکم می‌شود. عقلانیت (rationality) (طبق تعریف هابرماس) از میان برداشتن موانعی که ارتباط را تحریف می‌کنند، است؛ اما معنای کلی‌تر، نظامی ارتباطی است که در آن اخطار، آزادانه ارائه می‌شود و در برابر انتقاد حق دفاع دارند.

۲. عقل و عقلانیت از دیدگاه فلاسفه قرون باستان

فلاسفه یونان معتقد بودند معرفتی که از راه عقل به دست می‌آید، کاملاً تضمین‌شده و قابل اعتماد نیست و بخشی از آن همانند فرضیه است. این فرضیه‌ای شمردن معرفت در عقل‌گرایی انتقادی به تمام حوزه‌های معرفت بشری بسط داده شده است. به ظاهر برمانیدس اولین فیلسوفی است که برای کشف حقیقت، ادراکات حسی و ظاهری را کنار گذاشته و مجرد تعقل را کافی دانسته است.

با توجه به اینکه سقراط عقاید خود را نمی‌نوشت و هرگز اظهار علمی قطعی نمی‌کرد و پیوسته اصرار بر نادانی خویش داشت، اصول مهم مسائل فلسفی او را نمی‌توان به درستی شناخت و هیچ مأخذی جز افکار افلاطون و ارسطو برای شناخت در دست نیست. سقراط به شدت بر محدودیت معرفت بشری و خطاپذیری عقل آدمی تأکید داشت. به عقیده افلاطون محسوسات ظواهرند، نه حقایق؛ و عوارض و گذرند، نه اصیل و باقی؛ و علم بر آن‌ها تعلق نمی‌گیرد بلکه محل حدس و گمان‌اند و آنچه علم به آن تعلق می‌گیرد، عالم معقولات است. افلاطون معتقد است انسان، عقلی است که اسیر زندان تن است و دارای سه جزء مهم است: یک. سر، مقر عقل است؛ دو. سینه، مقر عواطف و همت و اراده است؛ سه. شکم، جای شهوات است (خیری، ۱۳۷۷، ص ۵۴).

از نظر ارسطو عقل بر سه دسته است: «عقل هیولایی»؛ «عقل بالملکه» و «عقل فعال». به نظر او برای هر حیوانی عقل مفارقی است و در بعضی حیوانات آن عقل اظهر و ابین است و در بعضی اخفاست. ارسطو معتقد است که فضایل عقلی بالاتر از فضایل اخلاقی است و عبارت‌اند از: فهم و فراست، ذوق سلیم، قوه تمییز و موقع‌شناسی.

به عقیده رواقیان، آنچه که افلاطون مثال و ارسطو صورت و یا تصویر می‌خواندند، تنها در ذهن موجود است. ذهن انسان لوحی ساده است و معلومات او منحصرراً از خارج به دست می‌آید. رواقیان معتقد به عقل مستقل از بدن نبوده‌اند. به عقیده آن‌ها فهم انسان چهار مرتبه دارد: یک. وهم؛ دو. گمان؛ سه. ادراک و چهار. علم که مرتبه یقین است.

۳. عقل و عقلانیت از دیدگاه فلاسفه قرون وسطی و پس از آن

رنسانس و اکنشی را بر ضد زهد و توجه به دنیای دیگر همراه آورد و عقول مردم را به زندگانی که روی همین سیاره زمینی می‌توانند داشته باشند، متوجه کرد. هرمن رندال، نویسنده کتاب سیر تکامل عقل نوین، معتقد است اروپای غربی به کمک تحقیقات و پس از کوشش‌های درازمدت و جانفوسای نزدیک اواخر قرن هفدهم توانست معرفت علمی را در عقل طبقه روشنفکر نفوذ دهد.

فرانسیس بیکن معتقد است باید پدیده‌ها را با چشم خشک علمی نگاه کرد. وی همچنین معتقد است که انسان دارای سه قوه ذهنیه است: یک. حافظه، که به تاریخ مدنی و تاریخ طبیعی مربوط است؛ دو. متخلیه، که مربوط به شعر است؛ و سه. عقلیه، که به فلسفه می‌پردازد.

دکارت می‌گوید انسان بر تحصیل علم، یعنی فهم حقیقت و معلوم ساختن مجهولات توانایی دارد. افراد بشر چون همه انسان‌اند، همه قوه تعقل را که وسیله کسب علم است، یکسان دارند لیکن همه آن را یکسان به کار نمی‌برند.

جان لاک معتقد است که معقولیت تنها معیار پذیرفتن هر چیز است. به عقیده او عقل دارای چندین قوه است: ادراک؛ حفظ؛ تمییز؛ سنجش و ترکیب که مشترک انسان و حیوان است؛ و تجرید که مخصوص انسان است. به عقیده لاپینتیز، در هر موجودی از موجودات، کامل‌ترین جوهر فرد، نفس یا روح و یا عقل است. به عقیده کانت، ذهن انسان سه قوه دارد که عبارت‌اند از: «حس»؛ «فهم» و «عقل» (خیری، ۱۳۷۷، ص ۵۸).

۴. انواع عقلانیت در مباحث فلسفی

یک. عقلانیت نظری: وصف باورها به عقلانیت (باور به p معقول است).

دو. عقلانیت عملی: وصف افعال و رفتارها به عقلانیت (رفتار x رفتار معقولی است).

سه. عقلانیت ارزش‌شناختی: وصف ارزش به عقلانیت (این ارزش، ارزش معقولی

است) (ریتزر، ۱۳۷۴، ص ۴۵).

عقلانیت و ضد عقلانیت: ارسطو می‌گوید از میان حیوانات فقط انسان از موهبت عقل و قوه عاقله برخوردار است و فلاسفه مسلمان هم بالاترین تجلی قوه عاقله را در

ویژگی ناطق بودن انسان دانسته‌اند. در مقابل اشیای خارجی مثل درخت یا میز شأن موصوف به عقلانیت ندارند. در چنین حالتی ما عقلانیت را در مقابل ضد عقلانیت به کار می‌بریم. عقلانیت (به معنای وسیع) در مورد آدمیان به کار می‌رود و در مقابل ضد عقلانیت برای اشیاء به کار برده می‌شود (ریتزر، ۱۳۷۴، ص ۱۰۳).

عقلانیت نوعی و عقلانیت هنجاری: در عقلانیت نوعی، (generic rationality) موصوف به عقلانیت توانایی به کارگیری عقل را دارد و می‌تواند ملاک‌های عقلانیت را برآورده سازد، اما بدان معنا نیست که همیشه درست از آن استفاده شود. عقلانیت هنجاری (Normative Rationality) به عقیده استن مارک، به کارگیری عقل و ملاک‌های عقلانیت است. عقلانیت نوعی شرط لازم برای عقلانیت هنجاری است، ولی شرط کافی نیست؛ از دیدگاه منطقی هر عقلانیت هنجاری، عقلانیت نوعی است، ولی برخی عقلانیت نوعی، عقلانیت هنجاری هستند و برخی نیستند (عموم و خصوص مطلق).

عقلانیت وظیفه‌شناختی: انجام دادن وظایف معرفت‌شناختی خاصی که در مقام ارزیابی و باور وجود دارند؛ مثلاً وظایف اخلاقی، باید و نبایدهای ناظر بر رفتار هستند و متکی بر نوعی ارزیابی اخلاقی است و وظایف معرفت‌شناختی، به ارزیابی باورها مربوط می‌شوند.

عقلانیت ابزارزی: بررسی ابزارهایی که ما را به هدف می‌رسانند، یا اینکه هیچ چیز فی‌نفسه معقول نیست. فولی معتقد است که همه ادعاهای عقلانیت معطوف به هدف‌اند. وقتی عقلانیت ابزارزی را با عقلانیت وظیفه‌شناختی مقایسه می‌کنیم، متعارض به نظر می‌رسند، چرا که به دو شیوه متفاوت عقلانیت را توصیف می‌کنند. دیدگاه ابزارزی عقلانیت را در ارتباط ابزارها با اهداف می‌یابد و دیدگاه وظیفه‌شناختی عقلانیت را یک وظیفه معرفت‌شناختی تعریف می‌کند. عقلانیت ابزارزی با چنین برداشتی به هیوم ارجاع داده می‌شود، او معتقد بود: عقل برده احساسات و عواطف است، عقل فقط می‌تواند در تعیین ابزارهایی برای رسیدن به هدف‌های خاص ما را یاری رساند، اما خود این اهداف را عقل تعیین نمی‌کند بلکه احساسات و عواطف‌اند که این اهداف را تعیین می‌کنند (خیری، ۱۳۷۷، ص ۶۶).

استن مارک برای رفع این نقصان، معنایی جامع از عقلانیت را بیان می‌کند که هم شامل ابزارها و هم شامل اهداف می‌شود. او این عقلانیت را «عقلانیت کل‌نگر» می‌نامد. در این عقلانیت اهداف مناسب و ابزارهای مناسب برای رسیدن به آن اهداف تعقیب می‌شود.

۵. انواع عقلانیت در مباحث اجتماعی

عقل مدرنیته: به مفهوم عقل خودبنیاد است که به درک عقلانی بشر اصالت می‌دهد و او را بی‌نیاز از راهنما و وحی و شریعت می‌داند و بر آن است که انسان می‌تواند با پای خرد بشری و عقل جمعی به فهم و کشف و حل مسائل زندگی خویش دست یابد.

عقل اسلامی (فقهی): در ادبیات اسلامی و متون فقهی به وفور استناد به عقل را مشاهده می‌کنیم. منابع اجتهاد و استنباط عبارت‌اند از: «کتاب»؛ «سنت»؛ «اجماع» و «عقل». منظور از عقل در اینجا عقل فقهی است؛ نه عقل مدرنیته. عقل فقهی، یعنی عقل در صورتی که کاشف از قول معصوم یا شارع باشد، حجت است؛ در نتیجه، ممکن است احکامی را از شریعت استنباط کند که در تعارض با عقل خودبنیاد و خرد جمعی بشر قرار گیرد (انجمن جامعه‌شناسی ایران، ۱۳۸۳، شماره ۱).

روشنگری: تحول فکری بود که در قرن هفدهم آغاز شد و می‌توان آن را مقدم بر انقلاب فرانسه و یکی از علل آن دانست. این پدیده در میان ملت‌های مختلفی شکل گرفت. آنچه متفکران روشنفکر را متحد کرد، تعهد نسبت به کاربرد عقل، تفکر منطقی (عقلانی) و اعتقاد به تفکر علمی و قابلیت کاربردی آن در جهان اجتماعی بود. متفکران روشنفکر معارض غیرعلمی بودن (غیرعقلانیت، عقیده به خرافات) علم سنتی بودند و خردمندی را پذیرفته بودند (ریترز، ۱۳۷۴، ص ۱۰۳).

از نظر هابرماس مداخله دولت و متعاقب آن رشد خرد ابزاری به نقطه خطرناکی رسیده‌اند و امکان نوعی «ناکجا‌آباد منفی» را پدید آورده‌اند. عقلانی شدن پیشرونده تصمیم‌گیریهای عمومی به نقطه‌ای رسیده که ممکن است امر سازماندهی اجتماعی و تصمیم‌گیری به رایانه‌ها واگذار شود و از عرصه بحث عمومی به کلی خارج شود. به نظر وی شناخت علمی به معنای اثباتی تنها بر یک دسته از علایق انسانی یعنی فنی

است. وی در مقابل علایق انسانی درک روابط تفاهمی و بین‌ذهنی را که بر ویژگی زبان در انسان تکیه دارد، مبنای حوزه شناخت تأویلی می‌داند. بر همین اساس هابرماس از دو خط عقلانیت در تمدن، یعنی «عقلانیت فرهنگی» و «عقلانیت ابزاری» بحث کرده است. گسترش حوزه عقلانیت ارتباطی مستلزم گسترش تواناییهای کلامی و ارتباطی است. در «نظریه کنش ارتباطی»، برای عقل سه فعالیت ذکر شده است: یک. فعالیت ابزاری، که برای دستیابی به هدف از روش فنی استفاده می‌کند؛ دو. فعالیت راهبردی (استراتژیک)، تا جایی که ضرورت دارد از روش فنی استفاده می‌کند، ولی مقهور روش فنی نیست و سه. فعالیت ارتباطی، در این مرحله عقل دستیابی به هدف را در اولویت قرار نداده، بیشتر دنبال تفاهم است (هولاب، ۱۳۷۵، ص ۶).

۶. وبر و عقلانیت

در نظر وبر کار فکری صرفاً در جریان کاربرد آن در عمل معنا می‌یافت و شاید همین امر سبب شد که وی بعدها از تأملات متافیزیکی بیشتر به روش‌شناسی علمی علاقه‌مند شود. زمینه مطالعات وبر تشریح کیفیت تکامل تمدن غرب بر حسب عقلانیت فزاینده آن بود. وی همچنین کوشید پیدایش تمدن صنعتی را با تأکید بر ویژگیهایی که آن را از شکل‌های دیگر و پیشین جامعه متمایز ساخت، توضیح دهد. از نظر وبر جهان برای نخستین بار شاهد آفرینش یک نظم اجتماعی برنامه‌ریزی شده است که در زمینه اقتصاد به مدد ابزارهای سرمایه‌داری و در قلمرو اندیشه به کمک روش‌های علم و در عالم سیاست با دست‌اندازی و دخالت دیوان‌سالاری پدید آمده است.

توجه صریح به مسئله عقلانیت از رهگذر مسئله دیوان‌سالاری وبری در مدیریت طرح شده است. از دیدگاه وبر فقط روابط مبتنی بر قدرت عقلایی- قانونی و سنتی دارای ثبات کافی بوده و مبنایی برای شکل بخشیدن به ساختارهای اداری دائمی ارائه می‌دهند. در خلال قرن اخیر به خصوص در جوامع غربی ساختارهای سنتی به تدریج جای خود را به ساختارهای عقلایی- قانونی داده است، که بیشترین نمود آن را در دولتهای جدید و مؤسسات سرمایه‌داری بسیار پیشرفته با توجه به برتری صرفاً فنی آنها نسبت به دیگر اشکال سازمان می‌توان یافت. در ارائه تحلیل دیوان‌سالاری، وبر معتقد به

خردمند بودن جهان یا استیلای اعمال قدرت بر مبنای قانون به روش عقلایی بخردانه است (شیخاوندی، ۱۳۷۴).

فرایند عقلانی شدن غرب: یکی از نتایج عمده فرآیند عقلانی شدن نظام دیوانسالاری است. با عطف به زندگی نامه وبر ذکر این نکته که دیوانسالاری در واقع خانه پدری وبر بوده است، بسیار جالب خواهد بود. پدر وبر سیاستمدار و یک بوروکرات بود که شدیداً به دولت آلمان متعهد بود. بنابراین، علاقه وبر به دیوانسالاری بیانگر علاقه او به نظامی است که بتواند تا حد زیادی معرف پدرش باشد. واضح است که وبر در نتیجه توجهی که به پدرش داشت شدیداً به نظام دیوانسالاری علاقه نشان می‌داد. وبر بسیاری از خصوصیات عقلانی نظام سلسله‌مراتب سازمانی (از قبیل کارایی، دقت، ثبات، قابلیت اعتماد، سنجش‌پذیری و سودآوری در حوزه‌های متفاوت و گوناگون) را ستایش می‌کرد. با وجود این حتی هنگامی که ویژگیهای معنوی این نظام را می‌ستود، به شکلی قوی‌تر از آن انتقاد می‌کرد (تبدیل شدن به یک چرخ دنده در ماشین) (ریترز، ۱۳۷۴، ص ۱۰۳).

علل پیدایش سرمایه‌داری در غرب: نخستین اثر عمده وبر «اخلاق پروتستانی و روحیه سرمایه‌داری» است. این کتاب سرنخهایی از یک تماس پیچیده به دست می‌دهد که در خیزش سرمایه‌داری دخالت داشت و بیانگر نقشی بود که اعتقادات دینی در برانگیختن تجار برای پاینده ساختن سرمایه‌داری در قرون هفدهم و هجدهم میلادی ایفا کردند. ماکس وبر اشاره می‌کند که طرز تلقی سرمایه‌داران جدید تنها به منظور سود اقتصادی نبوده است، چنین سودجویی در همه جای تاریخ جهان وجود داشته است بدون اینکه به اقتصاد و تولید انبوهی بینجامد. یکی از ویژگیهای تولید انبوه و نظام سودسالاری طرز تلقی با برخورد منتظم و روش‌شناسانه است. وبر دریافت که این نحوه نگرش منظم خردمندان نخست در سپهر دیگری یعنی در فضای باورهای دینی به تندروترین پرتستانها اندکی پس از اصلاح، خودنمایی کرد. سخت‌کوشی به طور مداوم و منظم بدون چشم‌داشت سود، اما تحت فشار مستمر، تا در پی موفقیت شخصی فرد دریابد که دستاورد او نشانه‌ای است که از طرح جبری خداوند و موفقیت او گواه بر برگزیدگی برای رستگاری است، بدین طریق عقاید دینی پروتستانهای افراطی نوعی طرز

برخوردی را به وجود آورد که به پیدایش سرمایه‌داران موفق انجامید و سپس انقلاب صنعتی را سبب شد. این نظریه به عنوان «تز وبر» شناخته شد و از بدو انتشار در سال ۱۹۰۴م. مباحث موافق و مخالفی را برانگیخت (خیری، ۱۳۷۷، صص ۶۸-۶۹).

عقلانی‌سازی ممکن است در ظاهر فرآیند جستجو کردن کارآترین وسایل نسبت به همه اهدافی که به طور اتفاقی بر می‌گزینیم، تعریف شود؛ ماکس وبر بر اساس درک این مفهوم جهان غرب را در حال رشد فزاینده عقلانی می‌دید که چشم‌انداز عقلانی‌سازی دیوان‌سالاری بود. دیوان‌سالاری از نظر وبر به شکلی از سازمان اطلاق می‌شود که خودش را با کارآمدترین وسایل برای رسیدن به اهداف مجهز می‌کرد. به عقیده ماکس وبر «عقل‌گرایی» سبب توسعه سرمایه‌داری در غرب گردید. وی اصطلاح عقل‌گرایی را به عنوان یک اصطلاح هنری به کار برده و منظور از آن نظامی اقتصادی است که مبتنی بر انطباق منظم و حسابگرانه ابزار اقتصادی به منظور دستیابی به نفع اقتصادی باشد و این روحیه دستاورد نهضت‌هایی است که منشأ آنها انقلاب‌های دینی قرن شانزدهم میلادی است که تحصیل ثروت را نه فقط یک حرفه بلکه یک وظیفه دینی تلقی کرد (وبر، ۱۳۷۴، ص ۱۸).

قفس آهنین عقلانیت: به طور کلی ترس وبر از چیزی بود که او آن را قفس آهنین عقلانیت می‌نامید، هراس و وا همه او از این بود که وقتی همه جنبه‌های جامعه‌ای نوین به میزان زیادی عقلانی شد، دیگر نه راهی برای رهایی و گریز، و نه جایی برای پناه بردن وجود خواهد داشت. به نظر وبر دیوان‌سالاری تجسم عقلایی شدن بود. دیوان‌سالاری از نوعی قفس آهنین استفاده می‌کند تا کسانی که در آن نظام کار می‌کنند، محبوس نگاه دارد. به علاوه به مجرد اینکه بخش‌هایی از جامعه به دیوان‌سالاری مبتلا می‌شود، قفس آهنین نیز گسترش می‌یابد و افراد زیادتری را در خود جای می‌دهد. بزرگ‌ترین ترس وبر از «قفس آهنین» بود که او آن را نتیجه عقلانی شدن و در بهترین شکل توجیهی، فرآیند سازمانی شدن می‌دانست. او نظام دیوان‌سالاری را نظامی گریزناپذیر و مستمر در میان مستحکم‌ترین نهادهایی که پس از تأسیس متلاشی شده‌اند، تشریح کرد (ریترز، ۱۳۷۴، ص ۲۱۵).

نقد عقلانی شدن: پنداشت عقلانی شدن، عامل وحدت‌دهنده روش، پژوهشها و فلسفه وبر است. در این جهان همه چیز عقلانی شده است. اقتصاد از لحاظ سازمان، رفتار معاملات، محاسبه، جستجوی حداکثری سود، به کارگیری فن و علم تحصیلی خردمندانه است. حقوق عقلانی شده است که بر حسب مقررات و قاعده که خود با مجموعه قوانین بر اساس اصول تنظیم شده‌اند، به قضاوت می‌پردازد.

دیوان‌سالاری عقلانی شده است و در آن همه چیز تابع قانون و شناختهای دقیق است. مذهب نیز عقلانی است (دست‌کم به معنای جزئی عقلانی شدن) و شرایط رستگاری را دستگامند کرده است. حتی رفتار آدمی در معرض مخاطره عقلانی شدن قرار گرفته است. هدفها و وسایل با اندیشه همراه شده‌اند، دیگر سستی وجود ندارد، چیزی جز فن و پیش‌بینی مطرح نیست، انسان جز محاسبه چیزی نمی‌شناسد (آرون، ۱۳۷۶، ص ۱۴۷).

ماکس وبر علیه این عقلانی شدن، رستگاری را فقط در آزادی غیرعقلانی و کامل می‌دید و خواهان آن بود. آزادی‌ای که البته به زیان عرصه‌هایی که به حق عقلانی شده‌اند، گسترش نیابد. وبر عقلانی شدن علوم تحصیلی را تماماً، البته نه شادمانه، ولی دست‌کم با حسن نیتی کامل می‌پذیرفت.

انواع عقلانیت: در نظریه عقلایی کردن ماکس وبر چهار نوع عقلانیت داریم:

یک. عقلانیت عملی (practical rationality): مردم در اعمال روزانه خود مفاهیم موجود اطرافشان را تجزیه و تحلیل می‌کنند و بهترین جایگزینی که آنها را به هدفشان می‌رساند، دنبال می‌کنند (مثل انتخاب روزانه مسیرها به محل کار که نزدیک‌ترین راه را انتخاب می‌کنیم).

دو. عقلانیت نظری (theoretical rationality): به تلاشی اطلاق می‌شود که از بین توسعه روزافزون مفاهیم انتزاعی و صریح به واقعیت عالی دسترسی پیدا کنیم. عقلانیت نظری درگیر کوشش برای تعالی دنیای منطقی است.

سه. عقلانیت ذاتی (substantive/authentic rationality): اصیل، یا ارزشی یا فرهنگی، یک عمل منطقی جهت داده‌شده و تابع ارزشهای انسانی است. دغدغه اصلی درستی و یا به عبارت دیگر، حقانیت فعل است. در این نوع عقلانیت بیشتر نگرانی

حقانیت وضعیت برنامه‌ریزی‌شده یا مطلوب است و همچنین، به درستی اعمال و رفتارها و روشهای دستیابی به هدف نیز نظر دارد.

چهار. عقلانیت رسمی (formal/technical rationality)، حصول به حداکثر کارایی بدون توجه به ارزشهای انسانی است؛ دیوان‌سالاری خود مثال خوبی از عقلانیت رسمی است (پدر و بر نماینده عقلانیت رسمی و مادرش نمونه‌ای از عقلانیت ذاتی است). به طور خلاصه می‌توان گفت که تعبیر ویر از عقلانیت سه بعد عمده دارد:

یک. تفکلی شدن دنیا (Intellectualization): به معنای غلبه نگرش علمی بر معارف انسانی است.

دو. ابزاری شدن عقلانیت (Instrumentalization): به معنای حصول حساب‌شده هدفی از طریق استفاده از محاسبات.

عقلانی شدن اخلاق: به معنای شکل‌گیری اخلاقیاتی که به طور نظام‌مند و غیرمبهم معطوف به اهداف ارزشی معینی است (ریتزر، ۱۳۷۴، ص ۲۶۳).

۷. مک‌دونالدی شدن جهان

به رغم اینکه در جامعه امروز هنوز هم دیوان‌سالاری نمونه با اهمیتی از عقلانی شدن تلقی می‌شود (و خطراتی هم که ویر گفته بود، در پی دارد)، به نظر می‌رسد دیوان‌سالاری مدت زیادی نیست که مدل عقلانی شده است به نظر می‌رسد که رستوران زودآما (مک‌دونالد) به عنوان یک الگو جایگزین آن دیوان‌سالاری است. بارزترین و شاید کم‌اهمیت‌ترین ویژگی مک‌دونالدی شدن و توسعه رستورانهای زودآماست. فروشگاه زنجیره‌ای مک‌دونالد که در سال ۱۹۵۵م. شروع به کار کرد، دوازده هزارمین شعبه‌اش را در سال ۱۹۹۱م. افتتاح کرد. با توسعه و بسط جغرافیایی رستورانهای زودآمای امریکایی در سراسر جهان مواجهیم. طیف وسیعی از سایر انواع تجارت در حال ظهور را در بر می‌گیرد. این سوداگریها همان اصولی را که در مجموعه شعب غذاهای زودآما رعایت می‌شود، به کار می‌گیرند، این اصول عبارت‌اند از:

یک. کارایی: انتخاب ابزار مطلوب برای عمل است، ابعاد بسیاری از جنبه‌های رستوران زودآما، کارایی را به تصویر می‌کشد. خصوصاً دریافت غذا با مراجعه با ماشین

جلوی پنجره مک. دونالد، مخصوصاً کارایی به نفع رستوران، آشکارا نشان داده می‌شود. ولی هیچ کدام کارایی را بهتر از این نشان نمی‌دهد که مشتری به یک خدمتکار بدون دستمزد تبدیل می‌شود؛ برای مثال، از مشتریان انتظار می‌رود به جای خدمتکار در صف بایستند و غذای خودشان را سفارش دهند و تحویل بگیرند.

اندیشه به کارگیری مشتری به صورت مستخدم بی‌جیره و موجب و تحمیل کار به او زایدۀ فکر این رستورانها نبوده بلکه این ایده با نهادینه شدن عقلانیت، این چنین سبب و توسعه پیدا کرده است. در گذشته کارگران جایگاههای بنزین، باکهای بنزین را پر می‌کردند، اما در پمپ بنزین امروزی، ما دقایقی از اوقات هفتگی را به عنوان کارگران بدون مزد پمپ بنزین صرف می‌کنیم. این پدیده در صنعت بانکداری نیز با ورود ماشین خودپرداز ظاهر می‌شود و به ما اجازه می‌دهد دقایقی را به عنوان تحویلدار بانک کار کنیم. شرکتهای تلفن امروزی نیز ما را مجبور می‌سازند به عنوان اپراتور عمل کنیم، به جای اینکه از اپراتور بخواهیم تلفن راه دور ما را برقرار سازد.

دو. قابلیت شمارش: تأکید خاصی بر مواردی دارد که می‌توان آنها را به صورت کمیت درآورد.

سه. قابلیت پیش‌بینی: عقلایی کردن شامل کوششهای فزاینده برای تعمیم پیش‌بینی‌پذیری از یک زمان و مکان به زمان و مکان دیگر است. در یک جامعه عقلایی مردم می‌خواهند بدانند که چه را باید در چه زمان و مکانی انتظار داشته باشند. در این جامعه افراد، موارد شگفت‌انگیز را نه می‌خواهند و نه انتظار می‌کشند. می‌خواهند بدانند وقتی که امروز یک غذا سفارش می‌دهند، همانی است که دیروز خورده‌اند و آن چیزی است که فردا خواهند خورد.

۱) افزایش کنترل از طریق جایگزینی فناوری غیرانسانی به جای فناوری انسانی مک. دونالدی شدن در واقع افزایش کنترل هم بر کارگزاران و هم بر مصرف‌کنندگان است. جایگزینی فناوری به جای انسان، نه تنها در تولید غذا و رستورانهای زودآما موجب افزایش کنترل کار می‌شود بلکه در امر پخت و پز خانه نیز حالاتی را پیش آورده است. مراقبت الکترونیکی فروشگاههای بزرگ، کنترلهای دیگری را نیز بر مشتریان اعمال می‌کند.

هوایماهای مدرن و رایانه‌ای شده بویینگ ۷۵۷ و ۷۶۷ مورد جالب و شگفت‌انگیز دیگری از جایگزینی فناوری به جای کنترل انسانی است؛ خلبانها می‌توانند با فشار دادن چند دکمه هوایما را در مسیر تعیین شده به پرواز درآورند، در حالی که روی صندلی راحت لم داده‌اند (ریترز، ۱۳۷۴، صص ۲۱۵-۲۴۰).

۸. نبود عقلانیت عقلانیت

به ناچار از سازمانهای عقلایی یک رشته فعالیت‌های غیرعقلانی سر در می‌آورند که محدود هستند و در نهایت با آنها کنار می‌آیند و حتی ممکن است عقلانیت آنها نیز با شکست روبه‌رو کند. بر خلاف تبلیغات وسیع مک‌دونالد و اعتقاد به رستورانهای زودآزما و سایر نهادهای مک‌دونالدی شده در واقع این نظامها، نظامهای عقلانی نیستند. آنها پدیدآورنده انواع مشکلات برای مشتریان خود و محیط طبیعی هستند. این نهادها به کمک روشهای غیرانسانی و غیرمنطقی به وجود آمده و غالباً بر خلاف آن چیزی است که باید می‌بوده است و طبعاً مشکلات و مصائب گوناگونی برای سلامتی مصرف‌کنندگان و رفاه جامعه به بار می‌آورد.

شاید غیرعقلانیت نهایی مک‌دونالدی کردن این باشد که این امکان را به وجود آورده است که به جای اینکه ما آن را کنترل کنیم، این نهاد بر ما سلطه یابد. به پیروی از مدل وبر این یکی از مفاهیمی است که ما می‌توانیم از قفس آهنین مک‌دونالدی شدن صحبت کنیم. آن قفس آهنین می‌تواند به نظامی تبدیل شود که همه ما را کنترل کند.

نظام عقلانی به هم‌پیوسته با قرار گرفتن در دست تعداد کمی از رهبران بر همه ابعاد جامعه تسلط پیدا کنند. این احتمال نیز وجود دارد که سلطه‌جویی و خودکامگی در پیوند با فرآیند مک‌دونالدی شدن شکل گیرد. همچنین، ممکن است ما به وسیله نظامهای عقلانی شده که افراد معدودی بر آن تسلط دارند، به شدت کنترل شویم.

مک‌دونالدی کردن مفهومی اقتباس شده از نظریه‌های ماکس وبر است. ماکس وبر به عقلانی‌سازی جامعه علاقه‌مند بود و دیوان‌سالاری را نتیجه آن فرآیند می‌دانست. اما امروزه دنیا بیشتر از زمان وبر عقلانی شده است. به علاوه بهترین الگوی عقلانیت، قدمتی به اندازه دیوان‌سالاری ندارد (ریترز، ۱۳۷۴، صص ۲۴۶-۲۴۸).

۹. عقلانیت و نظریه سازمان

فراعقلانیت و ظهور صنعت ژاپنی: مفهوم فراعقلانیت هم مانند مک.دونالدی کردن برگرفته از نظریات ماکس وبر است که بر اساس چهار نوع عقلانیت که وبر مشخص کرد، قرار دارد. نظام فراعقلانیت، نظامی است که به طور همزمان همه چهار نوع عقلانیت را به کار می‌برد. ژاپن‌ها نظام فراعقلانیت را توسعه داده‌اند و علت پیروزی اقتصادی بسیاری از صنایع ژاپن‌ها ترکیب همین انواع فراعقلانیت‌هاست. به نظر ریتزر عامل موفقیت ژاپن‌ها، توانایی آنها در منطبق کردن نظام عقلایی رسمی غرب در بعد از جنگ جهانی دوم با نظام‌های عقلایی کشورشان بوده است. به عبارت دیگر، آنها عقلانیت‌های ذاتی، نظری و عملی موجود در کشور خود را تلفیق کردند. این همزیستی و همبستگی همزمان چهار نوع عقلانیت، فراعقلانیت است که اساس پیشرفت صنعت ژاپنی را تشکیل می‌دهد.

فراعقلانیت با وجود اینکه پیروزی اقتصادی بی‌سابقه‌ای را برای ژاپن به ارمغان آورد، یک بعد تاریک نیز دارد و باید گفت در سطح بی‌سابقه‌ای استثمار کارگران را بیان می‌کند که می‌توان آن را فرااستثمار (hyperexploitation) دانست. برای نمونه نظام‌های رسمی به کارگران ژاپنی فشار می‌آورند که نظام‌های عقلانیت ذاتی آنها را بر می‌انگیزانند، آراستگی و نظم محیط کار ناشی از نظام‌های عقلانیت نظری و عملی آنها را در جهت بهبود بخشیدن و افزایش تولید سوق می‌دهند. نتیجه قطعی فراعقلانیت آن است که بسیاری از کارگران ژاپنی سخت‌تر از کارگران امریکایی کار می‌کنند و مشکل «کاروشی» یا مرگ بر اثر کار زیاد را پیش می‌آورد. این تعهد به کار سخت منافع سرشاری برای سازمان‌های به کارگیرنده و ثروتی هنگفت برای کل جامعه به ارمغان می‌آورد. گرچه کارگران ژاپنی هم به طور مشخص از این نظام سود برده‌اند، در یک اقتصاد سرمایه‌ای غالب درآمدها ناچار به سوی افرادی محدود سرازیر می‌شوند (Scott, 1972, p.325).

رویکرد اروپایی: نظریه‌های سازمان را نمی‌توان بدون در نظر گرفتن مفهوم عقلانیت درک کرد. بنا بر عقیده کارزو و یاونزاس هدف از طراحی سازمان فراهم کردن شرایطی است که دسترسی بهینه به اهداف را تسهیل کند. در حالی که مدل‌های نظری و روش‌های اداری طی سال‌ها تغییر کرده است. اما عقلانیت به عنوان یک الگوی فکری اساسی

راهنمای همه افراد در بحث طراحی و اداره سازمانها بوده است. بنابراین، پارادایم عقلانیت نقطه شروع هر گونه تحلیل از نظریه سازمان است. هر وقت که یک مسئله بشری مستلزم حداقل راه برای رسیدن به هدف باشد، عقلانیت مطرح می‌گردد. با این وجود هدفهایی که انسان خواهان تحقق بخشیدن آنها باشد، شکل یک نظام عقلانی خاص را که مورد نیاز است، مشخص می‌کنند. یکی از اهداف جوامع غربی در این قرن افزایش بهره‌وری بوده است. بنابراین، نظام عقلانیتی که برای این منظور به کار رفته است، عمدتاً بر ارزشهای اقتصادی و مهندسی متکی بوده است؛ زیرا ورودیهای مالی، مواد و فناوری برای خلق ثروت مورد نیاز است. در واقع، اقتصاد و مهندسی همه به دنبال کارایی‌اند. کارایی به گونه‌ای در جوامع غربی گسترش یافته است که تقریباً مترادف با عقلانیت گرفته می‌شود؛ کارایی مستلزم تلاش مستمر برای حداقل ورودیهای سیستم و به حداکثر رساندن خروجیهاست.

هدف از پارادایم عقلانیت گسترش زیاد خلق ثروت از طریق محصولات و خدمات عینی است. وبر تقسیم کار و تمرکز قدرت را در همه سازمانهای رسمی را معرفی می‌کند. عقلانیت در سازمانها به دنبال توازن و هماهنگی این دو عامل در سازمانها و جستجوی شرایط بهتر (عقلانی‌تر) بوده است. منشأ نظریه سازمان را می‌توان در اروپا پیگیری کرد. در این بحث به مرور آثار سه تن از مهم‌ترین نظریه‌پردازان اروپایی یعنی وبر، فایول و اورویک می‌پردازیم. بنابراین، نخستین گام شناخت شرایطی است که آنها نظریه خود را مطرح کرده‌اند.

شرایط حاکم بر سازمانهای اروپایی: پیامدهای اقتصادی، اجتماعی، فنی و صنعتی ناشی از انقلاب صنعتی بر اروپا تأثیر گذاشت. این انقلاب که ویژگی مهم آن انتقال ماشینها به جای مهارت و انرژی انسان بود، پیامدهای متعددی به همراه داشت که برخی از آنها عبارت‌اند از: رشد صنعتی شدن، رشد تجاری شدن، شهری‌گرایی، رشد طبقه شهری نسبت به طبقه روستایی، ایجاد بازارهای انبوه برای مصرف انبوه محصولات ناشی از تولید انبوه، کاربرد گسترده علم از طریق معرفی فناوری برای توسعه صنعتی. در چنین شرایطی نقش دولت در اقدامات اجتماعی و اقتصادی در ملل اروپایی به یک صنعت تبدیل شد. کارکردهای درست منجر به شکل‌گیری دستگاههای دولتی تخصصی

گردید. این نهادها یک رویداد جدید در اروپا بودند که نظریه سازمان با مطالعه وبر بر روی آنها شکل گرفت.

دیوان‌سالاری وبر: وبر معتقد بود اشکال قدیمی سازمان دیگر مناسب نیستند و نوع جدیدی از سازمانها به نام دیوان‌سالاری مطرح شده‌اند که از ویژگیهای زیر برخوردارند: یک تقسیم کار؛ دو تمرکز قدرت؛ سه برنامه منطقی اداره کارکنان؛ چهار قوانین و مقررات و پنج گزارشات مکتوب. بر اساس این ویژگیها وبر یک مدل تحلیلی از سازمانها ارائه کرد. دیوان‌سالاری، عقلانی‌ترین نظام سازمان موجود بود؛ لذا مدیرانی که به دنبال کارایی و عملکرد بهینه سازمان بودند، از اشکال دیوانی استفاده کردند. گرچه وبر توان بالقوه و ضد انسانی دیوان‌سالاری را دیده بود، معتقد بود که این جنبه سازمان اجتناب‌ناپذیر است.

اصول عمومی مدیریت فایول: هنری فایول فرانسوی اصول عمومی مدیریت را ارائه کرد. فایول نیز همانند وبر در اصول خود بر هماهنگی و تخصصی کردن تأکید می‌کرد. همچنین، بر گزینش عقلانی کارکنان تأکید می‌کرد. در واقع، فایول همه مبانی دیوان‌سالاری را پوشش داد.

کارکردگرایی اورویک: اورویک لیندال اورویک مقالاتی با عنوان سازمان به عنوان یک مسئله فنی و کارکرد اداری ارائه کرد. وی پارادایم عقلانی نظریه سازمان کلاسیک را مورد توجه قرار داد. به عقیده وی آنچه در زمان وی مهم بود، تدوین فنونی برای کاربرد بود. اورویک نیز با عوامل سازمان مشابه وبر و فایول برخورد کرد. او نیز هماهنگی سلسله‌مراتب قدرت و تخصصی کردن را مطرح کرد. همچنین، تحلیل حوزه کنترل، روابط صف و ستاد و کارکردگرایی را مطرح کرد. ولی پیام اصلی او ارائه فنون بهبود یافته برای کاربرد در اصول عقلانی سازمان برای شرکتهای آینده بود.

رویکرد امریکایی: نظریه سازمان در ایالات متحده امریکا به طرز مستقل از نظریه اروپایی مطرح گردیده است. گرچه ویژگی اصلی آن، یعنی پارادایم عقلانیت، را داشت، نظریه‌پردازی امریکایی رویکرد منحصر به فردی را داشت که از شرایط کاری سازمان آنها نشئت می‌گرفت. از علم و فناوری برای حل مسائل صنعتی استفاده می‌شد. ولی

تفاوت محیطی و ارزشی مهمی وجود داشت که تغییر نگرش مهم نسبت به تصور از انسان در جامعه بود. دو نظام اخلاقی تفکر مدیریت امریکایی را تحت تأثیر قرار داد. فلسفه مدیریت مترادف با نظامهای ارزشی گرفته می‌شود تا اساس شکل‌گیری اهداف و خط‌مشیها یک سازمان را نشان دهد. اخلاقیات نیز ارزشهای عملیاتی برای مدیریت سازمان ارائه می‌کند. اخلاق فردی و اخلاق اجتماعی دو نظام ارزش کلان و مؤثر بر تفکر مدیریت است و به عنوان نظامهای ارزشی برای مدیریت حساب می‌آیند. اخلاق فردی از آزادی اقتصادی، که ریشه در لیبرالیسم دارد، نشئت می‌گیرد. اخلاق فردی مجموعه‌ای از ایده‌های مربوط به آزادی شخصی و اقدامات فردی است. اخلاق اجتماعی بر شراکت جمعی از جامعه تمرکز دارد و بر ارزش هماهنگی و ثبات در روابط میان فردی و میان‌گروهی تأکید دارد. شرایط حاکم بر امریکا در قرن نوزدهم باعث شیوع اخلاق فردگرایی در مدیریت گردید. همچنین، با تغییر شرایط در قرن بیستم جوی در امریکا به وجود آمد که اخلاق اجتماعی را به شدت در مدیریت گسترش داد. به طور کلی مدیریت علمی تیلور، مکتب روابط انسانی و سایر نظریه‌های مطرح بر اساس عقلانیت شکل گرفته‌اند (Scott, 1972, pp.347-318).

۱۰. تصمیم‌گیری در مدیریت

در خصوص وظایف مدیر در سازمان نظرات گوناگونی بیان شده است؛ برای مثال، برخی از اندیشمندان، وظایف مدیر را پنج وظیفه اصلی برنامه‌ریزی، سازماندهی، هدایت و رهبری، بسیج منابع، کنترل و نظارت برشمرده‌اند (Arrora, 1998, pp.22-18). گروهی نیز وظیفه مدیر را در نوآوری و خلاقیت خلاصه کرده‌اند (مشبکی، ۱۳۷۹)، اما یکی از مهم‌ترین وظایف مدیر و شالوده وظایف مذکور، تصمیم‌گیری است (اصغرپور، ۱۳۷۷). این وظیفه قابل واگذاری به غیر نیست؛ زیرا اگر مدیری تصمیم‌گیری نکنند، عملاً مدیریت نخواهد کرد. از این رو، از نظر محقق مدیریت را می‌توان این گونه توصیف کرد: علم و هنر اخذ تصمیمهای منطقی، به موقع، قاطع و اثربخش برای نیل به اهداف سازمان از طریق به کارگیری منابع و امکانات است.

با توجه به این نکات می‌توان گفت شکست یا موفقیت یک مدیر مرهون اخذ تصمیم‌های صحیح و به موقع در شرایط مختلف است که این شرایط می‌تواند از ناطمینانی کامل تا اطمینان کامل و مخاطره متغیر باشد. اگر پیچیدگی و سرعت تغییرات نیز اضافه شود، اهمیت تصمیم‌گیری بیشتر خواهد شد. از سوی دیگر، تصمیم‌گیری صرفاً مختص به مدیر نیست بلکه هر انسانی در زندگی خویش با آن روبه‌رو است، اما مدیر بیشتر با آن مرتبط و درگیر است، به طوری که سایمون کل مدیریت را معادل تصمیم‌گیری می‌داند (آذر، ۱۳۷۹).

شکل (۱) فرآیند تصمیم‌گیری را در سازمان نشان می‌دهد (Scott, 1972). همان‌طور که در شکل مشخص است فرآیند تصمیم‌گیری در سازمان جزئی از فرآیند حل مسئله و می‌توان گفت یکی از مهم‌ترین اجزای آن است. آنچه در فرآیند تصمیم‌گیری از اهمیت برخوردار است تعریف دقیق مسئله و راه‌حلهای مناسب آن است؛ زیرا اشتباه در تعریف مسئله و یا حدس زدن راه‌حلی که مناسب نباشد (به دلیل هزینه، امکانات، پیش‌نیازها، نتایج و...) می‌تواند در انحراف سایر مراحل نقش بنیادی داشته باشد.

شکل (۱) - فرآیند حل مسئله و تصمیم‌گیری



۱.۱ انواع تصمیم

تصمیم را می‌توان به دو دسته مهم، تصمیم‌های برنامه‌ریزی‌شده و تصمیم‌های برنامه‌ریزی‌نشده جدا کرد (رضاییان، ۱۳۸۰). در این حالت تصمیمی که در قالب عادت،

قوانین و یا رویه‌های موجود اخذ می‌گردد، جزو دسته اول و تصمیم‌هایی که در مورد مسائل غیرمعمول و منحصر به فرد اتخاذ می‌شوند، از دسته دوم هستند.

اما تقسیم‌بندی دیگری نیز قابل ذکر است و آن تصمیم راهبردی و تصمیم‌گیری روزمره و جاری است. سازمانها از زمانهای قدیم تاکنون همواره مسیر پیچیده شدن را طی کرده‌اند. ابتدا به دلیل سادگی ماهیت فعالیت سازمانها و نبود رقابت شدید در بازارها، نیازی به تفکر بلندمدت و یا راهبردی نبوده است. اما با گذشت زمان و تشدید رقابت و میزان پیچیدگی معلوم شد که دیگر نمی‌توان همانند گذشته، بدون دوراندیشی و بررسیهای علمی، چشم‌اندازی کامل از عملکرد سازمان ترسیم کرد. در نتیجه، برای پیروزی در رقابت فشرده باید با استفاده بهینه از علم و دانش عملکرد قوی‌تری را ارائه کرد و به چنین هدف والای سازمانی دست یافت. از این رو، اهمیت اتخاذ تدابیر و تصمیم‌های راهبردی به عنوان بخشی از برنامه‌ریزی راهبردی مطرح و مورد تأکید قرار گرفت.

جدول (۱) مهم‌ترین رویکردهای تصمیم‌گیری را در قالب سه مدل نشان می‌دهد (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۱)؛ مدل اول مدل عقلایی و تعدیل‌شده، مدل دوم سیاسی و مبتنی بر قدرت و مدل سوم مدل آشفته و بی‌نظم است.

البته این موارد تنها بخشی از رویکردهای رایج هستند و رویکردهای دیگری مانند رویکرد کمی و یا ارزشی نیز می‌تواند مدنظر باشند. برخی از این رویکردها در مورد تصمیم‌گیری در جدول (۲) آمده‌اند. این رویکردها در پنج گروه عقلانی، سازمانی، سیاسی، مدیریتی و سیستمی طبقه‌بندی شده‌اند.

جدول (۱) - مقایسه اجمالی مدل‌های سه‌گانه تصمیم‌گیری

| موضوع | مدل آشفته | مدل عقلانی و تعدیل شده | مدل سیاسی و مبتنی بر قدرت |
|----------------------|--|--|--|
| سازمانی | مجموعه‌ای از بی‌نظمی‌های سازمان‌یافته | مجموعه‌ای از افراد و ابزار که در جهت نیل به اهداف مشخصی فعالیت می‌کنند | مجموعه‌ای از ائتلاف‌ها میان افرادی که دارای اهداف و منافع مختلف و متفاوت‌اند |
| نحوه مشارکت در تصمیم | انعطاف‌پذیر، متغیر و سیال و موقت | بر اساس نیازهای فنی و منطقی تصمیم | بر اساس قدرت و منافع افراد |
| اهداف تصمیم | مبهم و متغیر | منطقی و عقلایی و پایدار | چندگانه و متعارض |
| فرآیند انتخاب | تصادفی و حاصل تلاقی مسائل، مشکلات، راه‌حلها و مشارکت‌های اتفاقی اعضای تصمیم‌گیرنده | بر اساس طی مراحل منطقی و عقلایی برای رسیدن به هدف | بر اساس قدرت گروه‌های غالب و جهت‌گیری به سوی منافع آنها |
| محور توجه و تاکید | تلاش‌هایی بدون جهت‌گیری مشخص برای حل مسئله‌ای تعریف‌نشده و مبهم | حل مسئله و مشکلات متعارض | حل و فصل تعارض و نزدیک کردن اهداف متعارض |
| تصمیم‌گیرنده | بازیگر مبهوت و حیرت‌زده در آشفتگی | بازیگر خردمند و منطقی | بازیگر قدرتمند |

جدول (۲) - رویکردهای تصمیم‌گیری

| صاحب‌نظران | پیش‌فرضهای کلیدی | فرآیند | عوامل اصلی تشکیل‌دهنده | محدود کننده‌های اصلی تصمیم‌گیری | مدل |
|---|---|-----------------|--|---------------------------------|---------|
| سایمون (Simon) فریدمن (Fredman) فیلیپس (Philips) دهه ۶۰ و ۷۰ | اهداف ثابت هستند اطلاعات نامحدود هستند، محدودیت هزینه و زمان وجود ندارد متغیرها و عوامل قابل کنترل هستند، عملیات در یک سیستم بسته صورت می‌گیرد، خروجی‌های کمی مورد نظر است | مبتنی بر ساختار | تعریف جزئی از ماهیت کار، احتمالات ذهنی، کمی کردن بخشی از امکانات راهکارهای غیرفراگیر، محیط حساس، راهبرد تصمیم‌گیری تصادفی، چشم‌انداز کوتاه‌مدت | حداکثر کردن خروجی | عقلانی |
| سیرت و مارش (Cyrett & March) گریمون (Gerimion) دهه ۷۰ و ۸۰ | اهداف ثابت هستند، اطلاعات محدود هستند، محدودیت هزینه و زمان وجود دارد، محدودیت ذهنی وجود دارد، راهکارهای نسبتاً کمی می‌تواند انتخاب کرد، عملیات در یک سیستم باز صورت می‌گیرد، خروجی‌های کمی و کیفی مورد نظر هستند | ساختار مدرن | اهداف تعریف عمومی از ماهیت کار، محدودیت احتمالات ذهنی، کمی کردن بخشی از امکانات، راهکارهای غیرفراگیر، محیط حساس، راهبرد تصمیم‌گیری تصادفی، چشم‌انداز کوتاه مدت | خروجی رضایت‌بخش | سازمانی |
| لیندبلوم (Lindblom) کوئین (Quinn) نات (Nutt) دهه ۸۰ | اهداف ثابت هستند، اطلاعات نامحدود هستند، محدودیت ذهنی وجود ندارد، محدودیت هزینه و زمان وجود ندارد، گزینه‌های کمی می‌توان انتخاب کرد، متغیرها و عوامل قابل کنترل هستند، عملیات در یک سیستم بسته صورت می‌گیرد، خروجی‌های کمی مورد نظر هستند | بدون ساختار | اهداف تعریف عمومی از ماهیت کار، بدون احتمال امکانات غیر کمی، راهکارهای غیرفراگیر، حاکمیت محیط استراتژی، چانه‌زنی با مصالحه، تعداد محدود خروجی، چشم‌انداز بلندمدت، گام‌های قدم به قدم | خروجی قابل قبول | سیاسی |

| | | | | | |
|--|--|-----------------------|---|---------------------------------|----------------|
| <p>هریسون (Harrison) میتزبرگ (Mintzberg) دهه ۸۰ و ۹۰</p> | <p>اهداف پویا هستند، اطلاعات نامحدود هستند، محدودیت ذهنی وجود دارد، محدودیت هزینه و زمان وجود دارد، راهکارهای علمی نمی‌توان انتخاب کرد، عملیات در یک سیستم باز صورت می‌گیرد، تصمیم‌گیری یک فعالیت مستمر و متناوب است، خروجی‌ها مبتنی بر اهداف هستند، عملیات در یک سیستم بسته صورت می‌گیرند</p> | <p>فرضیات باز</p> | <p>اهداف تعریف عمومی از ماهیت کار، احتمال عمومی ذهنی، امکانات متکی به هدف، راهکارهای جامع، حساس به محدودیت‌های محیطی، تصمیمات قضاوتی بر اساس انتخاب کاربرد محاسبات و مصالحه، چشم‌انداز درازمدت، تعداد خروجی محدود</p> | <p>خروجی متکی به هدف</p> | <p>مدیریتی</p> |
| <p>جانیس و مان (Juanis & Mann) دهه ۹۰</p> | <p>اهداف پویا هستند، اطلاعات محدود هستند، محدودیت ذهنی وجود دارد عملیات در یک سیستم باز صورت می‌گیرند، خروجیها مبتنی بر اهداف هستند.</p> | <p>فرضیات باز</p> | <p>اهداف فرضیات معیارها، تعیین گروه گزینه‌ها تصمیمات هوشیارانه بر پایه بررسی و آموزش آگاهانه اطلاعات</p> | <p>خروجی رضایت‌بخش و اثربخش</p> | <p>سیستمی</p> |

نتیجه‌گیری

با بررسی سیر تکامل نظریه‌های مدیریت در غرب متوجه این نکته می‌شویم که پارادایم حاکم بر این نظریه‌ها و نظریه‌پردازان مدیریتی، پارادایم عقلانیت و قدرت بوده است. بدین معنا که مباحث و رویکرد آنها را باید بر اساس پیش‌فرضها و مفروضات عقلانیت و قدرت بررسی کرد. لذا در این مقاله نخست به بررسی مفهوم عقلانیت و دیدگاه فلاسفه در این خصوص پرداختیم؛ سپس ارتباط آن را با نظریه سازمان مطرح کردیم. از آنجایی که یکی از وظایف مهم مدیریتی تصمیم‌گیری است و حتی برخی مدیریت را معادل تصمیم‌گیری می‌دانند، در ادامه به بررسی ابعاد و رویکردها در تصمیم‌گیری پرداختیم و در پایان نیز بحث تصمیم‌گیری عقلایی را بیان کردیم. در نظریه‌های مدیریتی، تصمیمها بر اساس منطق و عقلانیت شکل می‌گیرند. آنچه از این مطالب استنباط می‌شود، این است که تصمیم‌گیری در مدیریت غربی تحت تأثیر پارادایم عقلانیت و به ویژه عقلانیت ابزاری و معطوف به وسیله شکل گرفته است. به طور کلی عقلانیت همواره راهنمای دانشمندان مدیریت و مسئولان اجرایی سازمان بوده است. نکته‌ای که در پایان باید ذکر کرد، طرح این سؤالات است که آیا می‌توان در همه امور به صورت عقلایی تصمیم گرفت؟ آیا می‌توان در رابطه با مسائل غیرعقلایی سازمان را به صورت عقلایی تصمیم گرفت؟ ارزشها و اعتقادات مذهبی چه جایگاهی در تصمیم‌گیریها دارند؟

کتابنامه

- آذر، عادل (۱۳۷۹). تحقیق در عملیات. تهران: نشر علوم نوین.
- آرون، ریمون (۱۳۷۶). جامعه‌شناسی معاصر آلمان. ترجمه مرتضی ثاقب‌فر تهران: تیبان.
- آزاد، رضا (۱۳۷۸). «جامعه‌شناسی عقلانیت». فصلنامه قیاسات، شماره اول.
- ابوالحسن تنهایی، حسین (۱۳۷۷). درآمدی بر مکاتب و نظریه‌های جامعه‌شناسی. تهران: مرن‌دیز.
- ابویی اردکانی، محمد؛ عابسی، مسعود (۱۳۸۰). «ارائه چارچوبی برای توسعه سیستمهای پشتیبان تصمیم‌گیری استراتژیک در برنامه‌های اصلاحات دولت ایران». دانش مدیریت. شماره ۵۵، صص ۱۹۵-۲۲۶.
- اصغری‌پور، محمدجواد (۱۳۷۷). تصمیم‌گیریه‌های چندمعیاره. تهران: دانشگاه تهران.
- الوانی، سید مهدی؛ دانایی‌فرد، حسن (۱۳۸۱). نظریه نظم در بی‌نظمی و مدیریت. تهران: صفار.

- انجمن جامعه‌شناسی ایران (۱۳۸۳). مجله تخصصی جامعه‌شناسی ایران، شماره ۱، دوره پنجم.
- پریم، ریچارد (۱۳۷۲). مدیریت استراتژیک. ترجمه عباس منوریان. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- پیوزی، مایکل (۱۳۷۹). یورگن هابرماس. ترجمه احمد تدین. تهران: هرمس.
- حائری یزدی، مهدی (۱۳۶۱). کاوشهای عقل نظری. تهران: امیرکبیر.
- خیری، بهرام (۱۳۷۷). «بررسی تئوریک عقلانیت در مدیریت دینی». پایان‌نامه، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.
- رضاییان، علی (۱۳۸۰). مبانی سازمان و مدیریت. تهران: سمت.
- رضایی‌منش، بهروز (۱۳۷۸). «عقلانیت و تئوری سازمان». مطالعات مدیریت، شماره ۲۱-۲۲، صص ۱۹۸-۱۸۷.
- ریتزر، جرج (۱۳۷۴). بنیانهای جامعه‌شناختی. ترجمه دکتر تقی آزاد ارمکی تهران: سیمرخ.
- شایان‌مهر، علیرضا (۱۳۷۷). دایرةالمعارف تطبیقی علوم اجتماعی. کتاب اول. تهران: کیهان.
- شیخاوندی، داوود (۱۳۷۴). جامعه‌شناسی ماکس وبر. تهران: مرنديز.
- کرایب، یان (۱۳۷۸). نظریه اجتماعی مدرن از پارسونز تا هابرماس. ترجمه عباس مخبر. تهران: آگه.
- کوزر، لوئیس (۱۳۷۳). زندگی و اندیشه بزرگان جامعه‌شناسی. ترجمه ثلاثی. تهران: انتشارات علمی.
- گودرزی، غلامرضا (۱۳۸۲). «طراحی مدل تصمیم‌گیری استراتژیک صنعتی در ابعاد WCM، مورد زنجیره تأمین قطعات ایران خودرو». پایان‌نامه، تهران: دانشگاه تربیت مدرس.
- لاریجانی، محمدجواد (۱۳۷۶). نقد دینداری و مدرنیسم. تهران: اطلاعات.
- مشبکی، اصغر (۱۳۷۹). رفتار سازمانی پیشرفته. تهران: انتشارات ترمه.
- منوریان، عباس (۱۳۷۵). تصمیم‌گیری استراتژیک. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- وبر، ماکس (۱۳۷۱). مفاهیم اساسی جامعه‌شناسی. ترجمه احمد صدارتی. تهران: مرکز.
- وبر، ماکس (۱۳۷۴). اخلاق پروتستان و روح سرمایه‌داری. ترجمه دکتر عبدالمعبود انصاری. تهران: سمت.
- هولاب، رابرت (۱۳۷۵). یورگن هابرماس. ترجمه دکتر حسین بشیریه. تهران: نی.
- Arora, Kerishna (1998). Industrial Management and Engineering Economics. Mumbai: Khana Publisher.
- Scott, William G. (1972). Organization Theory. Richard D. Irwin and the Dorsey Press.

برگ درخواست اشتراک

فصلنامه اندیشه مدیریت

بهای اشتراک سالانه درون مرزی: بهای اشتراک سالانه برون مرزی:

افراد ۳۰ دلار

افراد ۴۰۰۰۰ ریال

مؤسسات ۴۵ دلار

مؤسسات ۶۰۰۰۰ ریال

علاقمندان می توانند بهای اشتراک سالانه را به حساب ۰۲۴۳۱۲۲۸۵۶ نزد بانک تجارت، شعبه علامه (کد ۰۲۴۳۰) واریز و اصل فیش را به همراه برگ درخواست اشتراک به نشانی زیر ارسال کنند.

| | |
|---------------|--|
| نام: | |
| نام خانوادگی: | |

تاریخ تولد:

شغل:

تحصیلات:

نام مؤسسه:

نشانی:

صندوق پستی:

کد پستی:

فاکس:

تلفن:

از شماره:

نشانی: تهران، بزرگراه شهید چمران، پل مدیریت، دانشگاه امام صادق(ع)،

مرکز تحقیقات - اداره نشریات، فصلنامه اندیشه مدیریت

کد پستی ۱۴۶۵۹۴۳۶۸۱

تلفن و دورنگار: ۸۸۵۷۵۰۲۵

www.isu.ac.ir/publication.htm

[e-mail: publication@isu.ac.ir](mailto:publication@isu.ac.ir)

Application Form Subscription
MANAGEMENT THOUGHT
Quarterly Journal of Management

Annual subscription Rates

Individuals: \$ 30

Institutions: \$ 45

Those interested can deposit the annual subscription which includes the postal expense in bank account number 702186 Central Bank Melli Iran, and mail the original bank receipt enclosed with the application form for subscription to the bureau of the journal.

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| First name: | | | | | | | | | | | | | | |
| Surname: | | | | | | | | | | | | | | |

| | | |
|-------------------------|--------------------|--------------|
| Education: | Profession: | Birth |
| date: | | |
| Institute: | | |
| Address: | | |
| postal code: | P.O. BOX | Tel: |
| From number: | | |
| Mailing address: | | |

**Imam Sadeq University Research Center,
 Modiriat Bridge, Shahid Chamran Exp.way
 Tehran, Islamic Republic of Iran
 P.O.Box 14655-159
 Tel: 88094001-5
 Fax: 88575025**

*www.isu.ac.ir/publication .htm
 e-mail: publication @isu.ac.ir*

A Survey of Rationality bases in Decision – Making

Mohammad Sheikh Zadeh

Some take management as equal to decision–making, since a major part of a manager’s duty to conduct an organization is to make appropriate decisions in different conditions. Every manager makes a rational decision according to the situations he is involved in. In management theories, there exist a lot of issues dealing with decision – making and this article is to survey the roots of rationality there. First, there is a definition of reason and rationality. Then comes a historical background of the two as understood by ancient, medieval and later philosophers. Also, different kinds of rationality in social and philosophical discourses are explained. Max Weber’s special status in such discourses and his idea of bureaucracy makes us dedicate part of the discussion to him. Furthermore, an instance of rationalization of societies, what we may call the MacDonald type process in the world, is given. Finally, the status of rationality in the theory of organization and especially the decision–making issues are examined.

Key expressions: rationality, process of rationalization, kinds of rationality, the stiff cage of rationality, rational model for decision, making

Decision – Making in Foreign Policy and the Role of Public Diplomacy in Decision-Making process

*Dr. Kiumarth Ashtarian
Nader Ja'fari Haftkhani*

By considering the foreign policy as a "system" the decision-making process turns out a "sub-system" whose investigation can significantly influence the foreign policy. Numerous studies and researches have been done about various political events such as decision-making processes (one example is David Easton's work on the development of system concept).

Despite the traditional view of diplomacy as "an instrument for executing foreign policy", there are some more modern views that offer the concept of "public diplomacy" and define it as "influencing public views in order to shape and execute foreign policies including aspects which go beyond the traditional diplomacy". The main question of the research is whether public diplomacy-in the above sense-can have any effect on the decision-making process in foreign policy. The author tries to discuss aspects of public diplomacy impact on decision-making process in foreign policy and ultimately offer a model of it by giving a definition for "public diplomacy" after revising the present opinions and utilizing "the multi-dimensional model of public policy-making".

Key expressions: Decision-making, foreign policy, public diplomacy, system approach, decision making models, policy making, public policy

Image Theory and Strategic Decision

Dr. Gholamreza Goudarzi

The modern world is one of image and media. Ordinarily, three periods are distinguished for the transmission of concepts, namely, the linguistic transmission period, the written and the image periods. Presently, the most efficient and sustaining means of expressing opinions and influencing the public opinion is "image". Every individual receives most of his information through visual media.

The west knows the importance and power of picture technologies well enough and utilizes it in all its forms. Knowing the fact that the role of culture in strategic decisions is of great import, it is highly advisable to take notice of the implicit meaning of images and media and their impact on decision-making.

This, however, has been neglected in social and managerial analyses. The article, therefore, examines the issue of media management and the role of decision-making in it, and refers to the image theory by mentioning some of the actual examples worldwide.

Key expressions: image, media, strategic, decision-making, media management, decision-making and picture-making

State Policy-Making for Achieving Social Justice, during the Time between Writing and Implementing the Constitution

Ali Asghar Pour Ezat

Despite emphases placed by the Constitution, on the necessity of achieving social justice, we cannot witness any practical signs of it in our society yet. To analyze the causes of this failure, we can assume the following:

- The law is written disregarding its practicality.
- Due to the critical situation of the country in the last two decades, the necessary requirements for implementing that law are not yet met.
- The law is not sufficiently protected by sanctions. It is not utilized as a criterion for assessing governments' performances, hence underestimated.
- To survive, those in power have to satisfy their political supporters, therefore the implementation of the law is affected by various political and factional interests.
- To fulfil its objectives, the Constitution needs elaboration with the help of the statute law, executive policies, etc. The insufficiency of this creates missing links in the hierarchy of law-making down to its execution.
- The important point is that before any attempt to eliminate executive obstacles in the way of reaching social justice, it would be unwise to speak of the impossibility of its implementation.

Key expressions: social justice, executive restrictions, sanction, factional preferences, the statute law, policies, law-making hierarchy, comprehensive outlook in analysis

Rationality, Decision-Making, the Counseling Principle

Dr. Reza Akbari

A viable decision-making is a rational one so it is included in practical rationality. Practical rationality is based on theoretical rationality, which means connection with that via decision-making. Limitations of time and human faculties show the impossibility of linking decision-making to theoretical and practical rationality by adopting an idealistic approach. An objective stance is needed here. Tending towards the ideal, despite the impossibility of reaching it, sheds light on the status of counselling in decision-making. This status would necessitate special characteristics for the parties involved and can provide the possibility of a mechanized counselling.

Key expressions: decision-making, theoretical rationality, practical rationality, counseling, cognitive faculties

An Introduction to the Effect of Islamic Culture's Constituents on Decision-Making

Dr. Sayyed Ali Alavi

This article first enumerates factors affecting the decision-making, those which are mostly related to personality influenced by cultures and sub-cultures dominating the individual's life, such as possessing internal and external control agents, believing in or shunning ambiguities, and its comparison with a belief in fatalism or free will and the effect of these beliefs and traits on the personality. It then demonstrates that these beliefs cause individuals to have different characteristics. Some are active, and some passive. Some are keen to discover problems and solve them and change the existing situation to the desired one, but some are totally uninterested. There are some who can make decisions and some who cannot.

The author has tried to make a comparative study and turn to the genuine Islamic culture as manifested in the Quran, Prophet's tradition, and Shiite way of life, and has made a case study of Ohod battle and Quranic verses related to the issue to demonstrate the fact that by dismissing fatalism while trusting God's blessing, a Moslem manager could be distinguished from others.

In sum, managers can make sound decisions by relying on Shiite culture, self-confidence, rational thinking, consulting the wise people and above all trusting in God.

Key expressions: decision-making, perceptions, internal control center, fatalism, free will, trust in God, God's blessing

Abstracts

The Image Theory and Its Use in Individual and Organizational Decision-Making

Dr. Ali Reza'ean

Asadollah Ganjali

M. R. Karimi

A brief look at both individual and organizational activities shows that decision-making is an inseparable part of each. Experts have attempted to explain the quality and cause of this important phenomenon. The result is the descriptive and prescriptive approaches that have looked upon decision-making from two different standpoints.

One theory which in mid - eighties and by adopting a descriptive approach defied other prescriptive models and views was the image theory. This is an attempt to explain the manner of real decision-making by individuals. According to this, the decision-maker has images of himself, his past, present and future. The way these images develop, their transformation and their interrelationships form the main bases of decision-making at both individual and organizational levels. The image theory takes decision-making as the result of how the structure, combination, coordination and cohesion of "self-image", projectiveness, planned image, and "executing image" are formed.

Key expressions: image, image theory, individual and organizational decision-making

Contents

| | |
|--|------------|
| The Image Theory and Its Use in Individual and Organizational Decision-Making | 7 |
| <i>Dr. Ali Reza'ean / Asadollah Ganjali /M. R. Karimi</i> | |
| An Introduction to the Effect of Islamic Culture's Constituents on Decision-Making | 35 |
| <i>Dr. Sayyed Ali Alavi</i> | |
| Rationality, Decision-Making, the Counseling Principle | 59 |
| <i>Dr. Reza Akbari</i> | |
| State Policy-Making for Achieving Social Justice, during the Time between Writing and Implementing the Constitution | 77 |
| <i>Ali Asghar Pour Ezat</i> | |
| Image Theory and Strategic Decision | 93 |
| <i>Dr. Gholamreza Goudarzi</i> | |
| Decision – Making in Foreign Policy and the Role of Public Diplomacy in Decision-Making process | 111 |
| <i>Dr. Kiumarsh Ashtarian /Nader Ja'fari Haftkhani</i> | |
| A Survey of Rationality bases in Decision – Making | 141 |
| <i>Mohammad Sheikh Zadeh</i> | |
| Abstracts (in English)..... | 168 |

In the name of Allah the compassionate the merciful

MANAGEMENT THOUGHT

Quarterly Journal of Management

Vol. 1, No. 1

Spring 2007

Publisher: Imam Sadeq University

Director: Dr. Mesbaholhoda Baqeri Kani

Editor-in-Chief: Dr. Gholamreza Goudarzi

Managing Editor: M. H. Basiri

The Editorial Board:

Ali Reza'ean (Professor)

Madhi Alvani

Hassan Mirzaee Ahranjani (Associate Professor)

Adel Azar (Associate Professor)

Sayyed Reza Sayyed Javadein (Associate professor)

Mohammad Reza Taheri, Associate Professor

Mohammad Esmaeel Fadaee Nejad (Associate Professor)

Sayyed Ali Alavi (Assistant Professor)

Gholamreza Goudarzi (Assistant Professor)

Mesbaholhoda Baqeri Kani (Assistant Professor)

Mohammad Talebi (Assistant Professor)

Valiollah Naqipourfar (Assistant Professor)

Reza Raei (Assistant Professor)

Ali Divandari (Assistant Professor)

English abstracts: A. R. Rowshan Zamir

176 Pages / 10000 RIS

Iran, Tehran, Chamran Highway, Modiriat Bridge,

I.S. University Research Center

P.O. Box: 14655-159

Tel & Fax: 88575025

Website: [www.http://isu.ac.ir/publication](http://isu.ac.ir/publication)

Email: publication@isu.ac.ir