

## تبیین روش نرم‌افزاری دانش راهبردی برای ارتقای سلامت سازمانی

محمد رضا حمیدی زاده\*

### چکیده

هدف این مقاله، تبیین روش نرم‌افزاری دانش راهبردی برای ارتقای سلامت سازمانی در نیل به کامیابی برنامه‌های سازمانی است. بهره‌گیری از دانش روش‌شناختی نرم در ساخت تصور، خلاقیت، احساس و تفکر، پایه‌ریز نقشه توجه و ادراک برای ارتقای سلامت سازمانی است. بنیان‌های اصلی مقاله، تدوین راهبردهای سلامت سازمانی و سازوکارهای ادراکی بر اساس مدل چهار بعدی "شایا" است. در این مقاله، سعی می‌شود از چالش‌های تهدید سلامت سازمانی، مشکل فکر، ذهن و نوع عزت اشخاص مطرح شده و نیز رویکردهای تقویت سلامت سازمانی از زوایای مختلف در سطح سازمانی بررسی، ارائه و معرفی شوند. مقاله درصدد است نشان دهد که با استفاده از نظریه‌پردازی و تعبیه چهار نظریه تفکر، سازوکار ذهن، معماری تفکر و عزت و چندین اصل و قضیه می‌توان سازوکارهایی برای ارتقای برنامه‌های سلامت سازمانی بر اساس تقویت سطح شناخت مطابق آن نظریه‌ها، اصول و قضایا پیدا و تبیین کرد. رویکرد نوشتاری مقاله، کالبدشناسی، تحلیل، استدلال، ارائه روش، توصیف و اخذ نتیجه است. در پایان نتیجه‌گیری می‌شود که راه علاج مسئله تهدید سلامت سازمانی، بازمهندسی نرم هم در ایده و هم در رویکردها در سطح اشخاص و سازمان‌ها است. با ترمیم اندیشه‌های کار و فعالیت افراد و سازمان‌ها و نهادینه‌کردن الگوهای سلامت سازمانی از طریق سیاست‌گذاری و تدوین قوانین ذی‌ربط می‌توان بر شتاب آمادگی‌ها در نیل به استقلال چندجانبه سلامت سازمانی کشور افزود.

**کلیدواژه‌ها:** نقشه توجه؛ راهبردهای سلامت سازمانی؛ سازوکارهای ادراکی؛ مدل چهار بعدی شایا.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۱/۰۹/۱۶، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۱۱/۱۸

\* استاد، دانشگاه شهید بهشتی.

## ۱. مقدمه

اساس نوشتارهای این مقاله، نظریه‌پردازی است. نظر به این که دانش را می‌توان آمیخته‌ای از تجربیات، ارزش‌ها، اطلاعات موجود تخصصی و نگرش‌های حرفه‌ای اشخاص دانست که چارچوبی برای ارزشیابی و بهره‌گیری از تجربیات و اطلاعات جدید ارائه می‌کند، لذا در ذهن افراد شکل می‌گیرد. دانش اغلب سرمایه معنوی شخص و سازمان تلقی می‌شود. زیرا افراد و سازمان، تجاربی را در نتیجه سال‌ها استمرار در کار، تلاش و فعالیت در زمینه‌های مختلف کسب می‌کنند که به همراه اطلاعات حاصل از منابع متنوع، از راهبردی‌های حیاتی تصمیم‌گیری اشخاص و مسئولان قلمداد می‌شود. بنابراین، برنامه‌های سلامت سازمانی با افکار، ایده‌ها، نظرها، از یک سو و روش‌ها، الگوها، رویکردها و رویه‌ها از سوی دیگر سروکار دارد. از این رو، سلامت سازمانی بر پایه‌های اعتقادی، باورها و نحوه تفکر جهت‌یابی اشخاص است. بهره‌مندی از سلامت شناخت‌شناسی دستاورد موفق سلامت سازمانی است که بر پایه تلاش‌های مراقبت‌جویانه و هدفمند تنظیم و حاصل می‌شود. سلامت درون فرد جلوه می‌یابد، و هر فردی براساس تصاویری که از وقایع و حقیقت دارد مطابق روشی نظام‌مند به سمت کمال برای کسب سلامت قدم بر می‌دارد. در این میان، درک روان‌شناسی "خویشتن" امکان تشخیص درک نادرست با درک درست، بی‌ایمانی با ایمان، بیماری فکری با سلامتی فکر، دوست را با دشمن و منافع ملی را در مقایسه با منافع دشمن می‌دهد. این نوع تشخیص‌ها که ارزش آفرین هستند می‌تواند سرگردانی را شناخت خودی از غیر خودی با درک خط قرمزها خاتمه بخشد. افراد، دانسته یا ندانسته، هر کدام پیش طرح یا تصویری از مصالح شخصی و منافع ملی را یدک می‌کشند هر چند امکان دارد درک آگاهانه از سطح و میزان آن وجود نداشته باشد، اما ضروری است در راستای اعتقادات و منافع ملی هدایت شوند.

## ۲. مبانی و چارچوب نظری تحقیق

**تصور و سلامت سازمانی.** تصویر ذهنی، همان تصور از خویشتن است. این تصویر، بر اساس باورهایی ساخته می‌شود که فرد از خود، سازمان، جامعه و کشورش دارد. این باورها تحت تأثیر تجارب گذشته، موفقیت‌ها و شکست‌ها، ناکامی‌ها، پیروزی‌ها و رفتار دیگران همواره از دوران کودکی تا بزرگسالی با انسان، ساخته می‌شود. مجموعه این تجربه‌ها، در ذهن انسان یک خویش یا تصویری از خویشتن می‌سازد. با وارد شدن نظر یا باور از خویشتن، تصویر مذکور، برای فرد حالت حقیقت پیدا می‌کند. به هر حال، همه اعمال، احساسات، رفتار و حتی توانایی‌های افراد براساس تصویر ذهنی حالت می‌گیرد. شخصیت شکست طلب، بدون توجه به عزم راسخ و نیروی اراده قوی، حتی اگر بخت هم با

او یار باشد، راهی برای شکست پیدا می‌کند. تصویر ذهنی، مقدمه، پایه و بنیادی است که تمامی شخصیت، رفتار و حتی کیفیت روحیه، احساس و اعمال فرد را شکل می‌دهد. تصاویر ذهنی براساس دانش‌ها تأیید و تقویت می‌شوند. از این‌رو، دور بسته‌ای، چه خوب و چه بد آغاز می‌شود. ضروری است با ارزیابی خویشتن به نوع رفتار خود دست یافت.

تصویر ذهنی، قابل تغییر است، تغییر عادت، شخصیت، با سبک زندگی انسان امکان‌پذیری بالایی دارد. تفکر مثبت را باید روی تصویر جدید که تغییر تصویر ذهنی قبلی است پایه‌ریزی کرد. شخصیت، نظامی از عقاید، احساسات، افکار، دانش و رفتارها است که باید با هم سازگار باشند، جنبه‌هایی که با این نظام سازگار نباشند، مورد قبول واقع نمی‌شوند، باور نمی‌شوند، روی آن‌ها عملی صورت نمی‌گیرد، تنها ابعادی که به نظر رسد با آن نظام سازگاری دارند پذیرفته می‌شوند.

در مرکز این نظام عقاید مدار، سنگ بنای خود، جامعه آرمانی، تصویر ذهنی و یا تصویری که شخص از خود، سازمان و جامعه دارد مطرح می‌شود. باید تصویر ذهنی مناسب به وجود آورد، صورت‌های جدید، آینده‌های جدید و زندگانی نوین طراحی و بوجود آورد. باید توهم زشتی، بدی، بی‌ایمانی، ناباوری را به توهم زیبایی، خوبی، باور و ایمان راسخ تبدیل کرد. تصویر ذهنی، مخرج مشترک و تبیین‌کننده تمامی نمونه‌های موفقیت‌ها و ناکامی‌هاست. باید از خویش اعتقادی خود و جامعه راضی شد، لذا به اعتماد و حرمت انسانیت مناسبی نیاز است.

تصویر ذهنی فرد، حدود منطقی شخص است. با داشتن تصویر ذهنی بی‌عیب و مطمئن، احساس خوشی بوجود می‌آید. با تصویر ذهنی شایسته، افتخار بوجود می‌آید، احساس اعتماد به عزت انسانی شکل می‌گیرد. زمانی که احساسات گسترده خوشبختی، اعتماد به باورها و موفقیت، و عزت تجربه می‌شوند از سلامت سازمانی برخوردار می‌شویم.

انسان جنبه‌ای ناپیدا در خود دارد که به "ذهن نیمه هوشیار" شناخته شده، این شبه ذهن، ذهن انسان نیست، بلکه سازوکاری هدف جوست که از مغز و دستگاه اعصاب انسان و جامعه تغذیه می‌کند و به فرمان ذهن و در جهتی که او تعیین می‌کند، به کار می‌افتد. انسان دارای یک آگاهی است که ماشین خود کار هدف جویی را در زندگی فردی و اجتماعی بکار می‌اندازد. سازوکار خلاق، خود به خود، بدون دخالت شخص در جهت رسیدن به هدف‌هایی کار می‌کند که فرد و جامعه برایش در نظر گرفته و قائم به شخص هم نیست.

برای بهره‌گیری از این سازوکار موفقیت باید هدف را در برنامه‌های سلامت سازمانی واضح و مسئله آن را مشخص ساخت. هدف سازوکار خلاق، دستیابی به تصاویر ذهنی است که با استفاده از قوه تخیل ایجاد می‌شود. تصویر ذهنی، تعیین‌کننده هدف فعالیت‌هاست. تصویر ذهنی، محدوده

رسیدن به هر یک از هدف‌ها و حیطة امکان را مشخص می‌کند. سازوکار خلاق براساس اطلاعات، داده‌ها، افکار، اعتقادات و برداشت‌های فرد کار می‌کند، مسئله مورد نظر براساس طرز تلقی و برداشتی مشخص می‌شود که در موقعیت‌ها وجود دارد.

باید به سازوکار خلاق خود، اطلاعاتی دال بر با ارزش بودن، سربلندی، لیاقت، توانا بودن (تصویر ذهنی مثبت) داد، تا از اطلاعات ذخیره‌شده یا حافظه، برای حل مسائل جاری و نشان دادن واکنش نسبت به موفقیت‌های موجود استفاده کرد. ضروری است از خود برای یادگیری، به کار بردن و تجربه کردن عادات جدید فکر کردن، پنداشتن، به یاد آوردن و عمل کردن بر پایهٔ (۱) ایجاد یک تصویر ذهنی واقع‌بینانه و شایسته و (۲) استفاده از سازوکار خلاق برای رسیدن به موفقیت و خوشبختی در نیل به هدف‌های مشخص استفاده کرد. ایجاد تصویر ذهنی خلاق، تجربه کردن خلاق از طریق قوهٔ تخیل و ایجاد انگاره‌های جدید واکنش خودکار به کمک عمل کردن و وانمودسازی امکان‌پذیر می‌شود [۲۰]. از این رو، فرد با سلامت سازمانی، شخصی که از لغو و بیهودگی رویگردان است و سخنان لغو و بیهوده، دروغ و گناه‌آلود نمی‌گوید و به سراغ شنیدن آن‌ها نمی‌رود [۱].

**تفکر و ذهن.** تفکر دستاورد سازوکار ذهن براساس نوع هوش، سطح دقت، آستانه صبر و توانمندی حافظه است که در آن میزان دانستنی‌ها، نوع خواسته‌ها، سطح مهارت‌ها، چارچوب و ماهیت انتظارات، نوع و میزان باورها، قدرت تجزیه و تحلیل، توصیف و اخذ نتیجه ایفای نقش می‌کند. لذا تفکر هنر اندیشیدن است. سازوکار ذهن، شیوه‌ای براساس نوع، توانمندی، سرعت، چینش و قدرت تعاملات تحلیلی چندسویه ذهن است که از تنوع، میزان و عمق دانستنی‌ها، نوع و زاویه نگرش به هستی، قدرت و توانمندی فرد، نوع شخصیت و نیت شخص تغذیه می‌کند. تفکر، معماری منحصر به فرد دارد. این معماری چیدمان درونی تفکر است.

در طراحی معماری تفکر باید به ساختار، توازن میان بخش‌ها، جریان تبادل سیاست‌گذاری و عملکردهای مربوط توجه شود. از آنجا که هدف معماری تفکر، پژوهش در امور رفتارها، و کشف نظم پنهان در فعالیت‌های واحدهای سازمانی است، معماری امکان توجه به ساختار پنهان فعالیت‌ها را به وجود می‌آورد تا توانایی دیدن و شکافتن قالب طبیعی فعالیت‌ها برای سیاست‌گذاری به دست آید. معماری تفکر، در واقع، شکل و چارچوب پدیده‌های فکر کردن را در قالب‌ها و الگوهای نشان می‌دهد که با یکدیگر ارتباط یافته تا پیوند خورند و نیز چگونگی ارتباط با دسته‌های دیگر از پدیده‌ها را نشان دهد. بنابراین، معماری دسته‌بندی‌ها و پیوندها را نشان می‌دهد. معماری تفکر طراحی هنرمندانه‌ای از چارچوب‌های تجمع و دسته‌بندی عوامل، چینش و ارتباط میان آن‌ها است که ارادی و هدفدار است.

اولویت این هدف‌ها، تولید فکر، تقویت هنر اندیشیدن، تحلیل و ارائه قضاوت، راهنمایی و مشاوره است. معماری تفکر، آرایشی است که افراد طبق آن فکر می‌کنند، ارزیابی می‌کنند، می‌نگرند و آینده را برای خود و دیگران طراحی و ایجاد می‌کنند. هنگامی که پدیده‌ها در این موارد اشتراک داشته باشند در فرایندها، دادوستدها، پیوندهای ارتباطی، وجوه منطقی، حیاتی و فیزیکی با یکدیگر تعامل یافته یا به نوعی بهم پیوستگی پیدا می‌کنند.

پدیده‌هایی که از بُعد کارکردی پیوند نزدیکی با یکدیگر دارند، گروه‌های فیزیکی به وجود می‌آورند لذا از پیچیدگی فعالیت‌های دو جانبه فکر نهایی کاسته می‌شود. جفت شدن اجزای تفکر، پیوند میان دسته‌ها را نشان می‌دهد. این مجموعه‌ها اجزای تفکر ممکن است به‌طور محکم یا سست با یکدیگر جفت شوند. راهنمایی‌های حاصل از تفکر باید به صورتی تفکیک شود که از بُعد کارکردی پیوستگی جمعی را ترغیب و از حذف شدن آن‌ها جلوگیری کرده تا هویت مستقل تفکر حفظ شود. تفکیک یکی از موارد حیاتی در طراحی تفکرات است. اهداف تفکیک در به حداکثر رساندن پیوستگی و به حداقل کشاندن جفت شدن خلاصه می‌شود.

تفکر راهبردی منجر به ارائه چارچوب‌های ذهنی، مدل‌های مفهومی و ایده‌های هدایت‌گر می‌شود. این تفکر فراتر از واکنش به مسائل روزمره یا بلندمدت است، فرصت‌ها، واقعیت‌های جدید برای خلق راهبردها است. تفکر آینده‌نگری در جهت توسعه رویاهای کاربردی از نتایجی است که لازم است برای آینده خود، سازمان و جامعه انجام داد. رویایی کاربردی تجسم آن چیزی است که باید در آینده به آن دست یافت، خلق آینده مطلوب با شرح و توصیف و دستیابی به نتایجی به دست می‌آید که ارزش افزوده پلکانی برای هر مرحله از اهداف دارند.

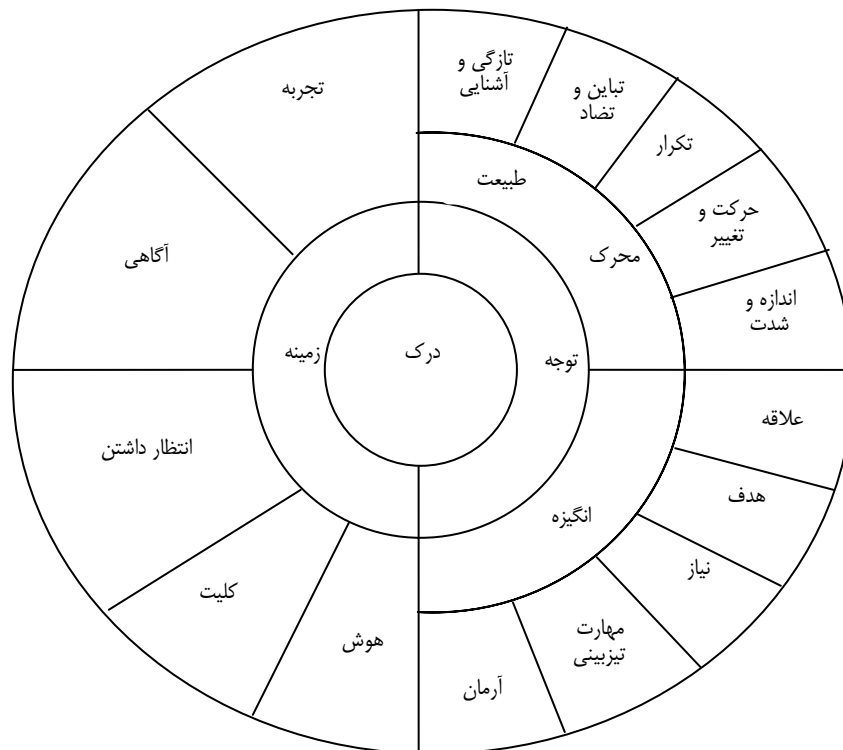
**احساس و تفکر.** مفهوم، طرح فکری و معنایی از یک پدیده و یا طبقه اشیاء برای هنگامی است که شخص مفهومی از یک مورد مشخص در اختیار دارد. مفاهیم براساس تجربیات به وجود می‌آیند. نقشه یا تصویر شناختی فرد، نشانگر صرف عکسی که او از دنیای مادی گرفته نیست بلکه این نقشه یا تصویر را شخص با تفسیر و تعبیر جزئی می‌سازد و در آن برای بعضی اشیاء نقشی خاص در نظر می‌گیرد و ادراک براساس تفسیر خاص صورت می‌گیرد.

فکر کردن باید براساس امکانات باشد. از این‌رو، شخص ادراک‌کننده را می‌توان، هنرمند نقاشی تعبیر کرد که تمامی آنچه را که در طبیعت می‌بیند نقاشی و رنگ‌آمیزی نمی‌کند، بلکه آن چیزهایی را که می‌خواهد برداشت کرده و این خود، نوعی تصویرسازی است. فردی که خود را هیچ می‌پندارد، ایمانش کم است در حالی که تصویر ذهنی سالم، به سادگی و راحتی خراب نمی‌شود [۲۰، ۱۳].

تمامی دانش انسان از دنیا صرفاً به حواس و تحریک اندام های حسی بستگی ندارد بلکه حقایق خام داده‌های حسی برای ایجاد یا تبیین تصویر پیوسته دنیای خارج آن گونه که فرد بهنجار تجربه می‌کند نیست، بلکه میزان احساس نیز در آن ایفای نقش می‌کند. حواس متشکل از بینایی، شنوایی، بساوایی، بویایی و چشایی است. البته حس دیگری نیز وجود دارد که به "حس ششم" معروف شده است. حواس پنجگانه بطور مرتب با محرکات بیشمار درونی و برونی بدن تحریک می‌شود. امواج نوری، صوتی، انرژی مکانیکی، فشار و انرژی شیمیایی اشیاء را که می‌توان بویید یا چشید، مصادیقی از محرکات خارجی هستند.

انرژی حاصل از ماهیچه‌ها، حرکت غذا در جهاز هاضمه و غده‌های ترشح کننده هورمون‌های مؤثر در رفتار نمونه‌هایی از محرکات داخلی هستند. احساس به‌طور کلی، با رفتارهای دقیقاً ابتدایی سروکار دارد و این رفتار معمولاً معلول کنش فیزیولوژی است. انسان برای تجربه کردن رنگ، نور، شکل، بلندی صدا، درجه صدا، گرما، بو، مزه از حس استفاده می‌کند.

بنابراین، ضروری است برای دستیابی به تصویر موفقیت براساس احساس این موارد: موقعیت-شناسی، تفاهم، شهادت، خیرخواهی، مناعت، اعتماد و عزت و خودشناسی را مورد شناسایی، ارزیابی و بهره‌گیری قرار داد [۲۰، ۱۵، ۱۳]. در راهبری تصاویر ذهنی بهره‌گیری از راهکارهای تفکر و عمل نقش بسزایی ایفا می‌کنند. با بررسی راه‌های تقویت تفکر بدین شرح می‌توان نقش فکر کردن و برهان‌آوری را در تصویرسازی ارتقاء بخشید: تفکر براساس هدایت تمایل شخص به حل مسئله؛ تفکر با استفاده از نشانه‌ها، علامات و کلمات؛ فرضیه‌سازی، گمانه‌زنی درباره رفتار و ارتباط عوامل با یکدیگر؛ استنتاج و نتیجه‌گیری؛ آزمایش فرضیه‌ها در عمل و در حافظه؛ تفکر براساس رویکرد انتقادی و خلاق.



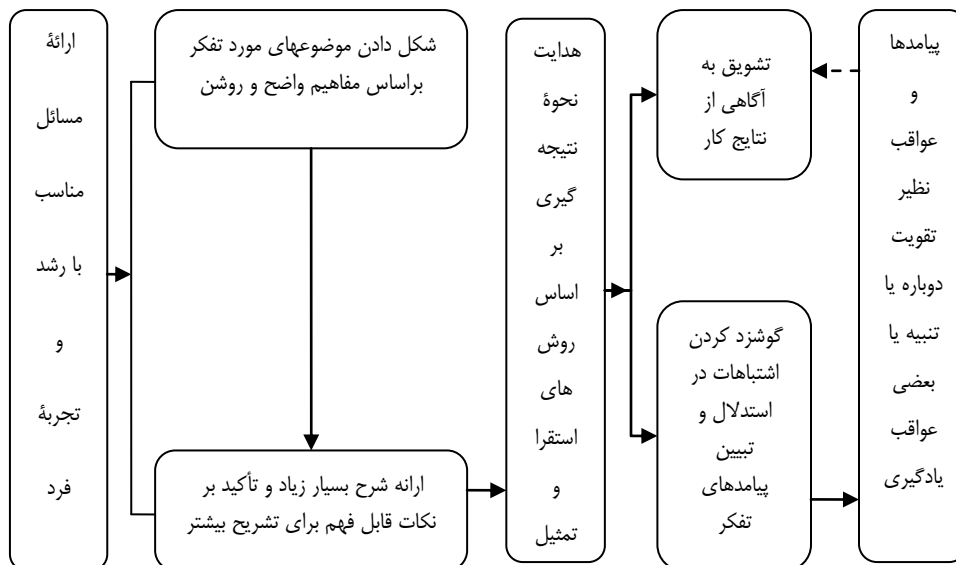
شکل ۱. تعامل درک، زمینه و توجه

برای گسترش نیروها یا قوای تعقل افراد می‌توان از فرایند شکل ۲، استفاده کرد. تفکر، موجب یاری فرد در شناسایی و سنجش عواقب عمل می‌شود. تفکر درباره نتایج باید با هیجان و عواطف توأم شود تا وی برانگیخته شود و تغییری در عقیده و تصویر ذهنی به‌وجود آورد.

هیجان با احساساتی نظیر دوست داشتن، تنفر، لذت، غم، ترس، امیدواری، کنجکاوی، نگرانی، سرگرمی و مانند این‌ها توصیف می‌شود. هیجان بر حافظه و قوه استدلال، درک باطنی (راست گمانی)، شناخت از دیگران، اعمال و تصمیمات، بروز حالات تأثیر گذاشته و موجب فراموش شدن محیط می‌شود و گاهی سوء تعبیر به‌وجود می‌آورد؛ عواطف نیز موجب شدت هیجانات، آماده‌سازی در برابر محرک‌ها، و شکل‌گیری شخصیت می‌شود.

از این‌رو، تصویر ذهنی باید بتواند در راهنمایی شخص از سازوکارهای ادراک، تفکر، هیجان و عاطفه با شناخت انواع هوش‌های فردی استفاده کند. هوش‌شناسی، آزمون اولیه آگاهی از وجود زمینه‌های خاص از هوش‌های متنوع نظیر هوش عاطفی و هیجانی، ریاضی، موفقیت، تصویر پردازی،

کلامی و مانند این‌هاست [۹]. انسان، علاوه بر حافظه شخصی، با اطلاعات ذخیره‌شده ناشی از یادگیری یا تجربه، به دانش و عقاید دیگران دسترسی دارد بسیاری از محققان، نویسندگان، هنرمندان خلاق براساس ضمیرشان تحت تأثیر نشانه‌های الهام خلاق، جرقه ناگهانی، درک مستقیم، امداد غیبی، فرصت‌های غیرمترقبه قرار داشته و خواهند داشت. جستجوی عقاید جدید یا پیدا کردن پاسخی برای یک مسئله، در حقیقت شبیه این است که انسان در حافظه خود دنبال اسم فراموش شده‌ای می‌گردد [۹، ۲۰].



شکل ۲. فرایندهای فرعی تقویت نیروها (قوای) تفکر

### ۲. روش‌شناسی تحقیق

مسئله اصلی تحقیق، نحوه شکل‌دهی و تبیین روش نرم‌افزاری دانش راهبردی برای ارتقای سلامت سازمانی است. در حل این مساله از دانش روش‌شناختی توصیفی نرم راهبردی برای تبیین تصور، خلاقیت، احساس و تفکر، پایه ریز نقشه توجه و ادراک استفاده می‌شود. تدوین راهبردهای سلامت سازمانی و سازوکارهای ادراکی بر اساس مدل چهار بعدی "شبابا" است. در این مقاله، سعی می‌شود از چالش‌های تهدید سلامت سازمانی، مشکل فکر، ذهن و نوع عزت اشخاص مطرح‌شده و نیز رویکردهای تقویت سلامت سازمانی از زوایای مختلف در سطح سازمانی بررسی، ارائه و معرفی شوند.

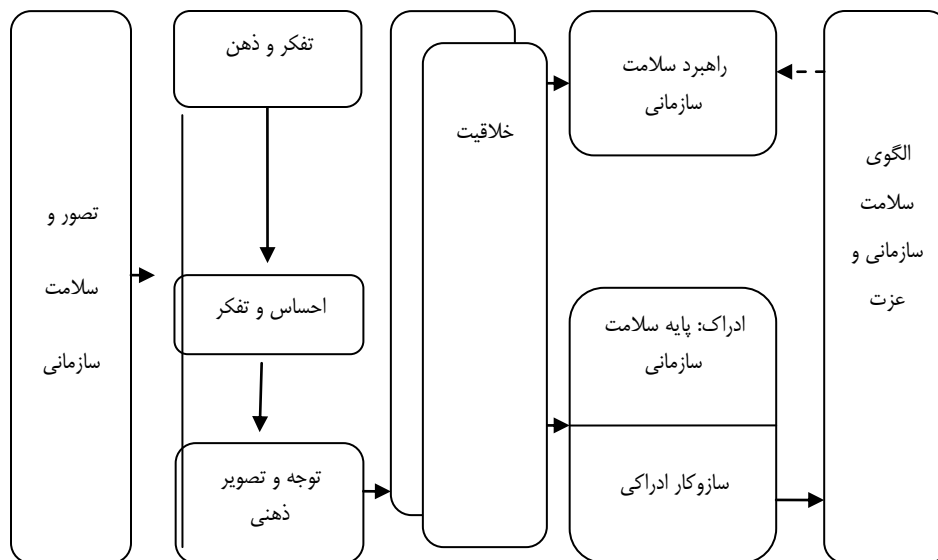


هدف این مقاله نظریه‌پردازی درباره تفکر، سازوکار ذهن، معماری تفکر و عزت برپایه چندین اصل، قضیه است که برای تقویت سطح شناخت لازم است. رویکرد نوشتاری مقاله، کالبدشناسی، تحلیل، استدلال، ارائه روش، توصیف و اخذ نتیجه است.

مسائل این نوشتار، سؤالات زیر است که یافتن پاسخ برای آن‌ها، هدف این تحقیق را شکل می‌دهد.

- تصور و سلامت سازمانی چیست و چه ارتباطی با یکدیگر دارند؟
- چه سازوکارهایی را می‌توان در تفکر و ذهن پیدا کرد که ساختار آن را شکل می‌دهد؟
- راه ارتقای سطح احساس و تفکر چیست؟
- توجه و تصویر ذهنی چیست، چه ساختار، سازوکار، جوهره و خصیصه‌هایی دارد؟
- خلاقیت چه نقشی در سلامت سازمانی دارد و از چه اصول و فنونی می‌توان برای خلاقیت استفاده به عمل آورد؟
- راهبرد و الگوی سلامت سازمانی چیست؟
- از چه راهکاری می‌توان برای پیوستگی عناصر و یافته‌های سؤالات پیشین برای سلامت سازمانی بهره‌گیری کرد؟

برای پاسخگویی به سؤالات هفت‌گانه تحقیق، از روش تبیین و نظریه‌پردازی استفاده می‌شود. در واقع، مباحث این مقاله، در چارچوب توصیف و تحلیل روش نرم‌افزاری دانش راهبردی برای ارتقای سلامت سازمانی است. داده‌های مقاله شواهد ادراکی است که نویسنده در تجربه سه دهه تدریس، تحقیق و زندگی شغلی و اجتماعی آن‌ها را کسب کرده و در اندوخته و اندیشه خود به غربال‌گری آن‌ها پرداخته و به نتایجی دست یافته است که پایه‌ریزی نیاز نهفته در پاسخ‌ها حل مساله تحقیق است.



شکل ۳. مدل مفهومی تحقیق

#### ۴. تحلیل یافته‌ها

**توجه و تصویر ذهنی.** شناخت ادراک در فهم بهتر چارچوب ذهنی برای دستیابی به استعداد خلاقیت سهم قابل توجهی دارد. ادراک به نوع هوش، قدرت ذهنی، سطح توجه، ساختار، ماهیت زمینه و مواد تغذیه فکر بستگی دارد. توجه از نوع ارادی و غیر ارادی شکل یافته است. توجه به استقلال علمی برحسب هدف و ضرورت "توجه ارادی" نامیده می‌شود در حالی که اگر توجه به همین استقلال به علت علاقه مستقیم باشد، توجه از نوع "غیر ارادی" است. ادراک، آگاه شدن از پدیده‌هایی است که در معرض حواس قرار می‌گیرند و درک کردن آن‌ها به عواملی بستگی دارد که در متن آن و اطراف فرد قرار دارد. توجه بیشتر، ادراک بهتر بوجود می‌آورد. با توجه به یک چیز، درک چیزهای دیگری که در اطراف فرد است محو می‌شود. میزان توجه فرد به (۱) ماهیت مطلب در معرض دید وی، (۲) مواد تغذیه‌کننده فکر، (۳) هر پدیده دیگری که در خلال دیدن انجام می‌گیرد، (۴) زمینه‌های هوشی فرد، (۵) حس کنجکاوی و انگیزه شخص و (۶) علت توجه او، بستگی دارد. از این‌رو، بسط این عوامل را می‌توان در جدول ۱، مشاهده کرد.

چارچوب سازی راهبردی، در واقع، تشکیل تصاویر ذهنی و اعتقادی است که باید با نوع صحیح هوش، انگیزه، دانش، سطح آرمان‌های ملی و توانمندی شخص پیوند یابد. چارچوب، بوجود آوردن یک قدرت تشخیص، ارزش و تجربه حسی در ذهن و قلب است. این پیوند به حافظه شخص و قدرت به یادآوری آن هم بستگی دارد. هر میزان پیوند ذهنی قوی‌تر باشد، یادآوری راحت‌تر و سریع‌تر و عملکرد بالا راحت‌تر خواهد بود. پیوند ذهنی به قاعده اندیشه‌گرایی، مجاورت و تماس، قاعده تشابه و قاعده تباین، میزان دسترسی، مقابله و کمک‌های حافظه‌ای بستگی دارد. چارچوب و تصور آرمانی، درواقع، قدرت پیوستن تصویرها و مفاهیم دانشی است تا فهم یا تصویر دانش‌های تجربه نشده هم به وجود آید. درک متشکل از توجه و زمینه است که در شکل ۲، بافت آن ارائه شده است. تصویرسازی، درواقع، تشکیل تصاویر ذهنی است که باید با نوع صحیح پیوند و تلفیق ذهنی همراه باشد. تصویر، به‌وجود آوردن دوباره یک تجربه حسی گذشته در ذهن است. پیوند ذهنی فرد به حافظه بستگی دارد. توانایی شخص در یادآوری مطالبی که مربوط به یک موضوع مشخصی است به شدت یا ضعف پیوند ذهنی که در هنگام یادگیری آن به‌وجود آمده بستگی دارد. هر میزان پیوند ذهنی قوی‌تر باشد، یادآوری راحت‌تر و سریع‌تر خواهد بود. پیوند ذهنی به قاعده مجاورت و تماس، قاعده تشابه و قاعده تباین و مقابله و کمک‌های حافظه‌ای بستگی دارد. تصور، درواقع، قدرت پیوستن تصویرها و مفاهیم تجربیات گذشته است تا فهم یا تصویر چیزهای تجربه‌نشده به‌وجود آید.

جدول ۱. مؤلفه‌های تولیدکننده توجه

مؤلفه‌ها	عوامل	ویژگی‌های عوامل
طبیعت محرک	- اندازه و شدت؛	- بزرگی، روشنی، بلندی صدا، میزان تندى سرعت ؛
	- حرکت و تغییر؛	- حرکت، جابجایی و تغییر مکان اشیاء و عوامل؛
	- تکرار؛	- میزان رخدادها و تکرار تا حد معینی؛
	- تباین و تضاد؛	- وضعیتی متفاوت با سایر اشیاء یا افراد؛ جنبه های خاص داشتن؛
انگیزه بیننده	- تازگی و آشنایی	- اشیاء یا افراد جدید و غیرعادی و بدون تکرار؛
	- جذابیت	- میزان کشش و خیره کنندگی عامل.
	- علاقه	- داشتن وجه، علت یا عامل توجه؛
	- مواد تغذیه کننده فکر	- سطح ، جنس، نوع فکر قبلی و مواد ورودی آن؛
مهارت تیزبینی؛	- هدف؛	- به دنبال نتیجه و دستاورد مورد نظر گشتن؛
	- نیاز؛	- درخواست مطلبی، شیء یا فرد؛
	- مهارت تیزبینی؛	- توانمندی جستجوگری فرد و نگاه انتخابی بر مؤلفه های پیرامونی تأثیرگذار؛
	- آرمان؛	- به دنبال مطلوبتر گشتن، توجه به سطح بالاتر از سطح موجود هدف.
- حس کنجکاوی	- میزان تشنگی شخص در کسب اطلاعات.	

**خلاقیت.** خلاقیت، بنیان سلامت سازمانی شناخته می‌شود. از آن‌جا که خلاقیت، استعدادی است که شخص توانایی تلفیق ایده‌ها، نظریه‌ها، و فرضیه‌های علمی را به شیوه منحصر به فرد برای رسیدن به تحلیل‌های منحصر به فرد دارد. قادر است ارتباط جدید میان آن‌ها برقرار و نتایج تازه‌ای اخذ کند. از این‌رو، خلاقیت، به کارگیری توانایی‌های ذهنی برای ایجاد یک فکر و اندیشه نو و ایجاد اطلاعات جدید علمی است. خلاقیت، از توانمندی‌هایی قلمداد می‌شود که در تمامی انسان‌ها متناسب با هوش و قدرت عاطفی آن‌ها یافت می‌شود. تحولات و پیشرفت‌های جامعه همواره مرهون استفاده هدفمند از این قابلیت است. با شناخت خلاقیت و فرایند دستیابی به آن‌ها به شرح زیر، می‌توان مدل‌های سلامت سازمانی را تنظیم و به گستره تفکر و حل خلاقانه مسئله سلامت سازمانی پرداخت. ایده‌های خلاق را از نظر ارزش نباید با خلاقیت برابر دانست. برای حرکت از هر سطح زندگی به سطح بالاتر به دانش بیشتری نیاز است هر چند که موانع روانی پیش روی فرد بیشتر می‌شود. همچنین میزان سود، منفعت و هزینه آن نیز افزایش می‌یابد. برای دستیابی به خلاقیت، ضروری است شرایط زیر برای شخص، سازمان و جامعه به وجود آید: اندیشه وسیع؛ تجربه؛ ابزار لازم؛ تکنیک‌های انجام کارها؛ آزادی عمل در پیشبرد امور؛ دانش کافی؛ هوش بارور؛ روحیه مشارکت جویی در پیشبرد امور؛ اشتراک مساعی؛ انجام کارهای متنوع.

ویژگی‌های افراد و سازمان‌های خلاق. البته افراد خلاق دست کم باید از ویژگی‌های زیر برخوردار باشند:

- سلامت روانی و ادراکی. توانایی ایجاد تعداد بسیاری ایده به طور سریع و قدرت مناسب درک صحیح از مطلب و بهره‌مند بودن از سطح عقلانیت بالا؛
  - انعطاف‌پذیری در ادراک. توانایی دست کشیدن از یک قاعده و چارچوب ذهنی و استفاده کردن از قاعده و چارچوب ذهنی و نگرشی جدید؛
  - ابتکار. توانایی در ایجاد و ارائه پیشنهادهاى جدید؛
  - ترجیح دادن پیچیدگی نسبت به سادگی. توجه کردن و در نظر گرفتن چالش‌های جدید برای مسائل نوین و پیچیده، علاقه‌مندی بالا در مواجهه با شرایط و مسایل بخرنج و پیچیده؛
  - استقلال رأی و داوری. متفاوت بودن از همکاران در ارائه نظرها و اندیشه‌های نو؛
  - قرار داشتن در رده‌های بالاتر منزلت اجتماعی. افراد خلاق در هر جامعه‌ای مورد ارزیابی قرار گرفته و بیشتر از سایرین پذیرفته می‌شوند.
- سازمان‌های خلاق ایرانی باید ویژگی‌هایی به شرح زیر برای خود ایجاد کنند:
- بالابردن سطح رقابت و فشرده کردن فعالیت‌ها در سازمان‌ها؛

- برقراری ارزش‌های فرهنگی متعالی لذا بر پایه فرهنگ خوب، اتلاف وقت، گناه محسوب می‌شود؛  
- در دسترس قرار داشتن مسئولان. مسئولان باید بر این عقیده باشند که دانش در سطح سازمان و جامعه به وفور پراکنده است و آن‌ها به راحتی می‌توانند افکار و نظرات دیگران را مستقیم و بدون واسطه، دریافت دارند، لذا به سادگی با اشخاص و کارشناسان تماس برقرار کنند و طالب شنیدن نظرات آن‌ها باشند؛

- احترام به افراد. افراد سرمایه سازمان و جامعه تلقی می‌شوند. این دارایی در طی سنوات خدمات در سازمان و در جامعه شکل می‌گیرد و سازمان و جامعه برای پرورش آن هزینه‌های بالایی متقبل می‌شود، لذا باید از آن‌ها به خوبی مراقبت شود و احترام ویژه بر ایشان قایل شد تا بهره‌وری مناسب خود را برای سازمان به ارمغان آورند؛

- ارائه خدمات مردمی. سازمان و جوامع خلاق از ارائه خدمات به کارکنان و مردم استقبال می‌کنند و پذیرای ایده‌های آن‌ها هستند؛

- در سازمان و جوامع خلاق افراد دارای یک تخصص ویژه نیستند بلکه سازمان و جامعه شرایط کاری را به گونه‌ای فراهم می‌کنند تا افراد نه تنها با زمینه‌های کاری مختلفی آشنا شوند و کار کنند بلکه دوره‌های مختلف آموزشی برایشان به وجود می‌آورد، و قابلیت یادگیری افراد را رشد می‌دهد؛ یادگیری سازمانی بر پایه افرادی یادگیرنده شکل پیدا می‌کند.

- کار گروهی. در سازمان‌های خلاق از روحیه کار تیمی استفاده می‌شود و آن‌را تقویت می‌کنند. افراد در تیم‌های کاری با تخصص‌های مختلف ایده‌های تازه تولید می‌کنند.

- روابط دائمی و بلندمدت کارکنان با این نوع سازمان و جوامع. از آن نظر که کارکنان سرمایه و دارایی سازمان تلقی می‌شوند و دارای دانش ضمنی و فردی هستند، سازمان به سادگی آن‌ها را از دست نمی‌دهد؛

- استقبال مسئولان از عامل تغییر. مسئولان از آن جهت که طالب نظرات و ابتکارات نوین و تازه هستند، در فکر استقرار تحولات جدید هم در سازمان می‌باشند، پویایی سازمان با استقرار نظرات نوین تحقق می‌یابد.

پرورش فرایند زیر امکان بروز خلاقیت در اشخاص را بالا می‌برد:

۱. در معرض مساله قرار گرفتن و درگیری پیدا کردن، اولین مرحله، شناخت، درک، جذب و فریفته شدن جهت ایجاد آمادگی نسبت به یک موضوع است که اغلب احتیاج به اطلاعات جدید دارد. فرد به وقت آزاد، آزادی عمل و اجازه سرکشی به قسمت‌های خارج از حیطه کاری خود نیاز دارد.

۲. تأمل و تدبر. تأمل و تدبر روی مسأله برای رسیدن به شناخت درونی از موضوع و دستیابی به نوعی الهام ضروری است. این مرحله ممکن است حتی بسیار سریع اتفاق افتد، تعریف و مشاهده آن هم بسیار مشکل باشد یعنی قبل از وقوع، از آن هیچ آگاهی نداریم. بعضی مواقع، مواد اولیه آن (مرحله اول) با ایده یا راه حل همراه است. فرد احتیاج دارد که کنترل دقیق و سخت گیری در حوزه آن کار در میان نباشد.

۳. استمرار و پشتکار. در این مرحله ایده (نظر) به وجود آمده، آزمایش می شود تا معلوم شود چه میزان مفید و مولد است. مسئولان با ارائه امکانات، تجهیزات و تسهیلات به افراد خلاق کمک می کند تا راحت تر و سریع تر به نتیجه برسند.

۴. بینش و بصیرت. در این مرحله، ایده به منظور کاربردی و مصرفی کردنش، پالایش و اصلاح می شود، مراحل سوم و چهارم به زمان بالایی احتیاج دارد. ادیسون می گوید استعداد در خلاقیت یک درصد کار را تشکیل می دهد اما ۹۹ درصد آن سخت کوشی است.

۵. اجرا. اگر این مرحله اتفاق نیفتد اکثر خلاقیت ها خنثی می شوند. این مرحله تحقیق و عرضه ابتدا باید در درون سازمان اتفاق افتد، به این معنی که ابتدا افراد صاحب امتیاز، ایده را بخرند یا قبول کنند و بعد از تعهد به آن، به مشتریان خارج از سازمان ارائه کنند.

نتایج نهایی مغز خلاق به جای قضاوت، تولید یک ایده است. هر چند قضاوت محدود به حقایق موجود است ولی تصور می تواند به سوی مجهولات سیر کند تا آنجا که از حاصل جمع دو با دو چیزی بیش از چهار بسازد. لازمه خلق ایده های جدید، ایجاد آن در تخیل و تصور است. اگر رؤیا و تصور بهبود یابد انجام آن بهبود خواهد یافت؛ اشکال تصور در انسان دو نوع است: ۱) تصور خلاق که کاملاً قابل کنترل و غالباً لذت بخش است. نظیر تصورات بصری که عبارت است از قدرت دید اشیاء در چشم مغز و عبارت اند از: تصورات حدس زننده. تصورات بازسازنده، تصورات ساختاری و مانند این ها؛ ۲) تصور غیرخلاق که کمتر قابل کنترل هستند مانند خیالات واهی، خواب، نگرانی، افسردگی و نظیر این ها؛

شرایط رشد افراد خلاق: افراد خلاق با توجه به این رویه: استفاده از شیوه های شناخته شده در کارها برای حل مسائل تکراری؛ اعمال اصلاحات جزئی در سیستم موجود با استفاده از روش های شناخته شده برای حل مسائل؛ اعمال بهبودی اساسی با استفاده از سایر روش ها، بهره گیری از روش های متنوع برای پیشبرد کاری خاص به نحوی که روش موجود انجام کار دچار اصلاحات اساسی شود؛ دستیابی به خلاقیت های جدید با استفاده از اصول علمی نوین (نه فنی) و به کارگیری آن

در اجرای وظایف قبلی سیستم؛ اکتشافات نادر علمی یا خلاقیت‌های پیشروانه در سیستم جدید در شرایط خاصی به شرح زیر رشد می‌کنند.

۱. تحمل ریسک: اشخاص باید تشویق شوند تا بدون ترس از پیامدهای آن، شکست را تجربه کنند و اشتباهات به‌عنوان فرصت‌های یادگیری به‌شمار آید؛
۲. کاهش کنترل بیرونی: قوانین و مقررات و خط‌مشی‌ها و کنترل‌های مشابه باید به حداقل کاهش یابد و خودکنترلی جایگزین آن شوند؛
۳. کاهش تقسیم کار: مشاغلی که به‌طور محدود تعیین شده باشند، ایجاد محدودیت می‌کنند در حالی که فعالیت متعدد شغلی، دیدگاه وسیع‌تری به اشخاص می‌دهد؛
۴. قبول ابهام: تأکید خیلی زیاد بر عینی بودن و معین بودن، خلاقیت را محدود می‌کند؛
۵. تحمل تضاد: گوناگونی دیدگاه‌ها باید تشویق شود. هماهنگی و توافق بین اشخاص و واحدها لزوماً به عملکرد موفق منجر نمی‌شود.
۶. تحمل راه‌های غیرعملی: افرادی که جواب‌های غیرعمل نابخردانه ارائه می‌دهند، باید تحمل شوند زیرا آنچه که در اوایل غیر عملی به نظر می‌آید ممکن است به راه‌حلی خلاق منجر شود؛
۷. تمرکز بر نتایج تا ابزارها: هدف‌ها باید واضح باشند و افراد باید تشویق شوند که راهکارهای متعدد رسیدن به هدف‌ها را در نظر بگیرند. تمرکز بر نتایج باعث ارائه و پیشنهاد چندین جواب صحیح به هر مسأله معین می‌شود.
۸. ارتباطات همه‌جانبه: ارتباطات باید به‌طور افقی و عمودی جریان پیدا کند. جریان آزاد ارتباطات، باروری نظریات را آسان می‌کند.

**راهبرد سلامت سازمانی.** شروع تدوین راهبرد سلامت سازمانی بر مبنای معماری الگوهای سلامت سازمانی است. تدوین الگوهای سلامت هم‌مانند برنامه‌ریزی راهبردی نیازمند داده‌های صحیح، جهت‌یابی منافع ملی، زاویه فکری چندسویه و قدرت تحلیل چندجانبه است؛ تغییرات روز افزون محیط‌های سیاسی، اقتصادی، فرهنگی - اجتماعی، فناوری، ساختار شبکه‌های نرم‌افزاری و تغییر رویکردها و نگرش‌ها به محیط‌های ملی و خارجی، استفاده از نگرش‌های بنیادی سلامت سازمانی را ضروری می‌سازد. لذا هدایت این تغییرات با تدوین راهبردهای سلامت سازمانی هموار می‌شود و حتی راهبردها می‌توانند بانی آن تغییرات نیز باشند. تفکر راهبردی بر پایه اقتدار نرم نیازمند سطوحی از قابلیت انطباق، دور اندیشی، آینده‌نگاری و سیاست‌گذاری بر پایه شناخت بیشتر قوانین دانش است. برای بهبود عملکرد و مؤثر واقع شدن برنامه‌ها باید مهارت‌های تفکر احاد جامعه را ارتقا بخشید. اگر

چه آشیانه تفکراجتماعی افراد، تحلیل تاریخی و حافظه ملی است لیکن نتایج نهایی این فعالیت‌ها باید تولید ایده(ها) باشد. هر چند قضاوت محدود به حقایق موجود است اما تصور می‌تواند به سوی مجهولات سیر کند. لازمه خلق ایده‌های جدید، ایجاد آن در تخیل و تصور خانه‌های تفکر است. با عملیاتی کردن رویاها و تصورات، عملکرد ارتقا می‌یابد.

**ادراک: پایه سلامت سازمانی.** هر چند ادراک، فرایندی شناختی است که انتخاب، سازماندهی، تعبیر و تفسیر محرک‌ها را شامل می‌شود، لیکن تعبیر و تفسیر انحصاری موقعیت‌های خاص را شکل می‌دهد. ادراک، تصویری ویژه از دنیای خارج ارائه می‌دهد که ممکن است با واقعیت بسیار متفاوت باشد. ادراک، معمولاً داده‌های خام را از حواس می‌گیرد اما فرایند شناختی این داده‌ها را تصفیه، تعدیل یا کاملاً دگرگون می‌کند. فرایند ادراکی چیزهایی را به دنیای حسی "واقعی" می‌افزاید یا از آن کم می‌کند. برای آشنایی با فرایندهای فرعی ادراک می‌توان به شکل ۴، مراجعه کرد. مطابق این شکل، محیط یا موقعیت محیطی، بخشی از محرک است. ثبت، گزینش ادراکی (توجه)، تعبیر، سازماندهی، تفسیر و بازخورد در محدوده عامل پیچیده ارگانیسم حادث می‌شود که فرایندهای درونی غیرقابل مشاهده هستند. اعمال ناشی از آن همان رفتار است و نتایج این رفتار، عواقب را شکل می‌دهد. موقعیت، رفتار و نتایج، مبین ارتباط واقعی ادراک با رفتار هستند.

**سازمان و سازوکار ادراکی.** پس از دریافت اطلاعات، سازمان ادراکی ایفای نقش می‌کند. انسان الگوهای سازمان یافته محرک و کلیت شیئی قابل ملاحظه را ادراک می‌کند. فرایندهای ادراکی شخص، اطلاعات وارده را به صورت یک کل معنا دار سازمان می‌دهد. نمونه‌ای از سازمان ادراکی را می‌توان زمینه - نقش دانست. اشیای مورد ادراک مستقل از زمینه کلی، ادراک می‌شوند که در آن قرار گرفته‌اند. زیربنای سازمان ادراکی، گروه‌بندی ادراکی قرار دارد. مطابق اصل گروه‌بندی ادراکی، انسان تمایل به گروه‌بندی چندین محرک دارد تا به صورت یک الگوی قابل تشخیص در آورد. گروه‌بندی ادراکی بیشتر جنبه درون‌ذاتی دارد و انسان‌ها، ادراک خود را مطابق شکل ۵، برحسب بستگی، پیوستگی، همجواری و شباهت آن‌ها گروه‌بندی می‌کنند.

**احساس.** درک حسی زمینه ساز هم فکرتشدن و یافتن وجوه مشترک برای برقراری ارتباط است. ارتباطات علاوه بر هم فکری، برپایه هم حسی که هم مسیری را شکل می‌دهد آغاز و تقویت می‌شود.



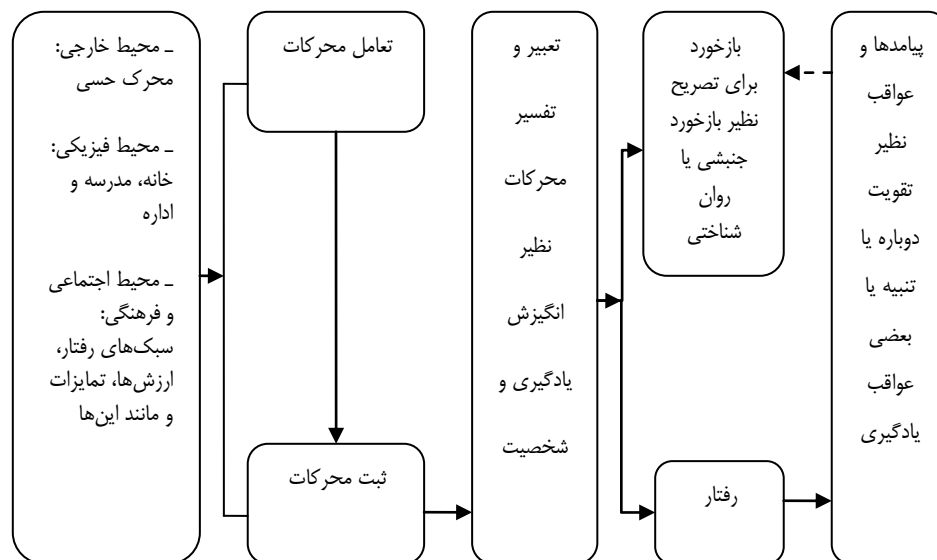
**هم فکری.** احساسات پس از آن که فکر آن را دریافت کرد و ادراک آن را تأیید نمود برای شخص معنی پیدا می‌کند.

**بستگی.** شخص گاه یک کل را که عملاً وجود ندارد در چشم ذهن خود ادراک می‌کند. فرایند ادراکی شخص، فاصله‌ای را کامل می‌کند که از نظر حسی کامل نیست اما ذهن برای آن بستگی می‌یابد. در محیط، افراد گاهی یک کل را که وجود ندارد اما به لحاظ این که ایفای نقش می‌کند می‌بینند یا اجزای یک کل را که وجود ندارد به یکدیگر مرتبط سازند. مفهوم بستگی، محرک مفقوده را فراهم می‌کند.

**پیوستگی.** مطابق این اصل، شخص به ادراک خطوط یا الگوهای پیوسته تمایل دارد. این نوع پیوستگی ممکن است به تفکر غیرخلاقانه یا متحجر در نزد اعضای یک جامعه منجر شود، یعنی آن‌ها فقط روابط یا الگوی آشکار و پیوسته را ادراک می‌کنند

**مجاورت (نزدیکی).** مطابق این اصل، هر گاه گروهی محرک به یکدیگر نزدیک باشند به صورت الگوی کلی اجزای متعلق به یکدیگر ادراک می‌شوند. در اغلب موارد، گروه‌های کاری یا فکری به دلیل مجاورت مکانی به صورت یک کل واحد ادراک می‌شوند. هم رفتاری. پس از بروز و تحقق اصول مذکور، زمینه‌های هم رفتاری شکل می‌گیرد. هم کامی، الگوهای مشترک رفتاری ایجاد می‌کند.

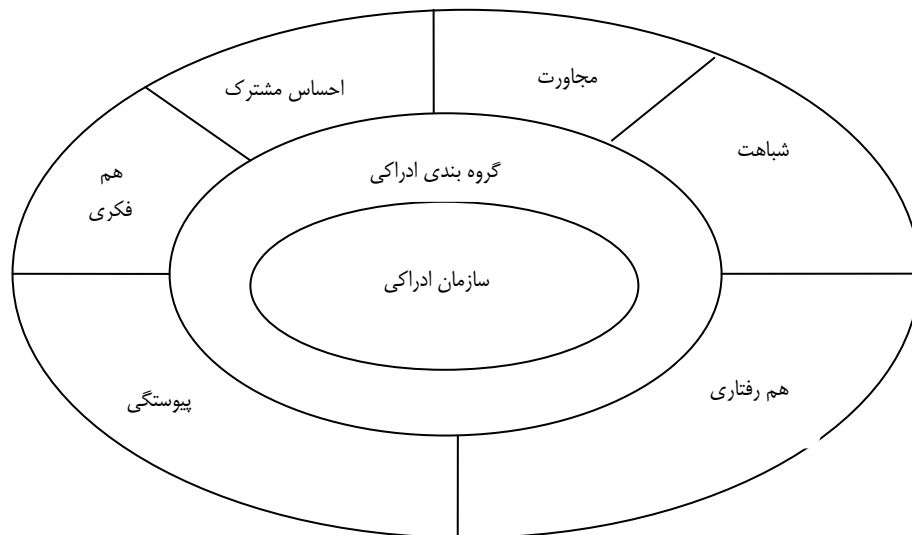
**شباهت.** براساس این اصل، هرچه شباهت در محرک بیشتر باشد، امکان دارد هر دو محرک به صورت یک گروه مشترک ادراک شود. شباهت با مجاورت ارتباط دارد در حالی که شباهت از مجاورت قوی‌تر عمل می‌کند.



شکل ۴. فرایندهای فرعی ادراک

**سازوکار.** این سازوکار، جلوه‌گری ادراک را کامل می‌کند و صفحه‌ای برای فهمیدن ایجاد می‌کند که متشکل از تداوم، بافت، دفاع ادراکی، ادراک اجتماعی و اسناد، تفکر قالبی و خطای هاله‌ای است.

**تداوم ادراکی.** تداوم در دنیای متغیر به شخص احساس ثبات می‌بخشد. براساس این سازوکار شخص می‌تواند تا متغیر بودن محرکات همجوار را به شیوه‌هایی تعبیر و تفسیر کند که این محرکات، کم و بیش تداوم دنیای واقعی ما را دقیقاً منعکس می‌سازد. تداوم دنیای واقعی یعنی ثبات و تغییرناپذیری اشیاء و اشخاص و تداوم زندگی روزمره سه بُعدی. یادگیری در پدیده تداوم ایفای نقش می‌کند. تداوم ادراکی معلول غفلت از کلیه حالات ویژه نیست بلکه نتیجه پاسخ دادن به الگوهای حالات است، اندام‌های حسی علی‌رغم اطلاعاتی که دریافت می‌دارند اندازه، شکل، رنگ، روشنی و محل اشیاء را تداوم می‌بخشد. الگوهای حالات در اکثر مواقع جنبه اکتسابی دارد هر چند که هر موقعیت با موقعیت دیگر تفاوت دارد. در فرایند ادراکی بین تمایلات درون ذاتی و اکتسابی تأثیر و تأثر متقابل وجود دارد. اگر تداوم در کار نباشد، دنیای انسان جلوه‌هایی از بی‌نظمی و هرج‌ومرج است.



شکل ۵. تعامل سازمان ادراکی با گروه بندی ادراکی

**بافت ادراکی.** این مکانیزم به محرکات ساده، اشیاء، حوادث، شرایط یا موقعیت‌ها و دیگر اشخاص محیط اطراف معنا و ارزش می‌دهد. محرکات بصری، به تنهایی بی‌معنا هستند اما هنگامی که تصاویر بی‌هدف در یک بافت کلامی قرار داده می‌شود، این محرکات برای بیننده واجد معنا و ارزش می‌شود.

**دفاع ادراکی.** دفاع ادراکی با بافت ادراکی ارتباط نزدیک دارد. دفاع می‌تواند در فهم مناسبات نقش مؤثری ایفا کند. انسان می‌تواند در بافتی که از لحاظ شخصی یا فرهنگی برایش غیرقابل قبول یا تهدیدکننده به صورت ایجاد مانع یا امتناع از تشخیص آن است در برابر محرک یا موقعیت، یک نوع حالت دفاعی ایجاد کند. دفاع ادراکی متشکل از افکار، تعدیل و تحریف، تغییر ادراک، تشخیص اما خودداری از تغییر، است. انسان می‌تواند اجتناب از ادراک بعضی جنبه‌های متضاد، تهدیدکننده یا غیرقابل قبول بافت را یاد نگیرد. سازوکار دفاع ادراکی به سه صورت است:

۱. آستانه شناخت بالاتر بر پایه اطلاعات برانگیزنده عواطف. کسانی که در یک سلسله حوادث گرفتار شوند یا کسانی که از دور دستی بر آتش دارند، حوادث را به صورت‌های متفاوت می‌بینند. برای مثال، علایم هشدار دهنده خطر را کسانی که پیش از دیگران در معرض خطر قرار خواهند گرفت، بعضی مواقع نمی‌بینند.

۲. ایجاد ادراکات جانشین و تحریف‌شده بر پایه محرکات و اطلاعات مشوش‌کننده، در نتیجه شخص قادر نخواهد بود عناصر مشوش‌کننده را تشخیص دهد.
۳. ایجاد عاطف بر اساس اطلاعات برانگیزاننده عواطف. این یافته، می‌تواند نقطه کور افراد را مشخص کند که چرا یا نمی‌بینند یا به‌طور مداوم تعبیر نادرستی از بعضی حوادث و موقعیت‌ها دارند [۱۹، ۱۸، ۱۷].

**ادراک اجتماعی.** ادراک اجتماعی با دفاع ادراکی و بافت ادراکی ارتباط نزدیک دارد. ادراک اجتماعی با نحوه ادراک دیگران توسط یک فرد ارتباط مستقیم دارد. ادراک اجتماعی بر پایه اسناد است. در شکل‌گیری ادراک اجتماعی، تفکر قالبی و خطای هاله‌ای نیز ایفای نقش می‌کنند. اسناد بر پایه الگوهای سازوکار ادراکی برای ادراک‌کننده و شخص ادراک‌شونده دستاوردهای زیر را فراهم می‌آورد.

- برای شخص ادراک‌کننده: کمک کردن خودشناسی به دقیق دیدن دیگران؛ تأثیر گذاردن ویژگی‌های هر شخص در ویژگی‌هایی که احتمال انتظار دیدن آن را در نزد دیگران دارد؛ توانمندی دیدن جنبه‌های مثبت دیگران توسط کسانی که خودشان را قبول دارند؛ مهارت پنداشتن دقت در ادراک دیگران.

- برای شخص ادراک‌شونده: تأثیرگذاری بالای پایگاه اجتماعی شخص ادراک‌شونده در دیگر ادراکات انسان؛ نسبت دادن شخص ادراک‌شونده معمولاً برای تسهیل فعالیت‌های ادراکی بیننده به مقوله یا مقولاتی مانند پایگاه اجتماعی و نقش؛ تأثیرگذاری ویژگی‌های مشهود شخص ادراک‌شونده در دیگر ادراکات انسان؛

از این‌رو، انتظار می‌رود اگر شخصی عزت وجودی بالایی داشته باشد و شخصی دیگر از نظر جسمی جذاب و خوش حالت باشد، به احتمال بسیار فرد او را با دیده مثبت و مطلوب خواهد دید، و برعکس. بنابراین، اسنادهایی که اشخاص به دیگران می‌دهند در ادراکات اجتماعی و رفتار آنان نقش اساسی ایفا می‌کند.

**اسناد.** این سازوکار بر نحوه تبیین علل رفتار دیگری با خود انسان دلالت دارد. اسناد در ارزیابی عملکرد دیگران، در تعیین رفتار سرپرستان یا زیردستان و در رضایت اشخاص از کار بسیار مؤثر است. کاربرد اسناد در ادراک اجتماعی به مفهوم جستجو برای علل اسنادها جهت تعبیر و تفسیر خویشتن با

دیگران است. ادراکات و رفتارهای ناشی از اسنادها بسته به اینکه درونی و شخصی یا خارجی و موقعیتی باشند، تفاوت خواهند کرد. نوع اسنادهای اتفاقی اشخاص در ادراک به شدت تأثیرگذار است.

**تفکر قالبی.** در این تفکر، شخص برحسب یک مقوله واحد، ادراک می‌شود. این نوع تفکر به تمایل ادراک شخص دیگر به عنوان عضو یک طبقه یا مقوله اشاره می‌کند. مقوله‌انگاری در تفکر قالبی بر توافق همگانی درباره صفات انتسابی و وجود تضاد بین این صفات یا صفات واقعی نیز دلالت دارد. تفکر قالبی برای بیان نوعی اشتباهات ادراکی به‌کار می‌رود. تفکر قالبی ممکن است صفات مطلوب یا نامطلوب به شخص مورد ادراک نسبت دهد. تفکر قالبی فقط انتساب صفات مطلوب یا نامطلوب به گروهی از اشخاص در نتیجه کنش دیدگاه مثبت یا منفی مشاهده‌کننده نسبت به آنها نیست بلکه در بسیاری از تفکرات قالبی هم صفات مطلوب و هم صفات نامطلوب مشاهده می‌شود و اشخاص دارای تعصب بیشتر، هر دوی این صفات را با شدت زیادتری به دیگران ارائه می‌دهند. یک نفر بدان سبب در معرض تفکر قالبی نفر دیگر قرار می‌گیرد که شخص اخیر فقط مقوله کلی را که شخص نخست به آن تعلق دارد می‌شناسد. حرفه افراد و فرهنگ خانوادگی فرد، تفکر قالبی را بیشتر شکل می‌دهند. خطاهای هاله‌ای. در این پدیده، شخص براساس یک صفت ادراک می‌شود و دیگر صفات وی نادیده انگاشته می‌شود. این صفت واحد هر چه باشد احتمالاً بر تمامی صفات دیگر شخص ادراک‌شونده تأثیر می‌گذارد. سه موقعیت زیر بر پدیده هاله‌ای تأثیر می‌گذارند: ظاهر شدن صفات مورد ادراک به‌صورت رفتاری؛ مواجهه نشدن ادراک‌کننده با صفات خاص به‌صورت دائم؛ بار اخلاقی داشتن صفات؛ هر گاه یک نگرش خراب باشد، می‌تواند دیگران نگرش‌ها را خراب کند. اثرات پدیده هاله تأثیرگذاری نگرش‌ها را بر یکدیگر به تصویر می‌کشاند [۱۹، ۱۷، ۳].

**الگوی سلامت سازمان.** این الگو برپایه مدل شابا، طرح‌ریزی شده که سه محور حمایتی و یک هسته مرکزی دارد. مطابق مدل، دانش باید به‌تواند توانمندی شناختی با سازوکارهای زیر به وجود آورد.

۱. حاوی تجربه: شناخت و ارزیابی موضوعها و مسائل بر پایه تجربیات امکان‌پذیر می‌شود. تجربه‌ها، دانشی اکتسابی هستند. در واقع، اندیشه فرد به اندازه تجربه اوست. لذا، خرد اندوخته تجربه‌ها می‌شود. تجربه‌ها خطوط راهنمای شخص است که هنگام مواجهه با وضعیت انتخاب، وی را کمک می‌کند. تجربه را شخص در زندگی خود کسب می‌کند و بخش اساسی در تفکرات وی را شکل می‌دهند. تجربه‌ها براساس اعتقادات، تفکرات و تصاویر ذهنی شخص شکل می‌یابد البته سیستم دانش

تجربه‌گرا، عقاید، قوانین و آداب و رسوم، فرهنگ جامعه و سازمان را شکل می‌دهد. ارزش‌ها و شخصیت افراد تحت تأثیر دانش، فرهنگ جامعه و نیز سازمان نهج می‌گیرد. تجربه تحت تأثیر بسیاری از عوامل روان‌شناسی خودآگاهی و ناخودآگاهی قرار دارند. یکی از مهم‌ترین این عوامل شخصیت است. شخصیت، مجموعه‌ای از ویژگی‌ها و تمایلات نسبتاً پایدار است که مشترکات و تفاوت‌ها را در رفتار روانی (تفکرات، احساسات و اقدامات) افراد مشخص می‌سازد که استمرار زمانی دارند. جلوه‌های دانش تحت شرایط گونه‌گون و در طی زمان‌های مختلف نمایان می‌شود. در واقع تجربه متشکل از مجموعه درس‌ها، افکار، کلمات، اعمال و عادات فرد است. تجربه دانش‌کاران به شدت در انتخابی که آنان انجام می‌دهند منعکس است.

۲. نشانگر جوهره و ابعاد موضوع و مساله: دانستن اینکه واقعاً چه مباحث (موضوع و مساله) را باید مورد توجه و اقدام قرار داد و کدام را نباید تحت توجه و انجام قرار داد. مرور بعد از عملیات، راهکاری برای تقویت شناخت بر پایه پاسخگویی به سؤالاتی است که اتفاقات عملیاتی را روشن می‌کند.

۳. چگونگی انجام کارها: دانش با ارائه راهنمایی نحوه انجام امور ساده و پیچیده را مشخص می‌کند. دانش با استفاده از نظام حسگر و انتخابگر پیچیده برای ثبت و تنظیم موضوعات پیچیده و ارائه راهنمایی جایگاه خود را گوشزد می‌کند.

۴. قابلیت ارائه شاخص‌های قضاوت و داوری: دانش حاوی شاخص‌های شناخت موضوع‌ها و مسائل برای تقویت زمینه‌ها و راهکارهای، قضاوت و داوری است که درباره اطلاعات و شرایط جدید داوری و تصمیم‌سازی می‌کند.

۵. راهنمایی ادراکی: دانش از طریق عمق بخشیدن به مباحث فکری، زمینه‌های بروز و بهره‌گیری از درک عمیق به وجود می‌آورد؛ در واقع، دانش الگوهای ادراکی انعطاف‌پذیر برای انجام کارها ایجاد می‌کند که از طریق سعی و خطا، مشاهدات و تجربیات طولانی به وجود آمده است. دانش باعث بالا رفتن سرعت درک شده و می‌تواند در لحظاتی خاص، واکنشی سریع از خود نشان دهد. ادراک‌های سریع و پاسخ‌های معقول در واقع همان راهنماهای ادراکی هستند. این خصیصه نظیر چارچوب‌ها، راهنمایی اصلی برای بهره‌مندی از قوای فکری می‌باشند. راهنماهای ادراکی، تیزبینی درونی شده است که قدرت انتخاب‌های فراوان و دقیق به وجود می‌آورد. این نوع تیزبینی فرد را از تصمیم‌گیری‌های پی‌درپی و گام به گام در مسیری طولانی بی‌نیاز می‌سازند. دسترسی بی‌دردسر به شناخت و شکار موضوع‌ها و راه‌حل‌ها، "راست فهمی" نامیده می‌شود. این راست فهمی نشان می‌دهد دانش چگونه توجه، دریافت، ادراک و فهم نظام‌مند به وجود می‌آورد.

ع بر پایه ارزش‌ها و باورها: دانش شاخص‌های شناخت‌شناسی بر پایه ارزش‌ها و باورها به‌وجود می‌آورد. این شاخص‌ها زوایای نگرش، زمینه‌یابی و توجه را شکل می‌دهد و حکم می‌کنند که چه پدیده‌هایی را باید مشاهده و جذب کرد و از این فرایند به چه نتایجی رسید. انسان‌ها با باورهای متفاوت، مسائل گوناگون را در شرایط و موقعیت‌های یکسان ملاحظه کرده اما به شناخت‌های متفاوت می‌رسند و دانش خود را براساس باورهای خویش ساماندهی می‌کنند. دانش برخلاف اطلاعات، به باورها و تعهدات مربوط است. قدرت کنونی دانش برای سازماندهی، گزینش، مطالعه و داوری‌ها، عمدتاً از باورها و اعتقادات سرچشمه می‌گیرد نه از اطلاعات، علم و منطق.

۷. بر پایه تصویر ذهنی: افراد، هر کدام تصویر ذهنی از خویش به همراه دارند. این تصویر، همان تصور از خویش است. این تصویر، بر اساس دانشی شکل می‌گیرد که فرد در طول دوران زندگی کسب می‌کند. این دانش بر پایه باورها تحت‌تأثیر تجارب گذشته، موفقیت‌ها و شکست‌ها، حقارت‌ها، پیروزی‌ها، و رفتار دیگران در دوران کودکی با انسان، شناخت به‌وجود می‌آورد. مجموعه این تجربه‌ها، در ذهن انسان یک خویش یا تصویری از توانایی خویش می‌سازد. دانش با قدرت عمل‌گرایی تصویر خویش را برای فرد حالت حقیقی می‌دهد. به هر حال، همه اعمال، احساسات، رفتار، توانایی‌ها و حتی دانش افراد براساس تصویر ذهنی حالت می‌گیرد.

شاخص‌های شناختی فرد را تصویر ذهنی شکل می‌دهد و نیز مقدمه، پایه و یا بنیادی است که تمامی شخصیت، رفتار و حتی کیفیت روحیه، احساس و اعمال فرد را شکل می‌دهد. شناخت‌های دانشی، بر پایه تصویر ذهنی قابل تغییر است، تغییر عادت، شخصیت، با سبک زندگی انسان امکان‌پذیری دانشی بالایی به‌وجود می‌آورد. تصویر ذهنی فرد، حدود منطقی دانش شخص است. با تصویر ذهنی شایسته، می‌توان به تسهیم دانش پرداخت، تا احساس اعتماد به عزت انسانی شکل یابد بعد دوم مدل توانمندی اقتدار نرم است. این توانمندی شامل شش بعد کلیدی زیراست.

۱. ایمان. کسب و گسترش ایمان با گذشت زمان از راه تجربیات با استفاده از دوره‌های زندگانی، مطالعه کتاب‌ها و آموزش‌های غیررسمی امکان‌پذیر می‌شود. ایمان، در واقع، توانایی ایجاد تصویری باوری از وقایع و پدیده‌هایی را دارد که امکان مشاهده و درک شرایط و اتفاقات جدید را مطابق باورها به‌وجود می‌آورد. ایمان تجربه‌گرا، نقش (نقوشی) آشنا در ذهن مخاطب به‌وجود می‌آورد که امکان برقراری ارتباط بین آنچه را که اکنون در حال شکل‌گیری است با آنچه را که قبلاً اتفاق افتاده و اتفاق خواهد افتاد ایجاد می‌کند. لذا، ایمان تصورات آنچه را که باید رخ دهد به دانش آنچه اتفاق می‌افتد تغییر می‌دهد.

۲. بینش. بینش از این روی ارزش آفرینی می‌کند که مشخص می‌نماید چه جهت و راه‌هایی را باید انتخاب کرد و حتی چه کارهایی را نباید انجام داد. بینش با مرور بعد از عملیات، که راهکاری برای پاسخگویی به سوالاتی است که اتفاقات عملیاتی را روشن می‌کند، تقویت می‌شود.
۳. دوران‌دیشی. دوران‌دیشی، زیرکی است لذا چراغدان گمان است. از این‌رو، عاقبت نگری تلقی می‌شود که با رایزنی با خردمندان به دست آید [۲۱]. دانش با استفاده از روش‌های پیچیده با دوران‌دیشی می‌کند و پاسخ برای مشکلات پیچیده عرضه می‌دارد. قوه دوران‌دیشی با استفاده از نظام حسگر پیچیده برای ثبت و تنظیم وقایع آتی کارایی پیدا می‌کند.
۴. حکمت. حکمت روشنایی دل انسان است که در دل می‌روید، بر زبان به بار می‌نشیند و عبرت‌شناس می‌شود. حکمت، گلزار خردمندان است و گردشگاه فرزندانگان [۲۱]. دانش حاوی قضاوت است و درباره اطلاعات و شرایط جدید داوری و تصمیم‌سازی می‌کند. داوری ثمره جمع‌بندی و ارزیابی فرد از مسئله پیش‌روی خود است؛ تعمیق داوری، منبع تقویت ارزش دانش قلمداد می‌شود.
۵. اندیشیدن. اندیشه، آینه‌ای صاف و شکل‌دهنده خوبی‌ها و پوشاننده بدی‌هاست. اندیشیدن، بینایی آفرین و دانش‌زا است. دانش از طریق قوای ادراکی و بهره‌گیری از قوانین بسیار اندیشیدن استوار می‌شود و آنچه را که نمی‌فهمیده، بفهمد. در واقع، اندیشیدن راهنمایی انعطاف‌پذیر برای انجام کارهاست که از طریق تقویت قوه تیزبینی، مشاهدات و تجربیات طولانی به وجود می‌آید. دانش اندیشه‌ای، باعث بالارفتن سرعت کارها شده و می‌تواند در لحظاتی خاص، واکنشی سریع از خود نشان دهد. پاسخ‌های سریع و واکنش‌های درونی در واقع همان راهنماها هستند. این پاسخ‌ها نظیر دستنامه، راهنمایانی اصلی برای شرایط پیچیده‌اند. راهنماها، تجربیات درونی شده و راه‌های درون یک شبکه تصمیم‌سازی با انتخاب‌های فراوانند که ما را از تصمیم‌گیری‌های پی‌درپی و گام به گام در مسیری طولانی بی‌نیاز می‌سازند. "تخصص متراکم" انباشته‌ای از راه‌حل‌ها و راهنمائی‌هاست و نحوه عمل و کار دانش را نشان می‌دهد.
۶. مسئولیت. ارزش‌ها و باورها، زوایای نگرش به وجود می‌آورند و حکم می‌کنند که چه پدیده‌هایی را باید مشاهده و جذب کرد و از این فرایند به چه نتایجی رسید. لذا مسئولیت آفرین هستند. انسان‌ها با باورهای متفاوت، مسائلی متفاوت را در شرایط و موقعیت‌های یکسان ملاحظه کرده و دانش خود را براساس باورهای خویش سازماندهی و زمینه‌های اجرایی برای خود و سازمان به وجود می‌آورد. بعد سوم مدل توانمندی امنیت، بعد ارزش‌ها است. از ذخائر دانش فردی و سازمانی می‌توان در جهت خلق ارزش در شش حوزه کلیدی زیر استفاده کرد. هر چند که این ذخایر در ایجاد و گسترش دارائی‌های دانشی سازمان مانند اهرم‌های دانشی عمل می‌کنند.



۱. شادمانی. شادی، میوه خرد است و ریشه خرد توانمندی است. این دانش باید شناسایی و طبقه‌بندی و تحلیل شود. برای خلق ارزش در حوزه کارها باید کلیه اطلاعات لازم درباره شادی به‌ویژه بخشی که مربوط به انتظارت و عقاید اشخاص و جوامع است در اختیار فرایندهای اقتدار نرم قرار گیرد به هر حال، ایجاد ارزش از شادی و سرور می‌تواند برای افراد و سازمان‌ها تمایز به‌وجود آورد و به پایدارسازی وفاداری و رضامندی بیشتر اشخاص بینجامد.

۲. صبر. صبر، خرسندی است و راس ایمان است که گشایش ارمان آن تلقی می‌شود. ریشه صبر، داشتن یقین به خداوند است [۲۱]. لذا صبر، قدرت روان‌سازی جریان و تبادل دانش میان عرصه‌ها و جوامع را بهتر شناسایی و استخراج می‌کند. از این ارزش در تدوین و تنظیم راهبردهای کلیدی بهره‌گیری می‌شود.

۳. خرد. خرد که پیام‌آور حق است محکم‌ترین پایه، راهنما و سامان‌دهنده هر کاری است. خرد، نوری است که خداوند برای انسان آفرید و آن را روشنگر دل قرار داد تا به وسیله آن تفاوت میان دیدنی‌ها و نادیدنی‌ها را بشناسد. خرد موجب می‌شود که شخص براساس دانسته‌ها سخن گوید و به آن عمل کند. خرد، نگه داشتن تجربه‌هاست و بهترین تجربه، تجربه‌ای است که از درون آن پیام و اندرز بیرون آید. خرد، غریزه‌ای است که با دانش و تجربه افزایش می‌یابد. خرد، با اندیشیدن بسیار در حکمت، بارور می‌شود [۲۱]. در غنی‌سازی دانش خرد محور از این سازوکارها استفاده می‌شود: برقراری روابط عمیق تسهیم شدن در دانش؛ درک انتظارات و نیازهای آرمان‌ها و اهداف راهبردی؛ شناسایی و طبقه‌بندی و پالایش فرصت‌های جدید.

۴. علم و دانایی. علم، چراغ خرد (عقل) است و راهنمایی نیکو است که زندگی به‌وجود می‌آورد. دانش و دانایی، میوه زندگی دل‌ها، و روشن‌کننده دیدگان نابینا و نیز نیروبخش بدن‌های ناتوان است. از دیگر چشمه‌های خلق ارزش علم، توان و مهارت‌های انسانی در کسب و اشاعه دانایی است. جوامع و سازمان‌های علم محور بر پایه بهره‌گیری از آن قابلیت‌ها پیشرفت می‌کنند. بنابراین، اشخاص با ارتباطات مناسب سازمانی، منبع غنی علم صریح و مهم‌تر از آن تولیدگر علم ضمنی به‌شمار می‌آیند. این افراد با مشارکت در تولید علم و دانایی آن را رشد می‌دهند. چالش‌های پیش روی این اهرم بیشتر جنبه پژوهشی و فنی دارد. منبع تقویت‌کننده علم موارد نمایشگاه‌های تسهیم دانش؛ شبکه‌های یادگیری و کارشناسی؛ کارگاه‌های آموزشی و همایش‌های تخصصی است.

۵. دل. دل، کتاب، دیده‌ها است و ظرف‌هایی تلقی می‌شود که بهترین آن‌ها پر گنجایش‌ترین و نگاهدارنده‌ترین آن‌ها است. اگر چه جایگاه خرد (عقل)، مغز است اما قساوت و رقت در دل است. دل

انسان دارای چشم و گوش است. هدایت، نوری است که موجب فراخ شدن، سینه می‌شود. اگر سلامت جویی، دانش تلقی شود، سلامتی دل، بالاترین آن‌ها است [۲۱].

شرایط، اقتضائات و فشارهای فزاینده محیطی برای تولید محصولات سالم در فرایندهای بهداشتی در چارچوب استانداردهای حفظ محیط زیست و امنیت اجتماعی، ارزش‌هایی را از سازمان‌های تولیدی - خدماتی طلب می‌کند که برآمده از دل پاک کارکنان و مسئولان آن‌ها است. شناسایی بینش‌های ارزشی سازمان‌ها را در تعیین قلمرو و مرزهای دانش سازمانی یاری می‌رساند.

ع نور بصیرت. منبع دیگر تولید ارزش دانشی، نور بصیرت است که با هر امر درستی شکل می‌یابد و حاصل رحمت الهی است. علم به آموختن نیست، بلکه در حقیقت نوری است که در دل هر کس که خداوند تبارک و تعالی خواهان هدایتش باشد، می‌افتد. گرچه نور بصیرت به شکل‌های پویا، انباشته و ایستا قابل تصور است، اما این همانند حافظه‌ای در پایگاه‌های داده‌ای، مهارت‌ها، کتاب‌های راهنما، تجارب غنی‌شده، آیین نامه‌های اسنادی، اختراع نامه‌ها، درسنامه‌ها و دیگر منابع نظیر این‌ها تبلور می‌یابد. منبع تقویت‌کننده نور بصیرت بدین شرح‌اند: تسهیم شدن در دانش؛ کیفیت طرز استفاده از پایگاه‌های داده‌ای؛ کتاب‌های راهنمای متخصصان و ارتقای بُعد عملیاتی آن‌ها؛ شبکه‌های داخلی (اینترنت)؛ اسناد جاری، روش‌ها و مجامع مباحثات.

توانمندی مرکزی مدل، برآورد پیامدها است. ذخایر دانشی که در سه حوزه پیشین مورد بررسی قرار گرفتند مطابق شرایط تحقق، آثاری را به همراه خود به ارمغان می‌آورند. دانش باید بتواند به ارتقای شناخت حالات وقایع احتمالی ناشی از اقدامات و کارها به پردازد و پنجره‌ای از نتایج گوناگون را به تصویر کشد. اساساً، پیامدها را می‌توان بر پایه شاخص‌های زیر شناسایی و طبقه‌بندی کرد. سازمان‌ها نمی‌توانند هدایت و توسعه واقعیت‌ها، و بهره‌گیری از منابع، حفظ و نگهداری دانش را بدون شناخت آثار احتمالی در حوزه‌ای زیر پیش ببرند.

پذیرش اعضا؛ روان کردن کارها؛ کاستن از هزینه‌ها و ضعف‌ها؛ افزایش منافع و فواید؛ نزدیک شدن به هدف‌ها؛ انطباق با شرایط مطبوع؛ به‌کارگیری تجارب و ارزش‌ها؛ آرامش بخشیدن به محیط و تسریع در تعالی آن. در غیر این صورت، دانش ضمن ایجاد تشتت، موجب بی‌ثباتی در سیاست‌ها، برنامه‌ها، روش‌ها و حتی وظایف سازمانی خواهد شد. این دانش‌ها به تدریج اعتماد به نفس مدیران را از بین می‌برند و آن‌ها را دچار تنزل رأی، قضاوت و حتی تشخیص می‌کنند. بنابراین، مدیران باید تلاش کنند با مطالعه لازم، ژرف اندیشی، آینده‌نگری و عاقبت‌بینی مبادرت به مدیریت دانش کنند. عزت. برای بالا بردن بهره‌وری پدیده‌ها، محتوا و سازوکار آن باید از نظریه‌ها کمک گرفت.

**نظریه عزت.** جوهره پدیده‌ها باید زیر بنای نظریه‌ها، نقش و میزان کاربری آن‌ها باشد. نظریه‌ها باید قدرت پیش‌بینی و پیشگیری داشته باشند. برای نیل به این هدف، ضروری است در تدوین نظریه‌ها، از احکام، مرتبط بودن، قدرت پیش‌بینی، روابط علت و معلولی، پوشش، بارز بودن، عمق، تناسب با مسئله زمانه، جدید بودن جوهره نظریه، و توازن میان آن‌ها، بر پایه جریان تبادل افکار و عملکردهای مربوط استفاده به عمل آورد. هدف این مبحث، تبیین نظریه عزت و معماری آن، در شناخت‌شناسی‌ها است. برای تبیین معماری نظریه عزت، شناخت طرح، ساختار و ترکیب اجزای آن ضروری است. در طراحی این معماری باید به احکام، فروض، قدرت پیش‌بینی، روابط علی، پوشش، بارز بودن، عمق، تناسب با مسئله زمانه، جدید بودن جوهره نظریه و توازن میان آن‌ها، بر پایه جریان تبادل افکار و عملکردهای مربوط توجه شود. از آن‌جا که هدف این نظریه‌پردازی، تبیین امور رفتارها، و کشف نظم پنهان در پدیده عزت است، معماری آن امکان توجه به ساختار پنهان عزت را به‌وجود می‌آورد تا توانایی دیدن و شکافتن قالب طبیعی‌اش به‌دست آید. معماری، در واقع، شکل و چارچوب عزت را در قالب‌ها و الگوهایی نشان می‌دهد که با یکدیگر ارتباط یافته و پیوند خورده‌اند و نیز چگونگی ارتباط با دسته‌های دیگر از مباحث را نشان می‌دهد. بنابراین، معماری نظریه عزت طبقه‌بندی‌ها، ارتباطات و پیوندها را نشان می‌دهد. این معماری، برخوردار از چارچوب‌هایی است که علاوه بر تاکید بر روش، سازوکارها و طبقه‌بندی عوامل، ارتباط و هماهنگی میان آن‌ها را هدف‌مند می‌کند. به هر حال، معماری این نظریه، آرایشی است که افراد طبق آن فکر، مطالعه، بررسی و ارزیابی می‌کنند، زاویه نگرش پیدا می‌کنند و توانمندی مدیریت آینده پدیده را برای خود و دیگران به‌وجود می‌آورد. تفکر نظریه عزت فراتر از واکنش به مسائل روزمره یا بلندمدت امور است، نظریه مذکور، واقعیت‌های جدید برای خلق علم است. تفکر عزت‌گرا، آینده‌نگری را در جهت توسعه ایده‌های کاربردی از نتایج شناختی‌شناسی پدیده‌ها به‌وجود می‌آورد. نظریه عزت، واقعیت‌بینی و تصور کاربردی برای تجسم وضعیتی است که باید در آینده به آن دست یافت، خلق آینده مطلوب برای جامعه و فرد عزت‌مدار با توصیف و دستیابی به نتایج ارزش افزوده دار شناخت‌ها به‌دست می‌آید [۸]. تفکر نظریه‌پردازی در دوسطح تکی و گروهی پدیده‌ها نمایان می‌شود. این رویکرد تمرکز خود بر پدیده‌های انفرادی و گروهی را از طریق تمرکز کلان بر طبقه‌بندی‌ها، زمینه و خصیصه‌های آن‌ها به‌وجود می‌آورد. بنابراین، درک تفکر نظریه‌پردازی مستلزم بهره‌گیری از رویکرد سه‌وجهی است: در این رویکرد باید ویژگی‌های پدیده با تفکر نظریه-پردازی بررسی شود؛ پویایی‌ها و فرایندهای پدیده‌ها دیده شود و انتظارات کاربران لحاظ شود. نظریه-پردازی در سطح انفرادی شامل سه عنصر اصلی است: درک کلی از پدیده و محیط آن؛ قدرت خلاقیت؛ داشتن چشم‌اندازی برای آینده پدیده، زمینه‌ای را فراهم می‌کند که در آن به توان از تفکر

نظریه‌پردازی برخوردار شد [۲۴]. در واقع، تفکر نظریه‌پرداز ابزاری انعطاف‌پذیر برای حل مساله شناخت و مفهوم‌سازی رفتار پدیده در چارچوب ترکیب با مجموعه‌ای از فعالیت‌های ذهنی محققان است. تفکر نظریه‌پرداز اغلب منجر به تغییرات عمیق معرفتی می‌شود که با زوایای فکری، روش تفکر، ارتباطات، اجرا و عملکرد پدیده تبیین می‌شود [۲۳، ۱۶، ۹، ۴]. لذا نظریه‌پردازی فرایند رسمی تشریح و توصیف مفاد مورد نیاز برای رسیدن به نتایج مطلوب و شناسایی چگونگی و چرایی استفاده از واقعیت‌های موجود پدیده برای ارائه احکام، مرتبط بودن، قدرت پیش‌بینی، روابط علت و معلولی، پوشش، بارز بودن، عمق، تناسب با مسئله زمانه، جدید بودن جوهره نظریه می‌باشد. در نظریه‌پردازی، ویژگی‌های اصلی و برجسته تفکر نقشی مطابق خصیصه‌های زیر دارد:

- دید کل‌گرا. با این دیدگاه تفکر نظریه‌پرداز نشانگر نحوه تاثیرگذاری بخش‌های مختلف پدیده بر یکدیگر با وجود محیط‌های متفاوت، است.

- تمرکز بر عملکرد. این تمرکز در تفکر نظریه‌پرداز بر اساس ایجاد و خلق تناسب و هماهنگی میان عملکرد، منابع تغذیه پدیده و رفتارهای در حال ظهور آن است.

- به‌هنگام‌سازی مستمر. این به‌هنگام‌سازی در تفکر نظریه‌پرداز بر پایه درک ارتباط بین گذشته، حال و آینده رفتار پدیده است.

- فرضیه مدار بودن تفکر نظریه‌پرداز. خلق فرضیه برای پدیده و آزمون آن مرکز فعالیت‌های نظریه‌پردازی تلقی می‌شود. با پرسیدن این پرسش خلاقانه: چه می‌شود اگر؟ و در پی آن پرسیدن اینکه: اگر...سپس...؟ تفکر نظریه‌پرداز، پلی بین دوگانگی تحلیل و شهود دور می‌زند؛ در واقع، تفکر نظریه‌پرداز، با سازوکار ترکیب، طرح‌ریزی و تحلیل رفتار پدیده، نقشی دیگر ایفا می‌کند.

از این‌رو، نظریه عزت به این صورت ارائه می‌شود:

- عزت خاص خداوند تبارک و تعالی است و دستیابی به آن از طریق گفتار طیب و اعمال صالح امکان‌پذیر است [۱].

در تبیین این نظریه و ابعاد عملیاتی آن، ده قانون و هشت قضیه طراحی و تدوین شده است.

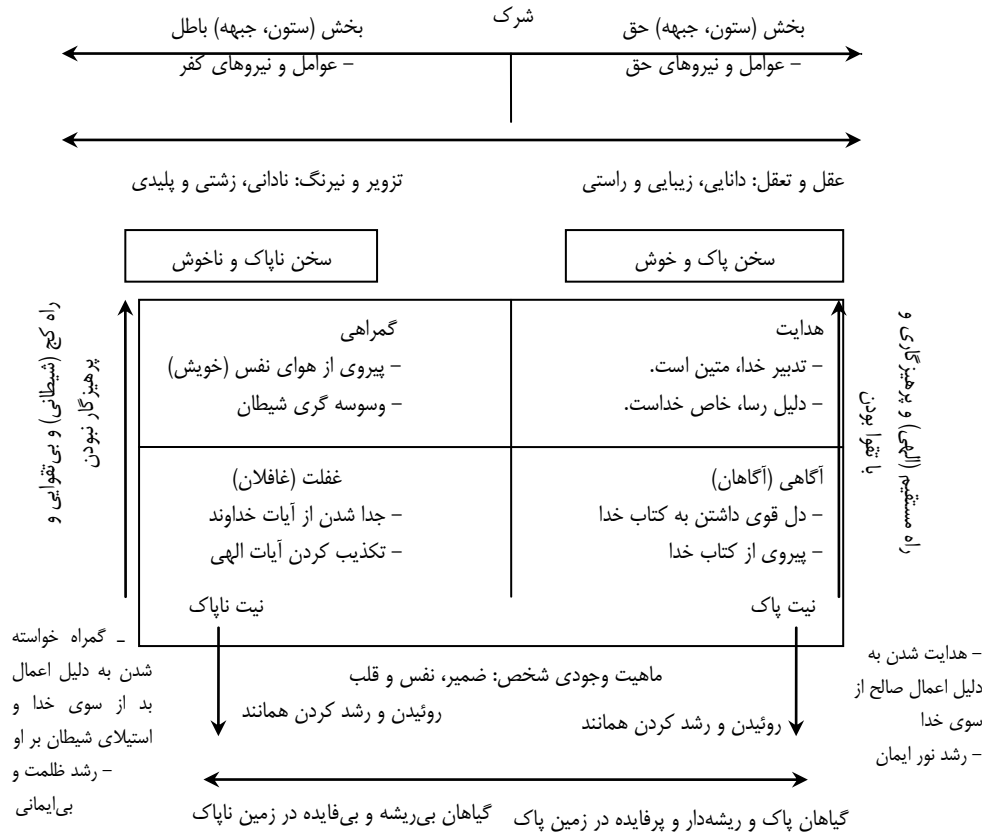
قانون ۱: بینش الهی مولود اعتقادات و باورها، طرز فکر و تفکرات و عواطف و احساسات است.

قضیه ۱-۱: جریان اعتقادات و باورها از طریق تجزیه، تحلیل و توصیف می‌تواند به بروز بینش الهی شود.

قانون ۲: دانایی حاصل کسب بینش الهی است.

قضیه ۲-۱: در صورت وقوع هدایت و رحمت الهی، بینش به دانایی منجر می‌شود.

- قانون ۳: بصیرت حاصل دانایی است.
- قانون ۴: دستیابی به عزت الهی از طریق کسب بصیرت منتج از دانایی امکان‌پذیر است.
- قضیه ۴-۱: تمایل و در فکر تقرب به عزت الهی بودن، تولید چشم‌انداز می‌کند.
- قانون ۵: گفتار طیب که منجر به گرایش به سوی عزت الهی می‌شود با بهره‌گیری از طرز فکر و تفکر تحقق می‌یابد.
- قضیه ۵-۱: نیت پاک، گفتار طیب را شکل می‌دهد.
- قضیه ۵-۲: نیت پاک که منجر به قصد و انجام دادن کارها می‌شود به تحقق چشم‌انداز ختم می‌شود.
- قضیه ۵-۳: چشم‌انداز ناشی از تقرب به عزت الهی منجر به پرورش نیت پاک می‌شود.
- قانون ۶: گفتار طیب از طریق تصمیم‌گیری منجر به تحقق اعمال صالح می‌شود.
- قضیه ۶-۱: نیت پاک از طریق تصمیم‌گیری منجر به تحقق اعمال صالح می‌شود.
- قانون ۸: گفتار طیب و اعمال صالح شخص با بالا رفتن با آیات الهی به سوی عزت الهی ختم می‌شود.
- قانون ۸: آگاهی و احساس تعهد و التزام به انجام تکالیف الهی، وظایف برخاسته از ایمان را شکل می‌دهد.
- قضیه ۸-۱: تکالیف الهی همان تبعیت از راهنمایی‌های الهی و راه مستقیم او است.
- قانون ۹: آگاهی و احساس تعهد و التزام به انجام تکالیف الهی، رفتار و کردار نیک را شکل می‌دهد.
- قانون ۱۰: تعهد به انجام وظایف برخاسته از ایمان و رفتار و کردار نیک، اعمال صالح را پایه‌ریزی می‌کنند.



شکل ۶. تبیین خصیصه‌های دو بخشی حق و باطل برای نظریه عزت

### ۵. نتیجه‌گیری و پیشنهاد

سلامت سازمانی در تشریح مسائل زمانه، جلوه‌گری شرایط مرتبط و هدایت واقعیت مورد تفکر، نهفته است. نظریه‌پردازی در تدوین برنامه‌های سلامت سازمانی برای پرورش انسان‌هایی مجهز و متعهد ضروری است. با مطالعه دقیق ساختار سلامت سازمانی مشخص می‌شود که احکام، فروض، قدرت پیش‌بینی، روابط علت و معلولی، پوشش، بارز بودن، عمق، تناسب با مسئله زمانه، جدید بودن جوهره نظریه، و توازن میان آن‌ها، بر پایه جریان تبادل افکار و عملکردهای مربوط نه تنها نقش محوری در مجهز شدن در جهان پرشتاب امروز دارد بلکه مهم‌تر از آن، می‌تواند در دستیابی به

استقلال فرهنگی و نشر نظریه‌هایی با منشاء قرآنی یاری‌رسان هم باشد. کاربری این نظریه‌پردازی را می‌توان این موارد بر شمرد: به‌کارگیری از عقل؛ سخن نهفته در آن و نوع هدایت، تدبیر و دلیل؛ سطح آگاهی؛ فواید، درجه و سطح اندیشه و دانایی؛ درجه بصیرت در شناخت‌ها، و چشم‌اندازی که شناخت‌ها به‌وجود می‌آورد؛ وظیفه‌ای که شناخت برعهده دارد و رفتار پدیده‌هایی که قرار است هدایت و حرکت ایجاد کنند. اگر عزت الهی چشم‌انداز کلیه هدف‌گذاری‌ها، طراحی ساختارها، تدوین فرایندها و دستیابی به عملکردها در تمامی امور فرهنگی - اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فناوری قرار گیرد و از دو رویکرد گفتار طیب و اعمال صالح در تحقق آن‌ها استفاده شود یقیناً توسعه پایدار فراگیر ملی دستاورد آن تلقی خواهد شد.

از پیشنهادهای این مقاله می‌توان ایجاد فضای یادگیرندگی برای سلامت سازمانی هم برای اشخاص و هم برای سازمان‌ها ذکر کرد. از این‌رو، ضروری است توجه داشت که یادگیری سلامت‌اندیشی فرایندی چند سطحی است که در سطوح مختلف نظیر فرد، گروه، سازمان، عرصه بین سازمانی و با سرعت‌های مختلف رخ می‌دهد. ایجاد و ترسیم فرایند یادگیری چند سطحی برای سازمان‌های یادگیرنده جنبه ضروری دارد.

افراد این نوع سازمان‌ها، پذیرای آزمایش و کسب تجربه‌اند و ایده‌های جدید و کوچک را برای توسعه دستاوردها و بهبود مستمر استراتژی‌ها مبنای فعالیت‌های خود قرار می‌دهند. سازمان باید به کمک این توانمندی بتواند ارزش اطلاعات جدید را تشخیص دهند، با تحلیل و جذب این ارزش‌ها، آن‌ها را در سازمان نهادینه کنند و در رفتارهای آتی از آن‌ها استفاده برند. از این طریق، ظرفیت جذب تحولات و میزان آمادگی سازمان‌ها برای پاسخگو بودن به انتظارات جدید بالا می‌رود. این نوع فرایند یادگیری را باید در فرایندهای برنامه‌ریزی، تصمیم‌گیری، نظارت و کنترل راهبردی سازمان‌ها نهادینه کرد. لازم است این فرایندها و نیز فرآیند یادگیری رشد و توسعه یابند.

جدول ۱. اندیشیدن و خصیصه‌های مرتبط / ۲۱، ۱

اندیشیدن در آیات	اندیشیدن در گمان‌ها، ظن‌ها و حدس‌ها
- رفتن در راه راست خدا	- دوری کردن از راه هدایت الهی
- سود بردن از داشتن بینش الهی و داشتن درجات	- زیان بردن و از کوردلان بودن
- مختلف برپایه میزان اعمال	- پیروی نکردن از بینش الهی و راهنمای باطل شدن
- پیروی از نور و حرکت در نور و دل زنده بودن	- سرگردان ماندن در گمراهی و حرکت در تاریکی
- پیروی از کتاب پربرکت (مبارک) و نازل شده‌های او	- پیروی از اولیای غیرخدا و راه ضلالت
- رفتن به راه‌های مختلف (وحدت)	- رفتن به راه‌های مختلف (تفرقه)
- بالارفتن با آیات الهی و راهنمای حق شدن	- تحریف نام‌های خداوند
- یاد کردن خداوند و اجرای عدالت	- پیروی از چیزهایی که برایش دلیلی از سوی خداوند نیامده
- خواندن نام‌های خدا و برپایی نماز و باور کردن خداوند	- لذت بردن از انجام کارهای زشت و دل مرده بودن
- پیروی از راه مستقیم پروردگار	- گروئیدن به پستی و دروغ‌ساز بودن
- حرام تلقی کردن کارهای زشت	- کبر ورزیدن
- گرایش به عزت الهی پیدا کردن	- ستمکار بودن نسبت به خود و گرفتار شدن در راه‌های ناپیدا
- پذیرفتن راهنمایی حق از جانب خداوند	- داشتن دل‌هایی بی‌ادراک و پیروی از گمان
- پذیرش اینکه خداوند کارساز شایستگان است	- داشتن چشمانی نابینا
- پناه بردن به خدا در صورت مواجهه با وسوسه‌های شیطان و بصیرت یافتن	- دستاویز شیطان شدن و آویزان بودن زبان از دهان
- مشمول رحمت واقع شدن و توانایی در پند پذیرفتن	- گوشه‌های ناشنوا داشتن و ضعف در پندپذیری
- گشوده شدن دل بر اسلام	- فشرده شدن دل و کسب پلیدی و دور شدن از اسلام
- باز بودن درهای آسمانی	- بسته بودن درهای آسمانی

به‌رحال، نحوهٔ پرورش و تقویت مهارت‌های یادگیری فردی و یادگیری سازمانی، چالش پیش روی سازمان‌هاست. حضور افراد در سازمان در چارچوب توانمندی‌هایشان است، و توانمندی‌های سازمان بر پایه توانمندی‌های افراد قرار دارد. توانمندی یادگیری افراد را باید همانند بلوک‌های بنیادی در حال ساخت مورد بهره‌گیری قرار داد. سازمان، نیازمند تقویت پایه‌های چشم‌انداز، بصیرت و مهارت‌های جمعی هستند. سازمان باید به افراد کمک کند تا قابلیت‌های یادگیری خود را ارتقا بخشند و در یادگیری افراد دیگر هم مشارکت نمایند. یادگیری نحوه آموختن، بازتاب فرایند یادگیری است. بازتاب در فرایند یادگیری نقش پیشبرنده دارد. در یادگیری فردی و گروهی، بازتاب وقایع و موضوع‌های یادگیری زیربنای جهش فکری افراد برای دستیابی به تحلیل‌های نو و رفتارهای جدید تلقی می‌شود. هنگامی که یادگیرندگان به اخذ تصمیم‌ها می‌پردازند لازم است تصمیم‌ها بر فرایندها



منعکس شوند تا با بازتاب آن‌ها یادگیری به وقوع پیوندد. یادگیرندگان باید از نحوه کسب و در اختیار گرفتن و تولید دانش استراتژی، نحوه اخذ تصمیم‌های مسئولان، نحوه بررسی پیامدها و صحت نسبی تصمیم‌های متخذه و نحوه آموختن از پیامدهای مسائل حل شده آگاهی داشته باشند. بازتاب از این روی برای یادگیرندگان حایز اهمیت است که آن‌ها را قادر می‌کند مهارت‌های حل خلاقانه مسائل را برای خود ارتقا بخشند. جذب دانش و یا اطلاعات صرفاً برای حل خلاقانه مسائل کافی نیست بلکه یادگیرندگان نیاز دارند تا از دانش نرم به‌طور خلاقانه در تصمیم‌گیری توسعه خدمات یا بهبود فرایند مستمر استفاده برند. استفاده از بازتاب به یادگیرندگان کمک می‌کند تا مهارت‌هایی را که آن‌ها در حل خلاقانه مسائل نیاز دارند، بشناسند. هنگام رویارویی تصمیم‌گیرندگان با وضعیت‌های عدم اطمینان محیطی، برای آن‌ها هنر استفاده از اندیشه استراتژیک در عمل و دریافت بازتاب رفتارها در اجرا اهمیت بالاپیدا می‌کند. زمانی که افراد با پدیده‌ای منحصره‌فرد یا ناپایدار روبرو می‌شوند، درباره آن پدیده‌ها فکر کرده و به کسب تجربه در آن زمینه می‌پردازند. در این فرایند، نباید تفکر و بازتاب را از عمل جدا دانست. زمانی که متخصصان به انجام آزمایشی و یا کسب تجربه‌ای حاوی موفقیت‌ها و شکست‌ها می‌پردازند، تحقیق هم می‌نمایند و تفکر و عمل بازتابی، راه‌حل جدید در حل مسائل پیش روی افراد می‌گشاید. این افراد، صرفاً به راه‌حل‌ها و نظریه‌های موجود اکتفا نمی‌کنند بلکه روحیه جستجوگری آنان، آن‌ها را با زمینه‌های جدید و منحصره‌فرد نظریه‌پردازی آشنا می‌کند. فرد در این حالت، با پدیده‌های پیش روی خود به گفتمان بازتابی و تفکری می‌پردازد تا بتواند سلامت سازمانی آن را بازنگری کند. در یک تعامل دوسویه، یادگیرنده با بررسی برنامه‌های سلامت سازمانی از زوایای مختلف و تحلیل هر یک از زوایا، حالتی از کشف شهود استراتژی را به‌وجود می‌آورد که بدان تمایل دارد. درواقع، یادگیری را میزان علاقه و زمینه‌های فکری متخصص در چارچوب دانش وی، برای او به‌وجود می‌آورد و او می‌تواند دستاوردهای جدید خود را قابل تأمل به‌شمارد و بر تقویت جنبه‌های آن به پردازد و آن را نظریه‌ای جدید معرفی کند. این نوع تعاملات دو و چند سویه با پدیده یا مسائل پیش روی خود را می‌توان انعکاس‌پذیری نامید. براساس انعکاس‌پذیری فرد می‌تواند در بازتاب‌های خود بازتاب‌های جدیدی بیابد، درباره فرایندهای تفکر به فکر کردن به‌پردازد و به دانستنی‌های خود دست یابد. افراد از طریق فرایندهای یادگیری و انعکاس‌پذیری می‌توانند فرایند یادگیری خود را تقویت کنند. فرایند یادگیری افراد برای نگه داشت علاقه و انگیزش ارتقای ظرفیت یادگیری اعضای سازمان ضروری است. چالش پیش روی فرد، نحوه طراحی میانجی یادگیری برای سرعت بخشیدن به بازتاب حساس یادگیرندگان است. ضروری است سازمان به خلق تجربیات یادگیری و محیط یادگیری پردازد تا اعضای سازمان بتوانند راهبردهای یادگیری خود را ارتقا بخشند و بازتاب آن‌ها را بیابند تا

پایه‌های فکری خود را غنا بخشند. هر نوع میانجی آموزشی، خواه این که یک رویکرد مورد پژوهی باشد یا یک مدل شبیه‌سازی، باید بتواند برای اعضای سازمان فرصت تفکر بر بازتاب جستجوگری آن‌ها را در چارچوب رفتار کردن به وجود آورد. این رویکرد باید امکان‌پذیری دستیابی به راه‌حل‌های جدید حل مسائل، کسب تجربه در راه حل‌ها و ارزیابی نقادانه نتایج را به وجود آورد. افراد از طریق فرایند بازتاب می‌توانند تجربیات گذشته خود را ترسیم کرده و با برقراری پیوند بین عملکرد گذشته و اقدامات آتی و ساخت نظریه در حین عمل، استنباط‌های خود را برای دیگر فعالیت‌ها تقویت کنند و عمق بخشند. ناچا باید تلاش کند روش‌هایی را مورد استفاده قرار دهد یا روش‌هایی را به وجود آورد تا به افراد در کسب چشم‌انداز و بصیرت در یادگیری‌شان کمک کند. ارزش‌ها و باورها، زوایای نگرش به وجود می‌آورند و حکم می‌کنند که چه پدیده‌هایی را باید مشاهده و جذب کرد و از این فرایند به چه نتایجی رسید. انسان‌ها با باورهای متفاوت، مسائلی را در شرایط و موقعیت‌های یکسان ملاحظه کرده و مدیریت دانش در راستای اقتدار و امنیت نرم خود را بر اساس باورهای الهی ساماندهی می‌کنند. این دانش بر خلاف اطلاعات، به باورها و تعهدات مربوط است. قدرت کنونی دانش نرم برای ساماندهی، گزینش، مطالعه و داوری‌ها، بیشتر از باورها، و اعتقادات سرچشمه می‌گیرد و بر اطلاعات، علم و منطق هم تاکید می‌ورزد. لذا راه علاج مساله تهدید سلامت سازمانی، بازمهندسی نرم هم در ایده و هم در رویکردها در سطح اشخاص و سازمان‌ها معرفی می‌شود. با ترمیم اندیشه‌های کار و فعالیت افراد و سازمان‌ها و نهادینه کردن الگوهای سلامت سازمانی از طریق سیاست‌گذاری و تدوین قوانین ذی‌ربط، می‌توان بر شتاب آمادگی‌ها در نیل به استقلال چندجانبه سلامت سازمانی افزود.

## منابع

۱. قرآن مجید (۱۳۸۶). ترجمه مکارم شیرازی، دارالقرآن الکریم، دفتر مطالعات تاریخ و معارف اسلامی، تهران.
۲. اصفهانی، راغب (۱۳۸۹). فرهنگ قرآنی راغب، تلخیص و ترجمه جهانگیر ولدبیگی، آراس، سندج.
۳. اکبری، بهمن (۱۳۸۴). تأثیر تعاملی روش‌های حساسیت‌زدایی‌تدریجی، جرأت‌آموزی و تلفیق آن دو در کاهش اضطراب، ترس از ارزیابی منفی، اجتناب اجتماعی و افزایش رفتار جرأت‌ورزانه مبتلایان به هراس اجتماعی. *فصلنامه پژوهش در روانشناسی*، سال اول، دوره اول، شماره ۱، صص ۹۱-۱۱۲.
۴. پور حسینی، جواد (۱۳۸۷). ریشه‌یابی تفکر و برنامه‌ریزی استراتژیک. تدبیر، شماره ۱۹۴.
۵. حمیدی‌زاده، محمدرضا (۱۳۸۶). *تصمیم‌گیری هوشمند و خلاق: هوش هیجانی*. نشر ترمه، تهران.
۶. حمیدی‌زاده، محمدرضا (۱۳۷۲). *روش‌شناسی مدل‌سازی*. نشر یالم، تهران.
۷. حمیدی‌زاده، محمدرضا (۱۳۷۹). *پویایی‌های سیستم*. انتشارات دانشگاه شهید بهشتی، تهران.
۸. حمیدی‌زاده، محمدرضا (۱۳۸۶). *تحلیل سیر نظریه‌های اقتصادی*. نشر ترمه، تهران.
۹. حمیدی‌زاده، محمدرضا (۱۳۸۸). *تعالی فرایندهای تدریس و یادگیری از طریق تبیین تصویر ذهنی و فرایندهای ادراکی در آموزش مهندسی*، مجموعه مقالات کنفرانس آموزش مهندسی، فرهنگستان علوم ج.ا. تهران.
۱۰. حمیدی‌زاده، محمدرضا (۱۳۹۰). *مدیریت دانش و دانایی*. انتشارات یاقوت، قم.
۱۱. حمیدی‌زاده، محمدرضا (۱۳۹۱). *برنامه‌ریزی استراتژیک و بلندمدت*. سازمان سمت، تهران.
۱۲. داوونپورت، ت. اچ. و لارنس پروساک (۱۹۷۹). *مدیریت دانش*. ترجمه حسین رحمان سرشت، نشر ساپکو، تهران.
۱۳. درویل، لئوتور، ام. تی (۱۳۸۴). *کاربرد روانشناسی در تدریس*. ترجمه ایرج وصالی، نشر ماجد، تهران.
۱۴. دهخدا، علی‌اکبر (۱۳۷۳). *لغت‌نامه*. موسسه انتشارات و چاپ دانشگاه تهران، تهران.
۱۵. سیف، علی‌اکبر (۱۳۷۵). *تغییر رفتار، رفتار درمانی، نظریه و راهبردها*. انتشارات رشد، تهران.
۱۶. غفاریان، وفا، علی‌احمدی، علیرضا (۱۳۸۲). *تفکر استراتژیک*. تدبیر، شماره ۱۳۷، مهرماه.
۱۷. فورد، دبی، نیمه تاریک وجود، ترجمه فرناز فرود، انتشارات حمیدا، تهران، ۱۳۸۴.
۱۸. کوری، جerald و همکاران (۱۳۸۴). *فنون گروهی مشاوره و روان‌درمانی*. ترجمه باقر ثنایی، انتشارات بعثت، تهران.
۱۹. لوتانز، فرد (۱۳۷۲). *رفتار سازمانی*. ترجمه غلام‌علی سرمد، مؤسسه بانکداری ایران، تهران.
۲۰. مالتز، ماکسول (۱۳۸۵). *روانشناسی تصویر ذهنی*. ترجمه مهدی قراچه‌داغی، انتشارات شباهنگ، تهران.
۲۱. محمدی‌ری‌شهری، محمد (۱۳۸۸). *منتخب میزان الحکمه*. ترجمه حمید حسینی و حمیدرضا شیخی، سازمان چاپ و نشر دارالحدیث.
۲۲. مک‌دانلد، جانر (۱۳۸۱). *مدیریت دانش*. ترجمه و تدوین بدری نیک‌فطرت، نشر توحید، تهران.

۲۳. هیچینز، درک (۱۳۸۲). کاربرد اندیشه سیستمی. ترجمه رشید اصلانی، موسسه عالی پژوهش در مدیریت و برنامه ریزی، تهران.

24. Baker, J. (1986). *The Future Edge*. McGraw-Hill, New York.
25. Carlucci, D. et al., (2004). The Knowledge Value Chain: How Intellectual Capital Impacts on Business Performance. *Intl. J. Technology Management*, 27(6/7), 575-590.
26. Desouza, K.C. et al. (2003). Supply Chain Perspective to Knowledge Management: Research Propositions. *Journal of Knowledge Management*, 7(3). 129-138.
27. Geffen, C.A. & Rothenberg, S., (2000). Supplies and Environmental Innovation: the Automotive Paint Process. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(2), 166-86.
28. Hamidzadeh, M.R. & Farsijani, H. (2008). The Role of K.M. for Achieving to World Class Manufacturing. *American Academy of Business*, 14.
29. Hass, L.M.; Lin Mary, E.T. & Roth, A., (2002). Data Integration through Database Federation. *IBM Systems Journal*, 41(4), 578-96.
30. Jarrar, Y. F., (2002). Knowledge Management: Learning for Organizational Experience. *Managerial of Auditing Journal*, 17(6), 322-328.
31. Koontz, H. & H. Wehrich, (2005). *Management: A Global Perspective*, New York: McGraw-Hill Int'l. ed.,
32. Luthans, F., (2005). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Pub.Co.,
33. Massingham, P., (2004). Linking Business Level Strategy with Activities and Knowledge Resources. *Journal of Knowledge Management*, 8(6), 50-62.
34. MC Millen, E., Carlisle, Y., (2003). Complexity, Strategic Thinking and Organizational Change. Faculty of Technology and Management, Milton Keynes, United kingdom.,
35. O' Shannassy, T., (1999). Strategic Thinking: A Continuum of Views and Conceptualization. *RMIT Business, School of Management*.
36. Omar, A.R.; Harding, J.A. & Popplewell, K., (1999). Design for Customer Satisfaction: and Information Modeling Approach. *Integrated Manufacturing Systems*, 10( 4), 199-209.
37. Radding, A., (1998). Knowledge Management: Succeeding in the Information Based Global Economy, Computer Technology Research Corp., London.,
38. Roth, J., (2003). Enabling Knowledge Creation: Learning from an R & D Organization. *Journal of Knowledge Management*, 7(1), 32-48.
39. Seng, C.V. et al., (2002). The Contributions of Knowledge Management to Workplace Learning. *Journal of Workplace Learning*, 14(4), 138-147.
40. Shankar, R. et al., (2003). Strategic Planning for Knowledge Management Implementation in Engineering Firms. *Work Study*, 52(4), 190-200.
41. Stenkula, M. (2003). Carl Menger and the Network Theory of Money. *Euro. J. History Of Economic Thought, Rutledge Taylor & Francis Group*, 10(4), 587-606.
42. Sveiby, K.E., (1992). The Know-How Company: Strategy Formulation in Knowledge – Intensive Industry. *International Review of Strategic Management*, 167-186.

43. Sveiby, K.E., *The New Organizational Wealth: Managing and Measuring Knowledge-Based Assets*, Berrett-Koehler, San Francisco, CA, 1997.
44. Szykman, S.; Sriran, R.D.; Bochenek, C.; Racz, J.W. and Senfaute, J., "Design Repositories: Engineering Design's New Knowledge-Base", *IEEE Intelligent Systems*, May/June, 2000, pp. 48-55
45. Twigg, D., "Managing the Design / Manufacturing Interface Across Firms", *Integrated Manufacturing Systems*, Vol. 13, No. 4, 2002, pp. 212-21.
46. Wilson, F.A. and Wilson, J.N., "Information Systems Development for Concurrent Engineering", *Integrated Manufacturing Systems*, Vol. 5, No. 3, 1994, pp. 4-9.