



بررسی نقش تعامل در سازمان از دیدگاه اسلام

(آیات، روایات و سیره)

حفیظ الله اصغری^۱

دریافت: ۱۹-۹-۱۴۰۲

پذیرش: ۱۱-۱۱-۱۴۰۲

چکیده

مقاله حاضر تحت عنوان بررسی نقش تعامل در سازمان از دیدگاه اسلام تدوین گردیده. سازمان نهادی اجتماعی است که در راه رسیدن به اهدافش همکاری مؤثر بین مدیران و کارکنان و هم‌افزایی تلاش‌های آن‌ها را می‌طلبد، تعامل در سازمان یک ضرورت است که بدون آن هیچ سازمانی به هدفش نخواهد رسید؛ لذا بهبود تعامل در سازمان کلید موفقیت در آن سازمان می‌باشد. هدف از این پژوهش، بررسی نقش تعامل در سازمان در آیات، روایات و سیره معصومین (ع) می‌باشد. این پژوهش مبتنی بر مبانی ارزشی اسلام با تکیه بر قرآن، سنت و سیره معصومین (ع) انجام شده است. روش تحقیق در این نوشتار توصیفی - تحلیلی و روش گردآوری داده‌ها به صورت اسنادی (کتابخانه‌ای) می‌باشد. یافته‌های تحقیق حکایت از آن دارد که تعامل کارکنان، مدیران و سازمان با همدیگر دارای اصولی است که رعایت آن منجر به رسیدن سازمان به هدفش (بهبود در بهره‌وری و بروز خلاقیت و نوآوری) می‌گردد.

واژگان کلیدی: تعامل سازمانی، آیات، روایات، سیره

بررسی نقش تعامل در سازمان از دیدگاه اسلام

^۱ - دانش پژوه قرآن و علوم (گرایش مدیریت)؛ hafizullahasghari@gmail.com

مقدمه

انسان طبیعتاً اجتماعی است و برای بقاء نیاز به تعامل دارد، از زمان شکل‌گیری سازمان‌ها به صورت کنونی اهمیت تعامل بیش از پیش قابل درک است؛ زیرا سازمان نهادی اجتماعی است که در راه رسیدن به اهدافش همکاری مؤثر بین مدیران و کارکنان و هم‌افزایی تلاش‌های آن‌ها را می‌طلبد، به دیگر بیان برای رسیدن سازمان‌ها به اهدافشان نیاز تعامل دارند.

سازمان‌های موفق، پیوسته در راستای بهبود تعامل کارکنان تلاش می‌کنند. سازمانی که اهمیت تعامل را درک نکند و در آن تعامل خوبی بین مدیران و کارکنان وجود نداشته باشد به اهدافش نخواهد رسید.

تعامل در سازمان، بهره‌وری را بهبود بخشیده و زمینه‌ی مناسب برای بروز خلاقیت و نوآوری را فراهم می‌کند.

گاهی مشکل تعامل از فضای حاکم بر سازمان ناشی می‌شود. برای ایجاد فضای تعامل در سازمان ابتدا باید فرهنگ سازمان از تعامل و ارتباط در سازمان پشتیبانی کند.

ایجاد فضای صمیمی در سازمان علاوه بر این که تعامل را سهولت می‌بخشد به حفظ کارکنان و کاهش میزان ترک شغل نیز کمک می‌کند. بهبود تعامل کارکنان و ایجاد فضای باز ارتباطی، شرط بروز ابتکار، اثربخشی و زدودن موانع رسیدن به هدف می‌باشد.

مدیران و رهبران سازمان نقش اصلی را در ایجاد فضای باز و بهبود روابط در محیط کار جهت تسهیل در تعامل سازمانی ایفا می‌کنند.

بهبود تعامل کارکنان، کلید موفقیت یک سازمان است که مستقیماً روی رضایت شغلی و میزان بهره‌وری نیروی انسانی تأثیر می‌گذارد. هر خطا یا سوءبرداشت در محیط کار، به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به کیفیت تعامل و ارتباط در سطح سازمان مربوط می‌شود و به همین دلیل، مدیران و رهبران باید ضمن اتخاذ راهکارهای مناسب، بکوشند تا فرهنگی برای سازمان ایجاد کنند که از عنصر تعامل به بهترین شکل ممکن پشتیبانی کند. این مهم می‌طلبد که نقش تعامل در سازمان از دیدگاه اسلام مورد بررسی قرار گیرد. برای مشخص شدن



نقش تعامل در سازمان می‌طلبد که اصول تعامل در سازمان از منظر اسلام بررسی شود. اما قبل از آن نیاز است که پیشینه و مبانی نظری تعامل در سازمان در ادبیات رایج مورد بررسی قرار گیرد.

پیشینه و مبانی نظری پژوهش

تعامل بین انسان‌ها از آغاز تمدن بشر وجود داشته و پیوسته همراه سیستم‌های گسترده اقتصادی و اجتماعی یک نظام تعامل موجود بوده است. اما از نظر علمی تعامل در سازمان‌ها پدیده‌ای جدید و تازه به شمار می‌رود. اندیشمندان و صاحب نظران امور به این نتیجه رسیدند که کارایی و پویایی در سازمان‌ها بدون استفاده از عامل اصلی نیروی انسانی میسر نیست؛ زیرا سازمان‌ها با پیشرفت فناوری، علوم و فنون مختلف و تنوع الگوهای رفتاری گسترش روز افزون یافته‌اند. کار و زندگی در سازمان‌های جدید افق‌های جدیدی از تعامل را برای انسان گشوده است. مدیران و کارکنان ناگزیرند برای تصمیم‌گیری دور هم بنشینند و با تبادل نظر راه‌حل‌های مختلف را مورد بررسی قرار دهند و در نهایت بهترین راه‌حل را انتخاب کنند. ابلاغ تصمیمات و سیاست‌های سازمانی از سلسله مراتب بالاتر سازمان به سطوح پایین اجرایی نیاز به تعامل دارد تا دستورالعمل به بخش‌های مختلف سازمان صادر و اجرا شود. تغییر و تحولات اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، علمی و... می‌تواند بر تعامل سازمانی تأثیرگذار باشد. بنابراین تعامل انسان‌ها با یکدیگر، برای رفع نیازهای خویش ضرورت پیدا می‌کند. از این رو برای نیل به اهداف سازمان و انجام وظایف مدیریت (برنامه ریزی، سازماندهی، تصمیم‌گیری و هدایت)، نیاز به تعامل در سازمان می‌باشد.

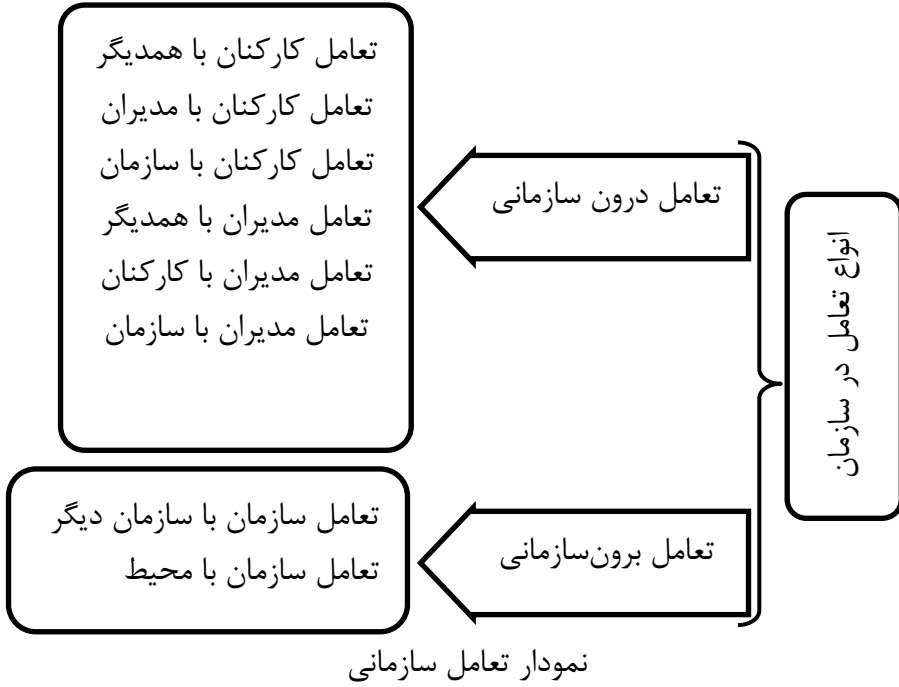
برای تعامل در سازمان، تاریخ پیدایش یا سرآغاز مشخص وجود ندارد یا نگارنده به آن دسترسی پیدا نکرده است. اما بازهم می‌توان گفت که تعامل دو حالت کاملاً متفاوت داشته است:

۱_ تعامل انفرادی انسان‌ها با یکدیگر که به خلقت انسان‌ها و مناسبات ناشی از ضرورت همزیستی دو یا چند نفر با یکدیگر باز می‌گردد. این تعامل همواره وجود داشته و قابل پیش‌بینی است که تا آخرین لحظات حیات انسان در کره‌ی خاکی

وجود خواهد داشت. این نوع از تعامل در بحث‌های مدیریتی به ندرت مطرح می‌شود.

۲_ تعامل سازمانی یا تعامل انسان‌ها در قالب گروهی یا جمعی، که موضوع بحث حاضر است و همزاد تشکیل سازمان‌ها است. بنابراین می‌توان گفت که تا دنیا باقی است، این نوع روابط نیز وجود خواهد داشت، هرچند پیش‌بینی می‌شود که بر میزان پیچیدگی آن نیز افزوده خواهد شد. تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، سازماندهی، انگیزش نظارت و کنترل و ارزشیابی و رهبری بدون تعامل سازمانی ممکن و اثربخش نخواهد بود. سرعت دستیابی به اطلاعات و همکاری با دیگران، به منظور سازگاری یا مقابله با عوامل نامساعد خارجی فقط با تعامل سازمانی امکان پذیر می‌باشد. به همین دلیل علوم مربوط به رفتار و روابط بین انسان‌ها و ارتباطات، جایگاهی خاص پیدا کرده است. ملاحظات نظریه روابط انسانی شناخت جدیدی نسبت به پیچیدگی‌های آن به وجود آورد. در پرتو رهنمودهای آن آموزش مهارت‌های روابط انسانی در سازمان‌ها رایج گردید. در سازمان‌ها، ضرورت توجه به کیفیت روابط انسانی محسوس گردید و روابط انسانی جایگاه ویژه‌ای پیدا کرد. (رضائیان، ۱۳۸۷: ۵۰) بسیاری از دانشمندان برقراری روابط انسانی را مهم‌ترین عامل موفقیت مدیران دانسته‌اند. براساس پژوهش‌هایی که روی عده‌ای از کارکنان شرکت هائورن انجام گرفت. به این نتیجه رسیدند که موفقیت کارکنان، قبل از آن که ناشی از تخصص آنان باشد، بیشتر مربوط به توان برقراری روابط انسانی آن هاست. (رضائیان، ۱۳۸۷: ۵۳ و ۵۴) معنی این سخن آن است که آن دسته از کارکنان که در کار خود موفق بودند، بیشتر کسانی بودند که می‌توانستند با همکاران و مشتریان خود تعامل مطلوب برقرار کنند.

تعامل در سازمان را در یک تقسیم‌بندی کلی می‌توان به دو نوع تعامل درون سازمانی و برون‌سازمانی تقسیم کرد که در نمودار ذیل ذکر شده است.



این تحقیق درصدد آن است که تعامل درون سازمانی را از دیدگاه آیات، روایات و سیره معصومین (ع) مورد بررسی قرار دهد. اما برای مشخص شدن معنای دقیق «تعامل در سازمان» نیاز است که از این واژه‌ی ترکیبی تعریف داشته باشیم.

مفاهیم

تعریف تعامل

تعامل در لغت با یکدیگر داد و ستد کردن. (دهخدا، ۱۳۴۳، ۱۵: ۷۵۳) بر یکدیگر اثر گذاشتن، با یکدیگر معامله کردن را گوید. (انوری، ۱۳۸۱، ۳: ۱۷۷۷) واژه‌ی تعامل برگرفته از «عمل» به معنای کار، کردار و رفتار نیز آمده است. در کتب لغت، تعامل به معنای برخورد، رفتار، معامله، (میرزایی، ۱۳۸۸: ۱۹۰؛ آذرنوش، ۱۳۸۵: ۴۶۱) نیز آمده است.

برخی از لغت‌شناسان معنای آن را شامل و عام برای هر کاری که انجام می‌شود، می‌دانند. (احمد بن فارس، ۱۳۸۷: ۷۱۶) بعضی دیگر معتقدند، عمل به

کاری گفته می‌شود که از روی عقل و فکر باشد، لذا با علم مقرون می‌شود و از فعل که شامل هر کاری می‌شود، اخص است. (الشرتونی، ۱۳۷۴: ۶۴۴)

در اینجا ماده «عمل» در باب تفاعل به کار رفته است. تفاعل در بیشتر موارد برای بیان مشارکت و انجام یک کار به صورت طرفینی به کار می‌رود. بنابراین تعامل به مفهوم کاری است که با کس دیگر به صورت مشترک انجام می‌دهد و به صورت طرفینی انجام شود.

تعامل (**Interaction**) در اصطلاح روان‌شناسی ارتباط متقابل میان دو یا چند فرد یا گروه یا سامانه را گویند. (لغت‌نامه آبادیس آنلاین) در تحقیق حاضر منظور از «تعامل» معنای اخیر می‌باشد؛ زیرا تعامل در سازمان، افراد، گروه و سامانه را دربر می‌گیرد و شامل تعامل کارکنان با همدیگر، تعامل کارکنان با مدیران و تعامل کارکنان و مدیران با سازمان می‌باشد.

تعریف تعامل سازمانی

یکی از معانی تعامل، ارتباط متقابل میان دو یا چند فرد یا گروه یا سامانه بود که این معنا تعامل در سازمان را نیز دربر می‌گرفت. ارتباط به صورت کلی در یک سازمان به دو دسته‌ی زیر تقسیم می‌شود:

۱- ارتباط یک جانبه

اگر گیرنده پیام در یک ارتباط نسبت به پیام دریافتی عکس‌العملی نشان ندهد آن ارتباط را یک جانبه می‌نامیم.

۲- ارتباط دو جانبه

چنانچه محیط ارتباطی بگونه‌ای باشد که گیرنده‌ی پیام عملاً عکس‌العمل‌های خود را درباره محتوای پیام به اطلاع فرستنده برساند، به آن ارتباط دوجانبه گویند.

تعامل به ارتباطی اطلاق می‌شود که دوسویه و دوجانبه باشد و هر پیام‌داری بازخورد باشد. بنابراین تعامل از نوع دوم ارتباط می‌باشد و تعامل سازمانی به ارتباط دوسویه در سازمان اطلاق می‌شود که گاهی منافع هر دو طرف ارتباط در یک جهت می‌باشند و گاهی در تضاد باهمدیگر قرار دارند در صورتی که در تضاد با



همدیگر قرار گیرند، برای حل تضاد منافع به اصول مدیریت که توسط فایول ارائه شده است مراجعه می‌کنیم که اصل ششم از این اصول چهارده‌گانه منافع عمومی و منافع جمعی را بر منافع فردی مقدم می‌داند. (رضائیان، ۱۳۸۷: ۴۵)

روش تحقیق

در این نوشتار گردآوری داده‌ها به صورت اسنادی انجام گرفته است و تجزیه و تحلیل داده‌ها به صورت تحلیلی - توصیفی می‌باشد، بدین صورت که در تحقیق حاضر نگارنده ابتدا واژگان کلیدی را مشخص نموده و برای تعریف دقیق آن‌ها از کتاب‌های مرجع بهره گرفته است. در مرحله بعد مباحثی مربوط به ادبیات تحقیق را در کتاب‌های مدیریتی و علوم ارتباطات مطالعه و مورد بررسی قرار داده است، سپس آیات مربوط به تعامل سازمانی را به روش اسنادی و کتابخانه‌ای جمع‌آوری نموده و با مراجعه به نرم‌افزار جامع التفاسیر نور و کتاب‌های تفسیر، نکات تفسیری مربوط را استخراج نموده است. سپس با مراجعه به منابع حدیثی از جمله نرم‌افزار جامع الاحادیث نور، احادیث مرتبط با موضوع را استخراج نموده. برای تعامل در سیره نیز به کتب و نرم‌افزارهای مربوط به تاریخ صدر اسلام و تاریخ معصومین (ع) مراجعه شده است. با مشخص شدن مسئله تعامل در سازمان، موضوع مورد نظر را به قرآن و روایات عرضه نموده است و تعامل در سازمان را در مدیریت ارتباطات، قرآن کریم، روایات اهل بیت و سیره معصومین (ع) مورد تجزیه و تحلیل قرار داده است.

بررسی نقش تعامل در سازمان از دیدگاه اسلام

یافته‌های پژوهش (تعامل سازمانی در آیات، روایات و سیره)

تعامل در سازمان را در مجموع می‌توان بین کارکنان، مدیران و سازمان در نظر گرفت که نگارنده در این نوشتار درصدد است نقش تعامل را بین کارکنان، مدیران و سازمان در آیات، روایات و سیره معصومین (ع) مورد بررسی قرار دهد.

تعامل کارکنان با همدیگر

در رویکرد دینی تعامل و ارتباطات مبتنی بر اصولی است که اگر رعایت شود تعامل به نحو احسن انجام خواهد شد و تعامل‌کنندگان عملکرد بهتری خواهند

داشت و به نتیجه مطلوب‌تری خواهند رسید. با مراجعه به آیات قرآن، روایات و سیره معصومین (ع) به این یافته‌ها دسترسی پیدا می‌کنیم که این اصول عبارتند از:

رعایت عدالت: قرآن کریم یکی از اصول تعامل با مخالف را بنیان می‌نهد و می‌فرماید: «وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدُوا اَعْدَاؤًا هُوَ اَقْرَبُ لِلتَّقْوٰی»؛ (المائدہ: ۸) دشمنی با جمعیتی، شما را به گناه و ترک عدالت نکشانند! عدالت کنید، که به پرهیزگاری نزدیکتر است!

البته کسی که بتواند به دشمن خود ظلم روا ندارد و با او دادگر باشد، به طریق اولی با دوستان خود می‌تواند این اصل را مراعات کند. عدالت یک ارزش اخلاقی است، فرمان حتمی الهی ایجاب می‌کند که در سیاست‌گذاری‌ها، روابط خارجی و داخلی (تعامل سازمانی) حتی نسبت به دشمن هم باید عدالت را رعایت نمود. (قرائتی، ۱۳۸۳، ۳: ۴۱)

حضرت علی (ع) به فرزند خود به عدل سفارش می‌کند حتی نسبت به دشمن و می‌فرماید: «علیک بالعدل علی الصدیق والعدو»؛ (تمیمی آمدی، ۱۳۸۴، ۷: ۲۳۸) بر تو باد که با دوست و دشمن به عدل رفتار کنی.

سیره امام علی (ع) در مورد عدالت: طلحه و زبیر محضر علی (ع) آمدند و گفتند: در عصر خلافت عمر، بیشتر از این اندازه از بیت المال به ما می‌داد. علی (ع) فرمود: رسول خدا (ص) چقدر به شما می‌داد؟ آنها سکوت کردند، حضرت فرمود: آیا رسول خدا (ص) بیت المال را به طور مساوی بین مسلمانان تقسیم می‌کرد؟ آنها گفتند: آری، فرمود: آیا پیروی از سنت رسول خدا (ص) بهتر است یا پیروی از سنت عمر؟ آنها گفتند: پیروی از سنت رسول خدا (ص) بهتر است، ولی ما دارای خصوصیتی مانند سابقه تحمل و زحمت فراوان برای اسلام و خویشاوندی با رسول خدا (ص) هستیم. علی (ع) فرمود: آیا سابقه شما و زحمت و خویشاوندی شما بیشتر است یا سابقه و زحمت و خویشاوندی من؟ آنها گفتند: شما در این امور مقدم‌تر هستید. حضرت فرمود: سوگند به خدا من و این اجیر من - اشاره به



غلامش کرد - در بهره برداری از بیت المال یکسان هستیم و در این جهت هیچ فرقی بین من و اجیر من نیست. (ابن شهرآشوب، ۱۳۷۶، ۲: ۱۱۰ و ۱۱۱).

بدی را با نیکی جواب دادن: یکی دیگر از اصول تعامل این است که بدی‌های او را با نیکی پاسخ داد. مراعات این اصل تأثیر بسزایی در روح و روان طرف مقابل بر جا خواهد گذاشت تا جایی که او را به دوست صمیمی تبدیل خواهد نمود. خداوند متعال می‌فرماید: «وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ»؛ (فصلت: ۳۴) هرگز نیکی و بدی یکسان نیست؛ بدی را با نیکی دفع کن، ناگاه (خواهی دید) همان کس که میان تو و او دشمنی است، گویی دوستی گرم و صمیمی است!

این آیه شریفه به صراحت بیان می‌دارد که بدی را به خوبی جواب دادن باعث ایجاد مودت و دوستی می‌شود حتی نسبت به دشمن. (قرائتی، ۱۳۸۳، ۱۰: ۳۳۹؛ موسوی همدانی، ۱۳۷۴، ۱۷: ۵۹۴)

عن علی (ع): «لَا يَكُونَنَّ أَحْوَكَ عَلَى الْإِسَاءَةِ إِلَيْكَ أَقْوَى مِنْكَ عَلَى الْإِحْسَانِ إِلَيْهِ»؛ (محمدی ری‌شهری، ۱۳۸۹، ۳، ۱۲۴: ۱۰۳۶۸) مبدا قدرت برادرت بر بدی کردن با تو بیشتر از قدرت تو بر خوبی کردن به او باشد. آیات و روایاتی که ذکر شد بیان می‌دارد که کارکنان رعایت اصل عدالت و مودت باعث صمیمیت خواهد شد و تعامل در سازمان باعث بهره‌وری بیشتر می‌گردد.

تعامل کارکنان با مدیران

اتهام نبستن به مدیر: اتهام نبستن به مدیر یکی از اصولی است که در آموزه‌های دینی مورد تأیید قرار گرفته است، در این خصوص قرآن کریم می‌فرماید: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَكُونُوا كَالَّذِينَ آذَوْا مُوسَى فَبَرَّاهُ اللَّهُ مِمَّا قَالُوا وَكَانَ عِنْدَ اللَّهِ وَجِيهًا»؛ (الاحزاب: ۶۹) ای کسانی که ایمان آورده‌اید! همانند کسانی نباشید که

موسی را آزار دادند؛ و خداوند او را از آنچه در حق او می‌گفتند مبرا ساخت؛ و او نزد خداوند، آبرومند (و گرانقدر) بود!

گاهی رهبران الهی، از طرف مؤمنان هدف تهمت و اذیت قرار می‌گیرند. «یا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَكُونُوا» لازمه‌ی ایمان، دوری از تهمت است. از بی‌اثر ماندن تهمت به اولیای خدا درس بگیرید و تهمت نزنید. «فَبَرَأَهُ اللَّهُ» خداوند دامن انبیای خود را از تهمت‌های دشمنان پاک می‌کند. «فَبَرَأَهُ اللَّهُ» تبرئه‌ی مردان خدا از تهمت کافی نیست، باید از آنان تجلیل شود. «فَبَرَأَهُ اللَّهُ مِمَّا قَالُوا وَكَانَ عِنْدَ اللَّهِ وَجِيهًا» تبرئه از تهمت و داشتن وجهت، شرط موفقیت در رهبری است. «فَبَرَأَهُ اللَّهُ مِمَّا قَالُوا وَكَانَ عِنْدَ اللَّهِ وَجِيهًا» (قرائتی، ۱۳۸۳، ۹: ۴۰۹)

این آیه شریفه به صراحت بیان می‌دارد به مدیری که مسئولیت واگذار می‌شود، نه تنها نباید به او اتهام بسته شود بلکه باید کارکنان از او تجلیل و حمایت کند. **اخذ اجازه از مافوق:** یکی دیگر از اصولی که در تعلیمات دینی تأیید شده است جهت ایجاد نظم در سازمان اخذ اجازه از مدیر و مافوق برای انجام دادن امور است که قرآن کریم صریحاً به آن دستور می‌دهد و می‌فرماید: «إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِذَا كَانُوا مَعَهُ عَلَىٰ أَمْرٍ جَامِعٍ لَّمْ يَذْهَبُوا حَتَّىٰ يَسْتَأْذِنُوهُ إِنَّ الَّذِينَ يَسْتَأْذِنُونَكَ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ فَإِذَا اسْتَأْذَنُوكَ لِيُعْضِ شَأْنَهُمْ فَأَذَنْ لِمَنْ شِئْتَ مِنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ» (النور: ۶۲) مؤمنان واقعی کسانی هستند که به خدا و رسولش ایمان آورده‌اند و هنگامی که در کار مهمی با او باشند، بی‌اجازه او جایی نمی‌روند؛ کسانی که از تو اجازه می‌گیرند، برآستی به خدا و پیامبرش ایمان آورده‌اند! در این صورت، هر گاه برای بعضی کارهای مهم خود از تو اجازه بخواهند، به هر یک از آنان که می‌خواهی (و صلاح می‌بینی) اجازه ده، و برایشان از خدا آمرزش بخواه که خداوند آمرزنده و مهربان است!

منظور از «امر جامع» هر کار مهمی است که اجتماع مردم در آن لازم است و تعاون و همکاری‌شان ضرورت دارد. در حقیقت این یک دستور انضباطی است که



هیچ جمعیت و گروه متشکل و منسجم نمی‌تواند نسبت به آن بی‌اعتنا باشد، چرا که در این گونه مواقع گاهی حتی غیبت یک فرد به هدف نهایی آسیب می‌رساند. (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ۱۴: ۵۶۳)

تعامل مدیران با همدیگر

پشتیبانی از همدیگر: یکی از اصول تعامل در مدیریت این است که وقتی مدیری بدون دلیل مورد انتقاد قرار می‌گیرد باید از سوی مدیران دیگر حمایت شود. و سازمان او را تأیید و تقویت کند. قرآن کریم در این خصوص بیان می‌دارد: «وَاضْرِبْ لَهُمْ مَثَلًا أَصْحَابَ الْقَرْيَةِ إِذْ جَاءَهَا الْمُرْسَلُونَ، إِذْ أَرْسَلْنَا إِلَيْهِمُ اثْنَيْنِ فَكَذَّبُوهُمَا فَعَزَّزْنَا بِثَالِثٍ فَقَالُوا إِنَّا إِلَيْكُم مُّرْسَلُونَ»؛ (یس: ۱۳ و ۱۴) و برای آنها، اصحاب قریه (انطاکیه) را مثال بزن هنگامی که فرستادگان خدا به سوی آنان آمدند، هنگامی که دو نفر از رسولان را بسوی آنها فرستادیم، اما آنان رسولان (ما) را تکذیب کردند پس برای تقویت آن دو، شخص سوّمی فرستادیم، آنها همگی گفتند: «ما فرستادگان (خدا) به سوی شما هستیم!»

این آیه شریفه حکایت از تعامل مدیران با همدیگر دارد به گونه‌ای که اگر مدیری مورد انتقاد قرار گیرد باید حمایت شود. (قرآنی، ۱۳۸۳، ۹: ۵۲۹)

قاطعیت و صلابت: برای اجرای به موقع برنامه‌ها نیاز به قاطعیت در مدیریت می‌باشد. قرآن کریم برای اجرای دستورات الهی خطاب به رسول گرامی اسلام دستور می‌فرماید هرگز تردید نکند و می‌فرماید: «الْحَقُّ مِنْ رَبِّكَ فَلَا تَكُونَنَّ مِنَ الْمُتَرِّينَ»؛ (البقره: ۱۴۷) این (فرمان تغییر قبله) حکم حقی از طرف پروردگار توست، بنابراین، هرگز از تردیدکنندگان در آن مباش!

در جای دیگر می‌فرماید: «فَإِنْ كُنْتَ فِي شَكٍّ مِمَّا أَنْزَلْنَا إِلَيْكَ فَاسْأَلِ الَّذِينَ يُقْرَأُونَ الْكِتَابَ مِنْ قَبْلِكَ لَقَدْ جَاءَكَ الْحَقُّ مِنْ رَبِّكَ فَلَا تَكُونَنَّ مِنَ الْمُتَرِّينَ»؛ (یونس: ۹۴) و اگر در آنچه بر تو نازل کرده‌ایم تردیدی داری، از کسانی که پیش از تو کتاب آسمانی را می‌خواندند بپرس، به یقین، «حق» از طرف پروردگارت به تو

رسیده است؛ بنابراین، هرگز از تردیدکنندگان مباش! [مسلماً او تردیدی نداشت! این درسی برای مردم بود!]

قاطعیت و پرهیز از شک و تردید از لوازم و شرایط اصلی موفقیت مدیر است و پس از بررسی جوانب مختلف قضیه و مشورت با صاحب نظران، قاطعیت در اجرای تصمیم و اجرای آن ضرورت دارد. دو دلی و عدم قاطعیت مدیر باعث می‌شود که تردید و ابهام و سردرگمی در همه بدنه سازمان سرایت کرده و کارها در زمان مناسب به انجام نرسد و سازمان به اهداف مورد نظر نرسد. امام علی (ع)، از شک و تردید بی‌مورد نهی کرده و می‌فرماید: «لَا تَجْعَلُوا عِلْمَكُمْ جَهْلًا، وَيَقِينَكُمْ شَكًّا؛ إِذَا عِلْمُكُمْ فَأَعْمَلُوا، وَإِذَا تَيَقَّنْتُمْ فَأَقْدِمُوا»؛ (نهج البلاغه: حکمت ۲۷۴) و درود خدا بر او، فرمود: علم خود را نادانی، و یقین خود را شک و تردید مپندارید، پس هر گاه دانستید عمل کنید، و چون به یقین رسیدید اقدام کنید.» (خدمتی، ۱۳۸۱، ص ۳۲).

تعامل مدیران با کارکنان

در حوزه‌ی معرفتی و ارزشی اسلام، برای رفتار مدیران و سرپرستان اصولی در نظر گرفته شده که اگر مدیران در تعامل با کارکنان بتوانند به آن‌ها آراسته گردند، بی‌تردید موفق خواهند بود. این اصول عبارتند از:

تعامل با اخلاق نیک: یکی از ویژگی‌های مهم مدیر در برخورد با ارباب رجوع و زیردستانش اخلاق نیک است که قرآن کریم می‌فرماید: «فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ»؛ (آل عمران: ۱۵۹) به (برکت) رحمت الهی، در برابر آنان [مردم] نرم (و مهربان) شدی! و اگر خشن و سنگدل بودی، از اطراف تو، پراکنده می‌شدند. پس آنها را ببخش و برای آنها آمرزش بطلب! و در کارها، با آنان مشورت کن! اما هنگامی که تصمیم گرفتی، قاطع باش! (و) بر خدا توکل کن! زیرا خداوند متوکلان را دوست دارد.



در این آیه به یکی از صفات مهم که در هر رهبری لازم است اشاره شده و آن، مسئله گذشت و نرمش و انعطاف در برابر کسانی است که تخلفی از آنها سرزده و بعدا پشیمان شده‌اند، بدیهی است شخصی که در مقام رهبری قرار گرفته اگر خشن و تندخو و غیر قابل انعطاف و فاقد روح گذشت باشد بزودی در برنامه‌های خود با شکست مواجه خواهد شد و مردم از دور او پراکنده می‌شوند و از وظیفه رهبری باز می‌ماند. (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ۳: ۱۴۲).

قانون‌مداری: مطابق این اصل، تا زمانی که مدیر با معیار قانون عمل می‌کند اسوه و الگو قرار می‌گیرد. قرآن کریم در این زمینه می‌فرماید: «قَدْ كَانَتْ لَكُمْ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ فِي إِبْرَاهِيمَ وَالَّذِينَ مَعَهُ إِذْ قَالُوا لِقَوْمِهِمْ إِنَّا بُرَاءُ مِنْكُمْ وَمِمَّا تَعْبُدُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ كَفَرْنَا بِكُمْ وَبَدَا بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمُ الْعَدَاوَةُ وَالْبَغْضَاءُ أَبَدًا حَتَّى تُؤْمِنُوا بِاللَّهِ وَحَدَهُ إِلَّا قَوْلَ إِبْرَاهِيمَ لِأَبِيهِ لَأُبَيِّنَ لَكَ وَمَا أُمْلِكُ لَكَ مِنَ اللَّهِ مِنْ شَيْءٍ رَبَّنَا عَلَيْكَ تَوَكَّلْنَا وَإِلَيْكَ أَنبَأْنَا وَإِلَيْكَ الْمَصِيرُ»؛ (الممتحنه: ۴) برای شما سرمشق خوبی در زندگی ابراهیم و کسانی که با او بودند وجود داشت، در آن هنگامی که به قوم (مشرک) خود گفتند: «ما از شما و آنچه غیر از خدا می‌پرستید بیزاریم؛ ما نسبت به شما کافریم؛ و میان ما و شما عداوت و دشمنی همیشگی آشکار شده است؛ تا آن زمان که به خدای یگانه ایمان بیاورید!- جز آن سخن ابراهیم که به پدرش اعمویش آزر [گفت (و وعده داد) که برای تو آمرزش طلب می‌کنم، و در عین حال در برابر خداوند برای تو مالک چیزی نیستم (و اختیاری ندارم)!- پروردگارا! ما بر تو توکل کردیم و به سوی تو بازگشتیم، و همه فرجامها بسوی تو است!

این آیه شریفه بیان می‌دارد که در راه درست و با معیار قانون (پرستش خداوند) مدیر اسوه و الگو است، در صورتی که یکی از اعضای سازمان اگر جرمی را مرتکب شده باشد تا زمانی که امید می‌رود که توبه کند و از قانون تبعیت کند مورد احترام است و الا از سازمان اخراج می‌گردد. (موسوی همدانی، ۱۳۷۴، ۱۹: ۳۹۴ - ۳۹۷؛ مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ۲۴: ۱۸ - ۲۱)

در آموزه‌های قرآنی قانون‌مداری از اهمیت بالا برخوردار است، به گونه‌ای که حتی در صورتی که به موقتا به ضرر یک فرد هم باشد رعایت قانون را لازم می‌داند

و می‌فرماید: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ بِالْقِسْطِ شُهَدَاءَ لِلَّهِ وَلَوْ عَلَىٰ أَنْفُسِكُمْ أَوِ الْوَالِدِينَ وَالْأَقْرَبِينَ إِن يَكُنْ غَنِيًّا أَوْ فَقِيرًا فَاللَّهُ أَوْلَىٰ بِهِمَا فَلَا تَتَّبِعُوا الْهَوَىٰ أَنْ تَعْدِلُوا وَإِن تَلَوْا أَوْ تَعْرَضُوا فَإِنَّ اللَّهَ كَانَ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرًا»؛ (النساء: ۱۳۵) ای کسانی که ایمان آورده‌اید! کاملاً قیام به عدالت کنید! برای خدا شهادت دهید، اگر چه (این گواهی) به زیان خود شما، یا پدر و مادر و نزدیکان شما بوده باشد! (چرا که) اگر آنها غنی یا فقیر باشند، خداوند سزاوارتر است که از آنان حمایت کند. بنابراین، از هوس و هوس پیروی نکنید؛ که از حق، منحرف خواهید شد! و اگر حق را تحریف کنید، و یا از اظهار آن، اعراض نمایید، خداوند به آنچه انجام می‌دهید، آگاه است.

ارزیابی عملکرد: قرآن کریم یکی از اصول تعامل در راه رسیدن به اهداف سازمان ارزیابی عملکرد کارکنان می‌داند و می‌فرماید: «فَاسْتَجَابَ لَهُمْ رَبُّهُمْ أَنِّي لَا أُضِيعُ عَمَلَ عَامِلٍ مِنْكُمْ مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ بَعْضُكُمْ مِنْ بَعْضٍ...»؛ (آل عمران: ۱۹۵) خداوند، درخواست آنها را پذیرفت؛ (و فرمود:) من عمل هیچ عمل‌کننده‌ای از شما را، زن باشد یا مرد، ضایع نخواهم کرد؛ شما همنوعید، و از جنس یکدیگر! ... در این آیه شریفه می‌فرماید: «من هرگز عمل هیچ عمل‌کننده‌ای از شما را ضایع نمی‌کنم» که در این جمله هم اشاره به اصل عمل شده و هم اشاره به عامل و کننده کار، تا معلوم شود که محور اصلی پذیرش و استجاب دعا، اعمال صالح ناشی از ایمان است و درخواست‌هایی فوراً به اجابت می‌رسد که بدرقه آن عمل صالح بوده باشد؛ (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ۳: ۲۲۲) یعنی آنچه مورد ارزیابی قرار می‌گیرد عمل و انجام وظیفه در سازمان است.

تشویق و ترغیب و توجه به کارکنان: مدیری در تحقق برنامه‌ها موفق خواهد بود که تنها به ارزیابی عملکرد اکتفا نکند، بلکه کارکنانش را تشویق و ترغیب بر انجام وظایف نیز داشته باشد تا کارکنان انگیزه کافی برای انجام وظایف داشته باشند، آن‌گونه که نبی مکرم اسلام (ص) مسلمین را در رویارویی با کفار تشویق می‌کردند. این داستان را قرآن کریم این‌گونه بیان می‌دارد: «يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ حَرِّضِ



الْمُؤْمِنِينَ عَلَى الْقِتَالِ إِنْ يَكُنْ مِنْكُمْ عَشْرُونَ صَابِرُونَ يَغْلِبُوا مِائَتِينَ وَإِنْ يَكُنْ مِنْكُمْ مِائَةٌ يَغْلِبُوا أَلْفًا مِنَ الَّذِينَ كَفَرُوا بِأَنَّهُمْ قَوْمٌ لَا يَفْقَهُونَ»؛ (الانفال: ۶۵) ای پیامبر! مؤمنان را به جنگ (با دشمن) تشویق کن! هر گاه بیست نفر با استقامت از شما باشند، بر دویست نفر غلبه می‌کنند؛ و اگر صد نفر باشند، بر هزار نفر از کسانی که کافر شدند، پیروز می‌گردند؛ چرا که آنها گروهی هستند که نمی‌فهمند!

از وظایف رهبر، تشویق مردم به جهاد و مبارزه با دشمن است. (نقش سخنان فرماندهی قبل از عملیات). «یا أَيُّهَا النَّبِيُّ حَرِّضِ» کارهای دشوار، نیاز به تشویق و ترغیب دارد. «حَرِّضِ» (قرائتی، ۱۳۸۳، ۳: ۳۵۲)

سعه‌ی صدر: یکی دیگر از اصول تعامل مدیران با کارکنان سعه‌ی صدر است. سعه‌ی صدر در آیات و روایات مورد تأکید قرار گرفته است. در جایجای قرآن کریم به این اصل اشاره شده است از جمله در سوره مبارکه «الشرح» می‌فرماید: «أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ»؛ (الشرح: ۱) آیا ما سینه تو را گشاده نساختمیم؟

یا در جای دیگر بیان می‌دارد: «وَاصْبِرْ عَلَىٰ مَا يَقُولُونَ وَاهْجُرْهُمْ هَجْرًا جَمِيلًا»؛ (المزمل: ۱۰) و در برابر آنچه (دشمنان) می‌گویند شکیبیا باش و بطرزی شایسته از آنان دوری‌گزین!

یکی از مواردی که اصل سعه‌ی صدر در قرآن کریم مورد توجه قرار گرفته برخورد حضرت موسی (ع) با فرعون است: «اذْهَبْ إِلَىٰ فِرْعَوْنَ إِنَّهُ طَغَىٰ، قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي، وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي، وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِنْ لِسَانِي، يَفْقَهُوا قَوْلِي»؛ (طه: ۲۴ - ۲۸) اینک به سوی فرعون برو، که او طغیان کرده است. (موسی) گفت: «پروردگارا! سینه‌ام را گشاده کن، و کارم را برابم آسان گردان! و گره از زبانهم بگشای، تا سخنان مرا بفهمند!

همچنین در سوره احقاف می‌فرماید: «فَاصْبِرْ كَمَا صَبَرَ أُولُو الْعَزْمِ مِنَ الرُّسُلِ وَلَا تَسْتَعْجِلْ لَهُمْ كَأَنَّهُمْ يَوْمَ يَرَوْنَ مَا يُوعَدُونَ لَمْ يَلْبُثُوا إِلَّا سَاعَةً مِنْ نَهَارٍ بَلَاغٌ فَهَلْ يُهْلَكُ إِلَّا الْقَوْمُ الْفَاسِقُونَ»؛ (الاحقاف: ۳۵) پس صبر کن آن گونه که پیامبران «اولو

بررسی نقش تعامل در سازمان از دیدگاه اسلام

العزم» صبر کردند، و برای (عذاب) آنان شتاب مکن! هنگامی که وعده‌هایی را که به آنها داده می‌شود ببینند، احساس می‌کنند که گویی فقط ساعتی از یک روز (در دنیا) توقف داشتند؛ این ابلاغی است برای همگان؛ آیا جز قوم فاسق هلاک می‌شوند؟!

این آیات شریفه می‌رساند که رهبر و مدیر باید سعه‌ی صدر داشته باشد. (قرائتی، ۱۳۸۳، ۹: ۵۳)

از علی (ع) نیز نقل شده است که ایشان سعه‌ی صدر را یکی از ابزار موفقیت رهبری می‌داند و می‌فرماید: «آلَةُ الرَّيَّاسَةِ سَعَةُ الصَّدْرِ»؛ (نهج البلاغه، حکمت ۱۶۷) وسیله رهبری گشادگی سینه است.

شایسته‌سالاری: سازمانی در رسیدن به اهدافش موفق‌تر است که در استخدام و نگهداری کارکنان، ضوابط را بر روابط مقدم می‌دارند. این مهم هم در تجربیات و آزمون و خطای انسانی به اثبات رسیده است و هم در تعلیمات دینی مورد تأکید قرار گرفته است. قرآن کریم شایستگی را در تخصص و تعهد می‌داند و می‌فرماید: «قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ»؛ (القصص: ۲۶) یکی از آن دو (دختر) گفت: «پدرم! او را استخدام کن، زیرا بهترین کسی را که می‌توانی استخدام کنی آن کسی است که قوی و امین باشد (و او همین مرد است)!»

این آیه شریفه به صراحت بیان می‌دارد که در گزینش‌ها، به بهترین‌ها توجه کنیم. «خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ»، برای استخدام، دو عنصر توانایی (تخصص) و امانتداری (تعهد)، لازم است. «الْقَوِيُّ الْأَمِينُ»، توانایی‌ها و امانتداری‌ها را باید در شرایط عادی و بدون توجه طرف، شناسایی و احراز کرد. «الْقَوِيُّ الْأَمِينُ». (قرائتی، ۱۳۸۳، ۷: ۴۰)

تعامل مدیران با سازمان

این نوع ارتباط شامل ارتباط مدیر با کل مجموعه (اعم از سازمان، کارکنان و ارباب رجوع) و فراتر از ارتباط با شخص می‌باشد. تعامل در این خصوص می‌طلبد



که مدیران دارای نگرش نظام‌مند باشند که خود مستلزم اصولی است که در آیات و روایات بیان شده است.

سوء استفاده نکردن از مقام: یکی از اصولی که در تعامل مدیران با سازمان از اهمیت ویژه برخوردار می‌باشد و یکی از ستون‌های اصلی تعامل می‌باشد، سوء استفاده نکردن مدیران از مقام و منزلت خویش می‌باشد «مَا كَانَ لِشِرِّ أَنْ يُؤْتِيَهُ اللَّهُ الْكِتَابَ وَالْحُكْمَ وَ التُّبُوَّةَ ثُمَّ يَقُولَ لِلنَّاسِ كُونُوا عِبَادًا لِي مِنْ دُونِ اللَّهِ وَ لَكِنْ كُونُوا رَبَّانِيِّينَ بِمَا كُنْتُمْ تُعَلِّمُونَ الْكِتَابَ وَ بِمَا كُنْتُمْ تَدْرُسُونَ»؛ (آل عمران: ۷۹) برای هیچ بشری سزاوار نیست که خداوند، کتاب آسمانی و حکم و نبوت به او دهد سپس او به مردم بگوید: «غیر از خدا، مرا پرستش کنید!» بلکه (سزاوار مقام او، این است که بگوید: مردمی الهی باشید، آن گونه که کتاب خدا را می‌آموختید و درس می‌خواندید!) (و غیر از خدا را پرستش نکنید!)

این آیه شریفه به صراحت بیان می‌دارد که استفاده نادرست از موقعیت، محبوبیت و مسئولیت، ممنوع است. «مَا كَانَ لِشِرِّ» (قرائتی، ۱۳۸۳، ۱: ۵۴۸) اموال، امکانت و حتی پست اجرایی، امانتی از سوی مسئولان و مردم در اختیار کارمند است که نباید در آن خیانت کند. امام علی (ع) در این باره می‌فرماید: «أَدَّ الْأَمَانَةَ إِلَى مَنْ ائْتَمَنَكَ وَ لَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ»؛ (آمدی، ۱۳۸۴، ۲: ۱۸۸) امانت را به فردی که تو را امین دانسته، برگردان و اگر کسی به تو خیانت نمود، تو به او خیانت نکن.

تفویض مسئولیت: مسئولیت بر الزام پاسخ‌گویی در برابر نتایج دلالت دارد افراد زمانی می‌توانند در برابر مسئولیت خود پاسخ‌گو باشند که میزان مسئولیت و پاسخ‌گویی افراد باید متناسب باشد، (رضائیان، ۱۳۸۷: ۴۵) اگر تناسب بین پاسخ‌گویی و مسئولیت وجود نداشته باشد قادر به پاسخ‌گویی نیز نخواهند بود و نظارت و طلب پاسخ در این صورت بی‌معنا خواهد بود. خلافت خداوند از آن جهت به انسان واگذار کرده و به موجودات دیگر واگذار نشده که به جهت نعمت عقل که خداوند به انسان داده است تناسب بین مسئولیت و پاسخ‌گویی وجود دارد. قرآن

کریم در این زمینه می‌فرماید: «ثُمَّ جَعَلْنَاكُمْ خَلَائِفَ فِي الْأَرْضِ مِنْ بَعْدِهِمْ لِنَنْظُرَ كَيْفَ تَعْمَلُونَ»؛ (یونس: ۱۴) سپس شما را جانشینان آنها در روی زمین _ پس از ایشان _ قرار دادیم؛ تا ببینیم شما چگونه عمل می‌کنید!

هر مدیری که مسئولیت می‌دهد، باید نظارت هم بکند. «جَعَلْنَاكُمْ، لِنَنْظُرَ» (قرائتی، ۱۳۸۳، ۳: ۵۴۹؛ موسوی همدانی، ۱۳۷۴، ۱۰: ۳۱)

اختیار، حق صدور دستور و اجرای آن است (سیدجوادین، ۱۳۸۶: ۷۲). حال آنکه از دیدگاه اسلام، تفویض اختیار یک سنت الهی است که در این زمینه امام صادق (ع) می‌فرماید: این سازماندهی آسمانی و الهی است؛ ابتدا می‌آزماید، صلاحیت می‌بیند، بعد اختیارات مناسب تفویض می‌کند تا رسول خدا (ص) مردم را سیاست و ریاست و اداره کند. (مجلسی، ۱۴۰۳، ۱۷: ۲).

نظارت و کنترل: تنها برنامه‌ریزی برای رسیدن به هدف کفایت نمی‌کند، برنامه‌ریزی هرچه صریح و دقیق باشد برای اجرای صحیح نیاز به نظارت و کنترل دارد، با نظارت فاصله بین وضعیت موجود و مطلوب پدیدار می‌گردد و در صورتی ایجاد فاصله از برنامه‌ی طراحی شده کنترل در اجرای برنامه‌ها را می‌طلبد. در نظام آموزش دینی نیز تنها در گرویدن به دین کفایت نمی‌کند بلکه به مؤمنین تذکر داده می‌شود که تحت نظارت و کنترل قرار دارند: «أَحْسِبَ النَّاسُ أَنْ يُتْرَكُوا أَنْ يَقُولُوا آمَنَّا وَهُمْ لَا يُفْتَنُونَ»؛ (العنکبوت: ۲) آیا مردم گمان کردند همین که بگویند: «ایمان آوردیم»، به حال خود رها می‌شوند و آزمایش نخواهند شد؟!

متخلفین از دستورات دینی مورد تنبیه سخت قرار می‌گیرند، حضرت سلیمان در مورد غیبت هدهد می‌فرماید: «وَ تَفَقَّدَ الطَّيْرَ فَقَالَ مَا لِيَ لَا أَرَى الْهُدْهُدَ أَمْ كَانَ مِنَ الْغَائِبِينَ، لَأُعَذِّبَنَّهُ عَذَابًا شَدِيدًا أَوْ لَأَذْبَحَنَّهُ أَوْ لِيَأْتِيَنِي بِسُلْطَانٍ مُبِينٍ، فَمَكَثَ غَيْرَ بَعِيدٍ فَقَالَ أَحَطْتُ بِمَا لَمْ تُحِطُ بِهِ وَ جِئْتُكَ مِنْ سَبَإٍ بِنَبَأٍ يَقِينٍ»؛ (النمل: ۲۰ - ۲۲) (سلیمان) در جستجوی آن پرنده [هدهد] برآمد و گفت: «چرا هدهد را نمی‌بینم، یا اینکه او از غایبان است؟! قطعاً او را کیفر شدیدی خواهم داد، یا او را ذبح می‌کنم، یا باید دلیل روشنی (برای غیبتش) برای من بیاورد! چندان درنگ نکرد



(که هدهد آمد و) گفت: «من بر چیزی آگاهی یافتم که تو بر آن آگاهی نیافتی؛ من از سرزمین «سبا» یک خبر قطعی برای تو آورده‌ام!

هنری فایول (Henri Fayol) از دانشمندان مدیریت کلاسیک (۱۹۲۵ - ۱۸۴۱ م) عناصر اصلی علم یا فن مدیریت را در پنج مرحله خلاصه کرده است؛ تنظیم برنامه، سازماندهی، فرماندهی، هماهنگی و نظارت (کنترل). وی معتقد است اصل منطقی که چهار مرحله دیگر را کامل می‌کند، اصل کنترل و نظارت است که منظور از آن، بازدید و رسیدگی به اجرای دستورهای داده شده به اعضای سازمانی است تا از این راه شیوه صحیح اجرای آن دریافت گردد. حضرت علی (ع) در عهدنامه معروف مالک اشتر، درباره‌ی نظارت چنین دستور می‌دهند: «وَأَبْعَثِ

الْعُيُونَ مِنْ أَهْلِ الصَّدَقِ وَالْوَفَاءِ عَلَيْهِمْ، فَإِنَّ تَعَاهُدَكَ فِي السِّرِّ لَمْؤَرِهِمْ حَدْوَةٌ لَهُمْ عَلَى اسْتِعْمَالِ الْأَمَانَةِ وَالرَّفْقِ بِالرَّعِيَّةِ»؛ (نهج البلاغه، نامه ۵۳) با فرستادن ماموران مخفی و راستگو و باوفا، کارهای آنان را زیر نظر بگیر؛ زیرا بازرسی مداوم و پنهانی، سبب می‌شود که آن‌ها به امانت داری و مدارا با زیر دستان ترغیب شوند.

خطر شایعه: قاطعیت مدیر ایجاب می‌کند که به شایعات توجه نکند و با جدیت برای رسیدن سازمان به هدفش تلاش کند، توجه به شایعات توان نیروی انسانی را هدر می‌دهد و از اجرای به موقع برنامه‌ها جلوگیری می‌کند. بدین جهت در قرآن کریم توصیه می‌کند که با آگاهی اقدام کند و پیروی کردن از ظن و گمان مورد مذمت قرار گرفته است. «وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا»؛ (الاسراء ۳۶) از آنچه به آن آگاهی نداری، پیروی مکن، چرا که گوش و چشم و دل، همه مسئولند.

امام علی (ع) به مالک اشتر به عنوان مدیر منصوب از طرف ایشان سفارش می‌کند که به افواه و شایعات توجه نکند: «وَتَغَابَ عَنْ كُلِّ مَا لَا يَضِحُ لَكَ»؛ (نهج البلاغه، نامه ۵۳) از آنچه نزد تو به اثبات نرسیده و دلایل متقن دربر ندارد، تغافل کن و بگذر.

امانت‌داری: یکی از اصول تعامل با دیگران اعم از موافق و مخالف، امانت‌داری است. امانت‌داری یکی از اصول اصلی تمام پیامبران (ع) است. همان طور که قرآن کریم در مورد یوسف بازگو می‌کند: «وَقَالَ الْمَلِكُ أَتُونِي بِهِ اسْتَخِصُّهُ لِنَفْسِي فَلَمَّا كَلَّمَهُ قَالَ إِنَّكَ الْيَوْمَ لَدَيْنَا مَكِينٌ أَمِينٌ، قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ»؛ (یوسف: ۵۴ و ۵۵) پادشاه گفت: «او [یوسف] را نزد من آورید، تا وی را مخصوص خود گردانم!» هنگامی که (یوسف نزد وی آمد و) با او صحبت کرد، (پادشاه به عقل و درایت او پی برد؛ و) گفت: «تو امروز نزد ما جایگاهی والا داری، و مورد اعتماد هستی!»، (یوسف) گفت: «مرا سرپرست خزائن سرزمین (مصر) قرار ده، که نگهدارنده و آگاهم!»

همین طور در مورد موسی گزارش می‌دهد: «قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ»؛ (القصص: ۲۶) یکی از آن دو (دختر) گفت: «پدرم! او را استخدام کن، زیرا بهترین کسی را که می‌توانی استخدام کنی آن کسی است که قوی و امین باشد (و او همین مرد است)!»

همین طور در مورد سایر پیامبران بیان می‌کند که قوم خود چنین اعلام می‌کردند: «إِنِّي لَكُمْ رَسُولٌ أَمِينٌ»؛ (الشعراء: ۱۰۷) من برای شما فرستاده‌ای امانت‌دار هستم این تعبیر شش دفعه در قرآن تکرار شده هر دفعه از زبان یکی از پیامبران خدا؛ نوح، هود، صالح، لوط، شعیب و موسی. پنج دفعه در سوره‌ی شعراء و یک دفعه در سوره‌ی دخان.

هر کس در هر جایگاه و مرتبه مدیریتی، امانت‌دار مردمان است و باید اموال و حیثیت و شرافت ایشان را پاسداری کند. امام علی(ع) به مالک اشتر در این باره سفارش می‌کند که درباره اشخاصی که می‌خواهد برگزیند بدین امر توجه نماید و با بررسی سوابق و عملکرد گذشته شان ببیند آیا اهل امانت‌داری بوده اند یا خیر. امیرالمؤمنین(ع) در نامه ای که به برخی کارگزاران خود نوشته، چنین فرموده اند: «کسی که امانت را خوار شمارد و دست به خیانت آلاید و خویشتن و دینش را از آن منزه نسازد، درهای خواری و رسوایی را در دنیا به روی خود گشوده است و در

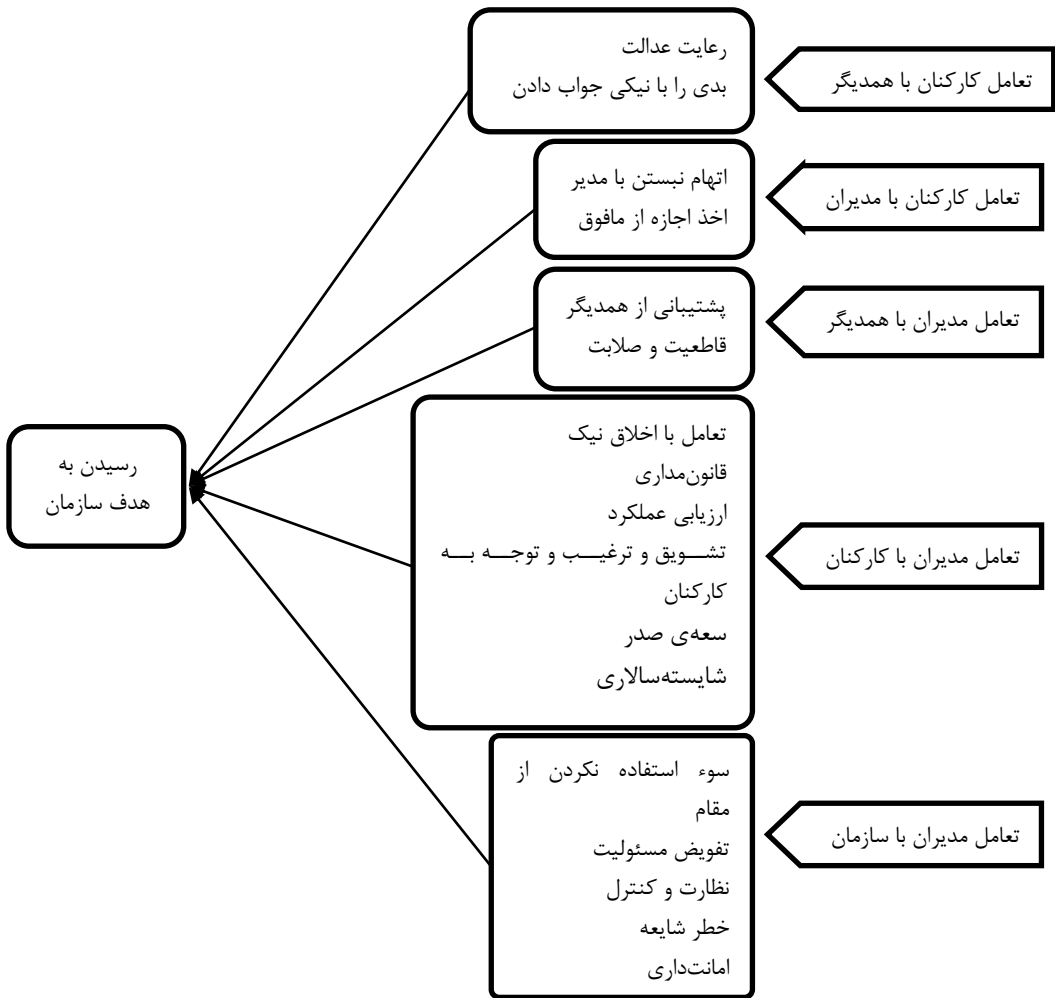


آخرت خوارتر و رسواتر خواهد بود. و بزرگترین خیانت، خیانت به امت است و رسواترین تقلب، تقلب نسبت به پیشوایان مسلمان است» (دلشاد تهرانی، ۱۳۷۷، ص ۲۷۹).

جمع‌بندی

با بررسی‌های انجام شده نگارنده به این جمع‌بندی رسیده است که تعامل در سازمان در حوزه نیروی انسانی قابل بحث و بررسی است و به صورت کلی به تعامل کارکنان، سازمان و مدیران با همدیگر قابل تقسیم‌بندی است که در پنج عنوان بررسی شده است، این تعامل از دیدگاه اسلامی دارای اصولی است که رعایت آن سازمان را به نحو احسن به هدفش (بهبود در بهره‌وری و بروز خلاقیت و نوآوری) می‌رساند. اصول تعامل مدیران، کارکنان و سازمان که منجر به رسیدن سازمان به هدفش می‌گردد در نمودار ذیل آمده است.

بررسی نقش تعامل در سازمان از دیدگاه اسلام



نمودار اصول تعامل مدیران؛ کارکنان و سازمان



فهرست منابع

- قرآن کریم، ترجمه مکارم شیرازی.
نهج البلاغه، ترجمه محمد دشتی.
۱. آذرنوش، آذرتاش، (۱۳۸۵)، فرهنگ معاصر عربی _ فارسی، تهران، نشر نی، چاپ هفتم.
 ۲. ابن شهر آشوب سَرَوی مازندرانی، محمد بن علی، مناقب آل ابی طالب، ج ۲، النجف الاشرف، المكتبة الحیدریة.
 ۳. احمد بن فارس، ابو الحسن، (۱۳۸۷)، ترتیب مقایس اللغه، قم، مؤسسه چاپ زیتون، چاپ اول.
 ۴. انوری، حسن، (۱۳۸۱)، فرهنگ بزرگ سخن، ج ۳، تهران، انتشارات سخن، چاپ اول.
 ۵. جر، خلیل (۱۳۸۰)، فرهنگ لاروس، ترجمه سید حمید طیبیان، ج ۱، تهران: امیرکبیر، چاپ یازدهم.
 ۶. خدمتی، ابوطالب و دیگران (۱۳۸۱)، مدیریت علوی، قم، پژوهشکده حوزه و دانشگاه.
 ۷. دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۷۷)، دولت آفتاب، اندیشه سیاسی و سیره حکومتی علی(ع)، تهران، خانه اندیشه جوان.
 ۸. دهخدا، علی اکبر، (۱۳۴۳)، لغتنامه، ج ۱۵، تهران، چاپخانه دانشگاه تهران.
 ۹. رضائیان، علی، (۱۳۸۷)، مبانی سازمان و مدیریت، تهران، سمت، چاپ دوازدهم.
 ۱۰. سید جوادین، سید رضا، (۱۳۸۶)، مبانی سازمان و مدیریت، تهران، نگاه دانش، چاپ سوم.
 ۱۱. الشرتونی اللبانی، سعید الخوری، (۱۳۷۴)، اقرب الموارد فی فصیح العربیة والشوارد، ج ۳، قم، دار الاسوة للطباعة والنشر.
 ۱۲. الصلابی، د. علی محمد محمد، (۲۰۱۳)، السیرة النبویة، بی‌نا، نسخه الکترونیک.
 ۱۳. عبدالواحد بن محمد تمیمی آمدی، (۱۳۸۴)، شرح غررالحکم و دررالکلم، ترجمه سید جلال الدین محدث، تهران، دانشگاه تهران، چاپ ششم.
 ۱۴. قرائتی، محسن، (۱۳۸۳) تفسیر نور، تهران، مرکز فرهنگی درسهای از قرآن، چاپ یازدهم.



۱۵. مجلسی، محمد باقر، (۱۴۰۳ ق)، بحار الانوار، بیروت، مؤسسه آل البيت لاحیاء التراث.

۱۶. محمدی ریشه‌ری، محمد، (۱۳۸۹)، میزان الحکمه، ترجمه حمید رضا شیخی، ج ۳، قم، مؤسسه علمی فرهنگی دار الحدیث.

۱۷. مکارم شیرازی، ناصر، (۱۳۷۴)، تفسیر نمونه، تهران، دار الکتب الاسلامیه، چاپ اول.

۱۸. موسوی همدانی، سید محمد باقر، (۱۳۷۴)، ترجمه تفسیر المیزان، قم، دفتر انتشارات اسلامی جامعه‌ی مدرسین حوزه علمیه، چاپ پنجم.

۱۹. میرزایی، نجفعلی، (۱۳۸۸)، فرهنگ اصطلاحات معاصر، تهران، فرهنگ معاصر، چاپ اول.

۲۰. <https://abadis.ir/fatofa/%D8%AA%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84/>