نشریه فرهنگ و ارتقای سلامت فرهنگستان علوم پزشکی
دوره هشتم، شماره سوم، پاییز ۱۴۰۳، صفحات ۳۳۲ تا ۳۳۵

نامه به سردبیر

تفکر سیستمی کاربردی برای دستیابی به وفاق

علی حیرانی[1*]

۱. *نویسنده مسئول: دانشیار، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی در ارتقاء سلامت، پژوهشکده سلامت هرمزگان، دانشگاه علوم پزشکی هرمزگان، بندرعباس، ایران، ali.heyrani@hums.ac.ir

دریافت مقاله: ۱۴۰۳/۰۷/۲۲ پذیرش مقاله: ۱۴۰۳/۰۹/۰۵

نامه به سردبیر محترم

امروزه پرتکرارترین واژه‌ای که در فضای کشور مطرح شده و ذهن همگان را درگیر کرده، واژه وفاق (Accommodation) است. دکترپزشکیان، رییس‌جمهور با طرح ایده وفاق، سکان دولت چهاردهم در جمهوری اسلامی ایران را به دست گرفته و با نامگذاری دولت وفاق ملی برای دولت خود، غلبه بر چالش‌های موجود در حوزه‌های مختلف را مستلزم وفاق می‌داند؛ اما، سؤالی که برای عموم مردم و به‌ویژه کارشناسان و متخصصان مطرح است این است که وفاق به چه معنی است و چگونه می‌توان به وفاق رسید؟

وفاق، موضوعی است که در سیستم‌های انسانی مطرح می‌شود. وفاق، وضعیتی است که در آن نقش‌آفرینان مربوطه، به‌رغم داشتن دیدگاه‌ها، ارزش‌ها، باورها، نگرش‌ها، اهداف و مقاصد متفاوت و خاص خود، برای حرکت به سوی وضعیتی مطلوب‌تر، به چیزی کمتر از تحقق صد درصد منافع خود راضی شده و حاضر می‌شوند با سایر ذی‌نفعان (اعم از نقش‌آفرینان و افرادی که توان نقش‌آفرینی ندارند ولی از رفتار نقش‌آفرینان سود یا زیان می‌بینند) همکاری کنند. وفاق، وضعیت شایعی در دنیای واقعی انسان‌هاست که هر فردی برای پیشبرد زندگی خود و رسیدن به وضعیت مطلوب‌تر بارها آن را تجربه کرده است. ولی بهره‌گیری از یک روش‌شناسی مناسب می‌تواند شانس موفقیت در پیشبرد پروژه‌های مختلف وفاق در سطوحی بالاتر از سطح فردی را بیشتر کند؛ ضمن آنکه درس‌آموخته‌های حاصل از به‌کارگیری مکرر روش‌شناسی، به ترویج و توسعه هرچه‌بیشتر دانش وفاق کمک خواهد کرد. وفاق با اجماع (Consensus) متفاوت است. اجماع، وضعیت نادری در دنیای واقعی انسان‌هاست که در آن همه نقش‌آفرینان و ذی‌نفعان مربوطه، دیدگاه‌ها، ارزش‌ها، باورها، نگرش‌ها، اهداف و مقاصد یکسانی دارند و بر همین اساس، رفتار مشابهی را از خود بروز می‌دهند.(۱)

برای درک بهتر مفهوم وفاق و چگونگی تحقق‌بخشیدن به آن، لازم است ابتدا ویژگی‌های مربوط به سیستم‌های انسانی شفاف شود. سیستم، یک کلّیت پیچیده است که خصوصیات و عملکرد آن، به اجزای آن و تعاملات بین آن اجزا بستگی دارد. سیستم‌های انسانی، از جمله سیستم‌های اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و آموزشی، سیستم‌هایی هستند که اجزاء اصلی آن‌ها را انسان تشکیل می‌دهد؛ لذا چگونگی عملکرد و خروجی این سیستم‌ها وابسته به نحوه نقش‌آفرینی و رفتار انسان‌هاست. انسان موجودی است که دارای دیدگاه‌ها، ارزش‌ها، باورها، نگرش‌ها، اهداف و مقاصد خاص خود است و رفتار وی برگرفته از این ویژگی‌های ذهنی و به طرز منحصربفردی از درون هدفدار (Purposeful) است. بنابراین، عملکرد و خروجی یک سیستم انسانی که با حضور و نقش‌آفرینی طیف متنوعی از انسان‌ها شکل می‌گیرد، وابسته به ویژگی‌های ذهنی و نحوه رفتار نقش‌آفرینان در آن سیستم خواهد بود. پیچیدگی سیستم‌های انسانی، فراتر از پیچیدگی‌های فنی، فرآیندی و ساختاری است و پیچیدگی‌های مربوط به ویژگی‌های ذهنی و نحوه رفتار نقش‌آفرینان در آن سیستم را نیز شامل می‌شود. استقرار پزشک خانواده و نظام ارجاع یا ادغام آموزش پزشکی در بهداشت و درمان را در نظر بگیرید. هر یک از این سیستم‌های انسانی از نقش‌آفرینان متعددی تشکیل شده است که براساس دیدگاه‌ها، ارزش‌ها، باورها، نگرش‌ها، اهداف و مقاصد خاص، و در راستای بیشینه ساختن منافع خود اقدام می‌کنند. همچنین، ذی‌نفعانی در این سیستم‌ها حضور دارند که قادر به نقش‌آفرینی نیستند ولی از رفتار نقش‌آفرینان سود یا زیان می‌بینند. به عبارت دیگر، جنس پیچیدگی سیستم‌های انسانی، ترکیبی از مسائل فنی، مسائل فرهنگی و مسائل سیاسی (روابط قدرت در راستای کسب منافع) است. بنابراین، برای پرداختن به سیستم‌های انسانی می‌بایست از روش‌شناسی مناسبی بهره گرفت که توان پرداختن به پیچیدگی‌های فنی، فرهنگی و سیاسی را داشته باشد.(۱، ۲)

در مقابل سیستم‌های انسانی، می‌توان سیستم‌های مهندسی از قبیل دوراپزشکی، پت اسکن، جراحی‌های روبوتیک، ایمونوتراپی سرطان و مانند اینها را مطرح کرد. پیچیدگی این سیستم‌ها بیشتر از جنس مسائل فنی، فرآیندی، ساختاری یا سازماندهی است. این سیستم‌ها جملگی به طرزی هدفمند (Purposive) طراحی شده و عمل می‌کنند و خروجی موردنظر طراح سیستم را محقق می‌سازند.

در راستای امکان‌پذیرکردن مواجههٔ هرچه‌بیشتر با پیچیدگی‌ها در دامنهٔ وسیعی از وضعیت‌های دشوار، تفکر سیستمی کاربردی در طول بیش از هفت دههٔ گذشته شکل گرفته و پیوسته تکامل یافته است. اگرچه

[Downloaded from ijhp.ir on 2026-11-22]

[DOI: 10.22034/8.3.20]

بسیاری از افراد تفکر سیستمی را در حد همه‌جانبه‌نگری و درنظرگرفتن عوامل مختلف بین‌بخشی و بین‌رشته ای در پرداختن به یک پدیده تقلیل می‌دهند، واقعیت این است که برای پرداختن به طیف متنوعی از مسائل پیش روی انسان‌ها که جنس متفاوتی از پیچیدگی را در ماهیت خود دارند، رویکردهای متفاوتی از تفکر سیستمی کاربردی معرفی شده و توسعه یافته است. این رویکردها که همگی داعیهٔ کل‌نگری دارند، از جهت نظریه‌های زیربنایی، روش‌شناسی، و شیوه‌های اجرایی برای پرداختن به مسائل مختلف، با یکدیگر متفاوتند.

در یک طبقه‌بندی کلی می‌توان رویکردهای سیستمی کاربردی را در دو گروه قرار داد. از جمله رویکردهای گروه اول که برای رسیدگی به مسائل فنی، فرآیندی، ساختاری یا سازماندهی و با هدف طراحی و بهینه‌سازی سیستم‌ها به کار گرفته می‌شوند می‌توان «پژوهش عملیاتی»، «تحلیل سیستمی»، «مهندسی سیستمی»، «روش ونگارد» (The Vanguard method)، «پویایی سیستمی» (System Dynamics)، «تفکر سیستمی فنی- اجتماعی» (Socio-Technical Systems Thinking) و «سایبرنتیک سازمانی» (Organizational Cybernetics) را نام برد. در مقابل، رویکردهای گروه دوم نظیر «نمایان‌سازی و آزمون مفروضات استراتژیک» (Strategic Assumption Surfacing and Testing)، «برنامه‌ریزی تعاملی» (Interactive Planning)، «روش‌شناسی سیستمی نرم» (Soft Systems Methodology)، «یکپارچگی بسیط و هم‌افزای گروهی» (Team Syntegrity)، و «اکتشاف سیستمی نقّادانه» (Critical Systems Heuristics) جزو رویکردهای سیستمی هستند که برای پرداختن به وضعیت‌های پیچیده‌ای که ملاحظات انسانی، فرهنگی و سیاسی را می‌طلبد، مناسب دانسته شده‌اند.(۳، ۴)

اگرچه کاربران مختلف، با یا بدون آگاهی از مفروضات نظری و زیربنایی، از روش‌شناسی‌های سیستمی گروه اول برای پرداختن به سیستم‌های انسانی استفاده می کنند، متفکران سیستمی بحث‌های جدی مطرح کرده‌اند مبنی بر اینکه روش‌شناسی‌های قابل‌استفاده در طراحی و بهینه‌سازی سیستم‌های مهندسی برای مواجهه با سیستم‌های انسانی مناسب نیستند. این متفکران معتقدند با توجه به ماهیت سیستم‌های انسانی، مفروض قراردادن اهداف مشخص برای هدایت این سیستم‌ها، در بسیاری از موارد ناخوشایند و غیرممکن است؛ چرا که ارزش‌ها، اعتقادات و تمایلات ذی‌نفعان عرصه، متفاوت است. همچنین، اقدام شتابزده در قالب‌بندی وضعیت‌های دشوار انسانی (شبکه درهم‌تنیده‌ای از مشکلات مبهم و غیرساختاریافته که به‌رغم بدیهی‌بودن وجود مشکلات جدی، حتی نمی‌توان آنها را با عبارات دقیق بیان کرد) و استفادهٔ زودهنگام از روش‌شناسی‌های سیستمی برای طراحی و بهینه‌سازی، منجر به نادیده گرفتن بخش بزرگی از واقعیت سیستم‌های انسانی شده و برای برون‌رفت از وضعیت دشوار موجود و رفع دغدغه‌ها در این‌گونه سیستم‌ها راهگشا نیست. از این رو، لازم است برای پرداختن به سیستم‌های انسانی از روش‌شناسی‌هایی بهره گرفت که کثرت‌گرایی را نیز به عنوان بخشی از کل‌نگری مورد توجه قرار دهند.(۵، ۶)

براساس مطالب پیشگفت، مناسب‌ترین راه برون‌رفت از وضعیت‌های دشوار و رفع دغدغه‌ها در جهت رسیدن به وضعیتی مطلوب‌تر در سیستم‌های انسانی، ایجاد تغییر مبتنی بر وفاق است. در میان رویکردهای سیستمی، روش‌شناسی سیستمی نرم یکی از معروف‌ترین و موفق‌ترین و در عین حال خالص‌ترین رویکردها و دارای پشتوانه بسیار قوی نظری است که برای تغییر در سیستم‌های انسانی، رسیدن به وفاق را در کانون توجه خود قرار می دهد.(۲)

در روش‌شناسی سیستمی نرم، آغاز پروژهٔ تغییر مبتنی بر وفاق نیازمند وجود یک صاحب پروژه است که پیشبرد روش‌شناسی در جهت تغییر مبتنی بر وفاق را مطالبه و منابع لازم را فراهم کند. همچنین، وجود یک روش‌شناس مسلط به روش‌های پیشبرد روش‌شناسی ضروری است. روش‌شناس باید براساس جایگاه، دلایل و میزان تمایل صاحب پروژه و همچنین فهرست ذی‌نفعانی که قرار است دیدگاه‌هایشان در پروژه مد نظر قرار گیرد، توانمندی خود برای پیشبرد روش‌شناسی را ارزیابی کرده و برای ورود به پروژه تصمیم بگیرد. اینکه کدام افراد و گروه‌ها به عنوان ذی‌نفع در پروژهٔ تغییر مبتنی بر وفاق وارد شوند، وابسته به تصمیم صاحب پروژه است؛ ولی تنوع و واردکردن طیف گسترده‌تری از نقش‌آفرینان و سایر ذی‌نفعانی که توان نقش‌آفرینی ندارند ولی تحت تأثیر رفتار نقش‌آفرینان قرار می‌گیرند به پروژهٔ تغییر مبتنی بر وفاق، شانس شناخت جامع‌تر از وضعیت سیستم انسانی مربوطه را بیشتر کرده و می‌تواند به پیشنهاد گزینه‌های مطلوبتر برای تغییر بینجامد.(۵)

شناخت عمیق وضعیت موجود سیستم انسانی موردنظر اولین فعالیت اصلی در روش‌شناسی سیستمی نرم است. در این فعالیت، روش‌شناس با رویکردی مشارکتی و بهره‌گیری از انواع روش‌های مصاحبه، مشاهده، مرور مستندات، و برگزاری جلسات با ذی‌نفعان وارد شده به پروژه، تلاش می‌کند شناخت جامعی از موضوعات فنی، فرهنگی (مشتمل بر نقش‌ها، هنجارها و ارزش‌ها) و سیاسی (مصادیق و روابط قدرت در راستای کسب منافع) مستقر در بستر سیستم انسانی موردنظر به دست آورده و چرایی استقرار و تثبیت وضعیت موجود را درک کند. در ادامه، روش‌شناس با بهره‌گیری از شناخت حاصل‌شده، پیشنهادهایی را برای تغییر و برون‌رفت از وضعیت موجود طراحی می‌کند. این پیشنهادها در قالب یک یا چند سیستم از فعالیت‌های هدفدار (Purposeful activity system) ارائه می‌شود و با کمک ابزارهایی نظیر تعریف ریشه‌ای (Root definition)، CATWOE (Customers, Actors, Transformation, Worldview, Owners, and Environmental constraints)، شاخص‌های موفقیت نظیر 4Es (Efficacy, Efficiency, Effectiveness, and Ethicality)، و الگوهای ذهنی (Conceptual models) به‌دقت تشریح می‌شود. البته فعالیت‌های هدفدار

[Downloaded from ijhp.ir on 2026-11-22]

[DOI: 10.22034/8.3.20]

پیشنهادی در این مرحله، به منزلهٔ تصمیمات روا و یا اقدامات ضروری برای تغییر و برون رفت از وضعیت موجود نیستند و بنا نیست که عیناً به اجرا درآیند؛ بلکه هدف از طراحی و ارائهٔ آنها، به جریان انداختن فرآیندی از مباحثه میان ذی‌نفعان است که طی آن دیدگاه‌ها و نگرش‌های مختلف در معرض مقایسه و قضاوت قرار گیرد و پیشنهادهای جدیدی در راستای وفاق پدیدار شود. بر این اساس، ملاک موفقیت در طراحی سیستم‌های فعالیت هدفدار در روش‌شناسی سیستمی نرم، ارائهٔ الگویی مستحکم و قطعی از فعالیت‌های لازم‌الاجرا برگرفته از تحلیل وضعیت موجود نیست؛ بلکه ملاک موفقیت در طراحی این سیستم‌ها، میزان مناسب بودن آن‌ها از جهت انعکاس واقعیت‌های موجود و برانگیختن مباحثه‌ای سازنده است که منجر به وفاق در میان ذی‌نفعان شود. با توجه به دشواری‌های مباحثه میان ذی‌نفعان، لازم است روش‌شناس بر به‌کارگیری منعطف انواع روش‌های مناسب برای موفقیت این مرحله تسلط داشته باشد. با این حال، عدم پیشرفت مباحثه میان ذی‌نفعان و رسیدن به وفاق به‌رغم استفاده از روش‌های مناسب، می‌تواند نشانه‌ای از شناخت ناقص وضعیت موجود و پیشنهاد سیستم‌های فعالیت هدفدار نامناسب باشد. در چنین حالتی، لازم است. روش‌شناس با یادگیری حاصل از مباحثه‌ها و گردآوری اطلاعات بیشتر، شناخت خود از وضعیت موجود را عمیق‌تر کرده و سیستم‌های فعالیت هدفدار مناسب‌تری پیشنهاد دهد تا در دور بعدی مباحثه میان ذی‌نفعان، شانس یافتن گزینه‌های تغییر و رسیدن به وفاق را بیشتر کند. در پایان پروژه، نتیجهٔ وفاق میان ذی‌نفعان، یافتن تغییراتی است که از نظر فنی قابل‌قبول بوده و از نظر فرهنگی و سیاسی برای رسیدن به وضعیتی مطلوب‌تر قابل‌اجرا خواهند بود.(۵، ۷)

برخی از منتقدان روش‌شناسی سیستمی نرم که طرفدار استفاده از رویکردهای سیستمی گروه اول (رویکردهای مهندسی) هستند معتقدند که در بسیاری از سیستم‌های انسانی می‌توان از الگوهای عینی، روا و تأییدشدهٔ علمی برای تغییر و بهبود وضعیت موجود استفاده کرد و لذا نیازی به استفاده از چنین روش‌شناسی ذهنی و پیچیده‌ای نیست. در مقابل، مروجان روش‌شناسی سیستمی نرم بر این باورند که در صورت وفاق ذی‌نفعان، مشکلی برای استفاده از الگوهای ژنریک و علمی برای رفع دغدغه و بهبود سیستم‌های انسانی وجود ندارد؛ ضمن اینکه در چنین شرایطی، ممکن است کل فرآیند روش‌شناسی از جمله پیشنهاد یک سیستم فعالیت هدفدار مناسب که گزینه‌های تغییر و بهبود وضعیت را نمایان می‌سازد، طی یک ساعت به انجام برسد.(۳)

از سوی دیگر، گروه دیگری از منتقدان چنین اظهار می‌کنند که حضور نقش‌آفرینان قدرتمند و دارای تعارض منافع در بسیاری از سیستم‌های انسانی به‌گونه‌ای است که در اساس مانع از نمایان‌شدن همه واقعیت موجود می‌شوند و یا اجازه پیشنهاد و طرح فعالیت‌های هدفدار نامطلوب به‌زعم خود و شروع مباحثه بر سر اینگونه پیشنهادها را نمی‌دهند. از نظر این منتقدان، روش‌شناسی سیستمی نرم ساز و کار راهگشایی برای برخورد با پدیدهٔ قدرت و رسیدن به تغییرات جدی و بنیادین ندارد و در بهترین شرایط می‌تواند به بازآرایی وضع موجود و یا تغییرات محدود و محافظه‌کارانه بینجامد. این در حالی است که بهبود سیستم‌های انسانی با تأکید بر عدالت، در بسیاری از موارد مستلزم تغییرات جدی و بنیادین با در نظر گرفتن دیدگاه‌ها و ترجیحات ذی‌نفعانی است که قدرت چندانی برای ابراز وجود و نقش‌آفرینی ندارند ولی از تصمیمات نقش‌آفرینان قدرتمند زیان می‌بینند. مروجان روش‌شناسی سیستمی نرم با تکیه بر تجربه عملی استفاده از این روش‌شناسی در زمان طولانی و در پروژه‌های متنوع، این انتقادات را مردود می‌دانند. به علاوه، سایر متفکرین سیستمی برای غلبه بر این چالش‌ها، راهکارهایی چون یادآوری و تکیه بر اصول و قوانین پذیرفته‌شده بالادستی در زمان مواجهه با تعارض منافع در بحث‌ها، همچنین سازماندهی و توانمندسازی گروه‌های بیشتری از ذی‌نفعان غیرقدرتمند و وارد کردن ایشان به مباحثه را پیشنهاد کرده‌اند.(۳، ۴)

در هر حال، با توجه به ویژگی‌های سیستم‌های انسانی، به نظر می‌رسد که ایجاد تغییر و بهبود وضعیت در این سیستم‌ها، مستلزم وفاق بین نقش‌آفرینان و ذی‌نفعان مرتبط است. اگرچه ممکن است رسیدن به وفاق در برخی از شرایط، کم دردسر، کم‌هزینه و تاحدودی ساده باشد؛ اما رسیدن به وفاق در وضعیت‌های پیچیده به‌سادگی امکان‌پذیر نیست؛ لذا، استفاده از روش‌شناسی سیستمی نرم به عنوان یک روش‌شناسی مناسب که توان پرداختن به پیچیدگی‌های موجود در بستر سیستم‌های انسانی را دارد و می‌تواند رسیدن به وفاق و یافتن تغییرات مطلوب و امکانپذیر را تسهیل نماید، مفید خواهد بود. همچنین، استفاده مکرر از این روش‌شناسی در پروژه‌های مختلف می‌تواند ضمن نظام‌بخشی به پروژه‌های وفاق و به‌اشتراک‌گذاری درس‌آموخته‌های حاصل از به‌کارگیری روش‌شناسی، به توسعه هرچه بیشتر دانش وفاق کمک کند. پیشنهاد می‌گردد با توجه به رویکرد رئیس‌جمهور و دولت محترم، نسبت به ترویج و به‌کارگیری این روش‌شناسی در حوزه‌های مختلف اقدام شود.

تعارض منافع

وجود ندارد.

[Downloaded from ijhp.ir on 2026-11-22]

[DOI: 10.22034/8.3.20]

منابع

1. Checkland P. Systems Thinking, Systems Practice: A 30-year Retrospective. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd; 1999.
2. Jackson MC. Systems Thinking: Creative Holism for Managers. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd; 2003.
3. Jackson MC. Critical Systems Thinking and the Management of Complexity. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd; 2019.
4. Jackson MC. Critical Systems Thinking: A Practitioner's Guide. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Ltd; 2024.
5. Checkland P, Scholes J. Soft Systems Methodology in action: a 30-year retrospective. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd; 1999.
6. Reynolds M, Holwell S, editors. Systems approaches to managing change: a practical guide. London: Springer; 2010.
7. Checkland P, Poulter J. Soft Systems Methodology. In: Reynolds M, Holwell S, editors. Systems approaches to managing change: a practical guide. London: Springer; 2010. p. 191-242.

Letter to Editor

Applied Systems Thinking for Achieving Accommodation

Ali Heyrani[1*]

1. ***Corresponding Author:** Associate Professor, Social Determinants in Health Promotion Research Center, Hormozgan Health Institute, Hormozgan University of Medical Sciences, Bandar Abbas, Iran, ali.heyrani@hums.ac.ir

[Downloaded from ijhp.ir on 2026-11-22]

[DOI: 10.22034/8.3.20]