

نقش نگرش‌های اسلامی در فرآیند تصمیم‌گیری

محسن منطقی*

چکیده

انسان موجودی تصمیم‌گیر است. تصمیم‌گیری یعنی حل مسئله و انتخاب راه‌حل. مدیران برای تصمیم‌گیری و چاره‌جویی مسئله، باید مقدماتی فراهم آورند تا بتوانند موضوع را بشناسند و سپس آن را حل کنند. برخی از این مقدمات آگاهانه برگزیده می‌شوند و برخی دیگر بدون توجه به کار می‌روند. انسان‌ها تحت تأثیر عوامل تربیتی و شناختی در دوران زندگی برداشت‌هایی در ذهن خود جای می‌دهند و به هنگام تصمیم‌گیری، به طور طبیعی از آنها استفاده می‌کنند.

مدیران آگاه با جاسازی اطلاعات واقعی و ارزنده و چینش مناسب آن می‌توانند شرایط را برای تصمیم‌گیری بهتر خود فراهم سازند. نگرش‌ها با هدایت ذهن مدیران، آنان را در پی‌موردن فرایند تصمیم‌گیری همراهی می‌کند. نگرش‌های مدیران می‌تواند در همهٔ مراحل تصمیم‌گیری نقش بیافریند. نقش آگاهی‌های هستی‌شناسانه و انسان‌شناسانه مؤثر در تصمیم‌گیری، در این مقال در کانون توجه است. مدیران مؤمن با داشتن این آگاهی‌های ضمنی بهتر می‌توانند در رویاروی مسائل قرار گیرند. در این مقاله با تحلیل مفهوم نگرش و تبیین مراحل تصمیم‌گیری، تلاش شده است که با استفاده از منابع اسلامی تأثیر نگرش‌ها بر تصمیم‌گیری بررسی شود.

کلیدواژه‌ها: تصمیم‌گیری، نگرش، هستی‌شناسی، انسان‌شناسی.

مقدمه

در رویارویی با مسئله، افراد تصمیم‌های مختلفی می‌گیرند. هر فردی با توجه به دانش، تجارب، و تحلیل موقعیت، تصمیمی می‌گیرد که ممکن است، از نظر دیگران، برچسب «تصمیم نادرست» را دریافت کند. شناخت عواملی که در شکل‌بندی و ساخت یک تصمیم نقش اساسی ایفا می‌کنند، برای اندیشوران عرصه سازمان و مدیریت حائز اهمیت است.

نگرش

دانشمندان رفتار سازمانی «نگرش» را پاسخ از پیش کسب‌شده درباره یک پدیده می‌دانند. آنان نگرش را چنین تعریف کرده‌اند: «زمینه‌هایی که منجر به ارائه پاسخ‌های مثبت و منفی، نسبت به برخی از افراد یا چیزها، در یک محیط خاص می‌شود»^۱. بنابراین، نگرش بیانگر نوع احساس فرد و واکنش وی در برابر یک فرد، شیء، یا وضعیت است.

نگرش به طور گسترده بر افکار اجتماعی اثرگذار است. نگرش هم توانایی اثرگذاری بر فرد را دارد، و هم توانایی اثرگذاری بر افکار اجتماعی را. به هر حال نگرش بر نحوه تفکر و پردازش اطلاعات مؤثر است و به عنوان طرح ذهنی عمل می‌کند.^۲

همه انسان‌ها تحت تأثیر عقاید مذهبی، تجارب شخصی، محیط اجتماعی، و عوامل روانی قرار دارند و بر اساس این عوامل، پدیده‌های پیرامونی خود را می‌شناسند و در برابر آنها واکنش نشان می‌دهند. این عوامل ماهیت نگرشی افراد را شکل می‌دهند. این نگرش‌ها نیازمند اثبات و تأیید تجربی نیستند؛ بلکه به صرف پذیرش آنها از سوی فرد، در اقدامات وی به کار گرفته می‌شوند. از این رو، می‌توان پیش‌بینی کرد که مدیران نیز تحت تأثیر این عوامل، فرآیند تصمیم‌گیری را خواهند پیمود و این عوامل را می‌توان مفروضات نگرشی یک فرد دانست.^۳

برخی از دانشمندان بر این باورند که نگرش‌ها خاستگاه فلسفی دارند و بر پذیرش دیدگاه‌های هستی‌شناختی استوارند. حتی دوست‌داشتن‌ها و تنفرها نیز بر همین اساس شکل می‌گیرند. مفهوم‌سازی در ذهن افراد نیز مبتنی بر این خاستگاه‌های فلسفی است.^۴ بنابراین، در این مقاله مفهوم نگرش، چنین معنا شده است: «زمینه‌ای که به پاسخ دادن مثبت یا منفی به یک چیز یا یک شخص در محیط منجر می‌شود».

چنانکه بیان شد، نگرش، تأثیر مستقیمی در رفتار افراد دارد. آنها ایده‌هایی هستند که درباره برخی از افراد یا اشیا ارائه می‌شوند. به همین دلیل، نگرش حاصل نتیجه‌گیری مردم

درباره پدیده‌ها است. به بیان دیگر، نگرش گویای «چه چیزی هست؟» می‌باشد. هنگامی که یک کارمند بیان می‌دارد که «کارم نیازمند مسئولیت است» یا «شغلم حساس است»، در حال بیان نگرش خود درباره کار است. نکته مهم اینکه نگرش ممکن است صحیح یا ناصحیح باشد. این موضوع از آنجا ناشی می‌شود که نگرش‌ها ارتباط نزدیکی با ارزش‌ها دارند.

تصمیم‌گیری

تحقق رسالت سازمان‌ها، یعنی مواجهه با مسائل متعدد و شناسایی راه‌حل‌های گوناگون، و به کارگیری بهترین آنها، برای دستیابی به اهداف؛ از این رو، یکی از اقدامات مهمی که مدیران انجام می‌دهند «تصمیم‌گیری»^۵ است. چنان‌که مدیران در لایه‌های مختلف سازمان حضور دارند، تصمیم‌گیری نیز که برای حل مشکلات جاری و پیشبرد امور صورت می‌گیرد در همه سطوح سازمان رخ می‌دهد. بر این اساس، دانشمندان سازمان و مدیریت، به موضوع تصمیم‌گیری اهمیت ویژه‌ای داده‌اند؛ آن‌گونه که برخی از صاحب‌نظران معتقدند تصمیم‌ها از همه نوع و با هر نوع حجم، سازمان‌ها را شکل می‌دهند و از این جهت می‌توان سازمان را کانونی برای فعالیت تصمیم‌گیری دانست.^۶

صاحب‌نظران مدیریت، دو شیوه تصمیم‌گیری را در بین مدیران شایع می‌دانند که از آنها با عنوان «تصمیم‌گیری عقلی»^۷ و «تصمیم‌گیری بصیرتی»^۸ یاد می‌شود. منظور از تصمیم‌گیری عقلی بهره‌مندی از شیوه‌های عقلی در تصمیم‌گیری است. به بیان دیگر، در تصمیم‌گیری عقلی از منطق، استدلال، و حواس پنجگانه استفاده می‌شود. بنابراین، تصمیم‌گیری عقلی، نتیجه تحلیل منطقی اطلاعات در دسترس است.

منظور از تصمیم‌گیری مبتنی بر بصیرت این است که تصمیم‌گیرنده بر اساس تحلیل راه‌حل‌ها و سنجش آنها با ملاک‌ها و ارزش‌های خود دست به انتخاب می‌زند. این ملاک‌ها و ارزش‌ها، از عرف، سنت، و تجربه‌های انسانی نهفته در هر تصمیم‌ناشی می‌شوند و متناسب با اهداف‌اند.^۹ این نوع تصمیم‌گیری از شیوه و قاعده خاصی پیروی نمی‌کند. شکل تکامل‌یافته چنین تصمیم‌گیری را می‌توان در افرادی یافت که با توجه به تعالی روحی و تزکیه نفس توانسته‌اند برخی از حقایق را خارج از چارچوب‌های معمول دریابند و بر اساس ضرب المثل معروف «در خشت خام چیزی را ببینند که دیگران آن را در آینه نیز نمی‌بینند.»

فرض این تحقیق این است که نگرش‌های مدیر، در هر دو نوع تصمیم‌گیری نقش می‌آفریند. برای بررسی این موضوع نیازمند تجزیه و تحلیل تصمیم‌گیری هستیم. همان‌گونه که بیان شد، تصمیم‌گیری عقلانی، دارای فرآیند تعریف شده‌ای است. صاحب‌نظران فرآیندهای متعددی را برای این گونه تصمیم‌گیری بیان کرده‌اند. برای نمونه، در اینجا فقط به یک الگوی تصمیم‌گیری عقلانی پرداخته می‌شود؛ تا بتوان تأثیر نگرش را بر مراحل و فرآیند تصمیم‌گیری شناسایی کرد.

فرآیند تصمیم‌گیری را می‌توان در یازده مرحله بررسی کرد.^۱ چهار مرحله اول، مربوط به تحلیل «مسئله» است. شش مرحله بعد مربوط به «تصمیم‌گیری» است و مرحله آخر نیز به ارزیابی تصمیم می‌پردازد. در این بررسی هر یک از مراحل یازدگانه، به شکل یک سؤال مطرح شده است تا بتوان نقش نگرش‌ها را در آن شناخت. موارد در نمودار (شماره یک) قابل مشاهده است.

۱. وضعیت در جریان چیست؟

با طرح این سؤال مدیران خواهان دانستن این هستند که بدانند چه انحرافی از نِرم و شیوه معمول رخ داده است؟ بدیهی است که طرح این پرسش، نشان‌دهنده وجود الگوی از پیش تعیین شده است. به بیان دیگر، ممکن است فردی یک وضعیت را مسئله بدانند و دیگری آن را معمولی دانسته، نیازمند بررسی ندادند.

۲. چرا این وضعیت پذیرفته نیست؟

مدیران با طرح این سؤال در صدد اعلام نارضایتی درباره وضعیت نامطلوب هستند. وضعیت مطلوب پیش از این برای مدیران شکل یافته و قطعی شده است. در این مرحله مدیران تصویری مطلوبی در ذهن خود شکل داده‌اند و وضعیت موجود را با نگرش پذیرفته شده تطبیق می‌دهند.

۳. علت آن چیست؟

شناخت اینکه مسئله چه زمانی شکل گرفته، چگونه، تحت چه شرایطی و کجا رخ داده است، در این مرحله صورت می‌گیرد. با این بررسی مسئله برای تجزیه‌شدن آماده می‌گردد. تحلیل علت، با مجموعه اطلاعات موجود در ذهن صورت می‌گیرد. به بیان دیگر، این مجموعه اطلاعات بر اساس نگرش‌های پذیرفته‌شده در معرض بررسی قرار دارند.

۴. نتایج احتمالی چیست؟

پاسخ دادن به این پرسش به شناسایی دو امر ضروری منجر می‌شود. اول اینکه کدام یک از «نیازهای مسئله» باید حل شود؟، دوم اینکه آیا مسئله «به اندازه کافی رشد کرده است» که بتوان اقدامات اصلاحی را مجاز شمرد؟ همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، هر دو پرسش، بر اساس نگرش افراد ممکن با هدف خاصی طرح گردد. مدیران بر اساس نگرش خود نیازهای مسئله را تشخیص می‌دهند؛ چنان‌که بر اساس همین نگرش، رشد مسئله را تأیید می‌کنند.

۵. برای چه کسی این موضوع مهم است؟

اهمیت موضوع برای افراد متفاوت است؛ زیرا برخی در مسئله ذینفع‌اند. برخی دیگر مسئولیت صدور مجوز اقدامات را بر عهده دارند. برخی دیگر نیز مجری اقدامات‌اند. به هر حال، برداشت‌های ذهنی از ذینفعان و افراد دخیل در کار، در این بخش نقش اساسی ایفا می‌کند. مدیران به تناسب نگرش خود، درجه اهمیت را تعیین می‌کنند.

۶. چه اهدافی را در تصمیم باید در نظر داشت؟

حرکت در مسیر تعیین شده نباید به انحراف کشیده شود و همان مسیر باید با قوت ادامه یابد. بر این اساس هرچه پیچیدگی بیشتر می‌شود باید دوراندیشی نیز بیشتر باشد. تعیین اهداف یک کار ذهنی است که به تناسب برداشت از واقعیت صورت می‌گیرد. نگرش پذیرفته‌شده برای مدیران، نقش اساسی در تعیین اهداف خواهد داشت.

۷. محدودیت‌ها چیست؟

در مواجهه با هر مسئله باید بررسی کرد که: بودجه چقدر است؟ منابع به چه میزان است؟ چه زمانی در اختیار است؟ و چه محدودیتی در به کارگیری نیروی انسانی وجود دارد؟ تبیین محدودیت‌ها نیز بر اساس دید و نگرش افراد، صورت می‌گیرد.

۸. راه‌حل‌ها و بدیل‌های جایگزین چیست؟

مدیران می‌کوشند که با فراهم آوردن شرایط، تصورات آزادانه و خلاقانه ارائه کنند تا راه‌حل‌های بیشتری به دست آورند. راه‌حل‌ها و بدیل‌ها، در هاله‌ای از جهت‌گیری‌های ذهنی شکل می‌گیرد. افراد به تناسب سطح معلومات، تجربه، و قدرت تحلیل ذهنی خود، توانایی ارائه بدیل خواهند داشت.

۹- بهترین وضعیت چیست؟

در این گام مدیران با مقایسهٔ انواع راه‌حل‌ها، کانون توجه خود را به اهداف تصمیم معطوف می‌دارند. آنان در این مرحله با اقدامات متعدد می‌کوشند محدودیتی در شناسایی راه‌حل‌ها اعمال نشود تا بتوان راه‌حل‌های مناسب را انتخاب نمود.

۱۰. راه‌حل منتخب چگونه باید اجرا شود؟

اجرایی کردن یک تصمیم نیازمند برنامهٔ عملیاتی است. مدیران باید به تحلیل منابع پردازند. بودجه و زمان، توجیه نمودن، پیش‌بینی ارتباطات، گزارش‌گیری و کنترل از نیازهای اجرایی است که در این مرحله صورت می‌گیرد. همان‌گونه که در طراحی یک راه‌حل نگرش‌ها، نقش هدایتگری را بر عهده دارند، در اقدامات اجرایی نیز نگرش‌ها، محدودهٔ ایده‌ها را مشخص می‌کنند.

۱۱. به چه چیزهایی باید توجه کرد؟

آخرین گام در فرآیند تصمیم‌گیری این است که در مراحل اجرای کار، موفقیت‌های تصمیم بازخوانی شود. به تناسب ارزیابی‌ها نسبت انجام تغییر در تصمیم‌گیری اقدام شود، تا به این وسیله بتوان بر موانع پیش‌بینی نشده فائق آمد. افراد با به کارگیری توانایی‌های ذهنی خود و نگرش پذیرفته‌شده، دربارهٔ مسیر عملیاتی تصمیم، حدس‌هایی می‌زنند. مدیران بر اساس دیدگاه هستی‌شناختی خود برخی از اتفاقات در مسیر اقدام را عادی و ناگزیر می‌دانند و در برخی از وقایع از خود حساسیت نشان می‌دهند. به هر حال این حدس‌ها نیز از نگرش‌های مدیران متأثر خواهد بود.



فرایند تصمیم‌گیری

پیش از این بیان شد که تصمیم‌گیری مبتنی بر بصیرت، تابع فرایند مشخص و از پیش تعیین شده نیست. بر این اساس نمی‌توان مراحل آن را تجزیه کرد و نقش نگرش را در آن تحلیل نمود. از این‌رو، این نوع تصمیم‌گیری را «متد بی قاعده»^{۱۱} نیز می‌نامند. در این نوع تصمیم‌گیری، مدیران با استفاده از تجارب و آموخته‌های ذهنی برای شناسایی اطلاعات اقدام می‌کنند. از آنجا که نگرش‌ها قالب‌های از پیش تعیین شده‌ی ذهنی را تشکیل می‌دهند، نقش مهمی در شناسایی اطلاعات و برداشت از مسئله دارند. در این نوع از تصمیم‌گیری بدیل‌سازی به صورت آبی انجام می‌شود و فرد بدون تأمل و طی مراحل، به انتخاب راه‌حل می‌پردازند.^{۱۲} در این نوع تصمیم‌گیری نیز هاله‌ای از پیش‌فهم‌ها و مفروضات به عنوان نگرش نقش‌آفرینی می‌کنند.

نگرش و تصمیم‌گیری

نگرش‌ها به عنوان عوامل اثرگذار در تصمیم‌گیری، کمتر در کتب مدیریت در کانون بررسی قرار گرفته است. با دقت در مفهوم و کاربرد تصمیم‌گیری مشاهده می‌شود که شخص «تصمیم‌گیرنده» نقش بنیادی در تصمیم دارد. تصمیم‌گیرندگان، بر اساس باورها و ارزش‌های پذیرفته شده و همچنین برداشت‌های ذهنی خود، به مسائل می‌نگرند؛ چنان‌که بر اساس دانش و تجربه خود، به تحلیل مسائل و طراحی بدیل‌ها می‌پردازند. تصمیم‌گیرندگان بر اساس سائقه و انگیزش خود در برابر مسائل حساسیت نشان می‌دهند. از این‌رو، می‌توان شخصیت تصمیم‌گیرنده را از نظر نوع نگاه به مسائل، آگاهی، و علائق تعیین کرد.

البته همان‌گونه که قضاوت درباره هر تصمیم باید با توجه به شرایط اتخاذ تصمیم باشد، باید نقش شرایط و محیط را در شکل‌گیری تصمیم، پذیرفت. بنابراین، بررسی عوامل اجتماعی، فقدان یا در دسترس بودن منابع و امکانات، و ساختارهای سازمانی، می‌تواند راهگشای شناخت تصمیمات باشد. بر این اساس، بررسی نگرش‌های تصمیم‌گیرنده، می‌تواند پاسخ‌گوی بخشی از شرایط اتخاذ تصمیم باشد.

چنان‌که که بیان شد، هر نوع تصمیم‌گیری، نیازمند طی مراحل و فرایندی است. در هر مرحله تصمیم‌گیرنده، در صدد است که با شناخت واقعیت‌های موجود، به مرحله بعد راه یابد. اما مسئله به همین سادگی نیست؛ زیرا شناخت هر مرحله، متأثر از نگرش‌ها و

مقدماتی است که با دگرگونی در این نگرش‌ها و مقدمات نتیجه حاصل از تصمیم‌گیری تغییر خواهد کرد.

مهم‌ترین نکته در تصمیم‌گیری این است که تصمیم‌گیرنده یک انسان است، و تحت تأثیر عوامل متعددی می‌تواند قرار گیرد. وقتی گفته می‌شود «انسان»، باید به ویژگی‌ها، مشخصات، عوامل اثرگذار، عوامل اثرگذار، و ... نیز توجه شود.

انسان‌ها، برای درک پدیده‌های پیرامون خود، از ساختارهای ذهنی معینی پیروی می‌کنند. افراد به شیوه‌های مشخصی «داده» را به «اطلاعات» تبدیل می‌نمایند؛ چنان‌که «سبک قضاوتی و تحلیلی» افراد با دیگران متفاوت است. از این‌رو، برخی از دانشمندان بر این باورند که نحوه درک پدیده‌ها توسط افراد و چگونگی زمینه تحلیل مسائل، گویایی منطقی تصمیم‌گیری هر فرد است.^{۱۳} این عوامل نیز به شدت تحت تأثیر ویژگی‌های شخصیتی تصمیم‌گیرنده است.

انسان‌ها از یک سو بر پایه ادراک خود از مسائل تصمیم می‌گیرند و از سوی دیگر، ادراک افراد در چگونگی تحلیل اطلاعات مؤثر است. بر همین اساس، تحقیقات روان‌شناسی نشان داده است که ادراک انسان از پدیده‌ها، تحت تأثیر عوامل متعددی است. به بیان دیگر، تصمیم‌گیری ناشی از مقدمات متعددی است. این مقدمات را می‌توان در سه عنوان نگرشی، شناختی، و انگیزشی دسته‌بندی کرد تا بررسی دقیق‌تر پیش‌فرض‌های تصمیم‌گیری میسر شود.

برخی از صاحب‌نظران نیز معتقدند سبک‌های تصمیم‌^{۱۴} که تاکنون شناسایی شده است؛ مبتنی بر تیپ‌های شخصیتی است.^{۱۵} به بیان دیگر، گونه‌های مختلف تصمیم‌گیری، متأثر از تیپ شخصیتی افراد است.^{۱۶}

از سوی دیگر ذهنیت و نگرش تصمیم‌گیرنده نقش اساسی در نوع تصمیم‌گیری دارد. نگرش تصمیم‌گیرنده نشان‌دهنده ارزش‌ها، استانداردها، ایده‌ها، الزامات، گمان‌ها، نرَم‌ها، و قواعد و اصول اخلاقی است. در هر تصمیم‌گیری این نگرش‌ها به کار گرفته می‌شوند تا درست یا خطا یک تصمیم را نشان بدهند؛ چنان‌که ارزش‌گذاری مدیران بر راه‌حل‌های ارائه شده نیز متأثر از نگرش‌های تصمیم‌گیرنده است.^{۱۷}

بنابراین، می‌توان چهار نوع تأثیر را برای نگرش‌ها نسبت به تصمیم‌گیری، خصوصاً تصمیم‌گیری عقلی، در نظر گرفت:

الف. تأثیر نگرش‌ها در جمع‌آوری اطلاعات؛

ب. تأثیر نگرش‌ها در تحلیل اطلاعات؛

ج. تأثیر نگرش‌ها در بدیل سازی؛

د. تأثیر نگرش‌ها در ارزش‌گذاری و اولویت‌بندی بدیل‌ها.

مکاتب و اعتقادات دینی برای پیروان خود ارزش‌های مورد قبول خود را تثبیت می‌کنند. ارزش‌ها مراتب گوناگونی دارند. سطح ارزش‌ها از ارزش‌های بنیادی تا ارزش‌های سطحی و روبنایی امتداد دارد. اما به هر حال، ارزش، متکی به فلسفه پذیرفته‌شده در هر مکتب است. به بیان دیگر، همانگونه که برخی از صاحب‌نظران مدیریت نیز بیان کرده‌اند، ارزش‌ها ناشی از مبانی عقل‌گرایی، نهلیسیم، انسان‌گرایی، پراگماتیسم، و ... می‌باشد.^{۱۸}

تحلیل نگرش‌ها و تصمیم‌گیری

به باور رفتارشناسان در هر تصمیم‌گیری عوامل متعددی دخالت دارند. بخشی از این عوامل عبارت‌اند از انگیزش‌ها، ارزش‌ها، و هنجارهای جامعه، و از همه مهم‌تر نگرش‌ها. این نگرش‌ها از یک سو حاکی از قضاوت فرد درباره پدیده‌های محیطی است و از سوی دیگر نوعی قضاوت است که از سوی افراد دیگر به فرد تحمیل می‌گردد.^{۱۹}

نگرش‌ها تحت تأثیر ارزش‌ها هستند. افراد نگرش‌های خود را از والدین، معلمین، و افراد اثرگذار دریافت می‌کنند. نگرش‌ها بر موضوع یا فرد خاصی تأکید دارند. در حالی که ارزش‌ها دارای تأکید بسیار و با ثبات هستند، نگرش‌ها استواری کمتری دارند. هنگامی که فرد درباره یک فرد یا یک چیز ابراز علاقه یا تنفر می‌کند، این نشان دهنده «نگرش» است.^{۲۰} هنگامی که فرد اعلام می‌کند که چیزی یا کسی را دوست دارد یا او متنفر است، در حال نشان‌دادن نگرش خود است. نگرش‌ها از چیزهایی که مردم می‌گویند، استنباط شده‌اند. این استنباط خواه ناشی از اعتقادات بیان‌شده به طور رسمی یا به طور غیر رسمی باشند، به رفتار منجر می‌گردند.

نگرش افراد را به جهان می‌توان در دو دسته اصلی «هستی‌شناسی» و «انسان‌شناسی» جای داد. در هستی‌شناسی، ذهنیت تصمیم‌گیرنده درباره جوهره پدیده‌ها موضوع اصلی تأمل است. دیدگاه فرد درباره جهان پیرامونی در تصمیم‌گیری تأثیر شگرفی دارد. آیا «واقعیت» چیزی خارج از فرد است یا ساخته ذهن؟ به بیان دیگر آیا «واقعیت» ماهیتی «عینی» دارد یا محصول شناخت تصمیم‌گیرنده است؟

هر تصمیم‌گیرنده برای اتخاذ تصمیم، دیدگاه خود را درباره جهان آفرینش آشکار می‌کند؛ هرچند ممکن است این امر ناخودآگاه صورت گیرد. وی مشخص کرده و بر این باور است که هستی پدیده‌ای عقلانی و حکیمانه است، یا پدیده‌ای تصادفی؟ هر نوع پاسخ به پرسش‌های هستی‌شناسانه می‌تواند در مراحل تصمیم‌گیری نقش‌آفرین باشد. اعتقادات مسلمانان در خصوص خالق این جهان و اصل توحید، که زیر بنای باورهای فرد را تشکیل می‌دهد، با باورهای مدیر غیر مسلمان (اعم از لائیک یا غیر موحد) در طراحی ذهنی تفاوت دارد.

اعتقاد مسلمانان به جهان‌بینی توحیدی بنیادی است. جهان‌بینی توحیدی یعنی جهان ماهیت «از اوایی» (انا لله) و «به سوی اوایی» (انا الیه راجعون)^{۲۱} دارد. موجودات جهان با نظامی هماهنگ به یک سو در حرکت‌اند. آفرینش هیچ موجودی بی‌هوده نیست. جهان‌بینی توحیدی با نیروی منطقی و علم و استدلال حمایت می‌شود.^{۲۲}

جهان‌بینی توحیدی یعنی درک اینکه جهان از یک مشیت حکیمانه پدید آمده است و نظام هستی بر اساس خیر و جود و رحمت رسانیدن موجودات به کمالات شایسته آنها استوار است. در این جهان‌بینی آفرینش هیچ موجودی بی‌هوده و بدون هدف نیست؛ بلکه جهان با یک سلسله نظامات قطعی، یعنی «سنن الهی»، اداره می‌شود. همه ذرات عالم هستی دلیلی بر وجود خدای حکیم است؛ و هر پدیده‌ای دارای حکمت است. همان‌طور که هر چیزی مخلوق خداوند است، مشمول تقدیر الهی نیز هست.^{۲۳} در نظام عالم که نظام احسن است، درک قضا و قدر الهی، توان انسان‌ها را در رویارویی با حوادث تلخ و شیرین روزگار، افزایش می‌دهد. جریان داشتن تقدیر الهی در امور جبری و غیر اختیاری (مانند نوع جنسیت هر فرد)، و در امور اختیاری (مانند حرکت انسان از یک مکان به مکان دیگر) از واقعیات نظام هستی است. همه این امور در تقدیر الهی ثبت و ضبط است. این باورها بر تصمیم‌گیری مدیران مسلمان تأثیر خواهد داشت. خداوند درباره حوادث جنگ بدر می‌فرماید:

«وَلَوْ تَوَاعَدْتُمْ لِاخْتِلَافْتُمْ فِي الْمِيعَادِ وَلَكِنْ لِيَقْضِيَ اللَّهُ أَمْرًا كَانَ مَفْعُولًا» (انفال: ۴۲)؛ اگر با یکدیگر وعده می‌گذاشتید [که در میدان نبرد حاضر شوید]، در اجرای وعده خود اختلاف می‌کردید ولی [همه اینها] برای آن بود که خداوند کاری را که می‌بایست انجام شود، تحقق بخشد.

خداوند به مسلمانان می‌فهماند که تقدیر الهی قطعی است. آنان با اختیار خود حرکت کردند و تصمیم داشتند با کاروان تجاری کفار روبه‌رو شوند. از سوی دیگر، کفار قریش نیز برای حفاظت از کاروان تجاری حرکت کرده بود. اما همه در یک نقطه، یعنی منطقه بدر، با هم روبه‌رو شدند. این بدان معنا است که هرچند حرکت با اختیار بوده است، مقدمات اقدامات آنان در اختیارشان نبوده، بلکه در تدبیر الهی رقم خورده بود. بنابراین، در قضای الهی، حتی تمام افعال اختیاری انسان نیازمند خداوند و وابسته به او است. به بیان دیگر، تصمیم‌گیری انسان در طول سلسله مراتب تصمیم‌گیری خداوند متعال است.

مدیرانی که چنین نگرشی دارند، نقش حیاتی و نهایی برای تصمیمات خود قائل نیستند، بلکه بر این باورند که تصمیمات آنها بخشی از وقایع را در آینده می‌تواند رقم بزند. تحقق وقایع بستگی مستقیم به اراده خداوند متعال دارد. انسان به سهم خود در چارچوب تعیین شده از سوی خداوند می‌تواند تصمیم بگیرد و به تحقق آن امید داشته باشد.

وابستگی انسان به خداوند، نه تنها در تقدیرات و تصمیمات است، بلکه اراده انسان نیز به خداوند متعال نسبت داده می‌شود.^{۲۴} یعنی اگر خداوند اذن ندهد، انسان توان انجام دادن هیچ کاری را نخواهد داشت. این‌گونه هستی‌شناسی اسلامی، انسان را خداشناس می‌پروراند، که دست‌یافتن به کمال برای انسان، نیازمند درک فهم نقص و احتیاج تام به خداوند است. بر این اساس همه کارهایی که انجام می‌شود، به خداوند نسبت داده می‌شود. دست‌آورد ارزشمند توجه به قضا و قدر الهی، برای مدیران این است که از یک سو، آنها را از ناامیدی برحذر می‌دارد و از سوی دیگر مانع غرور و سرمستی آنان می‌شود:

«لِكَيْلَا تَأْسَوْا عَلَىٰ مَا فَاتَكُمْ وَلَا تَفْرَحُوا بِمَا آتَاكُمْ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ»
(حدید: ۲۳)؛ تا بر آنچه از دست شما رفته اندوهگین نشوید و به [سبب] آنچه به شما داده است شادمانی نکنید، و خدا هیچ خودپسند فخرفروشی را دوست ندارد.

از این‌رو، مدیران معتقد به جهان‌بینی اسلامی، در اداره سازمان، همه عوامل مادی و ماورایی را در اجرای کارها دخیل می‌دانند. آنان بر اساس فرمان‌های الهی عمل می‌کنند تا بتوانند از نصرت‌های الهی در حل مسائل بهره‌مند شوند. آنان می‌دانند که چون جهان به حق و عدالت برپا است، باید در مسیر حق حرکت کنند. در این مسیر اگر به نتیجه مطلوب برسند، آن را از خداوند می‌دانند؛^{۲۵} و اگر تلاش آنان به نتیجه مطلوب منتهی نشود، دارای اجر و پاداش الهی است.^{۲۶}

مدیران معتقد به هستی‌شناسی اسلامی، بر مبنای قضا و قدر الهی، به خداوند متعال توکل و اعتماد دارند. گام برداشتن در مسیر حق، با استفاده از ابزارها و امکانات مادی، و پرهیز از دنباله‌روی هوا و هوس (با نیت الهی)، مفهوم توکل است. در چنین شرایطی است که خداوند بنده‌اش را تحت حمایت خود قرار می‌دهد.^{۲۷}

از آنجا که مسئولیت هر تصمیم در محدوده سازمان شکل می‌گیرد، باید پذیرفت که سازمان‌ها خواهان شناسایی مسائل مربوط به فرهنگ خود هستند؛ یعنی موضوعاتی که مبتنی بر باورهاست. به همین ترتیب خواهان شناسایی مأموریت خود هستند. یعنی مجموعه اهداف تعیین شده سازمان. این دو موضوع بخشی از تصویر روانی تصمیم‌گیرنده را مهیا می‌سازد. این تصویر در مرحله بعد زمینه ساز رهنمودها و راهنمایی‌هایی است که منجر به اتخاذ یک تصمیم می‌شود.^{۲۸} بنابراین می‌توان مشاهده کرد که مدیران متکی به هستی‌شناسی الهی با مدیران سکولار تصمیمات متفاوتی را اتخاذ می‌کنند. هدف‌گذاری مدیران سکولار، تامین و بهبود دنیای مادی است، اما مدیران الهی که به دنبال قرب الهی هستند، در کنار تامین و بهبود دنیای مادی، جهت‌گیری اهدافشان، بهبود سرای جاودان آخرت است. آنان کسب رضایت خداوند و تلاش در جهت تکامل انسان را مهمترین برنامه‌ی خود می‌دانند.^{۲۹}

چنین نگرش‌هایی می‌تواند در جمع‌آوری اطلاعات برای تصمیم‌گیری موثر باشد. مدیر با آگاهی از حکمت خداوند متعال و با اعتماد و توکل به ایزد منان، به شناخت پدیده‌ها، پرداخته و آنها را برای تصمیم‌گیری گزینش می‌کند. این نگرش، در تحلیل اطلاعات نیز موثر است. بر همین اساس است که مدیر مسلمان در مواجهه با نتایج اقدامات خود، راضی به رضای الهی است، و در برابر شکست‌ها بی‌تابی نمی‌کند. چنانکه در رویارویی با مسائل، با توکل به خداوند متعال، امید دارد که مشکلات را از پیش‌رو بردارد.

بر اساس ویژگی‌های این «جهان بینی» توحیدی، می‌توان «انسان‌شناسی» آن را نیز طراحی نمود. رابطه انسان با هستی و خالق آن و رابطه انسان با محیط پیرامونی از پیش‌فرض‌های موثر در تصمیم‌گیری است. چنانکه شناخت ماهیت انسان، و دستیابی به حقیقت وجودی انسان، از عوامل تاثیرگذار در دیدگاه‌های مدیریتی است. تئوری‌های مدیریت برخاسته از نگرش تئوری‌پردازان نسبت به انسان است. یکی از وظایف بنیادی

ادیان الهی به ویژه شریعت مقدس اسلام، تکمیل و ارتقاء آگاهی انسان نسبت به حقیقت وجودی اوست. شناخت انسان، در دیدگاه اسلامی به گونه‌ای ارزشمند است که نبی گرامی اسلام ﷺ آن را راه خداشناسی می‌شمارد.^{۳۰} چنانکه امیر المومنین علیه السلام نیز در یکی از فرمایشات خود شناخت ماهیت و حقیقت انسان را مقدمه خداشناسی بیان فرموده‌اند.^{۳۱}

موضوع جبر و اختیار از مسائل کهن انسان‌شناسان است. برخی از صاحب‌نظران، انسان را موجودی جبری و برخی دیگر انسان را موجودی دارای اختیار می‌دانند. دیدگاه‌های جبرگرایانه، بر این باورند که واکنش انسان در سازمان به شیوه مکانیکی و غیر ارادی است. آنان بر این باورند که انسان با بهره‌مندی از تجارب کسب کرده در محیط شرطی شده است. از این رو در برابر هر کنش، به ارائه یک واکنش از پیش تعیین شده (تجربه شده)، اقدام می‌کند.

در برابر، دیدگاه اختیارگرایان وجود دارد. آنان بر این باورند که انسان با استفاده از قوه خلاقیت و نوآوری، در مواجهه با پدیده‌ها و موقعیت‌های مختلف، واکنش خلاقانه و ناشی از اختیار از خود بروز می‌دهد. انسان توانایی کنترل محیط را دارد و به صورت فعال با موقعیت‌ها مواجه می‌گردد؛ و تسلیم محیط نیست.^{۳۲}

موضوع جبر و اختیار در فرهنگ اسلامی بدین گونه حل شده است که انسان تسلیم قدرت الهی و بر اساس مقدرات الهی دارای اختیار است. به بیان دیگر اختیار انسان در طول اختیار الهی قرار گرفته است.^{۳۳} بر این اساس، انسان با رعایت قدرت الهی و فراهم بودن شرایط محیطی، در انجام افعال، دارای اختیار است. از همین رو است که در برابر رفتار خود مسئول است. رفتار اختیاری مطلوب نزد خداوند از پاداش برخوردار است؛ چنانکه برای رفتار اختیاری ناپسند، مجازات سخت وعده داده شده است.

بر اساس این جهان بینی، انسان اشرف مخلوقات است؛ اما در عین حال نیازمند به خداوند متعال می‌باشد.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ أَنْتُمُ الْفُقَرَاءُ إِلَى اللَّهِ وَاللَّهُ هُوَ الْغَنِيُّ (فاطر: ۱۵)

ای مردم، شما به خداوند نیازمندید، و خداست که بی‌نیاز ستوده است.

انسان‌شناسی اسلام، گویای این است که او موجودی با نیازهای متنوع است. در کنار نیازهای مادی او دارای نیازهای معنوی است. تمایلات لطیفی در انسان قرار دارد، که در او احساس گمشده‌ای به وجود آورده است. این همان فطرت خداجویی است. فطرتی که

انسان نیازمند را به موجودی بی‌نیاز متصل می‌کند^{۳۴}. این اتصال معنوی را پرستش می‌نامند. پرستش، نوعی رابطه متواضعانه و ستایشگرانه و سپاسگزارانه است که انسان با خدای خود برقرار می‌کند. این نوع رابطه را انسان تنها با خدای خود می‌تواند برقرار کند و تنها در مورد خداوند صادق است؛ در مورد غیر خدا نه صادق است و نه جایز^{۳۵}. انسان با اتصال معنوی به ذات اقدس الهی می‌تواند ناهمواری‌های پیش‌رو را برداشته و آینده تاریک و مبهم را روشن و شفاف ببیند.

تامین صحیح نیازهای معنوی انسان، از مسیر وحیانی، یعنی پرهیز از پوچ‌گرایی و نهیلیسم. زندگی معنوی، یعنی حرکت به سوی هدف از پیش تعیین شده بر اساس اختیار. در چنین شناختی از انسان، مدیران و کارکنان سازمان، به هنگام عمل به دستورات الهی، سختی‌ها و رنج‌ها را به جان و دل می‌خرند، زیرا می‌دانند که هیچ عملی از آنان نزد خداوند متعال بدون مزد نیست. انسان‌های والاتر برای دست‌یافتن به کمال برتر، آمادگی حضور در میادین سخت‌تر را نیز دارند.^{۳۶} انسان‌هایی که مراحل رشد عقلانی و شناختی را طی کرده‌اند، حوادث و رویدادها را تنها در حصارهای مادی جست‌وجو نمی‌کنند. آنان هر اتفاق خوشایند یا ناخوشایندی را معنادار می‌دانند؛ زیرا هستی را دارای هدف می‌دانند و سیر در آن را سبب کسب کمالات معنوی می‌دانند.

چنانکه انسان موجودی متعهد و دارای مسئولیت است. در دیدگاه انسان‌شناسی اسلامی، انسان موجودی است که تنها بخشی از زندگی خود را در این دنیا می‌گذراند و این دنیا سرای پایانی او نیست. هر رفتار این موجود شریف تحت بررسی است و اعمال او در این دنیا، سازنده وضعیت او در آخرت است. این همان معنای فرمایش امیر المومنین علی علیه السلام است که دنیا را خانه عبور و آخرت را خانه اقامت نامید.^{۳۷} بنابراین پوچی‌گری در این انسان‌شناسی بی‌مفهوم است. خوبی و بدی دنیا برای انسان بستگی به نوع رفتار انسان در جهان و طرز برخورد و عمل او دارد.

نتیجه‌گیری

در تعریف نگرش بیان شد که، زمینه‌ای که منجر به پاسخ دادن مثبت یا منفی نسبت به یک چیز یا یک شخص در محیط می‌شود، نگرش نامیده می‌شود. از سوی دیگر با بهره‌مندی از منابع اسلامی این نتیجه به دست آمد که مهمترین و اصلی‌ترین نگرش برای مسلمان،

«ایمان» است. دیدگاه هستی‌شناسی و انسان‌شناسی، بخشی از زیر ساخت ایمان برای یک مدیر می‌باشد. بر اساس این دیدگاه جهان تحت یک نظام حکیمانه و مدبرانه اداره می‌شود. همه پدیده‌های جهان متأثر از عوامل و اسباب است. مدیران مسلمان با داشتن جهان‌بینی اسلامی، زمینه‌ی سودمندی را در تصمیمات خود به کار می‌گیرند. به بیان دیگر نگرش‌های مدیر مسلمان این است که جهان تحت قوانین حکیمانه است و انسان موجودی است با توانایی‌ها و امکانات معین که بخشی از آن اکتسابی است. توانایی‌های انسان به گونه‌ای نیست که بتواند هر کاری را بخواهد بتواند انجام دهد. از سوی دیگر، مدیر مسلمان بر اساس نگرش ایمانی، خود را در چارچوب بسته شده جبر نمی‌بیند، چنانکه خود را مختار کامل هم نمی‌داند. هدف‌مندی الهی در تصمیم‌گیری‌ها همیشه مد نظر مدیران مسلمان خواهد بود. یعنی مدیران مسلمان این نگرش را دارند که هر پدیده و حادثه‌ای دارای غرض و هدفی است. مدیران مسلمان برای دستیابی به تصمیم بهتر، از همه امکانات و منابع مادی و ماورایی بهره می‌برند و معتقدند که همانگونه که اسباب ظاهری و مادی بخشی از عوامل اجراء کار هستند، بخشی از عوامل نیز در گرو اسباب معنوی است و باید با تمسک به معنویت آنها را به دست آورد.

پی‌نوشت‌ها

1. Schermerhorn & Hunt, J, *Organizational Behavior 7TH edition*, p.29 & Hunt
۲. جمعی از مولفان، روان‌شناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی، ص ۱۴۵.
3. Lynch & Cruise, T, *Handbook of Organization Theory and Management*, p.492 & Cruise
4. Lynch, Ibid, p.493 & Cruise.
5. Decision making
6. Hatch, M, *Organization Theory*, p.270.
7. Rationality decision making
8. intuition decision making
9. Jennings & wattam, D, *Decision making*, p. 63 & wattam.
10. Williams & Johnson, K, *Introducing Management*, p.210 & Johnson.
11. unpatterned
12. Fields, A. F, www.oeinstitute.org
13. Jennings, Ibid, p.77 & wattam, 1998.
14. Decision styles
۱۵. شش سبک تصمیم‌گیری به تناسب تیپ شخصیتی، تاکنون شناسایی شده است، که عبارتند از:
الف. بدون فکر؛ ب. قبول کننده؛ ج. منطقی؛ د. هیجانی؛ ه. شهودی؛ و. دودل
- Jenning, Ibid, p.72 & wattam, 1998.
16. Ibid.
17. Miner, J, *Organizational behavior 4*, p.216.
18. joynt & warner, p, *managing across cultures*, p.88.
19. morcol, g, *Handbook of decision making*, p.6.
20. Schermerhorn & Hunt, J, *Organizational Behavior 7TH edition*, p. 29 & Hunt
۲۱. بقره: ۱۵۶.
۲۲. مرتضی مطهری، مجموعه آثار، ج ۲، ص ۵-۲۰.
۲۳. «وَخَلَقَ كُلَّ شَيْءٍ فَقْدَرَهُ تَقْدِيرًا» (فرقان: ۲).
۲۴. «وَمَا تَشَاؤُنْ إِلَّا أَنْ يَشَاءَ اللَّهُ رَبُّ الْعَالَمِينَ» (تکویر: ۲۹).
۲۵. «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ تَنْصُرُوا اللَّهَ يَنْصُرْكُمْ وَيُنَبِّتْ أَقْدَامَكُمْ» (محمد: ۷).
۲۶. «إِنَّ اللَّهَ لَا يُضِيعُ أَجْرَ الْمُحْسِنِينَ» (توبه: ۱۲۰).
۲۷. «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنْ تَتَّقُوا اللَّهَ يَجْعَلْ لَكُمْ فُرْقَانًا» (انفال: ۲۹).
28. Miner, J, *Organizational behavior 4*, p.217.
۲۹. محمدتقی مصباح، پیش‌نیازهای مدیریت اسلامی، ص ۲۷۰.
۳۰. انه دخل على رسول الله ﷺ رجل اسمه مجاشع فقال: يا رسول الله كيف الطريق الى معرفة الحق؟ فقال ﷺ معرفة النفس. (حسين نوري، مستدرک الوسائل، ج ۱۱، ص ۱۳۸)
۳۱. عبدالواحدین محمد تمیمی آمدی، غرر الحکم و درر الکلم، ص ۲۳۲، روایت ۴۶۳۷.
۳۲. رک: بوریل و مورگان، گیبسون و گارت، فصل اول.
۳۳. محمدتقی مصباح، معارف قرآن، انسان‌شناسی، ۱۳۸۰.
۳۴. محمدتقی مصباح، در جستجوی عرفان اسامی، ۱۳۸۷.
۳۵. رک: مرتضی مطهری، مجموعه آثار، ج ۲.
۳۶. بقره: ۱۵۷-۱۵۵.
۳۷. قال امیر المومنین ﷺ: الدنيا دار مجاز و الاخرة دار قرار (نهج البلاغه، خطبه ۲۰۱).

منابع

- بوریل گییسون و مورگان گارت، *نظریه‌های کلان جامعه‌شناختی و تجزیه و تحلیل سازمان*، ترجمه محمدتقی نوروزی، تهران، سمت و موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی، ۱۳۸۳.
- تمیمی آمدی، عبدالواحد بن محمد، *غرر الحکم و درر الکلم*، قم، دفتر تبلیغات اسلامی، ۱۳۶۶.
- جمعی از مولفان، *روانشناسی اجتماعی با نگرش به منابع اسلامی*، تهران، پژوهشکده حوزه و دانشگاه و سمت، ۱۳۸۲.
- مصباح، محمدتقی، *پیش‌نیازهای مدیریت اسلامی*، قم، موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی، ۱۳۷۹.
- معارف قرآن، *انسان‌شناسی*، قم، موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی، ۱۳۸۰.
- *در جستجوی عرفان اسلامی*، قم: موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی، ۱۳۸۷.
- مطهری، مرتضی، *مجموعه آثار*، قم: صدرا، ۱۳۸۴.
- نوری، حسین، *مستدرک الوسایل*، قم، مؤسسه آل‌البیت، ۱۴۰۸ ق.
- Fields, A. F, A Study of Intuition in Decision-Making using Organizational Engineering Methodology. www.oeinstitute.org, 2001.
- Hatch, M, *Organization Theory*, United States: Oxford University, 1997.
- Jenning & wattam, D, *Decision making*, london: clays, 1998.
- joynt & warner, p, *managinig across cultures*, yorkshire: international thomson business press, 1996.
- Lynch & Cruise, T, *Handbook of Organization Theory and Management*, New York: Taylor & Francis Group, 2006.
- Miner, J, *Organizational behavior 4*, New York: M.E. Sharpe, Inc, 2007.
- morcol, g, *Handbook of decision making*, USA: Taylor & Francis Group, 2007.
- Schermerhorn & Hunt, J, *Organizational Behavior 7TH edition*, America: John Wiley & Sons Inc, 2002.
- Williams & Johnson, K,, *Introducing Management*, Elsevier Butterworth, 2004.