

"فرصت خدمت"

درسنامه اخلاق فردی،

اجتماعی و اداری

موضوع بخشنامه شماره ۲۰۰/۹۱۲۶۱۹ مورخ ۱۳۹۱/۲/۳

معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور

از مجموعه برنامه های مشترک:

مرکز آموزش مدیریت دولتی و شبکه سراسری رادیو معارف

۱۴۰۱ بهار

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

فهرست مطالب

۴	چکیده
۴	کلید واژه‌ها
۵	مقدمه
۶	فصل اول: اخلاق اداری، اهمیت، ضرورت، راههای اصلاح
۷	اهداف کلی
۷	اهداف رفتاری
۸	اهمیت اخلاق پسندیده
۹	هدف بعثت؛ اصلاح رفتارهای اخلاقی
۱۰	خداشناسی، پیش‌نیاز خودشناسی
۱۱	خودشناسی، مقدمه خودسازی
۱۱	ارتباط با خدا
۱۲	آثار باد خدا
۱۲	شکوفایی و زنده شدن عقل و خرد انسان
۱۳	دستیابی به اهداف و پیروزی در رسیدن به آمال و آرزوها
۱۳	مأمور شدن با خداوند متعال
۱۳	تهذیب و اصلاح نفس
۱۳	ایمنی از شر شیطان
۱۴	آرامش دل
۱۴	نمایز بزرگترین مصدق باد خدا
۱۴	برکات نماز اول وقت
۱۴	رسیدن انسان به خواسته‌ها و آرزوهایش
۱۴	رفع گرفتاری‌ها و ناراحتی‌ها
۱۵	در امان بودن از بلاهای آسمانی
۱۵	جلب خشنودی خداوند متعال
۱۵	استجابت دعاها و بالا رفتن اعمال
۱۵	ورود به بهشت و دوری از جهنم
۱۵	دوری شیطان در لحظه مرگ و تلقین شهادتین
۱۶	فصل دوم: بایسته‌های اخلاق در نهضت خدمترسانی
۱۷	اهداف کلی
۱۷	اهداف رفتاری
۱۸	حسن خلق، لازمه نهضت خدمترسانی
۱۹	اصالت ارباب برگوع
۱۹	صبر و حوصله در خدمت
۲۱	اخلاص در خدمت
۲۲	توکل در خدمت
۲۳	رعایت نقوا
۲۴	آثار و ثمرات نقوا
۲۴	برخورداری از برکات دنیوی
۲۵	تحت حمایت و ولایت خدا قرار گرفتن
۲۵	روشن‌بینی
۲۶	صرفه‌جویی
۲۸	فصل سوم: انضباط اداری و برنامه‌ریزی
۳۰	اهداف کلی
۳۰	اهداف رفتاری
۳۱	انضباط کاری
۳۲	عوامل بی نظمی
۳۳	عوامل ریستی
۳۳	عوامل روانی

۳۳	عوامل عاطفی.....
۳۳	عوامل اجتماعی.....
۳۳	عوامل تربیتی
۳۳	عوامل فرهنگی
۳۴	بیامدهای بیانضباطی
۳۵	برنامه‌ریزی
۳۶	مراحل برنامه ریزی
۳۷	تعیین هدف
۳۷	شناخت فرستاده و تهدیدها
۳۷	روش‌شناسی
۳۸	ارزیابی و کنترل
۳۹	فصل چهارم: ارزش کار، مسئولیت و خدمت
۴۰	اهداف کلی
۴۰	اهداف رفتاری
۴۱	ارزش کار در اسلام
۴۲	کار، وظیفه اجتماعی
۴۳	انقان و محکمکاری
۴۴	شغل و مسؤولیت، امانت یا وسیله کسب
۴۵	مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی
۴۸	قانون‌مداری و قانون‌گرایی
۵۰	شاپیشه سalarی
۵۳	فصل پنجم: تکریم ارباب رجوع
۵۸	اهداف کلی
۵۹	اهداف رفتاری
۶۰	پاسداشت حقوق ارباب رجوع:
۶۱	روش‌های تکریم ارباب رجوع:
۶۳	رفق و مدارا
۶۷	شفقت
۶۹	بایدها و نبایدها
۶۹	شخص‌های مثبت (بایدها)
۷۱	شخص‌های منفی (نبایدها)
۷۶	فصل ششم: اخلاق در اداره
۷۷	اهداف کلی
۷۷	اهداف رفتاری
۷۸	اخلاق در اداره
۷۸	مدیریت و راهبری
۸۰	شخص‌های مدیریت اخلاق مدارانه
۸۱	جادیه و دافعه در مدیریت اسلامی
۸۲	مراقبت بر نزدیکان
۸۳	ازمامات مدیریت کریمانه
۸۳	ارتباط کارمند با مدیر
۸۴	اطاعت‌پذیری و حفظ سلسله مراتب سازمانی
۸۵	پرهیز از تملق
۸۶	پرهیز از دوروبی
۸۷	اخلاق همکاری
۸۸	روحیه تعاون و همکاری:

امیر مؤمنان علی علیه السلام؛ ای مالک! بر نفس خود مالک باش و آن را از هر بدی بازدار که همانا سخت‌گیری بر خود عین انصاف است. چه بپسندی و چه برایت ناپسند باشد.^۱

چکیده

نوشتار پیش رو بر اساس برنامه رادیویی «فرصت خدمت»، در یک مقدمه و شش فصل گردآوری شده است. «فرصت خدمت»، محصول مشترک رادیو سراسری معارف و مرکز آموزش مدیریت دولتی است که به عنوان منبع آموزشی دوره «اخلاق فردی، اجتماعی و اداری» از مجموعه آموزش‌های فرهنگی ضمن خدمت کارمندان دولت موضوع بخشنامه شماره ۱۳۹۱/۲۷۳ مورخ ۲۰۰/۹۱۲۶۱۹ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور تهیه شده است.

اخلاق کریمانه، لازمه زندگی اجتماعی است و هر چه قلمرو فعالیت‌های اجتماعی گسترشده‌تر باشد؛ آراسته شدن به حسن خلق ضروری تر و مهم‌تر می‌نماید. از این روی، حاکمیت ارزش‌های اخلاقی در نهضت خدمت‌رسانی مورد توجه همه ساحت‌های اسلام از جمله «علم اخلاق» قرار گرفته و نظام دینی بر نهادینه‌سازی «تکریم ارباب رجوع» در نهضت خدمت‌رسانی تأکید ویژه دارد.

در این نوشتار کوشش کرده‌ایم تا جنبه ارزشی و عبادی کار و تلاش و نیز نهضت خدمت‌رسانی به مردم را از دیدگاه اسلام تبیین کیم و در ادامه به آداب و بایسته‌های اخلاق اسلامی در نهضت خدمت‌رسانی پردازیم. در خلال بحث نیز آثار شایسته سalarی در واگذاری مسئولیت‌ها و حاکمیت اخلاق در رفتار و فرهنگ سازمانی را تحلیل وار بیان کرده و نوشتار را با نتیجه گیری پایان می‌بخشیم.

کلید واژه‌ها

اخلاق کریمانه، مکارم اخلاق، عبادت، توانایی نفوذ، رفتار رهبری، رفتار سازمانی، فرهنگ سازمانی، شایسته سalarی، نشاط کاری، نهضت خدمت‌رسانی و ادب خدمت.

^۱ نامه امیر مؤمنان به مالک اشتر، فرماندار مصر

«اخلاق کریمانه»، به انسان کرامت می بخشد و موجب رشد و شکوفایی فکری و معنوی در جامعه می شود. البته مهم ترین اصل و مبنا در ترویج اخلاق کریمانه، تغییر و اصلاح بینش افراد جامعه به خود است. این اصل در سازمان ها به لحاظ ارتباطات چهره به چهره فراوان با یکدیگر، سهل تر و قابل دسترس تر می نماید. بنابراین یکی از مأموریت های سازمانی متصدیان امور، ایجاد بینش اسلامی در رفتارهای فردی، خانوادگی و اجتماعی کارکنان است.

اصلاح بینش، زمانی رخ می دهد که نگرش افراد اصلاح شود. به عبارت روشن تر، این که انسان در منظومه‌ی آفرینش برای خود چه جایگاهی تصور کند؛ در نگاه او به کار و مسئولیت اثرگذار است.

اگر انسان با نگاه توحیدی و پاک به خود و مردم بنگرد و برآن اساس عمل کند؛ کار برایش عبادت تلقی می شود چرا که خود را بنده خدا می بیند و اطاعت از دستورات او را واجب می داند.

بنده ای که به معاد و عالم غیب ایمان دارد؛ خدمت مشفقاته و مسؤولانه به مخلوقات خدا را وظیفه خود فرض می کند و برای رضای الهی قدم و قلم می زند و خلاصه این که کسی که خود را بشناسد؛ همواره خود را در محضر خدا و در خدمت خلق خدا می داند و کار را عبادت می داند.

رادیو معارف، متصدی نشر آموزه‌های دین و الگوهای رفتار دینی؛ **معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی ریاست جمهوری و مرکز آموزش مدیریت دولتی** متولی نهادینه کردن اصول و الگوهای اسلامی و ... با رسالت مشترک برآند تا از رهگذر کار مشترک به اهداف یاد شده نائل آیند.

از این رو، در برنامه و درسنامه «فرصت خدمت» کوشش شده تا نگرش کارمندان به خود، حیطه اختیارات، وظایف اداری و حقوق همکاران و ارباب رجوع ارتقاء یابد و «کار برای خشنودی خدا» بینش مشترک کارکنان و «رفتار کریمانه با یکدیگر» الگوی رفتاری آنان تلقی شود تا در نتیجه، همگان، شغل و مسئولیت را امانت الهی و «فرصت خدمت» بدانند.

به توفیق الهی

آموزش رادیویی معارف اسلامی و
مرکز آموزش مدیریت دولتی

فصل اول

اخلاق اداری، اهمیت، ضرورت، راههای اصلاح

اهداف کلی

آشنایی کلی فراگیران با اهمیت اخلاق پسندیده و پیش نیازهای خداشناسی و ارتباط با خدا

اهداف رفتاری

انتظار می‌رود فراگیران پس از مطالعه این فصل قادر باشند:

اهمیت ایجاد، حفظ، رشد کرامت اخلاقی کارمندان سازمان‌های دولتی را تشریح کنند.

مراتب و آثار یاد خدا را شرح دهند.

برکات نماز اول وقت و نقش آن در رسیدن به مراتب معنوی را توضیح دهند.

اهمیت اخلاق پسندیده

در اهمیت اخلاق کریمانه همین بس که خداوند متعال، پیامبر رحمت و رأفت را با آن اخلاق بی نظری، برای همه «اسوه حسته» معرفی می کند و به آن بزرگوار مأموریت می دهد تا بال های رحمتش را برای مومنان بگشتنند و از سویی گسترش اسلام را در گرو اخلاق کریمانه آن حضرت می داند و می فرماید: «فِيمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ لِنَتَّ أَلَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَطْنًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَا نَفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاغْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأُمْرِ إِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ^۱» «پس به [برکت] رحمت الهی با آنان نرمخو [و پرمهرا] شدی و اگر تندخو و سختدل بودی قطعاً از پیرامون تو پراکنده می شدند پس از آنان درگذر و برایشان آمرزش بخواه و در کار[ها] با آنان مشورت کن و چون تصمیم گرفتی، بر خدا توکل کن زیرا خداوند توکل کنندگان را دوست می دارد.»

ارگانها و سازمان های دولتی از مهم ترین نهاد های اجتماعی هستند که قلمروشان به گستره میهن اسلامی است. بنابراین یکی از مسائلی که باید به آن پرداخت؛ ایجاد، حفظ و رشد کرامت اخلاقی کارکنان ارگان ها و سازمان های دولتی و ترمیم و تقویت آن است که اگر کارکنان نظام اداری خود را کریم ببینند، کریمانه رفتار می کنند و کرامت خود را با چیزی معاوضه نمی کنند.

در نظام اداری اگر مدیران، مسئولان و کارمندان خود را بنده خدا و خدمتگزار به مخلوقات خدا ببینند؛ بی گمان به سوی خود کامگی میل نمی کنند و در ازاء خدمت به مردم برآنان منت نمی گذارند و همواره فرمایش حضرت امیر مؤمنان علی عليه السلام را سرلوحه کار خویش قرار می دهند. آن حضرت می فرمایند:

«با خدمت هایت به مردم، بر آنان منت مگذار و از بزرگ نمایی کار و خلف و عده پرهیز چرا که منت، نیکی را از بین می برد و بزرگ نمایی و گزافه گویی فروغ حق را می زداید.»^۲

اگر کسی بندگی خدا را فراموش کند، خود شیفته و خود کامه می شود یعنی خود را محور و معیار سنجش قرار می دهد. انسان خودشیفته به جای رضای خدا به دنبال خوشایندی خویش و به جای خدمت به مخلوقات الهی به دنبال خوش خدمتی به خود، آشنایان و سفارش شدگان می رود. در رفتار با ارباب رجوع خود را

۱. سوره آل عمران ایه ۱۵۹

۲. نامه ۵۳ نهج البلاغه

همه کاره، ذی حق و برتر می بیند و برای خود و بستگان، جایگاه و منزلت ویژه قائل می شود و به فرمایش امیرمؤمنان علی علیه السلام، انسان خود کامه، خود را هم شأن و همسنگ خدا می داند.^۱

خودشیفتگی، خودکامگی و خود بینی از آثار تدریجی از بین رفتن مکارم اخلاق است که البته به همین جا ختم نمی شود بلکه از مفاسد اخلاقی، اداری و اقتصادی سر در می آورد. از همین روست که آموزه های اسلام ، ارزش انسان را در کرامات های اخلاق معنا می کند و برای اخلاق در رفتار اجتماعی نقش و اهمیت ویژه ای قائل است به حدی که به گفته اساتید اخلاق ، انسانیت در گرو اخلاقی پسندیده است.

بیان نورانی امیرمؤمنان حضرت علی علیه السلام که می فرمایند: «عَلَيْكُمْ بِمَكَارِمِ الْخَلَاقِ فَإِنَّهَا رِفَعَةٌ وَ إِيَّاكُمْ وَالْخَلَاقَ الدِّينِيَّةَ فَإِنَّهَا تَضَعُ الشَّرِيفَ وَتَهَدِّمُ الْمَعْجَدَ». «بر شما باد به پیروی از مکارم اخلاق که برتری و ارزش شما در آن است و پرهیز از اخلاق پست و ناپسند که انسان را از شرافت و بزرگی می اندازد.»^۲ بیانگر محوریت اخلاق در ارزش واقعی انسان است .

بنابراین، اخلاق اسلامی یکی از مولفه های اساسی در ارتقاء مناسبات انسانی به خصوص در نظام اداری است که سبب نفوذ در قلب ارباب رجوع، تعادل و تسهیل ارتباطات در سطوح مختلف سازمانی ، افزایش کیفیت خدمت رسانی ، اصلاح مناسبات انسانی و افزایش اعتماد عمومی و در نتیجه بهره وری سازمان و رضایت زندگی شغلی کارکنان می شود.

علاوه بر آن، رشد و شکوفایی استعدادهای انسان در عرصه کار و عمل بر پایه های اخلاق اداری استوار است. اخلاق کریمانه در سازمانها، کار کردن را از حالت تکراری، خسته کننده و ملال آور بیرون آورده و نشاط معنوی و کاری را به ارمغان می آورد و نشاط کاری در کیفیت کار و مناسبات انسانی اثری شگرف دارد.

هدف بعثت؛ اصلاح رفتارهای اخلاقی

اصلاح رفتارهای اخلاقی از اهداف بعثت است. به تصریح قرآن کریم، خداوند، پیامبران را فرستاد تا انسانها را تزکیه و رفتار و کردار آنان را اصلاح کنند. «كَمَا أَرْسَلْنَا فِيهِمْ رَسُولًا مِنْهُمْ يَنْذِلُونَ عَلَيْكُمْ آيَاتِنَا وَيُزَكِّيْكُمْ وَيُعَلِّمُكُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَيُعَلِّمُكُمْ مَا لَمْ تَكُنُوا تَعْلَمُونَ.» «همان گونه که در میان شما پیامبری از خودتان به

^۱. نامه ۵۳ نهج البلاغه.

^۲. تحف العقول عن آن الرسول ص ۲۱۵

رسالت فرستادیم؛ آیات ما را برشما تلاوت می‌کند و شما را از زشتی‌ها و پلیدی‌ها می‌پیراید و کتاب آسمانی

و معارف آن را به شما می‌آموزاند و آنچه را که نمی‌دانستید به شما یاد می‌دهد».^۱

اعظم پیامبران حضرت محمد مصطفی (ص) به این مأموریت سنگین خود اشاره می‌کنند و می‌فرمایند: «عَلَيْكُمْ
بِمَكَارِمِ الْإِحْلَاقِ فَإِنَّ اللَّهَ عَزَّ وَجَلَّ بَعَثَنِي إِلَيْهَا». «بر شما باد به اخلاق کریمانه که همانا خداوند عز و جل مرا برای
آن مبعوث فرمود». ^۲

خدائشناسی، پیش‌نیاز خودشناسی

گفتیم که اولین قدم آراسته شدن به اخلاق کریمانه آن است که خدا را بشناسیم و جایگاه و نسبت خود را با
او نیز بدانیم. خداوند یگانه، آفریدگار تمام هستی و صاحب اختیار آفرینش است. اسرار غیب نزد او^۳ و همه چیز
تحت اختیار اوست^۴ و او روزی رسان همه مخلوقات است.^۵ کارها با اراده و قوت او صورت می‌گیرد.^۶

خداوند متعال انسان را چنان کرامتی بخشیده که می‌تواند خلیفه او در روی زمین باشد. و او را بر همه
مخلوقات برتری داده است.^۷ خدای سبحان به انسان توان و اختیار داده تا خود، راه و مسیر زندگی دنیا و
آخرتش را برگزیند و برای سعادت و راهنمایی او ۱۲۴ هزار پیامبر فرستاده تا راه درست را بر او بنمایاند.
خداوند حکیم، غرایزی را در وجود انسان نهاده تا از این غرایز در جهت سعادت و کمال بهره گیرد و با
مبارزه با امیال و هوس به مقام معنوی دست یابد.

خداوند بی‌همتا دنیا را مرحله آزمایش و تلاش انسان قرار داد و او را برای زندگی ابدی در آخرت برگزید و
راه رسیدن به زندگی سعادت‌مند ابدی را به طور مکرر به او یاد آوری کرد و تقوی و تزکیه نفس را بهترین توشه
برای زندگی ابدی برشمرد.^۸

خداوند منان، در ابتدای خلقت انسان، دشمنی آشکار شیطان و هواهای نفسانی را به او گوشزد کرد تا همواره
از آن برحدار باشد.^۹

^۱. سوره بقره آیه ۱۵۱

^۲. بیحار الانوار ج ۶۶ ص ۳۷۵

^۳. سوره انعام آیه ۵۹

^۴. سوره آل عمران آیه ۱۰۹

^۵. سوره شوری آیه ۱۹

^۶. سوره يس آیه ۸۲

^۷. سوره اسراء آیه ۷۰

^۸. از جمله سوره آل عمران آیه ۱۴ و ۱۵۲ و ۱۴۵ و ۱۸۵

^۹. از جمله سوره بقره آیات ۲۰۸ و ۱۶۸

پس دنیا محل گذر و بهره‌گیری برای آخرت است و کارها و مسؤولیت‌ها، امانت و وسیله آزمایش است نه وسیله کسب و تجارت که به فرمایش امیر مؤمنان علی علیه السلام: «إِنَّ عَمَلَكَ لَيْسَ لَكَ طُعْمَهُ وَلِكِنَّهُ فِي عُنْقِكَ أُمَانَةٌ»^۱

خودشناسی، مقدمه خودسازی

انسان باید دنیا را محل گذر و خود را در حال سفر به جایگاه ابدی فرض کند و زندگی دنیا را محل جمع آوری و پس انداز توشه برای آخرت بداند که به فرمایش امیر مؤمنان علی علیه السلام: «الدنيا خلقت لغيرها و لم تخلق لنفسها». «دنیا برای دنیا آفریده نشده بلکه برای آخرت خلق شده است.»^۲

اگر نگاه به دنیا و کار این گونه اصلاح شود و جایگاه آن شناخته شود و به جایگاه مخلوقاتش بی برد همواره خود را در محضر خالق ناظر و عادل می‌بیند و او را بر همه احوال خود شاهد می‌داند و در نتیجه بنده و سرسپرده او می‌شود در این صورت رفتارهای انسان با یکدیگر، مهربانانه، دلسوزانه و مسؤولانه می‌شود و می‌کوشد تا با خدمت به یکدیگر و شاد کردن مخلوقات، خشنودی خالق را به دست آورد.

انسان خودساخته، ارزش را در بندگی خدا می‌داند و هرگز تن به بندگی نفس و دیگران نمی‌دهد و از ناهنجاری، پستی و فساد پرهیز می‌کند. کار احسن و خدمت بهتر، دل مشغولی او می‌شود و برای کسب رضای الهی، خود را به اخلاقی کریمانه آراسته می‌سازد.

ارتباط با خدا

اصلاح رابطه نفس با خدا، از مهم‌ترین عوامل اصلاح ارتباط اجتماعی یا اصلاح ذات‌البین است. بنابر این پس از خودشناسی و خداشناسی باید در صدد ایجاد رابطه بندگی با خدا باشیم تا در این گذر بتوانیم به آراستگی اخلاقی دست یابیم.

ذکر و یاد همیشگی خداوند متعال، یکی از راههای اصلاح رابطه انسان با خالق است. کسی که همواره با یاد خدا مانوس باشد؛ به دستورات نورانی اسلام عمل می‌کند و به یاد دارد که خدای سبحان از رگ گردن به او نزدیک تر است.^۳

۱. نامه ۵ نهج البلاغه

۲. حکمت ۴۰۵ نهج البلاغه

۳. سوره ق آیه ۱۶

مراتب یاد خدا

بنده خالص خدا از آثار و فیض یاد خدا غافل نیست چرا که خداوند متعال می‌فرماید: «مرا یاد کنید تا شما را یاد کنم و شکرگزار باشید و به من کفر نورزید.»^۱ در جای دیگر می‌فرماید: «هر کس از یاد من روی گرداند شیطانی را براو می‌گماریم که همواره همنشین او باشد.»^۲ کارمند صالح و با ایمان می‌کوشد تا با انس با یاد خدا به حقیقت ذکر که همان توجه قلبی است برسد. شایسته است در این بخش به مراتب ذکر اشاره‌ای داشته باشیم. از روایات چنین بر می‌آید که ذکر خدا مراتبی دارد.

• مرتبه اول؛ ذکر لفظی و زبانی

ذکر زبانی که همان یاد کردن زبانی (لقلقه زبانی) مانند ذکر گفتن، مناجات و تلاوت است، پیش نیاز ذکر حقیقی است و ذکر حقیقی انسان را از گناه باز می‌دارد.^۳

• مرتبه دوم؛ توجه قلبی به خدا یا همان خشیت الهی و خشوع در برابر خدا^۴

خشوع در برابر عظمت الهی، مقدمه توجه قلبی یا ذکر قلبی است. چون اگر توجه قلبی به خدا صورت نگیرد، ذکر و یاد خدا جز لقلقه زیان، ثمره‌ای نخواهد داشت. آسان ترین و مؤثرترین مرحله ذکر قلبی آن است که انسان همواره خود را در محضر خدا بداند و خدا را در همه حال حاضر و ناظر بر اعمال خود بیند و لحظه‌ای از یاد او غافل نشود.

آثار یاد خدا

یاد خدا آثار و برکات فراوانی در زندگی انسان دارد که به برخی آنها به اختصار اشاره می‌کنیم:

شکوفایی و زنده شدن عقل و خرد انسان

اولین اثر ذکر خدا، شکوفایی و زنده شدن عقل و خرد انسان است. امیر مومنان حضرت علی (ع) می‌فرمایند: «من ذکر الله سبحانه احی الله قلبه و نور عقله و لبّه»^۵ «کسی که به یاد خدا سبحان مشغول شود خداوند متعال دل او را زنده می‌کند و اندیشه و خرد او را روشن می‌گرداند.»

۱. سوره بقره آیه ۱۵۲

۲. سوره زخرف آیه ۳۶

۳. برداشتی از آیه ۴۵ سوره عنکبوت

۴. سوره ق آیه ۳۳

۵. تصنیف غررالحكم و دررالکلم صفحه ۱۸۹

دستیابی به اهداف و پیروزی در رسیدن به آمال و آرزوها

خداآوند متعال می‌فرماید: «يَا إِيَّاهَا الَّذِينَ ءامَنُوا إِذَا لَقِيتُمْ فِتْنَةً فَاثْبِتوا وَ اذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ»^۱ «ای کسانی که ایمان آوردید؛ اگر به گروهی از دشمن برخورد کردید پایداری کنید و خدا را فراوان یاد کنید باشد که پیروز شوید.»^۲

مانوس شدن با خداوند متعال

حضرت علی بن موسی الرضا علیه السلام به روایت از اجداد طاهرینش از پیامبر گرامی اسلام (ص) نقل می‌کنند: «روزی حضرت موسی علی نبینا و آله و علیه السلام در حال مناجات به خدای سبحان عرضه می‌دارد: برودگارا! آیا تو از من دوری تا تو را با صدای بلند بخوانم یا به من نزدیکی تا آهسته بخوانمت؟ خداوند متعال در پاسخ حضرت موسی (ع) می‌فرماید: من انیس کسی هستم که مرا یاد کند. موسی دوباره عرض می‌کند آیا در حال خاصی تو را بخوانم؟ خداوند می‌فرماید: ای موسی! در هر حال می‌توانی مرا یاد کنی.»^۳

تهذیب و اصلاح نفس

امیرمؤمنان حضرت علی (ع) می‌فرمایند: «ریشه اصلاح و پاکی دل، پرداختن به ذکر خداست.»^۴ بازسازی رفتار و عمل انسان یکی دیگر از آثار یاد خداست. امیرمؤمنان حضرت علی (ع) می‌فرمایند: «کسی که پیوسته، قلب خود را با یاد خدا آباد می‌کند اعمال او در نهان و آشکار نیکو و پسندیده خواهد شد.»^۵

ایمنی از شر شیطان

شیطان، دشمن دیرینه و آشکار انسان، همیشه در پی شکار ایمان و گمراه ساختن انسان است و سلاحی که می‌تواند این ضرر و خطر را از انسان دفع کند؛ دعا و ذکر خدا است. قرآن کریم می‌فرماید: «اَهْلُ تَقْوَىٰ آن هنگام که دچار وسوسه گروهی از شیاطین می‌شوند به یاد خدا می‌افتنند و در این هنگام بینا و هوشیار می‌شوند.»^۶

۱. سوره انفال آیه ۴۵

۲. العجایز السنیه حدیث قسمی صفحه ۱۰۷

۳. ارشاد القلوب باب ۱۳ صفحه ۲۴۰

۴. همان

۵. سوره اعراف آیه ۲۰۱

آرامش دل

«الذينَ آمَنُوا وَ تَطْمَئِنُ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُ الْقُلُوبُ»^۱ «آنان که ایمان آور دند و دلهایشان به یاد خدا آرام می‌گیرد. بدانید که با یاد خدا دلها آرام می‌گیرد.».

• آمرزش گناهان و دریافت پاداش بزرگ اخروی

که خداوند متعال می‌فرماید: «بی‌گمان مردان و زنان که خدا را بسیار یاد می‌کند خداوند متعال هم برای آنها آمرزش و پاداش بزرگی مهیا ساخته است.».

نماز بزرگترین مصدقای یاد خدا

بیان احکام، اسرار و آثار نماز از حوصله این نوشتار خارج است اما شایسته است به فضایل نماز اول وقت اشاره‌ای داشته باشیم و همواره بدانیم که یک کارمند صالح برای رسیدن به مراتب معنوی حتماً باید مراقب نماز اول وقت خود باشد.

برکات نماز اول وقت

رسیدن انسان به خواسته‌ها و آرزوهایش

این است که حضرت عبدالعظیم حسنی علیه السلام می‌گوید از امام حسن عسکری علیه السلام شنیدم که فرموند: «وقتی خداوند متعال با حضرت موسی (ع) سخن می‌گفت؛ موسای پیامبر عرض کرد: خدای من! کسی که نمازهایش در وقت خود به جا می‌آورد چه پاداشی دارد؟ خداوند متعال فرمود: حاجت و خواسته او را به او عطا می‌کنم و بهشت را برای او مباح می‌کنم.»^۲

رفع گرفتاری‌ها و ناراحتی‌ها

پیامبر اکرم (ص) فرمودند: «بندهای نیست که به وقت‌های نماز اهمیت دهد مگر این که من سه چیز را برای او ضمانت می‌کنم. نخست، رفع گرفتاری‌ها و ناراحتی‌ها. دوم آسایش و عافیت در هنگام جان دادن و سوم نجات از آتش دوزخ».^۳

۱. سوره رعد آیه ۲۸

۲. منهاج النجاح في ترجمة مفتاح الفلاح باب سوم

۳. منهاج النجاح في ترجمة مفتاح الفلاح باب سوم

در امان بودن از پلاهای آسمانی

پیامبر گرامی اسلام فرمود: «هنگامی که خداوند متعال، آفت و بلا را می‌فرستد؛ سه گروه آن در امان می‌مانند: حاملان قرآن، کسانی که بر اوقات نماز، مراقبت دارند و کسانی که مساجد را آباد می‌کنند.»^۱

جلب خشنودی خداوند متعال

امام صادق (ع) فرمود: «نماز اول وقت، موجب خشنودی خداست و کسی که نمازش را آخر وقت به جا آورد؛ گرفتار عاق خدا می‌شود. سپس حضرت ادامه دادند: کسی عاق نمی‌شود مگر از جهت گناه».^۲ این بیان نورانی، تاخیر در اقامه نماز را هم‌سنگ گناه می‌داند.

استجابت دعاها و بالا رفتن اعمال

برابر روایات وارد، هنگام نماز، درهای آسمان و دروازه‌های بهشت گشوده و دعا مستجاب می‌شود. پس خوشابه حال کسی که در آن هنگام برای او عمل صالحی بالا برود.

ورود به بهشت و دوری از جهنم

امام محمد باقر (ع) فرموند: «هرکس نماز واجب را در حالی که عارف به حق آن است در وقتی بخواند - کاری را بر آن ترجیح ندهد - خداوند متعال برای وی برائت از آتش جهنم می‌نویسد.»^۳

دوری شیطان در لحظه مرگ و تلقین شهادتین

پیامبر اکرم (ص) می‌فرمایند: «تا زمانی که مؤمن بر نمازهای پنجگانه در وقت خود محافظت می‌کند شیطان بیوسته از او در هراس است. اما چون نمازش را ضایع کرد، شیطان بر او جرأت پیدا می‌کند و او را بر گناهان بزرگ فرا می‌خواند.»^۴

۱. همان

۲. ثواب العمل و عقاب اعمال ص ۳۶

۳. بحارالانوار ج ۸۲ ص ۲۰۴.

۴. الحكم الظاهره باب ۳۰

فصل دوم

بایسته‌های اخلاق در نهضت خدمت‌رسانی

اهداف کلی

آشنایی فراگیران با مفاهیم اخلاق، توکل و تقوا و نقش آنها در کارهای فردی و اداری

اهداف رفتاری

انتظار می‌رود فراگیران پس از مطالعه این فصل قادر باشند:

مفاهیم اخلاق، توکل و تقوا را تعریف کنند.

نقش فرهنگ سازمانی مبتنی بر اخلاق کریمانه و ارزش‌های اسلامی را در پاسداشت حقوق مردم و تکریم ارباب رجوع شرح دهند.

اهمیت توکل را در کارهای فردی و اداری شرح دهند.

آثار و ثمرات دنیوی و اخروی تقوا را نام ببرند.

حسن خلق، لازمه نهضت خدمت رسانی

اصولاً توفيق و سعادت هر نهاد اجتماعی از خانواده گرفته تا بالاترین نهاد یعنی حکومت، در گرو حسن خلق افراد آن نهاد با یکدیگر به ویژه مسؤول آن نهاد با زیرستان 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 بینند. امیر مؤمنان حضرت علی (ع) به کارگزاران خود توصیه می‌فرمایند که: «نسبت به مردم انصاف داشته باش و در برآوردن حاجت‌های مردم شکیبا باش».^۱ و نیز به مالک اشتر می‌نویسند: «دلت را از رحمت، محبت و نرمش با مردم لبریز کن. مباداً چونان 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 بردبازی گره از کار او باز می‌کند و آرامش را به او و جامعه بازمی‌گرداند 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 مسؤولیت از آن مردم است که به شما امانت داده‌اند تا کارشان را انجام دهید و 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 امیر مؤمنان «اکنون تو بالا دست مردمی و آن کس که به تو مسؤولیت 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. برداشتی از بیانات حضرت امام خمینی (ره) به مستولان دولتی

۵. نامه ۵۳ نهج البلاغه

اصلت ارباب رجوع

امیرمؤمنان علی علیه السلام در بخشی از نامه خود به مالک اشتر نخعی می‌نویسند: «و همانا این توده مردم و امت است که تکیه‌گاه بلند دین و جمیعت انبوه مسلمانان در برابر تهدیدهای دشمنانند پس باید از آنان پشتیبانی کنی و در خدمت آنان باشی و همواره بدان‌ها گرایش داشته باشی».١

بنابراین در رأس مناسبات اجتماعی و رفتارهای سازمانی، همواره باید پاس داشت حقوق مردم و تکریم آنان یک اصل تلقی شود و با تهدید کنندگان 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 می‌شود که فرهنگ سازمانی بر پایه اخلاق کریمانه و ارزش‌های اسلامی شکل گیرد. هم‌چنان‌که امیرمؤمنان حضرت علی (ع) خطاب به جابر ابن عبد الله انصاری می‌فرماید: «ای جابر! اگر خدا بخواهد نعمت‌هایش را برکسی زیاد کند، نیاز مردم را به او بسیار خواهد کرد».٢ یکی از بزرگ‌ترین نعمت‌های خدا بر کارکنان دولت، نیاز ارباب رجوع به کار آنان است. حضرت امیرمؤمنان در جای دیگری می‌فرمایند: «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، نعمت‌ها را در معرض زوال و فنا قرار داده است».٣

صبر و حوصله در خدمت

روایتی از پیامبر اکرم (ص) نقل شده که می‌فرمایند: «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».٤ 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 آن الرسول ص ۳۱۵

برآوردن نیازها و رفع گرفتاری مردم و پاسخ مثبت به ارباب رجوع نیازمند تلاش و کار است که گاهی آن کار با دشواری‌هایی همراه است. کارمند صالح با بردباری و حوصله، سختی و ناملایمات را به جان می‌خرد تا نیاز ارباب رجوع را برآورده کند و حتی در مقابل کم‌حوصلگی و بی‌مهری ارباب رجوع، بردباری به خرج می‌دهد و با آرامش و اخلاق کریمانه وی را راهنمایی می‌کند. کارمند صالح و صبور گاهی بر خود فرض می‌داند که برخیزد و کارهای مراجعه کننده ناتوان یا ضعیف را پیگیری و به سامان برساند. در این صورت زنان، سال‌خوردگان و بیماران احساس آرامش وامنیت خواهند داشت و هیچ فضیلتی از این بالاتر نیست. نهادینه شدن صبر و حوصله در میان کارمندان، کارها را آسان‌تر و تحمل ارباب رجوع را نیز افزایش می‌دهد و در نتیجه ارباب رجوع، احساس کرامت می‌کند.

روایتی از وجود مقدس امیر مؤمنان علی علیه السلام نقل شده که می‌فرمایند: «الْجِلْمُ حِجَابٌ مِّنَ الْأَفَاتِ».^۱ «حلم و بردباری مانع آفات و مضرات است.»^۲ بردباری جلوی آفت‌ها و ضرر را می‌گیرد. انسان که حلیم نباشد ممکن است دچار دهای رقم آفت و ضرر شود. آدم بی‌حوصله، زود عصبانی، پرخاشگر واهانت پیشه می‌شود و به خود و دیگران ضربه می‌زند. البته قبل از ضرر زدن به دیگران به خود ضرر می‌زنند. بی‌حوصلگی موجب کم طاقتی و کم ظرفیتی می‌شود. کینه‌توزی، انتقام‌جویی و کارشکنی نیز از دیگر پیامدهای بی‌حوصلگی است. پیامبر گرامی اسلام حضرت محمد مصطفی (ص) به امیر مؤمنان علی علیه السلام می‌فرمایند: «آیا دوست دارید فردی را که در اخلاق، بیشتر به من شباهت دارد معرفی کنم؟ امیر مؤمنان عرضه می‌دارند بلی یا رسول الله! آن حضرت می‌فرمایند: «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. امیر مؤمنان می‌فرمایند: «إنَّ لَمْ تَكُنْ حَلِيمًا فَتَحَلَّمْ»^۳ «اگر ذاتاً آدم صبوری نیستی با تکلف و سختی از خود حلم نشان بده، تمرين حلم کن.» بالاخره هر کاری نیاز به تمرين دارد. باید آن قدر بردباری را تمرين کنیم تا کم کم این صفت در ما ایجاد و ملکه شود. البته همیشه قدم اول مشکل است. البته هر کاری همین‌طور است. مثلاً یک وزنه‌بردار که در حرکت یک ضرب فلان مقدار وزن را بلند می‌کند در حرکت دو ضرب وزنه بیشتری را بالا می‌برد. مطمئناً این وزنه‌بردار بدون تمرين به اینجا نرسیده است. با وزنه‌های کوچک شروع کرده. مرتب تمرين کرده و حالا با یک «یا علی» وزنه

۱. غیر الكلم و در الحكم ص ۶۴
۲. بحار الانوارج باب ۹۳

سنگین را بلند می کند. 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 می بیند و برای رضای او قدم و قلم می زند و انجام وظیفه را عبادت تلقی می کند و از هیچ کوششی در بیغ نمی کند. این همان اخلاص در خدمت است.

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

امیر مومنان حضرت علی (ع) در حال نماز، انگشت خود را با اخلاص تمام به فقیر بخشید. این اخلاص، اتفاق را به قدری اهمیت داد که آیه ای در شأن حضرت نازل شد که: «همانا ولی شما، خدا و پیامبر و کسانی هستند که ایمان آورده اند و نماز بر پا می دارند و در حال رکوع زکات می دهند». ^۱ در اثر اخلاص یک انگشت کم بهاء، پر ارزش می شود.

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

همان گونه که اخلاص به کار ارزش می دهد و کار را بالا می برد. ریا و تظاهر نیز کار را از ارزش می اندازد هر چند 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 بی ارزش می شود. 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 حضور عدل الهی حاضر می کنند و از او سوال می کارهای؟ عرض می کند خدمتگزار خدا بودم. خدمتگزار خلق خدا بودم. اصلاً زندگیم را صرف مردم کردم. ندا می رسد که درست که چنین کردی اما

^۱ سوره مائدہ آیه ۵۵

^۲ فرجه الغزی ص ۱۶۰

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

نزد همه فقهاء و متكلمین 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 إلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينُ»^۱ مردم امر نشدنند مگر این که خدا را با خلوص کامل پرستش کنند. یا فرمود: «فَمَنْ كَانَ يَرْجُوا لِقَاءَ رَبِّهِ فَلِيَعْمَلْ صَالِحًا وَلَا يُشْرِكْ بِعِبَادَتِ رَبِّهِ أَحَدًا» «هر کس که به لقاء پروردگارش امید دارد باید به کار شایسته پیردادزد، عمل صالح انجام دهد و هیچ کس را در این عمل شریک نسازد». چرا که رنگ خلوص، رنگ بسیار زیبایی است: «صَبَغَهُ اللَّهُ وَمِنْ أَحْسَنِ مِنَ اللَّهِ صَبَغَهُ»^۲ 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 ظاهرساز 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 گوشہ نشستن و دست به دعا بلند کردن در حالی که این عمل تبلی و کاھلی 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 نَتُوَكِّلُ عَلَى اللَّهِ وَقَدْ هَدَنَا سَبِيلًا وَلَنَصِيرَنَّ عَلَى مَا اذْيَتُمُونَا وَعَلَى اللَّهِ فَلِيَتَوَكَّلِ الْمُتَوَكِّلُونَ»^۳ چرا ما بر خدا توکل نکنیم در حالی که خدا

۱ سوره بینه آیه ۵

۲ سوره بقره آیه ۱۳۸

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 کنند گان فقط باید بر خداوند متعال توکل کنند.^۱ و در جای دیگر به ثمره توکل اشاره می‌کند و می‌فرماید: «... وَمَن يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسِيبٌ إِنَّ اللَّهَ بِالْعِزْمِ أَمْرٍ هُوَ قَدَّ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْ قَدْرًا^۲ » کسی که بر خدا توکل کند خداوند متعال امر اورا 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 قادرت می‌بخشید، توکل بر خدا، عظمت قدرت خدا را یادآوری می‌کند و انسان را به این باور می‌رساند که همه ادعاهای وقدرت‌ها 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 فوق العاده‌ای به این ارزش اخلاقی داده شده است. پیامبر بزرگوار اسلام می‌فرمایند: «کسی که دوست دارد با تقواترین مردم باشد بر خدا توکل کند.^۳» توکل به خدا برای انسان قدرت می‌آورد. در حدیثی دیگر از امیر مومنان علی علیه السلام 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».^۴

رعايت تقوا

تقوا به قدری ارزش دارد که خداوند متعال آن را معیار کرامت انسان یاد کرده و می‌فرماید: «إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عند الله أَتَقِيكُمْ»^۵ «همانا گرامی‌ترین شما نزد خداوند متعال با تقواترین شماست.»

تقوا، سرسلسله فضایل انسانی و اخلاق شمرده شده است. مولای متقیان علی علیه السلام می‌فرمایند: «الْتُّقْى رَئِيسُ الْأَخْلَاقِ»^۶ و نیز پیامبر گرامی اسلام تقوا را «رزق و روزی» می‌دانند و می‌فرمایند: «مَنْ رُزِقَ فَقَدْ رُزِقَ خَيْرَ الدُّنْيَا وَ الْآخِرَةِ»^۷ «هر که از روزی تقوا بهرمند گردد خیر دنیا و آخرت نصیبیش گشته است.»

^۱ سوره طلاق آیه ۳

^۲ ارشاد القلوب الى الصواب ج ۱ ص ۱۲۰

^۳ غرر الحكم و درر الكلم ث ۱۹۷

^۴ سوره حجرات آیه ۱۳

آثار و ثمرات تقوا

تقوا آثار و برکات دنیوی و اخروی دارد که به برخی از آنها اشاره می‌کنیم:

- برخورداری از برکات دنیوی

- تحت حمایت و ولایت خدا قرار گرفتن

- بصیرت در دین و روشن‌بینی

- صرفه‌جویی

- نجات از مشکلات و آسان شدن کارها

- رهایی از ترس و اندوه

- محبوبیت نزد خداوند

- آمرزش گناهان گذشته

- حسن عاقبت و ورود در بهشت

- پذیرش عمل

.... -

برای اختصار به شرح بعضی از آثار و برکات تقوا می‌پردازیم و علاقه‌مندان را به مطالعه کتاب‌های مبسوط فرا می‌خوانیم:

برخورداری از برکات دنیوی

بین گناه و تنگی معیشت رابطه مستقیم وجود دارد و این از سنت‌های الهی است و البته بین استغفار و معنویت با وسعت روزی نیز همین رابطه حاکم است. آیات قرآن و احادیث معصومین به روشنی به نقش تقوا در افزایش برکات الهی و تاثیر گناه در کم شدن نعمات دنیوی اشاره می‌کند: «اگر اهل سرزمین‌ها ایمان می‌آورند و تقوا پیشه می‌کردند بر آنها برکات را از آسمان و زمین می‌گشودیم ولی چون تکذیب کردند، آنها را به آنچه انجام دادند گرفتیم».۳ در جای دیگر بر پا داشتن تعالیم آسمانی مایه جلب رحمت آسمانی و زمینی معرفی شده است. «اگر آنان تورات و انجلیل و آنچه را از سوی پروردگارشان بر آنها نازل شده (قرآن) بر پای دارند، از

۱ نهج البلاغه، حکمت ۴۱۰.

۲ کنز العمال، حدیث ۵۶۴۱.

۳ اعراف ۹۶

آسمان و زمین روزی خواهند خورد». ^۱ پیشوایان معصوم نیز به این ارتباط تنگاتنگ اشاره کرده‌اند که به یک مورد بسنده و علاقه‌مندان را به مطالعه کتب مربوطه دعوت می‌کنم. امام پرهیزکاران علی‌السلام می‌فرمایند: «من اکثر الاستغفار جعل الله له من كل هم فرجا ومن كل ضيق مخرجا ويرزقه من حيث لا يحتسب» ^۲ «هر که زیاد استغفار کند خداوند متعال برای تمام گرفتاری‌های او گشایش مقدر می‌کند و از تمام نگرانی‌ها خارج می‌سازد واز جایی که گمان نمی‌برد به او روزی بی حساب می‌رساند». خداوند سبحان نیز به بند گانش و عده کرده تا استغفار را مایه فراوانی روزی و رحمت بند گان قرار دهد. «از پروردگار خویش طلب آمرزش کنید که او بسیار آمرزند است تا باران‌های پربرکت آسمان را بی دربی بر شما فرستد». ^۳

تحت حمایت و ولایت خدا قرار گرفتن

کار کرد دیگر تقوا که به دنبال روشن‌بینی حاصل می‌شود، آن است که خداوند، انسان متقی را تحت حمایت خود قرار می‌دهد و بارها در قرآن به نقش ولایت خداوند و سریرستی او از مومنان اشاره کرده: «والله ولی المتقین» ^۴

انسان پرهیزگار در پرتو نور تقوا از خطرات ناشی از غفلت و ... رهایی می‌باید و در فتنه‌ها، ناهنجاری‌ها و التهابات خانوادگی و اجتماعی به راحتی تکلیف خود را می‌شناسد.

روشن‌بینی

یکی دیگر از آثار تقوا، رسیدن به روشن‌بینی در زندگی است. چراکه تقوا و ایمان مایه روشن‌بینی می‌گردد و گناه و عصیان موجب لغزش عقل، غفلت و خطا می‌شود. پیامبر اکرم (ص) در حدیثی به نقش ایمان در روشن‌بینی اشاره کرده‌اند: «از زیرکی مومن بترسید چرا که او با نور الهی می‌نگرد». ^۵ خداوند متعال به افرادی که تقوای الهی پیشه کنند و عده بصیرت داده است: «ای کسانی که ایمان آورده اید تقوای الهی پیشه کنید و به رسولش ایمان بیاورید تا دو سهم از رحمتش به شما ببخشاید و برای شما نوری قرار دهد که با آن (در میان

۱ مائده ۶۶

۲ جامع الخبر ص ۵۷

۳ سوره نوح ۱۱

۴ سوره جاثیه آیه ۱۹

۵ بحار الانوار، ج ۶۷، حدیث ۵

مردم و در مسیر زندگی خود) راه بروید و گناهان شما را ببخشد و خداوند آمرزنده مهربان است»^۱ و نیز می فرماید: «اگر تقوای الهی پیشه کنید خداوند برای شما وسیله ای جهت جداساختن حق از باطل قرار می دهد».^۲

در روایات منظور از نور را «نور ایمان»، «نور قرآن» و «امام معصومی که از او تعیت کنند» دانسته‌اند که در هر حال وجه مشترک آن رسیدن به حقیقت و تشخیص راه صحیح به وسیله هر کدام از این نورهاست. تعبیر دیگری که قرآن برای این بعد از آثار تقوا مطرح کرده است، اصطلاح «فرقان» است.

صرفه‌جویی

صرفه‌جویی از مفاهیم و گزاره‌های مورد اهتمام دین میان اسلام است که در آیات و روایات مورد تأکید قرار گرفته است. برای دانستن مفهوم صرفه‌جویی باید معنای اسراف را بدانیم. اسراف در لغت به معنای تجاوز و زیاده‌روی است. فلذ علمای اخلاق در تعریف اسراف و انواع آن می‌گویند: اسراف به معنای تجاوز از حد و زیاده‌روی کردن است. زیاده‌روی یا در کیفیت است به این معنا که انسان، مال را برای کار بیهوده و غیر ضروری مصرف کند. گاهی نیز اسراف در کمیت است یعنی انسان مال را در جای خود و کار لازم به کار می‌گیرد اما بیش از اندازه نیاز خرج می‌کند. بنابراین، اسراف، نسبت به اشخاص و کارهای مختلف، متفاوت است.

در نکوهش اسراف و تبذیر و تبیین ارزش و جایگاه صرفه‌جویی و وی و اعتدال و بهره‌گیری صحیح از نعمت‌های الهی آیات قابل توجهی وارد شده است. براساس آیات و روایات، اسراف از گناهان کبیره است و باید از آن احتراز کرد. خداوند متعال می‌فرماید: «ان المسرفين هم اصحاب النار»^۳ «اسراف کاران، اهل آتش جهنم هستند». و نیز می‌فرماید: «نعمت‌های زیادی بر شما آفریدم از این نعمتها استفاده کنید بخورید، بیاشامید اما اسراف نکنید پس همانا خداوند، اسراف کاران را دوست ندارد».^۴

یکی از شاخه‌های اسراف، زیاده‌روی در مصرف است. مانند اسراف در خوردن، آشامیدن، دور ریختن غذاهای اضافی، هزینه‌های گراف، روی آوردن به امور تجملی و تزئینی، تشریفات بی‌جا و... این اسراف در هر صورت ناپسند است و در بیت‌المال ناپسند تر. چرا که علاوه بر اینکه اسراف است، ضمانت آور نیز است.

^۱ سوره حديث آیه ۸۲

^۲ سوره انفال آیه ۲۹

^۳ سوره غافر آیه ۴۳

^۴ انعام آیه ۳۱

اسراف کردن عواملی دارد که به برخی از آنها اشاره می‌شود: چشم و هم‌چشمی، خودنمایی و تفاخر به اموال از رایج‌ترین عوامل اسراف است که همه این ویژگی‌ها از منظر اسلام ناپسند است. ریخت و پاش‌های غیرمعمول، از نتایج عقده‌های روانی و اختلال در شخصیت، کمبود محبت و شخصیت ناشی می‌شود. در حقیقت شخص مسرف با این عمل در جستجوی بازیافتن شخصیت سرکوب شده خود است و تصور می‌کند با این روش می‌تواند به اعتبار و جایگاه اجتماعی برسد.

علاوه بر عوامل یاد شده، تربیت خانوادگی نیز در روحیه مصرف‌زدگی مؤثراً است. طبیعی است فردی که در خانواده‌ای تربیت یافته که الگوی صحیح برای مصرف ندارد و زیاده‌روی و بی‌بندوباری در مصرف عادت آن شده؛ آن فرد نیز بدان سمت می‌رود.

یکی دیگر از عوامل اسراف، فساد اخلاقی است. یعنی گناه و ناهنجاری برای او امر عادی تلقی شده و اسراف در مال به ویژه اتلاف در بیت‌المال و حق‌الناس را لذت‌بخش و افتخار می‌داند. اینان همواره به دنبال پیروی از هوای نفس، هر کاری می‌کنند و حاضرند؛ سرمایه خود را در راه ارضاء امیال و عادت زشت و غیر لازم خرج کنند. چنان‌چه این افراد بـیـتـالـمـال و اموال عمومی دسترسی پیدا کنند با ولع و طمع تمام برآن چنگ‌اندازی می‌کنند و اموال عمومی را وسیله ارضاء شهوات خود می‌کنند.

نداشتن الگو و سبک زندگی مناسب نیز یکی دیگر از عوامل اسراف است لذا به ما توصیه شده که الگوهای مناسبی برای خودتان انتخاب کنید. بنا بر این اگر مبنای الگوی زندگی انسان، مقایسه خود با دیگران و چشم و هم‌چشمی باشد و در پوشش، وسیله نقلیه، منزل، لوازم زندگی و... به مد و مدل‌های رایج توجه کند؛ چه بسا در بسیاری از موارد پا را از حد خویش فراتر بگذارد و برای تأمین نظر خود از حدود اجتماعی اقتصادی تجاوز کند و به اسراف مبتلا شود. چنانچه حضرت امام محمد باقر علیه السلام می‌فرمایند: «پرهیز از اینکه چشم خودت را به زندگی فردی که بالاتر از توست بـدوـزـی».^۱ اسراف، عوامل دیگری نیز دارد. بیماری و سوسایس، خودخواهی، کام‌جوبی و بیماری‌های روحی از این قبیل موجب روی آوردن به اسراف است.

از عمدۀ تربیت عوامل اسراف، توطئه استکبار و استعمار جهانی است. استعمار جهانی همواره در صدد تحمیل فرهنگ شوم خودشان بر ملت‌های ضعیف هست. گسترش مصرف‌زدگی و اسراف خصوصاً در ملل تحت سلطه این عوامل استکبار می‌تواند به عنوان حربه‌ای بسیار کارآمد برای روحیه سلطه طلبی آنها باشد. استکبار از این راه

۱) الحیات ترجمه آرام ج

می‌کوشد تا ممالک را به بازار مصرف کالاهای خود تبدیل کند تا جوامع همواره درگیر تأمین هزینه سنگین زندگی برای پر کردن خلاههای ناشی از مصرف زدگی خود باشند و وابستگی به استعمار پایان ناپذیر باشد.

امام صادق علیه السلام، اسراف را مایه کاهش برکت الهی در زندگی انسان‌ها می‌داند. اسراف همچنین نعمت‌های الهی را از بین می‌برد و موجب ورشکستگی مالی و اجتماعی می‌شود.

یکی دیگر از پیامدهای منفی اسراف، بخل است. یک از صفات اخلاقی مورد توجه دین و اولیای الهی، وجود و بخشش است. پیامبر اکرم (ص) می‌فرمایند: ولخرجی و افراط در مصرف یکی از آفت‌های این فضیلت اخلاقی است. یعنی باعث می‌شود که انسان دیگر نتواند جود و بخشش داشته باشد. وقتی انسان دچار مصرف زدگی بیش از اندازه شد دیگر فرصتی برای جود و بخشش و انفاق نخواهد یافت.

محرومیت از هدایت الهی و توفیق نیز از عواقب تلخ انسان‌های اسراف‌گر است. خداوند متعال در قرآن کریم می‌فرماید: «ان الله لا يهدى من هو مسرف كذاب» «خداوند متعال کسی که دچار افراط و اسراف است و دروغ می‌گوید؛ هدایت نمی‌کند». ^۱ بر اساس فرمایش پیامبر اعظم (ص) اسراف باعث می‌شود انسان در انجام کارهای خیر، بی‌رغبت شود و توفیق انجام کارهای خیر را نداشته باشد.^۲ و نیز خداوند متعال دعاهای اسراف کاران را مستجاب نمی‌کند. امام صادق (ع) می‌فرمایند: «دعای چهار گروه مستجاب نمی‌شود: ... فردی که مال فراوان دارد و با اسراف و زیاده‌روی آن را تلف کرده واز خدا می‌خواهد به او روزی دهد».^۳

۱ سوره غافر آیه ۲۸

۲ بحار الانوار ج ۱

۳ بحار الانوار ج ۶۸ ص ۳۳۴

فصل سوم

انضباط اداری و برنامه ریزی

اهداف کلی

آشنایی فراگیران با:

مفاهیم انضباط کاری، عوامل بی‌نظمی و بی‌انضباطی

مفهوم برنامه‌ریزی و مراحل آن

اهداف رفتاری

انتظار می‌رود فراگیران پس از مطالعه این فصل قادر باشند:

اهمیت نظم و انضباط را با تأکید بر آموزه‌های دینی در برنامه‌های فردی، اداری و اجتماعی شرح دهند.

عوامل بی‌نظمی را نام ببرند.

پیامدهای بی‌نظمی را شرح دهند.

مراحل برنامه‌ریزی را نام برد و هر یک را تشریح کنند.

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. امیر مومنان امام علی علیه السلام در یکی از سخنان گوهر بارشان می‌فرمایند: «**وَلَا تُؤْخِرْ عَمَلَ يَوْمٍ إِلَى غَدِيرْ وَأَمْضِ لِكُلِّ يَوْمٍ عَمَلَهُ.**» «کار امروز را به فردا می‌فکن و کار هر روز را در همان روز انجام ده». 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». ^۱ 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 قرارداده؛ 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 واز بی‌نظمی و بی‌برنامگی پرهیز کنند تا به سعادت دست یابند.

بخش عظیمی از دستورات دین درجهت 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 بی‌پیمایند.

۱. تصنیف غررالحكم و دررالکلم ص ۵۷

۲. سوره فمر آیه ۴۹

می توان گفت امروزه نظام 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 نظام سیستمی است از این رو، دست به اختراع امکانات و تجهیزات جدید مانند رایانه و ... زده است.

دستورات دین میین اسلام درباره نظام رامی توان در دو بخش خلاصه کرد: یک، نظام 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 کوهها 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 نظام شگفت آور آفرینش و حکمت خالق بی همتا وادرد. دومین بخش از نظام، نظام در تشريع است که همه آیاتی که در مورد قوانین الهی و مقررات دینی نازل شده برقرار گتنده نظام و برنامه در زندگی فردی و اجتماعی انسان است و با همه اینها می خواهد یک نظام و انضباط دقیقی در میان پیروان دین میین اسلام حاکم شود.

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

حضرت امام (ره) نیز به نظام فکری معتقد بودند و در این باره می فرمودند: «اگر در زندگیمان، در رفتار و حرکاتمان، نظام داشته باشیم؛ فکرمان بهتر نظام می گیرد. وقتی فکر نظام گرفت یقیناً آن نظام فکری الهی و مورد توجه خداوند متعال قرار خواهد گرفت». ایشان در زندگی پر فراز و نشیشان 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 درمی یافتدند که چه ساعت از شبانه روز است.

عوامل بی نظمی

چرا نظام و انضباط با این که مورد سفارش آیات ، روایات و موافق عقل است ؟ از آن غافل یا بدان کم توجه‌ایم. بررسی‌ها، عوامل متعددی را در بی‌نظمی 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 نابسامانی 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 کم بهره‌اند.

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

تریتی 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

نبوغ 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 بهره جستن 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 تضییع بیت المال و حق الناس منجر می‌شود. توصیه حضرت امیر مومنان علی علیه السلام که می‌فرمایند: «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 پاسخ گوی آن باشد.

امیرمومنان در یکی دیگر از نامه‌هایشان می‌فرمایند: «باقی مانده عمرت را دریاب و امروز و فردا نکن. کسانی که بیش 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 می‌فرمایند: «ایاک والتسویف فانه بحر یغرق فيه الہلکی». «از تأخیر انداختن در کارها بر حذر باشید چرا که تأخیر انداختن کار، دریابی 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. ولذا حضرت علی علیه السلام در نامه به مالک اشتر می‌نویسنده: «بر حذر باش از عجله در انجام دادن کاری که هنوز زمینه و فرصت‌های آن فراهم نشده و بپرهیز از اهمال در انجام کاری که فرصت آن فرارسیده....»^۲

یکی دیگر از آثار بی‌نظمی، سستی و تنبی ایست. اگر سستی و تنبی 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 ۴۵۶

۲ نامه ۵۳ نهج البلاغه

پیامدهای بی انضباطی است. اگر کسی نتواند اولویت کارهایش را تعیین کند همواره کارهایش ناقص و ابتر رها می شود و هیچ کاری را نمی تواند به سامان برساند. امیر مومنان علی علیه السلام می فرمایند: «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 می فرمایند: «آن کس که فکر و نیروی خود را به کارهای غیر مهم مشغول می کند کارهای مهمتر را از دست می دهد.»^۲ بی انضباطی، زیان‌های فراوانی دارد که در این مختصر نمی گنجد.

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: «یابن مسعود! اذا عملت عملاً فاعمل بعلم و عقل واياك وان تعمل عملاً بغير علم و علم، فإنه جل جلاله يقول ولا تكونوا نقضت غزلها من بعد قوله انكاثاً»^۳ «ای پسر مسعود! وقتی می خواهی 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 می فرمایند: «أَدَلُّ شَيْءٍ عَلَى غَزَارَةِ الْعُقْلِ حُسْنُ التَّدْبِيرِ.» «بهترین دلیل بر کمال خرد، برنامه‌ریزی خوب و مناسب است.»^۴ انسان عاقل قبل از هر کار برنامه‌ریزی می کند و با بررسی راه‌ها و تهدیدهای احتمالی بهترین راه و مناسب‌ترین روش را بر می گزیند. ورود در کار بدون برنامه‌ریزی نشانه بی خردی و بی تدبیری است. بنابراین حضرت علی (ع) در این سخن نورانی برنامه‌ریزی را نشانه روشن برای خردمندی انسان و کامل بودن عقل آن می داند.

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

۱. تصنیف الغرالحكم و درالکلم ص ۵۷

۲. الحیات ترجمه آرام ج ۱ ص ۵۵۱

۳. بحار الانوار ج ۷۴ باب ۵

۴. آمدی عبدالواحد، غرالحكم و درالکلم ج ۸۶۷۱

تدبیر است. امیر مومنان حضرت علی (ع) می‌فرمایند: «الْتَّدَبِيرُ قَبْلَ الْعَمَلِ يُؤْمِنُ الْعِثَار». «برنامه‌ریزی پیش از انجام دادن کار سبب درامان ماندن 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 بیت‌المال صدمه نیئن.

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

۱. آمدی عبدالواحد، *غیرالحكم و درالكلم*، ۱۴۸۲، ح

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 نتیجه‌ای باید برنامه‌ریزی 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 وابهم ، نمی تواند ما را به مقصود برساند. قابلیت ارزیابی و اندازه‌گیری یکی دیگر از ویژگی‌های هدف است. این ویژگی ، امکان برنامه ریزی دقیق تر را فراهم می کند وانگهی پس از پایان کار نیز قابل اندازه‌گیری و ارزیابی است. سومین ویژگی هدف این است که **واقع بینانه وقابل دستیابی** باشد خیلی آرمانی نباشد.

شناخت فرصت‌ها و تهدید‌ها

مرحله دوم در برنامه ریزی،**شناخت فرصت‌ها و تهدید‌ها** است. فرصت‌ها 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 فرصت‌های موجود اعم از فرصت‌های شغلی، مکانی، زمانی، سرمایه‌ها، همکاری‌ها و لازمه برنامه‌ریزی دقیق است. برنامه ریزی بدون توجه به فرصت‌ها 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 برنامه‌ریزی اجرایی است چرا که بی توجهی به تهدید‌ها، ما را در رسیدن به هدف ناکام می کند.

روشن‌شناسی

سومین مرحله از برنامه‌ریزی ، تعیین راهکارها و روش‌ها است. یعنی بعد از آن که هدف‌ها مشخص شد باید روش‌ها و راه‌های دستیابی به هدف شناسایی شوند و شیوه‌های گوناگون به همراه برآوردهزینه، سود ، آسیب‌ها و بهره‌ها، تدوین و برای ارزیابی اجرا به اتفاق فکر ارسال شود.

ارزیابی و کنترل

مرحله چهارم، ارزیابی راهکارها و انتخاب راه مناسب است. یعنی تمام راههای ممکن که در مرحله سوم شناسایی شد مورد ارزیابی قرار می‌گیرد و با ملاحظه فرصتها و تهدیدها و با مشورت با کارشناسان مجرب بهترین و منطقی‌ترین روش اجرا تعیین گردد.

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

فصل چهارم

ارزش کار، مسئولیت و خدمت

اهداف کلی

آشنایی فرآگیران با ارزش و جایگاه کار در اسلام و نقش مسئولیت‌پذیری و قانون‌مداری در تصدی امور اداری

اهداف رفتاری

انتظار می‌رود فرآگیران پس از مطالعه این فصل قادر باشند:

ارزش کار در اسلام و جایگاه آن را از لحاظ ابعاد اجتماعی مورد بررسی قرار دهند.

اصول اخلاق کاری را نام ببرند.

نقش مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی در مسیر درست اخلاق اداری را تشریح کنند.

نتایج و پیامدهای مثبت اجرای قانون و قانون‌مداری را شرح دهند.

نقش شایسته‌سالاری در تصدی امور اداری به‌ویژه مدیریتی را براساس آموزه‌های دینی تبیین کنند.

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: «وَأَنَّ لَيْسَ لِلإِنْسَانِ 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، زرہ 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 زرہ 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 و سختی کار پینه بسته بوسه می‌زنند و می‌فرمایند این دستی که از کار و رم کرده و پینه بسته دستی است که خدا و پیامبرش این دست را دوست دارد. همچنین پیامبر اعظم (ص) می‌فرماید: «خداؤند، بنده با ایمان پیشه ور را دوست دارد و هیچ یک از شما غذای گوارا تر از غذایی که از دست رنج خودشان و حاصل تلاش و کارخودتان باشد نخوردید.»

ائمه اطهار علیهم السلام نیز هر کدام به کار و فعالیتی 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 ایتمام وقف و هدیه می‌فرمودند.

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

^۱ سوره نجم آیه ۳۹

در آموزه‌های دینی کار به عنوان جهاد در راه خدا معرفی و مطرح شده و پیامبر گرامی اسلام (ص) می‌فرمایند: «الْكَادُ عَلَى عِيَالِهِ كَالْمُجاهِدِ فِي سَبِيلِ اللهِ». «کسی که کار و تلاش می‌کند تا مخارج خانه خود را تامین کند مانند کسی که در راه خدا و فی سبیل الله جهاد می‌کند.»^۱ همچنین امیر مومنان حضرت علی علیه السلام می‌فرمایند: «مَا غَدُوْهُ احْدَمْ فِي سَبِيلِ اللهِ بِاعْظَمْ مِنْ غَدُوْتِهِ يَطْلُبُ لَوْلَهِ وَعَيَالَهِ 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) می‌فرمایند: «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 علیه السلام 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 می‌فرمایند: «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 ۷۴ ص ۲۷

پرستاری دارد. حالا اگر پرستاری همدم این مريض باشد و نيازش را برا آورده کند، اين کار او از هزار حج مقبول برتر است. اگر کسی برای کار اداری مراجعته کرده و کارمندی بتواند او را ياري و مشکلش را بطرف بکند اين بسيار ارزش دارد و از هزار حج مقبول برتر است.

كارکنان و کارمندان عزيز باید ارزش کار و موقعیت خود را بدانند و آن را غنيمت شمارند و باور کنند که اين شغل، موهبت و نعمت و توفيق الهی است تا با رسیدگی کردن به مشکل برادر و خواهر دينی، دل مومن را شاد کنند که اگر کسی دل مومنی را شاد کند خدا را خشنود ساخته است.

حضرت امام جعفر صادق (ع) می فرمایند: «اگر مسلمانی يك حاجت و نياز مسلمان دیگری را بطرف کند، خداوند به اين مومن ندا می دهد که ثواب اين کار تو به عهده من است و من به کمتر از بهشت برای تو راضی نمی شوم.»

از طرفی اسلام، ييکاري و نياز به ديگران را ناپيستند شمرده شده است و لذا پيشوایان دين در مذمت و تبلي و ييکاري سخنان بسياري فرمودند، از جمله پيامبر گرامي اسلام وقتی به فردی نگاه می کرد و از او خوشش می آمد می پرسيد آيا اين فرد کاري دارد یا نه؟ اگر می گفتند نه، حضرت می فرمود: از چشم افتاد. امام صادق عليه السلام می فرمایند: «خداوند متعال ييکاري را دشمن انسان می داند». ^۱ امير مومنان حضرت على عليه السلام نيز فرموده اند: «اي همام! مؤمن از تبلي به دور، فعال و پرشاط و کم آرزو و زنده دل است.»^۲ زاهدان حضرت على عليه السلام می فرمایند: «هر که تسلیم سستی و سهل انگاری گردد، حق خود و ديگران را تباہ می سازد.»^۳

کار، وظیفه اجتماعی

کار و تلاش، فقر را از بین می برد و باعث توانگری می شود . فرد باید در بعد اجتماعی نيز مفيد و مؤثر باشد و باري را از دوش جامعه اسلامی بلند کند. حضرت امام محمد باقر عليه السلام می فرمایند: «هر کس برای بي نيازی از مردم و تلاش برای رفاه خانواده و مهرباني و خيرخواهی به اطرافيان و همسایگان و کسانی که نيازمند هستند در طلب مال و امكانات زندگی برا آيد، روز قيامت در حالی که صورتش همچون ماه درخشان هست، خداوند متعال را ملاقات می کند». پيشرفت و رشد جامعه در گرو كار و تلاش جمعی است و جامعه اي

۱) الحيات ج ۵ ص ۵۳۹

۲) همان

۳) الحيات ج ۱ ص ۵۴۱

که از تلاش سازنده روی گردن است چاره‌ای جز پذیرش فقر، وابستگی و بدبختی نخواهد داشت. لذا امیر مومنان حضرت علی (ع) فرمودند: «مَنْ لَمْ يَصْبِرْ عَلَى كَدْهٖ صَبْرٌ عَلَى الْفَلَاسِ». «کسی که نتواند از کار و تلاش خود، حیات اقتصادی خودش را سامان بدهد و بر سختی‌های این کار و تلاش صبر کند؛ ناگزیر بر تحمل سختی‌های فقر و تهیه‌ستی است».^۱

کار و تلاش گوهر ذاتی انسان و مایه‌ی عزت و کرامت انسان و سبب دوام زندگی و حیات اوست. بنابراین، سعادتمندی و رسیدن به کمال مطلوب، در پی کار و تلاش و کوشش میسر است. هرقدر جامعه‌ای در وادی کار و تلاش کوشاتر و برمشكلات صابرتر باشد، میزان دستیابی او به ماندگاری و ثبات بیشتر خواهد بود؛ همچنان که به هر مقدار که از سعی و تلاش خود بکاهد و به سستی و تنبلی روی آورد از میزان دوام و پایداری او کاسته خواهد شد.

اتقان و محکم کاری

محکم کاری و اتقان از اصول اخلاق کاری است که در همه امور به ویژه در کارهای سازمانی ضروری اجتناب‌ناپذیر است و رعایت آن منافع بی‌شماری را برای انسان و جامعه به ارمغان می‌آورد.

در مقابل، سهل انگاری در انجام وظیفه از رفتار سازمانی و اخلاق اسلامی به دور است و موجب مدیون شدن انسان به بیت‌المال می‌گردد. بنابراین کارمند صالح در انجام دادن وظیفه خویش و پاسخ‌گویی به ارباب رجوع حتماً باید جانب احتیاط را رعایت کند و کار را آن چنان که شایسته است به انجام برساند.

گروهی بر این پندارند که محکم کاری دنیا طلبی و ناپسند است؛ در صورتی که اتقان و محکم کاری آرامش خاطر را به همراه دارد تا انسان در سایه آن با خیال آسوده به کمال معنوی خویش بپردازد. و از سویی از منظر اسلام، دنیا از آخرت جدا نیست و مکان توشه‌گیری برای سعادت اخروی است و محکم کاری، این امکان را فراهم‌تر می‌سازد. پیامبر گرامی اسلام (ص) می‌فرمایند: «وَ أَعْمَلْ لِدُنْيَاكَ كَانَكَ تَعِيشُ أَبَدًا وَ أَعْمَلْ لِآخِرَتِكَ كَانَكَ تَمُوتُ غَدًا» «برای دنیای خود آن چنان کار کن که گویا همیشه خواهی بود و برای آخرت خود چنان عمل کن که گویا فردا خواهی مرد».^۲ و در جای دیگر می‌فرمایند: «إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا فَلْيَقْتِنْ». «هرگاه یکی از شما کاری انجام داد، لازم است آن را با محکم کاری و اتقان به پایان برد».^۳ و نیز آن حضرت به

۱ الحیاء جلد ۴ ص ۴۳۶

۲ تنبیه الخواطر ج ۲ ص ۲۲۴

۳ الکافی ج ۳باب النوادر

پیروان خود می فرمایند: «اَسْلُوا اللَّهَ السَّدَادَ وَ سَلُوْهُ مَعَ السَّدَادِ، سَدَادُ الْعَمَلِ». «استحکام شخصیت را از

خدای متعال طلب کنید و به همراه آن محکم کاری در کارتان را بخواهید».^۱

براساس بیان پیشوایان معصوم علیهم السلام، هر چیزی بر انسان حق دارد و حق کار و مسئولیت، دقت در کیفیت آن و استحکام آن است که باید ادا شود. امیر مؤمنان علی علیه السلام مسلمانان را به پروایشگی سفارش نموده و می فرمایند: «اراد ان یبلوکم ایکم احسن عملاء، فبادرروا بأعمالکم تکونوا مع جیران الله فی داره» «خدای متعال خواسته شما را بیازماید که کدام یک از شما کارتان را بهتر انجام می دهید. پس با کردارهای خود پیشی گیرید تا در خانه خدا با همسایگان خدا باشید.»^۲

براین بیان، باید آنچه در انجام دادن کار و مسئولیت به عنوان حق آن باید سخت مورد توجه قرار گیرد، کیفیت کار و خوب انجام دادن مسئولیت است، نه گذراندن امور به هر صورت که شد، و این چیزی است که در اخلاق اداری باید در درجه نخست اهمیت قرار گیرد.

شغل و مسئولیت، امانت یا وسیله کسب

اساساً نوع نگاه انسان به کار و مسئولیت از مسائل مهم اخلاق مطلوب اداری است. کسی که کار و مسئولیت را امانت می بیند و آن را وسیله عرتمندی و سرمایه شکوفایی خویش می داند از کار کردن احساس لذت و خشنودی می کند و در این رهگذر به شکوفایی و پویایی می رسد و همین امر باعث بهبود اخلاق اداری او می شود.

امیر مؤمنان حضرت علی علیه السلام در آموزش های اخلاق اداری خویش به این مسئله تأکید می فرمایند چنانکه در یکی از نامه های خویش به اشعت ابن قیس، استاندار آذربایجان چنین می نویسنند: «ان عملک لیس لک طعمه ولکنه فی عنقک امانه»^۳ «همانا مسؤولیت و کاری که به عهده توست وسیله کسب و درآمد برای تو نیست بلکه امانتی است بر گردن تو.» امیر مؤمنان (ع) تلاش می کند تا با این سخن، نگرش فرماندار خویش را نسبت به پست و مسئولیتی که در اختیار دارد؛ تغییر دهد. فلذًا تاکید می کنند که این پست و مقامی که در اختیار تو قرار داده شده برای این نیست که این طعمه در اختیار تو باشد تا بتوانی از این بهره های مادی برای خودت

۱) الحیات ج ۱ ص ۴۹۴

۲) نهج البلاغه خطبه ۱۸۴

۳) نامه ۵ نهج البلاغه

دست و پا کنی بلکه این یک فرصتی است در اختیار تو که بتوانی به جامعه اسلامی خدمت کنی و برای زندگی آخرت ذخیره‌ای بفرستی.

بنابراین تلقی امانت‌دارانه از کار و مسئولیت و انجام دادن کارها با رویکرد امانت‌داری یکی از اصول اساسی در اخلاق اداری است و اگر انسان کار و مسئولیت را امانت بداند؛ بی‌گمان حرمت آن کار را پاس می‌دارد و تلاش می‌کند که به خوبی آن را پیش برد. اخلاق اداری مطلوب در صورتی شکل می‌گیرد که کارکنان نظام اداری از منظر درست به مردم بنگرند و خود را کارگزار و خدمت‌گزار مردم بینند. در این صورت است که اخلاق سازمانی مطلوب شکل می‌گیرد.

چنانچه امیر مومنان حضرت علی (ع) به یکی دیگر از کارگزاران خودشان فرمودند: «نسبت به مردم انصاف داشته باش و در برآوردن حاجت‌های مردم شکیبا باش.»^۱ چرا که شما وکیل، خزانه‌دار و خدمت‌گزار مردم هستید. آنها شما را انتخاب کرده‌اند تا کارهایشان را به احسن وجه انجام بدهید. کارگزاران اداری و کارکنان نظام اداری زمانی به درستی می‌توانند انصاف را پاس بدارند و با مردم طلبکارانه برخورد نکنند که خودشان را وکیل و خزانه‌دار مردم و خدمت‌گزار مردم احساس کنند و احساس بکنند که باید به نسبت به موکلان خودشان پاسخگو باشند و به این باور برسند که فلسفه وجودی آنها در نظام اداری همین خدمت‌گزاری به مردم است.

اصولاً نوع نگاه به کار و پست و مقام در میان مردم متفاوت و متنوع است و هر کسی از زاویه دید خویش و بر اساس ارزش‌ها، باورها و هنجارهای حاکم بر فضای فکری و ذهنی خودش به مسئولیت، مدیران و پست و مقام نگاه می‌کند. عده‌ای، پست و مقام را فرصت و زمینه‌ای برای کار و تلاش و خدمت بیشتر به خلق خدا و جامعه اسلامی می‌دانند و تلاش می‌کنند از این فرصت به دست آمده خدمت قابل توجه و با ارزشی به سازمان و جامعه اسلامی ارائه کنند و در مقابل گروهی در صددند تا از مقام و منصب خود برای خود و اطرافیانشان بهره گیرند. این دو نوع متفاوت و متضاد آثار و تبعات متفاوتی نیز به دنبال دارد. هر یک از این دو نوع نگاه منجر به نوعی از عملکرد و نوعی از رفتار از سوی کارکنان نظام اداری می‌شود. کسانی که با نگرش دوم در سازمان‌ها وارد می‌شوند و کار می‌کنند، زمینه و بستر مناسبی برای ارتکاب انواع مفاسد اداری را دارند و برای دست یابی منافع بیشتر برای خودش یا اطرافیانشان از هر وسیله و از هر فرصتی استفاده می‌کنند. گرفتن رشوه، اختلاس، دست بردن در منابع سازمانی، ریخت و پاش و کم کاری و مصاديق دیگر مفاسد اداری در میان این قشر از

۱ نامه ۵۳ نهج البلاغه

کارکنان سازمان به وفور یافت می‌شود چرا که زمینه لازم برای ارتکاب این مفاسد در میان آنها مهیا تر و آماده تر است.

در مقابل کسانی که با نگرش اول وارد سازمان می‌شوند و پست و مقام را فرصتی برای خدمت بیشتر به جامعه می‌دانند؛ حداکثر توان و تلاش خود را برای دست یابی به اهداف سازمان معطوف می‌کنند و از هیچ تلاش و کوششی در این مسیر دریغ نمی‌کنند و از دست بردن در اموال سازمان، گرفتن رشو، ریخت و پاش در اموال عمومی و دیگر مفاسد اداری به شدت اجتناب می‌کنند.

بنابراین کارمندان دولت باید بکوشند تا با مراجعه به منابع اسلامی، نگرش خود را نسبت به مقام و مسئولیت اصلاح کنند تا سازمان به سمت رشد و بالندگی حرکت کند و زمینه‌های بروز و گسترش انواع مفاسد اداری از بین برود و در نتیجه انگیزه‌های ارتکاب مفاسد اداری کاهش پیدا کند یا به تدریج از بین برود.

علت اصلی توجه آموزه‌های دینی به مسئله نگرش کارکنان و گارگزاران تأثیر نگرش انسان در عملکرد اوست. اصولاً رفتارها و عملکرد انسانها همواره تحت تأثیر نگرش‌های آنهاست. همچنان که نگرش‌های انسانها نیز تأثیر معرفت‌ها و دانش‌های آنهاست. به عبارت دیگر معرفت، دانش و آگاهی انسان، نگرش‌های او را شکل می‌دهد و نگرش‌های او رفتارها و عملکردها او را شکل می‌دهد.

همان طور که نگرش کاسب کارکنان نسبت به پست و مقام می‌تواند زمینه ساز ایجاد و گسترش مفاسد اداری شود؛ اصلاح این نگرش هم می‌تواند وسیله و روش مناسب برای پیش‌گیری از انواع مختلف مفاسد اداری و مبارزه با مفاسد اداری باشد. نقش تعیین کننده نگرش کارکنان و مدیران نسبت به کار و مسئولیت موجب شده که رهبران دین و امامان معصوم علیهم السلام توجه ویژه‌ای نسبت به این مسئله داشته باشند و در توصیه‌ها و سفارش‌های خودشان تأکید زیادی در مورد اصلاح و تغییر نگرش کارکنان و مدیران نسبت به مسئله کار و مسئولیت و پست و مقام داشته باشند.

در اندیشه اسلامی، مقام و مسئولیت، امانت است که به افراد سپرده می‌شود. امانت‌دار شایسته کسی است که نسبت به ادائی حق امانت بکوشد و آن را سالم و بدون عیب به اهلش برساند زیرا آن چه که موجب گردش درست امور و سلامت و صلات کارها می‌شود این است که مشاغل اصلی و مدیریتی و حتی مشاغل پایین‌تر و کارهایی که کارمندان نظام اداری انجام می‌دهند از یک سو به عنوان یک امانتی تلقی شود و از سوی دیگر به افراد شایسته و توانمند سپرده شود. امیر مومنان حضرت علی علیه السلام در نامه‌ای به یکی دیگر از گارگزاران خویش به نام رفاهه می‌نویسنند: «ای رفاهه! بدان این امارت و پستی که در اختیار تو قرار گرفته؛ امانتی است که

هر کس در آن خیانت کند لعنت خدا تا قیامت بر او خواهد بود.^۱ امیر مومنان علی علیه السلام همواره تلاش می کردند تا نگرش کارگزاران خودشان را نسبت به مسئولیت و مدیریت و پست و مقام تغییر بدھند تا آنها به خوبی بدانند که این مقام و مسئولیت ملک شخصی آنها نیست و طعمه ای و زمینه ای برای بهره برداری بیشتر از منافع مادی و بهره های دنیوی نیست بلکه امانتی است که باید به درستی و سلامت به سرمنزل مقصود برساند.

نگرش امیر مومنان علی علیه السلام نیز به حکومت همین گونه بود و هیچ ارزش و اهمیتی برای آن قائل نبودند. مگر این که بتوانند از طریق این حکومت حقی را اقامه کنند یا باطلی را از بین ببرند. عبدالله بن عباس می گوید: «در ذی غار بر امیر مومنان علی علیه السلام وارد شدم در حالی که آن حضرت مشغول وصله نمودن کفش بودند. حضرت به من فرمود قیمت این کفش چقدر است؟ عرض کردم: یا امیر المؤمنین! این کفش، ارزشی ندارد. آن حضرت فرمودند: به خدا سوگند! همین کفش بی ارزش برای من از حکومت بر شما محبوب تر است مگر این که با این حکومت بتوانم حقی را اقامه کنم یا باطلی را از بین ببرم».^۲

مسئولیت پذیری و پاسخ‌گویی

در اخلاق اداری یکی از اصول مبنایی، مسئولیت پذیری است و هر گونه بی مسئولیتی و عدم پاسخ‌گویی به ارباب رجوع به منزله خارج شدن از مسیر درست اخلاق اداری است. پیامبر گرامی اسلام، حضرت محمد مصطفی صلی الله علیه و آله و سلم می فرمایند: «کُلُّكُمْ رَاعٍ وَ كُلُّكُمْ مَسْؤُلٌ عَنِ رَعِيَّتِهِ»^۳ «همه شما مسئول عملکرد و رفتارتان هستید و همه شما نسبت به کارهایتان باید پاسخگو باشید». حضرت علی علیه السلام، حیطه مسئولیت پذیری را بسیار گسترده می داند و به کارگزاران و کارکنان توصیه می کنند تا نسبت به همه کارها و مناسباتشان مسئولیت پذیر و پاسخگو باشند. اصل مسئولیت پذیری به ما می آموزد که هر کس در هر مرتبه ای که هست؛ نسبت به تمام کارهایی که انجام می دهد باید پاسخگو باشد و هیچ کارگزار و کارمند اجازه ندارد با مردم هر گونه که خواست رفتار کند. بر همین مبنای کسی حق ندارد به مردم کمترین اهانت و بی احترامی داشته باشد. چرا که افراد حتی نسبت به نوع نگاه و رفتارشان مسئول هستند.

روحیه مسئولیت پذیری، انسان را از ملک به ملکوت و از فرش به عرش می رساند. انسان امانت دار بزرگ خداوند متعال است، مسئولیت او در برابر خدا و جامعه، بار سنگینی است که در آغاز آفرینش انسان به او سپرده

۱. نهج البلاغه

۲. خطبہ ۳۳ نهج البلاغه

۳. بحار الانوار ج ۷۲ ص ۳۷

شده است. آن گاه که این بار امانت به آسمانها و زمین و کوهها عرضه شد ولی آنها به ضعف و ناتوانیشان اقرار کردند ولی انسان بار امانت را پذیرفت. خداوند متعال می‌فرماید: «ما امانت را بر آسمانها و زمین و کوهها عرضه کردیم اما آنها از برداشتن این بار سریاز زدند و از آن ترسیدند ولی انسان آن بار و این مسئولیت را برداشت به راستی که او ستمگر و نادان است». ^۱ برخی از مفسران امانت را در این آیه شریفه، معادل تکلیف و مسئولیت دانسته‌اند و این گونه بود که انسان موجودی مسئول و مکلف شناخته شد.

«آسمان بار امانت نتوانست کشید - قرعه فال به نام من دیوانه زند»

براساس فرمایش نبی مکرم اسلام (ص) همه مردم نسبت به زیرستان مسؤولند. حاکم نسبت به عموم مردم مسئول است. سرپرست خانواده، نسبت به خانواده‌اش مسئولیت دارد. کارگزار و کارمند، امانت‌دار نظام اداری و امانت‌دار مردم است و در برابر همه مسئول و پاسخگوست.

اولین مسئولیت انسان، پاسخگویی او در برابر خود است که باید درباره دو چیز پاسخ گو باشد. نخست، مسئول حفظ واستفاده درست از نعمت و سرمایه‌ای که خداوند متعال به او داده است. دوم این که انسان مسئولیت دارد تانفسش را در راه اطاعت الهی به کار گیرد. حضرت امام سجاد علیه السلام در رساله حقوق در بحث حق نفس می‌فرماید: «حق نفس تو این است که او را در راه اطاعت خدا به کار گیری».^۲

انسان در برابر غرائز و شهوت نیز مسئول است. از آنجا که غریزه به گونه‌ای طبیعی و غیرارادی در انسان وجود دارد باید برای جلوگیری از طغیان این غراییز حدود و ضوابط مشخص شود. دستورات اسلام، غراییز و شهوت را تعديل کرده که عمل به این دستورات موجب سلامت جسم و آرامش و تعادل روح می‌شود. یکی دیگر از مسئولیت‌های مهم انسان، حفظ سلامت و قوت و اعتدال جسم و جان و به کارگیری اعضاء و جوارح در جهت او/امر خداوند متعال است.

نوع دیگر مسئولیت انسان، مسئولیت او در برابر خانواده است. هر یک از زن و مرد همچنین فرزندان، پدر و مادر به طور متقابل حقوقی بر یکدیگر دارند. هر یک از اعضای خانواده بر دیگری حقوقی دارد که توصیه می‌شود برای دانستن آن به رساله حقوق امام سجاد علیه السلام مراجعه شود. انسان در مقابل اقوام و خویشاوندان خود نیز مسئول است.

۱ سوره احزاب آیه ۷۴

۲ رساله حقوق امام سجاد(ع)

یکی دیگر از انواع مسئولیت‌های انسان، مسئولیت او در برابر اجتماع است. از آن جا که انسان موجود اجتماعی است و در طول زندگی ناگزیر است که با دیگران معاشرت داشته باشد؛ وظایفی در قبال این معاشرت دارد.

اسلام، روابط اجتماعی انسان در مرحله اندیشه را بر مبنای خیرخواهی، محبت، مودت و حسن ظن می‌داند و بر حسن ظن به یکدیگر و حسن نیت به همنوعان خود تاکید می‌کند به گونه‌ای که حتی برخی گمان‌های بد را گناه می‌داند و در مرحله عمل نیز آداب و احکامی را مانند دعوت به خوبی‌ها و منع از زشتی و پاشتی‌ها برای تنظیم روابط اجتماعی مقرر کرده است. مشارکت‌های عبادی، اجتماعی و سیاسی، حفظ حریم و احترام یکدیگر، ادای حقوق اجتماعی، تلاش برای رفع فقر، بیکاری و گرسنگی و اطلاع یافتن از احوال و اخبار یکدیگر از دیگر مسوولیت‌های اجتماعی انسان قلمداد شده است.

سیره عملی امام خمینی(ره) نیز از آغاز انقلاب و مبارزات تا پایان حیات طیبه‌شان، بر مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی به مردم و عمل به تکلیف الهی بود و هیچ گاه در زمینه پاسخگویی به عملکردها برای خودشان امتیاز ویژه‌ای قائل نبودند بلکه خود را همتراز سایر مردم و همواره آماده پاسخگویی می‌دانستند. یکی از مسئولین در خاطراتش درباره امام می‌گوید: یک بار بحث درباره مسائل سیاست خارجی بود که مباحثی مطرح شد و احتیاج بود مقداری کارهای دیپلماتیک پنهان داشته باشیم خدمت حضرت امام رسیدیم و با ایشان مشورت کردیم. ما فکر می‌کردیم که می‌توانیم به وسیله این کارها مصالح نظام را حفظ کنیم اما وقتی محضر امام این مطالب را ارائه کردیم، امام فرمودند: کاری نکنید که نتوانید به مردم توضیح بدهید.

این توصیه حضرت امام رضوان... تعالی‌علیه بیانگر اهمیت مسوولیت و پاسخ‌گویی است. همواره تاکید آن بزرگوار این بود که مسئولین باید درخصوص عملکردنشان به مردم پاسخگو باشند به گونه‌ای کار کنند که بتوانند به مردم پاسخ دهنند.

قانون‌مداری و قانون‌گرایی

قانون در جامعه بشری مانند خون در عروق است. بنا بر این جریان قانون به حیات اجتماعی کمک می‌کند و مایه بقاء آن حکومت و جامعه است و قانون‌گریزی و قانون‌شکنی بیماری کشنده حیات سیاسی و اجتماعی به شمار می‌آید بنابراین اگر قانون وجود نباشد اجتماعی هم نیست و پیشرفته هم حاصل نخواهد شد.

از آن جا که حکومت اسلامی، حاکمیت خدا و احکام خدا بر مردم است و قوانین این حکومت بر اساس احکام نورانی اسلام تنظیم شده؛ رعایت قانون و اجرای آن واجب و تخلف از آن حرام و گناه کبیره است.

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 می‌توانیم نظام قانون‌گرا و قانون‌محور بدانیم که پیامبر گرامی اسلام، مسئولیت سنگین ابلاغ واجرای آن را بر عهده دارند.

پیامبر گرامی اسلام (ص)، اطاعت از قانون را در جامعه لازم و واجب می‌دانند و با قانون‌شکنان و سوءاستفاده‌کنندگان از قانون شدیداً برخورد می‌کردند. آن حضرت در اجرای مجازات متخلف در هر شرایطی مسامحه نمی‌کردند چرا که قانون، سایه امنیت اجتماعی و حافظ کیان جامعه است. مورخین نوشه اند فردی به نام فاطمه از قبیله مشهور و صاحب اعتبار بنی مخدوم 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 اسمه بن زید را برای شفاعت نزد پیامبر فرستادند. وقتی اسمه موضوع را به پیامبر مطرح کرد آن حضرت خشمگین شدند و فرمودند: «امت‌های پیشین به دلیل بی‌توجهی به حدود الهی، گرفتار عذاب الهی و هلاک شدند آنان حدود را برای افراد ضعیف جامعه جاری می‌کردند و بزرگان را رها می‌ساختند و حدود را در مورد آنها اجرا نمی‌کردند».

از طرفی باروری شجره طیبه عدالت در سایه حاکمیت قوانین الهی است و انسیاء عظام در صدد تشکیل جامعه قانون‌مند بودند که مبنی بر احکام الهی باشد. پیامبر گرامی اسلام (ص) اولین جامعه قانون‌مند را در مدینه‌النبی تشکیل دادند و پس از آن بزرگوار هم امیر مومنان و حضرات معصومین (علیهم السلام) تأکید زیادی بر قانون‌مندی و قانون‌گرایی داشتند و خود عامل به قانون بودند. برخورد حضرت علی علیه السلام با برادرش عقیل که سهم بیشتری از بیت‌المال را درخواست کرده بود؛ نشان دهنده پای‌بندی پیشوایان معصوم علیهم السلام به قانون است.

سیره عملی حضرت امام روح الله (ره) در طول عمر با برکتشان نیز اصرار بر اجرای قانون بود. نقل شده ایامی که امام در نوفل لوشاتو ساکن بودند به لحاظ زهد و ساده‌زیستی، غذای ساده مانند نان و پنیر و گوجه و تخم مرغ و گاهی هم اشکنه ساده تناول می‌کردند. در دهه عاشرای آن سال، گروهی از ایران برای ملاقات با امام به محل سکونت امام رفته بودند. وقتی ساده زیستی امام و اطرافیان را می‌بینند؛ گوسفندی را می‌خرند و آن را در حیاطی که معمولاً امام آن جا نماز اقامه می‌کردند برده و ذبح می‌کنند و مقداری از گوشت را به منزل امام می‌فرستند. امام وقتی متوجه می‌شوند که این گوسفند برخلاف قانون فرانسه خارج از کشتارگاه ذبح شده از آن گوشت مصرف نمی‌کنند و می‌فرمایند: چون تخلف از قانون است من از این گوشت نمی‌خورم.

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 واجبی 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 فصل الخطاب می‌دانند و بارها تاکید 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 بدنۀ جامعه سر ریز بشود 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. نظام‌پذیری و انتظام و انصباط 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 دادگرگون 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 انصباط 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 برنمی‌تابد.

شاپرک 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؛ ماجراهای طالوت و جالوت است. خداوند سبحان در بخشی از آیه به بهانه‌های قوم بنی اسرائیل چنین پاسخ می‌دهد: «...قالَ اللَّهُ أَصْطَفَيْهِ عَلَيْكُمْ وَ زَادَهُ بَسْطَةً فِي الْعِلْمِ وَالجِسمِ وَاللَّهُ يُؤْتِي مُلْكَةً مَنْ يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلَيْهِمْ»^۱ «اصطفیه» در این آیه به معنی برگزیدن و انتخاب کردن است. مرحوم علامه طباطبائی صاحب تفسیر ارزشمند المیزان می‌نویسد: «اصطفیه» از ریشه اصطافی گرفته شده که به معنای چکیده و خالص از هر چیز است در نتیجه اصطافی 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 مکنت 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 سنجه 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 ماجراهای سفر حضرت موسی به نکته گزینشی مهمی اشاره می‌کند. وقتی دختران حضرت شعیب علی نبینا و آله و علیه السلام علت بازگشت زودهنگام خود از صحراء 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 علیهم 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 القوى الامين»^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 ماجرا پر فراز 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 اجعلنى على خزائن الأرض انى حفيظ عليم»^۲.

شاید بپرسیم 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 مسلم سپردن مسئولیت است که نیاز به نام بردن نبوده و انگهی خدای متعال از افرادی که نام برده همگی دارای تعهد دینی و کاری بوده اند و از طرفی به بعضی از صفات برجسته انسان متعهد مانند حفظ و امین اشاره شده است.

تخصص و داشتن دانش حرفه برای سپردن کار به افراد از اصول عقلی و شرعاً است. تصور کنید؛ دستگاه رادیویی شما خراب شده و صدا را به خوبی دریافت نمی‌کند. در محله شما چند تعمیر کار وجود دارد یکی از آنها انسان متدينی 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 سوتخته جایه جا می‌کند و نفر سوم فردی امانت‌دار، متعهد، و ماهر است و در عین 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 ۶۲

۲ سوره یوسف آیه ۵۵

کار گزینش نیرو و واگذاری کار به افراد شاسیته وقتی دشوار می‌شود که افرادی از بستگان و آشنايان 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 پروردگار را به خوشایندی بستگان ترجیح نمی‌دهد. کارمندانی هم که به هر روی کار بدان‌ها سپرده شده چند مسؤولیت دارند اول آنکه باید بکوشند تا به تعهد خود پایبند باشند و ثانیاً بر تخصص حرفه‌ای خود بیفزایند تا مديون نباشند و ثالثاً چنانچه فردی را از خود شایسته‌تر دیدند جای خود را به او بسپارند.

در برخی از آموزه‌های دین، نادیله 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 و سلم می‌فرمایند: «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 می‌فرمایند: «ای پسر مسعود! هر گاه می‌خواهی کاری انجام دهی، آن را از روی اطلاع و دانش انجام ده و از این که کاری را ندانسته و بدون آگاهی انجام دهی بپرهیز.»

در سیره پیامبر گرامی اسلام (ص) وارد شده بعضی از اصحاب برای معالجه بیماران خود به آن حضرت مراجعه می‌کردند تا از طریق دعا و اعجاز بهبود یابند ولی آن حضرت پس از دعا برای سلامتی، آنها را به برید حارث بن کلده 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، ناگریز از داشتن سه خصلت است: یکی این که مهارت و تخصص داشته باشد. دوم این که امانت دار باشد و سوم اینکه رضایت کسی که کارش را به او سپرده حفظ کند».

با نگاهی گذارا به سیره مدیریتی امیر مومنان حضرت علی علیه السلام 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 تنها یی برای پذیرش مسئولیت اجتماعی کافی نمی‌دانند و برای انجام کارهای اداری و اجتماعی، و همچنین برای

۱ کتاب التعجب ص ۵۹
۲ بحار الانوار ج ۷۴ ص ۱۵۲

مدیریت امور، تنها به پاکی و امانت داری افراد بسنده نمی کنند و به تخصص و آگاهی افراد توجه ویژه دارند. آن حضرت به مالک اشتر می نویسنده: «کارها را به دست افراد متخصص و خبره بسپار»^۱ و نیز به ایشان توصیه می فرمایند: «در امور کارگزارانت نیک بنگر و آنان را پس از آزمودن به کار بگیر.»^۲ منظور از آزمودن افراد این است کارایی، تعهد، تخصص و سایر ویژگی های لازم جهت تصدی کارها لحاظ شود و کارها و مسؤولیت ها بر اساس تعهد، نوع تخصص و توان اجرایی به افراد واگذار شود و هیچ گاه نباید روابط جای ضوابط را بگیرد و لیاقت ها و شایستگی ها 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 مسؤولیت به افراد قوی هراس دارند و سعی می کنند افرادی را در سازمان خودشان به کار گیرند که هیچ وقت نتوانند رشد کنند.

بنابراین توجه به کارданی و تخصص کاری، توجه به داشتن دانش حرفه ای در سپردن سمت ها، مسئولیت ها و مدیریت ها به ویژه در سازمان های 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 می شود. هزینه تولید را کاهش و کارایی را افزایش می دهد لذا شایسته است که مدیران، تولید کنندگان و کسانی که به کاری مشغول هستند از عنصر آگاهی و تخصص برخوردار باشند. همچنین ایمان و تعهد، اقتضاء می کند؛ 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 مسؤولیت، 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 نظر بود؛ حضرت، کوچک ترین منصب حکومتی را به واگذار نمی کنند در حالی که امثال زیاد بن ابی که فردی به تمام معنا بی اصل و نسب و فاقد هر گونه فضیلت دینی بود در دوره حکومت حضرت امیر مومنان به مناصب حکومتی می رسد و حتی امام، سهل بن حنیف که خود و برادرش از بزرگان اصحاب رسول خدا (ص) و از مشایخ انصار بودند از حکومت فارس بر کنار می کنند و کس دیگر را جایگزین ایشان می کند.

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 می‌کند که از پذیرفتن کار اجرایی اجتناب کند 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 مسؤولیت 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 بدین 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 فamilی و رفاقت باشد و به تخصص، تجربه و دانش کاری توجه نشود؛ قطعاً از اهداف اصلی که خدمت رسانی به مردم است باز می‌مانیم.

فصل پنجم

تکریم ارباب رجوع

اهداف کلی

آشنایی فراگیران با روش‌ها، بایدّهای و نبایدّهای تکریم ارباب رجوع

اهداف رفتاری

انتظار می‌رود فراگیران پس از گذراندن این دوره قادر باشند:

نقش پاس داشت حقوق مردم و تکریم آنان در مناسبات اجتماعی و رفتارهای سازمانی و تعاملات اداری را تشریح کنند.

روش‌های تکریم ارباب رجوع را نام ببرند.

شاخص‌های مثبت (بایدّهای) و شاخص‌های منفی (نبایدّهای) مربوط به تکریم ارباب رجوع را در رفتار کارکنان توضیح دهند.

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 بیند مشکل ارباب رجوع چیست تا آن را بطرف 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 همنوعان. بنا بر این 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 أَصَحَّ وَلَمْ يَهْتَمِ بِأُمُورِ الْمُسْلِمِينَ فَلَيْسَ بِمُسْلِمٍ»^۱ «کسی که تمام هم و غم ش امور شخصی خود باشد و نسبت به امور سایر مسلمانان بسی 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

۱ علل الشرایع ص ۱۳۱

به نیازمندان جامعه عطوفت و مهربانی دارند. عرض کردند نه چنین نیست. پرسیدند آیا نیکو کاران از خطای کارانی 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 دو بخش 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 كَلُّهُمْ عِيَالٌ وَأَحَبُّ الْخَلْقِ إِلَى أَنفَعِهِمْ لِعِيَالٍ**^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. بینید 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 خدمت گزار 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 در گاه 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 واقعی ما باشد. جلب رضایت مراجعه کننده 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 راهنمایی از جمله نقشه راهنمایی ساختمان، بخش‌ها، نوشتن اسمای و مسوولیت‌های کارکنان به صورت گویا در مقابل دید ارباب رجوع، قرار دادن کتاب‌های راهنمای واتاق‌های مشاوره و معاضدت مراجعین، نمونه‌هایی از اطلاع‌رسانی مناسب است. همچنین تعیین واعلام دقیق و گویایی اسناد و مدارک مورد نیاز برای انجام کار، تا مراجعه کننده 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 راحت‌تر و کوتاه‌تر 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 مقابله چشمان خود قرار دهیم که: «این مراجعته کننده محترم، بنده خدا و برادر یا خواهر من است. او کارهای زیادی دارد که باید به همه آنها برسد و اکنون مهم‌ترین 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 سود، روزنامه، کتاب، برایشان فراهم شود تا خدای نکرده موجب رنجش ارباب رجوع نباشد.

متاسفانه در برخی از ادارات دولتی، کارکنان در داخل اتاق با وسیله تهیه مناسب و پذیرایی‌های گوناگون می‌نشینند و به طور دلخواه و با غرور و طلبکارانه کار می‌کنند و ارباب رجوع مجبور است مدت‌ها روی پای خود زیر گرمای آفتاب یا سرمای زمستان بیرون بایستد و اگر اعتراض کند کارش با مشکل مواجه می‌شود. این وضعیت با اخلاق اسلامی و رفتار سازمانی هیچ سازگاری ندارد. اینها است که نارضایتی ایجاد می‌کند. اینهاست که ما را از خدا دور می‌کند. باید فرد، تو شرایط مناسبی باشد توهمند فرصتی که معطل می‌شود.

توصیه بعدی، این که ارباب رجوع را مثل توپ به این طرف و آن طرف پاس ندهیم. ارباب رجوع وسیله تفریح و سرگرمی مانیست. 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 می‌گیریم. 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 بلا فاصله فرمودند: این از دعا‌هایی است که قطعاً مستجاب نمی‌شود. مگر می‌شود 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 انسان‌های 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 سپرده‌اند. نکته بعدی که اکنون ما این پشت میز و افرادی مقابل ما ایستاده‌اند

والبته 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 پسندیم.

توصیه دیگر آن که افرادی که با مراجعه کنندگان از قومیت‌ها و فرهنگ‌های مختلف رفتار محترمانه داشته باشیم و مبادا با رفتار نسبتی 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 عظیم الشان، عالم محضر خداست در محضر خدا معصیت نکیم. پس ما پیوسته باید خدا را ناظر و شاهد اعمال خود بدانیم. اگر آدم با این توجه پشت میز بشیند هرگز به خود اجازه نمی‌دهد که نسبت به مشکلات دیگران کم توجهی کند. یا خدای ناکرده افراد را دور سر برگرداند. اگر متوجه باشیم این پاسخ یا سر دواندن ارباب رجوع، امضاء و تایید، دروغ گویی یا صداقت و... همه در محضر خداست. مطمئناً روشن برخوردمان با مردم به طور کلی تفاوت خواهد بود. خاتمالانیاء 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 تنشیات 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 شاستیه است همه مردم خود را به این دو خصلت آراسته سازند اما برای کارمندان در پاسخ گویی به جوع، مدیران در ارتباط با کارکنان، پزشکان و پرستاران در رفتار با بیماران، معلمان در مراودات با دانش آموزان و... لازم است.

رفق در لغت به معنای نرمی، ملاطفت و مهربانی است و مدارا نیز به معنی نرمی، ملایمت، مهربانی و تحمل و بردبانی است.^۱ مرحوم نراقی از علماء اخلاق بر این باور است که مدارا با «رفق» و «لین» اندکی 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 برخوردهای 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، برداری، پرهیز از کینه‌توزی، ترک ستیزه‌جویی، آسان‌گیری، پاسخ بدی با خوبی و ... جاری است.

راه مسالمت آمیز رسیدن به اهداف و مقصود، رفق و مداراست. خداوند سبحان به حضرت موسی علی نیننا 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 پوشاکند. 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 روش‌های اسلامی برخورد کنیم. افرادی که از فطرت پاک برخوردارند 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 مصطفیٰ صلی الله علیه وآلہ 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 جامع السادات ج ۱ ص ۳۴۰
۲ سوره طه

مکرم اسلام (ص) می فرمایند: «الرِّفْقُ نِصْفُ الْعِيشِ». «رفق نصف لذت زندگی است». 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 شوهر، با همسایه و همکار و... این فرد باید بداند کجای کارش اشکال دارد، که هیچ جا نمی تواند 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) می فرمایند: «جاءَ جَرَئِيلٌ إِلَى النَّبِيِّ (ص) فَقَالَ يَا مُحَمَّدُ رَبُّكَ يَقُولُ كَمْ دَارَ خَلْقِي» «پروردگارت سلام می رساند و می فرماید با خلق من مدارا کن». ^۱ و نیز پیامبر اعظم (ص) می فرمایند: «مَنْ أُعْطِيَ حَظًّا مِنَ الرِّفْقِ فَقَدْ أُعْطِيَ حَظًّا خَيْرَ الدُّنْيَا وَالآخِرَةِ وَمَنْ حُرِمَ حَظًّا مِنَ الرِّفْقِ فَقَدْ حُرِمَ حَظًّا مِنْ خَيْرِ الدُّنْيَا وَالآخِرَةِ». «به هر کس بهره ای از رفق عنایت شود، خیر دنیا و آخرت نصیش می شود و اگر از رفق محروم باشد از خیر دنیا و آخرت بی نصیب خواهد بود». ^۲

پیشوای متقیان علی علیه السلام می فرمایند: «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 نمی دانند. چون خدا کتمان می کند. 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 نمی شود جنازه‌ی دیگری را دفن کند. خود خدا ستار است. عیب ما را می پوشاند. 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 ساخت 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 اخلاقی کریمانه آمیخت تا بومی کشور شود.

۱ - سیره نبوی ص ۱۵۶

۲ اصول کافی ج ۲ ص ۱۱۷

۳ خلاصه سیره نبوی ص ۲۷۶

خلاصه این که سنت خدا کتمان اسرار بندگان است اما سنت رسول خدا چیست؟ امیر مؤمنان در توضیح سنت پیامبر اسلام (ص) می فرمایند: «المُدَارَا». سیره و سنت پیامبر گرامی اسلام در برخورد با مردم، مدارا بود. با جاهلان و حتی دشمنان ناآگاه بسیار کریمانه رفتار می کردند. اعراب جاهلی می آمدند بی ادبی را به اوج می رساندند. به آن بزرگوار اهانت می کردند. آن حضرت، روترش نمی کردند. خیلی با آرامی و آرامش و مدارا با آنان سخن می گفتند طوری که طرف خجالت زده می شد. این روش مداراتی پیغمبر باعث شد که روحیه مردم جاهلی مردم عربستان عوض شود. از نهایت بی فرهنگی و بداخلانی به شخصیت انسانی نزدیک شدند.

کارکنان سازمانها، معلمان، پرسنل بیمارستانها و همه مردم باید رفق و مدارا را در خود زنده کنند و تا زمانی که بدان آراسته نشدنند؛ نباید در مراکز دولتی مشغول شوند. مدیران شرعاً و قانوناً وظیفه دارند در گزینش افراد به این معیار توجه کنند تا افرادی را که فاقد این روحیه هستند به کار نگیرند. به کار گرفتن افراد تنداخو و بداخلانی در سازمانها ستم و خیانت به مردم است و کسی که این روحیه را ندارد اگر پستی را اشغال کند به ملت جفا و خیانت کرده است. شایسته نیست به خاطر خودخواهی و فامیل گرایی ما، مردم بزرگوار در پیچ و خم اداری گرفتار شوند. این وضعیت با شایسته سالاری ناسازگار و رفتار اسلامی سازگار نیست. البته شاید تعداد این افراد در ادارات کم باشد اما همین تعداد کم هم در ادارات، مدارس، بیمارستانها و سازمانهای دولت اسلامی زیاد و غیر قابل قبول است.

رفق و مدارا یک اصل عقلی در روابط خانوادگی و اجتماعی است و برکات و آثار زیادی دارد. اولین اثر این صفت زیبا این است که موجب عزت فود می شود. شخصیت خود انسان تکمیل می شود. شخصیت انسان در وقار و ملایمت و متنانت اوست. اثر دوم رفق، این که زندگی با برکت می شود. زندگی که سراسر دعوا و نزاع و بگو و مگو باشد برکت از آن خانه رخت بر می بندد... خانه‌ی با برکت، خانه‌ی ای است که روح رفق و آرامش در آن حاکم باشد. رفاقت، عقل و اخلاق را استحکام می بخشد. تاثیر بعدی رفق، سلامت روابط اجتماعی است. دوستی، محبت و مهروزی نیز از دیگر آثار رفق است. مردم معمولاً مایلند با افراد با وقار و متین نشست و برخاست کنند. گاهی مشاهده می شود در یک اداره چند نفر برای یک کاری گمارده شده‌اند، چند تا میز است که به یک کار رسیدگی می کند مردم دوست دارند سراغ کسی بروند که اخلاقش بهتر است. چون رفاقت و مدارا با فطرت انسان هم خوانی دارد.

از آثار بسیار مهم رفق و مدارا آن است که مردم راحت‌تر با او ارتباط برقرار می کنند و با اطمینان مشکلشان را با او درمیان می گذارند. در نتیجه مشکل ارباب رجوع را می فهمد و می تواند آن را حل کند.

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 متناسب اصلاً نمی‌تواند حرفش را زند، تا چه رسید به طرح مشکل و گرفتاری. بنا براین مشکل هم حل نمی‌شود و نارضایتی عمومی در جامعه زیاد می‌شود.

آن دکتری که با متناسب 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، نمرات 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 اتکیزه 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 وغیر 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 غصب 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 غصب، دشمن رفاقت و مداراست. چهارمین گام، این که، با افرادی خوش خلق و کریم معاشرت داشته باشیم تا رفتار و منش آنان در ما اثرگزار باشد.

راه حل پنجم، تمرین رفاقت و مداراست. تمرین خوش گفتاری، خوش برخوردي، درست قضاوت کردن، بردباری، و... باید این اوصاف را با تمرین واستمرار 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 محظوظ خدایند و ما خدمت‌گزار آنان. باید رنگ و بوی معنوی و صبغه الهی به کار و زندگی بدھیم. در این صورت، تحمل نامهری‌ها و کج خلقی‌های مردم عبادت است. خوش‌رفتاری 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 امیرالمؤمنین نقل شده که: «فَمَنْ أَعْنَكَ إِلَى صَلَاحٍ 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: «أشعر قلبكَ رَحْمَةً لِجَمِيعِ النَّاسِ» «شعار درونی خودت 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 همنوعانت 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 همنوعان خود باشد، با عشق و علاقه به آن‌ها خدمت می‌کند، گره از کارشان می‌گشاید و از خدمت به مردم لذت می‌برد.

امیرمومنان علی علیه السلام در روایت دیگری می‌فرمایند: «مَنْ كَثَرَتْ نِعَمُ اللَّهِ عَلَيْهِ كَثَرَتْ 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 علیه السلام، 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 آثر آن که انسان مشمول دعای خیر دیگران می‌شود و دعای دیگران گرفتاری و بلا را از انسان دور

۱ بحار الانوار ج ۷۱ ص ۴۱۷

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

یکی دیگر از برکات برخورد مشفقانه با ارباب رجوع این است که چون از دل دیگران اندوهی را بطرف ساخته‌اید؛ خداوند مهربان هم غم‌های شما را می‌زداید. گرفتاری‌هايتان به طرز غیر معمول رفع می‌شود طوری که گاهی خودتان هم متوجه نمی‌شوید که چگونه گرفتاری‌هايتان رفع می‌شود. از آثار اخروی شفقت، این است که با دل شاد محشور 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 مغدور، خودراتی، بی‌نظم و بی‌انصاف باشد.

پس شاخص‌های کارمند نمونه در دو بخش 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 فائل باشد. آنها را تکریم کند چرا که آنها انسانند. دومین شاخص، خوش‌رویی و خوش‌برخوردي در مواجه با ارباب رجوع است. پاسخ گویی دربرابر 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؛ با 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 تندخوبی و پرخاشگری بپرهیزیم.

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.

پنجمین 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 خدایند که خدا آنان را دوست دارد و به فرمایش امیر مؤمنان اینان عیال خدایند. 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، وجودان کاری است. وجودان 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 وقتی شد به هدر نرود. اگر وجودان کاری داشته باشیم بسیاری از مشکلات و مفاسد 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 وجودان کاری، ساعت کاری خود را به خوش و بش، و بگردی، بازی رایانه‌ای، بولوت‌وثباتی، روزنامه خواندن، خرید مایحتاج خانه و... صرف نمی‌کند.

یکی از اساسی‌ترین آفاتی که به خاطر ضعف وجودان کاری گریبانگیر عده‌ای از کارمندان برخی ادارات شده؛ داشتن سفره‌های منفصل 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 و عده غذا و...

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

شاخص نهم، پیگیری مسؤولانه و جدی مشکلات و شکایات ارباب رجوع است. نصب صندوق شکایات و انتقادات ارباب رجوع خوب است به شرط آن که تشریفاتی نباشد بلکه واقعاً رسیدگی شود. داشتن سعه صدر در رفتار با ارباب رجوع از دیگر شاخص‌های کارمند صالح است. دهمین شاخص این که، وقتی ارباب رجوع با ما صحبت می‌کند؛ به حرف او دقیق و خوب گوش کنیم. به قول مدیریتی، گوش دادن اثر بخش.

شاخص‌های منفی (نایدها)

نایدها از این بایدها مشخص می‌شود. یعنی اگر شاخص‌های مطلوب رفتار اداری را بشناسیم خود به خود نایدهای رفتاری مشخص می‌شوند در عین حال به چند نمونه اشاره می‌کنیم: اولین چیزی که ناید در رفتار اداری جلوه‌نمایی کند؛ تبعیض و تفاوت قائل شدن است. تبعیض نژادی، قومی، خویشاوندی، مذهبی. جنسیتی. اینها ناید در کار اداری دخالت داشته باشد. ارباب رجوع، هر کس که باشد باید به کارش رسیدگی کنیم در اداره، حس ناسیونالیستی مطلقاً منوع است.

دومین نکته‌ای که ناید در رفتار اداری مشاهده شود؛ تجسس و سرکشی در امور شخصی ارباب رجوع است. تجسس و افشاء اسرار مردم از گناهان کیره‌ای است که خداوند متعال هم به هیچ وجه آن را نمی‌بخشد. سومین فساد بسیار مذموم و متساقنه رایج در برخی ادارات، رشوه‌گیری به هر عنوان است. یک کارمند صالح هیچ‌گاه ناید کار و خدمت خدایی‌اش را به اخذ رشوه آلوده کند. این فساد مرموز زندگی‌ها راتبه می‌کند و برگت را از بین می‌برد. بسیاری از مفاسد اجتماعی و اعتیادهای فرزندان ما به خاطر لقمه حرامی است که از این طریق در زندگی ما وارد شد. برابر روایات فراوان رشوه دهنده و رشوه‌گیرنده، هر دو از اهل آتش دوز خند.

درست این است که مال حلال وارد زندگی انسان شود. روزی حلال برکات، توفیقات، آسایش، آرامش، رضایت و لذت را برای زندگی به ارمغان می‌آورد. در پرتو مال حلال، فرزندان، شایسته و صالح می‌شوند. مالش شبهه‌ناک به زندگی فردی و خانوادگی، و اجتماعی انسان ضربه می‌زند. همواره مراقب باشیم تا خدای نکرده مشکلات اقتصادی، تجمل گرایی و هیاهوی زندگی باعث نشود به فساد اقتصادی مثل رشوه‌خواری، اخذ وجه بیشتر از اندازه مقرر و... مبتلا گردیم. فساد اداری و اقتصادی برای همه کس و همه جا بد است و در میهن اسلامی و کارمند مسلمان و شیعه بدتر و ناپسندتر.

رشوه با هر عنوان و نام اشکال دارد. البته رشوه فقط مالی نیست و گاهی خرج کردن امتیاز یا سوءاستفاده از جایگاه شغلی و اختیارات کاری است. رشوه دادن و رشوره گرفتن هردو گناه کیره به شمار می‌آید و در روایت

به شدت مذمت شده است. «الرّاشي والمرّتشي كِلاهُمَا فِي النَّارِ»^۱ «رشوه دهنده و رشوه‌گیرنده هر دو در آتشند». امیر مومنان علی علیه السلام می‌فرمایند: «پیشینیان شما بدان دلیل هلاک شدند که از دادن حق مردم ممانعت کردند و مردم ناچار شدند برای گرفتن حقوق خود رشوه پردازند.»^۲ گاهی انسان برای گرفتن مثلاً سند منزل هزینه می‌کند این اشکال ندارد ولی گاهی افرادی که در ثبت اسناد کار می‌کنند علاوه بر هزینه‌های معمول، پول اضافه‌تری را با عنایین مختلف مثل پول چای، شیرینی، زیر میزی، کمک به مستحقان، دستمزد خارج از ساعت اداری و... مطالبه می‌کنند که اگر نپردازید کار شما را به موقع یا درست انجام نمی‌دهند. این رشوه، و حرام است که موجب هلاکت انسان می‌شود.

اگر می‌خواهید هلاکت این عده را بنگیرید کافیست که به زندگی ننگین و فلاکت‌بار و فساد خانوادگی آنها نگاه کنید. واقعاً یکی از مشکلات بسیاری از کشورها همین است. سازمان‌ها، ادارات و حکومت‌هایی که نتوانند از پدیده نامیمون رشوه‌خواری جلوگیری کنند؛ از بین می‌روند.

مدیران باید با حساسیت و دقت مراقب باشند تا این مسائل در سازمان آنها اتفاق نیافتد. وقوع این پدیده‌ها دلیل روشنی بر ضعف و ناکارآمدی مدیریت آنها است. از زندگی امیر مومنان داستان‌های جالب و شگفت‌انگیزی نقل شده که پاسخ حضرت به درخواست برادرش عقیل یکی از آنهاست اما عجیب‌تر از داستان مطالبه عقیل آن است که می‌گویند کسی بسته‌ای را برای حضرت می‌آورد و آن حضرت بسته را به کف دهان مار تشییه می‌کنند و می‌فرمایند: «این چیزی که آورده ای آیا صله است یا زکات است یا صدقه است؟» هر کدام از اینها که باشد بر ما اهل بیت حرام است. آن مرد می‌گوید: هیچ کدام از اینها نیست بلکه این یک هدیه است. حضرت با عصباً نیت او را نفرین می‌کنند و می‌فرمایند: «اگر این اقالیم هفت گانه با تمام آن چه که تحت افلاک او هست، را به من بدهند تا خدا را در حد گرفتن غذایی که در دهان مورچه است؛ گناه کنم؛ هرگز انجام نخواهم داد.»^۳ امیر مومنان علی علیه السلام در جای دیگر می‌فرمایند: «هر که برای حقوق و کار مردم مانع ایجاد کند یا کارشکنی کند در روز قیامت از نظر رحمت خدا و ملاقات خدا محروم می‌شود و اگر از مردم در قبال نیازشان هدیه دریافت کند ... و اگر برای حل و فصل کار مردم رشوه گرفت؛ مشرک است.»^۴

۱ نهج الفصاحه ص ۵۰۵

۲ نامه ۷۹ نهج البلاغه

۳ شرح نهج البلاغه ابن ابی الحدید ج ۵ ذیل خطبه شفیعیه

۴ بحار الانوار ج ۷۲ ص ۱۷۵

چهارمین آفتی که کارمند نباید در خود آن را ایجاد کند، سفارش‌گیری یا توصیه‌پذیری است. در ارائه خدمات به ارباب رجوع، اگر کاری، وظیفه است؛ نیازی به سفارش ندارد و باید انجام گیرد و اگر غیر قانونی است نباید اتفاق بیفت. کارها باید برابر قانون و اخلاق اسلامی انجام گیرد.

پنجمین آفت منت نهادن بر مردم است که از آفتهای اخلاق کارمندی است. منت گذاشتن، همیشه بد است و منت نهادن برای ملتی که در عرصه‌های مختلف خلوص، ایثار، بزرگواری، کرامت و فداکاری خودش را نشان داده ناپسند تر.

شایسته است دو باره به فرمایش حضرت امیر مومنان علی علیه السلام اشاره کنم که آن حضرت به مالک اشتر می‌نویستند: «وهمانا این توده مردم و امت است که تکیه‌گاه بلند دین و جمیعت انبوه مسلمانان در برایر تهدیدهای دشمنانند پس باید از آنان پشتیبانی کنی و در خدمت آنان باشی و همواره بدان‌ها گرایش داشته باشی».۱

ششمین آفتی که نباید در رفتار کارمند مشاهده شود؛ بزرگی و کبریای مختص ذات الهی است و هیچ انسانی بر انسان دیگری برتری ندارد بنابراین نگاه و رفتار مغرورانه به ارباب رجوع حرام و ناپسند است. هفتمین آفت اخلاقی رایج، کاغذ بازی‌های آزار دهنده و امروز و فردا کردن است. کارمند صالح تلاش می‌کند تا همواره کار ارباب رجوع را در اسرع وقت انجام دهد.

هشتمین آفت در رفتار کارمندان، سهل‌انگاری در انجام وظیفه است. تلاش نکردن برای انجام کار و سهل‌انگاری در رفع نیاز ارباب رجوع به قدری ناپسند است که مورد نکوهش پیشوایان دین قرار گرفته است. ابو بصیر می‌گوید: از حضرت امام جعفر صادق علیه السلام شنیدم که فرمودند: «اگریکی از دوستداران ما برای حاجتی به برادر دینی خود اظهار نیاز کند و آن فرد در برآورده کردن نیاز برادر خود نکوشد یا سهل‌انگاری کند پس همانا این فرد به خدا، پیامبر و همه مومنان خیانت کرده است». ابو بصیر می‌گوید از امام صادق (ع) پرسیدم؛ این مؤمنان کیانند که به آنها خیانت می‌شود؟ آن حضرت فرمودند: «از امیر مؤمنان تا آخرین مؤمن».۲ آری! کوتاهی کردن در برآورده ساختن نیاز مؤمن به حدی ناپسند است که حضرت امام جعفر صادق علیه السلام آن را عین خیانت به خدا، پیامبر و همه مومنان می‌داند. با این وصف، کارشکنی در انجام وظایف اداری و سازمانی به مراتب از این ناپسندتر است و عقوبی در دنیا کتر دارد.

۱. نامه ۵۳ نهج البلاغه

۲. بحار الأنوار ج ۷۲ ص ۱۷۵

ابا بصیر در روایت دیگری از حضرت امام جعفر صادق علیه السلام نقل می‌کند که آن حضرت فرمودند: «اگر فردی از شیعیان ما برای نیازی سراغ برادر دینی خود برود که توان یاری رساندن دارد ولی در برطرف ساختن نیاز وی نکوشد؛ خداوند متعال این فرد را به وضعیتی مبتلا می‌کند که دشمنان ما را یاری کند و در قیامت گرفتار غضب و عذاب الهی خواهد شد». ^۱ برآورده ساختن نیاز برادر دینی در هر صورت مورد تاکید اهل بیت علیهم السلام است به حدی که آن بزرگواران ما را از عقوبت ناگوار ترک یاری رسانی بر حذر داشته‌اند. این روایات درباره کسانی است که وظیفه‌ای برایشان تعریف نشده و بالطبع اگر افرادی که در سازمان‌ها و ادارات دولتی حقوق می‌گیرند تا کارهای مردم را حل و فصل کنند در انجام وظایف کوتاهی کنند، باید منتظر پیامدهای بسیار ناگوار دنیوی و عقوبات‌های دردناک اخروی باشند و هیچ امیدی به شفاعت اهل بیت علیهم السلام نداشته باشند.

گاهی مشاهده می‌شود؛ ارباب رجوع، گرفتار پیچ و خم اداره و تعدد قوانین و تفاسیر مختلف از قانون می‌شود و کسی او را راهنمایی و یاری نمی‌کند و وی مجبور است تا برای انجام یک کار بسیار جزیی مدت‌ها در صفحه بایستد و کارش را با استیصال به چند نفر توضیح دهد و بالاخره با خستگی و دلزدگی به منزل برگردد در حالی که در همان اداره اگر فردی آشنا یا مشهور باشد؛ کارش به بهترین وجه و در کمترین زمان انجام می‌گیرد. این روش دور از شان اداره اسلامی و این ویژگی خلاف اخلاق کارمندی است.

روش‌های کمک به مراجعان در سازمان‌ها گوناگون است. فقط کافی است که ما خود را به اخلاق کریمانه آراسته کنیم. مثلاً به مراجعه کننده خیلی راحت می‌توانیم بگوییم کار شما از نظر قانونی، شدنی نیست و از گردن خود باز و طرف را دلزده رها کنیم. در حالی که آن قانون، تبصره یا کمیسیون ویژه دارد که قابل پیگیری و انجام است. وظیفه اسلامی و کارمندی اقتضا می‌کند قانون و مراحل پیگیری را به طور شفاف به او توضیح دهیم و چنانچه خود نمی‌دانیم او را به مشاور یا معاون سازمان ارجاع دهیم. اینجا راهنمایی کردن او برآورده ساختن حاجت مومن است. گاهی برآورده کردن نیاز مؤمن در گرو نفوذ کلام و اعتبار ماست. در این صورت فقط یک تلفن مشکل فردی را حل می‌کند. در مسائل اجتماعی نیز همین طور مثلاً می‌توانیم ضامن شویم تا فردی وام بگیرد یا گاهی یک جوان سالم و صالح قصد دارد ازدواج کند و مشکلاتی دارد که از عهده ما ساخته است اینجا وظیفه داریم پا در میانی کنیم.

۱ همان

پیامبر گرامی اسلام می‌فرمایند: «خداوند تبارک و تعالی از بندۀ سوال می‌کند که آبرویت را کجا خرج کردی؟ همان‌گونه که می‌پرسد مالت را کجا خرج کردی؟»؛ یعنی همان‌گونه که انسان در قبال مال مسؤولیت دارد در قبال اعتبارش نیز باید پاسخ‌گو باشد. خداوند خطاب می‌کند که ای بندۀ من، من به تو آبرو دادم آیا به کمک مظلوم رفتی؟ یا به فریاد بیچاره‌ای رسیدی؟

فصل ششم

اخلاق در اداره

اهداف کلی

آشنایی فراغیان با اخلاق در سازمان شامل: اخلاق مدیران با کارکنان، اخلاق کارکنان با مدیران و اخلاق کارمندان با همکاران

اهداف رفتاری

انتظار می‌رود فراغیان پس از مطالعه این فصل قادر باشند:

مدیریت اخلاقی‌مدارانه را شرح دهند.

شاخص‌های ایجابی و سلبی مدیریت اخلاق‌مدارانه را نام ببرند.

الزامات مدیریت کریمانه را توضیح دهند.

اخلاق در اداره

اخلاق در سازمان را در سه محور بررسی می کنیم: نخست، اخلاق مدیران با کارکنان. توصیه های اخلاقی که لازم هست مدیران در تعامل و رفتار با کارکنان رعایت کنند دوم، اخلاق کارکنان با مدیران. نکته هایی که کارکنان در تنشیات و ارتباطاتشان با مدیران باید رعایت کنند و سوم، اخلاق همکار یا کارمند با کارمند.

بحث را با یک سوال شروع می کنیم . 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 می داند؟ اما پیش از پرداختن به پاسخ، یک مبحث مقدمه ای 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 پیچیدگی های 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 می کند.

مهارت سوم ، مهارت انسانی است. یعنی توانایی در درک روحیات، درک نیازها، انگیزه های انسانی و به کارگیری انسان است. این مهارت، مهم ترین مهارت برای مدیران است. مهارت انسانی برای همه مدیران اعم از سطح عالی، میانی و سطح عملیاتی لازم است. اگر ما در مدیریت، رویکرد وظیفه محور داشته باشیم گفته می شود که مدیر بایستی برنامه ریزی بکند، سازمان دهی بکند، رهبری بکند، نظارت و کنترل مجموعه خودش را بر عهده داشته باشد.

مدیریت و راهبری

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

حال اگر مدیر بخوهد وظیفه رهبری را انجام دهد؛ باید قدرت، تخصص داشته و اطلاعات کافی داشته باشد. نکته دیگر این که مدیر در انجام وظیفه رهبری باید خصوصیاتی هم داشته باشد که اینجا موضوع نظریه‌های رهبری پیش می‌آید.

نظریه‌های رهبری بسیار گسترده است. نظریه‌های قدیم و جدید، که به اختصار و گذارا اشاره می‌شود: یکی خصوصیات رهبری است. بر اساس نظر قدماء، رهبر، باید از حیث ظاهر و فیزیک بدن جذاب باشد، حکیم و هوشمند باشد، پشت کار بالایی داشته باشد. این می‌تواند در انجام وظیفه رهبری اش کمک کند. این نظریه خیلی کارآمد نیست. صرف این خصوصیات برای رهبری کافی نیست. کسانی هستند که این صفات را دارند و موفق نیستند و کسانی هستند که این صفات را ندارند در عین حال در انجام وظیفه رهبریشان موفق هستند. لذا دانشمندان مدیریت، موضوعی را با عنوان رفتار رهبری مطرح کردند. رفتار رهبری هم باز دو جبهه دارد و به عبارتی، یک پیوستار دوطیفی است. یک، کارمنداری و دیگری کارمندمداری. ابتدا تصور می‌شد رهبران کارمندمدار یا رابطه‌مدار در انجام وظیفه رهبری موققیت بیشتری دارند. اما مشاهده شد که این مدل هم در همه موقعیت‌ها جواب نمی‌دهد. ناچار سراغ موقعیت و نظریه‌های اقتضائی رفتند که این نظریه‌ها نیز فراوانند.

آقای بلانچارد در نظریه رهبری اش بر این باور است که رهبر می‌تواند چهار سبک داشته باشد. سبک آمرانه برای کارمندانی که کاملاً نابالغ هستند. سبک اقناعی برای کارمندانی که نسبتاً نابالغ هستند و سبک مشورتی برای کارمندانی که نسبتاً بالغ هستند. و سبک تفویضی برای کارمندانی که کاملاً بالغ هستند. به این سبک رهبری، نظریه چرخه‌ای یا چرخشی می‌گویند. از این نظریه استقبال نشد. بعدها نظریه‌های جدیدتری از رهبری مطرح شد از قبیل نظریه کاریزماتیک، نظریه اسنادی، نظریه بصیر، نظریه رهبری محنوی، نظریه رهبری تبادلی، نظریه رهبری فدمتگذار و رهبری تمول که خوب این رشته هنوز در فرایند تکامل است.

مدیریت اخلاق‌مدارانه

با این مقدمه در می‌یابیم که عنصر اصلی در مدیریت اسلامی، اخلاق‌مداری است. در مدیریت اسلامی، مدیری موفق است که رهبری اش مبنی بر اخلاق کریمانه و کرامت انسانی باشد. از دیدگاه مدیریت اسلامی، مدیر باید در رفتار و تعامل با کارکنان نرمش و مدارا داشته باشد. در این باره گزاره‌های فراوانی در منابع اسلامی داریم. آیات و روایات زیادی هست که به برخی از آنها اشاره می‌شود:

خداآوند متعال به پیغمبر اکرم (ص) ماموریت می‌دهد تا بال‌های رحمتش را برای مومنان بگستراند. می‌فرماید: «فِيمَا رَحْمَهُ اللَّهُ لِنَتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ قَطْلَ غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضَّوْ مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ

وشاورِهُمْ فِي الْأَمْرٍ^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 سخت‌دل می‌بودی؛ آنان حتماً از اطراف تو پراکنده می‌شدند.» خداوند منان، راز نفوذ در دلها را به پیامبر بزرگوار اسلام یادآوری می‌کند و می‌فرماید این که توانستی در میان افراد نفوذ کنی و آنان را با خود در جهت اهداف توحیدی همراه و همداستان کنی؛ به خاطر نرمش توست. به خاطر آن نرم خویی توست. خدای سبحان در آیه دیگر خطاب به پیامبر اکرم(ص) می‌فرماید: «انک لعلی خلقاً عظیم» ای پیامبر! تو اخلاق بسیار بزرگوارانه و کریمانه داری. این آیات به روشنی نشان می‌دهد که در مدیریت، نرمش، عامل نفوذ است. اگر کسی از این نرمش، از این قدرت اخلاقی استفاده کند می‌تواند در دیگران نفوذ کند.

امیر مومنان علی (ع) که می‌فرمایند: «مَنْ لَمْ يَلِنْ لِمَنْ دُونَهِ لَمْ يَنْلِ حَاجَتَهُ» «کسی که به زیر دستان خود نرمش نشان ندهد و با آنان نرم خو نباشد، به هدف نمی‌رسد». ^۲ آن هدفی که در مدیریت دنبال می‌شود. در حدیث دیگری از حضرت امام جعفر صادق (ع) داریم که فرموند: «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 می‌خواهد می‌رسد». طبیعی است که اگر مدیر در انجام وظیفه رهبری خودش اهل رفق باشد می‌تواند به اهدافش برسد. باز در حدیث دیگری از امیرالمؤمنین وارد شده که فرموند: «مَنْ عَامَلَ بِالرَّفِيقِ وَفَقَ». ^۴ «کسی که با رفق با مردم تعامل داشته باشد؛ موفق خواهد شد» و نیز از امیر بیان، علی علیه السلام نقل شده که فرموند: «لِيَنُ الْكَلَامُ قِيَدُ الْقُلُوبِ» ^۵ «نرمی گفتار، قلب را به بند می‌کشد». جلب محبت می‌کند. در دل ها نفوذ می‌کند. پس بر اساس آیات و روایات، الگوی رفتار مدیر با کارمندان بر پایه اخلاق کریمانه است.

شاخص‌های مدیریت اخلاق مدارانه

برای نرمش و مرافقت مدیر با کارکنان دو گونه شاخص داریم. یکی شاخص‌های ایجابی. و دیگر شاخص‌های سلبی. برخی از شاخص‌های ایجابی عبارتند از: تفقد نسبت به کارکنان، توجه به دل مشغولی‌هایشان، تلاش در جهت رفع مشکلاتشان، تجاهل و نادیده گرفتن لغزش‌ها، انتقاد پذیری از کارکنان، احترام و نظرخواهی حتی مشورت کردن. گاهی این یک نوع احترام گذاشتن به کارکنان است. گفتار مؤبدانه داشتن، حلیم بودن، پر حوصله بودن، چهره گشاده

۱. سوره آل عمران آیه ۱۵۹

۲. میزان الحکمة ج ۴ ص ۵۸۵

۳. الکافی ۱۲۰ / ۲

۴. غرر الحلم و درر الكلم ص ۲۴۴

۵. نشر الائچی ج ۱ ص ۹۶

داشتن، خوش برخوردي، سبقت در سلام، مصافحه با کارکنان با حفظ موازين شرعی. اينها شاخص های ايجابي نرمش و رفق است.

اما برحی از شاخص های سلی مراجعت عبارت است از پرهیز از خود کامگی، استبداد رأی، اعمال نظر با عنوان دستورهای مدیریتی، بی اعتنایی به نظرات کارمندان و ... که همه معمولاً از خودشیفتگی و ضعف قدرت مدیریت ناشی می شود. در قاموس مدیریت اسلامی، مدیر خود کامه، مستبد، متکبر قابل مردود است. افشار اسرار زیر دستان، تحقیر کردن، پنهان کاري، دغل بازی، خلف وعده، منت گذاشت، کم کردن معاشرت با آنان یا به اصطلاح نجوشیدن با کارمندان به بهانه حفظ اقتدار و وجهه همه وهمه خلاف مردم مدیریتی است و با الگوی مدیریت اسلامی ناسازگار است.

جادبه و دافعه در مدیریت اسلامی

حال آیا نرمش و رفاقت مدیر به صورت فراگیر باعث سوء استفاده بعضی از کارکنان در سازمان نمی شود؟ اگر کارکنان، خوش خلقی، تقاد، تجاهل، گذشت، برباری و الطاف مدیر را احساس کنند؛ سوء استفاده نمی کنند؟ این سوال رایج در حوزه مدیریتی اسلامی است.

امير مومنان على عليه السلام با تاكيد بر نرمی و مهر مدیر با کارکنان، پاسخ اين پرسشن را هم می دهنده. آن حضرت می فرمایند: «پس در رفتارت با آنان، نرمی و درشتی را به هم آميز، رفتارتی توام با شدت و نرمش داشته باش، اعتدال و میانه روی را در نزدیک کردن یا دور نمودن، رعایت کن».^۱ تا آن جا که می توانی با کارمندان وزیر دستان رفیق باش اما خشونت و سخت گیری مدیرانه را با اخلاق رئوفانه و مشفقاته مخلوط ساز. البته شدت عمل و برخورد دافعانه باید وقتی اتفاق یافتد که هیچ جاره‌ای جزء شدت عمل نیست.

از این فرمایش مولای موحدان على عليه السلام این نتیجه را می گیریم که در سازمان هم باید نرمش و رفق و مدارا باشد و هم شدت عمل. هر دو لازم است. اگر فقط نرمش باشد مدیر نمی تواند کار کند. اگر فقط شدت عمل باشد آن هم در مدیریت خودش موفق نخواهد بود. بنا بر این نرمش و تندی باید در هم باشند اما سهم هر کدام چه مقدار است؟ آیا نرمش بیشتر باشد یا شدت عمل؟ امير مومنان فرموده اند شدت عمل را با مجموعه یا دسته‌ای از نرمش مخلوط ساز. از این تعبیر «امزج یعنی مجموعه» چنین دانسته می شود 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

۱ نهج البلاغه نامه ۱۹

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

نکته اساسی دیگر این که در اخلاق مدیریتی، نرم، اصل و شدت عمل، فرع است بنا براین در صورت معمول مدیر باید نرم و نرم خوب باشد اما برای شدت حتما باید دلیل محسوس و منطقی وجود داشته باشد. نیاز به یک جایگاه داریم بگوییم 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، سهل‌انگاری، بی‌احترامی 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 امیر مومنان 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 می‌نویست: «به خداوند متعال ، صادقانه سوگند یاد می‌کنم اگر به من گزارش رسید که از بیت‌المال مسلمین چیزی کم یا زیاد به خیانت برداشتی آن چنان بر تو سخت گیرم که در زندگی درمانده، تهییدست شوی و گرانبار و حقیر مانی. والسلام». ^۱ این رویه باید الگوی مدیران میهن اسلامی شود طوری که به هیچ وجه با خطا کاران مجامله 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 مومنان علی علیه السلام می‌فرمایند: «يُسْتَدِلُّ عَلَى إِدْبَارِ الدُّولَ بِأَرَبِيعٍ ؛ تَصْبِيعُ الْأَصْوَلِ وَ التَّمَسُكُ بِالْفُرُوعِ وَ تَقْدِيمُ الْأَرَذِلِ وَ تَأْخِيرُ الْأَفَاضِلِ». ^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 می‌کند». ^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 آنچه البلاغه

۲ الحیات ج ۱ ص ۵۵۱

اصلی و اساسی پردازند و کارهای فرعی و جزیی 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: «آلٰة الرِّيَاضَةِ سِعَةُ الصَّدَّ» «ابزار ریاست و رهبری، داشتن سعه صدر است». داشتن آستانه تحمل پذیری 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 عکس العمل 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 ملتمسانه 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: «اللٰهُ نَسْرٌ لِكَ صَدْرٌكَ».^۱

داشتن روحیه نقدپذیری، پذیرش سخن حق و لو 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 مستثن نیستند. مدیران بر کارمندان و کارمندان بر مدیران حقوقی دارند و ارباب رجوع برگردان هردوی آنها حقوقی دارد و برای آنان نیز برگردان 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 انسراح آیه ۱

اطاعت‌پذیری و حفظ سلسله مراتب سازمانی

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

در تمام مدل‌های سازماندهی، اطاعت از متفق، 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) می‌فرمایند: «أطعْ مَنْ فَوْقَكَ يُطِعِّكَ مَنْ دُونَكَ^۱» از متفق خودت اطاعت کن تا زیرستان هم از تو اطاعت کنند». این بیان نورانی حکایت از مقبولیت و مطلوبیت سلسله مراتب سازمانی است. تو یک متفق داری، زیرستان داری، نسبت به متفق خودت باید اطاعت کنی و زیرستان هم باستی از تو اطاعت و حرف‌شنوی داشته باشد.

مولای متقیان علی علیه السلام در روایت دیگر خطالب به مردم می‌فرمایند: «وَإِنَّ حَقَّكُمْ فَالْوَفَاءُ بِالْبَيْعَهِ وَالصَّيْحَهُ فِي الْمَشَهَدِ وَالْمَغَبِّ وَالْإِجَابَهُ حِينَ أَدْعُوكُمْ وَالطَّاعَتُ حِينَ آمُرُوكُمْ^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؛ من اطاعت کنید.»

قوام و توفیق ونظم سازمان به فرمانبری و اطاعت‌پذیری کارکنان آن مجموعه بسته است. بدون فرمانبری توفیق حاصل نمی‌شود هرچند بهترین برنامه‌ها، بهترین پروژه‌ها، تدبیر 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 اشترا به فرماندهی پیش قراولان جنگ صفين برگزیدند به فرماندهان این دو گردن

۱ غررالحكم ص ۳۴۵

۲ نهج البلاغه خطبه ۳۵

که تحت امر مالک بودند چنین فرمود: «من، مالک اشتر را بر شما و بر سپاهیانی که تحت فرمان شما هستند فرماندهی دادم . شما گفته او را بشنوید واز 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 آن جا که اطاعت از مافوق مستلزم معصیت خدای متعال نباشد. اما در جایی که اطاعت از فرمانده مستلزم معصیت خدا باشد آن جا اطاعت جایز نیست. شوط دوم، استطاعت و توائی است. امیر مومنان همواره به کارگزان دستور می دادند که کار مافوق طاقت از رعیت طلب نکنند. طبیعی است که کاری که کارمند می خواهد انجام دهد باید در حد توان او باشد. فرض کنید؛ به صورت متوسط هر روز به چهار پرونده می شود رسیدگی کرد، اگر به من فرمان دادند که ده پرونده را به پایان برسان؛ من وظیفه ندارم که از مدیرم اطاعت کنم. طبیعتاً فرمان بری نقض می شود. پس آن موردی که از کارکنان خواسته می شود باید در توان کارمندان باشد.

نکته مقابله اطاعت پذیری و فرمانبری، سرپیچی از فرمان مدیر یا مجادله کردن، مراجعت 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 مراجعت و جدل نکنید؛ یکی از آن دسته‌ها، مدیو است. روایت وارد شده که: «زیان بارترین چیزها برای تو این است که به مدیر خود و رئیس خود بفهمانی که ریاست را از او بهتر می دانی و می فهمی». البته این با خیرخواهی و مشورت دادن منافات ندارد بلکه جدل و مراجعت با 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 می آید.

پرهیز از تملق

یکی از مواردی که کارکنان می بایست در برابر مدیرانشان رعایت کنند؛ پرهیز از تملق و چاپلوسی است. از حضرت امیر مؤمنان علی علیه السلام روایت شده که: «الشَّاءُ بِأَكْثَرٍ مِنَ الْأَسْتِحْقَاقِ مَلَقُ وَالتَّقْصِيرُ عَنِ الْأَسْتِحْقَاقِ عَنِّيْ أَوْ حَسَدُ». ۲ در این روایت حضرت چاپلوسی و تملق را تعریف می کنند و می فرمایند: «مدح و ثنای بیش از

۱ نامه ۱۳ نهج البلاغه

۲ بحار 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.

امیرالمؤمنین علی (ع) با این پدیده رشت شدیداً مبارزه می کردند و به یارانشان می فرمودند: «فلا تکلمونی بما تکلم به الجباره و لاتحفظوا منی بما یتحفظ به عند أهل البداره.»^۱ «آن گونه که با زمامداران ستمگر و گردنکش صحبت می کنید، با من آن گونه سخن نگویید 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 نویسنده: «وَ إِيَّاكَ وَ الْأَعْجَابَ بِنَفْسِكَ وَ الثُّقَّةَ بِمَا يُعْجِبُكَ مِنْهَا وَ حُبَّ الْأَطْرَاءِ فَإِنَّ ذَلِكَ مِنْ أَوْثَقِ فُرَصِ الشَّيْطَانِ فِي نَفْسِهِ لِيُمْحَقَ 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 محظوظ نماید. حضرت در جای دیگر می فرمایند: «إِنَّمَا يُحِبُّكَ مَنْ لَا يَتَمَلَّقُكَ، وَيُشْتَى عَلَيْكَ مَنْ لَا يُسِمِّعُكَ.»^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 دور رویی

یکی از آسیب های رفتاری، دو رویی 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 غرر الحکم و درر الكلم، ح ۷۱۱۹

هستند که در دل منافقند و در زبان دان، سخنانی می‌گویند دل پسند ولی اعمالی دارند زشت و ناپسند». ^۱ از حضرت امام جعفر علیه السلام نقل شده که می‌فرمایند: «من لقی المسلمين بوجهين و لسانين، جاءء يوم القيمة 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 واداره 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) می‌فرمایند: «لا دینَ لِمَنْ لَا ادْبَرَ لَهُ» ^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 محبویت و موفقیت خواهد شد. امیرالمؤمنین علی (ع) در این باره می‌فرمایند: «من حسن کلامه کان نجح امامه» ^۴ «هر کس گفتارش نیکو باشد، موفقیت پیش روی اوست». دلیل آن هم کاملاً روشن است چرا که حسن کلام، خوش برخوردي و ادب، باعث نفوذ کلام و همراهی و همکاری دیگران می‌شود و همدلی و همکاری از پیش نیازهای 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 مراقبات کنند. باید احکام و شئونات اسلامی را در تعاملات، ارتباطات، نگاهها، گفتارها و پوشش کاملاً رعایت کنند. حفظ حریم زن و مرد در محیط کاری مصاديقی می‌تواند داشته باشد که به برخی از آنها اشاره می‌شود:

یکی از مصاديق حفظ حریم ذن و مرد در محیط کاری، رعایت حجاب و پوشش اسلامی است. اگر نوع پوشش در محیط کار خلاف احکام اسلام باشد؛ باعث مفاسد 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 نامه ۲۷ نهج البلاغه

۲ بحارالاتوار، ج ۷۲، ص ۲۰۴

۳ نهج الیاه آداب معاشرت

۴ غرر الحكم ودرالكلم ص ۲۱۰

قرآن می فرماید: «وَلَا تَبْرُجْ أَجَاهِلَيَّةَ الْأُولَىٰ».^۱ «مثُل روزگار جاهلیت قدیم با آرایش ظاهر نشود».

خودنمایی نکنید وزینت 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 مصاديق حفظ حریم زن و مرد اجتناب از گفتگوهای تحریک‌آمیز است. باز خدای متعال در قرآن می فرماید: «وَ لَا تَخْضُنَ ...» با ناز و عشه سخن نگویید. چرا؟ چون اگر با عشه و ناز سخن بگویید؛ 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 مصاديق رعایت حریم شرعی، پرهیز از چشم‌چرانی و نگاه‌های حرام در محیط کار است. خدای متعال در قرآن کریم می فرماید: «قُلْ لِلْمُؤْمِنِينَ يَغْصُوا مِنْ أَبْصَارِهِمْ وَ يَحْفَظُوا فِرَوْجَهُمْ ذَلِكَ أَذْكَرْ لَهُمْ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا يَصْنَعُونَ».^۲ 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 توام بالذلت نکنند. خوب اینها می‌توانند فضای سازمان را آلوده بکنند. از مصاديق 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. سمت شدن بینان 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 بینان خانواده‌ها سمت 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 اخلاقی 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: «وَتَعَاوُنًا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوُنًا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُوانِ»^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 دربرمی‌گیرد 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 می‌دهد تا مسلمین با یکدیگر فقط در کارهای خوب و برنامه‌های مفید و سازنده تعاون و همکاری داشته باشد نه در گناه و ظلم و تعدی. بنابراین یکی از ملزمومات اساسی و مهم در انجام کارهای مفید، تعاون و همکاری است. با تعاون و تجمیع افکار و فعالیت‌ها، کارها به بهترین شکل و با بالاترین کیفیت انجام می‌شود. کنار هم قرار گرفتن تجارب، منجر به گشايش در امور و پیدايش راه حل‌های تازه می‌شود. پیشوايان معصوم عليهم السلام نيز با عنانيين مختلف مسلمانان را به یاری يكديگر فرا می‌خوانند و در بعضی از امور آن را واجب و ضروري می‌دانند. از جمله امير مومنان حضرت علی(ع) می‌فرمایند: «وَلَكِنْ مِنْ وَاجِبِ حُقُوقِ اللَّهِ عَلَى عِبَادِهِ النَّصِيحةُ»^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 می‌دانند.

علاوه بر روایات فراوان در این زمینه، سیره پیشوايان معصوم نيز حاکی از تعاون و همکاری در کارهای نیک و تقواست. آن بزرگواران در کارهای خانه و اجتماع همواره تعاون را بر خود فرض می‌دانستند. 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 می‌گيرد. پیشوايان معصومین (علیهم السلام) با اعضای خانواده خود کمال همکاری را داشتند و هیچ ناهمانگی در زندگیشان رخ نمی‌داد. 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 مائدہ آیه ۲

۲ نهج البلاغه خطبه ۲۰۷

که دخترم کارت را به من بسپار. ایشان برخاستند و پیامبر به جای ایشان به آسیاب کردن پرداختند. یکی از همسران پیامبر می‌گوید: رسول گرامی اسلام به امور منزل رسیدگی می‌کردند تا وقت نماز می‌شد و آن گاه که وقت نماز فرامی‌رسید آن حضرت به مسجد می‌رفتند تا به عبادت و رفع و رجوع کارهای مردم پردازنند. در امور اجتماعی نیز حکایت‌ها و روایت‌هایی از سیره معصومین در تعاوون و همکاری با مردم نقل شده است. حضرت علی (ع) در دوران خلافت‌شان در سخت‌ترین شرایط در کوچه و بازار قدم می‌زدند تا محرومان و ستم‌دیدگان را یاری کنند. امام سجاد (ع) به صورت ناشناس وارد کاروان‌ها می‌شدند تا بتوانند نیازمندی‌های کاروانیان را برآورده کنند. که نمونه‌هایی از این حکایات در بحار الانوار وارد شده که اخیراً در مجموعه‌ای به نام داستان‌های بحار الانوار به زبان فارسی به چاپ رسیده است.