

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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 یاد خدا.....
۱۲	شکوفایی و زنده شدن عقل و خرد انسان.....
۱۳	دست‌یابی به اهداف و پیروزی در رسیدن به آمال و آرزوها.....
۱۳	مأنوس شدن با خداوند متعال.....
۱۳	تهذیب و اصلاح نفس.....
۱۳	ایمنی از شر شیطان.....
۱۴	آرامش دل.....
۱۴	نماز بزرگترین مصداق یاد 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	استجاب 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 ارباب‌رجوع.....
۱۹	صبر و حوصله در خدمت.....
۲۱	اخلاص در خدمت.....
۲۲	توکل در خدمت.....
۲۳	رعایت تقوا.....
۲۴	آثار و ثمرات تقوا.....
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 بی‌نظمی.....
۳۳	عوامل زیستی.....
۳۳	عوامل روانی.....

۳۳	عوامل عاطفی
۳۳	عوامل اجتماعی
۳۳	عوامل تربیتی
۳۳	عوامل فرهنگی
۳۴	پیامدهای بی‌انضباطی
۳۵	برنامهریزی
۳۶	مراحل برنامه ریزی
۳۷	تعیین هدف
۳۷	شناخت فرصت‌ها 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
۴۳	کار، وظیفه اجتماعی
۴۴	اتقان و محکم‌کاری
۴۵	شغل و مسئولیت، امانت یا وسیله کسب
۴۸	مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی
۵۰	قانون‌مداری و قانون‌گرایی
۵۳	شایسته سالاری
۵۸	فصل پنجم: تکریم ارباب رجوع
۵۹	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	شاخص‌های مثبت (بایدها)
۷۱	شاخص‌های منفی (نبایدها)
۷۶	فصل ششم: اخلاق در اداره
۷۷	اهداف کلی
۷۷	اهداف رفتاری
۷۸	اخلاق در اداره
۷۸	مدیریت و راهبری
۸۰	شاخص‌های مدیریت اخلاق مدارانه
۸۱	جاذبه و دافعه در مدیریت اسلامی
۸۲	مراقبت بر نزدیکان
۸۳	الزامات مدیریت کریمانه
۸۳	ارتباط کارمند با مدیر
۸۴	اطاعت‌پذیری و حفظ سلسله مراتب سازمانی
۸۵	پرهیز از تملق
۸۶	پرهیز از دورویی
۸۷	اخلاق همکاری
۸۸	روحیه تعاون و همکاری

امیرمؤمنان 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 ۲۰۰/۹۱۲۶۱۹ مورخ ۱۳۹۱/۲/۳ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور تهیه شده است.

اخلاق کریمانه، لازمه زندگی اجتماعی است و هر چه قلمرو فعالیت‌های اجتماعی گسترده تر باشد؛ آراسته شدن به حسن خلق ضروری تر و مهم تر می نماید. از این روی، حاکمیت ارزش‌های اخلاقی در نهضت خدمت‌رسانی مورد توجه همه ساحت‌های اسلام از جمله «علم اخلاق» قرار گرفته و نظام دینی بر نهادهای ساز «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 کنیم و در ادامه به آداب و بایسته‌های اخلاق اسلامی در نهضت خدمت‌رسانی پردازیم. در خلال بحث نیز آثار شایسته سالاری در واگذاری مسئولیت‌ها و حاکمیت اخلاق در رفتار و فرهنگ سازمانی را تحلیل‌وار بیان کرده و نوشتار را با نتیجه‌گیری پایان می‌بخشیم.

کلید واژه‌ها

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

^۱ نامه امیر مومنان 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 منظومه ی 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 مشفقانه 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 آموزه های 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 برآیند 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 می رود فراگیران پس از مطالعه این فصل قادر باشند:

اهمیت ایجاد، حفظ، رشد کرامت اخلاقی کارمندان سازمان های 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 نظیر، برای همه «اسوه حسنه» معرفی می کند و به آن بزرگوار مأموریت می دهد تا بال های رحمتش را برای مومنان بگستراند و از سویی گسترش اسلام را در گرو اخلاق کریمانه آن حضرت می داند و می فرماید: «فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ^۱» «پس به [برکت] رحمت الهی با آنان نرمخو [و پرمهر] 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، مسؤولان 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 بر آنان منت نمی گذارند و همواره فرمایش حضرت امیرمؤمنان علی علیه السلام را سرلوحه کار خویش قرار می دهند. آن حضرت می فرماید: «با خدمت های به مردم، بر آنان منت مگذار و از بزرگ نمایی کار و خلف وعده بپرهیز 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 خود شیفته 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 آیه 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 خودکامه، خود را هم شأن و هم سنگ 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 مفسد اخلاقی، اداری و اقتصادی سر در می آورد. از همین روست که آموزه های اسلام، ارزش انسان را در کرامت 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 اخلاق پسندیده است.

بیان نورانی امیرمؤمنان حضرت علی علیه السلام که می فرمایند: «عَلَيْكُمْ بِمَكَارِمِ الْخُلُقِ فَإِنَّهَا رِفْعَةٌ وَإِيَّاكُمْ وَالْخُلُقَ الدَّنِيَّةَ فَإِنَّهَا تَضَعُ الشَّرِيفَ وَتَهْدِمُ الْمَجْدَ.» «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 استعداد های انسان در عرصه کار و عمل بر پایه های اخلاق اداری استوار است. اخلاق کریمانه در سازمان ها، کارکردن 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 انسان ها را تزکیه و رفتار و کردار آنان را اصلاح کنند. «كَمَا أَرْسَلْنَا فِيكُمْ رَسُولًا مِّنْكُمْ يَتْلُو عَلَيْكُمْ آيَاتِنَا وَيُزَكِّيكُمْ وَيُعَلِّمُكُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَيُعَلِّمُكُم مَّا لَمْ تَكُونُوا تَعْلَمُونَ.» «همان گونه که در میان شما پیامبری از خودتان به

^۱ نامه ۵۳ نهج البلاغه

^۲ تحف العقول عن آل الرسول ص ۲۱۵

رسالت فرستادیم؛ آیات ما را بر شما 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 می‌کند و می‌فرماید: «غلیکم بمکارم الاخلاق فان الله عزوجل بعثنی بها». «بر شما باد به اخلاق کریمانه که همانا خداوند عز و جل مرا برای آن مبعوث فرمود».^۲

خداشناسی، 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 بهره‌گیری 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 یادآوری 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 برحذر باشد.^۹

۱. سوره بقره آیه ۱۵۱

۲. بخار رالانوارج ۶۶ ص ۳۷۵

۳. سوره انعام آیه ۵۹

۴. سوره آل عمران آیه ۱۰۹

۵. سوره شوری آیه ۱۹

۶. سوره یس آیه ۸۲

۷. سوره اسراء آیه ۷۰

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

۹. از جمله سوره بقره آیات ۱۶۸ و ۲۰۸

پس دنیا محل گذر و بهره گیری برای آخرت است و کارها و مسؤولیت‌ها، امانت و وسیله آزمایش است نه وسیله کسب و تجارت که به فرمایش امیرمؤمنان علی علیه السلام: «إِنَّ عَمَلَكَ لَيْسَ لَكَ طَعْمَهُ وَلَكِنَّهُ فِي عُنُقِكَ أَمَانَةٌ»^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 امیرمؤمنان 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 پی برد همواره خود را در محضر خالق ناظر و عادل می بیند و او را بر همه احوال خود شاهد می داند و در نتیجه بنده و سرسپرده او می شود در این صورت رفتارهای انسان با یکدیگر، مهربانانه، دلسوزانه و مسؤولانه می شود و می کوشد تا با خدمت به یکدیگر و شاد کردن مخلوقات، خشنودی خالق را به دست آورد.

انسان خودساخته، ارزش را در بندگی خدا می داند و هرگز تن به بندگی نفس و دیگران نمی دهد و از ناهنجاری، پستی و فساد پرهیز می کند. کار احسن و خدمت بهتر، دل مشغولی او می شود و برای کسب رضای الهی، خود را به اخلاق کریمانه آراسته می سازد.

ارتباط با خدا

اصلاح رابطه نفس با خدا، از مهم ترین عوامل اصلاح ارتباط اجتماعی یا اصلاح ذات‌البین است. بنابر این پس از خودشناسی و خداشناسی باید درصدد 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 می کند و به یاد دارد که خدای سبحان از رگ گردن به او نزدیک تر است.^۳

۱. نامه ۵ نهج البلاغه

۲. حکمت ۴۵۵ 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 همشین 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 زبان، ثمره‌ای نخواهد داشت. آسان‌ترین 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 ببیند 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. امیرمومنان حضرت علی (ع) می‌فرماید: «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 غررالحکم ودررالكلم صفحه ۱۸۹

دستیابی به اهداف و پیروزی در رسیدن به آمال و آرزوها

خداوند متعال می‌فرماید: «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا لَقِيتُمْ فِئَةً فَاثْبُتُوا وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ 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».

مأنوس شدن با خداوند متعال

حضرت علی بن موسی الرضا علیه‌السلام به روایت از اجداد طاهرینش از پیامبر گرامی اسلام (ص) نقل می‌کنند: «روزی حضرت موسی علی نبینا وآله و علیه‌السلام در حال مناجات به خدای سبحان عرضه می‌دارد: پرودگارا! آیا تو از من دوری تا تو را با صدای بلند بخوانم یا به من نزدیکی تا آهسته بخوانم؟ 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.»^۲

تهذیب و اصلاح نفس

امیرمؤمنان حضرت علی (ع) می‌فرمایند: «ریشه اصلاح و پاکی دل، پرداختن به ذکر خداست.»^۳ 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.»^۴

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: «اهل تقوا آن هنگام که دچار وسوسه گروهی از شیاطین می‌شوند به یاد خدا می‌افتند و در این هنگام بینا و هوشیار می‌شوند.»^۵

۱. سوره انفال آیه ۴۵

۲. الجواهر السنیه حدیث قدسی صفحه ۱۰۷

۳. ارشاد القلوب باب ۱۳ صفحه ۲۴۰

۴. همان

۵. سوره اعراف آیه ۲۰۱

«الَّذِينَ آمَنُوا وَ تَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ»^۱ «آنان که ایمان آوردند و دل‌هایشان به یاد خدا آرام می‌گیرد. بدانید که با یاد خدا دل‌ها آرام می‌گیرد».

• آموزش 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 مصداق 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 علیه‌السلام شنیدم که فرمودند: «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 النجاة فی ترجمه مفتاح الفلاح باب سوم

۳. منهاج النجاة فی ترجمه مفتاح الفلاح باب سوم

در امان بودن از بلاهای 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.

استجاب دعاها و بالا رفتن اعمال

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

ورود به بهشت و دوری از جهنم

امام محمد باقر (ع) فرمودند: «هرکس نماز واجب را در حالی که عارف به حق آن است در وقتش 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 پیوسته 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 العمال و عقاب اعمال ص ۳۶

۳. بحارالانوار، ج ۸۲، ص ۲۰۴

۴. الحکم الزاهره باب ۳۰

فصل دوم

بایسته‌های اخلاق در نهضت خدمت‌رسانی

اهداف کلی

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

اهداف رفتاری

انتظار می‌رود فراگیران پس از مطالعه این فصل قادر باشند:

مفاهیم اخلاص، 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 خدمت‌رسانی

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

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

بنابراین، اخلاق اداری زمانی مطلوب می‌شود که کارکنان نظام اداری از منظر درست به مردم نگاه کنند و خود را کارگزار و خادم مردم ببینند. امیرمؤمنان حضرت علی (ع) به کارگزاران خود توصیه می‌فرماید که: «نسبت به مردم انصاف داشته باش و در برآوردن حاجت‌های مردم شکیا باش»^۱ و نیز به مالک اشتر می‌نویسند: «دلت را از رحمت، محبت و نرمش با مردم لبریز کن. مبدا 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 بردباری گره از کار او باز می‌کند و آرامش را به او و جامعه باز می‌گرداند و می‌داند که به فرمایش امام علی علیه‌السلام «نیازمند، فرستاده خداست و گره از کار او باز کردن به مثابه عطای به خداست»^۳.

کارمند صالح در این لحظه باید به خود یادآوری کند که: «شما خزانه‌دار رعیت، وکیل و خادم ملت هستید. این مسوولیت از آن مردم است که به شما امانت داده‌اند تا کارشان را انجام دهید و از این گذر امرار معاش حلال داشته باشید، مردم، ولی نعمت شما هستند که اگر کارشان را حل و فصل نکنید درآمدتان نیز حلال نخواهد بود»^۴ و به فرموده امیرمؤمنان «اکنون تو بالا دست مردمی و آن کس که به تو مسئولیت 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 مسئولان دولتی

۵. نامه ۵۳ نهج البلاغه

اصالت 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 جمعیت انبوه مسلمانان در برابر تهدیدهای دشمنانند پس باید از آنان پشتیبانی کنی و در خدمت آنان باشی و همواره بدان‌ها گرایش داشته باشی».^۱

بنابراین در رأس مناسبات اجتماعی و رفتارهای سازمانی، همواره باید پاس‌داشت حقوق مردم و تکریم آنان یک اصل تلقی شود و با تهدیدکنندگان آن قاطعانه برخورد شود. این وظیفه در مرحله نخست شامل حال همه کارکنان و در مرحله دوم متوجه مدیران و ناظران است. این اصل هنگامی در نظام اداری حاکم می‌شود که فرهنگ سازمانی بر پایه اخلاق کریمانه و ارزش‌های اسلامی شکل گیرد. هم‌چنان‌که امیرمؤمنان حضرت علی (ع) خطاب به جابر ابن عبدالله انصاری می‌فرماید: «ای جابر! اگر خدا بخواهد نعمت‌هایش را برکسی زیاد کند، نیاز مردم را به او بسیار خواهد کرد.»^۲ 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.»^۳

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.»^۴

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

۱. نامه ۵۳ نهج البلاغه

۲. حکمت ۳۷۲ نهج البلاغه

۳. خطبه ۱۱۳ نهج البلاغه

۴. تحف العقول عن آل الرسول ص ۳۱۵

بر آوردن نیازها و رفع گرفتاری مردم و پاسخ مثبت به ارباب رجوع نیازمند تلاش و کار است که گاهی آن کار با 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 و امنیت 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 امیرمؤمنان علی علیه‌السلام نقل شده که می‌فرمایند: «الْحِلْمُ حِجَابٌ مِنَ الْآفَاتِ» «حلم و بردباری مانع آفات و مضرات است.»^۱ بردباری جلوی آفت‌ها و ضرر را می‌گیرد. انسان که حلیم نباشد ممکن است دچار ده‌ها رقم آفت و ضرر شود. آدم بی‌حوصله، زود عصبانی، پرخاشگر و اهانت پیشه می‌شود و به خود و دیگران ضربه می‌زند. البته قبل از ضرر زدن به دیگران به خود ضرر می‌زند. بی‌حوصلگی موجب کم‌طاقتی و کم‌ظرفیتی می‌شود. کینه‌توزی، انتقام‌جویی و کارشکنی نیز از دیگر پیامدهای بی‌حوصلگی است. پیامبر گرامی اسلام حضرت محمد مصطفی (ص) به امیرمؤمنان علی علیه‌السلام می‌فرماید: «آیا دوست دارید فردی را که در اخلاق، بیشتر به من شباهت دارد معرفی کنم؟ امیرمؤمنان عرضه می‌دارند بلی یا رسول‌الله! آن حضرت می‌فرماید: «آن که اخلاقش بهتر و حلمش از همه بالاتر باشد و کسی که با بستگان با نیکی و با مردم با انصاف برخورد کند».

حال چه کنیم تا حلیم و بردبار باشیم و زود از کوره در نرویم. امیرمؤمنان می‌فرمایند: «إِنْ لَمْ تَكُنْ حَلِيمًا فَتَحَلَّمْ»^۲ «اگر ذاتاً آدم صبوری نیستی با تکلف و سختی از خود حلم نشان بده، تمرین حلم کن.» بالاخره هر کاری نیاز به تمرین دارد. باید آن قدر بردباری را تمرین کنیم تا کم‌کم 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 تمرین به اینجا نرسیده است. با وزنه‌های کوچک شروع کرده. مرتب تمرین کرده و حالا با یک «یا علی» وزنه

۱. غرر الکلم و دررالحکم ص ۶۴

۲. بحار الانوار ج ۶۸ باب ۹۳

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

اخلاص در خدمت

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

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

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

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

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

۱ سوره مائده آیه ۵۵

۲ فرجه الغزی ص ۱۶۰

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

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

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

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 می کنند که توکل یعنی گوشه نشستن و دست به دعا بلند کردن در حالی که این عمل تنبلی و کاهلی است نه توکل.

کارمند صالح و با اخلاق پسندیده همواره به امید خدا تلاش می کند و موفقیت خود را از جانب خدا می داند 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 نمی تواند به قرب الهی برسد. خداوند متعال در آیات متعدد قرآن کریم به این اصل اشاره می کند. خداوند متعال در ضمن بیان سرگذشت قوم نوح، عاد و ثمود از زبان پیامبرانشان می فرماید: «وَمَا لَنَا إِلَّا نَتَوَكَّلُ عَلَى اللَّهِ وَقَدْ هَدَيْنَا سَبِيلَنَا وَلِنَصْبرنَ عَلَى مَا آذَيْتُمُونَا وَعَلَى اللَّهِ فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُتَوَكِّلُونَ»^۴ 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 کنندگان فقط باید بر خداوند متعال توکل کنند.» و در جای دیگر به ثمره توکل اشاره می‌کند و می‌فرماید: «... وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا»^۱ «کسی که بر خدا توکل کند خداوند متعال امر او را کفایت می‌کند.»

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

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

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

رعایت تقوا

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

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

۱ سوره طلاق آیه ۳

۲ ارشاد القلوب الی الصواب ج ۱ ص ۱۲۰

۳ غررالحکم ودررالكلم 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 روشن بینی
- صرفه جویی
- 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 می‌آوردند و تقوا پیشه می‌کردند بر آنها برکات را از آسمان و زمین می‌گشودیم ولی چون تکذیب کردند، آنها را به آنچه انجام دادند گرفتیم.»^۱ در جای دیگر بر پا داشتن تعالیم آسمانی مایه جلب رحمت آسمانی و زمینی معرفی شده است. «اگر آنان تورات و انجیل و آنچه را از سوی پروردگارشان بر آنها نازل شده (قرآن) بر پای دارند، از

۱ نهج البلاغه، حکمت ۴۱۰

۲ کنز العمال، حدیث ۵۶۴۱۰

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 علی علیه‌السلام می‌فرمایند: «من اکثر الاستغفار جعل الله له من كل همّ فرجا ومن كل ضيق مخرجا ويرزقه من حيث لا يحتسب»^۲ «هرکه زیاد استغفار کند خداوند متعال برای تمام گرفتاری‌های او گشایش مقدر می‌کند و از تمام نگرانی‌ها خارج می‌سازد و از جایی که گمان نمی‌برد به او روزی بی حساب می‌رساند».

خداوند سبحان نیز به بندگانش وعده کرده تا استغفار را مایه فراوانی روزی و رحمت بندگان قرار دهد. «از پروردگار خویش طلب آموزش کنید که او بسیار آمرزنده است تا باران‌های پربرکت آسمان را پی در پی بر شما فرستد.»^۳

تحت حمایت و ولایت خدا قرار گرفتن

کارکرد 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 سرپرستی او از مومنان اشاره کرده: «والله ولي المتقين»^۴

انسان پرهیزگار در پرتو نور تقوا از خطرات ناشی از غفلت و ... رهایی می‌یابد 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. چرا که 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 وعده 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 ببخشد و برای شما نوری قرار دهد که با آن (در میان

۱ مانده ۶۶

۲ جامع الخبار 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 ببخشید 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 تبعیت کنند» دانسته اند که در هرحال 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.

صرفه جویی

صرفه جویی از مفاهیم و گزاره های مورد اهتمام دین مبین اسلام است که در آیات و روایات مورد تأکید قرار گرفته است. برای دانستن مفهوم صرفه جویی باید معنای اسراف را بدانیم. اسراف در لغت به معنای تجاوز و زیاده روی است. فلذا علمای اخلاق در تعریف اسراف و انواع آن می گویند: اسراف به معنای تجاوز از حد و زیاده روی کردن است. زیاده روی 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 می گیرد اما بیش از اندازه نیاز خرج می کند. بنابراین، اسراف، نسبت به اشخاص و کارهای مختلف، متفاوت است. در نکوهش اسراف و تبذیر و تبیین ارزش و جایگاه صرفه جویی و وی و اعتدال و بهره گیری صحیح از نعمت های الهی آیات قابل توجهی وارد شده است. براساس آیات و روایات، اسراف از گناهان کبیره است و باید از آن احتراز کرد. خداوند متعال می فرماید: «ان المسرفین هم اصحاب النار»^۳ «اسراف کاران، اهل آتش جهنم هستند». و نیز می فرماید: «نعمت های 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 شاخه های اسراف، زیاده روی در مصرف است. مانند اسراف در خوردن، آشامیدن، دور ریختن غذاهای اضافی، هزینه های گزاف، روی آوردن به امور تجملی و تزئینی، تشریفات بی جا و.... این اسراف در هر صورت ناپسند است و در بیت المال ناپسندتر. چرا که علاوه بر اینکه اسراف است، ضمانت آور نیز است.

۱ سوره حدید 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. درحقیقت 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 مؤثر 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، هرکاری می‌کنند و حاضرند؛ سرمایه خود را در راه ارضاء امیال و عادت زشت و غیر لازم خرج کنند. چنانچه این افراد بر بیت‌المال و اموال عمومی دسترسی پیدا کنند با ولع و طمع تمام بر آن 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 براین 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 علیه‌السلام می‌فرمایند: «پرهیز از اینکه چشم خودت را به زندگی فردی که بالاتر از توست بدوزی.»^۱ اسراف، عوامل دیگری نیز دارد. بیماری وسواس، خودخواهی، کام‌جویی و بیماری‌های روحی از این قبیل موجب روی آوردن به اسراف است.

از عمده‌ترین 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 سلطه‌طلبی آنها باشد. استکبار از این راه

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

امام صادق علیه‌السلام، 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، جود 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 مصرف‌زدگی 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 یهدی من هو مسرف کذاب» «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 اسراف‌کاران را مستجاب نمی‌کند. امام صادق (ع) می‌فرماید: «دعای چهار گروه مستجاب نمی‌شود: ... فردی که مال فراوان دارد و با اسراف و زیاده‌روی آن را تلف کرده و از 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 برنامه‌ریزی

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

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

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

۱. تصنیف غررالحکم و درر الکلم ص ۵۷

۲. سوره قمر آیه ۴۹

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

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

خدای سبحان، گاهی فرود آمدن باران و رویش گیاهان را یادآوری می‌کند، گاهی از عظمت آسمان و کوه‌ها و دریاها سخن می‌گوید و در بخشی از آیات قرآن کریم به شگفتی‌های آفرینش از جمله خلقت انسان اشاره می‌کند و... که می‌خواهد انسان را به تفکر در نظم شگفت‌آور آفرینش و حکمت خالق بی‌همتا وادارد.

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

پیشوایان معصوم علیهم السلام نیز همواره مسلمانان را به نظم و انضباط کاری توصیه کرده‌اند. امیرمومنان 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 نظم در کارها سفارش می‌فرمایند و جالب آن که نظم در کنار تقوا قرار گرفته و همسنگ تقوا قلمداد شده است.

حضرت امام (ره) نیز به نظم فکری معتقد بودند و در این باره می‌فرمودند: «اگر در زندگیمان، در رفتار و حرکاتمان، نظم داشته باشیم؛ فرمان بهتر نظم می‌گیرد. وقتی فکر نظم گرفت یقیناً آن نظم فکری الهی و مورد توجه خداوند متعال قرار خواهد گرفت». ایشان در زندگی پرفراز و نشیب‌شان چنان نظم داشتند که بر اساس نقل همراهان، انسان می‌توانست طبق برنامه ایشان، ساعت خود را تنظیم کند. اطرفیان امام در نجف اشرف از روی کارها، استراحت و بیداری و نشست و برخاست ایشان درمی‌یافتند که چه ساعت از شبانه‌روز است.

عوامل بی‌نظمی

چرا نظم 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 می‌داند که به برخی از آنها اشاره می‌کنیم:

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

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

عوامل فرهنگی

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

پیامدهای بی‌انضباطی

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

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

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

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

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

۱ تحف العقول عن آل الرسول صفحه 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.

برنامه ریزی

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

در روایات فراوان، تدبیر در امور توصیه شده به گونه ای که تدبیر و برنامه ریزی نشانه رشد و خرد یاد شده است. امیر مومنان حضرت علی (ع) در بیان نورانی می فرمایند: «أَدْلُ شَيْءٍ عَلَى غَزَاةِ الْعَقْلِ حُسْنُ التَّدْبِيرِ.» «بهترین دلیل بر کمال خرد، برنامه ریزی خوب و مناسب است.»^۴ انسان عاقل قبل از هر کار برنامه ریزی می کند و با بررسی راه ها و تهدیدهای احتمالی بهترین راه و مناسب ترین روش را بر می گزیند. ورود در کار بدون برنامه ریزی نشانه بی خردی و بی تدبیری است. بنابراین حضرت علی (ع) در این سخن نورانی برنامه ریزی را نشانه روشن برای خردمندی انسان و کامل بودن عقل آن می داند.

برنامه ریزی و تدبیر موجب می شود تا کارها به بهترین شکل و کوتاه ترین زمان و با بازدهی بالا انجام شود. کاهش خطا پذیری، عدم اتلاف سرمایه، مدیریت تهدیدها و استفاده درست از فرصت ها از آثار برنامه ریزی و

۱. تصنیف الغررالحکم ودر الکلم ص ۵۷

۲. الحیات ترجمه آرام ج ۱ ص ۵۵۱

۳. بحار الانوار ج ۷۴ باب ۵

۴. آمدی عبدالواحد، غررالحکم ودر الکلم ج ۸ ص ۸۶۷۱

تدبیر است. امیرمومنان حضرت علی (ع) می‌فرمایند: «التَّائِبُ قَبْلَ الْعَمَلِ يُؤْمِنُ الْعِثَارُ» «برنامه‌ریزی پیش از انجام دادن کار سبب درآمان 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 بیت المال صدمه نبیند.

مراحل برنامه ریزی

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 اراده ای 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 تاثیر 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 تأثیر گذاری عوامل معنوی در پیروزی جنگ‌های صدر اسلام مثل جنگ بدر را نام برد.

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

۱. آمدی عبدالواحد، غررالحکم و دررالکلم؛ ج ۱۴۸۲

تعیین هدف

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

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

شناخت فرصت ها و تهدیدها

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

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

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

روش شناسی

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

ارزیابی و کنترل

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

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

فصل چهارم

ارزش کار، مسئولیت و خدمت

اهداف کلی

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

اهداف رفتاری

انتظار می‌رود فراگیران 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

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

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

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

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

در آموزه‌های دینی کار به عنوان جهاد در راه خدا معرفی و مطرح شده و پیامبر گرامی اسلام (ص) می‌فرماید: «الكَادُّ عَلَى عِيَالِهِ كَالْمُجَاهِدِ فِي سَبِيلِ اللَّهِ». «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 علیه‌السلام می‌فرماید: «مَا غَدَوْتُ أَحَدَكُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ بِأَعْظَمَ مِنْ غَدَوْتِهِ يَطْلُبُ لَوْلَاهُ وَ عِيَالَهُ مَا يُصْلِحُهُمْ». «حرکت شما در صبح برای رفتن به جهاد در راه خدا از بیرون آمدن شما برای تأمین مخارج زندگی خانواده بالاتر نیست.»^۲ مفهوم روایت این است که کار برای تأمین مخارج خانواده، تلاش برای این که انسان بتواند باری از دوش جامعه بردارد از جهاد و پیکار در راه خداوند متعال ارزشمندتر است.

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

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

۱ الحیات ترجمه آرام ج ۵ ص ۴۳۵

۲ همان

۳ بحار الانوار ج ۷ ص ۲۷

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

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

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

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

کار، وظیفه اجتماعی

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

۱ الحیات ج ۵ ص ۵۳۹

۲ همان

۳ الحیات ج ۱ ص ۵۴۱

که از تلاش سازنده روی گردان است چاره‌ای جز پذیرش فقر، وابستگی و بدبختی نخواهد داشت. لذا امیرمومنان حضرت علی (ع) فرمودند: «مَنْ لَمْ يَصْبِرْ عَلَى كَدِّهِ صَبَرَ عَلَى الْإِفْلَاسِ». «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 تهیدستی است».^۱

کار و تلاش گوهرداتی 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. هر قدر جامعه‌ای در وادی کار و تلاش کوشاتر و بر مشکلات 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 ضرورتی 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 بیت المال می‌گردد. بنابراین کارمند صالح در انجام دادن وظیفه خویش و پاسخ گویی به ارباب رجوع حتما 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 پردازد. و از سویی از منظر اسلام، دنیا از آخرت جدا نیست و مکان توشه‌گیری برای سعادت اخروی است و محکم کاری، این امکان را فراهم تر می‌سازد. پیامبر گرامی اسلام (ص) می‌فرماید: «وَأَعْمَلْ لِدُنْيَاكَ كَأَنَّكَ تَعِيشُ أَبَدًا وَاعْمَلْ لْآخِرَتِكَ كَأَنَّكَ 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 می‌فرماید: «إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا فَلْيُقِئْهُ» «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 الحیاه جلد ۴ ص ۴۳۶

۲ تنبیه الخواطر ج ۲ ص ۲۳۴

۳ الکافی ج ۳ باب النوادر

پیروان خود می فرمایند: «اسألوا الله السدادَ وَ سألوه مع السدادِ، سدادَ العملِ». «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. امیرمؤمنان علی علیه السلام مسلمانان را به پروا پیشگی سفارش نموده و می فرماید: «اراد ان یلوکم ایکم احسن عملا، فادروا بأعمالکم تکنونوا 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 عزت مندی 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.

امیرمؤمنان حضرت علی علیه السلام در آموزش های اخلاق اداری خویش به این مسئله تأکید می فرماید چنانکه در یکی از نامه های خویش به اشعث ابن قیس، استاندار آذربایجان چنین می نویسند: «ان عملک لیس لک طعمه ولکنه فی عنقک امانه»^۳ «همانا مسوولیت و کاری که به عهده توست وسیله کسب و درآمد برای تو نیست بلکه امانتی است بر گردن تو.» امیر مومنان (ع) تلاش می کند تا با این سخن، نگرش فرماندار خویش را نسبت به پست و مسئولیتی که در اختیار دارد؛ تغییر دهد. فلذا تأکید 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 ببینند. 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 شکبیا 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 دست‌یابی 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 کم‌کاری و مصادیق دیگر مفاسد اداری در میان این قشر از

کارکنان سازمان به وفور یافت می‌شود چرا که زمینه لازم برای ارتکاب این مفاسد در میان آنها مهیاتر و آماده‌تر 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 دستیابی به اهداف سازمان معطوف می‌کنند و از هیچ تلاش و کوششی در این مسیر دریغ نمی‌کنند و از دست بردن در اموال سازمان، گرفتن رشوه، 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 کارگزاران 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 کارانه 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 علیهم‌السلام 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 ادای حق امانت بکوشد و آن را سالم و بدون عیب به اهلش برساند زیرا آن چه که موجب گردش درست امور و سلامت و صلابت 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. امیرمومنان حضرت علی علیه‌السلام در نامه‌ای به یکی دیگر از کارگزاران خویش به نام رفاعه می‌نویسند: «ای رفاعه! 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 بدهند 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: یامیر المومنین! 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 پاسخ گویی

در اخلاق اداری یکی از اصول مبنایی، مسئولیت پذیری است و هر گونه بی مسئولیتی و عدم پاسخ گویی به ارباب رجوع به منزله خارج شدن از مسیر درست اخلاق اداری است. پیامبر گرامی اسلام، حضرت محمد مصطفی صلی الله علیه و آله وسلم می فرمایند: «كُلُّكُمْ رَاعٍ وَ كُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ»^۳ «همه شما مسئول عملکرد و رفتار تان هستید و همه شما نسبت به کارهایتان باید پاسخگو باشید». حضرت علی علیه السلام، حیطه مسئولیت پذیری را بسیار گسترده می دانند 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 مبنا 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. خطبه 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 سرباز 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 زدند»

براساس فرمایش نبی مکرم اسلام (ص) همه مردم نسبت به زیردستان مسوولند. 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 و استفاده درست از نعمت و سرمایه‌ای که خداوند متعال به او داده است. دوم این که انسان مسئولیت دارد تا نفسش 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 شهوات نیز مسئول است. از آنجا که گزینه‌ای طبیعی و غیرارادی در انسان وجود دارد باید برای جلوگیری از طغیان این غرایز حدود و ضوابط مشخص شود. دستورات اسلام، غرایز و شهوات را تعدیل 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 اوامر 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. هریک 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 ۷۲
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 پلشتی‌ها 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 طیه‌شان، بر مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی به مردم و عمل به تکلیف الهی بود و هیچ‌گاه 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... تعالی علیه بیانگر اهمیت مسوولیت و پاسخ‌گویی است. همواره تاکید آن بزرگوار این بود که مسئولین باید درخصوص عملکردشان به مردم پاسخگو باشند به گونه‌ای کار کنند که بتوانند به مردم پاسخ دهند.

قانون‌مداری و قانون‌گرایی

قانون در جامعه بشری مانند خون در عروق است. بنا براین 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 پیشرفتی 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 پایین‌ترین افراد باید تابع قانون باشند لذا نظام اسلامی را می‌توانیم نظام قانون‌گرا و قانون‌محور بدانیم که پیامبرگرامی اسلام، مسئولیت سنگین ابلاغ و اجرای 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 نوشته‌اند 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 اسامه بن زید را برای شفاعت نزد پیامبر فرستادند. وقتی اسامه 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 انبیاء عظام درصدد تشکیل جامعه قانون‌مند بودند که مبتنی 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؛ نشان‌دهنده 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 نوفل‌لوشاتو ساکن بودند به لحاظ زهد و ساده‌زیستی، غذای ساده مانند نان و پنیر و گوجه و تخم‌مرغ و گاهی هم اشکنه ساده تناول می‌کردند. در دهه عاشورای آن سال، گروهی از ایران برای ملاقات با امام به محل سکونت امام رفته بودند. وقتی ساده‌زیستی امام و اطرافیان را می‌بینند؛ گوسفندی را می‌خرند و آن را در حیاطی که معمولاً امام آن‌جا 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 فصل‌الخطاب می‌دانند و بارها تأکید کرده‌اند که باید زندگی مردم و امور جامعه روان بشود و بی‌قانونی را موجب پایمال شدن مصالح مردم می‌دانند. ایشان رعایت نکردن قانون را موجب گره خوردن کارها می‌دانند و معتقدند همه باید قانون را محترم بشمارند. همچنین ایشان آغاز فرهنگ قانون‌گرایی را همانند مسائل دیگر از نخبگان می‌دانند که باید به بدنه جامعه سر ریز شود زیرا اگر نخبگان جامعه قانون را رعایت نکنند نمی‌توان از مردم انتظار عمل به قانون را داشت همچنان که مجریان قانون یعنی کسانی که به نوعی در نظام اداری مشغول به کار هستند باید در عمل به قانون، الگوی مردم باشند و مردم با دیدن افراد مستقر در نظام اداری باید از آنها در عمل به قانون الگو بگیرند.

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

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

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

شایسته سالاری

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

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

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

۱ سوره بقره آیه ۲۴۷

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

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

در پاسخ باید گفت که «تعهد» به قدری از اصول 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 بوده‌اند و از طرفی به بعضی از صفات برجسته انسان متعهد مانند حفیظ و امین اشاره شده است.

تخصص و داشتن دانش حرفه برای سپردن کار به افراد از اصول عقلی و شرعی است. تصور کنید؛ دستگاه رادیوی شما خراب شده و صدا را به خوبی دریافت نمی‌کند. در محله شما چند تعمیر کار وجود دارد یکی از آنها انسان متدینی است اما خیلی مهارت ندارد. نفر دوم مهارت بالایی دارد ولی انسان امانت‌داری نیست و در کنار هر تعمیر، اشکالی در سیستم ایجاد می‌کند که شما دوباره مجبور شوید به او مراجعه کنید و یا قطعه‌ای از دستگاه شما را با قطعه نیم‌سوخته جابه‌جا می‌کند و نفر سوم فردی امانت‌دار، متعهد، و ماهر است و درعین حال فرصت هم ندارد که به نیاز شما پاسخ سریع دهد و ناچارید حداقل یک ماه تحمل کنید. شما دستگاه رادیویتان را برای تعمیر به کدام یک می‌سپارید؟ حال اگر خود رادیوتان 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 شایسته وقتی دشوار می‌شود که افرادی از بستگان و آشنایان به وی مراجعه کنند و توقعاتی را مطرح کنند. انسان امانت‌دار در سپردن کار به افراد همیشه خدا را حاضر و ناظر می‌داند و آخرت خود را با دنیا معاوضه نمی‌کند و خشنودی پروردگار را به خوشایندی بستگان ترجیح نمی‌دهد. کارمندانی هم که به هر روی کار بدان‌ها سپرده شده چند مسوولیت دارند اول آنکه باید بکوشند تا به تعهد خود پای‌بند باشند و ثانیاً بر تخصص حرفه‌ای خود بیفزایند تا مدیون نباشند و ثالثاً چنانچه فردی را از خود شایسته‌تر دیدند جای خود را به او بسپارند.

در برخی از آموزه‌های دین، نادیده گرفتن شایسته‌سالاری در سپردن و پذیرفتن کار، خیانت به خدا و رسول و تمامی مسلمانان قلمداد شده است. حضرت محمد مصطفی صلی الله علیه و آله وسلم 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 نادانسته و بدون آگاهی انجام دهی پرهیز».

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 کله‌ده که طبابت می‌دانست ارجاع می‌دادند.

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

با نگاهی گذارا به سیره مدیریتی امیرمومنان حضرت علی 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 تنهایی 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 امانت‌داری افراد بسنده نمی‌کند و به تخصص و آگاهی افراد توجه ویژه دارند. آن حضرت به مالک اشتر می‌نویسند: «کارها را به دست افراد متخصص و خبره بسپار»^۱ و نیز به ایشان توصیه می‌فرمایند: «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 ویژگی‌های لازم جهت تصدی کارها لحاظ شود و کارها و مسوولیت‌ها بر اساس تعهد، نوع تخصص و توان اجرایی به افراد واگذار شود و هیچ گاه نباید روابط جای ضوابط را بگیرد و لیاقت‌ها و شایستگی‌ها قربانی منافع شخصی و حزبی شود.

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

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

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

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

۱ نامه ۵۳ نهج البلاغه

۲ همان

همچنین پیامبر اعظم (ص) افرادی مثل عمر بن عاص و خالد بن ولید را به سرداری سپاه منصوب می کرد ولی به ابوذر توصیه می فرمود 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 می کنند که از پذیرفتن کار اجرایی اجتناب کنند بیان گر 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 تکنیک های مدیریتی، بدون اطلاع از راهبردهای مدیریتی، کار و مسوولیت به افراد سپرده شود نه فقط کارها به سامان نمی رسد که اوضاع بدتر می شود و در نتیجه مردم به کل نظام و حتی به اصل دین و مذهب هم بدبین می شوند.

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 ملاک های دینی باید به تخصص و دانش کاری نیز توجه کنیم. وقتی که واگذاری پست ها و مسئولیت ها براساس مسائل حزبی و گروهی و نسبت های فامیلی و رفاقت باشد و به تخصص، تجربه و دانش کاری توجه نشود؛ قطعاً از اهداف اصلی که خدمت رسانی به مردم است باز می مانیم.

فصل پنجم

تکریم ارباب رجوع

اهداف کلی

آشنایی فراگیران با روش‌ها، بایدها و نبایدهای تکریم ارباب رجوع

اهداف رفتاری

انتظار می‌رود فراگیران پس از گذراندن این دوره قادر باشند:

نقش پاس‌داشت 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 (بایدها) و شاخص‌های منفی (نبایدها) 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 ببیند مشکل ارباب رجوع چیست تا آن را برطرف کند. بر اساس آموزه های اسلامی خدمت به خلق خدا و گره گشایی از کار مردم یکی از مهم ترین اسباب قرب و نزدیکی به خدا است.

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

۱ علل الشرایع ص ۱۳۱

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

در فصل های گذشته گفتیم که زندگی انسان از دو بخش اساسی شکل می گیرد: بخشی از اعمال عبادات مرسوم مانند نماز، روزه، امر به معروف، نهی از منکر و.. هستند و بخش دیگر کارهای روز مره که با قصد قربت و کسب رضای الهی این بخش هم می تواند عبادت تلقی شود. در این باره یکی از چیزهایی که ما را در جهت بندگی خدا قرار می دهد؛ جلب خشنودی مردم با خدمت به آنهاست. افرادی که به خاطر کار، گره یا گرفتاری به سراغ ما می آیند 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 می فرمایند: «الْخَلْقُ كُلُّهُمْ عِيَالِي وَ أَحَبُّ الْخَلْقِ إِلَيَّ أَنْفَعُهُمْ لِعِيَالِي»^۱ «خدا فرموده که مخلوقات، عیال و به اصطلاح تحت تکفل من هستند. و محبوب ترین مردم نزد من کسانی هستند که نسبت به عیال من مهربان تر باشند. عطوف تر باشند و تلاششان در رفع حوائج و مشکلاتشان بیشتر باشد». تشبیه جالبی است. ببینید انسانی که زن و بچه دارد طبیعی است که هر کسی به زن و بچه او خدمت کند و مشکل و گره ای را از آنها بگشاید این خدمت گزار محبوب می شود. حالا بنا به فرمایش حضرت امام جعفر صادق (ع) خداوند متعال، همه انسان ها را اهل و عیال خود می داند. بنابراین اگر کسی می خواهد محبوب درگاه خدا باشد؛ باید گره از کار عیال او بگشاید و نسبت به آنان مهربان و عطوف باشد.

روش های تکریم ارباب رجوع:

توصیه اول این است که اساساً رضایت ارباب رجوع، هدف اصلی و واقعی ما باشد. جلب رضایت مراجعه کننده عین احترام گذاشتن به اوست. دومین توصیه، راهنمایی و اطلاع رسانی مناسب به ارباب رجوع است. وقتی فردی که از پیچ و خم قوانین و ... اطلاع ندارد و برای پیگیری کارش به اداره ای مراجعه می کند، اگر رضایت او برای ما اصل شد؛ او را راهنمایی می کنیم و با حوصله تمام قوانین و مسیر را برایش توضیح می دهیم. حالا اطلاع رسانی مناسب چیست؟ نصب تابلوهای راهنما از جمله نقشه راهنمای ساختمان، بخش ها، نوشتن اسامی و مسوولیت های کارکنان به صورت گویا در مقابل دید ارباب رجوع، قرار دادن کتاب های راهنما و اتاق های مشاوره و معاضدت مراجعین، نمونه هایی از اطلاع رسانی مناسب است. همچنین تعیین و اعلام دقیق و گویای اسناد و مدارک مورد نیاز برای انجام کار، تا مراجعه کننده دچار سردرگمی نشود. توصیه سوم برای

۱ میزان الحکمه، منتخب ج ۲ باب عین

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

توصیه حیاتی این که این جمله را بنویسیم و مقابل چشمان خود قرار دهیم که: «این مراجعه کننده محترم، بنده خدا و برادر یا خواهر من است. او کارهای زیادی دارد که باید به همه آنها برسد و اکنون 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 سرد، روزنامه، کتاب، برایشان فراهم شود تا خدای نکرده موجب رنجش ارباب رجوع نباشد.

متأسفانه در برخی از ادارات دولتی، کارکنان در داخل اتاق با وسیله تهویه مناسب و 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 تو همان 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 ما نیست. ایشان، انسان و بندگان خدا هستند و ما باید انسان را تکریم کنیم و بدانیم که ما فقط به خاطر خدمت به ارباب رجوع حقوق 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 بلافاصله 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 هم‌دیگر نیاز داریم.

توصیه بعدی این که حالا که ما پشت میز نشستیم؛ خودمان را ذی‌حق و طلب‌کار 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

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

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

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

رفق و مدارا

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

رفق در لغت به معنای نرمی، ملاطفت و مهربانی است و مدارا نیز به معنی نرمی، ملایمت، مهربانی و تحمل و بردباری است.^۱ مرحوم 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، بردباری، پرهیز از کینه‌توزی، ترک ستیزه‌جویی، آسان‌گیری، پاسخ بدی با خوبی و ... جاری است.

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

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

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

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

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

۱ - سیره نبوی ص ۱۵۲

۲ اصول کافی ج ۲ ص ۱۱۷

۳ خلاصه سیره نبوی ص ۲۷۶

خلاصه این که سنت خدا کتمان اسرار بندگان است اما سنت رسول خدا چیست؟ امیر مؤمنان در توضیح سنت پیامبر اسلام (ص) می فرمایند: «المُدارا». 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 بد اخلاقی به شخصیت انسانی نزدیک شدند.

کارکنان سازمانها، معلمان، پرسنل بیمارستان ها و همه مردم باید رفق و مدارا را در خود زنده کنند و تا زمانی که بدان آراسته نشوند؛ 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 تندخو و بد اخلاق 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 فرد می شود.** شخصیت خود انسان تکمیل می شود. شخصیت انسان در وقار و ملایمت و متانت 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... خانه ای با برکت، خانه ای است که روح رفق و آرامش در آن حاکم باشد. رفاقت، عقل و اخلاق را استحکام می بخشد. **تأثیر بعدی رفق، سلامت روابط اجتماعی است.** دوستی، محبت و مهرورزی 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 شده اند، 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 راحت تر با او ارتباط برقرار می کنند و با اطمینان مشکلشان را با او در میان 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 متانت اصلاً نمی‌تواند حرفش را زند، تا چه رسد به طرح مشکل و گرفتاری. بنا براین مشکل هم حل نمی‌شود و نارضایتی عمومی در جامعه زیاد می‌شود.

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

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

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

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

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

راه حل پنجم، تمرین رفاقت و مداراست. تمرین خوش‌گفتاری، خوش‌برخوردی، درست‌قضاوت کردن، بردباری، و... باید این اوصاف را با تمرین و استمرار در خود ایجاد کنیم. شاه کلید دستیابی به اخلاق کریمانه، توجه به معنویت است و این که فراموش نکنیم که عالم محضر خداست و مردم مخلوق و محبوب خدایند و ما خدمت‌گزار آنان. باید رنگ و بوی معنوی و صبغه الهی به کار و زندگی بدهیم. در این صورت، تحمل نامهری‌ها و کج خلقی‌های مردم عبادت است. 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 امیرالمومنین نقل شده که: «فَمَنْ أَعَانَكَ إِلَى صَلَاحِ دِينِكَ فَهُوَ رَفِيقٌ شَفِيقٌ». «اگر کسی برای شایستگی دین تو به تو کمک کند این در حقیقت رفیق توست و به تو شفقت دارد.» این روایت به خصوص برای معلمان، کارمندان و سازمان‌های فرهنگی خیلی ارزشمند است. این که انسان بتواند دین‌باوری را در مردم زنده کند و ارزش‌ها و باورهای دینی را گسترش دهد و سطح معارف دینی مردم را رشد دهد؛ رفیق و شفیق آنان است. باز امام علی علیه السلام می‌فرمایند: «أَشْعِرْ قَلْبَكَ رَحْمَةً لِجَمِيعِ النَّاسِ» «شعار درونی 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 هموعانت با عطوفت باشی. نکته دوم روایت آن که لازم نیست حتماً طرف مسلمان و مومن باشد. همین که انسان است باید با او با عطوفت برخورد کنی.

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

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

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

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

یکی دیگر از برکات برخورد مشفقانه با ارباب رجوع این است که چون از دل دیگران اندوهی را برطرف ساخته‌اید؛ خداوند مهربان هم غم‌های شما را می‌زداید. رفتاری‌هایتان به طرز غیر معمول رفع می‌شود طوری که گاهی خودتان هم متوجه نمی‌شوید که چگونه رفتاری‌هایتان 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 مشکل تراشی دارند اگر وجدان آگاه داشته باشند گرفتار عذاب وجدان و بیهودگی می‌شوند. نتیجه بعدی شفقت و مهربانی، قرب به خدا و کسب رضایت اوست.

بایدها و نبایدها

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

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

است به مشکلش رسیدگی شود و اگر به ما یا به اداره ما مربوط نمی‌شود؛ 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 تندخویی و پرخاشگری پرهیزیم.

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

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، وجدان کاری است.** وجدان کاری یعنی این که به موقع سرکار حاضر شویم و در مرخصی‌ها به جای خود، جایگزین تعیین کنیم تا اگر شخصی برای انجام کار اداری مراجعه کرد کارش معطل نشود و وقتش به هدر نرود. اگر وجدان کاری داشته باشیم بسیاری از مشکلات و 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 وجدان کاری، ساعت کاری خود را به خوش و بش، وبگردی، بازی رایانه‌ای، بولوتوت بازی، روزنامه خواندن، خرید مایحتاج خانه و... صرف نمی‌کند.

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

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

شاخص نهم، پیگیری مسوولانه 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 (نبایدها)

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

دومین نکته‌ای که نباید در رفتار اداری مشاهده شود؛ تجسس و سرکشی در امور شخصی ارباب رجوع است. تجسس و افشای اسرار مردم از گناهان کبیره‌ای است که خداوند متعال هم به هیچ وجه آن را نمی‌بخشد. سومین فساد بسیار مذموم و متأسفانه رایج در برخی ادارات، رشوه‌گیری به هر عنوان است. یک کارمند صالح هیچ‌گاه نباید کار و خدمت خدایی‌اش را به اخذ رشوه آلوده کند. این فساد مرموز زندگی‌ها را تباه می‌کند و برکت 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 رشوه گیرنده، هر دو از اهل آتش دوزخند.

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، تجمل‌گرایی 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 رشوه گرفتن هر دو گناه کبیره به شمار می‌آید و در روایت

به شدت مذمت شده است. «الرَّاشِي وَالْمُرْتَشِي كِلَاهُمَا فِي النَّارِ»^۱ «رشوه دهنده و رشوه گیرنده هر دو در آتشند». امیرمؤمنان علی علیه السلام می فرماید: «پیشینیان شما بدان دلیل هلاک شدند که از دادن حق مردم ممانعت کردند و مردم ناچار شدند برای گرفتن حقوق خود رشوه بپردازند.»^۲ گاهی انسان برای گرفتن مثلاً سند منزل هزینه می کند این اشکال ندارد ولی گاهی افرادی که در ثبت اسناد کار می کنند علاوه بر هزینه های معمول، پول اضافه تری را با عناوین مختلف مثل پول چای، شیرینی، زیر میزی، کمک به مستحقان، دستمزد خارج از ساعت اداری و... مطالبه می کنند که اگر نپردازید کار شما را به موقع یا درست انجام نمی دهند. این رشوه، و حرام است که موجب هلاکت انسان می شود.

اگر می خواهید هلاکت این عده را بنگیرید کافیست که به زندگی ننگین و فلاکت بار و فساد خانوادگی آنها نگاه کنید. واقعاً یکی از مشکلات بسیاری از کشورها همین است. سازمان ها، ادارات و حکومت هایی که نتوانند از پدیده نامیمون رشوه خواری جلوگیری کنند؛ از بین می روند.

مدیران باید با حساسیت و دقت مراقب باشند تا این مسائل در سازمان آنها اتفاق نیافتد. وقوع این پدیده ها دلیل روشنی بر ضعف و ناکارآمدی مدیریت آنها است. از زندگی امیرمؤمنان داستان های جالب و شگفت انگیزی نقل شده که پاسخ حضرت به درخواست برادرش عقیل یکی از آنهاست اما عجیب تر از داستان مطالبه عقیل آن است که می گویند کسی بسته ای را برای حضرت می آورد و آن حضرت بسته را به کف دهان مار تشبیه می کنند و می فرمایند: «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 می گوید: هیچ کدام از اینها نیست بلکه این یک هدیه است. حضرت با عصبانیت او را نفرین می کنند و می فرمایند: «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 امیرمؤمنان علی علیه السلام در جای دیگر می فرماید: «هر که برای حقوق و کار مردم مانع ایجاد کند یا کارشکنی کند در روز قیامت از نظر رحمت خدا و ملاقات خدا محروم می شود 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 القضاة ص ۵۰۵

۲ نامه ۷۹ نهج البلاغه

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

۴ بحار الأنوار ج ۷۲ ص ۱۷۵

چهارمین آفتی که کارمند نباید در خود آن را ایجاد کند، سفارش گیری یا توصیه پذیری 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 بیفتد. کارها باید برابر قانون و اخلاق اسلامی انجام گیرد.

پنجمین آفت منت نهادن بر مردم است که از آفت های اخلاق کارمندی است. منت گذاشتن، همیشه بد است و منت نهادن برای ملتی که در عرصه های 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 می نویسد: «وهمانا این توده مردم و امت است که تکیه گاه بلند دین و جمعیت انبوه مسلمانان در برابر تهدیدهای دشمنانند پس باید از آنان پشتیبانی کنی و در خدمت آنان باشی و همواره بدان ها گرایش داشته باشی»^۱.

ششمین آفتی که نباید در رفتار کارمند مشاهده شود؛ کبر و غرور است. 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 بازی های آزار دهنده و امروز و فردا کردن است. کارمند صالح تلاش می کند تا همواره کار ارباب رجوع را در اسرع وقت انجام دهد.

هشتمین آفت در رفتار کارمندان، سهل انگاری در انجام وظیفه است. تلاش نکردن برای انجام کار و سهل انگاری در رفع نیاز ارباب رجوع به قدری ناپسند است که مورد نکوهش پیشوایان دین قرار گرفته است. ابوبصیر می گوید: از حضرت امام جعفر صادق علیه السلام شنیدم که فرمودند: «اگر یکی از دوستان ما برای حاجتی به برادر دینی خود اظهار نیاز کند و آن فرد در برآورده کردن نیاز برادر خود نکوشد یا سهل انگاری کند پس همانا این فرد به خدا، پیامبر و همه مومنان خیانت کرده است». ابابصیر می گوید از امام صادق (ع) پرسیدم؛ این مؤمنان کیانند که به آنها خیانت می شود؟ آن حضرت فرمودند: «از امیرمؤمنان 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 می دانند. با این وصف، کارشکنی در انجام وظایف اداری و سازمانی به مراتب از این ناپسند تر است و عقوبتی دردناک تر دارد.

۱. نامه ۵۳ نهج البلاغه

۲. بحار الأنوار ج ۷۲ ص ۱۷۵

ابابصیر 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 یاری‌رسانی 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 عقوبت‌های دردناک اخروی باشند و هیچ‌امیدی 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 صف 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 شأن 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 مراجعه‌کننده 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 درمیانی کنیم.

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

فصل ششم

اخلاق در اداره

اهداف کلی

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

اهداف رفتاری

انتظار می‌رود فراگیران پس از مطالعه این فصل قادر باشند:

مدیریت اخلاق مدارانه را شرح دهند.

شاخص‌های ایجابی و سلبی مدیریت اخلاق مدارانه را نام ببرند.

الزامات مدیریت کریمانه را توضیح دهند.

اخلاق در اداره

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

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

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

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

مدیریت و راهبری

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

حال اگر مدیر بخواهد وظیفه رهبری را انجام دهد؛ باید قدرت، تخصص داشته و اطلاعات کافی داشته باشد. نکته دیگر این که مدیر در انجام وظیفه رهبری باید خصوصياتی 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 قدما، 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 جنبه دارد و به عبارتی، یک پیوستار دوطیفی است. یک، **کارمداری** و دیگری **کارمندمداری**. ابتدا تصور می‌شد رهبران کارمندمدار یا رابطه‌مدار در انجام وظیفه رهبری موفقیت 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 رهبری‌اش بر این باور است که رهبر می‌تواند چهار سبک داشته باشد. **سبک آمرانه** برای کارمندانی که کاملاً نابالغ هستند. **سبک اقتاعی** برای کارمندانی که نسبتاً نابالغ هستند و **سبک مشورتنی** 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 رهبری بصیر، نظریه رهبری معنوی، نظریه رهبری تبدلی، نظریه رهبری قدمتگذار و رهبری تمول‌گرا**. که خوب این رشته هنوز در فرایند تکامل است.

مدیریت اخلاق‌مدارانه

با این مقدمه درمی‌یابیم که عنصر اصلی در مدیریت اسلامی، اخلاق‌مداری است. در مدیریت اسلامی، مدیری موفق است که رهبری‌اش مبتنی 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:

خداوند متعال به پیغمبر اکرم (ص) ماموریت می‌دهد تا بال‌های رحمتش را برای مومنان بگستراند. می‌فرماید: «فَمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِنْ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ

وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^۱ «ای پیامبر! به خاطر آن رحمت الهی است که با مردم نرم‌خو 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 نرم‌خویی 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.

امیرمومنان علی (ع) که می‌فرمایند: «مَنْ لَمْ يَلِنْ لِمَنْ دُونَهُ لَمْ يَنْلِ حَاجَتَهُ» «کسی که به زیردستان خود نرمش نشان ندهد و با آنان نرم‌خو نباشد، به هدف نمی‌رسد».^۲ آن هدفی که در مدیریت دنبال می‌شود. در حدیث دیگری از حضرت امام جعفر صادق (ع) داریم که فرمودند: «مَنْ كَانَ رَفِيقًا فِي أَمْرِهِ نَالَ مَا يُرِيدُ مِنَ النَّاسِ».^۳ «اگر کسی در کارش اهل رفق و ملایمت و سازگاری باشد به آنچه که از مردم می‌خواهد می‌رسد». طبیعی است که اگر مدیر در انجام وظیفه رهبری خودش اهل رفق باشد می‌تواند به اهدافش برسد. باز در حدیث دیگری از امیرالمومنین وارد شده که فرمودند: «مَنْ عَامَلَ بِالرَّفْقِ وَفَّقَ».^۴ «کسی که با رفق با مردم تعامل داشته باشد؛ موفق خواهد شد» و نیز از امیر بیان، علی علیه‌السلام نقل شده که فرمودند: «لَيْنُ الْكَلَامِ قِيدُ الْقُلُوبِ».^۵ «نرمی گفتار، قلب را به بند می‌کشد». جلب محبت می‌کند. در دل‌ها 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 دل‌مشغولی‌هایشان، تلاش در جهت رفع مشکلاتشان، تجاهر و نادیده گرفتن لغزش‌ها، انتقادپذیری از کارکنان، احترام و نظرخواهی حتی مشورت کردن. گاهی این یک نوع احترام گذاشتن به کارکنان است. گفتار مؤدبانه داشتن، حلیم بودن، پر حوصله بودن، چهره گشاده

۱. سوره آل عمران آیه ۱۵۹

۲. میزان الحکمه ج ۴ ص ۵۸۵

۳. الکافی ۲ / ۱۲۰

۴. غرر الحکم و درر الکلم ص ۲۴۴

۵. نثر الالهی ج ۶ ص ۹۶

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

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

جاذبه و دافعه در مدیریت اسلامی

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

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

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

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

نکته اساسی دیگر این که در اخلاق مدیریتی، نرمش، اصل و شدت عمل، فرع است بنا براین در صورت معمول مدیر باید نرمش و نرم خو باشد اما برای شدت حتما باید دلیل محسوس و منطقی وجود داشته باشد. نیاز به یک جایگاه داریم 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، سهل انگاری، بی احترامی به ارباب رجوع شدت عمل به خرج می‌دهد و متخلفان را به شدیدترین روش تنبیه می‌کند. چرا که اینجا جای تواضع و لبخند نیست.

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

۲ الحیات ج ۱ ص ۵۵۱

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

الزامات مدیریت کریمانه

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

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

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

ارتباط کارمند با مدیر

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

۱. سوره انشراح 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 ارباب‌رجوع سازماندهی می‌شود. در تمام مبناهای مبانی وظیفه‌ای هم به نوعی وجود دارد که بایستی سلسله مراتب سازمانی در ساختار رعایت شود.

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

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

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

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

۱ غررالحکم 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 و از او اطاعت کنید».^۱

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

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

پرهیز از تملق

یکی از مواردی که کارکنان می‌بایست در برابر مدیرانشان رعایت کنند؛ پرهیز از تملق و چاپلوسی است. از حضرت امیرمؤمنان علی علیه السلام روایت شده که: «الْتَّائِبُ بِكَثْرٍ مِنَ الْأَسْتِحْقَاقِ مَلَقٌ وَالتَّقْصِيرُ عَنِ الْأَسْتِحْقَاقِ عِيٌّ أَوْ حَسَدٌ»^۲ در این روایت حضرت چاپلوسی و تملق را تعریف می‌کنند و می‌فرمایند: «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.

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

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

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

پرهیز از دورویی

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

۱ نهج البلاغه خطبه ۱۶

۲ نهج البلاغه نامه ۵۳

۳ غررالحکم و دررالکلم، ح ۷۱۱۹

هستند که در دل منافقند و در زبان دانا، سخنانی می‌گویند دل پسند ولی اعمالی دارند زشت و ناپسند».^۱

از حضرت امام جعفر علیه السلام نقل شده که می‌فرمایند: «من لقی المسلمین بوجهین و لسانین، جاء یوم القیامه و له لسانان من نار».^۲ «کسی که با مردم دو رو است، در روز قیامت محشور می‌شود در حالی که دو زبان از آتش از دهانش بیرون آمده».

اخلاق همکاری

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

یکی از مصادیق حفظ حریم زن و مرد در محیط کاری، رعایت حجاب و پوشش اسلامی است. اگر نوع پوشش در محیط کار خلاف احکام اسلام باشد؛ باعث 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 بحار الانوار، ج ۷۲، ص ۲۰۴

۳ نهج الحیاه آداب معاشرت

۴ غرر الحکم و درر الکلم ص ۲۱۰

قرآن می‌فرماید: «وَلَا تَبَرَّجْنَ تَبَرُّجَ الْجَاهِلِيَّةِ الْأُولَى»^۱. «مثل روزگار جاهلیت قدیم با آرایش ظاهر نشوید». خودنمایی نکنید و زینت خود را آشکار نسازید مگر دست و صورت که جایز است. بر اساس دستور اسلام، خانم‌ها در محل کار نباید از آرایش و از زیورآلات استفاده کنند. از دیگر مصادیق حفظ حریم زن و مرد اجتناب از گفتگوهای تحریک‌آمیز است. باز خدای متعال در قرآن می‌فرماید: «و لا تخضعن ...» با ناز و عشوه سخن نگویند. چرا؟ چون اگر با عشوه 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 مصادیق رعایت حریم شرعی، پرهیز از چشم‌چرانی و نگاه‌های حرام در محیط کار است. خدای متعال در قرآن کریم می‌فرماید: «قل للمؤمنین يغضوا من ابصارهم ويحفظوا فروجهم ذلك أزكى لهم إن الله خبير بما يصنعون»^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 توأم با لذت نکنند. خوب اینها می‌تواند فضای سازمان را آلوده بکند. از مصادیق دیگر حفظ حریم زن و مرد، آن است که زن و مرد در یک محیط بسته قرار نگیرند. روایت داریم که اگر در محیطی زن و مرد خلوت کنند شیطان نفر سوم است که طبیعتاً وسوسه می‌کند.

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

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

روحیه تعاون و همکاری:

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

۱ سوره احزاب آیه ۳۳

۲ سوره نور آیه ۳۰

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

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

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

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

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

۱سوره مائده 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 می گوید: رسول گرامی اسلام به امور منزل رسیدگی می کردند تا وقت نماز می شد و آن گاه که وقت نماز فرا می رسید آن حضرت به مسجد می رفتند تا به عبادت و رفع و رجوع کارهای مردم پردازند. در امور اجتماعی نیز حکایت ها و روایت هایی از سیره معصومین در تعاون و همکاری با مردم نقل شده است. حضرت علی (ع) در دوران خلافت شان در سخت ترین شرایط در کوچه و بازار قدم می زدند تا محرومان و ستم دیدگان را یاری کنند. امام سجاد (ع) به صورت ناشناس وارد کاروان ها می شدند تا بتوانند نیازمندی های کاروانیان را برآورده کنند. که نمونه هایی از این حکایات در بحارالانوار وارد شده که اخیراً در مجموعه ای به نام داستان های بحارالانوار به زبان فارسی به چاپ رسیده است.