



## فهم خدمت به دیگران و تأثیر آن در مدیریت اسلامی

(در جواب امام صادق<sup>(ع)</sup> به نجاشی والی اهواز)

حسین مومنی<sup>۱</sup> غلام حسین رحیمی<sup>۲</sup>

### چکیده

از دیرباز خدمت و خدمتگزاری به هم نوعان، دارای ارزش و ارج والایی بوده و شاید قریب به یقین بتوان گفت ارزشمندی و حسن فعلی و فاعلی خدمت به هم نوع امری فطری و همزاد با بشر است. در اسلام، خدمت به خلق مقدمه قرب الهی، ملاک ارزشمندی انسان و مهم‌ترین ویژگی انسان مؤمن تلقی شده است. اما این مهم زمانی مقبول درگاه احدیت و ارزشمند شمرده می‌شود که فرد، عمل خود را خالصانه و تنها به منظور کسب رضای الهی انجام داده باشد. با این وصف هدف از این پژوهش، بررسی ویژگی‌ها و انواع خدمت به دیگران در نامه امام صادق<sup>(ع)</sup> و تأثیر آن در مدیریت اسلامی می‌باشد. اهمیت تحقیق حاضر بر آن است که مدیریت اسلامی را در منابع دینی با رویکرد اثر پذیری از معنویات مورد بررسی قرار داده است. این تحقیق از نوع توصیفی-تحلیلی می‌باشد. نتایج و یافته‌های به دست آمده از آن نشان می‌دهد که ویژگی‌ها و روش‌های خدمت به دیگران و نتیجه آن در قالب ۱۸ مقوله قابل یادآوری است. زیر مقوله‌های آن از حدیث مورد نظر ۹۱ مورد به دست آمده است و تأثیر آن در مدیریت اسلامی در چهار مورد: وجدان، تقوا، دین‌مداری و در معرض دید بودن، ذکر شده که نشان دهنده این مطلب می‌باشد که «خدمت در مدیریت اسلامی یک تکلیف است».

**کلید واژه‌ها:** خدمت به دیگران، مدیریت اسلامی، خود مدیریتی.

۱. دانشجوی دکتری قرآن و علوم-گرایش مدیریت mومeneiabh@gmail.com

۲. دانشجوی دکتری قرآن و علوم-گرایش مدیریت rahimigho@gmail.com



## مقدمه

خدمت مفهوم گسترده ای دارد و همه امور اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و فرهنگی را در بر می گیرد. این واژه برگذشت، فداکاری، ایثار، تحمل رنج و سختی و... صدق می کند. بنابراین، خدمت، عملی است که عامل در آن با اندیشه و انگیزه گره گشایی به امور مردم می پردازد. خداوند در باره حضرت موسی<sup>(ع)</sup> اشاره می کند که او شایسته خدمت کردن است. *أَبْتِ اسْتَأْجِرُهُ إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ؛* یکی از آن دو دختر گفت: ای پدر این مرد را به خدمت خود اجیر کن که بهتر کسی که باید به خدمت برگزینی کسی است که توانا و امین باشد. (قصص/۲۶) پیامبر اکرم<sup>(ص)</sup> قیمت خدمت کردن را چنین بیان می دارد: *أَيُّمَا مُسْلِمٍ خَدَمَ قَوْمًا مِنَ الْمُسْلِمِينَ إِلَّا أَعْطَاهُ اللَّهُ مِثْلَ عَدَدِهِمْ خُدَّامًا فِي الْجَنَّةِ؛* هر مسلمانی که به گروهی از مسلمانان خدمت کند خداوند متعال به تعداد آنان، خدمتگزارانی را در بهشت به او عطا خواهد کرد. (کلینی، ۱۹۹۰، ۲: ۲۰۸) در لسان شعرا خدمت کردن به این صورت جلوگر شده است: خیر کن با خلق، بهر ایزدت\* یا برای راحت جان خودت. تا همواره دوست بینی در نظر\* در دلت ناید ز کین ناخوش صور. مولوی بلخی: عبادت بجز خدمت خلق نیست\* به سجاده و تسبیح و دلق نیست. سعدی: تو نیکی می کن و در دجله انداز\* که ایزد در بیابانت دهد باز.

## بیان مسئله

احسان، نیکوکاری و خدمت رسانی در اسلام حد و مرزی ندارد؛ از انسانها گذشته، حیوانها را نیز در برمی گیرد. احسان و خدمت به همنوعان، ویژه گروه مخصوصی نیست؛ هر کس باشد مسلمان یا غیر مسلمان، همه باید از خدمات بهره مند گردند. از پیامبر اکرم<sup>(ص)</sup> سؤال شد: چه کسی نزد خداوند محبوب تر است؟ حضرت فرمودند: *أَنْفَعُ النَّاسِ لِلنَّاسِ؛* آن که نفعش به انسانها بیش تر برسد. (همان، باب الاهتمام بامور المسلمین، ح ۷) این حقیقت که اسلام در خدمت رسانی و خدمات اجتماعی، نیکی به همه انسانها را سفارش می کند، با عبارات گوناگون در



گفتار پیشوایان بزرگ اسلام به چشم می‌خورد (کریمی‌نیا، ۱۳۸۶) توصیفات انجام گرفته در منابع اسلامی گویایی اهمیت خدمت رسانی به دیگران را می‌رساند، با تقویت دیدگاه خدمت رسانی انسان توانایی آن را پیدا خواهد کرد که هر یک از ویژگی‌های که در مورد خدمت به دیگران آمده همواره مدنظرش باشد. در نتیجه این رویکرد وظایف فرد به درستی انجام می‌گیرد، تعامل شخص با خدا و دیگران بهبود پیدامی‌کند و بالاخره بهره‌وی در عملکردش افزایش خواهد یافت. بنابر این تحقیق حاضر به دنبال جواب سوال زیر در حدیث مورد نظر می‌باشد. درک خدمت به هم-نوعان به عنوان یک وظیفه دینی چه تأثیر در مدیریت اسلامی دارد؟

### مفهوم خدمت به دیگران

اگر شخصی وظایف خود را به بهترین وجه ممکن انجام داده و تمام توان خویش را در جهت رفع مشکلات مردم به کار گرفت و در این راه، از انجام هیچ عمل شایسته‌ای دریغ نکرد نام خدمتگزار بر او زینده و شایسته خواهد بود. (رودباری، ۱۳۹۲)

### خدمت و معنویت

اسلام برای کار دستی و بازویی احترام ویژه‌ای قایل شده است، مراعات حق کارگر، تحصیل رضای او، پرداخت سریع مزدش، اضافه پرداخت بر مقدار تعیین شده و احترام به او همه و همه مورد سفارش اسلام است. (حیدری تفریسی، ۱۳۸۶: ۳۰) یک مدیر مسلمان که رسالت هماهنگ کردن و برقرار نمودن روابط عاطفی درون سازمانی را به عهده دارد، موظف است با استفاده از روابط دینی در تفهیم رسالت کاری افراد، با افزایش معنویت در وجودشان و کسب استقلال از وابستگی-های مادی، آنچنان عمل کنند که-تمامی فعالیت‌های خود را در سازمان-تنها در خدمت توحیدجامعه خودبدانند. مدیر باید این دقت را داشته باشد که تمامی فعالیت‌های سازمانی برای حرکت سازنده در جهت رفاه و تأمین نیازهای مادی



انسان‌ها و در نهایت رسیدن به هدف اصلی بشریت قرب الهی می‌باشد. (افجه‌ای، ۱۳۸۸: ۷۱)

### هدف و خصوصیت مدیر مسلمان

از دیدگاه اسلام ارزش مطلق خداپرستی است، سایر ارزشها مقدمی، نسبی و وسیله‌ای اند. با این رویکرد در هر فعالیتی سود بیشتر وقتی مطلوب است که در مسیر خداپرستی باشد، و شرایط کار کارگر باید به گونه‌ای باشد که او فرصت مطالعه دینی، خودسازی، تربیت و رشد اخلاقی هم داشته باشد. (مصباح یزدی، ۱۳۷۵) با این توضیح می‌توان گفت یک مسئول و مدیر مسلمان از نظر قرآن دارای چنین ویژگی‌های است: ۱- ایمان به خدا: وَالْمُؤْمِنُونَ كُلٌّ آمَنَ بِاللَّهِ وَمَلَائِكَتِهِ وَكُتُبِهِ وَرُسُلِهِ؛ مؤمنان نیز همه به خدا و فرشتگان خدا و کتب و پیغمبران خدا ایمان آوردند. (بقره/۲۸۵) ۲- عشق به کار: حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ بِالْمُؤْمِنِينَ رَؤُوفٌ رَحِيمٌ؛ و بر شما بسیار حریص و به مؤمنان رئوف و مهربان است. (توبه/۱۲۸) ۳- خیر خواهی: وَأَنَا لَكُمْ نَاصِحٌ أَمِينٌ؛ و من برای شما ناصح و خیرخواهی امینم. (اعراف/۶۸) ۴- لیاقت و شایستگی: إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَاهُ عَلَيْكُمْ وَزَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ؛ خداوند او را برگزیده و در دانش و توانایی و قوت جسم فزونی بخشیده. (بقره/۲۴۷) ۵- امانت داری: إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيَّ الْأَمِينُ؛ بهتر کسی که باید به خدمت برگزینی کسی است که توانا و امین باشد. (قصص/۲۶) ۶- سعه صدر: قَالَ هَذَا مِنْ فَضْلِ رَبِّي؛ گفت: این توانایی از فضل خدای من است. (نمل/۴۰) ۷- قانون مداری: وَمَنْ أَحْسَنُ مِنَ اللَّهِ حُكْمًا لِقَوْمٍ يُوقِنُونَ؛ کدام حکم از احکام خدا برای اهل یقین نیکوتر خواهد بود؟! (مائده/۵۰) ۸- مشورت: شَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ؛ در کار با آنها مشورت نما. (آل عمران/۱۵۹) ۹- همکار صالح: وَأَجْعَلْ لِي وَزِيرًا مِّنْ أَهْلِي؛ و نیز از اهل بیت من یکی را وزیر و معاون من فرما. (طه/۲۹) ۱۰- تشویق: يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ... وَسِرَاجًا مُنِيرًا. ای پیامبر... چراغ فروزان عالم باشی. (احزاب/۴۵-۴۶) (قاسمی، ۱۳۸۹)



از نظر امام علی (ع) هر فرد که عهده‌دار مسئولیتی در سازمان می‌شود باید دارای این خصوصیات باشد: أَنْصَحَهُمْ فِي نَفْسِكَ لِلَّهِ وَ لِرَسُولِهِ وَ لِإِمَامِكَ وَ أَنْقَاهُمْ جَبِيئًا وَ أَفْضَلَهُمْ حِلْمًا مِمَّنْ يُبْطِئُ عَنِ الْغَضَبِ وَ يَسْتَرْيِحُ إِلَى الْعُذْرِ وَ يَرَأْفُ بِالضَّعْفَاءِ وَ يَنْبُو عَلَى الْأَقْوِيَاءِ وَ مِمَّنْ لَا يُشِيرُهُ الْعُنْفُ وَ لَا يَقْعُدُ بِهِ الضَّعْفُ، ذَوِي الْأَحْسَابِ وَ أَهْلِ الْبُيُوتَاتِ الصَّالِحَةِ وَ السَّوَابِقِ الْحَسَنَةِ ثُمَّ أَهْلِ النَّجْدَةِ وَ الشُّجَاعَةِ وَ السَّخَاءِ وَ السَّمَّاحَةِ؛ لَا تَضِيقُ بِهِ الْأُمُورُ وَ لَا يَتِمَادَى فِي الزَّلَّةِ وَ لَا تُشْرِفُ نَفْسُهُ عَلَى طَمَعٍ وَ لَا يَكْتَفِي بِأَدْنَى فَهْمٍ دُونَ أَقْصَاهُ وَ آخِذَهُمْ بِالْحُجَجِ وَ أَصْبِرَهُمْ عَلَى تَكْشُفِ الْأُمُورِ لَا يَزِدُّهُ إِيَّاهُ إِطْرَاءً وَ لَا يَسْتَمِيلُهُ إِغْرَاءً<sup>۱۱</sup>؛

خیرخواهی او برای خدا و پیامبر (ص) و امام تو بیشتر، و دامن او پاک‌تر، شکیبایی او برتر، از کسانی که دیر به خشم آید، و عذر پذیرتر، و بر ناتوان رحمت آور، و با قدرتمندان، با قدرت، درستی او را به تجاوز نکشاند، و ناتوانی او را از حرکت باز ندارد. خانواده‌های ریشه‌دار، دارای شخصیت حساب شده، اهل پارسایی، سوابقی نیکو، دلاور و سلحشور و بخشنده و بلند نظرند؛ مراجعه فراوان به ستوه نیاورد، در اشتباهاتش پافشاری نکند، طمع را از دل ریشه کن کند، و در شناخت مطالب با تحقیقی اندک رضایت ندهد، و در یافتن دلیل اصرار او از همه بیشتر باشد، در کشف امور از همه شکیباتر، کسی که ستایش فراوان او را فریب ندهد، و چرب زبانی او را منحرف نسازد. (نهج البلاغه، ۱۳۸۲، عهدنامه مالک)

### خود مدیریتی

مدیریت برخویشتن، ایجاد حالتی است در درون فرد که بدون دخالت عامل خارجی او را به انجام وظایفش متمایل می‌سازد. هدفی که در خود کنترلی دنبال می‌شود ارائه یک شخصیت سالم است که به بلوغ فکری رسیده و در برابر انواع مشکلات از خود مقاومت نشان می‌دهد. خود مدیریتی افراد را قادر می‌سازد تا انتخاب‌های آگاهانه داشته باشند و دیدگاه‌های جدید را با مهارت‌های عمومی انطباق



دهند، تا در صورت بروز مشکلات جدید به کار برده شود (Ministry of Health, 2016) رفتارها، احساسات و تحریکات ناخوشایند را هدایت و تغییر و آرامش خود را در بحران‌ها یا فشارها کنترل کند، و انعطاف پذیری و سازگاری با چالش را از خود نشان ده (Bob Harrison, 2018) استراتژی‌های خود مدیریتی به ساختن محیط کار کمک می‌کند، انگیزه‌ها را افزایش و رفتارهایی که به دستیابی به استانداردهای عملکرد کمک می‌کنند تسهیل می‌بخشد، استراتژی‌های خود مدیریتی عبارتند از خود نظارت، تنظیم هدف خود، خود هدایتی، خودپاداش و خود تنبیه. (Gomez, 2017) در خود مدیریتی فرد برای نظارت کردن از مستندات استفاده می‌کند، و به دنبال ارزیابی و تقویت رفتارهای خود است. مکانیزم خود کنترلی از طریق سه زیر عامل به دست می‌آید: نظارت بر خود، که در آن شناسایی و درک اهداف رفتارها و استانداردهای عملکرد و توسعه مکانیزم خودنظارتی صورت می‌گیرد. خود ارزیابی، که بر اندیشه، نگرانی، انگیزه و اقدامات افراد نقش مهمی دارد. تقویت خود، که ناشی از تقویت اهداف، اخلاق، مقیاس‌های ارزیابی، عوامل قضاوتی و عملکرد است. (Lawrence, Rombe, 2016)

### منبع حدیث مورد بحث

در کتاب کشف الریبه عن احکام الغیبه، زین الدین الجبعی العاملی الشامی، دارالاضواء، بیروت، دوم، ۱۴۰۸-۱۹۸۷، ص ۱۱۴؛ و کتاب تفصیل وسائل الشیعه الی تحصیل مسائل الشریعه، محمد بن حسن حرعاملی، آل البیت، قم، سوم، ۱۳۱۶ - ۱۳۷۴، ج ۱۷، باب ۴۹، ح ۲۲۳۵۴: ۲۰۷. حدیث به این صورت نقل شده است: عن الشیخ الطوسی، عن المفید، عن جعفر بن محمد بن قولویه، عن أبیه، عن سعد بن عبدالله، عن أحمد بن محمد بن عیسی، عن أبیه محمد بن عیسی الاشعری، عن عبدالله بن سلیمان نوفلی که وی گفته بود: من در محضر امام صادق (ع) بودم که غلام عبدالله



بن نجاشی<sup>۱</sup> (والی اهواز فارس) بر امام وارد شد، سلام کرد و نامه‌ی او را تقدیم حضرت نمود. حضرت نامه را گشود و آن را قرائت فرمود ... سپس امام صادق (ع) در جواب درخواست راهنمایی او این حدیث را بیان فرمودند.

### پیشینه تحقیق

۱- آقای خوش قدم زندی اسدآبادی، مقاله‌ای را با عنوان خدمت به مردم از منظر امام خمینی، در ۲۲. ۸. ۱۳۹۷، منتشر نموده است. در این مقاله انواع و ویژگی‌های خدمت مسئولین به مردم را از نظر امام خمینی بیان نموده است.

۲- عبدالکریم پاک‌نیا، مقاله‌ای را با عنوان خدمت‌گزاری به مردم در سیره و سخن امام حسین (ع)، در مجله مبلغان، ۴۶، ۲۲. ۸. ۱۳۹۷، منتشر نموده است. در این مقاله نمونه‌های از خدمت‌های امام حسین به مردم را بیان نموده است.

۳- محمد مهدی کریمی‌نیا، مقاله‌ای را با عنوان خدمت‌رسانی در سیره و گفتار امیرالمؤمنین (ع) در مجله معرفت، ۷۳، ۱۳۸۶، منتشر نموده است. گفته شده که در این تحقیق به طور خلاصه به بخشی از خدمات اجتماعی و خدمت‌رسانی به مردم، که در زندگی پر برکت امام امیرالمؤمنین (ع) در ابعاد و شکل‌های گوناگون مشاهده شده است، اشاره می‌شود.

۴- حضرت آیت الله حسین مظاهری، مقاله‌ای با عنوان خدمت به خلق خدا، مانع سقوط انسان را در مجله پاسدار اسلام شماره ۳۶۷، ۱۳۹۱ به چاپ رسانده است. وی بحث خدمت‌رسانی را از دیدگاه قرآن و روایات مورد بررسی قرار داده و اهمیت آن را در بازدارندگی اش از سقوط انسان بیان نموده است.

<sup>۱</sup> عبدالله بن نجاشی بن سمان، ابو بجیر اسدی نصری از طرف منصور عباسی حاکم اهواز منصوب شده بود، از امام صادق (ع) نامه‌ای را که برای وی نگاشته بود، روایت می‌کند. محسن حیدری، اهواز، <http://gozinesh.ict.gov.ir>، ۱۰/۷/۱۳۹۳



## روش تحقیق

پژوهش حاضر درصدد دست یابی به شناختی ژرف و همه جانبه از مسئله تأثیر فهم خدمت به دیگران در مدیریت اسلامی است. این تحقیق بر اساس هدف از نوع کاربردی، برحسب نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی و روش شناسی پژوهش تحلیل محتوا از نوع ترکیبی است. در فرایند تحقیق ابتدا اقدام به گردآوری داده‌های کیفی بر مبنای مطالعه و فیش برداری از اسناد کتابخانه‌ای شده. در این زمینه به کتاب‌های اخلاق منابع انسانی، مدیریت، حدیث و ... مراجعه شده است. سپس به مقالات توجه شده که از بین حدود چهل مقاله فارسی و انگلیسی جمع آوری شده از چهار مقاله انگلیسی و یازده مقاله فارسی استفاده شده است.

برای تحلیل داده‌ها، از روش کدگذاری سه مرحله‌ای که در زمره روش‌های تحلیل داده‌های کیفی به شمار می‌آید، استفاده گردیده است. در این روش در ابتدای کدگذاری، تلاش می‌شود که مقوله‌ها از طریق کدگذاری مرتبه اول مشخص شود و طی کدگذاری مرتبه دوم، مقوله‌ها به یکدیگر مرتبط و مفاهیم به صورت یکپارچه استخراج می‌شوند. (استیری و شریفی، ۱۳۹۵: ۹۸) برای روایی بهتر در این تحقیق نگارنده اطلاعات به دست آمده را با مبانی نظری و اصول موضوعه مورد نظر تطبیق داده، سپس داده‌ها را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده است. در تحلیل محتوا پایایی یعنی اینکه اگر کدگذاران مختلف دستورالعمل کدگذاری را در مورد یک محتوا به کار ببرند، باید به نتیجه واحدی برسند، اما زمانی که رمزگذار فقط یک نفر است تحلیلگر پایایی کدگذاری را نسبت به خودش در دو زمان آزمون می‌کند (فروتنی، 1387: ۱۳۳) در این تحقیق نگارنده رمزگذاری را چند مرتبه تکرار نموده است که پایایی خوبی از آن انتظار می‌رود. در تحلیل داده‌ها ابتدا ابعاد خدمت رسانی به دیگران و نتیجه فهم آن به عنوان متغیر مستقل در منابع مختلف مورد بررسی قرار گرفته و استخراج شده، سپس هر یک از این مقوله‌های به دست آمده در حدیث مورد نظر از امام صادق (ع) مورد کاوی شد و به صورت عام





زیر مقوله‌ها به دست آمده، و در مرحله آخر یافته‌ها تجمیع شده و تحلیل کمی شده است. در نهایت تأثیر فهم خدمت به دیگران در مدیریت اسلامی به عنوان متغیر وابسته مورد تحلیل قرار گرفته که به صورت شیوه‌های خود مدیریتی این تأثیر بیان شده است.

### چارچوب نظری

در این قسمت به چهار نکته اشاره می‌شود، اول عناوین ویژگی‌ها و روش‌های خدمت به دیگران از نوشته‌های علمی به عنوان اصول موضوعه به دست آمده، سپس نتیجه فهم خدمت به دیگران بیان شده، در مرحله بعد نحوه اثر پذیری مدیریت اسلامی از این دیدگاه در قالب چهار مولفه بیان شده و در آخر مدل مورد نظر ذکر شده است. قابل ذکر است که گویه‌های مطرح شده در این زمینه گویایی آن است که نگارنده به اقتناع رسیده که این مقوله‌ها داده‌های مورد نظر را پوشش خواهد داد.

### ویژگی‌ها و روش‌های خدمت

#### بی‌منت و پاداش

توصیه بزرگان دین آن است که اگر در خدمت به دیگران با خداوند معامله کردید، دیگر چشم به پاسخ گویی و جبران خدمت از سوی مردم نداشته باشید. امام باقر(ع) در این رابطه می‌فرماید: «لَا تُعْطَى الْعَطِيَّةُ تَلْتَمِسُ أَكْثَرَ مِنْهَا»؛ چیزی هدیه و عطا مکن برای این منظور که در قبال آن مقدار بیشتری طلب نمایی. (بحار الانوار، ج ۹، ص ۲۴۴، ح ۱۴۷) یکی از نشانه‌های خدمت به مردم، آن است که شخص خدمت‌گزار کارهای نیک خود را به رخ خدمت‌شوندگان نکشد، بر آنان منت ننهد و اذیت و آزارشان نرساند. امام علی در این باره می‌فرماید: «وَإِيَّاكَ وَالْمَنْ عَلَى رَعِيَّتِكَ بِإِحْسَانِكَ، أَوْ التَّزِيدَ فِيمَا كَانَ مِنْ فِعْلِكَ؛ مبادا با خدمت‌هایی که انجام دادی بر مردم منت گذاری. (نهج البلاغه، عهدنامه مالک) (زندى اسدآبادى، ۱۳۹۷)

## رعایت عدل و انصاف

عدالت امر نیکو و پسندیده‌ای است که دین آن را محترم و ارزشمند دانسته است. خداوند در باره وظایف انبیا می‌فرماید: لَقَدْ أَرْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَأَنْزَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَالْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ؛ همانا ما پیمبران خود را با ادله و معجزات فرستادیم و با ایشان کتاب و میزان عدل نازل کردیم تا مردم به راستی و عدالت گرایند. (حدید/۲۵) (رمضانی‌پور، ۱۳۹۷)

## اخلاص در خدمت

شرط اساسی در امر خدمت رسانی اخلاص، تقوا و پاکدامنی در عمل است و باید کار برای خدا باشد، بدون آن عمل نیک ارزش واقعی خود را از دست خواهد داد (پاک‌نیا، ۱۳۹۷) خداوند در این باره می‌فرماید: إِنَّمَا يَتَقَبَّلُ اللَّهُ مِنَ الْمُتَّقِينَ؛ بی‌تردید خدا از متقیان خواهد پذیرفت. (مائده/۲۷)

## مسئولیت دینی قانونی

درک و احساس حضور خداوند در محدوده زندگی انسان، سازنده اندیشه سبز و پاکی است که انجام عمل صالح و تقید به خدمت رسانی را به همراه دارد. ایمان به خداوند آدمی را متصف به اوصاف الهی می‌گرداند؛ در نتیجه، معرفت و اتصاف بنده به اوصاف الهی، زندگی را شکوفا و سازنده و تابع قانون در جهت محبت و خدمت به دیگران می‌نماید. (زندگی اسدآبادی، ۱۳۹۷)

## بالاترین عبادت

برگزیدگان الهی، انبیا و معصومان، خدمت گزارترین افراد به مردم بودند؛ زیرا درخت کمال به در وجودشان سر به فلک کشیده است. خداوند خطاب به پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: وَأَخْفِضْ جَنَاحَكَ لِمَنْ أَتَبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ؛ و پر و بال مرحمت بر تمام پیروان با ایمانت به تواضع بگستران. (شعرا/۲۱۵) امام صادق (ع) نیز در این باره فرمود: «من سعی فی حاجة أخیه المؤمن فکأتمأ عبد الله تسعة آلاف سنة صائماً نهارة، قائماً ليله»؛ هر فردی که در برآوردن نیاز برادر مؤمنش تلاش کند، گویا نه



هزار سال خداوند را عبادت کرده، در حالی که روزها را روزه دار و شبها را شب زنده دار بوده است. (بحار الانوار، ج ۷۱، ص ۳۱۵، ح ۷۲) (همان)

### تواضع و احترام

تواضع و فروتنی به دیگران یکی از اوصاف پسندیده‌ای است که کسانی که در راه خدمت به مردم هستند باید به آن مزین باشند، و باید همیشه از غرور، خودپسندی، بی‌اعتنایی و توهین دوری شود (رمضانی‌پور، ۱۳۹۷) خداوند در این باره می‌فرماید: **وَ اخْفِضْ جَنَاحَكَ لِلْمُؤْمِنِينَ**؛ اهل ایمان را زیر پر و بال خود گیر. (حجر/۸۸)

### خدمت به قدر معرفت

خدمت رسانی به هر کسی به اندازه معرفت او باید باشد، زیرا پرسودترین سرمایه هر کسی معرفت و علم و ادب است. اگر کمتر از آن باشد فرد احساس می‌کند بر او کوتاهی شده و اگر بیشتر از آن باشد انسان تصور می‌کند بر او فخر فروشانه و تحقیر آمیز برخورد شده. (پاک‌نیا، ۱۳۹۷)

### مقدم داشتن دیگران

در چندین روایت از قول پیامبر اکرم و ائمه طاهرین (ع) نقل شده که در پاسخ به این سؤال که مسلمان واقعی یا شیعه حقیقی کیست؟ فرموده‌اند: مسلمان واقعی و شیعه حقیقی کسی است هر چه برای خود می‌پسندد، برای دیگران هم بپسندد و هر چه را برای خود نمی‌خواهد و نمی‌پسندد، برای دیگران نیز نپسندد: **وَيُحِبُّ لَهُ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ وَ يَكْرَهُ لَهُ مَا يَكْرَهُ لِنَفْسِهِ**. (وسائل الشیعه، ۱۲: ۲۱۱، به نقل از مظاهری، ۱۳۹۱)

### رفتار دل‌پذیر

اگر در مواردی انسان نتواند نیاز حاجتمندی را برآورد، شایسته است که او را با زبان خوش و رفتاری دل‌انگیز راضی کند (پاک‌نیا، ۱۳۹۷). امام علی (ع) در این باره می‌فرماید: **«وَ اَمْنَعُ فِي اجْمَالٍ وَ اعْذَارٍ»**؛ اگر منع می‌کنی، باید که منع تو با مهربانی و پوزش خواهی همراه باشد. (نهج البلاغه، عهدنامه مالک)

## توانمندی و تخصص

اساساً حکومت‌ها زمانی از استحکام بیشتری برخوردار خواهند بود که در بخش سیاست‌گذاری و اجرا، افراد متخصص و مجرب حضور داشته باشند. در واگذاری کارها داشتن تعهد، دانش و تخصص شرط است. (رمضانی‌پور، ۱۳۹۷) خداوند در این باره می‌فرماید: قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ؛ گفت: در این صورت مرا به خزانه داری مملکت منصوب دار که من در حفظ دارایی و مصارف آن دانا و بصیرم. (یوسف/۵۵)

## ساده زیستی و قناعت

لذا می‌بینیم اولیای الهی، انبیا و امامان، هر جا فرصتی یافته و نظامی دینی را سامان بخشیده و استقرار داده اند، خود به بهره‌اندکی از امکانات قانع شده‌اند و تمام تلاششان معطوف به ایجاد رفاه عمومی و رفع پریشانی‌آحاد امت شده است. یکی از بسترهای مناسب خدمت‌رسانی مسئولین به مردم، ساده‌زیستی و تلاش آنان برای همسان نمودن زندگی خویش با سطوح پایین جامعه است. (زندى اسدآبادى، ۱۳۹۷) امام علی (ع) می‌فرماید: إِنَّ اللَّهَ عَزَّوَجَلَّ فَرَضَ عَلَى أُمَّةِ الْعَدْلِ أَنْ يُقَدِّرُوا أَنْفُسَهُمْ بِضَعْفَةِ النَّاسِ كَيْلًا يَتَّبِعُ بِالْفَقِيرِ فَقْرَهُ؛ خداوند عزوجل بر پیشوایان عادل واجب کرده که سطح زندگی خود را با مردم ناتوان برابر کنند تا فقیر را، فقرش برآشفته نکند. (اصول کافی، ج ۱، ۴۱۱)

## نظم داشتن

داشتن نظم به سرعت بخشیدن در رسیدن به هدف کمک می‌کند، کارمند زمان فعالیت در اداره باید فقط به امور محوله خود مشغول باشد که در غیر این صورت موجب نارضایتی خدا و خلق را به همراه دارد. (رمضانی‌پور، ۱۳۹۷)

## دوری از تبعیض

اسلام با هرگونه تبعیض طبقاتی و نژادی مخالف است. بر این اساس، با الهام گرفتن از پیشوایان دین می‌توان گفت خدمت‌گزاری به افراد جامعه، حد و مرزی



ندارد، گرچه مخدوم، هم کیش او نباشد. حضرت علی(ع) در این باره می‌فرماید: «فَأِنَّهُمْ صِنْفَانِ إِمَّا أَخُ لَكَ فِي الدِّينِ وَإِمَّا نَظِيرٌ لَكَ فِي الْخَلْقِ»؛ زیرا مردم دو دسته‌اند، دسته‌ای برادر دینی تو، و دسته دیگر همانند تو در آفرینش. (نهج البلاغه، عهدنامه مالک) امام حسین نیز در این باره می‌فرماید: اعلمو ان حوائج الناسي اليكم من نعم الله عليكم فلا تملوا النعم فتتحول الي غيركم، بدانید نیازمندی‌های مردم از نعمت‌های الهی است پس نعمت‌ها را افسره نسازی که این وظیفه به دیگران محول خواهد شد. (مستدرک الوسائل، ۱۲، ۳۶۹) حضرت علی(ع) فرمودند: «الْمُحْسِنُ مَنْ عَمَّ النَّاسَ بِالْإِحْسَانِ»؛ نیکوکار کسی است که به همه مردم نیکی کند. (میزان الحکمه، ج ۱: ۶۴۲ به نقل از: زندی اسدآبادی، ۱۳۹۷)

### صبر و بردباری

انسان نباید در هیچ حالی نباید از صبر تهی باشد، کارمند همواره در فعالیت‌های روز مره خود با افراد مختلفی روبرو می‌شود اگر در مقابل هر عمل ناشایست دیگران واکنش نشان دهد، باعث سرافکندگی خود و وابستگان خود را فراهم کرده است. (رمضانی پور، ۱۳۹۷) خداوند در این باره می‌فرماید: وَأَصْبِرُوا إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ؛ صبور باشید، که خدا همیشه با صابران است. (انفال/۴۶)

### نتیجه خدمت

اگر انسان با یک برنامه حساب شده رواج معنویت و ایمان به خدای تبارک و تعالی را در دل خود بارور سازد، مسلماً نه تنها در درون سازمان‌ها، بلکه در کل جامعه مسئله کارشکنی و یا فرار از مسئولیت حل خواهد شد. اگر خدمت به دیگران بجای وظیفه محور بودن تکلیف محور باشد دیگر مشکلی برای کنترل و یا کم کاری احساس نمی‌شود، چون شخص مسئول خود را شرعاً مکلف به انجام وظیفه خود می‌-



داند. پس بنابر این نتیجه خدمت با ویژگی‌های ذکر شده پیامدهای زیر را همراه خواهد داشت.

### پاداش اخروی

پیامبر اکرم (ص) قیمت خدمت کردن را چنین بیان می‌دارد: **أَيُّمَا مُسْلِمٍ خَدَمَ قَوْمًا مِنَ الْمُسْلِمِينَ إِلَّا أَعْطَاهُ اللَّهُ مِثْلَ عَدَدِهِمْ خُدَّامًا فِي الْجَنَّةِ؛** هر مسلمانی که به گروهی از مسلمانان خدمت کند خداوند متعال به تعداد آنان، خدمتگزارانی را در بهشت به او عطا خواهد کرد. (کلینی، ۱۹۹۰، ج ۲: ۲۰۸)

### پاداش دنیوی

رسول اکرم (ص) فرمود: **خِدْمَةُ الْمُؤْمِنِ لِأَخِيهِ الْمُؤْمِنِ دَرَجَةٌ لَا يُدْرِكُ فَضْلَهَا إِلَّا بِمِثْلِهَا؛** خدمت کردن مؤمن به برادر مؤمن خود، مقامی است که فضیلت و ثواب آن جز با آن به دست نیاید. (مستدرک الوسائل، ج ۱۲: ۴۲۹ به نقل از: راوی، ۱۳۹۲) امام سجاد (ع) فرمود: هر کس حاجت برادرش را برآورد، و خدا صد حاجت از او برآورد که یکی از آنها بهشت است. (بحار، ج ۷۱، ۳۰۴) شخصی که به دیگران خدمت می‌کند مردم نیز به او خدمت خواهد کرد، همچنین اگر این خدمت نیاز به پرداخت مالی باشد فرد مخدوم هم با قدر دانی زیاد جبران می‌کند. (رودباری و رفیعی‌پور، ۱۳۹۲)

### خودسازی

شخصی که قصد خدمت به دیگران را دارد باید خود ساخته باشد تا آن کار را به درستی انجام دهد، امام علی (ع) در این باره می‌فرماید: **مَنْ نَصَبَ نَفْسَهُ لِلنَّاسِ إِمَامًا فَلْيَبْدَأْ بِتَعْلِيمِ نَفْسِهِ قَبْلَ تَعْلِيمِ غَيْرِهِ؛** آن که خود را در مرتبه پیشوایی قرار می‌دهد باید پیش از مؤدب نمودن مردم به مؤدب نمودن خود اقدام کند. (نهج البلاغه، کلمات ۷۳)



## پاداش معنوی

هر کس به انسانی خدمت کند خداوند زودتر از مخدوم از آن فرد خوشنود می-شود. پیامبر اکرم (ص) فرمود: مَنْ سَعَى فِي حَاجَةِ أَخِيهِ الْمُسْلِمِ طَلَبَ وَجْهَ اللَّهِ كَتَبَ اللَّهُ عَزَّوَجَلَّ لَهُ أَلْفَ أَلْفِ حَسَنَةٍ؛ هر کس که در بر طرف کردن نیاز مسلمانی به خاطر خدا کوشش کند، خداوند بزرگ برای او هزار هزار حسنه می نویسد. (کافی، ۲، ۱۹۷ به نقل از: راوی، ۱۳۹۲)

## اثرات مدیریتی

### وجدان

اگر هر شخص در خدمت که انجام می دهد نفس، یا وجدان خود را در نظر بگیرد کارش به درستی صورت می گیرد (احمدی، ۱۳۸۳: ۱۸۳) خداوند می فرماید: وَلَا أُقْسِمُ بِالنَّفْسِ اللَّوَّامَةِ، و قسم به نفس پر حسرت و ملامت (یعنی نفس انسان که در قیامت خود را بر تقصیر و گناه بسیار ملامت کند و حسرت خورد). (قیامه/۲)

### تقوی

حالت معنوی و درونی است که انسان را از زشتی ها و آنچه مورد نهی خداوند متعال است، باز می دارد، و به عنوان عامل رهایی از عذاب آخرت و رسیدن انسان به بهشت و اجر عظیم خداوند می باشد. (سجادی، ۱۳۸۵)

### دین مداری

در مدیریت اسلامی بخشی از هزینه ها در راه ارتقای فرهنگی و رشد معنوی کارکنان به کار گرفته می شود تا با تقویت روحیه دینی و تقوا و خدا ترسی، عامل کنترل کننده درونی در افراد بوجود آید و ضمن تأمین اهداف سازمان، رشد و ترقی و تعالی معنوی انسانها نیز حاصل گردد.

### در معرض دید بودن

الف) نظارت الهی: نظام اعتقادی اسلام در عالیترین سطح به بیان نظارت الهی می پردازد که دارای ویژگی های منحصر به فردی می باشد و بدون آنکه



محدودیت‌های نظارت‌های دیگران را داشته باشد، امتیازهای خاص خود را دارد در چند آیه به بعضی از این ویژگی‌ها اشاره شده است. وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ بَصِيرٌ؛ و خداوند به آن چه انجام می‌دهید، بینا است. (حدید/۴، بقره/۱۱۰) إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ؛ همانا خدا به هر چه می‌کنید آگاه است. (نحل/۹۱) ... وَمَا تُخْفِي الصُّدُورُ خَدَا بِر ... اندیشه‌های نهانی آگاه است. (غافر/۱۹) وَنَحْنُ أَقْرَبُ إِلَيْهِ مِنْ حَبْلِ الْوَرِيدِ؛ ما از رگ گردن او به او نزدیک‌تریم. (ق/۱۶) إِنِّي بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ؛ که من به هر چه می‌کنید آگاهم. (مومنون/۵۱) ب) نظارت فرشتگان: خداوند راجع به نظارت انسانها توسط فرشتگان می‌فرماید: إِذْ يَتَلَقَّى الْمُتَلَقِيَانِ عَنِ الْيَمِينِ وَعَنِ الشِّمَالِ قَعِيدٌ، مَا يَلْفِظُ مِنْ قَوْلٍ إِلَّا لَدَيْهِ رَقِيبٌ عَتِيدٌ؛ آن گاه که دو ملک دریافت دارنده از طرف راست و چپ بنشسته و دریافت می‌دارند، سخنی بر زبان نیاورد جز آنکه همان دم فرشته ای مراقب و آماده است. (ق/۱۷-۱۸) وَإِنَّ عَلَيْكُمْ لَحَافِظِينَ، كِرَامًا كَاتِبِينَ، يَعْلَمُونَ مَا تَفْعَلُونَ؛ همانا بر شما نگاهبانانی قرار داده شده که والامقام و نویسنده هستند و به آن چه عمل می‌کنید، آگاهند، (انفطار/۱۰-۱۲) أَمْ يَحْسُبُونَ أَنَّا لَأَن نَسْمَعُ سِرَّهُمْ وَنَجْوَاهُمْ بَلَىٰ وَرُسُلْنَا لَدَيْهِمْ يَكْتُبُونَ؛ آیا گمان می‌کنند که سخنان سرّی و پنهان که به گوش هم می‌گویند نمی‌شنویم؟ بلی می‌شنویم و رسولان ما همان دم آن را می‌نویسند. (زخرف/۸۰) ج) نظارت اوصیاء الهی: به اعتقاد دینی روح معصومین (ع) ناظر اعمال امت اسلامی است، همچنین کلام و سیره آنان به عنوان ثقل اکبر، پیامبر اعظم (ص) است و تمسک به آن ضامن هدایت و سعادت ابدی انسان‌ها می‌باشد، امام علی (ع) در باره نظارت اشاره فرموده: ثُمَّ تَفَقَّدَ أَعْمَالَهُمْ، وَأَبْعَثَ الْعُيُونِ مِنْ أَهْلِ الصِّدْقِ وَالْوَفَاءِ عَلَيْهِمْ، پس در کارهایشان تفقد کن و کاوش نمای و جاسوسانی از مردم راستگوی و وفادار به خود بر آنان بگمار. (نهج البلاغه، عهد نامه مالک)





ویژگی‌های

خدمت



بی‌منت و پاداش
رعایت عدل و انصاف
اخلاص در خدمت
مسئولیت دینی قانونی
بالاترین عبادت
تواضع و احترام
خدمت به قدر معرفت
مقدم داشتن دیگران
رفتار دل‌پذیر
توانمندی و تخصص
ساده زیستی و قناعت
نظم داشتن
دوری از تبعیض
صبر و بردباری

نتیجه خدمت

اثرات مدیریتی

خدمت به منزله تکلیف	وجدان	پاداش اخروی	خدمت به دیگران
	تقوی	پاداش دنیوی	
	دین‌مداری	خودسازی	
	در معرض دید بودن	پاداش معنوی	

(مدل مفهومی محقق ساخته)

فهم خدمت به دیگران و تأثیر آن در مدیریت اسلامی



## یافته‌ها

انسان اگر خدمت کردن به مردم را به درستی درک کند، به آگاهی در باره خودش دست خواهد یافت، فردی که خود را به درستی بشناسد به معرفت همه چیز رسیده است. امام علی (ع) در این باره می‌فرماید: مَنْ عَرَفَ نَفْسَهُ فَقَدْ عَرَفَ رَبَّهُ؛ هر که خود را بشناسد پروردگارش را شناخته است. (شرح نهج البلاغه، ابن ابی‌الحدید، ۲۰، ۲۹۲) فردی از پیامبر اکرم (ص) پرسید: راه معرفت به خدا چیست؟ حضرت فرمود: خودشناسی. پرسید: راه تحصیل رضای حق چیست؟ فرمودند: خشمگین کردن نفس. پرسید: راه رسیدن به حقیقت چیست؟ فرمودند: هجرت از خویشتن. (مستدرک الوسائل، ج ۱۲، ۳۸). از طریق خودشناسی انسان می‌تواند به استعدادهای فردی و نقاط قوت و ضعف خود پی‌برد. علی (ع) فرمودند: رَحِمَ اللَّهُ امْرَأً عَرَفَ قَدْرَهُ وَ لَمْ يَتَعَدَّ طَوْرَهُ، رحمت خدا بر آن کس که قدرش را شناخت و از اندازه‌اش تجاوز نکرد. زیرا بار برداری باید با رعایت ظرفیت و استعدادها و توانایی باشد. (غررالحکم، ۳۷۳) (جوادی آملی، ۱۳۹۴)

در جدول شماره یک بیان آماری داده‌ها با توجه به فیش‌های که نشان دهنده تعداد زیر مقوله‌ها است آمده.

ویژگی‌های خدمت	فراوانی	درصد
بی‌منت و پاداش	۹	۹,۸۹
رعایت عدل و انصاف	۸	۸,۷۹
اخلاص در خدمت	۸	۸,۷۹
مسئولیت دینی و قانونی	۷	۷,۶۹
بالاترین عبادت	۶	۶,۵۹
تواضع و احترام	۵	۵,۴۹



۵,۴۹	۵	خدمت به قدر معرفت
۴,۳۹	۴	مقدم داشتن دیگران
۴,۳۹	۴	رفتار دل‌پذیر
۴,۳۹	۴	توانمندی و تخصص
۴,۳۹	۴	ساده زیستی و قناعت
۲,۱۹	۲	نظم داشتن
۱,۰۹	۱	دوری از تبعیض
۱,۰۹	۱	صبر و بردباری

نتیجه خدمت		
۸,۷۹	۸	پاداش اخروی
۷,۶۹	۷	پاداش دنیوی
۴,۳۹	۴	خودسازی
۴,۳۹	۴	پاداش معنوی
۹۹,۹۲	۹۱	جمع کل

جدول (۱)

در به دست آوردن زیر مقوله‌ها در حدیث مذکور مطالب مرتبط به ۹۱ فیش تقسیم شدند و هر مجموعه در مقوله مورد نظر قرار داده شدند. در جدول شماره دو بعد از ذکر فراوانی در هر مقوله به طور نمونه یک فیش آورده شده است.

ویژگی‌های خدمت	فراوانی	توصیف
۱- بی‌منت و	۹	ومن أخدم أخاه أخدمه الله من الولدان المخلدين،



پاداش	وَأَسْكَنَهُ مَعَ أَوْلِيَائِهِ الطَّاهِرِينَ؛ كَسَىٰ كَسَىٰ رَادِرُ مُؤْمِنٍ خَوْشٍ رَا خِدْمَتَ كُنْدِ خَدَاوَنْدِ اَو رَا بَه وَسِيلَهٗ پَسْرَانِ پَرَطْرَاوَتِ وَ خَوْشِ اَخْلَاقِ بَهْشْتِ خِدْمَتِ نَمُودَهٗ وَ وِی رَابَا دُوسْتَانَ پَاكَ وَ پَاكِيْزَهٗ اَشْ هَمَنْشِيْنَ كَرْدَانَد.
۲-رعايت عدل و انصاف	۸ ما آمَن بالله واليوم الآخر من بات سبعانا وجاره جائع؛ كَسَى كَسَى كِهْ خُودِ سِيرِ بَخُوبَادِ وَ هَمْسَايَهٗ اَشْ كَرْسَنَهٗ بَاشَد، بَهٗ خَدَا وَ رُوزِ رَسْتَخِيْزِ اَيْمَانِ نِيَاوَرْدَهٗ اَسْت.
۳-اخلاص در خدمت	۸ فَاِنَّهٗ وِلَى ذَلِكْ؛ چَرَا كِهْ تَنَهَا تُوَانَا بَرَايْنِ كَارِ اَوْسْت
۴-مسئولیت دینی و قانونی	۷ اَيَّاكَ اَنْ تُخَيِّفَ مُؤْمِنًا؛ مَبَادَا كِهْ اَنْسَانِ بَا اَيْمَانِي رَا بَتْرَسَانِي
۵-بالاترین عبادت	۶ وَمَا اَرَدْتَ اَنْ تُصْرَفَهٗ فِي وَجُوهِ الْبِرِّ وَ النَّجَاحِ وَ الْفَتْوَةِ وَ الصَّدَقَةِ وَ الْحَجِّ وَ الْمَشْرِبِ وَ الْكَسْوَةِ الَّتِي تُصَلِّي فِيْهَا وَ تُصَلِّ بِهَا وَ الْهَدِيَةِ الَّتِي تُهْدِيهَا اِلَى اللّٰهِ مِنْ اَطْيَبِ كَسْبِكَ؛ بَخْشَشْ هَا، صَدَقَهٗ هَا، هَزِيْنَهٗ حَجِّ، لِبَاسِ نَمَازِ، هَدِيَهٗ وَصَلَهٗ اَتِ دَر رَاهٗ خَدَا بَهْتَرِيْنَ وَ پَاكْتَرِيْنَ مَالِ بَاشَد.
۶-تواضع و احترام	۵ الرَّفْقِ بِالرَّعِيَّةِ؛ مَدَارَا نَمُودَنْ بَا مَرْدَمِ وَ زِيرْدِسْتَانِ
۷-خدمت به قدر معرفت	۵ لَا تُنَاطِرْ رَجُلًا حَتَّى تَنْظُرَ فِي سَرِيْرَتِهِ؛ تَا بَاطْنَ كَسَى رَا نَنْگَرِي وَ نَشْنَاْسِي بَا اَو مَنَاظَرَهٗ مَنَّمَا
۸-مقدم داشتن دیگران	۴ مِّنْ فَضْلِ طَعَامِكُمْ، وَمِنْ فَضْلِ تَمْرِكُمْ وَ رِزْقِكُمْ وَ خَلْقِكُمْ وَ خِرْقِكُمْ؛ اَز مَازَادِ بَرِ مَصْرُفِ، زِيَادِي خِرْمَا وَ لِبَاسْ هَايِ اِضْطَافِي بَهٗ نِيَازْمَنْدَانِ هَدِيَهٗ كَنِيد



مع لین فی غیر ضعف؛ با نرمش در اوج قدرت.	۴	۹-رفتار دل-پذیر
فذلک الرجل الممتحن المستبصر الامین الموافق لک علی دینک؛ باید یک شیعه امین، درستکار، پرواپیشه و موافق مذهب و راه و رسم تو باشد.	۴	۱۰-توانمندی و تخصص
فان استطعت أن لا تنال من الدنيا شيئاً تسأل عنه غدا؛ اگر می‌توانی از دنیا و ارزشهای مادی چیزی را به دست نیاوری که فردا از آن سؤال شوی.	۴	۱۱-ساده زیستی و قناعت
ولتکن جوائزک وعطایاک وخلعک للقواد والرسول والاجناد واصحاب الرسائل واصحاب الشرط والاکماس؛ جایزه‌ها، بخشش‌ها، نشان‌ها و مدالهایت به افسران، درجه داران، فرماندهان، سفیران، نزدیکان، نامه-رسانان، رازداران نگهبانان و سربازان باشد.	۲	۱۲نظم داشتن
جرب الفریقین؛ هر دو گروه را آزمایش نما.	۱	۱۳-دوری از تبعیض
وعلی أن لا یشفی غیظه إلا بفضیحة نفسه؛ خشم خود فرو نشاند مگر به دفاع از خویش در برابر اتهامات.	۱	۱۴-صبر و بردباری

		نتیجه خدمت
من سر الله فحقیق علی الله عزوجل أن یدخله جنته؛ کسی که خدای را شادمان سازد بر اوست که وی را وارد بهشت کند.	۸	۱-پاداش اخروی

۲-پاداش دنیوی	۷	فائنی ملخص لک جمیع ما سألت عنه؛ من آنچه را خواسته ای فشرده آن را برایت می‌نگارم.
۳-خودسازی	۴	أخذ الله میثاق المؤمن أن لا یصدق فی مقالته؛ خداوند از انسان با ایمان پیمان گرفته است که رفتارش گفتارش را تصدیق کند.
۴-پاداش معنوی	۴	حاطک الله بصله و لطف بک بمنه، و کلاک برعایت؛ خدا تو را مورد لطف و عنایت خویش قرار داده و تحت عایت خویش حفظ کند.

جدول (۲)

### اثرات مدیریتی

با بررسی ویژگی‌ها و روش‌های فهم خدمت به دیگران، در روایت مذکور و به دست آمدن مطالب قابل توجه در این زمینه، می‌توان نتیجه گرفت که اگر کسی به مفهوم خدمت با چارچوب بیان شده معتقد باشد اثرات آن در مدیریت اسلامی به صورت بیدار شدن وجدان، توجه به تقوی، دین‌مداری و در معرض دید بودن ظاهر خواهد شد، که در نهایت فرد به توانایی می‌رسد تا وظیفه خود در سازمان را به عنوان یک تکلیف نهادینه نماید.

### نتیجه‌گیری

یافته‌ها نشان می‌دهد، ۱۸ مقوله‌ای ویژگی‌ها و روش‌های خدمت به دیگران و نتایج آن در حدیث مورد نظر، حد اکثر ۹ مرتبه و حد اقل یک مرتبه هر یک از این مقوله-ها در حدیث آمده است. مقوله‌ها در دو جدول ک در قسمت یافته‌ها ذکر شد در دو بخش از با اهمیت تا کم اهمیت آمده نشان می‌دهد که هر یک از مقوله‌ها دارای ارزش و موثر در مدیریت اسلامی می‌باشد. این تأثیرات در قالب چهار مقوله تحت



عنوان اثرات مدیریتی آمده است، اهمیت این چهار مقوله در مدیریت بر احساس تکلیف مداری ظاهر خواهد شد. بنابر این می‌توان گفت فهم خدمت به دیگران دارای ویژگی‌ها و نتایجی است که اگر فردی به آن پای‌بند باشد منجر به خود سازی، خود کنترلی و خود مدیریتی با باور داشتن به چهار مقوله آن می‌شود، با این رویکرد انسان دیگر در سازمان یک کارگر یا مسئول سازمانی نیست بلکه او عهده دار تکلیف الهی، حکم شرعی-دینی و وظیفه اجتماعی است.

### **پیشنهادات پژوهشی**

- بررسی نگرش اسلام در خدمت به دیگران در مدیریت.
- بررسی دیدگاه مدیریت در خدمت رسانی به دیگران.
- بررسی تأثیر تکنولوژی بر خدمت به دیگران.
- بررسی اهمیت خدمت رسانی در اسلام.

## منابع

### قرآن

نهج البلاغه، علی بن ابی طالب (ع)، (۱۳۸۲)، گردآوری: محمدبن حسین الرضی، تصحیح محمد دشتی، ترجمه آیتی، نشر نسیم حیات چاپ اول.

- ۱) احمدی، مسعود (۱۳۸۳)، مدیریت اسلامی، ویرایش.
- ۲) استیری، مهرداد و مهدی شریفی (۱۳۹۵)، نوآوری و ارزش آفرینی، سال ۵، ۱۰.
- ۳) افجه‌ای، علی اکبر (۱۳۸۸)، مدیریت اسلامی، تهران، نشر جهاد دانشگاهی، هشتم.
- ۴) پاک‌نیا، عبدالکریم (۱۳۹۷)، خدمت‌گزاری به مردم در سیره و سخن امام حسین (ع)، مبلغان، ۴۶.
- ۵) الجبعی العاملی الشامی (۱۹۸۷)، زین الدین، کشق الریبه عن احکام الغیبه، دارالاضواء، بیروت، دوم.
- ۶) جوادی آملی، عبدالله (۱۳۹۴)، خودشناسی و خودسازی، تدوین: مصطفی پور، پاسدار اسلام، ۳۹۹، پیاپی ۴۰۰.
- ۷) حرعاملی، محمدبن حسن (۱۳۷۴)، تفصیل وسائل الشیعه الی تحصیل مسائل الشریعه، آل‌البت، قم، سوم.
- ۸) حیدری تفریشی، غلامحسین (۱۳۸۶)، مدیریت اسلامی، اراک، نویسنده.
- ۹) راوی (۱۳۹۲)، خدمت به خلق، پاسدار اسلام، ۳۷۵، پیاپی ۳۷۶.
- ۱۰) رضانی‌پور، مهرداد (۱۳۹۷)، تکریم ارباب رجوع در قرآن و اسلام،

<http://farhang.abfarkh.ir>

۱۱) رودباری، حسنعلی و مهدی رفیعی‌پور (۱۳۹۲)، ارزش خدمت پلیس به مردم از نظر اسلام، مجله توسعه، سال ۸، ۲۴.

۱۲) زندگی اسدآبادی، خوش‌قدم، (۲۲. ۸. ۱۳۹۷)، خدمت به مردم از منظر امام خمینی،

[www.imam-khomeini.ir](http://www.imam-khomeini.ir)

۱۳) سجادی، علی (۱۳۸۵)، خودکنترلی در نظام کنترل و نظارت اسلامی، دانشگاه امام صادق (ع)، ۲۳.





- ۱۴) فروتنی، زهرا (۱۳۸۷)، مبانی تصمیم‌گیری استراتژیک امام خمینی، چاپ اول، تهران، پژوهش‌کده امام خمینی و انقلاب اسلامی.
- ۱۵) قاسمی، مریم (۸۹-۱۳۸۸) توکل و اعتماد به نفس، مدرسه راهنمایی دخترانه دکتر دانشپور.
- ۱۶) کریمی‌نیا، محمد مهدی (۱۳۸۶)، خدمت‌رسانی در سیره و گفتار امیرالمؤمنین (ع)، معرفت، ۷۳.
- ۱۷) کلینی، محمد بن یعقوب (۱۹۹۰)، اصول الکافی، دارالتعارف، بیروت.
- ۱۸) مصباح یزدی، محمد تقی (۱۳۷۵)، معرفت، ۱۷.
- ۱۹) مظاهری، حسین (۱۳۹۱)، خدمت به خلق خدا، مانع سقوط انسان، پاسدار اسلام، ۳۶۷.

- 20) Bob Harrison, (2018) Leadership-Skills, Aptitude & Emotional Intelligence.
- 21) Michael Lawrence, Mogga Rombe, (2016) Effective Time and Self Management, Environment and Productivity in an Organization, Science Journal of Business and Management. Vol. 4, No. 6, South Sudan.
- 22) Ministry of Health, (2016) Self-management Support for People with Long-term Conditions, New Zealand.
- 23) Savilene Julia Gomez, (2017), Self-Management Skills of Management Graduates, International Journal of Research in Management & Business Studies, Vol. 4 Issue 3, India.