

نقش سیره و احادیث امام رضا (علیه السلام) در ساماندهی اخلاق مدیریتی*

سعید ابوالقازی** و سید صدرالدین موسوی جشنی*** و میثم فرهنگیان****

چکیده

مدیریت اسلامی، توان اداره نمودن یک مجموعه، برای رسیدن به اهدافی مشخص، طبق اخلاق و توحید اسلامی است. از آنجا که یکی از بخش‌های مهم مدیریت، اخلاق مدیریتی است و به این مهم، کمتر پرداخته شده، این نوشتار با استفاده از سیره و احادیث امام رضا (علیه السلام) که نقش بسیار پررنگی در تبیین مدیریت اخلاقی برای نسل‌های مختلف دارد، کوشیده است، بخشی از این خلا را پر کند. نتایج پژوهش نشان می‌دهد، مدیر باید شرایط خاصی مانند علم، بردباری، اخلاق نیکو و خداترسی در تمامی بخش‌های مدیریتی را داشته باشد و وظیفه‌شناس و متواضع برخورد کند و با تلاش و برنامه ریزی به اهداف سازمان کمک کند. روش تحقیق این پژوهش توصیفی - تحلیلی است و جمع‌آوری داده‌ها به صورت کتابخانه‌ای از کتب شیعی انجام شده است و از احادیث امام رضا (علیه السلام) نکات مدیریتی استخراج و روشن سازی شده است.

واژگان کلیدی: امام رضا (علیه السلام)، مدیریت، اخلاق، اسلام، سازمان

*. تاریخ دریافت: ۹۶/۱۲/۲۳ و تاریخ تأیید: ۹۷/۰۳/۲۸.

** دانش پژوه کارشناسی ارشد اندیشه سیاسی در اسلام، پژوهشکده امام خمینی و انقلاب اسلامی، تهران: s.abolghazi@yahoo.com

*** دانشیار گروه اندیشه سیاسی در اسلام، پژوهشکده امام خمینی و انقلاب اسلامی، تهران: sadrmoosavi@gmail.com

**** دانش پژوه کارشناسی ارشد فلسفه اخلاق: farhang.maysam65@gmail.com

مقدمه

در هر طبقه و یا ارگان و یا سازمانی، همیشه به یک سرپرست یا رهبر و به عبارت بهتر به یک مدیر نیاز دارد و می‌توان ادعا کرد، این موضوع یک قدمت تاریخی از ابتدای خلقت داشته است. ابتدا در جوامعی مانند روستاها و بعد از آن در جوامع بزرگتر شهرها و بعد کشور و در جوامع تجزیه شده همین کشور مانند شرکت‌ها و سازمان‌ها و بقیه موارد به یک مدیر نیازمند بوده است و همچنان نیاز شدیدتری به یک مدیر لایق در تمامی ارگانها هست. البته در جوامع بزرگتر مانند کشورها از یک مدیر بالادستی و ارشد شروع می‌شود و به مدیران میانی می‌رسد و در پایین تر به مدیران و سرپرستان بخش‌ها و دیگر مجموعه‌ها می‌رسد که هر مدیر، کارمند مدیر مافوق خود است. برای مدیریت تعریف‌های بسیاری ارائه شده است، به طور کلی می‌توان گفت، «مدیریت»، دانش اداره کردن یک مجموعه برای رسیدن به اهدافی مشخص است؛ و مدیریت اسلامی یعنی اداره کردن هر مجموعه‌ای بر پایه اسلام و معنویت اسلامی که با تکیه بر توحید و اخلاق است. و یا به عبارتی دیگر تعریف مدیریت اسلامی با توجه به آنچه از متون اسلامی استفاده می‌شود عبارت است از:

«هنر و علم به کارگیری صحیح امکانات در جهت رسیدن به اهداف مورد نظر، به نحوی که با موازین اسلامی مغایرت نداشته باشد» (نبوی، مدیریت اسلامی، ۱۳۵۵: ۳۵-۳۶).

هر سازمان بر پایه مجموعه‌ای از کنش‌ها و روابط اجتماعی بنا می‌شود و اهداف خاصی را تعقیب می‌کند. «توحید به منزله اساسی‌ترین اصل ادیان حقیقی ائشاکنده مجموعه‌ای از پندارها، کردارها و گفتارهای اجتماعی است که تداول آنها، ساخت متداول قدرت در جوامع را دگرگون ساخته، نظم جدیدی بر آنها حاکم می‌سازد؛ نظامی که جز خداوند، کسی را یارا و رخصت تعریف و طراحی آن نیست؛ نظامی که همگان در برابر آن شان و مرتبه‌ای یکسان دارند. بدین ترتیب سازمان توحیدی از تحقیر و تملق و ریا و تظاهر و نفاق پیراسته می‌گردد و باور به رزاقیت خداوند و نیازمندی همه بندگان به او و بی‌نیازی او از همگان در سازمان تسری می‌یابد، به گونه‌ای که زیباترین جلوه برابری و مساوات را نمایان گرداند، بدین تعبیر سازمان توحیدی سازمان عدل است و تداعی‌گر زیبایی وحدت‌مدار خلقت» (پورعزت، مدیریت اسلامی در پرتو نهج البلاغه (اصول و جلوه‌ها)، ۱۳۹۳: ۱۰/۲).

سؤال اصلی که در این پژوهش مطرح شده این است که نقش سیره و احادیث امام رضا (علیه السلام) در ساماندهی اخلاق مدیریتی چیست و مدیران چه وظایفی در قبال مخاطبین خود دارند؟

مخاطبینی که در این سوال مطرح شده شامل کارکنان و ارباب رجوع و دولت و بیت المال و زیردستان می‌شوند و مخاطبین سطح دوم شامل مدیر همان کارکنان و زیر دستان و ارباب رجوع و مافوق و دیگران می‌شوند؛ و هر کدام از این دو گروه که در یک سازمان کار می‌کنند، یعنی مدیران و کارکنان یک مخاطب مشترک نیز دارند که همان خداست و در مقابل این مخاطبین خصوصی و مخاطب عمومی که خدا است وظایفی دارند که باید انجام دهند. این پژوهش با توجه به نقش سیره و احادیث امام رضا علیه السلام مدیریت اسلامی خدا محور را نمایان کرده است و با دریافت نکات مهم می‌توان یک ارگان یا سازمان را به صورت اسلامی رهبری نمود.

۱- اخلاق و مدیران

واژه اخلاق جمع «خلق» است که در لغت به معنای سرشت و سنجیه آمده است، اعم از سجایای نیکو و پسندیده مانند: راستگویی و پاکدامنی یا سجایای زشت و ناپسند مانند دروغ‌گویی و آلوده دانی. رایج‌ترین معنای اصطلاحی اخلاق در میان اندیشمندان اسلامی عبارت است از: صفات و ویژگی‌های پایدار در نفس که موجب می‌شوند کارهایی متناسب با آن صفات بدون نیاز به فکر از انسان صادر شود (شریفی، آیین زندگی، ۱۳۸۹: ۲۵).

پس طبق این تعریف کاربردی یک مدیر حتی بدون وقفه باید صفات خود را نشان دهد و بروز نماید؛ بدین معنا که اخلاق پسندیده در یک مدیر بدون شک لازم است رعایت شود. یکی از فقهای بزرگ و یاران نزدیک حضرت رضا علیه السلام فضل بن شاذان نیشابوری است، او می‌گوید: من از علی بن موسی الرضا علیه السلام در مورد ضرورت مدیریت شنیدم که می‌فرمود: «در مطالعه احوال بشر هیچ گروه و ملتی را نمی‌یابیم که در زندگی موفق و پایدار باشد مگر به وجود مدیر و سرپرستی که امور مادی و معنوی آن را مدیریت نماید.» این بدین معنا است که ملت‌ها و گروه‌های قبل از امام رضا علیه السلام اگر در ارگان و سازمان خود موفق بوده‌اند، دارای مدیر و سرپرستی لایق بوده‌اند که دو ویژگی مهم داشته‌اند؛ اول اینکه از نظر مادی یعنی امور مربوط به اقتصاد و زمان انجام کار و غیره به فکر گروه بوده‌اند و دوم اینکه از لحاظ معنویت نیز اخلاق نیکویی داشته‌اند که توانسته در امور مربوط به خود موفق و پایدار بماند. پس، از لحاظ نقل و عقل اگر در مدیریت، اخلاق رعایت نشود نباید به پایدار بودن آن سازمان و گروه امیدوار بود به دلیل اینکه با یک تکان کوچک امکان ریزش آن سازمان بسیار بالاست.

الف) مدیریت علمی و اخلاق محور مدیران

در یک اداره، ارگان، سازمان، تشکل، موسسه، حکومت، دستگاه و بالاخره یک گروه، مدیر آن مجموعه باید دارای شرایطی باشد که بتوان عنوان مدیر را به وی اطلاق نمود. شرایطی را که هرکسی

اگر دارا نباشد، صدمه‌ای به آن تشکل وارد نمی‌سازد اما مدیر باید این شرایط را دارا باشد. اولین مورد این است که امام رضا علیه السلام می‌فرماید: «از نشانه‌های دین‌فهمی، حلم و علم است، و خاموشی دری از درهای حکمت است. خاموشی و سکوت، دوستی آور و راهنمای هر کار خیری است» (حرانی، تحف العقول، ۴۶). از این روایت در جهات مختلف می‌توان استفاده نمود که یکی از آن جهات، مدیریت دینی است که بسیار کاربرد دارد. به دلیل اینکه مدیر باید از نظر علمی بسیار سطح بالایی داشته باشد که بتواند آن موسسه یا سازمان خود را مدیریت و بچرخاند و بر امور مربوط به سازمان خود مسلط باشد. البته، علم بدون حلم شاید بتوان گفت بی اثر یا حداقل کم اثر است. حلم به معنای صبر و بردباری و حتی از صبر به مراتب بالاتر است؛ و همین صفت در قرآن به نام حلیم آمده (بقره/ ۲۲۵) که یکی از صفات خداوند است. افرادی که صبر و حوصله بر انجام کار و بر کارمندان ندارند به مجموعه آسیب‌هایی می‌زنند که در اولین درجه گریبان‌گیر خود فرد می‌شود. بنابراین شرط دوم مدیریت بعد از علم، بردباری است زیرا باید در امور صبر و بزرگواری کرد و بر امور بردبار بود.

سومین شرط خاموشی است، یعنی از گزافه‌گویی پرهیز کردن، یعنی فقط حرف‌هایی را که مهم است به زبان آوردن. خاموشی یعنی سکوت در برابر هر حرف غیر منطقی. زیرا اگر فردی بیش از حد یک مدیر حرف بزند و صحبت‌های او کاربردی در پیشرفت و توسعه سازمان مربوطه نداشته باشد زیردستان و کارمندان و حتی ارباب رجوع به آن مدیر برچسب پر حرف را می‌زنند و طبق سخن امام رضا علیه السلام که فرمود: خاموشی و سکوت دوستی آور است این صفت بد یعنی پر حرفی به مراتب باعث گسستگی دوستی‌ها می‌شود.

امام رضا علیه السلام در روایتی بسیار ارزشمند که می‌تواند منشور مدیریت اخلاقی دینی باشد می‌فرماید: «عقل شخص مسلمان تمام نیست، مگر این که ده خصلت را دارا باشد؛ از او امید خیر باشد، از بدی او در امان باشند، خیر اندک دیگری را بسیار شمارد، خیر بسیار خود را اندک شمارد، هرچه حاجت از او خواهند دلتنگ نشود، در عمر خود از دانش طلبی خسته نشود، فقر در راه خدایش از توانگری محبوب‌تر باشد، خواری در راه خدایش از عزت با دشمنش محبوب‌تر باشد، گمنامی را از پرنامی خواهان‌تر باشد و احدی را ننگرد جز این که بگوید او از من بهتر و پرهیزگارتر است» (حرانی، تحف العقول، ۱۴۰۴: ۴۶۷). این روایت کاملاً روشن است و یک مدیر برای موفقیت همیشگی خود و مجموعه‌ای که آن را مدیریت می‌کند، باید این ده ویژگی را داشته باشد. در این ده ویژگی، نه ویژگی اخلاقی نهفته است که بسیار ارزشمند است و یک ویژگی علمی وجود دارد که مدیر نباید در عمر خود از دانش طلبی خسته شود که بسیار مهم است. این روایت برای تمامی اقشار مدیریتی از جمله، مدیران عالی و مدیران میانی بسیار مهم و کاربردی است.

ب) ویژگی‌های اخلاقی مدیران

همان‌طور که تجربه نشان داده است، مدیر و سرپرست یک گروه باید صفات اخلاقی داشته باشد که بتواند در مجموعه خود به خوبی مدیریت کند و سازمان خود را اداره کند. بی اخلاقی حتی در دولت‌های سکولاریسم نیز پاسخگو نیست و توان تحمل در ادارات و موسسات آن بسیار کم است. امام رضا علیه السلام در همین راستا می‌فرمایند: «پنج ویژگی اگر در آدمی باشد می‌تواند به خوبی و موفقیت خود امیدوار بود، هم در امور دنیایی و هم آخرتی؛ ذات قابل اعتمادی داشته باشد، خوی بزرگواری داشته باشد، پست و دون نباشد، طبعی متین و با وقاری داشته باشد، ذاتش نجیب و نیک سرشت باشد و خدا ترس باشد» (همان، ۴۴۶) یعنی در تمامی موارد قابل اعتماد باشد و بتوان به مدیر تکیه کرد؛ دوم اینکه اخلاق بزرگواری داشته باشد و با مسائل روز به طور متفکرانه و عالمانه برخورد کند؛ سوم فرومایه نباشد و بلکه بلند مرتبه باشد؛ چهارم اینکه با عزت و سنگین، برخورد کند و پنجم و از همه مهم تر اینکه خدا ترس باشد، یعنی اگر از خشم خداوند درمورد گناهان و بداخلاقی بترسد ناخودآگاه موارد قبلی را نیز رعایت می‌کند، بنابراین مورد آخر یعنی خداترسی باعث می‌شود تمامی فضایل اخلاقی از مدیر بروز کند و نمایان شود. همچنین محبت از دیگر فضایل اخلاقی به شمار می‌رود و باعث دوستی و رابطه‌های محکم و پایدار است، خواه این رابطه بین همکاران و مدیر باشد و خواه بین دیگر عوامل که در همین رابطه امام رضا علیه السلام می‌فرماید: «اظهار محبت به مردم نشانه داشتن نیمی از عقل است» (حرانی، تحف العقول، ۱۴۰۴: ۴۴۳) این روایت می‌گوید که اگر محبت کنی از عقل کامل نیمی از آن را فقط با محبت به دست آورده‌ای و این مورد ارزش بسیار بالای محبت در سیره و احادیث امام رضا علیه السلام را نشان می‌دهد. همچنین در سیره و احادیث دیگر ائمه علیهم السلام بسیار به محبت سفارش شده است که حتی امام باقر علیه السلام محبت را برابر با دین می‌داند و می‌فرماید: «دین همان محبت است و محبت همان دین» (مجلسی، بحارالانوار، بی‌تا: ۲۳۸/۶۶) با توجه به این دو روایت می‌توان به ارزش بالای محبت پی برد، حتی در شرایطی که محبت لازم نباشد اما می‌توان با محبت ریشه دوستی را باز هم زنده نگه داشت و در مدیریت و سرپرستی یک امر لازم و ضروری است.

ج) انگیزه الهی در مدیریت

در مدیریت اسلامی هر فردی که مدیریت را به عهده می‌گیرد در برابر خداوند نیز وظایفی دارد که باید به خوبی آنها را انجام دهد یعنی در مدیریت باید انگیزه‌ای الهی داشته باشد. در سیره و احادیث امام رضا علیه السلام انگیزه الهی در مدیریت به خوبی روشن است و با این چند روایت می‌توان نکات مدیریت الهی اسلامی را از آن استخراج نمود:

نکته ۱- وظیفه شناسی و عمل به وظیفه است؛ یعنی اینکه اگر فردی مسئولیتی را می‌پذیرد به خوبی وظیفه شناس باشد و به وظیفه اش خوب عمل کند بعد از انجام وظیفه به امور دیگر بپردازد. امام رضا علیه السلام در این مورد می‌فرماید: «ای بسا نعمتی که به من برسد، آرام نمی‌گیرم تا هنگامی که بدانم وظیفه‌ام را در برابر آن نعمت ادا کرده‌ام آنگاه خوشایند من خواهد شد» (طبرسی، مشکاه الانوار، بی‌تا: ۲۷۳). با توجه به اینکه امام یک جماعت بزرگ که می‌توان گفت ولایت و مدیریت بر امت دارد این چنین سخن می‌گوید باید دریافت که وظیفه شناسی بسیار جایگاه مهمی در مدیریت اسلامی دارد.

نکته ۲- انتخاب راه درست حتی در بدترین شرایط؛ بدین معنا که در هر شرایطی و مکانی مدیر باید فقط راه درست را انتخاب کند و پیش برود حتی اگر او را مسخره کردند یا در مورد او اشتباه فکر کردند. در همین رابطه یونس از امام رضا علیه السلام نقل می‌کند که می‌فرمایند: «ای یونس اگر یک سنگ گران بها مثل دُر، در دست تو باشد و مردم بگویند پشکل است و اگر پشکل باشد و مردم بگویند دُر است چه می‌کنی؟ آیا سود و زبانی بر تو دارد؟ گفتم که: نه، حضرت رضا علیه السلام فرمود: این چنین است که اگر بر صواب و راه درست بودی و امام تواز تو خوشنود باشد، مردم هر چه بگویند به تو ضرری نمی‌رساند و تو پابرجا باش.» (کشی، رجال کشی، ۱۳۴۸: ۴۸۷) با توجه به اینکه ائمه اطهار علیهم السلام دین خدا و راه و رسمی که خدا برای انسان‌ها تعیین کرده است را آموزش و نشر می‌دهند می‌توان گفت در این روایت وقتی امام رضا علیه السلام می‌فرمایند امام باید راضی باشد مقصود همان خداوند است زیرا آنها راه و روش خداوند را نشر می‌دهند. پس این روایت نیز انگیزه ای الهی را در مدیریت منتشر می‌کند؛ بدین گونه که مدیر باید در هر شرایطی فقط راه درست را انتخاب کند تا هم پابرجا باشد و هم خداوند و امام علیه السلام از او راضی و خوشنود باشند.

نکته ۳- استفاده درست از سرمایه موجود: این نکته به معنا منطقی هزینه کردن از سرمایه در امور سازمان و مجموعه و همچنین در امور شخصی. در مدیریت سخاوت باشد اما اسراف نشود و همچنین درست مصرف کردن باشد اما بخل ورزی نشود. امام رضا علیه السلام در این مورد می‌فرمایند: «چه بسا خداوند به فلان شخص نعمت داده ولی از عیال و زیر دستانش دریغ کرده و نزد فلان شخص نگهداری می‌کند، خداوند نیز آن را از او می‌گیرد» (طبسی، حکمت‌های رضوی، ۱۳۹۳: ۱۳۸) این روایت این موضوع را می‌رساند که اگر از نعمت درست استفاده نشود از بین می‌رود. نعمت را باید برای اهلس هزینه کرد. اگر آن فرد مدیر است از زیر دستانش دریغ نکند و اگر فردی دیگر است از فرزندانش دریغ نکند.

نکته ۴- بر طرف کردن مشکلات دیگران: آخرین نکته در مدیریت با توجه به اینکه انگیزه الهی در آن باشد بر طرف کردن مشکلات و ناراحتی‌های دیگران است. این مورد از انجام وظیفه بالاتر و فراتر است و انسانیت در این مورد معنا پیدا می‌کند. بدین گونه که حتی اگر مدیر وظیفه‌اش را به طور کامل انجام دهد باز هم طبق سخن امام رضا (علیه السلام) می‌تواند کمک‌های بسیار دیگری در راه اهداف خود و اهداف معنوی‌اش انجام دهد. امام (علیه السلام) می‌فرمایند: «هر کس اندوه و مشکلی را از مؤمنی برطرف نماید، خداوند در روز قیامت اندوه را از قلبش برطرف سازد» (کلینی، کافی، ۱۳۸۸: ۲۶۸/۳) یعنی در بحث مدیریت باز هم بر طرف کردن مشکلات دیگران ارزش والا دارد که می‌توان آن را از کلام امام رضا (علیه السلام) دریافت. انگیزه الهی در مدیریت مدیر یعنی توجه کامل به این چهار نکته که از روایات امام (علیه السلام) منتشر شد.

د) نحوه برخورد مدیر با ارباب رجوع

بدون شک مدیر نیاز به برخوردی حسنه و نیکو با ارباب رجوع خود دارد که باید روابط عمومی خود را طبق نظر اسلام و ائمه (علیهم السلام) تنظیم کند و به خوبی با ارباب رجوع رفتار کند. زیرا نوع برخورد با ارباب رجوع می‌تواند امری بسیار تاثیر گذار در امور تشکل و سازمان باشد و به پیشرفت آن کمک به سزایی کند. در قرآن کریم، سوره لقمان آمده است که به پسرش سفارش می‌کند: «وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ» (لقمان/۱۸) «روی خود را از مردم به تکبر بر مگردان و در زمین خرامان راه مرو که خدا خودپسند لافزن را دوست نمی‌دارد» از این رو مدیران باید با تمامی افراد، اعم از کارکنان یا ارباب رجوع با خوش‌رویی و تواضع برخورد کنند (مؤمنی، سیصد نکته در مدیریت اسلامی برگرفته از تفسیر نور حجت الاسلام والمسلمین قرآنی، ۱۳۸۸: ۸۴).

امام رضا (علیه السلام) در چند روایت نوع برخورد مدیر با ارباب رجوع مشخص می‌کند:

الف) امام رضا (علیه السلام) می‌فرمایند: «در میزان عمل چیزی سنگین‌تر از خوش خلقی نیست» (شیخ صدوق، عیون اخبار الرضا (علیه السلام)، بی‌تا: ۹۸/۲) با توجه به این حدیث که در مورد مدیران نیز صدق می‌کند اولین نکته در مورد نحوه برخورد مدیر با ارباب رجوع خوش خلقی است. اخلاق نیکو در مدیر نسبت به ارباب رجوع بهتر می‌تواند باعث روابط محکم‌تر و پیشرفت سازمان و انجام سریع امور مربوط به ارباب رجوع شود که بسیار پسندیده است.

ب) امام رضا (علیه السلام) در سخنی دیگر می‌فرماید: «اگر خواستی درباره کسی حرفی بزنی نام خانوادگی‌اش را بگو و اگر نبود با نام (نیک) از او یاد کن» (کلینی، کافی، ۱۳۸۸: ۶۷۱/۲) دومین

نکته در مورد نحوه برخورد با ارباب رجوع استفاده از نام نیکو در حضور او و یا غیبت اوست. اگر خود ارباب رجوع در برابر مدیر حاضر بود باید نام خانوادگی او را با پسوندهای مناسب به کار برد و اگر غایب بود باید از نام‌های نیک و یا پسوندهای محترمانه از او یاد کرد.

ج) نکته سوم در مدیریت ادب و احترام مدیر نسبت به ارباب رجوع است، از همین رو ابراهیم ابن عباس می‌گوید: «هرگز ندیدم که امام هشتم با سخن خود کسی را برنجاند و سخن کسی را قطع کند تا اینکه سخن خود را تمام کند» (مجلسی، بحار الانوار، ۹۰/۴۹، ح ۴) در این مورد باید توجه شود که ادب مدیر کاملاً رعایت شود و در بین صحبت‌های ارباب رجوع سخنی نگویید تا اینکه صحبت‌های ارباب رجوع تمام شود. در این مورد امام صادق (علیه السلام) می‌فرماید: «هر کس در میان سخن برادر مسلمانش بدود و متعرض کلام او در حین گفتن شود، مثل این است که صورت او را خراشیده است» (کلینی، کافی، ۱۳۸۸: ۴/۴۸۱) و همچنین نباید با الفاظ و سخنان بی ربط و بی ادبانه ارباب رجوع را ناراحت کند.

د) نکته چهارم در نحوه برخورد با ارباب رجوع خنده رویی و گشاده رویی است. با خنده رویی مدیر، ارباب رجوع، مدیر و مدیریت سازمان مربوطه را شایسته می‌داند و خود نوعی وسیله تبلیغاتی برای سازمان می‌شود. از طرفی اخم کردن و ناراحتی باعث رنجش ارباب رجوع می‌شود و خود نوعی بیگانگی ارباب رجوع با سازمان می‌شود. امام رضا (علیه السلام) در این مورد می‌فرماید: «هر که با چهره و روی خندان با برادر مؤمن خود روبرو شود خداوند یک حسنه برایش می‌نویسد. و هر که خداوند یک حسنه برایش بنویسد، هیچ‌گاه عذابش نمی‌کند» (حرعاملی، وسائل الشیعه، بی‌تا: ۸/۴۸۳) در این روایت مشخص می‌شود گشاده رویی بسیار ارزش بالایی در دین اسلام دارد همچنین پیامبر گرامی اسلام (صلی الله علیه و آله و سلم)، گشاده رویی را نوعی صدقه شمرده است و می‌فرماید: «مِنَ الصَّدَقَةِ أَنْ تُسَلِّمَ عَلَى النَّاسِ وَأَنْتَ طَلِقُ الْوَجْهِ»؛ «از جمله صدقات این است که با گشاده رویی به مردم سلام کنی» (پاینده، نهج الفصاحه، ۱۳۸۳: ح ۳۰۶۸).

هـ) عدم زیاده‌خواهی و زیاده روی مدیر در بیت المال

همان گونه که پیداست بیت المال به اموال عمومی تمامی مسلمانان اطلاق می‌شود که باید برای همه به مقدار مشخص و شرعی مصرف شود. حتی عده‌ای آن را اموال الله می‌دانند که نباید از آن سوء استفاده کرد و حرام می‌باشد. مدیران سازمان‌ها و ادارات و دیگر مجموعه‌ها نیز زیاده‌خواهی از بیت المال را برای امور مربوط به سازمان خود باید از ذهن بیرون کنند؛ زیرا زیاده روی در بیت المال حرام بوده و مشکلات شرعی بسیاری دارد و می‌توان گفت حق تمامی مسلمانان مربوط به یک کشور اسلامی را یک مدیر نالایق می‌تواند ضایع کند. همچنان که حضرت علی (علیه السلام) فرمود: «بخشش نا به

جای حکمرانان از اموال عمومی مسلمانان، ستم و خیانت است» (ری شهری، میزان الحکمه، ۱۳۸۶: ۷۴۵/۱۰) پس زیاده روی مدیر در بیت المال بسیار میتواند ضد اخلاقی و ضد انسانی و ضد دین باشد. یکی از راه‌های عدم زیاده خواهی در بیت المال در بین مدیران، مدیریت خود است. امام رضا (علیه السلام) می‌فرماید: «إِنَّ لِلْقُلُوبِ إِقْبَالَ وَ إِذْبَارًا، وَ نَشَاطًا وَ قُتُورًا، فَإِذَا أَقْبَلَتْ أَبْصَرَتْ وَ فَهِمَتْ، وَ إِذَا أَذْبَرَتْ كَلَّتْ وَ مَلَتْ. فَخُذُوهَا عِنْدَ إِقْبَالِهَا وَ نَشَاطِهَا، وَ أَتْرُكُوهَا عِنْدَ إِذْبَارِهَا وَ قُتُورِهَا» «قلب‌ها اقبال و ادبار دارند؛ نشاط و سستی دارند. وقتی که اقبال دارند بینا می‌شوند و فهم و درک می‌کنند و وقتی که ادبار دارند، کودن و ملول می‌شوند. پس آن‌ها را به وقت اقبال و نشاط شان به کار بگیرید. و به وقت ادبار و سستی شان، واگذارید» (مستدرک الوسائل، ۳/ ۵۵).

توضیح

۱. رفتار غیر دوستانه و غیر صمیمانه با خود، نتیجه معکوس می‌دهد؛ و خود را مضطرب و متلاشی می‌کند.
۲. انسان موجودی است که در درون فردی خود دارای یک دوگانگی عجیب است. هر فرد دو کانون انگیزش دارد. شخصیت که از چگونگی تعامل دو روح غریزه و فطرت، حاصل می‌شود، در سالم‌ترین افراد که روح فطرت‌شان روح غریزه‌شان را مدیریت می‌کند، باز این نوسانات شخصیت را دارد؛ گاهی آمادگی لازم برای خوبی‌های بیشتر دارد و گاهی دچار سستی می‌شود. فرد در مدیریت خود باید دقت کند و با خویشتن خویش درگیر خشونت نگردد.
۳. مسئله به حدی مهم و قابل دقت است که یکی از سفارشات اکید ائمه طاهرين، از آغاز تا غیبت آخرین امام (علیه السلام) از رسول اکرم تا امام حسن عسکری (علیه السلام) بوده است (رضوی، اسلام و مبانی مدیریت، ۱۴۱، ۱۴۲).

بررسی چند روایت دیگر از امام رضا (علیه السلام) حائز اهمیت است:

– قناعت و استفاده درست از اموال عمومی و خصوصی در سیره و احادیث ائمه معصومین (علیهم السلام) بسیار قابل مشاهده است که می‌تواند در استفاده از بیت المال نیز از این سخنان استفاده مناسب کرد. امام رضا (علیه السلام) در این مورد می‌فرمایند: «قناعت، باعث خویشتن داری و عزت و ارجمندی و آسوده شدن از زحمت زیاده خواهی و (از زحمت) بندگی در برابر دنیاپرستان است. راه قناعت را جز دو کس نیپماید: یا عبادت پیشه‌ای که خواهان اجر و مزد اخروی است یا بزرگواری که از مردمان فرومایه دوری می‌کند» (مجلسی، بحارالانوار، بی‌تا: ۳۴۹/۷۸) قناعتی که امام رضا (علیه السلام) از آن یاد کرد به دو گونه است: عمومی و خصوصی. قناعت خصوصی به خود فرد مربوط است و

خانواده اش و قناعت عمومی مربوط به بیت المال است. اگر مدیر از بیت المال زیاده خواهی کند در برابر آن مقدار مال باید زحمت بکشد و در برابر دنیا پرستان نیز باید کار کند. پس قناعت بهتر از زیاده روی است، خواه در اموال خصوصی باشد و خواه در اموال عمومی.

- امام رضا علیه السلام در بیانی دیگر می فرماید: «آن که تنها به روزی زیاد قانع می شود بداند که برای دست یافت به آن، کار بیشتری باید بکند. اما آن که به روزی کم نیز قانع می شود، کار کمتر نیز برای او کافیست» (کلینی، کافی، ۱۳۶۹: ۲/ ۱۳۸) این سخن ارزشمند می تواند چند نوع تفسیر داشته باشد که تفسیر آن در این مورد، یعنی بیت المال این است که اگر مدیر از بیت المال هر مقدار از اموال را طلب کند باید به همان مقدار در سازمان کار کند و زحمت برای آن بکشد که ضایع نشود و اگر هم کم می خواهد همان کار کم هم کافی است.

- امام رضا علیه السلام در سخنی ارزشمند فرمود: «زیانی که دو گرگ گرسنه به گله گوسفندی بی چوپان می زنند از زیان ریاست طلبی در دین مسلمانان بیش تر نیست» (مجلسی، بحارالانوار، بی تا: ۷۳/ ۱۴۵). این روایت مشخص می کند که ریاست طلبی و جنگ ریاست در دین مسلمانان ضرر بسیار بزرگی است که قابل جبران نیست و مانند دو گرگ گرسنه به گله گوسفند است که می تواند تمامی آنها را نابود کند. در بیت المال نیز گروهی برای جاه طلبی و محکم کردن ریاست خود از اموال عمومی و بیت المال استفاده می کنند که می تواند ضرر بزرگی به سازمان بزند.

ز) وجدان کاری مدیر

همان طور که تجربه نشان داده است وجدان کاری مدیر اگر مناسب باشد و به اصطلاح وجدان داشته باشد باعث پیشرفت و محکم تر کردن سازمان در بین سازمان های مشابه می شود و اگر نامناسب باشد باعث پسرفت و ضربه به گروه می شود. وجدان همان صدای خداست که باید در فرد باشد و وجدان کاری نیز باید خداگونه و خداپاور باشد و مدیر امور مربوط به خود و مجموعه خود را خداگرا انجام دهد نه به صورت دنیا گرا و پوچ گرایی و نیهیلیسم. وجدان کاری همان کار کردن به موقع و کامل بر اساس دستمزد مشخص شده است و اگر کمتر کار شود گفته می شود مدیر یا مسئول بخش وجدان کاری ندارد. بررسی چند روایت وجدان کاری در مدیریت را مشخص می کند:

۸۴

نکته اول

امام رضا علیه السلام در بیانی شیوا می فرماید: «کسی که دارای نعمت فراوان است درلبه پرتگاه می باشد. زیرا حقوقی از سوی خداوند بر او لازم شده است. به خدا قسم هنگامی که نعمت ها و اموالی از پروردگار به من می رسد، همواره بیمناکم و نگران از ادای شکر آن و حقوقی که از سوی خداوند برعهده من از بابت آن نعمت ها واجب شده، تا آنگاه که از عهده آن وظایف الهی برآیم»

(کلینی، کافی، ۱۳۶۹: ۵۰۲/۳). این روایت مشخص می‌کند که اولین نکته در بحث وجدان این است که بر اساس آن نعمت و دستمزد باید انجام وظیفه کرد، خواه دستمزد کم باشد یا زیاد مهم وجدان کاری نسبت به آن مقدار نعمت است.

نکته دوم

در بحث وجدان کاری این است که مدیر باید به دنبال انجام کار دیگران باشد و امور مربوطه را نادیده نگیرد؛ از همین رو امام رضا (علیه السلام) می‌فرماید: «حریصانه به دنبال قضای حاجت حاجتمندان باشید، هیچ عملی بعد از واجبات بالاتر از شاد کردن مسلمان نیست» (مجلسی، بحارالانوار، بی‌تا: ۳۴۷/۷۸) امام (علیه السلام) انجام کار برای دیگران و وجدان کاری را بعد از واجبات بالاترین عمل می‌داند.

نکته سوم

در باب وجدان کاری این است که وقتی مدیر مسئولیتی را می‌پذیرد باید در قبال آن متعهد شود و دلسوز امور خود، مانند فرزند خود باشد؛ امام رضا (علیه السلام) در این مورد فرمود: «دلسوزی پیامبر برامت خود همچون دلسوزی پدران بر فرزندان است» (شیخ صدوق، عیون اخبار الرضا (علیه السلام)، بی‌تا: ۸۵/۱).

ح) نظم کاری مدیر

برای نظم، تعاریف گوناگونی شده است و هر کدام در بخش و بخش‌هایی کاربرد دارند. در مدیریت نیز چند تعریف می‌تواند داشته باشد. به عنوان مثال هر چیزی را در سر جای خود قرار دادن می‌تواند یکی از تعاریف نظم باشد و همین تعریف در مدیریت کاربرد دارد. امام رضا (علیه السلام) در حدیثی بسیار ارزشمند فرمود: «شخص امین در امانت به تو خیانت نمی‌کند. اگر در امانت خیانت شده بدان که به شخص غیرامین اعتماد کرده‌ای» (حرانی، تحف العقول، ۱۴۰۴: ۴۴۲) در این روایت مشخص شد که هر چیزی و یا هرکسی را باید در جای خود قرار داد. اگر مدیر فردی را در سازمان و اداره خود مشغول به کار کند و بعدها آن فرد دچار اشتباه و یا خیانت شود مدیر نمی‌تواند بگوید که او از اعتماد من سوء استفاده کرد بلکه این مورد از بی‌نظمی مدیر در امور مربوط به مجموعه است و باید مدیر مسئولیت این بی‌نظمی را بر عهده بگیرد زیرا اشتباه در ابتدا از مدیر بوده است و به شخص غیر امین اعتماد کرده است.

برنامه‌ریزی قبل از انجام کار می‌تواند تعریف دیگری برای نظم باشد از همین رو امام رضا (علیه السلام) فرمود: «تدبیر و برنامه‌ریزی قبل از عمل، انسان را از پشیمانی نجات می‌دهد» (شیخ صدوق، عیون اخبار الرضا (علیه السلام)، بی‌تا: ۱۳۵/۲) بدون شک برنامه‌ریزی قبل از عمل انسان را به بی‌راهه نمی‌برد و در مدیریت امری واجب است که باید همیشه در برنامه‌های منظم مدیر باشد زیرا باعث

می‌شود مدیر در انجام وظایف خود و راهبردهای سازمان نلغزد و باز هم اگر لغزشی ایجاد شد می‌تواند با تفکر و تعقل و برنامه ریزی به ادامه امور بپردازد. امام رضا علیه السلام در این مورد می‌فرمایند: «هر کس کار را از روی برنامه و راهش بجوید، نلغزد و اگر هم لغزید برنامه ریزی به کمکش می‌آید» (مجلسی، بحارالانوار، بی تا: ۳۴۰ / ۶۸). بنابراین نظم و انضباط در مدیریت بسیار مهم است و باید به آن توجه کافی نمود.

ط) اشرافی نبودن مدیر و محیط کار مدیر

همانطور که از سیره ائمه اطهار علیهم السلام مشخص است همیشه این بزرگواران زندگی ساده و بی‌آلایشی داشته‌اند و همواره از اشرافی‌گری و تجملات دوری کرده‌اند حتی در زمانی که امیر المومنین بوده‌اند و یا حاکم و مدیر جامعه اسلامی بوده‌اند اما از اشرافی‌گری دوری گزیده‌اند و زندگی ساده را برگزیده‌اند؛ و با توجه به اینکه این بزرگواران اسوه و الگوی دیگر نسل‌ها و به خصوص جامعه آسیب‌پذیر ما هستند باید طبق روش آنها عمل کرد. با چند داستان کوتاه و روایت مشخص می‌شود که نباید اشرافی‌گری در مدیریت نفوذ کند و سبک ساده بهتر است.

امام رضا علیه السلام در این مورد می‌فرماید: «اگر زمام حکومت را در دست گیرم غذای ساده تر و کم ارزش تری (نسبت به زمان زمامداری) خواهم خورد و لباس خشن و زیر در برخوام کرد و با سختی و مشقت خواهم زیست» (قوچانی، مسند الامام الرضا علیه السلام، بی تا: ۳۶۲ / ۲) این روایت نشان می‌دهد که برای مدیریت باید از اشرافی‌گری دوری کرد و به ساده بودن محیط کار و امور مدیریتی پرداخت و فقط به فکر زیردستان و ارباب رجوع بود و نه زیبا کردن محیط کار و اسراف در خرید وسایل برای اتاق مدیریت.

مورد بعدی که امام رضا علیه السلام بر آن تاکید دارند، استفاده درست از نعمت‌ها و اموال است. در این مورد می‌فرماید: «ای علی بن شعیب! قدر نعمت‌ها را بدان و با آنها درست رفتار کن، زیرا که نعمت‌ها همچون شتران چموش و سرکش‌اند. هرگاه از صاحبانشان بگریزند و دور شوند باز نخواهند گشت» (حرانی، تحف العقول، ۱۴۰۴: ۴۴۸). در این روایت مشخص شد اگر قدر نعمت دانسته نشود و درست از آن استفاده نشود از بین می‌رود. در مدیریت نیز اسراف و استفاده از تجملات و اشرافی‌گری در محل کار باعث از بین رفتن سرمایه می‌شود و در نهایت نعمت رسیده شده از طرف خداوند قطع می‌شود.

مورد دیگری که ضد اشرافیتی را نشان می‌دهد این است که: «روزی مأمون خدمت امام رفت و با خود نامه‌ای طولانی داشت که متن آن را برای حضرت خواند، در آن مکتوب آمده بود که برخی روستاهای کابل به دست لشکریان اسلام فتح گردیده است وقتی خواندن آن خاتمه یافت امام

فرمودند آیا فتح مناطقی از قلمرو شرک و کفر تو را خرسند ساخته است، مأمون پرسید آیا این خبر شادمانی ندارد که امام به او تأکید کردند تو عدالت را در داخل سرزمین های اسلامی برقرار کن و فقر و محرومیت را از ریشه برانداز و به گرفتاری های مردم رسیدگی کن که این مایه خشنودی و خوشحالی یک حاکم اسلامی است نه کشورگشایی و فتوحات تازه و افزون بر قلمرو جغرافیایی» (شیخ صدوق، عیون اخبار الرضا (علیه السلام)، بی تا: ۱۶۰ / ۲) در این روایت مشخص است که رسیدگی به گرفتاری مردم و عدالت و فقر مهمترین ارکان حاکم اسلامی و مدیریت می باشد.

ی) عدم تکبر در رفتار و برخورد مدیر

تکبر به معنای بسیار بزرگوار بودن و بالاترین مقام را داشتن و بزرگ منشی و یکی از صفات خداوند است و هرکسی به گونه ای رفتار کند که دیگران بگویند او متکبر است و خود بزرگ بینی می کند گناه کرده و بسیار مورد نهی ائمه اطهار (علیهم السلام) واقع شده است. در مقابل تکبر که برای انسان زشت است صفتی به نام تواضع وجود دارد که برای انسان مناسب است و انسان فقط باید متواضع باشد یعنی خود را کوچک شمارد و متکبر نباشد.

«یاسر» خدمتگزار امام می گوید: «امام رضا (علیه السلام) هر وقت فرصت پیدا می کرد همه خدمتگزاران را از کوچک و بزرگ دور خود جمع می کرد و با آنان به گفتگو نشسته و مأنوس می گشت و آنان هم با او انس پیدا می نمودند. و هر گاه سر سفره می نشست، از هیچ کدام آنان غفلت نمی کرد، چه کوچک و چه بزرگ، حتی اصطبل دار و حجامت گر را هم کنار خودش بر سر سفره می نشاند» (شیخ صدوق، عیون اخبار الرضا (علیه السلام)، بی تا: ۱۷۰ و ۱۹۷، ح ۲۴). این خصوصیت والای امام رضا (علیه السلام) بود که خاشع و متواضع بود و هیچ گاه با اینکه ولیعهد مسلمین بودند و حتی امام و پیشوا بودند خودشان را بالاتر از بقیه نمی دیدند و این نکته نشان می دهد یک مدیر نباید متکبر باشد.

امام رضا (علیه السلام) در پاسخ پرسشی درباره چگونگی تواضع فرمودند: «آن است که به مردمان همان را بدهی از کمیت و کیفیت که دوست داری به تو همانند آن دهند» (همان، ۵۰ / ۲). بنابراین نکته دوم در تواضع مدیر این است که باید به گونه ای رفتار کند که دوست دارد با او رفتار کنند. پس اگر متواضع و فروتن برخورد کند بهتر است از متکبر و مغرور بودن.

نکته سوم این است که هر کس از خدا تشکر و سپاس گذاری کند و فروتن باشد تقوا دارد. امام رضا (علیه السلام) می فرماید: «تقوی الهی را پیشه سازید، فروتنی کنید، از خداوند سپاس گذاری و او را ستایش کنید» (طبرسی، مشکاه الانوار، بی تا: ۳۰) همچنین فرمودند: «هر کس در مقابل خوبی مردم تشکر نکند، از خدای عزوجل تشکر نکرده است» (شیخ صدوق، عیون اخبار الرضا (علیه السلام)، بی تا: ۲۴ / ۲).

پس تواضع و فروتنی در برابر پروردگار مانند تواضع و فروتنی در برابر مردم است و کسی که در برابر مردم فروتن نباشد در برابر خداوند هم فروتن نیست و هرکس در برابر مردمان فروتن باشد در برابر خداوند نیز فروتن است و مدیران نیز از این موارد مستثنی نیستند.

ک) روش تنبیه و تشویق مدیران برای زیردستان

دربان خدمت امام رضا علیه السلام شرفیاب شد و عرض نمود: «چند تنی آمده و اجازه شرفیابی می‌خواهند، خود را شیعه علی علیه السلام معرفی می‌کنند. امام فرمود: بگو بروند کار دارم. روز دوم آمدند و همان گونه با دربان سخن گفتند. جواب هم همان بود. روز سوم آمدند و چنان گفتند و چنین شنیدند. تا دو ماه بر این منوال گذشت، آنان هر روز می‌آمدند و سخن خود را تکرار می‌کردند ولی جواب همان بود. وقتی که از سعادت زیارت آن حضرت ناامید شدند، به دربان گفتند: خدمت امام عرض کن، ما شیعیان پدرت علی بن ابی طالب هستیم و بر اثر این که شما ما را به حضور نطلبیده‌اید مورد سرزنش دشمن قرار گرفته‌ایم؛ اگر این بار برگردیم و موفق به زیارت نشویم، آن قدر شرمناک شده‌ایم که از شهر و دیار خود می‌گریزیم، چون طاقت شنیدن سرزنش‌های تلخ دشمنان را نداریم. امام هشتم اجازه داد. آن‌ها شرفیاب شدند. سلام کردند امام جواب سلام شان را نداد و اجازه نشستن هم عنایت نفرمود. همان طور که ایستاده بودند عرض کردند: یا ابن رسول الله! این همه بی‌لطفی و اجازه شرفیابی ندادن از چیست؟ آیا برای ما دیگر چیزی می‌ماند؟ امام فرمود: بخوانید: **مَا أَصَابَكُمْ مِنْ مُصِيبَةٍ فَبِمَا كَسَبَتْ أَيْدِيكُمْ**؛ هر چه به شما رسیده، از دست خودتان بوده است. من در این کار از خدا و رسول صلی الله علیه و آله و اجداد طاهریم پیروی کردم، آن‌ها بر شما خشمگین هستند. عرض کردند: چرا یابن رسول الله؟ امام فرمود: چون به دروغ ادعا کردید که شیعه علی بن ابی طالب هستید، وای بر شما! شیعه علی، ابوذر است و سلمان، مقداد است و عمار و محمد بن ابی بکر، کسانی که نافرمانی علی علیه السلام را نکردند و بر خلاف نواهی او قدمی برنداشتند. شما می‌گویید: ما شیعه علی علیه السلام هستیم، ولی بیش‌تر رفتارشان با علی علیه السلام مخالف است، در اطاعت از اوامر او کوتاهی می‌کنید، در ادای حقوق برادرانتان، سستی نشان می‌دهید، جایی که بایستی تقیه کنید نمی‌کنید و جایی که نباید بکنید می‌کنید. اگر شما می‌گفتید: ما دوستان علی هستیم و دوست‌دار دوستان او و دشمن دشمنان او، ادعای شما را ناپسند نمی‌شمردم، ولی این مقام عالی را که ادعا کردید، اگر کردار شما بر راستی گفتار شما گواه نباشد، هلاک خواهید شد، مگر آن که رحمت پروردگار شامل حالتان بشود.

گفتند: یابن رسول الله! ما از این گفته استغفار می‌نماییم و توبه می‌کنیم، همان طور که حضرتت که بر همه ما پیشوا هستید، به ما تعلیم فرمودید. ما می‌گوییم: ما دوستان شما هستیم و

دوست‌دار دوستان شما و دشمن دشمنان شما. خلیفه هشتم، حضرت امام رضا (علیه السلام) فرمود: آفرین بر شما ای برادران من و اهل دوستی من، بالا بیایید، بالا بیایید. امام آن‌ها را آن قدر بالا برد تا به خود چسبانید، سپس به دربان رو کرد و پرسید: چند بار این‌ها را بر گرداندی؟ عرض کرد شصت بار. امام فرمود: اکنون از طرف من، شصت بار پی در پی، نزدشان می‌روی و سلام مرا می‌رسانی و از وضع آن‌ها و عیالشان استفسار می‌کنی و به آن‌ها کمک می‌کنی و مورد عطایشان قرار می‌دهی، چون گناه خود را با توبه و استغفار شستند و اکنون شایسته احترامند، زیرا که ما را دوست دارند» (مجلسی، بحارالانوار، بی تا: ۶۵ / ۱۵۸).

از این اتفاق در مورد مدیریت می‌توان این برداشت را کرد که هر کسی چه مدیر باشد و چه زیر دست اگر مسئولیتی می‌گیرد باید آن را به نحو احسن انجام دهد و اگر نمی‌تواند باید آن صفت را که مثلاً کارمند فلان بخش از سازمان است را از خود جدا کند و خود را پایین تر بگیرد و گرنه باید تنبیه شود. کسانی که در این اتفاق خود را شیعه علی (علیه السلام) معرفی کردند مسئولیت بزرگی را بر دوش خود گذاشته بودند زیرا مسئولیت شیعه بودن بسیار سنگین است و باید مانند امام علی (علیه السلام) بود و مانند او زیست و مانند او مرد و کسانی که این مسئولیت را قبول کرده بودند و اما در واقعیت شیعه نبودند امام رضا (علیه السلام) دو ماه آن‌ها را تنبیه کرد. مدیر باید به گونه‌ای زیردستش را تنبیه کند که یا از مسئولیتی که گرفته است کناره‌گیری کند یا آن مسئولیت را به بهترین نحو با تمام قوا انجام دهد. نکته دوم این است که اگر زیر دست خطاکار آنچه را که مدیر گفته است را انجام دهد و به نفع سازمان و اداره باشد مدیر باید به گونه‌ای او را تشویق کند که این موارد باعث پیشرفت و گسترش سازمان می‌شود.

نکته سوم در مورد نوع تنبیه، این است که در خفا و خلوت انجام شود، مانند، امام رضا (علیه السلام) که در خلوت مأمون را موعظه می‌نمود. امام رضا (علیه السلام) هنگامی که با مأمون خلوت می‌کرد او را زیاد موعظه می‌نمود و از خدا می‌ترساند، و کارهای خلافی را که مرتکب می‌شد تقبیح می‌نمود، و مأمون در ظاهر اظهار قبول کرده و ناراحتی و سنگینی آن را پنهان می‌نمود (مجلسی، بحارالانوار، بی تا: ۴۹ / ۳۰۸). همچنان که حضرت امام حسن عسکری (علیه السلام) فرمود: «هر کس برادر (دینی) خود را پنهانی نصیحت کند، او را آراسته و اگر آشکارا نصیحتش نماید ارزش او را کاسته است» (حرانی، تحف العقول، ۱۴۰۴: ۴۸۹). بنابراین تنبیه و موعظه و نصیحت باید در خفا و پنهانی صورت گیرد که پسندیده باشد.

امام رضا (علیه السلام) به بهترین غذایی که برایش می‌آوردند، می‌نگریست و از هر خوراکی مقداری برداشته و در سینی می‌نهاد؛ سپس دستور می‌داد آن سینی غذا را برای بینوایان ببرند (قوچانی، مسند

الامام الرضا علیه السلام، بی تا: ۱/ ۲۸۸). نکته قابل استخراج از این اتفاق در مدیریت این است که مدیر باید به زیر دستان احترام بگذارد و آنها را تشویق به درست کار کردن و درست زندگی کردن کند و با عمل درست خویش این مورد را در ذهن زیر دستان تزریق کند.

۲- اخلاق کارکنان

اخلاق پسندیده نیز از مواردی است که بعد از مدیر باید در کارکنان وجود داشته باشد. اگر اخلاق کارکنان در اداره و سازمان مورد پسند مدیر و زیر دستان و ارباب رجوع نباشد به مراتب آن کارمند ضرر می‌کند و جریمه می‌شود و حتی ممکن است باعث اخراج وی شود. حضرت امام علی علیه السلام در نامه ای به مالک اشتر نوشت: «در حال کاتبانت نظر کن، و این شرایط را درباره کاتبان منظور بدار: یک) بهترین آنان را برای امور خود انتخاب کن، دو) رسیدگی و حفظ آن قسمت از مراسلات را که چاره‌جویی‌ها و امور محرمانه خود را در آنها ثبت می‌کنی به کسی اختصاص بده که جامع‌ترین همه آنان به اخلاق فاضله بوده» (نهج البلاغه، ۱۳۸۰: نامه ۵۳) در اینجا مدیر عالی و ارشد حضرت علی علیه السلام است و به کارمندش مالک اشتر نخطی که مدیر میانی است این دستور را می‌دهد که او نیز کارمندانش را که سرپرست بخش هستند بر اساس اخلاق انتخاب کند. بنابراین اخلاق کارکنان بسیار مهم است.

در حدیثی امام رضا علیه السلام می‌فرمایند: «بدترین مردمان کسی است که کمک و یاریش را دریغ نماید و به تنهایی غذا خورد و برده و زیر دستش را شلاق زند» (حرانی، تحف العقول، ۱۴۰۴: ۴۴۸). این حدیث نشان می‌دهد که کارکنان باید از کمک و یاری به دیگران و مدیر دست نکشد و همواره به فکر سازمان باشد.

الف) انتظار معقول از مدیر

کارمندان سازمان و اداره باید وظایفی که به آنها محوّل شده است را به خوبی انجام دهند و در قبال آن وظایف دستمزد و حقوق دریافت کنند. گاهی اوقات نیز این کارمندان علاوه بر حقوق و مزایای خود از مدیر انتظاراتی دارند که این انتظارات دو شرط اصلی دارد: اول اینکه این انتظارات باید در حد وظایف آن کارمند باشد یعنی بر اساس کاری که در مجموعه انجام می‌دهد انتظار مساعدت داشته باشد و دوم اینکه این انتظارات معقول باشد یعنی در حد مدیر باشد و بیش از توان مدیر از او انتظار مساعدت نداشته باشد؛ بلکه به مقداری که از طریق این سازمان و یا اداره دریافت می‌کند راضی و شکرگذار باشد.

امام رضا (علیه السلام) در این مورد فرمود: «هر که برابر نعمتی که از مخلوقی به او رسید سپاس‌گزاری نکند، قطعاً برابر نعمت‌های عظیم خداوند سپاس‌گزاری نمی‌کند» (شیخ صدوق، عیون اخبار الرضا (علیه السلام)، بی‌تا: ۲/ ۲۴).

ب) بی‌اعتنا نبودن به حقوق دیگران

بی‌اعتنایی به حقوق دیگران کاری ناپسند و زشت است و باعث بی‌احترامی، بی‌شخصیتی و ضایع کردن حقوق دیگران است و همواره مورد سرزنش پیشوایان (علیهم‌السلام) بوده است.

انسان مؤمن تمامی افراد را همانند خود بنده‌ای از بندگان خدا می‌بیند و نسبت به آنها احساس برادری، همکاری و صمیمیت می‌کند و اگر فردی به عنوان کارمند یا کارگر و یا ... تحت نظارت او قرار داشته باشد، او را امانتی الهی می‌پندارد که در رشد او شریک است، نه تنها وصول به کمال را وظیفه الهی خود می‌داند، بلکه معتقد است که نسبت به کمال رساندن دیگران هم مسئول است و در اثر خیرخواهی برای هموعان، نوعی کمال برای انسان حاصل می‌شود که در پرتو کمال‌خواهی برای خود هرگز به وجود نمی‌آید (مصباح یزدی، پیش‌نیازهای مدیریت اسلامی، ۱۳۹۱: ۲۵۳).

امام رضا (علیه السلام) در این مورد می‌فرماید: «ما خاندانی هستیم که وعده خود را، دینی بر گردن خویش می‌بینیم چنان که رسول خدا چنین کرد» (حرانی، تحف العقول، ۱۴۰۴: ۴۴۶) یعنی اگر کسی مسئولیتی را قبول می‌کند باید متعهد شود و به وعده خود عمل کند. وقت‌شناسی و حضور به موقع در محل کار، دقت در انجام صحیح امور، سرعت عمل و عدم وقت‌کشی، رعایت نوبت در هنگام مراجعه ارباب رجوع، صرف نکردن وقت اداری در امور فردی و ... از حقوق دیگران محسوب می‌شود و رعایت نکردن آنها به منزله حق الناس است و باید حق آنها ادا شود.

امام رضا (علیه السلام) فرمود: «بدانید که سپاس‌گزاری و شکرانه خداوند یکی ایمان به خداست و پس از آن پذیرش جایگاه و جانشینی اهل بیت پیامبر به عنوان جانشینان او است ولی بدانید سپاس و شکرانه الهی محبوب‌تر نزد خداوند کمک و یاری به برادران مؤمنان در امور دنیایشان می‌باشد. زیرا همین دنیا گذرگاه راهیابی به بهشت خداوندی است. بنابراین کسی که چنین کند از اشخاص ویژه نزد خداوند تبارک و تعالی خواهد بود» (شیخ صدوق، عیون اخبار الرضا (علیه السلام)، بی‌تا: ۲/ ۱۶۷).

مردی از اهالی بلخ می‌گفت: «در سفر خراسان با امام رضا (علیه السلام) همراه بودم، روزی سفره گسترده بودند و امام همه خدمت‌گزاران و غلامان حتی سیاهان را بر آن سفره نشاند تا همراه او غذا بخورند. من به امام عرض کردم: فدایتان شوم بهتر است اینان بر سفره‌ایی جداگانه بنشینند. فرمود: ساکت باش، پروردگار همه یکی است، پدر و مادر همه یکی است و پاداش هم به اعمال است»

(کلینی، کافی، ۱۳۶۹: ۸/ ۲۳۰) از این پیشامد می‌توان این نکته را استخراج کرد که بی‌اعتنایی به حقوق دیگران نوعی شرک است که انسان متوجه آن نیست زیرا همه باید با هم مساوی باشند و اعتدال و عدالت در همه باید رعایت شود و اگر حقی از کسی ضایع شود جدای از حق الناس، حق الله نیز محسوب می‌شود.

نکته مهم دیگری که رعایت آن بسیار مهم و ضروری است تعیین دستمزد و حقوق قبل از انجام کار است و اگر قبل از انجام کار حقوق مشخص نشود خود نوعی ضایع کردن حق است حتی اگر بیشتر از دستمزد به او پرداخت شود. امام رضا علیه السلام در این مورد فرمود: «بدان کسی را که بدون قرارداد و یا توافقی برای تو کاری انجام دهد. و مزدش را سه برابر مزد معمولی اش هم بدهی، باز خیال می‌کند که از مزدش کم گذاشته‌ای. ولی اگر قراردادی با او داشتی و همان مزدش را هم به او بدهی تو را سپاس می‌گویند، برای آن وفای به قرارداد و اگر به اندازه یک دانه بر آن مزد بیفزایی آن را لطفی از تو می‌داند و چنین می‌پندارد که تو بر مزد او افزوده‌ای» (کلینی، کافی، ۱۳۸۸: ۶/ ۲۹۴).

ج) عدم بدگویی و غیبت از مافوق و زیردست

بدگویی و غیبت عمل زشتی است و زیردست یا مافوق یا ارباب رجوع و یا دیگران هیچ تفاوتی ندارد و در هر حال پیامبر فرموده است: «هر کس از مرد یا زن مسلمانی غیبت کند، خداوند تا چهل شبانه روز نماز و روزه او را نپذیرد مگر این که غیبت شونده او را ببخشد» (مجلسی، بحارالانوار، بی‌تا: ۷۵/ ۲۵۸، ح ۵۳). همچنین در حدیثی دیگر فرموده اند: «غیبت کردن در (نابودی) دین مسلمان مؤثرتر از خوره در درون اوست» (کلینی، کافی، ۱۳۶۹: ۲/ ۳۵۷، ح ۱). با این اوصاف غیبت کردن امری ناپسند و بلکه حرام است. در مدیریت و دستگاه‌های اداری و سازمانی بدگویی از مافوق و یا زیردست ممکن است به گوش غیبت شونده برسد که باعث ناراحتی می‌شود و روابطی که باعث همکاری شده است را سست می‌کند و از بین می‌برد و حتی ممکن است بدتر شود و دیگران نیز شروع به غیبت و در نهایت آبروریزی و تلافی کردن شوند و در آن هنگام است که باید سازمان خاطی را سازمانی فلج در امور و مدیریت دانست. امام رضا علیه السلام در بیان زشتی غیبت دوبار به غیبت کننده لعنت می‌فرستد و می‌فرمایند: «بدانید که مؤمن برادر مؤمن محسوب می‌شود، چونان که از یک پدر و مادرند. ملعون است ملعون است کسی که برادرش را غیبت کند» (حرعاملی، وسائل الشیعه، بی‌تا: ۵۶۳/ ۸) و این حدیث نشان می‌دهد غیبت به شدت زشت و ناپسند است. و همچنین در بیان مسلمان بودن می‌فرماید: «مسلمان کسی است که مسلمانان دیگر، از دست و زبانش در سلامت و امنیت باشند» (شیخ صدوق، عیون اخبار الرضا علیه السلام، بی‌تا: ۲/ ۲۴). یعنی مسلمان واقعی کسی است که غیبت، تهمت، سخن چینی، فحش و به طور کلی گناهان زبان را آشکار نکند.

د) عدم چاپلوسی و تملق مافوق و سایرین

احترام و گذشت و با ادب بودن از فضایل اخلاقی محسوب می‌شود و در مقابل آن تملق و چاپلوسی و پاچه خواری و احترام بیش از حد از رذائل اخلاقی است که بسیار زشت در نظر دیگران و ائمه اطهار و قرآن و دین و خداست. امام رضا علیه السلام می‌فرماید: «بیش از اندازه با کسانی خودمانی شدن هیبت آدمی را از بین می‌برد» (دیلمی، اعلام الدین، ۱۳۶۶: ۳۰۷). بنابراین اگر فردی درست کار کند و درست و به موقع انجام وظیفه کند نیاز به چاپلوسی از مافوق خود و یا دیگران ندارد و تفکر در این مورد بسیار مهم است و نادانی و بی‌خردی باعث ضرر اوست. امام رضا علیه السلام فرمود: «دوست هر آدمی خرد اوست و دشمن او نادانی‌اش» (کلینی، کافی، ۱۳۶۹: ۱۱/۱، ح ۴) در این بین اگر کسی چاپلوسی مدیری نالایق را کند، در سود و ضرر آن شریک است و به خصوص اگر ضرری کند تملق دهنده نیز در ضرر آن مدیر شریک است زیرا چرب زبانی و چاپلوسی نوعی تشویق است. امام رضا علیه السلام فرمود: «هرکس به ظالم یاری رساند خود نیز ظالم است» (شیخ صدوق، عیون اخبار الرضا علیه السلام، بی‌تا: ۲۳۵/۱).

همچنین، کسی که چاپلوسی‌اش را می‌کنند نیز باید به کسی که چاپلوسی می‌کند تذکر دهد که این کار را نکند. امام رضا علیه السلام در این مورد فرمود: «اگر عده‌ای برای تعظیم شخصی به دنبال او باشند، برای او آزمون سختی است و برای آنان ذلت» (طبری، حکمت‌های رضوی، ۱۳۹۳: ۲۷۳). بنابراین هم دو طرف چاپلوسی یعنی زیردست و بالاست در حال ضرر هستند.

ه) تلاش گفتاری و عملی در جهت بهبود خدمت‌رسانی سازمان

مدیران عالی و یا میانی و یا خط مقدم هر کدام به نوعی زیر دستانی دارند و که هر کدام از آن زیر دست‌ها خودشان سازمان و یا مجموعه‌ای را اداره می‌کنند. از این رو تمامی این سازمان‌ها و مجموعه‌ها به یکدیگر متصل اند و هر کدام ضرری یا سودی کند خود به خود به دیگری هم ضرر یا سودش را می‌رساند. بدین جهت باید در مسیر بهبود و کیفیت سازمان خود سعی و تلاش کنند تا ضرری به مجموعه نرسد. مدیران ارشد یا عالی باید به مدیران میانی و مدیران میانی باید به مدیران خط مقدم و مدیران خط مقدم باید به سرپرست‌ها مشاوره دهند و دائم در ارتباط باشند که کیفیت سازمان هر روز بهتر از روز قبل شود و خدمت‌رسانی به جامعه روز افزون شود. اگر تلاشی در این مسیر نشود مدیران هر بخش چه ارشد باشد و چه میانی و چه سرپرست باید دائم مورد سرزنش مافوق و رده بالاتر خود قرار بگیرد که این مورد اصلاً به سود هیچ گروهی نیست. پس در جهت بهبود روابط میان سازمانی ارائه راهکار، پیشنهاد، گفت‌وگو، مشورت، تلاش عملی و گفتاری بسیار

لازم است. همان طور که گفته شد امام رضا علیه السلام فرمود: «تدبیر و برنامه ریزی قبل از عمل، انسان را از پشیمانی نجات می دهد» (شیخ صدوق، عیون اخبار الرضا علیه السلام، بی تا: ۲/ ۱۳۵) همچنین در سخنی دیگر فرمود: «آنکه خواهان موفقیت باشد ولی تلاش و کوشش نکند خود را مسخره کرده است» (کراجکی، کنز الفوائد، بی تا: ۱۵۲) پس می توان نتیجه گرفت برای خدمت رسانی بهتر و بهبود بخشیدن به سازمان در جهت اهداف و راهبردها باید: اولاً تدبیر کرد، ثانیاً برنامه ریزی کرد و ثالثاً تلاش و کوشش نمود تا در نهایت به موفقیت سازمان و مجموعه تشکیلاتی برسد.

نتیجه

رهنمودهای امام رضا علیه السلام نقش بسیار پررنگی در جهت مدیریت اخلاقی داشته است. مدیریت اسلامی در سازمان و مجموعه بین کارمندان و ارباب رجوع و مدیران بر اساس اخلاق و معنویت و توحید و اسلام می تواند باعث پیشرفت زود هنگام در سازمان و اداره شود که از جمله مهمترین نتایج عبارت اند از:

- ۱- شرایط مدیریت با اخلاق بودن، علم داشتن، تفکر، خیرخواهی، محبت، خداترسی، سکوت در مواقع ضروری حلم و بردباری است؛ همچنین مدیر وظیفه شناس باشد، کار درست را در هر شرایطی انجام دهد، از سرمایه درست استفاده کند و مشکلات دیگران را برطرف کند.
- ۲- مدیر در برخورد با ارباب رجوع باید خنده رو، خوش اخلاق، با محبت و با ادب باشد.
- ۳- سوءاستفاده از بیت المال حرام است و هرکسی باید به اندازه زحمتش حقوق بگیرد.
- ۴- مدیر باید براساس حقوق خود کار کند و دلسوز ارباب رجوع و امور مربوط به سازمان باشد همچنین نظم و برنامه ریزی در امور را فراموش نکند.
- ۵- محل کار مدیر باید ساده و بی آرایش باشد و دغدغه مدیر فقط مردم و ارباب رجوع و زیردستان باشد نه زیبا کردن محیط کار.
- ۶- نحوه رفتار مدیر باید همان گونه باشد که دوست دارد با او رفتار کنند، همچنین متواضع و فروتن و شکرگذار خداوند و مردم باشد.
- ۷- مدیر باید به گونه ای زیردستش را تنبیه کند که یا از مسئولیتی که گرفته است کناره گیری کند یا آن مسئولیت را به بهترین نحو با تمام قوا انجام دهد؛ و در صورتی که زیر دست درست کار کند باید تشویق شود.

- ۸ - پند و نصیحت و تنبیه باید در خفا و خلوت بین مدیر و زیر دست انجام شود و همچنین اخلاق نیکو در کارمندان بسیار مهم است.

- ۹- کارمندان باید در حد زحمتهایشان از مدیر انتظار مساعدت و همکاری داشته باشند.
- ۱۰- بی‌اعتنایی به حقوق دیگران و ضایع کردن حق دیگران ناپسند است و حق الناس محسوب می‌شود و برعکس رفع گرفتاری دیگران کاری محبوب در نزد خداوند است.
- ۱۱- مدیران و کارمندان قبل از ارائه کار به پیمانکار و کارگر باید حقوق و دستمزد را تعیین کنند.
- ۱۲- غیبت و بدگویی و تملق و چاپلوسی از رذائل اخلاقی است و بین مدیر و کارمند به علت روابط سازمانی نباید وجود داشته باشد.
- ۱۳- تدبیر، برنامه ریزی و تلاش و کوشش می‌تواند در سازمان باعث موفقیت شود.

فهرست منابع

۱. ابن بابویه، محمد بن علی (شیخ صدوق)، عیون اخبار الرضا علیه السلام، تهران: جهان، بی تا.
۲. اکبری، محمود، احکام حق الناس، قم: فقیان، چاپ سوم، ۱۳۸۹ ش.
۳. پورعزت، علی اصغر، مدیریت اسلامی در پرتو نهج البلاغه (اصول و جلوه ها)، تهران: انتشارات بنیاد نهج البلاغه، ۱۳۹۳ ش.
۴. حرانی، حسن بن علی بن شعبه، تحف العقول، قم: انتشارات اسلامی، ۱۴۰۴ ق.
۵. حرعاملی، محمدحسن، وسائل الشیعه، قم: موسسه آل البيت علیهم السلام لاحیاء التراث، بی تا.
۶. دیلمی، حسن بن محمد، اعلام الدین، قم: موسسه آل بیت علیهم السلام لاحیاء التراث، ۱۳۶۶ ش.
۷. رضوی، مرتضی، اسلام و مبانی مدیریت، تهران: مولف، ۱۳۹۶ ش.
۸. شریفی، احمدحسین، آیین زندگی، قم: دفتر نشر معارف، چاپ پنجاه و نهم، ۱۳۸۹ ش.
۹. طبرسی، ابوعلی، مشکاه الانوار، نجف: مکتبه الحیدریه، بی تا.
۱۰. طبسی، محمدجواد، عباس پورعبادی، حکمت های رضوی، قم: معروف، ۱۳۹۳ ش.
۱۱. عطاردی قوچانی، عزیزالله، مسند الامام الرضا علیه السلام، بیروت: دارالصفوه، بی تا.
۱۲. کراجکی، محمد بن علی، کنز الفوائد، قم: دار الذخائر، بی تا.
۱۳. کشی، محمدبن عمر، رجال کشی، مشهد: دانشگاه مشهد، ۱۳۴۸ ش.
۱۴. کلینی، محمدبن یعقوب، اصول کافی، تهران: کتابفروشی علمیه اسلامی، ۱۳۶۹ ش.
۱۵. کلینی، محمدبن یعقوب، فروع کافی، قم: قدس، ۱۳۸۸ ش.
۱۶. مجلسی، محمدباقر، بحارالانوار، تهران: انتشارات اسلامی، بی تا.
۱۷. محمدی ری شهری، محمد، میزان الحکمه، قم: سازمان چاپ و نشر دارالحديث، چاپ هفتم، ۱۳۸۶ ش.
۱۸. مصباح یزدی، محمدتقی، پیش نیازهای مدیریت اسلامی، قم: انتشارات مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (قدس سره)، ۱۳۹۱ ش.
۱۹. مؤمنی، مصطفی، سیصد نکته در مدیریت اسلامی، برگرفته از تفسیر نور، محسن قرائتی، تهران: مرکز فرهنگی درس هایی از قرآن، ۱۳۸۸ ش.
۲۰. نبوی، محمد حسن، مدیریت اسلامی، قم: بوستان کتاب، ۱۳۹۵ ش.
۲۱. شریف الرضی، محمد بن حسین، نهج البلاغه، ترجمه علامه جعفری، مشهد: آستان قدس رضوی، بنیاد پژوهش های اسلامی، ۱۳۸۰ ش.
۲۲. پاینده، ابوالقاسم، نهج الفصاحه، کلمات قصار پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله، قم: انصاریان، ۱۳۸۳ ش.