

## پارادایم تفسیری<sup>۱</sup> و مطالعه سازمان\*

تالیف: بهروز رضایی منشی  
عضو هیئت علمی دانشگاه علامه طباطبائی

### چکیده

در سال‌های اخیر برخی از نظریه پردازان سازمانی کوشیده‌اند جنبه‌های گوناگون زندگی سازمانی را با توجه به "پارادایم تفسیری" و مکاتب آن مورد بحث و مطالعه قرار دهند. هدف از این بررسی‌ها، افزودن به اعتبار پارادایم تفسیری در مقابل روش‌شناسی مکتب پوزیتیویسم است. آنها به این منظور، تحقیقات خود را به صورت برنامه‌هایی تجربی (آزمون‌پذیر) دنبال کرده‌اند و سعی داشته‌اند نشان دهند که جنبه‌های ظاهراً استوار، ملموس و واقعی زندگی سازمانی، تا چه اندازه به ساختمان فرد فرد انسان‌ها و طرز تلقی آنها وابسته است و از این رهگذر، ادبیات جدیدی آفریده‌اند؛ به طوری که می‌توان گفت متضمن مفاهیم و مفروضات معاصر سازمان است. نوشتار حاضر، دیدگاه‌ها و نظرات این رویکرد معاصر را مطرح و مورد بررسی قرار داده است.

1 - Interpretative paradigm

\* - در نگارش این مقاله مرهون راهنمایی‌های همکار فاضلم جناب آقای دکتر فتاح شریف‌زاده هستم که بدینوسیله از ایشان تشکر و قدردانی می‌نمایم.

## مقدمه: □

پارادایم تفسیری از مکاتب روش شناختی معاصر (۱۹۶۰) است که به مسائل نظری سازمان به شیوه‌ای غیر معمول می‌نگرد. پارادایم تفسیری، با سه شاخه مهم آن یعنی مکتب‌های تفهیمی<sup>۱</sup>، پدیدارشناسی<sup>۲</sup> و روش‌شناسی قومی<sup>۳</sup> را اساساً بایستی واکنشی در مقابل مکتب تحصلی<sup>۴</sup> تلقی کرد. تفسیرگرایان اعتقاد دارند که در علوم اجتماعی، موجبیّت<sup>۵</sup> یا تعیین قطعی و جبری امور (به دلیل خودآگاهی انسان)، به آن شکل که در علوم طبیعی مشاهده می‌شود، وجود ندارد. بر همین اساس، ماهیت پدیده‌های سازمانی را متفاوت از جنس پدیده‌ها و مفاهیم علوم تجربی دانسته و با پژوهش مبتنی بر روش‌های علمی<sup>۶</sup> مخالفت می‌کنند. در حالی که مکتب تحصلی، بر آن است که هرگونه دانش دربارهٔ امور واقع، مبتنی بر داده‌های مثبت تجربه است و دریافت‌های حسی را یگانه سرچشمه شناخت می‌داند و عقیده دارد بر اساس این دریافت‌ها است که می‌توان به "استقراء" رهنمون شد. اثبات‌گرایان با تکیه بر اصل موجبیّت، وجود رابطهٔ علمی بین پدیده‌ها را (علت = متغیر مستقل و معلول = متغیر وابسته) قطعی می‌پندارند. از این دیدگاه، ابتدا اموری علّت واقع می‌شوند و بعد به طور جبری و بلافاصله، معلول به وجود می‌آید. مکتب تفسیری، ضمن رد کردن این رابطه، مفاهیم دیگری تحت عنوان "مقدمه" و "نتیجه" را به جای علّت و معلول معرفی کرده است. این "مقدمه"، از دو وجه عینی و ذهنی تشکیل شده است. وجه عینی، همان شرایط عینی و لازم برای وقوع یک رفتار خاص است، اما چون وجود شرایط عینی برای وقوع رفتار کافی نیست، لازم است که وجه دیگر یعنی مقدمهٔ ذهنی (طرز تلقی و تفسیر ذهنی رفتارکننده) وجود داشته باشد تا رفتار ظاهر شود. از دیدگاه پژوهشگران تفسیرگرا، بایستی دید چه فرآیندهایی در جهان درون انسان رخ می‌دهد که منجر به یک رفتار خاص می‌گردد. آنها سعی دارند تا به شکلی، میزان تأثیر خودآگاهی‌های

---

1 - Verstehen (فرشتهن) or Empathy

2 - Phenomenology

3 - Ethnomethodology

4 - Positivism

5 - Determinism

6 - Causal

انسان و تغییرات ناگهانی و ناسنجیده رفتار وی را، به وسیله یافتن روش‌هایی مناسب کاهش دهند. (به منبع شماره ۶ مراجعه شود)

## □ تعریف پارادایم:

مترجمان فارسی، پارادایم را به نظریه، مدل، الگو، نظریه مسلط و سرمشق ترجمه کرده‌اند. در این نوشتار، به دلیل اینکه معادل‌های ارائه شده قادر به انتقال کامل مفهوم پارادایم نیستند، از اصل واژه استفاده شده است. توماس کوهن<sup>۱</sup>، از پارادایم به دو تعبیر یاد کرده است: نخست، آن را به منزله "دستاورد" یا توضیحات عمده به کار برده است. "دستاورد" عبارت است از شیوه پذیرفته شده و مقبول برای حل یک مسئله، به طوری که الگویی برای محققان حال و آینده باشد. دوم اینکه، از مفهوم پارادایم، ارزش‌ها و هنجارهای مشترک را منظور کرده است. مقصود از ارزش‌ها و هنجارهای مشترک، آن روش‌ها، موازین و تعمیم‌هایی است که پژوهشگران به اتفاق نظر کاوش‌های علمی خود را موافق آنها انجام می‌دهند.

کوهن در کتاب خود به نام "ساختار انقلابات علمی"، از دو نوع علم عادی و علم انقلابی یاد می‌کند. وی می‌گوید مرحله‌ای می‌رسد که علم عادی یا پارادایم پیشین به علت عدم توانایی و ناکامی روزافزون دانشمندان در پاسخگویی به پرسش‌های جدید، با بحران مواجه می‌شود. بحرانی که نتیجه آن انقلاب علمی است. در این هنگام، هرچه تلاش‌ها ناتوان از رفع و دفع پرسش‌ها باشند، بحران جدی‌تر و عمیق‌تر می‌شود.

در نهایت، تعمیق بحران، دانشمندان را هر چه بیشتر متوجه پیش‌فرض‌ها و اصول موضوعه آن حوزه بحرانی از علم می‌کند، به طوری که همه مبادی و مفاهیم اساسی علم بحران‌زده با تردید نگرسته می‌شود. به دنبال آن، با تعدیل یا تعویض پاره‌ای یا همه آنها، شاهد ظهور پارادایم جدید (علم عادی جدید) خواهیم بود. تغییر پارادایمی به پارادایم دیگر، از نتایج انقلاب علمی است. با تغییر پارادایم، همه اعضای جامعه علمی دیدشان از جهان تغییر می‌کند. کوهن معتقد است پارادایم‌ها را بایستی در تاریخ علم مطالعه کرد. وی نتیجه می‌گیرد که هیچ روش‌شناسی پایدار و ثابتی وجود

ندارد. بنابراین، پارادایم را می‌توان الگوی مسلط و مورد قبول دانشمندان هر دوران دانست که پژوهشگران به هنگام پژوهش از آنها به عنوان مفروضات بنیادین و یقینی استفاده می‌کنند. (به منبع شماره ۷ مراجعه شود)

## □ ۱ - ماکس وبر و مکتب تفهمی :

ماکس وبر شخصیتی علمی و متفکری یگانه در جامعه‌شناسی و نظریه‌های سازمان است. او نیز در زمره افرادی است که بر روش‌شناسی تجربه‌گرایان افراطی انتقاد دارد. وبر ضمن بررسی تفاوت تبیین و تفهم (همان کاری که هوسرل، دیلتای و آلفرد شوترز انجام دادند)، این دو روش را در همدیگر تلفیق و روش جدیدی به نام روش تبیین تفهمی ارائه کرده است. قصد او از این کار، رفع نارسایی‌های روش شناختی پژوهش علمی است. روش تفهمی در تعریف او، توانایی زیست مجدد حالات روانی افراد یا ترجمان رفتار به وسیله آگاهی از حالات درونی یک فرد یا عده‌ای از افراد است. البته وبر نسبت به روش‌های علمی بی‌اعتنا نیست، بلکه سهم این روش‌ها را تنها در داوری و سنجش تحقیقات تفهمی می‌داند. چرا که درک‌پذیری حالات درونی افراد به معنای بی‌نیازی این روش از حقیقت سنجش علمی نیست. ماکس وبر به منظور حفظ روش‌های علمی "نمونه ایده‌آل" را ابداع می‌کند. او برای ساخت "نمونه ایده‌آل" گام‌های زیر پیشنهاد می‌کند:

- ۱ - شناسایی و تجزیه و تحلیل جنبه‌های برجسته، در حداقل دو پدیده.
  - ۲ - پیش فرض کردن قواعد عام تجربه در یک دستگاه نظری.
  - ۳ - حذف فرضی یکی از عوامل در یکی از پدیده‌ها به منظور بررسی تغییرات حاصله ناشی از این عمل.
  - ۴ - بازساخت فرضی شکل حوادث پس از رعایت گام (۳).
  - ۵ - مقایسه ساختمان فرضی با حوادث واقعی.
  - ۶ - برقرار کردن پیوستگی علمی بر اساس مقایسه انجام گرفته در گام (۵).
- در این رابطه آگاهی از نکات زیر مفید است: الف - هدف پژوهشگری بردن به

"چرا"یی رفتار است، ب - از نظر وبر، هنگامی که موضوع مورد مطالعه، شناسایی و فهم تصورات عمل‌کننده (= فرد یا افراد) است، درستی یا نادرستی، حق بودن یا نبودن آن تصورات یا رفتار مورد توجه نیست بلکه هدف، فهم معانی تصور شده از سوی عمل‌کننده‌ها و افراد انسانی است، ج - نمونه ایده‌آل، ابزاری برای بازساخت واقعیت است (برخی فیلسوفان علم معتقدند: اینکه گفته می‌شود کار دانشمندان شناخت واقعیت است، سخنی بی‌پایه است چراکه هیچ انسانی ولو دانشمند باشد، قادر به شناخت عینی واقعیت نیست. کار دانشمندان و اساساً کار علم، بازساخت واقعیت است).

ساخت نمونه ایده‌آل، ساخت یک نمونه "میانگین" از پدیده مورد مطالعه نیست بلکه ساخت مفاهیم نزدیک به تجربه‌ای است که کمک به تشریح حوادث و وقایع می‌کند.

(به منبع شماره ۳ رجوع شود)

## □ ۲ - هوسرل<sup>۱</sup> و مکتب پدیدارشناسی:

پدیدارشناسی مورد نظر ما در این نوشته، حرکتی است که به ابتکار ادموند هوسرل به وجود آمد. تلاش فلسفی هوسرل، حل بحرانی است که همزمان در سال ۱۸۸۰ کلیه علوم را فراگرفت. این بحران که هنوز از آن خلاص نشده‌ایم، با سؤال‌های خود تزلزلی در مبانی تفکر تحصلی به وجود آورد. سؤال‌هایی از این قبیل که: آیا قوانین علمی فراگیر هستند؟ آیا این قوانین از حالات روانی محقق متأثر نیست؟ حوزه تحلیل پدیدارشناسی هوسرل، کاوش در حوزه شعور، آگاهی و حالات ارتباط با متعلق شناسایی است. این مکتب با نارسا خواندن "داده‌های تجربی" که در توصیف و شناخت پدیده‌ها به آنها استناد می‌شود، معتقد است: پدیدار در ذهن، تفکر و عقل نفوذ دارد و عقل هم به نوبه خود در ضمن پدیدار، ظاهر می‌شود و جز در ضمن پدیدار، خود را آشکار نمی‌سازد. در طی چنین فرآیندی است که پدیدارشناسی ممکن می‌گردد. در اینجا، هوسرل اعتقاد دارد که به منظور دسترسی به "صورت

تفکر" باید به خود "اشیاء" رجوع کرد. این رجوع یا بازگشت، بازگشتی بی وقفه به شهود اولیه، یا سرچشمهٔ قانون شناخت است که در ورای داده‌های حسی به دست می‌آید.

پدیدارشناسی، با جستجوی معنی رفتار، در حقیقت قصد کشف ماهیت ذهن انسان و چگونگی عملکرد آن را دارد. هدفی که فلسفهٔ جدید (بعد از دکارت) به دنبال آن است. به عبارت دیگر "خود را بشناس"، یا تفسیر آگاهی و تفکر دربارهٔ خویشتن، اقدام و طرح اساسی پدیدارشناسی است. هوسرل سرچشمهٔ بحران یادشده در علوم را صورت ریاضی بخشیدن به طبیعت توسط گالیله می‌داند. این پندار که چون ریاضیات یقینی است پس علم مبتنی بر داده‌های کمی نیز یقین‌آور است، موجب گردید اندازه گرفتن مساوی با علم شود. در حالی که رفتار و کیفیات حسی و محسوس، قابل تبدیل به مقادیر قابل اندازه‌گیری نیستند و نیز جهان علم (به مفهوم نیوتونی) جهان زندگی نیست. زندگی واقعی (و برای ما دانشجویان که زندگی سازمانی را بررسی می‌کنیم) همراه است با محمولات عملی، ارزشی و فرهنگی، که با آنها اشیاء و سازمان‌ها و... برای ما واجد معنی می‌گردند. در جهان علم جدید یا جهان گالیله، ناگزیریم از زاویه‌ای به جهان و پدیده‌ها بنگریم که هر آنچه روحانی است - به هر معنا که باشد - و تمام خصوصیات فرهنگی - ارزشی (چه مثبت و چه منفی) که در فعل انسانی به اشیاء و پدیده‌ها (و سازمان‌ها) داده می‌شود را باید از فاعل شناسایی به عنوان شخصی که حیاتی شخصی دارد، جدا کنیم. مکتب پدیدارشناسی هوسرل در رسیدن به مفاهیم حقیقی و اعمال تیت‌دار و درونی افراد با مکتب تفهیمی ماکس وبر، همعقیده است. (به منبع شمارهٔ ۴ رجوع شود)

### □ ۳ - مکتب روش‌شناسی قومی :

اتنومتدولوژی یا روش‌شناسی قومی، از جدیدترین نظریه‌های تفسیرگرا در علوم اجتماعی است که به مجموعهٔ دانسته‌ها و شناخت‌ها از یک فرهنگ اطلاق می‌شود. روش‌شناسان قومی به مطالعه و سنجش سطح باطن رفتار و ماهیت هر جریانی علاقه‌مندند. مطالعات سازمانی روش‌شناسان قومی، بر پرسش‌هایی که از نظر رفتار سازمانی جالب توجه هستند، استوار است. از جمله اینکه افراد در شرایط زندگی

واقعی، رفتارهای خود را به وسیله چه ساز و کاری با قوانین و مقررات منطبق می‌سازند و آنها را عملاً به کار می‌بندند؟ آیا افراد همین که نسبت به قانونی متقاعد شدند، دقیقاً طبق آن عمل می‌کنند؟ این پرسش‌ها و نظایر آن، ما را به درک ماهیت روابط واقعی در سازمان و به طور مستقیم به مطالعه افراد سازمانی به عنوان سازندگان "جهان اجتماعی" سازمان، هدایت می‌کند. این شیوه، از روش درک همدلانه یا تفهیمی ماکس وبر فراتر رفته و مستقیماً از پدیدارشناسی کارل مانهایم و نظرات آلفرد شوترز پیروی می‌کند. این مکتب، هر گروه را تنها از دیدگاه همان گروه می‌شناسد و موافق تعارض گروه‌ها بر اساس تضاد منافع نیست. بلکه تضاد یا سازگاری گروه‌ها را بر حسب درک مفاهیم، درک رفتار و تجزیه و تحلیل و تفسیر افراد گروه‌ها نسبت به وقایع و بر اساس روابط متقابل آنها در زندگی و شرایط "زندگی روزمره" مورد بررسی و سنجش قرار می‌دهد. به نظر روش‌شناسان قومی، تضاد سازمانی به علت عدم توانایی افراد در درک همدیگر، یا اختلاف نظر آنها در تفسیر بینش‌های یکدیگر و نه به دلیل تضاد منافع، به وقوع می‌پیوندد. آنها همچنین معتقدند اگر گروه‌های سازمانی درک خود را از مفاهیم و مسائل مورد اختلاف مورد بازبینی قرار دهند، تضاد به انسجام تبدیل می‌شود. آنها راه حل تضاد را "یک جریان دو جانبه" بین کارکنان و کارفرمایان دانند. این مکتب، ضمن انتقاد شدید از مکاتب تحصیلی در علوم اجتماعی که بر استقلال "ساختارها" و "واقعیت‌های بیرونی" تأکید بسیار دارند، اساساً معتقد است هیچگاه "ساختار" و "هستی" بدون "معنا" وجود ندارد.

گارفینکل<sup>۱</sup>، به عنوان پایه‌گذار اصطلاح اتنومتدولوژی، هدف آن را تحصیل روش‌هایی می‌داند که عاملین عمل در بیان زندگی اجتماعی به کار می‌برند. از نظر او رفتار افراد سازمانی در طی "موقعیت‌های روزمره" سازمانی شکل می‌گیرد و هرگونه تأثیر ساختاری بر رفتار را مطلقاً منتفی می‌داند. بر اساس چنین برداشتی، "جهان اجتماعی" سازمان، به عنوان منبع شکل‌دهنده رفتار کارکنان آن معرفی می‌شود. جهان اجتماعی سازمان به وسیله تجربیات روزانه و تدریجی، بر ادراک و احساسات و طرز تلقی‌های فردی که وارد بر سازمان می‌شود، اثر می‌گذارد و اعمال او را در

وضعیت‌های متفاوت زندگی روزمره سازمانی معین می‌کند. بنابراین، محور مطالعات روش‌شناسی قومی‌کنش، ارتباطات (رسمی و غیررسمی)، مکالمات و زبان افراد سازمانی است. در اینجا، تأکید بر این است که چگونه افراد به هنگام عمل، روابط معنی‌داری با دیگران برقرار می‌کنند. روش‌شناسی قومی متأثر از پدیدارشناسی هوسرل، بر نظریه پردازان سازمان خرده گرفته که استفاده آنها از روش‌شناسی علوم تجربی، موجب اتکای بیش از اندازه آنها به ساختارهای آماری ساده و سطحی گردیده که نتیجه آن، سطحی و کلیشه‌ای شدن مطالعات سازمانی شده است، به طوری که امروزه عدم وجود یک تحلیل قوی نسبت به مفاهیم سازمانی فوق‌العاده محسوس است. گارفینکل، راه درک صحیح مفاهیم سازمان را قرار گرفتن در متن زندگی سازمانی می‌داند. در نهایت، این دیدگاه بر این است که افراد سازمانی همانند روبات‌ها رفتار نمی‌کنند، بلکه اختیارات بالایی را برای خود قائل هستند. افراد سازمانی مقررات را تفسیر می‌کنند، در تهیه گزارشات محوله اقدام به "بازسازی" واقعیت می‌کنند و لذا پیشنهاد می‌دهد که برای شناخت منطقی و درست افراد سازمانی باید "طبیعت و سرشت بشر" را شناخت. در واقع، الگوی آنان برای بررسی واقعیت‌های "جهان اجتماعی" سازمان یک الگوی "هستی‌شناختی" است. روش‌شناسی قومی، برای بررسی سازمان‌های رسمی از برخورد کنش‌های افراد سازمان و شرح وظایف آنها استفاده می‌کند. در اینجا، داده‌هایی که در اختیار روش‌شناسی قومی وجود دارند، به دو دسته تقسیم می‌شوند: اول - کتاب‌های قانون، دستورالعمل‌ها، اساسنامه‌ها، آئین‌نامه‌های اجرایی، سوابق بایگانی شده و سلسله‌ای از دستورات که انتظارات ثابت و مشخصی را نشان می‌دهند، دوم - این اطلاعات و داده‌ها شامل گزارشاتی هستند که کارشناسان و دیگر افراد تهیه می‌کنند. این گزارشات نشان‌دهنده این هستند که افراد در مواجهه با موارد مختلف چگونه عمل کرده‌اند و یا می‌کنند. قوانین و دستورالعمل‌ها و آئین‌نامه‌ها، معیاری برای دریافتن این موضوع که آیا استفاده‌کنندگان آنها و تصمیم‌گیران بر اساس آنها عمل می‌کنند یا نه، در اختیار قرار می‌دهد.

روش‌شناسی قومی با استفاده از روش مشاهده و مشاهده همراه با مشارکت در حین بررسی فعالیت‌های روزانه می‌کوشد به برداشت‌های مختلف انسان در شرایط متفاوت



پی برد. مشاهده مورد نظر، در اینجا مشاهده معمولی نیست. پژوهشگر با نفوذ در عمق ارزش‌های فردی افراد و مشارکت در زندگی روزمره و عادی آنان، معنا و ارزش‌های نهفته در رفتارها را به دست می‌آورد. ایراد مهمی که منتقدین بر این مکتب گرفته‌اند این است که مدعیات پژوهشگران روش‌شناسی قومی ابطال‌پذیر نیست. (به منبع شماره ۲ رجوع شود)

### □ ۱-۳-۱- اگون بیتنر<sup>۱</sup> و روش‌شناسی قومی :

بیتنر از نخستین کسانی است که شیوه روش‌شناسی قومی را در بررسی فعالیت‌های سازمانی مورد استفاده قرار داد. او مقاله خود را با عنوان "مفهوم سازمان" در سال ۱۹۶۵ منتشر ساخت. وی در این اثر چنین استدلال می‌کند که فرضیه‌های سازمانی، معمولاً سازمان را به "هماهنگی فعالیت‌های افراد انسانی و استقرار ارتباطات مناسب در جهت نیل به اهداف مشخص" تعریف کرده‌اند. در حالی که، چنین تعریفی صرفاً بیانگر یک برداشت "ساختاری" از مفهوم سازمان و منعکس‌کننده باور "ادراک عامه"<sup>۲</sup> در مورد برخی از عوامل مؤثر در یک وضعیت خاص است.

بیتنر معتقد است که اعتبار بخشیدن به ادراک عامه مردم و مبنای قرار دادن آن برای تحلیل سازمان، ما را از دسترسی به مفهوم و پرهیز از قضاوت ارزشی دور می‌گرداند. او در این رابطه، نظریات سلزنیک<sup>۳</sup> و وبر<sup>۴</sup> را مورد انتقاد قرار می‌دهد. به عنوان مثال، وی درباره "بوروکراسی" چنین می‌گوید که: مفهوم بوروکراسی وبر، با این سابقه اطلاعاتی شکل گرفته که معمولاً عموم مردم "افراد شایسته" جامعه را می‌شناسند و آنها را بر دیگران ترجیح می‌دهند. بیتنر، فرضیه مزبور را نوعی تحریف واقعیت می‌خواند؛ چرا که هیچ سازمانی را با اوصاف مورد نظر وبر، در هیچ کجا نمی‌توان سراغ گرفت. نظر بیتنر آن است که به جای واقعیت و نظریه پردازی هنرمندانه، باید به مطالعه "بازیگران" (پرسنل و مدیران) سازمان پرداخت و از این طریق، ساختمان

1 - Bittner

2 - Common - sense

3 - Selznick

4 - Max weber

جهان اجتماعی اعضاء سازمان را مورد شناسایی قرار داد. او واژه "بازیگران" سازمان را به عمد به کار می‌گیرد، زیرا روش تفسیرگرایی، اساساً بر مطالعهٔ انگیزه‌ها، اهداف، حرکات و گفتار انسان‌ها به عنوان بازیگران و سازندگان جهان اجتماعی استوار است. فرض بیشتر این است که بازیگران سازمان تنها تماشاگرانی که غیرذینفع باشند نبوده بلکه بازیگرانی ذینفع‌اند که مفهوم سازمان را به شیوه‌ها و منظوره‌های خاص استفاده می‌نمایند.

### □ ۲-۳- زیمرمن<sup>۱</sup> و روش شناسی قومی :

بعد از بیشتر، زیمرمن مسئلهٔ عینیت سازمان رسمی را مورد انتقاد خود قرار داد. به نظر زیمرمن، ساختار سازمان رسمی مغالطه‌ای بیش نیست. وی مفاهیمی چون قوانین و مقررات، سیاست‌ها و اهداف را برای بازیگر بوروکرات، معماگونه و غامض دانسته و با بررسی‌های خود نشان می‌دهد که افراد از مقررات سازمان به منظور ارتباط دادن<sup>۲</sup> به کار خود<sup>۳</sup> و برای تطابق ملزومات خودی و سازمانی استفاده می‌کنند. او در مقاله‌ای که در واقع نتیجهٔ مطالعات میدانی او بر روی جریان‌گزینش در سازمان رفاه اجتماعی (۱۹۷۰) است، نشان می‌دهد که ذهنیت مسئول‌گزینش به مراتب از قوانین و مقررات که قاعدتاً می‌باید مستقل از اشخاص درگیر در امور اداری باشد، قطعی‌تر و تعیین‌کننده‌تر است. به عبارت دیگر، مقررات سازمانی به خودی خود نمی‌توانند کاملاً تعیین‌کنندهٔ رفتار باشد. بلکه بازیگر بوروکراسی برخی از جنبه‌های فعالیت‌ها و اعمال معمول و روزمره اداری را مورد بازسازی قرار می‌دهد. موضوع با اهمیت دیگری که زیمرمن مورد بررسی تجربی قرار داده تأثیر اسناد، مدارک، گزارشات و سوابق بر روی قضاوت‌ها و داوری‌هاست. او گزارشات تهیه‌شده توسط کارشناسان را مونتاژ و بازسازی وقایع و رخدادها می‌خواند و معتقد است که این مستندات همواره نقش اول را بر داوری‌ها و قضاوت‌های مقامات و تصمیم‌گیران به عنوان حافظان و مفسران قانون دارند. به نظر او، مسئولان این واقعیت‌های بازسازی شده را به دیدهٔ واقعیت‌های قطعی و عینی تلقی می‌کنند و در کار خود کاملاً به آنها استناد می‌نمایند. زیمرمن، در اینجا از نگاهی پدیدارشناسانه برخوردار است و با نظر تصمیم‌گیران که

"سوابق" را منعکس‌کننده یک رخداد مسلم تلقی می‌کنند، موافق نیست. از دیدگاه پدیدارشناختی، مأمور تهیه گزارش همواره در کار خود از گرایشات ذهنی و طرز تلقی و اغراض شخصی خود تأثیر می‌پذیرد و بدینوسیله، بر داوری‌ها و تصمیمات سازمانی تأثیر می‌گذارد. زیمرمن با این سخن، خواننده آشنا را به یاد نظریه خانم فالت در باب "وظیفه خبره و متخصص" می‌اندازد. خانم فالت می‌گوید: "بسیاری از مردم وقتی صحبت از متخصص و خبره می‌کنند، کسی را مدنظر می‌آورند که فاقد احساس، عواطف، هیجانان، یادبودها، منافع، وابستگی‌ها و طبیعت انسانی است. آیا کجا می‌توان جزیره‌ای را یافت که چنین نژادی از افراد انسان در آن سکنی اختیار کرده باشد؟" به نظر فالت، نباید حقایق را جدا از عواطف و احساسی که با آنها آمیخته است، تصور نمود. (به منابع شماره ۸ و ۱ رجوع کنید)

### □ نتیجه‌گیری:

همانطور که در آغاز گفته شد، پارادایم تفسیری، سازمان را متشکل از مفاهیم خشک و کاملاً ملموس نمی‌داند و برای سازمان آنچنان که تا کنون در متون تخصصی اشاره شده، وجود خارجی قائل نیست. مطالعات تفسیری بر آنند تا نشان دهند که چرا ساختارهای سازمانی برای ما صورت طبیعی و حالت عادی پیدا کرده‌اند. منتقدین نیز انتقاد کرده‌اند که مدعیات تفسیرگرایانه از خصوصیت علم بودن برخوردار نیست و نمی‌توان از ابزار تحقیق مشخص و قابل کنترل در تحقیقات تفسیری استفاده کرد. برخی هم انتقاد کرده‌اند این مکتب، روش‌هایی برای آزمون‌پذیری یافته‌هایش ارائه نمی‌دهد و هنگامی که تفسیر دو محقق وابسته به این مکتب از یک واقعه متفاوت باشد، هیچ ملاکی در دست نیست که در یابیم نظر کدامیک به واقعیت نزدیکتر است؛ به عبارت دیگر قابلیت ابطال‌پذیری ندارد. در هر حال آنچنان که صاحب‌نظران پیشنهاد داده‌اند، درک مطلوب پدیدارهای سازمانی تنها با توسل به روش‌های تلفیقی کمی و کیفی در تحقیقات امکان‌پذیر است.

### □ منابع:

۱ - علیرضا بشارت، سیر اندیشه اداری و مبانی علم اداره، تهران، انتشارات دانشکده علوم

- اداری و مدیریت بازرگانی، ۱۳۵۴، ص ۳ - ۳۸۲
- ۲ - غلام عباس توسلی، نظریه‌های جامعه‌شناسی، تهران، سمت، ۱۳۷۱، ص ۴۳۵-۴۷۱
- ۳ - منوچهر راد، درون فهمی، تهران، پژوهشگاه علوم انسانی، ۱۳۵۷، ص ۲۰۴
- ۴ - آندره دار تیگن، پدیدارشناسی چیست؟، ترجمه محمود نوالی، تهران، سمت، ۱۳۷۳
- ۵ - عبدالکریم سروش، جزوه درسی تبیین در جامعه‌شناسی، ۱۳۶۹
- ۶ - ح.ا. تنهایی، درآمدی بر مکاتب و نظریه‌های جامعه‌شناسی، مشهد، نشر مرندیز، ۱۳۷۱، ص ۶۷-۶۵
- 7 - THOMAS S. KUHN, *THE STRUCTURE OF SCIENTIFIC REVOLUTIONS* (Second Edition), 1970, The University of Chicago Press, PP. 3-11
- 8 - E. Bittner "*The Concept of Organization*", Ethnomethodology, Royturner(ed), Penguin Books, 1974, PP. 69-73