

مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران: رویکرد سلسله‌مراتب پدیده‌ها

مهدی هدائی^{۱*}

سید مهدی الوانی^۲

حمیدرضا یزدانی^۳

حسن زارعی متین^۴

(تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۱۱/۱۴؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۱/۲۵)

چکیده

هدف از این مقاله چگونگی تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران است. از جمله مسائل این سازمان‌ها می‌توان به نگاه تک‌بعدی مدیران به فرایندها و کارکردها اشاره کرد که مانعی برای تکامل محسوب می‌شود. در این تحقیق جهت حل مسئله پیچیده تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی از استراتژی هرمنوتیک انتقادی استفاده شده است؛ بر این اساس، ابتدا محورهای اصلی تفکر سیستمی بررسی گردیده، تفسیر و همفکری بین نظریه‌ها ارائه شده‌اند. سپس به بررسی ابعاد در پارادایم تفسیری پرداخته و گزاره‌ها و امتزاج مفاهیم کلیدی بیان شده‌اند. بر اساس روش تحقیق انتخابی جهت پاسخگویی به پرسش‌های متناسب با موضوع تکامل از نمونه‌گیری هدفمند و قضاوتی استفاده گردیده است. روش گردآوری داده‌ها کتابخانه‌ای، جستجوهای اینترنتی و مراجعه به متون، اسناد و مدارک بوده، ابزار جمع‌آوری فیش‌برداری است؛ شناسایی، مطالعه و بررسی مجموعه‌ای بالغ بر ۵۳ کتاب، ۵۹ مقاله، ۴ تحقیق و ۵ سند، جمعاً ۱۲۱ منبع. داده‌ها طی پنج دور هرمنوتیک (پیش‌فهم، فهم افقی‌ها، ترکیب افقی‌ها، بازگشت به کل و نقد و اصلاح) تحلیل شده‌اند. قابلیت‌های سرمایه انسانی در رویکرد سلسله‌مراتب پدیده‌های این ماتریس از ساده تا پیچیده طوری تکامل می‌یابند که سطح پیچیده‌تر شامل قابلیت‌های سطوح ساده‌تر است.

مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی، سیستمی شامل اجزاء ساختار سازمان‌های دولتی، فرایندهای مدیریت منابع انسانی و کارکردهای سرمایه انسانی است که جهت خلق ارزش مشترک و منفعت عامه در محیط اسلامی-ایرانی به صورت کل‌نگر، هم‌افزا و چرخه‌ای در ارتباط هستند. نتایج این تحقیق با ترکیب ابعاد، منظرها و سطوح چندلایه ارائه شده‌اند.

کلمات کلیدی: تکامل قابلیت‌ها، سازمان‌های دولتی، سرمایه انسانی، سلسله‌مراتب پدیده‌ها.

^۱ دانش‌آموخته دکترا، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه تهران، تهران، ایران. مسئول مکاتبات: mehdihodaiei@ut.ac.ir

^۲ استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. sralvani@gmail.com

^۳ استادیار، گروه مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه تهران، تهران، ایران. hryazdani@ut.ac.ir

^۴ استاد، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه تهران، تهران، ایران. matin@ut.ac.ir

۱. مقدمه

خدا درجات مؤمن را با اعطاء علم بالا می‌برد (۱).

دغدغه آغاز مطالعات مقاله حاضر، این سؤالات بوده است: چرا قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران تکامل نیافته‌اند؟ راه‌حل منسجم جهت رویارویی با این مسئله چیست؟ مسئله اصلی که محقق در این مقاله در جستجوی راه‌حلی برای آن است، تک‌بعدی بودن معماری منابع انسانی در سازمان‌ها می‌باشد؛ بدین معنی که در اغلب سازمان‌ها بر فرایندهای مدیریت منابع انسانی تأکید شده (۲؛ ۳؛ ۴) و از کارکردهای سرمایه انسانی غافل مانده‌اند؛ یا در برخی با تمرکز بر کارکردها (۵؛ ۶؛ ۷)، فرایندها مورد توجه قرار نگرفته‌اند. نتیجه در هر دو حالت، نقصان قابلیت‌های سرمایه انسانی خواهد بود زیرا در نگاه تک‌بعدی، بین فرایندهای مدیریت منابع انسانی و کارکردهای سرمایه انسانی ناسازگاری وجود دارد.

در نظریه و مدل‌های مرتبط با قابلیت‌های سرمایه انسانی ابعادی وجود دارند که ممکن است از چشم طراح پنهان مانده و جزء اهداف نبوده‌اند. لذا در تحقیق حاضر جهت طراحی مدل تکامل به کشف این ابعاد پرداخته می‌شود.

با توجه به مراتب فوق، اهداف این تحقیق عبارتند از:

- ≠ طراحی مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران با رویکرد سلسله‌مراتب پدیده‌ها و هدف نهائی *قربة الی الله*
- ساقیا در گردش ساغر تعلل تا به چند دور چون با عاشقان افتد تسلسل بایدش (۸)
- ≠ تبیین اجزاء مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران برای منفعت عامه

- ≠ تشخیص روابط بین اجزاء جهت خلق دانش و ارزش مشترک
- ≠ تعیین سلسله‌مراتب طراحی ابعاد سیستم تکاملی با تفکر سیستمی
- ≠ فهم چگونگی پیوند حلقه‌های دانشی فرایندهای مدیریت منابع انسانی و کارکردهای سرمایه انسانی در بستر مسائل ساختاری سازمان‌های دولتی ایران
- ≠ ترکیب افق‌های فکری و استنتاج گزاره‌های تفسیری از کلیت منسجم مدل

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

حکومت از دیدگاه اسلام، برخاسته از موضع طبقاتی و سلطه‌گری فردی یا گروهی نیست بلکه تبلور آرمان سیاسی ملتی هم‌کیش و هم‌فکر است که به خود سازمان می‌دهد تا در روند تحول فکری و عقیدتی راه خود را به سوی هدف نهائی (حرکت به سوی الله) بگشاید. ملت ما در جریان تکامل انقلابی خود از غبارها و زنگارهای طاغوتی زدوده شد و از آمیزه‌های فکری بیگانه خود را پاک نمود و به مواضع فکری و جهان‌بینی اصیل اسلامی بازگشت؛ اکنون بر آن است که با موازین اسلامی جامعه نمونه (اسوه)

خود را بنا کند. بر چنین پایه‌ای، رسالت قانون اساسی این است که زمینه‌های اعتقادی نهضت را عینیت بخشد و شرایطی را به وجود آورد که در آن انسان با ارزش‌های والا و جهان‌شمول اسلامی پرورش یابد (۹). بر این اساس، جامعه ایرانی در افق چشم‌انداز بیست‌ساله چنین ویژگی‌هایی خواهد داشت:

توسعه‌یافته، متناسب با مقتضیات فرهنگی، جغرافیائی و تاریخی خود، متکی بر اصول اخلاقی و ارزش‌های اسلامی، ملی و انقلابی، با تأکید بر مردم‌سالاری دینی، عدالت اجتماعی، آزادی‌های مشروع، حفظ کرامت و حقوق انسان‌ها و بهره‌مندی از امنیت اجتماعی و قضائی. برخوردار از دانش پیشرفته، توانا در تولید علم و فناوری و متکی بر سهم برتر منابع انسانی و سرمایه اجتماعی در تولید ملی (۱۰).

اتکاء بر توانائی‌های انسانی و طبیعی و امکانات داخلی و فرصت‌های وسیع برآمده از زیرساخت‌های موجود در کشور و بهره‌گیری از مدیریت جهادی و روحیه انقلابی و تکیه بر اولویت‌های اساسی آمده در سیاست‌های کلی: «اصل ۴۴ قانون اساسی»، «اقتصاد مقاومتی»، «علم و فناوری»، «نظام اداری» و «جمعیت» و از همه بالاتر توکل به قدرت لایزال الهی می‌تواند ما را به رغم تمایل و اراده دشمنان عنود، با تحقق اهداف برنامه ششم در ارائه الگوئی برآمده از تفکر اسلامی در زمینه پیشرفت که به کلی مستقل از نظام سرمایه‌داری جهانی است، یاری رساند (۱۱). اقدامات اساسی جهت تدوین الگوی توسعه اسلامی-ایرانی که رشد و بالندگی انسان‌ها بر مدار حق و عدالت و دستیابی به جامعه متکی بر ارزش‌های انقلابی و تحقق شاخص‌های عدالت اجتماعی و اقتصادی در گرو آن است، توسط قوای سه‌گانه کشور شکل می‌گیرد (۱۲).

کمال در جایی است که یک شیء بعد از آنکه «تمام» هست باز درجه بالاتری هم می‌تواند داشته باشد. اگر این کمال برای شیء نباشد باز خود شیء هست، ولی با داشتن این کمال یک پله بالاتر رفته است (۱۳، ص ۱۵). هر صاحب مکتبی که مکتبی برای بشریت آورده است، نظریه‌ای درباره کمال انسان و یا انسان کامل دارد (۱۳). از منظر معرفت‌شناسی نظری، تکامل انسان با اصول فلسفی ملاصدرا مطابقت دارد که در قرن ۱۶ و ۱۷ میلادی پیش از اندیشمندانی چون بوفون، لامارک، داروین و والاس مطرح شده البته ابن مسکویه ۶۰۰ سال قبل از ملاصدرا مطالبی را درباره تکامل گیاهان عنوان کرده است. نظریه‌های علمی، تکاملی را که فلاسفه اسلامی و ایرانی از منظر عقلی بررسی نموده‌اند، بر اساس مشاهدات تجربی تأیید می‌کنند.

اصل تکامل بیش از پیش دخالت قوه‌ای مدبر، هادی و راهنما را در وجود موجودات زنده نشان می‌دهد و ارائه‌دهنده اصل غایتمندی است (۱۴). ملاصدرا گرچه مانند فیلسوفان پیشین، انسان را حیوان ناطق نامیده، منطق را فهم کلی حقایق می‌داند ولی نفس انسان را در مرتبه فراتر از عقلانیت جستجو می‌کند که ذاتاً حقیقت واحدی است طوری که در عین وحدت و گستردگی، مراتب گوناگونی دارد. نفس از یک طرف در حال تکامل مداوم بوده، از طرف دیگر در اصل ذات خود پایدار است. این تکامل، چرخه‌ای می‌باشد که وجود مراتب تکاملی را از پائین‌ترین مرتبه در مسیر دوار طی کرده، در

پایان به ابتدای خویش می‌رسد. این مرتبه، از عالی‌ترین مراتب وجود نازل شده که پس از طی سلسله‌مراتب تکامل نهایتاً به همان وجود عالی صعود خواهد کرد. نفس در مسیر تکاملی خود در هر مرتبه با صورت وجودی آن مرتبه یکی و در انتها انسان کامل می‌شود (۱۵).
مراحل سیر و سلوک عرفانی جهت شناخت رازهای هستی در منطق‌الطیر عطار هفت منزل، وادی یا شهر عشق به ترتیب ذیل هستند.

۱. طلب

چون فرو آئی به وادی طلب پیش از آمدن هر زمانی صد تعب

۲. عشق

بعد از این وادی عشق آید پدید غرق آتش شد کسی کان جا رسید

۳. معرفت

بعد از آن بنماید پیش نظر معرفت را وادئی بی پا و سر

۴. استغناء

بعد از این وادی استغناء بود نه در او دعوی و نه معنی بود

۵. توحید

بعد از این وادی توحید آیدت منزل تفرید و تجرید آیدت

۶. حیرت

بعد از این وادی حیرت آیدت کار دائم درد و حسرت آیدت

۷. فقر که سرانجام به فنا می‌انجامد:

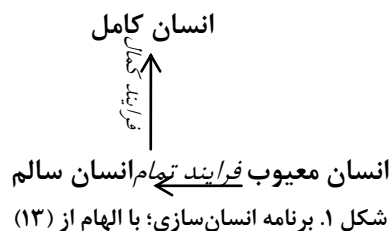
بعد از این وادی فقرست و فنا کی بود اینجا سخن گفتن روا (۱۶)

می‌توان تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی را به صورت مرحله‌ای با این هفت وادی تطبیق داد که هر منزل پیش‌نیاز وادی بعدی باشد؛ این تطبیق در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. تطبیق تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی با منطق‌الطیر عطار

وادی	تکامل قابلیت‌ها
طلب	یادگیری و تلاش‌های بدو استخدام
عشق	افزایش بینش، انگیزه، فداکاری، حس تعلق به سازمان و تحمل سختی‌ها
معرفت	ژرف‌نگری و شناخت مداوم قابلیت‌ها، فرایند و روش‌های ترقی و جستجوی کمال
استغناء	کشف استعداد و توانائی‌های تخصصی جهت استقلال کاری
توحید	تفکر سیستمی و کل‌نگر، وحدت قابلیت‌ها در کسب منفعت عامه سازمان‌های دولتی
حیرت	شناخت ابهامات و حل مسئله جدید
فقر و فنا	فراشناخت، فهم باطن ویژگی‌ها، تواضع و تکامل مداوم قابلیت‌ها

انسان معیوب در برنامه انسان‌سازی خود را به انسان سالم تبدیل می‌کند و انسان سالم به کامل. این برنامه تزکیه نفس، اصلاح معایب، رفع نواقص و تسلط عقل، ایمان و اراده بر شهوت است؛ برنامه دعا، پرستش حق، ارتقاء روح و پرواز به سوی خدا (۱۳، ص ۲۸). سرمایه انسانی سالم با رفع نقصان قابلیت‌ها به کامل تبدیل می‌شود؛ برنامه انسان‌سازی در قالب شکل ۱ بیان می‌گردد.



همان طور که در شکل ۱ ملاحظه می‌شود، فرایند تمام، افقی و فرایند کمال، عمودی است. می‌توان فرایند تمام را طیفی و فرایند کمال را سلسله‌مراتبی در نظر گرفت؛ بدین صورت که انسان سالم ویژگی‌های انسان معیوب را ندارد اما چون انسان کامل در سلسله‌مراتب بالاتر از انسان سالم است، ویژگی‌های آن را نیز دارد.

در برخی تحقیقات از چارچوب معماری برای ساماندهی به مفاهیم ساختاری و فرایندی، همچنین بازآفرینی سازمانی بر اساس فناوری اطلاعات استفاده شده ولی نگرش حاکم بر این چارچوب‌ها اثبات‌گرایی بوده که نتوانسته دستاوردهای مطلوب مورد ادعا را چندان به همراه داشته باشد. به دلیل ویژگی‌های منحصر به فرد مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی ضروری است پیش از استقرار در سازمان، بررسی و مطالعات گسترده‌ای صورت پذیرد؛ به‌ویژه در ایران که سابقه و تجربه‌ای گزارش نشده و بومی‌سازی نگردیده است. لذا لازم می‌باشد این مدل با لحاظ ابعاد فرهنگی سازمان‌های دولتی ایران طراحی شود. همان گونه که بررسی پیشینه تحقیقات به‌ویژه در ایران نشان می‌دهد، جای خالی پژوهش در رابطه با تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی به‌خصوص در سطح دکترای تخصصی به چشم می‌خورد طوری که این مسئله نیاز به انجام تحقیق را در حوزه مدیریت منابع انسانی، ویژه سازمان‌های دولتی ایران با رویکرد سلسله‌مراتب پدیده‌ها مضاعف می‌سازد. در این مقاله به منظور نوآوری در اجزاء مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی و ایجاد روابط بهینه جهت نیل به اهداف، مؤلفه‌های ارزشی متناسب با شرایط بومی سازمان‌های دولتی ایران در ساختار مدل و ارزش‌های منبعث از باور و اعتقادات اساسی در عوامل و روش‌های مرتبط با رویکرد سلسله‌مراتب پدیده‌ها طراحی شده‌اند.

۲. روش پژوهش

در این مقاله جهت نیل به راه‌حل متناسب با مسئله تحقیق از روش کیفی، نوع اکتشافی، پارادایم تفسیری و استراتژی هرمنوتیک انتقادی با شیوه تحلیل دور هرمنوتیک استفاده شده است. محقق برای

دستیابی به رهیافتی که بتواند از حیث روش‌شناسی نیازهای پژوهش را مرتفع سازد با محدودیت و عمدتاً تعابیر کلی و مفهومی روبرو بوده طوری که مذاقه و شفافیت از این منظر، نوعی نیاز محسوب شده است. از طرف دیگر، استفاده از برخی استراتژی‌های هرمنوتیک در مقیاس پژوهشی کوچک و مسائل محدود نمی‌تواند پاسخگوی نیازهای این تحقیق باشد زیرا محقق با مفاهیم بنیادی و کلان رویاروست.

هرمنوتیک حوزه دانش گسترده‌ای است که نحله‌های فکری مختلف و اندیشمندان متعدد را شامل می‌شود. هرمنوتیک مورد استفاده در این مقاله برگرفته از آراء دیلتای، گادامر و هابرماس است. از یک طرف، نیاز به استفاده از پارادایم تفسیری و استراتژی هرمنوتیک در کارکردهای سرمایه انسانی و از طرف دیگر لزوم بهره‌گیری از چنین رویکردهایی در فرایندهای مدیریت منابع انسانی، اتخاذ این رهیافت را در تحقیق حاضر مضاعف می‌سازد. قابلیت‌های استراتژی هرمنوتیک امکان هم‌زیستی چند مفهوم اساسی را با نظریه‌های متعدد فراهم آورده، بستر استفاده از تجارب علمی مرتبط را ایجاد می‌کند.

استراتژی نیل به اهداف مورد نظر در این مقاله، دور هرمنوتیک از طریق تحقق فهم مشترک بوده است. این دیدگاه برگرفته از استعاره ترکیب افق‌های گادامر می‌باشد؛ تفاسیر مختلف از پدیده مورد بررسی به وسیله گفتگوی باز با متن و بازگشت متوالی ترکیب شده تا فهم مشترکی را ایجاد کنند. با هر بازگشت، فهم از پدیده افزایش می‌یابد و تفسیر کامل‌تر می‌شود. محقق در این پژوهش با توجه به پویایی دیدگاه‌های تکامل و امکان تغییر در فهم متناسب با رخدادهای نوین علم مدیریت منابع انسانی، به فهم مداوم گرایش داشته زیرا فهم درست بر اساس چهار محور مؤلف، متن، زمینه و مفسر محقق می‌شود. مفسر محوری یا تأکید بر محورهای دیگر مانع از فهم جامع می‌شود. لذا رابطه بین کل و جزء، متن و مفسر، فهم و پیش‌فهم، متن و زمینه و سطح و عمق در دور هرمنوتیک قابل تعریف است.

انتخاب روش تحقیق یا شیوه نیل به حقیقت باید بیشترین تناسب را با مسئله اساسی و سؤالات پژوهش داشته باشد. لذا ابتدا لازم است تا به تصریح مسئله محوری در تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی پرداخته شود. مسئله اصلی در این تحقیق پیوند سه حوزه دانشی ساختار سازمان‌های دولتی، فرایندهای مدیریت منابع انسانی و کارکردهای سرمایه انسانی بوده، از طریق فهم عمیق این ابعاد میسر می‌شود. از این رو روش‌شناسی در این پژوهش باید از توانایی فهم، تفهم و مفاهمه برخوردار باشد. سؤالات تحقیق نیز از چپستی تکامل قابلیت‌ها و فهم اجزاء و روابط پرسش می‌کنند. استراتژی هرمنوتیک چگونگی فهم پدیده‌های گوناگون را از جمله پندار، گفتار، کردار، آثار و متون می‌یابد. بنابراین، هرمنوتیک راه‌حل مناسب برای مسئله پژوهش حاضر است.

رویکرد طراحی مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی، انسجام سلسله‌مراتب پدیده‌ها به صورت ماتریس تعاملی طی سه مرحله اصلی است: درک ساختاری (شناخت مراتب)، درک محتوایی (شناخت

اجزاء) و درک تناظری (شناخت روابط). محقق با توجه به پیچیدگی موضوع، کمبود منابع و لزوم به‌کارگیری تفکر بین‌رشته‌ای جهت دریافت اطلاعات، تحلیل، تفسیر، استنتاج و پاسخگویی به سؤالات تحقیق با مراجعه به متون، اسناد و مدارک حوزه مدیریت دولتی، مدیریت منابع انسانی، نظریه‌پردازی هرمنوتیک از نمونه‌گیری هدفمند و قضاوتی استفاده کرده که ابزار و روش گردآوری داده‌ها فیش‌برداری کتابخانه‌ای و جستجوهای اینترنتی بوده است.

۳. یافته‌های پژوهش

در مراحل اولیه تحقیق با مراجعه به منابع فارسی، عربی و لاتین، کلیت موضوع و بدنه‌های دانشی مرتبط مشخص شدند. در این ارتباط، بدنه‌هایی چون آموزش، تئوری سیستم‌ها، اقتصاد، روان‌شناسی و رفتار سازمانی در مجموعه‌ای بالغ بر ۵۳ کتاب، ۵۹ مقاله، ۴ پژوهش و ۵ سند، جمعاً ۱۲۱ منبع شناسائی، مطالعه و بررسی گردیدند. هدف اصلی این بود تا هر منبع در نقش یک مشاهده در مبحث تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی، چارچوب مفهومی تحقیق را مشخص کند و زمینه ادامه کار را فراهم نماید. به عبارت دیگر، این مجموعه مطالعات، بینش درست ادامه روند را به ارمغان آورد. ارائه مدلی که بتواند با تشخیص ساختار سازمان‌های دولتی ایران مبنای ادامه پژوهش قرار گیرد مستلزم ورود از دریچه فرایندهای مدیریت منابع انسانی و کارکردهای سرمایه انسانی است. لذا ماتریس، مدل، چارچوب و سیستم اولیه تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی با تعیین تقدم، تأخر و ارتباطات طوری ارائه شدند که مبنای آغاز مرحله بعد بر اساس استراتژی هرمنوتیک انتقادی باشند.

علائم سؤال داخل خانه‌های جدول ۲ بیانگر تعداد گزاره‌های تفسیری حاصل از هم‌افزایی ابعاد مدل در ترکیب افق‌ها خواهد بود.

جدول ۲. سلسله‌مراتب اولیه مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران

دور هرمنوتیک مداوم	هستی‌شناسی	معرفت‌شناسی	روش‌شناسی
ساختار سازمان‌های دولتی	؟	؟	؟
فرایند مدیریت منابع انسانی	؟	؟	؟
کارکرد سرمایه انسانی	؟	؟	؟

جهت اعتبارسنجی نتایج این تحقیق از معیارهای زیر استفاده شده است.

≠ اعتبار متن گردآوری‌شده: دریافت فهم معتبر از متن با پرسش‌های باز و مستمر (۱۷)؛ لذا با پرسش‌های نیمه‌ساختاریافته به متون مراجعه شده و سؤالات فرعی در دور هرمنوتیک تعیین گردیده‌اند.

≠ وجاهت و باورپذیری: ارتباط مناسب بین داده‌های گردآوری‌شده و یافته‌های تحقیق و شفافیت و میزان کفایت فرایند پژوهش بر اساس نگاه انتقادی به شواهد (۱۷)؛ لذا فرایند اجرا تشریح شده و منابع گوناگون مورد بررسی و مذاقه قرار گرفته‌اند.

- ≠ اعتمادپذیری: صحت اطلاعات گردآوری شده جهت تفسیر و همخوانی بر اساس واقعیت (۱۷)؛
لذا اطلاعات با نظر اساتید تأیید شده‌اند.
- ≠ دقت و استواری: نظم در فرایند مارپیچ هرمنوتیک و تعمیق در متون، تکرار چرخه بین کل و اجزاء، بررسی افق متون، ترکیب افق‌ها و گفتگوی متن و مفسر (۱۸).
- ≠ اخلاق‌مداری: ارزش‌آفرینی نتیجه، صلاحیت دانشی محقق، امانتداری در منابع و صحت فرایند تحقیق (۱۷).
- ≠ سوگیری: تعامل و رویارویی محقق با دیدگاه‌های فکری متعدد بدون تفکیک اقتضائات و شرایط زمینه‌ای ویژه (۱۹)؛ لذا به موقعیت زمانی-مکانی در تفسیر توجه شده است.
- ≠ توجیه‌پذیری: قابلیت متقاعدسازی متن جهت انتقال معنا و مفاهیم محوری (۱۹)
- ≠ غنای زیباشناختی: کیفیت متن برای روایت مورد نظر مؤلف (۱۹)

۴. بحث و نتیجه‌گیری

به منظور طراحی مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی، دو رویکرد می‌توان تصور نمود؛ یکی نگاه طیفی که مراحل، خطی و مجزا هستند؛ مانند چرخه زندگی در پیوستار ۱ یا طیف بلوغ در پیوستار ۲.

جذب ← کارکرد ← بهره‌برداری ← جدائی

پیوستار ۱. چرخه زندگی

همان طور که در پیوستار ۱ ملاحظه می‌شود، در نگاه طیفی ممکن است ویژگی‌های سطح پیشین در سطح بعدی وجود نداشته باشند، مثل ویژگی‌های سطح بهره‌برداری در سطح جدائی.

نابالغ ↔ بالغ

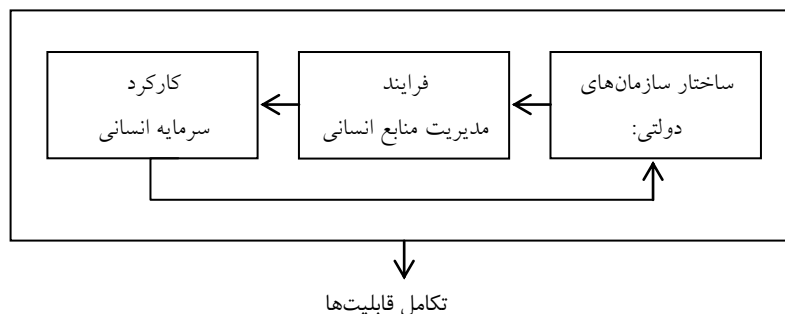
پیوستار ۲. طیف بلوغ

دیگری رویکرد سلسله‌مراتبی است که در طراحی مدل این مقاله استفاده شده طوری که سطوح پدیده‌ها ویژگی تجمعی داشته، قابلیت‌های سطوح پیشین، پیش‌نیاز قابلیت سطح بعدی است. استفاده از رویکرد سلسله‌مراتب پدیده‌ها در مباحث مدیریت دولتی - مدیریت منابع انسانی از جذابیت و اثربخشی پژوهشی مناسبی برخوردار است. مفهومی که راه‌حل فکری مناسبی برای رویارویی با سیستم‌های نظری و عملی پیچیده می‌باشد. لذا در این مقاله به منظور تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی از رویکرد سلسله‌مراتب پدیده‌ها جهت ارتباط سیستمی بین اجزاء سه بعد ساختار سازمان‌های دولتی، فرایندهای مدیریت منابع انسانی و کارکردهای سرمایه انسانی استفاده شده است.

با توجه به تفکر سیستمی حاکم بر این مدل و شباهت سیستم‌های نرم‌افزاری (ورودی، فرایند، خروجی و بازخور) به سیستم‌های انسانی، سیستم چرخه‌ای تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی با تکرار ساختار سازمان‌های دولتی، فرایند مدیریت منابع انسانی و کارکرد سرمایه انسانی در محیط ارزشی

اسلامی-ایرانی طبق شکل ۲ طراحی می‌شود طوری که اجزاء این سیستم، ساختار، فرایندها و کارکردها در یک محیط کل‌نگر هستند که پس از هر تکرار، قابلیت‌ها پیچیده‌تر می‌شوند.

محیط ارزشی در جامعه اسلامی-ایرانی



شکل ۲. سیستم چرخه‌ای تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران

تفکیک این سه بعد باعث نقصان قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران شده است. لذا مدل تکامل به گونه‌ای طراحی گردیده که ابعاد ساختار، فرایند و کارکرد، اجزاء سیستمی از سیستم‌ها را طوری شکل داده که هر بعد اجزائی در ارتباط با ابعاد دیگر دارد.

با توجه به اصول مطروحه، مشاهده می‌شود که ارتباط بین کارکردهای سرمایه انسانی و فرایندهای مدیریت منابع انسانی به صورت تعاملی است ولی اگر این رابطه به صورت خطی تعریف شود، طبیعتاً متعارض خواهد بود. در رویکرد سلسله‌مراتب پدیده‌های هر دو بعد انسان و فرایند، قابلیت‌های سطوح پیشین در سطح بعدی وجود داشته، باعث هم‌افزائی سازمان‌های دولتی می‌شوند ولی در رویکرد طیفی ممکن است این ویژگی وجود نداشته باشد.

بعد اول این مدل، ساختار سازمان‌های دولتی است؛ محقق در این بعد از طراحی به دنبال تبیین این واقعیت است که دیدگاه‌های گوناگون مدیریت دولتی هر یک وجهی از حقیقت تکامل و ارزش‌های انسان را در سازمان نشان داده و متناسب با شرایط و اقتضائات ویژه زمانی و مکانی در قالب نظریه‌های جدید ارائه شده‌اند. بر مبنای این طراحی، دیدگاه‌های متنوع لزوماً با یکدیگر متضاد و متباین نبوده، بخشی از تناقضات و اختلافات به دلیل تفاسیر اشتباه و فهم ناقص است. می‌توان بر پایه این اصل که سرمایه انسانی دارای حقیقت وجودی و ذات مشترکی می‌باشد، منازعات بیهوده را در مسئله تکامل قابلیت‌ها حل کرد. انسان ذاتاً حق طلب و عقل جو بوده، ضمن اینکه به دنبال علم، عدالت، پیشرفت، کمال، سعادت، آرامش و تعادل است، در جستجوی قدرت، منفعت و لذت نیز می‌باشد. با خلق ارزش‌های مشترک اسلامی-ایرانی به مثابه نقطه اتکاء تحلیل‌ها می‌توان موانع تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی را برطرف کرد و به منفعت عامه در سازمان‌های دولتی ایران نائل شد. تقلیل‌گرایی، اثبات‌گرایی و تخصص‌گرایی بخشی از این تنوع و تضاد را پدید آورده‌اند. با اجرای استراتژی هرمنوتیک در طراحی این

مدل می‌توان به وحدت علوم در رشته‌های مرتبط با موضوع تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی رسید و به حوزه‌های دیگر تعمیم داد.

بعد دوم این طراحی، فرایندهای مدیریت منابع انسانی می‌باشد. علم مدیریت منابع انسانی ظرفیت استفاده از دستاوردهای علوم گوناگون و فراخوانی آنها را جهت حل مسئله تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی داراست. این علم نیز شامل تعبیر و دیدگاه‌های متنوعی در فرایندهای مدیریت منابع انسانی می‌باشد که به آموزه این تجارب در سلسله‌مراتب توجه شده است. مدیریت منابع انسانی به منظور تکامل قابلیت‌ها باید توانائی بهره‌گیری از این فرایندها را در بستر الزامات ساختاری و اقتضات سازمان‌های دولتی ایران داشته باشد.

بعد سوم مدل، کارکردهای سرمایه انسانی است. محقق در ریشه‌یابی مسئله تکامل قابلیت‌ها با تفکر سیستمی از فرایندها به کارکردها در سلسله‌مراتب رسیده است. در این طراحی مارپیچی، مسئله تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سیستم چرخه‌ای ابعاد ساختار سازمان‌های دولتی، فرایندهای مدیریت منابع انسانی و کارکردهای سرمایه انسانی حل می‌شود.

در رویارویی با این مسئله، دیدگاه‌های متنوع با کاهش تضادها در هر بعد ترکیب، قابلیت‌های سرمایه انسانی در سلسله‌مراتب بالاتر کارکردها و فرایندها، با رفع نقصان‌ها کاملتر شده، سازمان‌های دولتی با خلق ارزش مشترک به منفعت عامه نائل می‌شوند. این پژوهش درآمدی جهت تحقق تفکر بین‌رشته‌ای بوده، با طراحی مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی، دریچه‌ای به سوی وحدت علوم گشوده می‌شود. همچنین روش اجرای تحقیق حاضر با تحلیل مداوم مفاهیم، تکامل یافته است. جانمایه هرمنوتیک در مفهوم دور هرمنوتیک و ترکیب افق‌های فکری جستجو می‌شود. یافتن این شیوه اجرا نیز از چالش‌های مقاله حاضر در مقایسه و جایگزینی با روش‌های دیگر از جمله نظریه داده‌بنیاد و تحلیل تم بوده است.

محقق در این تحقیق به مثابه مفسر با پیش‌فهم موضوع پژوهش به مسئله ورود کرده، تفسیر هر سه بعد مدل را جهت ارائه راه‌حل استنتاج می‌کند. بر اساس فهم حاصل از بعد کارکردهای سرمایه انسانی، مجدداً به تفسیر، تنظیم و تعدیل دو بعد ساختار سازمان‌های دولتی ایران و فرایندهای مدیریت منابع انسانی پرداخته می‌شود. از رابطه ترکیبی و دیالکتیکی پیش‌فهم‌ها با فهم جدید، فهم عمیق‌تر از این دو بعد پدید می‌آید که بر فهم کارکردهای سرمایه انسانی نیز اثر گذاشته، عمق بیشتری به آن می‌بخشد. این سیستم به منظور تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران ادامه می‌یابد...

جایگاه این تحقیق نسبت به پژوهش‌های پیشین تفکر سیستمی و رویکرد سلسله‌مراتب پدیده‌ها در پیوند سه بعد ساختار سازمان‌های دولتی ایران، فرایندهای مدیریت منابع انسانی و کارکردهای سرمایه انسانی به مثابه یک کلیت جهت تکامل قابلیت‌هاست.

تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران، سیستمی و سلسله‌مراتبی از قابلیت‌های ساده و عینی به پیچیده و انتزاعی است. اجزاء این مدل، سه بعد ساختار، فرایندهای مدیریت منابع انسانی و کارکردهای سرمایه انسانی هستند. روابط به صورت چرخه‌ای مداوم بین اجزاء یک کلیت جهت انسجام ابعاد و فهم عمیق‌تر از تکامل می‌باشند. این تکامل تا زمان رسیدن به فراشناخت از حقیقت کل ادامه دارد: *قرباً الی الله...*

جدول ۳. سیستم‌های تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران

دور هرمنوتیک مداوم	هستی‌شناسی	معرفت‌شناسی	روش‌شناسی
ساختار سازمان‌های دولتی (کلاسیک؛ مدرن؛ متعالی)	متمرکز، بوروکراتیک، کنترل بالا به پائین، زنجیره فرماندهی، تقسیم کار و پاسخگوئی به رهبران سیاسی منتخب؛ قدرت غیرمتمرکز، روابط علی، دانش سازماندهی و تجمیع منافع شخصی مشتریان؛ ماتریسی، مبتنی بر همکاری، رهبری مشترک، شبکه چندبعدی، ارزش‌های اجتماع، حدود قانونی، هنجارهای سیاسی، استانداردهای حرفه‌ای و پاسخگوئی به عموم	ساعتگونه، یک هدف سیاسی در قانون، ارباب‌رجوع و دارائی فیزیکی؛ انعطاف‌پذیر، تسهیلگری حکومت و دارائی پولی؛ تعدیل منفعت عامه شهروندان، قانون الهی بر اساس مصلحت کلی و عالی انسانیت، خیر جامعه، خدمت‌رسانی حکومت، وحدت ساختاری، تمایز هنری (تفاوت‌ها بین مشابهن، انسجام علمی (تشابهات بین متفاوت‌ها) و دارائی انسانی	علوم اجتماعی ساده، مدیریت بر مبنای هدف، تئوری سیاسی، الگوی ماشینی، عقلانیت اجمالی (انسان اداری) و تأمین اجتماعی؛ علوم اجتماعی اثبات‌گرا، مدیریت کیفیت جامع، تئوری اقتصادی، غایت‌شناسی، عقلانیت فنی و ابزاری، گفتمان تخصصی، سازوکار انگیزشی، قرارداد با شرکت‌های خصوصی و غیرانتفاعی و کاهش اندازه حکومت؛ مدیریت تکاملی (تکرار در محیط جهت اعتباربخشی به فرضیات و فهم منسجم از پیچیدگی کل)، تئوری دموکراتیک، رویکردهای گوناگون به دانش (اثبات‌گرایی، تفسیری و انتقادی)، عقلانیت استراتژیک و جوهری، آزمون‌های چندگانه، تعامل سیستم‌های هدفمند فلسفی-شناختی و ائتلاف سازمان‌های دولتی، خصوصی و غیرانتفاعی
فرایند مدیریت منابع انسانی	آموزش و توسعه واحدمحور، اقدامات مدیریتی ابتدائی و منظم و رابطه یک‌طرفه؛ دانش،	گرایش تنبیه و اطاعت و آموزش رفتارهای خاص؛ فهم نقش و مسئولیت، گرایش	فرایند تمام (تبدیل انسان معیوب به سالم)، تکرارپذیری، طراحی آزمون دوره‌ها،

دور هرمنوتیک مداوم	هستی‌شناسی	معرفت‌شناسی	روش‌شناسی
(آموزش و توسعه؛ تحلیل شایستگی‌ها؛ توسعه شایستگی‌ها؛ انتقال دارائی‌های شایستگی بنیان؛ مربیگری؛ بهبود مداوم قابلیت‌ها)	مهارت و توانائی در گروه و روابط دوطرفه؛ انتصاب، کارراهه و روابط تعاملی؛ روابط قابل پیش‌بینی؛ هم‌پایان با روابط دانش‌بنیان؛ باز آنتروپی منفی سازگار با تاریخ اندیشه‌ها و هویت مدل، چندپایانی، فرایند فهم (عمل با محتوای منطقی)، توالی حوادث بنیادی و روابط دیالکتیک، خودارجاع و خودتعالی	نسبیت‌گرای ابزار و فناوری کنترل رفتاری؛ آگاهی اخلاقی، گرایش تطبیق بین‌فردی، خوشه‌های برابند و مزیت رقابتی انسان محور؛ نگهداری نتیجه فرایندهای شایستگی بنیان، گرایش نظم و قانون، سیستم برنامه‌ریزی تجربه‌محور و تناسب با استراتژی کل سازمان؛ سازماندهی فعالیت‌ها، گرایش قرارداد اجتماعی و قانون سودمندگرا؛ ارتقاء روح مجرد چندبعدی از طبیعت جسم، تسلط عقل، ایمان و اراده بر شهوات نفسانی (آیات آفاق و انفس)، حرکت از خود به حقیقت خود (عشق به کمال نهائی: خدا)، گرایش اصل اخلاق فراگیر، یادگیری جمعی، تغییر منظم، تعدیل چندسطحی، حذف خطا و تناقض، اصلاح معایب، رفع نقصان، حل تعارض و تعمیم‌پذیری	برنامه‌ریزی تکمیل کار، تحلیل هزینه-فایده، ارزیابی، شرح فنون و غنی‌سازی شغل؛ فرهنگ سازمانی تخصص‌گرا، مدل‌های شایستگی و تعیین شایستگی‌های اصلی؛ مشارکت در تصمیم‌سازی، برپائی برنامه توسعه، ارتقاء داخلی، برنامه‌ریزی استراتژیک و کانون‌های ارزیابی و توسعه؛ بهره‌برداری از فرصت‌ها و پیش‌بینی عملکرد و قابلیت‌ها؛ انسجام دانش و مشاوره؛ کمال، اخلاص، تهذیب نفس، سیر و سلوک، اختراع، جهش تصادفی، گزینش طبیعی، حل مسائل پیچیده، حدس و ابطال، کشف مسائل پنهان، حرکت از مسئله قدیم به جدید، سنجش میزان پیشرفت، تبدیل تئوری ظهور به تراز تازه با عمق و کاربرد بیشتر و تسهیل اجرای برنامه انسان‌سازی
کارکرد سرمایه انسانی (حقیقی؛ مفهومی؛ رویه‌ای؛ فراشناختی)	جزئیات فنی، روابط بین‌فردی، اولویت فردی در کسب نتیجه و تعداد کم مقتدران در محیط رقابتی؛ وحدت انسان‌ها، اشتراک جمعی، گروه‌نگاری و تبادل اطلاعات فرهنگی؛ آگاهی، آزادی اندیشه، اختیار، تعهد و مسئولیت اجتماعی، تناسب روشمند، اشتراک بدنه	نوع بشر (انسان تمام و حکیم)، قابلیت‌های پایه (حافظه، تفکر انتزاعی، تعقل، تکلم و رفتار نمادین)، جهان عینی، یادگیری و تلاش‌های بدو استخدام، برایندهای فردی و آزمون‌پذیری؛ انسان اجتماعی، ایجاد روابط متقابل بین قابلیت‌های پایه، چستی اجزاء	مکاتب عقل و قدرت، حکمت نظری و عملی، رفع موانع مشترک، بخش‌بندی اقتصادی و نتیجه‌گرایی شغل‌محور؛ تئوری‌پردازی نقش‌های جامعه‌شناختی، انسان‌گرایی، استراتژی رقابتی، خطوط راهنما، صعود با مرکب عشق، طبقه‌بندی اطلاعات صریح،

دور هرمنوتیک مداوم	هستی‌شناسی	معرفت‌شناسی	روش‌شناسی
عظیم دانش ضمنی مختص سازمان، الگوریتم‌ها و توسعه پروژه‌های سازمانی؛ غائی، استراتژیک، بازگشت‌پذیر، پذیرش واقعیت در فضای بی‌پایان، هماهنگی، توسعه گرایش‌های کسب‌شده از یک محیط در محیط دیگر، وابستگی به خود، استانداردسازی بین همکاران، هم‌افزایی و افزایش بهره‌وری و عملکرد	سازنده، تفکر استقرائی، جزء‌نگری، افزایش بینش و حس تعلق به سازمان؛ چگونگی انجام کار، کل‌نگری، یادگیری اکتشافی، ایده تحلیلی و صیروت؛ انسان کامل، جامع‌الاضداد، ارزش ذاتی ایمان، ارضاء نشدن از قابلیت‌های موجود، حق‌طلبی و حق‌پذیری، استقلال روحی، چرائی فهم، خودشناسی، خودکنترلی، خودارزیابی، فهم تاریخی نشانه‌ها، باطن‌ویژگی‌ها، فراسطح بین‌فردی، حقیقت زندگی، باور به ارزش‌های مشترک، وحدت قابلیت‌ها، تاب‌آوری، تواضع، رشد شناخت فرد از ابهامات سازمان، یادگیری دوحلقه‌ای و سازگاری سریع با تغییرات مثبت	تنظیم شرایط پیچیده مسئله و رعایت حقوق گروهی؛ زمان‌بندی آینده‌محور، ورودی/خروجی (محرک-پاسخ) روان‌شناختی، حلقه‌های بازخور مثبت و منفی، بازآفرینی نظم اجتماعی، نسبی‌گرایی، موقعیت‌گرایی، محیط‌گرایی، پیشنهاد راه‌حل‌ها، روال‌های فرهنگی و رویه‌های منحصر به فرد؛ مکتب اسلام، پرسشگری از اصول موضوعه، ابداع نظری، الگوی انسجام، تطبیق و هدف‌یابی، فیاضیت، فضیلت‌گرایی، اخلاق‌محور، عدالت، انصاف، تقوی، جستجوی ثبات از طریق تغییر، انتخاب یکی از راه‌حل‌ها، تنظیم مسیر و همکاری در حل مسئله جدید	

لذا مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران به شکل ۳ در می‌آید.

محیط ارزشی اسلامی-ایرانی



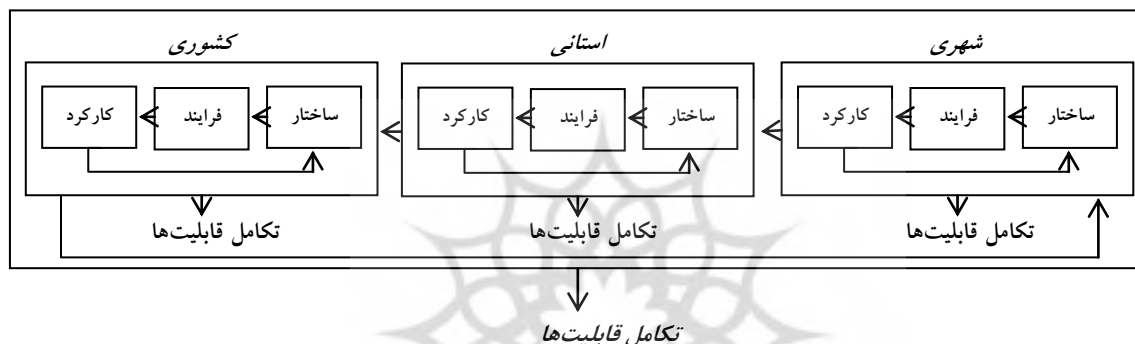
شکل ۳: مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران

مدیران سازمان‌های دولتی در قوای سه‌گانه کشور جهت پیاده‌سازی مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه

انسانی ابتدا باید سلسله‌مراتب را در ابعاد ساختار، فرایندهای مدیریت منابع انسانی و کارکردهای سرمایه انسانی مشخص کنند. سپس بر اساس مرتبه تعیین شده، منظر روش‌شناسی و دور هرمنوتیک مداوم در سه بعد حرکت نمایند؛ به عنوان مثال، از علوم اجتماعی ساده در ساختار کلاسیک به مراتب پیچیده‌تر در بعد فرایند تا همکاری در حل مسأله جدید در کارکرد فراشناختی.

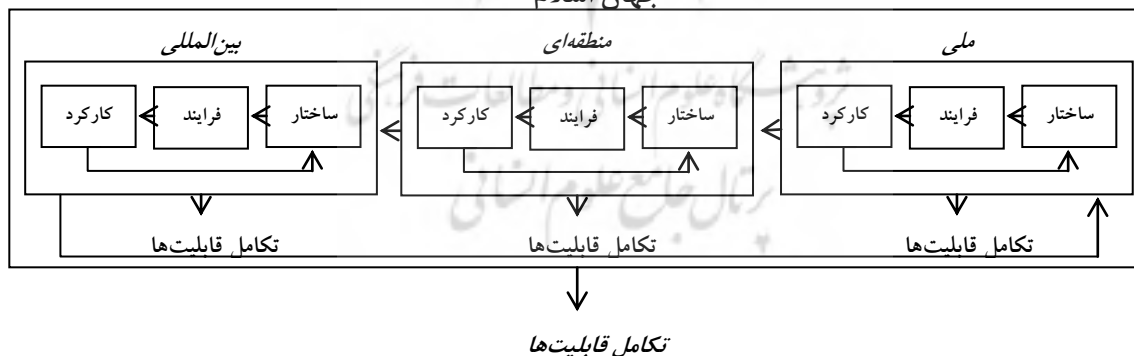
سلسله‌مراتب پیاده‌سازی مدل به صورت سیستمی از سیستم‌ها طبق شکل ۴ عبارت است از: شهری، استانی و کشوری؛ چرخه بازخور مداوم سیستم با پوشش کشوری ابتدا به سطح شهری سپس گستره استانی جهت تکامل قابلیت‌ها منتقل و تکرار می‌شود...

جامعه اسلامی-ایرانی



شکل ۴. سلسله‌مراتب پیاده‌سازی مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران در صورت پیاده‌سازی موفق ملی، قابلیت توسعه روابط با سیستم‌های منطقه‌ای (کشورهای اسلامی) و بین‌المللی نیز وجود دارد (شکل ۵).

جهان اسلام



شکل ۵. توسعه روابط مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی مدل تکامل قابلیت‌های سرمایه انسانی در سازمان‌های دولتی ایران با رویکرد سلسله‌مراتب پدیده‌ها و تفکر سیستمی و بنیادی با توجه به نیازهای کشور طراحی شده که با استفاده از مفاهیم آن می‌توان

بسیاری از پروژه‌های کاربردی را مدیریت کرد:

≠ توجه مدیران به اجزاء و روابط سیستم تکاملی به مثابه یک کلیت

≠ پیاده‌سازی سیستم‌های نرم‌افزاری مدل

پیاده‌سازی این مدل با پیچیدگی‌هایی از جمله افزایش پردازش تراکنش‌ها به دلیل حجم بالای تفاسیر همراه است. لذا می‌توان مراتب پیچیدگی را از طریق مهندسی کامپیوتر و با استفاده از سیستم‌های نرم‌افزاری، هوش مصنوعی و پایگاه داده‌های رابطه‌ای سامان بخشید و بنیان‌های نظری مدل را جامه عمل پوشاند.

۵. منابع

1. The Holy Quran
2. Curtis B, Hefley B, Miller S. People Capability Maturity Model (P-CMM). Version 2.0, 2nd Edition. 2009. Carnegie Mellon University.
3. Swanson RA. Human Resource Development Definition. 1987. In RL Jacobs (Editor), Human Resource Development as an Interdisciplinary Body of Knowledge. Human Resource Development Quarterly. 1(1), Spring; 65-71.
4. McLean GN, McLean L. If We Can't Define HRD in one Country, How Can We Define it in an International Context? Human Resource Development International. 2001; 4(3): 313-326.
5. Bloom BS (Editor), Engelhart MD, Furst EJ, Hill WH, Krathwohl DR. Taxonomy of Educational Objectives: The Classification of Educational Goals. Handbook 1: Cognitive Domain. 1956. NY: David McKay.
6. Krathwohl DR. A Revision of Bloom's Taxonomy: An Overview. Theory into Practice. 2002; 41(4), autumn: 212-218.
7. Lee M. A Refusal to Define HRD. Human Resource Development International. 2001; 4(3): 327-341.
8. Hafez shirazi, Ghazaliat.
9. Constitution of the Islamic Republic of Iran, 1979.
10. Vision document of the Islamic Republic of Iran on the horizon of 1404, 2003.
11. General policies of the Sixth Development Plan, 2015.
12. General policies of the fifth Development Plan, 2008.
13. Motahari M. (2004). Perfect human. 30th printing. Tehran: Scientific and Cultural Foundation of Martyr Morteza Motahhari.
14. Motahari M. (1982). Causes of materialism. Tehran: Islamic Publications Office.
15. Molasadra (1981). Transcendent wisdom in the four rational books. Beirut: House of Revival Heritage.
16. Attar Neishaburi, manteghotteir.
17. Paterson M, Higgs J. Using Hermeneutics as a Qualitative Research Approach in Professional Practice. The Qualitative Report. 2005; 10(2): 339-57.
18. Ajjawi R, Higgs J. Using Hermeneutic Phenomenology to Investigate How Experienced Practitioners Learn to Communicate Clinical Reasoning. The Qualitative Report. 2007; 12(4): 612-38.
19. Van Manen M. Researching Lived Experience: Human Science for an Action Sensitive Pedagogy. 1990. New York, NY: State University of New York Press.