

اسلام و پژوهش های مدیریتی

سال ششم، شماره دوم، پیاپی ۱۴، بهار و تابستان ۱۳۹۶



مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی

دوفصل نامه «اسلام و پژوهش های مدیریتی» به استناد ماده واحده مصوب ۱۳۸۷/۳/۲۱ شورای عالی انقلاب فرهنگی و براساس نامه شماره ۳۷۷۸ مورخ ۱۳۹۳/۵/۵ شورای اعطای مجوزها و امتیازهای علمی وابسته به شورای عالی حوزه های علمیه، از شماره ۲ حائز رتبه «علمی - ترویجی» گردید.

مدیر مسئول

محمدتقی نوروزی

سرمدیر

محسن منطقی

مدیر اجرایی

حمید خانی

صفحه آرا

محمد ایلاقی حسینی

سامانه ارسال و پیگیری مقالات

Nashriyat.ir/SendArticle

اعضای هیئت تحریریه

علی آقاییروز

استادیار پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه

علی نقی امیری

دانشیار پردیس فارابی، دانشگاه تهران

عبدالله توکلی

استادیار پژوهشگاه حوزه و دانشگاه

علی رضائیان

استاد دانشگاه شهید بهشتی

محسن منطقی

استادیار مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی

محمدتقی نوروزی

استادیار مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی

محمد مهدی نادری قمی

استادیار مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی

ولی الله نقی پورفر

دانشیار دانشگاه قم

نشانی: قم، بلوار امین، بلوار جمهوری اسلامی، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی قدس سره - طبقه چهارم، اداره کل نشریات تخصصی

تحریریه ۳۲۱۱۳۴۷۱ مشترکان ۳۲۱۱۳۴۷۴ - دورنگار

۳۲۹۳۴۴۸۳ (۰۲۵)

صندوق پستی ۱۸۶-۳۷۱۶۵

www.iki.ac.ir & www.nashriyat.ir

فروشگاه اینترنتی

<http://eshop.iki.ac.ir>

نمایه در:

sid.ir & isc.gov.ir & magiran.com & noormags.ir

راهنمای تهیه و تنظیم مقالات

الف) شرایط عمومی

۱. مقالات ارسالی باید برخوردار از صبغه تحقیقی - تحلیلی، ساختار منطقی، انسجام محتوایی، و مستند و مستدل بوده و با قلمی روان و رسا به زبان فارسی نگارش یافته باشند.
۲. مقالات خود را در محیط WORD با پسوند Doc از طریق وبگاه نشریه به <http://nashriyat.ir/SendArticle> ارسال نمایید.
۳. حجم مقالات حداکثر در ۲۵ صفحه (۳۰۰ کلمه‌ای) تنظیم شود. از ارسال مقالات دنباله‌دار جدا خودداری شود.
۴. مشخصات کامل نویسنده شامل: نام و نام خانوادگی، مرتبه علمی / تحصیلات، نشانی کامل پستی، نشانی صندوق الکترونیکی، شماره تلفن تماس، شماره دورنگار، مؤسسه علمی وابسته، همراه مقاله ارسال شود.
۵. مقالات ارسالی نباید قبلاً در نشریات داخلی و یا خارجی و یا به‌عنوان بخشی از یک کتاب چاپ شده باشند. و نیز همزمان برای چاپ به سایر مجلات علمی ارسال نشده باشند.
۶. از ارسال مقالات ترجمه شده خودداری شود. نقد مقالات علمی و یا آثار و کتاب‌های منتشر شده، که حاوی موضوعات بدیع یا نکات علمی ویژه، که با مقتضیات و نیاز جامعه علمی تناسب داشته باشد، امکان چاپ دارند. البته، چاپ مقالات پژوهشی و تألیفی بر این‌گونه مقالات اولویت خواهد داشت.

ب) نحوه تنظیم مقالات

- مقالات ارسالی باید از ساختار علمی برخوردار باشند؛ یعنی دارای عنوان مشخصات نویسنده، چکیده، کلیدواژه‌ها، مقدمه، بدنه اصلی، نتیجه و فهرست منابع باشند.
۱. چکیده: چکیده فارسی مقاله (به همراه چکیده انگلیسی) حداکثر ۱۵۰ کلمه تنظیم گردد و به اختصار شامل: بیان مسئله، هدف پژوهش، روش و چگونگی پژوهش و اجمالی از یافته‌های مهم پژوهش باشد. در چکیده از طرح فهرست مباحث یا مرور بر آنها، ذکر ادله، ارجاع به مأخذ و بیان شعاری خودداری گردد.
 ۲. کلیدواژه‌ها: شامل حداکثر ۷ واژه کلیدی مرتبط با محتوا که ایفاکننده نقش نمایه موضوعی مقاله باشد.
 ۳. مقدمه: در مقدمه مقاله، مسئله تعریف، به پیشینه پژوهش اشاره، ضرورت و اهمیت پژوهش طرح، جنبه نوآوری بحث، سؤالات اصلی و فرعی، تصویر اجمالی ساختار کلی مقاله براساس سؤالات اصلی و فرعی مطرح و مفاهیم و اصطلاحات اساسی مقاله تعریف گردد.

۴. بدنه اصلی: در سامان‌دهی بدنه اصلی مقاله، یکی از شرایط زیر لازم است:

- الف - ارائه کننده نظریه و یافته جدید علمی؛
 - ب - ارائه کننده تقریر و تبیین جدید از یک نظریه؛
 - ج - ارائه کننده استدلال جدید برای یک نظریه؛
 - د - ارائه نقد جامع علمی یک نظریه.
۵. نتیجه‌گیری: نتیجه بیانگر یافته‌های تفصیلی تحقیق است که به‌صورت گزاره‌های خبری موجز بیان می‌گردد. از ذکر بیان مسئله، جمع‌بندی، مباحث مقدمه‌ماتی، بیان ساختار مباحث، ادله، مستندات، ذکر مثال یا مطالب استطرادی در این قسمت خودداری شود.
۶. فهرست منابع: اطلاعات کتاب‌شناختی کامل منابع و مأخذ تحقیق (اعم از فارسی، عربی، و لاتین) در انتهای مقاله براساس شیوه زیر آورده می‌شود:

- نام خانوادگی و نام نویسنده، (سال نشر) نام کتاب، (ترجمه یا تحقیق)، نوبت چاپ، محل نشر، ناشر.
نام خانوادگی و نام نویسنده، (سال و ماه یا فصل نشر) «عنوان مقاله»، نام نشریه، شماره نشریه، صفحات ابتدا و انتهای مقاله.
۷. آدرس دهی باید بین متنی باشد: (نام نویسنده، سال نشر، صفحه)

ج). یادآوری

۱. حق رد یا قبول و نیز ویرایش مقالات برای مجله محفوظ است.
۲. مجله حداکثر پس از چهار ماه از دریافت مقاله، نتیجه پذیرش یا عدم پذیرش را به نویسنده اطلاع خواهد داد.
۳. حق چاپ مقاله پس از پذیرش برای مجله محفوظ و امکان نقل مطالب در جای دیگر با ذکر نشانی نشریه بلامانع است.
۴. مطالب مقالات مبین آراء نویسندگان آنهاست و مسئولیت آن نیز بر عهده آنهاست.
۵. مقالات دریافتی، نرم‌افزارها، و... در صورت تأیید یا عدم تأیید بازگردانده نمی‌شود.

فهرست مطالب

تبیین مؤلفه‌های عدالت توزیعی در جذب منابع انسانی با رویکرد اسلامی / ۵

کتابچه حامد اسدالله‌زاده / مجتبی درودی / علی رضائیان

جایگاه سرمایه فکری و نقش انسان در آن از منظر اسلام / ۲۳

کتابچه ظاهر اکبری / محمدتقی نوروزی

بازشناسی مؤلفه‌های فرهنگ بسیج؛ بر اساس بیانات مقام معظم رهبری / ۴۳

کتابچه علی پوربهرزبان / علی اصغر رشید / بهزاد محمدیان / محمدحسین رحمتی

ارائه الگوی اسلامی از معیارهای مدیریت دولتی؛ ... / ۵۷

کتابچه مریم آهوپای / فاطمه زارعی‌وش

تبیین مبانی تصمیم‌گیری مصلحت‌محور سازمان‌ها بر اساس قاعده «لاضرر» / ۷۷

کتابچه سینا عصاره‌نژاد دزفولی / محمد مهدی بیگدلی / احمدعلی قانع

مقایسه میزان به‌کارگیری رفتار اسلامی شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی و خصوصی / ۱۰۱

کتابچه محسن ذبیحی جامخانه / علی نقی امیری

الملخص / ۱۱۹

Abstracts / ۱۲۵

تبیین مؤلفه‌های عدالت توزیعی در جذب منابع انسانی با رویکرد اسلامی

کامد اسدالله‌زاده / کارشناس ارشد مدیریت اسلامی مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی*
 mail:H.asad@chmail.ir

مجتبی درودی / استادیار مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی*
 doroudi@iki.ac.ir

علی رضانیان / استاد دانشگاه شهید بهشتی
 h.ali.rezaian@gmail.com

دریافت: ۱۳۹۵/۰۸/۰۴ - پذیرش: ۱۳۹۵/۱۲/۱۷

چکیده

همچنان که یکی از ابعاد بندگی انسان بعد فردی اوست، بعد اجتماعی نیز یکی دیگر از ابعاد بندگی معرفی شده است. با توجه به تأثیری که سازمان‌ها در شکل‌دهی رفتار اجتماعی و بعد بندگی دارند، می‌توانند به‌عنوان زمینه‌ساز بهبود بعد اجتماعی بندگی، مطرح شوند. از سوی دیگر، نیز آسیب‌های فقدان ضابطه‌مندی و جناح‌محوری در تعاملات سازمان، موجب ناکارایی و ایجاد خلل در زمینه‌های بندگی اجتماعی خواهد شد. بدین‌روی، عدالت‌محور ساختن تعاملات سازمان، بر اساس نگاه وحیانی اسلام، می‌تواند زمینه را برای بهبود بندگی اجتماعی انسان و نیز نیل به هدف اصلی آفرینش، فراهم آورد. یکی از گلوگاه‌های عدالت‌محور ساختن سازمان فرایند «جذب» است. رعایت عدالت سازمانی، که به عدالت توزیعی، رویه‌ای و مرادده‌ای تعریف شده است، می‌تواند زمینه را برای بهبود این تعاملات در فرایند جذب منابع انسانی فراهم آورد.

پژوهش حاضر به روش «توصیفی-استنباطی» (اجتهادی-تفسیری) به تبیین مؤلفه‌های «عدالت توزیعی» در فرایند جذب پرداخته و مؤلفه‌های دانش و مهارت تخصصی، سلامت جسمی و روانی، اتحادیه‌های کارگری، مصاحبه ویژگی‌های اولیه، آزمون‌های استخدام، اطاعت‌پذیری، تقوای الهی، امانت‌داری، اصالت و نسب را به‌عنوان مؤلفه‌های عدالت توزیعی برشمرده است.

کلیدواژه‌ها: عدالت سازمانی، عدالت توزیعی، سازمان، جذب، منابع انسانی، اسلام.

مقدمه

یکی از ابعاد اجتماعی بندگی انسان، «سازمان» است که می‌تواند با فراهم آوردن زمینه‌های قرب، امکان دستیابی به رستگاری و سعادت افراد را فراهم آورد. لازمه ایجاد چنین زمینه‌ای ضابطه‌مند و عدالت‌محور ساختن تعاملات سازمان بر اساس نگاه و حیانی اسلام است؛ زیرا تنها وحی است که نسبت به تمام ابعاد وجود انسان آگاه است و می‌تواند متناسب با ساختار وجود جسمی و روحی انسان، دستورالعمل جامع و مانع ارائه دهد و زمینه را برای نیل به هدف اصلی آفرینش فراهم آورد.

تبیین مبانی نظری و بررسی شاخص‌ها و راه‌کارهای اجرای بند دوم از سیاست‌های کلان نظام اداری، که در تاریخ ۳۰ فروردین ۱۳۸۹ از سوی مقام معظم رهبری به دستگاه‌های حاکمیتی جمهوری اسلامی ایران ابلاغ گشت، بند دوم سیاست‌های کلی نظام اداری: «عدالت‌محوری در جذب، تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی» یکی از ضرورت‌های انکارناپذیر جامعه علمی کشور به‌شمار می‌آید. بیش از ۳۷ سال است که از تأسیس جمهوری اسلامی مبتنی بر ارزش‌های ناب اسلامی در ایران گذشته است، ولی سازمان‌ها و نهادهای حاکمیتی در عین تلاش‌هایی که برای رسیدن به نقطه مطلوب در جذب و تداوم خدمت و ارتقای منابع انسانی انجام داده‌اند، می‌بایست بیش از پیش تلاش کنند تا نظام عدالت‌محور را به‌جای نظام رابطه‌محور در تعاملات سازمانی مستقر کنند.

یکی از مهم‌ترین گلوگاه‌های کارآمدسازی و اثربخشی بیشتر سازمان‌ها، گزینش و جذب داوطلبان استخدام در سازمان است. تبیین عدالت‌محورانه مؤلفه‌های جذب و استقرار نظام شایسته‌سالاری با توجه به منابع و حیانی اسلام، می‌تواند در تحقق این مهم راهگشا باشد. از این‌رو، تحقیق حاضر بر آن است بر اساس معنایی که از عدالت سازمانی ارائه شده و با توجه به اهمیتی که توزیع عدالت‌محورانه در سازمان دارد، به تبیین مؤلفه‌های جذب در عدالت توزیعی بپردازد و رویکرد اسلام را نیز در این زمینه تبیین کند.

پیش از این، برخی محققان تلاش‌هایی را برای تبیین و شفاف‌سازی مفهوم «عدالت سازمانی» و مؤلفه‌های مرتبط با آن انجام داده‌اند؛ ولی هیچ‌یک با رویکرد اسلامی درصدد تبیین مؤلفه‌های عدالت توزیعی در جذب برنیامده‌اند. برخی از این تلاش‌ها عبارت‌اند از:

- کتاب *نقد و بررسی نظریه‌های عدالت، احمد واعظی*، انتشارات مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی ع ۱۳۸۸؛ در بررسی تمام دیدگاه‌های این کتاب تلاش شده است به‌جای پرداختن به کلیت تفکر فلسفی و اجتماعی یک فیلسوف و نظریه‌پرداز، به رهاورد خاص وی درباره عدالت بسنده شود و دیگر

جنبه‌ها و نظریاتش فقط تا جایی که به آراء وی در باب عدالت مربوط است و به آشکار شدن مراد او مدد می‌رساند، ذکر شود.

- کتاب *مختصات حکومت حق‌مدار در پرتو نهج‌البلاغه امام علی* علیه السلام، علی اصغر پورعزت، انتشارات علمی و فرهنگی، ۱۳۸۷؛ این کتاب در پنج بخش و چهارده فصل تدوین شده و در عین ارائه درک صحیحی از مفهوم «عدالت» و «حق‌مداری» بر اساس آموزه‌های *نهج‌البلاغه*، فرایند جذب، تداوم خدمت و ارتقا در منابع انسانی را به اختصار ذکر کرده است.

- مقاله «شاخص‌های عدالت در سازمان»، علی آقاپوروز، دو فصل نامه *اسلام و مدیریت*، سال اول، ش ۱، (بهار و تابستان ۱۳۹۱)؛ این پژوهش با توجه به این اصل که «عدالت یک ضرورت اجتماعی است»، مفهوم «عدالت» را بررسی کرده و به بیان جایگاه و اهمیت آن در سازمان پرداخته است. سپس با در نظر گرفتن انواع توزیعی، رویه‌ای و مرادده‌ای برای عدالت سازمانی، شاخص‌هایی برای هر یک از انواع عدالت سازمانی بیان داشته است.

«عدالت» در لغت

فیومی در کتاب *المصباح*، «عدل» را «میانروی در امور» می‌داند که مخالف «جور» است. وقتی گفته می‌شود: *عَدَلَ فِی أَمْرِهِ* عدلاً (بر وزن ضَرَبَ)؛ یعنی در کارش میان‌روی نمود (فیومی، ۱۴۰۵ق، ج ۲، ص ۳۹۶).

صاحب *مقاییس اللغة*، «عدل» را دارای دو ریشه صحیح و جدای از هم می‌داند و می‌نویسد: «عَدَلَ» دو ریشه صحیح دارد که با هم تقابل دارند؛ مثل دو متضاد که یکی بر مساوی بودن دلالت می‌کند و دیگری بر انحراف. در این صورت، «عدل» مشترک لفظی خواهد بود (ابن فارس، ۱۴۰۴ق، ج ۴، ص ۲۴۶-۲۴۸).

راغب اصفهانی می‌نویسد: عدلی داریم که عقل بر حسن آن حکم می‌کند و این حکم هیچ‌گاه منسوخ نمی‌شود و به هیچ وجه به ظلم و تجاوز متصف نمی‌شود و به آن «حسن عقلی» نیز می‌گویند؛ و عدلی هم داریم که عدل بودن آن توسط شرع تعیین می‌گردد و گاهی، حکمش منسوخ می‌شود و به آن «حسن شرعی» می‌گویند (راغب اصفهانی، ۱۴۱۲ق، ص ۵۵۲).

برخی از معاصران نیز «عدل» را مشترک معنوی دانسته، اصل و ریشه «عدل» را وسط بودن بین افراط و تفریط معنا می‌کنند (مصطفوی، ۱۴۳۰ق، ج ۸، ص ۵۳).

عدالت سازمانی

مفهوم «عدالت»، همچون خودِ عدالت، از دیرباز، میدان‌دار مباحثی اساسی بوده است؛ زیرا این مفهوم و مصداق آن، پیوسته دغدغهٔ آدمیان، هدفی در زندگی و روشی برای تحقق آرمان‌ها و مطلوب‌هایشان بوده است. بدون روشن شدن مفهوم «عدالت»، مراد از آن و حد و مرزهایش، مسیر کاوش عدالت، مشخص نخواهد شد. برخی از صاحب‌نظران عدالت در سازمان را بیانگر ادراک کارکنان از برخوردهای منصفانه در کار تعریف کرده‌اند (رضائیان، ۱۳۸۴، ص ۴۱).

مطالعات مربوط به عدالت در حوزهٔ سازمان‌ها، داده‌های اولیهٔ خود را از تحقیقات *آدامز* بر مفهوم «برابری» گرفته، ولی بلوغ این مطالعات از سال ۱۹۹۰ به بعد اتفاق افتاده است و به نظر می‌رسد به‌تازگی «عدالت سازمانی» شهرت و محبوبیت بسیاری یافته و در مطالعات فراتحلیل، به اوج خود رسیده است (قلی‌پور و پیران نژاد، ۱۳۸۶).

گرنبرگ معتقد است: مدیرانی که هنجارهایی را به وسیلهٔ رفتارهای غیرمنصفانه نقض می‌کنند موجب می‌شوند کارکنانشان واکنش منفی نسبت به این رفتار نشان دهند. بنابراین، انعکاس عدالت در رفتار مدیران موجب می‌شود شرایط خوبی هم برای سازمان و هم کارکنان به وجود آید (گرنبرگ، ۱۹۹۳، ص ۷۹).

عدالت سازمانی به سه نوع تقسیم شده است:

الف. عدالت توزیعی: بیانگر ادراک فرد از میزان رعایت عدالت در توزیع و تخصیص منابع و پاداش‌هاست (رضائیان، ۱۳۸۴، ص ۴۳) و به قضاوت منصفانه از توزیع نتایج اشاره دارد. منشأ آن نظریهٔ «برابری» *آدامز* است. *آدامز* در این نظریه، بر انصاف درک شده از پیامدها، که همان «عدالت توزیعی» است، تأکید کرد. این نظریه بیان می‌دارد که افراد یک تعادل نسبی را با مقایسهٔ داده-ستاده خود با داده-ستاده همکاران خود، به‌عنوان نتیجهٔ مطلوب در نظر می‌گیرند. فرض اساسی عدالت توزیعی این است که توزیع منابع اساساً بر ادراک از عدالت تعهد و اعتماد سازمانی تأثیر می‌گذارد. عدالت (جبران خدمت بر اساس شایستگی) معادل «برابری» در نظر گرفته شده است. بعکس، ناعدالتی توزیعی زمانی اتفاق می‌افتد که افراد پاداشی را که انتظار دارند در مقایسه با پاداش‌های دیگران دریافت کنند به دست نیاورند؛ مثل کار جدید، مسئولیت، قدرت، پاداش، ارتقا (رامین‌مهر و همکاران، ۱۳۸۸).

ب. عدالت رویه‌ای: با برداشت افراد از عادلانه بودن رویه‌های جاری در تصمیم‌گیری برای جبران خدماتشان سروکار دارد (رضائیان، ۱۳۸۴، ص ۴۹). فولگر و گرینبرگ اولین محققانی بودند که «انصاف روشی» را در محیط کار آزمایش کردند. از آن زمان، تعداد زیادی تحقیق در خصوص این موضوع انجام شده است. این تحقیقات تأثیر عملی مهمی در به‌کارگیری و استفاده از این موضوع در سازمان‌ها داشته است. شواهد نشان می‌دهد زمانی که مردم اعتقاد پیدا کنند روش تصمیم‌گیری در یک امری ناعادلانه است، تعهد کمتری نسبت به کارفرمایان و کار خود نشان می‌دهند و بیشتر دزدی می‌کنند و در دسر تغییر و تبدیلات شغلی افزایش می‌یابد و عملکرد را کاهش می‌دهد و روحیه کمک و دستگیری از یکدیگر در محیط کار و زندگی محدود می‌شود (مشرف جوادی، ۱۳۸۵ و همکاران).

ج. عدالت مراوده‌ای: افراد آن را از برخوردی که در روابط متقابل شخصی با آنان می‌شود استنباط می‌کنند (رضائیان، ۱۳۸۴، ص ۵۹) و رفتارهای بخصوصی مناسب و منصفانه تشخیص داده می‌شوند. «عدالت مراوده‌ای» به‌عنوان انصاف نوع سوم و مستقل در مقایسه با عدالت توزیعی و رویه‌ای معرفی شده است (مشرف جوادی و همکاران، ۱۳۸۵). عدالت مراوده‌ای بر جنبه بین شخصی تصمیم‌گیری، به ویژه برابری رفتار تصمیم‌گیرندگان در فرایندهای تصمیم‌گیری تأکید دارد. رفتار بین شخصی شامل اعتماد در روابط و رفتار افراد با تواضع و احترام است (رامین مهر و همکاران).

با توجه به گستردگی مؤلفه‌های انواع عدالت سازمانی، در این مقاله، عدالت توزیعی موضوع پژوهش قرار گرفته است. پس از بیان «عدالت سازمانی» و انواع سه‌گانه آن، روشن می‌شود که عدالت‌محوری به معنای اجرا و به‌کارگیری عدالت و به تعبیر دیگر، کاربست ابعاد و مؤلفه‌های عدالت در سازمان است.

عدالت از منظر اسلام

از آن‌رو، که شریعت اسلام مطابق فطرت و سنت خلل‌ناپذیر جهان طبیعت وضع و تشریح شده، در سرلوحه برنامه خود، موضوع عدالت و دادگری را قرار داده و مردم را با تعبیرات گوناگون بدان ترغیب نموده است. اسلام علت آمدن پیامبران و آوردن برنامه‌های آسمانی را برقرار ساختن عدالت و ریشه‌کن کردن بنیاد ستم و ظلم معرفی می‌کند (قربانی، ۱۳۴۳). خداوند متعال می‌فرماید: «لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ (حدیده ۲۵)؛ ما

پیامبران خود را با دلیل‌های روشن فرستادیم و با آنها کتاب و میزان (وسیلهٔ سنجش عدل از ستم) نازل کردیم تا مردم در همه کارها به عدالت رفتار کنند. *استاد مطهری*، چهار معنا یا کاربرد را برای کلمهٔ «عدل» مد نظر قرار می‌دهد: ۱. موزون بودن؛ ۲. تساوی و نفی هرگونه تبعیض؛ ۳. رعایت حقوق افراد و دادن حق به صاحب حق؛ ۴. رعایت استحقاق‌ها در افاضهٔ وجود و رحمت، به آنچه امکان وجود یا کمال وجود دارد (مطهری، ۱۳۸۱، ص ۷۸).

الف. قرار دادن و قرار یافتن هر چیزی در جای خودش

این مفهوم از «عدالت»، که مفهومی کهن از این واژه است، یعنی: هر چیز و هر کس در هر حوزه و جایگاهی، آنجا قرار گیرد که بایسته و شایستهٔ آن است؛ چنان‌که امام علی علیه السلام در این‌باره می‌فرماید: «الْعَدْلُ يَضَعُ الْأُمُورَ مَوَاضِعَهَا» (نهج البلاغه، ح ۴۳۷)؛ عدالت، کارها را در جایگاه خود قرار می‌دهد. این مفهوم در تمام سخنان و عملکردهای عدالت‌خواهانهٔ امیر مؤمنان علی علیه السلام، لحاظ شده و تلاش امام علیه السلام در حکومت خود، بر این بوده است که همه چیز در جای خود قرار گیرد.

ب. انصاف و داد

واژهٔ «انصاف» از مادهٔ «نَصَفَ» و «نُصِفَ» و «نَصَفَ» به معنای چیزی را نصف کردن یا به نیمه رساندن است. «نَصَفَ الشَّيْءَ بَيْنَ الرَّجُلَيْنِ»: آن چیز را میان آن دو مرد به نصف تقسیم کرد و به هر کدام نیمی از آن را داد (ابن فارس، ۱۴۰۴ ق، ص ۹۵۶).

حضرت امیرالمؤمنین علی علیه السلام در سخنی، در اوایل زمامداری خود، به موضع‌گیری دادخواهانهٔ خویش اشاره کرده، فرمودند: «وَإِنَّمَا اللَّهُ، لِأَنَّصِفَنَّ الْمَظْلُومَ مِنْ ظَالِمِهِ وَ لِأَقُودَنَّ الظَّالِمَ بِخِزَامَتِهِ، حَتَّى أُرِدَّهُ مِنْهُلَ الْحَقِّ وَ إِنْ كَانَ كَارِهًا» (نهج البلاغه، خ ۱۳۶)؛ به خدا سوگند که داد ستم‌دیده را از آنکه بر او ستم کرده است می‌ستانم و مهار ستم‌کار را می‌گیرم تا به آبخشور حق می‌کشانم حتی اگر نخواهد.

ج. مساوات

عدالت در آنجا که سخن از حقوق عمومی و قرار گرفتن در برابر قانون و بهره‌مندی از فرصت‌های اجتماعی، سیاسی، اقتصادی و فرهنگی است، به مفهوم «مساوات و برابری» است، و آنجا که سخن از حقوق شخصی و مراتب و ملاحظهٔ توانمندی‌های گوناگون است، به مفهوم «تفاوت و تناسب حق‌ها» است. امیرمؤمنان علی علیه السلام به شدت به این امر توجه داشتند و تلاش می‌کردند این مفاهیم در جای خود

به درستی شناخته شده، پاس داشته شوند؛ چنان‌که در نامه خود به/سود بن قُطَیْبَه، سردار سپاه خُلوآن، فرمودند: «فَلْيَكُنْ أَمْرُ النَّاسِ عِنْدَكَ فِي الْحَقِّ سَوَاءً؛ فَإِنَّهُ لَيْسَ فِي الْجَوْرِ عَوْضٌ مِنَ الْعَدْلِ» (همان، ن ۵۹)؛ پس باید کار مردم در آنچه حق است، نزدت یکسان باشد، که ستم را با عدل عوض ندهند.

د. رعایت حقوق و رساندن هر ذی‌حقی به حَقِّش

از مفاهیم اساسی و کلیدی عدالت، «رعایت حقوق و بجا آوردن» آن است و اینکه حق هر ذی‌حق به تناسب میزان آن، هر چه باشد، ادا گردد. امیرمؤمنان علی علیه السلام، می‌فرمایند:

«فَإِذَا أَدَّتِ الرَّحِيَّةُ إِلَى الْوَالِي حَقَّهُ وَ أَدَّى الْوَالِي إِلَيْهَا حَقَّهَا عَزَّ الْحَقُّ بَيْنَهُمْ وَ قَامَتْ مَنَاهِجُ الدِّينِ وَ اعْتَدَلَتْ مَعَالِمُ الْعَدْلِ وَ جَزَتْ عَلَى أَذْلِهَا السُّنُنُ، فَصَلَحَ بِذَلِكَ الرِّمَانُ وَ طَمَعَ فِي بَقَاءِ الدَّوْلَةِ وَ بَسَّتْ مَطَامِعُ الْأَعْدَاءِ» (همان، خ ۲۱۶)؛ پس چون مردمان حق زمامدار را بگذارند و زمامدار حق مردمان را بجای آرد، حق میان آنان بزرگ مقدار شود و راه‌های دین پدیدار و نشانه‌های عدالت برجا و سنت چنان‌که باید اجرا گردد. پس کار زمانه آراسته شود و چشم امید در پایداری دولت پیوسته و چشم‌داشت‌های دشمنان بسته گردد.

ه. اعتدال و میانه‌روی

«عدالت» به مفهوم «اعتدال و میانه‌روی» در آموزه‌های امام علی علیه السلام و در روابط و مناسبات شخصی، اجتماعی، مدیریتی، سیاسی و اقتصادی محل توجه و تأکید است؛ چنان‌که در نامه امام به یکی از کارگزارانشان، چنین آمده است:

أَمَّا بَعْدُ فَإِنَّ دَهَاقِينَ أَهْلِ بَلَدِكَ شَكَوْا مِنْكَ غِلْظَةً وَ قَسْوَةً وَ احْتِقَاراً وَ جَفْوَةً وَ نَظَرْتَ فَلَمْ أَرَهُمْ أَهْلًا لِأَنْ يُدْتَوُوا لِشَرِّهِمْ وَ لَأَنْ يُقْصَوْا وَ يُخْفَوُا لِعَهْدِهِمْ فَالْبَسُ لَهُمْ جِلْبَاباً مِنَ اللَّيْنِ تَشْوِيَهُ بِطَرْفِ مِنَ الشَّدَةِ وَ دَاوِلُ لَهُمْ بَيْنَ الْقَسْوَةِ وَ الرَّأْفَةِ وَ امْرُجْ لَهُمْ بَيْنَ التَّقْرِبِ وَ الْإِدْتَاءِ وَ الْإِبْعَادِ وَ الْإِقْصَاءِ إِنْ شَاءَ اللَّهُ (همان، ن ۱۹)؛ اما بعد، دهقانان شهرت شکایت دارند که با آنان درشتی می‌کنی و سختی روا می‌داری؛ به آنان ستمشان می‌کنی و خردشان می‌شماری. من در کارشان نگریستم، دیدم چون مشرک‌اند نتوان آنان به خود نزدیک گرداند، و چون در پناه اسلام‌اند نشاید آنان را راند. پس در کار آنان درشتی و نرمی را به هم آمیز و بجا مهربانی و سخت‌گیری نما. زمانی نزدیکشان آور و زمانی دور، این شاء الله.

بنابراین، می‌توان گفت: جامع بین معانی ارائه شده درباره «عدالت» از نگاه اسلام و ترکیب معانی متفاوتی که از آن ارائه گشته است، به دست می‌آید، که «عدالت» به معنای «قرار دادن هر چیز در جای خویش و حق را به حقدار رساندن و ایفای اهلیت و رعایت استحقاق‌ها» است.

جذب نیروی انسانی در سازمان

در این تحقیق، مراد از «جذب»، مجموع فرایند کارمندیابی است که شامل شناسایی و گزینش کارکنان می‌گردد. منظور از «شناسایی»، سلسله کارهایی است که برای یافتن نیروی انسانی لازم در سازمان انجام می‌گیرد. همچنین منظور از «گزینش» انتخاب نیروی انسانی بر اساس شاخص‌های لازم سازمان از بین نیروهایی است که نیرویابان شناسایی کرده‌اند (سنجی، ۱۳۹۰). در مجموع، فرایند کارمندیابی، فرایندی است که به وسیله آن، کسانی که به نظر می‌رسد توانایی بالقوه‌ای برای عضویت در سازمان و انجام وظایف دارند، شناسایی می‌گردند و موجبات جذب آنها به سوی سازمان فراهم می‌شود. از این‌رو، کارمندیابی یک فرایند واسطه‌ای است؛ یعنی طی این فرایند، کسانی که جوایای کارند (متقاضیان کار) و کسانی که خواهان نیروی کارند (استخدام‌کنندگان) برای نخستین بار با یکدیگر مواجه می‌شوند تا طی فرایند بعدی (انتخاب و گزینش)، توانایی واقعی آنها برای احراز شغل و ورود به سازمان تعیین گردد (سعادت، ۱۳۸۹، ص ۹۰).

مؤلفه‌های عدالت توزیعی در جذب منابع انسانی

الف. دانش و مهارت تخصصی

از صفات و شروط مهم کارمندیابی و انتخاب فرد مناسب، داشتن دانش تخصصی آن شغل است. این معیار یکی از مهم‌ترین معیارهایی است که در قرآن بارها بر آن تأکید شده است؛ از جمله قرآن کریم می‌فرماید: «قَالَ إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ» (بقره: ۲۴۷)؛ گفت: خدا او را بر شما برگزیده و در علم و قدرت (جسم، وسعت بخشیده است. نیز در سوره‌ای دیگر، می‌فرماید: «قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ» (یوسف: ۵۵)؛ (یوسف) گفت: مرا سرپرست خزاین سرزمین (مصر) قرار ده، که نگه‌دارنده و آگاهم.

از دیدگاه حضرت علی علیه السلام، نیز اگر کارها به شخصی ناآگاه سپرده شود به جای رسیدن به اهداف، به بیراهه خواهد رفت (سیدجوادین، ۱۳۹۵). از این‌رو، حضرتش می‌فرماید: «وَقَدْ عَلِمْتُمْ أَنَّهُ لَا يَنْبَغِي أَنْ يَكُونَ الْوَالِي ... وَ لَالْجَاهِلُ فَيُضِلُّهُمْ بِجَهْلِهِ» (نهج البلاغه، ۱۳۱۴، خ ۱۳۱) و دانستید که سزاوار نیست حاکم و فرمانده ... و نه جاهل باشند تا بر اثر نادانی خود، آنها را گمراه گرداند.

خداوند در بیان علت گزینش *طالبوت* به عنوان رئیس جامعه، گستردگی و احاطه علمی او را مطرح می‌سازد. همچنین حضرت یوسف نیز در پیشنهادش برای تصدی امر خزانه‌داری، امانت‌داری و دانش خود را مطرح ساخت.

از آن رو، که توزیع منصفانه فرصت‌ها به همراه تناسب شغل و شاغل معنا پیدا می‌کند، عدالت اقتضا دارد سازمان، حقوق منصفانه داوطلب را در دعوت‌های شغلی، که نیازمند تخصص و مهارت ویژه است، رعایت کند. بنابراین، می‌توان گفت: با نگاه اسلامی، توزیع منصفانه فرصت‌های شغلی، متناسب با دانش و مهارت لازم برای هر شغل، به عدالت توزیعی در سازمان نزدیک‌تر است.

ب. سلامت جسمی و روحی

آزمایش جسمانی ابزار غربال‌گری و نمایانگر حداقل استانداردهای سلامت برای استخدام در شرکت و برنامه‌های بیمه عمر است. علاوه بر این، شرکت ممکن است از این آزمایش‌ها به‌عنوان داده موثق برای تأیید ادعای کارمندی که در شغل صدمه دیده استفاده کند. در هر دو حالت، این آزمایش‌ها به نفع کارفرماست. همچنین یکی از آخرین نمونه‌ها برای تأیید صلاحیت، آزمایش مواد مخدر است که نتیجه این آزمایش می‌تواند زمینه کنار گذاشتن متقاضی باشد (قوامی، ۱۳۹۰، ص ۲۷۹).

اسلام نیز به سلامت جسمی و روحی به‌عنوان ملاک شایستگی برای تصدی امور می‌نگرد. از این رو، قرآن کریم در ماجرای گزینش طالوت به رهبری بنی اسرائیل می‌فرماید: «إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَ زَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ» (بقره: ۲۴۷)؛ خداوند او را بر شما برگزید و دانش و قدرت جسمانی او را گسترش داد. برخی مفسران در ذیل این آیه می‌نویسند:

«علم و دانش و نیروی جسمانی دو امتیاز واقعی و درون‌ذاتی است که تأثیر عمیقی در مسئله رهبری دارد. رهبر باید با علم و دانش خود، مصلحت جامعه‌ای را که در رأس آن است، تشخیص دهد و با قدرت خود، آن را به موقع به اجرا درآورد. با علم و تدبیر خود، نقشه صحیح برای پیکار با دشمن بکشد و با نیروی جسمانی آن را پیاده کند (مکارم شیرازی و همکاران، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۲۳۸).

بنابراین، توزیع عادلانه این فرصت، بین تمام داوطلبان استخدام در سازمان و نیز رعایت حقوق سازمان در جذب نیروهایی که از حداقل معیار لازم برای بالا بردن بهره‌وری سازمان برخوردار باشند، از حقوق طرفینی و عدالت‌محورانه نسبت به داوطلب و سازمان است.

اتحادیه‌های کارگری

در بسیاری از کشورهای صنعتی جهان، مرسوم است که اتحادیه‌ها صلاحیت کسانی را که می‌خواهند به استخدام سازمان درآیند، تأیید می‌کنند. از این رو، تعیین شرایط استخدام به‌وسیله اتحادیه یعنی: تعیین اینکه چه کسی می‌تواند در سازمان استخدام شود و چه کسی در این زمینه اولویت خواهد داشت.

همین اختیارات مدیر را در انتخاب شایسته‌ترین افراد محدود می‌کند؛ زیرا چنانچه شایسته‌ترین فرد برای تصدی شغلی از نظر مدیر، شایسته‌ترین فرد از نظر اتحادیه نباشد، سازمان مجبور خواهد بود از استخدام چنین فردی صرف‌نظر نماید (سعادت، ۱۳۸۹، ص ۹۵).

اما برخی دیدگاه‌های عمومی اقتصاددانان نئولیبرال درباره اتحادیه‌های کارگری، این است که این اتحادیه‌ها علت اصلی پیچیدگی بازار کار هستند و نتایج اقتصادی منفی زیادی را به دنبال دارند (لی، ۱۳۸۴، ص ۷).

امام باقر^{علیه السلام} می‌فرماید: «قَالَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ: لَا يَتَلَقَى أَحَدُكُمْ تِجَارَةً خَارِجاً مِنَ الْمِصْرِ، وَلَا يَبِيعُ حَاضِرٌ لِإِدِّاءِ وَالْمُسْلِمُونَ يَرْزُقُ اللَّهُ بَعْضُهُمْ مِنْ بَعْضٍ» (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۵، ص ۱۶۷)؛ رسول خدا^{صلی الله علیه و آله} فرمودند: برای استقبال (تجار) به بیرون شهر نروید و با روستاییان در بیرون شهر معامله نکنید و خداوند بعضی از مسلمانان را با بعضی دیگر روزی می‌دهد. بنابراین، از نگاه اسلامی می‌توان گفت: بدون ارائه خدمات یا تولید کالا، در اسلام از اصل «واسطه‌گری»، نهی شده است. از این رو، چنانچه اتحادیه‌های کارگری بدون ارائه خدمات یا تولید کالا، تنها به نقش واسطه‌گری گزینش نیروی انسانی در سازمان مبادرت ورزند، می‌تواند یکی از مصادیق نهی رسول خدا^{صلی الله علیه و آله} باشد.

بنابراین، اتحادیه‌های کارگری نمی‌توانند نقش عدالت‌محورانه در توزیع منصفانه فرصت‌های شغلی بین داوطلبان داشته باشند. بلکه چنین راه‌کاری مخالف عدالت توزیعی در جذب خواهد بود.

مصاحبه و ویژگی‌های اولیه

گسترده شدن سازمان‌ها و همچنین افزایش تعداد داوطلبان استخدام در سازمان، موجب می‌شود تا سازمان‌ها از روش‌هایی برای غربال‌گری اولیه داوطلبان استفاده کنند؛ که این امر، هم برای داوطلب به خاطر آشنا شدن با شرایط و ویژگی‌های شغلی و هم برای منابع انسانی سازمان‌ها به سبب کم شدن هزینه‌های کارمندیابی مفید است (دی سنزو و استیفن، ۱۳۸۸، ص ۲۶۳).

در نگاه اسلامی نیز هرچند توصیه‌ای در این زمینه وجود ندارد و از آن رو، که اتخاذ این روش موجب تضییع حقوق افراد و ظلم به طرفین نمی‌گردد، منعی وارد نشده است. از سوی دیگر، نیز با توجه به گستردگی سازمان‌ها و هزینه‌هایی که آنها برای جذب داوطلبان، متحمل می‌شوند، عقلایی است.

بنابراین، به‌کارگیری این روش می‌تواند هم عدالت توزیعی و در اختیار نهادن عادلانه فرصت‌های شغلی برای داوطلبان را رعایت نماید و هم منابع انسانی سازمان خواهد توانست از حق برخوردار از نیروی مناسب با مشاغل لازم بهره‌مند گردد.

آزمون‌های استخدام

سازمان‌ها به میزان قابل ملاحظه‌ای در فرایند انتخاب، به روش‌های قدیمی آزمون هوش؛ استعداد؛ توانایی؛ و علاقه‌مندی؛ برای تهیه اطلاعات مهم تکیه می‌کنند. حتی تحلیل دست‌خط و آزمون دروغ‌سنجی هم برای به دست آوردن اطلاعات بیشتر از متقاضیان استفاده می‌شد. اطلاعاتی که فرض شده است به انتخاب مؤثرتری منجر می‌شود؛ اما در دهه ۷۰ و اوایل ۱۹۸۰ اعتقاد به روش سنتی آزمون کتبی برای انتخاب داوطلب به‌طور قابل ملاحظه‌ای کاهش یافت. اعتقاد این بود که آزمون‌ها دارای هزینه و زمان‌بر است اما از اواسط دهه ۸۰ این روند برعکس شد. پیش‌بینی می‌شود که امروزه بیش از ۶۰ درصد سازمان‌ها از چند نوع آزمون استخدامی استفاده کنند (همان، ص ۲۶۷).

در نگاه اسلامی نیز یکی از شیوه‌های اصیل، «امتحان» (ابتلا و فتنه) است که اصلی ثابت در گزینش متخبران حضرت حق به شمار می‌رود. بدین‌روی، خداوند متعال درباره حضرت ابراهیم علیه السلام می‌فرماید: «وَ إِذِ ابْتَلَىٰ إِبْرَاهِيمَ رَبُّهُ بِكَلِمَاتٍ فَأَتَمَّهُنَّ قَالَ إِنِّي جَاعِلُكَ لِلنَّاسِ إِمَامًا» (بقره: ۱۲۴)؛ (به یاد آورید) هنگامی که خداوند، ابراهیم را با وسایل گوناگونی آزمود و او به‌خوبی از عهده این آزمایش‌ها برآمد. خداوند به او فرمود: من تو را امام و پیشوای مردم قرار دادم.

با اینکه خداوند تعالی برای شناسایی افراد و بندگان، نیازمند آزمایش و اختبار نیست، ولی در ماجرای حضرت ابراهیم علیه السلام رسیدن به مناصبی مانند نبوت و امامت متوقف بر امتحان‌های الهی ذکر شده است. بنابراین، به قیاس اولویت، می‌توان بیان داشت: مناصبی که از اهمیت کمتری نسبت به نبوت و امامت برخوردارند و همچنین سازمان‌هایی که شناخت کمتری از داوطلبان مشاغل به نسبت خداوند دارا هستند قطعاً برای یافتن تناسب بین شغل و شاغل و راستی‌آزمایی داوطلبان نیازمند آزمون هستند.

ضرورت این مطلب در مدیریت علوی علیه السلام، نیز این‌گونه بیان شده است که حضرتش خطاب به مالک اشتر می‌فرماید: «ثُمَّ أَنْظِرْ فِي أُمُورِ غَمَلِكَ فَاسْتَعْمِلْهُمْ اخْتِبَارًا وَ لَوْ تَوَلَّيْتُمْ مُحَابَاةً وَ آثَرَهُ فَإِنَّهُمَا جِمَاعٌ مِنْ شُعْبِ الْجَوْرِ وَ الْخِيَانَةِ» (نهج‌البلغه، ۱۳۱۴، ن ۵۳)؛ در کارهای کارگزارانت بنگر و آنان را با آزمایش و امتحان به کار بگمار، و از روی میل و استبداد، آنان را به کاری وامدار؛ زیرا استبداد و تسلیم تمایل شدن کانونی از شعبه‌های جور و خیانت است.

بنابراین، می‌توان گفت: آزمون‌های استخدامی، توزیع مناسب و عدالت‌محورانه فرصت‌های شغلی بین داوطلبان مشاغل به‌شمار می‌رود که با رعایت آن، حقوق عادلانه داوطلب و سازمان رعایت خواهد شد.

اطاعت‌پذیری

فرمان‌برداری از مسئول مافوق، به سبب آنکه از هرج و مرج جلوگیری کرده، کمک می‌کند تا کارمندان هماهنگ با یکدیگر عمل کنند و در جهت اهداف سازمان و بهبود عملکرد گام بردارند، منجر به سلامت سازمان می‌شود. البته فرمان‌برداری از مسئول مافوق، در صورتی شایسته است که مسئول مافوق، خود بر اساس معیارهای عام و خاص به‌کارگیری نیروی انسانی شایسته در سطوح عالی سازمان انتخاب و جذب شده باشد و برخلاف دستورات الهی فرمانی ندهد (حسینی و نصیری، ۱۳۹۲).

در نگاه اسلامی نیز بر اساس فرمایش حضرت علی علیه السلام، اطاعت از مافوق به‌عنوان حق حاکم و مافوق بر رعیت و زیردست شناخته شده است. از این‌رو، حضرتش می‌فرماید:

«إِلَىٰ عَلَيْكُمُ الطَّاعَةُ وَالْأَتَاكُمُوعَا عَنْ دَعْوَةٍ وَلَا تَفْرَطُوا فِي صَلَاحٍ وَأَنْ تَخَوْضُوا الْعَمْرَاتِ إِلَى الْحَقِّ فَإِنَّ أَنْتُمْ لَم تَسْتَسِيمُوا لِي عَلَىٰ ذَلِكَ لَمْ يَكُنْ أَحَدٌ أَهْوَنَ عَلَيَّ مِمَّنْ اغْوَجَ مِنْكُمْ ثُمَّ أَغْظَمَ لَهُ الْعُقُوبَةَ» (سیدرضی، ۱۳۱۴، ن ۵۰)؛ حق من بر شما پیروی و فرمانبری است و اینکه از فرمان من رو برگردانید و در کاری که صلاح بدانم کوتاهی نکنید و در سختی‌های راه حق فرو روید. پس اگر شما اینها را درباره من بجا نیاورید کسی از کج‌روی شما نزد من خوارتر نیست. پس او را به کیفر بزرگ می‌رسانم و نزد من رخصت و رهایی برای او نیست.

اطاعات از مافوق را به‌صورت شفاف و واضح، حضرت علی علیه السلام، در نامه‌ای خطاب به دو تن از سرداران خود به نام زیاد بن نصر و شریح بن هانی برای نصب مالک اشتر به فرمان‌دهی سپاهانش می‌فرماید: «وَقَدْ أَتَرْتُ عَلَيْكُمَا وَعَلَىٰ مَنْ فِي حَيْزِكُمَا مَالِكِ بْنِ الْحَارِثِ الْأَشْتَرِ فَاسْمَعَا لَهُ وَأَطِيعَا»؛ مالک بن حارث اشتر را بر شما و پیروان شما امیر و فرمانروا گردانیدم. پس فرمان او را بشنوید و پیروی کنید (همان، ن ۱۳).

ولی با توجه به نهی‌ای که در آیه شریفه ذیل نسبت به تبعیت کورکورانه وارد شده است نمی‌توان تبعیت بی‌چون و چرا از مافوق را به‌عنوان حق سازمان، در نظر گرفت؛ «وَإِذَا قِيلَ لَهُمُ اتَّبِعُوا مَا أَنْزَلَ اللَّهُ قَالُوا بَلْ نَتَّبِعُ مَا أَلْفَيْنَا عَلَيْهِ آبَاءَنَا أَوْ لَوْ كَانَ آبَاؤُهُمْ لَا يَعْقِلُونَ شَيْئًا وَلَا يَهْتَدُونَ» (بقره: ۱۷۰)؛ و هنگامی که به آنها گفته شود: از آنچه خدا نازل کرده است، پیروی کنید! می‌گویند: نه، ما از آنچه پدران خود را بر آن یافتیم، پیروی می‌کنیم. آیا اگر پدران آنها، چیزی نمی‌فهمیدند و هدایت نیافتند (باز از آنها پیروی خواهند کرد)؟ بنابراین، بر اساس فرمایش امام صادق علیه السلام، به ابوحمزه ثمالی فرمودند: معیار و ضابطه اسلام برای تبعیت از مافوق، داشتن وجه عقلی و استناد به دلیل خاص و یا به عبارت دیگر، داشتن حجیت برای اطاعت از دیگران است.

حضرت به او فرمودند: از ریاست‌طلبی و دنباله‌روی شخصیت‌ها پرهیز. به امام علیه السلام، عرض کردم: فدایت شوم! مقصود شما را از ریاست‌طلبی فهمیدم، ولی منظور شما را از دنباله‌روی نکردن

شخصیت‌ها نفهمیدم؛ زیرا دوسوم آنچه تحصیل کرده‌ام در نتیجه دنباله‌روی از شخصیت‌ها بوده است. امام علیه السلام فرمودند: منظورم از «دنباله‌روی شخصیت‌ها» آنچه گمان کرده‌ای نیست، بلکه پرهیز از اینکه بدون اجازه عقل و بدون دلیل، کسی را به‌عنوان رهبر انتخاب کنی و هر چه را گفت بدون چون و چرا و چشم و گوش بسته، بپذیری و تسلیم او شوی (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۲، ص ۲۹۸).

بنابراین، عدالت توزیعی و توزیع منصفانه فرصت‌های شغلی اقتضا می‌کند که فرصت برخورداری از استخدام در سازمان‌ها، در اختیار کسانی قرار داده شود که در دایره حجت‌های شرعی، ویژگی اطاعت‌پذیری از مافوق را دارا هستند.

تقوای الهی

شهید مطهری درباره واژه «تقوا» نوشته‌اند:

این کلمه از ماده «وقی» است که به معنای حفظ و صیانت و نگهداری است. معنای «اتقا» احتفاظ است، ولی تاکنون دیده نشده که در ترجمه‌های فارسی، این کلمه را به‌صورت حفظ و نگهداری ترجمه کنند... و اضافه کرده‌اند که کسی مدعی نشده است که معنای «تقوا»، ترس یا پرهیز و اجتناب است، بلکه چون دیده شده لازمه صیانت خود از چیزی ترک و پرهیز است... در بعضی موارد، به معنای خوف و ترس استعمال شده است (مطهری، ۱۳۸۲، ص ۱۹).

ما معتقدیم: تقوای الهی منشأ نظام ارزشی عمیق، گسترده و منسجمی است که مدیریت مدیران مسلمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ در روش‌های عملی آنها اثر می‌گذارد؛ و به حرکت آنها جهت می‌دهد، و هدف از این نظام دستیابی به قرب الهی است (مصباح یزدی، ۱۳۸۸، ص ۲۶۲). مقصود از «قرب» در نظام ارزشی، قربی است که با علم و اراده انسان حاصل می‌شود. بنابراین، همه انسان‌ها به آن مرحله نمی‌رسند؛ زیرا آن راه را انتخاب نمی‌کنند. یادآوری می‌کنیم که مقصود از «نزدیک شدن انسان به خدا»، نزدیکی جسمانی نیست. وقتی که می‌گوییم: «انسان به خدا نزدیک می‌شود»، مقصود نزدیک شدن روح انسان به خداست (همان، ص ۱۶۷).

لازمه رسیدن به قرب، استفاده از روش‌ها و مسیرهایی است که خداوند، خود برای این منظور تعیین نموده است. او در قرآن، مسیرها و روش‌ها و غایت سعادت و تعالی انسان و سازمان را بیان کرده و یکی از معیارهای برتری و شایستگی را «برخورداری از تقوا» بیان داشته، می‌فرماید: «يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ» (حجرات: ۱۳)؛ ای مردم، ما شما را از یک مرد و زن آفریدیم و شما را تیره‌ها و قبیله‌ها قرار دادیم تا

یکدیگر را بشناسید (اینها ملاک امتیاز نیست). گرامی ترین شما نزد خداوند، باتقواترین شماست. خداوند دانا و آگاه است.

بنابراین، در مدیریتی که بر پایه ارزش های اسلامی بنا نهاده شده است، تقوا یکی از معیارهای شایستگی و گزینش در سازمان محسوب می گردد، و سازمانی که به دنبال بهره‌وری بالاتری باشد این حق را خواهد داشت که از نیروهایی استفاده کند که زمینه را برای رسیدن سازمان به آن هدف، فراهم کنند. با این نگاه، توزیع عادلانه فرصت استخدام برای کسانی که برخوردار از صفت تقوا و پرهیزگار هستند، عدالت‌محورانه و در جهت عدالت توزیعی خواهد بود.

امانت‌داری

یکی از معیارهای عام گزینش نیروی انسانی، میزان امانت‌داری داوطلب شغلی است. اهمیت این معیار با توجه به آیه «إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا» (نساء: ۵۸) و نیز آیه شریفه «قَالَ إِنَّكَ أَلِيمٌ لَدَيْنَا مَكِينٌ أَمِينٌ» (یوسف: ۵۵)؛ به خوبی قابل درک است (سیدجوادین و همکاران، ۱۳۹۵، ص ۱۷۵).

علامه طباطبائی در ذیل آیه شریفه «قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ» (قصص: ۲۶) می‌نویسد:

از اینکه دختر شعیب، موسی علیه السلام را «قوی» و «امین» معرفی کرد، فهمیده می‌شود که آن دختر از چگونگی عمل حضرت موسی علیه السلام در آب دادن گوسفندان طرز کاری دیده که فهمیده او مردی نیرومند است، و نیز از عفتی که آن جناب در گفت‌وگوی با آن دو دختر از خود نشان داد و از اینکه غیرتش تحریک شد و گوسفندان آنان را آب داد و نیز از طرز به راه افتادن او تا خانه پدرش شعیب، چیزهایی دیده که به عفت و امانت او پی برده است (طباطبائی، ۱۴۱۷ق، ج ۱۶، ص ۲۶).

این مطلب بیانگر آن است که امانت‌داری می‌تواند به‌عنوان معیاری مهم در انتخاب کارکنان مطرح باشد. علاوه بر اینکه اقتضای رعایت حقوق سازمان در رسیدن به اهداف مشخص، ایجاب می‌کند که سازمان‌ها از نیروهایی استفاده کنند تا سرمایه انسانی و مادی را حفظ نمایند و به‌وسیله امانت‌داری بتوانند سازمان را در رسیدن به اهدافش یاری رسانند، می‌توان توزیع عادلانه فرصت استخدام برای کسانی را که دارای ویژگی امانت‌داری هستند، در جهت عدالت توزیعی قلمداد نمود.

اصالت و نسب

بر اساس مدیریت رایج، اگر اصل و نسب یا زادگاه فرد ارتباطی با چگونگی عملکرد در شغل نداشته باشد، این ضوابط را نباید شرط استخدام قرار داد (سعادت، ۱۳۸۹، ص ۱۲۱).

ولی بر اساس نگاه اسلامی، هرچند امکان خطا و لغزش در میان گروهی که دارای اصالت هستند نیز وجود دارد، ولی به سبب اخلاق نیکوی نیاکان خود، بیشتر با نیکی‌ها و زندگی باعزت خو گرفته‌اند. برای همین، احتمال خطا و لغزش در میان فرزندان خانواده‌های با اصالت و پاک، کمتر است (بافکار، ۱۳۸۴، ص ۱۲)؛ چنانکه امیرالمؤمنین علی علیه السلام، در عهدنامه مالک اشتر بیان می‌دارند که «ایشان را از آزمایش شدگان و شرم‌داران و از خاندان‌های نجیب و شایسته و پیش‌قدم در اسلام انتخاب کن؛ زیرا آنها دارای اخلاق و خویهای گرامی‌تر و با آبروتر و طمع‌های کم‌ترند و در اندیشه پایان کارها رساترند» (نهج‌البلاغه، ۱۳۱۴، ن ۵۳).

امروزه روان‌شناسان، با وجود اختلافات عمیق و فراوانی که با یکدیگر دارند، همگی می‌پذیرند که در شکل‌گیری، به ویژه تحول شخصیت انسان، دو عامل «وراثت» و «محیط» به‌عنوان عوامل اصلی دخالت دارند (مصباح یزدی، ۱۳۹۰، ص ۱۹۷).

از ظاهر آیه «ذُرِّيَّةً بَعْضُهَا مِنْ بَعْضٍ» (آل عمران: ۳۴) چنین برمی‌آید که وراثت در شخصیت آنها مؤثر بوده است. در روایات نیز داریم که هیچ یک از پدران پیغمبر اکرم صلی الله علیه و آله، مشرک نبوده‌اند و بت نپرستیده‌اند. این عوامل می‌تواند مؤثر باشد تا آن فضیلت تکوینی به آنها داده شود. پس از آن نیز خداوند به کسانی که از مزایای تکوینی درست و به بهترین وجه استفاده می‌کنند، متناسب با حکمت، مقاماتی عطا می‌فرماید (مصباح یزدی، ۱۳۸۲، ص ۲۱۷).

بنابراین، بین «اصالت» و «عملکرد شغلی» ارتباط برقرار است و علت آن را خو گرفتن با صفات شایسته و دوری از طمع و یا به عبارت دیگر، کمتر بودن احتمال لغزش، به سبب پرورش یافتن در خانواده‌های اهل مراقبت می‌دانند. سازمان نیز برای پیشبرد اهدافش و بهره‌وری هرچه بیشتر، حق خواهد داشت تا از نیروهایی استفاده کند که دارای عملکرد شغلی بهتری هستند، و با فرض تأثیر اصالت بر عملکرد شغلی، نیروهایی که دارای اصالت خانوادگی هستند، عملکرد شغلی بهتری خواهند داشت. بنابراین، می‌توان توزیع عادلانه فرصت استخدام را برای کسانی که دارای اصالت خانوادگی هستند در جهت عدالت توزیعی قلمداد نمود.

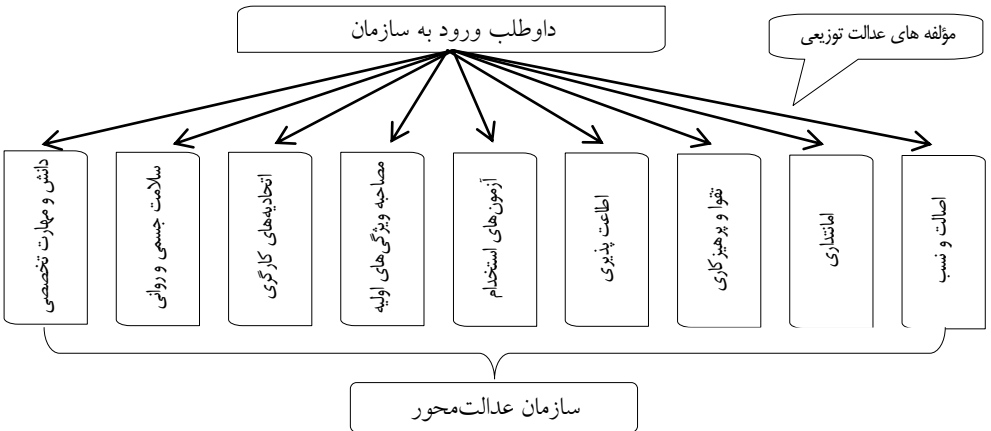
جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

هدف از خلقت انسان دستیابی به قرب و رستگاری و بندگی خداوند است. دستیابی به قرب در دو حوزه فردی و اجتماعی خواهد بود که هر یک از این حوزه‌ها لوازم و زمینه‌های مختص خود را دارند.

یکی از ابعاد اجتماعی بندگی انسان، سازمان است که می‌تواند با فراهم آوردن زمینه‌های قرب، امکان دستیابی به رستگاری و سعادت افراد را فراهم آورد. لازمهٔ ایجاد چنین زمینه‌ای ضابطه‌مند و عدالت‌محور نمودن تعاملات سازمان بر اساس نگاه و حیانی اسلام است؛ زیرا که تنها وحی است که نسبت به تمام ابعاد وجود انسان مطلع است و می‌تواند متناسب با ساختار وجود جسمی و روحی انسان، دستورالعمل جامع و مانع ارائه دهد و زمینه را برای نیل به هدف اصلی آفرینش فراهم آورد.

با توجه به گستردگی معنای «عدالت» در حوزه‌های گوناگون، جامع بین معانی، که در خصوص عدالت از نگاه اسلام بیان شده و از ترکیب معانی متفاوتی که ارائه گشته است به دست می‌آید، این است که «عدالت به معنای قرار دادن هر چیزی در جای خویش و حق را به حقدار رساندن و ایفای اهلیت و رعایت استحقاق‌هاست».

سازمان‌هایی که به دنبال افزایش بهره‌وری و دستیابی به اهداف‌شان هستند، یکی از مهم‌ترین و ضروری‌ترین معیارهای بالابردن بهره‌وری و کارایی‌شان، عدالت‌محور ساختن آنها در فرایند جذب و گزینش منابع انسانی است. با وجود اینکه عدالت در سازمان، به سه نوع «توزیعی»، «رویه‌ای» و «مراوده‌ای» تقسیم شده، ولی عدالت در توزیع مناسب و منصفانهٔ بین داوطلبان ورود به سازمان، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. چنانچه سازمان بخواهد با رویکرد اسلامی، عدالت توزیعی را در فرایند «جذب»



نمودار(۱): مؤلفه‌های عدالت توزیعی در جذب منابع انسانی

رعایت نماید، باید به مؤلفه‌های ذیل توجه و آنها را عملیاتی سازد: دانش و مهارت تخصصی؛ سلامت جسمی و روانی؛ اتحادیه‌های کاری؛ مصاحبه و ویژگی‌های اولیه؛ آزمون‌های استخدام؛ اطاعت‌پذیری؛ تقوای الهی؛ امانت‌داری؛ و اصالت و نسب.

منابع

- نهج البلاغه، ۱۳۱۴، ترجمه و تصحیح فیض الاسلام، قم، هجرت.
- ابن فارس، ابوالحسن، ۱۴۰۴ق، معجم مقاییس اللغة، تحقیق عبدالسلام محمد هارون، قم، مکتب الاعلام الاسلامی.
- بافکار، حسین، ۱۳۸۴، کارمند صالح، قم، مرکز پژوهش‌های اسلامی صدا و سیما.
- پیروز، علی آقا، ۱۳۹۱، «شاخص‌های عدالت در سازمان»، اسلام و مدیریت، ش ۱، ص ۱۲۱-۱۴۷.
- حسینی، نجمه و عزت‌الله نصیری، ۱۳۹۲، «ارزش‌های اخلاقی مؤثر در سلامت سازمان از منظر کلام معصومان (ع)»، اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، ش ۷، ص ۱۱۵-۱۳۳.
- دی سنزو، دیوید و رایینزو، استیفن، ۱۳۸۸، مبانی مدیریت منابع انسانی، ترجمه سید میرعلی نقوی و مهکامه یعقوبی سیامک.
- راغب اصفهانی، حسین بن محمد، ۱۴۱۲ق، المفردات فی غریب القرآن، بیروت، دارالعلم.
- رامین مهر، حمید و همکاران، ۱۳۸۸، «بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه: (شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی ستاد تهران)»، مدیریت تحول، ش ۲، ص ۶۵-۸۹.
- رضائیان، علی، ۱۳۸۴، انتظار عدالت و عدالت در سازمان (مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته)، تهران، سمت.
- سعادت، اسفندیار، ۱۳۸۹، مدیریت منابع انسانی، تهران، سمت.
- سنجقی، محمدابراهیم، ۱۳۹۰، «آسیب‌شناسی نظام نگهداری منابع انسانی با رویکرد راهبردی و ارائه الگوی مناسب»، راهبرد دفاعی، ش ۳۴، ص ۲۷-۵۳.
- سیدجوادین، سیدرضا و همکاران، ۱۳۹۵، «استخراج معیارهای کارمندیابی در سازمان با رویکرد اسلامی»، مدیریت اسلامی، ش ۱۳، ص ۱۵۹-۱۸۲.
- طباطبائی، سیدمحمدحسین، ۱۴۱۷ق، المیزان فی تفسیر القرآن، چ پنجم، قم، جامعه مدرسین.
- فیومی، احمدبن محمد، ۱۴۰۵ق، المصباح المنیر، قم، مؤسسه دارالهیجره.
- قربانی، زین العابدین، ۱۳۴۳، «اسلام و عدالت»، معارف جعفری، ش ۳، ص ۵۵-۶۵.
- قلی‌پور، آرین و علی پیران نژاد، ۱۳۸۶، «بررسی اثرهای عدالت در ایجاد و ارتقای خودباوری در نهادهای آموزشی»، شناخت، ش ۵۳، ص ۳۵۷-۳۷۴.
- قوامی، سیدمصمصام‌الدین، ۱۳۹۰، مدیریت از منظر کتاب و سنت، چ پنجم، قم، دبیرخانه مجلس خبرگان رهبری.
- کلینی، محمدبن یعقوب، ۱۴۰۷ق، الکافی، تصحیح غفاری، و محمد آخوندی، چ چهارم، تهران، دارالکتب الاسلامیه.
- لی، ادی، «نگرشی اقتصادی بر حقوق اتحادیه‌های کارگری»، ۱۳۸۴، ترجمه جواد کارگزاری، ش ۶۱، ص ۷-۱۰.
- مشاق، زینب، ۱۳۸۵، «خصوصیات یک مدیر لایق و شایسته از دیدگاه اسلام»، توسعه مدیریت، ش ۷۲، ص ۲۲-۴۲.

مشرف جوادی، محمدحسین و همکاران، ۱۳۸۵، «عدالت سازمانی در سایه عدالت علوی»، مدیریت فردا، ش ۱۵ و ۱۶، ص ۱۳۳-۱۴۲.

مفید، محمدبن محمد، ۱۴۱۳ق، الارشاد فی معرفه حجج الله علی العباد، قم، مؤسسه آل‌البیت.

مصباح یزدی، محمدتقی، ۱۳۸۸، پیش‌نیازهای مدیریت اسلامی، چ دوم، قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی.

_____، ۱۳۹۰، جامعه و تاریخ از نگاه اسلام، قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی.

_____، ۱۳۸۲، در پرتو ولایت، چ دوم، قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی.

مصطفوی، حسن، ۱۴۳۰ق، التحقیق فی کلمات القرآن الکریم، الطبعة الثالثة، بیروت، دارالکتب العلمیه مرکز نشر آثار علامه مصطفوی.

مطهری، مرتضی، ۱۳۸۲، ده گفتار، چ نوزدهم، تهران، صدرا.

_____، ۱۳۸۱، عدل الهی، چ یازدهم، تهران، صدرا.

_____، ۱۳۸۵، نظام حقوق زن در اسلام، چ چهل و سوم، تهران، صدرا.

مکارم شیرازی، ناصر، ۱۳۷۳، ترجمه قرآن کریم، چ دوم، قم، دارالقرآن الکریم.

_____، و همکاران، ۱۳۷۴، تفسیر نمونه، تهران، دارالکتب الاسلامیه.

Greenberg, 1993, "The social side of fairness: interpersonal and informational classes of organizational justice" in Cropanzano, Lawrence Erlbaum associate, No1, 79-103.

جایگاه سرمایه فکری و نقش انسان در آن از منظر اسلام

zahir.akbari@yahoo.com

ک. ظاهر اکبری / دانشجوی دکتری مدیریت مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی

mtnoroz@yahoo.com

محمد تقی نوروزی / استادیار مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی

دریافت: ۱۳۹۵/۰۷/۲۹ - پذیرش: ۱۳۹۵/۱۲/۱۱

چکیده

یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان‌ها جمع‌آوری، نگهداری و استفاده بهینه از سرمایه‌های آنهاست. هدف این تحقیق بررسی ماهیت سرمایه فکری و مزایای آن در مقایسه با سرمایه فیزیکی و مادی، همچنین نقش انسان در آن و راه کارهای شکوفاسازی سرمایه فکری در منابع اسلامی است. در این تحقیق با روش «توصیفی-تحلیلی» و با الهام از منابع اسلامی آیات و روایات سرمایه فکری به صورت مستدل، تجزیه و تحلیل گردد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که سرمایه فکری با مدیریت دانش در ارتباط است. از این رو، می‌توان گفت: سرمایه فکری دانش مفیدی است که انسان، تولیدگر، پردازش‌گر و انتشار دهنده آن به‌شمار می‌رود. مزایای سرمایه فکری این است که با انفاق و بخشش کم نمی‌شود و در زمان زندگی و مرگ همراه آدمی است و او را بر گذشتن از سختی‌های پس از مرگ و رسیدن به سعادت اخروی نیرومند می‌سازد.

کلیدواژه‌ها: فکر، سرمایه، دانش، سرمایه فکری، اسلام.

مقدمه

در مدیریت سنتی، سرمایه‌ها (capitals) به امور فیزیکی و مادی (material)، مانند ساختمان، کارخانه‌جات، پول و امکاناتی که در فرایند تولید نقش داشتند، خلاصه می‌شد و عمده تلاش مدیران نیز استفادهٔ بهینه از همین امور بود. اما با ابتکار مدیریت دانش (knowledge management)، مفهوم «سرمایه» گسترش یافت و سرمایهٔ فکری (intellectual) به جمع سرمایه‌های قبلی نه تنها افزوده شد، بلکه اهمیت و جایگاه مهم‌تر و ویژه را به خود اختصاص داد. امروزه اهمیت سرمایهٔ فکری برای یک سازمان نه تنها از این نظر مهم است که فی‌نفسه اعتبار و ارزش ایجاد نموده و به سازمان اعتبار و ارزش می‌بخشد، بلکه در واقع، سرمایهٔ فکری بر سایر دارایی‌ها و سرمایه‌های سازمان، تأثیر مثبت و مضاعف می‌گذارد و از مزایای قابل توجهی برخوردارند، به گونه‌ای که اگر برای مدیریت آنها طرح و برنامه‌ای نباشد نه تنها سازمان‌ها خود این سرمایه را از دست می‌دهند، بلکه در تأمین سرمایه‌های فیزیکی و مادی نیز با شکست مواجه می‌شوند. بدین‌روی، می‌توان گفت: به همان میزان که وجود سرمایهٔ فکری برای یک سازمان مهم است، به موازات آن، فقدان سرمایهٔ فکری و استفاده نکردن از آن خسارت‌های جبران‌ناپذیری بر سازمان و سرمایه‌های فیزیکی و مادی آن نیز خواهد گذاشت.

برای نمونه، پیتدراکر معتقد است که در جامعهٔ پاسرمایه‌داری، دانش‌جانشین ابزار، سرمایه، مواد اولیه و نیروی کار جسمانی در فعالیتهای تجاری خواهد شد. به عبارت دیگر، در آینده، مزیت نسبی یک سازمان وابسته به حجم سرمایه‌های فیزیکی مانند زمین، تجهیزات یا امکانات تولیدی نخواهد بود و خلق ارزش در سازمان‌ها از طریق دارایی‌های ناملموس، که به آن «سرمایهٔ فکری»، می‌گوییم حاصل می‌شود (احمدیان و قربانی، ۱۳۹۲).

پیشینهٔ تحقیق دربارهٔ سرمایهٔ فکری، به نحوی با مدیریت دانش گره خورده است. از این نظر می‌توان گفت: سرمایهٔ فکری عصاره‌ای از مدیریت دانش به‌شمار می‌رود که به صورت مستقل کمتر توجه دانشمندان را برانگیخته است. شاید به همین سبب بوده که برخی از پژوهش‌گران در تعریف «سرمایهٔ فکری»، اصطلاح «دانش مفید بسته‌بندی شده» (packaged useful knowledge) را به‌کار گرفته‌اند (زاهدی و لطفی‌زاده، ۱۳۸۶). اصطلاح «سرمایهٔ فکری» را نخستین بار جان کنت گالبرایت در ۹۱۹۶ مطرح کرد و پس از وی، محققان دیگر در بسط این اصطلاح، تلاش نمودند.

سرمایهٔ فکری و مدیریت دانش در میان پژوهش‌گران جوامع اسلامی، با استقبال مواجه گردیده است. ترجمه و تألیف کتاب‌ها و مقالات متعدد، برگزاری همایش، تشکیل انجمن، ایجاد پارک‌های علم

و فناوری، همگی نشان از استقبال دانش و سرمایه فکری در جوامع اسلامی دارد. اما با توجه به ظرفیتی که در منابع اسلامی نسبت به سرمایه فکری به طور خاص و مدیریت دانش به صورت عام وجود دارد، دانشمندان مسلمان به تجزیه و تحلیل مدیریت دانش و سرمایه فکری با نگاه اسلامی و بومی توجه شایسته و بایسته‌ای ننموده، به الگوسازی و استنباط آن از منابع اسلامی کمتر اقدام کرده‌اند. با مراجعه به منابع اسلامی، می‌توان دریافت که دانش و سرمایه فکری در منابع اسلامی از همان اوایل ظهور اسلام مورد اهمیت و تأکید بوده، امتیازات و برتری‌های آن نسبت به سرمایه فیزیکی و مادی نیز مورد توجه واقع شده است. برای نمونه، در خصوص حضرت سلیمان علیه السلام، آمده است که او بین سه چیز (مال، حکومت و دانش)، مخیر شد؛ اما او دانش را برگزید؛ آنگاه حکومت و مال نیز به دنبال اختیار دانش، به حضرت سلیمان علیه السلام اعطا گردید (نهج الفصاحه، ۱۳۸۵، ص ۴۷۶). همچنین امام علی علیه السلام در وصف تفکر می‌فرماید: «طُولُ الْفِكْرِ يَحْمِلُ الْعَوَاقِبَ وَيُصْلِحُ الْأُمُورَ»؛ اندیشیدن بسیار (هنگام اقدام به کارها) پایان هر کار را پسندیده می‌سازد، و از تباهی امور جلوگیری می‌کند (لیثی واسطی، ۱۳۷۶، ص ۳۱۸).

با توجه به اهمیت مضاعف، تأکیدهای مکرر و مزایایی که منابع اسلامی نسبت به سرمایه فکری قایل است، این پژوهش کوشیده است سرمایه فکری را از منظر اسلام، موضوع بحث قرار دهد و مسئله یا مسائل ذیل را از منظر آیات و روایات - که به نوعی جنبه نوآوری این تحقیق محسوب می‌شود - تجزیه و تحلیل کند.

سرمایه فکری چیست؟ آیا سرمایه صرفاً به امور فیزیکی و مادی اختصاص دارد یا «سرمایه» معنای وسیعی دارد که قلمرو آن سرمایه‌های فکری را نیز دربر می‌گیرد؟ سرمایه فکری در مقایسه با سرمایه‌های فیزیکی و مادی از چه مزایایی برخوردار است؟ علل این امتیازها چیست؟ نقش و جایگاه انسان در سرمایه فکری چیست؟ و سرانجام اینکه راه‌کارهای ارتقای سرمایه فکری و محدودیت‌های آن در رویکرد اسلامی چیست؟

سرمایه چیست؟

در تعریف «سرمایه» (capital) گفته‌اند: «سرمایه» در معنای محدود اقتصادی، عبارت است از: دارایی مادی که در خدمت کسب مستقیم سود به صورت پولی یا جنسی قرار می‌گیرد. «سرمایه» در معنای گسترده، به تمام دارایی مادی، ملموس و غیرملموس اطلاق می‌شود که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم برای کسب هدفمند به کار می‌رود (راسخ، ۱۳۹۱، ج ۱، ص ۲۷۸).

در تعریف «دارایی» نیز گفته‌اند: دارایی چیزی است که به فرد یا مؤسسه‌ای تعلق دارد و در زمان حال یا آینده به صاحب خود، نفع اقتصادی می‌رساند. (زاهدی و الوانی، ۱۳۷۹، ص ۲۱).

با توجه به تعاریف ارائه شده، می‌توان دریافت که امروزه سرمایه به امور فیزیکی و مادی منحصر نبوده، بلکه امور غیر فیزیکی و غیر مادی را هم دربر می‌گیرد که در این میان، می‌توان سرمایه‌های فکری را جزو مهم‌ترین سرمایه‌های یک سازمان به شمار آورد که برای سازمان ارزش و اعتبار ویژه خلق می‌کند. بدین‌روی، مناسب است در ذیل، به انواع سرمایه که با این بحث مرتبط است اشاره شود تا هم عدم انحصار سرمایه در امور مادی و فیزیکی روشن گردد و هم به طور مشخص «سرمایه فکری»، تعریف شود و امتیازات و برتری‌های آن در مقایسه با سرمایه فیزیکی و مادی از منظر اسلام تبیین گردد.

انواع سرمایه

سرمایه انواع گوناگونی دارد که دانشمندان از زوایای گوناگون به آن توجه کرده‌اند مانند سرمایه مادی، سرمایه مالی، سرمایه حیاتی، سرمایه تجربی، سرمایه فرهنگی، سرمایه اجتماعی، سرمایه معنوی و سرمایه فکری (مرادی، ۱۳۹۴)؛ اما از آن‌رو، که پژوهش حاضر رویکرد مدیریتی دارد و «سرمایه فکری» یک اصطلاح رایج در مدیریت دانش است، همچنین سرمایه فکری در مقابل سرمایه فیزیکی، واضح‌تر تعریف می‌شود، تلاش می‌گردد سرمایه با این رویکرد، موضوع بحث و بررسی قرار گیرد.

الف. سرمایه فیزیکی

مراد از «سرمایه فیزیکی و مادی» سرمایه‌های ملموس و قابل اشاره حسی، مانند ساختمان، دستگاه‌ها، اشیاء و افرادی است که در فرایند تولیدی یک سازمان نقش دارند (برگرون، ۱۳۸۶، ص ۲۴).

ب. سرمایه فکری

با توجه به تعریفی که از «سرمایه» ارائه شد، می‌توان گفت: «سرمایه فکری» یک واژه ترکیبی (مركب از سرمایه و فکر) است. بدین‌روی، مناسب است همان‌گونه که «سرمایه» به «هنوع دارایی» تعریف شد، «فکر» نیز از منظر واژه‌شناسی و اصطلاح‌شناسی تعریف گردد.

دانشمندان علم لغت «فکر» را به «اندیشه» تعریف کرده‌اند. از منظر دانشمندان منطق، فلسفه و کلام اسلامی نیز فکر اندیشه‌ای است که با حرکت ذهن از امر معلوم برای رسیدن به امر مجهول و یا از مبادی و مقدمات به مقاصد حاصل می‌شود (سجادی، ۱۳۶۱، ص ۴۴۸).

بدین روی، «سرمایه فکری» از منظر دانشمندان مدیریت به نوعی، به سرمایه‌های نامشهود سازمان اطلاق می‌شود که در مقابل سرمایه فیزیکی و مادی قرار می‌گیرد. سرمایه فکری دانش، اطلاعات، تجربه، ساختار، روابط و ارزش‌های نهفته در درون یک سازمان است که از اجزا و عناصر ذیل تشکیل شده است:

سرمایه انسانی: سرمایه انسانی شامل دانش و مهارت، تجربه کاری، توانایی‌ها، لیاقت شغلی، روحیه کاری، انعطاف‌پذیری، وفاداری، رضایت، یادگیری و خلاقیت افراد در سازمان می‌گردد.

سرمایه رابطه‌ای: این نوع سرمایه به روابط رسمی، روابط غیررسمی، شبکه‌های اجتماعی، شرکا، اتحاد و همبستگی، علائم تجاری، اعتماد، شهرت شرکت، وفاداری مشتری، التزام مشتری، شرایط مشترک، تقسیم قراردادهای و قرارداد رسمی اشاره دارد.

سرمایه ساختاری: این سرمایه به فرهنگ سازمانی، ارزش‌های شرکت، سرمایه اجتماعی، فلسفه مدیریتی، فرایندها و عادات، فرایندهای رسمی، فرایندها و عادات غیررسمی، فرایندهای مدیریتی، اموال فکری، نام تجاری، داده و اطلاعات، دانش کدبندی شده، اطلاعات و کپی رایت، و رموز تجاری اطلاق می‌گردد (دستگیر و محمدی، ۱۳۸۸).

در یک تقسیم‌بندی دیگر، سرمایه فکری در دو سطح فردی و سازمانی مطرح شده است. در سطح فردی، سرمایه فکری شامل دانش، مهارت، استعداد و خلاقیت نیروی انسانی و در سطح سازمانی شامل پایگاه داده، فناوری، فرایندهای سازمانی و ارتباطات می‌شود (سپهردوست و مطیعی، ۱۳۹۰).

با توجه به آنچه اشاره شد، می‌توان گفت: سرمایه فکری شامل مجموعه‌ای از دانش، مهارت، فرایندها و دارایی‌های ناملموس مانند علائم‌های تجاری، حق ثبت و بهره‌برداری محصولات و نام‌های تجاری و امثال آن می‌شود که معمولاً در ترازنامه‌های سازمان نشان داده نمی‌شوند (مهرمش و امینی، ۱۳۹۱، ص ۳۰).

بدین روی، مراد از «سرمایه فکری» دانشی کارآمد، مفید و بسته‌بندی شده است (knowledge packaged useful) (زاهدی و لطفی‌زاده، ۱۳۸۶، ص ۴۱). در بیان دیگر، از سرمایه فکری به جمع دانش اعضای سازمان و کاربرد دانش آنها تعبیر شده است (دستگیر و محمدی، ۱۳۸۸).

بر اساس گفتار مزبور، امروزه سرمایه منحصر در امور مادی و فیزیکی، مانند ساختمان، دستگاه‌ها و سایر فرایندها تولید نمانده، بلکه «سرمایه» مفهوم عمیق و مصداق وسیع و گسترده‌ای پیدا کرده است که در این میان، سرمایه فکری در مدیریت دانش، یکی از مصادیق بارز سرمایه به شمار می‌رود و سرمایه‌های فکری و تأثیرات آنها بر رفتار افراد و فعالیت سازمان روز به روز مورد توجه و تأکید بیشتر

قرار می‌گیرد. از این رو، حساب‌داران سازمان به اندازه‌گیری سرمایه فکری در ترازنامه علاقه‌مندند. متخصصان فناوری اطلاعات در صدد کدگذاری سرمایه فکری در نظام‌های اطلاعاتی‌اند. جامعه‌شناسان سازمان، دوست دارند قدرت را از طریق سرمایه فکری محک بزنند. روان‌شناسان صنعتی می‌خواهند ذهن‌ها و مخزن سرمایه فکری را توسعه دهند. مدیران منابع انسانی تمایل دارند از سرمایه فکری در برنامه‌های آموزش و توسعه منابع انسانی کمک بگیرند (قلیچ لی، ۱۳۸۸، ص ۳۱).

بنابراین، سرمایه فکری یک موضوع هیجان‌انگیز در رشته‌ها و گرایش‌های گوناگون علمی است که فواید بالقوه آن نسبت به سرمایه فیزیکی و مادی بسیار گسترده است و می‌تواند برای هر نوع کسب و کاری مفید باشد؛ زیرا با داشتن سرمایه فکری و معنوی، می‌توان به سرمایه فیزیکی و مادی هم رسید؛ و این در حالی است که فقدان و کمبود سرمایه فکری و معنوی، و سهل‌انگاری و غفلت از آن در منابع اسلامی محرومیت‌های دنیوی و عواقب ناگوار اخروی در پی دارد (طوسی، ۱۴۱۴ق، ص ۱۲۶).
به سبب امتیازات و اهمیت سرمایه‌های فکری در سازمان، تلاش می‌شود در ذیل، امتیازات سرمایه فکری نسبت به سرمایه فیزیکی و مادی از منظر اسلام ذکر شود.

امتیازات سرمایه فکری بر سرمایه‌های فیزیکی و مادی در منابع اسلامی

در منابع اسلامی، از دانش، که عصاره آن، همان فکر و اندیشه است، به «کنز» (گنج) یاد شده است. حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: «الْعِلْمُ كَنْزٌ» (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰ق، ص ۴۳)؛ دانش گنج است. در کلام دیگر آن حضرت آمده است: «الْعِلْمُ كَنْزٌ عَظِيمٌ لَا يَفْنَى» (همان)؛ دانش گنج بزرگی است که تمام شدنش نیست. همچنین آمده است: «لَا كَنْزٌ أَنْفَعُ مِنَ الْعِلْمِ» (همان)؛ هیچ گنجی پرسودتر از دانش نیست.
«کنز» در واژه‌نامه‌های فارسی و عربی به معنای جمع کردن، حفظ کردن و انباشتن آمده است. در فرهنگ معین آمده است: «گنج» به معنای سرمایه پنهانی و گوهرهای قیمتی مانند طلا و نقره است که در زیر خاک یا جاهای امن دیگر نگهداری می‌شوند (معین، ۱۳۶۰، ج ۳، ص ۳۴۰۰).
راغب نیز در *المفردات* آورده است: کنز، از «كَانَزْتُ التَّمْرَ فِي الْوَعَاءِ» گرفته شده است؛ یعنی انباشتن خرما در ظرف (راغب، ۱۴۱۲ق، ص ۷۲۷).

بنابراین، دانش نیز همانند سرمایه‌های دیگر، یک دارایی و گنجینه پنهان و پوشیده است که قابلیت کسب، نگهداری، انباشتن و انتشار دادن دارد. در تشبیه میان نحوه مواجهه با سرمایه‌های فیزیکی و فکری می‌توان گفت: همان‌گونه که پیش از این بانک‌های اقتصادی تأسیس شده بود تا از سرمایه‌های مادی، فیزیکی و پولی افراد حفاظت کنند، امروزه سازمان‌ها به همین منظور، بانک‌های اطلاعاتی و پارک‌های علم

و فناوری تأسیس می‌کنند تا از سرمایه‌های فکری و ارزش‌های معنوی سازمان‌ها حفاظت و حمایت نمایند و بازار اطلاعات و دانش را رونق ببخشند و روح معنویت را در سازمان‌ها بدمند.

با توجه به آنچه گفته شد، سرمایه فکری نه تنها از این نظر که سرمایه یک سازمان محسوب می‌شود ارزش و اهمیت دارد، بلکه سرمایه فکری از این نظر که اعتبار و ارزش را برای سازمان به دنبال دارد و برای سازمان قدرت پدید می‌آورد، اهمیت مضاعف پیدا می‌کند. در این زمینه، رسول گرامی علیه السلام درباره حضرت سلیمان علیه السلام، فرمودند: «خَيْرَ سُلَيْمَانَ بَيْنَ الْمَالِ وَالْمُلْكِ وَالْعِلْمِ فَاخْتَارَ الْعِلْمَ فَأَعْطِيَ الْمُلْكَ وَالْمَالِ لِاخْتِيَارِهِ الْعِلْمِ» (نهج الفصاحه، ص ۴۷۶)؛ حضرت سلیمان بین مال و حکومت و دانش مخیر شد، اما او دانش را برگزید؛ آنگاه حکومت و مال نیز به دنبال اختیار دانش به او عطا گردید.

رسول گرامی اسلام علیه السلام می‌فرماید: «تَنَاصَحُوا فِي الْعِلْمِ، فَإِنَّ خِيَانَةَ أَحَدِكُمْ فِي عِلْمِهِ أَشَدُّ مِنْ خِيَانَتِهِ فِي مَالِهِ، وَإِنَّ اللَّهَ سَأَلَكُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ»؛ (مجلسی، ۴۰۳، ج ۲، ص ۶۸)؛ در دانش، همدیگر را راهنمایی کنید که خیانت هر یک از شما در دانشش سخت‌تر از خیانت وی در مالش است، و خداوند روز قیامت از شما باز خواست می‌کند.

امام علی علیه السلام در حدیثی، دانش را (که یک سرمایه فکری و معنوی است) با مال (که یک سرمایه فیزیکی و مادی است) مقایسه نموده، به خاطر هفت امتیاز، دانش و سرمایه فکری را برتر از مال و دارایی‌های دیگر معرفی کرده‌اند:

الْعِلْمُ أَفْضَلُ مِنَ الْمَالِ سَبْعَةً: الْأَوَّلُ أَنَّهُ مِيرَاثُ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمَالُ مِيرَاثُ الْفِرَاعَةِ الثَّانِي. الْعِلْمُ لَا يَنْقُصُ بِالْمُنْفَقَةِ وَالْمَالُ يَنْقُصُ بِهَا؛ الثَّلَاثُ. يَخْتَانُجُ الْمَالُ إِلَى الْحَافِظِ وَالْعِلْمُ يَحْفَظُ صَاحِبَهُ؛ الرَّابِعُ. الْعِلْمُ يَدْخُلُ فِي الْكَفَنِ وَالْيَقَى الْمَالُ؛ الْخَامِسُ. الْمَالُ يَحْضِلُ لِلْمُؤْمِنِ وَالْكَافِرِ وَالْعِلْمُ لَا يَحْضِلُ إِلَّا لِلْمُؤْمِنِ؛ السَّادِسُ. جَمِيعُ النَّاسِ يَخْتَانُجُونَ إِلَى الْعَالَمِ فِي أَمْرِ دِينِهِمْ وَلَا يَخْتَانُجُونَ إِلَى صَاحِبِ الْمَالِ؛ السَّابِعُ. الْعِلْمُ يَقْوَى الرَّجُلَ عَلَى الْمُرُورِ عَلَى الصَّرَاطِ وَالْمَالُ يَسْتَعْنَهُ» (شهید ثانی، ۱۴۰۹، ص ۱۱۰).

امام علی علیه السلام در حدیث فوق، سرمایه فکری یا دانش را نسبت به سرمایه فیزیکی و مادی از هفت جهت برتر و ارزشمندتر معرفی کرده‌اند:

نخست. دانش میراث پیامبران است، ولی مال باقی‌مانده فرعونیان و سرکشان.
دوم. دانش نه تنها با انفاق و بخشش کم نمی‌شود، بلکه افزایش می‌یابد، ولی ثروت چیزی است که با انفاق کاهش می‌یابد.

سوم. ثروت و مال نگرهبان و محافظ نیاز دارد، ولی دانش نه تنها خود به محافظ نیاز ندارد، بلکه صاحبش را نیز محافظت می‌کند.

چهارم. دانش پیوسته، حتی زمان مرگ، در قبر و کفن همراه آدمی است، و حال آنکه ثروت بر زمین می ماند و آدمی را رها می کند.

پنجم. مال برای مؤمن و کافر دست یافتنی است، لیکن دانش گوهری است که تنها برای مؤمن قابل دستیابی است.

ششم. تمامی مردم در امر دین خود به دانشمند نیاز دارند، ولی به صاحب مال نیازی ندارند. هفتم. دانش گوهری است که آدمی را بر گذشتن از سختی های پس از مرگ و رسیدن به سعادت اخروی نیرومند می سازد، و حال آنکه مال آدمی را در عبور از این راه بازمی دارد.

با توجه به فرازهای مزبور از حدیث مبارک امام علی علیه السلام، روایتی از رسول اکرم صلی الله علیه و آله و سیره حضرت سلیمان علیه السلام در انتخاب میان ملک، مال و دانش، و همچنین آموزه های دیگری که در منابع اسلامی نسبت به دانش وجود دارد، می توان دریافت که دانش نه تنها یک سرمایه عادی و معمولی در کنار سایر سرمایه های سازمان، مانند ساختمان، وسایل و امکانات دیگر قرار دارد، بلکه دانش یک گنجینه و سرمایه ارزشمند، پایدار و ماندگاری است که می تواند سایر سرمایه های دیگر را در سازمان تحت تأثیر قرار دهد و سازمان را در مسیر فعالیت و میدان رقابت، امور مادی و معنوی و دنیوی و اخروی کمک کند و برای سازمان، قدرت، اعتبار و ارزش ایجاد نماید. در حدیثی از امام علی علیه السلام آمده است: «الْعِلْمُ سُلْطَانٌ، مَنْ وَجَدَهُ صَالِحًا بِهِ وَ مَنْ لَمْ يَجِدْهُ صَبِيلاً عَلَيْهِ» (ابن ابی الحدید، ۱۴۰۴ق، ج ۲۰، ص ۳۱۹)؛ دانش قدرت است؛ کسی که آن را داشته باشد غالب است و کسی که ندارد مغلوب است.

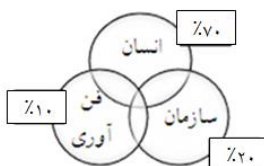
خداوند در قرآن می فرماید: «هَلْ يَسْتَوِي الْأَعْمَىٰ وَالْبَصِيرُ أَمْ هَلْ تَسْتَوِي الظُّلُمَاتُ وَالنُّورُ» (رعد: ۱۶)؛ «هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ» (زمر: ۹).

آیات فوق با استفهام انکاری آغاز شده اند؛ یعنی خداوند با انکار عدم تساوی کوری و بینایی، تاریکی و روشنایی، دانایی و نادانی، می خواهد انسان را به تفکر وادارد که آیا این امور با هم مساوی اند یا خیر؟ قطعاً کوری با بینایی، نادانی با دانایی، و تاریکی با روشنایی برابر نیست. بنابراین، دانش از منظر اسلام، هم ارزش ذاتی دارد و هم ارزش غیری و مقدماتی. دانش از این نظر ارزش ذاتی دارد که - فی نفسه - نور و روشنایی است. بدین روی، هیچ انسان عاقلی، تاریکی، ظلمت و جهل را بر نور، روشنی و دانش ترجیح نمی دهد. اما دانش ارزش غیری و مقدماتی نیز دارد؛ زیرا با دانش، می توان به سرمایه های فیزیکی و مادی، اوج قله های کمال، سعادت و خوش بختی دنیا و آخرت دست یافت که حضرت سلمیان علیه السلام یکی از نمونه های بارز آن است.

علاوه بر آیات و روایات قبلی، احادیث دیگری نیز وجود دارد که به صراحت، به دانش به عنوان سرمایه و گنجینه عظیم و فناپذیر توجه کرده و آن را مورد توجه جدی قرار داده است: رسول اکرم ﷺ می فرماید: «الْعِلْمُ مِيرَاثِي وَمِيرَاثُ الْأَنْبِيَاءِ قَبْلِي» (نهج الفصاحه، ۱۳۸۵، ص ۵۸۲). دانش میراث من و میراث پیامبران پیش از من است. امام علیؑ می فرماید: «ثَرْوَةُ الْعِلْمِ تُنَجِّي وَتُبْقِي» (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰ق، ص ۵۱)؛ ثروت دانش رهایی بخش و ماندگار است. همچنین آن حضرت می فرماید: «الْعِلْمُ وَرَائَهُ كَرِيمَةٌ وَنِعْمَةٌ عَمِيمَةٌ» (لیثی واسطی، ۱۳۷۶، ص ۵۰)؛ دانش میراث ارزشمند و نعمت عام و گسترده است. حاصل کلام آنکه با توجه به گزاره های تجویزی منابع اسلامی، می توان گفت: از منظر اسلام، اولاً، دانش سرمایه و گنجی فناپذیر است. ثانیاً؛ این سرمایه را خداوند در درون انسان و فطرت وی نهاده و به او هدیه کرده است. ثالثاً؛ این سرمایه درونی و فکری انسان قابلیت بهره برداری و شکوفایی دارد. اما اینکه چگونه می توان گنجینه و سرمایه فکری را افزایش داد و استعداد انسان را به فعلیت تبدیل کرد، ابتدا جایگاه و نقش انسان را در سرمایه فکری بررسی می کنیم و سپس به راه کارهای شکوفاسازی و سرانجام، به محدودیت های این سرمایه از منظر اسلام اشاره می نمایم.

نقش انسان در سرمایه فکری

بر اساس پژوهش هایی که دانشمندان انجام داده اند، در سرمایه فکری، مؤلفه های زیادی نقش دارند که مهم تر از همه، می توان به سه مؤلفه «انسان»، «سازمان» و «فناوری» اشاره کرد. از میان مؤلفه های سه گانه، انسان نقش بی بدیلی در سرمایه فکری به عهده دارد؛ زیرا به خاطر برخورداری از استعدادهای خدادادی، دانش را خلق و تولید و پردازش می کند و آن را انتشار می دهد. سازمان ها دانش خلق شده توسط انسان را به کار می گیرند و فناوری در فرایند خلق، نگهداری، به کارگیری و انتشار دانش، به انسان و سازمان کمک می کند. این پژوهش گران با ترسیم نموداری، سهم مؤلفه های سه گانه را به صورت ذیل ارائه داده اند (جمعی از نویسندگان، ۱۳۹۰، ص ۱۶).



همان‌گونه که در نمودار به خوبی نمایش داده شده است، در سرمایه فکری، نقش انسان ممتاز و بی‌بدیل است و هیچ چیز نمی‌تواند در جایگاه او قرار گیرد و یا با او به رقابت پردازد؛ زیرا انسان برخوردار از استعداد و ویژگی‌های جسمی، روحی و معنوی است که هیچ‌یک از منابع سازمان این ویژگی‌ها را ندارند. بدین‌روی، فقط انسان به عنوان یکه‌تاز میدان و بی‌رقیب، فکر مدیر شدن و تصمیم گرفتن و همه‌کاره شدن سازمان را در ذهن خود می‌پروراند و برای تسخیر و تدبیر سایر سرمایه‌ها و منابع سازمان می‌اندیشد و چاره‌جویی می‌کند. باید چنین باشد؛ زیرا منابع دیگر از اداره سازمان‌ها عاجزند، درک و شعور ندارند، و اختیار و تکامل در آنها بی‌معناست. پس باید تمام منابع سازمان مطیع فرمان خلیفه خدا در زمین، یعنی انسان خلاق، عاقل، متفکر، با استعداد و با اراده باشند.

بنابراین، انسان دارای ویژگی‌ها، استعدادها و قابلیت‌هایی است که موجودات دیگر فاقد آنهایند. در ذیل، به اختصار، به نقش انسان در ارتباط با سرمایه فکری از منظر اسلام اشاره می‌شود:

تولید فکر و اندیشه

تولید اندیشه و تهیه خوراک فکری سازمان‌ها از جمله ویژگی‌های منحصر به فرد انسان به شمار می‌رود؛ زیرا انسان معدن فکر و اندیشه است، و انتظار خلق فکر و تولید اندیشه از هر موجودی جز انسان، یک انتظار نابجاست. فیلسوفان، متکلمان و منطق‌دانان نخستین تعریف و فصل ممیز انسان از نباتات و حیوانات و سایر موجودات دیگر را «نطق» و «فکر» می‌دانند؛ یعنی انسان موجودی است متفکر و اندیشمند که با تأملات ذهنی و خلق اندیشه، قادر است مسائل مجهول را با استفاده از امور معلوم کشف کند (سجادی، ۱۳۶۱، ص ۴۴۸).

قرآن کریم، که اولین، مهم‌ترین و جامع‌ترین منبع کشف و استنباط معتبر معارف اسلامی است، انسان را موجودی متفکر و اندیشمند معرفی می‌کند. برای نمونه، آخرین قسمت بسیاری از آیات قرآن، انسان را به تفکر دعوت کرده است. این آیات بیانگر این واقعیت‌اند که انسان موجودی است که با استفاده از فکر و اندیشه می‌تواند مصالح زندگی خود را تشخیص دهد؛ به عواقب کاری که انجام می‌دهد فکر کند؛ و از پیامد و آثار آن عبرت بگیرد. در قرآن کریم مکرر آمده است: «إِنَّ فِي ذَلِكَ لآيَاتٍ لِّقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ» (رعد: ۳؛ زمر: ۴۲؛ جاثیه: ۱۳). همچنین برخی آیات دیگر وقتی واقعیتی را بیان می‌کنند، در پایان می‌فرمایند: «فَاعْتَبِرُوا يَا أُولِيَ الْأَبْصَارِ» (حشر: ۳)؛ یا در عواقب و عبرت از انجام کار مجرمان می‌فرماید: «فَانظُرُوا كَيْفَ كَانَ عَاقِبَةُ الْمُجْرِمِينَ» (نمل: ۶۹)؛ عبرت بگیرید که فرجام کار مجرمان چگونه بوده است.

قرآن، تفکر نکردن را از ویژگی‌های اهل جهنم برشمرده است؛ زیرا آنان از توانایی‌های ادراکی،

بینایی، و شنوایی خود استفاده نکردند و به عواقب امور خود نیندیشیدند. قرآن کریم می‌فرماید: «وَلَقَدْ ذَرَأْنَا لِجَهَنَّمَ كَثِيرًا مِّنَ الْجِنِّ وَالْإِنسِ لَهُمْ قُلُوبٌ لَا يَفْقَهُونَ بِهَا وَلَهُمْ أَعْيُنٌ لَا يُبْصِرُونَ بِهَا وَلَهُمْ آذَانٌ لَا يَسْمَعُونَ بِهَا أُولَئِكَ كَانَتْ أَعْمَالُهُمْ أَضَلُّ» (اعراف: ۱۷۹).

بنابراین، از منظر قرآن، تفکر نکردن از ویژگی‌های اهل جهنم، و در مقابل، تفکر از ویژگی‌های اهل هدایت معرفی شده که خداوند به آنها بشارت داده و آنان را «خردمندان عالم» یاد کرده است: «فَبَشِّرْ عِبَادِ الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ وَأُولَئِكَ هُمْ أُولُوا الْأَلْبَابِ» (زمر: ۱۷-۱۸): بندگانم را بشارت ده؛ آنان که چون سخنی بشنوند به نیکوترین وجه عمل کنند، آنان هستند که خداوند به لطف خاص خود، هدایتشان نموده و هم‌آنان به حقیقت، خردمندان عالم‌اند.

علاوه بر آیات، روایاتی که از پیشوایان دینی وارد شده نیز انسان را معدن دانش، فکر و اندیشه معرفی کرده است. امام صادق علیه السلام می‌فرماید: «النَّاسُ مَعَادِنُ كَمَعَادِنِ السَّهْبِ وَالْقِصَّةِ» (کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۱۵، ص ۴۲۲)؛ مردم معادنی هستند؛ همانند معدن‌های طلا و نقره. همچنین امام علی علیه السلام انسان‌ها را برای خلق اندیشه، به تفکرات درونی خود تشویق نموده‌اند:

لَيْسَ الْعِلْمُ فِي السَّمَاءِ فَيَنْزِلُ عَلَيْكُمْ، وَ لَا فِي الْأَرْضِ فَيَصْعَدُ إِلَيْكُمْ، بَلْ مَخْرُوجٌ مِّنْكُمْ فِي قُلُوبِكُمْ، تَخْلُقُوا بِأَخْلَاقِ اللَّهِ يَظْهَرُ لَكُمْ (سلیمانی آشتیانی و درایتی، ۱۳۸۷، ص ۳۲۸).

دانش نه در آسمان است که بر شما نازل شود، و نه در زمین تا برایتان بیرون آید، بلکه دانش در دل‌هایتان سرشته شده است. متخلق به اخلاق الهی گردید تا بر شما آشکار گردد.

بنابراین، اولین و مهم‌ترین نقش انسان در سرمایه فکری، تولید فکر و اندیشه است. انسان با مرور وضعیت گذشته، بررسی وضعیت حال، همچنین با نگاهی به افق آینده، به تفکر می‌پردازد و با استفاده از دانسته‌ها و معلومات خود، مسائل مجهول را کشف می‌کند. انسان موجودی سرشار از تحرک و فعالیت فکری است که تولید فکر و اندیشه، جولان ذهنی و فکر توانمند او را از جوشش فرو نشانده، آرام نمی‌سازد، بلکه او همچنین به پردازش، سازمان‌دهی و دسته‌بندی اندیشه‌های تولید شده خود نیز اقدام می‌کند.

پردازش فکر و اندیشه

یکی دیگر از نقش‌های انسان در سرمایه فکری، پردازش فکر و اندیشه است؛ به این معنا که انسان پس از جمع‌آوری و تولید اندیشه، به تجزیه و تحلیل و طبقه‌بندی آن نیز مشغول می‌شود و به نحوی، به غربالگری و تشخیص اندیشه درست از نادرست اقدام می‌کند. نقش پردازش انسان در سرمایه فکری، از آن نظر اهمیت دارد که هر تفکر و اندیشه‌ای انسان را به سعادت و کمال نمی‌رساند. فکری انسان را به سعادت واقعی می‌رساند که در جهت دستورات الهی قرار بگیرد. رسول اکرم صلی الله علیه و آله می‌فرماید: «تَفَكَّرُوا فِي خَلْقِ اللَّهِ وَ لَا تَفَكَّرُوا

فِي اللَّهِ فَاِنَّكُمْ لَنْ تُقَدَّرُوا قَدْرَهُ». دربارهٔ خلق خدا فکر کنید و از تفکر در ذات خدا بپرهیزید؛ زیرا شما با علم محدود خود، توان درک خدای نامحدود را ندارید. در حدیثی از امام صادق علیه السلام نیز آمده است:

«مَا يَكُونُ مِنْهُ وَ فِيهِ الْفَسَادُ مَحْضًا وَ لَا يَكُونُ فِيهِ وَ لَا مِنْهُ شَيْءٌ مِنْ وُجُوهِ الصَّلَاحِ فَحَرَامٌ تَعْلِيمُهُ وَ تَعْلَمُهُ وَ الْعَمَلُ بِهِ وَ اخْذُ الْأَجْرِ عَلَيْهِ وَ جَمِيعُ التَّكَلُّبِ فِيهِ مِنْ جَمِيعِ وُجُوهِ الْحَرَكَاتِ» (حرعاملی، ۱۴۰۹، ج ۱۷، ص ۸۵).

آنچه از آن و در آن فقط فساد است و هیچ اثری از صلاح در آن و از آن نباشد، یاد دادن و یاد گرفتن و عمل به آن و مزد گرفتن بر آن و همه تصرفات دیگر، از هر نوع که باشد، حرام است.

بنابراین، از منظر اسلام، انسان قدرت پردازش افکار مختلف (درست و نادرست) را دارد که نقش جهت‌دهندگی و هدایتگری آموزه‌های اسلامی نیز این حقیقت را آشکار می‌کند. بدین‌روی، همان‌گونه که آموزه‌های اسلامی انسان را به تفکر فراخوانده، مانع خردورزی وی نشده است، نسبت به فرورفتن در تفکرات انحرافی که موجب شقاوت، عذاب و پشیمانی انسان گردد، هشدار داده و از آن نهی کرده است.

انتشار فکر و اندیشه

از منظر اسلام، اندیشه و دانشی را که انسان به‌عنوان سرمایه و میراث گران‌بها به دست می‌آورد، باید در اختیار دیگران قرار دهد، و به انتشار و ترویج اندیشه و استفادهٔ دیگران از آن پردازد. امام علی علیه السلام در ترغیب انتشار فکر و اندیشه می‌فرماید: «مَنْ مَاتَ وَ مِيرَاثُهُ الدَّفَاتِرُ وَ الْمَحَابِرُ وَ جَبَّتْ لَهُ الْجَنَّةُ»؛ کسی که بمیرد و میراثش دفتر و دوات باشد، بهشت بر او واجب می‌شود (دیلمی، ۱۴۱۲ق، ص ۱۷۶).

مهم‌ترین ویژگی میراث این است که با مرگ صاحبش به صورت قهری، به نسل‌های بعد منتقل می‌گردد؛ و چه زیباست که انسان با تاسی از انبیا و پیشوایان الهی، در زمان حیات خود، آگاهانه و با قصد قربت و کمک به هموعان، فکر و اندیشهٔ خود را در اختیار دیگران قرار دهد. رسول اکرم صلی الله علیه و آله از دانش به‌عنوان میراث خود و میراث پیامبران الهی یاد کرده‌اند: «أَعْلَمُ مِيرَاثِي وَ مِيرَاثِ الْأَنْبِيَاءِ قَبْلِي» (نهج‌الفصاحه، ۱۳۸۵، ص ۵۸۲)؛ دانش میراث من و میراث پیامبران پیش از من است.

خداوند از انسان به خاطر حمل امانت الهی تمجید نموده است: «إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَ الْأَرْضِ وَ الْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَ أشفَقْنَ مِنْهَا وَ حَمَلَهَا الْإِنْسَانُ» (احزاب: ۷۲)؛ ما امانت خویش را بر آسمان‌ها و زمین و کوه‌ها عرضه داشتیم که نپذیرفتند آن را بردارند و از آن ترسیدند، و انسان آن را برداشت.

امانت الهی در آیهٔ فوق و اینکه مصداق «امانت» چه بوده، میان مفسران بحث مفصلی دارد؛ اما نکتهٔ مهم و قابل توجه این است که در مدیریت دانش و سرمایهٔ فکری، اگر انسان امین نباشد، در فرایند مدیریت دانش، مانند کسب، نگهداری و همچنین حمل و انتقال اندیشه به دیگران، از هیچ خیانتی مصون

نخواهد ماند؛ از تولید اندیشه تا انتشار آن به دیگران، گرفتار تحریف، گران فروشی و حتی امتناع خواهد شد. به سبب اهمیت خلق و انتشار اندیشه، رسول گرامی ﷺ می فرماید: «تَنَاصَحُوا فِي الْعِلْمِ؛ فَإِنَّ خِيَانَةَ أَحَدِكُمْ فِي عِلْمِهِ أَشَدُّ مِنْ خِيَانَتِهِ فِي مَالِهِ، وَإِنَّ اللَّهَ سَائِلِكُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ» (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۲، ص ۶۸). از منظر اسلام، اندیشه و تفکر باید انتشار یابد و کتمان نگردد. پیامبر اکرم ﷺ می فرماید: «كَاتِمِ الْعِلْمِ يَلْعَنُهُ كُلُّ شَيْءٍ حَتَّى الْحَوْتِ فِي الْبَحْرِ وَالطَّيْرِ فِي السَّمَاءِ» (نهج الفصاحه، ۱۳۸۵ ص ۶۰۳)؛ پنهان کنندگان دانش را همه چیز، حتی پرندگان آسمان و ماهیان دریا، لعنت می کنند. بنابراین، کسی که دانش نصیبش گشته باید شکرگزار الهی باشد، به دانش خود عمل کند، و دانش فراگرفته را به دیگران ببخشد. حضرت علی ؑ می فرماید: «شُكْرُ الْعَالِمِ عَلَى عِلْمِهِ عَمَلَةٌ بِهِ وَبَدَلَةٌ لِمُسْتَحْتَجِّهِ» (کراجکی، ۱۴۱۰ق، ج ۲، ص ۱۰۸). سپاس‌گزاری دانشمند این است که به دانش خود عمل کند و آن را به افراد مستحق ببخشد و انتشار دهد.

بدین‌روی، می‌توان گفت: از منظر اسلام، انسان موجود متفکری است که هم در تولید سرمایه فکری و هم در پردازش و انتشار آن نقش اساسی و بی‌بدیلی ایفا می‌کند. انسان موجود مستعدی است که می‌توان استعداد نهفته وی را آشکار و شکوفا کرد و با شکوفاسازی استعداد انسان، از سرمایه فکری استفاده بهینه نمود. اما مسئله این است که راه‌کار شکوفاسازی استعداد انسان در بخش تولید، پردازش و انتشار فکر و اندیشه و به عبارت دیگر، راه‌کار تبدیل این استعداد به فعلیت چیست؟ پاسخ و بررسی این مسئله در ذیل خواهد آمد:

شکوفاسازی سرمایه فکری

از منظر منابع اسلامی، علم مطلق و سرمایه اصلی و واقعی همگی از آن خداست؛ یعنی همان‌گونه که خود انسان تجلی وجود الهی است، دانش، سرمایه، فکر و اندیشه او نیز تجلی نور و دانش الهی است که بر قلب انسان نازل می‌شود (مصباح الشریعه، ۱۴۰۰ق، ص ۱۶). خداوند هرچند آگاهی‌های اولیه، مورد نیاز و ضروری را به طور غریزی و فطری در وجود انسان به ودیعت نهاده، اما زمینه ارتقا و افزایش آن را نیز تعبیه کرده است. بنابراین، انسان موجود مستعدی است که توان شناخت و دانش محدود وی با گذر زمان، افزایش می‌یابد و استعداد وی شکوفا می‌شود و به فعلیت تبدیل می‌گردد.

سؤال جدی و مهم این است که چگونه می‌توان دانش نهفته در وجود انسان را ارتقا و افزایش داد؟ به عبارت دیگر، چگونه می‌توان استعداد انسان، سرمایه فکری و دانش واقعی او را شکوفا کرد و به بهره‌برداری رساند؟ در این ارتباط، می‌توان گفت: شکوفاسازی استعداد و راه‌کارهای تبدیل دانش پنهان

به آشکار، هرچند هم در دانش بشری مطمح نظر دانشمندان قرار گرفته و هم در منابع اسلامی به آن اشاره شده، اما نکته مهم این است که این دو نظرگاه (علوم انسانی و علوم دینی)، هم در روش شکوفاسازی استعداد و هم در اهدافی که از افزایش دانش انسان دارند، دو رویکرد متفاوت به شمار می‌روند که در ذیل تبیین می‌گردد:

در رویکرد مطالعات انسانی، دانشمندان معتقدند: یادگیری در ذات و سرشت آدمی است. انسان در ذات خود، علمی می‌اندیشد و استعداد پیچیده را، که از بدو تولد با خود به همراه دارد، در صورتی که شرایط و محیط برایش فراهم باشد، به کار می‌گیرد و با طبقه‌بندی و سازمان‌دهی، می‌تواند ساختار ذهنی خود را سامان دهد و استعداد خود را شکوفا سازد. بدین‌روی، از مهم‌ترین راه‌های شکوفاسازی این استعداد، آموزش، تربیت و تمرین است (جمعی از نویسندگان، ۱۳۹۰، ص ۱۸۰).

اهداف رویکرد مطالعات انسانی از افزایش دانش و تبدیل دانش پنهان به آشکار، عمدتاً رفاه، امنیت و افزایش سود است و چشم‌اندازی بالاتر از آن را برای دانش بشر و تکامل انسان ترسیم نکرده و نتوانسته‌اند ترسیم کنند.

در رویکرد مطالعات اسلامی، خداوند، هم خالق انسان و هم شکوفاکننده استعداد و جهت‌دهنده افکار اوست. امام صادق علیه السلام می‌فرماید: «الْعِلْمُ نُورٌ يُقَدِّفُهُ اللَّهُ فِي قَلْبِ مَنْ يَشَاءُ» (مصباح‌العشیریه علیه السلام ص ۱۶)؛ دانش نوری است که خداوند آن را در دل هر که بخواهد می‌افکند. بنابراین، شایسته و بایسته است که برای رشد و هدایت انسان، از نسخه‌های تجویزی خداوند، انبیا و جانشینان او در تمام زمینه‌ها و از جمله شکوفایی استعداد انسان و تبدیل دانش پنهان به آشکار استفاده گردد؛ زیرا هیچ طیب حاذقی نسخه‌ای شفابخش‌تر از خالق و آفریننده هستی‌بخش تجویز نمی‌کند. پس نسخه او علاج هر درد و راهنمای هر جست‌وجوگری به سوی کمال است. بنابراین، برای رسیدن به راه‌کار تبدیل دانش پنهان به آشکار از منظر اسلام، در ذیل، احادیث مرتبط ارائه و با استفاده از آنها، نتایج نیز تبیین می‌گردد.

- حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: «الْعِلْمُ كَنْزٌ عَظِيمٌ لَا يَفْنَى» (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰ق، ص ۴۳)؛ دانش گنج بزرگی است که پایانی ندارد.

- امام صادق علیه السلام می‌فرماید: «النَّاسُ مَعَادِنٌ كَمَعَادِنِ الذَّهَبِ وَالْفِضَّةِ» (کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۱۵، ص ۴۲۲)؛ مردم معادنی هستند؛ همانند معادن طلا و نقره.

- امام علی علیه السلام می‌فرماید: «لَيْسَ الْعِلْمُ فِي السَّمَاءِ فَيَنْزِلُ عَلَيْكُمْ، وَ لَا فِي الْأَرْضِ فَيَصْعَدُ إِلَيْكُمْ، بَلْ مَخزُونٌ مَكْنُونٌ فِي قُلُوبِكُمْ؛ تَخَلَّقُوا بِأَخْلَاقِ اللَّهِ يَظْهَرُ لَكُمْ» (سلیمانی آشتیانی و درایتی، ۱۳۸۷، ص ۳۲۸)؛ دانش

نه در آسمان است که بر شما فرود آید و نه در زمین تا برایتان بیرون آید، بلکه دانش در دل‌هایتان سرشته شده است. متخلق به اخلاق الهی گردید تا بر شما آشکار گردد.

حضرت علی علیه السلام در یکی از خطبه‌هایشان فرمودند: «فَبَعَثَ فِيهِمْ رَسُولَهُ وَآتَرَ إِلَيْهِمْ أَنْبِيَاءَ لَيْسَتْ أَدْوَاهُكُمْ مِيثَاقَ فِطْرَتِهِ وَ يَذَكِّرُوهُمْ مَنْسَبِيَّ نِعْمَتِهِ وَ يَحْتَجُّوْا عَلَيْهِمْ بِالتَّبْلِيغِ وَ يُبَيِّرُوا لَهُمْ دَفَائِنَ الْعُقُولِ» (نهج البلاغه، ۱۳۸۹ق، خ ۱)؛ خداوند رسولان خود را پی‌درپی اعزام کرد تا وفاداری به پیمان فطرت را از آنان بازجویند و نعمت‌های فراموش شده را به یاد آورند و با ابلاغ احکام الهی، حجت خدا را بر آنها تمام کنند و توانمندی‌های پنهان شده عقل‌ها را آشکار سازند.

احادیث مزبور هرکدام - به ترتیب - به نکات مهم ذیل اشاره کرده‌اند:
یکم. دانش گنجینه‌ای عظیم و سرمایه‌ای بی‌پایان است.

دوم. انسان معدن دانش است.

سوم. شکوفاسازی استعداد انسان نیاز به لطف الهی و صفای باطنی انسان دارد.

چهارم. توانمندی‌های انسان در پرتو اطاعت از خدا و با بعثت انبیا به فعلیت تبدیل می‌گردد.

برای توضیح مطالب فوق و نتیجه روشن‌تر، باید اضافه کرد که از منظر اسلام، دانش و عمل، با هم رابطه دوطرفه دارند؛ یعنی دانش انسان را به ایمان و عمل صالح و خالصانه دعوت می‌کند (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۱، ص ۱۷۱)، و در مقابل، عمل صالح، موجب افزایش دانش انسان می‌گردد (همان، ج ۴۰، ص ۱۲۸). از رابطه هماهنگ و تعاملی این سه مؤلفه (دانش، ایمان و عمل صالح)، انسان به سعادت، کمال و قرب الهی نایل می‌شود. بدین‌روی، با در نظر گرفتن و تعامل این سه مؤلفه، استعداد انسان شکوفا می‌گردد.

در این‌باره شهید مطهری می‌نویسد:

علم و ایمان، متمم و مکمل یکدیگرند. علم نیمی از ما را می‌سازد و ایمان نیمی دیگر را هماهنگ با آن. آنجا که علم و معرفت نیست، ایمان مؤمنان نادان وسیله‌ای می‌شود در دست منافقان زیرک، که نمونه‌اش را در خوارج صدر اسلام و در دوره‌های بعد، به اشکال مختلف دیده و می‌بینیم. علم بدون ایمان نیز تبغی است در کف زندگی مست؛ چراغی است در نیمه شب در دست دزد برای گزیده‌تر بردن کالا. علم به ما روشنایی و توانایی می‌بخشد و ایمان عشق و امید و گرمی. علم ابزار می‌سازد و ایمان مقصد. علم سرعت می‌دهد و ایمان جهت. علم توانستن است و ایمان خوب خواستن. علم وجود انسان را به صورت افقی گسترش می‌دهد و ایمان به شکل عمودی بالا می‌برد (مطهری، ۱۳۸۱، ج ۲، ص ۳۶).

ایشان در جای دیگر، ضمن بیان این مطلب، که علم حقیقتاً مقدس است و دانش در محیط بی‌ایمانی، غریب و بیگانه است، در توضیح حدیث «الْحِكْمَةُ ضَالَّةُ الْمُؤْمِنِ يَطْلُبُهَا اِئِمْنَا وَ جَدَّهَا فَهَوَ احَقُّ بِهَا»

(طوسی، ۱۴۱۴ق، ص ۲۵). می‌نویسد: «جای علم آن خانه‌ای است که ایمان هم آنجا هست. اگر علم را در خانه هر کسی دیدید- ولو در دست مشرک- بگیرید؛ زیرا دانش در دست او عاریه است» (مطهری، ۱۳۸۱، ج ۲۲، ص ۶۱).

در خصوص رابطه دوسویه دانش و ایمان، دانشمندی دیگری گفته است:

ایمان درجات متفاوتی دارد. کسی که ایمان به حضور همه‌جانبه خداوند داشته باشد، کوچک‌ترین گناه را در پیشگاه ربوبی شرمندگی و شرمساری می‌بیند. آدم‌هایی که علم به مضرات الکل دارند ولی بازهم الکل مصرف می‌کنند، دلیلش این است که این افراد ایمان ندارند؛ یعنی علم به مضرات الکل در قلب آنها رسوخ و نفوذ نکرده است. اسلام به دنبال دانشی است که در قلب انسان رسوخ و نفوذ کند (نصری، ۱۳۸۵، ص ۱۵۶).

حاصل کلام آنکه اسلام توصیه می‌کند همراه ساختن ایمان و عمل صالح در پرتو اطاعت از اوامر و نواهی خداوند، انبیا و پیشوایان دینی یکی از بهترین راه‌های شکوفاسازی استعداد انسان‌هاست. اما اینکه آیا ممکن است انسان‌های عادی (غیر از معصومان) بتوانند به تمام امور دنیوی و اخروی علم پیدا کنند و استعدادشان تا آنجا شکوفا شود که از علوم و امدادهای غیبی بی‌نیاز گردند؟ این مسئله نیازمند تحقیق جداگانه و گسترده دیگری است که در ذیل، تنها به اختصار به آن اشاره می‌شود:

محدودیت‌های سرمایه فکری

نکته یا نکته‌های مهمی که در دانش انسان و سرمایه فکری سزاوار تذکر است این است که هرچند انسان خودآگاه و بصیر است و نسبت به موجودات دیگر، توان تدبیر دارد و گل سرسبد آفرینش به شمار می‌آید که خداوند از نظر دانش، عقل و خرد، به انسان توجه ویژه‌ای نموده و از نظر رفتاری و کمال نیز اوج فضایل و عالی‌ترین مقام کمال و قرب را برای انسان به تصویر کشیده است، اما انسان نباید فراموش کند که فقط به محدوده خاصی از دانش دست می‌یابد. انسان همیشه و پیوسته از نظر فیزیکی و فکری، محتاج راهنمایی‌ها و الطاف خداوند، پیامبران و پیشوایان دینی است و به تناسب تلاش علمی، ایمان و عمل صالح، می‌تواند به دانش حقیقی و کمال واقعی دست پیدا کند.

مراتب داشتن دانش انسان و محدودیت آن واقعیتی است که هم خداوند، هم اولیای الهی و هم دانشمندان اسلامی به آن توجه کرده و تذکرات خود را نسبت به محدودیت‌های دانش و سرمایه فکری انسان داده‌اند. برای نمونه، در ذیل، فهرست‌وار برخی از آنها تبیین می‌گردد:

خداوند متعال، که خالق و آفریننده انسان است، در ارتباط با محدودیت دانش انسان می‌فرماید: «و ما أوتیتهم من العلم إلا قليلا» (اسراء: ۸۵)؛ آنچه از دانش به شما انسان‌ها روزی شده بسیار اندک است.

همچنین حضرت علی علیه السلام در محدودیت دانش و سرمایه‌های نهفته در درون انسان، می‌فرماید: اگر انبیا نبودند فطرت انسانی انسان بیدار نمی‌شد و خرد دفن شده‌ی انسان شکوفا نمی‌گردید. (نهج‌البلاغه، ۱۳۸۹، خ ۱).

مفسر بزرگ شیعه، علی بن ابراهیم قمی، نیز درباره‌ی محدودیت دانش انسان گفته است: «أَنَّ الْعِلْمَ الْإِنْسَانِيَّ الْمُتَرَقِّيَّ يَفْهَمُ أَحْيَانًا بَعْضَ الْأَسْرَارِ الْمُوَدَّعَةِ فِيهِ» (قمی، ۱۴۰۴، ج ۲، ص ۵۸)؛ دانش انسان هر قدر هم ترقی کند، بعضی از اسرار را درک می‌کند.

علاوه بر نکات مزبور، مطالعاتی که در زمینه‌ی ظرفیت پردازش اطلاعات انسان در خصوص مغز، ذهن و فرایند ورودی (چشم، گوش، بینی و مانند آن) و واحد پردازش ذهنی و حافظه، همچنین خروجی‌ها (حرکتی، کلامی، نوشتاری و مانند آن) انجام شده سهم قابل توجهی از پردازش اطلاعات و دانش را به انسان نسبت داده‌اند؛ اما با وجود این دانشمندان به نقص دانش و محدودیت پردازش حافظه و ذهن انسان در اطلاعات اعتراف کرده‌اند (رضاییان، ۱۳۸۲).

با توجه به آنچه اشاره شد، هرچند انسان نقش مؤثر و مهمی در مدیریت دانش و سرمایه‌های فکری دارد، اما با وجود این، دانش و استعداد انسان تا محدوده‌ی خاصی قابلیت رشد و شکوفایی دارد که در این میان، نباید نبوغ و خلاقیت‌های ذهنی انسان سبب شود از علم مطلق الهی غفلت کند و خود را با انبیا و اولیای الهی مقایسه نماید و با عصیان، طغیان و بی‌نیازی، خود را در سرایشی سقوط قرار دهد و از سعادت و کمال حقیقی محروم گردد.

به‌طور کلی، به سبب ذومراتبی بودن دانش انسان و همچنین محدود بودن افرادی که توان و استعداد یا نبوغ بالاتری دارند کشورهای استعمارگر، همان‌گونه که منابع و سرمایه‌های مادی و فیزیکی برخی کشورهای دیگر را به غارت می‌برند، همواره می‌کوشند منابع فکری و سرمایه‌های انسانی کشورهای دیگر را نیز به سوی خود جذب کنند و از استعداد و فکر آنها استفاده کرده، کشورهای مبدأ را از منابع و سرمایه‌های فکری تهی سازند و سرانجام، از هر نظر محتاج و وابسته به خود سازند. بدین‌روی، مدیریت سرمایه‌های فکری از اولویت‌های اساسی کشورها و سازمان‌های دانش بنیان است که بجاست برای مدیریت، ارتقا و نگه‌داری آنها چاره‌اندیشی شود.

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

«سرمایه‌فکری»، عصاره‌ی دانش است که از آن به «دانش مفید بسته‌بندی شده» تعبیر می‌شود. این دانش و سرمایه محصول ذهن و استعداد خدادادی انسان است، و هیچ موجود و مخلوقی را سزاوار مقایسه با انسان نیست، زیرا انسان با افعال اختیاری خود، کمالاتی را کسب می‌کند و عنوان اشرف مخلوقات و

گل سرسبد آفرینش را به خود اختصاص می‌دهد. بنابراین، انسان تولیدگر، پردازشگر و انتشاردهنده فکر و اندیشه با استفاده از دانش و اندیشه خود، به تدبیر و اداره سازمان‌های بزرگ و کوچک و تسخیر موجودات دیگر می‌پردازد.

تمام امتیاز و اعتبار انسان به نیروی درونی او، یعنی عقل، شعور و منطق و به عبارت دیگر، اندیشه و تفکر نهفته اوست. تفکر و اندیشه انسان ارزشمندترین سرمایه فردی و سازمانی سازمان‌ها به شمار می‌رود که در مقایسه با سرمایه‌های فیزیکی و مادی، از امتیازات و اهمیت ویژه‌ای برخوردار بوده و از همین روست که مدیریت سرمایه‌های فکری امروزه به هیجان‌انگیزترین موضوعات مدیریتی تبدیل شده و توجه سازمان‌های دانش‌بنیان را به خود جلب کرده است.

دانش و سرمایه فکری از منظر اسلام، میراث پیامبران الهی است که با انفاق و بخشش کم نمی‌شود؛ و سرمایه‌ای است که در زندگی و مرگ همراه آدمی است. سرمایه فکری چنان اعتبار و قدرتی برای افراد و سازمان‌ها ایجاد می‌کند که تمام مردم خود را محتاج آن دانسته، تأمین نیاز خود را مرهون آن می‌دانند. از منظر اسلام، دانش گوهری است که انسان را بر گذشتن از سختی‌های پس از مرگ و رسیدن به سعادت اخروی نیرومند می‌سازد. بدین‌رو، می‌توان به این نتیجه رسید که سرمایه فکری یک سازمان نه تنها از یک جهت، بلکه از جهات متعدد بر سرمایه فیزیکی و مادی برتری و اهمیت دارد، و سازمان‌هایی که به دنبال تعالی و توسعه خود هستند نیز باید برای تحقق اهداف خود، از این رهگذر تلاش کنند؛ زیرا با سرمایه فکری، هم سرمایه‌های فیزیکی و مادی به دست می‌آید و هم قدرت، توان، اعتبار و ارزش سازمان‌ها افزایش می‌یابد. علاوه بر امتیازات مذکور، این سرمایه قابلیت کشف، بهره‌برداری و شکوفاسازی نیز دارد.

شکوفاسازی و ارتقای اندیشه انسان از منظر اسلام، البته به این معنا نیست که او بر تمام حقایق جهان غیب و شهود احاطه پیدا می‌کند و با دانش محدود خود، به امور نامحدود دست می‌یابد و رازهای نهان دنیا و آخرت را کشف می‌کند، به گونه‌ای که از دستورات دینی بی‌نیاز گردد؛ زیرا از منظر اسلام، انسان موجودی است که همواره محتاج الطاف بی‌کران الهی است که در عرصه‌های گوناگون باید او انسان را نصرت و هدایت کند. بنابراین، به موازاتی که انسان به دستورات الهی متعهد باشد، به همان میزان، جلوه‌های نور و دانش الهی بر قلب انسان می‌تابد. بدین‌رو، «علم»، «ایمان» و «عمل صالح» سه مؤلفه اساسی و مکمل شکوفاسازی استعداد انسان به شمار می‌روند که با یکدیگر رابطه تعاملی و دو سویه دارند.

منابع

- نهج‌الفصاحه، ۱۳۸۵، ترجمه غلامحسین مجیدی خوانساری، قم، انصاریان.
- نهج‌البلاغه، ۱۳۸۹، ترجمه محمد دشتی، چ چهارم، قم، تحقیقاتی امیرالمومنین علیه السلام.
- ابن ابی‌الحدید و عبدالمحیدبن هبه‌الله، ۱۴۰۴، شرح نهج‌البلاغه، قم، مدرسه آیت الله مرعشی نجفی، احمدیان مجید و رحیم قربانی، ۱۳۹۲ «بررسی رابطه بین سرمایه‌فکری و عملکرد سازمانی، مجله اقتصادی، ش ۱۱، ص ۱۱۱-۱۳۰.
- امام صادق علیه السلام، ۱۴۰۹ق، مصباح‌الشریعه، بیروت، اعلمی.
- برگرون، برایان، ۱۳۸۶، مبانی مدیریت دانش، ترجمه محمد قهرمانی و سیدمحمد باقری، تهران، مؤسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو.
- تیمی آمدی، عبدالواحد، ۱۴۱۰ق، غرورالحکم و دررالکلم، تصحیح سیدمحمد رجایی، چ دوم، قم، دارالکتاب الاسلامی.
- جمعی از نویسندگان زیر نظر صالحی امیری، ۱۳۹۰، مجموعه مقالات مدیریت دانش، چ دوم، پژوهشکده تحقیقات راهبردی.
- دستگیر، محسن و کامران محمدی، ۱۳۸۸، «سرمایه‌فکری گنج تمام نشدنی»، تدبیر، ش ۲۱۴، ص ۲۸-۳۴.
- راسخ کرامت‌الله، ۱۳۹۱، فرهنگ جامع جامعه‌شناسی و علوم انسانی، جهرم، دانشگاه آزاد اسلامی.
- راغب اصفهانی، حسین بن محمد، ۱۴۱۲ق، مفردات ألفاظ القرآن، بیروت - دارالقلم.
- رضاییان، علی، ۱۳۸۲، «انسان پردازش‌گر اطلاعات»، پیام مدیریت، ش ۵ و ۶، ص ۱-۲۴.
- زاهدی، سیدمحمد و فرشته لطفی‌زاده، ۱۳۸۶، «ابعاد و الگوهای اندازه‌گیری سرمایه‌فکری»، مطالعات مدیریت، ص ۴۰-۶۴.
- زاهدی، شمس‌السادات و سید مهدی الوانی، ۱۳۷۹، فرهنگ جامع مدیریت، چ دوم، دانشگاه علامه طباطبائی.
- سپهر دوست، حمید و شبیر مطیعی، ۱۳۹۰، «نقش سرمایه‌فکری در عملکرد شرکت‌های بورس اوراق بهادار ایران»، سیاست‌های اقتصادی، ش ۱، ص ۱۳۱-۱۴۴.
- سجادی، جعفر، ۱۳۶۱، فرهنگ علوم عقلی، تهران، انجمن حکمت و فلسفه ایران.
- سلیمانی آشتیانی و مهدی و محمد درایتی، ۱۳۸۷، مجموع رسایل در شرح احادیثی از کافی، قم، دارالحدیث.
- شهید ثانی، زین‌الدین بن علی، ۱۴۰۹ق، منیه‌المربد، تصحیح رضا مختاری، قم، مکتب الاعلام الاسلامی.
- طوسی، محمدبن الحسن، ۱۴۱۴ق، الامالی، قم، دارالتقافه.
- عاملی محمدبن حسن، ۱۴۰۹، وسایل الشیعه، قم، مؤسسه آل‌البیت.
- قلیح‌لی، بهروز، ۱۳۸۸، مدیریت دانش، تهران، سمت.

قمی، علی ابن ابراهیم، ۱۴۰۷، تفسیر، چ چهارم، قم، دارالکتاب.

کراجکی، محمدبن علی، ۱۴۱۰، کنز الفوای، قم، دارالزخایر.

کلینی، محمد، ۱۴۲۹ق، الکافی، قم، دارالحدیث.

لیثی الواسطی، علی بن محمد، ۱۳۷۶، *عیون الحکم و المواعظ*، تصحیح حسین حسینی بیرجندی، قم، دارالحدیث.

مجلسی، محمدباقر، ۱۴۰۳ق، *بحارالانوار الجامعه لدرر اخبار الائمه الاطهار*، چ دوم، بیروت، داراحیاء التراث العربی.

مرادی محمد، ۱۳۹۴، «الگوی مفهومی سرمایه معنوی در پرتو تعالیم قرآنی»، *اسلام و پژوهش‌های مدیریتی*، ص، ۶۱-۶۱.

مطهری، مرتضی، ۱۳۸۱، *مجموعه آثار*، چ سوم، صدرا.

معین، محمد، ۱۳۶۰، *فرهنگ فارسی*، چ چهارم، تهران، امیرکبیر.

مهرمنش حسن و محمد امینی، ۱۳۹۱، *سرمایه فکری*، مانویس، ش ۳۹، ص ۳۶-۳۱.

نصرتی عبدالله، ۱۳۸۵، *انسان از دیدگاه اسلام*، چ سیزدهم، دانشگاه پیام نور.

بازشناسی مؤلفه‌های فرهنگ بسیج؛ بر اساس بیانات مقام معظم رهبری

a.poorbehroozan@ut.ac.ir

کلیه علی پوربهروزان / دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه علامه طباطبائی

rashid@ut.ac.ir

علی اصغر رشید / کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران

بهزاد محمدیان / دانشجوی دکتری رفتار سازمانی دانشگاه تهران

Mhrahmati@ut.ac.ir

محمدحسین رحمتی / استادیار دانشگاه پردیس فارابی دانشگاه تهران

دریافت: ۱۳۹۵/۱۰/۰۲ - پذیرش: ۱۳۹۶/۰۲/۱۴

چکیده

تحقق اهداف و آرمان‌های نظام اسلامی، در هر عرصه‌ای، اعم از سیاسی، اقتصادی، نظامی و... نیازمند اتکا به فرهنگ پیش‌رو، قوی و اقتدارآفرین است، فرهنگی که بتواند کشور را از خطرهای احتمالی برهاند و زمینه‌ساز استفاده مناسب از فرصت‌ها گردد. در همین زمینه، شایسته است بسیج به‌عنوان نهادی که آزمون خود را در جنگ تحمیلی و سازندگی کشور، تأمین امنیت و... پس داده، از لحاظ فرهنگی در بیانات مقام معظم رهبری تحلیل شود. هدف این پژوهش، بازشناسی مؤلفه‌های فرهنگ بسیج در بیانات مقام معظم رهبری است. این پژوهش، به لحاظ روش کیفی و دارای رویکرد استقرایی است که پس از بررسی ۱۹ سخنرانی مقام معظم رهبری در جمع بسیجیان، و ۲ پیام ایشان به همایش‌های این نهاد، با استفاده از تکنیک تحلیل مضمون هفت مضمون سازمان‌دهنده شامل تقویت ایمان، تحصیل علم، دوراندیشی و برنامه‌ریزی، پابندی به اخلاق، حضور در میدان‌ها، تلاش و پشتکار و مردم‌داری، در قالب دو مضمون فراگیر دانش و نگرش، و رفتار به‌دست آمد.

کلیدواژه‌ها: فرهنگ بسیج، فرهنگ پیش‌رو، حضور در میدان، تحلیل مضمون.

مقدمه

رهبر فرزانه انقلاب با نهایت درایت و دانش، علی‌رغم به سرانجام رسیدن نسبی مذاکرات هسته‌ای، سال جدید را نیز مزین به مقاومت در اقتصاد و اقتصاد مقاومتی کردند تا این مهم، بر کسی پوشیده نباشد که لزوم این تفکر هیچ‌گاه کمرنگ نخواهد شد و تا استقلال و خودکفایی کامل ادامه خواهد یافت. تحقق این مهم، نیازمند یک فرهنگ‌سازی اصولی است؛ فرهنگی که تحقق جامعه‌ای آرمانی را به دنبال خواهد داشت. اسلام همواره برای تعالی زندگی انسان‌ها آموزه‌هایی و حیانی دارد و در کشور ما، بسیج به‌عنوان نهادی است که در الگوگیری از بنیان‌های اسلامی برای ایجاد سازمانی متناسب با معیارهای اسلامی پیشتاز بوده است. در این مهم، اندیشه امام خمینی علیه السلام و تفکر راهبردی ایشان مبنی بر مبارزه با ظلم و ظلم‌ستیزی که از مهم‌ترین مبانی فکری در فرهنگ راهبردی ایشان است، ساری گشته است. براین‌اساس، نهضت بسیجی نوعی حرکت در میان مظلومان جهان برای مبارزه با ظلم است. این عنصر اولین شاکله نهضت بسیجی می‌باشد.

دومین عنصر در این فرهنگ، آزادی‌بخشی است و این عنصر محوری، در فرهنگ استراتژیک ایجاد نهضت از بسیج مستضعفان در سطح جهان، عنصری زیرساختی است. عنصر عدالت‌خواهی نیز از جمله عناصری است که در این فرهنگ، به آن تأکید شده است. عدالت‌خواهی، که از جان انسان‌های پاک فطرت سرچشمه گرفته است، گذشته از اینکه مفهومی اسلامی و شیعی است، از ریشه‌های عقلانیت‌گرایی در شیعه سیراب می‌گردد (کلهر، ۱۳۸۷).

از سوی دیگر، حاکمیت تفکر بسیجی بر فضای کاری کشور، می‌تواند به میزان قابل توجهی از هزینه‌های اقدامات بکاهد؛ چرا که یکی از ویژگی‌های تفکر بسیجی این است که دشوارترین کارها را در کوتاه‌ترین زمان و با کمترین هزینه به انجام رساند؛ چرا که تفکر بسیجی به ابتکار، خلاقیت و نوآوری می‌اندیشد و از اسیر شدن در دام تکرار، یکنواختی و تقلید از الگوهای بیگانه به دور است. تفکر بسیجی، هیچ تلازم و سختی با جناح‌گرایی، حزب بازی و کارباندی و گروهی ندارد. از این رو، می‌تواند در عرصه اقتصادی نیز موفق باشد (ادیب و همکاران، ۱۳۹۱، ص ۷۸). همچنین، نقش بسیج در تبدیل قدرت به اقتدار و قدرت مشروع، هم از لحاظ مشروعیت استمرار حکومت حاکمان و اعمال اراده آنها بر جامعه و هم ایفای نقش به‌عنوان حلقه واسط حکومت و مردم و کاستن از سطح اصطکاک دولت در عرصه‌های تصدی‌گری با زندگی روزمره مردم، سرمایه‌ای عظیم و غیرقابل انکار برای کشور فراهم آورده است. خودکفایی و استقلال اقتصادی، به طور جدی از سالیان پیش در کشور ما آغاز شده است. در این راستا، هرگونه اقدامی باید توأم با

حفظ و توسعه ارزش‌های اصیل انقلاب اسلامی باشد. با بهره‌گیری از فضای سالم و پاک در بسیج و بسیجیان در عرصه جهاد اقتصادی و اقتصاد مقاومتی ممکن می‌گردد (همان، ص ۹۰).

اشاعه فرهنگ بسیج در ابتدای امر، مستلزم این است که از ابعاد و مؤلفه‌های آن درکی درست حاصل شود. این تحقیق با همین هدف به دنبال پاسخ به این سؤال است که ابعاد و مؤلفه‌های فرهنگ بسیج در بیانات مقام معظم رهبری چیست؟

تعریف فرهنگ و سطوح آن

تعریف متعددی از فرهنگ ارائه شده است. یکی از تعاریف که شهرت بیشتری دارد، بیان می‌کند که فرهنگ مجموعه‌ای از آداب و رسوم، اعتقادات، اخلاق، مذهب، هنر و قوانین است. در تعریف دیگر، کلیه مظاهر معنوی و عوامل مادی حیات یک ملت را «فرهنگ» آن ملت نام برده‌اند (زارعی‌متین، ۱۳۹۳، ص ۲۱۴).

فرهنگ در محتوای نهادی و سازمانی، به عنوان «نظام اعتقادات و باورهای اساسی، ارزش‌ها و الگوهای اساسی رفتاری که عموماً افراد پایبند آن بوده و در طول زمان نیز توسعه یافته‌اند» تعریف می‌شود. بر اساس این تعریف، ارزش‌ها و الگوهای اساسی رفتاری، از اعتقادات و باورهای اساسی نشأت می‌گیرند و بر نگرش و رفتار فردی و عملکرد سازمانی تأثیر می‌گذارند.

با توجه به تعریف‌های ارائه شده، به‌ویژه تعریف ادگار د شاین، فرهنگ سازمانی عبارت است از: نظام اعتقادات و باورهای اساسی، ارزش‌های حاکم و الگوهای رفتاری، که عموماً افراد سازمان به آنها پایبند بوده و آنها را پذیرفته‌اند و در طول زمان نیز توسعه یافته است. این تعریف، دارای سه سطح می‌باشد که عبارتند از: سطح اولیه و پایه فرهنگ سازمانی که عبارت از مفروضات و اعتقادات اساسی است و در مبانی فرهنگی کشور ما از آن به‌عنوان «جهانبینی» یاد می‌کنند. سطح دوم، که ارزش‌ها نام دارد و در مبانی کشور ما از آن به‌عنوان مجموعه باید و نبایدها در نظام اعتقادی یاد می‌شود، «ایدئولوژی» هم نام می‌گیرد. سطح سوم، که مجموعه الگوهای رفتاری است. در واقع آنچه که در کشور و یا سازمان‌ها مشاهده می‌شود، شامل شیوه مدیریت، سازمان‌دهی، نوع ارتباطات و رهبری در سازمان‌ها می‌باشد. همچنان که مشاهده می‌شود الگوهای رفتاری در سازمان از سطوح زیرین یعنی ارزش‌ها و اعتقادات اساسی نشأت گرفته می‌شود (همان، ص ۱۵۳).

بسیج و فرهنگ بسیج

یکی از ساختارهای قوم‌بخش جوامع کنونی، نهادها و تشکل‌های مردم نهاد موسوم به سازمان‌های

غیردولتی هستند که در ابعاد و اشکال مختلف و در زمینه‌های گوناگون، در حال فعالیت مدنی و اجتماعی هستند (شیرین، ۱۳۸۸). بسیج، نهادی اجتماعی با ابعاد متعدد و وسیع برای پاسخگویی به نیازهای اساسی جامعه، اعم از سیاسی، فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و در صورت نیاز، امنیتی و نظامی است (خزایی، ۱۳۸۷، ص ۶۸). بسیج ابتدا در کاربردی نظامی برای محافظت از انقلاب اسلامی تبلور یافت. بنابر آنچه در سال‌های بعد نیز توسط رهبر کبیر انقلاب و پس از ایشان مقام معظم رهبری، به‌عنوان رهنمود بیان شده، مشخص شده است که بسیج یک سازمان صرفاً نظامی نبوده است. بالاتر از آن، حتی سازمان هم نیست، اگر چه جلوه‌ای از آن در سازمان نیروی مقاومت بسیج جلوه‌گر شده است (حسنی آهنگر و بزمشایی، ۱۳۸۸).

بسیج به مثابه تجلی مشارکت مردم در گذار نظام از شرایط و بحران‌های گوناگون، نهادی است که به ابتکار و دوراندیشی عالمانه حضرت امام^ع، تأسیس شد. در اساسنامه بسیج مستضعفان هدف، بسیج را به این صورت تعریف کرده‌اند: هدف آن نگرهبانی از انقلاب اسلامی و دستاوردهای آن و جهاد در راه خدا و گسترش حاکمیت قانون خدا در جهان، طبق قوانین جمهوری اسلامی ایران و تقویت کامل بنیه دفاعی از طریق همکاری با سایر نیروهای مسلح و همچنین، کمک به مردم هنگام بروز بلا و حوادث غیرمترقبه می‌باشد (کیکاجوری، ۱۳۸۹).

امام خمینی^ع، بسیج را یک فرهنگ که در بین مردم قرار دارد، معرفی نموده که ریشه در باورهای انقلابی، اسلامی و ملی ایران دارد. معنویت، شجاعت، ولایت، آگاهی و شناخت، دشمن شناسی و حریت از شاخص‌های این تفکر محسوب می‌گردند.

رهبر معظم انقلاب اسلامی، در رابطه با ضرورت حضور بسیج در عرصه‌های مختلف می‌فرمایند: «در دوران جنگ، بسیج مال جنگ است، در دوران پشتیبانی مال پشتیبانی، در دوران علم مال تحصیل و تدریس و در دوران سازندگی، مال سازندگی است». ایشان در جای دیگری می‌فرمایند: «بسیج به معنای حضور شجاعانه، فداکارانه و مخلصانه انسان‌های پیشگام در تمامی عرصه‌های مورد نیاز نظام اسلامی و کشور است» (ادیب و همکاران، ۱۳۹۱).

با توجه به اینکه بسیج انقلاب اسلامی ایران، بیش از آنکه دارای سازمان رزمی مشخص باشد، دارای فرهنگ و تفکر است. شالوده اصلی سازمان بسیج را همین فرهنگ و تفکر تشکیل می‌دهد، در تبیین فرهنگ و تفکر بسیج و ویژگی‌های آن، نظریه‌های مختلفی ارائه شده است که در رأس آن، فرمایشات امام خمینی^ع و آیت‌الله خامنه‌ای قرار دارد. ایشان، بسیج را یک فرهنگ معرفی نموده که در بین مردم ایران

قرار دارد و ریشه در باورهای انقلابی، اسلامی و ملی ایران دارد. امام خمینی علیه السلام نیز فرمایشات مبسوطی دارند که در مجموع، شاخص‌های فرهنگ و تفکر بسیج را می‌توان از آن استنباط نمود.

فرهنگ بسیج در نقش سرمایه

نظریه شایستگی فرهنگی، بیانگر وجود هماهنگی و تطبیق فرهنگ با اهداف و مأموریت سازمان و انسجام بین مؤلفه‌ها بوده و مشتاقانه توسط افراد آن سازمان حفظ و رعایت می‌شود و می‌تواند برای سازمان نقش یک سرمایه اصلی را ایفا کند. به نظر می‌رسد، فرهنگ بسیج توانایی بالقوه‌ای در این زمینه دارد (صالحی امیری، ۱۳۹۲، ص ۹۱).

سازمان‌ها برای اینکه بتوانند به این مهم دست یابند، باید از طریق تحقیقات و کسب نظر از ذی‌نفع‌های مهم سازمان، مهم‌ترین مؤلفه‌های فرهنگی مؤثر برای دستیابی به اهداف و خدمت بهتر به مردم را شناسایی و ترویج دهند. در نظام اعتقادی ما، تأکید به مواردی مثل معنویت و عدالت، فرهنگ مشارکت همه جانبه، صداقت در گفتار و عمل، فرهنگ وفاداری و رفتار شهروندی سازمانی، رهبری تحول آفرین، رهبری عاطفی و اعتمادساز، اشتیاق برای تغییر و بهبود کیفیت، - تعهد عاطفی به سازمان و مشتری، وظیفه شناسی و مسئولیت‌پذیری شده است (همان، ص ۱۵۰).

تدوین و ارائه الگوهای مدیریتی در هر کشور و سازمانی، بر نوعی اعتقاد درباره هستی و تحلیل از جهان مبتنی است. همه نظام‌های اجتماعی، متکی به نوعی جهان‌بینی می‌باشند. هدف‌هایی که یک مکتب ارائه می‌دهد، به تعقیب آنها دعوت می‌کند، راه و روش‌هایی که تعیین می‌کند، بایدها و نبایدهایی که انشاء می‌کند، همه بر طراحی و تدوین نظام‌های اجتماعی و اداره امور سازمان‌ها تأثیر می‌گذارد. دین، با ارائه اصول موضوعه خاصی، که متناسب با جهان‌بینی است، در نظریه‌های علوم اثر می‌گذارد. مهمترین اثری که علوم کاربردی از دین می‌پذیرد، اثری است که از نظام ارزشی آن، حاصل می‌شود. این اثر، نظام رفتاری را هدایت می‌کند و بدان جهت می‌دهد (مکارم شیرازی، ۱۳۶۸، ص ۱۶).

بنابراین، تدوین الگوی مناسب مدیریت و فرهنگ سازمانی در نظام اسلام، تابع جهان‌بینی اسلام و نظام ارزشی اسلام در محیط کار است. با توجه به آن، لازم است در ابتدا به مبانی فکری و جهان‌بینی اسلامی توجه شود. همچنین، به مطالعه عمیق سیره اولیاء دین، بخصوص شخص رسول اکرم صلی الله علیه و آله و حضرت امیرالمؤمنان علیه السلام، که کلید رمز موفقیت را از خدای خود، در دست داشته‌اند، پرداخته شود. اگر انسان روش اولیاء دین اسلام را مطالعه کند، متوجه می‌شود که چه میزان بر اصول دقیق رهبری منطبق

است و نتایج شگرفی از طریق مدیریت و رهبری خود در دنیا گرفته‌اند. (مطهری، ص ۱۱۵). برای مطالعه جهان‌بینی اسلامی و ارزش‌های اسلامی در محیط کار، دانشجویان باید به منابع معتبر مراجعه و مطالعه نمایند. مطالعه اولیه‌ای که در این زمینه صورت گرفته است، نشان می‌دهد که عوامل زیر به‌عنوان فرهنگ سازمانی مطرح می‌باشد. البته این فقط یک الگو می‌باشد که قطعاً باید مطالعه و تحقیقات بیشتری در آن صورت گیرد.

تقوای الهی، سعه صدر، امر به معروف و نهی از منکر، عدالت و انصاف، وفای به عهد، صداقت و راستگویی، اخلاص، توکل به خدا در تصمیم‌گیری، شورا و مشورت، احساس مسئولیت، وجدان کاری و تعهد به اهداف، کاردانی و تخصص، سخت‌کوشی، روابط صمیمی و دوستانه و سن خلق.

روشن‌شناسی پژوهش

مهم‌ترین جنبه تحقیق علمی، که اصالت و اعتبار تحقیق را می‌رساند، روش تحقیق یا همان متدولوژی است (گل‌وردی، ۱۳۹۳، ص ۷۱). همان‌گونه که بیان شد، هدف پژوهش، شناخت ابعاد و مؤلفه‌های فرهنگ بسیج، در بیانات مقام معظم رهبری است. بنابراین، این پژوهش از حیث هدف، اکتشافی یا بنیادین، به لحاظ روش، کیفی و دارای رویکردی استقرایی است. برای تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها و در نهایت، شناسایی مدل، از تکنیک تحلیل مضمون استفاده می‌شود.

تحلیل داده‌ها

داده‌های این پژوهش، از بررسی ۱۹ سخنرانی و دو پیام مقام معظم رهبری خطاب به بسیجیان به دست آمده است: پس از مکتوب کردن سخنرانی‌های معظم‌له، برای تحلیل آنها از تکنیک تحلیل مضمون استفاده گردید. تحلیل مضمون، در واقع، نوعی استنتاج از داده‌های کیفی است که مبتنی بر واحدهای مضمون نظریه‌سازی است. این راهبرد با یافتن الگو(های) مکنون و پوشیده موجود در داده‌ها، یا بازخوانی تشخیص و دیدگاه محققان درباره داده‌ها تلاش می‌کند یافته‌های تحقیق را بهبود بخشد. وجهه همت این روش، گذار از تمرکز صرف بر مسموعات و کدهای مستخرج از مصاحبه و یافتن مضامین توصیف‌گری است که فهم دقیق‌تری از پدیده‌ها حاصل کند (ساندلوسکی، ۲۰۰۶، ص ۱۴۵).

مضمون، الگویی است که در داده‌ها یافت می‌شود و حداقل به توصیف و سازماندهی مشاهدات و حداکثر به تفسیر جنبه‌هایی از پدیده می‌پردازد (بویاتزیس ۱۹۹۸، ص ۴). (استرلینگ، ۲۰۰۱)، در دسته‌بندی خود از مضمون، سه گونه مضمون پایه، سازمان‌دهنده و فراگیر را شناخته، معتقد است: با تحلیل مضامین، شبکه‌ای از مضامین ایجاد می‌شود و در نهایت، با تحلیل آنها، مفاهیم کلیدی، استخراج و مدل تبیین می‌گردد.

مضمون پایه از سایر مضامین به داده‌ها، نزدیک‌تر است. این مضامین، مستقیماً از داده‌های متنی، استخراج و مبنایی برای سایر مضامین بالا دستی، محسوب می‌شود. طبقه بعدی، مضامین سازمان‌دهنده هستند که مضمون، واسطه است و مضامین پایه را در خوشه‌هایی، طبقه‌بندی و نام‌گذاری می‌کند. در واقع، این مضامین، خوشه‌هایی هستند که مضامین پایه را در سطحی انتزاعی‌تر، دسته‌بندی، تلخیص و نام‌گذاری می‌کند. در نهایت، مضمون فراگیر مطرح می‌شود. این دسته از مضامین، بالاترین سطح مضمون هستند که از طریق تلخیص مجموعه‌ای از مضمون‌های سازمان‌دهنده، بازتولید می‌گردند. آنها بیشترین سطح انتزاع را دارند (مرتضوی و همکاران، ۱۳۹۲).

برای فرایند تحلیل مضمون، پژوهشگران مرحله‌ای را معرفی نموده‌اند، که به اختصار عبارتند از: (عابدی جعفری و همکاران، ۱۳۹۰).

گام نخست، آشنا شدن با متن داده‌ها است. در این مرحله، پژوهشگر ضمن استخراج داده‌ها، به خوبی با آنها انس می‌گیرد. گام بعد، ایجاد کدهای اولیه است. پژوهشگر از طریق کدگذاری، به تفکیک متن به بخش‌های کوچک‌تر می‌پردازد و ایده‌های اولیه را از تحلیل داده‌ها می‌نویسد. گام سوم، جست‌وجو و شناخت مضامین است که از بخش‌های کد گذاشته متن مضامین، استخراج می‌شوند. گام چهارم، ترسیم شبکه مضامین است. پژوهشگر در این مرحله، ضمن بررسی همخوانی مضامین با کدهای مستخرج و مرتب نمودن مضامین، به انتخاب مضامین اصلی، سازمان‌دهنده و فراگیر می‌پردازد. وی، سپس به تحلیل شبکه مضامین می‌پردازد. در این مرحله، مضامین، تعریف و نام‌گذاری می‌شود و پژوهشگر به توصیف و توضیح شبکه مضامین می‌پردازد.

گام پایانی، مرحله تدوین گزارش است که با تلخیص شبکه مضامین و بیان مختصر و صریح آنها، نمونه‌های جالب از داده‌ها استخراج می‌شود. در ذیل، ابتدا مدل کلی پژوهش و سپس، جدول مضامین آورده می‌شود.



نمودار (۱): مدل مفهومی پژوهش (محقق ساخته)

مضمون فراگیر	مضمون سازمان‌دهنده	مضمون پایه	داده
تقویت ایمان	تقویت ایمان	اخلاص	پایه اصلی کار بسیجی، اخلاص است. «گمنام»، از جمله تعبیرات امام است: «مکتب شهدان و شهیدان گمنام»
		صفا و خلوص	من به شما عزیزانم عرض کنم که یکی از برجسته‌ترین خصوصیات که ما برای فرد بسیجی قائل هستیم، عبارت است از: صفا و خلوص. اخلاص و معنویت بسیجی و ارتباط با خدا در بسیجی، یک خصوصیت عمده است
		توکل به خدا	توکل به خدای متعال بکنیم. حقیقت قضیه هم همین است؛ حول و قوای جز آنچه که در اختیار خالق ذوالجلال است، وجود ندارد
		تقویت رابطه با خدا	من از این اجتماع بزرگ شما استفاده می‌کنم و به همه شما و همه کسانی که صدایم را می‌شنوند - یا بعداً خواهند شنید - عرض می‌کنم: عزیزان من! رابطه خودتان را با خدا، هر چه می‌توانید مستحکم‌تر کنید
		اعتماد به خدا	شما زمانی می‌توانید برای خدا کار کنید که روحیه اعتماد به خدا در شما ایجاد شود.
		پایبندی به معارف اسلامی	هر قدر ما از معارف اسلامی دست برداریم، از تلاش و تکاپو دست برداریم ضرر خواهیم کرد و ضربه خواهیم خورد
		ایجاد ایمان راسخ	توصیه اکید می‌کنم به استحکام و عدم سایش اعتقادی و ایمانی و عملی
		داشتن بصیرت	دومین پایه تفکر بسیجی، بصیرت و روشن بینی است
		تأکید بر آموزش	اما باید سازماندهی و آموزش و بازآموزی داشته باشد. نباید به آموزشی که طی چند ماه داده می‌شود، اکتفا کرد، بلکه بایستی آن را تکرار نمود
		تعمیق و معارف و فهم از دین	تعمیق و معارف و فهم از دین
علم‌آموزی	بسیج باید جلوتر از همه وارد عرصه علم بشود. شما باید بروید و عرصه‌های علمی را، عرصه‌های فناوری را، نوآوری‌های علمی و آفاق شناخته‌نشده علم را تصرف کنید		
تقویت بنیه علمی و فکری و روحی	دانشجوی بسیجی، پیکار فرهنگی و فکری و عقلانی را نیز مانند حضور در میدان‌های جنگ، با تکیه بر هوشمندی و تلاش و توکل به پیش می‌برد		
آگاهی، تعهد، بصیرت	بسیج، عبارت است از تشکیلاتی که در آن، افراد متفکر و تنها، به یک مجموعه عظیم و منسجم و به یک گروه آگاه، متعهد، بصیر و بینا به مسائل کشور و به نیاز ملت، تبدیل می‌شوند		
رجوع به راهنمایی و توصیه علما و سیره بزرگان (الگوگیری)	بایستی پایه‌های معارف را در دل‌هاتان مستحکم کنید. من توصیه می‌کنم در زمینه مسائل دینی، جوان‌ها از معارف بلندی که جزو بهترین آنها آثار شهید مطهری است.		
تعمیق علم و دانش	تعمیق علم و دانش	تعمیق علم و دانش	بسیجی، جوانی خود را معتنم می‌شمرد و از لحظه‌های گران‌بهای آن برای خودسازی علمی و فکری و روحی بهره می‌گیرد.
		علم‌آموزی	رکن دوم کارهای موفق، آسیب‌شناسی و ملاحظه نقص‌هاست برای اینکه ضعف‌ها برطرف شود
		تقویت بنیه علمی و فکری و روحی	مسئولان محترم بسیج باید به سازماندهی خیلی اهمیت دهند؛ زیرا اصل قضیه، سازماندهی است و در چارچوب سازماندهی خوب، آموزش و پشتیبانی و تغذیه فکری خوب شکل می‌گیرد.
		آگاهی، تعهد، بصیرت	تأکید بر لزوم داشتن ابتکار و نوآوری برای پیش بردن اهداف بسیج
		رجوع به راهنمایی و توصیه علما و سیره بزرگان (الگوگیری)	یک عده‌ای اشتباه می‌کنند؛ خیال می‌کنند بسیجی یعنی کسی که پایند به مقررات نیست، پایند به قوانین نیست، پایند به ضوابط مستقر در جامعه نیست؛ نخیر، این اشتباه است، این خطاست.
		تعمیق علم و دانش	رکن اول کارهای موفق، پیش‌بینی راه برای پیشرفت است.
		تعمیق علم و دانش	در تحلیل‌هایتان همیشه دشمن را لحاظ کنید و بفهمید که دشمن امروز چه کار می‌کند.
		تعمیق علم و دانش	بسیج مظهر ارزش‌های فعال و زنده یک جوان مؤمن است؛ یکی‌اش هم انضباط است.
		تعمیق علم و دانش	بسیجی یعنی اینکه بفهمد کشورش باید مستقل و آزاد باشد... و بخواهد در این راه تلاش کند
		تعمیق علم و دانش	مسئولیت‌پذیری
تعمیق علم و دانش	تعمیق علم و دانش	تعمیق علم و دانش	
		تعمیق علم و دانش	
		تعمیق علم و دانش	
		تعمیق علم و دانش	
		تعمیق علم و دانش	
		تعمیق علم و دانش	
		تعمیق علم و دانش	
		تعمیق علم و دانش	
		تعمیق علم و دانش	
		تعمیق علم و دانش	

تعمیق علم و دانش

دوراندیشی و برنامه‌ریزی

رعایت اخلاق	دور ماندن از پلیدی و آلودگی	یکی از کارهایی که دشمن می‌کند این است که این جوانان پاک و پاکیزه و طیب و طاهر ما را دچار آلودگی کند.
	تأکید بر معنا گرایی و دوری از دنیا گرایی	اگر در کارهایی که دیگران از روی دست هم انجام داده‌اند (ساختن نیروهای پاینده به نظام)، تکیه بر ظاهر و برداعا و بر زرق و برق است و از باطن و معنا خیری نیست، در بسیج درست برعکس است.
	بردباری و صبر	اگر بخواهید این بنای رفیع همین طور مستحکم مثل دژ پایداری و استواری در مقابل دشمنان قرار بگیرید، باید این رعایت‌ها را بکنید؛ بردباری نشان بدهید، صبر نشان بدهید، اخلاق نشان بدهید
	رعایت اخلاق	توانایی‌های مجموعه بسیجی را باید بالا برد. الزامات اخلاقی عملی را باید در مجموعه بسیج بالا برد؛ یعنی باید اخلاقیات نیکوی اسلامی را پرورش دهیم.
	دوری از حب دنیا	آفت دیگری که می‌تواند بسیج را تحدید کند، ورود در مسابقه زرق و برق زندگی است، نگوید فلانی به دست آورد من هم باید داشته باشم.
	مبارزه با نفس به خصوص غرور	یکی از آفت‌ها در بسیج، غرور است. ما که حالا بسیجی هستیم به دیگران به چشم تحقیر نگاه نکنیم.
	مراقبت از نفس	یک نکته دیگر این است که از آفت‌ها (نفسانی) نسبت به خودمان پرهیز کنیم.
	دوری از مادیات و پرهیز از گرفتار شدن در زرق و برق دنیا	بسیج نه به پول وابسته است، نه به عنوان و جاه و جلال وابسته است
	رعایت اخلاق	من دعوت می‌کنم بسیجیان عزیز را به اخلاق . اخلاق یعنی چه؟ یعنی حلم و بردباری، صبر و مقاومت، صدق و صفا، شجاعت و فداکاری، طهارت و پاکدامنی
	حضور در میدان (ساختن کشور)	موضع فعال و تأثیرگذار در برابر محیط به جای منفعل بودن
جبران عقب ماندگی‌ها		شما باید با نیروی خود، با اراده خود، با دانش خود و با ایمان خود، عقب ماندگی‌های چندده ساله دوران قبل از انقلاب را جبران کنید.
حضور در میدان		بسیج، یعنی حضور بهترین و با نشاطترین و با ایمان‌ترین نیروهای عظیم ملت در میدان‌هایی که برای منافع ملی و برای اهداف بالا، کشورشان به آنها نیاز دارد.
ساختن کشور		عزیزان من! کشور مال شماس؛ کشور متعلق به نسل جوان است؛ شما باید این کشور را بسازید؛ شما باید پایه‌های مجد و عظمتی را که این انقلاب و دست توانای معمار انقلاب بنا گذاشته است، حفظ کنید و بالا ببرید؛
پا در رکاب بودن		جمعی از بهترین و مؤمن‌ترین مردم در هر عرصه‌ای که کشور و نظام به آن احتیاج دارد، بی‌محابا وارد شوند، همه‌ی توان خودشان را کف دست بگیرند، بیاورند توی میدان
استقلال طلبی و آزادی خواهی		بسیج یعنی اینکه بدانند و بفهمند که کشورش باید مستقل و آزاد باشد و بخواهد که در این راه تلاش کند
آمادگی دائمی		بسیجی، هر یک از احاد ملت است که در هر جایی که به حضور او نیاز هست، آماده باشد.
جان بر کف بودن		بسیج تعریف مشخصی دارد: احاد مردمی، که با هدف والای الهی و با روحیه خستگی‌ناپذیر، وسط میدان، هر جایی که لازم باشد حضور پیدا می‌کنند، استعداد خودشان را بروز می‌دهند، آنچه دارند در صحنه می‌گذارند، و از خطرات این راه هم نمی‌ترسند؛ یعنی جان‌شان را کف دست گرفته‌اند.
پا در رکاب بودن		آمادگی، کمر بستگی، پایه رکاب بودن؛ این هم یکی از شرایط لازم است و توصیه‌های لازمی است که ما به برادران و خواهران بسیجی باید بکنیم.
بعد رفتاری فرهنگ بسیج		تلاش و پیشکار

تأثیر گذاری بر محیط	هر چه می‌توانید کیفیت خودتان را بالا ببرید تا بتوانید بر روی فضای عمومی جامعه اثر بگذارید و جوان‌های بیشتر و مجموعه‌های بیشتری را به آن مرکزیت اصولی و آرمانی نزدیک کنید.
پرهیز از تنبلی	پرهیز از تنبلی و احساس خستگی در خدمت کردن به مردم
تلاش در راه آرمان‌ها	بسیجی بودن، به میدان آوردن همه توانایی‌های خود در راه آرمان‌های نظام اسلامی است.
تلاش مجاهدانه برای تحقق اهداف	یک بسیجی، آن کسی است که مقدرات و امکان خود را در راه هدف‌های عظیم این ملت به میدان می‌آورد.
انجام تکلیف	عزیزان من! آنچه مهم است، این است که همه آحاد ملت، در پای انجام تکلیف آماده باشند.
مردمی بودن	بسیج، چیزی جدای از مردم نیست.
مردمی بودن	بسیج مثل انقلاب، مردمی بود و مردمی است.
دلسوزی نسبت به مردم	نقل داستانی از جناب مالک‌اشتر در مورد دلسوزی نسبت به مردم
مردمداری و رعایت اخلاق	شما بسیجی‌ها باید به گونه‌ای رفتار کنید که احترام و محبت مردم جلب شود. شما باید نمونه‌ای اخلاق و تواضع و مهربانی و رعایت مقررات باشید.
رفتار مبتنی بر مبانی اسلام با مردم	رفتار بسیجیان با آحاد مردم که خیلی‌هاشان به معنای واقعی بسیجی هستند، باید به گونه‌ای باشد که آنها بگویند: اینها پرورش یافتگان نظام اسلامی هستند

جدول (۱): ابعاد مدل فرهنگی بسیج برگرفته از بیانات مقام معظم رهبری (محقق ساخته)

بیانات معظم‌له پیرامون فرهنگ مطلوب، مد نظر ایشان در مورد بسیج را می‌توان ذیل هفت مضمون سازمان‌دهنده و دو مضمون فراگیر دسته‌بندی نمود. مضامین سازمان‌دهنده شامل پایبندی به معارف اسلامی (تقویت ایمان)، مردم‌داری، تحصیل علم، تلاش و پشتکار، دوراندیشی و برنامه‌ریزی، حضور در میدان و رعایت اخلاق می‌گردد. مضامین فراگیر نیز در قالب نکات معطوف به دانش - نگرش و رفتار تقسیم‌بندی گردید؛ چرا که رهنمودهای ایشان، از یک جنس نبود و به اقتضای نیازها و اهداف و شرایط مختلف، بیانات مقتضای حال مطرح می‌گردید. از این رو، برخی توصیه‌ها ناظر به مسائل رفتاری و آنچه که در عرصه عمل باید رخ دهد و برخی نیز ناظر به تغییر و تحولات فکری و ارتقای اندیشه بود.

تقویت ایمان و پایبندی به معارف اسلامی، یکی از مضامین برجسته در بیانات معظم‌له است. ایشان در سخنرانی در جمع بسیجیان (۸۶/۸/۹) می‌فرمایند: «هر قدر ما از معارف اسلامی دست برداریم، از تلاش و تکاپو دست برداریم، ضرر خواهیم کرد و ضربه خواهیم خورد». همچنین، ایشان در دیدار بسیجیان استان کرمانشاه (۹۰/۷/۲۲) می‌فرمایند: «پایه اصلی کار بسیجی، اخلاص است». «گمنام»، از جمله تعبیرات امام است: «مکتب شاهدان و شهیدان گمنام». گمنام، یعنی دنبال نام و نشان نبودن. گفت: برای خدا کار کردن، که این ناشی است از روحیه اعتماد به خدا است». بیان این دست مطالب از معظم‌له، که عمدتاً در شروع هر دیدار هم مطرح می‌شود، خود حاکی از دغدغه ایشان به مد نظر قرار دادن موضوع تقویت ایمان در بین اعضای نهاد بسیج است.

مردم‌داری در بیانات حضرت علی علیه السلام، به‌عنوان یکی از معیارهای اصلی تصمیم‌گیری قرار دارد. همان‌گونه که حضرت در نامه ۵۳ عامه مردم را «ستون‌های استوار دین» می‌نامد و از مالک‌اشتر می‌خواهد

که در پی کسب خشنودی آنها باشد. به همین ترتیب، در بیانات مقام معظم رهبری، هم مردم‌داری از کلید واژه‌های مهم به شمار می‌آید. ایشان بیانات در مراسم بیعت بسیجیان نمونه کشور (۶/۴/۶۷) می‌فرمایند: «شما بسیجی‌ها باید به گونه‌ای رفتار کنید که احترام و محبت مردم جلب شود. شما باید نمونه اخلاق و تواضع و مهربانی و رعایت مقررات باشید». وجود مثال‌هایی زیادی از این دست، در بیانات معظم‌له بیانگر اهمیت جایگاه و رضایت مردم در فرهنگ مناسب مد نظر ایشان می‌باشد.

تحصیل علم و تقویت بنیه علمی، از نکات مدنظر مقام معظم رهبری خطاب به بسیجیان می‌باشد که مطرح کردن این دغدغه در مجامعی غیر از مجامع حوزوی و دانشگاهی، خود نشان از اهمیت این موضوع در نزد معظم‌له دارد. «بسیج باید جلوتر از همه وارد عرصه علم بشود. شما باید بروید و عرصه‌های علمی را، عرصه‌های فناوری را، نوآوری‌های علمی و آفاق شناخته نشده علم را تصرف کنید». ایشان، توصیه‌هایی این چنینی را در دیدار اعضای بسیج دانشجویی دانشگاه‌ها (۳۱/۲/۸۶) و دیدارهای مشابه مطرح نموده‌اند که بیانگر جایگاه علم و پیشرفت علمی در منظومه فکری ایشان می‌باشد. همچنین، در تذکری به مسئولان می‌فرمایند: «مسئولان کشور بدانند در سیاست‌های کلان و سیاست‌های اجرائی باید پیشرفت و رشد علمی کشور، برنامه قطعی و حتمی به حساب بیاید و ملاحظه شود». بیان این مطلب در بین نخبگان جوان و در عین حال، تأکید ایشان به اینکه بسیج باید جلوتر از سایر افراد وارد عرصه‌های علم گردد، نشان‌دهنده این مطلب است که ایشان در کنار توقعی که از اقبال علمی کشور برای توسعه و رشد علم دارند، توقع ویژه‌ای نیز در این زمینه از بسیجیان دارند. از این رو، تقویت بنیه علمی یکی از مؤلفه‌های خاص در مدل فرهنگی بسیج می‌باشد.

تلاش و پشتکار، دوراندیشی و برنامه‌ریزی، ساختن کشور و رعایت اخلاق، از مؤلفه‌های دیگر این مدل می‌باشد که مکرراً در بیانات مقام معظم رهبری بر آن تأکید شده است. در ذیل، به‌طور اختصار و به‌منظور جلوگیری از طولانی شده بحث، نمونه‌هایی از بیانات ایشان در مورد چهار مؤلفه آخر آورده شده است.

«بسیجی بودن، به میدان آوردن همه توانایی‌های خود در راه آرمان‌های نظام اسلامی است...». «در همه حرکت‌های موفق، دو کار لازم است: یک کار، پیش‌بینی‌های راه برای پیشرفت؛ کار دوم، ملاحظه نقص‌ها و آفت‌زدائی‌ها و شناخت آسیب‌ها، برای اینکه ضعف‌ها برطرف شود» «بسیج نه به پول وابسته است، نه به عنوان و جاه و جلال وابسته است، نه به دستور از بالا وابسته است. معیار بسیج، بصیرت است و ایمان. ایمان از دل او می‌جوشد، او را به کار وادار می‌کند؛ بصیرت هم به او تفهیم می‌کند که چگونه حرکت کند، معیارها را چگونه تشخیص بدهد، راه را چگونه طی کند. این معنای بسیجی است».

همه این هفت مضمون تشریح شده، خود در دل دو مضمون فراگیر قرار می‌گیرند. در واقع، همه توصیه‌های جداگانه‌ای که معظم‌له در دیدارهای مختلف با این قشر داشته‌اند، برای ساختن انسانی دارای دانش، نگرش و رفتار بسیجی به صورت توأمان است؛ زیرا داشتن رفتاری پایدار در عرصه عمل، نیازمند پشتوانه فکری و نگرشی صحیح و پایدار است. در غیر این صورت، رفتار ظاهر شده تحت تاثیر متغییری خارجی است که با از بین رفتن متغییر خارجی، رفتار ناشی از آن نیز پایدار نخواهد ماند. از این رو، رسیدن به انسانی تر از جامعه اسلامی، مستلزم تکامل هر دو بعد دانشی و نگرشی به همراه بعد رفتاری است.

بحث و نتیجه‌گیری

آنچه از بررسی تاریخچه بسیج مستضعفان و اهداف آن نهاد آشکار می‌گردد، پیوند نزدیک آن با اهداف و چشم‌اندازهای نظام و به تبع آن، سفارشات و منویات مقام معظم رهبری است. از این رو، بدیهی است که در راستای تحقق این اهداف، آگاهی هرچه بیشتر از نظام فکری مقام معظم رهبری و فهم مناسب از گفتمان مدنظر ایشان ضرورت پیدا می‌کند. از سوی دیگر، مقام معظم رهبری در بین اقشار مختلف مردم جایگاه ویژه‌ای برای نهاد بسیج قائل است. از این رو، ایشان به ترسیم ابعاد مختلف فرهنگ بسیج در دیدارهای خود با این نهاد، اعم از دیدارها و سخنرانی‌ها و پیام‌های مربوط به همایش‌ها و... پرداخته‌اند تا از یک سو، شکل‌گیری این فرهنگ موجب انسجام بیشتر در بین اعضای آن و از سوی دیگر، مثمرتر برای جامعه و ملت باشد.

از این رو، لزوم شناسایی ابعاد مدنظر فرهنگ مطلوب بسیج، از دید ایشان اهمیت پیدا می‌کند. آنچه که در این پژوهش مشخص گردید، پیچیده بودن نگاه ایشان به این نهاد است. در نتیجه، توصیه‌های ایشان به‌طور کلی در دو سطح عمل و نظر (دانشی - نگرشی) تقسیم‌بندی گردید. یک بسیجی مطلوب از دید فرهنگی، باید توأمان خصیصه‌هایی از جنس دانش و اندیشه مناسب و همچنین، رفتار مناسبی داشته باشد. خصیصه‌هایی همچون تقویت ایمان، تحصیل علم، دوراندیشی و برنامه‌ریزی و توجه به مسائل اخلاقی، ویژگی‌هایی هستند که از نظر دانشی و نگرشی، برای یک بسیجی مطلوب در بیانات ایشان نمود داشت. خصیصه‌هایی نیز مانند حضور در میدان‌هایی که برای تقویت و رشد انقلاب نیاز است و تلاش و پشتکار در این عرصه و همچنین، تکریم مردم در عرصه، ویژگی‌هایی هستند که از نظر رفتاری برای یک بسیجی مطلوب در بیانات ایشان مورد تأکید قرار گرفته است. از این رو، بر اساس نتیجه این پژوهش، با تلفیق این دو بعد کلی، در یک فرد بسیجی، فرهنگ مطلوب بسیج محقق می‌شود.

منابع

ادیب، یوسف و همکاران، ۱۳۹۱، «نقش بسیجیان و پایگاه‌های بسیج در اشاعه فرهنگ اقتصاد مقاومتی»، *مهندسی فرهنگی*، ج ۷ و ۷۳-۷۴، ص ۷۲-۹۸.

ب: سخنرانی‌های مقام معظم رهبری برگرفته از سایت <http://farsi.khamenei.ir>

بیانات در جمع بسیجیان حاضر در اردوی فرهنگی رزمی یاران امام علی علیه السلام ۷۹/۷/۲۹

بیانات در جمع بسیجیان، ۸۸/۹/۴

بیانات در جمع بسیجیان، ۸۶/۸/۹

بیانات در جمع نیروهای بسیجی شرکت کننده در اردوی رزمی فرهنگی علویون، ۸۰/۸/۲۱

بیانات در دیدار اساتید و دانشجویان دانشگاه امام صادق علیه السلام ۸۴/۱۰/۲۹

بیانات در دیدار اعضای بسیج دانشجویی دانشگاه‌ها، ۸۶/۲/۳۱

بیانات در دیدار اعضای مجمع عالی بسیج مستضعفین، ۹۳/۹/۶

بیانات در دیدار بسیجیان استان فارس، ۸۷/۲/۱۴

بیانات در دیدار بسیجیان استان کرمانشاه، ۹۰/۷/۲۲

بیانات در دیدار پنجاه هزار فرمانده بسیج سراسر کشور، ۹۲/۸/۲۹

بیانات در دیدار جمعی از بسیجیان و فعالان طرح «صالحین»، ۹۱/۹/۱

بیانات در دیدار جمعی از بسیجیان، ۷۲/۸/۳۰

بیانات در دیدار جمعی از بسیجیان، ۷۵/۸/۳۰

بیانات در دیدار جمعی از بسیجیان، ۷۶/۹/۵

بیانات در دیدار فرماندهان گردان‌های بسیج ۹۴/۹/۴

بیانات در دیدار فرماندهان نیروی مقاومت بسیج، ۶۹/۹/۱

بیانات در دیدار گردان‌های نمونه عاشورا و الزهراء بسیج، ۸۶/۹/۵

بیانات در دیدار هزاران نفر از بسیجیان در سالروز شهادت امام صادق، ۸۴/۹/۷

بیانات در مراسم بیعت بسیجیان نمونه‌ی کشور، ۶۸/۴/۶

پیام به پنجمین گردهمایی بسیج دانشجویی، ۷۷/۷/۱۴

پیام به همایش مسئولین بسیج دانشگاهی کشور، ۸۵/۶/۱

حسینی آهنگر، محمدرضا و بزمشایی، حمید، ۱۳۸۸، «به‌کارگیری راهبرد فوق فن‌آوری نرم»، *مطالعات بسیج*، ش ۱۲،

خزایی، علی‌اکبر، ۱۳۸۷، «تهدید نرم، خاستگاه‌ها، کارکردها و راه‌های مقابله، با تأکید بر نقش بسیج»، *خلیج فارس و امنیت*، ص ۹۲-۷۳.

زارعی‌متین، حسن، ۱۳۹۳، *مدیریت رفتار سازمانی پیشرفته*، تهران، آگاه.

شیرین، علی، ۱۳۸۸، «رسانه بسیج و بسیج رسانه‌ها»، *امید انقلاب*، ش ۴۰۳، ص ۵۷-۴۰.

صالحی امیری، و همکاران، ۱۳۹۲، *مبانی سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی فرهنگی*، تهران، مرکز تحقیقات استراتژیک.

عابدی جعفری، و همکاران، ۱۳۹۰، «تحلیل مضمون و شبکه مضامین: روشی ساده و کارآمد برای تبیین الگوهای

موجود در داده‌های کیفی»، *اندیشه مدیریت راهبردی*، سال پنجم، ش ۲، ص ۱۹۸-۱۵۱.

کلهر، رضا، ۱۳۸۷، «نهضت‌های بسیجی و بسیج نهضت‌ها با تأکید بر فرهنگ استراتژیک حضرت امام خمینی»،

مطالعات بسیج، س ۱۱، ش ۴۰، ص ۵-۲۴.

کیکاجوری، کیانوش، ۱۳۸۹، «نقش بسیج در مقابله با جنگ نرم»، *پیام انقلاب*، ش ۴۱، ص ۳۳-۱۸.

گل وردی، مهدی، ۱۳۹۳، *شناسایی عوامل مدیریتی مؤثر بر جانشین‌پروری*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. تهران، پردیس

فارابی دانشگاه تهران.

مرتضوی، سعید، و همکاران، ۱۳۹۲، «شناخت محتوای قرارداد روان‌شناختی در اعضای هیأت علمی (مورد مطالعه:

دانشگاه فردوسی مشهد)»، *اندیشه مدیریت راهبردی*، سال هفتم، ش ۲، ص ۱۲۲-۹۹.

مکارم شیرازی، ناصر، ۱۳۶۸، *مدیریت و فرماندهی در اسلام*، قم، نشر هدف.

Attride-Stirling, J., 2001., Thematic networks: an analytic tool for qualitative research. *Qualitative research*, 1(3), 385-405.

Boyatzis, R. E., 1998., *Transforming qualitative information: Thematic analysis and code development*. Sage.

Sandelowski, M., & Barroso, J., 2006., *Handbook for synthesizing qualitative research*. Springer Publishing Company.

ارائه الگویی اسلامی از معیارهای مدیریت دولتی با رویکرد تطبیقی به نظریه‌های «عاملیت» و «خادمیت»

m.ahopay@yahoo.com

مریم آهوپای / دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبائی

zareivash@gmail.com

فاطمه زارعی‌وش / کارشناس ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشگاه علامه طباطبائی

دریافت: ۱۳۹۵/۰۷/۰۴ - پذیرش: ۱۳۹۵/۱۱/۰۵

چکیده

نظریات مدیریت دولتی همانند سایر شاخه‌های معرفت، برگرفته از پیش‌فرض‌های فلسفی خاصی هستند که ممکن است با پیش‌فرض‌های فلسفی در یک جامعه اسلامی متفاوت باشند. «عاملیت» و «خادمیت» دو دیدگاهی هستند که در سال‌های اخیر، در مدیریت سازمان‌ها مطرح شده و هر کدام دارای پیش‌فرض‌ها و قضاوت‌های متفاوتی هستند و در مدیریت دولتی، پایه‌های اساسی نظریه‌های مدیریت دولتی نوین و مدیریت خدمات عمومی نوین را ایجاد کرده‌اند. هدف از این پژوهش، بررسی معیارهای اسلامی مدیریت دولتی با نگاه تطبیقی به معیارهای مطرح در دو نظریه مزبور با استفاده از تعالیم «نهج‌البلاغه» است. این پژوهش نوع نگاه هریک از نظریه‌ها به انسان، انگیزه‌های مہیج رفتار انسان، منافع عمومی و شهروندی، پاسخ‌گویی، هویت اصیل و وکیل، مشارکت مردمی، و هدف و ابزار هر نظریه را با استفاده از روش تحقیق «تطبیقی» بررسی کرده، در پایان الگویی جامع برای هریک از این معیارها با توجه به تعالیم «نهج‌البلاغه» ارائه داده است.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دولتی، نظریه «عاملیت»، نظریه «خادمیت»، الگوی جامع اسلامی.

مقدمه

در سلسله مراتب معرفتی در توضیح واقعیت، آنچه در عمل اجرا می‌شود مبتنی بر الگوهایی است برگرفته از نظریه‌هایی ویژه که خود ریشه در پارادایم‌هایی دارند که از یک فلسفه خاص نشأت گرفته‌اند (بستان، ۱۳۹۰، ص ۱۳). عمل و نظریه‌های مدیریت دولتی نیز از این قاعده مستثنا نیستند. نظریات مدیریت دولتی همانند سایر شاخه‌های معرفت، برگرفته از پیش فرض‌های فلسفی خاصی هستند که ممکن است با پیش فرض‌های فلسفی در یک جامعه اسلامی متفاوت باشند. «عاملیت» و «خدمیت» دو دیدگاهی هستند که در سال‌های اخیر، در مدیریت سازمان‌ها مطرح شده‌اند و هر کدام دارای پیش فرض‌ها و قضاوت‌های متفاوتی هستند. در مدیریت دولتی، نمود این دو دیدگاه را می‌توان در نظریات «مدیریت دولتی نوین» و «مدیریت خدمات عمومی نوین» یافت. نظریات «عاملیت» و «خدمیت» با پیش فرض‌های خاص خود، نوع نگاه متفاوتی را به مدیریت دولتی ایجاد می‌کنند که ممکن است مناسب آرمان‌های یک جامعه اسلامی نباشد. از آن‌رو که در بینش اسلامی، دین در تمام شئون زندگی انسانی مؤثر است، نوع مدیریت دولتی در یک جامعه اسلامی نیز ضرورتاً باید اسلامی باشد. به قول شهید مطهری صلاح و فساد در هریک از شئون زندگی انسانی بر سایر شئون زندگی او نیز اثر دارد (مطهری، ۱۳۶۸، ص ۱۵). از این‌رو، به طرح معیارهایی در خصوص مدیریت دولتی نیاز است که با ارزش‌ها و پیش فرض‌های دینی ما مطابق و سازگار باشد. در این مطالعه، با رویکردی تطبیقی، معیارهای اسلامی مدیریت دولتی در مقایسه با معیارهای آن از منظر دو نظریه «عاملیت» و «خدمیت» با بهره‌مندی از تعالیم **نهج‌البلاغه** مطرح و بررسی خواهد شد. بنا به ضرورت، علاوه بر تعالیم **نهج‌البلاغه**، از دیدگاه‌ها و نظرات اندیشمندان اسلامی نیز استفاده خواهد شد. معیارهای مدیریت دولتی تحت بررسی در این مطالعه، شامل نگاه هریک از نظریه‌ها به انسان، انگیزه‌های مهیج رفتار او، منافع عمومی، و شهروندی، پاسخ‌گویی، هویت اصیل و وکیل، مشارکت مردمی، و هدف و ابزار هر نظریه است. لازم به ذکر است که در این مطالعه، رویکرد اسلامی با لحاظ جنبه کل‌نگر و جامع دین، «الگوی جامع» نامیده می‌شود. از این‌رو، مسئله اصلی پژوهش در این تحقیق، ارائه الگویی اسلامی از معیارهای مدیریت دولتی است که این کار با رویکرد تطبیقی نسبت به دو نظریه «عاملیت» و «خدمیت» انجام خواهد گرفت. سؤالات اصلی این پژوهش با توجه به معیارهای برگزیده عبارت است از:

الگوی انسان در نگاه اسلام چگونه است؟ انگیزه‌های مهیج رفتار انسان از نظر اسلام کدام است؟ «منافع عمومی» در جامعه اسلامی چه تعریفی دارند؟ مفهوم «شهروندی» در یک جامعه اسلامی

چیست؟ نوع پاسخ‌گویی در حکومت اسلامی چگونه است؟ در حکومت اسلامی، منظور از «اصیل» و «وکیل» چیست؟ مشارکت شهروندان در حکومت اسلامی چه شکلی دارد؟ هدف دولت در یک جامعه اسلامی چیست؟ ابزار دولت برای نیل به هدف خود در جامعه اسلامی چیست؟

در هر بخش، ابتدا توضیح مختصری در خصوص معیار بحث ارائه خواهد شد، سپس موضع هریک از دیدگاه‌های «عاملیت» و «خادمیت» در خصوص آن معیار ارائه می‌شود و در نهایت، دیدگاه الگوی جامع در خصوص آن معیار با بهره‌گیری از آموزه‌های **نهج البلاغه** و بنا به ضرورت، با استفاده از نظرات اندیشمندان مطرح اسلامی، ارائه خواهد شد. در انتهای بحث، جمع‌بندی آنچه که گفته شد در قالب یک جدول برای مقایسه بهتر نظرات هریک از سه دیدگاه، ارائه خواهد گردید.

الگوی انسان

آشکار است که پیش‌فرض‌ها و نوع نگاهی که یک نظریه نسبت به انسان‌ها دارد، در سبک پیشنهادی مدیریت آن نظریه مؤثر است. در مدیریت دولتی نیز تعریفی که یک نظریه از انسان به عنوان عضوی از جامعه و یا به عنوان یک مدیر و کارگزار دولتی دارد، در شکل‌دهی الگوی مدیریتی آن نظریه اثرگذار است. در نگاه پارادایمی به ماهیت انسان، گفته شده است که هریک از پارادایم‌های علوم اجتماعی، تعریف و تفسیر خاصی از چیستی انسان ارائه داده‌اند. پارادایم «اثبات‌گرایی»، انسان‌ها را افرادی منفعت‌طلب و عقلانی می‌انگارد که نیروهای بیرونی به آنها شکل می‌دهند. پارادایم «تفسیری»، انسان‌ها را موجوداتی اجتماعی، برخوردار از آگاهی و اختیار تلقی می‌کند که پیوسته فهمی از دنیای خود دارند. و پارادایم «انتقادی»، انسان‌ها را افرادی خلاق، انطباق‌پذیر و دارای قابلیت‌های ناشناخته می‌داند که با فریب و استثمار به دام افتاده‌اند. در قرآن کریم و روایات اسلامی و نیز منابعی که به شرح و توضیح آنها پرداخته‌اند، اعم از تفسیری، کلامی، اخلاقی، فلسفی و مانند آن، نکات فراوانی درباره ماهیت یا طبیعت انسان مطرح شده است (ایمان، ۱۳۸۸، ص ۸۱-۸۷).

در این بخش، علاوه بر بهره‌گیری از تعالیم **نهج البلاغه**، از نظریات شهید مطهری در خصوص دیدگاه‌های مادی‌گرایانه و آرمان‌گرایانه، که با دیدگاه دو الگوی «عاملیت» و «خادمیت» در خصوص انسان سازگاری دارند، استفاده می‌شود.

الگوی «عاملیت»: یکی از بارزترین وجوه این دیدگاه، تأکید بر انسان اقتصادی است؛ به این معنا که انسان همواره می‌کوشد تا منفعت خویش را حداکثر کند. این نظریه فردگرا بوده و بر این پیش‌فرض

استوار است که مدیر و مالک در تعارضی نهادین، اسپرند. مدیران در پی نفع خویش، و صاحبان سازمان نیز خواهان افزایش سود خویش‌اند (الوانی، ۱۳۸۱، ص ۷).

الگوی «خادمیت»: این نظریه ریشه در اخلاقیات روان‌شناختی و جامعه‌شناختی دارد و در آن الگو از انسان تصویر می‌شود که جمع‌گراست. در این نظریه، انسان قبل از آنکه به نتایج کار خود در خصوص منافع شخصی بیندیشد، به مصالح جمع و منافع سازمان فکر می‌کند (الوانی، ۱۳۸۱، ص ۸).

الگوی جامع: از دیدگاه اسلامی، بر خلاف دو رویکرد دیگر، بنیان شخصیت انسان، هم دارای بعد مادی است و هم بعد روحانی. تصویری که شهید مطهری از انسان آرمانی اسلام نشان می‌دهد انسانی کامل و همه‌جانبه است. در نظریه «انسان کامل»، انسان در گستره بیشتر و افق والاتری قرار می‌گیرد و در یکی از ابعاد وجودی‌اش خلاصه نمی‌شود. شهید مطهری در تعبیری زیبا، انسان در نگاه مادی‌گرایانه، آرمان‌گرایانه و اسلامی را با هم مقایسه می‌کند؛ به این صورت که انسان الگوی مادی‌گرایانه چون از درون به آزادی نرسیده و تنها تعلقات بیرونی‌اش بریده شده، همچون مرغ بی‌بال و پری است که قید و بند از او برداشته شده، ولی در اثر بی‌بال و پر بودن، قادر به پرواز نیست. اما انسان الگوی نظریه آرمان‌گرایانه از درون آزاد است و از بیرون بسته. مرغ با بال و پری است که پایش به جسم سنگینی بسته شده است. اما انسان الگوی واقع‌گرایانه اسلامی، مرغ با بال و پری است که هم وسیله پرواز دارد و هم قید و بندهای سنگین از پایش گرفته شده است (مطهری، ۱۳۷۳، ص ۶۶).

همان‌گونه که امیرالمومنین علیه السلام، در خطبه اول **نهج البلاغه**، آنجا که در خصوص شگفتی آفرینش انسان و ویژگی‌های انسان کامل صحبت می‌کنند، هم به بعد مادی و هم به بعد روحانی انسان اشاره دارند: «سپس خداوند خاکی از قسمت‌های گوناگون زمین، از قسمت‌های سخت و نرم، شور و شیرین گرد آورد، آب بر آن افزود تا گلی خالص و آماده شد و با افزودن رطوبت، چسبناک گردید، که از آن اندامی شایسته و عضوهایی جدا و به یکدیگر پیوسته آفرید. آن را خشکانید تا محکم شد. آن‌گاه از روحی که آفرید در آن دمید تا به صورت انسانی زنده درآمد» (مظفری، ۱۳۹۰، ص ۱۱۱-۱۲۹).

مظفری در مقاله خود در خصوص مقایسه تطبیقی «تکریم انسان از منظر اسلام و لیبرالیسم»، ضمن تبیین مفهوم «تکریم» به حقوق انکارناپذیر مادی و معنوی انسان اشاره می‌کند که از نظر اسلام، اصالت نه در فرد و نه در جمع، بلکه در حق است و متناسب با آن، به فرد یا جمع توجه می‌کند، و از این رو، تکریم انسان در «حق‌گرایی» اوست (مظفری، ۱۳۹۰، ص ۱۲۰). در جایی دیگر، با استناد به آیات قرآن، اشاره دارد که انسان موجودی است خدایی و خاکی؛ خداوند او را از خاک آفریده و از روح خود در او

دمیده است. از یک‌سو، خلافت انسان کرامت او و فضیلتش بر بسیار از موجودات را مشاهده می‌کنیم، و از سوی دیگر، حرص، ناسپاسی، ضعف و نادانی در او جلوه می‌کند (همان). در تعریف این صفات در خصوص انسان، آمده است که انسان را بودی است و نمودی، ذاتی و صفاتی. او از دو استعداد و دو فعلیت برخوردار است: کمال و زوال؛ کمال بالقوه و بالفعل و زوال بالقوه و بالفعل؛ و از آن‌رو که موجودی مختار و صاحب اراده است، هر قوه را بخواهد تحقق می‌بخشد و همان می‌شود. قله کرامت را فتح می‌کند یا در دره ذلت سقوط می‌کند (همان، ص ۱۱۷). *بستان* (۱۳۹۲) در توصیف جامع خود، در خصوص ماهیت انسان، به ویژگی‌های تعقل، فطرت و هدایت و ضلالت اشاره می‌کند. وی در جمع‌بندی بحث خود، در خصوص ماهیت انسان با استناد به این ویژگی‌ها می‌نویسد: «انسان در پارادایم علم اجتماعی اسلامی، موجودی است بالقوه عقلانی، مختار، آگاه، سنجش‌گر، منفعت‌طلب، انحراف‌پذیر، تحت سلطه نسبی عوامل بیرونی و دارای جنبه‌های ثابت و متغیر (بستان، ۱۳۹۰، ص ۲۵). بنابراین، در دیدگاه اسلامی، انسان موجودی تک‌بعدی نیست و بعد اقتصادی انسان و یا روحی و روانی او حذف و نادیده گرفته نمی‌شود.

انگیزه‌های محرک رفتار

آنچه موجب تحریک رفتار و انجام فعل خاصی در انسان می‌شود انگیزه‌های اوست. با توجه به اینکه کدام سطح از انگیزه‌ها محرک رفتار انسان هستند، نوع رفتار او می‌تواند متفاوت باشد.

الگوی «عاملیت»: آنچه محرک انسان حسابگر اقتصادی در این الگوست نیازهای اولیه است شامل: نیازهای مادی، جسمانی و امنیت (الوانی، ۱۳۸۱، ص ۱۰). همان‌گونه که اشاره شد، زیربنای این الگو، نظریه مادی‌گرایانه است که مهم‌ترین انگیزه را برای انسان، انگیزه اقتصادی، و مهم‌ترین غریزه او را تلاش اقتصادی می‌داند.

الگوی «خدمیت»: در مدیریت بر مبنای نظریه «خدمیت» آنچه محرک رفتار انسان است نیازهای ثانوی انسانی است شامل: رشد، توفیق و خودیابی (همان).

الگوی «جامع»: از نظر شهید مطهری، انسان همچنان‌که ماده محض نیست، روح محض هم نیست. معاش و معاد همراه با یکدیگرند. جسم و روان در یکدیگر تأثیر متقابل دارند. ایشان با استناد به «ما انسان را از نطفه‌ای آفریدیم که در آن مخلوط‌های زیادی است» (نساء: ۲) تأکید می‌کند که عامل تفاوت انسان با حیوانات و فرشتگان همین حالت ترکیب در اوست (مطهری، ۱۳۹۲، ص ۳۷۲).

ایشان با چنین درکی از اسلام، دربارهٔ انسان تأکید می‌کند که کمال و سلامت انسان در گرو تعادل و توازن رشد همهٔ ابعاد وجودی، اوست. به تعبیر ایشان:

انسان با داشتن همهٔ استعدادها گوناگون - هر استعدادی که می‌خواهد باشد - آن وقتی انسان کامل است که فقط به سوی یک استعداد گرایش پیدا نکند و استعدادهای دیگرش را مهمل و معطل نگذارد و همه را در یک وضع متعادل و متوازن همراه هم رشد دهد (مطهری، ۱۳۹۲، ص ۳۵۲).

ایشان نظریهٔ مادی‌گرایانه را به علت آنکه تنها به ماده می‌اندیشد و برای روان هیچ اصلاتی قایل نیست و نظریهٔ آرمان‌گرایی را چون تنها به روان و درون انسان و رابطهٔ انسان با نفس خویش می‌اندیشد و آن را اصل و اساس می‌شمارد، نقد می‌کند. در خصوص نحوهٔ رسیدن به این تعادل در توجه به نیازها، در حکمت ۲۶۱ **نهج البلاغه** آمده است: «مردم در دنیا دو دسته‌اند: یکی آنکه در دنیا برای دنیا کار کند، و دنیا او را از آخرتش بازدارد...؛ و دیگری در دنیا برای آخرت کار کند، و نعمت‌های دنیا نیز بدون تلاش به او روی آورد، پس بهرهٔ هر دو جهان را چشیده، مالک هر دو جهان گردد و با آبرومندی در پیشگاه خدا صبح کند و حاجتی را از خدا درخواست نکند جز آنکه روا گردد.

همچنین در خصوص توجه به نیازهای مادی کارگزاران دولتی و اثرات تربیتی آن، حضرت علی علیه السلام در نامه ۵۳ **نهج البلاغه** تأکید می‌کنند که تأمین این نیازها مانع خیانت آنها خواهد شد: «سپس روزی فراوان بر آنان ارزانی دار، که با گرفتن حقوق کافی در اصلاح خود بیشتر می‌کوشند، و با بی‌نیازی دست به اموال بیت‌المال نمی‌زنند»؛ یعنی توجه به نیازهای مادی کارگزاران ابزاری تربیتی برای اصلاح و افزایش معنویت آنهاست؛ زیرا از نظر حضرت امیر علیه السلام، هر کس به دنیا به عنوان وسیله و ابزار نگاه کند، بصیرت و بینایی پیدا کند، اما هر کس به دنیا با نگاه اصلی و مستقل بنگرد، دنیا او را کور ساخته، از دیدن بسیاری از حقایق محروم شود (نهج البلاغه، ۱۳۹۰، خ ۸۲).

از نظر علامه مجلسی رحمته الله علیه اسلام سعی دارد انسان را به گونه‌ای رشد دهد که تمام حرکات و فعالیت‌هایش او را به هدف نهایی آفرینش، که همان «قرب الهی» است نزدیک کند. از نظر اسلام، فقط ارضای نیازهای واقعی است که می‌تواند انسان را به هدف نهایی خلقت نزدیک کند. به همین سبب، رسول خدا صلی الله علیه و آله فرمودند: «یا اباذر، لیکن لک فی کل شیء نیهٌ حتی فی النوم و الأکل» (مجلسی، ۱۳۶۵، ج ۸۲)؛ ای اباذر، باید در همه چیز، حتی در خوردن و خوابیدن هم نیتی داشته باشی.

بر اساس نظریهٔ «اصالت نیازهای معنوی»، هر چند در انسان نیازهای مادی از نظر زمانی زودتر جوانه می‌زند و خود را نشان می‌دهد، ولی به تدریج، نیازهای معنوی، که در سرشت نهفته است،

می‌شکفند، به گونه‌ای که در سنین رشد و کمال، انسان نیازهای مادی خویش را فدای نیازهای معنوی می‌کند. لذت‌های معنوی در انسان، هم اصیل است و هم نیرومندتر از لذت‌ها و جاذبه‌های مادی. انسان به هر اندازه آموزش و پرورش انسانی بیابد، نیازهای معنوی و لذت‌های معنوی و سرانجام، حیات معنوی‌اش، نیازها و لذت‌ها و حیات مادی‌اش را تحت تأثیر قرار می‌دهد. جامعه نیز چنین است؛ یعنی در جامعه‌های بدوی، نیازهای مادی بیش از نیازهای معنوی حکومت دارد، ولی به هر اندازه جامعه متکامل‌تر گردد، نیازهای معنوی ارزش و تقدم بیشتری می‌یابند و به صورت هدف انسانی درمی‌آیند و نیازهای مادی را تحت‌الشعاع قرار داده، در حد وسیله تنزل می‌دهند (مطهری، ۱۳۹۲، ص ۳۸۶). بنابراین، می‌توان گفت: در دیدگاه اسلامی، نه صرفاً نیازهای مادی و نه صرفاً نیازهای معنوی محرک رفتار انسان‌اند، بلکه تأکید بر تعادل و توازن بین نیازهاست؛ البته با این قید که نیازهای مادی ابزاری برای شکوفایی معنوی انسان به‌شمار می‌روند. بنابراین، در طراحی ساختارهای انگیزشی در الگوی «خدمت‌گزاری برای فعالیت دولتی»، هم به تأمین نیاز مادی / اولیه و هم نیازهای معنوی / ثانویه توجه می‌شود و از این لحاظ، در این الگو، تنها پی‌گیری منافع اقتصادی و مادی شهروندان منجر به رضایت آنها نخواهد شد.

هویت اصیل و وکیل

«اصیل» و «وکیل» الگویی است در بخش خصوصی که به منظور تشریح تفاوتی که غالباً بین اهداف سهام‌داران (اصیل) و اهداف مدیران (وکیل)، به امانتدار صاحبان اصلی، وجود دارد، استفاده می‌شود این الگو به لحاظ ویژگی پاسخ‌گویی‌اش، در بخش دولتی نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد. با مشخص شدن هویت «اصیل» و «وکیل» در رابطه مردم و دولت، مسئله پاسخ‌گویی و انگیزش وکیل (کارگزاران دولتی) نیز مشخص می‌شود.

نظریه عاملیت: در خصوص «اصیل» و «وکیل» در این الگو، می‌توان دو جایگاه را لحاظ کرد. در جایگاه اول، اصیل شهروندان هستند و وکیل دولت‌ها، اما از آن‌رو که این نظریه در درون دولت، بین سیاسیون منتخب و کارگزاران تمایز قایل می‌شود و مدیران دولتی تنها در قبال سیاسیون پاسخ‌گو هستند، می‌توان فرض کرد که در این دیدگاه، اصیل سیاست‌مداران منتخب مردم، و وکیل کارگزاران دولتی هستند.

نظریه خادمیت: این الگو (نظریه «خدمات عمومی نوین») با نقد دیدگاه قبل، تأکید می‌کند که

دولت‌ها مالکان کسب و کار برنامه‌هایشان نیستند. در این تفکر، برنامه‌ها و منابع دولتی به دولت تعلق ندارد، بلکه آنها صرفاً مسئول خدمت به شهروندان هستند (نرگسیان، ۱۳۹۲، ص ۳۱۹). از این نظر، مردم در نقش اصیل قرار گرفته‌اند و مجموعه دولت (چه مدیران منتخب و چه منصوب) همگی در نقش وکیلانی هستند که وظیفه‌شان خدمت به مردم است.

نظریه جامع: در این نگاه، حکومت، حق الهی خداوند خالق و مدبر و مالک جهان هستی است. براین اساس، حکومت بر انسان مطلقاً از آن خداوند است. از این رو، می‌توان صاحب اصلی حکومت و اصیل واقعی را در نگرش اسلامی، نه مردم و نه منتخبان آنان، بلکه خالق مطلق جهان واقع دید. در خطبه ۴۰ **نهج البلاغه**، حضرت علی علیه السلام در رد برداشت خوارج از آیه شریفه «ان الحكم الا لله»، (انعام: ۵۷)، مقصود این آیه را حاکمیت مطلق خداوند می‌داند؛ اما چون خداوند به صورت مادی و فیزیکی در میان مردم حکومت نمی‌کند، انسان‌ها ناگزیر از داشتن حاکمی هستند که به تعبیر امام، نیک یا بد خواهد بود. همچنین در حکمت ۴۰۴ **نهج البلاغه** به صراحت، اشاره شده است که «ما در برابر خدا مالک چیزی نیستیم، و مالک چیزی نمی‌شویم، جز آنچه او به ما بخشیده است. پس چون خدا چیزی به ما ببخشد، که خود سزاوارتر است، وظایفی نیز بر عهده ما گذاشته، و چون آن را از ما بگیرد تکلیف خود را از ما برداشته است». در جای دیگر، در خطبه ۳ اشاره می‌کنند که حکومت عهد و مسئولیتی است که خداوند از دانشمندان هر جامعه گرفته که در برابر شکم‌خواری ستمگران و گرسنگی ستم‌دیدگان سکوت نکنند.

در عین حال، حضرت علی علیه السلام بر وظایف و مسئولیت متقابل حکومت و مردم نسبت به یکدیگر و نسبت به حقی که خداوند قرار داده است، در خطبه ۲۱۶ می‌فرمایند: «و در میان حقوق الهی، بزرگ‌ترین حق، حق رهبر بر مردم و حق مردم بر رهبر است؛ حق واجبی که خدای سبحان بر هر دو گروه لازم شمرده و آن را عامل پایداری پیوند ملت و رهبر و عزت دین قرار داده است».

در یک حکومت اسلامی، اصیل واقعی خداوند است و کارگزاران دولت وکلایی هستند که بار مسئولیت و امانت خدمت به مردم را به عهده دارند. علاوه بر این، مردم نیز در یک جامعه اسلامی، در قبال حکومت خود وظایف و تکالیفی دارند. پس هم مردم و هم حکومت در برابر اصیل واقعی، یعنی خداوند وکیل و مکلف هستند. در سطحی دیگر، بنا به امانت بر دوش دولت می‌توان گفت: حکومت وکیل و مردم اصیل‌اند.

منافع عمومی

طرز تلقی از منافع عمومی، که به مسئله جامعه‌شناختی «اصالت فرد و جامعه» نیز بازمی‌گردد، در شکل خدماتی که دولت‌ها ارائه می‌دهند تأثیر زیادی دارد. از این‌رو، به عنوان یکی از ابعاد بحث مدیریت دولتی، در این مطالعه لحاظ می‌شود.

الگوی عاملیت: از نظر این الگو منفعت عمومی چیزی جز جمع منافع شخصی افراد نیست. از این‌رو، دولت‌ها باید حوزه‌های شبه‌بازاری از انتخاب را برای افراد به عنوان مشتری ایجاد کنند که این امر به نوبه خود، موجب می‌شود که تصمیمات بر اساس منافع شخصی اتخاذ شود. در الگوی «عاملیت»، انتخاب‌های فردی در یک حوزه شبه‌بازاری مافوق و برتر از اقدامات جمعی مبتنی بر ارزش‌های مشترک قرار دارند (نرگسیان، ۱۳۹۲، ص ۱۹۷). بنابراین، در جدال جامعه‌شناختی اصالت «فرد» یا «جامعه» الگوی «عاملیت» اصالت را به انتخاب‌های فردی می‌دهد.

الگوی «خادمیت»: در این الگو، با تأکید بر ارزش‌هایی همچون عدالت، انصاف و برابری، نقش دولت‌ها در تأمین منافع عمومی چیزی بیش از مهیا کردن بستر برای انتخاب‌های فردی است. در الگوی «خادمیت»، پی‌گیری منافع عمومی از طریق دولت، در حالی متداول است که شهروندان یا کارکنان دولتی در برابر منافع شخصی، که منافع عمومی را کاهش می‌دهد، ایستادگی کنند. به این معنا که وقتی منافع شخصی در مقابل منافع جمعی قرار می‌گیرد باید منافع جمعی انتخاب شود. البته این به معنای اصالت مطلق جامعه نیست؛ زیرا طرف‌داران اصالت جامعه به تعبیری تلاش می‌کنند جامعه را پاشنه آشیل جهان فرض کرده، آن را حقیقت اصیل بدانند. جامعه‌ای که کاملاً متمایز از افراد تشکیل‌دهنده آن است و آثار و خواص ویژه‌ای دارد که در افراد انسانی دیده نمی‌شود (سوزنچی، ۱۳۸۵، ص ۴۳). دنیاهت و دنیاهت (۲۰۰۷) به طور مستقیم اشاره می‌کنند که در الگوی «خدمات عمومی»، مدیران دولتی باید به ایجاد یک مفهوم مشترک و جمعی از منافع عمومی کمک کنند. هدف یافتن راه‌حل‌های سریع نشئت گرفته از انتخاب‌های فردی نیست، بلکه هدف ایجاد منافع و مسئولیت‌های مشترک است (نرگسیان، ۱۳۹۲، ص ۲۸۷).

الگوی جامع: در خصوص مسئله اصالت «فرد» یا «جامعه»، در بین اندیشمندان اسلامی، توافق نظر وجود ندارد. فیلسوفان مسلمان معاصر با وجود همگرایی در پذیرش استقلال فردی و رد جبرگرایی، در مقام تبیین فلسفی ماهیت جامعه، به موضعی واحد دست نیافته‌اند. برخی ترکیب جامعه از افراد را نوعی ترکیب حقیقی تلقی کرده، بر این اساس، جامعه را دارای هویتی اصیل و متمایز از هویت افراد

برخوردار از قوانین خاص خود دانسته‌اند (مطهری، ۱۳۶۸، ص ۳۴۱-۳۳۹). در مقابل، برخی بر پایه این مبنا، که در عالم خارج، چیزی جز افراد انسان وجود ندارد، وجود جامعه به عنوان یک مرکب حقیقی را انکار کرده، برای آن وجودی اعتباری قایل شده‌اند و در نتیجه، آثار حقیقی جامعه را به افراد جامعه نسبت داده‌اند (مصباح، ۱۳۹۱، ص ۹۰). اما با ذکر نمونه‌هایی می‌توان موضع تقریبی دیدگاه اسلام را در خصوص مفهوم «منافع عمومی» مشخص ساخت:

حضرت علی علیه السلام در نامه ۵۳ *نهج البلاغه* در این خصوص اشاره دارند که «دوست‌داشتنی‌ترین چیزها نزد تو، در حق میانه‌ترین، و در عدل فراگیرترین و در جلب خشنودی مردم گسترده‌ترین باشد، که همانا خشم عمومی مردم خشنودی خواص را از بین می‌برد؛ اما خشم خواص را خشنودی همگان بی‌اثر می‌کند.» در واقع، می‌توان چنین برداشت کرد که از نظر امیرمؤمنان علیه السلام تأمین منفعت و خشنودی عامه اولویت بیشتری نسبت به خشنودی خواص - که طبیعتاً عده کمتری هستند - دارد. همچنین در صورت تضاد منافع عده قلیل (یا خواص جامعه) و عامه مردم، باید منفعت عامه را انتخاب کرد؛ زیرا به تعبیر ایشان، خشنودی همگان خشم خواص را بی‌اثر می‌کند.

در این خصوص، می‌توان به نظر علامه طباطبائی نیز اشاره کرد که ایشان در خصوص اصالت «فرد» یا «جامعه» معتقد است: فرد و جامعه هر دو دارای خواص و ویژگی‌هایی هستند. در صورتی که امیال آن دو متعارض شود فرد مغلوب و مقهور جامعه خواهد بود (سوزنجی، ۱۳۸۵، ص ۵۰).

از این رو، در یک جمع‌بندی می‌توان گفت: منافع عمومی از نگاه الگوی جامع، نه حاصل جمع منافع تک‌تک افراد است و نه ویژگی کاملاً جدا از افراد دارد. در این نگاه، منفعت افراد تا جایی مطرح است که مغایر با منافع عامه نباشد و در صورت تضاد منافع فرد و عامه، آنچه انتخاب می‌شود منافع عامه است. از این لحاظ، می‌توان نظریه «خادمیت» و الگوی «جامع» را دارای رویکرد مشابه دانست.

پاسخ‌گویی

«پاسخ‌گویی عمومی» از مفاهیمی است که در ادبیات مدیریت دولتی زیاد به کار می‌رود. موضوع پاسخ‌گویی در بخش دولتی، به سبب مطرح شدن بحث مصالح و منافع عمومی اهمیت ویژه‌ای دارد و در الگوی مختلف حکم‌رانی، همواره برای پاسخ‌گو نگاه داشتن سیاست‌مداران و مدیران در قبال اقداماتشان تلاش شده است. پاسخ‌گویی عمومی با مفهوم «شفافیت»، «جواب‌گویی» و «مسئولیت‌پذیری» ابزاری است برای اطمینان یافتن از اعتماد مردم به دولت. مفهوم «پاسخ‌گویی» به طور

نزدیکی با مفهوم «دموکراسی» و «مشروعیت» پیوند دارد. افرادی که اعمال حاکمیت می‌کنند مجبورند برای اقدامات و اعمالشان به عامه مردم به طور مستقیم (نمایندگان منتخب و یا کارگزاران منتصب) و یا به طور غیرمستقیم (نمایندگان منتخب عامه مردم) جواب بدهند (ارکیلا، ۲۰۰۷، ص ۱۰).

الگوی «عاملیت»: در نظریه «عاملیت» به سبب تأکید بر سازوکارهای بازاری، پاسخ‌گویی و مسئولیت‌پذیری عمومی به نوعی تضعیف شده است. در این نظریه، شهروندان همچون مشتریانی فردی در یک بازار لحاظ می‌شوند که هریک به دنبال منافع شخصی خود هستند. عوامل دولتی نسبت به شهروندان یا کالاهای عمومی و مشترک پاسخ‌گو نیستند، بلکه آنها نسبت به مشتریان خود پاسخ‌گو هستند. مسئولیت دولت ارائه انتخاب‌هایی برای مشتریان خود و پاسخ‌گویی نسبت به اولویت‌های بیان‌شده فردی آنها تحت عنوان «وظایف و خدمات» ارائه شده است (دنهارت و دنهارت، ۲۰۰۷، ص ۱۳۰).

از نظر شوارتز (۲۰۰۲) «سنجش نتایج عملکرد»، یکی از عناصر اساسی مدیریت دولتی نوین است و نقش مهمی در انواع پاسخ‌گویی سلسله‌مراتبی و سیاسی ایفا می‌کند. شواهد نشان می‌دهد که موانع سازمانی و سیاسی مهمی در کاربرد صحیح پاسخ‌گویی نتیجه‌مدار مدیریت دولتی نوین وجود دارد؛ یعنی در این الگو، پاسخ‌گویی در برابر قانون، در برابر سلسله‌مراتب تضعیف شده و مشابه سیستم بازار، به نتایج عملکرد در قبال مشتریان خدمات دولتی - و نه عامه مردم - محدود می‌شود (شوارتز، ۲۰۰۲، ص ۳۲۵).

الگوی «خادمیت»: در نظریه «خادمیت»، با توجه به اهمیت ارزش‌هایی همچون «برابری» و «عدالت» و تأکید بر منافع عمومی کارکنان دولتی، مشابه نظریه «عاملیت» صرفاً در قبال نتایج کار خود و یا مشابه دیدگاه سنتی اداره صرفاً در قبال سیاسیون منتخب و سلسله‌مراتب پاسخ‌گو نیستند، بلکه در این دیدگاه، کارکنان دولتی باید نسبت به شهروندان بیش از بازار پاسخ‌گو باشند. آنها همچنین باید نسبت به قانون، ارزش‌های اجتماعی و سیاسی، استانداردهای حرفه‌ای و منافع شهروندی پاسخ‌گو باشند (دنهارت و دنهارت، ۲۰۰۷، ص ۱۳۰)؛ به این معنا که در این دیدگاه، پاسخ‌گویی به صورت همه‌جانبه صورت می‌گیرد.

الگوی «جامع»: مفهوم پاسخ‌گویی با تعبیر «مسئولیت‌پذیری» همواره در مفاهیم اسلامی مورد تأکید بوده است. در سیره معصومان علیهم‌السلام و آیات و روایات، مفهوم مسئولیت‌پذیری به اشکال گوناگون نمود دارد. شناخت مطالبات مردم و فراهم آوردن زمینه‌های تحقق آنها یکی از

مسئولیت‌های تأکید شده مدیران در جامعه اسلامی است. حضرت علی علیه السلام در خطبه ۳۴ نهج البلاغه در این باره می‌فرمایند: «ای مردم، بی‌گمان مرا بر شما و شما را بر من حقی است. حق شما بر من خیراندیشی و دل‌سوزی مخلصانه و فراهم آوردن امکان بهره‌گیری کامل از ثروت بازیافته‌تان است، و نیز آموزش‌تان تا از جهالت برهید، و تأدیب و تربیت‌تان تا به آموختن تن دهید» و یا در خصوص مسئولیت و پاسخ‌گویی در قبال مقامات بالاتر، در نامه خود به /شعث بن قیس تأکید دارند: «همانا پست فرمان‌داری برای تو وسیله آب و نان نیست، بلکه امانتی در گردن توست؛ باید از فرمانده و امام خود اطاعت کنی» (نهج البلاغه، ۱۳۹۰، ن ۵). همچنین در باب مسئولیت حکومت در قبال ارزش‌ها و هنجارهای سیاسی و اجتماعی جامعه، در نامه خود، خطاب به مالک /شتر می‌فرمایند: «آداب پسندیده‌ای را که بزرگان این امت به آن عمل کردند، و ملت اسلام با آن پیوند خوردند و رعیت با آن اصلاح شدند، بر هم نزن» (همان، ن ۵۳). در باب مسئولیت اجتماعی حکومت در قبال رأی‌دهندگان تأکید می‌کنند: «سوگند به خدایی که دانه را شکافت و جان را آفرید، اگر حضور فراوان بیعت‌کنندگان نبود و یاران حجت را بر من تمام نمی‌کردند، و اگر خداوند از علما عهد و پیمان نگرفته بود که در برابر شکم‌بارگی ستمگران و گرسنگی مظلومان سکوت نکنند، مهار شتر خلافت را بر کوهان آن انداخته، رهایش می‌ساختم» (همان، خ ۳). بنابراین، می‌توان به این نتیجه رسید که در بینش اسلامی نیز مشابه رویکرد «خادمیت» پاسخ‌گویی مسئله‌ای چندوجهی است. تا اینجا نظر الگوی جامع با نظریه «خادمیت» سازگار است. اما تفاوت اصلی این نگاه به مسئولیت کارگزاران دولتی در برابر خداوند یکتا برمی‌گردد. همان‌گونه که در انتهای خطبه سوم مشاهده می‌شود حضرت علی علیه السلام پذیرش مسئولیت خلافت را به سبب مسئولیتی می‌داند که از جانب خداوند بر عهده ایشان قرار گرفته و حکومت از نظر ایشان، چیزی جز امانت و مسئولیت الهی نیست؛ زیرا «حاکم اسلامی پاسبان خدا در زمین است» (همان، ح ۳۳۲). نتیجه اینکه کارگزاران دولتی در حکومت اسلامی، نه تنها در برابر خدمات و نتایج عملکرد خود به شهروندان و مقامات سیاسی و دولتی مافوق، پاسخ‌گو هستند، بلکه به تعبیر امیرالمؤمنان علیه السلام نسبت به امانت الهی، که بر گردن دارند نیز مسئول و پاسخ‌گویند؛ به این معنا که در الگوی «خدمت‌گزاری» بر پاسخ‌گویی همه‌جانبه با محوریت پاسخ‌گویی و مسئولیت در قبال خداوند تأکید می‌شود.

مشارکت شهروندان

«مشارکت عمومی» فرایندی است که در آن دغدغه‌ها، خواسته‌ها و ارزش‌های عامه مردم با

تصمیم‌گیری‌های سازمانی و دولتی یکی می‌شوند. به عبارت دیگر، مشارکت عمومی یک ارتباط و تعامل دو سویه (بین دولت و شهروندان) با هدف تصمیم‌گیری بهتر است (نرگسیان، ۱۳۹۲، ص ۱۰۴). نتیجه یک بررسی جامع اهداف پنج‌گانه ذیل را برای مشارکت عمومی پیشنهاد می‌دهد: هم‌راستایی ارزش‌های عمومی با تصمیمات؛ بهبود در کیفیت تصمیمات؛ ایجاد توافق بین منافع متضاد؛ ایجاد اعتماد در نهادها؛ ایجاد آگاهی در عامه (بیرل و کیفورد، ۲۰۰۲، ص ۵۸-۴۵).

الگوی عاملیت: در رویکرد «عاملیت»، شهروندان به‌مثابه مشتریان لحاظ می‌شوند که صرفاً مصرف‌کننده خدمات ارائه‌شده هستند و هیچ مشارکتی در فرایند اجرای خط‌مشی‌های عمومی ندارند. حرفه‌ای‌گرایی دولت و وابستگی شدید آن به متخصصان موجب دل‌سردی شهروندی فعال است. از آن‌رو که توصیه متخصصان به عنوان الزامی برای حل مسائل دولت مدرن اعلام و لحاظ می‌گردد، عقاید و آراء شهروندان عادی تا حد زیادی فاقد ارزش به‌شمار می‌آید (دنهارت و دنهارت، ۲۰۰۷، ص ۴۹). در واقع، در این زمینه، شهروندان تنها خواسته‌های خود را بیان کرده‌اند و دولت نیز مسئول ارائه خدمات برای تأمین این نیازها و خواسته‌هاست، و مشارکت شهروندان تنها در کنترل کارگزاران خلاصه می‌شود.

در نگاهی دیگر، با عنایت به نظریه «مدیریت دولتی نوین»، که «عاملیت» یکی از پایه‌های اساسی آن است، مشارکت به دو سطح قابل طبقه‌بندی است: سطح شهروندان و بخش خصوصی. در سطح اول، یعنی شهروندان (مشتریان)، مشارکت بسیار محدود است؛ اما در سطح دوم، با توجه به استفاده از سازوکار خصوصی‌سازی و برون‌سپاری، مشارکت بسیار فعال صورت می‌گیرد (نرگسیان، ۱۳۹۲، ص ۸۲).

نظریه «خادمیت»: یکی از ویژگی‌های اساسی نظریه «خدمات عمومی نوین» تأکید بر مشارکت شهروندان است. در واقع، می‌توان گفت: اساس این نظریه اصول هنجاری است که از فراخوانی برای مشارکت بیشتر برای اداره دولت حمایت می‌کند. در این رویکرد، مشارکت شهروندان محدود به تدوین و تنظیم اولویت‌ها نیست، بلکه مشارکت‌ها در همه جنبه‌ها و مراحل فرایندهای خط‌مشی‌گذاری و اجرای خط‌مشی تقویت و ترغیب می‌شود (نرگسیان، ۱۳۹۲، ص ۳۳۵). برای تسهیل این مشارکت، در این رویکرد، بر توانمندسازی شهروندان نیز تأکید می‌شود.

نظریه «جامع»: در نظر اسلام، مشورت جایگاه ویژه‌ای دارد و در آیات و روایات بر آن تأکید شده است. موضوع مشارکت و مشورت در اسلام، مطمح نظر محققان بسیاری قرار گرفته است. در

نهج البلاغه نیز بارها بر مشارکت شهروندان در امر حکومت تأکید شده است؛ مثلاً، در خصوص ضرورت و اهمیت مشارکت اقتصادی شهروندان از طریق پرداخت مالیات، در نامه ۵۳ خطاب به مالک اشتر توصیه شده است: «مالیات و بیت‌المال را به گونه‌ای واریسی کن که صلاح مالیات‌دهندگان باشد؛ زیرا بهبودی مالیات و مالیات‌دهندگان، عامل اصلاح امور اقشار جامعه است، و تا امور مالیات‌دهندگان اصلاح نشود کار دیگران نیز سامان نخواهد یافت؛ زیرا همه مردم نان‌خور مالیات و مالیات‌دهندگانند». در نامه ۶۲ حضرت علی علیه السلام در تأکید بر مشارکت شهروندان برای حفظ امنیت قلمرو حکومت اسلامی می‌فرماید: «گروه گروه رو به جنگ دشمنان نهید و در خانه‌ها و شهرهایتان درنگ نکنید که به ستم گرفتار می‌شوید، به خواری دچار می‌گردید و بهره‌هایتان کم می‌شود».

در باب دخالت دادن نظرات شهروندان در سیاست‌گذاری‌های جامعه، می‌توان به نامه ۵۳ **نهج البلاغه** اشاره کرد؛ آنجا که حضرت امیر علیه السلام خطاب به مالک اشتر می‌نویسند: «و اگر از سنگینی مالیات شکایت کردند، یا از آفتی که به کشت رسیده، یا آبی که کشته‌هایشان را برده، یا باران بدان‌ها نباریده، یا بذر زمین بر اثر غرق شدن یا بی‌آبی تباه گردیده، بار آنان را سبک گردان؛ چندان که می‌دانی کارشان سامان می‌پذیرد». علاوه بر این، از نظر حضرت علی علیه السلام حکومت اسلامی نیز برای تسهیل مشارکت شهروندان، مسئول توانمندسازی شهروندان از طریق اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی به آنها و ایجاد مجال و فرصت برای مشارکت است: «و بخشی از وقت خود را به کسانی اختصاص بده که به تو نیاز دارند. خود را برای کار آنان فارغ دار، و در مجلسی عمومی بنشین و در آن مجلس برابر خدایی که تو را آفریده است فروتن باش و سپاهیان و یاران را، که نگهبانند یا تو را پاسبان، از آنان دور کن، تا سخن‌گوی آن مردم با تو گفت‌وگو کند (نهج البلاغه، ۱۳۹۰، ن ۵۳). «بدانید حق شماسست بر من که چیزی را از شما نپوشانم، جز راز جنگ را که از پوشیدن آن ناگزیریم» (همان، ن ۵۰).

اما شاید وجه متفاوت مشارکت شهروندان از منظر تعالیم **نهج البلاغه** تأکید بر جنبه تکلیف بودن این مشارکت، هم برای شهروندان و هم برای حکومت است؛ به این معنا که شهروندان و دولت در تکلیفی متقابل نسبت به هم، ملزم به مشارکت هستند. در خطبه ۲۱۶ اشاره می‌شود که چون «رعیت حق والی را بگذارد و والی حق رعیت را بجای آرد، حق میان آنان بزرگ‌مقدار، و راه‌های دین پدیدار، و نشانه‌های عدالت پابرجا، و سنت چنان‌که باید اجرا شود. پس کار زمانه آراسته گردد». با توجه به آثار و تبعات مثبت چنین مشارکتی، می‌توان این‌گونه برداشت کرد که در یک جامعه اسلامی شهروندان و دولت‌ها همانند اجزای یک شبکه هستند که نسبت به هم وابستگی متقابل دارند و موفقیت و سعادت

این شبکه در گرو احقاق حق هر دو طرف است. بنابراین، می‌توان این نوع مشارکت شهروندی را یک گام جلوتر از آنچه که در الگوی «خادمیت» مطرح می‌شود، دانست.

مفهوم شهروندی: هدف از به کار بردن این واژه، تعیین نوع نگاه هریک از الگوها نسبت به مردم است. در هریک از نظریه‌های مدیریت دولتی، اعضای جامعه به نوعی مخاطب واقع می‌گردند. اعضای جامعه از دید دولت‌ها، گاهی ارباب رجوع، گاهی مشتری و گاهی شهروند خطاب می‌شوند که این تفاوت در اطلاق، بیانگر تفاوت در نگاه هریک از این نظریه‌ها نسبت به اعضای جامعه است.

نظریه «عاملیت»: در نظریه سنتی اداره، اعضای جامعه «ارباب رجوع» خطاب می‌شوند. ارباب رجوع از واژه «Cliens» که به معنای «وابسته و پیرو» است برداشت می‌شود. در این دیدگاه، ارباب رجوع به عنوان افراد نیازمند کمک در نظر گرفته می‌شوند که کارکنان دولت تلاش صادقانه‌ای برای ارائه کمک به آنها انجام می‌دهند (دنهارت و دنهارت، ۲۰۰۷، ص ۵۷). با طرح نظریه «انتخاب عمومی» و نگاه بازاری به مدیریت دولتی، اعضای جامعه به مثابه مشتریانی تلقی شدند که هدف اصلی دولت‌ها جلب رضایت این مشتریان بود. مشکل این دیدگاه در اینجاست که با کاربرد نظریه اصیل - وکیل، اعضای جامعه در عین حال که مشتری دولت هستند صاحبان اصلی دولت نیز به شمار می‌آیند (همان، ص ۶۰).

نظریه «خادمیت»: در نظریه «خادمیت»، اعضای جامعه واقعاً مشتری نیستند، بلکه شهروند به حساب می‌آیند. از این نظر، شهروندان به مثابه افراد برخوردار از حقوق و تکالیف درون بستر یک جامعه توصیف می‌شوند. تفاوت آنها با مشتریان در این است که مشتریان به جای ارزش‌های مشترک، بر پی‌گیری منافع فردی تأکید می‌کنند (همان، ص ۶۱). شهروند به مصلحت عامه می‌اندیشد و خواسته‌های خود را در کنار خواسته‌های دیگر شهروندان می‌بیند. در این رویکرد، بر احیای شهروندی دموکراتیک تأکید می‌شود.

الگوی جامع: نوع نگاه حکومت اسلامی به افراد جامعه خود را می‌توان در حقوق متقابلی که از نظر حضرت علی علیه السلام مردم و والیان جامعه اسلامی نسبت به هم دارند، دریافت. در خطبه ۲۱۶ *نهج البلاغه* آمده است: «پس خدای سبحان برخی از حقوق خود را بر بعضی از مردم واجب کرد، و آن حقوق را در برابر هم گذاشت... و در میان حقوق الهی، بزرگ‌ترین حق، حق والی بر مردم و حق مردم بر والی است؛ حق واجبی که خدای سبحان بر هر دو گروه لازم شمرد و آن را عامل پایداری پیوند ملت و والی و عزت دین قرار داد. رعیت اصلاح نمی‌شود، جز آنکه زمامدار اصلاح گردد؛ و زمامدار اصلاح نمی‌گردد، جز با درست‌کاری رعیت». در واقع، آنچه رابطه شهروندان و دولت را در یک جامعه دینی

معین می‌کند حق متقابلی است که نسبت به هم دارند. این حق نیز نه صرفاً به خاطر وظایف دولت‌ها در تأمین عدالت و برابری، بلکه به واسطه آنچه خداوند واجب کرده و هر دو طرف ملزم به رعایت آن هستند، ایجاد شده است. به عبارت دیگر، در جامعه اسلامی، زمانی شهروندی تحقق می‌یابد که طرفین حق یکدیگر را بشناسند و ادا کنند. پس شهروندی در جامعه اسلامی، هم بر اساس یک حق و هم بر اساس یک وظیفه تعریف می‌شود. از این نظر، مشابه رویکرد «خادمیت» است؛ اما به سبب الهی بودن این حق و وظیفه (نه بنا به ضرورت دموکراسی)، این شهروندی رنگ و بوی الهی دارد.

هدف از خدمات دولتی

هریک از الگوهای مطرح در مدیریت دولتی با محوریت یک هدف ویژه مطرح می‌شوند. در این قسمت، آرمان‌های اساسی دیدگاه «عاملیت» و «خادمیت» و رویکرد «جامع» را بررسی می‌کنیم:

الگوی عاملیت: این دیدگاه بر استفاده از روش‌های بازاری در دولت تأکید دارد. در این دیدگاه، رفتار سیاسی تحت لوای «رقابت اقتصادی» تبیین می‌شود. احزاب سیاسی مانند شرکت‌هایی که برای کسب سود رقابت می‌کنند، در حال رقابت برای جلب آراء مردم هستند. شهروندان هم به عنوان مصرف‌کنندگانی دیده می‌شوند که به احزاب در حال رقابت رأی می‌دهند. این شهروندان/ مصرف‌کنندگان بر اساس تلاش‌های صورت‌گرفته برای حداکثرسازی مطلوبیت‌شان تصمیم‌گیری کرده، رأی خود را به یکی از احزاب می‌دهند و در عوض، از این طریق، بیشتر با گذاشتن وقت و انرژی خود، به دنبال مطلوبیت هستند (دنهارت و دنهارت، ۲۰۰۷، ص ۵۷). با توجه به این موضوع، هدف اولیه از ارائه خدمات به شهروندان، حداکثرسازی مطلوبیت آنها یا - به اصطلاح - جلب رضایت مشتری، و هدف دولت نیز به طور ضمنی، کسب رأی مردم یا کسب قدرت است.

الگوی «خادمیت»: این الگو در نقد دیدگاه قبل، تأکید دارد که دولت نباید شبیه یک کسب و کار عمل کند، بلکه باید شبیه یک دموکراسی رفتار نماید. در این رویکرد، تأمین منافع عمومی آرمانی است که از طریق تجمع منافع فردی حاصل نمی‌شود، بلکه نیازمند وجود دولت و جامعه مدنی در تصحیح بخش خصوصی است (نرگسیان، ۱۳۹۲، ص ۲۸۸).

از این رو، می‌توان نتیجه گرفت که هدف اصلی از ارائه خدمات دولتی در این الگو در رابطه با شهروندان، تأمین منافع عمومی است. در گام بالاتر، این تأمین منافع عمومی ابزار نیل به آرمان حکومت دموکراسی است. دنهارت‌ها (۲۰۰۷) به طور شفاف نقش دولت را حصول اطمینان از غلبه منافع

عمومی و ارائه راه‌حل‌هایی برای مسائل عمومی، که با هنجارهای دموکراتیک عدالت، انصاف و برابری سازگار هستند، می‌دانند (دنهارت و دنهارت، ۲۰۰۷، ص ۸۱).

الگوی جامع: هدف‌داری حکومت اسلامی از نظر حضرت علی علیه السلام در خطبه ۳۳ **نهج البلاغه** این‌گونه مورد تأکید قرار گرفته است: «به خدا سوگند، همین کفش بی‌ارزش نزد من از حکومت بر شما محبوب‌تر است؛ مگر اینکه حقی را با آن بیا دارم، یا باطلی را با آن دفع کنم» (نهج البلاغه، ۱۳۹۰، خ ۳۳)، یا در خصوص فلسفه حکومت، در نامه ۶۶ **نهج البلاغه** خطاب به ابن عباس تأکید می‌کنند: «بهترین چیز نزد تو در دنیا، رسیدن به لذت‌ها، یا انتقام گرفتن نباشد، بلکه هدف تو خاموش کردن باطل یا زنده کردن حق باشد» (همان، ن ۶۶)، و یا در بیان ضرورت حکومت می‌فرمایند: «مردم به زمام‌داری نیک یا بد نیازمندند، تا مؤمنان در سایه حکومت، به کار خویش مشغول و کافران هم بهره‌مند شوند، و مردم در استقرار حکومت زندگی کنند، به وسیله حکومت بیت‌المال جمع‌آوری می‌گردد و به کمک آن، می‌توان با دشمنان مبارزه کرد؛ جاده‌ها امن، و حق ضعیفان از نیرومندان گرفته می‌شود؛ نیکوکاران در رفاه و از دست بدکاران، در امان خواهند بود» (همان، خ ۴۰).

در خطبه ۵۴ **نهج البلاغه** نیز علت پذیرش حکومت از جانب ایشان، احیای دین پیامبر صلی الله علیه و آله مطرح شده است. بنابراین، می‌توان به‌طور کلی، این نتیجه را مطرح کرد که هدف اصلی از یک حکومت اسلامی احقاق حق است؛ زیرا حضرت علی علیه السلام حکومتی را که در آن حقی احیا نشود بی‌ارزش‌تر از کفشی پاره می‌دانند و یا سبب پذیرش حکومت را احیای دین حق پیامبر مطرح می‌کنند. در خصوص شهروندان نیز با توجه به تأکید ایشان بر بهره‌مندی همگان از خدمات حکومت‌ها و تأمین امنیت و زیرساخت‌ها می‌توان هدف از ارائه خدمات دولتی را تأمین منافع عمومی، شامل امنیت، رفاه، رفع فقر، ایجاد زیرساخت‌ها و مانند آن دانست (ماندگار، ۱۳۷۹، ص ۱۸۰).

ابزار

در قسمت قبل اشاره شد که در هریک از الگوهای مدیریت دولتی، اهداف ویژه‌ای دنبال می‌شود. برای نیل به این اهداف، ابزارها و سازوکارهایی نیز در این الگوها تعبیه شده است.

رویکرد «عاملیت»: در قسمت هدف گفته شد که دولت‌ها به دنبال کسب قدرت برای خود به منظور ایجاد رضایت در مشتریان، یعنی شهروندان هستند. در الگوی «کارگزاری»، شهروندان برای اطمینان از تأمین منافع خود و کسب رضایت، از ابزار «کنترل و نظارت» استفاده می‌کنند.

رویکرد «خادمیت»: در رویکرد «خادمیت»، هدف اساسی دولت‌ها برپایی دموکراسی است که منجر به تأمین منافع عامه می‌شود. ابزار نیل به این اهداف، افزایش سطح مشارکت شهروندان است؛ زیرا شهروندان از طریق مشارکت عمومی گسترده در اداره امور مدنی، می‌توانند از اینکه منافع و علایق فردی و جمعی شنیده شده و به وسیله مأموران دولتی پاسخ داده می‌شود، اطمینان حاصل کنند (نرگسیان، ۱۳۹۲، ص ۳۰۲).

رویکرد «جامع»: در رویکرد اسلامی، هدف اصلی دولت‌ها احقاق حق و تأمین منافع عمومی عنوان شد. همان‌گونه که در بخش مربوط به مشارکت گفته شد، در یک الگوی اسلامی از مشارکت شهروندی، دولت‌ها علاوه بر ایجاد بستر مشارکت شهروندان، اقدام به نظارت و کنترل نیز می‌کنند. در نامه ۲۰ **نهج البلاغه**، حضرت امیر علیه السلام خطاب به **ابن عباس** فرماندار بصره، می‌نویسند: «سوگند به خدا، اگر به من گزارش کنند که در اموال عمومی خیانت کرده‌ای، کم یا زیاد، چنان بر تو سخت گیرم که کم‌بهره گردی و در هزینه عیال درمانده و خوار و سرگردان شوی» یا در نامه ۵۳ خطاب به **مالک اشتر** توصیه می‌کنند: «رفتار کارگزاران را بررسی کن و جاسوسانی راستگو و وفایسته بر آنان بگمار، که مراقبت و بازرسی پنهانی تو از کار آنان، سبب امانت‌داری و مهربانی آنها با رعیت خواهد بود». در عین حال، در نامه ۶۰ به مردم توصیه می‌کنند: «شکایت‌هایی را که دارید به من برسانید، و آنچه از آنان به شما می‌رسد و جز به وسیله خدا و من توانایی برطرف کردن آن را ندارید با من در میان گذارید تا من به یاری خدا، آن را تغییر دهم».

جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

الگوی «جامع مدیریت دولتی» مبتنی بر تعالیم **نهج البلاغه** با وجود دارا بودن مشابهت‌هایی با دو الگوی «عاملیت» و «خادمیت»، رویکرد و نگاهی متفاوت نسبت به معیارهای مدیریت دولتی داراست. در رویکرد «جامع»، اصیل واقعی خداوند یکتاست و کارگزاران دولتی موکلانی هستند که بار امانت خدمت به خلق را به دوش می‌کشند. اما در سطحی دیگر، حکومت در جایگاه وکیل، و مردم در جایگاه اصیل، نسبت به هم قرار می‌گیرند. دولت‌ها نه تنها باید در قبال شهروندان، عملکرد، مقامات، و قانون پاسخ‌گو باشند، بلکه باید خود را در برابر پروردگار خویش نیز مسئول و پاسخ‌گو بدانند. هدف یک دولت خدمت‌گزار در درجه اول، احقاق حق و تأمین منافع عمومی برای جامعه است. در کنار تأمین منافع عمومی، فعالیت بخش خصوصی نیز به رسمیت شناخته شده، تسهیل می‌شود، اما تا جایی که به منفعت عامه لطمه وارد نسازد. ابزار نیل به این هدف متکی بر نظامی از مشارکت مردمی همراه با کنترل و

نظارت است. مشارکت مردم در این رویکرد، مشارکتی همه‌جانبه و بر اساس تکلیف متقابل با دولت است. شهروندان و دولت در رویکرد جامع، شبکه‌ای از حقوق و مسئولیت‌های متقابل را ایجاد می‌کنند که رعایت این حقوق و مسئولیت‌ها تضمین‌کننده سعادت جامعه‌شان خواهد بود. در الگوی «جامع»، انسان موجودی الهی با دو بعد مادی و معنوی است. به تعبیر دیگر، هم دارای عقلانیت جوهری و هم دارای عقلانیت ابزاری است. از این رو، نه صرفاً محرک‌های مادی محرک رفتار اوست، و نه صرفاً انگیزه‌های درونی، بلکه هر دوی این عوامل در کنار هم محرک رفتار انسان هستند و حذف هریک به تعبیر شهید مطهری، مانع پرواز این مرغ خواهد بود. مطابق این الگو، کارگزاران مدیریت دولتی، هم بر اساس تأمین نیازهای مادی خود برانگیخته می‌شوند و هم در جهت اهداف والای خدمت‌گزاری. از این رو، لازم است در طراحی سیستم انگیزشی آنها، به هر دو دسته از این نیازها توجه شود. (جدول ۱)

جدول (۱): مقایسه ابعاد مدیریت دولتی از منظر سه الگوی «عاملیت»، «خادمیت» و «خدمت‌گزاری»

جامع	خادمیت	عاملیت	
انسان کامل	خود شکوفا	اقتصادی	الگوی انسان
توجه به نیازهای مادی در جهت نیازهای معنوی	معنوی	مادی	انگیزه‌های محرک رفتار
اصیل: خداوند یکتا وکیل: دولت و ملت سطح دوم: مردم اصیل و دولت وکیل	اصیل: مردم وکیل: دولت	اصیل: سیاست‌مداران منتخب وکیل: دولت	هویت اصیل و وکیل
اجماع منافع	اجماع منافع	جمع منافع شخصی	منافع عمومی
مشارکت در رابطه‌ای شبکه‌ای	مشارکت شهروندان	محدود به کنترل	مشارکت
همه‌جانبه با محوریت الهی	همه‌جانبه	در قبال نتایج عملکرد	پاسخ‌گویی
شهروندی بر اساس حق و تکلیف الهی	شهروندی دموکراتیک	مشتری	شهروندی
تأمین منافع عامه و در نهایت، احقاق حق	تأمین منافع عامه و در نهایت، حاکمیت دموکراسی	جلب رضایت مشتریان و در نهایت، کسب رأی آنها	هدف
مشارکت و کنترل	مشارکت	کنترل و نظارت	ابزار

منابع

- نهج البلاغه، ۱۳۹۰، ترجمه، دشتی محمد، چ دوازدهم، قم، آستان قدس رضوی.
- ایمان، محمدتقی، ۱۳۸۸، *مبانی پارادایمی روش‌های تحقیق کمی و کیفی در علوم انسانی*، چ دوم، قم، پژوهشکده حوزه و دانشگاه
- بستان حسین، ۱۳۹۰، گامی به سوی علم دینی (۲): روش بهره‌گیری از متون دینی در علوم اجتماعی، چ دوم، قم، پژوهشکده حوزه و دانشگاه.
- سوزنجی، حسین، ۱۳۸۵، «اصالت فرد، جامعه یا هردو، بررسی تطبیقی آرای استاد مطهری و استاد مصباح یزدی»، قیسات، ص ۴۱-۵۰.
- ماندگار، محمدمهدی، ۱۳۷۹، «نهج البلاغه و مبانی خط‌مشی‌گذاری در حکومت»، علوم سیاسی، ش ۱۱، ص ۲۱۰-۱۷۹.
- مجلسی محمدباقر، ۱۳۶۵، بحارالانوار، چ دوم، تهران، دارالکتب الاسلامیه.
- مصباح، محمد تقی، ۱۳۹۱، جامعه و تاریخ از دیدگاه قرآن، چ هفتم، تهران، بین‌الملل.
- مطهری، مرتضی، ۱۳۳۸، نظری به نظام اقتصادی اسلام، تهران، صدرا.
- _____، ۱۳۷۳، اسلام و مقتضیات زمان (۲)، چ نهم، تهران، صدرا.
- _____، ۱۳۹۲، انسان کامل، چ پنجاه و هفتم، تهران، صدرا.
- _____، ۱۳۹۲، جامعه و تاریخ، چ بیست و نهم، تهران، صدرا.
- مظفری، آیت، ۱۳۹۰، «تکریم انسان از منظر اسلام و لیبرالیسم»، انسان‌پژوهی دینی، ش ۲۵، ص ۱۱۱-۱۲۹.
- نرگسیان عباس، ۱۳۹۲، تئوری‌های مدیریت دولتی، چ دوم، تهران، نگاه دانش.
- الوانی، سیدمهدی، ۱۳۸۱، «نظریه عاملیت و خدامیت: آیا مدیران خود را وقف سازمان می‌کنند یا سازمان وقف آنها می‌گردد»، *فرآیند مدیریت و توسعه*، ش ۵۵، ص ۱۱-۶.
- Denhardt, J.V. and Denhardt, R.B. (2007). "The new public service: serving, not steering", M.E. Sharpe prees, pp 1-240
- Beierle, T. and Cayford, J. (2002). "Democracy in practice: public participation in environmental decisions", Washington, D.C: resources for the future. ۴۵-۵۸.
- Schwartz, R. (2002). "Accountability in New Public Management:
- Erkkila, T. (2007). "Governance and Accountability: A Shift in Conceptualization", Public Administration Quarterly, This paper was first presented at the annual Conference of European Group of Public Administration, 1-4 September 2004, Slovenia, pp 1-39

تبیین مبانی تصمیم‌گیری مصلحت‌محور سازمان‌ها بر اساس قاعده «لاضرر»

سینا عصاره‌نژاد دزفولی / دانشجوی کارشناسی معارف اسلامی و فرهنگ و ارتباطات، دانشگاه امام صادق ☞ sina.asareh716@gmail.com

محمد مهدی بیگدلی / دانشجوی کارشناسی ارشد معارف اسلامی و مدیریت، دانشگاه امام صادق ☞

احمد علی قانع / دانشیار گروه فقه و مبانی حقوق، دانشگاه امام صادق ☞

دریافت: ۱۳۹۵/۰۶/۲۳ - پذیرش: ۱۳۹۵/۱۱/۰۵

چکیده

در مکاتب مدیریتی، تصمیم‌گیری بر اساس گونه‌ای از مصلحت‌اندیشی و به طریق عکس، همین مصلحت‌اندیشی برای دوری از ضرر صورت می‌گیرد. یکی از مشکلات در این زمینه، نبود معنایی صحیح از «مصلحت» و «ضرر» در اندیشه‌هاست. در مکاتب غربی مدیریت، این نکته برخاسته از نگرش مادی آنها به انسان، علم و هستی است. بدین‌روی، در سازمان‌ها، تصمیماتی غیرمتناسب با حقیقت وجودی انسان گرفته می‌شود که هرچند ظاهراً خیر دنیا را در پی دارد، اما اگر توجهی حقیقی به خلقت شود، روشن خواهد شد که مصالح دنیوی انسان را در پی نخواهد داشت. اسلام برخلاف اندیشه‌های غربی، انسان را دارای دو بعد مادی و معنوی می‌داند. مصالح و ضرر او نیز در این دو بعد معنا می‌شود و تصمیم‌گیری باید ناظر به این دو بعد باشد. این مقاله با روش اجتهادی، در صدد توصیف تصمیم‌گیری مطلوب از منظر اسلام است و تصمیمی را مطلوب می‌شمارد که کاملاً با محوریت بعد معنوی انسان صورت گیرد؛ زیرا فقط در این صورت است که مصالح مادی انسان محقق خواهند شد.

کلیدواژه‌ها: تصمیم‌گیری، مصلحت مادی، مصلحت معنوی، قاعده «لاضرر»، ضرر مادی، ضرر معنوی.

مقدمه

اندیشمندان علم مدیریت مسئولیت‌های متنوعی برای مدیر، مانند برنامه‌ریزی و رهبری برشمرده‌اند. یکی از مهم‌ترین وظایف مدیر، که به خاطر اهمیتش، برابر تمام ابعاد عمل مدیر تصور شده، «تصمیم‌گیری» است (رضائیان، ۱۳۸۸، ص ۱۳۸). تصمیم‌گیری مدیر یک سازمان تحقق اهداف سازمان را تعیین می‌کند. مدیران در همه سطوح سازمان، درگیر تصمیم‌گیری هستند. در تعیین سیاست‌های سازمان، اهداف، طراحی سیستم سازمان، انتخاب و مانند آن، تصمیم‌گیری جزو شئون مدیریت محسوب می‌شود.

تصمیم‌گیری در یک سازمان یا جامعه را می‌توان از جنبه‌های گوناگونی مطرح‌نظر قرار داد که این امر بستگی به نوع نگرش به سازمان یا جامعه دارد که از جمله رایج‌ترین این نگرش‌ها، دو نگرش «عقلانی» و «سیاسی» است.

در نگاه عقلانی، سازمان‌ها برای رسیدن به اهداف مطلوب و مشخص تلاش می‌کنند و به‌منظور تصمیم‌گیری، راه‌حل‌های گوناگون را شناخته و بهترین آنها را برمی‌گزینند. این نظریه بر اساس تعریفی خاص از «عقلانیت»، به مصلحت‌سنجی برای سازمان می‌پردازد و یک گزینه را برمی‌گزیند. معنای «عقلانیت» در انتخاب تصمیم‌گیری مدیر بسیار مؤثر است. اما طبق نگاه سیاسی، سازمان مجموعه‌ای از ائتلاف‌هایی است که برای دستیابی به منافع تلاش می‌کند (زارعی متین، ۱۳۸۱). تصمیم‌گیری‌ها متأثر از فشارها و رفتارهای سیاسی صورت می‌پذیرند. از این نظر، بدون التفات به واقعیت، متأثر از فشارهای سیاسی تصمیم‌گیری می‌شود (رضائیان، ۱۳۸۵، ص ۷۹). نتیجه اینکه بعضی از نتایج تصمیم‌گیری سازمان، که با منفعت گروه صاحب قدرت همخوانی نداشته باشد، مسئولان را وادار می‌کند که از تصمیم‌گیری منطقی دور شوند و این انحراف را با توجیه «مصلحت»، عقلانی و اخلاقی نشان دهند. مثال بارز این نگرش در اندیشه *ماکیاول* مشاهده می‌شود: «هدف وسیله را توجیه می‌کند».

رحیمی و فرقانی در مقاله خود با عنوان «بررسی جایگاه مصلحت در تصمیم‌گیری مدیران از منظر اسلامی»، به مفهوم «مصلحت» در ادبیات غربی تصمیم‌گیری و اسلامی آن پرداخته‌اند و تمایز اصلی آنها را توجه یا عدم توجه به معنویت و محور قرار دادن آن در سازمان دانسته‌اند (رحیمی و فرقانی، ۱۳۹۶، ص ۱۱). دیدگاه اسلامی مصلحت سازمان را در اصالت بخشیدن به معنویت اسلامی می‌داند، و دیدگاه غربی قیدوبندی برای مصالح سازمان قائل نمی‌شود و هرگاه در هر امری احساس وجود مصلحت کند،

بدان می‌پردازد. بنابراین، لازم است راه‌کاری جست‌وجو شود که بتوان مصلحت‌سنجی مطلوب را از غیرمطلوب تشخیص داد و به‌گونه‌ای این رفتارها را مدیریت کرد. اما در ادبیات موجود علم مدیریت، راه‌حل قابل ملاحظه‌ای وجود ندارد (راینز، ۱۳۸۸، ص ۲۳۵).

بنابراین، یکی از مسائل مهم در تصمیم‌گیری، مقوله «مصلحت» است. از آن‌رو که این مفهوم در نظام‌های مختلف اندیشه‌ای، بار معنایی متناسب با همان نظام را دارد، در سبک مدیریت اسلامی، اهمیت زیادی می‌یابد؛ زیرا اساس مصلحت از جانب شارع مقدس، لزوماً برابر با آنچه در نگاه رایج، مصلحت دانسته می‌شود، نیست. افق نگاه در مدیریت اسلامی، با دیدگاه‌های رایج مدیریت متفاوت است. بارزترین تفاوت در دو سبک از مدیریت است که هدف مدیر در منطق مدیریت اسلامی، رشد معنوی کارمندان سازمان و البته کلیت سازمان است و صرفاً به منافع مادی آنها نمی‌اندیشد. البته باید به این نکته توجه کرد که اهداف مادی و معنوی مدیر در تضاد با یکدیگر نیستند و نگاه اسلامی جمع بین این دو را می‌پسندد و نه رها کردن دنیا به امید آخرت و یا عکس آن را.

از سوی دیگر، در ادبیات قواعد فقه، قاعده‌ای به نام «لاضرر» وجود دارد که به نحوی ناظر به مبحث «مصلحت» است. این مقاله با ایجاد رابطه بین مصلحت و قاعده «لاضرر»، بیان می‌دارد که منظور از ضرر در این قاعده «رعایت نکردن اصول مصلحت» است. به این معنا، آنجا که بر اساس قاعده «مصلحت» از منظر اسلام عمل شده، ضرری در کار نبوده، و در عوض، ضرر آنجایی معنا می‌یابد که به خلاف مصلحت عمل شود. همچنین معنای «مصلحت» در دیدگاه اسلامی، مصون ماندن از ضررهای معنوی فرد، سازمان و جامعه است و تنها در این صورت است که از آسیب‌های معنوی نیز در امان خواهد ماند.

بر اساس آنچه بیان شد: سؤالات پژوهش عبارت است از:

۱. معنای «مصلحت» در نگاه اسلامی تصمیم‌گیری چیست؟

۲. معنای «ضرر» در نگاه اسلامی تصمیم‌گیری چیست؟

۳. رابطه قاعده «لاضرر» با مصلحت از دیدگاه اسلام کدام است؟

۴. حیطة عمل قاعده «لاضرر» در سه سطح، فرد، سازمان و جامعه کجاست؟

برای جمع‌آوری اطلاعات، از روش «اسنادی» و «مبتنی بر تفسیر متن» استفاده شده است. در این روش، مراحل «گردآوری»، «تحلیل»، «تبیین» و «داوری» قابل‌تصور است. در مرحله «گردآوری»، به اسناد دست‌اول، یعنی منقولات کتبی یا شفاهی یا به اسناد دست‌دوم رجوع شده که شرح پژوهش‌گران از

«مدیریت»، «تصمیم‌گیری» و قاعده «لاضرر» است. در مرحله «تفسیر و تحلیل» متون در دست بررسی، مفاهیم تصمیم‌گیری، مصلحت و قاعده «لاضرر» و ارتباط گزاره‌های نظری آنها تحلیل شده است. پیش فرض روش شناختی این تفسیر نیز درک واقع‌گرایانه از متن و امکان دستیابی به سطحی از معانی ذهنی از قاعده «لاضرر» در محدوده کتب قواعد فقهی و همچنین معنای «تصمیم‌گیری» در این نظام است که البته محدودیت‌های روش شناختی خاص خود را دارد و گریزی از دخالت استنباط‌های شخصی مفسر در امر تحلیل نیست، هرچند این دخالت‌ها از دیدگاه محقق یا ناظر بیرونی تا حد زیادی قابل کنترل و نیز شناسایی است. به هر حال، در این مرحله، مقوله‌هایی که شأن تفسیرگری دارند، از بیرون به قاعده «لاضرر» و معنای تصمیم‌گیری تحمیل نمی‌شود، بلکه از متن کتب قواعد فقهی و کتب مدیریت استخراج می‌گردد و نظام تفسیری مناسب را فراهم می‌کند.

این مقاله برخلاف پژوهش‌های غربی، که به دنبال کشف امر واقع هستند و با امور دینی نیز همان‌گونه برخورد می‌کنند که شیمی‌دان‌ها و فیزیک‌دان‌ها، به دنبال «هست»ها به خودی خود نیست و اصالتی برای آن، بدون توجه به «باید»ها نمی‌دهد، بلکه به دنبال «هست»ها برای رسیدن به «باید»هاست (پاکتچی، ۱۳۸۸، ص ۴۰)، به گونه‌ای که «هست»ها بدون «باید»ها برای جامعه دینی ارزشی ندارند و علم برای علم اصالتی ندارد، بلکه علم اصالتی ثانویه دارد و ارزشش از جهت خدمت به جامعه اسلامی است (مطهری، ۱۳۸۵، ص ۱۴۶).

این پژوهش چون از یک سو، به دنبال «کشف مؤلفه‌های اصلی» و از سوی دیگر، پیدا کردن نسبت این مؤلفه‌ها با یکدیگر است، بدین روی، می‌توان گفت: روش پردازش اطلاعات در این پژوهش، تحلیلی است.

مراحل انجام این پژوهش عبارت است از:

۱. یافتن معنای «مصلحت» و «ضرر» در منابع اسلامی (فیش‌برداری)؛
۲. تحلیل رابطه میان مصلحت و ضرر در بینش اسلامی (تحلیل و تبیین)؛
۳. تحلیل نقش قاعده «لاضرر» در تصمیم‌گیری اسلامی در سه سطح فرد، سازمان و جامعه (تحلیل و تبیین)؛
۴. ارائه نتایج تحقیق.

درباره سنجش اعتبار این پژوهش، باید گفت: غالباً اظهار می‌شود که علم دینی و فرآورده‌های حاصل از اجتهاد برای اینکه اعتبار و وثوق داشته باشند باید در بوطه تجربه قرار گیرند و عینیت یابند (بستان، و همکاران، ۱۳۸۴، ص ۱۵۵-۱۷۴). در واقع، بر اساس این دیدگاه، دین تنها در عرصه

گردآوری و ارائه نظریه‌های علمی کارایی دارد و اگر نتوان آن را در بوتۀ آزمایش نهاد، اعتباری ندارد. به نظر می‌رسد ریشه این تفکر به نهضت‌های اثبات‌گرایانه در قرن‌های ۱۸ و ۱۹ می‌رسد که به پارادایم حاکم بر علم تبدیل شده بود. در برابر این پارادایم، پارادایم‌های سایرین نیز در عرصه تولید علوم انسانی ظهور کردند. بنابراین، این چنین نیست که روش تجربی، که در پارادایم اثبات‌گرایانه اعتبار دارد، بدون هیچ قید و شرطی مقبول دیگران نیز باشد. درست است که منطق، آن را به عنوان یک روش معتبر برشمرده است، لیکن می‌دانیم که دارای حدود و شروط خاصی است. بنابراین، هریک از مدعیان روش‌های علوم انسانی بتواند پیش‌فرض‌های خود را اثبات کند، روش او مقبول است و باید از این دام علمی گریخت و دانست که «اعتبار» به معنای «صرفاً تجربی بودن» نتایج نیست (علی‌پور و حسنی، ۱۳۹۰، ص ۸۰).

تصمیم‌گیری در علم مدیریت

الف. تعریف «تصمیم‌گیری»

تعاریف متعددی از «تصمیم‌گیری» در علم مدیریت وجود دارد که در ذیل، به چند تعریف اشاره می‌شود:

۱. «تصمیم‌گیری» به معنای «انتخاب یک راه‌حل از میان چندین راه‌حل» است.
۲. «تصمیم‌گیری» عبارت است از: فرایندی که از طریق آن، راه حل معینی برای حل مسئله انتخاب می‌شود.
۳. «تصمیم‌گیری» مجموعه‌ای مرکب از احساسات، افکار، دانش و تصورات است، به گونه‌ای که مجموعه‌ای که از آن حاصل می‌شود، قابل اجرا باشد (دفت، ۱۳۹۲، ص ۶۸۵).
۴. «تصمیم‌گیری» عبارت است از: شناسایی و فرایند حل مسئله (همان)، که حل کردن مسائل نیازمند انتخاب یک راه‌حل از میان راه‌حل‌های متفاوت است. کار اصلی تصمیم‌گیرنده احصای راه‌حل‌های ممکن و بررسی نتایج حاصل از آنها و گزینش راه‌حل اصلح از میان راه‌حل‌های احصا شده است، و اگر وی بتواند انتخاب را به نحوی درست و مطلوب انجام دهد، تصمیمات تصمیم‌گیرنده کارساز خواهد بود (الوانی، ۱۳۸۵، ص ۱۹۲).

بنابراین، «تصمیم‌گیری» یک عمل چندمرحله‌ای است که باید از ابتدای اجرا تا پایان تصمیم، در آن دقت کرد.

ب. فرایند تصمیم‌گیری

مراحل تصمیم‌گیری به شیوه‌های گوناگون بیان شده است. برای مثال، برخی فرایند تصمیم‌گیری را شامل شش مرحله می‌دانند که عبارت است از:

۱. شناسایی و تعریف مسئله؛

۲. یافتن راه‌حل‌ها؛

۳. انتخاب معیار برای سنجش و ارزیابی راه‌حل‌ها؛

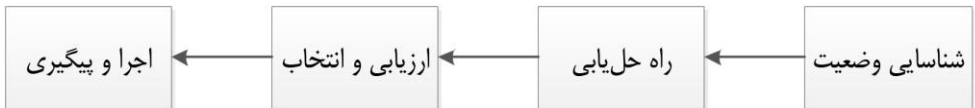
۴. تعیین نتایج حاصل از هر یک از راه‌حل‌ها؛

۵. ارزیابی راه‌حل‌ها از طریق بررسی نتایج حاصل از آنها؛

۶. انتخاب یکی از راه‌ها و ارائه بیانیه تصمیم (همان، ص ۲۰۱؛ دفت، ۱۳۹۲، ص ۶۲۹).

اما به‌طور کلی، می‌توان چهار مرحله را به‌عنوان مراحل اساسی تصمیم‌گیری مطرح کرد:

با توجه به نکته مذکور، اگرچه تصمیم‌گیری به صورت عادت و غیرارادی جلوه‌گر می‌شود، لیکن مجموعه‌ای از فعل و انفعالات در ذهن انسان و خارج از آن اتفاق می‌افتد که به تمام آنها فرایند «تصمیم‌گیری» اطلاق می‌شود. این مراحل در نمودار (۱) درج شده است:



شکل (۱): فرایند تصمیم‌گیری در علم مدیریت

مراحل تصمیم‌گیری

مرحله اول: بررسی شرایط موجود

فرایند تصمیم‌گیری وقتی شروع می‌شود که مسئله شناسایی شده باشد. اولین کار مدیر آن است که به دنبال عواملی باشد که در ایجاد مسئله دخالت داشته‌اند، یا عواملی که برای رسیدن به راه‌حل نهایی ممکن است مؤثر باشند.

بدین‌روی، برای شناسایی وضعیت، از سه جهت باید اقدام شود:

۱. تعریف مسئله؛

۲. شناسایی اهداف؛

۳. تشخیص علل.

الف. تعریف مسئله: «مسئله» چیزی است که توان سازمان را در رسیدن به هدف به خطر می‌اندازد. شناخت دقیق مسئله، مدیر را در کسب اهداف سازمانی و اجتناب از گمراهی در تصمیم‌گیری یاری می‌دهد. از این رو، می‌توان گفت: این مرحله از مراحل دیگر فرایند تصمیم‌گیری مهم‌تر است. البته باید یادآور شد که گاهی تصمیم‌گیری به خاطر حل مسئله نیست، بلکه برای استفاده از فرصت‌هایی است که توان سازمان را در رسیدن به اهداف بالا می‌برد. بدین‌رو، گاهی شناخت مسئله در جهت تصمیم‌گیری مؤثر است. به فراگرد شناسایی مسائل، تعریف و اولویت‌بندی آنها «مسئله‌یابی» می‌گویند (رضائیان، ۱۳۸۸، ص ۱۴۸).

ب. شناسایی اهداف: پس از تعریف «مسئله»، گام بعدی این است که شخص اقدام به یافتن و ساختن راه‌حل کند و با عنایت به اینکه پس از حل چه تفاوت‌هایی در وضعیت امور پیدا می‌شود، باید اقدام نماید و نیز معین کند که چه قسمت‌هایی از مسئله را باید خودش حل کند و چه قسمت‌هایی را واگذارد (همان).

ج. تشخیص علل: اگر مدیر شناخت دقیقی از مسئله به دست بیاورد، خواهد توانست در جهت کشف علل پیدایش آن، فرضیه‌هایی ارائه دهد. علل، برخلاف آثار مسئله، به‌ندرت آشکار می‌شوند و مدیر باید با هوشیاری به کشف آنها بپردازد. در بررسی علل پیدایش یک مسئله، ممکن است عوامل گوناگونی دخیل باشند، همچون کارکنان، سیستم، ساختار، شرایط محیط و مانند آن (همان).

اما در اینجا، باید برای تکمیل بحث به این مهم اشاره نمود که نوع مسائلی که برای مدیر اهمیت دارند و مدیر آنها را انتخاب می‌کند تا روی آنها کار کند، تحت تأثیر ارزش‌های قبلی مدیر است. برای مثال، اگر مدیر به ارزش‌های کارکردی مادی متمایل باشد، معمولاً دوست دارد درباره‌ی مسائل عملی تصمیم‌گیری کند. بنابراین، پیش‌زمینه‌ها و ارزش‌های مدیر در انتخاب راه‌حل‌ها و حتی در انتخاب مسئله‌ها، مهم خواهد بود.

مرحله دوم: ایجاد بدیل‌ها

غالباً رسیدن به اولین بدیل عملی، مدیر را از ارزیابی و انتخاب سایر بدیل‌ها بازمی‌دارد. حل مسئله در این مرحله، غالباً به بدیل‌های خلاق و بدیع نیازمند است. بدین‌رو، تأکید می‌شود که شخص با رسیدن به اولین راه‌بدیل، به اخذ تصمیم و ارزیابی نشیند (همان، ص ۱۵۰).

مرحله سوم: ارزیابی بدیل‌ها و انتخاب

هنگامی که مدیر، مجموعه‌ای از بدیل‌ها را ایجاد می‌کند، باید چگونگی تأثیر آنها را نیز ارزیابی نماید. هر بدیل باید با توجه به اهداف سازمانی قضاوت شود. از این رو، بدیل ممکن است منطقی به نظر آید؛ ولی اگر قابل اجرا نباشد کمترین ارزشی نخواهد داشت.

از سوی دیگر، در مقام ارزیابی بدیل‌ها، نباید از تأثیرات جنبی آنها در سازمان غافل باشیم. در این مرحله، ممکن است نزد افراد و صاحب‌نظران، ارزیابی یک بدیل، از میان بدیل‌ها بسته به نوع تفکر و اندیشه آنها صورت گیرد (همان).

مرحله چهارم: اجرا و پیگیری

هنگامی که بهترین بدیل موجود انتخاب شد، مدیر باید برنامه چگونگی برخورد با مسائلی را که ممکن است در به اجرا درآوردن بدیل پیش آید، طرح‌ریزی کند (همان، ص ۱۵۱).

گاهی محدودیت‌ها به سبب تفاوت‌های فردی میان افراد تصمیم‌گیرنده حاصل می‌شود. برخی از این محدودیت‌ها عبارت است از:

۱. تفاوت در ارزش‌های اجتماعی تصمیم‌گیرندگان؛
۲. ناتوانی در ارزیابی پیامدهای هر تصمیم؛
۳. نبود اطمینان نسبت به آینده؛
۴. اکتفا به راه‌حل رضایت‌بخش؛
۵. اکتفا به عقلانیت نسبی؛
۶. مصلحت‌اندیشی با توجه به وضعیت (همان، ص ۱۵۷).

الگوهای مختلف تصمیم‌گیری

صاحب‌نظران حوزه مدیریت، الگوهای مختلفی برای تصمیم‌گیری ارائه نموده‌اند که این الگوها در جهت اصلاح سایر الگوها هستند:

الف. الگوی عقلانی تصمیم‌گیری؛ ب. الگوی بهینه‌سازی؛ ج. الگوی اکتشافی - ابداعی.
تفاوت میان الگوهای مختلف تصمیم‌گیری ایجادشده در مرحله بررسی بدیل‌ها و انتخاب آنهاست. در الگوی «عقلانی»، تصمیم‌گیرنده درصدد است بهترین راه‌حل را از میان راه‌حل‌های موجود انتخاب

کند. در «بهبودسازی» به دنبال حداکثر نمودن نتایج کار است و راه‌حلی را انتخاب می‌کند که بیشترین امتیاز را نسبت به سایر راه‌حل‌ها داشته باشد. در الگوی «اکتشافی-ابداعی»، افراد هنگام تصمیم‌گیری، بر اصول تجربی تأکید می‌کنند که مبتنی بر تجربیات فرد است. اما هرگاه تصمیم‌گیری در چارچوب زمان در نظر گرفته شود واقعیت آن بهتر درک خواهد شد که منظور از چارچوب زمان عبارت است از: گذشته: طی آن، مسائل طرح می‌شوند؛ اطلاعات گرد می‌آیند؛ و نیاز به تصمیم‌گیری احساس می‌شود.

حال: طی آن، راه‌های مختلف شناخته شده و انتخاب می‌شوند.

آینده: طی آن، تصمیمات اجرا و ارزیابی می‌شوند (سرمد، ۱۳۷۲، ج ۲، ص ۸۸۶).

باید همواره به این مهم توجه داشت که انسان‌ها بر اساس نظام ارزشی که دارند، برای کارهای خود اهمیت قائل می‌شوند. آلپرت و همکارانش در تحقیقاتی که در این زمینه انجام دادند، به این نکته اشاره دارند که انسان‌ها از نظامات ارزشی متفاوتی برخوردارند که می‌توان آنها را به شش گروه تقسیم کرد: **نظری:** طرفداران این ارزش به مسئله کشف حقیقت از روش منطقی اهمیت زیادی می‌دهند.

اقتصادی: مدافعان این ارزش بر مسئله «مفید بودن» و «فعالیت» تأکید می‌کنند.

زیبایی: مدافعان این احساس به شکل و هماهنگی ارزش زیادی می‌دهند.

اجتماعی: افرادی که چنین ارزشی دارند به عشق ورزیدن به مردم اهمیت می‌دهند.

سیاسی: دارندگان این روش به کسب قدرت و اعمال نفوذ توجه ویژه‌ای دارند.

دینی: طرفداران این ارزش به وحدت، تجربه و درک همه عالم خلقت توجه می‌کنند (رایبزنز، ۱۳۸۸، ج ۱، ص ۲۲۱).

به نظر می‌رسد طرفداران نظام ارزشی دینی با تمام نظامات دیگر مخالف نباشند؛ زیرا دین اسلام تعادل در همه زمینه‌ها را سفارش می‌کند.

برخورداری از یک نظام ارزشی و شکل دادن رفتارها بر آن اساس، نکته‌ای است که توجه بیشتر اندیشمندان مدیریت را برانگیخته است. سایمون در این زمینه اعتقاد دارد که هر تصمیمی دو عنصر «واقع» و «ارزش» دارد و رفتار انسان به سوی اهداف متوجه است. بدین‌رو، رفتار انسان از یک‌سو، «هدف‌نگر» است، زیرا به سوی اهداف کلی هدایت می‌شود، و از سوی دیگر، «واقع‌نگر» است، زیرا کاری را انجام می‌دهد که به منظور تحقق هدف‌های از پیش تعیین‌شده کارساز باشد. بنابراین، هدف، خود به‌عنوان یک معیار اصلی به حساب می‌آید (سایمون، ۱۳۷۱، ص ۶).

از آنچه در باب ادبیات تصمیم‌گیری در علم مدیریت تاکنون بیان شد، می‌توان نتیجه گرفت که تمام مراحل تصمیم‌گیری در سازمان‌ها تابع نظامی ارزشی و اندیشه‌ای است. برای مثال، در بحث حاضر، آنچه توسط مدیر مصلحت و سود و زیان سازمان، فرد و جامعه انگاشته می‌شود، بر تمام فرایند تصمیم‌گیری اثرگذار است. بنابراین، طبق بینش و جهان‌بینی اسلامی، مصلحت و سود و زیان، باید معنایی روشن و مطابق با واقع داشته باشد. اساسی‌ترین انتقادهایی که می‌توان به معنای مصلحت در اندیشه غیردینی وارد ساخت عبارت است از:

۱. گستره زمانی محدود: بدین معنا که معیار زمانی که مصالح و مفاسد با آن در دیدگاه غیر الهی سنجیده می‌شود، بسیار محدود و در حدود دنیاست.
۲. محوریت لذت‌های مادی: مصالح در این دیدگاه، صرفاً لذت‌های مادی را شامل می‌شود.
۳. توجه نکردن به دین: دین از این دیدگاه، فرع بر مصلحت است. به عبارت دیگر، دین تنها به علت تأثیر در تنفیذ و جوهی از مصلحت، که از دیدگاه آنها معتبر است، مطمح نظر قرار می‌گیرد.

تبیین مفهوم «مصلحت» در قواعد فقهی الف. تعریف مفهوم «مصلحت»

«مصلحت» از ریشه «صلح» و در لغت عرب، در مقابل «مفسده» و «فساد» قرار گرفته و به «خیر» نیز معنا شده است (راغب اصفهانی، ۱۳۹۲ ق، ص ۵۷۶؛ مصطفوی، ۱۳۷۴، ص ۳۰۷). بعضی آن را فراتر از نفع و خیر ظاهری دانسته و آن را با مفاهیمی مانند «حکمت» و «سعادت» نزدیک دیده‌اند (ایزدهی، ۱۳۹۲، ص ۳۶). هرچند در قرآن کریم این کلمه به کار نرفته، ولی هم خانواده‌های آن مانند «اصلاح»، «صلح» و «صالح» به کار رفته‌اند. «اصلاح» در برابر «افساد» استعمال شده و «عمل صالح» در برابر «عمل سوء» آمده است (اعراف: ۵۶ و ۵۸؛ فصلت: ۴۶؛ جاثیه: ۱۵؛ توبه: ۱۰۲؛ تغابن: ۹). در کتاب‌های زبان عربی از معنا کردن این کلمه به «منفعت» خودداری شده و برخی به مابینت معنای این دو واژه قایل‌اند (علیدوست، ۱۳۸۸، ص ۸۴؛ ایزدهی، ۱۳۹۲، ص ۳۵).

واقعیت آن است که برداشت‌ها از این کلمه در میان اندیشمندان متفاوت است و نمی‌توان تعریفی دقیق از آن ارائه نمود؛ زیرا این کلمه از جمله کلماتی است که بار ارزشی دارد و فهم آن ارتباط عمیقی با دین و اهداف کلان شارع دارد (علیدوست، ۱۳۸۸، ص ۸۴).

معنای اصطلاحی «مصلحت»، «خیر و سعادت» است، و برای بندگان در احکام شرعی، که از سوی

شارح وضع شده به کار می‌رود. مصلحت در فقه تشیع، به عنوان مبنایی برای ترجیح دو حکم متزاحم - در مقام اجرا و نه استنباط - نیز بیان شده است. بعضی فقهای شیعه اساساً احکام ثابت و متغیر را بر مبنای مصلحت پایه‌گذاری کرده‌اند، و عده‌ای با تکیه بر مصلحت‌سنجی، به توسعه یا تضییق احکام، حکم داده‌اند. فقیهان شیعه در قلمرو احکام تعبدی، به برخی مصلحت‌سنجی‌ها (که مبنایی شرعی نیز دارند) اشاره کرده‌اند. مصلحت از دیدگاه فقیهان شیعه، عموماً محدود به روابط خالق و مخلوق و در زمینه احکام عبادی است که جنبه فردی دارد، و فقه تشیع در محدوده مصلحت اجتماعی، به سبب نبود تجربه کافی در تشکیل حکومت اسلامی، جایگاه کم‌رنگ‌تری نسبت به فقه اهل تسنن دارد (دارینی، ۱۳۸۰، ص ۱۵).

از آنچه تاکنون در باب مصلحت بیان شد، فهمیده می‌شود که در نگاه اسلامی، برخلاف نگاه غربی، که مصلحت‌اندیشی را در بعد مادی می‌بیند، اسلام مصلحت را هم در بعد مادی و هم در بعد معنوی می‌داند. همان‌گونه که در مادیت، مصلحت دارای معناست، در معنویت و آنچه به روح انسان و رابطه او با خداوند واحد مربوط است نیز معنا می‌دهد. البته این بدان معنا نیست که مصلحت معنوی فقط خود را در رابطه انسان با خداوند نشان می‌دهد، بلکه با گسترش معنای ارتباط انسان با خداوند، می‌توان دریافت که انسان پیش از ارتباط با هر چیزی، با خداوند جهانیان ارتباط برقرار کرده و حیات انسان در همه ابعادش ذیل ارتباط انسان با خداوند قابل تعریف است، و حتی زمانی که در ظاهر با دیگران نیز ارتباط دارد، در واقع، با خداوند ارتباط برقرار کرده است.

بنابراین، به‌طور خلاصه، می‌توان گفت: در ادبیات مصلحت اسلامی برخلاف ادبیات غربی، مصلحت هم بعد مادی انسان را شامل می‌شود و هم بعد معنوی او را.

ب. محوریت بعد معنوی مصلحت بر بعد مادی آن

در نظریه‌های غربی تصمیم‌گیری، معنای «مصلحت سازمان» برابر است با امری که به تولید بیشتر مادی سازمان کمک می‌کند؛ به این معنا که همه اعمال سازمان در خدمت تولید بیشتر است. حتی در آنجا که از معنویت در فضای سازمانی سخن به میان می‌آید، به این می‌اندیشند که احتمالاً معنویت می‌تواند میزان تولید را افزایش دهد. نظریه‌های مکاتب مدیریت کلاسیک و نئوکلاسیک به اندازه کافی در این زمینه به جدل با یکدیگر پرداخته‌اند.

برخلاف نگاه غربی، در نگاه اسلامی، تمام اصالت به بعد معنوی فرد، سازمان و جامعه داده می‌شود؛ یعنی همان‌جا هم که از مادیت سخنی به میان می‌آید در واقع آن را برای خدمت به بعد

معنوی می‌بینند. مادیت بدون معنویت در اسلام، مادیتی مردود شمرده می‌شود. اسلام مادیتی را مشروع می‌شمارد که کاملاً در خدمت معنویت و جوشیده شده از دل معنویت است. خداوند در قرآن کریم، از این معنویت با عناوینی مانند «تقوا» و «ایمان» و «ذکر» یاد می‌کند؛ یعنی این معنویت است که مایه تمام برکات است. اسلام مادیتی را مشروع و مفید و مایه سعادت بشر می‌بیند که از دل این معنویت جوشیده است. مادیتی را که نظریات غربی بیان می‌کنند و به دنبال ساختن آن هستند، مادیتی فارغ و بدون توجه به معنویت است و خود معنویت نیز در خدمت مادیت قرار می‌گیرد. خداوند در قرآن کریم می‌فرماید: «وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَىٰ آمَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِّنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ وَلَكِن كَذَّبُوا فَأَخَذْنَاهُم بِمَا كَانُوا يَكْسِبُونَ» (اعراف: ۹۶)؛ اگر مردم قریه‌ها ایمان آورده، پرهیزگاری کرده بودند برکت‌هایی از آسمان و زمین به روی ایشان می‌گشودیم، ولی تکذیب کردند و ما نیز ایشان را به اعمالی که می‌کردند مؤاخذه کردیم.

«برکات» جمع «برکت» به معنای «ثبات و پایداری هر چیز» است. «برک البعیر» به این معناست که شتر سینه خود را زمین زد؛ زیرا این حالت مستلزم نوعی ثبات گرفتن است. لغویان همچنین گفته‌اند: «برکت»، فضل و خیر زیاد است که می‌تواند مادی و معنوی باشد.

در جمله «لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِّنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ» استعاره به کنایه به کار رفته، زیرا برکات را به مجرای تشبیه کرده که نعمت‌های الهی از آن مجرا بر آدمیان جریان می‌یابد. باران و برف هرکدام در موقع مناسب و به اندازه نافع می‌بارد؛ هوا در وقت مناسب گرم و سرد می‌شود؛ و در نتیجه، غلات و میوه‌ها فراوان می‌شوند. البته این در موقعی است که مردم به خدای خود ایمان آورده، تقوا پیشه کنند، وگرنه این مجرا بسته شده و جریانش قطع می‌گردد.

بنا بر قول قرآن کریم، «تقوا» موجب باز شدن درهای برکت زمین و آسمان می‌گردد و این به معنای افزایش رزق و بهبود اوضاع مادی است. ممکن است سؤال شود که اگر تقوا موجب افزایش روزی اقتصادی می‌شود، چرا جوامع غیراسلامی در مسائل مادی پیشرفته‌ترند؟ پاسخ این سؤال در خود آیه مزبور آمده و علامه طباطبائی به خوبی به این نکته اشاره کرده است. ایشان در این آیه، باز شدن درهای برکت را نتیجه تقوای جمعی می‌داند و در این باره می‌نویسد: جمله «وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَىٰ آمَنُوا وَاتَّقَوْا...» دلالت دارد بر اینکه افتتاح ابواب برکت نتیجه تقوای جمعیت‌هاست، نه ایمان و تقوای برخی از افراد؛ زیرا ایمان و تقوای برخی از افراد همواره همراه کفر برخی دیگر است. بنابراین، بدون ایمان و تقوای جمعی، همیشه فسق و فساد هست. ظاهر این نکته برگرفته از کلمه «اهل القری» است که به معنای اهل

«شهرها و آبادی‌ها» است. خداوند باز شدن درهای برکات را مسبب ایمان اهل القری دانسته است (مصباحی مقدم و همکاران، ۱۳۹۲).

بنابراین، جوامع اسلامی تا وقتی نتوانند ایمان و تقوا را در سازمان‌های خود نهادینه کنند، مشمول این آیه شریفه قرار نمی‌گیرند. پس اشکالات امروز مدیریتی مسلمانان در نهادهای سازمانی چیز عجیبی نیست و اینکه ملل کفر در این زمینه از مسلمانان پیش افتاده‌اند به واسطه عوامل دیگری همچون کار و تلاش فراوان، استعمار کشورهای ضعیف و مانند آن است (پورااحمدی و شم‌آبادی، ۱۳۹۰، ص ۱۸۸). با توجه به مطالبی که درباره عوامل رشد بیان شد، باید گفت: ایمان از یک سو، موجب افزایش نعمت‌ها می‌گردد که خود آن به‌مثابه عاملی مستقیم در رشد محسوب می‌گردد (رشد سرمایه فیزیکی). از سوی دیگر، تقوا موجب قوت ساختار اجتماعی جامعه هم گردیده، خود آن نیز به صورت غیرمستقیم بر رشد مؤثر است. شاید بتوان گفت: این آیه به آثار عقلی و عملی تقوا هم اشاره می‌کند. نتیجه تقوا عبارت است از: اخلاق کاری صحیح، معاملات درست، تولید مفید و کار، پرهیز از اسراف و تبذیر و مانند آن که به دنبال آن، اقتصادی پویا پدید خواهد آمد و بی‌ثباتی درونی اقتصاد از بین می‌رود (هادوی‌نیا، ۱۳۸۲، ص ۲۲۲).

در آیه ۹۶ سوره «اعراف»، داشتن تقوا، عاملی مهم برای پیشرفت پایدار معنوی و مادی معرفی می‌شود. همچنین تقوا در کردار و رفتار اقتصادی یک مسلمان نقش هدایت‌کننده دارد؛ زیرا خداوند متقین را دوست دارد و مشکلات آنها را آسان‌تر حل می‌کند: «وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مِنْ أَمْرِهِ يُسْرًا» (طلاق: ۴)؛ هرکس متقی و خداترس باشد خدا مشکلات کار او را (در دو عالم) آسان می‌گرداند.

امام علی علیه السلام در **نهج البلاغه** در این باره می‌فرماید: «هر که تقوا و پرهیزگاری در پیش گیرد لطف و کرامت (خداوند متعال) پس از نایابی برای او بسیار گردد، و رحمت و مهربانی پس از دور شدن به او بازگشت کند و نعمت‌ها پس از کم شدن بر او فراوان شود و برکت مانند باران بزرگ قطره پس از اندک باریدن به او برسد» (نهج‌البلاغه، ۱۳۸۹، ص ۲۵۰).

بنابراین، «تقوا» در تصمیم‌گیری اسلامی و ایجاد آن نقشی محوری دارد. تقوا در این نظام هسته مرکزی تصمیم‌گیری به حساب می‌آید. تقوا همان عامل اصیل نظام مدیریت اسلامی است که به تمام و کمال بعد مادی آن را تحت الشعاع قرار می‌دهد و موجب شکل‌دهی و ساخته‌شدن مادیتی مقبول اسلام می‌گردد. بنابراین، پیشرفت بعد مادی در این الگو، به وسیله تقوا انجام خواهد شد. پس این مادیت کاملاً هماهنگ و برآمده از دل معنویت تقوا خواهد بود و اگر این رشد مادیت زیر لوای معنویت یا همان تقوا

صورت پذیرد (مثلاً، توجهات، انتخاب‌ها و تک‌تک مراحل حرکت در بعد مادی) تصمیم‌گیری اسلامی رقم خواهد خورد که هم دارای بعد مادی است و هم بعد معنوی، و این‌دو، کاملاً با یکدیگر هماهنگ‌اند و تصمیمی را رقم می‌زند که هم خیر دنیای انسان را به تمام و کمال در پی خواهد داشت و هم خیر آخرت او را.

شمول کاربردی قواعد فقهی

«قاعده فقهی» عبارت است از: حکم کلی فقهی که در ابواب گوناگون فقه یا موضوعات متعدد به کار می‌رود؛ مثلاً، «لاضرر» قاعده‌ای است فقهی. این قاعده در باب بیع، اجاره، نکاح، طلاق و سایر ابواب فقهی به کار می‌رود. بدین‌رو، برخی نویسندگان آن را چنین معنا کرده‌اند: «القواعد الفقهیه هی احکام عامه فقهیه تجری فی ابواب مختلفه»؛ یعنی قواعد فقهی احکامی کلی هستند که در باب‌های گوناگون فقه به کار می‌روند (محمدی، ۱۳۷۴، ص ۱۰). قواعد فقهی قاعده‌هایی هستند که در طریق استفاده احکام قرار می‌گیرند، لیکن نه به طریق واسطه، بلکه به طریق انطباق و تطبیق کلی طبیعی بر افرادش (مشایخی، ۱۳۸۳، ص ۱؛ محمدی، ۱۳۷۴، ص ۱۰؛ یربئی، ۱۳۸۷، ص ۷).

از آنچه بیان شد، می‌توان دریافت که دست‌کم دو معنا از «فقه می‌توان تصور کرد: اول. معنای وسیعی است که برخی از لغت‌پژوهان عرب آن را به «علم و فهم و ادراک» معنا کرده‌اند. بنابراین، در تمام ابعاد زندگی انسان کاربرد دارد و «فقیه» کسی است که دارای دانش دینی است که انسان‌ساز و خشیت‌آور باشد. پس این دانش تمام سطوح زندگی بشر وجود دارد. دوم. معنای ضیقی که بعدها باب شد و این معنا به کسی اطلاق می‌شد که فقط دارای علم احکام فردی است، نه علم به تمام شئون زندگی انسان (علیدوست، ۱۳۹۳، ص ۹). بنابراین، روشن می‌شود که قواعد فقه قواعدی کلی است که در همه ابواب فقه، یعنی در تمام سطوح زندگی می‌توان از آنها استفاده کرد. در اینجا، معنایی که از «قواعد فقه» مد نظر است، همان معنای وسیع است که تمام ابعاد زندگی انسان را پوشش می‌دهد و درصدد یافتن وظیفه عملی انسان در تمام سطوح زندگی اوست و خود را محدود به احکام فردی نمی‌کند.

بنابراین، وجه استفاده از قاعده «لاضرر» در علم مدیریت و به دست آوردن احکام آن در مسائل ریز آن مانند تصمیم‌گیری، همین معنای وسیع از قواعد فقهی است که اشکال منتقدان را برطرف خواهد ساخت.

تبیین قاعده «لاضرر» و تقسیم آن به مادی و معنوی با محوریت ضرر معنوی

قاعده «لاضرر» مستند بسیاری از مسائل فقهی است. اهمیت قاعده مذکور به حدی است که بسیاری از فقها از گذشته دور، در تألیفات خود، رساله مستقلی به آن اختصاص داده‌اند (محقق داماد، ۱۳۷۵، ص ۱۳۳). این قاعده بیان دارد: احکامی که مستلزم ضرر می‌شوند از نظر شرع اسلام مشروعیت ندارند، و اگر برای شخص یا دیگری موجب ضرر شد، حکم برداشته می‌شود. به دیگر بیان، هر حکمی در اسلام تشریح شده، ثابت است، تا زمانی که از ثبوت آن، ضرری بر مکلف لازم نیاید (ناصری‌مقدم، ۱۳۹۴، ص ۸۹)؛ مثلاً، روزه بر مکلف واجب است، اما در صورتی که پزشک نتیجه روزه‌داری را تشدید بیماری تشخیص دهد، حکم روزه از او برداشته می‌شود و روزه گرفتن مشروعیت ندارد.

مستندات فقهی قاعده «لاضرر»

قاعده «لاضرر» یا نفی ضرر و ضرار، مستند بسیاری از فروع فقهی و محل بحث فراوان اصحاب فقه و حقوق بوده است. فقها مستندات این قاعده فقهی را دو دسته کلی می‌دانند:

الف. کتاب: در قرآن کریم، آیاتی وجود دارد که با ذکر کلمه «ضرر» و مشتقات آن، احکامی را تعلیق به وصف ضرر نموده، و چون تعلیق به وصف، مشعر به علیت است، می‌توان معنای عام «نفی ضرر در شریعت» را از آنها استفاده نمود. نمونه‌ای از این آیات شریفه عبارت است از:

۱. «وَلَا تُمْسِكُوهُنَّ ضِرَارًا لِّتَعْتَدُوا وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ فَقَدْ ظَلَمَ نَفْسَهُ» (بقره: ۲۳۱)؛

این آیه می‌فرماید: تا مدت عده به پایان نرسیده است، مرد فرصت دارد، یا با همسرش آشتی کند و صمیمانه زندگی نماید و یا اگر زمینه را مساعد نمی‌بیند او را رها سازد. ولی باید توجه داشت که هر یک از رجوع یا جدایی باید با احسان و نیکوکاری همراه بوده و خالی از انتقام‌جویی باشد و با لحن قاطعی می‌فرماید: نگاه‌داری زن در قید زوجیت نباید به‌منظور تعدی باشد که این کار نه‌تنها ظلم به اوست، بلکه ظلم به خود است.

۲. «لَا تُضَارَّ وَالِدَةٌ بَوْلَدِهَا وَلَا مَوْلُودٌ لَّهُ بِوَالِدِهِ» (بقره: ۲۳۳)؛

این آیه مادران و پدران را از ضرر زدن به فرزندانشان و یا هر یک را از ضرر زدن به دیگری به‌واسطه فرزندانشان نفی کرده است. طبق این آیه، ضرر زدن هر کس به دیگری ممنوع و نامشروع است (محمدی، ۱۳۷۴، ص ۱۷۰).

۳. «مَنْ بَعَدَ وَصِيَّةَ يُوصِي بِهَا أَوْ دَيْنٍ غَيْرِ مُضَارٍّ» (نساء: ۱۲)؛

از این آیه شریفه به خوبی استفاده می‌شود که انسان حق ندارد از طریق وصیت یا اعتراف به بدهی، که بر ذمه او نیست، بر ضد وارثان صحنه‌سازی کند و حقوق آنان را تضییع نماید. او تنها موظف است دیون واقعی خود را در آخرین فرصت گوشزد کند و حق دارد وصیتی عادلانه کند که در اخبار، حد آن مقدار به «ثلث» تعبیر شده است (مشایخی، ۱۳۸۳، ص ۱۵۷).

ب، سنت: روایات متعددی به‌عنوان مستند این قاعده در کتب حدیثی وجود دارد. صاحب کتاب **ایضاح الفوائد فی شرح القواعد** ادعای تواتر این‌گونه احادیث را نموده و **آخوند خراسانی** «تواتر اجمالی» احادیث لاضرر را پذیرفته است. اگر تواتر آنها پذیرفته نشود بدون تردید، اخبار این قاعده به سر حد «استفاضه» رسیده است. خبر را به‌طور کلی به دودسته تقسیم می‌کنند: خبر متواتر و خبر واحد. خبر متواتر عبارت است از خبری که به وسیله تعداد زیادی از روایاتی که اجتماع آنها بر کذب ممتنع باشد، روایت گردد و به نفسه موجب قطع و یقین شود. خبری که متواتر نباشد، واحد است. بنابراین ممکن است روایان خبر واحد، متعدد باشند. خبر واحد را به دودسته تقسیم می‌کنند: مستفیض و غیر مستفیض. خبر مستفیض خبری است که به حد تواتر نمی‌رسد ولی روایان آن بیش از سه نفر هستند. معروف‌ترین حدیث در این باره مربوط به داستان سمره بن جندب است که جمله «لاضرر و لااضرار» در ذیل آن نقل شده است. در زمان رسول خدا^ﷺ، سمره بن جندب در جوار خانه مردی از انصار، درخت خرمايي داشت که در راه رسیدن به آن، از داخل ملک آن مرد انصاری می‌گذشت. سمره برای سرکشی به آن درخت و انجام امور آن مکرر سرزده داخل ملک انصاری می‌شد و بدین‌سان، موجب مزاحمت برای خانواده او می‌گردید، تا اینکه عرصه بر صاحب‌خانه تنگ شد و به سمره گفت: تو بدون اعلام و اطلاع وارد منزل من می‌شوی، درحالی که ممکن است اعضای خانواده‌ام در وضعیتی باشند که تو نباید آنها را ببینی. پس از این، هنگام عبور، اعلام کن و اجازه بخواه تا اهل خانه مطلع گردند. سمره گفت: من از میان خانه تو به سوی باغ خود می‌روم و چون حق عبور دارم؛ لزومی هم برای اعلام و اخذ اجازه نمی‌بینم. مرد انصاری مجبور شد به رسول خدا^ﷺ، شکایت کند. حضرت به سمره فرمودند: بعد از این به هنگام عبور، حضور خودت را اعلام کن. سمره گفت: این کار را نخواهم کرد. پیامبر^ﷺ، فرمودند: از این درخت دست بردار و به ازای آن، درخت دیگری با این اوصاف به تو می‌دهم. سمره قبول نکرد. آنگاه آن حضرت فرمودند: در مقابل آن درخت ده درخت بگیر و دست از آن بردار. سمره باز هم قبول نکرد. سپس حضرت فرمودند: دست از این درخت بردار و به جایش در بهشت یک درخت خرما به تو خواهم داد. اما این بار هم نپذیرفت. تا اینکه رسول خدا^ﷺ، فرمودند: «انک رجل مضار و لاضرر و

لاضرار علی مؤمن؛ تو مردی ضرر زننده هستی و ضرر و ضراری برای مؤمن نیست. پس از آن دستور دادند آن درخت را کنند و نزد سمره انداختند (یثربی، ۱۳۸۷، ص ۳۸).

معنی «ضرر» و «ضرار» چیست؟

معنای این دو واژه در عبارات لغویان نقل شده است. در صحاح «ضرر» چنین معنا شده است: «آنه خلاف النفع»؛ ضرر نقطه مقابل نفع است. در مجمع البحرین آمده: «ضرر» عبارت است از: نقص در حق. در کتاب مصباح النفاذه آمده است: «ضرر عبارت است از: فعل مکروه به دیگری و نقص در اعیان». راغب در المفردات می‌نویسد: «سوء حال یا در نفس به خاطر کمبود مال و سوء جاه». از تتبع موارد استعمال این کلمه روشن می‌شود: ضرر عبارت است از: کمبود در نعمت‌های زندگی اعم از جانی و مالی و مربوط به آبرو که انسان از آنها منتفع می‌شود.

«ضرار» مصدر باب مفاعله از «ضار یضار» بر وزن «فعال» به معنای مجازات به خاطر ضرری است که از سوی کسی بر دیگری وارد شود. معنای دیگر آن «ضرر زدن دو تن به یکدیگر» است. برخی معتقدند: «ضرر» و «ضرار» در حدیث به یک معنا به کاررفته‌اند و تکرار آن از باب تأکید است (مشایخی، ۱۳۸۳، ص ۱۵۲).

«ضرر» به معنای «خسارت در برابر سود» قرار دارد. بنابراین احتمال، اگر در جایی نفع نبود، خواه‌ناخواه خسارت صادق است. تقابل «نفع» و «ضرر»، تقابل عدم و ملکه است؛ به این معنا که خسارت حالتی است که از نبود نفع در جایی که شایستگی نفع‌دهی دارد، حاصل آید؛ مانند علم که طبیعتاً نافع است و هرگاه کسی از آن نفعی نبرد، خواه‌ناخواه زیان کرده است (عمید زنجانی، ۱۳۸۶، ص ۱۰۹).

اندیشمندان اسلامی معانی متفاوتی برای کلمه «لا» در قاعده «لاضرر»، با توجه به تفاوت آراء در برداشت از این لفظ بیان نموده‌اند. اندیشمندانی همچون شیخ انصاری، محقق خراسانی، محقق نراقی و امام خمینی^ع نظرات گوناگونی در این باره بیان داشته‌اند. برخی آن را لای نفی جنس حقیقی، به استناد اینکه ضرر واقعاً در خارج وجود دارد، در نظر نگرفته‌اند. برخی دیگر معتقدند: در جمله «لاضرر» نفی حکم شده است. در نظر دیگر، «لا» در این جمله، به معنای مجازی استعمال گردیده و در مقام نهی است. عده‌ای دیگر از اندیشمندان این کلمه را در معنای اصلی خود در نظر گرفته‌اند. امام خمینی^ع معتقد است: مفاد «لاضرر و لاضرار» حکم حکومتی است که پیامبر^ص دستور دادند که به دیگری زیان

وارد نسازد (محقق داماد، ۱۳۷۵، ص ۱۴۶؛ فرحی، ۱۴۳۰ق، ص ۵۸۲). در جمع‌بندی آنچه درباره معنای «لا» بیان شد می‌توان نتیجه گرفت که ضرر در اسلام مشروعیت ندارد.

از مجموع آنچه تاکنون در باب مفهوم قواعد فقه و قاعده «لاضرر» بیان گردید، می‌توان دریافت که ضرر را در اسلام می‌توان در دو بعد مادی و معنوی؛ در نظر گرفت: یعنی وقتی گفته می‌شود قاعده «لاضرر» به عنوان یک اصل کلی فقهی در تمام ابواب فقه کاربرد دارد و می‌توان به آن ارجاع داد، و از سوی دیگر، فقه و قواعد فقه به معنای وسیعش (پوشش تمام ابعاد زندگی بشر) در نظر گرفته شده است، می‌توان از این دو مقدمه نتیجه گرفت که قاعده «لاضرر»، هم در بعد مادی زندگی انسان و هم در بعد معنوی زندگی او کاربرد دارد. پس ضرر در بعد معنوی زندگی انسان نیز جایز نیست.

از سوی دیگر، طبق آنچه در باب محوریت بعد معنوی زندگی انسان بر اساس فهم قرآنی آن بیان شد، می‌توان نتیجه گرفت: در باب قاعده «لاضرر» نیز محوریت و اصالت با بعد معنوی ضرر است؛ یعنی اگر انسان طبق آیات صریح قرآن، تلاش کند خود را از ضرر معنوی دور سازد، قطعاً و یقیناً باید خود را از ضرر مادی نیز دور کند، و طبیعتاً دور خواهد شد. به عبارت روشن‌تر، تلاش او برای دوری از ضرر معنوی، او را از ضرر مادی دور می‌کند، و برخلاف نگاه غربی، که اصالت را به عدم ضرر مادی می‌دهد، در نگاه اسلامی، اصالت با عدم ضرر معنوی است، و این دوری از ضرر معنوی است که زندگی مطلوب دنیایی و مادی را نصیب انسان می‌کند. در نگاه اسلامی، اگر انسان تلاش کند آن‌گونه باشد که خدایش فرموده است، قطعاً دنیایی مطلوب و عالی نیز خواهد داشت و نعمات دنیایی تام و کامل در اختیار او قرار می‌گیرند.

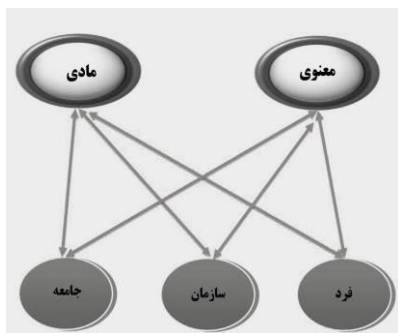
۴. تبیین تصمیم‌گیری در علم مدیریت بر اساس قاعده «لاضرر»

با توجه به معنای موسع مورد نظر از قواعد فقهی و به تبع آن، معنای وسیع قاعده «لاضرر» - که بیان شد - اکنون وقت آن رسیده است که به تبیین «باید‌ها» و «نباید‌ها»های کلان تصمیم‌گیری اسلامی از منظر قاعده «لاضرر» بپردازیم.

نمودار مصلحت در تصمیم‌گیری در سه بعد فرد، سازمان و جامعه بر اساس قاعده «لاضرر»

آنچه در فرایند تصمیم‌گیری در علم مدیریت مهم است و باید به آن توجه ویژه شود این است که او هنگام تصمیم‌گیری، باید مصلحت از نگاه اسلام و یا به عبارت روشن‌تر، مصلحت الهی محقق گردد، و

تصمیم‌گیری مصلحتی بر اساس مصلحت مد نظر اسلام در سازمان، حالتی است که در پرتو آن، هیچ یک از دو بعد معنوی و مادی بر اساس آن متضرر نشود. این عدم اضرار در دو بعد مادی و معنوی به هنگام تصمیم‌گیری، باید در سه سطح فرد، سازمان و جامعه لحاظ گردد. اما بر اساس شکل ذیل، تصمیم‌گیری‌ها در سه سطح فرد، سازمان و جامعه از یک‌سو، و دو بعد مادی و معنوی از سوی دیگر، مؤثر واقع خواهند شد.



شکل (۲): نسبت خیر و ضرر مادی و معنوی با فرد، سازمان و جامعه

اگر به شکل (۲) توجه شود، تأثیر فرایند تصمیم‌گیری در سه سطح فرد، سازمان و جامعه در دو بعد مادی و معنوی روشن خواهد شد. نکته‌ای که باید در این نمودار طراحی شده به آن توجه کرد این است که در هر سه سطح، بر اساس هر تصمیمی که در سازمان اخذ می‌شود، چهار حالت محتمل وجود دارد که عبارتند از: در بعد مادی: متضرر بشود / متضرر نشود (بر اساس مصلحت الهی و اسلامی عمل شده باشد). در بعد معنوی: متضرر بشود / متضرر نشود (در بعد معنوی هم بر اساس مصلحت الهی و اسلامی عمل شده باشد). بر اساس این نمودار طراحی شده، ۶۴ حالت برای تأثیرگذاری تصمیمات سازمان در سه سطح فرد، سازمان و جامعه و در دو بعد مادی و معنوی متصور است که در ۶۳ حالت، طبق این نمودار قطعاً یک بعد مادی یا معنوی در یکی از سه سطح فرد، سازمان و جامعه متضرر خواهند شد و این نوع تصمیم‌گیری مطابق مصلحت الهی نیست؛ زیرا اسلام وعده دنیایی آباد در پرتو آخرتی آباد داده است. فقط یک حالت قابل قبول تصمیم‌گیری بر اساس مصلحت اسلامی است؛ حالتی که در هیچ‌یک از سه سطح فرد، سازمان و جامعه از لحاظ مادی و معنوی کسی متضرر نخواهد شد و این همان حالت مطلوب تصمیم‌گیری بر اساس مصلحت اسلامی با محوریت قاعده «لاضرر» است. برخلاف نظریه‌های غربی، فقط تصمیم مورد تأیید اسلام، تصمیمی است که هم مصلحت معنوی و هم مصلحت مادی فرد، سازمان و جامعه را متضمن گردد.

لازم به ذکر است که در این الگو، جهت‌ها دوسویه است. دوسویه بودن جهت‌ها این معنا را می‌رساند که تغییر در فرد و سازمان و جامعه نیز موجب تغییرات معنوی و مادی خواهد شد؛ یعنی تغییرات محیطی نیز موجب تغییرات روحی و معنوی و به تبع آن تغییرات مادی خواهد شد. لازم به ذکر است که این مدل، مدلی کتابخانه‌ای است و با آنچه در واقع اتفاق می‌افتد فاصله دارد و درصدد بیان و توصیف حالت ایدآل تصمیم‌گیری مد نظر اسلام است و باید در واقع تصمیم‌گیران به سوی «ساختن» این نوع تصمیم حرکت کنند و طبیعی است که این امر مطلق نیست و مدیران به میزان ناآل شدن به این مطلوب، در فرآیند تصمیم‌گیری موفق بوده‌اند.

محوریت مصلحت معنوی در تصمیم‌گیری بر اساس قاعده «لاضرر»

از آنچه در باب «مصلحت» و قاعده «لاضرر» گذشت، نتیجه گرفته شد که اسلام برخلاف غرب، اولاً، مصلحت در تصمیم‌گیری را فقط در باب مصالح دنیوی نمی‌بیند و مصلحت را، هم در بعد معنوی انسان و هم در بعد مادی او می‌داند. ثانیاً، مصلحت دنیوی را در شعاع رقم خوردن مصلحت معنوی تصمیم‌گیری می‌داند و مصلحت مادی مد نظر او فقط با رقم خوردن مصلحت حقیقی معنوی به وقوع خواهد پیوست و مادیت در نگاه اسلامی، کاملاً با معنویت هماهنگ و زائیده شده از آن است. مصلحت معنوی و عدم ضرر معنوی در نگاه اسلامی، محور و اصل مصلحت مادی است.

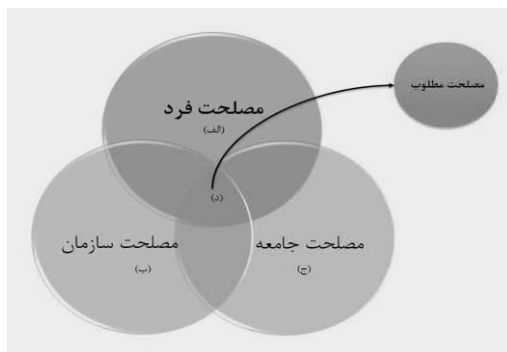
بنابراین، چند نکته لازم به ذکر است:

۱. مصالح مادی مد نظر اسلام از بطن مصالح معنوی برخاسته است.
۲. حرکت از مصالح معنوی به مادی، حرکت از معنا به لایه‌های ملموس عینی است.
۳. الزاماً سیر همیشگی از مصالح و ضرر معنوی به مادی نیست، بلکه می‌توان حرکت عکس، یعنی از مادیت به معنویت را نیز تصور نمود. به عبارت دیگر، تصمیم‌های غلط در سازمان موجب نابودی معنویت در سه سطح فرد، سازمان و جامعه نیز خواهد شد.

حیطه مشروع تصمیم‌گیری در سه بعد فرد، سازمان و جامعه بر اساس قاعده «لاضرر»

تصمیم‌گیری در سازمان‌ها همیشه بر اساس نوعی مصلحت‌اندیشی صورت می‌گیرد. نکته مهمی که در اینجا وجود دارد معنای «ضرر» و «مصلحت در اندیشه مدیران و تصمیم‌گیران است. گاهی معنای

«مصلحت» در اندیشه مدیران ناظر به مصالح افراد سازمان است و تصمیمی را می‌گیرند که مصالح آنها و عدم اضرار آنها را مد نظر دارد؛ ولی این تصمیم با مصالح دو گروه دیگر، یعنی مجموعه کلان سازمان یا جامعه در تناقض است و در بعد مادی یا معنوی به آنها آسیب می‌رساند. گاهی نیز مدیر یا تصمیم‌گیر فقط به مصالح سازمان می‌اندیشد و به مصالح افراد و مجموعه کلان جامعه نمی‌اندیشد و در نهایت، به افراد و جامعه در بعد مادی و یا معنوی آسیب می‌رساند. در نتیجه، این گونه تصمیم‌گیری، طبق قاعده «لاضرر»، که فقط به نفع شخص توجه دارد، از نگاه اسلامی مردود است. بدین‌رو، فقه امامیه بر اساس قاعده مزبور، تصمیمی را مطابق مصلحت می‌داند که در سه سطح فرد و سازمان و جامعه، در دو بعد مادی و معنوی با یکدیگر تراحم نداشته باشند و این تصمیم تنها زمانی حاصل خواهد شد که مطابق فهم صحیحی از انسان، هستی و علم باشد و تنها در این صورت است که مطابق با واقعیت این سه سطح است و تراحمی در عالم صورت نگرفته است. بنابراین، می‌توان این نحوه تصمیم‌مد نظر اسلام را در یک نمودار «وکن»، که از جمله نمودارهای علم ریاضی است، تصور نمود:



شکل (۳): حیطة مصلحت از نگاه اسلام

در این نمودار منطقه‌ای که هر سه دایره با یکدیگر همپوشانی دارند همان منطقه‌ای است که مصالح فرد و سازمان و جامعه در دو بعد مادی و معنوی با یکدیگر تراحم نخواهند داشت و این منطقه همان تصمیم‌گیری مطلوب مد نظر اسلامی است.

براساس آنچه که تاکنون این مقاله درصدد تبیین آن، تصمیم‌گیران مخیر به انتخاب حالتی هستند که برخلاف تمام حالات متصور دیگر، هم خیر مادی و هم خیر معنوی فرد، سازمان و جامعه در آن رقم خواهد خورد و در این صورت، حالتی را نمی‌توان تصور نمود که خیر حقیقی فرد رقم می‌خورد، ولی خیر سازمان و جامعه رقم نخورد، بلکه صلاح هر سه با هم مدنظر است.

جمع بندی و نتیجه گیری

قواعد فقهی موجود در میراث علمی مسلمانان، برخلاف مکاتب غربی درصدد یافتن تکالیف انسان به عنوان مکلف در برابر خداوند است. بدین روی، معنایی که در پیش زمینه این سخن از فقه وجود دارد، معنای ضیقی نخواهد بود و قواعد آن، فقیه را موظف به پاسخ‌گویی به هر آنچه بشر در عمل به آن محتاج است، می‌داند. معنای صحیح عبودیت در اسلام، عبودیتی است که تمام سطوح زندگی او را شامل می‌شود و تنها مربوط به اعمال فردی او نیست، بلکه تمام اعمال او، اعم از اجتماعی و غیر آن را شامل می‌شود و حتی اسلام دربارهٔ پزشکی نیز می‌تواند احکام کلی ارائه دهد. بنابراین در مدیریت و به صورت خاص، در بحث «تصمیم‌گیری در سازمان‌ها» نیز از این قاعده مستثنا نیست.

اسلام مصلحت در مدیریت و ضرر در آن را به دو بعد مادی و معنوی تقسیم می‌نماید و بعد مادی آن را در پرتو بعد معنوی اش معنا می‌کند. اسلام تصمیمی را مطلوب می‌شمارد که کاملاً متوجه معنویت باشد. آنگاه در نتیجه این توجه به معنویت، مادیت مطلوب فرد، سازمان و جامعه نیز رقم خواهد خورد. بنابراین، طبق قاعده «لاضرر» در میراث عقلی اسلامی، تصمیمی در مدیریت مطلوب است که ابتدا متوجه ضرر معنوی باشد و برای دوری از آن صورت گیرد، و آنگاه است که ضرر مادی نیز از فرد و سازمان و جامعه دور خواهد شد. بنابراین، طبق یافته‌های این پژوهش، در تصمیم‌گیری اسلامی، مصالح مادی در پرتو مصالح معنوی تأمین خواهد شد. به این معنا، اگر به بعد معنوی انسان توجه حقیقی شود و برای آن برنامه‌ریزی لازم صورت گیرد، بهترین مادیت نیز برای او رقم خواهد خورد. بنابراین، باید در این زمینه، به چند نکته اساسی توجه ویژه صورت گیرد.

۱. اگر در تصمیم‌گیری به بعد معنوی انسان به‌درستی توجه شود، مادیتی مطلوب رقم خواهد خورد که ماحصل عبودیت انسان برای خداوند متعال خواهد بود و این مادیت بهترین زندگی دنیایی و راضی‌کننده‌ترین آن برای انسان است.
۲. تصمیم مطلوب، تصمیمی است که هم مصلحت معنوی را در سه سطح فرد، سازمان و جامعه در پی داشته باشد و هم مصلحت مادی را. این تصمیم‌گیری فقط با اصل قرار دادن معنویت انسان رخ خواهد داد.
۳. گاهی به نظر می‌رسد بین مصالح (چه مادی و چه معنوی) فرد، سازمان و جامعه تضاحم ایجاد می‌شود. طبق قاعده «لاضرر»، اسلام فقط حالتی را می‌پذیرد که جمع بین مصالح هر سه سطح است. این تضاحم با توجه به حقیقت انسان (اصالت معنا)، در تصمیم‌گیری از بین خواهد رفت. البته در بسیاری از حالات، در صورت عدم امکان جمع مصالح و لزوم اجرای مورد، مصالح جامعه بر فرد و سازمان، مقدم، و گاهی مصالح سازمان در صورت منطبق بودن بر انصاف و وجدان، بر مصالح فرد مقدم است.

منابع

- نهج البلاغه، ۱۳۸۹، ترجمه فولادوند، تهران، اشکذر
- اصفهان‌ئی، ابوالقاسم حسین بن محمد بن فضل، ۱۳۹۲ ق، *مفردات الفاظ القرآن*، ترجمه سیدغلامرضا خسروی، تهران، مرتضوی.
- افتخاری، اصغر، ۱۳۹۰، *مصلحت*، تهران، دانشگاه امام صادق ع.
- الوانی، سیدمهدی، ۱۳۸۵، *مدیریت عمومی*، تهران، نشر نی.
- فرحی، سیدعلی، ۱۴۳۰ ق، *تحقیق فی القواعد الفقہیہ*، قم، النشر الاسلامی.
- ایروانی، باقر، ۱۳۹۴، *قواعد فقهی*، ترجمه حسین نصری مقدم، تهران، دانشگاه امام صادق ع.
- ایزدهی، سیدسجاد، ۱۳۹۲، «ضوابط مصلحت در فقه شیعه»، *سیاست متعالیه*، ش ۱، ص ۲۹-۵۸.
- بستان، حسین و همکاران، ۱۳۸۴، *گامی به سوی علم دینی*، تهران، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- پوراحمدی، حسین و محمد شم‌آبادی، ۱۳۹۰، *مقدمه‌ای بر نظریه اقتصاد سیاسی اسلامی*، تهران، دانشگاه امام صادق ع.
- پاکچی، احمد، ۱۳۸۸، *روش تحقیق با تکیه بر حوزه علوم قرآن و حدیث*، تهران، دانشگاه امام صادق ع.
- دارینی، علی، ۱۳۸۰، «وایژوهی: مصلحت و جایگاه فقهی آن»، *راهبرد*، ش ۱۹، ص ۲۴۵-۲۶۴.
- دفت، ریچارد ال، ۱۳۹۲، *تئوری و طراحی سازمان*، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رابینز، استیفین پی، ۱۳۸۸، *مدیریت رفتار سازمانی*، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رضائیان، علی، ۱۳۸۵، *مدیریت رفتارهای سیاسی در سازمان*، تهران، سمت.
- _____، ۱۳۸۳، *اصول مدیریت*، تهران، سمت.
- _____، ۱۳۸۸، *مبانی سازمان و مدیریت*، تهران، سمت.
- رحیمی، احسان و یونس فرقانی، ۱۳۹۴، «بررسی جایگاه مصلحت در تصمیم‌گیری مدیران از منظر اسلامی (فقه امامیه)»، در مجموعه مقالات کنفرانس بین‌المللی مدیریت، اقتصاد و مهندسی صنایع، تهران.
- رمضان البوطی، محمد سعید، ۱۳۸۳، *مصلحت و شریعت؛ مبانی، ضوابط و جایگاه مصلحت در اسلام*، ترجمه اصغر افتخاری، تهران، نشر گام نو.
- زارعی متین، حسن، ۱۳۸۱، «رفتار سیاسی و نقش آن در سازمان و مدیریت»، *مجمع آموزش عالی قم*، ش ۱۵، ص ۵۸-۲۷.
- سایمون، هربرت، ۱۳۷۱، *رفتار اداری*، ترجمه محمدعلی طوسی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- سرمد، غلامعلی، ۱۳۷۲، *رفتار سازمانی*، تهران، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران، موسسه بانکداری ایران.
- طباطبایی، سید محمدحسین، ۱۳۷۴، *المیزان*، ترجمه موسوی همدانی، تهران، دفتر انتشارات اسلامی.

علیدوست، ابوالقاسم، ۱۳۸۸، *فقه و مصلحت*، تهران، پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی.

علیدوست، ابوالقاسم، ۱۳۹۳، *فقه و الگوی اسلامی-ایرانی پیشرفت*، تهران، نشر الگوی پیشرفت، وابسته به مرکز الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت.

عمید زنجانی، عباسعلی، ۱۳۸۶، *قواعد فقه بخش حقوق خصوصی*، تهران، سمت.

علی‌پور، مهدی و حمید رضا حسینی، ۱۳۹۰، *پارادایم اجتهادی دانش دینی (پاد)*، تهران، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.

لوتنس، فرید، ۱۳۷۴، *رفتار سازمانی*، تهران، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران.

محمدی، ابوالحسن، ۱۳۷۴، *قواعد فقه*، تهران، یلدا.

مشایخی، قدرت الله، ۱۳۸۳، *قاعده‌های فقهی*، تهران، سمت.

مصباحی مقدم، غلامرضا و همکاران، ۱۳۹۲، «مؤلفه‌های غیرمادی رشد اقتصادی از منظر قرآن کریم»، *مطالعات اقتصاد*

اسلامی، ش ۱، ص ۶۱-۹۰.

مصطفوی، حسن، ۱۳۷۴، *التحقیق فی کلمات القرآن الکریم*، تهران، وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.

محقق داماد، سیدمصطفی، ۱۳۷۵، *قواعد فقه*، تهران، مرکز نشر علوم اسلامی.

مطهری، مرتضی، ۱۳۸۵، *انسان و ایمان*، قم، صدرا.

هادوی‌نیا، علی‌اصغر، ۱۳۸۲، *انسان اقتصادی از دیدگاه اسلام*، تهران، پژوهشگاه فرهنگ و اندیشه اسلامی.

یثربی، سیدعلی محمد، ۱۳۸۷، *قواعد فقه استدلالی (۱)*، تهران، سازمان جهاد دانشگاهی.

مقایسه میزان به کارگیری رفتار اسلامی شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی و خصوصی

MohsenEzabihi@gmail.com

محسن ذبیحی جامخانه / دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه تهران پردیس فارابی

Anamiri@ut.ac.ir

علی نقی امیری / دانشیار دانشگاه تهران پردیس فارابی

دریافت: ۱۳۹۵/۰۹/۲۲ - پذیرش: ۱۳۹۶/۰۲/۱۲

چکیده

در آموزه‌های دین اسلام، بر رعایت مسائل اخلاقی در کار و محیط کاری تأکید شده است، اما این موضوع کمتر در قالب رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفته است. نوع سازمان، می‌تواند الزاماتی را به سازمان تحمیل کند که ممکن است رفتار کارکنان را تحت تاثیر قرار دهد. از این رو، در این پژوهش، موضوع رفتار اسلامی شهروندی سازمانی، در دو بانک خصوصی و دولتی واقع در منطقه ۵ شهر تهران مورد بررسی و مقایسه قرار گرفته است. پنج شعبه از بانک دولتی (۶۲ نفر) و چهار شعبه از بانک خصوصی، (۶۲ نفر) نمونه این پژوهش را تشکیل می‌دهد. در این زمینه، تعداد ۱۲ شاخص اصلی و ۳۲ شاخص فرعی، با مطالعه مبانی نظری و پیشینه پژوهش شناسایی و در قالب پرسشنامه‌ای در اختیار کارکنان و مدیران دو بانک قرار گرفت. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد، از میان ۳۲ شاخص فرعی، بانک خصوصی در ۱۲ شاخص و بانک دولتی در ۵ شاخص، اختلاف میانگین معنی‌داری با یکدیگری دارد. در ۱۵ شاخص نیز برابری میانگین‌ها تأیید شده است.

کلیدواژه‌ها: اخلاق شهروندی سازمانی، اخلاق اسلامی، بانک خصوصی، بانک دولتی.

مقدمه

همه فیلسوفان و دانشمندان، همواره درصدد بودند که برنامه و راهی برای رفتار انسان عرضه کنند تا وی را به سرمنزل سعادت و خوشبختی هدایت کنند. این امر بیانگر این نکته است که اخلاق و رفتار همیشه مورد توجه متفکران و اندیشمندان جامعه بشری بوده و هست (امیری و عابدی جعفری، ۱۳۹۲). رفتار افراد و کارکنان در سازمان، بیانگر بخشی از جنبه‌های کارکردی یک سازمان است که در قالب رفتارهای رسمی و غیررسمی بروز می‌کند. بخشی از رفتار سازمانی، که در خارج از چارچوب‌های رسمی سازمان پدیدار می‌شود، با عنوان «رفتارهای شهروندی سازمانی» تعریف می‌شود که بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد و در بینش دینی، از این جهت که هدف آفرینش انسان و خوشبختی و سعادت مطلق او، در قرب به خدا محقق می‌شود، هر فعلی که به فرمان خدا و با نیت تقرب به او انجام گیرد، اخلاقی است. در یک سازمان اسلامی، ملاک بهنجار بودن رفتارها، هم‌خوانی آن با اخلاق اسلامی است. بر همین اساس، به تغییر و اصلاح رفتار افراد و گروه‌های موجود در سازمان همت می‌شود (قوامی، ۱۳۹۳). رفتارهای شهروندی سازمانی، در یک سازمان اسلامی، تحت تأثیر فرهنگ دینی و آموزه‌های اسلامی قرار دارد. البته در این میان، عوامل و متغیرهای مختلفی می‌تواند بر شدت و ضعف بروز و به‌کارگیری آن در یک سازمان تأثیرگذار باشد. یکی از این عوامل، ماهیت و نوع سازمان از لحاظ خصوصی بودن یا دولتی بودن است. بر این اساس، با تمرکز بر موضوع «اخلاق رفتار شهروندی سازمانی»، در چارچوب آموزه‌های اسلامی، این پژوهش بر آن است تا میزان به‌کارگیری رفتار اسلامی شهروندی سازمانی را در دو سازمان دولتی و خصوصی مورد بررسی و مقایسه قرار دهد. بدین ترتیب، پرسش‌های این پژوهش، به شرح زیر است:

شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی در آموزه‌های دین اسلام چیست؟

آیا میان کارکنان سازمان‌های خصوصی و دولتی، در میزان به‌کارگیری رفتار اسلامی شهروندی

سازمانی، تفاوتی وجود دارد؟

مبانی نظری پژوهش

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

در دهه ۱۹۳۰ بارنارد (Barnard)، مفهوم «رفتار شهروندی سازمان» را بررسی کرد که بعدها آن را «رفتارهای فرانش» نام نهاد. سپس کاتز و کان (Katz & Kahn)، در سال ۱۹۶۶ به معرفی رفتارهای

فرانقشی پرداختند که موجب افزایش اثربخشی سازمانی می‌شود. این رفتارها، شامل کمک به دیگران در مسائل و مشکلات کاری، پذیرش همدیگر در کارگروهی بدون ایجاد تضاد و تعارض در سازمان و حفاظت و نگهداری از منابع سازمان می‌شود. آنان اصطلاح «شهروند» را به کارکنانی اطلاق کردند که چنین رفتارهایی از خود بروز می‌دادند. همچنین، باتمان و ارگان (Bateman & Organ) (۱۹۸۳) نیز جزو نخستین کسانی بودند که مقالاتی در زمینه رفتار شهروندی سازمانی منتشر کردند. پژوهش‌های اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام شد، با هدف شناسایی مسئولیت‌ها و رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند، ولی اغلب نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها، با وجود اینکه در ارزیابی‌های سنتی عملکرد شغلی به درستی اندازه‌گیری نمی‌شد و یا حتی گاهی اوقات، مورد غفلت قرار می‌گرفت، ولی در افزایش اثربخشی سازمان مؤثر بود (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۹).

تعاریف زیادی برای رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده است. در تعریفی، این اعمال، که در محل کار اتفاق می‌افتد، این‌گونه تعریف شده است: «مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که جزو وظایف رسمی سازمان نیست، ولی توسط افراد انجام و موجب بهبود موثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شود» (فانی و همکاران، ۱۳۹۲). ارگان (۱۹۸۸)، رفتار شهروندی سازمانی را مجموعه رفتارهای فردی تعریف می‌کند که اختیاری و آگاهانه است و به‌طور صریح، توسط سامانه‌های پاداش و ارزیابی عملکرد سازمانی شناسایی نشده است، ولی در مجموع اثر بسیار چشم‌گیری بر اثربخشی سازمانی دارد (باو و همکاران، ۲۰۰۹، ص ۶۹۹). این تعریف، بر سه ویژگی اصلی رفتار شهروندی تأکید دارد: نخست اینکه، این رفتار داوطلبانه و اختیاری است؛ یعنی نه یک وظیفه از پیش تعیین‌شده و نه بخشی از وظایف رسمی فرد است. دوم اینکه مزایای این رفتار، جنبه سازمانی دارد؛ به این معنا که این رفتار کارکرد کارآمد سازمان را اشاعه می‌دهد. سوم اینکه به‌صراحت یا به‌طور مستقیم در نظام رسمی پاداش درج نمی‌شود (فانی، ۱۳۹۲). براساس نظریه مورگان، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شامل موارد ذیل است:

نوع دوستی: نوع دوستی، با کمک داوطلبانه به افراد در محیط کار و در ارتباط با یک وظیفه یا مشکل سازمانی مرتبط است.

وظیفه شناسی (وجدان کاری): شامل رفتارهایی است که به فرد اجازه می‌دهد تا وظایف خود را بالاتر از حد انتظار انجام دهد.

جانمردی: تمایلی است که از سوی کارمند برای تحمل شرایط غیرایده‌آل، بدون هیچ شکایتی در برابر کاستی‌ها نشان داده می‌شود.

ادب و مهربانی: شامل رفتارهایی است که نشان می‌دهد یک کارمند در مورد حیات یک سازمان حساسیت دارد و مسئولانه مشارکت می‌کند.

فضیلت مدنی: شامل پیشنهادهای سازنده‌ای است درباره اینکه چگونه گروه کاری، می‌تواند کارایی خود را ارتقا دهد. این مسئله مبتنی بر ماهیت پیشنهاد، منابع را آزاد می‌کند یا کارکنان را کارآمدتر می‌سازد و عملکرد گروه را با مشارکت فعالانه و توجه‌آمیز افزایش می‌دهد (همان).

رفتار شهروندی سازمانی در آموزه‌های اسلامی

اسلام به عنوان دین خاتم که در همه عرصه‌ها، آموزه‌های جامع و متناسب با سعادت و کمال حقیقی انسان عرضه کرده است، در خصوص اخلاق و رفتار نیز رهنمودها و دستورهای بسیاری دارد. آیات و روایات بسیاری، به شیوه‌ها و رفتار افراد در برابر خویشان، همسایگان، همکاران و... اشاره دارد که در نوع خود ممتاز است. در مقایسه با رویکردهای متعارف در تبیین رفتار شهروندی سازمانی، یکی از وجوه متمایز رویکرد اسلامی در این موضوع، در نظر گرفتن عامل قصد و نیت افراد در این رفتارهاست. از این نظر، ممکن است فرد با نیت خوب جلوه دادن خود در محیط کار و بد جلوه دادن همکارانش، درگیر رفتار شهروندی سازمانی شود. در این موارد، نه تنها چنین رفتارهایی به نفع سازمان نیست، بلکه آسیب‌های رفتاری بسیاری را می‌تواند به همراه داشته باشد. در نهایت نیز کارایی سازمان را کاهش دهد. بنابراین، تفاوت مربوط به منشأ بروز رفتار است، و گرنه رفتارهای شهروندی به‌خودی‌خود، از لحاظ ظاهری مثبت است. در نتیجه، رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند زمینه‌ساز تأثیرات مطلوب و یا زیان بار بر عملکرد کلی سازمان شود (رعنائی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۶).

رفتار شهروندی، در صورتی که خاستگاه دینی داشته باشد، برای سازمان تأثیر نامطلوب نخواهد داشت. این امر، بر این پیش‌فرض استوار است که انسان نمی‌تواند بدون داشتن فکر و آرمان و ایمان، زندگی سالم داشته باشد و یا کاری مفید و ثمربخش برای بشریت و تمدن بشری انجام دهد. بنابراین، ایمان مذهبی است که به ارزش‌های اخلاقی اعتبار می‌بخشد و موجب وحدت اجتماعی می‌شود (مطهری، ۱۳۵۷، ص ۴۱ و ۵۵). رفتارهای شهروندی، مبتنی بر مجموعه‌ای از ارزش‌های انسانی است که از نگاه اسلام، در سرشت انسان ریشه دارد. از جمله اینکه گرایش به فضیلت به‌طور فطری در انسان وجود دارد. این گرایش، به شیوه‌های مختلفی تعریف و دسته‌بندی شده است (مطهری، ۱۳۷۶، ص ۷۹). اگر بر مبنای این استدلال، این موضوع را بپذیریم که ریشه ارزش‌های اخلاقی را می‌توان در ایمان

مذهبی جست‌وجو کرد، رفتارهای شهروندی کارکنان سازمان را نیز که ریشه در این ارزش‌ها دارد، می‌توان جزو اموری به حساب آورد که فضیلت محسوب می‌شود. از این دیدگاه، همواره گرایش به بروز رفتارهای شهروندی در کارکنان سازمان وجود دارد. ریشه این گرایش را می‌توان در فطرت انسان پیدا کرد (رعنایی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۷).

در نگاهی وسیع‌تر، از این آیه که می‌فرماید: « فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفاً فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَ لَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ » (روم: ۳۰)، به دست می‌آید که دین و دین‌داری نیز فطری است. در نتیجه، با اشتراکاتی که میان رفتارهای شهروندی و ارزش‌های اخلاقی و انسانی وجود دارد، آموزه‌های اسلامی منبع غنی و سرشاری برای تبیین این رفتارها به‌شمار می‌رود. در این رابطه، می‌توان گفت: دین و ارزش‌های دینی، از دو جهت به سازمان‌ها کمک می‌کند: (۱) حوزه شناخت، (۲) حوزه بسترسازی. در حوزه شناخت، دین با غنی ساختن بینش و نگرش کارکنان نسبت به کار، مسئولان، مردم، حقوق و وظایف کارکنان را از درون پرورش می‌دهد به گونه‌ای که رفتارهای شهروندی را جزئی از وظایف خود به‌شمار آورند. در این حالت، رفتار کارکنان رنگ و بوی خدایی گرفته، از بروز رفتارهای شهروندی، با قصد و نیتی که در نهایت، به ضرر سازمان باشد، جلوگیری می‌شود. از سوی دیگر، کارکنان با بینش دینی، دارای رفتاری هوشمندانه هستند، به طوری که به خوبی دریافته‌اند که چگونه تعادل میان رفتارهای فراتر از درون‌نقش را رعایت کنند که برآیند کار به نفع سازمان باشد (همان).

در حوزه بسترسازی، دین به سازمان کمک می‌کند تا بر عوامل محیطی متمرکز شود و عوامل تأثیرگذار بیرونی را سامان دهد. در این مرحله، سعی می‌شود تا محیطی هرچه بهتر و مطلوب‌تر برای تقویت و ثبات رفتارهای شهروندی به وجود آید. دستاورد دین در حوزه بسترسازی، ایجاد انگیزه بیشتر در کارکنان برای بروز این رفتارها و ثبات و پایداری این جریان رفتاری در سازمان است. ممکن است تصور شود با سرمایه‌گذاری در حوزه شناخت می‌توان به نتیجه مطلوب دست یافت و با اصلاح بینش کارکنان، دیگر نیازی به اصلاح متغیرهای زمینه‌ای در حوزه بسترسازی نیست. نکته مهم این است که باید ظرفیت افراد را مورد توجه قرارداد. باید توجه کرد که افراد با ظرفیت‌های روحی و معنوی متفاوت هستند. برخی افراد، وقتی به غنای درون می‌رسند و از درون پرورش می‌یابند، آن‌قدر ظرفیت روحی زیادی دارند که حتی در اوضاع نامساعد محیطی نیز رفتارهای فراتر از خود را به نحو احسن بروز می‌دهند. ولی افرادی که ظرفیت روحیه آنان کمتر است، رفتارشان به شدت تحت تأثیر عوامل محیطی

قرار می‌گیرد، به گونه‌ای که اگر در سازمان بسترهای لازم برای تقویت رفتارهای شهروندی ایجاد نشده باشد، به سرعت نسبت به انجام چنین رفتارهایی دلسرد شده، یا ممکن است درگیر رفتارهای شهروندی با نیت منفی شوند. بنابراین، سازمان باید در هر دو زمینه سرمایه‌گذاری مادی و معنوی کند تا به نتیجه دلخواه برسد (رعنائی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۸).

ابعاد رفتار اسلامی شهروندی سازمانی

رفتار سازمانی در اسلام، همان «فعل اخلاقی سازمانی» است که ناشی از «خلق و خوی اخلاقی» بوده و فراسازمانی است. از دیدگاه قرآن، رفتارهای سیاسی، اقتصادی، فرهنگی، معنوی و اجتماعی، با علت‌های ارزشی، اعتقادی و اخلاقی، ناشی از ادراک، شخصیت و انگیزه‌های خاص صورت می‌گیرد (قوامی، ۱۳۹۳). در قرآن، بر مبانی رفتار اشاره شده است. در آیات متعددی از قرآن کریم، به برخی رفتارها و علت بروز آن پرداخته شده است. در اینجا به برخی از آنها اشاره می‌کنیم:

استهزا کردن: علت استهزاء اذان، عدم تعقل دانسته است (مائده: ۸۵).

غرور: اعراض از قبول حق و داوری قرآن، به دلیل غرور و توهم امتیاز است (آل عمران: ۲۳-۲۴).

خیانت در امانت: خیانت در امانت، برخی از اهل کتاب، به دلیل عدم احساس مسئولیت و دروغ

بستن به خداست (آل عمران: ۵۷).

عیب‌جویی: از عیب‌جویی نهی شده است (توبه: ۷۹-۸۰).

ایثار: یادآوری داستان دو گروه مهاجران و انصار، به مسئله ایثار اشاره شده است (حشر: ۵۹).

احساس مسئولیت: (حشر: ۶۰-۶۱).

در قرآن کریم، به خلق و خوی بزرگان و الگوی‌های رفتاری آنها اشاره کرده است که برجسته‌ترین آنان حضرت محمد ﷺ هستند. جلوه‌های شخصیتی حضرت محمد ﷺ، به حدی متنوع و متعدد است که در این گفتار نمی‌گنجد، اما به‌طور خلاصه می‌توان به مواردی از آن اشاره کرد که عبارتند از: انسجام‌بخشی و وحدت‌آفرینی، درمان‌گری و احیاگری، تعادل، متانت و حسن خلق، راهنمایی و هدایت، جدابیت و عزت، حکمیت و قاطعیت، محبت و رحمت، کم‌مصرفی و پربازدهی (پورعزت، ۱۳۹۳).

برخی دیگر از عوامل مربوط به رفتار شهروندی سازمانی، طبق آموزه‌های اسلامی عبارتند از:

امانت‌داری (با مؤلفه‌های رازداری، وفای به عهد، پاسداری از اموال سازمان، صداقت و معتمد بودن)؛

نظم (با مؤلفه‌های آراستگی ظاهر، انضباط اداری، برنامه‌ریزی و نکته‌سنجی)؛ سعه صدر (با مؤلفه‌های

بردباری، استقامت، مدارا، خویشتن‌داری، اغماض و غناعت)؛ خیرخواهی (با مؤلفه‌های همدردی، نوع‌دوستی، خدمتگزاری، امیدبخشی و مشکل‌گشایی)؛ مسئولیت‌پذیری (با مؤلفه‌های وجدان‌کاری، فرمان‌پذیری، انتقادپذیری و قاطعیت)؛ مثبت‌اندیشی (با مؤلفه‌های اعتماد، امیدواری و خوش‌بینی)؛ تعاون (با مؤلفه‌های مشورت، هماهنگی و همکاری)؛ جوانمردی (با مؤلفه‌های ایثار، شهامت و فتوت)؛ خوش‌رفتاری (با مؤلفه‌های مهرورزی، تواضع و گشاده‌رویی)؛ کرامت (با مؤلفه‌های متانت، بزرگواری، عزت نفس، تغافل و سخاوت)؛ عدالت (با مؤلفه‌های انصاف، اعتدال و قسط) و خردورزی (با مؤلفه‌های درایت، آزاداندیشی، واقع‌بینی) (رعنائی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲).

پیشینه پژوهش

مراجعه به منابع و مراجع علمی نشان می‌دهد که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش‌های بسیاری انجام شده است. ولی درباره رفتار شهروندی سازمانی، با رویکرد اسلامی پژوهش‌های معدودی در داخل و یا خارج انجام شده است که در آن بیشتر جنبه‌های نظری موضوع مورد توجه قرار گرفته است. در اینجا، برای آشنایی بیشتر، به مرور برخی از این آثار می‌پردازیم.

رعنائی کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، رفتار شهروندی سازمانی را مبتنی بر آموزه‌های اسلامی مورد مطالعه قرار دادند. در این پژوهش نخست، «مفهوم رفتار شهروندی سازمانی» تشریح و الگوها و ادبیات این حوزه مورد بحث قرار گرفته است. سپس با ورود به فضای نظریه‌پردازی در حوزه مدیریت بومی، مبانی نظری مفهوم‌سازی رفتارهای شهروندی از دیدگاه دینی بررسی شد. در این زمینه با اتخاذ رویکرد کیفی در پژوهش و با بهره‌گیری از روش فراترکیب، متون مربوط شناسایی و پس از ارزیابی، تعدادی از آن برای استفاده انتخاب گردید. در گام بعد، متون انتخابی با هدف استخراج مصداق‌های رفتارهای شهروندی، مورد بررسی قرار گرفت. سرانجام، با طبقه‌بندی این مصداق‌ها در قالب مفاهیم و مقوله‌های مختلف، رفتار شهروندی از دیدگاه اسلامی مفهوم‌سازی شد.

در پژوهشی دیگر، قلی‌پور و همکاران (۱۳۹۱)، تأثیر روزه در ماه مبارک رمضان را بر رفتار شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار دادند. نتایج این پژوهش، که در یک سازمان پژوهشی-اجرایی و بر روی ۲۳۶ نفر انجام شد، نشان داد که در ماه رمضان رفتار شهروندی سازمانی افزایش و رفتارهای ضدشهروندی کاهش پیدا می‌کند.

عسگری و همکاران (۱۳۹۳)، رابطه اخلاق اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی را مورد مطالعه قرار

دادند. نتایج این پژوهش بیانگر این است که میان پایبندی کارکنان به اخلاق اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بر پایه نتایج این پژوهش، مدیران می‌توانند با ترویج مبانی اخلاق در میان کارکنان، رفتارهای شهروندی سازمانی را توسعه دهند.

کامیل و همکاران (۲۰۱۲)، در پژوهشی به شناسایی مضامین تقوا از دیدگاه اسلامی در رفتار شهروندی سازمانی پرداختند. این مطالعه در دو کشور مالزی و اندوزی انجام شد. نتایج این پژوهش نشان داد که میان تقوا و رفتار شهروندی سازمانی، رابطه وجود دارد و اینکه تقوا و سایر اصول اسلامی، ممکن است به عنوان پیش‌نیاز یا به عنوان توانمندسازی رفتار شهروندی سازمانی عمل کنند. همچنین، این پژوهش تأکید می‌کند که مقوله تقوا باید بیشتر در پژوهش‌های حوزه کسب و کار مورد توجه قرار گیرد.

الحیاست (۲۰۱۲)، در پژوهشی به مطالعه نقش اخلاق اسلامی بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی، در مؤسسات خبری کشور اردن پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد که میزان تعهد، بر بخشی از کارکنان مؤسسات مورد مطالعه بالا بود. به‌علاوه، رابطه معنی‌داری میان پایبندی به برخی مؤلفه‌های اخلاق اسلامی کار از قبیل ابزار محبت و بخشش نسبت به همکاران و مشتریان، پیروی از دستورات و احترام به اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی مشاهده شد. همچنین، میان پایبندی به برخی مؤلفه‌های اخلاق اسلامی کار، از قبیل کارآیی، مشاوره و توصیه، حس مسئولیت، عدالت و عدالت‌خواهی و کار تیمی مشاهده نشد.

العبدلی (۲۰۱۰)، در پژوهشی با عنوان «رهبری و رفتار شهروندی سازمانی در بانک‌های اسلامی»، به بررسی این موضوع در بانک‌های کشور امارات پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که سبک‌های رهبری تحول‌گرا و عمل‌گرا، بر بروز رفتار شهروندی سازمانی کارکنان تأثیر مثبت دارد. در این میان، تأثیر رهبری عمل‌گرا بیش از رهبری تحول‌گراست. برای سایر سبک‌های مورد بررسی، اثر قابل ملاحظه‌ای مشاهده نشد. همچنین، در بخشی دیگر مشخص شد که انگیزش ذهنی کارکنان رابطه‌ای مثبت با برخی از مؤلفه‌های رفتارهای شهروندی سازمانی دارد.

شاخص‌های رفتار اسلامی شهروندی سازمانی

در عناوین قبلی، مبانی نظری و پیشینه پژوهش بررسی و در خلال آن، شاخص‌ها و مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی، از دیدگاه دین اسلام بررسی شد. در این میان، مهم‌ترین و عمده‌ترین پژوهشی که به طور جامع به شناسایی شاخص‌های اسلامی رفتار شهروندی سازمانی پرداخته، مطالعه کردشولی و همکاران (۱۳۹۲) است که در این مطالعه، مؤلفه‌ها و شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی، در

چارچوب منابع و معارف دینی شناسایی و دسته‌بندی شده است. در این پژوهش، با در نظر گرفتن نتایج پژوهش مزبور و سایر پژوهش‌های انجام‌شده در این زمینه، شاخص‌های مربوط به رفتار اسلامی شهروندی سازمانی استخراج و در طراحی پرسش‌نامه از آن استفاده شد. جدول زیر شاخص‌ها را به همراه منابع استخراج آن نشان می‌دهد:

جدول (۱): شاخص‌های رفتار اسلامی شهروندی سازمانی

ردیف	شاخص اصلی	شاخص فرعی	منبع
۱	امانت‌داری	رازداری، وفای به عهد، حفاظت از اموال سازمان، صداقت، اعتماد	پورعزت، (۱۳۹۳)، رعایتی کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، دشتی (۱۳۸۰)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، الهامی‌نیا (۱۳۷۸)، امیری (۱۳۷۷)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۶)
۲	نظم	آراستگی، انضباط اداری، برنامه‌ریزی، دقت و نکته‌سنجی	پورعزت، (۱۳۹۳)، کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، دشتی (۱۳۸۰)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، الهامی‌نیا (۱۳۷۸)، امیری (۱۳۸۷)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۶)
۳	سعه صدر	صبر و بردباری، خویشتن‌داری، اغماض، غناعت	پورعزت، (۱۳۹۳)، کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، قرائتی (۱۳۸۳)، الهامی‌نیا (۱۳۷۸)، امیری (۱۳۸۷)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۶)، حر عاملی (۱۳۸۸)، دشتی (۱۳۸۰)
۴	خیرخواهی	نوع‌دوستی و یاری همدیگر، خدمت‌گزاری، امیدبخشی، مشکل‌گشایی	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، آخوندی (۱۳۸۲)، امیری (۱۳۸۷)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، دستغیب (۱۳۸۹)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)، آخوندی (۱۳۸۲)
۵	مسئولیت‌پذیری	وجدان‌کاری، فرمان‌پذیری، انتقاد پذیری، قاطعیت	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قوامی (۱۳۹۱)، الهامی‌نیا (۱۳۷۸)، آخوندی (۱۳۸۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، دشتی (۱۳۸۰)
۶	مثبت‌اندیشی	امیدواری، خوش‌بینی	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، دشتی (۱۳۸۰)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، الهامی‌نیا (۱۳۷۸)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)
۷	تعاون	مشورت، هماهنگی، همکاری	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، دشتی (۱۳۸۰)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)، الهامی‌نیا (۱۳۷۸)، امیری (۱۳۸۷)
۸	جوانمردی	ایثار، شهامت، فتوت و رادمردی	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قوامی (۱۳۹۱)، قرائتی (۱۳۸۳)، دشتی (۱۳۸۰)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، مطهری (۱۳۸۹)
۹	خوش‌رفتاری	مهروری، تواضع، گشاده‌رویی	پورعزت (۱۳۹۳)، کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۶)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)، امیری (۱۳۸۷)، الهامی‌نیا (۱۳۷۸)، آخوندی (۱۳۸۲)
۱۰	کرامت	متانت، بزرگواری، عزت نفس	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قرائتی (۱۳۸۳)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، دشتی (۱۳۸۰)، الهامی‌نیا (۱۳۷۸)، مطهری (۱۳۸۹)
۱۱	عدالت	انصاف، اعتدال، قسط	کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، قوامی (۱۳۹۱)، قرائتی (۱۳۸۳)، کریمی فریدنی (۱۳۸۶)، دشتی (۱۳۸۰)، امیری (۱۳۸۷)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)، حجتی (۱۳۸۹)، الهامی‌نیا (۱۳۷۸)
۱۲	خردورزی	درایت و دوراندیشی، آزاداندیشی، واقع‌بینی	پورعزت (۱۳۹۳)، کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)، دشتی (۱۳۸۰)، قرائتی (۱۳۸۳)، دلشاد تهرانی (۱۳۸۸)

فرضیه‌های پژوهش

در این پژوهش، برای هر یک از شاخص‌های رفتار اسلامی شهروندی سازمانی، فرضیه برابری میانگین دو نمونه به صورت زیر تعریف شده است:

$H_0: \mu_1 = \mu_2$ بین میانگین مؤلفه X در بانک دولتی و خصوصی اختلاف معنی‌داری وجود ندارد

$H_0: \mu_1 \neq \mu_2$ بین میانگین مؤلفه X در بانک دولتی و خصوصی اختلاف معنی‌داری وجود ندارد

روش پژوهش

از آنجاکه هدف این پژوهش بررسی و مطالعه میزان به‌کارگیری رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد اسلامی، در دو سازمان خصوصی و دولتی است و نتایج کاربردی برای آن متصور است، از حیث هدف، جزو پژوهش‌های کاربردی قرار می‌گیرد. همچنین، این پژوهش از نظر شیوه گردآوری اطلاعات و نحوه پرداختن به مسئله، جزو پژوهش‌های توصیفی است. برای آزمون فرضیات پژوهش نیز از آزمون فرض میانگین و برای تجزیه و تحلیل داده نیز از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است.

جامعه و نمونه آماری پژوهش

در این پژوهش، دو بانک خصوصی و دولتی واقع در شهر تهران، به‌عنوان جامعه آماری پژوهش انتخاب شد. به دلیل گستردگی جامعه و محدودیت‌های موجود و عدم امکان بررسی همه شعب بانک‌های مورد مطالعه، پنجم شعبه از بانک دولتی و چهارم شعبه از بانک خصوصی واقع در مناطق ۵ و ۲ شهر تهران، به عنوان نمونه پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است. تعداد نمونه، برای هر دو بانک خصوصی و دولتی، شامل ۶۲ نفر از کارکنان و مدیران است.

ابزار و روش گردآوری اطلاعات

در این پژوهش، برای مطالعه ادبیات و مبانی نظری پژوهش، از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است. بدین ترتیب، با مراجعه به منابع و مراجع علمی از قبیل کتب، مقالات، پایان‌نامه‌ها و تارگه‌های (Website) علمی، اطلاعات موردنیاز گردآوری شده است. همچنین، برای گردآوری نظرات نمونه آماری پژوهش و داده موردنیاز، پرسش‌نامه‌ای در طیف هفت گزینه‌ای، طراحی و مورد استفاده قرار گرفته است.

روایی و پایایی ابزار مورد استفاده

روایی پرسش‌نامه مورد استفاده، با روش روایی بسته به محتوا مورد تأیید قرار گرفته است. بدین ترتیب، نخست با مراجعه به مبانی نظری و پیشینه پژوهش، شاخص‌ها و عوامل مرتبط با رفتار اسلامی شهروندی سازمانی، استخراج و در قالب پرسش‌نامه تنظیم شده است. سپس، پرسش‌نامه مذکور پس از

تأیید هفت تن از کارشناسان دانشگاهی، میان نمونه مورد مطالعه توزیع شده است. برای بررسی پایایی پرسش‌نامه نیز آلفای کرونباخ محاسبه شده است.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

در این پژوهش، نخست برای بررسی نرمال بودن داده‌های مربوط به دو نمونه مورد مطالعه، آزمون کلموگروف/اسمیرنوف انجام شده است. در گام بعد، با استفاده از آزمون t میانگین برای دو نمونه مستقل، فرضیه‌ها بررسی و تفاوت میزان به‌کارگیری شاخص‌ها در دو نمونه مورد بررسی قرار گرفته است.

یافته‌های پژوهش

در این بخش، یافته‌های پژوهش طی جداولی ارائه و بررسی می‌شود. درباره پایایی پژوهش، نتایج این‌گونه حاصل شد که در اجرای نخست و با حضور همه شاخص‌ها، مقدار ضریب آلفا ۰.۴۱۱ حاصل شد. در ادامه، با حذف ۷ شاخص «مدارا و ملایمت»، «خدمت‌گزاری»، «امیدواری»، «شهامت در بیان سخن حق و عمل به حق»، «فتوت و رادردی»، «متانت و وقار در برخورد با ارباب رجوع و همکاران» و «عزت نفس»، که بیشترین تأثیر منفی را بر مقدار کل داشت، مقدار ضریب آلفا بیشتر از ۰.۶ یعنی ۰.۶۵۴ حاصل شد که مقداری قابل قبول است. در نهایت، تعداد ۱۲ شاخص اصلی و ۳۲ شاخص فرعی باقی ماند که تحلیل‌ها بر روی آنها انجام شده است. نتایج آزمون کلموگروف/اسمیرنوف هم نشان داد که توزیع شاخص‌ها، از توزیع نرمال پیروی می‌کند. جداول زیر نتایج آزمون t روی شاخص‌ها را نشان می‌دهد. افزون بر اینکه، مقادیر آماره t و مقدار معنی‌داری آزمون اختلاف میانگین، با در نظر گرفتن معنی‌داری (و معنی‌دار نبودن)، مقدار آماره آزمون لوین (F) گزارش شده است.

جدول (۲): نتیجه آزمون معنی‌داری مؤلفه امانت‌داری

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	t	معنی داری	نتیجه آزمون
رازداری	دولتی	۵.۱۰۴	۱.۱۲۷	-۱.۴۷۲	۰.۱۹۶	تأیید
	خصوصی	۴.۸۳۱	۱.۳۵۶			
پاسداری و حفاظت از اموال سازمان	دولتی	۴.۲۶۱	۱.۸۳۵	۳.۳۷۰	۰.۰۰۱	رد
	خصوصی	۵.۴۲۸	۱.۲۹۰			
صداقت در رفتار و گفتار	دولتی	۵.۴۰۴	۱.۵۷۸	-۰.۹۹۴	۰.۳۲۳	تأیید
	خصوصی	۵.۰۲۳	۱.۹۱۸			
اعتماد میان افراد	دولتی	۴.۴۰۴	۲.۵۱۸	۲.۰۰۵	۰.۰۴۸	رد
	خصوصی	۳.۵۰۰	۱.۴۸۵			

* شاخص «وفای به عهد» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۳): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه نظم

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
توجه به آراستگی ظاهری	دولتی	۴.۲۶۱	۲.۱۷۵	۲.۰۸	۰.۰۴۱	رد
	خصوصی	۵.۱۱۹	۱.۵۴۹			
انضباط رسمی و اداری	دولتی	۴.۰۳۳	۲.۰۸۹	۲.۳۹۷	۰.۰۱۹	رد
	خصوصی	۴.۹۷۱	۱.۵۰۵			
برنامه ریزی	دولتی	۴.۶۹۳	۰.۸۱۴	۲.۲۲۱	۰.۰۳۲	رد
	خصوصی	۵.۵۱۳	۱.۲۰۶			
دقت و نکته سنجی	دولتی	۵.۱۱۹	۱.۴۰۰	-۰.۲۶۲	۰.۰۱	رد
	خصوصی	۴.۱۱۹	۲.۰۳۸			

جدول (۴): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه سعه صدر

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	f	معنی داری	نتیجه آزمون
صبر و بردباری	دولتی	۴.۷۶۱	۱.۳۰۳	-۰.۹۷۳	۰.۳۳۳	تأیید
	خصوصی	۴.۴۲۸	۱.۷۹۶			
چشم پوشی و اغماض	دولتی	۴.۲۶۱	۰.۹۶۱	۱.۰۴۹	۰.۲۹۷	تأیید
	خصوصی	۴.۵۹۲	۱.۶۵۳			
قناعت و راضی بودن در امور مادی	دولتی	۴.۴۷۶	۱.۸۳۷	۲.۶۷۸	۰.۰۰۹	رد
	خصوصی	۵.۴۵۲	۱.۴۸۴			

* شاخص «خویشتن داری» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۵): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه خیر خواهی

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
خدمت گذاری	دولتی	۳.۹۲۸	۲.۱۷۹	۰.۹۷۰	۰.۳۳۵	تأیید
	خصوصی	۴.۲۸۵	۰.۹۶۹			
امیدبخشی	دولتی	۳.۸۳۳	۱.۵۹۱	۲.۰۵۵	۰.۰۴۳	رد
	خصوصی	۴.۵۷۱	۱.۶۹۸			
مشکل گشایی و حل مسائل فردی و سازمانی	دولتی	۵.۰۷۱	۱.۴۸۸	-۲.۰۰۲	۰.۰۴۹	رد
	خصوصی	۴.۳۳۳	۱.۸۶۹			

* شاخص «نوع دوستی و یاری همدیگر» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۶): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه مسئولیت پذیری

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
وجدان کاری	دولتی	۴.۳۸۱	۱.۴۸۰	۰.۸۲۴	۰.۴۱۳	تأیید
	خصوصی	۴.۶۶۶	۱.۶۹۱			
فرمان پذیری و پذیرش دستورات مافوق	دولتی	۴.۹۷۶	۱.۷۱۷	۱.۷۷۷	۰.۰۷۹	تأیید
	خصوصی	۵.۵۹۵	۱.۴۶۶			
انتقاد پذیری	دولتی	۴.۵۰۰	۱.۷۵۶	۲.۱۶۸	۰.۰۳۳	رد
	خصوصی	۵.۲۶۱	۱.۴۴۹			
قاطعیت و جدیت	دولتی	۴.۵۷۱	۱.۷۱۲	-۲.۲۳۲	۰.۰۲۸	رد
	خصوصی	۳.۷۸۵	۱.۵۰۶			

جدول (۷): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه مثبت‌اندیشی

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
خوش‌بینی در مواجهه با مسائل و مشکلات سازمانی	دولتی	۴.۰۰۰	۱.۶۲۷	۱.۳۳۷	۰.۱۸۵	تأیید
	خصوصی	۴.۴۷۶	۱.۶۲۶			

* شاخص «خوش‌بینی» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۸): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه تعاون

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
مشورت در انجام تصمیمات	دولتی	۴.۸۰۹	۱.۶۱۱	۱.۴۰۱	۰.۱۶۵	تأیید
	خصوصی	۵.۲۸۵	۱.۵۰۲			
هماهنگی در انجام فعالیت‌ها و تصمیمات	دولتی	۴.۳۰۹	۱.۵۸۴	۲.۱۹۴	۰.۰۳۱	رد
	خصوصی	۵.۰۴۷	۱.۴۹۷			
همکاری و مشارکت در انجام فعالیت‌ها	دولتی	۴.۴۰۴	۱.۶۰۸	۱.۰۵۴	۰.۲۹۵	تأیید
	خصوصی	۴.۷۶۱	۱.۴۹۴			

جدول (۹): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه جوانمردی

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
روحیه ایثار و گذشت از حق خود به نفع دیگران	دولتی	۴.۶۱۹	۱.۲۴۸	-۰.۱۴۱	۰.۸۸۸	تأیید
	خصوصی	۴.۵۷۱	۱.۷۹۶			

* شاخص‌های «شهامت» و «فتوت و رادمردی» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۱۰): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه خوش‌رفتاری

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	t	معنی داری	نتیجه آزمون
تواضع در برخورد با ارباب رجوع و همکاران	دولتی	۴.۲۳۸	۱.۵۸۹	۱.۷۲۳	۰.۰۸۹	رد
	خصوصی	۴.۷۶۱	۱.۱۶۴			
گشاده‌رویی و خوش‌رویی در برخورد با ارباب‌رجوع و همکاران	دولتی	۴.۳۰۹	۱.۵۸۴	۱.۸۱۸	۰.۰۷۳	تأیید
	خصوصی	۴.۹۲۸	۱.۵۳۶			

* شاخص «مهرورزی» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۱۱): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه کرامت

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	T	معنی داری	نتیجه آزمون
بزرگواری و چشم‌پوشی از اشتباهات هم	دولتی	۴.۸۳۳	۱.۵۷۵	-۲.۲۱۰	۰.۰۳	رد
	خصوصی	۴.۰۷۱	۱.۵۸۳			

* شاخص «متانت» و «عزت نفس» به دلیل پایایی کم، حذف شده است.

جدول (۱۲): نتیجه آزمون معنی داری مؤلفه عدالت

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	t	معنی داری	نتیجه آزمون
انصاف داشتن در تعامل با ارباب رجوع و همکاران	دولتی	۴.۱۱۶	۱.۷۳۳	۲.۱۰۹	۰.۰۲۸	رد
	خصوصی	۴.۶۱۴	۱.۱۷۳			
اعتدال و میانه‌روی در اظهار نظر درباره دیگران	دولتی	۴.۸۵۷	۱.۴۷۴	-۱.۷۷۲	۰.۰۸	رد
	خصوصی	۴.۱۹۰	۱.۹۴۱			
دادن حق و حقوق افراد و قرار دادن هر کسی در جایگاه خود	دولتی	۳.۶۱۹	۰.۹۸۶	۲.۱۴۶	۰.۰۳۳	رد
	خصوصی	۴.۲۶۱	۱.۶۵۳			

جدول (۱۳): نتیجه آزمون معنی‌داری مؤلفه خوردروزی

شاخص	بانک	میانگین	انحراف معیار	t	معنی داری	نتیجه آزمون
درايت و دوراندیشی در انجام تصمیم‌ها	دولتی	۴.۶۴۲	۱.۵۴۳	-۰.۷۴۶	۰.۵۲	تأیید
	خصوصی	۴.۴۰۴	۱.۸۲۲			
آزاداندیشی و بیان آزادانه دیدگاه‌ها	دولتی	۴.۹۰۴	۱.۵۴۳	۰.۷۳۹	۰.۴۶۲	تأیید
	خصوصی	۵.۱۴۲	۱.۴۰۶			
واقع‌بینی (در بیان قوت‌ها و ضعف‌های سازمانی)	دولتی	۴.۴۷۶	۱.۲۷۳	-۰.۸۴۱	۰.۴۰۳	تأیید
	خصوصی	۴.۱۹۰	۱.۷۹۷			

بحث و نتیجه‌گیری

در ابتدا و برای تبیین بیشتر، در جدول زیر خلاصه وضعیت شاخص‌ها از حیث بیشتر بودن میانگین، تأیید یا ردّ برابری میانگین‌ها، به تفکیک دو بانک خصوصی و دولتی آمده است.

جدول (۱۴): آمار توصیفی

رد	تأیید	با میانگین بیشتر	دولتی
۵	۶	۱۱	دولتی
۱۲	۹	۲۱	خصوصی
۱۷	۱۵	۳۲	جمع

طبق جدول بالا، بانک دولتی در ۱۱ شاخص و بانک خصوصی در ۲۱ شاخص، میانگین بیشتری کسب کرده است. از ۱۱ شاخصی که در آن بانک دولتی میانگین بیشتری نسبت به بانک خصوصی کسب کرده، در ۶ شاخص فرضیه برابری میانگین تأیید د و در ۵ شاخص فرضیه ردّ شده و اختلاف میانگین آن با بانک خصوصی معنی‌دار تشخیص داده شده است. بانک خصوصی نیز از ۲۱ شاخصی که در آن میانگین آن از بانک دولتی بیشتر شده، در ۹ شاخص فرضیه برابری میانگین برای آن تأیید و در ۱۲ شاخص، بیشتر بودن میانگین آن، از بانک دولتی معنی‌دار تشخیص داده شده است. جدول زیر، شاخص‌هایی را که در آن بیشتر بودن میانگین دو بانک از هم معنی‌دار شده، نشان می‌دهد.

جدول (۱۵): شاخص‌هایی که در آن اختلاف میانگین دو بانک معنی‌دار شده است

شاخص‌ها	توضیح
دقت و نکته‌سنجی، مشکل‌گشایی و حل مسائل فردی و سازمانی، قاطعیت و جدیت، چشم‌پوشی و نادیده گرفتن اشتباهات دیگران، اعتدال و میانه‌روی در اظهارنظر درباره دیگران	شاخص‌هایی که در آن بیشتر بودن میانگین بانک دولتی از بانک خصوصی معنی‌دار شده
پاسداری و حفاظت از اموال سازمان، اعتماد میان افراد، توجه به آراستگی و پوشش ظاهری، انضباط رسمی و اداری، برنامه‌ریزی، قناعت و راضی بودن در امور مادی، امیدبخشی، انتقادپذیری، هماهنگی در انجام فعالیت‌ها، تواضع در برخورد با ارباب رجوع و همکاران، انصاف داشتن در تعامل با ارباب رجوع و همکاران، دادن حق و حقوق افراد و قرار دادن هرکس در جایگاه خود	شاخص‌هایی که در آن بیشتر بودن میانگین بانک خصوصی از بانک دولتی معنی‌دار شده

با توجه به جدول بالا، به روشنی می‌توان دریافت که میزان به کارگیری رفتار شهروندی سازمانی، در بانک خصوصی از بانک دولتی بیشتر است. عوامل مختلفی می‌تواند بر این وضعیت تأثیرگذار باشد. عوامل فردی، میان‌فردی و سازمانی می‌تواند در این زمینه مؤثر باشد. به‌عنوان نمونه، کیفیت اجرای برخی شاخص‌ها، مثل «آراستگی و پوشش ظاهری افراد»، «انضباط رسمی و اداری»، «برنامه‌ریزی»، «هماهنگی در انجام فعالیت‌ها» و «دادن حق و حقوق افراد و قرار دادن هرکس در جایگاه خود» توسط کارکنان می‌تواند تحت تأثیر کیفیت اجرای قوانین و مقررات داخلی سازمان قرار گیرد. به عبارت دیگر، این شاخص‌ها، علاوه بر اینکه جنبه فردی و میان‌فردی می‌تواند داشته باشد، بیشتر جنبه سازمانی داشته و اجرای درست قوانین و مقررات مربوط به آن، می‌تواند میزان به کارگیری آن را افزایش یا کاهش دهد. در همه این چند شاخص، بانک خصوصی میانگین بیشتری، نسبت به بانک دولتی کسب کرده و این اختلاف هم معنی‌دار گزارش شده است.

برخی شاخص‌ها، مثل «راضی بودن در امور مادی» و «امیدبخشی» ممکن است با سطح حقوق و دستمزد کارکنان آن دو سازمان ارتباط داشته باشد. هرچند در پرسش‌نامه توزیع شده، کارکنان از بیان میزان حقوق و مزایای خود امتناع کردند، ولی سطح نسبی، رضایت آنان در بانک خصوصی بیش از بانک دولتی اعلام شده بود. برخی شاخص‌ها نیز بیشتر ماهیت میان‌فردی داشته و به کیفیت روابط میان‌فردی و تیمی افراد اشاره دارد. مثل «پاسداری و حفاظت از اموال سازمان» «مشکل‌گشایی و حل مسائل فردی و سازمانی»، «چشم‌پوشی و نادیده‌گرفتن اشتباهات دیگران»، «اعتدال و میانه‌روی در اظهارنظر درباره دیگران»، «اعتماد میان افراد» و «انتقادپذیری». این روابط، علاوه بر اینکه به‌طور رسمی نیز قابلیت آموزش دارد؛ بیشتر به‌صورت غیررسمی در سازمان شکل گرفته، گسترش می‌یابد. در چهار شاخص از این پنج شاخص، بانک دولتی به‌طور معنی‌دار، میانگین بیشتری کسب کرده است. شاید بتوان یکی از دلایل این موضوع را به سابقه کار افراد نسبت داد؛ زیرا طبق اطلاعات پرسش‌نامه، میانگین سابقه کاری کارکنان بانک دولتی در این بانک، بیش از کارکنان بانک خصوصی گزارش شده است. برخی شاخص‌ها نیز جنبه آموزشی دارد و با آموزش می‌توان آنها را تقویت یا تضعیف کرد. شاخص‌هایی چون «تواضع در برخورد با ارباب رجوع و همکاران» و «انصاف داشتن در تعامل با ارباب رجوع و همکاران» را می‌توان با آموزش و افزایش آگاهی کارکنان ارتقا داد.

در مجموع هدف این پژوهش، بررسی میزان به کارگیری رفتار اسلامی شهروندی سازمان در دو بانک خصوصی و دولتی است و طبق نتایج باید گفت: میزان رواج رفتار اسلامی شهروندی در بانک

خصوصی، بیش از بانک دولتی مورد مطالعه است. باتوجه به نتایج و باتوجه به اینکه بیشتر این شاخص‌ها، بر عملکرد کلی دو بانک مؤثر خواهد بود. به مدیران هر دو بانک دولتی و خصوصی پیشنهاد می‌شود با اجرای بهتر قوانین و مقررات سازمانی، توجه به خواسته‌های مادی و معنوی کارکنان، آموزش تخصصی مشتری‌مداری، ارتقای فرهنگ سازمانی و تقویت کار تیمی، به ترویج رفتار اسلامی شهروندی سازمان، در سازمانشان کمک کنند. در واقع این همان نیازی است که در مطالعه مبانی نظری به آن اشاره شد؛ یعنی ضرورت «شناخت» و «بسترسازی» برای گسترش رفتار اسلامی شهروندی سازمانی.

پیشنهاد برای پژوهش‌های آتی

بی‌تردید، تنها بررسی دیدگاه کارمندان و کارکنان یک سازمان، نمی‌تواند وضعیت روشنی از میزان به‌کارگیری رفتار اسلامی شهروندی سازمانی ارائه کند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود در پژوهشی، دیدگاه ارباب رجوع دو بانک دولتی و خصوصی، درباره رفتار اسلامی شهروندی اسلامی ارزیابی و مورد بررسی قرار گرفته و با نتایج این پژوهش مقایسه شود.

در این پژوهش، تنها میزان به‌کارگیری رفتار شهروندی سازمانی در دو بانک دولتی و خصوصی با هم مقایسه شده است، در حالی که وجود ارتباط میان هر یک از شاخص‌ها، می‌تواند نتایج ارزشمندی حاصل کند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود در پژوهشی، همبستگی میان شاخص‌های رفتار اسلامی شهروندی سازمانی مورد مطالعه قرار گیرد.

منابع

- آخوندی، مصطفی، ۱۳۸۲، *اخلاق مدیریت*، قم، کوثر غدیر.
- الهامی‌نیا، علی اصغر ۱۳۷۸، *اخلاق سیاسی*، قم، اداره آموزش‌های عقیدتی سیاسی نمایندگی ولی فقیه در سپاه.
- _____ ۱۳۷۸، *اخلاق عملی*، قم، اداره آموزش‌های عقیدتی سیاسی نمایندگی ولی فقیه در سپاه.
- _____ ۱۳۷۸، *اخلاق فرماندهی و مدیریت*، قم، اداره آموزش‌های عقیدتی سیاسی نمایندگی ولی فقیه در سپاه.
- _____ ۱۳۸۲، *اخلاق و تربیت اسلامی*، قم، کوثر غدیر.
- _____ ۱۳۸۲، *اخلاق نظامی*، قم، کوثر غدیر.
- _____ ۱۳۸۲، *اصول اخلاق فردی*، قم، کوثر غدیر.
- امیری، علی نقی، ۱۳۸۷، *مدیریت اسلامی*، قم، فجر ولایت.
- امیری، علی نقی و حسن عابدی جعفری، ۱۳۹۲، *مدیریت اسلامی؛ رویکردها*، تهران، سمت.
- پورعزت، علی اصغر، ۱۳۹۳، *مدیریت ما؛ مدیریت اسلامی در پرتو نهج‌البلاغه امام علی (ع)*، تهران، نهج‌البلاغه.
- حجتی، محمداقبر، ۱۳۸۹، *آداب تعلیم و تعلم در اسلام*، تهران، دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- دستغیب شیرازی، سیدعبدالحسین، ۱۳۸۹، *قلب سلیم*، چ چهاردهم، قم، مؤسسه مطبوعاتی دارالکتاب.
- نهج‌البلاغه، ۱۳۸۰، ترجمه محمد دشتی، قم، امیرالمؤمنان (ع).
- دلشاد تهرانی، مصطفی، ۱۳۸۶، *اریاب امانت*، چ دوازدهم، تهران، دریا.
- _____ ۱۳۸۸، *دلالت دولت*، تهران، دریا.
- دانایی فرد حسن، و همکاران، ۱۳۸۹، «بازپردازی مفهوم انضباط کارکنان: رویکردی قرآنی»، *پژوهش‌های مدیریت در ایران*، دوره چهارم، ش ۳.
- رعنائی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲، «تبیین رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی»، *مدیریت اسلامی*، سال بیست و یکم، ش ۱، ص ۴۵-۸۲.
- کرمی فریدنی، علی، ۱۳۸۶، *نهج‌الفصاحه*، چ هشتم، قم، حلم.
- حرعاملی، ۱۳۸۸، *جهاد با نفس*، ترجمه محمدجواد مولوی نیا، قم، طه.
- فانی، علی اصغر و همکاران، ۱۳۹۲، «بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی: تبیین شخصیت سالم سازمانی، پژوهش‌های مدیریت در ایران» دوره هفدهم، ش ۱.
- قوامی، سیدمصصام‌الدین، ۱۳۹۳، *تفسیر موضوعی قرآن کریم: دانش مدیریت در قرآن*، قم، دفتر نشر معارف.
- قلی‌پور، آرین و همکاران، ۱۳۹۱، «بررسی تأثیر روزه ماه مبارک رمضان بر بروز رفتار شهروندی سازمانی»، *مدیریت اسلامی*، سال بیستم، ش ۲، ص ۵۵-۷۳.

— ۱۳۹۱، «بررسی تاثیر وفاداری حزبی بر رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های دولتی»، پژوهش‌های مدیریت در ایران (مدرس علوم انسانی)، ش ۶۶.

قرائتی، محسن، ۱۳۸۳، *تفسیر نور*، چ یازدهم. تهران، مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن.

Al-AbaidliHanan, (2010). Leadership and Organizational Citizenship Behavior in Islamic Banks: the Case of the UAE, A Dissertation Presented to the faculty of the British University in Dubai in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree.

Bateman, Th. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.

Bove L., Liliana and Simon J. Pervan and Sharon E. Beatty and Edward Shiu (2009), "Service worker role in encouraging customer organizational citizenship behaviors", *Journal of Business Research*, vol. 62, pp. 698-705.

Khaled M.K. Alhyasat (2012) , The role of Islamic work ethics in developing organizational citizenship behavior at the Jordanian Press Foundations, *Journal of Islamic Marketing*, Volume 3, Issue 2.

Naail M. Kamil, Mohamed Sulaiman, AAhad M. Osman-Gani and Khaliq Ahmad (2012). Implications of Piety (Taqwa) on Organizational Citizenship Behavior (OCB) from Islamic Perspective: A Study of Professionals in Southeast Asia, Department of Business Administration, Faculty of Economics and Management Sciences, IIUM University, Kuala Lumpur, Malaysia.

الملخص

بيان مكونات العدالة التوزيعية في توظيف الموارد البشرية بمقاربة إسلامية

حامد أسد الله زاده / ماجستير من مؤسسة الإمام الخميني رحمه الله للتعليم والبحث
 مجتبی درودی / أستاذ مساعد في مؤسسة الإمام الخميني رحمه الله للتعليم والبحث
 على رضائیان / أستاذ مساعد في جامعة شهيد بهشتي
 mail:H.asad@chmail.ir
 doroudi@iki.ac.ir
 h.ali.rezaian@gmail.com
 الوصول: ٢٣ محرم ١٤٣٨ - القبول: ٨ جمادى الثاني ١٤٣٨

الملخص

كما أن الجانب الفردي يعدّ كأحد جوانب عبودية الإنسان، فإنّ الجانب الاجتماعي كذلك عرف كجانب آخر لعبوديته. ونظراً للأثر الذي تتركه المنظّمات في تكوين السلوك الاجتماعي والجانب العبودي، فمن شأنها أن تقوم بدور مهمّ السبيل لتحسين الجانب الاجتماعي للعبودية. أمّا من جانب آخر، فإنّ أضرار فقدان المنهجية ومحورية التكتّلات في التعاملات التنظيمية، ستؤدي إلى عدم الكفاءة وإيجاد الخلل في مجال العبودية الاجتماعية. وعليه، فإنّ جعل التعاملات التنظيمية تتمحور حول العدالة بناءً على الرؤية الوحيانية للإسلام يتمكّن من توفير الأرضية لتحسين العبودية الاجتماعية للإنسان وتحقيق الهدف الرئيس للخلقة. وإنّ من إحدى المنعطفات لبناء المنظّمات على محور العدالة هي عملية "التوظيف". وإنّ مراعاة العدالة التنظيمية التي عرّفت بالعدالة التوزيعية، والعدالة الإجرائية، والعدالة التفاعلية تتمكّن من توفير الأرضية لتحسين هذه التعاملات في عملية توظيف الموارد البشرية.

أمّا المقالة التي بين يدي القارئ الكريم، فتتطرق إلى تسليط الضوء على مكونات العدالة التوزيعية في عملية "التوظيف" اعتماداً على المنهج الوصفي-الاستنباطي (الاجتهادي-الفسيري)، حيث تعتبر المكونات التالية كالمكونات الأساسية للعدالة التوزيعية: المعرفة والمهارات التخصصية، والصحة الجسدية والروحية، والتقابلات العمالية، والمقابلة الأولية والمبدئية، واختبارات التوظيف، والامثال، والتقوى الإلهي، والأمانة، والأصالة، والنسب.

كلمات مفتاحية: العدالة التنظيمية، العدالة التوزيعية، المنظّمة، التوظيف، الموارد البشرية، الإسلام.

مكانة الرأسمال الفكري ودور الإنسان فيه من وجهة نظر القرآن الكريم

ظاهر أكبرى / طالب دكتوراه فى فرع الإدارة، مؤسسة الإمام الخمينى رحمه الله للتعليم والبحث

zahir.akbari@yahoo.com

محمد تقى نوروزى / أستاذ مساعد فى مؤسسة الإمام الخمينى رحمه الله للتعليم والبحث

mntnozoi@yahoo.com

الوصول: ١٨ محرم ١٤٣٨ - القبول: ٢ جمادى الثاني ١٤٣٨

الملخص

من أهم أهداف المنظّمات هو جمع ثرواتها، والحفاظ عليها، واستخدامها بشكل أمثل. والهدف الذى تسعى المقالة وراءها هو دراسة ماهية الرأسمال الفكري ومزاياه مقارنة مع الرأسمال المادى، وكذلك دراسة دور الإنسان فيه، وتبسيط الضوء على حلول تؤدى إلى ازدهار الرأسمال الفكري فى المصادر الإسلامية. يقوم الباحثان فى هذه المقالة بتحليل الآيات والروايات المرتبطة بالرأسمال الفكري بشك مستدلّ وعقلانيّ اعتماداً على المنهج الوصفي - التحليلي واستلهاماً من المصادر الإسلامية. وتدلّ نتائج الدراسة على أنّ الرأسمال الفكري له ارتباط وثيق بإدارة المعرفة، ولذلك يمكن القول: إنّ الرأسمال الفكري هو معرفة مفيدة معلّبة حيث يعدّ الإنسان كمن يقوم بانتاجها، ومعالجتها، وانتشارها. وأما مزايا الرأسمال الفكري، فهى عبارة عن: عدم تقليصها بالإنفاق والعتاء، ومرافقة الإنسان فى الحياة والممات، ومساعدته لاجتياز المصاعب بعد الموت وجعله قوياً للوصول إلى السعادة الأخروية. **كلمات مفتاحية:** الفكر، الرأسمال، المعرفة، الرأسمال الفكري، الإسلام.

قراءةٌ جديدةٌ حول ثقافة التبعئة الشعبية على ضوء كلام قائد الثورة الإسلامية حفظه الله

✉ على بور بهروزان / طالب دكتوراه في فرع إدارة المصادر البشرية بجامعة العلامة الطباطبائي a.poorbehroozan@ut.ac.ir

على أصغر رشيد / طالب ماجستير في فرع الإدارة التجارية بجامعة طهران rashid@ut.ac.ir

بهزاد محمدديان / طالب دكتوراه في فرع السلوك المؤسساتي بجامعة طهران

محمد حسين رحمتي / أستاذ مساعد في جامعة برديس فارابي التابعة لجامعة طهران Mhrahmati@ut.ac.ir

الوصول: ٢١ ربيع الأول ١٤٣٨ - القبول: ٦ شعبان ١٤٣٨

الملخص

من المؤكّد أنّ تحقيق أهداف نظام الحكم الإسلامي في جميع المجالات السياسية والاقتصادية والعسكرية وغيرها، يقتضى الاعتماد على الثقافة الرائدة والقوية والمقتدرة بحيث تكون لها القابلية على تخليص البلاد من المخاطر المحدقة بها وتفسح المجال لتمهيد الأرضية اللازمة لاستثمار الفرص المتاحة؛ وفي هذا السياق من الحرى بنا تسليط الضوء في إطار تحليلي على التبعئة الشعبية العامة "قوات البسيح" باعتبارها مؤسسة أثبتت جدارتها في الحرب المفروضة وإبان حملة الإعمار والبناء وتمكّنت من توفير الأمن للمجتمع، وذلك في إطار كلام قائد الثورة الإسلامية آية الله العظمى السيد على الخامنئي "حفظه الله".

الهدف من تدوين هذه المقالة هو طرح قراءة جديدة حول أسس قوات التبعئة في كلام قائد الثورة الإسلامية، وهي عبارة عن دراسة نوعية أجريت في إطار بحث علمي استقرائي، حيث قام الباحثون فيها بدراسة وتحليل ١٩ خطاباً من خطابات السيد القائد التي ألّفها بين المنتسبين في قوات التبعئة، وكذلك سلّطوا الضوء على رسالتين وجّههما سماحته إلى هذا المكوّن الاجتماعي الهام؛ حيث تمحور البحث حول تحليل المضمون لسبعة أسس يتقوم عليها هذا المكوّن، وهي: الإيمان، طلب العلم، الرؤية البعيدة والتخطيط، الالتزام بالأخلاق الحميدة، التواجد في شتى مجالات الحياة، السعي الحثيث، مداراة الناس. وقد تمّ تحصيل هذه الأسس اعتماداً على مبادئ العلم والرؤية والسلوك.

كلمات مفتاحية: ثقافة قوات التبعئة، الثقافة الرائدة، التواجد في مجالات الحياة، تحليل المضمون

تقديم أنموذج إسلامي

من معايير الإدارة الحكومية بمقاربة مقارنة لنظريتي "العاملية"، و"الخدمية".

مريم أهوباي/طالبة دكتوراه في فرع "الإدارة الحكومية" بجامعة العالمة الطباطبائي طهران

مریم آهوبای / دانشجوی دکتری / مدیریت دولتی، فرعی "مدیریت دولتی"، دانشگاه علامه طباطبائی تهران

zareivash@gmail.com

الوصول: ٢٢ ذى الحجة ١٤٣٧ - القبول: ٢٥ ربيع الثاني ١٤٣٨

الملخص

إن نظريات الإدارة الحكومية كسائر فروع المعرفة نابعة من بعض الافتراضات الفلسفية الخاصة التي يمكن أن تختلف مع الافتراضات الفلسفية في مجتمع إسلامي. إن العاملية والخدمية هما نظريتان طرحتا في إدارة المنظمات في السنوات الأخيرة وكلّ منهما تحظى بالافتراضات والأحكام المختلفة، وتشكلتا في الإدارة الحكومية المباني الأساسية لنظريات الإدارة الحكومية وإدارة الخدمات العامة الجديدة. أما المقالة التي بين يدي القارئ الكريم، فتهدف إلى دراسة المعايير الإسلامية في الإدارة الحكومية من خلال رؤية مقارنة للمعايير المطروحة في النظريتين المذكورتين أنفاً اعتماداً على تعاليم "نهج البلاغة"، قامت الباحثتان في هذه المقالة بدراسة زاوية نظر كلّ من النظريات إلى الإنسان، والحوافز المثيرة لسلوك الإنسان، والمصالح العامة والحقوق المدنية، والمسئولية، والهوية الأصيلة والوكيلة، والمشاركة العامة، والهدف والأداة لكلّ من النظريات، وذلك اعتماداً على المنهج المقارن. وأخيراً تقلّم الباحثتان نموذجاً جامعاً لكلّ من هذه المعايير في ضوء تعاليم نهج البلاغة.

كلمات مفتاحية: الإدارة الحكومية، نظرية العاملية، نظرية الخدمية، النموذج الإسلامي الجامع.

بيان مبادئ اتخاذ القرارات

بمحوارية مصالح المنظّمات على أساس قاعدة "لا ضرر"

✍ سينا عصاره نجاد الدزفولى / طالب ماجستير فى فرع المعارف الإسلامیة والثقافة والاتصالات بجامعة الإمام الصادق ؑ

sina.asareh716@gmail.com

محمد مهدي بيكدلى / طالب ماجستير فى فرع المعارف الإسلامیة والإدارة بجامعة الإمام الصادق ؑ

أحمد على قانع / أستاذ مشارك فى قسم الفقه ومباني الحقوق بجامعة الإمام الصادق ؑ

الوصول: ١٠ ذى الحجة ١٤٣٧ - القبول: ٢٥ ربيع الثانى ١٤٣٨

الملخص

يعتمد اتخاذ القرارات فى مدارس علم الإدارة على نوع من السياسة والمصلحة، وعلى العكس من ذلك، تتخذ هذه السياسة أو المصلحة لاجتناب الأضرار. وإنّ من إحدى المشاكل فى هذا المجال هو عدم وجود معنى صحيح للمصلحة والضرر فى الأفكار. وتنشأ هذه النقطة فى المدارس الغربية للإدارة من رؤيتهم المادية للإنسان، والعلم والكون. وعليها، فتتخذ المنظّمات بعض القرارات التى لا تلائم مع الحقيقة الوجودية للإنسان. وعلى الرغم من أنّ هذه القرارات يتبعها الخير فى الدنيا، ولكن فى الواقع إذا أخذنا الخلقة بعين الاعتبار، فسوف يظهر لنا أنّ هذه القرارات لن تتحقّق المصالح الدنيوية للإنسان. وأمّا الديانة الإسلامیة الحنيفة على العكس من المدارس الغربية، فترى أنّ للإنسان بعدين المادى والمعنوى. فتحدّد مصالح الإنسان وخسائره فى ضوء هذين البعدين ممّا يفرض أنّ يكون اتخاذ القرارات كذلك بالتركيز عليهما. وأمّا المقالة التى بين يدي القارئ الكريم، فتهدف إلى وصف اتخاذ القرار المفضّل من وجهة نظر الإسلام اعتماداً على المنهج الاجتهادى، وترى أنّ القرار المفضّل هو الذى يتمحور تماماً حول الجانب المعنوى للإنسان؛ لأنّ المصالح المادية للإنسان تتحقّق فى ضوء الاهتمام بالجانب المعنوى فحسب. كلمات مفتاحية: اتخاذ القرار، المصلحة المادية، المصلحة المعنوية، قاعدة لا ضرر، الخسارة المادية، الخسارة المعنوية.

دراسة مقارنة بين مدى الاعتماد على السلوك الإسلامى

والمدينى المؤسستى فى المؤسسات الحكومية والأهلية

محسن ذبيحى جامعانه / طالب دكتوراه فى فرع الإدارة بجامعة برديس فارابى التابعة لجامعة طهران

MohsenEzabihi@gmail.com

Anamiri@ut.ac.ir

على نقى أميرى / أستاذ مشارك فى جامعة برديس فارابى التابعة لجامعة طهران

الوصول: ١١ ربيع الأول ١٤٣٨ - القبول: ٤ شعبان ١٤٣٨

الملخص

التعاليم الإسلامية أكدت غاية التأكيد على ضرورة مراعاة المحاسن الأخلاقية فى أماكن العمل، ولكن هذا الأمر لم يحظ باهتمام ملحوظٍ فى إطار السلوك المدينى والمؤسستى.

لا شكّ فى أنّ طبيعة كلِّ مؤسسة تفرض عليها نمطاً معيناً من الضرورات التى تؤثر فى النتيجة على سلوك متسببها، ومن هذا المنطلق بادر الباحثان فى هذه المقالة إلى دراسة وتحليل مسألة السلوك الإسلامى والمدينى والمؤسستى فى إطار دراسة ميدانية شملت بعض المصارف الحكومية والأهلية الواقعة فى المنطقة الخامسة ضمن التقسيم الإدارى للعاصمة طهران وذلك فى إطارٍ مقارنٍ المصارف الحكومية التى أجريت حولها الدراسة عددها خمسة فروع تابعة لمركز مصرفى واحد وعينة البحث كانت ٦٢ موظفاً، وأما المصارف الأهلية التابعة لمركز مصرفى واحد والتى شملتها الدراسة فهى أربعة وعينة البحث فيها تضمّنت ٦٢ موظفاً أيضاً. وضع الباحثان ١٢ مؤشراً أساسياً و ٣٢ مؤشراً فرعياً بغية التوصل لنتائج البحث، واعتمدا على استبيان فى إطار دراسة نظرية على ضوء خلفية البحث التى توصلنا إليها، حيث أجاب عنه الموظفون والمنتسبون. وأما النتائج فقد أثبتت أنه بين ٣٢ مؤشراً فرعياً فالمصارف الأهلية امتازت بـ ١٢ مؤشراً فى حين أنّ المصارف الحكومية امتازت بـ ٥ مؤشرات فقط؛ وهذا يدلّ على وجود اختلافٍ معتبرٍ بين الجانبين، كما ثبت وجود ١٥ مؤشراً متوسطاً بينهما.

كلمات مفتاحية: أخلاق المواطنة المدنية المؤسستية، الأخلاق الإسلامية، المصرف الأهلى، المصرف الحكومى

Islamic Organizational Citizenship Behavior in Public and Private Organizations

✦ Mohsen Zabihi Chamkhaneh/ PhD student of management, Tehran University

MohsenEzabihi@gmail.com

Ali Naghi Amiri/ Associate professor, Tehran University

Anamiri@ut.ac.ir

Received: 2016/12/12 - **Accepted:** 2017/05/02

Abstracts

Religion of Islam has much emphasized on observance of ethical issues in business and work environment, but the topic is under consideration unfortunately. The type of organizations (Public or Private), impose the requirements on them that this can affect employee's behavior. Therefore, in this paper the use of Islamic Organizational Citizenship Behavior (IOCB) in two public and private banks in city of Tehran is investigated. 5 branches of public banks (62 employees) and 4 branches of private banks (62 employees) are research samples. The data collection method is questionnaire and in order to set the questions in the questionnaire (32 indicator), the research literature is studied. The findings show, the use of 12 IOCB indicators in the private banks and 5 IOCB indicators in the public banks are more common; compared together. In 15 indicators; the hypothesis of means equality is not confirmed.

Keywords: Islamic Organizational Citizenship Behavior, IOCB, organizational citizenship behavior, private bank, public bank.

The Concepts of Organizations` Well-Being-Oriented Decision-Making Based on the Principle of ((No Injury))

✉ Sina Osare Nejad Dezfouli/ BA student of Islamic Theology and culture and communications,
Imam Sadiq (peace be upon him) University sina.asareh716@gmail.com

Mohammad Mahdi Bigdeli/ MA student of Islamic Theology and management, Imam Sadiq
(peace be upon him) University

Ahmad Ali Ghane`/ Associate professor of Fiqh and principles, Imam Sadeq (peace be upon
him) University

Received: 2016/09/13- **Accepted:** 2017/01/23

Abstracts

In management schools, decision-making is based on well-being, and this is done to avoid injury. One of the problems in this field, is the lack of correct meaning of well-being and injury in thoughts. In the western management schools this point is originated from their materialistic view to human, knowledge and the universe. Consequently, inappropriate decisions are made for human in organizations. These decisions, however consider the good aspect of life, considering the good in the hereafter, we come to the conclusion that they merely consider the material aspect of life. Unlike the western ideologies, Islam believes that man has two dimensions: spiritual and physical. Human`s well-being and injury are defined in these two dimensions and all the decision makings must be based on these two dimensions. Using a Itjtahi method seeks to describe the appropriate decision-making from the view point of Islam. This paper believes that the decision is appropriate that is based on the spiritual aspect of life; because in this case all the physical expediencies of man are met. **Key words:** decision making, material well-being, spiritual well-being, the principle of no injury, material harm, spiritual harm.

An Islamic Pattern of the Criteria of Governmental Management by Using a Rational Approach to the Theories of ((Skill)) and ((Service))

✉ Maryam Ahoopai/ PhD student of governmental management, Allameh Tabatabaei University
m.ahopay@yahoo.com

Fatemeh Zareei Vash/ MA of governmental management, Allameh Tabatabaei University
Received: 2016/09/25- **Accepted:** 2017/01/24
zareivash@gmail.com

Abstracts

Governmental management theories like other disciplines, are originated from certain philosophical presuppositions that might differ in an Islamic society. Skill and Service are two views that are posed recently in organizational management and each has different presuppositions and judgements. They have established fundamental basis of modern governmental management theories and modern public service management. Using ((Nahj al-Balaghah)) teachings, this study aims at analyzing the modern Islamic governmental management criteria with an adaptive approach to the two posed criteria. Adaptively, this paper analyzes; the way each theory views human, human`s behavior exciting motives, individual and public interests, accountability, the original and client`s identity, people`s participation, the purpose and tool of each theory. At last, considering Nahj al-Balaghah, this study has presented a comprehensive pattern for each these criteria.

Key words: governmental management, the theory of Skill, the theory of Service, Islamic overall pattern.

Diagnosing the Components of the Culture of Basij; Based on the Supreme Leader`s Words

✉ **Ali poor Behroozan** / PhD student of human resources management, Allame Tabatabaei University
a.poorbehroozan@ut.ac.ir

Behzad Mohammadian / PhD student of organizational behavior, Tehran University

Mohammad Hossein Rahmati / Assistant professor of Pardis Farabi, Tehran University

Received: 2016/12/22 - **Accepted:** 2017/05/04

Mhrahmati@ut.ac.ir

Abstracts

The manifestation of Islamic goals and aspirations in all aspects of politics, economics and military etc., necessitates an advancing, powerful and authorized culture. This culture must relieve the country of the probable dangers and it must prepare the grounds for opportunities. In this regard, Basij as a remarkable organization during the imposed war and as an organization that provides the security of this country, must be analyzed based on the words of the Supreme Leader. The present study aims at diagnosing the components of the culture of Basij based on the Supreme Leader`s words. This qualitative study has an inductive approach. 19 speeches of the supreme leader among Basijies and two of his messages to the conventions of this organization by the use of content analysis method has been analyzed. The contents include: strengthening the faith, studying, prudence and management, adherence to ethics, presence in everywhere and efforts and perseverance with people.

Key words: the culture of Basij, advancing culture, presence, content analysis.

Intellectual Asset and the Role of Man from the Viewpoint of Islam

✉ **Zaher akbari** / PhD student of management, IKI

zahir.akbari@yahoo.com

Mohammad Taqi Noroozi / Assistant professor, IKI

mtnoroz@yahoo.com

Received: 2016/10/20 - **Accepted:** 2016/03/01

Abstracts

Among the most important purposes of institutions are collecting, maintaining and the efficient use of intellectual assets. This study aims at analyzing the nature of intellectual asset and its privileges in comparison with physical and material asset and also human`s role in it and solutions to promote intellectual resources in Islamic sources. Using a descriptive-analytic method, this paper analyzes intellectual asset inspired by Islamic sources and Quranic verses and narrations of the infallibles. The findings show that intellectual asset has a meaningful relationship with knowledge management. Respectively, one can say that; the intellectual resource is an efficient and complete knowledge that human is its creator, processor and distributor. The advantages of intellectual asset are that they will not be lessened by distribution and generosity and it is human`s companion in his life and after his death. It will strengthen human on the plane of eternal prosperity and passing on the difficulties after death.

Key words: intellect, asset, knowledge, intellectual asset, Islam.

Abstracts

An Inquiry into the Components of Distributive Justice in Human Resources from the Viewpoint of Islam

✉ **Hamed Asadollah Zadeh/** MA, IKI

mail:H.asad@chmail.ir

Mojtaba Doroudi/ Assistant professor, IKI

Ali Rezaeyan/ Professor of Shahid Beheshti University

h.ali.rezaian@gmail.com

Received: 2016/10/25- **Accepted:** 2016/03/07

Abstracts

One of the aspects of human servitude is the individual aspect and social aspect. Due to the organization`s effects in the formation of social behavior and the servitude of the human, they can be effective in promoting the social aspect of human servitude. On the other hand, the harm due to the lack of having a certain principle and orientation in the organizations` interactions, has caused inefficiency and hamper in social servitude of human. Consequently, altering the interaction of the organizations into being just, according to Islam`s just view, can prepare the ground to promote social servitude of human and also can promote the main purpose of creation. Attraction is one of the pillars of altering organization into being just. Observing organizational justice, that is also known as distributive and interactive justice, can prepare the ground for promoting these interactions in the process of attracting human resources. Using a descriptive-inferential (discretionary-interpretational) method, the current study seeks to analyze the components of distributive justice in the process of attraction and considers the following components as distributive justice components; knowledge and specialized skill, mental and physical health, labor alliances, the primary features` interview, employment tests, obedience, divine piety, trusteeship, originality and relativity.

Key words: organizational justice, distributive justice, organization, attraction, human resources, Islam.

Table of Contents

An Inquiry into the Components of Distributive Justice in Human Resources from the Viewpoint of Islam / Hamed Asadollah Zadeh / Mojtaba Doroudi / Ali Rezaeyan.....	5
Intellectual Asset and the Role of Man from the Viewpoint of Islam / Zaher akbari / Mohammad Taqi Noroozi.....	23
Diagnosing the Components of the Culture of Basij; Based on the Supreme Leader`s Words / Ali poor Behroozan / Behzad Mohammadian / Mohammad Hossein Rahmati.....	43
An Islamic Pattern of the Criteria of Governmental Management by Using a Rational Approach to the Theories of ((Skill)) and ((Service)) / Maryam Ahoopai / Fatemeh Zareei Vash.....	57
The Concepts of Organizations` Well-Being-Oriented Decision-Making Based on the Principle of ((No Injury)) / Sina Osare Nejad Dezfooli / Mohammad Mahdi Bigdeli / Ahmad Ali Ghane.....	77
Islamic Organizational Citizenship Behavior in Public and Private Organizations / Mohsen Zabihi Chamkhaneh/ Ali Naghi Amiri.....	101

In the Name of Allah

Islām va Pazhūheshhāye Modirīyātī

A Quarterly Journal of Management

Vol.6, No. 2

Spring & Summer 2017

Director-in-charge: *IKI*

Managing Director: *Mohammad Taqi Norozi*

Editor in Chief: *Mohsen Manteghi*

Translation of Abstracts: *Language Department of IKI.*

Editorial Board:

Aligha Piroz: *Faculty Member, The Culture and Thought research Center*

Alinaghi Amiri: *Associate professor, Pardis, Tehran University.*

Abdullah Tavakoli: *Faculty Member, The seminary and university Research center.*

Ali Rezaian: *Professor, Beheshti University.*

Mohsen Manteghi: *Assistant Professor, IKI.*

Mohammad Taqi Norozi: *Assistant Professor, IKI.*

Mohammad Mahdi Naderi: *Assistant Professor, IKI.*

Valialah Naghiporfar: *Associate professor, Qom University.*

Address:

IKI

**Jomhori Eslami Blvd
Amin Blvd., Qum, Iran**

Tel: +9825-32113471

Fax: +9825-32934483

Box: 37185-186

<http://nashriyat.ir/SendArticle>

WWW.iki.ac.ir & WWW.Nashriyat.ir
