مجله علمی پژوهش درعلوم انسانی و مطالعات اجتماعی، شماره ۱۰، زمستان ۱۳۹۶جلد۱، ص ۳۸۰-۳۷۱
http://www.jhss.ir

مجله علمی پژوهش در علوم انسانی ومطالعات اجتماعی (سال سوم)
شماره ۱۰ / زمستان ۱۳۹۶ / ص ۳۸۰-۳۷۱

تبیین معیارهای اخلاق کاری مدیران و عوامل مؤثر بر رفتار اخلاقی آنها

جعفر جهانی[۱]، عبداله افشار[۲]

[۱] شیراز – دانشگاه شیراز – دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی – گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی

[۲] شیراز – دانشگاه شیراز – دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی – گروه مدیریت و برنامه ریزی آموزشی

نام نویسنده مسئول:

عبداله افشار

چکیده

هدف این مقاله بررسی کیفیت اخلاق کاری مدیران و عوامل موثر بر رفتار اخلاقی آنها با اتکا بر صفات اخلاقی مدیران از دیدگاه حضرت علی (ع) به منظور ارائه راهبردهای بهبود و کیفیت بخشی به اخلاق کاری مدیران است. به منظور نیل به این هدف چهار سوال پژوهشی پیرامون؛ ملاک‌های بررسی کیفیت اخلاق کاری مدیران، عوامل تعیین کننده موثر بر رفتار اخلاقی مدیران، صفات اخلاقی مدیران از دیدگاه حضرت علی (ع) و راهبردهای بهبود و کیفیت بخشی به اخلاق کاری مدیران با توجه به صفات اخلاقی مدیران از دیدگاه حضرت علی (ع) طرح و مورد بررسی قرار خواهد گرفت. برای پاسخ به سوال اول، کیفیت اخلاق کاری مدیران در چهار دستهٔ؛ روابط انسانی، نیروی ابتکار و خلاقیت، قابلیت اعتماد و حس مشارکت و همکاری مدیران مورد بررسی قرار می‌گیرد. در پاسخ به سوال دوم عوامل تعیین کننده رفتار اخلاقی مدیران در سه دستهٔ عوامل شخصی، عوامل درون سازمانی (خط مشی‌ها) و عوامل برون سازمانی (محیط خارجی) مورد بررسی قرار می‌گیرد. برای پاسخ‌گویی به سوال سوم صفات اخلاقی مدیران از دیدگاه حضرت علی (ع) از احادیث و بیانات آن حضرت اقتباس شده که از جمله مهم‌ترین آنها؛ خدامحوری و تقواگرایی، بصیرت، خویشتن داری و بازداری خشم بود. و در نهایت راهکارهای بهبود و کیفیت بخشی به اخلاق کاری مدیران با توجه به صفات اخلاقی مدیران از دیدگاه حضرت علی (ع) از جمله؛ جایگزنی انسان مداری به جای رابطه مداری، اندیشه ورزی، مشورت در کارها و توجه به خدا در همه حالات بیان خواهد شد.

واژگان کلیدی: اخلاق، اخلاق کاری، مدیران، رفتار اخلاقی، صفات اخلاقی

مقدمه و بیان مسأله

اولین گام تحقق اخلاق در هر سازمانی شناخت سطوح اخلاق است، که در دو سطح قابل تعریف است:
الف) اخلاق حرفه ای که آن را به مسئولیت های اخلاقی سازمان تعریف می کنیم.
ب) اخلاق شغلی که تاکید بر وظایف افراد در سازمان دارد [۱].

اخلاق در سازمان های جامعه نکته کانونی رفتار سازمانی است و اخلاق گرایی به عنوان اصل مدیریت، لازمهٔ مدیریت سازمان های به دور مانده از آن است. مدیران و کارگزاران سازمان ها برای به انجام رساندن امور سازمانی خود علاوه بر معیارهای قانونی و سازمانی نیاز به مجموعه ای از رهنمودهای اخلاقی و ارزشی دارند که آنان را در اعمال و رفتار سازمانی شان یاری دهد. با توجه به محیط کاری مدیران، بخصوص مدیران دانشگاهی که در یک سازمان انسانی و با هدف انسان سازی به فعالیت مشغولند، اخلاق کاری به صورت اساسی کارکرد و اثر بخشی این سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد.

دانش مدیریت و بخصوص بحث هدایت و رهبری، موضوعی است که همراه با زندگی اجتماعی انسان مطرح است و نقشی که مدیران در تغییرات و تحولات تاریخی، پیروزی و شکست ها، هدایت و گمراهی ها، سازندگی و ویرانگری ها و بالاخره رشد و تکامل جامعه انسانی داشته اند، همواره بسیار مهم و اساسی بوده به طوری که برخی دیگر آن را کلید پیشرفت جوامع و سازمان ها معرفی می نمایند.

تلاش دانشمندان رشته مدیریت آن است که شیوه ها و روش های صحیح مدیریت جامعه را در هر عصر و زمانی متناسب با همان جامعه کشف و شناسایی نمایند و دیدگاه های نوین و صحیحی ارائه کنند و هر روز که جامعه انسان ها رو به کمال و تکامل می رود، دانش افراد فزونی می یابد و تجربیات گوناگونی به دست می آورد. مبحث مدیریت نیز در اشکال گوناگون ضرورت بیشتری پیدا می کند و اخلاق مدیریت و صفات مدیران بیشتر و دقیق تر مورد بررسی قرار می گیرد. اداره جامعه بدون وجود مدیریت‌های صحیح و مترقی و متکامل ممکن نیست. پس همان طور که ضرورت وجود مدیریت در جامعه یک اصل انکار ناپذیر است، صفات والای مدیران و اخلاق کاری مدیران نیز یک ضرورت است. اخلاق همیشه واژه ای مثبت تلقی می شود و برای اثبات مطلوب بودنش نیاز به تلاش بیشتری نیست. با وجود اجماع بر بدیهی بودن و زیبایی رعایت جزییات اخلاقی، آگاه بودن بر این جزییات نیازمند آموختن است و گاه رعایت آنها با وجود آموختن و کسب آگاهی کافی، آسان نیست [۲].

هر طبقه و گروه از جامعه مفاهیم اخلاقی که در خدمت آنان باشد خلق می‌کند و افعال را بر اساس آن مفاهیم خوب می‌دانند [۳]. اخلاق خود مجموعه‌ای از آئین نامه‌ها و قواعد رفتاری را به ما عرضه می‌دارد، با این ویژگی که تخطی از آن معمولاً نتایج ناراحت کننده‌ای برای شخص به همراه دارد. با این نگاه آنچه به عنوان امر اخلاقی تلقی می‌شود، مجموعه‌ای از ارزش‌ها و هنجارهایی است که در یک جامعه معتبر شناخته می شود و سرپیچی از آن با اجبار اجتماعی مواجه می‌گردد [۴]. اخلاق عاملی است که به رفتار انسان نظم داده و آن را در خدمت فعالیت‌هایی که اهداف اجتماعی را دنبال می‌کنند می‌گذارد [۵]. در رابطه با استانداردهای اخلاقی و نوع نگرش به آنها سه دیدگاه مختلف؛ منفعت طلبانه (تقدم سود و منفعت بر زیبایی مطبوعیت و رضایت بوده، چیزی را اخلاقی و پسندیده می‌داند که سودآور باشد)، شایستگی و نیکی (رفتاری اخلاقی است که متناسب با انتظارات و خواسته‌های افراد جامعه بوده و از جانب آنها نیک و خوب تلقی شود) و دیدگاه عدالت طلبانه (رفتاری اخلاقی که متناسب با عدالت و انصاف اجتماعی بوده و به تضییع حقوق دیگران منجر نگردد) [۶].

اخلاق حاکم بر سازمان‌های دولتی تابع ارزش‌های موجود در جامعه و جهان بینی حکومت‌هاست. اخلاق بازتاب و انعکاسی از ارزش‌های غالب در محدوده فعالیت‌ها و وظایف سازمانی خواهد بود. اخلاقیات سازمانی را در برگیرندهٔ چهار نوع مصلحت؛ عمومی، حکومتی و قانونی، سازمانی و حرفه ای و مصلحت فردی می‌داند [۷]. از میان ارزش‌هایی که فرهنگ یک سازمان را تشکیل می‌دهند، ارزش‌های اخلاقی از بیشترین اهمیت برخوردار هستند. امروزه معیارهای اخلاقی بخشی از خط مشی‌های رسمی و فرهنگ‌های غیر رسمی بسیاری از سازمان‌ها را تشکیل می دهند. مدیریت، بنابر اصل تحلیل انگلیسی Administer که شامل دو جزء لاتینی یعنی ad+ ministrave می‌باشد معنای خدمت کردن را می‌رساند. بنابراین مدیریت با استناد بر این نتیجه‌گیری یعنی خدمتی که شخصی برای شخص دیگر ارائه می‌کند. این معنا کاملاً منطبق است با حدیثی که از پیامبر (ص) روایت شده است که فرموده‌اند: سَیّدُالقومِ خادِمُهم، «رئیس یک گروه، خدمتگزار آنهاست». مدیریت و رهبری تنها با آگاهی‌های عمومی، تخصصی، مهارت و تجربه‌ها در اجرای آموخته‌ها به سامان نمی‌رسد، عنصر دیگری که نقش آفرینی می‌کند اخلاق است. منظور از اخلاق اصول و موازینی است که رفتار و حرکت درست و غلط را تعریف نموده و نقطه تمیز میان آنها را به نمایش می‌گذارد. به عبارتی، منش، شخصیت و روحیهٔ شایسته‌ای است که همه افراد جامعه آن را دارا بوده اما کمتر به آن توجه می‌کنند. آنچه در برابر مدیر قرار دارد تلاش و چالش برای برقراری تعادل بین دو نیاز و ضرورت مسلم ملاحضات اخلاقی و ملاحضات مدیریت است. وجود این دو ضرورت اجتناب‌ناپذیر بوده و نادیده‌گرفتن هر یک موجب بروز مشکلاتی می‌شود. نهاینه کردن، ضرورت و نیازی اخلاقی است که مدیر با آن مواجه است. بدون تمایل به ضرورت اخلاقی، شخصیت سازمانی نمی‌تواند وجود داشته باشد و بدون شخصیت سازمانی، سازمان نمی‌تواند مطلوب و اثربخش باشد[۸].

رفتار مدیران با مردم آینه نوع تلقی دستگاه دولت از امانتداری و خدمتگزاری است و یکی از بهترین شاخص‌های شناخت دولت مردمی، نوع رفتاری است که از مدیران دولت نسبت به مردم ظهور می‌کند در واقع نوع رفتار مدیران دولت با مردم در انجام وظایف دولت و سیر به سوی اهداف آن از جایگاهی خاص برخوردار است و نقشی تعیین‌کننده و اساسی دارد. از عوامل توفیق دولت‌ها در سیر به سوی مقاصد خود، رفتار مدیران آن دولت‌ها با مردم است و هر چه این رفتار انسانی‌تر، خدمت‌گزارانه‌تر و امانت‌دارانه‌تر، توفیق دولت‌ها بیشتر. تشخیص مردم از نوع رفتار مدیران، خود بهترین معیار در تعیین صلاح و فساد نظام اداری و میزان خدمتگزاری و امانتداری آنان است.

امام علی (ع) در عهدنامه مالک به او چنین یادآور شده است که: نیکوکاران را به نام نیکی توان شناخت که خدا از ایشان بر زبان-های بندگانش جاری ساخت. برخی گمان می‌کنند تنها اموال مردم حرمت دارد و باید حریم آن حفظ شود و خود مردم را به هیچ می‌انگارند و برای آنان حرمتی قائل نمی‌شوند، در حالی که حرمت مردمان از همه چیز بالاتر است و همان طور که در روایات وارد شده است حرمت مؤمن از حرمت کعبه بالاتر است. امام علی (ع) در خطبه ۱۶۷ در این باره می‌فرماید: همانا خدای تعالی کتابی راهنما را نازل فرمود و در آن نیک و بد را آشکار نمود پس راه خیر را بگیرید تا هدایت شوید، و از راه شر برگردید و به راه راست روید. واجبها! واجبها! آن را برای خدا به جا آرید که شما را به بهشت می‌رساند. خدا حرامی را حرام کرده که ناشناخته نیست، و حلالی را حلال کرده که عیب خالی است، و حرمت مسلمان را از دیگر حرمت‌ها برتر نهاده و حقوق مسلمانان را با اخلاص و یگانه پرستی پیوند داده. پس مسلمان کسی است که مسلمان از دست و زبان او آزاری نبیند جز آنکه برای حق بود؛ و گزند مسلمانان روا نیست جز در آن چه واجب شود.

انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاصی هستند. ممکن است همین افراد وقتی در یک جایگاه و پست سازمانی قرار می‌گیرند عواملی موجب شود که رفتار متفاوتی از بُعد فردی از آنها سر بزند که این ویژگی‌های انسانی بر روی میزان کارآیی و اثربخشی سازمان تأثیر بگذارد [۹]. با توجه به نقش اساسی که مدیران جهت خدمت به مردم و ایجاد ذهنیت مثبت در اذهان مردم نسبت به حکومت بر عهده دارند، نکات زیادی وجود دارد که باید مد نظر قرار گیرند. آنها از لحاظ فردی باید در درجه اول اهل تقوا و ورع باشد؛ این اهلیت دارای نشانه‌های متعددی است. اول داشتن اخلاص است؛ بدین معنا که فرد در انجام امور تنها خدا را در نظر گرفته و توقع تشکر و قدردانی نسبت به کارش را از کسی نداشته و به کار و پست خود به عنوان خدمت و توفیق و در عین حال امتحانی که خدا برای او قرار داده نگاه کند و تمام تلاش خود را انجام دهد تا از این امتحان سربلند بیرون آید.

مدیران باید اهل کار و تلاش باشند، نباید کار را به صورت مقطعی انجام دهند و در انجام امور مهم از خود شجاعت نشان دهند و در کار کردن مشکلاتی بروز می‌یابد که راه‌حل فوری ندارد؛ لذا باید از طریق سعه صدر بر این مشکل فائق آمده و از انتقاداتی که بر ایشان وارد می‌شود استقبال کند و عدالت‌خواهی و ساده‌زیستی را سرلوحه کار خود قرار دهند. با مداقه نسبت به موارد مذکور می‌توان استنباط کرد همه این موارد عبارتند از تعدادی از بایدها و برخی نبایدها. هر چند بسیاری از این نبایدها سلبی است که ایجاب موجود در بایدها را نفی می‌کند، اما کنار هم قرار گرفتن نبایدها کنار هم، موجب ایجاد پیوستار معنایی کاملی می‌شود. در جامعه نیز مدیران باید اصول رفتار فردی را رعایت کنند. رفتار اجتماعی تسرّی رفتار فردی به حیطه اجتماع است. از مباحث مهمی که در رفتار اجتماعی مطرح است ایجاد و تحکیم اعتماد بین مدیران و مردم است که در گام اول مدیران می‌بایست به مردم اعتماد کند تا مردم نیز متقابلاً به آنها اعتماد کنند. از طرف دیگر در رفتار اجتماعی به مانند رفتار فردی، باید خطوط قرمزی را برای خود تعریف نموده و از نزدیک شدن به آنان اجتناب ورزند.

برخی از مهم‌ترین موارد ضرورت بخشی انجام مطالعه حاضر عبارتند از؛

- رمز موفقیت حاکمان، مدارا و مماشات با مردم است؛
- مردم از نظر درک و بینش یکسان نیستند؛ حاکم باید با کمال متانت و گذشت با آنان رفتار کند؛
- مدارا با مردم، پایه‌های حکومت را تقویت می‌کند؛
- حضور رو در رو، بهترین وسیله ارتباطی حاکمان با مردم است؛
- سفارش امام علی علیه السلام به کارگزاران خویش، بهترین منشور یک دولت مردمی است؛
- عدالت‌ورزی، نفوذ کلام حاکم و عنایت و یاری خداوند را در پی دارد؛
- ساده‌زیستی حاکمان، سبب مقاومت و پایداری مردم در برابر ناملایمات می‌شود؛
- کسانی که ساده زندگی می‌کنند، هیچ گونه ترس و واهمه از دشمنان ندارند و تن به خواری و ذلت نمی‌دهند؛
- با زندگی اشرافی نمی‌توان از ارزش‌های انسانی دفاع کرد؛
- از مهم‌ترین رذایل اخلاقی، ریاست‌طلبی حاکم اسلامی است؛ زیرا روحیه خدمت‌رسانی را از او خواهدگرفت؛
- فخرفروشی و تکبر بر اثر کم ظرفیتی و غفلت از عظمت و کبریایی خداوند است؛
- مشورت و رای زنی با مردم، مهر و محبت و همکاری مردم را با کارگزاران افزایش می دهد؛
- مشورت کردن، حتی با زیردستان فوایدی دارد و خداوند اشرف مخلوقات را نیز به مشورت امر می کند؛

تحلیل یافته ها

۱. ملاک های بررسی کیفیت اخلاق کاری مدیران کدامند؟

۱-۱. روابط انسانی: هر قدر دانش و مهارت‌های ارتباطی مدیران با نیازهای جامعه، پیشنهادات علمی و تغییرات هماهنگی و انطباق بیشتری داشته باشد، موفقیت فرد و سازمان بیشتر می‌شود [۱۰]. سازمان‌ها برای بقای خود به ارتباطات نیاز دارند و درک و شناخت بیشتر از مهارت‌های روابط انسانی، موجب ارتقای سازمان می‌شود. نظریه پردازان کلاسیک سازمان، ارتباطات را اسناد مکتوب و اختیار صدور فرمان (وبر، ۱۹۷۴)، جریان رو به بالای پیام‌ها و ترغیب کارکنان (تیلور، ۱۹۴۷)، جریان افقی اطلاعات (فایول، ۱۹۴۹)، گوش دادن و ارتباطات غیر رسمی (روتلیز برگر، ۱۹۴۱)، و تعهدات ناشی از تصمیم (بارنارد، ۱۹۶۸) تعریف کرده اند [۱۱]. روابط انسانی شیوهٔ رفتار کردن و احترام گذاردن به موقعیت‌های اجتماعی افراد یا گروه‌هایی است که باعث خلق این موقعیت شده‌اند. در روابط انسانی سازمان یافته، اختلافات اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و آموزشی مطرح نیست، بلکه احترام گذاردن به فرد و محترم شمردن ارزش‌های آنها مهم است.

۱-۲. اعتماد: عنصر کلیدی در کنش و واکنش‌های مؤثر در زندگی سازمانی اعتماد است و از جمله عناصری است که به ایجاد فضای سالم سازمانی مدد رسانده و برای یک مدیر ضرورت دارد که برای شخصیت کارکنانش ارزش قائل شود و به آنها اعتماد داشته باشد. بی‌اعتمادی نیروی زیادی از ما گرفته و ما را وادار می‌کند مراقب دیگران باشیم، یعنی به جای راهنما بودن دیگران، نگهبان آنها شویم که نگهبانی بسیار پر هزینه است [۱۲]. احساس اعتماد سازوکاری روان شناختی بوده که طی آن، پردازش اطلاعات راجع به دیگران انجام و حسب پردازش مذکور فرد نسبت به دیگران احساس اعتماد خواهد نمود. این پردازش مبتنی بر مجموعه ای از عوامل فردی و اجتماعی بوده که شخص طی تجارب فردی، خانوادگی و اجتماعی آنان را کسب می‌نماید. نوع و چگونگی آگاهی‌های فردی، شناخت، باورها، اعتقادات، نگرش‌ها، آرزوها و تمایلات فردی نیز در چگونگی احساس مذکور موثر خواهند بود.

۱-۳. نوآوری و خلاقیت: نوآوری قدرت ایجاد اندیشه‌های نو یا عملی ساختن یک فکر و اندیشه جدید و به کار بردن افکار تازه است. فرآیند اخذ اندیشهٔ خلاق و تبدیل آن به محصول، خدمات و روش‌های جدید معرفی می‌کند. خلاقیت ترکیب مجدد عقاید، اندیشه‌ها، افکار، تصورات و انگاره هایی که قبلا برای فرد شناخته شده است اما به شیوه‌ای جدید و متفاوت با قبل. تغییر و نوآوری در عرصه فعالیت-های سازمانی کوششی در راستای بهسازی سازمان تلقی می‌شود [۱۳]. هدایت و ادارهٔ تلاش‌های خلاقی که در جهت نیل به اهداف سازمانی باشد بستگی به ایجاد فضای مناسب و مستعد دارد [۱۴] که تحمل شکست، فراهم آوردن محیط آرام و غیر رسمی کار، دادن امتیازات مناسب به نوآوران، تشویق به رقابت، حمایت از تعصب‌کاری و آماده‌سازی افراد برای تغییر جهت ایجاد محیط مناسب برای خلاقیت در سازمان می‌توانند اثرگذار باشند [۱۵]. در شرایط محیطی نامطمئن، پویا و رقابتی امروز مهمترین وظیفه مدیران شناخت افراد خلاق و مبتکر در درون سازمان، جذب آنان از بیرون سازمان، حفظ و نگهداری و ایجاد انگیزه در آنها از طریق بستر لازم است. در شرایط کنونی به مدیران خلاق و کارآفرینی نیاز داریم که بدانند در هر سازمان از کدام پنجرهٔ ذهن خود به مسائل نگاه کنند و قادر باشند مسائل را هر لحظه از زاویه جدیدی بنگرند.

۱-۴.همکاری، همراهی و مشارکت: مشارکت برای سازمان‌ها کامیابی و سودمندی به همراه می‌آورد و فراگردی است که افراد از طریق آن به دگرگونی دست می‌یابند و دگرگونی خود را پدید می‌آورند و جزئی از آن به شمار می‌آیند و از این طریق بودن خود را به شدن-های دلخواه تبدیل می‌کنند [۱۶]. مشارکت در هر سازمان و نهاد به مفهوم جلب همکاری و استفاده از عوامل تعلق به مصرف کنندهٔ آن خدمات در آینده است [۱۷]. در چنین مفهومی انسان راه بالندگی در پیش می‌گیرد و به کلیتی خود فرمان تبدیل می‌شود [۱۸]. مدیران مشارکت جو با کارکنان خود شور می‌آفرینند، آنان را از دشواری‌ها آگاه ساخته و در گرفتن تصمیم شریک می‌کنند و تبلوری از موفقیت را به نمایش می‌گذارند [۱۹]. سازمان‌های پویا با کارکنان مشارکت جویانه برخورد خواهند کرد و از نظرات آنان سود برده، عامل پیشرفت سازمان می‌شوند و با ایجاد روابط صمیمی منعکس کنندهٔ یک شبکهٔ قوی و بهم پیوستهٔ حمایت اجتماعی خواهند بود.

۲. عوامل تعیین کننده مؤثر بر رفتار اخلاقی مدیران کدام است؟

مدیریت مقوله‌ای است که در آن برای انجام هر کاری توجه به ابعاد اخلاقی ضرورت دارد، زیرا بسیاری از عوامل وجود دارند که ابعاد و ارزش‌های اخلاقی مدیران و رفتار مبتنی بر آنها را شکل می‌دهند و چگونگی تصمیم گیری مدیر را توصیف می‌کنند. تعیین اینکه چه رفتاری از جانب مدیر اخلاقی بوده و چه رفتاری اخلاقی نیست؟ و یا اینکه آیا مدیر در حال حاضر دارای اخلاق متناسب با شغل و سازمان می‌باشد یا نمی‌باشد؟ خود حاصل تعامل پیچیده میان ویژگی‌های فردی، متغیرهای متنوع ساختاری و فرهنگ آن سازمان می‌باشد.

عوامل مؤثر بر رفتار مدیریت (اخلاقی یا غیر اخلاقی بودن رفتار) عبارتند از [۲۰]:

۲-۱. ویژگی‌های فردی: هر شخص مقارن با ورود خود به درون سازمان مجموعه ای از ارزش‌ها، توانایی‌ها و قابلیت‌های خود را به آنها منتقل می‌کند. این ویژگی‌ها به عنوان خصایص رفتاری افراد در تعیین نوع رفتار مدیریتی آنها بسیار مؤثر است. از مهمترین ویژگی‌های فردی که در تعیین اخلاقی یا غیر اخلاقی بودن رفتار مدیر نقش اساسی ایفا می‌کنند می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد:

- ارزش‌های شخصی (الزامات اولیه ای که تعیین می نماید چه کاری درست و چه کاری غلط است که هر چه این ارزش‌ها با هنجارهای اجتماعی بیشتر منطبق باشد رفتار فرد اخلاقی تر است)

- قدرت درک خود (ویژگی شخصیتی‌ای که میزان تعهد و تقید فرد را می‌سنجد. هر چه فرد شناخت بیشتری از خود داشته باشد می‌تواند فضایل اخلاقی را در خود تقویت و به اصلاح رفتار و گفتار خود بپردازد)

- خود هدایتی و خود کنترلی (میزان اعمال کنترل بر رفتار و اصلاح آن را در یک فرد می سنجد).

۲-۲. متغیرهای ساختاری: اگر بپذیریم که هر فرد با عضویت در سازمان طرح و ساخت آن را می‌پذیرد تعاملی میان رفتار شخصی با رفتار شغلی و سازمانی او انجام می‌گیرد که در این تعامل، رفتار فرد به عنوان مدیر تحت تاثیر متغیرهایی قرار می‌گیرد که از ساختار سازمانی نشات گرفته و جزئی از آن محسوب می‌شود. این متغیرها عبارتند از؛

- قوانین و مقررات رسمی (به اشکال مختلف چون شرح شغل و ضوابط مکتوب، ابهام موجود در زمینه نحوه تعیین اخلاقی یا غیر اخلاقی بودن یک رفتار را از میان می‌برند)

- سیستم ارزشیابی (بیان کنندۀ نوع و نحوه ارزیابی و معیاری که بر پایۀ آن مدیر را مورد ارزیابی قرار داده و با سایرین مقایسه می کنیم در نوع و نحوۀ رفتار آنها تاثیر شایسته ای می گذارد و خود عامل تقویت رفتار شایسته و تضعیف و سرکوب رفتار ناشایست می باشد)

- اختیار و قدرت (که بیان کننده میزان تفویض اختیار و قدرت و نفوذ به افراد و نحوه و مسیر بهره برداری از این اختیار است تا دقیقا موازین و ضوابط اخلاقی را در رفتار و کردارشان لحاظ کنند)

- پاداش و تجویز (با برقراری سیستم مطلوب پاداش و تنبیه می توان معیاری برای اخلاقی نمودن رفتار مدیران تعیین و مسیر صحیح را به آنها نشان داد)

- فشارهای شغلی و سازمانی (تحقیقات بیانگر آن است که وجود استرس و فشار روانی در سازمان یکی از عوامل موثر بر نوع رفتار و اخلاقی بودن یا نبودن آن است زیرا بحران های روحی تفکر و تصمیم گیری درست را از افراد سلب نموده و می‌تواند نوع رفتار و گفتار فرد را تحت الشعاع قرار داده و از مسیر واقعی منحرف سازد)

- ارتباطات (بیانگر آن است که نوع رابطه مدیر با زیردستان، همکاران و بالادستان و حتی افراد خارج از سازمان بر نوع رفتار او و پسندیده یا ناپسند بودن آن تاثیر می‌گذارد، چون هر حرکتی از جانب مدیر از سوی همکاران تایید یا رد شود مدیر را ملزم به تکرار رفتاری خاص و پیشگیری از رفتار دیگری می‌نماید).

۲-۳. فرهنگ سازمانی: همان طور که فرد دارای شخصیت ویژه‌ای است که او را از سایر افراد متمایز می‌سازد، سازمان نیز دارای شخصیتی است که بدان فرهنگ سازمانی می‌گویند. فرهنگ هر سازمانی متشکل از سه لایۀ؛ زیرین (مفاهیم زیربنایی)، وسطی (ارزش‌ها، هنجارها، باورها و نگرش‌های سازمان) و فوقانی (علائم، نمادها و الگوهای رفتاری که قالب رفتار مدیر را ساخته و ضابطه اخلاقی بودن رفتار را ارائه می‌دهد) است. مدیران در انجام وظایف و ماموریت سازمانی خود هنگام اتخاذ تصمیم‌های مختلف باید مقبولیت و پذیرش آنها را از جانب نظام ارزشی سنجیده و لحاظ کنند و از آنجا که فرهنگ هر سازمانی نشات گرفته از نظام ارزشی آن جامعه است، توجه به آن با اهمیت است. فرهنگ‌ها دارای مفاهیم و متونی هستند که ویژگی خاص آن فرهنگ محسوب می‌شوند. فرهنگی که استانداردهای عالی اخلاقی را به نمایش می‌گذارد باید ویژگی‌هایی چون؛ استقلال فردی، هماهنگی و انسجام میان اعضای سازمان، روشنی و وضوح اهداف و استراتژی‌ها، سیستم صحیح پاداش مبتنی بر شایستگی و لیاقت، الگوهای ارتباطی همه جانبه، ریسک‌پذیری و تعارض‌پذیری را داشته باشد. قدرت فرهنگی سازمان‌ها را نیز می‌توان به وسیلۀ دو معیار بسیار مهم که شامل تعداد اعضای متعهد به فرهنگ غالب و میزان تعهد اعضا به فرهنگ غالب است تعیین کرد. سازمان‌هایی که در آنها ارزش‌ها و باورهای کلیدی به طور مشتاقانه و قوی حفظ شوند و به صورت گسترده-ای پخش گردند، دارای تعداد اعضای متعهد بیشتری می‌باشند و هر چه ارزش های کلیدی سازمان بیشتر مورد قبول بوده و تعهد اعضا به آن افزونتر باشد فرهنگ قوی‌تر است.

۳. صفات اخلاقی مدیران از دیدگاه حضرت علی (ع) کدام است؟

۳-۱. خدا محوری و تقوی گرایی: در مدیریت اسلامی خدا محوری و تقواگرایی اساس کار و زندگی است و همه چیز با معیار تقوی ارزیابی می‌گردد. حضرت علی (ع) در خطبه ۵۳ به مالک اشتر می‌فرماید "از خدا بترس و اطاعت خدا را بر کارهای دیگران مقدم دار و آنچه در کتاب خدا آمده، از واجبات و سنت‌ها پیروی کن، دستوراتی که جز با آن رستگار نخواهی شد. خداوند را با دل و زبان یاری کن، زیرا خداوند پیروزی کسی را یاری دهد و بزرگ دارد و آن کس را که او بزرگ شمارد و به او فرمان می‌دهد که نفس خود را از پیروی آرزوها باز دارد و به هنگام سرکشی رامش نماید. در این دیدگاه امام علی به مالک سفارش می‌کند که اداره صحیح جامعه اسلامی را با تقواگرایی، عبادت، بندگی، خودسازی و توجه به امدادهای غیبی خداوند سازمان دهد و باور داشته باشد در اداره جامعه و برخورد با مشکلات تنها نیست و انواع هدایت‌های الهی او را یاری خواهند داد [۲۱].

۲-۳. بصیرت: در انواع مدیریت‌ها، مدیر علاوه بر دانش مدیریت نیازمند روشن بینی و بصیرت و بینشی است تا او را قادر سازد در هر موقعیتی نقش مقتضی را ایجاد نماید. بینش مدیریت احساس ویژه‌ای است که شکوفایی آن انسان را به انجام کار از طریق دیگران قادر می‌سازد و او را دارای هنر مدیریت می نماید. نور بصیرت علاوه بر اینکه در خودشکوفایی نقش دارد در تصحیح برخوردهای اجتماعی فوق-العاده مؤثر است و نقشی تعیین کننده را در مدیریت می‌تواند ایفا نماید. این نور همان است که در سخن حضرت علی (ع) در خطبه ۲۲۰ نهج البلاغه در ارتباط با ویژگی‌های رهروان به سوی خدا و سالکان معرفی شده است" و عقل خویش را زنده کرده و نفس خود را می رانده است تا آنجا که ستبرهای بدنش تبدیل به نازکی و خشونت های روحش تبدیل به نرمی شده است و برق پر نوری بر قلی او جهیده و راه را بر او روشن کرده و او را به رهروی سوق داده است".

۳-۳. خویشتن‌داری و بازداشتن خشم: خشم همه آنچه را که مدیر ایجاد نموده ویران می‌نماید. حضرت می‌فرماید"خشم گونه‌ای از جنون است (کلمات قصار، شماره۲۱۲) و "بردباری و شکیبایی با هم هستند و بلند همتی موجب آنهاست (کلمات قصار، شماره ۱۷۶). از جمله جلوه‌های کنترل نفس، خوشرویی است. امام علی (ع) می‌فرماید "مؤمن، ظاهرش شاد و قلبش غمگین است دارای سعه صدر است، نفس خود را خوار نموده و از بلند پروازی و شهرت بیزار، غمش طولانی، همت بلند، بسیار ساکت، به وقتش مشغول، سپاسگزار، شکیبا و غرق در اندیشه، کم بُخل، خوش اخلاق، نرم خو، نفسش از سنگ سخت‌تر و از برده رام‌تر است (کلمات قصار، شماره۳۳۳).

۴-۳. جلب رضایت مردم با نیکی کردن به آنها: امام علی (ع) می‌فرماید: قلبت را از مهربانی، لطف و محبت به مردم آکنده ساز و همچون حیوانات درنده بر آنان مباش که منتظر خوردنشان باشی، چون مردم دو دسته‌اند: یا برادر دینی تو هستند یا همچون تو بشرند. دچار مشکل می‌گردند و به عمد یا خطا از آنها لغزشی صادر می‌شود، پس آنها را از عفو و بخشش خود بهره‌مند ساز، همانگونه که دوست داری خداوند تو را از عفو و بخشش خود بهره‌مند سازد (نامه شماره ۵۳) . نیکی کردن به مردم همان راه کسب رضایت آنهاست که اساس مدیریت موفق است.

۵-۳. جلب رضایت مردم با نیکی کردن به آنها: امام علی (ع) می‌فرماید: قلبت را از مهربانی، لطف و محبت به مردم آکنده ساز و همچون حیوانات درنده بر آنان مباش که منتظر خوردنشان باشی، چون مردم دو دسته‌اند: یا برادر دینی تو هستند یا همچون تو بشرند. از آنان لغزش صادر می‌شود و دچار مشکل می‌گردند و به عمد یا خطا از آنها لغزشی صادر می‌شود، پس آنها را از عفو و بخشش خود بهره‌مند ساز، همان گونه که دوست داری خداوند تو را از عفو و بخشش خود بهره‌مند سازد (نامه شماره ۵۳).

۶-۳. درنگ و تأویل در صدور فرمان‌ها: مدیر از درنگ و تأمل بی‌نیاز نخواهد بود چون تصمیمی که در شرایط آرام صادر می‌شود به واقعیت نزدیکتر است. امام علی (ع) می‌فرماید "از نشانه‌های حماقت، شتاب قبل از بوجود آمدن شرایط و درنگ بعد از فرصت و زمان مناسب است" (کلمات قصار، شماره ۳۶۳).

۴. راهبردهای بهبود اخلاق کاری مدیران با توجه به صفات اخلاقی مدیران از دیدگاه امام علی (ع) کدام است؟

۱-۴. جایگزینی انسان مداری به جای رابطه مداری: اصالت بخشیدن به انسان و حقوق او از اندیشه‌های بنیادین امام علی (ع) می‌باشد. شاید زیباترین و انسانی‌ترین سخن در تاریخ، سخن ایشان بعنوان حاکم و سیاستمدار به یکی از کارگزاران خود به نام مالک باشد که در آن فرمان حکومتی می‌فرماید: آدمیان را تنها به دو قسم می‌توان تقسیم کرد یا با تو هم‌کیش و هم‌آئین هستند و یا چون تو بشرند.

۲-۴. اندیشه‌ورزی: اندیشیدن یکی از عناصر مهم در مدیریت بشمار می‌آید بلکه رکن اساسی مدیریت شایسته است و مدیریت مطلوب آن است که گامهایی به جلو بردارد. اساساً پیشرفت و تکامل به فکر خلاق و انسان خلاق متکی است که توانمندی های فکری‌اش را در راه پیشرفت به کار می‌گیرد. اسلام به فکر و اندیشه اهمیت بسیاری داده است و در قرآن کریم ترغیب زیادی به اندیشیدن و تدبر در امور پیشینیان و نسل های بعدی در هر جنبه از جنبه‌های زندگی نموده است. سخنان امام (ع) در راستای قرآن در تشویق به اندیشیدن و کیفیت اندیشیدن درست و همچنین عوامل تقویت و تضعیف قوه فکر می‌باشد. چنان که آن حضرت می‌فرمایند: اندیشیدن عبادت است.

۳-۴. مشورت در کارها: اسلام به مشورت به مثابه اصلی فراگیر در زندگی تکیه نموده است. قرآن کریم هم از حاکمان خواسته که مشورت کنند و در دو آیه جداگانه از امت خواسته است تا با هم به مشورت بپردازند، حضرت علی (ع) دربارهٔ اهمیت شورا می‌فرمایند "هیچ پشتیبانی چون مشورت نیست (کلمات قصار، شماره ۵۴)، ایشان در باب فواید مشورت می‌فرمایند: کسی که با انسان‌ها مشورت می‌کند، در حقیقت در عقل آنها شریک می‌شود.

۴-۴. توجه به خدا در همهٔ حالات: اگر یک مدیر آگاه همه عالم را محضر حق بداند و خدا را در راس همهٔ مدیریت‌ها ناظر بر کار مدیران بشناسد می‌تواند به خوبی بدرخشد و در مدیران عشق و شور ایجاد کند.

۵-۴. اصلاح بینش مدیران: رفتار مدیران زمانی با مردم به سامان می‌رسد که بینش آنان به مردمان و کار و مسئولیت اصلاح شود و راه و رسم و روش آنان در خدمتگزاری و امانت داری اصلاح شود و بستر لازم بر این امر فراهم شود. رفتار مدیران با مردم در مسیر درست و مطلوب قرار نمی‌گیرد و به صلاح و سامان نمی‌آید تا آنکه نگاه آنان به مردمان و مسئولیت همان شود که در اندیشه و سیره سیاسی امام علی (ع) وارد شده است. اگر مدیران مسئولیت خود را امانتی بر گردن خود بدانند و خود را وکیل مردمان و خدمتگزار آنان بدانند،

رفتارشان به دور از کرامت و عزت مردم نخواهد بود. امام علی (ع) در نامه خود به استاندار آذربایجان فرمود: مسئولیت و حکومتی که در دست توست طعمه و شکاری نیست که به چنگت افتاده باشد، بلکه امانتی است بر گردن تو (نهج‌البلاغه، نامه

۴-۶. گشاده‌رویی و نزدیکی با مردم: گشاده‌رویی یکی از عواملی است که می‌تواند از دگرگونی حال مدیر بعد از به قدرت رسیدن جلوگیری کند و او را از حالت قبلی که با مردم نشست و برخاست می‌کرد، خارج نکند. حاکم و مدیران حکومت اسلامی، باید در برخورد با مردم، با گشاده‌رویی روبه رو شوند و این یکی از ابعاد اخلاق اسلامی است که امام علی (ع) مراعات آن را وظیفه مدیران و حاکمان می‌داند و رعایت آن را از محمد بن ابی‌بکر خواسته است: با مردم فروتن باش، نرم‌خو و مهربان باش، گشاده‌رو و خندان باش. در نگاه‌هایت و در نیم‌نگاه و خیره‌شدن به مردم، به تساوی رفتار کن تا بزرگان در ستمکاری تو طمع نکنند، و ناتوان‌ها در عدالت تو مأیوس نگردند (نامه ۲۷ ص ۳۶۳). مدیر و حاکم باید مراقب باشد برخورد او با مردم، با قبل از رسیدن به حکومت تفاوت نکند، بلکه به گونه‌ای رفتار کند که به مردم نزدیک‌تر شود؛ لذا امام علی (ع) می‌فرمایند: یکی از وظایف والی این است که مقام و نعمتی که به او رسیده، حال وی را نسبت به مردم تغییر ندهد، بلکه نعمت الهی، او را به بندگان خداوند نزدیک‌تر و مهربانتر کند (نامه ۵۰ ص۴۰۰).

۴-۷. دیدار حضوری مسئولان و مردم: بهترین راه ارتباط حاکمان و مدیران با مردم، دیدار چهره به‌چهره است. دیداری دوستانه که هر کس بتواند بدون ترس، مشکلات و خواسته‌های خویش را بر زبان آورد. در دیدار حضوری بسیاری از حقایق و ناگفته‌ها آشکار می‌شود. امام علی (ع) با مردم ارتباط تنگاتنگ و بی‌واسطه‌ای داشت و همیشه در دسترس همگان بود و پایین‌ترین رده‌های اجتماع به سهولت با وی دیدار کرده و مشکلاتشان را مطرح می‌کردند.

۴-۸. مهرورزی و مدارا با مردم: در آموزه‌های دینی، مهر و محبت به مردم یک وظیفه دینی است تا آنجا که خداوند به پیامبرش دستور می‌دهد: «وَ اخْفِضْ جَناحَکَ لِلْمُؤْمِنینَ؛ و بال عطوفت خود را برای مؤمنان بگستران.» [حجر/۸۸] در آیه دیگر نیز رمز موفقیت پیامبر اکرم (ص) را، در مدارا و ملاطفت با مردم برمی‌شمارد و می‌فرماید: «فَبِما رَحْمَةٍ مِنَ اللّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَ لَوْ کُنْتَ فَظًّا غَلیظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِکَ» [آل عمران/ ۱۵۹] به برکت رحمت الهی، در برابر آنان نرم و مهربان شدی و اگر خشن و سنگ دل بودی، از اطراف تو پراکنده می‌شدند. امام علی (ع) در نامه‌ای به محمد بن ابی‌بکر، سفارش می‌کند: «فَاخْفِضْ لَهُمْ جَنَاحَکَ وَ أَلِنْ لَهُمْ جَانِبَکَ وَ ابْسُطْ لَهُمْ وَجْهَکَ وَ آسِ بَیْنَهُمْ فِی اللَّحْظَةِ وَ النَّظْرَةِ حَتَّی لَا یَطْمَعَ الْعُظَمَاءُ فِی حَیْفِکَ لَهُمْ وَ لَا یَیْأَسَ الضُّعَفَاءُ مِنْ عَدْلِکَ عَلَیْهِمْ» [نامه ۲۷ ص ۳۶۲] «در برابر رعیت فروتن باش و آنان را با گشاده‌رویی و نرم‌خویی بپذیر و با همگان یکسان رفتار کن. گاهی که گوشه چشم به آنان افکنی یا خیره نگاهشان کنی یا یکی را به اشارت خوانی یا به یکی تحیتی رسانی، [به گونه‌ای رفتار کن]. تا بزرگان در تو طمع ستم ـ بر ناتوانان ـ نبندند و ناتوانان از عدالتت مأیوس نگردند».

۴-۹. مشورت کردن با مردم: یکی دیگر از لغزش‌هایی که ممکن است گریبان‌گیر حاکمان و مدیران شود، استبداد در خودرأی است و یکی از عواملی است که سبب تباهی مدیران می‌شود. در اسلام و احادیث تأکید بسیاری به مشورت کردن با دیگران شده است. امام علی (ع) مشورت با دیگران را به منزله مشارکت در عقول و اندیشه‌های آنان بر می شمارد و در نامه خود به مالک اشتر، سفارش می‌کند: «با دانشمندان، فراوان گفتگو کن و با حکیمان، فراوان سخن در میان نه». [نامه ۵۳: ۴۰۷] اهمیت مشورت تا آنجاست که خداوند با وجود عصمت پیامبر اکرم (ص)، ایشان را به مشورت و نظرخواهی از مردم امر می‌کند: «و شاورهم فی الامر». البته حاکمان جامعه در پرتو مشورت با مردم، شخصیت آنان را ارج می‌نهند و روحیه همکاری و همیاری اجتماعی آنان را تقویت می‌کنند. بنابراین، شایسته است کارگزاران برای ایجاد انگیزه در مشارکت عمومی و تقسیم مناسب کار، به مشورت با مردم اهمیت دهند.

۴-۱۰. توجه به محرومان و مستضعفان: از دیگر آسیبهای رفتاری حاکمان و کارگزاران بی‌توجهی یا کم‌توجهی به طبقه محروم و قشر آسیب‌پذیر است. امام علی (ع) مدیران و کارگزاران را به توجه بیشتر به قشر آسیب‌پذیر و تأمین خواسته‌ها و سر و سامان دادن به زندگی آنان توصیه کرده و در نامه خود به مالک‌اشتر برای تأکید و سفارش، سخنان خود را با تعبیر (الله الله) آغاز می‌کند. مشابه این کلمات را در وصیت‌نامه خود به امام حسن (ع) آورده است: «الله الله فی الایتام ... الله الله فی الفقراء المساکین» [تحف العقول ص ۱۹۵و نامه روحفزا ج۳ ص ۲۲۱]. بنابراین، بی‌توجهی به محرومان و نادیده گرفتن خواسته‌های آنان و نیز برخورد ناشایست با آنان از آسیب‌هایی است که ممکن است مدیران و کارگزاران را تهدید نماید و راه درمان آن نیز توجه ویژه به قشرهای محروم و آسیب‌پذیر است.

۴-۱۱. آسان‌گیری: یکی از محورهای وظیفه مدیران در برخورد با مردم آسان‌گیری بر آنهاست. آسان‌گیری مخصوص امور مادی نیست، بلکه امام از حاکمان و مدیران می‌خواهد حتی در امور عبادی مراعات حال مردم را نمایند: هنگامی که نماز به جماعت می‌خوانی، نه با طولانی کردن نماز، مردم را بپراکن و نه آنکه آن را تباه سازی، زیرا در میان مردم، بیمار یا صاحب حاجتی وجود دارد (نامه ۵۳ ص ۴۰۶).

۴-۱۲. عیب‌پوشی از مردم: موقعیت اجتماعی مدیران حکومت و حاکم ایشان را در موقعیتی قرار می‌دهد که از اوضاع و احوال مردم آگاه است اما نباید در پی یافتن اسرار مخفی آنها باشد و اگر عیوبی از مردم برایش آشکار شد، باید تا حد امکان پرده‌پوشی کند. حضرت وظیفه ایشان را تنها اصلاح اموری می‌داند که بر او آشکار می‌شود. لذا وظیفه حاکم در برابر سخن چینان آشکار می‌شود. او نباید با زودباوری، به تصدیق آنان مبادرت ورزد و بر اساس گفته های آنها به مجازات مردم اقدام کند، بلکه باید آنها را از اطراف خویش دور سازد.

۴-۱۳. انتقادپذیری: امام همواره همگان را تشویق می‌کرد تا در احقاق حق خود، هیچ ترس و واهمه‌ای نداشته باشند و باید به مردم بباوراند که می‌توانند آزادانه سخن بگویند تا باب انتقاد و سازندگی باز بماند. امام در بخشی از نامه خود به مالک اشتر می‌فرماید: «پاره-ای از وقت خویش را برای آنان که با تو سخنی دارند، قرار بده و در یک مجلس عمومی، به حرف‌های آنان گوش فرا بده. برای خداوند فروتن باش. لشکریان و نیروهای نظامی و انتظامی را از آنان دور کن تا سخن گوی آنها بدون هیچ ترس و نگرانی و گرفتگی زبان، با تو سخن بگوید» [نامه ۵۳: ۴۰۸]. در نگاه امام، اگر مردم و حکومت دینی به حقوق خود آشنا باشند، زمینه تحقق عدالت اجتماعی به وجود می‌آید. تنها در حکومت استبدادی است که حق به صورت یک جانبه تعریف می‌شود و برای مردم نقشی جز فرمانبرداری انگاشته نمی شود.

۴-۱۴. پرهیز از ریاست‌طلبی: یکی از آسیب‌هایی که مدیران را تحدید می‌کند، ریاست طلبی است. مدیران و حاکمان اسلامی باید همواره مواظب باشند که این آفت در دل و جان آنان نفوذ نکند زیرا دین و دنیای آنان را نابود خواهد ساخت. امام علی (ع) در این باره می-فرماید: «ما ارى شَيئاً اَضَرَّ بِقُلوبِ الرِّجالِ مِنْ خَفْقِ النِعالِ وَراءَ ظُهورِهِم. » من چیزی زیان بارتر برای حال قلب، از صدای کفش در پشت سر انسان ندیدم. و همچنین در عهد نامه خیش به مالک اشتر می فرماید: «لا تَقُولَنَّ إِنِّی مُؤَمَّرٌ آمُرُ فَأُطَاعُ فَإِنَّ ذَلِکَ إِدْغَالٌ فِی الْقَلْبِ وَ مَنْهَکَةٌ لِلدِّینِ وَ تَقَرُّبٌ مِنَ الْغِیَرِ» [نامه ۵۳ ص۴۰۵] به مردم نگو، به من فرمان دادند و من نیز فرمان می‌دهم، پس باید اطاعت شود، که این گونه خود بزرگ بینی دل را فاسد، و دین را پژمرده، و موجب زوال نعمت‌هاست. بنابراین، کارگزار اسلامی پیش از هر اقدامی باید این صفت ناپسند را از دل و جان خویش بزداید تا راه سعادت و سلامت را بر خود و مردم هموار سازد.

۴-۱۵.دوری از فخرفروشی و تکبر: یکی از صفات ناپسند اخلاقی، که در همه انسان‌ها مذموم است اما در مدیران و کارگزاران حکومتی ناشایست‌تر، غرور است. امام تکبر را از بدترین صفات کارگزاران معرفی می‌کند: در دیده مردم پارسا، زشت‌ترین خوی والیان این است که می‌خواهند مردم آنان را دوستدار بزرگ منشی شمارند. انسان‌های بزرگوار و والاندیش، اهل تکبر نیستند و همواره خود را در محضر خدا می‌بینند و نامه امام علی به مالک اشتر را از یاد نمی‌برند که فرمود: «إِیَّاکَ وَ مُسَامَاةَ اللَّهِ فِی عَظَمَتِهِ وَ التَّشَبُّهَ بِهِ فِی جَبَرُوتِهِ فَإِنَّ اللَّهَ یُذِلُّ کُلَّ جَبَّارٍ وَ یُهِینُ کُلَّ مُخْتَالٍ»[نامه ۵۳: ۴۰۵] اگر قدرتی که از آن برخورداری، نخوتی در تو پدید آرد و خود را بزرگ بشمری، بزرگی حکومت پروردگار را که برتر از توست، بنگر که چیست و قدرتی را که بر تو دارد و تو را بر خود آن قدرت نیست؛ که چنین نگریستن، سرکشی تو را خوابانده و تیزی تو را فرومی‌نشاند و خرد رفته‌ات را به‌جای باز می‌گرداند.

بحث و نتیجه گیری

هر حکومتی دارای سه پایه اساسی است که استحکام و پایداری آن حکومت بسته به آنها دارد که عبارتند از: قوانین مناسب، مردم و حاکمان و مجریان قانون؛ اگر در حکومتی یکی از این پایه‌ها دارای نقص باشد گوشه‌ای از آن حکومت لنگ خواهد ماند و قادر به ادامه راه نخواهد بود و در بین آنها مجریان و کارگزاران حکومت که وظیفه خدمت‌رسانی به مردم و اجرای صحیح قوانین را بر عهده دارند، وظیفه‌ای بس خطیر بر دوش دارند که در حقیقت رضایت و عدم رضایت مردم از حکومت، به عملکرد این گروه وابسته است زیرا این گروه‌اند که رابط حکومت با مردمند و مردم به طور مستقم با آنها برخورد می‌کنند و مشکلاتشان را به وسیله آنها حل می‌کنند لذا اگر این گروه با مردم خوش رفتاری کنند و به امورات آنها رسیدگی کنند، میزان رضایت مردم از حکومت را بالا می برند.

مدیران به دلیل نقشی که در جامعه دارند، همواره زیر نظر مردم هستند؛ به عبارت دیگر آنها به سبب اختیاراتی که دارند، همیشه در معرض گرفتار شدن به آفت‌های قدرت و سوء استفاده از موقعیت خود هستند و این امر نیز اثرات سوئی را در مردم یک جامعه ایجاد خواهد کرد. از این‌رو لازم است مدیران حکومت اسلامی متخلّق به اخلاق اسلامی باشند. در مجموع، می‌توان گفت هدف از رعایت این بایسته‌ها و پرهیزهای رفتاری خدمت‌گزاری به مردم در جهت کسب رضایت خداست؛ به طوری که مدیران بایستی مردم را در محوریت امور قرار دهند. این امر، دستاوردهایی چون اعتماد مردم، مشارکت حداکثری آنها و سربلندی جامعه اسلامی را به دنبال خواهد داشت.

حضرت علی (ع) می‌فرمایند: حکومت میدان آزمون انسان است. پس مدیریت یکی از حوزه‌های کشف توانایی های آدمی است و در جایی دیگر امام می‌فرماید: ارزش آدمی به قدر همت اوست و با این سخن راه را برای همه می‌گشایند تا پلکان کمال را به تدریج تا زمانی که امور به دستشان می‌باشد طی نمایند.

هر چند این نوشتار ممکن است تمام وظایف کارگزاران حکومت اسلامی در برابر مردم را در بر نداشته باشد، اما مهمترین این وظایف با محوریت عهد نامه امیرالمومنین علی (ع) به مالک اشتر بیان شده که تیتر کلی این وظایف عبارتند از: گشاده‌رو بودن در برخورد با مردم، رسیدگی به محرومان و مستضعفان، آسان‌گیر نسبت به مردم، عیب‌پوشی و ... . در شیوه حکومتی اسلام، مردم حق اصلی در حکومت را دارند زیرا حکومت اصلی از آن خداست و مردم به عنوان بندگان خدا در زمین زندگی می‌کنند و مدیران باید، تمام وقت کاری خود را صرف حل مشکلات ایشان بکنند و علاوه بر اینکه در رفع نیازهای ایشان تلاش می‌کنند با آنها رفتار شایسته و مناسب و در خور شأن ایشان داشته باشند و هیچ گاه در برابر مردم مغرور و غره نشوند.

مراجع

[۱]. قراملکی، ا (۱۳۸۲). استراتژی اثربخشی اخلاق حرفه ای ها، تهران: نشر فرا.

[۲]. شعبانی، ا (۱۳۸۶). رعایت اخلاق در نگارش مقالات علمی، مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران (اندیشه و رفتار)، شماره: ۱۳ (۲) (پیاپی ۴۹)، صص: ۸۷-۸۸.

[۳]. مدرسی، م (۱۳۷۱). فلسفه اخلاق، تهران: انتشارات صدا و سیمای جمهوری اسلامی ایران.

[۴]. سادات، م (۱۳۶۴). اخلاق اسلامی، تهران: نشر جهاد سازندگی.

[۵]. صادقی، م (۱۳۷۱). پایه های اجتماعی اخلاق، نشر اشاره.

[۶]. عمی زاده، ج (۱۳۷۳). مسئولیت پذیری اجتماعی، مجله زمینه، دوره ۶، شماره ۶۰.

[۷]. الوانی، م و قاسمی، الف (۱۳۷۹). مدیریت و مسئولیت‌های اجتماعی سازمان، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

[۸]. سنجری، الف (۱۳۷۵). هنر مدیریت و رهبری اخلاقی در سازمان های آموزشی، ماهنامه تدبیر، ش۶۹.

[۹]. تولایی، ر (۱۳۸۸). عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان، مجله توسعه انسانی پلیس، دوره ۶، ش ۲۵، صص: ۴۳ – ۴۸.

[۱۰]. میرکمالی، سید محمد (۱۳۷۴). روابط انسانی در مدرسه، جزوۀ درسی روابط انسانی در مدرسه، دانشگاه تهران، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.

[۱۱]Putnam. L (2002). Methaphors of Communication and Organization, hand book of Organization Studies, clegg C Hardy, pp: 18 - 20.

[۱۲]. قنواتی، ن (۱۳۸۴). جایگاه مدیریت در آموزش و پرورش، روزنامه اطلاعات، شماره ۲۰۵۵۸.

[۱۳]. ساعتچی، م (۱۳۷۵). روانشناسی کاربردی برای مدیران، خانه، مدرسه و سازمان، تهران: ویرایش.

[۱۴]. شهرآرای، م (۱۳۷۶). خصوصیات پرورش دهندگان پویایی و خلاقیت، مجله پرورش در مسائل تعلیم و تربیت، شماره ۴.

[۱۵]. عالی، ص (۱۳۷۹). مدیریت خلاقیت و نوآوری در سازمان، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۱۰.

[۱۶]. طوسی، م (۱۳۷۲). مشارکت در مدیریت و مالکیت، تهران: مرکز آموزش‌های مدیریت دولتی.

[۱۷]. بنیانیان، ح (۱۳۷۸). فرهنگ مشارکت در آموزش و پرورش، فصلنامه فرهنگ مشارکت، شماره ۱۸، ناشر: معاونت مشارکت های مردمی آموزش و پرورش.

[۱۸]. الحسینی، ح (۱۳۷۹). تئوری‌های مهندسی مداوم سازمان، بندرعباس، انتشارات دانشگاه هرمزگان.

[۱۹]. سپهر، ح (۱۳۷۴). پیش نیازها و موانع مشارکت، فصلنامه فرهنگ مشارکت، ش ۱۸، نشر: مشارکتهای مردمی آموزش و پرورش.

[۲۰]Robbins, S (1996). Management, NEW YORK, Prentic hal fifthed.

[۲۱]. نازی، نجات (۱۳۸۲)؛ صفات اخلاقی مدیران از دیدگاه علی (ع)، طب و تزکیه، ش۵۰، صص: ۱۱۴-۱۰۶.