



❁ مقدمه :

در اهمیت موضوع مدیریت همین کافی است که انسان از زمانی که زندگی اجتماعی او محدود بود تا امروز، با توجه به پیشرفت علم و افزایش جمعیت، از مدیریت بی نیاز نبوده و نیست. و از همین روی از دیرباز موضوع مدیریت مورد توجه بشر بوده تا بتواند، بهتر امکانات را بسیج کند و به اهداف خود زودتر برسد و به توفیقاتی هم دست یافته است.

ولی از آنجا که «علوم انسانی» با «جهان بینی» افراد و مکاتب، ارتباط مستقیم دارد؛ از این رو هر گروه و مکتبی که بخشی از «علم مدیریت» را توسعه داده، به همان اندازه نگرشهای خود را هم در آن دخالت داده است. به همین خاطر ضرورت دارد که با جهان بینی قرآنی به مسئله «مدیریت» نگریسته شود و «علم مدیریت با رویکرد قانونی» تدوین شود. و از آنجا که پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله به شهادت روایات و تاریخ؛ دارای حکومتی گسترده و سازمان‌مند بوده اند؛ قرآن

۱۶۷۹

کریم در بعضی آیات اشاره هایی به این سازمان حکومتی دارد که می توان از آنها با الغاء خصوصیت، اصولی را استخراج کرد .

❖ تاریخچه و مفهوم شناسی :

اندیشمندانی که به بررسی اصول مدیریت پرداخته اند، گاه اصول را تعریف کرده اند و گاه به تبیین مصادیق اصول اشاره کرده اند . برخی صاحب نظران در تعریف اصول گفته اند: اصول «راهنمای هدایت و حرکت مدیران و آحاد سازمان در راستای تحقق نظام ارزشی مطلوب برای سازمان» می باشد.^(۱)

معمولاً مدیریت پژوهان «وظایف عمومی» مدیران را تحت عنوان «اصول مدیریت» نامیده اند.^(۲)

ما در این مجال «اصول سازماندهی پیامبر در مدیریت» را بر می شماریم:

۱- اصل اطاعت

قرآن کریم در سوره ی نساء می فرماید:

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ﴾^(۳) «ای کسانی که ایمان آورده اید! اطاعت کنید خدا را! و اطاعت کنید پیامبر خدا و اولی الامر (=اوصیای پیامبر) را و...»

اصل اطاعت یک اصل مدیریتی است که نخست عقل به حسن و لزوم آن حکم می کند و شارع مقدس نیز به آن ارشاد کرده است. لفظ اطاعت اطلاق دارد و اطاعت های حکومتی و مدیریتی را نیز شامل می شود .

۲- اصل سلسله مراتب

طبق آیه فوق اطاعت از خدا و صاحبان امر حکومت به شکل مسلسل و زنجیره ای عقلاً و شرعاً لازم است.

مفسران شیعه و برخی از اهل تسنن^(۴) در این باره اتفاق نظر دارند که منظور از «اولی الامر» امامان معصوم علیهم السلام می باشند ، که رهبری مادی و معنوی جامعه

اسلامی در تمام شئون زندگی از طرف خداوند و پیامبر به آنها سپرده شده است، و البته کسانی که از طرف آنها به مقامی منصوب شوند و مسؤولیتی را در جامعه‌ی اسلامی به عهده بگیرند، با شروط معینی اطاعت آنها لازم است نه به خاطر اینکه صاحبان امورند بلکه به خاطر اینکه نمایندگان صاحبان امور (=اولی الامر) می‌باشند.

برخی از صاحب نظران در این باره می‌نویسند: اگر بخواهیم جایگاه مدیر یک سازمان را در مراتب مدیریت در اسلام تعیین کنیم درمی‌یابیم که رابطه‌ی طولی استواری بین مراتب مدیریتی در اسلام وجود دارد این مراتب عبارتند از:

«مدیریت خدا، مدیریت پیامبر، مدیریت معصوم، مدیریت فقیه»

از این مرتبه به بعد در سازمان‌ها شامل: مدیریت سازمان بر زیر مجموعه؛ و در خانه، شامل مدیریت شوهر بر خانواده و زن، و مدیریت پدر بر فرزند است. این مراتب، در طول مدیریت خدا، پیامبر ﷺ و معصوم است و طبیعتاً مدیریت پدر، شوهر و سازمان در طول مدیریت فقیه قرار دارد. (۴)

۳- اصل مرجعیت مدیر در منازعات و مشاجرات و اختلاف نظرها

این اصل هم از آیه فوق: ﴿فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ﴾^(۶) بر می‌آید و همچنین از آیات دیگر مانند: ﴿فَلَا وَرَبِّكَ لَا يُؤْمِنُونَ حَتَّى يُحَكِّمُوكَ فِيمَا شَجَرَ بَيْنَهُمْ ثُمَّ لَا يَجِدُوا فِي أَنْفُسِهِمْ حَرَجًا مِمَّا قَضَيْتَ وَيُسَلِّمُوا تَسْلِيمًا﴾^(۷): «[ولی چنین] نیست، به پروردگارت سوگند! که آنها ایمان (حقیقی) نخواهند آورد، تا اینکه در مورد آنچه در میان‌شان اختلاف کردند، تو را داور گردانند، سپس از داوری تو در جانشان هیچ (دل) تنگی نیابند، و کاملاً تسلیم شوند».

طبق این آیات کلام رسول خدا در اختلافات گوناگون، از جمله، اختلاف نظرهای سازمانی فصل الخطاب است. مدیران نیز طبق این اصل باید با قاطعیت، مسائل را حل و فصل کنند و دیگران هم تمکین کنند تا کار سازمان منظم پیش برود. اگر مشورتی هم با آنان صورت گرفت، این منافاتی با فصل الخطاب بودن سخن مدیر ندارد. (۸)

۱۴۸۱

۴- اصل اولویت

«پیامبر نسبت به مؤمنان از خودشان سزاوارتر است.»
 ﴿النَّبِيُّ أَوْلَىٰ بِالْمُؤْمِنِينَ مِنْ أَنفُسِهِمْ﴾^(۹)

این آیه در مورد اولویت همه جانبه‌ی پیامبر ﷺ از جمله مدیریت ایشان برای دیگران است. اما این با «الغاء خصوصیت» بیانگر یک اصل عمومی در مدیریت می باشد و آن اینکه اگر فرد اصلی در رأس مجموعه قرار گیرد، ولایت و اولویت پیدا می کند؛ به این معنا که فوق سلسله مراتب و امور اداری می تواند به عنوان فصل الخطاب کارها را حل و فصل نموده و گره ها را باز نماید.

از امام باقر حکایت شده: «این آیه درباره رهبری و فرماندهی نازل شده است.»^(۱۰) شیخ طوسی در تفسیر «تبیان» از این آیه: تدبیر و مدیریت را فهمیده است و مراد از «اولی بأنفسهم» را «احق بتدبیرهم» معنا کرده است و پیامبر ﷺ را شایسته ترین مدیر و مدبر شمرده است.^(۱۱)

با این تفاسیل آیه ی فوق، مدیریت همراه با ولایت و اولویت را مطرح می کند که حل کننده ی بسیاری از معضلات مدیریتی است.

۵- اصل رخصت گرفتن از مدیر

﴿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 لِبَعْضِ شَأْنِهِمْ فَأَذَنْ لِمَنْ شِئْتَ مِنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ﴾^(۱۲) «مؤمنان تنها کسانی هستند که به خدا و

فرستاده اش ایمان آورده اند، و هنگامی که در کار اجتماعی همراه او باشند، تا از او رخصت نگیرند (از نزدش) نمی روند. در واقع کسانی که از تو رخصت می گیرند، آنان کسانی هستند که به خدا و فرستاده اش ایمان می آورند.

پس هر گاه برای بعضی کارهای مهم زندگی خود از تو رخصت می طلبند، پس به هرکس از آنان که (صلاح می دانی و) می خواهی رخصت ده، و برای آنان از خدا آمرزش بخواه که بسیار آمرزنده [و] مهربور است.»



مطابق مضمون این آیه، رسول خدا مرجع هر نوع اجازه است؛ یعنی بدون اذن ایشان امور جریان نمی‌یابد امضای آن حضرت باید ذیل هر عمل اداری و سازمانی باشد. در کارهای مهم، هر فعل و ترکی با اذن ایشان انجام می‌گیرد. (۱۳)

مدیران اسلام طبق این اصل، صاحب امضاء هستند و اذن آنان شرط هر اقدامی است. البته میتوان باتوجه به اصل «سلسله مراتب» در مدیریت، این حق را به مراتب پایین‌تر واگذار کرد تا کارها سریع‌تر صورت گیرد و مشکلات جدید حاصل نشود...؛ از این رو برخی از مفسرین ذیل این آیه می‌نویسند: «البته این آیه دستور انضباطی مهم اسلامی، مخصوص پیامبر ﷺ و یارانش نبوده است بلکه در برابر تمام رهبران و پیشوایان الهی اعم از پیامبر و امام و علمایی که جانشینان آنها هستند رعایت آن لازم است...؛ زیرا اصولاً هیچ تشکیلاتی بدون رعایت این اصل پا بر جا نمی‌ماند، و مدیریت صحیح بدون آن امکان‌پذیر نیست» (۱۴)

۶- اصل تمرکز در امور مالی

در آیات متعددی چنین آمده است:

﴿يَسْأَلُونَكَ عَنِ الْأَنْفَالِ قُلِ الْأَنْفَالُ لِلَّهِ وَالرَّسُولِ فَأَتُوا اللَّهَ وَ...﴾ (۱۵) «ای پیامبر! از تو درباره غنائم (جنگی و ثروت‌های بدون مالک مشخص) پرسش می‌کنند؛ بگو: غنائم جنگی (و ثروت‌های بدون مالک مشخص) مخصوص خدا و فرستاده [او] است؛ پس، از خدا پروا دارید؛ و...»

﴿وَاعْلَمُوا أَنَّمَا غَنِمْتُمْ مِنْ شَيْءٍ فَإِنَّ لِلَّهِ خُمُسَهُ وَلِلرَّسُولِ وَلِذِي الْقُرْبَىٰ وَ...﴾ (۱۶) «و بدانید که هر چیزی از غنیمت به دست آورید، پس یک پنجم آن فقط برای خدا، و برای فرستاده [اش] و برای نزدیکان [او] و یتیمان و بینوایان و در راه مانده (از آنها) است؛ اگر به خدا و آنچه بر بنده مانده، در روز جدایی [حق از باطل]؛ روزی که دو گروه (مؤمنان و کافران در نبرد با هم) روبرو شدند، فرود آوردیم، ایمان آورده اید؛ و خدا بر هر چیزی تواناست.»

۱۶۸۴

مطابق این آیات و نظایر آن، مرکزیت امور مالی و تصمیم‌گیری در مورد مصرف و هزینه کردن اموال، به رسول خدا باز می‌گردد. از این اصل استفاده می‌شود که مدیران در امور مالی و هزینه کردن آن، مسؤول هستند و باید از جذب بودجه‌ها آگاهی کافی داشته باشند و از مفاسد اقتصادی جلوگیری کنند. همچنین دانسته می‌شود که بخشی از اقتدار، به قدرت مالی بر می‌گردد که توانایی تعلیم و خدمت و پاداش و تنبیه و ... را ایجاد می‌کند. (۱۷)

۷. اصل مرکزیت مدیر، نسبت به اطلاعات و گزارش‌ها:

در سوره‌ی نساء آیه‌ی ۸۳، خداوند متعال می‌فرماید:

﴿وَإِذَا جَاءَهُمْ أَمْرٌ مِّنَ الْأَمْنِ أَوْ الْخَوْفِ أَذَاعُوا بِهِ وَلَوْ رَدُّوهُ إِلَى الرَّسُولِ وَإِلَى أُولِي الْأَمْرِ مِنْهُمْ...﴾

«و هنگامی که خبری (حاکمی) از ایمنی یا ترس به آن [منافقان] برسد، منتشرش سازند، و [لی] اگر (بر فرض) آن را به فرستاده [خدا] و به اولیای امر از بینشان، ارجاع دهند، از میان آنان کسانی که آن را استنباط می‌کنند، حتماً به (درستی و نادرستی) آن آگاهی دارند. و اگر بخشش خدا و رحمتش بر شما نبود، مسلماً جز اندکی (از شما، همگی) از شیطان پیروی می‌کردید.»

رسول خدا ﷺ به عنوان مدیر و رهبر، طبق این آیه باید مرکز اطلاعات و گزارش‌ها به ویژه اخبار امنیتی و حساس باشد تا با مشاوران کاردان خویش آنها را تجزیه و تحلیل کرده و برای رفع اضطراب و تأمین بهداشت روانی مجموعه زیر دست، با رعایت مصالح با آن برخورد شود و حتی برای اعلان آنها به افراد، با برنامه ریزی عمل شود.

طبق این اصل مدیر باید از آخرین گزارش‌ها و اطلاعات مطلع شود، تا در برنامه ریزی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها از آنها استفاده کند، و بهداشت روانی افراد تحت فرمان او هم دستخوش خبرهای مسموم و شایعات نشود. (۱۸)

۸. اصل لزوم احترام به مدیر و پیشی نگرفتن بر او:

قرآن کریم در سوره‌ی حجرات می‌فرماید:



﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَقْدُمُوا بَيْنَ يَدَيِ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴾ ﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَرْفَعُوا أَصْوَاتَكُمْ فَوْقَ صَوْتِ النَّبِيِّ وَلَا تَجْهَرُوا لَهُ بِالْقَوْلِ كَجَهْرِ بَعْضِكُمْ لِبَعْضٍ أَنْ تَحْبَطَ أَعْمَالُكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تَشْعُرُونَ ﴾ ﴿ إِنَّ الَّذِينَ يَغُضُّونَ أَصْوَاتَهُمْ عِنْدَ رَسُولِ اللَّهِ أُولَئِكَ الَّذِينَ امْتَحَنَ اللَّهُ قُلُوبَهُمْ لِلتَّقْوَى لَهُمْ مَغْضَرَةٌ وَأَجْرٌ عَظِيمٌ ﴾ ﴿ إِنَّ الَّذِينَ ينادونَكَ مِنْ وَرَاءِ الْحُجُرَاتِ أَكْثَرُهُمْ لَا يَعْقِلُونَ ۖ وَلَوْ أَنَّهُمْ صَبَرُوا حَتَّى تَخْرُجَ إِلَيْهِمْ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ ﴾^(۱۹) « ای کسانی که

ایمان آورده اید! در برابر خدا و فرستاده اش (چیزی را) مقدم ندارید، (و بر آنان پیشی مگیرید.) و [خودتان را] از [عذاب] خدا حفظ کنید؛ که خدا شنوای داناست.

ای کسانی که ایمان آورده اید! صداهایتان را فراتر از صدای پیامبر (ص) بلند نکنید و در سخن گفتن بر او بانگ نزنید همچون بانگ زدن برخی از شما بر برخی [دیگر]؛ مبدا اعمال شما تباه شود. در حالی که شما با درک حسی متوجه نمی شوید. در حقیقت کسانی که صداهایشان در نزد فرستاده خدا فرو می کشند، آنان کسانی هستند که خدا دل هایشان را برای پارسایی (و خود نگهداری آزموده و) خالص نموده است؛ [و] برای آنان آمرزش و پاداش بزرگی است.

در واقع کسانی که تو را از پشت اتاق ها فرا می خوانند، اکثر آنان خردورزی نمی کنند. و اگر (بر فرض) آنان شکیبایی می کردند تا به سوی آنان درآیی، حتماً برای آنان بهتر بود؛ و خدا بسیار آمرزنده [و] مهرورز است.»

این اصل در حقیقت، وظیفه‌ی پیروان را در سازمان اداری و حکومتی نبوی بیان می کند و اقتدار رهبری را در اطاعت پیروان می داند. هر جا که خدا و پیامبر حکمی داده باشند چه در حوزه ی «عمل» و چه در حوزه ی «علم و نظر» باید پیروی شود؛ یعنی در همه‌ی حوزه های فعالیت انسانی، اصل «عدم تقدم بر خدا» و سپس «عدم تقدم بر رسول» حاکم است.^(۲۰)

مسأله‌ی مدیریت، بدون رعایت انضباط، هرگز به سامان نمی رسد و اگر بخواهند کسانی که تحت پوشش مدیریت و رهبری قرار دارند به طور خودسرانه عمل کنند، شیرازه‌ی کارها به هم می ریزد، هر قدر هم رهبر و فرمانده لایق و شایسته باشد.^(۲۱)

۱۶۸۵

آری رهبر و مدیر هر اندازه نیرومند و واجد شرایط باشد در عین حال نیاز به پیروان صدیق، صمیمی و مطیع دارد به گونه ای که «پیروی» را وظیفه ی شرعی خود بدانند و حریم رهبری را حفظ کنند و قداست زدایی نکنند. یکی از صاحب نظران در این باره می نویسد: مدیریت پژوهان نوین، اخیراً به نظریات «پیروی» اهتمام بیشتری نشان داده اند و در این مسیر از نظریات جامعه‌شناسان و روانشناسان مانند: «ماکس وبر» و «زیگموند فروید» بهره جسته اند. (۲۲)

✽ مدیریت بحران و رعایت اصول اخلاقی و اجتماعی در آن:

بعد از شکست و مراجعت مسلمانان از جنگ احد، کسانی که از جنگ فرار کرده بودند و کوتاهی کرده بودند اطراف پیامبر جمع شدند و ضمن اظهار پشیمانی، تقاضای عفو و بخشش کردند.

خداوند آیه ی ۱۵۹ سوره ی آل عمران را نازل کرد (۲۳) و فرمود: ﴿فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْتَضَوْا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾

«به (برکت) رحمت الهی در برابر آنان (مردم) نرم‌خو و (مهربان) شدی و اگر خشن و سنگدل بودی، از اطراف تو، پراکنده می شدند پس آنها را ببخش و برای آنها آمرزش بطلب با آنان مشورت کن اما هنگامی که تصمیم گرفتی، (قاطع باش) و بر خدا توکل کن زیرا خداوند متوکلان را دوست دارد.»

خداوند در این آیه دستوراتی را به پیامبر ﷺ داد که می توان تعبیر نمود: «با این دستورات؛ پیامبر ﷺ «مدیریت بحران» کرد!»؛ زیرا افرادی که گرفتار شکست فاحش شده بودند و آن همه کشته و مجروح داده بودند چنین افرادی نیاز به «مدیریت بحران» داشتند تا جراحات جسمی و روحی آنها هر چه زودتر التیام پیدا کند و نه تنها دچار تفرقه و فروپاشی نشوند، بلکه برای حوادث آینده نیز آماده شوند. (۲۴)

۱۶۸۴



این آیه بعضی از «اصول اخلاقی» و «ویژگی‌های مدیریتی» پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله را در هنگام مدیریت بحران بیان می‌کند، که به توضیح مختصر برخی از آنها می‌پردازیم:

۱. نرم خویی و مهربانی

در این آیه یکی از اصول اخلاقی پیامبر صلی الله علیه و آله در مدیریت که مهربانی و نرم خویی است را بر می‌شمارد و آن را رمز موفقیت پیامبر می‌داند و می‌فرماید: «اگر این ویژگی در تو نبود افراد از دور تو پراکنده می‌شدند»^(۲۰) و به این ویژگی پیامبر در آیات دیگر با تعبیر گوناگون اشاره شده است.

۲. گذشت و بخشش خطاکاران

یکی از اهداف مدیریت در قرآن، «رشد و تعالی» مجموعه‌ی تحت فرمان مدیر می‌باشد و بدیهی است که با برخوردهای ناسنجیده و عجولانه و می‌گیری‌های مضر و ... مجموعه‌ها و افراد آن به رشد نمی‌رسد، بلکه دچار عزل و نصب‌های مکرر و بی‌نتیجه می‌شوند و اُبَهِت و وقار رهبر یا مدیر آن مجموعه نیز به خطر می‌افتد.

آری با عفو و گذشت از خطاکاران و جلوگیری از پرده‌داری است که افراد تحت فرمان مدیر، از رفتار کریمانه بزرگوارانه مدیر و رهبر، در خلوت خود شرم‌منده می‌شوند و همین که می‌بینند خطای آنها بخشیده یا آبروی خود را باز یافت کرده‌اند، تا پایان، خود را و امدار مدیر و سرپرست و رهبر خود می‌دانند و محبت او در دل آنها جایگزین می‌شود و به این روش است که آن اشتباهات نیز تکرار نمی‌شود و مجموعه به «رشد و تعالی» می‌سد.

۳. مشورت

کسی که گمان کند همه چیز را می‌داند، نیازی به مشورت با دیگران نمی‌بیند و خود را از دستیابی به نظرات و پیشنهادهای خوب دیگران محروم می‌کند. چرا که مشورت موجب بهره‌گیری از عقل دیگران و پالایش اندیشه و ایجاد پشتیبان

است. و از طرفی خواست طبیعی افراد جامعه از مدیران و مسئولان این است که با توجه به استعداد های آنها، در حد معقول به آنها «بها» داده شود، زمینه ی رشد و تعالی شخصیت آدمی فراهم شود. و در مقابل، بی اعتنایی به افکار و اندیشه های معقول دیگران، شخصیت انسانی افراد را می شکند و ریشه های نهال فضیلت و ابتکار را در زمین دل ها می خشکاند.

قرآن کریم برای دستیابی به این ارزش ها و زیبایی ها، با روش های گوناگون این منظور را تعقیب می کند که یکی از این شیوه های بسیار مناسب و پر جاذبه «مشورت» است. (۲۶)

لذا می بینیم در ادامه ی آیه ی مورد بحث، بعد از فرمان عفو عمومی، برای زنده کردن شخصیت آنها و تجدید حیات فکری و روحی آنان دستور می دهد: «و مشاورهم فی الامر» یعنی با آنها در کارها مشورت نما (و از آنها نظر خواهی کن!) همان طور که در شأن نزول آیه آمده، پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله قبل از جنگ أحد در چگونگی مواجهه با دشمن با یاران خود مشورت کرد، و نظر آنها این بود که اردوگاه، دامنه ی أحد باشد و این نظر محصول رضایت بخشی نداشت. در آن موقع این فکر به نظر بسیاری می رسید که در آینده دیگر پیامبر صلی الله علیه و آله با کسی مشورت نمی کند.

قرآن کریم به این توهم پاسخ می دهد و می فرماید: «باز هم با آنها مشورت نما!» چرا که هر چند نتیجه ی ظاهری مشورت در برخی مواقع سودمند نیست ولی با نگاه کلی که بررسی کنیم منافع آن بیش از زیان های آن می باشد. و اثری که در آن برای پرورش فرد و اجتماع و رشد شخصیت آنها وجود دارد از همه ی اینها بالاتر است. (۲۷)

۴. قاطعیت و شجاعت در عمل

در مفردات راغب در معنای عزم آمده: «عزم» یعنی تصمیم قلبی برای انجام کاری. (۲۸) و صاحب «التحقیق» می نویسد: «عزم تصمیم قطعی و مؤکد است هم

در «چگونگی عمل» و هم در «امتداد و دوام عمل» به طوری که اراده‌ی عمل و ادامه‌ی آن محقق شود.^(۲۹)

خداوند بعد از اینکه پیامبر را به مهربانی و نرم‌خویی و گذشت و عفو و مشورت دعوت کرد سپس دستور می‌دهد که بعد از آن مراحل، تصمیم جدی و قاطع بگیر! در اینجا دو نکته از نکات تفسیری آیه را بیان می‌کنیم^(۳۰):

۱. در آیه‌ی شریفه مسأله‌ی مهم مشاوره به صورت جمع آمد (و شاورهم) ولی تصمیم نهایی، تنها به عهده‌ی پیامبر گذاشته شد و به صورت مفرد فرمود: «فاذا عزمت». این اختلاف تعبیر به یک نکته‌ی مهم اشاره دارد و آن اینکه بررسی جوانب مختلف مسائل اجتماعی باید به صورت دسته‌جمعی و مشورت انجام گیرد، اما هنگامی که طرحی تصویب شد باید برای اجرای آن اراده‌ی واحدی به کار افتد. در غیر این صورت هرج و مرج می‌شود.

۲. مطلب دیگری که از واژه‌ی «عزمت» فهمیده می‌شود این است که بعد از مهربانی و گذشت و مشورت با افراد و تولید نظرات جدید، باید در نهایت، با «قاطعیت و جدیت» نظر نهایی را اعلام کنی و بر انجام آن تصمیم بگیری.

۵. توکل بر خدا

«توکل» از ماده‌ی «وکالت» به معنای انتخاب کردن وکیل است؛ و این را می‌دانیم که یک وکیل خوب حداقل چهار صفت دارد:

«آگاهی کافی؛ امانت‌داری؛ قدرت؛ دلسوزی.»

و این را نیز می‌دانیم که قادر مطلق خداست و همه‌ی قدرت‌ها به او منتسب است. تأثیر توکل در ایجاد قدرت روانی این است که: «تکیه و اعتماد به قادر، موجب قدرت می‌شود.»

تأثیر توکل در ایجاد قدرت روانی این است که: «فاذا عزمت فتوکل علی الله، ان الله یحب المتوکلین». آری همیشه در مشاوره و وقتی نظرهای متفاوت مطرح می‌شود انسان مُردد می‌شود کدام نظر را انتخاب کند؟! چون ممکن است هر کدام نقاط ضعف و قوتی داشته باشد؛

۱۴۸۹

از این رو خدای متعال می‌فرماید: «خود را در سر دو راهی قرار مده و در مقام تعارض قرار مگیر و با جدیت و قاطعیت تصمیم بگیر! و دله‌ره و نگرانی احتمالی را نیز توکل بر خدا از بین می‌برد و تو را ثابت قدم می‌دارد.»
بدیهی است توکل بر خدا، هرگز به معنای استفاده نکردن از امکانات نیست بلکه ضمن استفاده از آنها می‌باشد، آنجا که امکانات فراهم است باید مورد استفاده قرار گیرد و آنجا که فراهم نیست باید در فراهم آوری آنها کوشید و در هر دو حال باید بر خدا توکل کرد.

❁ جمع بندی و نتیجه گیری:

بیان شد که یکی از ویژگی‌های مدیر موفق «رأفت» و «مهربانی» می‌باشد؛ چنانچه پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله چنین شیوه‌ای را در مدیریت خود داشتند. ولی این مهربانی و عطف از سر «انفعال» و «ناچاری» نیست که مدیر را از موضع «قدرت و ابهت» خود سقوط دهد. بلکه این مهربانی و عطف دارای ابزار و وسایلی است که وقتی مدیر با این ابزار وارد عمل شود نتیجه چیز دیگری می‌شود.

توضیح اینکه: مدیر شایسته هنگامی که هنر «گوش دادن»^(۳۱)، «تغافل» و «عفو و گذشت»^(۳۲)، و «عیب پوشی» و «رفتار متواضعانه»^(۳۳) داشته باشد؛ و از هرگونه «تکبر» و «غرور» به دور باشد و با زبان «کلامی نیکو»^(۳۴) و «مشورت» با افراد زیردست و تحت برنامه‌ی خود رفتار کند، آن افراد به طور طبیعی و اتوماتیک در «کمند اخلاق نیکوی» مدیر «گرفتار» می‌شوند و گاهی وام‌دار اخلاق وی می‌شوند.

و از این رو وقتی در جای مناسب، مدیر «قاطعیت» به خرج داد همه، با جان و دل می‌پذیرند و... و این نوع برخورد مدیر با افراد نه تنها باعث ضعف مدیر نمی‌شود، بلکه باعث «رشد» و «تزکیه» و «تعالی» افراد مجموعه نیز می‌شود و با ارتباط با خدا در سایه‌ی «توکل» مشکلات یکی پس از دیگری حل می‌شود.

زیرا مدیرانی که بر خدا توکل ندارند در مواقع بحرانی به یأس و ناامیدی می‌رسند و در نتیجه بی‌حرکت و راکد می‌مانند و درچنین حالتی حتی از داشته‌ها و توانایی‌های شناخته شده‌ی خود نیز نمی‌توانند استفاده کنند... چون سایه‌ی یأس همه‌جا را تاریک کرده است.

مدیرانی که بر خدا توکل می‌کنند امیدوار می‌مانند و در زیر نور امید و نشاط علاوه بر آن که از همه‌ی داشته‌ها و توانایی‌های شناخته شده‌ی خویش بهره‌برداری می‌کنند، توانایی‌های ناشناخته و فراموش شده و مورد غفلت واقع شده‌ی آنها نیز در شرایط بحرانی و اضطراری شکوفا می‌شود؛ زیرا بحران و اضطرار در صورتی که امید و نشاط را از انسان سلب نکند، قوای پنهان و ناشناخته‌ی مادی و معنوی او را شکوفا و بسیج می‌نماید. (۳۴)

آری این مجموعه‌ی به هم پیوسته از «اصول سازماندهی» و «اصول اخلاقی پیامبر ﷺ» در مدیریت می‌باشد که جای برخی از آنها در «دانش مدیریت غیر اسلامی» خالی است، که توجه به آنها می‌تواند باعث تغییر و تحول در «علم مدیریت» شود.

منابع:

۱. راغب اصفهانی: مفردات الفاظ القرآن، دارالقلم دمشق و دارالثامیه بیروت، چ اول، ۱۴۱۶ ه. ق.
۲. رضائیان علی، اصول مدیریت، سمت تهران، سال ۶۵.
۳. علی احمدی حسین و علیرضا، مبانی و اصول مدیریت اسلامی، تولید دانش، تهران، چاپ اول، ۱۳۸۳.
۴. حسینی بوشهری، ویژگی‌های مدیریت اسلامی، انتشارات انصاریان، قم، چاپ اول، ۱۳۷۹.
۵. قوامی سید صمصام الدین، مدیریت از منظر کتاب و سنت، دبیرخانه مجلس خبرگان قم، چ اول، سال ۸۳.

۱۹۹۱

۶. مصطفوی سید حسن. التحقيق في كلمات القرآن الكريم، مؤسسه الطلاب و النشر وزراء الثقافه و الارشاد اسلامي، تهران، چاپ اول، ۱۳۷۴.
۷. مكارم شيرازي ناصر، تفسير نمونه، دارالكتب الاسلاميه، تهران، چاپ دهم، سال ۱۳۷۲.
۸. نقی پورفرولی الله، اصول مدیریت اسلامی و الگوهای آن، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی تهران، چاپ هیجدهم، ۱۳۸۲.
۹. نقی پورفرولی الله، مجموعه مباحثی از مدیریت در اسلام، مرکز مطالعات و تحقیقات مدیریت اسلامی تهران، چاپ اول، سال ۱۳۸۲.
۱۰. طباطبایی، سید محمد حسین، المیزان فی تفسیر القرآن، مؤسسه النشر الاسلامی، قم ۱۴۲۳ ه ق
۱۱. طوسی محمد بن حسن التبیان فی تفسیر القرآن، دار احیاء التراث العربی، بیروت، بی تا.
۱۲. واثقی قاسم، درس‌هایی از اخلاق مدیریت، سازمان تبلیغات اسلامی، بی جا، سال ۱۳۷۰.
۱۳. هاشمی علی اکبر، تفسیر راهنما، انتشارات دفتر تبلیغات حوزه ی علمیه قم، چاپ اول، ۱۳۷۴.

پی‌نوشتها:

- (۱) مبانی و اصول مدیریت، علی احمدی، ص ۱۱۵
- (۲) رک: اصول مدیریت، علی رضائیان، ص ۷۰
- (۳) نساء/ ۵۹
- (۴) تفسیر نمونه، ج ۳، ص ۴۸۲
- (۵) نک: مجموعه مباحثی از مدیریت در اسلام، ولی الله نقی پور، ص ۱۰۲ (با تصرف مختصر)
- (۶) واگر در چیزی با همدیگر اختلاف دارید، پس آن را به خدا و فرستاده (اش) ارجاع دهید (و از آنها داوری بطلبید) اگر به خدا و روز بازپسین ایمان دارید. (نساء/ ۵۹)
- (۷) نساء/ ۶۵
- (۸) رک: مدیریت از منظر کتاب و سنت، سید مصمصام الدین قوامی، ص ۴۰۸
- (۹) احزاب/ ۶

۱۰. مجمع البحرین، ص ۶۲، به نقل از مدیریت از منظر کتاب و سنت، ص ۴۰۸
۱۱. ^۱ التبیان، شیخ طوسی، ج ۸، ص ۳۱۷
۱۲. نور/ ۶۲
۱۳. این اصل آنقدر در مجموعه ی اداری حکومت پیامبر اکرم جا افتاده بود که حتی منافقان که به بها نه های واهی می خواستند جهاد را ترک کنند از پیامبر اکرم (ص) اجازه گرفتند (توبه/ ۸۶)
۱۴. تفسیر نمونه، ج ۱۴، ص ۶۰۲
۱۵. انفال/ ۱
۱۶. انفال/ ۴۱
۱۷. مدیریت از منظر کتاب و سنت، قوامی، ص ۴۱۱
۱۸. همان، ص ۴۱۲
۱۹. حجرات/ ۱-۵
۲۰. اصول مدیریت اسلامی والگوهای آن
۲۱. تفسیر نمونه، ج ۲۲، ص ۱۵۶، ذیل آیه
۲۲. فصل نامه، مصباح، ش ۲۰، ص ۱۶۹ به نقل از مدیریت از منظر کتاب و سنت، قوامی، ص ۴۱۱
۲۳. المیزان، علامه طباطبائی، ج ۳، ص ۵۶، و نمونه ذیل آیه.
۲۴. هر چند این آیه در مورد حوادث جنگ احد نازل شده، ولی شأن نزول، معنای عام آیه را محدود به حادثه خاص نمی کند.
۲۵. مانند: توبه/ ۱۲۸ و حجر/ ۸۸ و.....
۲۶. برگرفته از «ویژگی های مدیریت اسلامی» ب. حسینی بوشهری، ص ۷۸.
۲۷. گرچه کلمه «الامر» مفهوم وسیعی دارد و همه کارها را شامل می شود ولی مسلم است که پیامبر هرگز در احکام الهی با مردم مشورت نمی کرد بلکه در آنها صرفاً تابع وحی بود.
- بنابراین مورد مشورت در مورد کارهای اجرایی و شناسایی موضوعات است و به عبارت دیگر پیامبر اکرم (ص) در قانون گذاری هیچ وقت مشورت نمی کرد و تنها در طرز اجرای قانون از مسلمانان نظر خواهی می کرد و تعبیر «امرهم» (کارهایشان) در آیه ۲۸ سوره شوری- که مورد بحث نیز می باشد- ناظر به همین معنا است چرا که احکام کار مردم نیست، کار خداست (نمونه، ج ۳، ص ۱۴۲ و ج ۲۰، ص ۴۶۳)
۲۸. مفردات راغب، ماده (عزم).
۲۹. التحقيق فی کلمات القرآن، مصطفوی، ج ۸، ماده (عزم).
۳۰. نمونه ج ۳، ص ۱۴۸، و تفسیر راهنما، علی اکبر هاشمی، ج ۳، ص ۱۵۹.
۳۱. توبه/ ۶۱.
۳۲. بقره/ ۱۰۹ و اعراف/ ۱۹۹
۳۳. حجر/ ۸۸
۳۴. اسراء/ ۵۳ و نساء/ ۵۸، ۹
۳۵. بحث توکل برگرفته از درسهای از اخلاق مدیریت، قاسم وائقی، ص ۲۶۹، به بعد.