بنام خدا

موضوع مقاله:

اخلاق مدیریت در سیره امام رضا (ع)

گرداورنده: کبری سلیمانی

همکارمؤلف: سجاد کتابی

تعداد صفحات: 22 ص آ4 .

تاریخ تنظیم: 25/07/1396

نشانی: زنجان- ابهر-کدپ 4561645454 –تلفن: 09100268067 ویا 09363911566

**چکیده:**

مدیریت اسلامی توان اداره کردن یک مجموعه برای رسیدن به اهدافی مشخص طبق اخلاق و توحید اسلامی است . از این رو طبق سخن و سیره امام رضا (ع) مدیر باید شرایط خاصی مانند علم ، بردباری ، اخلاق نیکو و خداترسی در تمامی بخش های مدیریتی از جمله استفاده درست از بیت المال،ارتباط با ارباب رجوع و برخورد با مدیران و کارمندان پایین دست داشته باشد . همچنین باید وظیفه شناس و متواضع برخورد کند . کارمندان نیز باید اخلاقی پسندیده با رعایت حقوق دیگران و مافوق را دارا باشند و با تدبیر و تلاش و برنامه ریزی به اهداف سازمان کمک کنند. در نتیجه سازمان و مجموعه مورد نظر با مدیریت اسلامی می تواند رشد و پیشرفت کند و کار خود را گسترش دهد . روش تحقیق استفاده از سیره و سخن امام رضا (ع) در کتب تاریخی و معتبر شیعی است که از تمامی سخنان آن بزرگوار نکات مدیریتی استخراج و روشن سازی شده است.

.

کلید واژه : امام رضا (ع) ، مدیریت ، اخلاق ، اسلام، سازمان

**مقدمه:**

در هر طبقه و یا ارگان و یا سازمانی همیشه به یک سر پرست یا رهبر و به تعبیر بهتر به یک مدیر نیاز بوده است و می توان ادعا کرد این موضوع یک قدمت تاریخی از ابتدای خلقت داشته است . ابتدا در جوامعی مانند روستا ها و بعد از آن در جوامع بزرگتر شهرها و بعد کشور و در جوامع تجزیه شده همین کشور مانند شرکت ها و سازمان ها و بقیه موارد به یک مدیر نیاز بوده است و هنوز هم نیاز شدیدتری به یک مدیر لایق هست . البته در جوامع بزرگتر مانند کشور ها از یک مدیر بالادستی و ارشد شروع می شود و به مدیران میانی می رسد و در پایین تر به مدیران و سرپرستان بخش ها و دیگر مجموعه ها می رسد که هر مدیر، کارمند مدیر مافوق خود است . به طور کلی می توان گفت مدیریت ، دانش اداره کردن یک مجموعه برای رسیدن به اهدافی مشخص است ؛ و مدیریت اسلامی یعنی اداره کردن هر مجموعه ای بر پایه اسلام و معنویت اسلامی با تکیه بر توحید و اخلاق . در این پژوهش سعی بر این شده است به دو سوال اصلی زیر با توجه به سیره و سخن امام رضا (ع) پاسخ داده شود که هر کدام از سوالات نیز زیر مجموعه هایی دارند :

۱  در یک مجموعه ی سازمان یافته (طبق سیره و سخنان امام رضا علیه السلام ) مدیران چه وظایفی در برابر مخاطبین خود دارند ؟

۲  در یک مجموعه سازمانی کارکنان چه وظایفی در برابر مخاطبین خود دارند ؟

مخاطبینی که در سوال اول مطرح شد شامل کارکنان و ارباب رجوع و دولت و بیت المال و زیردستان می شوند و مخاطبینی که در سوال دوم مطرح شد شامل مدیر همان کارکنان و زیر دستان و ارباب رجوع و مافوق و دیگران می شوند ؛ و هر کدام از این دو گروه که در یک سازمان کار می کنند یعنی مدیران و کارکنان یک مخاطب مشترک نیز دارند که همان خدا است و در مقابل این مخاطبین خصوصی و مخاطب عمومی که خدا است وظایفی دارندکه باید انجام دهند . این پژوهش با توجه به سیره و سخن امام رضا (ع) مدیریت اسلامی خدا محور را نمایان کرده است و با دریافت نکات مهم می توان یک ارگان یا سازمان را به صورت اسلامی رهبری کرد .

**۱ اخلاق و مدیران**:

واژه اخلاق جمع خلق است که در لغت به معنای سرشت و سجیه آمده است اعم از سجایای نیکو و پسندیده مانند راستگویی و پاکدامنی یا سجایای زشت و ناپسند مانند دروغگویی و آلوده دامنی. رایج ترین معنای اصطلاحی اخلاق در میان اندیشمندان اسلامی عبارت است از : صفات و ویژگی های پایدار در نفس که موجب می شوند کارهایی متناسب با آن صفات بدون نیاز به فکر از انسان صادر شود . ( شریفی، ۱۳۸۹، ص ۲۵) پس طبق این تعریف کاربردی یک مدیر بدون فکر کردن باید صفات خود را نشان دهد و بروز نماید ؛ بدین معنی که اخلاق پسندیده در یک مدیر بدون شک لازم است رعایت شود . یکی از فقهای بزرگ و یاران نزدیک حضرت رضا(ع) فضل بن شاذان نیشابوری است، او می گوید من از علی بن موسی الرضا(ع) در مورد ضرورت مدیریت شنیدم که می فرمود: در مطالعه احوال بشر هیچ گروه و ملتی را نمی یابیم که در زندگی موفق و پایدار باشد مگر بوجود مدیر و سرپرستی که امور مادی و معنوی آن را مدیریت نماید.( مجلسی، ج ۲۳، ص ۳۲) این بدین معنی است که ملت ها و گروه های قبل از امام رضا (ع) اگر در ارگان و سازمان خود موفق بوده اند دارای مدیر و سرپرستی لایق بوده اند که دو ویژگی مهم داشته اند ؛ اول اینکه از نظر مادی یعنی امور مربوط به اقتصاد و زمان انجام کار و غیره به فکر گروه بوده اند و دوم اینکه از لحاظ معنویت نیز اخلاق نیکویی داشته اند که توانسته در امور مربوط به خود موفق و پایدار بماند . پس از لحاظ دین شناسی و حتی دنیاگرایی اگر در مدیریت اخلاق رعایت نشود نباید به پایدار بودن آن سازمان و گروه امیدوار بود زیرا با یک تکان کوچک امکان ریزش آن سازمان بسیار بالاست . در سوال اول پژوهش عنوان کردیم که در یک مجموعه ی سازمان یافته طبق سیره و سخنان امام رضا (ع) مدیران چه وظایفی در برابر مخاطبین خود دارند ؟ بخش اول پژوهش به این سوال پاسخ می دهد .

۱  ۱ : شرایط علمی و اخلاقی مدیران (مدیریت علمی و اخلاق محور)

در یک اداره ، ارگان ، سازمان ، تشکل ، موسسه ، حکومت ، دستگاه و بالاخره یک گروه ، مدیر آن مجموعه باید دارای شرایطی باشد که بتوان به او برچسب مدیر را چسباند . شرایطی را که هرکسی اگر دارا نباشد صدمه ای به آن تشکل وارد نمی سازد اما مدیر باید این شرایط را دارا باشد. اولین مورد این است که امام رضا (ع) می فرماید : از نشانه های دین فهمی ، حلم و علم است ، و خاموشی دری از درهای حکمت است . خاموشی و سکوت ، دوستی آور و راهنمای هر کار خیری است(حرانی ،۱۴۰۴،ص۴۶) از این روایت در تمامی جهات دینی و حتی غیر دینی می توان استفاده کرد که در مدیریت دینی بسیار کاربرد دارد . زیرا مدیر باید از نظر علمی بسیار سطح بالایی داشته باشد که بتواند آن موسسه یا سازمان خود را مدیریت و بچرخاند و بر امور مربوط به سازمان خود مسلط باشد . البته علم بدون حلم شاید بتوان گفت بی معنی است . حلم به معنای صبر و بردباری و حتی از صبر به مراتب بالاتر است ؛ و همین صفت در قرآن به نام حلیم آمده است (بقره ، ۲۲۵) که یکی از صفات خداوند است. افرادی که صبر و حوصله بر انجام کار و بر کارمندان ندارند به مجموعه آسیب هایی می زنند که در اولین درجه گریبان گیر خود فرد می شود . بنابراین شرط دوم مدیریت بعد از علم ، بردباری است زیرا باید در امور صبر و بزرگواری کرد و بر امور بردبار بود . سومین شرط خاموشی است ، یعنی از گزافه گویی پرهیز کردن ، یعنی فقط حرف هایی را که مهم است به زبان آوردن . خاموشی یعنی سکوت در برابر هر حرف غیر منطقی . زیرا اگر فردی بیش از حد یک مدیر حرف بزند و صحبت های او کاربردی در پیشرفت و توسعه سازمان مربوطه نداشته باشد زیردستان و کارمندان و حتی ارباب رجوع به آن مدیر برچسب وراج را می زنند و طبق سخن امام رضا (ع) که فرمود خاموشی و سکوت دوستی آور است این صفت بد یعنی وراجی به مراتب باعث گسستگی دوستی ها می شود .

امام رضا (ع) در روایتی بسیار ارزشمند که می تواند منشور مدیریت اخلاقی دینی باشد می فرمایند: عقل شخص مسلمان تمام نیست ، مگر این که ده خصلت را دارا باشد : از او امید خیر باشد ، از بدی او در امان باشند ، خیر اندک دیگری را بسیار شمارد ، خیر بسیار خود را اندک شمارد ، هرچه حاجت از او خواهند دلتنگ نشود ، در عمر خود از دانش طلبی خسته نشود ، فقر در راه خدایش از توانگری محبوبتر باشد ، خواری در راه خدایش از عزت با دشمنش محبوبتر باشد ، گمنامی را از پرنامی خواهانتر باشد و احدی را ننگرد جز این که بگوید او از من بهتر و پرهیزگارتر است(حرانی ،۱۴۰۴،ص۴۶۷).این روایت کاملا روشن است و یک مدیر برای موفقیت همیشگی خود و مجموعه ای که آن را مدیریت می کند باید این ده ویژگی را داشته باشد . در این ده ویژگی ، نه ویژگی اخلاقی نهفته است که بسیار ارزشمند است و یک ویژگی علمی وجود دارد که مدیر نباید در عمر خود از دانش طلبی خسته شود که بسیار مهم است . این روایت برای تمامی اقشار مدیریتی از جمله مدیران عالی و مدیران میانی بسیار مهم و کاربردی است .

**۲  ۱ : صفات اخلاقی مدیر**

همانطور که تجربه نشان داده است مدیر و سرپرست یک گروه باید صفات اخلاقی داشته باشد که بتواند در تشکل خود به خوبی مدیریت کند و سازمان خود را اداره کند . بی اخلاقی حتی در دولت های سکولاریسم نیز پاسخگو نیست و توان تحمل در ادارات و موسسات آن بسیار کم است. امام رضا (ع) در همین راستا می فرمایند : پنج ویژگی اگر در آدمی باشد می توان به خوبی وموفقیت اش امیدوار بود، هم در امور دنیایی و هم آخرتی؛ ذات قابل اعتمادی داشته باشد، خوی بزرگواری داشته باشد ،پست و دون نباشد،طبعی متین وباوقاری داشته باشد،ذاتش نجیب ونیک سرشت باشدوخداترس باشد( حرانی ، ۱۴۰۴، ص۴۴۶) یعنی در تمامی موارد قابل اعتماد باشد و بتوان به مدیر تکیه کرد ؛ دوم اینکه اخلاق بزرگواری داشته باشد و با مسائل روز به طور متفکرانه و عالمانه برخورد کند ؛ سوم فرومایه نباشد و بلکه بلند مرتبه باشد ؛ چهارم اینکه با عزت و سنگین برخورد کند و پنجم و از همه مهم تر اینکه خدا ترس باشد یعنی اگر از خشم خداوند درمورد گناهان و بداخلاقی بترسد ناخودآگاه موارد قبلی را نیز رعایت می کند ، بنابراین مورد آخر یعنی خداترسی باعث می شود تمامی فضایل اخلاقی از مدیر بروز کند و نمایان شود. همچنین محبت از دیگر فضایل اخلاقی به شمار می رود و باعث دوستی و رابطه های محکم و پایدار است ، خواه این رابطه بین همکاران و مدیر باشد و خواه بین دیگر عوامل که در همین رابطه امام رضا (ع) می فرماید : اظهار محبت به مردم نشانه داشتن نیمی از عقل است(حرانی،۱۴۰۴،ص۴۴۳) این روایت می گوید که اگر محبت کنی از عقل کامل نیمی از آن را فقط با محبت به دست آورده ای و این مورد ارزش بسیار بالای محبت در سیره و سخن امام رضا (ع) را نشان می دهد . همچنین در سیره و سخنان دیگر ائمه علیهم السلام بسیار به محبت سفارش شده است که حتی امام باقر (ع) محبت را برابر با دین می داند و می فرماید : دین همان محبت است و محبت همان دین (مجلسی، ج۶۶، ص۲۳۸) با توجه به این دو روایت می توان به ارزش بالای محبت پی برد، حتی در شرایطی که محبت لازم نباشد اما می توان با محبت ریشه دوستی را باز هم زنده نگه داشت و در مدیریت و سرپرستی یک امر لازم و ضروری است .

**۳  ۱ : انگیزه الهی در مدیریت مدیر**

در مدیریت اسلامی هر فردی که مدیریت را به عهده می گیرد در برابر خداوند نیز وظایفی دارد که باید به خوبی آنها را انجام دهد یعنی در مدیریت باید انگیزه ای الهی داشته باشد . در سیره و سخن امام رضا (ع) انگیزه الهی در مدیریت به خوبی روشن است و با این چند روایت می توان نکات مدیریت الهی اسلامی را از آن استخراج نمود .

\* نکته ۱ : وظیفه شناسی و عمل به وظیفه است ؛ یعنی اینکه اگر فردی مسئولیتی را می پذیرد به خوبی وظیفه شناس باشد و به وظیفه اش خوب عمل کند بعد از انجام وظیفه به امور دیگر بپردازد . امام رضا (ع) در این مورد می فرماید : ای بسا نعمتی که به من برسد، آرام نمی گیرم تا هنگامی که بدانم وظیفه ام را در برابر آن نعمت ادا کرده ام آنگاه خوشایند من خواهد شد.( طبرسی ،۲۷۳) با توجه به اینکه امام یک جماعت بزرگ که می توان گفت ولایت و مدیریت بر امت دارد این چنین سخن می گوید باید دریافت که وظیفه شناسی بسیار جایگاه مهمی در مدیریت اسلامی دارد .

\* نکته ۲ : انتخاب راه درست حتی در بدترین شرایط ؛ بدین معنی که در هر شرایطی و مکانی مدیر باید فقط راه درست را انتخاب کند و پیش برود حتی اگر او را مسخره کردند یا در مورد او اشتباه فکر کردند . در همین رابطه یونس از امام رضا (ع) نقل می کند که می فرمایند : ای یونس اگر یک سنگ گران بها مثل دُرّ، در دست تو باشد و مردم بگویند پشکل است و اگر پشکل باشد و مردم بگویند دُرّ است چه می کنی؟ آیا سود وزیانی بر تو دارد؟ گفتم که: نه، حضرت رضا فرمود: اینچنین است که اگر بر صواب و راه درست بودی و امام تو از تو خوشنود باشد، مردم هر چه بگویند به تو ضروری نمی رساند و تو پابرجا باش.(ابوعَمرکَشی،۱۳۴۸،ص۴۸۷) با توجه به اینکه ائمه اطهار علیهم السلام دین خدا و راه و رسمی که خدا برای انسان ها تعیین کرده است را آموزش و نشر می دهند می توان گفت در این روایت وقتی امام رضا (ع) می فرمایند امام باید راضی باشد مقصود همان خداوند است زیرا آنها راه و روش خداوند را نشر می دهند . پس این روایت نیز انگیزه ای الهی را در مدیریت منتشر می کند ؛ بدین گونه که مدیر باید در هر شرایطی فقط راه درست را انتخاب کند تا هم پابرجا باشد و هم خداوند و امام (ع) از او راضی و خوشنود باشند .

\* نکته ۳ : استفاده درست از سرمایه ی موجود : این نکته به معنی منطقی هزینه کردن از سرمایه در امور سازمان و مجموعه و همچنین در امور شخصی . در مدیریت سخاوت باشد اما اسراف نشود و همچنین درست مصرف کردن باشد اما بخل ورزی نشود . امام رضا (ع) در این مورد می فرمایند : چه بسا خداوند به فلان شخص نعمت داده ولی از عیال و زیر دستانش دریغ کرده و نزد فلان شخص نگهداری می کند، خداوند نیز آن را از او می گیرد. (طبسی ،۱۳۹۳،ص ۱۳۸) این روایت این موضوع را می رساند که اگر از نعمت درست استفاده نشود از بین می رود . نعمت را باید برای اهلش هزینه کرد . اگر آن فرد مدیر است از زیر دستانش دریغ نکند و اگر فردی دیگر است از فرزندانش دریغ نکند .

\* نکته ۴ : بر طرف کردن مشکلات دیگران : آخرین نکته در مدیریت با توجه به اینکه انگیزه الهی در آن باشد بر طرف کردن مشکلات و ناراحتی های دیگران است . این مورد از انجام وظیفه بالاتر و فراتر است و انسانیت در این مورد معنا پیدا می کند بدین گونه که حتی اگر مدیر وظیفه اش را به طور کامل انجام دهد باز هم طبق سخن امام رضا (ع) می تواند کمک های بسیار دیگری در راه اهداف خود و اهداف معنوی اش انجام دهد . امام (ع) می فرمایند : هر کس اندوه و مشکلی را از مؤمنی برطرف نماید ، خداوند در روز قیامت اندوه را از قلبش برطرف سازد(کلینی،ج۳،ص۲۶۸) یعنی در بحث مدیریت باز هم بر طرف کردن مشکلات دیگران ارزش والا داردکه می توان آن را ازکلام امام رضا (ع) دریافت. انگیزه الهی در مدیریت مدیر یعنی توجه کامل به این چهار نکته که از روایات امام (ع) منتشر شد .

**۴  ۱ : نحوه برخورد مدیر با ارباب رجوع**

بدون شک مدیر نیاز به برخوردی حسنه و نیکو با ارباب رجوع خود دارد که باید روابط عمومی خود را طبق نظر اسلام و ائمه علیهم السلام تنظیم کند و به خوبی با ارباب رجوع رفتار کند . زیرا نوع برخورد با ارباب رجوع میتواند امری بسیار تاثیر گذار در امور تشکل و سازمان باشد و به پیشرفت آن کمک به سزایی کند . از این رو با چند روایت نوع برخورد مدیر با ارباب رجوع مشخص می شود .

۱ امام رضا (ع) می فرمایند : در میزان عمل چیزی سنگین تر از خوش خلقی نیست ( شیخ صدوق،ج۲، ح ۹۸) با توجه به این حدیث که در مورد مدیران نیز صدق می کند اولین نکته در مورد نحوه برخورد مدیر با ارباب رجوع خوش خلقی است . اخلاق نیکو در مدیر نسبت به ارباب رجوع بهتر می تواند باعث روابط محکم تر و پیشرفت سازمان و انجام سریع امور مربوط به ارباب رجوع شود که بسیار پسندیده است .

۲ امام رضا (ع) در سخنی دیگر می فرماید : اگر خواستی دربارۀ کسی حرفی بزنی نام خانوادگی اش را بگو و اگر نبود با نام (نیک) از او یاد کن(کلینی،ج۲،ص ۶۷۱) دومین نکته در مورد نحوه برخورد با ارباب رجوع استفاده از نام نیکو در حضور او و یا غیبت اوست . اگر خود ارباب رجوع در برابر مدیر حاضر بود باید نام خانوادگی او را با پسوند های مناسب به کار برد و اگر غایب بود باید از نام های نیک و یا پسوند های محترمانه از او یاد کرد .

۳ نکته سوم در مدیریت ادب و احترام مدیر نسبت به ارباب رجوع است ، از همین رو ابراهیم ابن عباس می گوید : هرگز ندیدم که امام هشتم با سخن خود کسی را برنجاند و سخن کسی را قطع کند تا اینکه سخن خود را تمام کند (مجلسی ،ج ۴۹ ،ص ۹۰ ،ح ۴) در این مورد باید توجه شود که ادب مدیر کاملا رعایت شود و در بین صحبت های ارباب رجوع سخنی نگوید تا اینکه صحبت های ارباب رجوع تمام شود . در این مورد امام صادق (ع) می فرماید : هر کس در میان سخن برادر مسلمانش بدود و متعرض کلام او در حین گفتن شود، مثل این است که صورت او را خراشیده است(کلینی ، جلد ۴، ص ۴۸۱) و همچنین نباید با الفاظ و سخنان بی ربط و بی ادبانه ارباب رجوع را ناراحت کند .

۴ نکته چهارم در نحوه برخورد با ارباب رجوع خنده رویی و گشاده رویی است . با خنده رویی مدیر ، ارباب رجوع ، مدیر و مدیریت سازمان مربوطه را شایسته می داند و خود نوعی وسیله تبلیغاتی برای سازمان می شود . از طرفی اخم کردن و ناراحتی باعث رنجش ارباب رجوع می شود و خود نوعی بیگانگی ارباب رجوع با سازمان می شود . امام رضا (ع) در این مورد می فرماید : هر که با چهره و روی خندان با برادر مؤمن خود روبرو شود خداوند یک حسنه برایش می نویسد. و هر که خداوند یک حسنه برایش بنویسد هیچگاه عذابش نمی کند(حرعاملی،ج ۸ ،۴۸۳) در این روایت مشخص می شود گشاده رویی بسیار ارزش بالایی در دین اسلام دارد همچنین پیامبر گرامی اسلام، گشاده رویی را نوعی صدقه شمرده است و می فرماید: مِنَ الصَّدَقَةِ أَنْ تُسَلِّمَ عَلَی النّاسِ وَ أَنْتَ طَلِقُ الْوَجْهِ. (از جمله صدقات این است که با گشاده رویی به مردم سلام کنی) ( نهج الفصاحه، ح ۳۰۶۸)

۵  ۱ : عدم زیاده خواهی و زیاده روی مدیر در بیت المال

همانطور که مشخص است بیت المال به اموال عمومی تمامی مسلمانان اطلاق می شود که باید برای همه به مقدار مشخص و شرعی مصرف شود . حتی عده ای آن را اموال الله می دانند که نباید از آن سوء استفاده کرد و حرام می باشد . مدیران سازمان ها و ادارات و دیگر مجموعه ها نیز زیاده خواهی از بیت المال را برای امور مربوط به سازمان خود باید از ذهن بیرون کنند زیرا زیاده روی در بیت المال حرام بوده و مشکلات شرعی بسیاری دارد و می توان گفت حق تمامی مسلمانان مربوط به یک کشور اسلامی را یک مدیر نا لایق می تواند ضایع کند . همچنان که حضرت علی (ع) فرمود: بخشش نا به جای حکمرانان از اموال عمومی مسلمانان، ستم و خیانت است.( ری شهری، ج ۱۰، ص ۷۴۵) پس زیاده روی مدیر در بیت المال بسیار میتواند ضد اخلاقی و ضد انسانی و ضد دین باشد . در این میان به بررسی چند روایت از امام رضا (ع) می پردازیم :

\* قناعت و استفاده درست از اموال عمومی و خصوصی در سیره و سخن ائمه معصومین علیهم السلام بسیار قابل مشاهده است که میتواند در استفاده از بیت المال نیز از این سخنان استفاده مناسب کرد . امام رضا (ع) در این مورد می فرمایند : قناعت، باعث خویشتن داری و عزت و ارجمندی و آسوده شدن از زحمت زیاده خواهی و (از زحمت) بندگی در برابر دنیاپرستان است. راه قناعت را جز دو کس نپیماید: یا عبادت پیشه ای که خواهان اجر و مزد اخروی است یا بزرگواری که از مردمان فرومایه دوری می کند.(مجلسی، ج ۷۸، ص ۳۴۹) قناعتی که امام رضا (ع) از آن یاد کرد به دو گونه است : عمومی و خصوصی . قناعت خصوصی به خود فرد مربوط است و خانواده اش و قناعت عمومی مربوط به بیت المال است . اگر مدیر از بیت المال زیاده خواهی کند در برابر آن مقدار مال باید زحمت بکشد و در برابر دنیا پرستان نیز باید کار کند . پس قناعت بهتر از زیاده روی است ، خواه در اموال خصوصی باشد و خواه در اموال عمومی .

\* امام رضا (ع) در بیانی دیگر می فرماید : آن که تنها به روزی زیاد قانع می شود بداند که برای دست یافت به آن، کار بیشتری باید بکند. اما آن که به روزی کم نیز قانع می شود، کار کمتر نیز برای او کافیست. (کلینی،ج۲،ص۱۳۸) این سخن ارزشمند می تواند چند نوع تفسیر داشته باشد که تفسیر آن در این مورد یعنی بیت المال این است که اگر مدیر از بیت المال هر مقدار از اموال را طلب کند باید به همان مقدار در سازمان کار کند و زحمت برای آن بکشد که ضایع نشود و اگر هم کم میخواهد همان کار کم هم کافی است .

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

**۶  ۱ : وجدان کاری مدیر**

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

در نکته اول امام رضا (ع) در بیانی شیوا می فرماید : کسی که دارای نعمت فراوان است درلبه پرتگاه می باشد.زیرا حقوقی از سوی خداوند بر او لازم شده است. بخدا قسم هنگامی که نعمتهایی و اموالی از پروردگار به من می رسد، همواره بیمناکم و نگران از ادای شکر آن وحقوقی که از سوی خداوند برعهده من از بابت آن نعمتها واجب شده، تا آنگاه که از عهده آن وظایف الهی برآیم. (کلینی،ج۳،ص۵۰۲) این روایت مشخص می کند که اولین نکته در بحث وجدان این است که بر اساس آن نعمت و دستمزد باید انجام وظیفه کرد ، خواه دستمزد کم باشد یا زیاد مهم وجدان کاری نسبت به آن مقدار نعمت است .

نکته دوم در بحث وجدان کاری این است که مدیر باید به دنبال انجام کار دیگران باشد و امور مربوطه را نادیده نگیرد ؛ ازهمین رو امام رضا (ع) می فرماید : حریصانه به دنبال قضای حاجت حاجتمندان باشید ، هیچ عملی بعد از واجبات بالاتر از شاد کردن مسلمان نیست(مجلسی ، ج ۷۸، ص ۳۴۷) امام (ع) انجام کار برای دیگران و وجدان کاری را بعد از واجبات بالاترین عمل می داند .

سومین نکته در باب وجدان کاری این است که وقتی مدیر مسئولیتی را می پذیرد باید در قبال آن متعهد شود و دلسوز امور خود مانند فرزند خود باشد ؛ امام رضا (ع) در این مورد فرمود : دلسوزی پیامبر برامت خود همچون دلسوزی پدران بر فرزندان است.(شیخ صدوق،ج۱،ص۸۵)

**۷  ۱ : نظم کاری مدیر**

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

برنامه ریزی قبل از انجام کار می تواند تعریف دیگری برای نظم باشد از همین رو امام رضا(ع) فرمود : تدبیر و برنامه ریزی قبل از عمل، انسان را از پشیمانی نجات می دهد (شیخ صدوق ، ج ۲، ص ۱۳۵) . بدون شک برنامه ریزی قبل از عمل انسان را به بی راهه نمی برد و در مدیریت امری واجب است که باید همیشه در برنامه های منظم مدیر باشد زیرا باعث می شود مدیر در انجام وظایف خود و راهبرد های سازمان نلغزد و باز هم اگر لغزشی ایجاد شد می تواند با تفکر و تعقل و برنامه ریزی به ادامه امور بپردازد . امام رضا(ع) در این مورد می فرمایند :هر کس کار را از روی برنامه و راهش بجوید، نلغزد و اگر هم لغزید برنامه ریزی به کمکش می آید.( مجلسی، ج۶۸، ص۳۴۰) بنابراین نظم و انضباط در مدیریت بسیار مهم است و باید به آن توجه کافی نمود .

**۸  ۱ : اشرافی نبودن مدیر و محیط کار مدیر**

همانطور که از سیره ائمه اطهار علیهم السلام مشخص است همیشه این بزرگواران زندگی ساده و بی آلایشی داشته اند و همواره از اشرافی گری و تجملات دوری کرده اند حتی در زمانیکه امیر المومنین بوده اند و یا حاکم و مدیر جامعه اسلامی بوده اند اما از اشرافی گری دوری گزیده اند و زندگی ساده را برگزیده اند ؛ و با توجه به اینکه این بزرگواران اسوه و الگوی دیگر نسل ها و به خصوص جامعه آسیب پذیر ما هستند باید طبق روش آنها عمل کرد . با چند داستان کوتاه و روایت مشخص می شود که نباید اشرافی گری در مدیریت نفوذ کند و سبک ساده بهتر است .

امام رضا (ع) در این مورد می فرماید : اگر زمام حکومت را در دست گیرم غذای ساده تر و کم ارزش تری (نسبت به زمان زمامداری) خواهم خورد و لباس خشن و زبر در برخواهم کرد و با سختی و مشقّت خواهم زیست(قوچانی ، ج ۲، ص ۳۶۲) این روایت نشان می دهد که برای مدیریت باید از اشرافی گری دوری کرد و به ساده بودن محیط کار و امور مدیریتی پرداخت و فقط به فکر زیردستان و ارباب رجوع بود و نه زیبا کردن محیط کار و اسراف در خرید وسایل برای اتاق مدیریت .

مورد بعدی که امام رضا (ع) بر آن تاکید دارند استفاده درست از نعمت ها و اموال است . در این مورد می فرماید : ای علی بن شعیب! قدر نعمتها را بدان و با آنها درست رفتار کن، زیرا که نعمتها همچون شتران چموش و سرکش اند. هرگاه از صاحبانشان بگریزند و دور شوند باز نخواهند گشت. ( حرانی،۴۴۸) در این روایت مشخص شد اگر قدر نعمت دانسته نشود و درست از آن استفاده نشود از بین می رود . در مدیریت نیز اسراف و استفاده از تجملات و اشرافی گری در محل کار باعث از بین رفتن سرمایه می شود و در نهایت نعمت رسیده شده از طرف خداوند قطع می شود .

مورد دیگری که ضد اشرافیتی را نشان می دهد این است که روزی مأمون خدمت امام رفت و با خود نامه ای طولانی داشت که متن آن را برای حضرت خواند، در آن مکتوب آمده بود که برخی روستاهای کابل به دست لشکریان اسلام فتح گردیده است وقتی خواندن آن خاتمه یافت امام فرمودند آیا فتح مناطقی از قلمرو شرک و کفر تو را خرسند ساخته است، مأمون پرسید آیا این خبر شادمانی ندارد که امام به او تأکید کردند تو عدالت را در داخل سرزمین های اسلامی برقرار کن و فقر و محرومیت را از ریشه برانداز و به گرفتاری های مردم رسیدگی کن که این مایه خشنودی و خوشحالی یک حاکم اسلامی است نه کشورگشایی و فتوحات تازه و افزون بر قلمرو جغرافیایی(شیخ صدوق ، ج ۲، ص ۱۶۰) در این روایت مشخص است که رسیدگی به گرفتاری مردم و عدالت و فقر مهمترین ارکان حاکم اسلامی و مدیریت می باشد .

**۹  ۱ : عدم تکبر در رفتار و برخورد مدیر**

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

"یاسر" خدمتگزار امام می گوید : امام رضا(ع) هر وقت فرصت پیدا می کرد همه خدمتگزاران را از کوچک و بزرگ دور خود جمع می کرد و با آنان به گفتگو نشسته و مأنوس می گشت و آنان هم با او انس پیدا می نمودند . و هر گاه سر سفره می نشست، از هیچکدام آنان غفلت نمی کرد ، چه کوچک و چه بزرگ ، حتی اصطبل دار و حجامتگر را هم کنار خودش بر سر سفره می نشاند. (شیخ صدوق،ج۲،صص۱۷۰و۱۹۷،ح۲۴) این خصوصیت والای امام رضا (ع) بود که خاشع و متواضع بود و هیچ گاه با اینکه ولیعهد مسلمین بودند و حتی امام و پیشوا بودند خودشان را بالاتر از بقیه نمی دیدند و این نکته نشان می دهد یک مدیر نباید متکبر باشد .

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

نکته سوم این است که هر کس از خدا تشکر و سپاس گذاری کند و فروتن باشد تقوا دارد . امام رضا (ع) می فرماید : تقوای الهی را پیشه سازید، فروتنی کنید، از خدا سپاسگزاری و او را ستایش کنید(طبرسی ،۳۰) همچنین فرمودند : هر کس در مقابل خوبی مردم تشکر نکند، از خدای عزّوجلّ تشکر نکرده است.( شیخ صدوق ،ج ۲،ص ۲۴،ح۲)

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

۱۰  ۱ : روش تنبیه و تشویق مدیران برای زیردستان

دربان خلیفه هشتم امام رضا(ع) شرفیاب شد و عرض کرد: چند تنی آمده و اجازه شرفیابی می خواهند، خود را شیعه علی (ع ) معرفی می کنند. امام فرمود: بگو بروند کار دارم . روز دوم آمدند و همان گونه با دربان سخن گفتند. جواب هم همان بود. روز سوم آمدند و چنان گفتند و چنین شنیدند. تا دو ماه بر این منوال گذشت ، آنان هر روز می آمدند و سخن خود را تکرار می کردند ولی جواب همان بود. وقتی که از سعادت زیارت آن حضرت ناامید شدند، به دربان گفتند:

خدمت امام عرض کن ، ما شیعیان پدرت علی بن ابی طالب هستیم و بر اثر این که شما ما را به حضور نطلبیده اید مورد سرزنش دشمن قرار گرفته ایم ؛ اگر این بار برگردیم و موفق به زیارتت نشویم ، آن قدر شرمنده شده ایم که از شهر و دیار خود می گریزیم ، چون طاقت شنیدن سرزنشهای تلخ دشمنان را نداریم . امام هشتم اجازه داد. آن ها شرفیاب شدند. سلام کردند امام جواب سلام شان را نداد و اجازه نشستن هم عنایت نفرمود. همان طور که ایستاده بودند عرض کردند: یا ابن رسول الله ! این همه بی لطفی و اجازه شرفیابی ندادن از چیست ؟ آیا برای ما دیگر چیزی می ماند؟ امام فرمود: بخوانید:

ما أَصابَکُمْ مِنْ مُصِیبَةٍ فَبِما کَسَبَتْ أَیْدِیکُم ؛ هر چه به شما رسیده ، از دست خودتان بوده است. من در این کار از خدا و رسول (ص) و اجداد طاهرینم پیروی کردم ، آن ها بر شما خشمگین هستند. عرض کردند: چرا یابن رسول الله ؟

امام فرمود: چون به دروغ ادعا کردید که شیعه علی بن ابی طالب هستید، وای بر شما! شیعه علی ، ابوذر است و سلمان ، مقداد است و عمار و محمد بن ابی بکر، کسانی که نافرمانی علی (ع) را نکردند و بر خلاف نواهی او قدمی برنداشتند. شما می گویید: ما شیعه علی (ع) هستیم ، ولی بیش تر رفتارتان با علی (ع) مخالف است ، در اطاعت از اوامر او کوتاهی می کنید، در ادای حقوق برادرانتان ، سستی نشان می دهید، جایی که بایستی تقیه کنید نمی کنید و جایی که نباید بکنید می کنید. اگر شما می گفتید: ما دوستان علی هستیم و دوستدار دوستان او و دشمن دشمنان او، ادعای شما را ناپسند نمی شمردم ، ولی این مقام عالی را که ادعا کردید، اگر کردار شما بر راستی گفتار شما گواه نباشد، هلاک خواهید شد، مگر آن که رحمت پروردگار شامل حالتان بشود.

گفتند: یابن رسول الله ! ما از این گفته استغفار می نماییم و توبه می کنیم ، همان طور که حضرتت که بر همه ما پیشوا هستید، به ما تعلیم فرمودید. ما می گوییم : ما دوستان شما هستیم و دوستدار دوستان شما و دشمن دشمنان شما. خلیفه هشتم ، حضرت امام رضا (ع) فرمود: آفرین بر شما ای برادران من و اهل دوستی من ، بالا بیاید، بالا بیاید. امام آن ها را آن قدر بالا برد تا به خود چسبانید، سپس به دربان رو کرد و پرسید: چند بار این ها را بر گرداندی ؟ عرض کرد شصت بار. امام فرمود: اکنون از طرف من ، شصت بار پی در پی ، نزدشان می روی و سلام مرا می رسانی و از وضع آن ها و عیالاتشان استفسار می کنی و به آن ها کمک می کنی و مورد عطایشان قرار می دهی ، چون گناه خود را با توبه و استغفار شستند و اکنون شایسته احترامند، زیرا که ما را دوست دارند .

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

نکته سوم در مورد نوع تنبیه این است که در خفا و خلوت انجام شود مانند امام رضا (ع) که در خلوت مامون را موعظه می نمود . امام رضا(ع) هنگامی که با مأمون خلوت می کرد او را زیاد موعظه می نمود و از خدا می ترساند ، و کارهای خلافی را که مرتکب می شد تقبیح می نمود ، و مأمون در ظاهر اظهار قبول کرده و ناراحتی و سنگینی آن را پنهان می نمود.( مجلسی ، ج ۴۹ ، ص ۳۰۸) همچنان که حضرت امام حسن عسکری (ع) فرمود : هر کس برادر (دینی) خود را پنهانی نصیحت کند، او را آراسته و اگر آشکارا نصیحتش نماید ارزش او را کاسته است. (حرانی، ص۴۸۹) بنابراین تنبیه و موعظه و نصیحت باید در خفا و پنهانی صورت گیرد که پسندیده باشد .

امام رضا(ع) به بهترین غذایی که برایش می آوردند، می نگریست و از هر خوراکی مقداری برداشته و در سینی می نهاد؛ سپس دستور می داد آن سینی غذا را برای بینوایان ببرند. (قوچانی، ج۱، ص۲۸۸) نکته قابل استخراج از این اتفاق در مدیریت این است که مدیر باید به زیر دستان احترام بگذارد و آنها را تشویق به درست کار کردن و درست زندگی کردن کند و با عمل درست خویش این مورد را در ذهن زیر دستان تزریق کند .

**۲ اخلاق کارکنان**

اخلاق پسندیده نیز از مواردی است که بعد از مدیر باید در کارکنان وجود داشته باشد . اگر اخلاق کار کنان در اداره و سازمان مورد پسند مدیر و زیر دستان و ارباب رجوع نباشد به مراتب آن کارمند ضرر می کند و جریمه می شود و حتی ممکن است باعث اخراج وی شود . حضرت امام علی (ع) در نامه ای به مالک اشتر نوشت : به دبیرانت نظر کن و بهترین آنان را بر کارهای خود بگمار و نامه هایی را که در آن تدبیرها و اسرار حکومتت آمده است، از جمع دبیران، به کسی اختصاص ده که به اخلاق از دیگران شایسته تر باشد .(نهج البلاغه،نامه۵۳) در اینجا مدیر عالی و ارشد حضرت علی (ع) است و به کارمندش مالک اشتر نخعی که مدیر میانی است این دستور را می دهد که او نیز کارمندانش را که سر پرست بخش هستند بر اساس اخلاق انتخاب کند.بنابراین اخلاق کارکنان بسیار مهم است.

در حدیثی امام رضا (ع) می فرمایند : بدترین مردمان کسی است که کمک و یاریش را دریغ نماید و به تنهایی غذا خورد و برده و زیر دستش را شلاق زند . ( حرانی ، ۴۴۸) این حدیث نشان می دهد که کارکنان باید از کمک و یاری به دیگران و مدیر دست نکشد و همواره به فکر سازمان باشد . در سوال دوم پژوهش عنوان کردیم که در یک مجموعه سازمانی کارکنان چه وظایفی در برابر مخاطبین خود دارند ؟ بخش دوم پژوهش به این سوال پاسخ می دهد .

**۱  ۲ : انتظار معقول از مدیر**

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

امام رضا (ع) در این مورد فرمود : هر که برابر نعمتی که از مخلوقی به او رسید سپاسگزاری نکند، قطعا برابر نعمت های عظیم خداوند سپاس گزاری نمیکند.( شیخ صدوق،۲،۲۴)

**۲  ۲ : بی اعتنا نبودن به حقوق دیگران**

بی اعتنایی به حقوق دیگران کاری ناپسند و زشت است و باعث بی احترامی ، بی شخصیتی و ضایع کردن حقوق دیگران است و همواره مورد سرزنش پیشوایان علیهم السلام بوده است . امام رضا (ع) در این مورد می فرماید : ما خاندانی هستیم که وعده خود را دینی بر گردن خویش می بینیم چنان که رسول خدا چنین کرد (حرانی،۴۴۶) یعنی اگر کسی مسئولیتی را قبول می کند باید متعهد شود و به وعده خود عمل کند .وقت شناسی و حضور به موقع در محل کار،دقت در انجام صحیح امور،سرعت عمل و عدم وقت کشی،رعایت نوبت در هنگام مراجعه ارباب رجوع،صرف نکردن وقت اداری در امور فردی و ... از حقوق دیگران محسوب می شود و رعایت نکردن آنها به منزله حق الناس است و باید حق آنها ادا شود .

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

مردی از اهالی بلخ می گفت: در سفر خراسان با امام رضا علیه السلام همراه بودم، روزی سفره گسترده بودند و امام همه ی خدمتگزاران و غلامان حتی سیاهان را بر آن سفره نشاند تا همراه او غذا بخورند. من به امام عرض کردم:فدایتان شوم.بهتر است اینان بر سفره یی جداگانه بنشینند.فرمود: ساکت باش،پروردگار همه یکی است،پدر و مادر همه یکی است،و پاداش هم باعمال است(کلینی، ج ۸ ،ص ۲۳۰) از این پیشامد می توان این نکته را استخراج کرد که بی اعتنایی به حقوق دیگران نوعی شرک است که انسان متوجه آن نیست زیرا همه باید با هم مساوی باشند و اعتدال و عدالت در همه باید رعایت شود و اگر حقی از کسی ضایع شود جدای از حق الناس ، حق الله نیز محسوب می شود .

نکته مهم دیگری که رعایت آن بسیار مهم و ضروری است تعیین دستمزد و حقوق قبل از انجام کار است و اگر قبل از انجام کار حقوق مشخص نشود خود نوعی ضایع کردن حق است حتی اگر بیشتر از دستمزد به او پرداخت شود . امام رضا (ع) در این مورد فرمود : بدان کسی را که بدون قرارداد و یا توافقی برای تو کاری انجام دهد. ومزدش را سه برابر مزد معمولی اش هم بدهی، باز خیال می کند که از مزدش کم گذاشته ای. ولی اگر قراردادی با او داشتی و همان مزدش را هم به او بدهی تو را سپاس می گوید برای آن وفای به قرارداد واگر باندازه یک دانه بر آن مزد بیفزایی آن را لطفی از تو می داند و چنین می پندارد که تو برمزد او افزوده ای.( کلینی، ج۶،ص۲۹۴)

**۳  ۲ : عدم بدگویی و غیبت از مافوق و زیردست**

بدگویی و غیبت عمل زشتی است و زیردست یا مافوق یا ارباب رجوع و یا دیگران هیچ تفاوتی ندارد و در هر حال پیامبر فرموده است : هر کس از مرد یا زن مسلمانی غیبت کند، خداوند تا چهل شبانه روز نماز و روزه او را نپذیرد مگر این که غیبت شونده او را ببخشد.(مجلسی، ج۷۵، ص ۲۵۸، ح۵۳) همچنین در حدیثی دیگر فرموده اند : غیبت کردن در (نابودی) دین مسلمان مؤثرتر از خوره در درون اوست.(کلینی، ج۲، ص۳۵۷، ح۱) با این اوصاف غیبت کردن امری ناپسند و بلکه حرام است . در مدیریت و دستگاه های اداری و سازمانی بدگویی از مافوق و یا زیردست ممکن است به گوش غیبت شونده برسد که باعث ناراحتی می شود و روابطی که باعث همکاری شده است را سست می کند و از بین می برد و حتی ممکن است بدتر شود و دیگران نیز شروع به غیبت و در نهایت آبرو ریزی و تلافی کردن شوند و در آن هنگام است که باید سازمان خاطی را سازمانی فلج در امور و مدیریت دانست . امام رضا (ع) در بیان زشتی غیبت دوبار به غیبت کننده لعنت می فرستد و می فرمایند : بدانید که مؤمن برادر مؤمن محسوب میشود، چونان که از یک پدر ومادرند . ملعون است ملعون است کسی که برادرش را غیبت کند. (حرعاملی،ج۸ ، ص۵۶۳) و این حدیث نشان می دهد غیبت به شدت زشت و ناپسند است . و همچنین در بیان مسلمان بودن می فرماید : مسلمان کسی است که مسلمانان دیگر از دست و زبانش در سلامت و امنیت باشند. ( شیخ صدوق،۲،۲۴) یعنی مسلمان واقعی کسی است که غیبت ، تهمت ، سخن چینی ، فحش و به طور کلی گناهان زبان را آشکار نکند .

**۴  ۲ : عدم چاپلوسی و تملق مافوق و سایرین**

احترام و گذشت و با ادب بودن از فضایل اخلاقی محسوب می شود و در مقابل آن تملق و چاپلوسی و پاچه خواری و احترام بیش از حد از رذائل اخلاقی است که بسیار زشت در نظر دیگران و ائمه اطهار و قرآن و دین و خداست . امام رضا (ع) می فرماید : بیش از اندازه با کسانی خودمانی شدن هیبت آدمی را از بین می برد.( دیلمی،۳۰۷)بنابراین اگر فردی درست کار کند و درست و به موقع انجام وظیفه کند نیاز به چاپلوسی از مافوق خود و یا دیگران ندارد و تفکر در این مورد بسیار مهم است و نادانی و بی خردی باعث ضرر اوست.امام رضا (ع) فرمود : دوست هرآدمی خرد اوست و دشمن او نادانی اش (کلینی ، ج۱ ، ص ۱۱، ح۴) در این بین اگرکسی چاپلوسی مدیری نالایق راکند،در سود و ضررآن شریک است و بخصوص اگرضرری کند تملق دهنده نیز در ضررآن مدیر شریک است زیرا چرب زبانی و چاپلوسی نوعی تشویق است. امام رضا(ع)فرمود:هرکس به ظالم یاری رساند خود نیز ظالم است. (شیخ صدوق ، ج۱ ، ص۲۳۵ )

همچنین کسی که چاپلوسی اش را می کنند نیز باید به کسی که چاپلوسی می کند تذکر دهد که این کار را نکند . امام رضا (ع) در این مورد فرمود : اگر عده ای برای تعظیم شخصی به دنبال او باشند، برای او آزمون سختی است و برای آنان ذلت. (طبسی ،۱۳۹۳،ص ۲۷۳) بنابراین هم دو طرف چاپلوسی یعنی زیردست و بالاست در حال ضرر هستند .

۵  ۲ : تلاش گفتاری و عملی در جهت بهبود خدمت رسانی سازمان

مدیران عالی و یا میانی و یا خط مقدم هر کدام به نوعی زیر دستانی دارند و که هر کدام از آن زیر دست ها خودشان سازمان و یا مجموعه ای را اداره می کنند . از این رو تمامی این سازمان ها و مجموعه ها به یکدیگر متصل اند و هر کدام ضرری یا سودی کند خود به خود به دیگری هم ضرر یا سودش را می رساند . بدین جهت باید در مسیر بهبود و کیفیت سازمان خود سعی و تلاش کنند تا ضرری به مجموعه نرسد . مدیران ارشد یا عالی باید به مدیران میانی و مدیران میانی باید به مدیران خط مقدم و مدیران خط مقدم باید به سرپرست ها مشاوره دهند و دائم در ارتباط باشند که کیفیت سازمان هر روز بهتر از روز قبل شود و خدمت رسانی به جامعه روز افزون شود . اگر تلاشی در این مسیر نشود مدیران هر بخش چه ارشد باشد و چه میانی و چه سرپرست باید دائم مورد سرزنش مافوق و رده بالاتر خود قرار بگیرد که این مورد اصلا به سود هیچ گروهی نیست. پس در جهت بهبود روابط میان سازمانی ارائه راهکار ، پیشنهاد ، گفتگو ، مشورت ، تلاش عملی و گفتاری بسیار لازم است.همانطور که گفته شد امام رضا(ع) فرمود : تدبیر و برنامه ریزی قبل از عمل، انسان را از پشیمانی نجات می دهد (شیخ صدوق ، ج ۲، ص ۱۳۵) همچنین در سخنی دیگر فرمود : آنکه خواهان موفقیت باشد ولی تلاش و کوشش نکند خود را مسخره کرده است(کراجکی ،۱۵۲) پس می توان نتیجه گرفت برای خدمت رسانی بهتر و بهبود بخشیدن به سازمان در جهت اهداف و راهبرد ها باید اولا تدبیر کرد ، ثانیا برنامه ریزی کرد و ثالثا تلاش و کوشش نمود تا در نهایت به موفقیت سازمان و مجموعه تشکیلاتی برسد .

نتیجه گیری کلی بدین صورت است که مدیریت اسلامی در سازمان و مجموعه بین کارمندان و ارباب رجوع و مدیران بر اساس اخلاق و معنویت و توحید و اسلام میتواند باعث پیشرفت زودهنگام در سازمان و اداره شود که از جمله مهمترین نتایج عبارت اند از:

۱ شرایط مدیریت با اخلاق بودن ، علم داشتن، تفکر، خیرخواهی ، محبت ، خداترسی،حلم و بردباری و سکوت در مواقع ضروری است؛همچنین مدیر وظیفه شناس باشد،کار درست را در هرشرایطی انجام دهد،از سرمایه درست استفاده کند و مشکلات دیگران را برطرف کند.

۳ مدیر در برخورد با ارباب رجوع باید خنده رو ، خوش اخلاق،با محبت و با ادب باشد.

۴ سوء استفاده از بیت المال حرام است و هرکسی باید به اندازه زحمتش حقوق بگیرد .

۵ مدیر باید براساس حقوق خود کار کند و دلسوز ارباب رجوع و امور مربوط به سازمان باشد همچنین نظم و برنامه ریزی در امور را فراموش نکند.

۶ محل کار مدیر باید ساده و بی آلایش باشد و دغدغه مدیر فقط مردم و ارباب رجوع و زیردستان باشد نه زیبا کردن محیط کار .

۷ نحوه رفتار مدیر باید همانگونه باشد که دوست دارد با او رفتار کنند همچنین متواضع و فروتن و شکرگذار خداوند و مردم باشد.

۸ مدیر باید به گونه ای زیردستش را تنبیه کند که یا از مسئولیتی که گرفته است کناره گیری کند یا آن مسئولیت را به بهترین نحو با تمام قوا انجام دهد ، درصورتی که زیر دست درست کار کند باید تشویق شود.

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

۱۰ کارمندان باید در حد زحمتشان از مدیر انتظار مساعدت و همکاری داشته باشند .

۱۱ بی اعتنایی به حقوق دیگران و ضایع کردن حق دیگران ناپسند است و حق الناس محسوب می شود و برعکس رفع گرفتاری دیگران کاری محبوب در نزد خداوند است.

۱۲ مدیران و کارمندان قبل از ارائه کار به پیمانکار و کارگر باید حقوق و دستمزد را تعیین کنند.

۱۳ غیبت و بدگویی و تملق و چاپلوسی از رذائل اخلاقی است و بین مدیر و کارمند به علت روابط سازمانی نباید وجود داشته باشد.

۱۴ تدبیر ، برنامه ریزی و تلاش و کوشش می تواند در سازمان باعث موفقیت شود .

**فهرست منابع:**

قرآن کریم

نهج الفصاحه

نهج البلاغه

ابن بابویه، محمد بن علی(شیخ صدوق)،عیون اخبار الرضا (ع) ،تهران،جهان

اکبری،محمود،احکام حق الناس،قم،فتیان،چ ۳،۱۳۸۹

حرانی،حسن بن علی بن شعبه،تحف العقول،قم،انتشارات اسلامی،۱۴۰۴

حرعاملی،محمدحسن،وسائل الشیعه،قم،موسسه آل البیت علیهم السلام لاحیاء التراث

دیلمی،حسن بن محمد،اعلام الدین،قم،موسسه آل بیت (ع) لاحیاء التراث،۱۳۶۶

شریفی،احمدحسین،آیین زندگی،قم،دفترنشرمعارف،چ ۵۹، ۱۳۸۹

طبرسی،ابو علی،مشکاه الانوار،نجف،مکتبه الحیدریه

طبسی،محمدجواد،عباس پورعبادی،حکمت های رضوی،قم،معروف،۱۳۹۳

عطاردی قوچانی،عزیزالله،مسند الامام الرضا (ع)،بیروت،دارالصفوه

کراجکی، محمد بن علی،کنز الفوائد،قم،دار الذخایر

کشی،محمدبن عمر،رجال کشی،مشهد،دانشگاه مشهد،۱۳۴۸

کلینی،محمدبن یعقوب،اصول کافی،تهران،کتابفروشی علمیه اسلامیه،۱۳۶۹

کلینی،محمدبن یعقوب،فروع کافی،قم،قدس،۱۳۸۸

مجلسی،محمدباقر،بحارالانوار،تهران،انتشارات اسلامیه

محمدی ری شهری،محمد،میزان الحکمه،قم،سازمان چاپ و نشر دارالحدیث،چ ۷،۱۳۸۶