

ارائه یک سناریوی هنجاری مبتنی بر رویکرد اخلاق گفتمانی برای تصمیمات سیاستی

محمدحسن ملکی^{۱*}، احمد جعفرنژاد^۲

۱- گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه قم

۲- گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران

چکیده

تحقیق در عملیات مجموعه‌ای از مدل‌ها برای بررسی مسائل سازمانی است. مدل‌های کلاسیک این رشته به دنبال بهینه‌سازی بوده و روی ارزش‌های کمی، عینی و قابل اندازه‌گیری تأکید می‌کنند. مسائل بسیاری وجود دارند که طیف ذینفعان و ارزش‌های حاکم آن مسأله، گسترده بوده و با منطق سنتی نمی‌توان آنها را مورد بررسی قرار داد. محققین تلاش کرده‌اند با رویکرد اخلاق گفتمانی هابرماس و ارزش‌های سه‌گانه مطرح در آن، یک سناریوی هنجاری برای مدل‌های تحقیق در عملیات ارائه دهند. علت‌گزینش رویکرد هابرماس در مقایسه با رویکردهای دیگر از جمله فایده‌گرایی و دیدگاه کانتی، جامعیت آن است. ارزش‌های مطرح در رویکرد هابرماس عبارتند از: ارزش‌های عمل‌گرایانه، ارزش‌های اجتماعی یا اخلاقی و ارزش‌های جهان‌روا که با توجه به این ارزش‌ها، سه نوع مدل عمل‌گرا، مشارکتی و هنجاری شناسایی شده‌اند. علاوه بر این مدل‌ها، یک مدل مطلوب و ترکیبی نیز برای مسائل سازمانی معرفی شده است. مدل‌های متکثر به دنبال بهبود بوده، بر ارزش‌ها و عقلانیت چندگانه تأکید دارند و مبتنی بر فلسفه پراگماتیسم انتقادی هستند. در این مقاله، طبقه‌بندی پژوهشگران با رویکرد کینی مورد مقایسه قرار گرفته و مزیت‌های آن طرح شده است.

کلیدواژه‌ها: تحقیق در عملیات، اخلاق گفتمانی، ارزش‌های عمل‌گرایانه، ارزش‌های اخلاقی، ارزش‌های جهان‌روا، تصمیمات سیاستی

۱- مقدمه

رشته‌هایی مانند فیزیک یا شیمی نیست و در این رشته چیزی هم به نام انباشت دانش نظری همانند علوم تجربی وجود ندارد. در حقیقت باید گفت که این رشته مجموعه‌ای از روش‌ها و روش‌شناسی‌های حل مسأله است و ویژگی بارز آن نیز مدل‌سازی است. تمامی روش‌های تحقیق در عملیات به دنبال مدل‌سازی و بازنمایی واقعیت هستند. تنها تفاوت این مدل‌ها در چیزی است که مدل می‌کنند [۳]. برخی اندیشمندان، فناوری را یک مقوله فارغ از ارزش می‌دانند. این دیدگاه در مورد فناوری تحقیق در عملیات هم تا سال‌های دهه ۷۰ وجود داشت ولی به تدریج نقدهایی به آن وارد گردید. یکی از صاحب‌نظران برجسته، فینبرگ^۲، معتقد به بار ارزشی فناوری بوده [۴] و به دنبال ارائه چارچوبی ارزشی

دانش تحقیق در عملیات^۱ دانشی نوپدید بوده و ظهور آن به جنگ جهانی دوم باز می‌گردد که به دلیل موفقیت‌های ناشی از آن، پس از جنگ هم مورد استقبال صنایع قرار گرفت. از دهه ۱۹۵۰ تاکنون، روش‌های متعددی برای بررسی مسائل مختلف سازمان‌ها توسط صاحب‌نظران تحقیق در عملیات ارائه شده است. دانش تحقیق در عملیات در باب مدل‌های تصمیم صحبت می‌کند. به زعم برخی متخصصین، تحقیق در عملیات نوعی فناوری است [۱] زیرا بسیاری از صاحب‌نظران، فناوری را کاربرد علم در عمل می‌دانند [۲]. تحقیق در عملیات دارای یک موضوع مشخص نظری همانند

* نویسنده عهده‌دار مکاتبات: mh.maleki@qom.ac.ir

هنجاری این پژوهش بر نظریه اخلاق گفتمانی هابرماس^۱ بنا شده است. علت انتخاب نظریه اخلاق گفتمانی به عنوان یک چارچوب ارزشی-هنجاری در توسعه مدل‌های تصمیم، جامعیت آن است. رویکرد اخلاق گفتمانی شامل تمامی نظریه‌های اخلاقی از جمله نظریه اصالت فایده^۲، نظریه مطلق‌گرایی^۳ کانتی و نظریه اصالت جمع^۴ می‌باشد [۷]. از منظر اصحاب اصالت فایده، فعالیت‌ها یا کنش‌های صحیح، فعالیت‌هایی هستند که بیشترین خیر عام و یا کمترین شر عام را دارند [۸]. اما کانت^۵ اعتقاد داشت که فعالیت‌ها و اقدامات باید صرفاً در قالب درست یا نادرست و بدون توجه به نتایج و یا منفعی که برای گروه خاصی از مردم دارند ارزش‌گذاری شوند. کانت یک "وظیفه مطلق و قطعی" را توسعه داد که بایستی توسط تمامی افراد و در همه زمان‌ها تبعیت شود [۹]. به زعم اندیشمندان رویکرد اصالت جمع، ارزش‌های افراد به جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کنند مربوط می‌شود و از منظر بیرونی یا خارجی، قادر به قضاوت کردن در مورد آنها نیستیم [۱۰].

ارزش‌های مطرح در نظریه اخلاق گفتمانی عبارتند از: ارزش‌های عمل‌گرایانه^۶، ارزش‌های اخلاقی^۷ یا اجتماعی و ارزش‌های جهان‌روا^۸ [۱۱]. هر یک از نظریات اخلاقی صرفاً صرفاً به یک نوع ارزش تأکید دارند. نظریه اصالت فایده به ارزش‌های عمل‌گرایانه، نظریه کانت به ارزش‌های جهان‌روا و نظریه اصالت جمع به ارزش‌های اجتماعی یا اخلاقی توجه دارند در حالی که رویکرد اخلاق گفتمانی به هر سه نوع ارزش تأکید دارد. همچنین محققین برای غنابخشی به این سناریو از نظرات صاحب‌نظران برجسته داخلی و خارجی تحقیق در عملیات نرم و سخت در قالب کارگاه‌های هم‌اندیشی و مصاحبه استفاده نموده‌اند. ایده‌های اخلاق گفتمانی و نظرات خبرگان رشته، منجر به استخراج انواع مدل‌های موجود، مشخصات اصلی هر یک از این مدل‌ها و در پایان ویژگی‌های مدل مطلوب گردید.

برای آینده فناوری به صورت کلی است. محققین با الهام از فینبرگ، درصدد ارائه یک چارچوب ارزشی-هنجاری برای فناوری تحقیق در عملیات می‌باشند.

چارچوب ارزشی-هنجاری، مجموعه‌ای از ارزش‌ها و اصول بنیادی است که می‌تواند مبنایی برای نظریه‌پردازی و همچنین شیوه عمل قرار گیرد و ضمناً از آن می‌توان به عنوان مبنایی برای سیاست‌گذاری نیز استفاده نمود. عینیت یافتن یک چارچوب ارزشی-هنجاری ممکن است سال‌ها طول بکشد. برای بدیل‌اندیشی با استفاده از چارچوب ارزشی-هنجاری نیازمند سیاست‌گذاری‌های بلندمدت هستیم زیرا ممکن است عینیت یافتن یک چارچوب ارزشی-هنجاری متفاوت، به هماهنگی‌های گسترده میان انسان‌ها، نهادها و سازمان‌های اجتماعی و همچنین زمانی طولانی نیازمند باشد. تحول در چارچوب ارزشی-هنجاری منجر به ظهور روش‌شناسی‌ها و روش‌های متفاوت می‌شود. پیش از ارائه چارچوب ارزشی-هنجاری جدید، نگاهی به چارچوب ارزشی-هنجاری فناوری به صورت کلی می‌اندازیم. برای مثال برخی از ارزش‌هایی که از اوایل قرن هفدهم تا حال حاضر فناوری را هدایت کرده‌اند عبارتند از [۵]:

- ۱- انسان از طبیعت جدا و از آن ارزشمندتر است.
- ۲- انسان حق دارد در جهت تأمین منافع خصوصی و اجتماعی خود طبیعت را رام کند.
- ۳- انسان هیچ مسئولیتی نسبت به طبیعت ندارد.
- ۴- هدف نهایی فناوری بیشترین بهره‌برداری از منابع طبیعی و انسانی با کمترین هزینه است.
- ۵- کاربران فناوری به لحاظ اخلاقی مسئولیتی ندارند. آنها باید رها از دغدغه اخلاقی و زیباشناسانه، وظیفه خود را به انجام برسانند. این نوع مسئولیت‌ها فقط بر عهده سیاست‌گذاران است.

هدف اصلی پژوهش حاضر، ارائه یک سناریوی هنجاری برای دانش تحقیق در عملیات است. سناریوهای هنجاری بر خلاف سناریوهای اکتشافی، ذهنی و آرمانی بوده و وابسته به نظرات محقق یا محققین می‌باشند. همچنین این نوع از سناریوها نظریه‌محور هستند. سناریوهای هنجاری مربوط به آینده‌های مطلوب بوده و برآمده از قضاوت‌های ارزشی هستند از این‌رو بیشتر ذهن‌گرا هستند تا عین‌گرا [۶]. چارچوب ارزشی-

1- Habermas
2- Utilitarianism
3- Deontology
4- Communitarianism
5- Kant
6- Pragmatic
7- Ethical
8- Moral

۲- مبانی نظری

مقاله حاضر برای توسعه سناریوی هنجاری خود از رویکرد اخلاق گفتمانی استفاده نموده است. اخلاق گفتمانی با این پرسش شروع می‌شود: "ما چه کاری باید انجام دهیم؟". این پرسش در سه موقعیت چالشی امکان وقوع دارد: مسائل عملی^۱، مسائل اخلاقی^۲ و مسائل جهان‌روایانه^۳.

معنی پرسش "من چه کاری باید انجام دهم؟" وابسته به این است که مسأله چگونه تصور و تعریف شود. در هر موردی توجه انتخاب از میان جریان‌های مختلف اقدام، یک مسأله است. برای مثال وظایف عمل‌گرایانه، نوع خاصی از عمل را اقتضاء می‌کند [۱۲].

مسائل عمل‌گرایانه در ارتباط با اقدامات مناسب برای رسیدن به یک هدف خوب تعریف شده هستند: چگونه خط تولید را به خوبی مدیریت کنیم؟ ارزان‌ترین راه ارائه محصولاتمان چیست؟ بهترین مکان برای انتخاب موقعیت کارخانه کجاست؟ و ... آنها اغلب به جهان مادی مربوط می‌شوند و مرتفع کردن آنها نیاز به دانش و منابع لازم دارد. معیار اصلی برای موفقیت در چنین شرایطی، کارایی است. کارایی را انجام درست کار تعریف می‌کنند. کارایی به معنای کمترین زمان یا انرژی مصرفی در قبال بیشترین کار انجام‌شده می‌باشد. بر حسب نظریات اخلاقی، این رویکرد نتیجه‌گراست و اقدامات را صرفاً بر حسب نتایج‌شان مورد ارزیابی قرار می‌دهد.

در موارد بسیاری اما، مسائل چالشی پرسش‌هایی فراتر از دغدغه کارایی را طلب می‌کنند. ممکن است در مورد اهداف مناسب یا ابزارهای ممکن رسیدن به هدف، ابهام و عدم توافق وجود داشته باشد. در این‌گونه شرایط ما با ارزش‌هایی مواجه می‌شویم که مرتبط با نحوه خوب زندگی کردن در میان گروه‌های مختلف مردم است [۱۳]. این حوزه جایی است که پرسش‌های اخلاقی ورود می‌کنند. آیا ما باید به اثرات اقدامات خود روی دیگران هم توجه داشته باشیم؟ آیا ما باید همیشه حقیقت را بگوئیم؟ آیا گرفتن رشوه کار درستی نیست؟ ما چه مسئولیت‌هایی در ارتباط با حیوانات و محیط اطراف خود داریم؟

این موضوعات به جهان شخصی یک فرد و یا جهان اجتماعی یک گروه مربوط می‌شوند. در اینجا معیار ما کارایی نیست بلکه خیر و فضیلت است و این نگاه، نزدیکی زیادی به رویکرد اصالت جمع دارد. از منظر اخلاق گفتمانی، پاسخ به پرسش‌های اخلاقی ممکن است در دیدگاه گروه‌ها و افراد مختلف، متفاوت از یکدیگر باشد. ما ممکن است به صورت کاملاً مشروعی در مورد اجزاء تشکیل‌دهنده یک زندگی خوب با هم اختلاف‌نظر داشته باشیم. فرهنگ و مذاهب مختلف ممکن است دیدگاه‌های متعدد و متفاوتی در خصوص گیاه‌خواری و یا صداقت داشته باشند.

اما آیا برخی دغدغه‌ها وجود دارند که تمامی آدمیان را به طور یکسان تحت تأثیر قرار دهند؟ به نحوی که فراتر از منافع گروهی به موضوعاتی جهان‌شمول از جمله برابری و عدالت برای همه بیندیشند؟ این نکته محور اصلی ادعاهای رویکرد کانتی است. اگر ما وجود برخی هنجارهای جهان‌شمول اساسی حداقلی را برای تمامی مردمان نپذیریم ظرفیت انتقاد از اقدامات مغایر با حقوق انسانی و آزادی را از دست خواهیم داد. همچنین این رویکرد راه را برای تعارضات بین‌فرهنگی و اقتدارگرایی در همه اشکال آن باز می‌کند. منظور از طرح این مسائل در نظریه اخلاق گفتمانی، توجه به دغدغه‌های جهان‌شمول و جهان‌روا و فراتر رفتن از منافع بخشی و گروهی به نفع منافع همگانی است [۱۲].

ما نباید انتظار داشته باشیم که پاسخ تمامی افراد به پرسش‌های "چه چیزی برای من خوب است؟"، "چه چیزی برای ما خیر است؟" یا "چه چیزی برای آنها خیر است؟" یکسان باشد. ما باید پرسیم چه چیزی برای همه ما به صورت یکسان خیر است؟ این نگاه "نقطه‌نظری جهان‌روایانه" به مسائل است [۱۴]. این دغدغه‌ها تمرکز اصلی بحث اخلاق گفتمانی را تشکیل می‌دهند.

رویکرد اخلاق گفتمانی از سه دسته ارزش عمل‌گرایانه، اخلاقی و جهان‌روا صحبت می‌کند. هر یک از این نوع ارزش‌ها در مسائل مختلف مطرح می‌شوند. ارزش‌های عمل‌گرایانه در مسائل عملی، ارزش‌های اخلاقی یا اجتماعی در مسائل اخلاقی و ارزش‌های جهان‌روا در مسائل جهان‌روایانه. البته ممکن است این مسائل با هم نیز رخ دهند. بنابراین یک چارچوب ارزشی-هنجاری مناسب، چارچوبی

1- Practical problem
2- Ethical problem
3- Moral problem

خود یک طبقه‌بندی ارزشی ارائه داده است. در بخش بحث، سناریوی هنجاری محققین با رویکرد کینی مقایسه شده است. در ادامه به صورت مبسوط ارزش‌های گوناگونی که در موقعیت‌های مختلف مطرح می‌شوند را مورد بررسی قرار خواهیم داد.

ارزش‌های عمل‌گرایانه^۲ در ارتباط با ابزار رسیدن به هدف تعریف می‌شوند. عموماً هنگامی که اهداف به وضوح تعریف و روی آنها توافق حاصل شده باشد تنها نکته باقیمانده، رسیدن به هدف از طریق ابزارهای کاراست [۱۷]. ارزش‌های عمل‌گرایانه با کارایی و حساب هزینه-منفعت ارتباط نزدیکی دارند. بسیاری از فنون تصمیم‌بویژه فنون کلاسیک، به دنبال بکارگیری ابزار مناسب برای رسیدن به اهداف تعیین‌شده با حداکثر کارایی هستند. متأسفانه مدل‌های علم تصمیم به طور سنتی بازتاب‌دهنده چنین ارزش‌هایی بوده‌اند. چنین مدل‌هایی نگاهی یک‌سویه به انسان و جامعه انسانی داشته‌اند. برای توسعه جامعیت در میان مدل‌های تصمیم، ضرورت دارد تا این مدل‌ها طیف بیشتری از ارزش‌ها را منعکس نمایند. علم تصمیم در ارتباط با کاربری ارزش‌های عمل‌گرایانه و ابزاری رشد زیادی داشته است و در حال حاضر نیاز به یک تجدید نظر اساسی در آن وجود دارد. مهم‌ترین مبنای فلسفی برای توسعه چنین مدل‌هایی، کارکردگرایی است. واژه **Function** از ریشه لاتینی **Functio** به معنای انجام یک وظیفه است و در فارسی معادل‌هایی چون نقش، عمل، خدمت و شغل دارد. در ریاضیات به معنای تابع است و در علوم اجتماعی به معنای نقش یک جزء در کل می‌باشد. در کل کارکرد هم به مجموعه فعالیت‌هایی گفته می‌شود که در جهت برآوردن یک نیاز یا نیازهای نظام انجام می‌گیرد [۱۸]. کارکردگرایی با فواید ابزارها سر و کار داشته و به دنبال یافتن بهترین راه رسیدن به هدف است. تصویری که کارکردگرایان از هستی ارائه می‌دهند واقع‌گراست. به زعم کارکردگرایان جهان اجتماعی، خارج از ما و بدون ارتباط با شناخت ما به منزله موجودات تجربی وجود دارد [۱۸]. کارکردگرایی از جهت معرفت‌شناسی، اثبات‌گرا و معتقد به این باور است که جهان اجتماعی همانند جهان طبیعی دارای اجزاء و عناصری است که میان این اجزاء تأثیر و تأثراتی وجود دارد [۱۹].

است که همزمان هر سه نوع ارزش عمل‌گرایانه، اخلاقی یا اجتماعی و جهان‌روا را در کنار هم مدنظر قرار دهد. در ادامه به بررسی و توضیح این سه ارزش خواهیم پرداخت. مدل‌های تصمیم‌بایستی این ارزش‌ها را در موقعیت‌های مختلف بازنمایی کنند. اغلب مدل‌های تصمیم‌بایستی ارزش‌های عمل‌گرایانه می‌پردازند. تعداد کمی از مدل‌های تصمیم‌بایستی که از منظر بسیاری، حتی بخش مشروعی از دانش تحقیق در عملیات را هم تشکیل نمی‌دهند به بازنمایی ارزش‌های اخلاقی و اجتماعی می‌پردازند. متأسفانه باید گفت که در زمینه بازنمایی ارزش‌های جهان‌روایانه در زمینه‌های هنجاری، کار قابل دفاعی انجام نشده است. علاوه بر توصیف هر یک از این ارزش‌ها و مدل‌های مربوط به آنها، به ارائه یک مبنای فلسفی مستدل برای توسعه مدل‌های مناسب خواهیم پرداخت. نوآوری محققین در این بخش، ارائه دو فلسفه بدیع و مناسب برای مدل‌های مربوط به ارزش‌های اجتماعی و جهان‌شمول است.

۳- ارزش‌های عمل‌گرایانه

واژه ارزش در زبان فارسی، اسم مصدر ارزیدن و دارای معنای لغوی قدر، مرتبه، استحقاق، لیاقت، شایستگی، زیندگی، برزندگی و قابلیت است [۱۵]. در زبان انگلیسی معادل **Value** به معنای رتبه، قدر، گرمی داشتن و اهمیت دادن می‌باشد. در تعریف ارزش می‌توان گفت عبارت است از یک بار معنایی خاص که انسان به برخی اعمال و پدیده‌ها نسبت می‌دهد و برای آن در زندگی خود جایگاه ویژه‌ای قائل است. به زعم کینی^۱ ارزش‌ها مجموعه اصولی برای ارزیابی تصمیمات ما هستند [۱۶]. تحقیق در عملیات در تمامی مداخلات خود ناگزیر با مسأله ارزش مواجه است. کینی به عنوان مبدع تفکر ارزشی معتقد است که در هر مسأله تصمیم‌بایستی ضرورت‌ها و موضوعات مهم را شناسایی نموده و به نحوی در تصمیمات لحاظ کرد. منظور او از این ضرورت‌ها، همان ارزش‌ها هستند. ارزش‌های حوزه تحقیق در عملیات همان ضرورت‌های مهم تصمیم‌گیر و ذینفعان در موقعیت‌های مختلف تصمیم‌بایستی می‌باشند. کینی به عنوان مبدع تفکر ارزشی و حامی شناسایی ارزش‌ها و ورود آنها در مدل‌های تصمیم‌

۴- ارزش‌های اخلاقی یا اجتماعی

در برخی موقعیت‌ها ممکن است افراد درگیر، دارای ارزش‌ها و دیدگاه‌های متعدد و متکثری باشند. این تفاوت دیدگاه‌ها ممکن است به دلیل ارزش‌های گروهی، اجتماعی و فرهنگی متفاوت آنها باشد [۲۰]. در چنین موقعیت‌هایی باید مدل‌هایی را بر مبنای مشورت، گفتگو و اندیشه‌ورزی توسعه داد تا دیدگاه‌های گروه‌های درگیر به هم نزدیک‌تر شود. عقلانیت انتقادی^۱ کارل پوپر^۲ مبنای مناسبی برای توسعه مدل‌های مشارکت‌گرا در زمینه‌های متکثر است. در زمینه‌های متکثر این فرض وجود دارد که دیدگاه‌ها و ذهنیت‌های متعددی وجود دارد ولی امکان حصول توافق دور از ذهن نیست. عقلانیت انتقادی پوپر فلسفه مناسبی برای رشد مدل‌های مشارکت‌گرا در چنین زمینه‌هایی است. نظریه عقلانیت انتقادی دستاورد تأملات چندین ساله فلسفی پوپر و ایده‌ای برگرفته از معرفت‌شناسی اوست که البته صاحب‌نظران دیگری نیز تحت تأثیر او این ایده را توسعه داده‌اند [۲۱]. برخی اندیشمندان، عقلانیت انتقادی یا نقادانه را نامی می‌دانند بر روی نظریه معرفت‌شناسانه مهم و تأثیرگذاری که طی دهه‌های متمادی قرن بیستم به وسیله پوپر پروراند شده است [۲۲]. همچنین عقلانیت انتقادی را نامی می‌دانند که پوپر به عقلانیتی فروتن و خود-نقاد داده است. پوپر این دیدگاه را با عقلانیت غیرانتقادی یا فراگیر مقایسه می‌کند یعنی دیدگاهی که تنها به صدق آنچه با عقل یا تجربه بدست می‌آید معتقد است. استدلال پوپر آن است که عقلانیت فراگیر از عهده تبیین چگونگی برهان برنمی‌آید و منجر به تناقض می‌شود. امروزه عقلانیت انتقادی فرآیند توسعه‌یافته رویکرد پوپر در تمامی حوزه‌های فکر و عمل است. وظیفه محوری عقلانیت انتقادی در هر رشته، جایگزین کردن روش اثباتی با روش نقدی است [۲۳]. پوپر، عقلانیت انتقادی را یک شیوه تفکر می‌داند که ویژگی بارز آن تعقل در باب امور مختلف و آمادگی برای گوش سپردن به استدلال‌های نقادانه و جستجو برای یافتن اشتباهات خود با هدف درس آموختن از آنهاست [۲۴]. مراد پوپر از عقلانیت انتقادی را در این عبارت به خوبی می‌توان یافت: "من ممکن است بر خطا باشم و شما بر صواب، اما با

بذل کوشش، ممکن است هر دوی ما به حقیقت نزدیک‌تر شویم" [۲۴]. پوپر این سخن را موضع کسی می‌داند که از به توافق رسیدن مردم در مسائل مهم و بر مبنای استدلال عادلانه مایوس نشده و امیدوار است آنها حتی در جایی که خواست‌ها و منافع‌شان با هم در اصطکاک است هنوز قادر به استدلال منطقی و فروتنانه باشند. وی معتقد است شاید آنها از طریق حکمیت به مصالحه‌ای منصفانه دست یابند و این ویژگی منصفانه بودن، آن مصالحه را برای بیشترشان پذیرفتنی کند [۲۵]. از سوی دیگر، پوپر معتقد است که این الگو نه تنها یک شیوه تفکر که حتی یک سبک زندگی^۳ است. بنابراین شاید تعمیم آن به حوزه‌های عملی زندگی همچون سیاست، مدیریت، زندگی شهروندی و به طور کلی حوزه اخلاق اجتماعی، بتواند موجب از میان رفتن بسیاری از اختلافات شود [۲۶]. از این‌رو نظریه عقلانیت انتقادی پوپر یک مبنای فلسفی مناسب برای ساخت مدل‌های نرم جهت حصول توافق و تفاهم میان گروه‌های درگیر است. گروه‌های مختلف می‌توانند از طریق بحث‌های نقاد و گام‌به‌گام، به یک راه‌حل توافقی دست یابند. پوپر عقلانیت انتقادی را دربردارنده بن‌مایه دیدگاه اخلاقی خود دانسته و تأکید می‌کند که این نوع نگاه به عقلانیت، امکان تفسیر جزم‌گرایانه از آن را به حداقل می‌رساند. او باور دارد اگر این رویکرد در دستور کار تمامی افراد جامعه قرار گیرد می‌توان به صلح، انسانیت، تواضع و تلاش برای یادگیری از اشتباهات خود امیدوار بود [۲۳]. بنابراین پوپر جستجوی حقیقت از طریق استدلال دوسویه و همکاری بر مبنای تعاملات اجتماعی را فرآیندی می‌داند که منجر به نوعی همبستگی انسانی می‌گردد. وی به این همبستگی عنوان وحدت عقلانی بشر داده چون معتقد است عقل آدمی شالوده وحدت بشر است [۲۷]. در نتیجه او با در نظر گرفتن عامل مهم اخلاق در عقلانیت، دو مسلک عقلانیت راستین و عقلانیت دروغین را در مقابل یکدیگر قرار می‌دهد. به زعم او، مسلک اول همان رویکرد سقراط است یعنی آگاهی شخص به حدود توان خویش و فروتنی فکری و عقلی کسانی که می‌دانند چقدر خطا می‌کنند و واقف هستند که حتی برای همین میزان دانستن هم تا چه میزان به دیگران وابسته‌اند [۲۷]. پوپر بر این باور است که در مقابل چنین

1- Critical Rationality

2- Karl Popper

نوشته‌های هوسرل^۵، شلر^۶، هایدگر^۷ و شوتز^۸ متداول شد [۳۰]. جایگاه فلسفی پدیدارشناسی، به دیدگاه فلسفی هوسرل در اواخر قرن نوزدهم باز می‌گردد که درصدد پاسخ به این پرسش مبنایی بود: "اشیاء، کنش‌ها و رویدادها، چگونه در آگاهی کنشگر ظهور می‌یابند؟". در بررسی جواب این پرسش محوری، پدیدارشناسی به عنصر اساسی تجربه در زندگی روزمره مردم توجه دارد. لذا تجربه نقطه مرکزی پدیدارشناسی قرار گرفت. تجربه‌های زندگی روزمره که به اتکاء خلاقیت انسان در تعامل با زمینه‌های اجتماعی حاصل می‌شوند حیات انسان را رقم می‌زنند. بنابراین تجربه با زندگی انسان عجین بوده و تحت عنوان تجربه زیسته، مدنظر پدیدارشناس قرار می‌گیرد [۳۱]. نکته محوری در مطالعات تفسیری، ذهنیت‌گرایی است. از منظر رویکرد تفسیری، معنا کشف نمی‌شود بلکه خلق می‌شود. ابژه دارای معنای ذاتی نیست بلکه منتظر کسی است که به آن معنایی الصاق نماید [۳۲]. به زعم صاحب‌نظران رویکرد تفسیری، پیش از اینکه هیچ‌گونه آگاهی‌ای از دنیای قابل تفسیر وجود داشته باشد جهان اصولاً بی‌معنا بوده است. مدل‌های نرم به دنبال ساختاردهی و تعریف مسائل از منظر گروه‌های گوناگون هستند. بنابراین برای توسعه آنها در بُعد معرفتی می‌توان از آموزه‌های پدیدارشناسانه و تفسیری برای غنای بیشتر و از رویکرد عقلانیت انتقادی در بُعد روشی و تنظیم گفتگوها استفاده کرد. روش‌های نرم در یک فرآیند خلاق و نوآورانه و با اتخاذ گام‌هایی به صورت مشارکتی، پیگیر رسیدن به تفاهم و توافق هستند. در گفتگویی که پوپر از آن سخن می‌گوید طرفین به دنبال منکوب کردن هم یا موجه ساختن و تثبیت یک دیدگاه نیستند [۲۴]. آنچه را در یک بحث نقادانه باید به فراموشی سپرد پیروزی در آن است. کافی است احساس کنیم در پرتو گفتگو، نور تازه‌ای مشاهده‌ای می‌کنیم که نشان می‌دهد اندکی به حقیقت نزدیک شده‌ایم [۲۴]. مشارکت‌کنندگان در گفتگوی نقادانه ممکن است در پایان همچنان مخالف هم باشند اما ضمن رعایت احترام متقابل، به این نتیجه دست می‌یابند که این مخالفت با مخالفت اولیه تفاوت دارد. بدین ترتیب که هر

ایده‌ای، نسخه‌ای از عقل‌گرایی قرار دارد که چهره‌های اصلی آن افلاطون^۱ و هگل^۲ هستند. پوپر سرم‌نشاء نظریه "عقل قوه‌ای است که افراد به تفاوت از آن بهره‌مندند و به درجات مختلف آن را پرورش می‌دهند" را به افلاطون نسبت می‌دهد. او مرجعیت‌طلبی‌ها، پیش‌داوری‌ها و عدم ارج‌گذاری به عقاید دیگران را از نتایج این نوع عقلانیت می‌داند [۲۷] و گرچه عقلانیت مبتنی بر تعاملات اجتماعی را سودمند و موجد وحدت عقلانی بشریت تلقی می‌کند اما میان تحلیل خود و تحلیل هگل که عقل را محصولی اجتماعی و بخشی از روح جامعه می‌داند تمایز قائل می‌شود. پوپر در مورد عقل و جامعه از دیدگاه هگل می‌نویسد: هگل بر آن است که آدمیان پیش از پیدایش جامعه و قانون، نه آزادند و نه از حقی برخوردارند. بنابراین جامعه و بخش برتر آن یعنی دولت، واقعیتی است مستقل از افراد و برتر از آنها [۲۸]. آنچه پوپر در مورد انواع عقلانیت بیان می‌کند نقش عنصر اخلاق در عقلانیت را روشن می‌نماید. پوپر حتی از تواضع و عزم اخلاقی برخی دانشمندانی که در عرصه علوم تجربی فعالیت داشته‌اند به نیکی یاد می‌کند: این تواضع عظیم کیپلر^۳ بود که به دفعات وی را در دیدن و درس گرفتن از اشتباهاتش یاری کرد [۲۹]. پس تواضع چه در معنای کلی آن و چه در معنای خاص آن یعنی تواضع علمی، از مؤلفه‌های اصلی دیدگاه اخلاقی پوپر می‌باشد. در واقع در زمینه‌هایی که دیدگاه‌های افراد در مورد یک مسأله با هم متفاوت است رویکرد عقلانیت انتقادی پوپر می‌تواند یک مبنای مناسب برای مدل‌سازی باشد. بسیاری، پدیدارشناسی و مطالعات تفسیری را یک مبنای فلسفی مناسب برای مدل‌های نرم می‌دانند ولی به اعتقاد محققین، عقلانیت انتقادی همراه با این دو رویکرد به صورت مکمل به شکل بهتری می‌تواند مدل‌های نرم را توسعه دهد. واژه پدیدارشناسی برای نخستین بار در قرن هیجدهم میلادی به وسیله لامبرت^۴ بکار گرفته شد. وی آن را در بخشی از نظریه شناخت به منظور تمیز بین حقیقت و شبهه یا امری موهوم مورد استفاده قرار داد. این واژه بعدها به وسیله هگل در اثری تحت عنوان "پدیدارشناسی ذهن" بکار رفت و بعداً در

5- Husserl
6- Scheler
7- Heidegger
8- Schutz

1- Plato
2- Hegel
3- Kepler
4- Lambert

متکثر، کارایی ملاک نبوده و اقبال اجتماعی ملاک است. یعنی گروه‌های مختلف در سازمان بایستی نتایج و تغییرات را قبول داشته باشند. توجه به چنین ارزش‌هایی منجر به توسعه مدل‌هایی بومی برای رفع مشکلات واقعی سازمان‌های امروزی خواهد شد. صاحب‌نظران معمولاً بنیاد فلسفی رویکردهای نرم را پدیدارشناسی و مطالعات تفسیری می‌دانند در حالی که به ظرفیت‌های رویکرد عقلانیت انتقادی و مهندسی اجتماعی پوپر توجهی نشده است. مطالعات تفسیری و پدیدارشناسانه نقش مهمی در توسعه مدل‌های مفهومی دارند. با بکارگیری مطالعات قوم‌شناسانه می‌توان به تفاوت‌های میان مدل‌های مفهومی مرتبط با زمینه‌های فرهنگی مختلف پی برد. مطالعات قوم‌شناسانه می‌تواند در شناسایی و توسعه مدل‌های مفهومی بومی نقش مهمی را ایفاء کنند. در این زمینه کار مهمی صورت نگرفته است. مدل‌های مفهومی بخش مهمی از پیشینه روش‌های نرم را تشکیل می‌دهند. به طور خلاصه باید گفت مدل‌های منعکس‌کننده ارزش‌های اخلاقی و گروهی بایستی به تناسب اخلاقی پیشنهادها و خروجی‌های خود با ارزش‌های گروه پایبند باشند. نکته آخر، در مورد مساعدت مطالعات زبان‌شناسی و علوم شناختی در توسعه مدل‌های نرم است. علوم شناختی به دنبال یافتن پاسخی برای این پرسش هستند که چگونه فرآیندهای ذهنی‌ای چون تفکر، حافظه و ادراک توسط مغز سازمان‌دهی و اجرا می‌شوند. علم اعصاب‌شناختی رشته علمی است که بین علوم شناختی و روان‌شناسی شناختی از یک سو و زیست‌شناسی و علوم اعصاب از سوی دیگر پل می‌زند. از نظر علوم شناختی، شناخت مجموعه‌ای متنوع از فرآیندهای عالی‌تر ذهن چون تفکر، درک، تخیل، صحبت، برنامه‌ریزی و عواطف مرتبط با ادراک است. بر اساس این تعریف، علوم اعصاب‌شناختی تلاشی برای ارائه تبیین و توضیح درباره فرآیندهای شناختی بر اساس سازوکارهای مغزبنیان است [۳۳]. علوم شناختی در کنار فناوری نانو، فناوری اطلاعات و فناوری زیستی جزء چهار فناوری تعیین‌کننده در آینده می‌باشد. از میان این چهار فناوری به نظر می‌رسد که فناوری علوم شناختی در آینده بیشترین تأثیر را در توسعه مدل‌های نرم خواهد داشت. برای مثال رویکرد نگاشت‌شناختی یک روش نرم می‌باشد که از رویکردهای فلسفه ذهن و

دو گروه در مقایسه با موضع اولیه خود از آگاهی بیشتری برخوردار شده و حداقل از موقعیت مخاطبان خویش شناخت بهتری حاصل کرده‌اند. در واقع می‌توان با توسعه مدل‌های گام‌به‌گام و گفتگویی، می‌توان به صورت مستمر دیدگاه‌ها را به هم نزدیک نموده و از میزان تنش‌ها کاست. نکته بعدی راجع به رویکرد عقلانیت انتقادی پوپر، ایده مهندسی اجتماعی یا تدریجی است. پوپر مهندس اجتماعی را کسی می‌داند که به تسلط آدمی بر سرنوشت خویش باور داشته و می‌تواند مطابق اهدافش در جامعه تأثیر گذارده و تبعاً آن را تغییر دهد. رویکرد مهندسی اجتماعی پوپر برای توسعه مدل‌های نرم رویکردی بسیار جالب است که البته تا به حال هیچ اندیشمندی در حوزه تحقیق در عملیات به آن توجه نکرده است. عموماً رویکرد فرضیه‌ای-قیاسی پوپر در توسعه مدل‌های سخت مورد توجه بوده و تاکنون کسی به ظرفیت دیدگاه‌های اجتماعی پوپر در توسعه مدل‌های نرم توجهی ننموده است. با کاربست یک روش گام‌به‌گام و تدریجی از طریق بحث و گفتگوی هدف‌دار می‌توان دیدگاه‌های گروه‌های مختلف را به یکدیگر نزدیک نمود. مهندسی اجتماعی تدریجی، دیدگاهی عملی و نقدپذیر است که در آن اهداف به صورت جزئی (و نه آرمانی) انتخاب می‌شوند تا مسائل و مشکلات موجود در جامعه با نگاهی واقع‌بینانه مورد توجه قرار گیرند [۲۷]. در واقع در زمینه‌های متکثر، یک تحلیلگر تصمیم‌بایستی با توسعه مدل‌های گام‌به‌گام و مشارکتی به عنوان یک مهندس اجتماعی به ایفاء نقش بپردازد. نکته مهم این است که مدل‌ساز بایستی به ارزش‌های اخلاقی و اجتماعی متکثر گروه‌های مختلف توجه داشته باشد. ارزش‌های اجتماعی و اخلاقی ارزش‌هایی گروهی هستند که ممکن است میان گروه‌های مختلف متفاوت باشند. بسیاری از کاربران کشورهای مختلف به صورت یک‌سویه و وارداتی اقدام به پیاده‌سازی مدل‌هایی می‌کنند که ممکن است با ارزش‌های فرهنگی و اجتماعی آنان هیچ قرابتی نداشته باشد. با توجه به این ارزش‌های متفاوت است که می‌توان از مدل‌های بومی تصمیم‌گیری دفاع نمود. یک مدل تنها وقتی در زمینه‌های متکثر فرهنگی و اجتماعی قابلیت پیاده‌سازی خواهد داشت که ارزش‌های گروه‌های مختلف را منعکس و بازنمایی کند. بر خلاف زمینه‌های عمل‌گرایانه، در زمینه‌های

قضایات ارزشی منجر شده و مدعی برتری تمدن غربی بر سایر تمدن‌هاست. حکمی که البته بعدها به استناد نتایج و دستاوردهای برخی مطالعات مردم‌شناسی که بر عقلانیت نوع بشر در تمامی تمدن‌ها گواهی می‌دادند رد شد [۳۵]. وبر^۴ در تحلیل تاریخی خود به چهار نوع عقلانیت اشاره می‌کند: عقلانیت نظری^۵، عقلانیت عملی^۶، عقلانیت ذاتی یا جوهری^۷ جوهری^۸ و عقلانیت رسمی یا صوری^۹ [۳۶]. از منظر عقلانیت نظری، هر عقیده زمانی عقلانی است که شخص معتقد به آن بتواند استدلال‌هایی له آن ارائه نموده و از آمادگی لازم برای ارزیابی مجدد آن در سایه بحث و استدلال علیه آن برخوردار باشد. عقلانیت عملی هم عبارت است از توانایی اداره و صورت‌بندی مسائل و اقدام بر مبنای عقل. عقلانیت هنجاری نیز همانند عقلانیت عملی به بررسی غیرمستقیم کنش‌ها و اعمال البته از طریق ارزش‌ها و هنجارها می‌پردازد. وبر عقلانیت ذاتی یا هنجاری را در نقطه مقابل عقلانیت رسمی قرار می‌دهد زیرا این نوع از عقلانیت بر خلاف عقلانیت رسمی، گزینش‌های خود را در چارچوب نظام‌های ارزشی و بر مبنای شاخص‌های هنجاری انجام می‌دهد. عقلانیت رسمی به گونه‌ای عاری از تفکر انتقادی به فکر یافتن عملی‌ترین ابزار ممکن برای نیل به اهداف مشخص و فوری است [۳۷]. در این پژوهش منظور محققین از عقلانیت ابزاری و هنجاری به ترتیب عقلانیت رسمی و ذاتی در طبقه‌بندی وبر است. اما برای توصیف عقلانیت رویه‌ای باید به نظریه هابرماس اشاره کنیم. هابرماس علاوه بر عقلانیت ابزاری و هنجاری به عقلانیت ارتباطی هم توجه دارد [۳۸]. عقلانیت ارتباطی پایه و اساس گفتمان و اخلاق گفتمانی است. منظور از عقلانیت ارتباطی، تنظیم قواعد و رویه‌هایی برای بحث و گفتگو میان گروه‌های درگیر است. مراد پژوهشگران از عقلانیت رویه‌ای همان عقلانیت ارتباطی یورگن هابرماس است. عقلانیت رویه‌ای زیربنای مدل‌های نرمی است که برای ساختاردهی بحث‌ها و تعریف مسائل از منظر گروه‌های گوناگون، نیازمند تنظیم قواعد و رویه‌هایی هستند. به زعم پژوهشگران، عقلانیت ارتباطی هابرماس و

روان‌شناسی تأثیر بسیار پذیرفته است. همچنین می‌توان از مطالعات قوم‌شناسانه و انسان‌شناسانه و تحلیل‌های تطبیقی فرهنگ‌های متفاوت برای پی بردن به ارزش‌های فرهنگی گروه‌های مختلف بهره جست. قوم‌نگاری یا مردم‌نگاری ریشه در انسان‌شناسی دارد و به معنای نوشتن درباره شیوه زندگی هر قوم یا اجتماع است. این راهبرد پژوهش را بررسی میدانی یا حتی کار میدانی نیز می‌نامند زیرا کار میدانی بخشی اساسی از آن پژوهش است. محقق قوم‌نگار با گذراندن وقت خود در میدان تحقیق به توصیف اعتقادات، فرهنگ و شیوه زندگی افراد مورد پژوهش می‌پردازد [۳۴].

۵- ارزش‌های جهان‌روا

نوع سومی از ارزش‌ها که جای آنها در مدل‌های تصمیم‌گیری شدت خالی است ارزش‌های جهان‌روا و جهان‌شمول می‌باشند. ارزش‌های جهان‌روا در ارتباط با عقلانیت هنجاری هستند. ارزش‌های اجتماعی و اخلاقی، مرتبط با عقلانیت رویه‌ای و ارزش‌های عمل‌گرایانه در ارتباط با عقل ابزاری می‌باشند. "عقل" اصطلاحاً به استعداد یا موهبتی اطلاق می‌گردد که نوع بشر را قادر به تمیزدادن، شناختن، قاعده‌مند ساختن و نقد حقایق می‌سازد. انسان‌ها از این نظر موجودات عقلانی به شمار می‌روند که می‌توانند برای اعتقادات، اعمال، احساسات و خواسته‌های خود دلایل عقلانی و منطقی اقامه نمایند. عقل‌گرایی سنتی است فلسفی که ریشه آن به متافیزیک عصر باستان به ویژه آراء افلاطون باز می‌گردد. عقل‌گرایی در عصر جدید با نهضت دکارت^۱ آغاز و در فلسفه روشنگری آلمان به اوج شکوفایی خود رسید. در قرون هفده و هجده با اسپینوزا^۲ و لایب‌نیتس^۳ شرح و بسط بیشتری بیشتری یافت. مطابق این سنت فلسفی، "عقل" تنها منبع معرفت یا شناخت واقعی تلقی می‌گردد. در جامعه‌شناسی، اصالت عقل با اثبات‌گرایی همراه بوده است. در حالی که در نیمه دوم قرن اخیر سعی بر آن شد تا طرح پدیده "عقلانیت" به دور از هر گونه شائبه اثبات‌گرایانه صورت بگیرد. یک نمونه بارز آن را می‌توان در بازسازی عقلانیت هابرماس به خوبی مشاهده نمود. عقل‌گرایی به طور ضمنی به نوعی

4- Weber

5- Theoretical rationality

6- Practical rationality

7- Substantive rationality

8- Formal rationality

1- Descartes

2- Espinosa

3- Leibniz

نقد قدرت، شالوده‌شکنی است. شالوده‌شکنی، معناکاوای متن برای افزایش تضادها و تناقض‌های درون آن می‌باشد. در حقیقت رویکرد فوکو بیشتر مناسب نقد و ساختارشکنی بوده و در مرحله شناخت مسأله و درگیری ذینفعان، منجر به گسترش مرزهای مسأله می‌شود. ولی باید به این نکته توجه داشت که نقد فوکویی راه‌حلی برای اجماع ارائه نمی‌دهد و بنابراین می‌توان آن را همراه با رویکرد اخلاق‌گفتمانی مورد استفاده قرار داد. در مرحله اول از طریق نقد فوکویی شالوده‌شکنی، تعداد بیشتری از ذینفعان و گروه‌ها مورد شناسایی قرار گرفته و در مرحله بعد با رویکرد اخلاق‌گفتمانی، به اجماع دست خواهیم یافت.

با توسعه روش‌شناسی‌های جامع برای گفتگو و نقد، امکان مشارکت سازنده گروه‌های بسیاری فراهم می‌شود. نکته مهم در توسعه چنین مدل‌هایی امکان مشارکت گسترده و برابر افراد مختلف است. دلیل انتخاب رویکرد اخلاق‌گفتمانی به عنوان یک چارچوب فلسفی مناسب برای چنین روش‌هایی، جامعیت و عمل‌گرایانه بودن آن است.

برای هابرماس، رسیدن به توافق و اجماع در بحث‌ها و گفتگوهای مختلف یک نکته محوری به حساب می‌آید. افراد مختلفی که وارد بحث می‌شوند باید ادعاها و مفروضات خود را مطرح نموده و وارد یک بحث چالشی و جدی شوند. رویکرد چنین مدل‌هایی، دیالکتیک است. دیالکتیک نقشی محوری در فلسفه هگل دارد. به زعم هگل، اندیشه بشری از طریق برخورد ایده‌های متضاد و ترکیب آنها در یک ایده منسجم به مرور زمان توسعه می‌یابد. دیالکتیک به عنوان یک روش هم استعمال می‌شود. دیالکتیک به مثابه یک روش بر مبنای مباحثه و مناظره گروه‌های غیرموافق و جمع‌بندی ایده‌های این گروه‌ها است. رویکرد SAST نمونه‌ای از یک روش دیالکتیکی است که پس از بحث‌های مستمر و هدف‌دار، افراد روی برخی اقدامات توافق می‌کنند.

۶- سناریوی هنجاری برای مدل‌های تصمیم

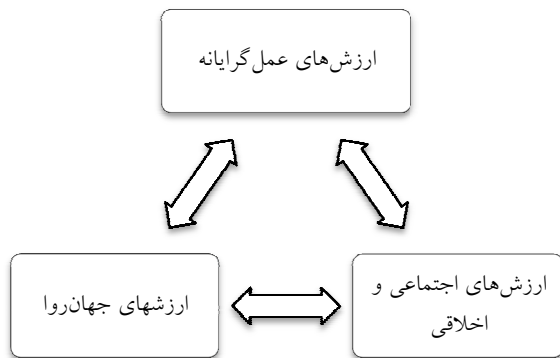
مدل‌های تصمیم‌بایستی به هر سه نوع ارزش توجه داشته باشند چرا که در جهان سازمانی این سه نوع ارزش با هم مطرح می‌شوند. سازمان‌ها بایستی در جهان رقابتی امروز به کارایی و سرعت در حل مسائل خود بیندیشند. جهان امروز

عقلانیت انتقادی پوپر را می‌توان با کمی اغماض مترادف یکدیگر دانست زیرا هر دو به تنظیم قواعد و آدابی برای گفتگو و مفاهمه تأکید دارند. بنابراین مفهوم عقلانیت رویه‌ای مفهومی برگرفته از عقلانیت ارتباطی هابرماس و عقلانیت انتقادی پوپر است.

در زمینه‌های وسیع‌تر گفتگو و بحث، با توجه به اینکه ارزش‌های گروه‌های مختلف اجتماعی متفاوت از یکدیگر است برای حل و فصل مسائل ضرورت دارد تا مجموعه‌ای از ارزش‌های بنیادی و محوری ورود کنند. چیزی که همیشه در علم و تحقیق در عملیات به بهانه غیرعلمی شدن و انتزاعی بودن مورد بی‌مهری و بی‌توجهی قرار گرفته است. در حصول توافق میان گروه‌های مختلف درگیر، وجود ارزش‌ها و هنجارهای بنیادی سبب می‌گردد تا فضایی برای نقد و برچیدن ساختارهای غیرعادلانه و ظالمانه باز شود. مدل‌های تصمیم‌بایستی صرفاً به ارزش‌های عمل‌گرایانه و اجتماعی توجه کنند که در این صورت امکان توافق در سطح وسیع‌تر از میان می‌رود. این مشکل در حال حاضر وجود دارد. مدل‌های تصمیم‌گیری برای انجام مداخلاتی در سطح وسیع آماده نیستند. این مدل‌ها بایستی صرفاً لحن توصیفی و تفسیری داشته باشند بلکه باید وضع موجود را نقد نموده و به دنبال تغییر آن باشند. مدل‌های تصمیم‌همانطور که باید دارای جنبه‌های عمل‌گرایانه باشند بایستی جنبه‌های انتقادی را نیز فراموش نکنند. در چنین شرایطی مدل‌های تصمیم‌باید به دنبال بحث و گفتگو و ایجاد یک چارچوب جامع برای آن باشد. رویکرد اخلاق‌گفتمانی یورگن هابرماس و نقدهای فوکویی یک مبنای فلسفی مناسب برای توسعه چنین روش‌هایی است. فوکو^۱ تأکید دارد که قدرت در سراسر جامعه پخش شده و در تمامی تعاملات و همه سطوح اعمال می‌شود. قدرت ارتباط بسیار نزدیکی با دانش دارد. وی جداکردن و انفکاک این دو مقوله از هم و صحبت از قدرت یا دانش به تنهایی را رد می‌کند. قدرت به توسعه دانش شکل می‌دهد و دانش به اعمال قدرت کمک می‌کند. در جوامع مدرن، این قدرت انضباطی و نظم‌دهنده سبب افزایش کنترل و نظارت بر تمامی جوانب زندگی ما می‌شود. روش فوکو برای

1- Foucault

به بی‌کفایتی ساختاری و عدم اعتماد به مدیریت خواهد شد. اما پرسش اساسی که باید به آن پاسخ داد این است که چگونه می‌توان میان این ارزش‌های سه‌گانه توازن و تعادل ایجاد کرد؟ یعنی چگونه می‌توان مدلی طراحی نمود که هم کارا (توجه به ارزش‌های عمل‌گرایانه)، هم مقبول (توجه به ارزش‌های متفاوت اجتماعی گروه‌های مختلف) و هم مشروع (توجه به ارزش‌های جهان‌روا) باشد؟ متأسفانه اغلب مدل‌های تحقیق در عملیات برای یکی از این ارزش‌ها مزیت ویژه قائل شده و ارزش‌های دیگر را عمداً یا سهواً نادیده می‌گیرند. گاهی اوقات ارزش‌های جهان‌روا فدای توجه بیش از اندازه به ارزش‌های عمل‌گرایانه می‌شوند. همچنین توجه بیش از اندازه به ارزش‌های فرآیندی و هنجاری هم ممکن است منجر به عدم کارایی شود. این مطلب به خوبی در نشریات معتبر تحقیق در عملیات مشهود است. ونستاپ و کوپانگ^۱ با مرور تحلیلی مقالات نشریه OMEGA نشان دادند که اکثر این مقالات با ساده‌سازی مسأله، توجهی به ارزش‌های جهان‌روا نداشته و بیشتر روی ارزش‌های عمل‌گرایانه تأکید نموده‌اند [۳۹]. شکل ۱ همپوشانی ارزش‌های سه‌گانه در مدل‌سازی را به خوبی نمایش می‌دهد.



شکل ۱) ارزش‌های سه‌گانه مطرح در مدل‌سازی

این ارزش‌ها روی هم تأثیر می‌گذارند و نتیجه تعامل ارزش‌های سه‌گانه است که اثربخشی یک مدل را در جهان واقعی تضمین می‌کند. یک مدل خوب بایستی دارای سه ویژگی باشد: کارا باشد؛ مقبول بیفتد و مشروع باشد. معیار موفقیت در جهان امروز که توسعه پایدار و متوازن در آن حائز اهمیت است توجه به این سه معیار به طور همزمان

یک جهان رقابتی مدام در حال تغییر است. تعلل در رفع معضلات و مشکلات مبتلابه سازمانی منجر به شکست و حذف از عرصه رقابت خواهد شد. سازمان‌ها باید سریعاً دست به اقدامات کارا بزنند بنابراین ارزش‌های عمل‌گرایانه از اهمیت جدی برخوردار هستند. از طرف دیگر سازمان‌ها محل تلاقی اندیشه‌ها، ذهنیت‌ها، ادراکات، باورها و هنجارهای گروهی متعددی هستند. اقدامی که نتیجه آن از طریق مشارکت فرآیندی گروه‌های مختلف به دست نیامده باشد مقبول نخواهد افتاد و در عرصه عمل به شکست منتهی خواهد شد. هر اقدامی مبتنی بر یک فرآیند است. اقدامی که به پیچیدگی‌ها و چالش‌های فرآیندی توجه نکند با مشکل مواجه خواهد شد. راه‌حل ارائه‌شده و اقدام صورت‌گرفته بایستی با ارزش‌های اخلاقی و اجتماعی گروه‌های درگیر تناسب داشته باشد. در اینجاست که ارزش‌های اجتماعی وارد می‌شود. یعنی مدل‌های علم تصمیم یا تحقیق در عملیات در کنار عقلانیت ابزاری نمی‌توانند به عقلانیت فرآیندی بی‌تفاوت باشند. حتی اگر یک اقدام، درست و خیرخواهانه باشد ولی برخی گروه‌های سازمانی در رسیدن به اقدام در نظر گرفته نشوند آن عمل قرین موفقیت نخواهد بود. نکته بعدی توجه به عقلانیت هنجاری است. وقتی برای رسیدن به یک اقدام مناسب و اجماع بر روی اقدامات، بحث و گفتگو صورت می‌گیرد چه مشکلاتی ممکن است رخ دهد؟ آیا رسیدن به اجماع آسان رخ می‌دهد؟ در فرآیند بحث و گفتگو تعارضات شدیدی ممکن است رخ دهد. قدرت گروه‌های مختلف با هم برابر نیست. ساختار ممکن است به طور سیستماتیک نابرابری‌هایی را ایجاد کند. اجماع ممکن است تصنعی باشد و ارتباطات سازمانی افراد مختلف تحریف شود. نتیجه ممکن است وضعیت برخی گروه‌های قدرتمند و ذی‌نفوذ را تحکیم و تثبیت کند. در چنین شرایطی چه باید کرد؟ اینجاست که مسأله ورود ارزش‌های جهان‌روا مطرح می‌شود. راه‌حل‌های ارائه‌شده بایستی منصفانه و عادلانه باشند که در غیر این صورت در درازمدت منجر به ناکارآمدی سازمان خواهند شد. عدم توجه به عقلانیت هنجاری بر خلاف عدم توجه به عقلانیت رویه‌ای که در کوتاه‌مدت تبعات خود را نشان می‌دهد دارای تبعات منفی درازمدت است. منصفانه نبودن راه‌حل‌های ارائه‌شده در بلندمدت منجر

نمود. هدف این مدل‌ها، تفهم و لحن آنها تفسیری است. برخی از مصادیق ارزش‌های هنجاری هم عبارتند از: برابری، عدالت، رفع تبعیض، یگانگی با جهان به جای تسلط بر آن و... . مهم‌ترین معیار برای سنجش مدل‌های هنجاری، مشروعیت است. یعنی از نظر مشارکت‌کنندگان بایستی نتایج اخذشده منصفانه و عادلانه باشند. مهم‌ترین مبنای فلسفی برای توسعه چنین مدل‌هایی، نظریه اخلاق گفتمانی و مطالعات انتقادی است. منابع معرفتی مناسب توسعه چنین مدل‌هایی عبارت است از: مطالعات انتقادی، نظریات دانش و قدرت، نظریه‌های پساساختارگرایان و نظریه‌های اخلاق و سیاست. لحن چنین مدل‌هایی انتقادی و هدف اساسی آنها تغییر است. تحلیلگران تحقیق در عملیات می‌توانند نقش‌های متفاوتی را ایفاء کنند. تحلیلگر تحقیق در عملیات می‌تواند یک متخصص تکنوکرات، یک مهندس اجتماعی و یا یک مصلح اجتماعی باشد. اما برای بررسی و مدیریت جهان فردا به نقش‌های چندگانه نیاز است. در جدول ۱، چارچوب ارزشی-هنجاری محقق برای توسعه یک مدل مناسب آورده شده است. مدل‌های تصمیم را می‌توان با توجه به ارزش‌هایی که به آنها توجه می‌کنند به چهار دسته مدل‌های عمل‌گرا، مشارکتی، هنجاری و متکثر طبقه‌بندی نمود. مدل‌ها باید در عمل به نحوی تمامی ارزش‌ها را منعکس نمایند. به مدل‌هایی که به نحوی ارزش‌های سه‌گانه را بازتاب دهند مدل‌های متکثر می‌گوئیم. علت این نامگذاری از سوی محققین به دلیل انعکاس ارزش‌های سه‌گانه در چنین مدل‌هایی است. در جهان واقعی مسائلی با ماهیت‌های متفاوت از هم رخ می‌دهند. در مسائل مختلف ارزش‌های متفاوتی مطرح می‌شوند و این ارزش‌ها روی هم تأثیر می‌گذارند. مدل‌ها بایستی اثربخش باشند و در عرصه عمل نیز موفق گردند.

بهترین مبنای فلسفی برای توسعه چنین مدل‌هایی، پراگماتیسم انتقادی است. پراگماتیست‌ها امکان تحقق دانش معتبر در باب حقیقت را انکار می‌کردند و معتقد بودند که ما باید به دنبال کسب اطلاعات قابل قبول و معقول مناسب با نیازها و الزامات عمل باشیم. باور پراگماتیک کانت و نظرات شوپنهاور^۱ روی توسعه پراگماتیسم مؤثر بودند [۴۰].

است. متأسفانه بسیاری از مدل‌های تصمیم فاقد برخی معیارهای مورد نظر هستند. این سه معیار ملاک‌های مناسبی برای ارزیابی انواع مختلف مدل‌های تحقیق در عملیات است. برای مثال مدل‌های سخت به کارایی توجه دارند؛ مدل‌های نرم برای مقبولیت گروه‌های مختلف اهمیت قائل هستند و برای مدل‌های هنجاری، مشروعیت شرط اساسی است. اما موفقیت در جهان امروزی در گرو توجه به معیارهای سه‌گانه کارایی، مقبولیت و مشروعیت است. به نظر می‌رسد که راه‌حل، توسعه روش‌شناسی ترکیبی و فراروش‌ها باشند. این کار البته کار آسانی نیست. جهان سرمایه‌داری بیشتر به ارزش‌های عمل‌گرایانه و تا حدی ارزش‌های اجتماعی و اخلاقی توجه نموده و از توجه به ارزش‌های جهان‌روا به بهانه‌های مختلف همچون غیرعملی بودن طفره رفته است. برخی مفروضات فلسفی، روش‌های مختلف را تا حد زیادی متباین می‌داند و امکان تلفیق ارزش‌های سه‌گانه در قالب روش‌های ترکیبی را میسر نمی‌داند. مهم‌ترین پرسشی که این پژوهش مطرح می‌کند این است که چگونه باید در مدل‌سازی این ارزش‌های سه‌گانه را مدنظر قرار داد؟ بزرگ‌ترین چالش علم تصمیم در آینده همین امر خواهد بود. در ادامه به طور خلاصه هر یک از این جنبه‌های ارزشی را در فرآیند مدل‌سازی توضیح خواهیم داد.

ارزش‌های عمل‌گرایانه مصادیق مختلفی دارند. برخی از این مصادیق عبارتند از: هزینه-منفعت، بده-بستان، کمی‌سازی، تمرکز روی نتایج و... . مهم‌ترین معیار برای سنجش عمل‌گرا بودن یک مدل، کارایی آن است. مهم‌ترین مبنای فلسفی برای توسعه مدل‌های عمل‌گرا، کارکردگرایی است و می‌توان از منابع معرفتی متعددی چون ریاضیات، علوم فنی و مهندسی و همچنین علوم طبیعی برای ساخت این مدل‌ها استفاده نمود. هدف این مدل‌ها بهینه‌سازی و لحن‌شان توصیفی است. ارزش‌های اجتماعی مصادیق مختلفی دارند: مشارکت، درک و گفتگو، تساهل، فهم متقابل، پذیرش غیریت و... . مهم‌ترین معیار برای چنین مدل‌هایی، مقبولیت است. همچنین مهم‌ترین مبنای فلسفی برای توسعه چنین مدل‌هایی رویکرد عقلانیت انتقادی و مهندسی اجتماعی پوپر است. از منابع معرفتی مختلفی چون روان‌شناسی فردی و اجتماعی، فناوری شناختی و علوم اجتماعی می‌توان برای توسعه چنین مدل‌هایی استفاده

جدول (۱) چارچوب ارزشی-هنجاری برای توسعه مدل‌ها

مدل‌های متکثر	مدل‌های هنجاری	مدل‌های مشارکتی	مدل‌های عمل‌گرا	
در نظر گرفتن تمامی ارزش‌ها به صورت ترکیبی و متعامل	جهان‌روا	اجتماعی و اخلاقی	عمل‌گرایانه	ارزش‌های مطرح
در فرامسائل مجموعه‌ای از این ارزش‌ها فراخور وضعیت به صورت ترکیبی وجود دارند	برابری؛ عدالت؛ انصاف؛ رفع تبعیض و زور؛ یگانگی با جهان و محیط زیست	تساهل؛ پذیرش غیر؛ گفتگو؛ درک متقابل؛ پذیرش تنوع	هزینه-منفعت؛ بده-بستان؛ کمی‌سازی؛ نتیجه‌محوری	مصادیق
اثربخشی (مدل‌ها باید کارا، مقبول و مشروع باشند)	مشروعیت	مقبولیت	کارایی	معیار ارزیابی مدل
پراگماتیسم انتقادی	نظریه اخلاق گفتمانی هابرماس؛ مطالعات پساساختارگرایان	رویکرد عقلانیت انتقادی و مهندسی اجتماعی پوپر	کارکردگرایی	مبنای فلسفی مناسب برای توسعه مدل
سرفصل‌های تحقیق در عملیات و علم تصمیم باید به این منابع چندگانه توجه کرده و آنها را مورد استفاده قرار دهند.	نظریه‌های اخلاق؛ تئوری‌های سیاسی	روان‌شناسی اجتماعی؛ جامعه‌شناسی؛ علوم شناختی؛ تئوری‌های سازمان و رفتار	علوم ریاضی و مهندسی؛ نظریه سیستم‌ها؛ دستاورد‌های علوم زیستی؛ هوش مصنوعی	منابع معرفتی لازم برای توسعه مدل
بهبود شرایط	تغییر	تفهم	بهبودسازی	هدف ملموس مدل
عقلانیت چندسویه	عقلانیت هنجاری	عقلانیت رویه‌ای	عقلانیت ابزاری	عقلانیت حاکم بر مدل
لحن توصیفی، تفسیری و انتقادی	انتقادی	تفسیری	توصیفی	لحن مدل
پذیرش نقش‌های چندگانه از طریق کار تیمی؛ حکیم	مصلح اجتماعی	مهندس اجتماعی	تکنوکرات	نقش مدل‌ساز

روی نتایج و شرایط باشند. بنابراین فلسفه اصلی تحقیق در عملیات پراگماتیسم است. علم تصمیم باید با استفاده از روش‌ها و مدل‌های مختلف به صورت ترکیبی پیگیر بهبود شرایط باشد. ولی باید به خاطر داشته باشیم که جنبه‌های انتقادی را هم نباید نادیده گرفت. نادیده گرفتن جنبه‌های انتقادی، منجر به سقوط تحقیق در عملیات به ورطه عمل‌گرایی بدون آرمان و هدف خواهد شد. حالت ایده‌آل، واقع‌بینی و آرمان‌گرایی به صورت همزمان است. بنابراین مدل‌های آینده باید تمامی ارزش‌ها را به نحوی متعامل بازتاب دهند؛ به دنبال بهبود بوده و اثربخش باشند؛ در عین‌عمل‌گرا بودن دارای جنبه‌های انتقادی باشند و نهایتاً مبتنی بر عقلانیت چندسویه باشند. یک‌سویه نگری آفت تحقیق در عملیات است. این رشته برای توسعه و موفقیت در آینده باید به ابعاد فوق‌الذکر پایبند باشد. مدل‌های متکثر بایستی ضعف‌های

شوینهاور معتقد بود که به وجه جهان‌شمولی، عقل تابع اراده است. فایده‌گرایی هم با تعریف بیشترین خیر برای بیشترین افراد به عنوان معیار عمل، گام بزرگی در توسعه تفکر عمل‌گرایانه برداشت. به هر حال، پراگماتیسم به عنوان یک دکترین فلسفی از آراء پیرس^۱ نشأت گرفت. به زعم او، عمل‌گرایی عمده‌تاً یک فلسفه معناست. به زعم او هر مفهومی که در جهان واقعی دارای کاربرد است اهمیت معنایی دارد. پراگماتیست‌ها دسترسی به جهان واقعی تنها از طریق یک روش علمی را مردود دانسته و حامی روش‌شناسی ترکیبی بودند. به زعم محققان پراگماتیست هیچ محدودیتی برای انتخاب مدل یا روش وجود ندارد. بنابراین کاربران می‌توانند از تمامی روش‌های کمی، کیفی و مخصوصاً ترکیبی استفاده کنند. مدل‌های تحقیق در عملیات باید به دنبال تأثیرگذاری بر

1- Pierce

۴. سرمشوقها: تلاش مستمر حتی اگر با شکست توأم باشد بهتر از تلاش نکردن است.

۵. اولویتها: در هنگام خرید ماشین، ایمنی بهتر از مسائل اقتصادی است.

۶. بده-بستانهای ارزشی همراه با نگرشهایی در مورد ریسک [۱۶].

کینی اخلاقیات را به عنوان بخشی از ارزشها آورده است. گزاره "از دیگران بهره‌برداری سوء نکن" یک گزاره جهان‌شمول بوده و ارزشی هنجاری است. بخش دوم از طبقه‌بندی ارزشی او به ارزش‌های اجتماعی و اخلاقی مربوط می‌شود. ویژگی‌ها یا خصلت‌هایی مانند صادق، وفادار و مطمئن بودن تا حد زیادی بسته به نوع فرهنگ‌ها متفاوت است. سرمشوقها هم همانند خصلت‌ها نوعی گزاره‌های اخلاقی و اجتماعی بوده و بسته به نوع فرهنگ دارای کیفیت‌های متفاوتی هستند. بنابراین خصلت‌ها و سرمشوقها را می‌توان جزئی از ارزش‌های اخلاقی و اجتماعی به حساب آورد. شاخص‌های کینی همان نتایج عمل هستند. الزاماً این نتایج مطلوب نیستند بلکه هر چیزی که به وسیله عمل ناشی از تصمیم، ایجاد شده یا از بین می‌رود جزء نتایج ما است. نتایج، اهداف مسائل تصمیم‌گیری را مشخص می‌کنند و با این کار انگیزه لازم برای تصمیم‌گیری در شروع کار را به وجود می‌آورند. البته نباید ارزش‌های متعارض در فرآیند تصمیم را از نظر دور داشت. نتایج مقولاتی هستند که شما برای ارزیابی تصمیم پس از اتخاذ آن و انجام اقدامات تصمیم جستجو می‌کنید. کینی معتقد است که لیست ارزش‌های گوناگون از طریق توسعه سلسله‌مراتب هدف ایجاد می‌شوند. جالب است بدانید که تقریباً تمام نمونه‌هایی که کینی در مورد سلسله‌مراتب اهداف آورده است مربوط به ارزش‌های عمل‌گرایانه بوده و شامل ارزش‌های هنجاری و اجتماعی نمی‌شود. در واقع شاخص‌های کینی با ارزش‌های عمل‌گرایانه در این تحقیق دارای تناسب هستند. شاخص‌ها نتیجه‌گرایانه بوده و به نتایج عمل و اقدام توجه دارند. کینی روی شاخص‌ها تأکید زیادی دارد. شاخص‌ها معمولاً دلالت به امور واضح و ملموس دارند. کینی تا حد زیادی ارزش‌ها را در شاخص‌ها و نتایج تصمیم محدود می‌کند. بیشتر تمرکز کینی روی ارزش‌های عمل‌گرایانه است و از ارزش‌های اجتماعی و

مدل‌های قبلی را نداشته و در عین حال مزیت‌های مدل‌های سه‌گانه را نیز داشته باشند. صاحب‌نظران باید در جستجوی تحقق چنین مدل‌هایی باشند.

۷- بحث

در اینجا قصد داریم تا چارچوب ارزشی-هنجاری خود را با یکی از طبقه‌بندی‌های ارزشی مطرح در تحقیق در عملیات که توسط کینی ارائه شده مقایسه نمائیم. رویکرد کینی یک مقیاس ارزشی معتبر و شناخته‌شده برای طبقه‌بندی ارزش‌های مطرح در مسائل تصمیم است. او در مقیاس خود به معرفی انواع ارزش‌ها و توصیف هر یک پرداخته است. از آنجا که محققین به دنبال ارائه یک سناریوی ارزشی-هنجاری برای مدل‌های تصمیم هستند مقایسه رویکرد مقاله با رویکرد کینی که یک طبقه‌بندی ارزشی معتبر می‌باشد ضروری است. در پژوهش‌های کیفی، مقایسه چارچوب محقق با چارچوب‌های شناخته‌شده به افزایش اعتبار نتایج کمک می‌کند. در مورد مفهوم ارزش در پیشینه تحقیق در عملیات، اتفاق نظری وجود ندارد. ولی کتاب کینی تحت عنوان "تفکر ارزشی" در این باب اثر ارزشمندی است. او ارزش‌ها را به عنوان اصولی برای ارزیابی مورد توجه قرار می‌دهد. در حقیقت ارزش‌ها از نظر کینی مقولاتی هستند که با استفاده از آنها می‌توانیم نتایج عمل را مورد ارزیابی قرار دهیم. در هر موقعیت تصمیم، ارزش‌ها اهمیتی بنیادی دارند و موضوعیت گزینه‌ها تنها به این دلیل است که ابزاری جهت تحقق ارزش‌ها هستند. بنابراین در تفکر نخست باید بر ارزش‌ها تمرکز نمود نه گزینه‌هایی که احتمالاً آن ارزش‌ها را محقق می‌سازند. تفکر ارزشی را به طور خلاصه می‌توان خلاقیت هدایت‌شده برای تصمیم‌گیری دانست. به زعم کینی، شناخت ارزش‌ها، پرورش معیارها و گزینه‌ها بخش لاینفک هر تصمیمی است.

کینی ارزش‌ها و مصادیق آنها را به صورت زیر تشریح نموده است:

۱. اخلاقیات: از دیگران بهره‌برداری سوء نکن.
۲. ویژگی‌ها یا خصلت‌ها: صادق، وفادار و مطمئن بودن.
۳. شاخص‌ها: هر خط‌مشی انرژی پیشنهادی بایستی بر مبنای امنیت ملی، هزینه‌های اقتصادی، اثرات محیطی و سلامت و ایمنی ارزیابی شود.

سناریوهای هنجاری در رابطه با آینده‌های مطلوب بوده و بر خلاف آینده‌های ممکن که باورکردنی، محتمل و شناختی هستند بیشتر ماهیت ارزشی دارند. در حقیقت سناریوهای هنجاری با آینده‌های مرجح یا مطلوب در ارتباط هستند. هدف اصلی محققین در پژوهش حاضر، ارائه یک سناریوی ارزشی-هنجاری برای مدل‌های تصمیم در دانش تحقیق در عملیات است. متأسفانه مطالعات پیشین این رشته به خوبی نشان می‌دهد که آینده آن به صورت روش‌مند مطالعه نشده است. مطالعات انجام‌شده بیشتر به توصیف ایده‌های محققین در باب آینده آن هم به صورت پراکنده می‌پردازد. ضعف اساسی این مطالعات، عدم روش‌مندی آنهاست. فایده مطالعات هنجاری، سیاست‌گذاری و بازنگری روشی برای سال‌های آینده است یعنی امکان دارد این سناریوها در حال حاضر دارای اثرات فوری و مستقیم نباشند ولی از آنها می‌توان به عنوان راهنمای آینده در حوزه روش‌شناسی، آموزش دانشجویان و سرفصل‌ها استفاده نمود. از آنجا که سناریوهای هنجاری، نظریه‌محور هستند در تحقیق حاضر نیز جهت تدوین سناریو از نظریات مختلفی استفاده گردید. نظریه اصلی مورد استفاده این تحقیق برای نگارش سناریو، نظریه اخلاق گفتمانی یورگن هابرماس است.

نظریات مطرح در حوزه اخلاق و ارزش به سه دسته اصلی تقسیم می‌شوند: نظریه اصالت نفع یا فایده‌گرایی، رویکرد مطلق‌گرای کانتی و رویکرد اصالت جمع. برای تدوین یک سناریوی جامع برای آینده مطلوب دانش تحقیق در عملیات ضرورت داشت تا تمامی این ارزش‌ها به نحوی مورد توجه قرار گیرند. به همین دلیل رویکرد اخلاق گفتمانی که به نحوی تمامی این دیدگاه‌های اخلاقی را در خود دارد مورد توجه محققین قرار گرفت.

محققین با الهام از این سه نوع ارزش، انواع مدل‌های مورد نیاز و مشخصات آنها را جهت تصمیم‌گیری و تصمیم‌سازی در کسب‌وکار مطرح نموده‌اند. همچنین مدل‌های مطلوب برای آینده جهت پاسخگویی به مسائل پیچیده نیز تشریح شده‌اند. برای غنابخشی به سناریو از نظرات خبرگان داخلی و خارجی مرتبط و در قالب کارگاه‌های هم‌اندیشی و مصاحبه استفاده گردید. مشخصات لازم برای تشریح مدل‌های مختلف در این سناریو عبارتند از: ارزش‌های مورد توجه، مصادیق این

هنجاری غفلت می‌کند. در دیدگاه کینی اولویت‌ها به معنی نگرش در خصوص ترتیب و تقدم امور یا پدیده‌هاست (بدون توجه به ماهیت‌شان). چنین دغدغه‌هایی (در مورد تقدم امور یا پدیده‌ها) ارتباطی نزدیک با ارزش‌هایی که ارزش‌های هنجاری نام گرفته دارند. معمولاً تحلیلگران به سختی می‌توانند تصمیم‌گیرندگان را متقاعد سازند تا در چنین زمینه‌هایی بده-بستان ارزشی انجام دهند. انصاف و درستی و دغدغه‌های محیطی مقولات متداولی هستند که ذیل این حوزه می‌گنجند. مثلاً در حوزه اکوسیستم امکان تعویض و بده-بستان ارزشی میان برخی اصول با موارد دیگر وجود ندارد. بده-بستان‌های ارزشی و نگرش‌های افراد در مورد ریسک نیز نقش کلیدی در فرآیندهای تصمیم‌یفاء می‌کنند. این دو مورد بیشتر درجه ارزشمندی اهداف را مشخص می‌کنند و ارتباطی با چستی ارزش‌ها ندارند. این امر که کدام معیار مهم‌تر است کاملاً به نگرش‌ها و ارزش‌های تصمیم‌گیرنده بستگی دارد. بنابراین این دو را می‌توان از لیست ارزش‌های کینی حذف کرد زیرا ارزش نیستند. طبقه‌بندی ارزشی محقق در مقایسه با طبقه‌بندی کینی کلی‌تر و جامع‌تر است. طبقه‌بندی روشن و شفاف محقق، انواع ارزش‌های مطرحی را که باید یک مدل‌ساز به آنها توجه کند شامل می‌گردد. کینی روی شاخص‌ها و ارزش‌های عمل‌گرایانه تأکید بیشتری دارد ولی همانطور که در بخش‌های قبلی اشاره کردیم بررسی اثربخش مسائل پیچیده از جمله هنجاری-اجتماعی بستگی مبرمی به لحاظ کردن ارزش‌های سه‌گانه (عمل‌گرایانه، اجتماعی و هنجاری) دارد. در حقیقت هر چند کینی لیست مفصلی از انواع ارزش‌ها را ارائه داده ولی تأکید زیادی روی شاخص‌هایی که ماهیتی ابزاری و عمل‌گرایانه دارند می‌کند. مدل‌سازان آینده باید بتوانند میان این سه نوع ارزش، توازن و تعادلی منطقی ایجاد کنند. غفلت از هر یک از این ارزش‌ها نتایج مخربی به بار خواهد آورد. پیشینه تحقیق در عملیات نشان می‌دهد که مدل‌های تحقیق در عملیات روی ارزش‌های نتیجه‌گرایانه و عمل‌گرایانه تأکید بیشتری داشته‌اند.

۸- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

یکی از شیوه‌های مطلوب برای ایجاد تغییر در روندهای جاری و جهت‌دهی به آنها، تدوین سناریوهای هنجاری است.

بسیاری از مدل‌های کلاسیک صرفاً به دنبال بهینه‌سازی بوده و بر روی تعاریف سنتی مضامین این رشته تأکید دارند. اما از آنجا که حل یک مسأله به صورتی اثربخش شامل مراحل مختلفی است و هدف هر مرحله متفاوت است بنابراین باید از مدل‌های مختلفی استفاده نمود. هر یک از مدل‌های تحقیق در عملیات اهداف مختلفی را دنبال می‌کنند: مدل‌های عمل‌گرا به دنبال بهینه‌سازی، مدل‌های مشارکتی به دنبال تفهم، مدل‌های هنجاری به دنبال تغییر و نهایتاً مدل‌های متکثر به دنبال بهبود هستند.

ویژگی بارز تمامی روش‌های تحقیق در عملیات، مدل‌سازی است. تمامی روش‌های تحقیق در عملیات به دنبال مدل‌سازی هستند و تفاوت آنها در واقعیتی است که مدل می‌کنند. برای مثال روش‌های نرم به دنبال مدل‌سازی واقعیت‌های جهان شخصی و اجتماعی هستند در حالی که روش‌های سخت در پی مدل‌سازی واقعیت‌های فیزیکی می‌باشند. لحن و بیان مدل‌های تحقیق در عملیات هم متفاوت است. هر یک از مدل‌های تحقیق در عملیات دارای لحن و بیان خاصی هستند. مدل‌های عمل‌گرا دارای لحنی توصیفی، مدل‌های مشارکتی دارای لحنی تفسیری، مدل‌های هنجاری دارای لحنی انتقادی و مدل‌های متکثر متضمن تمامی این لحن‌ها هستند. مدل‌های عمل‌گرا که به دنبال بهینه‌سازی بوده محافظه‌کار هستند و هدف آنها توصیف وضع موجود است. مدل‌های نرم هم مبتنی بر تفهم بوده و ذهنی هستند. این مدل‌ها به ذهنیت‌ها و برداشت‌های مختلف ذینفعان اهمیت داده و بنابراین تفسیری می‌باشند. مدل‌های هنجاری از ابزار نقد برای بررسی انگیزه‌های مختلف ذینفعان و تحلیل قدرت در مسأله استفاده می‌کنند. مدل‌های متکثر در واقع ترکیبی از تمامی مدل‌های لازم برای بررسی یک مسأله در موقعیت‌های مختلف هستند و لحن آنها ترکیبی است. هر یک از مدل‌های تحقیق در عملیات مبتنی بر عقلانیت خاصی هستند. مدل‌های عمل‌گرا مبتنی بر عقلانیت ابزاری، مدل‌های مشارکتی مبتنی بر عقلانیت رویه‌ای، مدل‌های هنجاری مبتنی بر عقلانیت هنجاری و نهایتاً مدل‌های متکثر مبتنی بر عقلانیت چندسویه هستند. اجزاء محوری در یک تصمیم عبارتند از: هدف، مراحل و رویه‌های لازم برای رسیدن به توافق و همچنین ابزارهای لازم برای رسیدن هدف. برای اتخاذ یک تصمیم

ارزش‌ها، معیار ارزیابی مدل، مبنای فلسفی مناسب برای توسعه مدل، منابع معرفتی لازم، هدف ملموس، عقلانیت حاکم بر مدل، لحن مدل و نقش مدل‌ساز.

هر یک از مدل‌های تحقیق در عملیات بازتاب‌دهنده ارزش‌های خاصی هستند. این ارزش‌ها عبارتند از: ارزش‌های عمل‌گرایانه، ارزش‌های اخلاقی و ارزش‌های جهان‌روا. مدل‌های آینده یا متکثر باید تلاش کنند به نحوی بازتاب‌دهنده و منعکس‌کننده تمامی این ارزش‌ها به صورتی همگون و متوازن باشند. این مدل‌ها برای بررسی مسائلی که در آن طیف مختلفی از ارزش‌ها مطرح است مناسب هستند. برای ارزیابی مدل‌های مختلف، معیارهای متفاوتی وجود دارد. مدل‌های عمل‌گرا را با معیار کارایی، مدل‌های مشارکتی را با معیار مقبولیت و مدل‌های هنجاری را با معیار مشروعیت ارزیابی می‌کنند. به منظور ارزیابی توازن تمامی ارزش‌های سه‌گانه در مدل‌ها، روش‌شناسی ترکیبی و بکارگیری مدل‌های گوناگون در کنار هم ضرورت دارد. بنابراین پیشنهاد محققین برای پژوهش‌های آتی، ارائه راهبردهایی جهت ترکیب روش‌ها در موقعیت‌های گوناگون است. یک مسأله تصمیم را در نظر بگیرید. لازمه حل یک مسأله به صورت اثربخش، پرورش گزینه‌ها، توسعه معیارها و استخراج روابط میان آنهاست. در این مرحله می‌توان از روش‌های انتقادی برای گسترش مرزهای مسأله و افزایش تنوع ذینفعان استفاده نمود. همچنین برای ایجاد توافق و اجماع میان گروه‌های درگیر می‌توان روش‌های نرم را هم بکار گرفت. در پایان پس از مشخص شدن ذینفعان و ایجاد توافق میان آنان، از یک مدل سخت و کمی برای انتخاب بهترین گزینه استفاده می‌شود. معیار ارزیابی مدل‌های متکثر، اثربخشی است که تمامی انواع عقلانیت‌ها شامل عقلانیت ابزاری، عقلانیت رویه‌ای و عقلانیت هنجاری در آن مستتر است. برای توسعه مدل‌های مختلف در تحقیق در عملیات می‌توان از چارچوب‌های فلسفی مختلفی استفاده نمود. برای توسعه مدل‌های عمل‌گرا از چارچوب کارکردگرایی، برای توسعه مدل‌های مشارکت‌گرا از چارچوب عقلانیت انتقادی و مهندسی اجتماعی، برای توسعه مدل‌های هنجاری از نظریه اخلاق گفتمانی و نهایتاً برای توسعه مدل‌های متکثر از چارچوب پراگماتیسم انتقادی استفاده خواهد شد. مطلب بعدی در باب هدف مدل‌هاست.

معرفتی جدید باشد. تحقیق در عملیات نوعی فعالیت فناورانه است. در حقیقت تحقیق در عملیات مجموعه‌ای از روش‌ها و روش‌شناسی‌ها برای بررسی مسائل مختلف است. هر یک از این روش‌ها از منابع معرفتی علوم مختلف تغذیه می‌کنند چنانکه محقق می‌تواند از دستاوردهای علوم اجتماعی برای توسعه روش خود استفاده کند. هر چند تمامی روش‌های تحقیق در عملیات مبتنی بر کار نظری هم هستند ولی برای این رشته عمل و اقدام اولویت اصلی را دارد. شاید بتوان گفت که فلسفه اصلی تحقیق در عملیات، پراگماتیسم انتقادی است یعنی نهایتاً باید مدل‌های تحقیق در عملیات دست به اقدام بزنند. یعنی باید عمل‌گرا باشند ولی در عین عمل‌گرا بودن باید دارای جنبه‌های انتقادی هم باشند. مزیت مدل‌های عمل‌گرا در کارایی و نتیجه‌بخش بودن آنها در کوتاه مدت و مزیت مدل‌های انتقادی توجه به جنبه‌های انتقادی مسئله است. مدل‌های تحقیق در عملیات باید به هر دو جنبه توجه داشته باشند. در جدول ۲، به طور خلاصه هدف پژوهش، ابزارهای مورد استفاده برای نگارش سناریوی هنجاری و نوآوری‌های پژوهش تشریح شده است.

خوب ابتدا باید هدف تصمیم را بر مبنای عقلانیت هنجاری انتخاب نمود. عقلانیت رویه‌ای به منظور مشارکت‌بخشی و افزایش مقبولیت گزینه‌های تصمیم الزامی است و عقلانیت ابزاری هم به کارایی و گزینش وسایل کم‌هزینه تأکید دارد. یکی دیگر از مشخصات مطرح در توصیف مدل‌ها، نقش تحلیلگر تحقیق در عملیات است. این نقش‌ها عبارتند از: تکنوکرات، مهندس اجتماعی، مصلح اجتماعی و نهایتاً حکیم. تکنوکرات به منافع مالک مسئله توجه داشته و به دنبال بهینه‌سازی است. هدف مهندس اجتماعی تسهیل ارتباط میان گروه‌های گوناگون و حمایت از توافق می‌باشد. برای مصلح اجتماعی نقد قدرت و توانمندسازی گروه‌های محروم دارای اولویت است و نهایتاً برای بررسی مسائل واقعی می‌بایست یک تیم در مراحل مختلف به خوبی از عهده تمامی این نقش‌ها برآید.

تحقیق در عملیات دانشی میان‌رشته‌ای است و از دستاوردهای علوم مختلفی از جمله ریاضیات، علوم طبیعی، علوم اجتماعی و انتقادی تغذیه می‌کند. البته دانش‌ها و حوزه‌های جدید دیگری نیز هستند که تحقیق در عملیات نباید به آن بی‌توجه باشد. برای مثال فناوری شناختی می‌تواند یکی از این منابع

جدول ۲) دستاوردهای پژوهش

هدف پژوهش	ارائه سناریوی هنجاری برای مدل‌های تصمیم در دانش تحقیق در عملیات
ورودی‌های لازم برای توسعه سناریوی هنجاری	نظرات خبرگان داخلی و خارجی علم تصمیم، مطالعه تحلیلی مقالات نشریات پیشگام در این رشته
ابزارها و نظریات مورد استفاده	مصاحبه، کارگاه‌های هم‌اندیشی، نظریه اخلاق گفتمانی هابرماس
نوآوری‌های پژوهش	۱- ارائه سناریوی هنجاری برای مدل‌های تصمیم با یک رویکرد روش‌مند و مبتنی بر یک نظریه جامع ۲- توصیف محتوایی مدل‌های موجود ۳- توصیف محتوایی مدل‌های مطلوب که می‌تواند به عنوان مبنایی برای توسعه مدل‌ها در این رشته قرار گیرد ۴- معرفی و پیشنهاد مبانی فلسفی مناسب برای توسعه هر کدام از این مدل‌ها که تا حد زیادی در مطالعات پیشین مورد غفلت واقع شده است ۵- توصیف انواع مسائل و ارزش‌های مطرح در مدل‌سازی

[3] Mingers, J. (2003). A classification of the philosophical assumptions of management science methods. *Journal of the Operational Research Society*, 54(6), 559-570.

[4] Feenberg, A. (2010). *Between reason and experience: Essays in technology and modernity*. MIT Press.

References

[1] Keys, P. (1989). OR as technology: Some issues and implications. *Journal of the Operational Research Society*, 753-759.

[۲] احمدی، مهدی؛ زیباکلام، سعید. (۱۳۹۰). رابطه علم و فناوری: فناوری به مثابه علم کاربردی. فصلنامه سیاست علم و فناوری، سال سوم، شماره ۴، ۱-۱۴.

- [۲۷] پوپر، کارل. (۱۳۸۰). جامعه باز و دشمنان آن. ترجمه عزت‌الله فولادوند. تهران: انتشارات خوارزمی.
- [۲۸] نقیب‌زاده، میرعبدالحسین. (۱۳۸۵). درآمدی به فلسفه. تهران: انتشارات طهوری.
- [۲۹] پوپر، کارل. (۱۳۸۷). سرچشمه‌های دانایی و نادانی. ترجمه عباس باقری. تهران: نشر نی.
- [۳۰] الوانی، سیدمهدی و دانایی‌فرد، حسن. (۱۳۸۰). گفتارهایی در فلسفه تئوری‌های سازمان دولتی. تهران: انتشارات صفار.
- [۳۱] ایمان، محمدتقی. (۱۳۹۱). روش‌شناسی تحقیقات کیفی. قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- [۳۲] محمدپور، احمد. (۱۳۸۹). روش در روش: درباره ساخت معرفت در علوم انسانی. تهران: انتشارات جامعه‌شناسان.
- [۳۳] پایا، علی و کلاتری‌نژاد، رضا. (۱۳۸۹). ارزیابی فلسفی و دلالت‌های سیاست‌گذارانه تأثیرات چهارمین موج توسعه علمی و فناورانه بر فرهنگ و جامعه: ملاحظاتی از دیدگاه عقلانیت نقاد. فصلنامه سیاست علم و فناوری، سال دوم، شماره ۴، ۳۳-۵۳.
- [34] Briggs, D. (2013). Emotions, ethnography and crack cocaine users. *Emotion, Space and Society*, 7, 1-12.
- [35] Abercrombie, N. (1984). *The Penguin Dictionary of Sociology*. Harmondsworth: Penguin Books.
- [۳۶] نوذری، حسینعلی. (۱۳۹۳). بازخوانی هابرماس: درآمدی بر آراء، اندیشه‌ها و نظریه‌های یورگن هابرماس. چاپ چهارم. تهران: نشر چشمه.
- [37] Tar, Z. (1977). *The Frankfurt school: the critical theories of Max Horkheimer & Theodor Adorno*. London: RKP.
- [38] Habermas, J. (1978). *Knowledge and human interests*. London: Heinemann.
- [39] Wenstøp, F., & Koppang, H. (2009). On operations research and value conflicts. *Omega*, 37(6), 1109-1120.
- [40] Ormerod, R. (2006). The history and ideas of pragmatism. *Journal of the Operational Research Society*, 57(8), 892-909.
- [۵] تقوی، مصطفی. (۱۳۹۲). دو سطح بدیل‌اندیشی برای تکنولوژی. نشریه روش‌شناسی علوم انسانی، شماره ۷۳، ۵۳-۸۴.
- [6] Voros, J. (2003). A generic foresight process framework. *foresight*, 5(3), 10-21.
- [7] LaFollette, H. (2007). *Ethics in practice*. Oxford: Blackwell.
- [8] Bentham, J. (1948). *Introductions to the principles of Morals and Legislation*. Oxford: Oxford University Press (Orig.1789).
- [9] Kant, I. (1991). *Groundwork of the metaphysics of morals*. London: Routledge (Orig.1785).
- [10] Habermas, J. (1987). *The theory of communicative action. Volume 2: A critique of functionalist reason*, Cambridge, Polity.
- [11] Habermas, J. (1993a). *Justification and application*. Cambridge: Polity Press.
- [12] Habermas, J. (1992a). *Discourse ethics, law and Sittlichkeit*. In: Dews, P. (Ed.), *Autonomy and Solidarity: Interviews with Jürgen Habermas*. Verso, London, 245-271.
- [13] Habermas, J. (1999a). *A genealogical analysis of the cognitive content of morality. The inclusion of the other*. Cambridge: Polity Press.
- [14] Habermas, J. (1996). *Between facts and norms*. Cambridge: Polity Press.
- [۱۵] معین، محمد. (۱۳۶۳). فرهنگ فارسی. جلد اول، چاپ ششم، تهران: انتشارات امیرکبیر.
- [16] Keeney, R. L. (1992). *Value-Focused Thinking: A Path to Creative Decision Making* (Cambridge, MA: Harvard University).
- [17] Mingers, J. (2011). Ethics and OR: Operationalizing discourse ethics. *European Journal of Operational Research*, 210, 114-24.
- [۱۸] ریتز، جورج. (۱۳۸۲). نظریه‌های جامعه‌شناسی. ترجمه احمدرضا غروی‌زاد. تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
- [۱۹] گلدنر، آلون. (۱۳۶۸). بحران جامعه‌شناسی غرب. ترجمه فریده ممتاز. تهران: شرکت انتشار.
- [20] Wang, Q., Wu, C., & Sun, Y. (2015). Evaluating corporate social responsibility of airlines using entropy weight and grey relation analysis. *Journal of Air Transport Management*, 42, 55-62.
- [21] Agassi, J. & Jarvie, I. (2008). *A critical rationalist aesthetics*. New York: Amsterdam.
- [۲۲] پایا، علی. (۱۳۸۹). فلسفه تحلیلی و تحلیل فلسفی: مسائل تازه، چشم‌اندازهای نو. تهران: طرح نو.
- [23] Wettstein, J. (2007). *Karl Popper and Critical Rationalism*. The Internet Encyclopedia of Philosophy.
- [۲۴] پوپر، کارل. (۱۳۸۴). اسطوره چارچوب. ترجمه علی پایا. تهران: طرح نو.
- [۲۵] پوپر، کارل. (۱۳۶۹). جستجوی ناتمام. ترجمه ایرج علی‌آبادی. تهران: سازمان انتشارات و آموزش انقلاب اسلامی.
- [۲۶] پوپر، کارل. (۱۳۷۶). درس این قرن. ترجمه علی پایا. تهران: طرح نو.



A Normative Scenario for Policy Decisions with Discourse Ethics Approach

Mohammad Hassan Maleki^{1*},

Ahmad Jafarnejad²

1- Department of Operations Management, Faculty of
Management & Economics, University of Qom, Iran

2- Department of Operations Management, Faculty of
Management, University of Tehran, Iran

researcher's classification was compared with
the Keeney's approach and was suggested
benefits.

Keywords: Operations Research, Discourse
Ethics, Pragmatic Values, Ethical Values, Moral
Values.

Abstract

Operations Research is a series of models for studying the organizational issues. Classic models of this field is to optimize and they focus on the quantitative, objective and measurable values. There are many problems that shareholders and values of them seem various, so traditional logic in these issues is ineffective. The researchers have presented the normative scenario for OR by using discourse ethics approach of Habermas and the triple values in this theory. Habermas' approach is selected because of its comprehensive compared with other approaches such as utilitarianism and Kantian perspective. The values of Habermas' approach include: pragmatic values, ethical values and moral values. According to these values, three models were identified. These models are: pragmatic models, participative models and normative models. In addition to these models, a desirable and mixed model has been introduced for the organizational problems. Plural models are looking to improve and focus on multiple values and rationality. These models are based on the philosophy of critical pragmatism. Finally,

* Corresponding author: mh.maleki@qom.ac.ir