

حسن خلق، لازمه نهضت خدمت‌رسانی

اصولاً توفیق و سعادت هر نهاد اجتماعی از خانواده گرفته تا بالاترین نهاد یعنی حکومت، در گرو حسن خلق افراد آن نهاد با یکدیگر به ویژه مسوول آن نهاد با زیردستان است. از این روی بخش مهمی از دستورات اسلام، توصیه‌های اخلاقی است.

نهادینه شدن اخلاق اسلامی در خانواده و اداره، شیرینی توأم با رضایت شغلی و شکوفایی را در پی دارد و از سوی دیگر رضایت مردم، شکوفایی و حسن انجام وظیفه، موفقیت و خوشبختی را به ارمغان می‌آورد و در نتیجه رضایت خداوند متعال و رحمت و برکت او را جلب می‌کند.

بنابراین، اخلاق اداری زمانی مطلوب می‌شود که کارکنان نظام اداری از منظر درست به مردم نگاه کنند و خود را کارگزار و خادم مردم ببینند. امیرمؤمنان حضرت علی (ع) به کارگزاران خود توصیه می‌فرماید که: «نسبت به مردم انصاف داشته باش و در برآوردن حاجت‌های مردم شکیا باش»^۱ و نیز به مالک اشتر می‌نویسند: «دلت را از رحمت، محبت و نرمش با مردم لبریز کن. مبدا جوانان درنده‌ای شکارشان را غنیمت شماری. زیرا آنان دو دسته‌اند یا در دین با تو برادرند و یا در آفرینش با تو برابر»^۲.

اگر پاسخ دادن به ارباب رجوع به ویژه آن گاه که ارباب رجوع به هر دلیلی ناراحت و عصبانی است، یک وظیفه الهی تلقی شود؛ کارمند صالح، کریمانه و با خونسردی و بردباری گره از کار او باز می‌کند و آرامش را به او و جامعه باز می‌گرداند و می‌داند که به فرمایش امام علی علیه السلام «نیازمند، فرستاده خداست و گره از کار او باز کردن به مثابه عطای به خداست»^۳.

کارمند صالح در این لحظه باید به خود یادآوری کند که: «شما خزانه‌دار رعیت، وکیل و خادم ملت هستید. این مسوولیت از آن مردم است که به شما امانت داده‌اند تا کارشان را انجام دهید و از این گذر امرار معاش حلال داشته باشید، مردم، ولی نعمت شما هستند که اگر کارشان را حل و فصل نکنید درآمدتان نیز حلال نخواهد بود.»^۴ و به فرموده امیرمؤمنان «اکنون تو بالا دست مردمی و آن کس که به تو مسوولیت داده فرادست توست و خدا مافوق او و اینک او اداره امور مردم را به تو واگذارده و تو را به وسیله آنان به امتحان گذاشته است.»^۵

۱. نامه ۵۳ نهج البلاغه

۲. همان

۳. حکمت ۲۹۶ نهج البلاغه

۴. بی‌فالتی از بیانات حضرت امام خمینی (ره) به مسئولان دولتی

۵. نامه ۵۳ نهج البلاغه

اصالت ارباب رجوع

امیرمؤمنان علی علیه السلام در بخشی از نامه خود به مالک اشتر نخعی می نویسد: «و همانا این توده مردم و امت است که تکیه گاه بلند دین و جمعیت انبوه مسلمانان در برابر تهدیدهای دشمنانند پس باید از آنان پشتیبانی کنی و در خدمت آنان باشی و همواره بدان ها گرایش داشته باشی».^۱

بنابراین در رأس مناسبات اجتماعی و رفتارهای سازمانی، همواره باید پاس داشت حقوق مردم و تکریم آنان یک اصل تلقی شود و با تهدیدکنندگان آن قاطعانه برخورد شود. این وظیفه در مرحله نخست شامل حال همه کارکنان و در مرحله دوم متوجه مدیران و ناظران است. این اصل هنگامی در نظام اداری حاکم می شود که فرهنگ سازمانی بر پایه اخلاق کریمانه و ارزش های اسلامی شکل گیرد. هم چنان که امیرمؤمنان حضرت علی (ع) خطاب به جابر ابن عبدالله انصاری می فرماید: «ای جابر! اگر خدا بخواهد نعمت هایش را بر کسی زیاد کند، نیاز مردم را به او بسیار خواهد کرد».^۲ یکی از بزرگ ترین نعمت های خدا بر کارکنان دولت، نیاز ارباب رجوع به کار آنان است. حضرت امیرمؤمنان در جای دیگری می فرمایند: «آن کس که وظیفه خود را در برابر این نعمتها انجام بدهد، به دوام و بقاء نعمت خویش کمک کرده است و آن کس که چنین نکند، نعمت ها را در معرض زوال و فنا قرار داده است».^۳

صبر و حوصله در خدمت

روایتی از پیامبر اکرم (ص) نقل شده که می فرمایند: «سه چیز است که اگر کسی نداشته باشد نه از من است نه از خداوند متعال. عرض شد یا رسول الله آن سه چیز کدامند: فرمودند: بردباری که به وسیله آن جهالت نادان رفع شود، اخلاق خوش که با مردم مدارا کند و تقوا و پارسایی که او را از نافرمانی خدا باز بدارد».^۴

یک نظام اداری ارزشمند، نظامی است که بردباری و صبر بر اعمال و رفتار کارگزاران و کارکنانش حاکم باشد. هر کس در هر مرتبه از نظام اداری باید در تمام امور بردبار و صبور باشد و در مقابل انتظارات و نیازهای مردم با حوصله و بردبار رفتار کند.

۱. نامه ۵۳ نهج البلاغه

۲. حکمت ۳۷۲ نهج البلاغه

۳. خطبه ۱۱۳ نهج البلاغه

۴. تحف العقول عن آل الرسول ص ۳۱۵

بر آوردن نیازها و رفع گرفتاری مردم و پاسخ مثبت به ارباب رجوع نیازمند تلاش و کار است که گاهی آن کار با دشواری هایی همراه است. کارمند صالح با بردباری و حوصله، سختی و ناملایمات را به جان می خرد تا نیاز ارباب رجوع را بر آورده کند و حتی در مقابل کم حوصلگی و بی مهری ارباب رجوع، بردباری به خرج می دهد و با آرامش و اخلاق کریمانه وی را راهنمایی می کند. کارمند صالح و صبور گاهی بر خود فرض می داند که برخیزد و کارهای مراجعه کننده ناتوان یا ضعیف را پیگیری و به سامان برساند. در این صورت زنان، سال خورده گان و بیماران احساس آرامش و امنیت خواهند داشت و هیچ فضیلتی از این بالاتر نیست.

نهادینه شدن صبر و حوصله در میان کارمندان، کارها را آسان تر و تحمل ارباب رجوع را نیز افزایش می دهد و در نتیجه ارباب رجوع، احساس کرامت می کند.

روایتی از وجود مقدس امیرمؤمنان علی علیه السلام نقل شده که می فرمایند: «أَلْجَلِمُ حِجَابٌ مِنَ الْآفَاتِ»^۱ «حلم و بردباری مانع آفات و مضرات است.»^۲ بردباری جلوی آفت ها و ضرر را می گیرد. انسان که حلیم نباشد ممکن است دچار ده ها رقم آفت و ضرر شود. آدم بی حوصله، زود عصبانی، پرخاشگر و اهانت پیشه می شود و به خود و دیگران ضربه می زند. البته قبل از ضرر زدن به دیگران به خود ضرر می زند. بی حوصلگی موجب کم طاقتی و کم ظرفیتی می شود. کینه توزی، انتقام جویی و کارشکنی نیز از دیگر پیامدهای بی حوصلگی است. پیامبر گرامی اسلام حضرت محمد مصطفی (ص) به امیرمؤمنان علی علیه السلام می فرمایند: «آیا دوست دارید فردی را که در اخلاق، بیشتر به من شباهت دارد معرفی کنم؟ امیرمؤمنان عرضه می دارند بلی یا رسول الله! آن حضرت می فرماید: «آن که اخلاقش بهتر و حلمش از همه بالاتر باشد و کسی که با بستگان با نیکی و با مردم با انصاف برخورد کند».

حال چه کنیم تا حلیم و بردبار باشیم و زود از کوره در نرویم. امیرمؤمنان می فرمایند: «إِنْ لَمْ تَكُنْ حَلِيمًا فَتَحْلَمْ»^۳ «اگر ذاتاً آدم صبوری نیستی با تکلف و سختی از خود حلم نشان بده، تمرین حلم کن.» بالاخره هر کاری نیاز به تمرین دارد. باید آن قدر بردباری را تمرین کنیم تا کم کم این صفت در ما ایجاد و ملکه شود. البته همیشه قدم اول مشکل است. البته هر کاری همین طور است. مثلاً یک وزنه بردار که در حرکت یک ضرب فلان مقدار وزن را بلند می کند در حرکت دو ضرب وزنه بیشتری را بالا می برد. مطمئناً این وزنه بردار بدون تمرین به اینجا نرسیده است. با وزنه های کوچک شروع کرده. مرتب تمرین کرده و حالا با یک «یا علی» وزنه

۱. غرر الحکم و درر الحکم ص ۶۴

۲. بحار الانوار ج ۲۸ باب ۹۳

سنگین را بلند می‌کند. صفات روحی هم همین طور است. اگر یک صفت نامناسب در وجود انسان باشد؛ از اول با سختی باید تمرین کند تا روحیه و صفت منفی را از بین ببرد و صفات پسندیده را با تمرین جایگزین کند و این با تمرین ممکن است.

اخلاص در خدمت

گفتیم که اگر انسان مسئولیت و اشتغال خود را امانت الهی و فرصت خدمت بداند همواره خود را در محضر خدا می‌بیند و برای رضای او قدم و قلم می‌زند و انجام وظیفه را عبادت تلقی می‌کند و از هیچ کوششی دریغ نمی‌کند. این همان اخلاص در خدمت است.

بر اساس آموزه‌های دین، کار، هر چند ناچیز و کوچک اگر با خلوص نیت همراه باشد به قدری ارزش می‌یابد که هیچ چیز در ارزش با آن برابری نخواهد کرد.

امیرمومنان حضرت علی (ع) در حال نماز، انگشت خود را با اخلاص تمام به فقیر بخشید. این اخلاص، اتفاق را به قدری اهمیت داد که آیه‌ای در شأن حضرت نازل شد که: «همانا ولی شما، خدا و پیامبر و کسانی هستند که ایمان آورده‌اند و نماز بر پا می‌دارند و در حال رکوع زکات می‌دهند.»^۱ در اثر اخلاص یک انگشت کم بهاء، پر ارزش می‌شود.

یا یک ضربت شمشیر خالصانه امام علی (ع) از عبادت جن و انس سنگین تر می‌شود. چنانچه پیامبر گرامی اسلام در مورد حضرت علی فرمودند: «ضربة علی يوم خندق افضل من عبادة ثقلین»^۲ «ارزش ضربت علی (ع) در جنگ خندق از عبادت جن و انس بالاتر است».

همان گونه که اخلاص به کار ارزش می‌دهد و کار را بالا می‌برد. ریا و تظاهر نیز کار را از ارزش می‌اندازد هرچند کار بزرگ و طاقت فرسا باشد. چه بسا کار خوب و از نظر مادی و تأثیرگذاری بسیار بزرگ و وسیع است اما چون خلوص در آن نیست؛ نزد خداوند متعال بی‌ارزش می‌شود. در روایات وارد شده که روز قیامت شخصی که عمرش را وقف خدمت به مردم کرده و با زبان، پول، قدم و قلم شبانه روز برای مردم کار کرده در محضر عدل الهی حاضر می‌کنند و از او سوال می‌کنند چه کاره‌ای؟ عرض می‌کند خدمتگزار خدا بودم. خدمتگزار خلق خدا بودم. اصلاً زندگیم را صرف مردم کردم. ندا می‌رسد که درست که چنین کردی اما

۱ سوره مائده آیه ۵۵

۲ فروع الغری ص ۱۶۰

کارهایت برای خدا نبود. بلکه برای کسب شهرت و موقعیت اجتماعی بود و عملت ریا داشت و مقبول درگاه حضرت احدیت واقع نشده است.

نزد همه فقها و متکلمین مسلم است که ریا و تظاهر در عمل عبادی مثل نماز و روزه، عبادت را باطل می‌کند. و اگر در سایر اعمال، ریا و تظاهر باشد؛ آن عمل، پوچ و بی‌ارزش می‌شود. قرآن کریم اهمیت زیادی به اخلاص داده و می‌فرماید: «وَمَا أُمِرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ»^۱ مردم امر نشدند مگر این که خدا را با خلوص کامل پرستش کنند. یا فرمود: «فَمَنْ كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلْيَعْمَلْ صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَةِ رَبِّهِ أَحَدًا»^۲ «هر کس که به لقاء پروردگارش امید دارد باید به کار شایسته پردازد، عمل صالح انجام دهد و هیچ کس را در این عمل شریک نسازد». چرا که رنگ خلوص، رنگ بسیار زیبایی است: «صَبْغَهُ اللَّهُ وَ مَنْ أَحْسَنَ مِنْ اللَّهِ صَبْغَهُ»^۳ انسان می‌تواند به همه کارهایش رنگ اخلاص و عبادت بدهد حتی خوردن و خوابیدنش را عبادت کند و همین کاری که در نظام اداری انجام می‌دهد؛ برایش عبادت محسوب شود.

بنابراین اگر کسی بخواهد به لقاء پروردگار برسد باید به مقام اخلاص برسد و در هر کاری فقط خدا را در نظر بگیرد. در اجتماع نیز همین طور است. هیچ کس، انسان ریاکار را دوست ندارد. انسان ظاهر ساز می‌کوشد که خودش را بالا ببرد اما هم در میان مردم منفور می‌شود و هم از نظر خدا می‌افتد.

توکل در خدمت

توکل یعنی سپردن نتیجه کار به خدا، با این توضیح که خود و دیگران را وسیله و فقط خدا را مؤثر بدانیم و با یاد و واگذاری امور به او کار و تلاش کنیم. برخی تصور می‌کنند که توکل یعنی گوشه نشستن و دست به دعا بلند کردن در حالی که این عمل تبلی و کاهلی است نه توکل.

کارمند صالح و با اخلاق پسندیده همواره به امید خدا تلاش می‌کند و موفقیت خود را از جانب خدا می‌داند و برای کسب توفیق بیشتر و خشنودی خدا سخت کوش است.

در بسیاری از آیات و روایات، توکل، از فضایل مهم اخلاقی شمرده شده که انسان بدون آن نمی‌تواند به قرب الهی برسد. خداوند متعال در آیات متعدد قرآن کریم به این اصل اشاره می‌کند. خداوند متعال در ضمن بیان سرگذشت قوم نوح، عاد و ثمود از زبان پیامبرانشان می‌فرماید: «وَمَا لَنَا إِلَّا تَوَكَّلَ عَلَى اللَّهِ وَقَدْ هَدَيْنَا سَبِيلًا وَلِنُصَبِّرَنَّ عَلَى مَا آذَيْنَا وَمَا أَذَيْنَا اللَّهُ فَلَيتَوَكَّلِ الْمُتَوَكِّلُونَ»^۴ چرا ما بر خدا توکل نکنیم در حالی که خدا

۱ سوره بقره آیه ۲۰۵

۲ سوره بقره آیه ۱۷۸

۳ سوره ابراهیم آیه ۱۲

راه‌های سعادت را به ما رهنمون شده و ما به طور مسلم در برابر آزار و اذیت‌های شما صبر خواهیم کرد و توکل کنندگان فقط باید بر خداوند متعال توکل کنند.» و در جای دیگر به ثمره توکل اشاره می‌کند و می‌فرماید: «... وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا»^۱ «کسی که بر خدا توکل کند خداوند متعال امر او را کفایت می‌کند.»

از آیات قرآن کریم به خوبی استفاده می‌شود که توکل بر خداوند متعال و توسل به مقربان در گاه الهی در برابر انبوه مشکلات طاقت‌فرسا کلید موفقیت است.

تاریخ انبیاء عظام، پر است از مصادیق غلبه بر مشکلات با توکل به خدا و در واقع توکل همواره به پیامبران قدرت می‌بخشید، توکل بر خدا، عظمت قدرت خدا را یادآوری می‌کند و انسان را به این باور می‌رساند که همه ادعاها و قدرت‌ها در برابر قدرت مطلق خدا هیچ است و باید در تمام امور دل را به او سپرد و فقط برای خشنودی او گام برداشت.

اهمیت توکل در جایی نمود پیدا می‌کند که در کارهای اداری یا فردی به مشکل یا مساله‌ی سنگینی دچار شویم در این صورت توکل به خدا بسیار کارساز است. در روایات اسلامی، اهمیت فوق‌العاده‌ای به این ارزش اخلاقی داده شده است. پیامبر بزرگوار اسلام می‌فرماید: «کسی که دوست دارد با تقواترین مردم باشد بر خدا توکل کند.»^۲ توکل به خدا برای انسان قدرت می‌آورد. در حدیثی دیگر از امیرمؤمنان علی علیه‌السلام روایت شده که: «کسی که بر خدا توکل کند و امور خود را به خداوند متعال واگذار کند؛ مشکلات در برابر او خاضع می‌شود و اسباب برای او سهل و آسان می‌شود.»^۳

رعایت تقوا

تقوا به قدری ارزش دارد که خداوند متعال آن را معیار کرامت انسان یاد کرده و می‌فرماید: «إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاهُمْ»^۴ «همانا گرامی‌ترین شما نزد خداوند متعال با تقواترین شماست.»

تقوا، سرسلسله فضایل انسانی و اخلاق شمرده شده است. مولای متقیان علی علیه‌السلام می‌فرماید: «التَّقَى رَئِيسُ الْأَخْلَاقِ»^۱ و نیز پیامبر گرامی اسلام تقوا را «رزق و روزی» می‌داند و می‌فرماید: «مَنْ رَزَقَ فَقَدْ رَزَقَ خَيْرَ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ»^۲ «هر که از روزی تقوا بهره‌مند گردد خبر دنیا و آخرت نصیبش گشته است.»

۱. سوره طلاق آیه ۳

۲. ارشاد القلوب إلى الصواب ج ۱ ص ۱۲۰

۳. غرر الحکم و غرر الکلم ص ۱۹۷

۴. سوره حجرات آیه ۱۳

انضباط کاری

انضباط کاری یکی از مهم‌ترین اصول و آداب اخلاق اداری است که نظم، ترتیب و پرهیز از هر گونه سستی و بی‌سامانی در کار را به همراه دارد. تواناترین افراد بدون توجه به اصل انضباط کاری معمولاً موفق نخواهند شد. امیرمومنان امام علی علیه‌السلام در یکی از سخنان گوهربارشان می‌فرمایند: «وَلَا تُؤَخِّرْ عَمَلَ يَوْمٍ إِلَى غَدٍ وَأَمِضْ لِكُلِّ يَوْمٍ عَمَلَهُ» «کار امروز را به فردا میفکن و کار هر روز را در همان روز انجام ده»^۱. اصولاً آفرینش بر اساس نظم و انضباط استوار است و در دستگاه خلقت، هر پدیده، مکان و مأموریت خود را دارد. خداوند متعالی در این مورد می‌فرماید: «إِنَّا كُلُّ شَيْءٍ خَلَقْنَاهُ بِقَدَرٍ» «ما هر چیز را به اندازه و روی حساب آفریدیم»^۲. حکمت خداوند در هر چیزی تجلی یافته و موجودات عالم نیز روی حساب و نظم دقیق و بر اساس هدف معینی قدم به عرصه هستی نهاده است. خداوند حکیم که نظم را در دستگاه پهناور و عظیم خلقت قرار داده؛ همین نظم را در زندگی و روابط اجتماعی انسان هم توصیه کرده و می‌پسندد. بنابراین شایسته است که انسان در زندگی فردی و اجتماعی خود نظم و ترتیب و تدبیر در امور را مراعات کند چرا که به یافته روانشناسان، نظم و ترتیب جزء احتیاجات اساسی روان انسان محسوب می‌شود و نیز اقتضای طبیعت انسان چه در زندگی فردی و خانوادگی و چه اجتماعی، حاکمیت نظم، ترتیب و قانون‌مندی است و انسان سالم دوست دارد تا زندگی را تحت نظم و قاعده مشخصی درآورد و منظم زندگی کند.

بنابراین اسلام به عنوان دین جهانی و کامل که همه احتیاجات انسان را مورد توجه قرار داده؛ به نظم و انضباط در زندگی اهمیت فراوان می‌دهد و به همه مسلمانان سفارش می‌کند تا تمام کارهایشان را طبق قانون به صورت منظم انجام دهند و از بی‌نظمی و بی‌برنامگی پرهیز کنند تا به سعادت دست یابند.

بخش عظیمی از دستورات دین در جهت نظم بخشیدن به اندیشه و اعمال انسان است. احکام اسلام از جمله واجبات، مستحبات، محرمات، مکروهات و امور مباح نیز در جهت برنامه‌ریزی دقیق و منظم وضع شده تا در این رهگذر مسلمانان با نظم شایسته و وحدت رویه، راه سعادت را بیمایند.

۱. تصنیف غررالحکم و غررالکلم ص ۵۷

۲. سوره قمر آیه ۴۹

می توان گفت امروزه نظم و نظام، جزء لاینفک زندگی بشر شده و مورد پسند عقل و دین است طوری که بشر در دنیای مدرن امروز نیز به دنبال ایجاد نظم سیستمی است از این رو، دست به اختراع امکانات و تجهیزات جدید مانند رایانه و... زده است.

دستورات دین مبین اسلام درباره نظم را می توان در دو بخش خلاصه کرد: یک، نظم در تکوین که خداوند متعال، آن را در قرآن کریم توصیف می کند و به انسان سفارش می فرماید تا در این باره بیاندیشند.

خدای سبحان، گاهی فرود آمدن باران و رویش گیاهان را یادآوری می کند، گاهی از عظمت آسمان و کوه ها و دریاها سخن می گوید و در بخشی از آیات قرآن کریم به شگفتی های آفرینش از جمله خلقت انسان اشاره می کند و... که می خواهد انسان را به تفکر در نظم شگفت آور آفرینش و حکمت خالق بی همتا وادارد.

دومین بخش از نظم، نظم در تشريع است که همه آیاتی که در مورد قوانین الهی و مقررات دینی نازل شده برقرار کننده نظم و برنامه در زندگی فردی و اجتماعی انسان است و با همه اینها می خواهد یک نظم و انضباط دقیقی در میان پیروان دین مبین اسلام حاکم شود.

پیشوایان معصوم علیهم السلام نیز همواره مسلمانان را به نظم و انضباط کاری توصیه کرده اند. امیرمومنان حضرت علی علیه السلام که بارها نتایج زیان بار بی نظمی و تشتت را در فکر و عمل مردم دیده بودند بر این اساس در بستر شهادت، مسلمانان و به ویژه فرزندان شان را به رعایت تقوای الهی و نظم در کارها سفارش می فرمایند و جالب آن که نظم در کنار تقوا قرار گرفته و همسنگ تقوا قلمداد شده است.

حضرت امام (ره) نیز به نظم فکری معتقد بودند و در این باره می فرمودند: «اگر در زندگیمان، در رفتار و حرکاتمان، نظم داشته باشیم؛ فرمان بهتر نظم می گیرد. وقتی فکر نظم گرفت یقیناً آن نظم فکری الهی و مورد توجه خداوند متعال قرار خواهد گرفت». ایشان در زندگی پر فراز و نشیستان چنان نظمی داشتند که بر اساس نقل همراهان، انسان می توانست طبق برنامه ایشان، ساعت خود را تنظیم کند. اطرفیان امام در نجف اشرف از روی کارها، استراحت و بیداری و نشست و برخاست ایشان در می یافتند که چه ساعت از شبانه روز است.

عوامل بی نظمی

چرا نظم و انضباط با این که مورد سفارش آیات، روایات و موافق عقل است؛ از آن غافل یا بدان کم توجه ایم. بررسی ها، عوامل متعددی را در بی نظمی انسان اثر گزار می داند که به برخی از آنها اشاره می کنیم:

عوامل زیستی

محیط نامناسب و جو ناسالم، زمینه را برای بی‌نظمی فراهم می‌کند. کمبود امکانات بهداشتی، نامناسب بودن زمان برای انجام دادن کار می‌تواند بی‌نظمی و ناسامانی را به همراه داشته باشد.

عوامل روانی

اصولاً عقل سالم در بدن سالم است. افرادی که خسته، افسرده و بیمار هستند از شرایط لازم برای رعایت نظم و مقررات بی‌بهره یا کم‌بهره‌اند.

عوامل عاطفی

یکی دیگر از اسباب بی‌نظمی را می‌توانیم در عواطف و احساسات انسانها جستجو کنیم برانگیخته شدن احساسات و عواطف شدید مثل خوشحالی زیاد، خشم و ناراحتی زیاد باعث به وجود آمدن بی‌نظمی می‌شود. مثلاً انسان خشمگین برای اینکه آرامش درونی و تسکین پیدا کند به کارهایی دست می‌زند که واکنش ناراحتی روحی در حقیقت بی‌نظمی او از همین جا سرچشمه می‌گیرد.

عوامل اجتماعی

عوامل اجتماعی ریشه برخی از بی‌نظمی‌هاست. معاشرت با افراد بی‌نظم، تأثیر پذیری از آنها سبب بی‌نظمی در زندگی می‌شود. بی‌نظمی در خانه، محل کار، کوتاهی در رعایت قوانین اجتماعی از جمله رفتارهای ناشایستی است که در معاشرت با افراد بی‌نظم حاصل می‌شود. اجتماع نامنظم یا جامعه بی‌نظم نیز در بی‌نظمی افراد تأثیر گذار است.

عوامل تربیتی

تربیت صحیح و آموزش نظم و انضباط به فرزندان در کودکی نقش بسیار بزرگی در منضبط شدن آنها دارد. از این رو باید ریشه برخی از بی‌نظمی‌ها را در عوامل تربیتی پیدا کرد.

عوامل فرهنگی

نبود رشد فرهنگی یکی دیگر از عوامل بی‌نظمی است. هنگامی که رعایت نظم و مقررات قوانین در جامعه به یک فرهنگ تبدیل شود و نسبت به آن احساس نیاز اجتماعی صورت گیرد، کمتر کسی حاضر به نقض قوانین و ضوابط می‌شود به همان اندازه که نظم انسان را در رسیدن به کمال یاری می‌کند بی‌نظمی مایه عقب ماندن و ناکامی می‌شود و نشاط را از او می‌گیرد.

پیامدهای بی‌انضباطی

بی‌انضباطی و بی‌نظمی، فرصت‌های طلایی عمر را تلف می‌کند. معمولاً انسان بی‌نظم در بهره‌جستن از فرصت‌ها و موقعیت‌ها ناکام می‌ماند. درست، همان اندازه که نظم مایه استحکام و احتیاط در عمل است بی‌نظمی مایه سستی و کوتاهی است.

به تأخیر انداختن کارها یا به قول معروف «امروز و فردا کردن» از دیگر پیامدهای زیانبار بی‌انضباطی است. هر کار در گرو زمان خویش است و وقتی فرصت آن کار از دست رفت، انجام دادن آن کار نیز بی‌ارزش می‌شود و دردی را از کسی دوا نمی‌کند. در کارهای اداری و اجتماعی این اهمیت ویژه‌ای دارد چرا که به تضييع بیت المال و حق الناس منجر می‌شود. توصیه حضرت امیر مومنان علی علیه السلام که می‌فرماید: «کار امروز را به فردا می‌فکن و کار هر روز را در همان روز انجام ده» گویای درجه اهمیت نظم است. موکول کردن کار امروز به فردا یا این هفته به هفته آینده و یا این ماه به ماه بعدی و... عین خیانت به ملت و دولت است که انسان روز قیامت به هیچ وجه نمی‌تواند پاسخ‌گوی آن باشد.

امیر مومنان در یکی دیگر از نامه‌هایشان می‌فرماید: «باقی مانده عمرت را دریاب و امروز و فردا نکن. کسانی که پیش از تو می‌زیستند با آرزوها و امروز و فردا کردن کارها را به تأخیر انداختند تا به هلاکت رسیدند. و سرانجام در حال غفلت مرگ ناگهانی آنها را گرفت». در روایت دیگر، حضرت امام محمد باقر علیه السلام می‌فرماید: «ایاک والتسویف فانه بحر یغرق فیه الهلکی». «از تأخیر انداختن در کارها بر حذر باشید چرا که تأخیر انداختن کار، دریایی است که غرق شده‌های بسیاری در آن هلاک شدند».^۱

شتاب زدگی و محروم ماندن از دقت لازم در انجام کارها، از پیامدهای بی‌انضباطی است. برای هر کاری، فرصتی مقرر و زمان مشخصی است که باید در آن زمان انجام بشود اگر کسی بخواهد زودتر از موعود یا بعد از فرصت، کار را انجام دهد به نتیجه مورد انتظار نمی‌رسد. و لذا حضرت علی علیه السلام در نامه به مالک اشتر می‌نویسد: «بر حذر باش از عجله در انجام دادن کاری که هنوز زمینه و فرصت‌های آن فراهم نشده و پرهیز از اهمال در انجام کاری که فرصت آن فرارسیده...».^۲

یکی دیگر از آثار بی‌نظمی، سستی و تنبلی است. اگر سستی و تنبلی از دری وارد شود؛ انضباط و جدیت و نظم از در دیگر خارج می‌شود. از بین رفتن آرامش و نشاط کاری و عدم امکان اولویت‌بندی امور از سایر

۱. تحف العقول عن آل الرسول، صفحه ۵۶

۲. نامه ۵۳ نهج البلاغه

پیامدهای بی انضباطی است. اگر کسی نتواند اولویت کارهایش را تعیین کند همواره کارهایش ناقص و ابتر رها می‌شود و هیچ کاری را نمی‌تواند به سامان برساند. امیر مومنان علی علیه السلام می‌فرماید: «همانا فکر و اندیشه و زمان مورد نیاز تو گنجایش همه کارهایت را ندارد پس آن را برای کارهای مهم فرا ساز.»^۱ و نیز می‌فرماید: «آن کس که فکر و نیروی خود را به کارهای غیر مهم مشغول می‌کند کارهای مهمتر را از دست می‌دهد.»^۲ بی‌انضباطی، زبان‌های فراوانی دارد که در این مختصر نمی‌گنجد.

برنامه‌ریزی

توصیه مکرر پیشوایان معصوم بر تدبیر پیش از کارها و برنامه‌ریزی پیش از اقدام، گویای اهمیت آن است. پیامبر گرامی اسلام حضرت محمد مصطفی (ص) به عبدالله ابن مسعود فرمودند: «یا بن مسعود! اذا عملت عملاً فاعمل بعلم وعقل وایاک وان تعمل عملاً بغير تدبیر وعلم، فانه جلّ جلاله يقول ولا تكونوا نقضت غزلها من بعد قوه انکاثا»^۳ «ای پسر مسعود! وقتی می‌خواهی کاری را انجام دهی با آگاهی و عقل این کار را انجام بده و پرهیز از اینکه کاری را بدون برنامه‌ریزی و علم و آگاهی انجام دهی و مباش مانند آن زنی که رشته‌ای را که محکم تافته بود از هم گشود و قطعه قطعه کرد.»

در روایات فراوان، تدبیر در امور توصیه شده به گونه‌ای که تدبیر و برنامه‌ریزی نشانه رشد و خرد یاد شده است. امیر مومنان حضرت علی (ع) در بیان نورانی می‌فرماید: «أَدْلُ شَيْءٍ عَلَى غَزَاةِ الْعَقْلِ حُسْنُ التَّدْبِيرِ.» «بهترین دلیل بر کمال خرد، برنامه‌ریزی خوب و مناسب است.»^۴ انسان عاقل قبل از هر کار برنامه‌ریزی می‌کند و با بررسی راه‌ها و تهدیدهای احتمالی بهترین راه و مناسب‌ترین روش را بر می‌گزیند. ورود در کار بدون برنامه‌ریزی نشانه بی‌خردی و بی‌تدبیری است. بنابراین حضرت علی (ع) در این سخن نورانی برنامه‌ریزی را نشانه روشن برای خردمندی انسان و کامل بودن عقل آن می‌داند.

برنامه‌ریزی و تدبیر موجب می‌شود تا کارها به بهترین شکل و کوتاه‌ترین زمان و با بازدهی بالا انجام شود. کاهش خطاپذیری، عدم اتلاف سرمایه، مدیریت تهدیدها و استفاده درست از فرصت‌ها از آثار برنامه‌ریزی و

۱. تصنیف القرآن المحکم و در الکلم ص ۵۷

۲. الحیات ترجمه آرام ج ۱ ص ۵۵۱

۳. بحار الانوار ج ۷۶ باب ۵

۴. آمدی عبدالواحد بقرآن المحکم و در الکلم ج ۸ ص ۸۷۱

تدبیر است. امیر مومنان حضرت علی (ع) می‌فرمایند: «التَّدْبِيرُ قَبْلَ الْعَمَلِ يُؤْمِنُ الْعِشَارَ» «برنامه‌ریزی پیش از انجام دادن کار سبب درمان مانند از لغزش و اشتباه می‌شود».^۱

برنامه‌ریزی و تدبیر همیشه و همه جا لازم است و در استفاده و مدیریت اموال عمومی و بیت‌المال لازم‌تر است تا حق الناس یا بیت المال صدمه نبیند.

مراحل برنامه‌ریزی

استمداد از عوامل معنوی، از اصول مهمی است که در برنامه‌ریزی و اجرای برنامه باید به آن توجه داشت. بر اساس اعتقادات و باورهای دینی، واقعیت در چارچوب عوامل مادی محصور نیست و توان و اراده‌ای فوق اراده بشر و تدبیری ماوراء تدبیر انسان وجود دارد که توجه به آن و استمداد از الطاف الهی و توسل به پیشوایان معصوم علیهم السلام ثمرات بزرگی در میزان توفیق دارد. عوامل معنوی در بسیاری از موارد اسباب مادی را می‌توانند از کار بیندازند و به اصطلاح سبب سوز و گاهی نیز سبب ساز شوند.

عوامل معنوی، عواملی هستند که رابطه‌ی نامحسوس و غیرمادی با حوادث و پدیده‌ها دارند، به گونه‌ای که تبیین ابتدایی آنها از عهده علم تجربی خارج است و تنها دین هست که می‌تواند بیانگر این گونه روابط باشد. عوامل معنوی، دو نقش عمده در برنامه‌ریزی‌ها ایفا می‌کنند؛ نخست، تأثیر عوامل معنوی در توفیق برنامه‌ها مانند تأثیر دعا، توسل به اهل بیت علیهم السلام، توکل، و دیگر عوامل معنوی در موفقیت‌ها که نمونه‌هایی از آن را در پیروزی انقلاب اسلامی، دفاع مقدس، پیشرفت علم و فن آوری و... دیده ایم. و از نمونه‌های تاریخی آن می‌توان تأثیرگذاری عوامل معنوی در پیروزی جنگ‌های صدر اسلام مثل جنگ بدر را نام برد.

نقش دیگر عوامل معنوی در برنامه‌ها نقش پرآب شدن برنامه‌ها و توطئه‌هاست. بسیاری از برنامه‌ها وجود دارند که عوامل معنوی می‌توانند اینها را به شکست بکشانند و باعث عدم موفقیت آنها بشوند. شکست اصحاب فیل در ماجرای تخریب خانه خدا، نجات پیامبر از توطئه مشرکان برای به شهادت رساندن وی و حفظ جان حضرت با تار عنکبوت، ماجرای طیس و... نمونه‌های بارز عوامل معنوی و امدادهای غیبی هستند. با این باور، برای طراحی برنامه باید مراحل را پیمود که مهم‌ترین مراحل را یادآور می‌شویم.

۱. آمدی عبدالواحد، غررالحکم و دررالکلم، ج ۱، ۱۴۸۲

تعیین هدف

تعیین هدف، اولین گام طراحی برنامه دقیق و روشن است. یعنی این که در نخستین گام، مقصود و نتایج مورد انتظارمان را به روشنی تعریف کنیم و بدانیم برای رسیدن به چه نتیجه ای باید برنامه ریزی کنیم. پس هدف گذاری، رکن اصلی برنامه ریزی است.

هدف و مقصود مورد انتظار باید چند ویژگی داشته باشد: **وضوح و شفافیت هدف**، نخستین ویژگی هدف است بنابراین نامعلوم بودن و ابهام، نمی تواند ما را به مقصود برساند. **قابلیت ارزیابی و اندازه گیری** یکی دیگر از ویژگی های هدف است. این ویژگی، امکان برنامه ریزی دقیق تر را فراهم می کند و انگهی پس از پایان کار نیز قابل اندازه گیری و ارزیابی است. سومین ویژگی هدف این است که **واقع بینانه و قابل دستیابی** باشد خیلی آرمانی نباشد.

شناخت فرصت ها و تهدیدها

مرحله دوم در برنامه ریزی، شناخت فرصت ها و تهدیدها است. فرصت ها یعنی همه عواملی که می توانند ما را در دستیابی به هدف یاری کنند و نقطه مقابل یعنی تهدیدها، عواملی هستند که می توانند مانع دستیابی به اهداف باشند.

شناخت دقیق فرصت های موجود اعم از فرصت های شغلی، مکانی، زمانی، سرمایه ها، همکاری ها و... لازم به برنامه ریزی دقیق است. برنامه ریزی بدون توجه به فرصت ها ارزش اجرا ندارد چرا که چه بسا برنامه برای زمان یا مکان مورد نظر مناسب است و اجرای آن پس از انقضای زمان بی ارزش باشد و یا کسانی پیش از ما آن راه را رفته باشند و منجر به اتلاف سرمایه باشد.

همچنین رصد و شناخت تهدیدها، و تدبیر آنها یا تبدیلشان به فرصت یکی دیگر از لوازم برنامه ریزی اجرایی است چرا که بی توجهی به تهدیدها، ما را در رسیدن به هدف ناکام می کند.

روش شناسی

سومین مرحله از برنامه ریزی، تعیین راهکارها و روش ها است. یعنی بعد از آن که هدف ها مشخص شد باید روش ها و راه های دستیابی به هدف شناسایی شوند و شیوه های گوناگون به همراه برآورد هزینه، سود، آسیب ها و بهره ها، تدوین و برای ارزیابی اجرا به اتاق فکر ارسال شود.

ارزیابی و کنترل

مرحله چهارم، ارزیابی راه کارها و انتخاب راه مناسب است. یعنی تمام راه های ممکن که در مرحله سوم شناسایی شد مورد ارزیابی قرار می گیرد و با ملاحظه فرصتها و تهدیدها و با مشورت با کارشناسان مجرب بهترین و منطقی ترین روش اجرا تعیین گردد.

کنترل اجرا به این معنا که بعد از اجرای برنامه باید ببینیم که این راهکار، ما را تا چه میزان به هدفی که مورد نظر بود رسانده است.

ارزش کار در اسلام

گرچه کار و تلاش با سرشت انسان همراه و مورد توصیه عقل است ولی با این حال برای بیان اهمیت آن آیات و روایت فراوان وارد شده است. خداوند متعال در قرآن کریم می‌فرماید: «وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى». «آدمی را جزء حاصل تلاش و کارش بهره‌ای نیست»^۱. پیامبران الهی علاوه بر اینکه بر کار و فعالیت و تلاش تأکید داشتند خود نیز به کارهایی مثل چوپانی، کشاورزی، زره سازی، نجاری، تجارت و ... اشتغال داشتند. به عنوان نمونه حضرت ابراهیم، و حضرت اسماعیل (ع) با دست مبارک خودشان خانه کعبه را بنا نهادند یعنی بنایی خانه کعبه به دست مبارک حضرت ابراهیم (ع) و کارگری آن به عهده حضرت اسماعیل (ع) بود. حضرت نوح (ع) نجار بود. حضرت موسی (ع) چوپانی می‌کرد. حضرت عیسی (ع) طبابت می‌کرد. حضرت داود زره می‌ساخت. حتی نبی مکرم اسلام (ص) قبل از بعثتشان هم چوپانی می‌کردند و هم تجارت.

پیامبر گرامی اسلام (ص) به دستان کارگر که از شدت وسختی کار پینه بسته بوسه می‌زنند و می‌فرمایند این دستی که از کار ورم کرده و پینه بسته دستی است که خدا و پیامبرش این دست را دوست دارد. همچنین پیامبر اعظم (ص) می‌فرماید: «خداوند، بنده با ایمان بیشه‌ور را دوست دارد و هیچ یک از شما غذای گواراتر از غذایی که از دست رنج خودشان و حاصل تلاش و کار خودتان باشد نخوردید.»

اُمّه اطهار علیهم السلام نیز هر کدام به کار و فعالیت مشغول بودند. امیر مومنان حضرت علی (ع) علاوه بر این که در امور خانه و در کارهای خانه به همسر گرامیشان کمک می‌کردند در مزرعه و بیابان‌های اطراف مدینه به کار و تلاش اشتغال داشتند. زمین‌های موات را با حفر چاه و شخم زدن احیا می‌کردند و آنها را برای فقرا و ایتام وقف و هدیه می‌فرمودند.

پیامبر اکرم (ص) وقتی می‌خواهند ویژگی‌های انسان مومن را برای امیر مومنان حضرت علی (ع) توصیف کنند می‌فرمایند: «ای علی! پرکاری یک از صفات مومن است.» همچنین حضرت می‌فرمایند: «دوست دارم که شخصی برای تأمین مخارج خود از حرارت آفتاب آزار ببیند، کار و تلاش کند، زحمت بکشد و آثار آفتاب بر صورت او نمایان باشد».

در آموزه‌های دینی کار به عنوان جهاد در راه خدا معرفی و مطرح شده و پیامبر گرامی اسلام (ص) می‌فرماید: «الكَادُ عَلَى عِيَالِهِ كَالْمُجَاهِدِ فِي سَبِيلِ اللَّهِ». «کسی که کار و تلاش می‌کند تا مخارج خانه خود را تأمین کند مانند کسی که در راه خدا و فی سبیل الله جهاد می‌کند.»^۱ همچنین امیر مومنان حضرت علی علیه‌السلام می‌فرماید: «مَا غَدَوْهُ أَحَدُكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ بِاعْظَمَ مِنْ غَدْوَتِهِ يَطْلُبُ لَوْلَهُ وَ عِيَالَهُ مَا يُصْلِحُهُمْ». «حرکت شما در صبح برای رفتن به جهاد در راه خدا از بیرون آمدن شما برای تأمین مخارج زندگی خانواده بالاتر نیست.»^۲ مفهوم روایت این است که کار برای تأمین مخارج خانواده، تلاش برای این که انسان بتواند باری از دوش جامعه بردارد از جهاد و پیکار در راه خداوند متعال ارزشمندتر است.

جالب است بدانید؛ برخلاف برخی از مکاتب، اسلام زندگی را در دو بخش تفسیر می‌کند که هر دو لازمه سعادت دنیا و آخرت است. بخش معنوی که عبادت است اعم از نماز و عبادات دیگر و بخش مادی که کار و تلاش است که گویای دیدگاه ارزشی اسلام در مورد جایگاه کار است. اسلام، کار و تلاش را مقدس و شریف می‌داند و آن را هم سنگ عبادت و جهاد در راه خدا قلمداد می‌کند. پیامبر گرامی اسلام (ص) می‌فرماید: «عبادت هفتاد جزء دارد که هفت جزء آن، طلب روزی حلال است.»^۳ مقام معظم رهبری در خصوص کار و کارگر فرموده است: «من به کارگران سفارش می‌کنم در هر بخشی و در هر جایی که مشغول هستند کار را عبادت بدانند. این کاری که شما برای توسعه و پیشرفت کشور می‌کنید یک عبادت قطعی است. به مسئولان هم سفارش می‌کنم که ارزش طبقات کارگر و محروم و مستضعف و این مردم مؤمن را بدانند. کارگران قدر خود را بشناسند و بفهمند که وجود آنها چقدر در سرنوشت یک ملت مؤثر است».

روایتی از حضرت امام جعفر صادق علیه‌السلام نقل شده که برای کارمندان، کارگران، پرستاران، معلمان و هر کسی که در هر شرایطی به مشکلات دیگران رسیدگی می‌کند؛ بشارت خوبی است. آن حضرت می‌فرماید: «برآورده ساختن یک حاجت مومن، از هزار حج مقبول برتر است.» حج چه قدر ثواب و ارزش دارد؟ شما وقتی فقط یک حاجت مومن را برطرف برآورده کنید، به نیاز او رسیدگی کنید، گره از گرفتاری اش بگشایید بالاتر از هزار حج مقبول است و بالاتر از آزاد کردن هزار عبد در راه خدا. این ارزش خدمت رسانی به مردم است. حالا ممکن است یک نفر مشکل مالی داشته باشد و ممکن است فردی بیمار باشد و نیاز به رسیدگی و

۱. الحیات ترجمه آرام ج ۵ ص ۴۳۵

۲. همان

۳. بحار الانوار ج ۴ ص ۲۷

پرستاری دارد. حالا اگر پرستاری همدم این مریض باشد و نیازش را برآورده کند، این کار او از هزار حج مقبول برتر است. اگر کسی برای کار اداری مراجعه کرده و کارمندی بتواند او را یاری و مشکلش را برطرف بکند این بسیار ارزش دارد و از هزار حج مقبول برتر است.

کارکنان و کارمندان عزیز باید ارزش کار و موقعیت خود را بدانند و آن را غنیمت شمارند و باور کنند که این شغل، موهبت و نعمت و توفیق الهی است تا با رسیدگی کردن به مشکل برادر و خواهر دینی، دل مومن را شاد کنند که اگر کسی دل مومنی را شاد کند خدا را خشنود ساخته است.

حضرت امام جعفر صادق (ع) می‌فرمایند: «اگر مسلمانی یک حاجت و نیاز مسلمان دیگری را برطرف کند، خداوند به این مومن ندا می‌دهد که ثواب این کار تو به عهده من است و من به کمتر از بهشت برای تو راضی نمی‌شوم.»

از طرفی اسلام، بیکاری و نیاز به دیگران را ناپسند شمرده شده است و لذا پیشوایان دین در مذمت و تنبلی و بیکاری سخنان بسیاری فرمودند، از جمله پیامبر گرامی اسلام وقتی به فردی نگاه می‌کرد و از او خوشش می‌آمد می‌پرسید آیا این فرد کاری دارد یا نه؟ اگر می‌گفتند نه، حضرت می‌فرمود: از چشمم افتاد. امام صادق علیه‌السلام می‌فرمایند: «خداوند متعال بیکاری را دشمن انسان می‌داند»^۱. امیرمومنان حضرت علی علیه‌السلام نیز فرموده اند: «ای همام! مؤمن از تنبلی به دور، فعال و پرنشاط و کم‌آرزو و زنده‌دل است.»^۲ زاهدان حضرت علی علیه‌السلام می‌فرمایند: «هر که تسلیم سستی و سهل‌انگاری گردد، حق خود و دیگران را تباه می‌سازد.»^۳

کار، وظیفه اجتماعی

کار و تلاش، فقر را از بین می‌برد و باعث توانگری می‌شود. فرد باید در بعد اجتماعی نیز مفید و مؤثر باشد و باری را از دوش جامعه اسلامی بلند کند. حضرت امام محمد باقر علیه‌السلام می‌فرمایند: «هر کس برای بی‌نیازی از مردم و تلاش برای رفاه خانواده و مهربانی و خیرخواهی به اطرافیان و همسایگان و کسانی که نیازمند هستند در طلب مال و امکانات زندگی برآید، روز قیامت در حالی که صورتش همچون ماه درخشان هست، خداوند متعال را ملاقات می‌کند». پیشرفت و رشد جامعه در گرو کار و تلاش جمعی است و جامعه‌ای

۱. الحیات ج ۵ ص ۵۳۹

۲. همان

۳. الحیات ج ۱ ص ۵۶۱

در جامعه اسلامی همه افراد از بالاترین شخص حکومت یعنی نبی مکرم اسلام (ص) تا پایین ترین افراد باید تابع قانون باشند لذا نظام اسلامی را می توانیم نظام قانون گرا و قانون محور بدانیم که پیامبر گرامی اسلام، مسئولیت سنگین ابلاغ و اجرای آن را بر عهده دارند.

پیامبر گرامی اسلام (ص)، اطاعت از قانون را در جامعه لازم و واجب می دانند و با قانون شکنان و سوء استفاده کنندگان از قانون شدیداً برخورد می کردند. آن حضرت در اجرای مجازات متخلف در هر شرایطی مسامحه نمی کردند چرا که قانون، سایه امنیت اجتماعی و حافظ کیان جامعه است. مورخین نوشته اند فردی به نام فاطمه از قبیله مشهور و صاحب اعتبار بنی مخذوم مرتکب دزدی شد که جرم او نزد پیامبر به اثبات رسید و قرار شد حکم الهی در مورد ایشان جاری شود. گروهی برای حفظ آبروی این قوم معروف و مشهور نزد پیامبر پادرمیانی کردند که آن حضرت نپذیرفتند. سرانجام اسامه بن زید را برای شفاعت نزد پیامبر فرستادند. وقتی اسامه موضوع را به پیامبر مطرح کرد آن حضرت خشمگین شدند و فرمودند: «امت های پیشین به دلیل بی توجهی به حدود الهی، گرفتار عذاب الهی و هلاک شدند آنان حدود را برای افراد ضعیف جامعه جاری می کردند و بزرگان را رها می ساختند و حدود را در مورد آنها اجرا نمی کردند».

از طرفی باروری شجره طیبه عدالت در سایه حاکمیت قوانین الهی است و انبیاء عظام در صدد تشکیل جامعه قانون مند بودند که مبتنی بر احکام الهی باشد. پیامبر گرامی اسلام (ص) اولین جامعه قانون مند را در مدینه النبی تشکیل دادند و پس از آن بزرگوار هم امیر مومنان و حضرات معصومین (علیهم السلام) تأکید زیادی بر قانون مندی و قانون گرایی داشتند و خود عامل به قانون بودند. برخورد حضرت علی علیه السلام با برادرش عقیل که سهم بیشتری از بیت المال را درخواست کرده بود؛ نشان دهنده پای بندی پیشوایان معصوم علیهم السلام به قانون است.

سیره عملی حضرت امام روح الله (ره) در طول عمر با برکشان نیز اصرار بر اجرای قانون بود. نقل شده ایامی که امام در نوفل لوشاتو ساکن بودند به لحاظ زهد و ساده زیستی، غذای ساده مانند نان و پنیر و گوجه و تخم مرغ و گاهی هم اشکنه ساده تناول می کردند. در دهه عاشورای آن سال، گروهی از ایران برای ملاقات با امام به محل سکونت امام رفته بودند. وقتی ساده زیستی امام و اطرافیان را می بینند؛ گوسفندی را می خرند و آن را در حیاطی که معمولاً امام آن جا نماز اقامه می کردند برده و ذبح می کنند و مقداری از گوشت را به منزل امام می فرستند. امام وقتی متوجه می شوند که این گوسفند برخلاف قانون فرانسه خارج از کشتارگاه ذبح شده از آن گوشت مصرف نمی کند و می فرمایند: چون تخلف از قانون است من از این گوشت نمی خورم.

این دقت امام را در پایبندی به قانون حتی در کشور غیراسلامی گویای اهمیت قانون‌مداری است. امام خمینی (ره) همواره در طول انقلاب بر این عقیده استوار بودند. تأکید حضرت امام بر قانون‌پذیری، بیان‌گر اهمیت آن است. در اندیشه و عمل امام، مطیع قانون بودن امر واجب است. نسل اول و دوم انقلاب به خوبی یاد دارند که در همان روزگار وقتی بنی صدر گفت من قانون را قبول ندارم خطاب به وی فرمودند: «نمی‌شود که از شما پذیرفت که قانون را قبول ندارم بلکه قانون شما را قبول ندارد.» برای اطلاع از توصیه‌ها و مصادیق قانون‌مندی حضرت امام می‌توانید به کتاب‌های مربوطه از جمله صحیفه امام مراجعه کنید.

رهبر معظم انقلاب نیز قانون را در همه امور کشور فصل‌الخطاب می‌دانند و بارها تأکید کرده‌اند که باید زندگی مردم و امور جامعه روان بشود و بی‌قانونی را موجب پایمال شدن مصالح مردم می‌دانند. ایشان رعایت نکردن قانون را موجب گره خوردن کارها می‌دانند و معتقدند همه باید قانون را محترم بشمارند. همچنین ایشان آغاز فرهنگ قانون‌گرایی را همانند مسائل دیگر از نخبگان می‌دانند که باید به بدنه جامعه سر ریز شود زیرا اگر نخبگان جامعه قانون را رعایت نکنند نمی‌توان از مردم انتظار عمل به قانون را داشت همچنان که مجریان قانون یعنی کسانی که به نوعی در نظام اداری مشغول به کار هستند باید در عمل به قانون، الگوی مردم باشند و مردم با دیدن افراد مستقر در نظام اداری باید از آنها در عمل به قانون الگو بگیرند.

اجرای قانون و قانون‌مداری نتایج و پیامدهای مثبت و خوبی به دنبال دارد. نظم‌پذیری و انتظام و انضباط اجتماعی، یکی از نتایج آن است. در عرصه اجتماع، روابط افراد با یکدیگر بدون رعایت قانون به ویژه در محدوده حقوق و وظایف متقابل بسیار خطرناک است. نگاه گذرا به قوانینی که ناظر به رفتارهای اجتماعی است این را برای ما نشان می‌دهد. حذف آنها چگونه می‌تواند جامعه را دگرگون و حتی دچار بحران بکند. در جامعه‌ای که قانون حاکمیت نداشته باشد هر رفتاری از هر کسی مورد انتظار است. اگر کسی اجازه داشته باشد با زیر پا نهادن قانون هر کاری انجام دهد؛ جامعه از نظم و انضباط خارج و به سمت بی‌نظمی و هرج و مرج و حتی قانون جنگل پیش می‌رود. رشد یافته‌ترین جوامع، پیشرفته‌ترین جوامع، جوامعی هستند که قانون‌مند تر باشند و حاکمیت قانون در نظم بخشی آنها بیشتر نمود و بروز داشته باشد.

یکی دیگر از نتایج خوب و پیامدهای مثبت حاکمیت قانون، برقراری عدالت در جامعه است. با طرح واژه قانون خود به خود عدل و دادگری و عدالت اجتماعی به ذهن انسان خطور می‌کند و همه انتظار دارند که قانون، عدالت را در جامعه برقرار بکند. یکی از اصول تحقق عدالت در اسلام این است که همه در برابر قانون مساوی باشند چرا که انسانها ذاتاً هیچ مزیتی بر یکدیگر ندارند و تقوا، تنها معیار برتری انسانها است.

هیچ جامعه و حکومتی با ظلم استمرار نمی‌یابد و قوانین اسلام برای رفع ظلم و تحقق عدالت تشریع شده است. عدالت، پایه و اساس نظام اداری در حکومت اسلامی است و همه قوانین و مقررات در جهت تحقق عدالت اجتماعی تشریع شده‌اند از این رو اسلام، همه افراد جامعه را در برابر قانون، برابر می‌داند و هیچ گونه تبعیضی را در اجرای قانون برای افراد بر نمی‌تابد.

شایسته سالاری

اندیشه اجتماعی اسلام، تعهد را برای تصدی امور اداری به ویژه مدیریتی کافی نمی‌داند و برخورداری از توان علمی و تخصص را نیز لازم و ضروری می‌داند. قرآن کریم نیز به این حقیقت اشاره کرده است. یکی از آیات قرآن کریم که در آن به بایسته‌های گزینش مدیر اشاره شده؛ ماجرای طالوت و جالوت است. خداوند سبحان در بخشی از آیه به بهانه‌های قوم بنی اسرائیل چنین پاسخ می‌دهد: «... قَالَ إِنَّ اللَّهَ اصْطَفَىٰ عَلَیْكُمْ وَ زَاوَدَ بَسْطَةً فِی الْعِلْمِ وَالْجِسْمِ وَاللَّهُ يُؤْتِی مَلٰئِكَةً مِّنْ یَّشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِیْمٌ»^۱ «اصطفی» در این آیه به معنی برگزیدن و انتخاب کردن است. مرحوم علامه طباطبایی صاحب تفسیر ارزشمند المیزان می‌نویسد: «اصطفی» از ریشه اصطفی گرفته شده که به معنای چکیده و خالص از هر چیز است در نتیجه اصطفی یعنی بهترین و خالص‌ترین فرد را انتخاب کردن. وقتی خداوند حکیم، طالوت را برای فرماندهی نبرد با جالوت برگزید بنی اسرائیل به این گزینش و این انتخاب خداوند متعال اعتراض کردند و گفتند: او چگونه بر ما حکومت کند در حالی که ما از او شایسته‌تریم. او مکت و ثروت زیاد ندارد. در واقع از نظر بنی اسرائیل ملاک شایستگی و ملاک انتخاب و گزینش افراد، سرمایه‌داری بود. در حالی که خداوند متعال ملاک شایستگی وی را برخورداری از علم (تخصص) و قدرت جسمانی برمی‌شمارد.

بر اساس آیه یاد شده سرمایه‌داری، میزان سنج و گزینش نیست. نشست و برخاست با بزرگان، شهرت و تیپ و کلاس افراد معیار سپردن کار نمی‌تواند باشد بلکه در این میدان علاوه بر تعهد، تخصص و توانایی خدمت مورد نیاز است.

داستان حضرت موسی علیه السلام خواندنی و جذاب است. قرآن کریم در ماجرای سفر حضرت موسی به نکته گزینشی مهمی اشاره می‌کند. وقتی دختران حضرت شعیب علی نبینا و آله و علیه السلام علت بازگشت زود هنگام خود از صحرا را کمک رساندن جوان متعهد و پاک یاد می‌کنند؛ حضرت شعیب به دخترانش دستور

۱. سوره بقره آیه ۲۴۷

می‌دهد تا به دنبال آن جوان بروند و او را برای دریافت دستمزد به خانه بیاورند. وقتی بین حضرت شعیب و موسی علیهما السلام ملاقات صورت می‌گیرد و یکدیگر را می‌شناسند. در این هنگام یکی از دختران حضرت شعیب از پدرش می‌خواهد که موسی را به استخدام خود درآورد. قرآن کریم این قاعده کلی را از زبان دختر شعیب بیان می‌کند: «ان خیر من استئجرت القوی الامین»^۱ «بهترین فرد برای استخدام کسی است که توانمند و امانتدار باشد». منظور از قدرت و توانایی، توانمندی در انجام مسئولیت و توان فکری و تخصص لازم نیز هست. در ماجرای پرفراز و نشیب حضرت یوسف علی نبینا و آله و علیه السلام نیز به یکی از شرایط گزینش اشاره شده است. آن‌جا که موضوع حضرت یوسف تقاضای واگذاری مسئولیت خزانه‌داری مصر را به خود مطرح می‌کند، دلیل شایستگی و برتری خویش را امانت‌داری و تخصص یاد می‌کند و می‌گوید: «قال اجعلنی علی خزائن الارض انی حفیظ علیم»^۲.

شاید پرسیم که در این آیات فقط امانت‌داری و تخصص مطرح شده و هیچ اشاره‌ای به تعهد و دین‌داری نشده است. شرط تخصص را از کجای آیه برداشت می‌کنید؟

در پاسخ باید گفت که «تعهد» به قدری از اصول مسلّم سپردن مسئولیت است که نیاز به نام بردن نبوده و انگهی خدای متعال از افرادی که نام برده همگی دارای تعهد دینی و کاری بوده‌اند و از طرفی به بعضی از صفات برجسته انسان متعهد مانند حفیظ و امین اشاره شده است.

تخصص و داشتن دانش حرفه برای سپردن کار به افراد از اصول عقلی و شرعی است. تصور کنید؛ دستگاه رادیوی شما خراب شده و صدا را به خوبی دریافت نمی‌کند. در محله شما چند تعمیر کار وجود دارد یکی از آنها انسان متدینی است اما خیلی مهارت ندارد. نفر دوم مهارت بالایی دارد ولی انسان امانت‌داری نیست و در کنار هر تعمیر، اشکالی در سیستم ایجاد می‌کند که شما دوباره مجبور شوید به او مراجعه کنید و یا قطعه‌ای از دستگاه شما را با قطعه نیم سوخته جابه‌جا می‌کند و نفر سوم فردی امانت‌دار، متعهد، و ماهر است و درعین حال فرصت هم ندارد که به نیاز شما پاسخ سریع دهد و ناچارید حداقل یک ماه تحمل کنید. شما دستگاه رادیویتان را برای تعمیر به کدام یک می‌سپارید؟ حال اگر خودرویتان اشکال پیدا کرد آیا حاضرید به نفر اول و دوم واگذار کنید؟ حالا اگر امانتی به بزرگی بیت‌المال و اموال عمومی را به واگذار کنند تا شما برای انجام کارهای آن فردی را انتخاب کنید؛ چه می‌کنید؟

۱. قصص آیه ۶۴

۲. سوره یوسف آیه ۵۵

کارگزینش نیرو و واگذاری کار به افراد شایسته وقتی دشوار می‌شود که افرادی از بستگان و آشنایان به وی مراجعه کنند و توقعاتی را مطرح کنند. انسان امانت‌دار در سپردن کار به افراد همیشه خدا را حاضر و ناظر می‌داند و آخرت خود را با دنیا معاوضه نمی‌کند و خشنودی پرودگار را به خوشایندی بستگان ترجیح نمی‌دهد. کارمندانی هم که به هر روی کار بدان‌ها سپرده شده چند مسوولیت دارند. اول آنکه باید بکوشند تا به تعهد خود پای‌بند باشند و ثانیاً بر تخصص حرفه‌ای خود بیفزایند تا مدیون نباشند و ثالثاً چنانچه فردی را از خود شایسته‌تر دیدند جای خود را به او بپارند.

در برخی از آموزه‌های دین، نادیده گرفتن شایسته‌سالاری در سپردن و پذیرفتن کار، خیانت به خدا و رسول و تمامی مسلمانان قلمداد شده است. حضرت محمد مصطفی صلی الله علیه و آله وسلم می‌فرماید: «هر کس خود را در کاری بر دیگران مقدم بدارد و بداند در میان آنها فرد شایسته‌تری وجود دارد؛ به خدا، پیامبر و مسلمانان خیانت کرده است».^۱ همچنین فرمود: «مَنْ عَمِلَ عَلَى غَيْرِ عِلْمٍ كَانَ مَا يُفْسِدُ أَكْثَرَ مِمَّا يُصْلِحُ». «هر کس بدون علم و تخصص، کاری انجام دهد، بیش از آنکه آباد کند، خراب می‌کند».^۲ آن حضرت به عبدالله ابن مسعود می‌فرماید: «ای پسر مسعود! هر گاه می‌خواهی کاری انجام دهی، آن را از روی اطلاع و دانش انجام ده و از این که کاری را نادانسته و بدون آگاهی انجام دهی پرهیز».

در سیره پیامبرگرامی اسلام (ص) وارد شده بعضی از اصحاب برای معالجه بیماران خود به آن حضرت مراجعه می‌کردند تا از طریق دعا و اعجاز بهیود یابند ولی آن حضرت پس از دعا برای سلامتی، آنها را به برید حارث بن کلهه که طبابت می‌دانست ارجاع می‌دادند.

پیامبر گرامی اسلام (ص) با این روش، افراد را متوجه ارزش علم و سپردن کارها به افراد شایسته می‌کردند. همچنین از حضرت امام جعفر صادق علیه السلام روایت شده که: «هر صنعت‌گری برای دست آوردن درآمد حلال، ناگزیر از داشتن سه خصلت است: یکی این که مهارت و تخصص داشته باشد. دوم این که امانت‌دار باشد و سوم اینکه رضایت کسی که کارش را به او سپرده حفظ کند».

با نگاهی گذارا به سیره مدیریتی امیرمومنان حضرت علی علیه‌السلام به این نکته اساسی می‌رسیم که تخصص و شایستگی علمی در کنار تعهد و دیانت از معیارهای مهم گزینش است. امیر مومنان، پاکی و امانت‌داری را به تنهایی برای پذیرش مسئولیت اجتماعی کافی نمی‌دانند و برای انجام کارهای اداری و اجتماعی، و همچنین برای

۱ کتاب التنبیه ص ۵۹

۲ بحار الأنوار ج ۷۴ ص ۱۵۲

مدیریت امور، تنها به پاکی و امانت‌داری افراد بسنده نمی‌کنند و به تخصص و آگاهی افراد توجه ویژه دارند. آن حضرت به مالک اشتر می‌نویسند: «کارها را به دست افراد متخصص و خبره بسیار»^۱ و نیز به ایشان توصیه می‌فرمایند: «در امور کارگزارانت نیک بنگر و آنان را پس از آزمون به کار بگیر.»^۲ منظور از آزمون افراد این است کارایی، تعهد، تخصص و سایر ویژگی‌های لازم جهت تصدی کارها لحاظ شود و کارها و مسوولیت‌ها بر اساس تعهد، نوع تخصص و توان اجرایی به افراد واگذار شود و هیچ گاه نباید روابط جای ضوابط را بگیرد و لیاقت‌ها و شایستگی‌ها قربانی منافع شخصی و حزبی شود.

سپردن کار به افراد نالایق نشانه ضعف مدیر است. مدیران ضعیف برای آنکه در حوزه تصمیم افراد سرآمدتر از خود نداشته باشند تا بتوانند حرفشان را بقبولانند از سپردن کار و مسوولیت به افراد قوی هراس دارند و سعی می‌کنند افرادی را در سازمان خودشان به کار گیرند که هیچ وقت نتوانند رشد کنند.

بنابراین توجه به کاردانی و تخصص کاری، توجه به داشتن دانش حرفه‌ای در سپردن سمت‌ها، مسوولیت‌ها و مدیریت‌ها به ویژه در سازمان‌های دولتی که اموال عمومی را در اختیار دارد؛ امری لازم است.

تخصص لازم درباره کار به ویژه در نظام اداری کشور مانع اسراف در منابع عمومی می‌شود. هزینه تولید را کاهش و کارایی را افزایش می‌دهد لذا شایسته است که مدیران، تولیدکنندگان و کسانی که به کاری مشغول هستند از عنصر آگاهی و تخصص برخوردار باشند. همچنین ایمان و تعهد، اقتضاء می‌کند؛ انسان از پذیرش کاری که تخصص و توان انجام آن را ندارد خودداری کند و آن را به اهلش واگذار کند.

باید الگوی ما در مدیریت و پذیرش کار و مسوولیت، سیره مدیریتی امیر مومنان باشد. آن حضرت در سپردن کار به افراد، بیش از تعهد به تخصص افراد در واگذار امور توجه دارند. میثم تمار با این که فردی بسیار مومن و از شیعیان خالص و مخلص حضرت بود و به پای ایمان والا به شهادت رسید و در تعهد فردی کم نظیر بود؛ حضرت، کوچک‌ترین منصب حکومتی را به واگذار نمی‌کنند در حالی که امثال زیاد بن ابی که فردی به تمام معنای اصل و نسب و فاقد هر گونه فضیلت دینی بود در دوره حکومت حضرت امیر مومنان به مناصب حکومتی می‌رسد و حتی امام، سهل بن حنیف که خود و برادرش از بزرگان اصحاب رسول خدا (ص) و از مشایخ انصار بودند از حکومت فارس برکنار می‌کند و کس دیگر را جایگزین ایشان می‌کند.

۱ نامه ۵۳ نهج البلاغه

۲ همان

همچنین پیامبر اعظم (ص) افرادی مثل عمر بن عاص و خالد بن ولید را به سرداری سپاه منصوب می‌کرد ولی به ابوذر توصیه می‌فرمود که از ریاست بر حذر باش. در حالی که در دین و مراتب عالی ایمان ابوذر کسی شک نداشت. این که پیامبر گرامی اسلام (ص) به امثال ابوذر سفارش می‌کنند که از پذیرفتن کار اجرایی اجتناب کنند بیان‌گر این اصل مدیریتی است که آدم خوب بودن، مومن بودن، انقلابی بودن، ولایی بودن صرف برای امور مدیریتی و مهم کشور کافی نیست. اگر بدون اطلاع از تکنیک‌های مدیریتی، بدون اطلاع از راهبردهای مدیریتی، کار و مسوولیت به افراد سپرده شود نه فقط کارها به سامان نمی‌رسد که اوضاع بدتر می‌شود و در نتیجه مردم به کل نظام و حتی به اصل دین و مذهب هم بدبین می‌شوند.

پس سیره نظری و عملی پیامبر گرامی اسلام و ائمه معصومین (علیهم السلام) گواه این مدعاست که برای تصدی امور مدیریتی و اداری به تدبیر، تجربه و تخصص و علم نیز نیاز است. یعنی علاوه بر تعهد و داشتن ملاک‌های دینی باید به تخصص و دانش کاری نیز توجه کنیم. وقتی که واگذاری پست‌ها و مسئولیت‌ها براساس مسائل حزبی و گروهی و نسبت‌های فامیلی و رفاقت باشد و به تخصص، تجربه و دانش کاری توجه نشود؛ قطعاً از اهداف اصلی که خدمت رسانی به مردم است باز می‌مانیم.

پاس داشت حقوق ارباب رجوع:

مدیریت اسلامی، پاس داشت حقوق مردم و تکریم آنان را در رأس مناسبات اجتماعی و رفتارهای سازمانی و تعاملات اداری تعریف می کند. خداوند متعال در سوره اسراء می فرماید: «ما انسان را گرامی داشتیم.» این گویای ضرورت و اهمیت تکریم انسان هاست. جهان بینی اسلامی، تکریم انسان را موجب جلب رضایت الهی می داند.

براساس این دیدگاه، هر گونه خدمت و تلاش در جهت رضایت ارباب رجوع باعث رضایت و خشنودی خدا می شود. در نتیجه، تکریم ارباب رجوع مساوی است با عبادت و قرب به خداوند. با این توضیح که از نظر بینش اسلامی می توان برنامه های زندگی را به گونه ای تنظیم کرد که تمام زندگی رنگ و بوی عبادت داشته باشد.

تکریم ارباب رجوع احترام به آنها جلوه ها و مظاهر مختلفی دارد. یکی از مظاهر روشن و بارز آن، گره گشایی از کار آنان است. البته برخورد صمیمانه و با روی گشاده با مراجعین و سلام و علیک گرم خوب و یکی از جلوه های تکریم ارباب رجوع است. ولی نهایت تکریم به این است که کارمند با روی باز و لبخند ببیند مشکل ارباب رجوع چیست تا آن را برطرف کند. بر اساس آموزه های اسلامی خدمت به خلق خدا و گره گشایی از کار مردم یکی از مهم ترین اسباب قرب و نزدیکی به خدا است.

مکتب انسان ساز اسلام همواره به دنبال ایجاد پیوند برادری و روح همبستگی میان مسلمان هاست و مسلمان ها را به یاری و همدلی با یکدیگر فرا می خواند. طوری که حتی مراعات حال غیر مسلمانان را هم سفارش کرده است. اسلام به هیچ وجه نمی پسندد که انسانی به گرفتاری دچار شود و بقیه در آرامش زندگی کنند. اسلام حتی به حیوانات هم بی توجه نیست تا چه رسد به هم نوعان. بنا براین رعایت و تکریم انسان خواست اسلام است و هر کس از این اصل روی گرداند، بویی از اسلام نبرده. پیغمبر اکرم (ص) می فرماید: «مَنْ أَصْبَحَ وَلَمْ يَهْتَمْ بِأُمُورِ الْمُسْلِمِينَ فَلَيْسَ بِمُسْلِمٍ»^۱ «کسی که تمام هم و غمش امور شخصی خود باشد و نسبت به امور سایر مسلمانان بی تفاوت باشد مسلمان نیست». روایتی نقل شده که گروهی از اصحاب امام باقر (ع) به ایشان عرض کردند که یا بن رسول الله در جامعه ما تعداد شیعیان شما زیادند. امام فرمودند در آن جامعه، آیا افراد غنی و بی نیاز نسبت

به نیازمندان جامعه عطوفت و مهربانی دارند. عرض کردند نه چنین نیست. پرسیدند آیا نیکوکاران از خطاکارانی که به آنها ظلمی کردند می‌گذرند؟ عرض کردند نه. حضرت فرمودند: آیا در مسائل مالی به همدیگر کمک می‌کنند؟ عرض کردند خیر. فرمودند: پس اینان شیعیان ما نیستند!

در فصل‌های گذشته گفتیم که زندگی انسان از دویخش اساسی شکل می‌گیرد: بخشی از اعمال عبادات مرسوم مانند نماز، روزه، امر به معروف، نهی از منکر و... هستند و بخش دیگر کارهای روزمره که با قصد قربت و کسب رضای الهی این بخش هم می‌تواند عبادت تلقی شود. در این باره یکی از چیزهایی که ما را در جهت بندگی خدا قرار می‌دهد؛ جلب خشنودی مردم با خدمت به آنهاست. افرادی که به خاطر کار، گره یا گرفتاری به سراغ ما می‌آیند باید تلاش کنیم با حل گرفتاری و انجام کارشان، رضایت آنها را جلب کنیم تا خداوند متعال از ما خشنود گردد. حضرت امام جعفر صادق علیه السلام می‌فرمایند: «الْخَلْقُ كُلُّهُمْ عِيَالٌ وَ أَحَبُّ الْخَلْقِ إِلَيَّ أَنْفَعُهُمْ لِعِيَالِي»^۱ «خدا فرموده که مخلوقات، عیال و به اصطلاح تحت تکفل من هستند. و محبوب‌ترین مردم نزد من کسانی هستند که نسبت به عیال من مهربان‌تر باشند. عطوف‌تر باشند و تلاششان در رفع حوائج و مشکلاتشان بیشتر باشد». تشبیه جالبی است. ببینید انسانی که زن و بچه دارد طبیعی است که هر کسی به زن و بچه او خدمت کند و مشکل و گره‌ای را از آنها بگشاید این خدمت‌گزار محبوب می‌شود. حالا بنا به فرمایش حضرت امام جعفر صادق (ع) خداوند متعال، همه انسان‌ها را اهل و عیال خود می‌داند. بنابراین اگر کسی می‌خواهد محبوب درگاه خدا باشد؛ باید گره از کار عیال او بگشاید و نسبت به آنان مهربان و عطوف باشد.

روش‌های تکریم ارباب رجوع:

توصیه اول این است که اساساً رضایت ارباب رجوع، هدف اصلی و واقعی ما باشد. جلب رضایت مراجعه‌کننده عین احترام گذاشتن به اوست. دومین توصیه، راهنمایی و اطلاع‌رسانی مناسب به ارباب رجوع است. وقتی فردی که از پیچ و خم قوانین و... اطلاع ندارد و برای پیگیری کارش به اداره‌ای مراجعه می‌کند، اگر رضایت او برای ما اصل شد؛ او را راهنمایی می‌کنیم و با حوصله تمام قوانین و مسیر را برایش توضیح می‌دهیم. حالا اطلاع‌رسانی مناسب چیست؟ نصب تابلوهای راهنما از جمله نقشه راهنمای ساختمان، بخش‌ها، نوشتن اسامی و مسؤولیت‌های کارکنان به صورت گویا در مقابل دید ارباب رجوع، قرار دادن کتاب‌های راهنما و اتاق‌های مشاوره و معاضدت مراجعین، نمونه‌هایی از اطلاع‌رسانی مناسب است. همچنین تعیین و اعلام دقیق و گویای استاد و مدارک مورد نیاز برای انجام کار، تا مراجعه‌کننده دچار سردرگمی نشود. توصیه سوم برای

۱ میزان الحکمة، منتخب ج ۲ باب عین

تکریم ارباب رجوع، این که تا حد امکان فرآیند انجام کارها را راحت تر و کوتاه تر کنیم و از تراشیدن بهانه‌ها و فرایندهای غیر ضروری بپرهیزی که خدای نکرده برای یک کار کوچک پیش پا افتاده مسیر طولانی پر پیچ و خم اداری را مشتری طی نکند.

توصیه حیاتی این که این جمله را بنویسیم و مقابل چشمان خود قرار دهیم که: «این مراجعه کننده محترم، بنده خدا و برادر یا خواهر من است. او کارهای زیادی دارد که باید به همه آنها برسد و اکنون مهم ترین وظیفه من انجام دادن دقیق امر ایشان است او را خدا به سوی من فرستاده تا در قبال انجام کار او به خدا نزدیک شوم.»

توصیه بعدی این که اگر لازم است افرادی فرصت طولانی را در انتظار بنشینند؛ امکانات اولیه رفاهی مثل صندلی راحتی، تلفن شهری، پذیرایی مختصر ولو در حد آب سرد، روزنامه، کتاب، برایشان فراهم شود تا خدای نکرده موجب رنجش ارباب رجوع نباشد.

متأسفانه در برخی از ادارات دولتی، کارکنان در داخل اتاق با وسیله تهویه مناسب و پذیرایی های گوناگون می نشینند و به طور دلخواه و با غرور و طلبکارانه کار می کنند و ارباب رجوع مجبور است مدت ها روی پای خود زیر گرمای آفتاب یا سرمای زمستان بیرون بایستد و اگر اعتراض کند کارش با مشکل مواجه می شود. این وضعیت با اخلاق اسلامی و رفتار سازمانی هیچ سازگاری ندارد. اینها است که نارضایتی ایجاد می کند. اینهاست که ما را از خدا دور می کند. باید فرد، تو شرایط مناسبی باشد تو همان فرصتی که معطل می شود.

توصیه بعدی، این که ارباب رجوع را مثل توپ به این طرف و آن طرف پاس ندهیم. ارباب رجوع وسیله تفریح و سرگرمی ما نیست. ایشان، انسان و بندگان خدا هستند و ما باید انسان را تکریم کنیم و بدانیم که ما فقط به خاطر خدمت به ارباب رجوع حقوق می گیریم. نقل شده یکی از اصحاب پیامبر بزرگوار اسلام (ص) در محضر آن حضرت دستانش را به سوی آسمان بلند کرد و عرضه داشت: خدایا مرا محتاج کسی نکن. حضرت بلافاصله فرمودند: این از دعاهایی است که قطعاً مستجاب نمی شود. مگر می شود انسان به دیگران نیاز نداشته باشد. آن فرد به پیامبر عرض کرد: یا رسول الله! پس چگونه دعا کنم. حضرت فرمودند: بگو: خدایا مرا محتاج انسان های ناشایست مکن. پس بنابراین ما به هم دیگر نیاز داریم.

توصیه بعدی این که حالا که ما پشت میز نشستیم؛ خودمان را ذی حق و طلب کار ندانیم... و یادمان نرود که ارباب رجوع، ولی نعمت ماست و با افتخار تمام باید به آنان خدمت کنیم. توصیه بعدی این که به خاطر خدمت کردن و انجام دادن کار مراجعین به آنها منت نگذاریم بلکه باید منت آنان را به جان بخریم که به ما اعتماد کرده و کارشان را به ما سپرده اند. نکته بعدی که اکنون ما این پشت میز و افرادی مقابل ما ایستاده اند

والبتّه همیشه این گونه نخواهد بود چرا که گاهی ممکن است در اداره دیگری ما ارباب رجوع باشیم. پس مطمئن باشیم که ما اگر خالصانه در خدمت مردم بودیم در جای مناسب هم خداوند مشکل ما را به راحتی حل می‌کند. پس هر چه برای خود می‌پسندیم برای دیگران هم بیسندیم.

توصیه دیگر آن که افرادی که با مراجعه‌کنندگان از قومیت‌ها و فرهنگ‌های مختلف رفتار محترمانه داشته باشیم و مبادا با رفتار نسنجیده خود به فرهنگ اهانت کنیم. توصیه بعدی این که اگر در شرایط ویژه مانند بیماری، بد حالی، سرخوردگی و دچار خشم هستیم مراقب باشیم این حالات به کار و ارباب رجوع سرایت نکند.

نکته پایانی آن که به فرمایش امام راحل و عظیم‌الشان، عالم محضر خداست در محضر خدا معصیت نکنیم. پس ما پیوسته باید خدا را ناظر و شاهد اعمال خود بدانیم. اگر آدم با این توجه پشت میز بنشیند هرگز به خود اجازه نمی‌دهد که نسبت به مشکلات دیگران کم‌توجهی کند. یا خدای ناکرده افراد را دور سر بگرداند. اگر متوجه باشیم این پاسخ یا سر دواندن ارباب رجوع، امضاء و تایید، دروغ‌گویی یا صداقت و... همه در محضر خداست. مطمئناً روشن برخوردمان با مردم به طور کلی تفاوت خواهد بود. خاتم‌الانبیاء حضرت محمد مصطفی (ص) بشارتی به ما دارند و می‌فرمایند: «اگر کسی یک نیاز برادر مومنش را برطرف بکند مثل کسی است که در تمام عمر خدا را عبادت کرده است». یعنی در کنار نمازی که معراج مومن است، روزه‌ای که سپر آتش جهنم است و حج که موجب آمرزش است و... خدمت خالصانه می‌تواند راه میانبر باشد تا ما را به کمال انسانی برساند.

رفق و مدارا

رفق و مدارا در مراودات و تناسبات خانوادگی و اجتماعی به ویژه برای افرادی که با عموم مردم در ارتباط هستند توصیه شده است. این دو ویژگی نشانه اخلاق کریمانه است و شایسته است همه مردم خود را به این دو خصلت آراسته سازند اما برای کارمندان در پاسخ‌گویی به جوع، مدیران در ارتباط با کارکنان، پزشکان و پرستاران در رفتار با بیماران، معلمان در مراودات با دانش‌آموزان و... لازم است.

رفق در لغت به معنای نرمی، ملاطفت و مهربانی است و مدارا نیز به معنی نرمی، ملایمت، مهربانی و تحمل و بردباری است.^۱ مرحوم تراقی از علماء اخلاق بر این باور است که مدارا با «رفق» و «لین» اتدکی تفاوت دارد.

۱ لغت نامه دهخدا

بر این اساس، مدارا با رفق هم مفهوم است اما در مدارا تحمل آزار مردم نیز وجود دارد.^۱ رفیق کسی است که با متانت، نرمی و ملایمت صحبت کند و در رفتار با دیگران نیز متین باشد. رفاقت آن است که انسان آسان‌ترین و بهترین روش را در برخورد های اجتماعی انتخاب کند و مدارا یعنی این که انسان با نرمی و ملاطفت کار مردم را تدبیر و مدیریت کند و ناملایماتی آنان را نیز برتابد. در مدارا بسیاری از فضائل اخلاقی از قبیل فروتنی، بردباری، پرهیز از کینه‌توزی، ترک ستیزه‌جویی، آسان‌گیری، پاسخ بدی با خوبی و ... جاری است.

راه مسالمت‌آمیز رسیدن به اهداف و مقصود، رفق و مداراست. خداوند سبحان به حضرت موسی علی نبینا و آله و علیه السلام و برادرش هارون خطاب می‌کند: «به سوی فرعون بروید که همانا او طغیان‌گر است و با نرمی و آرامش با او سخن بگویید». افرادی که در جامعه اسلامی مسئولیت و سمتی دارند البته فرقی نمی‌کند که مدیر باشند یا کارمند ساده و یا معلم و پرستار. این افراد همیشه باید با مراجعین خود با آرامش سخن بگویند و با آنها رفیق باشند تا به مقصود و مأموریت خود جامه عمل پوشانند. کسانی مانند معلمان و مربیان که در جامعه اسلامی نقش تبلیغی دارند باید با زبان نرم، گفتار ملایم، برخورد مناسب با دیگران برخورد کنند تا اثر آموزشی و تربیتی فراهم شود. اگر با زبان نرم و رفتار متین و محترمانه امر به معروف یا نهی از منکر کنیم نیز مؤثر است. البته در مسأله امر به معروف و نهی از منکر بعضی‌ها وظیفه قانونی دارند که در مرحله خود باید برخورد قانونی شود اما اگر من و شما بخواهیم برخورد فرهنگی بکنیم باید با روش های اسلامی برخورد کنیم. افرادی که از فطرت پاک برخورد دارند معمولاً در برابر رفاقت و مدارا خاضعانه می‌پذیرند و البته چاره اهل طغیان، برخورد قانونی با آنها است که متصدیان و مجریان قانون وظیفه دارند تا برابر قانون با آنان رفتار کنند.

پیامبر بزرگوار اسلام حضرت محمد مصطفی صلی الله علیه و آله وسلم می‌فرمایند: «اگر چیزی با رفاقت آمیخته شود، باعث زینت آن می‌شود». گاهی یک مطلب ساده را با روش مناسب و زبان نرم مطرح می‌کنیم، این مطلب نزد شنونده، مقبول، با عظمت و جالب توجه می‌شود. ولی اگر رفق را از آن بگیریم؛ ناخوشایند می‌شود حتی اگر آن حرف، حق باشد. شما که پشت میز نشسته‌اید ممکن است حرفتان درست باشد و انتظار ارباب رجوع انتظار بی‌جا باشد. در این صورت اگر شما حرف حق را با رفتار تند و برخورد بد بگویید، شخص نمی‌پذیرد ولی اگر با روش مناسب، زبان ملایم و اخلاق خوب مطرح کنید کلام دلپذیر می‌شود و طرف قانع می‌شود. نبی

۱ جامع‌السادات ج ۱ ص ۳۴۰

۲ سوره طه

مکرم اسلام (ص) می‌فرماید: «الرِّفْقُ نِصْفُ الْعِيشِ». «رفق نصف لذت زندگی است». ^۱ نصف لذت زندگی در این است که انسان در رفتار و گفتارش رفق و ملایمت داشته باشد والا مرتب باید با اطرافیان دعوا کند. یک دفعه با زنش، یک دفعه با فرزندش، یک دفعه با شوهر، با همسایه و همکار و... این فرد باید بداند کجای کارش اشکال دارد، که هیچ جا نمی‌تواند بر خود مسلط باشد و با هیچ کس سازگاری ندارد.

حضرت امام جعفر صادق علیه السلام در اهمیت رفق به نقل از پیامبر اعظم (ص) می‌فرماید: «جاء جبرئیلُ اِلَی النبی (ص) فقال یا محمدُ رُبُّکَ یَقْرُئُکَ السَّلَامَ وَ یَقُولُ لَکَ دَارِ خَلْقِی» «پروردگارت سلام می‌رساند و می‌فرماید با خلق من مدارا کن». ^۲ و نیز پیامبر اعظم (ص) می‌فرماید: «مَنْ أُعْطِيَ حَظَّهُ مِنَ الرِّفْقِ فَقَدْ أُعْطِيَ حَظَّهُ خَیْرَ الدُّنْیَا وَ الْآخِرَةِ وَ مَنْ حُرِّمَ حَظُّهُ مِنَ الرِّفْقِ فَقَدْ حُرِّمَ حَظُّهُ مِنْ خَیْرِ الدُّنْیَا وَ الْآخِرَةِ». «به هر کس بهره‌ای از رفق عنایت شود، خیر دنیا و آخرت نصیبش می‌شود و اگر از رفق محروم باشد از خیر دنیا و آخرت بی‌نصیب خواهد بود». ^۳

پیشوای متقیان علی علیه السلام می‌فرماید: «کسی که خود را به سنت رسول و سنت اولیاء ملزم نکند؛ هیچ در اختیار ندارد.» به حضرت عرض شد که سنت خدا و رسول چیست؟ قال: «کتمان السر». سنت خدا، راز نگه‌داری مردم است. چقدر ما نقص داریم. چقدر در مقابل خدا نافرمانی کردیم و مردم اسرارمان را نمی‌دانند. چون خدا کتمان می‌کند. این سنت خداست. خدا دوست دارد این سنت را بندگان نیز نسبت به همدیگر داشته باشند. در بعضی از روایات آمده؛ اگر مردم از اسرار یکدیگر با خبر شوند؛ احدی حاضر نمی‌شود جنازه‌ی دیگری را دفن کند. خود خدا ستار است. عیب ما را می‌پوشاند. ما هم باید نسبت به دیگران همین وضعیت را داشته باشیم. چرا اسرار مردم را بازگو کنیم. مدیریت ارزشی یعنی این. این مطالب درباره اخلاق مدیریت است. این تئوری‌های مدیریتی وارداتی اگر چه بعضی نکته‌های مفید هم دارد اما بسیاری از اینها متناسب با فرهنگ غرب است. اصلاً با فرهنگ دینی و ایرانی ما سنخیت ندارد و انگهی ما باید خط‌مشی مدیریت دینی را پی بگیریم و ارزش‌های دینی را نهادینه کنیم. مدیریت فقط یک سری تئوری خشک و صرف نیست. تئوری‌های مدیریتی را حد اقل باید با ارزش‌های اسلامی و اخلاق کریمانه آمیخت تا بومی کشور شود.

۱ - سیره نبوی ص ۱۵۲

۲ اصول کافی ج ۲ ص ۱۱۷

۳ خلاصه سیره نبوی ص ۲۷۶

گاهی یک کارمند آن قدر با نخوت و سرد با ارباب رجوع برخورد می‌گیرد که وی دچار استرس می‌شود و عطا را به لقا می‌بخشد. ارباب رجوع به خاطر عدم متانت اصلاً نمی‌تواند حرفش را زند، تا چه رسد به طرح مشکل و گرفتاری. بنا براین مشکل هم حل نمی‌شود و نارضایتی عمومی در جامعه زیاد می‌شود.

آن دکتري که با متانت تمام و رفاقت کامل با بیمار برخورد می‌کند؛ بیمار احساس آرامش می‌کند. لذا دردش را راحت‌تر می‌گوید و دکتر بیماری را درست تشخیص داده؛ داروی مناسب تجویز می‌کند.

علاوه بر آثار و نتایج دنیوی، ثمرات اخروی هم دارد چرا که رضایت خدا در رضایت مردم است بنا براین یک کارمند، معلم، پزشک و یا پرستار می‌تواند با رفاقت و مدارا راهی به بهشت باز کند.

حال چگونه خود را به رفق و مدارا آراسته کنیم و به عبارتی چگونه انسان متین و با وقار باشیم؟ گام نخست آن که درباره‌ی آثار و نتایج ارزشمند رفق و مدارا مطالعه کنیم تا در ما انگیزه ایجاد شود. پس مرحله اول، شناخت آن است.

قدم دوم این که پیامدهای تندخویی و خیره‌سری را بشناسیم و در آن باره خوب تأمل کنیم و بدانیم که با خیره‌سری و تندخویی نه تنها مشکل مردم حل نمی‌شود که هر روز بر مشکلات و نارضایتی مردم و خودمان افزوده می‌شود و غیر از جنگ اعصاب ثمره‌ای برای ما و مجموعه نخواهد داشت.

سومین قدم این که، از خشم و عوامل آن فاصله بگیریم چرا که خشم و غضب کلید هر ناهنجاری و اخلاق ناپسند است. در حال خشم و ناراحتی تصمیم نگیریم و به هیچ کاری هم مشغول نشویم و بدانیم که خشم و غضب، دشمن رفاقت و مداراست. چهارمین گام، این که، با افرادی خوش خلق و کریم معاشرت داشته باشیم تا رفتار و منش آنان در ما اثرگذار باشد.

راه حل پنجم، تمرین رفاقت و مداراست. تمرین خوش گفتاری، خوش برخوردی، درست قضاوت کردن، بردباری، و... باید این اوصاف را با تمرین و استمرار در خود ایجاد کنیم. شاه کلید دست‌یابی به اخلاق کریمانه، توجه به معنویت است و این که فراموش نکنیم که عالم محضر خداست و مردم مخلوق و محبوب خداوند و ما خدمت‌گزار آنان. باید رنگ و بوی معنوی و صبغه الهی به کار و زندگی بدهیم. در این صورت، تحمل نامهری‌ها و کج خلقی‌های مردم عبادت است. خوش رفتاری و حل مشکل دیگران، عبادت است.

شفقت

یکی دیگر از شاخص‌های اخلاق اداری و کارمندی این است که انسان نسبت به مردم شفقت و مهربانی داشته باشد. شفقت یعنی چه؟ یعنی این که انسان تمام همت و تلاش خود را برای رفع مشکلات مردم به کار

گیرد. واقعاً نسبت به مشکلات مردم نگران باشد. مشکلات آنها را، مشکلات خود بداند. دل بسوزاند. این را می‌گویند شفقت و مهربانی. این روحیه باید در وجود مدیر و کارمند نهادینه شود.

از وجود مقدس امیرالمومنین نقل شده که: «فَمَنْ أَعَانَكَ إِلَى صَلَاحِ دِينِكَ فَهُوَ رَفِيقٌ شَفِيقٌ». «اگر کسی برای شایستگی دین تو به تو کمک کند این در حقیقت رفیق توست و به تو شفقت دارد.» این روایت به خصوص برای معلمان، کارمندان و سازمان‌های فرهنگی خیلی ارزشمند است. این که انسان بتواند دین‌باوری را در مردم زنده کند و ارزش‌ها و باورهای دینی را گسترش دهد و سطح معارف دینی مردم را رشد دهد؛ رفیق و شفیق آنان است. باز امام علی علیه السلام می‌فرمایند: «أَشْعِرْ قَلْبَكَ رَحْمَةً لِجَمِيعِ النَّاسِ» «شعار درونی خود را رحمت و عطوفت نسبت به همه مردم قرار ده.» یعنی رحم کردن به مردم را به قلب خودت آموزش ده. به خودت تلقین کن که نسبت به هموعانت با عطوفت باشی. نکته دوم روایت آن که لازم نیست حتماً طرف مسلمان و مومن باشد. همین که انسان است باید با او با عطوفت برخورد کنی.

یک کارمند باید از لحظه‌ای که وارد محل کار می‌شود؛ درونش آکنده از عطوفت و محبت به مردم باشد. اگر وجود کارمند، معلم، مدیر و پرسنل بیمارستان سرشار از دوستی و محبت به هموعان خود باشد، با عشق و علاقه به آن‌ها خدمت می‌کند، گره از کارشان می‌گشاید و از خدمت به مردم لذت می‌برد.

امیرمومنان علی علیه‌السلام در روایت دیگری می‌فرمایند: «مَنْ كَثُرَتْ نِعَمُ اللَّهِ عَلَيْهِ كَثُرَتْ حَوَائِجُ النَّاسِ إِلَيْهِ»^۱ «هر که نعمت‌های خداوند بر او بسیار شود، نیاز مردم نیز به او بیشتر می‌شود». یعنی یکی از مهم‌ترین نعمت‌ها این است که مشکلات مردم به دست آن فرد حل شود. چقدر ارزشمند است؛ یک مدیر و کارمند به خاطر گره‌گشایی از کار مردم با آرامش و نشاط و لذت از اداره خارج و وارد خانه‌اش شود. بر اساس فرمایش امیر مومنان علی علیه‌السلام، نعمت‌های خدا بر این فرد فراوان شده و شکرانه‌اش آن است که با جان و دل خدمت کند.

شفقت و مهربانی با مردم آثار زیادی دارد که بسیاری از آنها بر کسی پوشیده نیست اولین اثرش این است که غم و اندوه از دل‌ها برطرف و شادی جایگزین آن می‌شود و شاد ساختن مؤمن عین خشنودی خداست. دومین اثر آن که انسان مشمول دعای خیر دیگران می‌شود و دعای دیگران گرفتاری و بلا را از انسان دور

می‌کند. تصور کنید کسی را که مشکلش به دست ما انجام شده و با خرسندی و رضایت ما را دعا می‌کند و از اداره خارج می‌شود.

یکی دیگر از برگات برخورد مشفقانه با ارباب رجوع این است که چون از دل دیگران اندوهی را برطرف ساخته‌اید؛ خداوند مهربان هم غم‌های شما را می‌زداید. گرفتاری‌هایتان به طرز غیر معمول رفع می‌شود طوری که گاهی خودتان هم متوجه نمی‌شوید که چگونه گرفتاری‌هایتان رفع می‌شود. از آثار اخروی شفقت، این است که با دل شاد محسوس می‌شوید. شما که دل مومن را شاد کردید، اندوه از وجودش دور کردید روز قیامت غصه‌دار وارد صحرای محشر نمی‌شوید. رضایت و نشاط درونی یکی دیگر از آثار رفتار مشفقانه است. نتیجه بعدی این که کارمند، بعد از یک روز کاری یا یک هفته کاری و یا پس از یک سال کاری در زندگی اجتماعی احساس مفید بودن می‌کند احساس می‌کند برای مردم و جامعه است و بالعکس کسانی که عادت به کارشکنی و مشکل‌تراشی دارند اگر وجدان آگاه داشته باشند گرفتار عذاب وجدان و بیهودگی می‌شوند. نتیجه بعدی شفقت و مهربانی، قرب به خدا و کسب رضایت اوست.

بایدها و نبایدها

از منظر دین، یک کارمند نمونه کسی است که هم، آراسته به ویژگی‌هایی باشد و هم پیراسته از بعضی صفات. به عبارت دیگر کارمند کریم در رفتارش به بایدها و نبایدها توجه دارد مثلاً باید اخلاقش خوب باشد، نسبت به مردم شفقت و مهربانی داشته باشد. در برخورد با ارباب رجوع رفق و مدارا به خرج دهد. صبر و حوصله داشته باشد. دل مشغولی‌اش حل مشکل مردم باشد. اینها ارزش‌های اخلاقی در مدیریت اسلامی است و از طرفی نباید مغرور، خودرایی، بی‌نظم و بی‌انصاف باشد.

پس شاخص‌های کارمند نمونه در دویخش مورد تأمل است. یکی بایدها و دیگری نبایدها. این که می‌گویند؛ معلم نمونه، کارگر نمونه، کارمند نمونه، دکتر نمونه، پرستار نمونه، مدیر نمونه، اگر بخواهیم نمونه باشیم چه شاخص‌هایی دارد؟

شاخص‌های مثبت (بایدها)

اولین شاخص مثبت کارمند نمونه این است که اساساً باید برای شخصیت ارباب رجوع، حرمت و احترام قائل باشد. آنها را تکریم کند چرا که آنها انسانند. دومین شاخص، خوش‌رویی و خوش‌برخوردی در مواجهه با ارباب رجوع است. پاسخ‌گویی در برابر کار ارباب رجوع، سومین شاخص مثبت از منظر اخلاق اسلامی است یعنی این که مسئولیت‌پذیر باشیم. نگوییم آقا به ما چه؟ مشکل خودته. اگر انتظار و خواسته‌اش قانونی و منطقی

است به مشکلش رسیدگی شود و اگر به ما یا به اداره ما مربوط نمی‌شود؛ یا محبت و احترام از او عذرخواهی کنیم و به او مشورت دهیم و اگر توقع و خواسته غیرقانونی یا غیرشرعی دارد باید با حوصله و بزرگواری قانون را برایش تشریح کنیم و اساساً از تندخویی و پرخاشگری پرهیزیم.

شاخص چهارم نمونه شدن، توجه به خشنودی خداست و خشنودی خدا در جلب رضایت مردم است. خدمات و کار ما باید به رضایت خدا منتهی شود. اگر انتظار ارباب رجوع، خواسته مشروع باشد؛ انجام دادن کار او برای ما افتخار و وسیله کسب رضایت خدا است.

بنجمین شاخص کارمند نمونه، رعایت عدالت و انصاف در ارتباطات با ارباب رجوع است. این طور نباشد که اگر یک آدم ثروتمند یا شخصیت مشهور کشوری یا لشکری وارد اداره شد، به احترامش تمام قد بایستیم و خوش خدمتی کنیم و اگر فرد ضعیف یا معمولی وارد شد؛ خدای ناکرده بی‌اعتنایی کنیم باید بدانیم که همه مراجعین ما بندگان خداوند که خدا آنان را دوست دارد و به فرمایش امیر مؤمنان اینان عیال خداوند. پس در حق همه آنان باید عدالت و انصاف را رعایت کنیم.

ششمین شاخص اخلاق اداری، تواضع در برابر مردم است و این که خودمان را از دیگران بالاتر ندانیم. شاخص هفتم، وجدان کاری است. وجدان کاری یعنی این که به موقع سرکار حاضر شویم و در مرخصی‌ها به جای خود، جایگزین تعیین کنیم تا اگر شخصی برای انجام کار اداری مراجعه کرد کارش معطل نشود و وقتش به هدر نرود. اگر وجدان کاری داشته باشیم بسیاری از مشکلات و مفسدات اداری از بین می‌رود. به موقع آمدن و به موقع رفتن را وظیفه خود می‌دانیم. کار مردم را در فرصت مقرر و به نحو احسن انجام می‌دهیم. انسان دارای وجدان کاری، ساعت کاری خود را به خوش و بش، و بگردی، بازی رایانه‌ای، بولوتوت بازی، روزنامه خواندن، خرید مایحتاج خانه و... صرف نمی‌کند.

یکی از اساسی‌ترین آفاتی که به خاطر ضعف وجدان کاری گریبانگیر عده‌ای از کارمندان برخی ادارات شده؛ داشتن سفره‌های مفصل صبحانه و ناهار و گاهی هم عصرانه در ساعت کاری است. در حالی که برابر قانون هشت ساعت کار، افراد مجازند فقط برای اقامه نماز ظهر و صرف ناهار حدود یک ساعت وقت بگذارند. نه دو وعده غذا و...

هشتمین شاخص کارمند نمونه، سعی در انجام به هنگام امور مردم است. کارها را نباید پیچانید و دشوار کرد بلکه باید مراحل و فرایند کارها، ساده، کم‌خرج، آسان و به‌روز شود.

اخلاق در اداره

اخلاق در سازمان را در سه محور بررسی می‌کنیم: نخست، اخلاق مدیران با کارکنان. توصیه‌های اخلاقی که لازم هست مدیران در تعامل و رفتار با کارکنان رعایت کنند دوم، اخلاق کارکنان با مدیران. نکته‌هایی که کارکنان در تناسبات و ارتباطاتشان با مدیران باید رعایت کنند و سوم، اخلاق همکار یا کارمند با کارمند.

بحث را با یک سوال شروع می‌کنیم. آیا مدیران در برخورد با کارکنان بایستی نرمش و مدارا داشته باشند یا با تندخویی رفتار کنند و به اصطلاح، قاطعیت، دافعه داشته باشند؟ اخلاق مدیریتی کدام را مطلوب و پسندیده می‌داند؟ اما پیش از پرداختن به پاسخ، یک مبحث مقدمه‌ای نیاز است.

پژوهشگران دانش ارتباطات و مدیریت بر این باورند که مدیر باید سه مهارت داشته باشد: نخست، مهارت فنی به کارگیری دانش تخصصی. دوم، مهارت ادراکی یا نظری که بتواند مشکلات و پیچیدگی‌های سازمان را درک کند. هم چنین بتواند چشم انداز سازمان را تنظیم کرده ب‌داند که آینده سازمان به کدام سمت و سو است. با مهارت ادراکی، ارتباط سازمانش را با دیگر سازمان‌ها آگاهانه تنظیم می‌کند.

مهارت سوم، مهارت انسانی است. یعنی توانایی در درک روحیات، درک نیازها، انگیزه‌های انسانی و به کارگیری انسان است. این مهارت، مهم‌ترین مهارت برای مدیران است. مهارت انسانی برای همه مدیران اعم از سطح عالی، میانی و سطح عملیاتی لازم است. اگر ما در مدیریت، رویکرد وظیفه‌محور داشته باشیم گفته می‌شود که مدیر بایستی برنامه‌ریزی بکند. تصمیم‌گیری بکند، سازمان دهی بکند، رهبری بکند، نظارت و کنترل مجموعه خودش را بر عهده داشته باشد.

مدیریت و راهبری

«رهبری» یکی از مهم‌ترین وظایف مدیر است که تجلی مهارت انسانی در مدیریت است. حالا نقش رهبری مدیر در چیست؟ رهبری، توانایی نفوذ در دیگران برای دست‌یابی به اهداف سازمانی است. اگر مدیر بتواند در کارکنان خودش به گونه‌ای نفوذ کند که آنان با اشتیاق و رغبت در مسیر اهداف فعالیت کنند، اصطلاحاً گفته می‌شود که این شخص رهبر موفقی است. توانایی نفوذ در دیگران یک اصل و «نفوذ» واژه کلیدی در تعریف رهبری است.

و شاورهم فی الامر^۱ «ای پیامبر! به خاطر آن رحمت الهی است که با مردم نرم خو و مهربان شدی و به آنان نرمش نشان دادی، و چنانچه تندخو و سخت دل می بودی؛ آنان حتماً از اطراف تو پراکنده می شدند.» خداوند منان، راز نفوذ در دلها را به پیامبر بزرگوار اسلام یادآوری می کند و می فرماید این که توانستی در میان افراد نفوذ کنی و آنان را با خود در جهت اهداف توحیدی همراه و هم داستان کنی؛ به خاطر نرمش توست. به خاطر آن نرم خویی توست. خدای سبحان در آیه دیگر خطاب به پیامبر اکرم (ص) می فرماید: «انک لعلی خلقاً عظیم» ای پیامبر! تو اخلاق بسیار بزرگوارانه و کریمانه داری. این آیات به روشنی نشان می دهد که در مدیریت، نرمش، عامل نفوذ است. اگر کسی از این نرمش، از این قدرت اخلاقی استفاده کند می تواند در دیگران نفوذ کند.

امیر مومنان علی (ع) که می فرماید: «مَنْ لَمْ يَلَنْ لِمَنْ دُونَهُ لَمْ يَنْلِ حَاجَتَهُ» کسی که به زیردستان خود نرمش نشان ندهد و با آنان نرم خو نباشد، به هدف نمی رسد.^۲ آن هدفی که در مدیریت دنبال می شود. در حدیث دیگری از حضرت امام جعفر صادق (ع) داریم که فرمودند: «مَنْ كَانَ رَفِيقًا فِي أَمْرِهِ نَالَ مَا يُرِيدُ مِنَ النَّاسِ»^۳ «اگر کسی در کارش اهل رفق و ملایمت و سازگاری باشد به آنچه که از مردم می خواهد می رسد». طبیعی است که اگر مدیر در انجام وظیفه رهبری خودش اهل رفق باشد می تواند به اهدافش برسد. باز در حدیث دیگری از امیرالمومنین وارد شده که فرمودند: «مَنْ عَامَلَ بِالرَّفْقِ وَفَّقَ»^۴ «کسی که با رفق با مردم تعامل داشته باشد؛ موفق خواهد شد» و نیز از امیر بیان، علی علیه السلام نقل شده که فرمودند: «لَيْنُ الْكَلَامِ قِيْدُ الْقُلُوبِ»^۵ «نرمی گفتار، قلب را به بند می کشد». جلب محبت می کند. در دل ها نفوذ می کند. پس بر اساس آیات و روایات، الگوی رفتار مدیر با کارمندان بر پایه اخلاق کویمانه است.

شاخص های مدیریت اخلاق مدارانه

برای نرمش و مراقت مدیر با کارکنان دو گونه شاخص داریم. یکی شاخص های ایجابی. و دیگر شاخص های سلبی. برخی از شاخص های ایجابی عبارتند از: تفقد نسبت به کارکنان، توجه به دل مشغولی هایشان، تلاش در جهت رفع مشکلاتشان، تجاهل و نادیده گرفتن لغزش ها، انتقادپذیری از کارکنان، احترام و نظرخواهی حتی مشورت کردن. گاهی این یک نوع احترام گذاشتن به کارکنان است. گفتار مؤدبانه داشتن، حلیم بودن، پر حوصله بودن، چهره گشاده

۱. سوره آل عمران آیه ۱۵۹

۲. میزان الحکمه ج ۴ ص ۵۸۵

۳. الکافی ۲ / ۱۲۰

۴. غرر الحکم و غرر الکلم ص ۲۴۴

۵. نثر الاکمل ج ۶ ص ۹۶

داشتن، خوش برخوردی، سبقت در سلام، مصافحه با کارکنان با حفظ موازین شرعی. اینها شاخص‌های ایجابی نرمش و رفق است.

اما برخی از شاخص‌های سلبی موافقت عبارت است از پرهیز از خودکامگی، استبداد رأی، اعمال نظر با عنوان دستورهای مدیریتی، بی‌اعتنایی به نظرات کارمندان و... که همه معمولاً از خودشیفتگی و ضعف قدرت مدیریت ناشی می‌شود. در قاموس مدیریت اسلامی، مدیر خودکامه، مستبد، متکبر قابل مردود است. افشای اسرار زیر دستان، تحقیر کردن، پنهان کاری، دغل بازی، خلف وعده، منت گذاشتن، کم کردن معاشرت با آنان یا به اصطلاح نجوشیدن با کارمندان به بهانه حفظ اقتدار و وجهه همه و همه خلاف مروت مدیریتی است و با الگوی مدیریت اسلامی ناسازگار است.

جاذبه و دافعه در مدیریت اسلامی

حال آیا نرمش و رفاقت مدیر به صورت فراگیر باعث سوء استفاده بعضی از کارکنان در سازمان نمی‌شود؟ اگر کارکنان، خوش خلقی، تفقد، تجاهر، گذشت، بردباری و الطاف مدیر را احساس کنند؛ سوء استفاده نمی‌کنند؟ این سوال رایج در حوزه مدیریتی اسلامی است.

امیر مومنان علی علیه السلام با تاکید بر نرمی و مهر مدیر با کارکنان، پاسخ این پرسش را هم می‌دهند. آن حضرت می‌فرمایند: «پس در رفتار با آنان، نرمی و درستی را به هم آمیز، رفتاری توأم با شدت و نرمش داشته باش، اعتدال و میانه‌روی را در نزدیک کردن یا دور نمودن، رعایت کن».^۱ تا آن جا که می‌توانی با کارمندان وزیر دستانت رفیق باش اما خشونت و سخت گیری مدیرانه را با اخلاق رثوفانه و مشفقانه مخلوط ساز. البته شدت عمل و برخورد دافعانه باید وقتی اتفاق بیفتد که هیچ جاره‌ای جزء شدت عمل نیست.

از این فرمایش مولای موحدان علی علیه السلام این نتیجه را می‌گیریم که در سازمان هم باید نرمش و رفق و مدارا باشد و هم شدت عمل. هر دو لازم است. اگر فقط نرمش باشد مدیر نمی‌تواند کار کند. اگر فقط شدت عمل باشد آن هم در مدیریت خودش موفق نخواهد بود. بنا بر این نرمش و تندمی باید درهم باشند اما سهم هر کدام چه مقدار است؟ آیا نرمش باید بیشتر باشد یا شدت عمل؟ امیر مومنان فرموده اند شدت عمل را با مجموعه یا دسته‌ای از نرمش مخلوط ساز. از این تعبیر «امزج یعنی مجموعه» چنین دانسته می‌شود که سهم نرمش خیلی بیشتر از شدت عمل است. نرمش یک مجموعه است. اما شدت عمل یک واحد است. یعنی نرمش حداکثری و شدت حداقلی. یک مدیر باید نرمش حداکثری و شدت العمل حداقلی در سازمان داشته باشد تا

بتواند موفق بشود. از همین روایت معلوم می‌شود وقتی یک واحد شدت عمل با یک مجموعه از نرمش مخلوط می‌شود، شدت عمل پنهان می‌شود چون یک واحد و ناچیز است.

تکنه اساسی دیگر این که در اخلاق مدیریتی، نرمش، اصل و شدت عمل، فرع است بنا بر این در صورت معمول مدیر باید نرمش و نرم خو باشد اما برای شدت حتما باید دلیل محسوس و منطقی وجود داشته باشد. نیاز به یک جایگاه داریم بگوئیم در چه موقعیتی شدت عمل مورد نیاز است چون شدت عمل، فرع است مدیر، در برابر سرپیچی از اجرای فرامین و قوانین، تخلفات اداری، خیانت به بیت المال، رشوه گیری، سهل انگاری، بی احترامی به ارباب رجوع شدت عمل به خرج می‌دهد و متخلفان را به شدیدترین روش تنبیه می‌کند. چرا که اینجا جای تواضع و لبخند نیست.

در تاریخ امیرمومنان نقل شده که به آن حضرت خبر آوردند که زیاد بن ابیه (پدر عمر بن زیاد معروف) کارگزار مصر در بیت المال خیانت کرده است. حضرت علی علیه السلام با قوه دافعه تمام و بدون درنگ به زیاد بن ابیه چنین می‌نویسند: «به خداوند متعال، صادقانه سوگند یاد می‌کنم اگر به من گزارش رسد که از بیت المال مسلمین چیزی کم یا زیاد به خیانت برداشتی آن چنان بر تو سخت گیرم که در زندگی درمانده، تهیدست شوی و گرانبار و حقیرمانی. والسلام»^۱. این رویه باید الگوی مدیران میهن اسلامی شود طوری که به هیچ وجه با خطاکاران معامله نکنند.

مراقبت بر نزدیکان

یکی از مسائل مهم مدیریتی، مراقبت بر احوال نزدیکان است که اگر مورد توجه قرار نگیرد به آفت بزرگ تبدیل می‌شود. مدیران در مرحله تصمیم گیری باید با افراد صالح و متعدد مشورت کنند و به راحتی به سخن کسی اعتماد نکنند. امیر مؤمنان علی علیه السلام می‌فرماید: «يُسْتَأْذَنُ عَلَى إِدْبَارِ الدُّوَلِ بِأَرْبَعٍ: تَضْيِيعُ الْأَصُولِ وَالتَّمَسُّكُ بِالْقُرُوعِ وَتَقْدِيمُ الْأَرَاذِلِ وَتَأْخِيرُ الْأَفْاضِلِ»^۲. «دلیل شکست دولتها، چهار چیز است: اول آنکه به جای کارهای اصلی و کلان، به کارهای جزئی می‌پردازند و در مسئولیت دادن، افراد نادان و ضعیف را مقدم می‌دارند و افراد ارزشمند، با فضیلت، با تجربه و عاقل را از اطراف خود پراکنده می‌کنند»^۳. مقدم داشتن افراد پست و پراکنده ساختن افراد با فضیلت مقدمات شکست را فراهم می‌کند. بنا بر این مدیران باید تلاش کنند به کارهای

۱ نامه ۲۰ تهج البلاغه

۲ الحیات ج ۱ ص ۵۵۱

اصلی و اساسی پردازند و کارهای فرعی و جزئی را به دیگران بسپارند. در انتصابات هم شایسته‌سالاری را فراموش نکنند. و اتاق فکر و مشاورین خود را از افراد ضعیف و ناسالم پاک سازند.

الزامات مدیریت کریمانه

سوالی که در اینجا مطرح است این است که چه کسی می‌تواند مدیریت کریمانه داشته باشد؟ برای مدیریت اخلاق‌مدارانه شاخص‌هایی بیان شد اما الزاماتی نیز نیاز دارد.

سعه صدر، از اساسی‌ترین الزامات مدیریت اخلاق‌مدارانه است. امیر مومنین علی (ع) در همین باره فرمودند: «آلة الریاسة سعة الصدر» «ایزار ریاست و رهبری، داشتن سعه صدر است». داشتن آستانه تحمل‌پذیری بالا از الزامات یک مدیر و رهبر است. کسی که می‌خواهد نرمش حداکثری نشان دهد باید سعه صدر داشته باشد. یعنی سینه فراخ، روح بزرگ و دل دریایی داشته باشد به گونه‌ای که در هر حادثه‌ای بتواند آرامش خودش را حفظ کند و عکس‌العمل مناسب را نشان دهد. هنگامی حضرت موسی (ع) به دریافت رسالت خدای متعال مفتخر شد و مأمور به رهبری بنی اسرائیل شد احساس کرد نیاز به شرح صدر دارد به همین دلیل ملتسمانه از خدای متعال خواست شرح صدر به او عطا کند. رسول گرامی اسلام (ص) هم پیش از مبعوث شدن مفتخر به این عطیه الهی شده بودند. خدای متعال می‌فرماید: «الم نشرح لك صدرک»^۱.

داشتن روحیه نقدپذیری، پذیرش سخن حق ولو به ضرر، تعادل روحی، داشتن ظرفیت بالا، رازداری، قابل اعتماد بودن، کرامت نفس، نیکی در برابر بدی و جهل دیگران، خیرخواهی در هر حال، و... از نشانه‌های سعه صدر است.

ارتباط کارمند با مدیر

در حیات اجتماعی، حقوق، پایه و اساس زندگی است. در خانواده پدر و مادر بر فرزند و فرزند بر پدر و مادر حقوقی دارند و همچنین هریک از همسران به دیگری حقوقی دارد. سازمان‌ها نیز از این قاعده مستثنا نیستند. مدیران بر کارمندان و کارمندان بر مدیران حقوقی دارند و ارباب رجوع بر گردن هر دوی آنها حقوقی دارد و برای آنان نیز بر گردن مراجعین حقوقی تعریف شده است. در بخش‌های گذشته به برخی از حقوق ارباب رجوع بر کارمند و کارمند بر مدیر اشاره شد. اما در این بخش تلاش می‌کنیم تا به برخی از حقوق مدیران اشاره کنیم:

۱- سوره الشراح آیه ۱

اطاعت‌پذیری و حفظ سلسله مراتب سازمانی

ساختارهای سازمانی میانی مختلفی دارند که در بخش میانی سازماندهی مورد بحث قرار می‌گیرد. گاهی بر مبنای وظیفه‌ای تعریف می‌شود، گاهی جغرافی، گاهی محصولی، گاهی زمان و گاهی نیز بر مبنای ارباب‌رجوع سازماندهی می‌شود. در تمام مباحث، میانی وظیفه‌ای هم به نوعی وجود دارد که بایستی سلسله مراتب سازمانی در ساختار رعایت شود.

در تمام مدل‌های سازماندهی، اطاعت از مافوق، اصل پذیرفته شده‌ای است که باید افراد سلسله مراتب را حفظ کنند. اطاعت‌پذیری و ارائه گزارش از الزامات رعایت سلسله مراتب است که بدون آن، ساختار تشکیلاتی شکل نمی‌گیرد. بنا بر این روح ساختار سازمانی، اطاعت و فرمان‌بری است. امیر مومنین علی (ع) می‌فرماید: «أَطِعْ مَنْ فَوْقَكَ يُطِيعَكَ مَنْ دُونُكَ»^۱ «از مافوق خودت اطاعت کن تا زیردستان هم از تو اطاعت کنند». این بیان نورانی حکایت از مقبولیت و مطلوبیت سلسله مراتب سازمانی است. تو یک مافوق داری، زیردست داری، نسبت به مافوق خودت باید اطاعت کنی و زیردستان هم بایستی از تو اطاعت و حرف‌شنوی داشته باشند.

مولای متقیان علی علیه السلام در روایت دیگر خطاب به مردم می‌فرماید: «وَأَمَّا حَقِّي عَلَيْكُمْ فَأَلِيقُوا بِالْبَيْعَةِ وَالنَّصِيحَةِ فِي الْمُسْهَدِ وَالْمَغِيبِ وَالْإِجَابَةِ حِينَ أَدْعُوكُمْ وَالطَّاعَةِ حِينَ أَمُرُكُمْ»^۲ «حق من بر شما این است که در بیعتتان با من وفادار و در آشکار و نهان خیرخواه من باشید و هرگاه شما را می‌خوانم مرا اجابت کنید. و هرگاه فرمان می‌دهم؛ مرا اطاعت کنید.»

قوام و توفیق و نظم سازمان به فرمان‌بری و اطاعت‌پذیری کارکنان آن مجموعه بسته است. بدون فرمان‌بری توفیق حاصل نمی‌شود هرچند بهترین برنامه‌ها، بهترین پروژه‌ها، بهترین تدابیر طراحی و اعلام شود. بنا بر این اطاعت‌پذیری از مدیران، از اصول اخلاق کارمندی است.

امیر مومنین علی (ع) وقتی فرمان‌دار یا فرمانده منصوب می‌کردند از مردم می‌خواستند تا از او اطاعت کنند. بنابراین هنگامی که مالک اشتر را به فرماندهی پیش قراولان جنگ صفین برگزیدند به فرماندهان این دو گردان

۱ غرر الحکم ص ۳۴۵

۲ نهج البلاغه خطبه ۳۵

که تحت امر مالک بودند چنین فرمود: «من، مالک اشتر را بر شما و بر سپاهیان که تحت فرمان شما هستند فرماندهی دادم. شما گفته او را بشنوید و از او اطاعت کنید».^۱

پس از منظر اسلام فرمان‌برداری از مافوق واجب است اما حد فرمان‌بری تا کجاست؟ برای حد فرمان‌بری دو شرط اساسی وجود دارد؛ یکی آن‌جا که اطاعت از مافوق مستلزم معصیت خدای متعال نباشد. اما در جایی که اطاعت از فرمانده مستلزم معصیت خدا باشد آن‌جا اطاعت جایز نیست. شرط دوم، استطاعت و توانایی است. امیرمومنان همواره به کارگزاران دستور می‌دادند که کار مافوق طاقت از رعیت طلب نکنند. طبعی است که کاری که کارمند می‌خواهد انجام دهد باید در حد توان او باشد. فرض کنید؛ به صورت متوسط هر روز به چهار پرونده می‌شود رسیدگی کرد، اگر به من فرمان دادند که ده پرونده را به پایان برسان؛ من وظیفه ندارم که از مدیرم اطاعت کنم. طبعاً فرمان‌بری نقض می‌شود. پس آن‌موردی که از کارکنان خواسته می‌شود باید در توان کارمندان باشد.

نکته مقابل اطاعت‌پذیری و فرمان‌بری، سرپیچی از فرمان‌مدیر یا مجادله کردن، مراعات کردن، بگو و مگو کردن با مدیران است که کارکنان باید به شدت از آن پرهیز کنند. در روایات وارد شده که با چند گروه مراعات و جدل نکنید: یکی از آن دسته‌ها، مدیر است. روایت وارد شده که: «زبان‌بارترین چیزها برای تو این است که به مدیر خود و رئیس خود بفهمانی که ریاست را از او بهتر می‌دانی و می‌فهمی». البته این با خیرخواهی و مشورت دادن منافات ندارد بلکه جدل و مراعات یا مافوق ناپسند است و مفاسدی خواهد داشت.

در متون دینی و آموزه‌های اسلامی ارزش فراوان و زیادی برای تقوا مطرح شده است. دلیل آن هم روشن است. چرا که هدف خلقت آدمی که همان سعادت و رشد و کمال دنیوی و اخروی اوست به وسیله تقوا به دست می‌آید.

پرهیز از تملق

یکی از مواردی که کارکنان می‌بایست در برابر مدیرانشان رعایت کنند؛ پرهیز از تملق و چاپلوسی است. از حضرت امیرمؤمنان علی علیه السلام روایت شده که: «النَّائِبُ أَكْثَرُ مِنَ الْأَسْتَحْقَاقِ مَلَقٌ وَالتَّقْصِيرُ عَنِ الْأَسْتَحْقَاقِ عَيْءٌ أَوْ حَسَلٌ»^۲ در این روایت حضرت چاپلوسی و تملق را تعریف می‌کنند و می‌فرمایند: «مدح و ثنای بیش از

۱ نامه ۱۳ نهج البلاغه

۲ بهار الانوار ج ۷ ص ۲۹۴

شایستگی و استحقاق، تملق و چاپلوسی است». اگر شما از کسی تعریف کنید که آن شخص شایسته و مستحق آن نباشد این یک نوع چاپلوسی است.

امیرالمومنین علی (ع) با این پدیده زشت شدیداً مبارزه می کردند و به یارانشان می فرمودند: «فلا تکلمونی بما تکلم به الجابرة ولا تحفظوا منی بما یتحفظ به عند أهل البادره»^۱ «آن گونه که با زمامداران ستمگر و گردنکش صحبت می کنید، با من آن گونه سخن نگوئید و آن اخبار و اطلاعات را که از حکام ستمگر برای خوشایندیشان پنهان می کنید از من مخفی ندارید».

حضرت به کارگزارانشان هم تذکر می دادند تا مراقب چاپلوسی اطرافیان باشند. آن حضرت به مالک اشتر می نویسد: «وَإِيَّاكَ وَالْأَعْجَابَ بِنَفْسِكَ وَالثَّقَّةَ بِمَا يُعْجِبُكَ مِنْهَا وَحُبَّ الْأَطْرَاءِ فَإِنَّ ذَلِكَ مِنْ أَوْثَقِ فُرْصِ الشَّيْطَانِ فِي نَفْسِهِ لِيَمْحَقَ مَا يَكُونُ مِنْ إِحْسَانِ الْمُحْسِنِينَ»^۲ «ای مالک! از این که تملق و چاپلوسی را دوست داشته باشی بپرهیز. چون تملق مطمئن ترین کمین گاه برای شیطان است تا از راه تملق، خدمت و تلاش انسان های خوب و نیکوکار را محو، بی اجر و بی پاداش کند». حضرت در جای دیگر می فرماید: «إِنَّمَا يُحِبُّكَ مَنْ لَا يَمْلُوكُكَ، وَيُثْنِي عَلَيْكَ مَنْ لَا يُسْمِعُكَ»^۳ «دوستدار حقیقی تو کسی است که از تو چاپلوسی نمی کند و ستایش گر واقعی تو آنست که تو را از - ستایش هایش درباره تو - باخبر نمی کند».

مورد دیگر، رعایت صداقت در گفتار و رفتار است. کارکنان باید صادق باشند. صداقت در ارائه آمار و گزارش کار، صداقت در بیان مشکلات و نیازها و همچنین وضعیت سازمان و... این هم یکی از حقوقی است که کارمندان باید رعایت کنند.

پرهیز از دورویی

یکی از آسیب های رفتاری، دورویی است. برخی از کارکنان در مقابل روی مدیر، ستایش گرند و پشت سر او نکوهش گر. این زبان بازی غیر صادقانه بسیار خطرناک و هلاک کننده است که می تواند یک سازمان را از هدف اصلی خدمت دور کند. امام علی علیه السلام نقل می کند که از پیامبر گرامی اسلام شنیدم که می فرمودند: «من بر امت خودم از مومنان نمی ترسم و از مشرکان هم بر آنان نمی ترسم چرا که مؤمن، ایمانش او را باز می دارد و مشرک را خداوند به وسیله شرکش نابود می سازد. تنها کسانی که از شر آنها بر شما می ترسم آنها

۱ نهج البلاغه خطبه ۱۶

۲ نهج البلاغه نامه ۵۳

۳ نزهة الحکیم و دررالکلم، ج ۷۱۱۹

هستند که در دل منافقند و در زبان دانا، سخنانی می‌گویند دل پسند ولی اعمالی دارند زشت و ناپسند».^۱ از حضرت امام جعفر علیه السلام نقل شده که می‌فرمایند: «من لقی المسلمین بوجهین و لسانین، جاء یوم القیامه و له لسانان من نار.»^۲ «کسی که با مردم دو رو است، در روز قیامت محشور می‌شود در حالی که دو زبان از آتش از دهانش بیرون آمده».

اخلاق همکاری

سازمان و اداره به مثابه خانواده است که باید اعضای آن برای پیشبرد اهداف، تعامل صمیمانه و رفتار کریمانه داشته باشند. اگر در سازمان، اخلاق اسلامی حاکم باشد؛ شکوفایی، نشاط کاری و موفقیت متجلی می‌شود. اما معیارهای اخلاق همکاری چیست و چه ثمراتی دارد؟ احترام متقابل و ادب اسلامی، یکی از توصیه‌های اخلاق همکاری است. رعایت ادب در گفتار و رفتار یکی از ارزش‌های اخلاقی است. تا آنجا که رسول گرامی اسلام (ص) می‌فرماید: «لا دینَ لِمَن لا ادبَ له»^۳ «کسی که در گفتار و رفتار ادب ندارد؛ دین ندارد». همکاران در تعامل با همدیگر می‌بایست از هر گونه تندزبانی و بدزبانی اجتناب کنند. رعایت ادب، موجب محبوبیت و موفقیت خواهد شد. امیرالمومنین علی (ع) در این باره می‌فرماید: «من حسن کلامه کان نجح امامه»^۴ «هرکس گفتارش نیکو باشد، موفقیت بیش روی اوست». دلیل آن هم کاملاً روشن است چرا که حسن کلام، خوش برخوردی و ادب، باعث نفوذ کلام و همراهی و همکاری دیگران می‌شود و همدلی و همکاری از پیش‌نیازهای موفقیت است.

یکی دیگر از توصیه‌های اخلاق همکاری، رعایت حدود شرعی در محل کار است. زن و مرد همکار در محیط کاری در عین رعایت احترام متقابل باید حریم و احکام شرعی را مراعات کنند. باید احکام و شئون اسلامی را در تعاملات، ارتباطات، نگاه‌ها، گفتارها و پوشش کاملاً رعایت کنند. حفظ حریم زن و مرد در محیط کاری مصادیقی می‌تواند داشته باشد که به برخی از آنها اشاره می‌شود:

یکی از مصادیق حفظ حریم زن و مرد در محیط کاری، رعایت حجاب و پوشش اسلامی است. اگر نوع پوشش در محیط کار خلاف احکام اسلام باشد؛ باعث مفسد اخلاقی می‌شود. حاضر شدن در سر کار با پوشش نامناسب و آرایش‌های غلیظ، این نوعی تبرج و خودنمایی است که از نظر شرع مقدس اسلام جایز نیست. خدای متعال در

۱. نهج ۲۷ نهج البلاغه

۲. بحار الانوار، ج ۷۲، ص ۲۰۴

۳. نهج الحیاء آداب معاشرت

۴. غرر الحکم ودرر الکلم ص ۲۱۰

قرآن می‌فرماید: «وَلَا تَبْرَحْنَ تِجْرُجَ الْجَاهِلِيَّةِ الْأُولَى»^۱ «مثل روزگار جاهلیت قدیم با آرایش ظاهر نشوید». خودنمایی نکنید و زینت خود را آشکار نسازید مگر دست و صورت که جایز است. بر اساس دستور اسلام، خانم‌ها در محل کار نباید از آرایش و از زیورآلات استفاده کنند. از دیگر مصادیق حفظ حریم زن و مرد اجتناب از گفتگوهای تحریک‌آمیز است. باز خدای متعال در قرآن می‌فرماید: «وَلَا تَخْضَعْنَ...»^۲ «با ناز و عشوه سخن نگوئید. چرا؟ چون اگر با عشوه و ناز سخن بگوئید؛ افراد ضعیف‌الایمان در شما طمع می‌کنند و موجبات گناه کبیره فراهم می‌شود پس بایستی در محیط‌های کاری، نوع گفتگوها، نوع محاوره‌ها، محاوره‌هایی باشد که تحریک‌آمیز نباشد. یکی دیگر از مصادیق رعایت حریم شرعی، پرهیز از چشم‌چرانی و نگاه‌های حرام در محیط کار است. خدای متعال در قرآن کریم می‌فرماید: «قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَغُضُّوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَيَحْفَظُوا فُرُوجَهُمْ ذَلِكَ أَزْكَى لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا يَصْنَعُونَ»^۳ ای پیامبر! به مردان با ایمان بگو دیدگان خود را از نامحرم فرو نهند. این برای آنها پاکیزه‌تر است و به زنان با ایمان هم بگو: دیدگان خود را از نامحرم فرو بندند و نگاه‌های آلوده نداشته باشند، نگاه‌های توأم با لذت نکنند. خوب اینها می‌تواند فضای سازمان را آلوده نکند. از مصادیق دیگر حفظ حریم زن و مرد، آن است که زن و مرد در یک محیط بسته قرار نگیرند. روایت داریم که اگر در محیطی زن و مرد خلوت کنند شیطان نفر سوم است که طبیعتاً وسوسه می‌کند.

اگر چنانچه در محل کار حدود شرعی رعایت نشود؛ آثار شومی را در سازمان ایجاد می‌کند. نخستین اثر شوم فضاهای مختلط کاری این است که فضای کار و خدمت که باید محل عبادت باشد به حرام و گناه آلوده می‌شود. سست شدن بنیان خانواده نیز از دیگر آثار شوم این فضاهای مختلط است. مردی که هر روز سر کار با چهره‌های آرایش کرده مواجه می‌شود هرچند هم مراقب نگاه‌ها و رفتار خود باشد اما به تدریج به گناه آلوده می‌شود و به تدریج از میل و علاقه‌اش نسبت به خانواده و همسرش کاسته و بنیان خانواده‌ها سست می‌شود که عوارض بسیار خطرناکی دارد. از بین رفتن حیا و عفت از دیگر آثار شوم عدم رعایت حدود شرعی در محل کار است.

از آسیب‌های دیگر عدم رعایت حدود شرعی در محل کار، از بین رفتن وجدان کاری و ضعف بهره‌وری است. چرا که به جای کار و تلاش و حل کردن کارهای ارباب رجوع، وقت خود را به خوش و بش و... صرف می‌کنند و در نتیجه بهره‌وری کاهش پیدا می‌کند.

روحیه تعاون و همکاری:

تعاون و همکاری به معنای یاری دادن یکدیگر و معاونت و مشارکت در کارها یکی دیگر از توصیه‌های اخلاق همکاری است. این موضوع از اصول اخلاقی مهم اسلام است که در قرآن کریم نیز به آن اشاره

۱. سوره احزاب آیه ۳۳

۲. سوره نور آیه ۳۰

شده: «وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ»^۱ در نیکوکاری و پرهیزکاری یکدیگر را یاری کنید و در گناه و تعدی با همدیگر همکاری نکنید.

آنچه آیه فوق در زمینه تعاون تأکید کرده، یک اصل کلی است که سراسر مسائل اجتماعی و حقوقی را دربرمی گیرد و طبق این اصل مسلمانان موظف خواهند بود در کارهای نیک و مفید همدیگر را یاری کنند ولی در اهداف باطل و اعمال نادرست و ظلم و ستم مطلقاً به یاری هم برنخیزند. این قانون اسلامی درست بر خلاف قانون جاهلیت عرب و جاهلیت مدرن کنونی است.

اسلام بر این قانون و رسم جاهلی خط بطلان کشیده و دستور می دهد تا مسلمین با یکدیگر فقط در کارهای خوب و برنامه های مفید و سازنده تعاون و همکاری داشته باشند نه در گناه و ظلم و تعدی. بنابراین یکی از ملزومات اساسی و مهم در انجام کارهای مفید، تعاون و همکاری است. با تعاون و تجميع افکار و فعالیت ها، کارها به بهترین شکل و با بالاترین کیفیت انجام می شود. کنار هم قرار گرفتن تجارب، منجر به گشایش در امور و پیدایش راه حل های تازه می شود. پیشوایان معصوم علیهم السلام نیز با عناوین مختلف مسلمانان را به یاری یکدیگر فرا می خوانند و در بعضی از امور آن را واجب و ضروری می دانند. از جمله امیر مومنان حضرت علی (ع) می فرمایند: «وَلَكِنْ مِنْ وَاجِبِ حُقُوقِ اللَّهِ عَلَى عِبَادِهِ النَّصِيحَةُ»^۲ «از حقوق حتمی خداوند متعال بر بندگان، نصیحت و خیرخواهی در حد توان و همکاری در برپایی حق در میان خودشان است». در این روایت، امیرمؤمنان حضرت علی (ع) تعاون در برپایی حق را یکی از حقوق واجب الهی می دانند.

علاوه بر روایات فراوان در این زمینه، سیره پیشوایان معصوم نیز حاکی از تعاون و همکاری در کارهای نیک و تقواست. آن بزرگواران در کارهای خانه و اجتماع همواره تعاون را بر خود فرض می دانستند.

از جمله مواردی که حضرات معصومین (علیهم السلام) به همکاری در آن مسئله تأکید داشتند و خودشان هم در این راه پیش قدم بودند، همکاری در خانه است. اولین قدم همکاری در محیط، در واقع در خانواده شکل می گیرد. پیشوایان معصومین (علیهم السلام) با اعضای خانواده خود کمال همکاری را داشتند و هیچ ناهماهنگی در زندگیشان رخ نمی داد. روزی رسول اکرم (ص) وارد منزل امیر مومنان حضرت علی (ع) شدند و دیدند ایشان و حضرت زهرا (س) مشغول آسیاب کردن گندم هستند. پیامبر سوال کردند کدام یک از شما خسته است. حضرت علی (ع) پاسخ داد یا رسول الله! فاطمه خسته است. حضرت به فاطمه زهرا (س) فرمودند

۱-سوره مائده آیه ۲

۲- نهج البلاغه خطبه ۲۰۷

که دخترم کارت را به من بسیار. ایشان برخاستند و پیامبر به جای ایشان به آسیاب کردن پرداختند. یکی از همسران پیامبر می گوید: رسول گرامی اسلام به امور منزل رسیدگی می کردند تا وقت نماز می شد و آن گاه که وقت نماز فرا می رسید آن حضرت به مسجد می رفتند تا به عبادت و رفع و رجوع کارهای مردم پردازند. در امور اجتماعی نیز حکایت ها و روایت هایی از سیره معصومین در تعاون و همکاری با مردم نقل شده است. حضرت علی (ع) در دوران خلافت شان در سخت ترین شرایط در کوچه و بازار قدم می زدند تا محرومان و ستم دیدگان را یاری کنند. امام سجاد (ع) به صورت ناشناس وارد کاروان ها می شدند تا بتوانند نیازمندی های کاروانیان را برآورده کنند. که نمونه هایی از این حکایات در بحارالانوار وارد شده که اخیراً در مجموعه ای به نام داستان های بحارالانوار به زبان فارسی به چاپ رسیده است.