



رویکرد اسلامی به مدیریت رفتار سازمانی در سطح سازمان

دکتر عباس شفیعی

ناظر:

دکتر سیدمحمد اعرابی



پژوهشگاه حوزه و دانشگاه

پاییز ۱۳۹۶

Shafiee, Abbas

شفیعی، عباس، ۱۳۴۶ - رویکرد اسلامی به مدیریت رفتار سازمانی در سطح سازمان / عباس شفییعی؛ زیر نظر سیدمحمد اعرابی. - قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، ۱۳۹۶.

ده. ۲۲۲ص: نمودار - (پژوهشگاه حوزه و دانشگاه؛ ۳۹۳: مدیریت؛ ۲۹)

ISBN: 978-600-298-169-1

بها: ۱۲۰۰۰۰ ریال

فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیپا.

کتابنامه. ص. [۲۰۵] - ۲۱۱؛ همچنین به صورت زیرنویس.

نمایه.

۱. مدیریت (اسلام). ۲. Management—Religious aspects—Islam. ۳. رفتار سازمانی—جنبه‌های مذهبی—اسلام.

۴. Organizational behavior—Religious aspects—Islam. الف. اعرابی، سیدمحمد، ۱۳۳۰- ب. پژوهشگاه حوزه و

دانشگاه. ج. عنوان.

۲۹۷/۶۵۸

BP۲۳۲/۶۷/ش/۷۴۲ ۱۳۹۶

۴۸۹۱۳۳۵

شماره کتابشناسی ملی



رویکرد اسلامی به مدیریت رفتار سازمانی در سطح سازمان

مؤلف: دکتر عباس شفییعی (عضو هیئت علمی پژوهشگاه حوزه و دانشگاه)

ناظر: دکتر سیدمحمد اعرابی

ناشر: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه

صفحه‌آرایی: اعتصام

چاپ اول: پاییز ۱۳۹۶

تعداد: ۵۰۰ نسخه

لیتوگرافی: سعیدی

چاپ: قم-سبحان

قیمت: ۱۲۰۰۰ تومان

کلیه حقوق برای پژوهشگاه حوزه و دانشگاه محفوظ و نقل مطالب با ذکر مأخذ بلامانع است.

قم: ابتدای شهرک پردیسان، بلوار دانشگاه، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، تلفن: ۰۲۵-۳۲۱۱۱۱۰۰ (انتشارات ۳۲۱۱۱۳۰۰)

نمابر: ۳۲۸۰۳۰۹۰، ص.پ. ۳۱۵۱-۳۷۱۸۵

تهران: خ انقلاب، بین وصال و قدس، کوی اُسکو، پلاک ۴، تلفن: ۶۶۴۰۲۶۰۰

www.rihu.ac.ir

info@rihu.ac.ir

فروش اینترنتی: www.ketab.ir/rihu

سخن پژوهشگاه

پژوهش در علوم انسانی [به منظور شناخت، برنامه‌ریزی و ضبط و مهار پدیده‌های انسانی] در راستای سعادت واقعی بشر ضرورتی انکارناپذیر و استفاده از عقل و آموزه‌های وحیانی در کنار داده‌های تجربی و در نظر گرفتن واقعیت‌های عینی و فرهنگ و ارزش‌های اصیل جوامع، شرط اساسی پویایی، واقع‌نمایی و کارایی این‌گونه پژوهش‌ها در هر جامعه است.

پژوهش کارآمد در جامعه ایران اسلامی در گرو شناخت واقعیت‌های جامعه از یک‌سو و اسلام به عنوان متقن‌ترین آموزه‌های وحیانی و اساسی‌ترین مؤلفه فرهنگ ایرانی از سوی دیگر است؛ از این‌رو، آگاهی دقیق و عمیق از معارف اسلامی و بهره‌گیری از آن در پژوهش، بازنگری و بومی‌سازی مبانی و مسائل علوم انسانی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است.

توجه به این حقیقت راهبردی از سوی امام خمینی رحمته‌الله بنیانگذار جمهوری اسلامی، زمینه شکل‌گیری دفتر همکاری حوزه و دانشگاه را در سال ۱۳۶۱ فراهم ساخت و با راهنمایی و عنایت ایشان و همت اساتید حوزه و دانشگاه، این نهاد علمی شکل گرفت. تجربه موفق این نهاد، زمینه را برای گسترش فعالیت‌های آن فراهم آورد و با تصویب شورای گسترش آموزش عالی در سال ۱۳۷۷ «پژوهشکده حوزه و دانشگاه» تأسیس شد و در سال ۱۳۸۲ به «مؤسسه پژوهشی حوزه و دانشگاه» و در سال ۱۳۸۳ به «پژوهشگاه حوزه و دانشگاه» ارتقا یافت.

پژوهشگاه تاکنون در ایفای رسالت سنگین خود خدمات فراوانی به جوامع علمی ارائه نموده است که از آن جمله می‌توان به تهیه، تألیف، ترجمه و انتشار ده‌ها کتاب و نشریه علمی اشاره کرد.

این اثر به عنوان منبع درسی در زمینه مدیریت رفتار سازمانی برای دانشجویان رشته مدیریت در مقطع تحصیلات تکمیلی فراهم شده است که البته دیگر علاقه‌مندان به این زمینه تحقیقی نیز می‌توانند از آن بهره‌مند شوند.

از استادان و صاحب‌نظران ارجمند تقاضا می‌شود با همکاری، راهنمایی و پیشنهادهای اصلاحی خود، این پژوهشگاه را در جهت اصلاح کتاب حاضر و تدوین دیگر آثار مورد نیاز جامعه دانشگاهی یاری دهند.

در پایان پژوهشگاه لازم می‌داند از تلاش‌های مؤلف محترم اثر، جناب آقای دکتر عباس شفیعی و نیز از ناظر محترم اثر، دکتر سیدمحمد اعرابی سپاسگزاری کند.

فهرست مطالب

مقدمه کتاب..... ۱

فصل اول: کلیات

۱. مقدمه.....	۳
۲. جایگاه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی.....	۵
۳. دلایل مطالعه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی.....	۱۰
۴. روش‌شناسی مطالعه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی.....	۱۶
۴-۱. نوع و استراتژی تحقیق.....	۱۸
۴-۲. روش گردآوری اطلاعات.....	۱۸
۴-۳. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات.....	۱۸
۴-۴. فرایند روش‌شناسی تحقیق.....	۱۹
۴-۴-۱. تدوین پرسش تحقیق.....	۲۱
۴-۴-۲. مروری بر ادبیات بحث.....	۲۲
۴-۴-۳. استخراج گزاره‌های مرتبط با مسئله تحقیق در متون دینی.....	۲۳
۴-۴-۴. گزاره‌پردازی.....	۲۴
۴-۴-۵. ساخت الگو نظری / انتزاعی.....	۲۵
۴-۴-۶. ساخت الگو تجربی / انضمامی.....	۲۶
۵. الگوی مفهومی پژوهش.....	۲۷

فصل دوم: برنامه سازمانی با رویکرد اسلامی

۱. مقدمه.....	۳۱
۲. تعریف برنامه سازمانی.....	۳۲
۳. برنامه سازمانی با رویکرد اسلامی.....	۳۵
۴. الگوی برنامه سازمانی با رویکرد اسلامی.....	۳۶

- ۳۹ ۱-۴. مؤلفه‌های الگوی حضرت نوح علیه السلام.....
- ۳۹ ۱-۱-۴. تعیین چشم‌انداز و استراتژی حضرت نوح علیه السلام.....
- ۴۱ ۱-۲-۴. اصول استراتژیک توحیدی حضرت نوح علیه السلام.....
- ۴۲ الف) استقامت با بیان صریح عقاید و پرهیز از یأس.....
- ۴۲ ب) بهره‌برداری از تمام شیوه‌ها و فرصت‌ها.....
- ۴۳ ج) مرحله‌بندی و تدریجی نمودن تبلیغ.....
- ۴۳ د) نصیح توأم با عدم درخواست مزد مادی.....
- ۴۴ ه) برخورد استدلالی و منطقی همراه با تشویق و انداز.....
- ۴۵ ۳-۱-۴. اقدام استراتژیک توحیدی حضرت نوح علیه السلام.....
- ۴۵ ۲-۴. مؤلفه‌های الگوی حضرت ابراهیم علیه السلام.....
- ۴۶ ۱-۲-۴. تعیین چشم‌انداز و استراتژی حضرت ابراهیم علیه السلام.....
- ۴۷ ۲-۲-۴. اصول استراتژیک توحیدی حضرت ابراهیم علیه السلام.....
- ۴۸ الف) بیان صریح و شجاعانه عقاید توحیدی.....
- ۴۸ ب) طرح سؤال و بهره‌گیری از پرسش.....
- ۴۸ ج) براءت لفظی و عملی از شرک و کفر.....
- ۵۰ ۳-۲-۴. اقدام استراتژیک توحیدی حضرت ابراهیم علیه السلام.....
- ۵۱ ۳-۴. مؤلفه‌های الگوی حضرت موسی علیه السلام.....
- ۵۱ ۱-۳-۴. تعیین چشم‌انداز و استراتژی حضرت موسی علیه السلام.....
- ۵۳ ۲-۳-۴. اصول استراتژیک توحیدی حضرت موسی علیه السلام.....
- ۵۳ الف) بیان صریح عقاید توحیدی.....
- ۵۴ ب) استدلال منطقی توأم با گفتار نرم.....
- ۵۴ ج) براءت از بی‌ایمانان.....
- ۵۵ د) منطق‌گزینش استراتژیک در تفکر توحیدی.....
- ۵۷ ۳-۳-۴. اقدامات استراتژیک توحیدی حضرت موسی علیه السلام.....
- ۵۷ الف) تبدیل تهدید به فرصت در مناظره با فرعونیان و ساحران.....
- ۵۸ ب) تشکیل لشکر بنی‌اسرائیل و خروج از مصر.....
- ۵۸ ج) تشکیل حکومت دینی.....
- ۵۹ د) مبارزه با منافقان، مرفهان، منحرفان و تثبیت توحید.....
- ۶۲ ۴-۴. مؤلفه‌های الگوی حضرت عیسی علیه السلام.....
- ۶۲ ۱-۴-۴. تعیین چشم‌انداز و استراتژی حضرت عیسی علیه السلام.....
- ۶۴ ۲-۴-۴. اصول استراتژیک توحیدی حضرت عیسی علیه السلام.....
- ۶۴ الف) دعوت به چشم‌انداز با بینات.....
- ۶۵ ب) ساده زیستی.....
- ۶۵ ج) طرح‌ریزی و سازماندهی نیروها.....
- ۶۶ د) بسترسازی برای تداوم چشم‌انداز توحیدی.....

۴-۳-۳. اقدامات استراتژیک توحیدی حضرت عیسی (علیه السلام).....	۶۷
۴-۵. مؤلفه‌های الگوی پیامبر اسلام (صلی الله علیه و آله).....	۶۸
۴-۵-۱. تعیین چشم‌انداز و استراتژی اصلی پیامبر اسلام (صلی الله علیه و آله).....	۶۹
۴-۵-۱-۱. استراتژی‌های پیامبر اسلام (صلی الله علیه و آله).....	۷۰
الف) رأفت و رحمت با مؤمنان.....	۷۱
ب) شدت عمل با کفار.....	۷۱
ج) مقاومت در مسیر حاکمیت دینی.....	۷۲
د) وحدت در مسیر بقا و استمرار نظام توحیدی.....	۷۲
۴-۵-۲. اصول استراتژیک توحیدی پیامبر اسلام (صلی الله علیه و آله).....	۷۳
الف) اصل حاکمیت و ولایت.....	۷۴
ب) مردم‌گرایی.....	۷۴
۴-۵-۳. اقدامات استراتژیک توحیدی پیامبر اسلام (صلی الله علیه و آله).....	۷۶
الف) دعوت پنهان و آشکار در مکه.....	۷۶
ب) هجرت به مدینه و نظام‌سازی در آن.....	۷۶
ج) تبدیل گروه‌های معارض قبیله‌ای به گروه‌های اعتقادی منسجم.....	۷۸
د) تثبیت و نهادینه‌سازی نظام توحیدی.....	۷۹
۵. رابطه برنامه سازمانی و رفتار سازمانی.....	۸۱
الف) برنامه و تغییر بینشی کارکنان.....	۸۱
ب) برنامه و تغییر نگرشی کارکنان.....	۸۱
ج) برنامه و تغییر رفتاری کارکنان.....	۸۲

فصل سوم: ساختار سازمانی با رویکرد اسلامی

۱. مقدمه.....	۸۳
۲. تعریف ساختار سازمانی.....	۸۴
۳. ساختار سازمانی با رویکرد اسلامی.....	۸۵
۳-۱. جایگاه تقسیم وظایف و کارها با رویکرد اسلامی.....	۸۵
۳-۲. بخش‌بندی، گروه‌بندی و هماهنگی با رویکرد اسلامی.....	۸۸
۳-۳. زنجیره فرماندهی و سلسله مراتب سازمانی با رویکرد اسلامی.....	۹۴
۳-۴. تفویض اختیار و تمرکز سازمانی با رویکرد اسلامی.....	۹۶
الف) تناسب مسئولیت با توانایی‌ها و روحیات فرد.....	۹۷
ب) تفویض اختیار پس از امتحان.....	۹۸
ج) تفویض اختیار توأم با نظارت.....	۹۹
د) تفویض اختیار همراه با حسابرسی.....	۹۹
ه) تفویض اختیار و عدم سلب مسئولیت از واگذارنده آن.....	۱۰۰
و) تفویض اختیار همراه با رعایت شایسته‌سالاری.....	۱۰۰

۱۰۴ الگوی طراحی ساختار سازمانی با رویکرد اسلامی
۱۰۴ الف) الگوی طراحی ساختار جنگ خندق از سوی رسول خدا ﷺ
۱۰۷ ب) الگوی طراحی ساختاری گروه‌های اجتماعی توسط حضرت علی (علیه السلام)
۱۱۰ ۵. رابطه ساختار سازمانی و رفتار سازمانی

فصل چهارم: فرهنگ سازمانی با رویکرد اسلامی

۱۱۳ ۱. مقدمه
۱۱۴ ۲. تعریف فرهنگ سازمانی
۱۱۵ ۳. فرهنگ سازمانی با رویکرد اسلامی
۱۱۹ الف) گزینش
۱۱۹ ب) مدیریت ارشد
۱۱۹ ج) اجتماعی کردن
۱۲۰ ۳-۱. معنویت عامل مهم در فرهنگ سازمانی با رویکرد اسلامی
۱۲۲ ۳-۲. عوامل فرهنگ معنوی در سازمان با رویکرد اسلامی
۱۲۲ الف) توکل
۱۲۳ ب) دعا
۱۲۶ ۴. الگوی فرهنگ سازمانی با رویکرد اسلامی
۱۲۷ الف) مفروضات بنیادین
۱۲۹ معیار حق مداری در مفروضات معرفتی توحیدی
۱۳۰ ب) ارزش‌ها در فرهنگ سازمانی
۱۳۳ ج) نمادهای رفتاری در فرهنگ سازمانی
۱۳۴ ۵. رابطه فرهنگ سازمانی و رفتار سازمانی

فصل پنجم: کارکردهای سازمانی با رویکرد اسلامی

۱۳۷ ۱. مقدمه
۱۳۷ ۲. مدیریت تولید
۱۳۸ ۲-۱. تعریف مدیریت تولید
۱۳۸ ۲-۲. مدیریت تولید با رویکرد اسلامی
۱۳۹ ۲-۲-۱. سیمای یوسف و فلسفه الگویی وی در قرآن
۱۴۱ ۲-۲-۲. گفتگوی پادشاه مصر و دولتمردان، عجز آنان و قدرت یوسف (علیه السلام)
۱۴۴ ۲-۲-۳. ضرورت خوش سابقگی در مدیریت تولید استراتژیک
۱۴۵ ۲-۲-۴. مفروضات الگوی راهبردی حضرت یوسف (علیه السلام)
۱۴۶ ۲-۳. الگوی مدیریت تولید با رویکرد اسلامی
۱۴۶ الف) مرحله تولید (کاشتن هفت سال متوالی)، ذخیره‌سازی و مصرف آن
۱۴۹ ب) مرحله تدوین برنامه تولیدی و اقتصادی مقاومتی

.....	ج) مرحله خروج از وضعیت بحرانی	۱۵۰
.....	۲-۴. رابطه مدیریت تولید و رفتار سازمانی	۱۵۲
.....	۳. مدیریت منابع انسانی	۱۵۵
.....	۳-۱. تعریف مدیریت منابع انسانی	۱۵۵
.....	۳-۲. مدیریت منابع انسانی با رویکرد اسلامی	۱۵۵
.....	۳-۳. الگوی مدیریت منابع انسانی با رویکرد اسلامی	۱۶۳
.....	۳-۴. رابطه مدیریت منابع انسانی و رفتار سازمانی	۱۷۱
.....	۴. مدیریت مالی	۱۷۳
.....	۴-۱. مفهوم مدیریت مالی	۱۷۴
.....	۴-۲. مدیریت مالی - بازرگانی با رویکرد اسلامی	۱۷۵
.....	۴-۳. الگوی مدیریت مالی با رویکرد اسلامی	۱۷۶
.....	۴-۴. رابطه مدیریت مالی - بازرگانی اسلامی و رفتار سازمانی	۱۸۱
.....	۵. مدیریت بازاریابی	۱۸۲
.....	۵-۱. تعریف مدیریت بازاریابی	۱۸۲
.....	۵-۲. مدیریت بازاریابی با رویکرد اسلامی	۱۸۳
.....	۵-۳. الگوی مدیریت بازاریابی با رویکرد اسلامی	۱۸۴
.....	الف) حق مداری	۱۸۴
.....	ب) رضایت در تجارت	۱۸۵
.....	ج) سودرسانی به جامعه توحیدی	۱۸۵
.....	د) اخلاق مداری و معنویت	۱۸۵
.....	۵-۴. رابطه مدیریت بازاریابی با رفتار سازمانی	۱۸۸
.....	۶. مدیریت تکنولوژی اطلاعات	۱۹۰
.....	۶-۱. تعریف مدیریت تکنولوژی اطلاعات	۱۹۰
.....	۶-۲. مدیریت تکنولوژی اطلاعات با رویکرد اسلامی	۱۹۵
.....	۶-۳. الگوی مدیریت تکنولوژی اطلاعات با رویکرد اسلامی	۱۹۷
.....	الف) ارزیابی و پایش داده‌ها	۱۹۷
.....	ب) پذیرش وجود گزینه‌های برون رفت از تنگناها	۱۹۷
.....	ج) واکاوی کافی موضوع و شتاب نکردن در آن	۱۹۸
.....	د) پرهیز از تفریط در پایش اطلاعات	۱۹۸
.....	ه) پرهیز از زیاده‌روی در انبوه‌سازی داده‌ها	۱۹۸
.....	۶-۴. رابطه مدیریت تکنولوژی اطلاعات و رفتار سازمانی	۲۰۰

منابع و مأخذ

.....	الف) منابع فارسی	۲۰۵
.....	ب) منابع عربی	۲۰۹
.....	ج) منابع انگلیسی	۲۱۰

نمایه‌ها

۲۱۳	نمایه آیات
۲۱۷	نمایه روایات
۲۱۹	نمایه اشخاص
۲۲۱	نمایه اصطلاحات

مقدمه کتاب

مطالعه رفتار در بافت‌های مختلف (اجتماعی و سازمانی) دارای اهدافی متفاوت است؛ واکاوی رفتار انسان در بافت اجتماع با هدف سلامت جامعه به رفتار اجتماعی تعبیر می‌شود و مطالعه رفتار آدمی با هدف ارتقا و بهبود عملکرد، بهره‌وری و تغییر در بستر سازمان به رفتار سازمانی تعبیر می‌گردد؛ از این‌رو، در مدیریت رفتار سازمانی، مطالعه رفتار انسان در بافت سازمانی صورت می‌گیرد، در این اثر، مطالعه رویکرد اسلامی به مدیریت رفتار سازمانی در سطح تحلیل سازمانی مطرح می‌شود که دارای اهداف متعالی انسانی، مانند بسترسازی تغییر، تحول و هدایت انسان‌هاست و با توجه به الگو مفهومی‌اش دربرگیرنده مباحثی همچون «برنامه سازمانی»، «ساختار سازمانی»، «فرهنگ سازمانی» و «کارکردهای سازمانی» است؛ با این توضیح، پژوهش حاضر دارای پنج فصل است؛ فصل اول، با عنوان «کلیات»، مشتمل بر جایگاه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی، دلایل مطالعه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی، روش‌شناسی مطالعه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی و الگو مفهومی پژوهش است؛ فصل دوم، با عنوان «برنامه سازمانی با رویکرد اسلامی»، دربرگیرنده مباحثی همچون تعریف برنامه سازمانی، برنامه سازمانی با رویکرد اسلامی، الگوی برنامه سازمانی با رویکرد اسلامی و رابطه برنامه سازمانی و رفتار سازمانی است؛ فصل سوم، با عنوان «ساختار سازمانی با رویکرد اسلامی»، مشتمل بر تعریف ساختار سازمانی، ساختار سازمانی با رویکرد اسلامی، الگوی ساختار سازمانی با رویکرد اسلامی و رابطه ساختار سازمانی و رفتار سازمانی است؛ فصل چهارم، با عنوان «فرهنگ سازمانی با رویکرد اسلامی»، شامل تعریف فرهنگ سازمانی، فرهنگ سازمانی با رویکرد اسلامی، الگوی فرهنگ سازمانی با رویکرد اسلامی و رابطه فرهنگ سازمانی و رفتار

سازمانی است؛ فصل پنجم، با عنوان «کارکردهای سازمانی با رویکرد اسلامی»، مشتمل بر موضوعاتی مانند مدیریت تولید، مدیریت منابع انسانی، مدیریت مالی، مدیریت بازاریابی و مدیریت فناوری اطلاعات است و در هر یک از آنها به چستی آن موضوع، رویکرد اسلامی به آن، الگوی مورد نظر در آن با رویکرد اسلامی و رابطه آن با رفتار سازمانی پرداخته شده است. از این رو، در تمام مباحث این مجموعه، رهیافت‌های اسلامی بررسی و الگوهایی با رویکردی اسلامی ارائه شده است که می‌تواند برای استادان حوزه و دانشگاه و دانشجویان رشته‌های مختلف مدیریت و رفتار سازمانی دوره‌های تحصیلات تکمیلی مفید باشد و به‌عنوان منبع درسی در نظر گرفته شود؛ در پایان یادآوری این نکته ضروری است که نگارنده در این مجموعه از یاری و مساعدت برادران و همکاران عزیزی برخوردار بوده است که صمیمانه از همه آنها تشکر می‌شود؛ از برادر عزیز جناب آقای دکتر سیدمحمد اعرابی که نظارت و ارزیابی این مجموعه را بر عهده گرفتند و با دقت نظر و ارائه نظرات موشکافانه یاریم کردند، سپاسگزاری می‌شود؛ از ریاست محترم، معاونت‌های محترم «پژوهشی آموزشی و فناوری» و «توسعه مدیریت و منابع»، مدیریت و کارشناس محترم گروه، مدیران و کارشناسان بخش‌های پژوهش و اداری-مالی و انتشارات پژوهشگاه حوزه و دانشگاه و همه عزیزانی که به نحوی در تسهیل امر پژوهش دخالت داشته‌اند، صمیمانه تشکر می‌شود و از خداوند بزرگ برای همه همراهان توفیق روز افزون مسئلت می‌نمایم. در پایان این اثر را به والدین، برادران و خانواده‌ام تقدیم می‌کنم.

«وآخر دعوانا ان الحمد لله رب العالمین»

عباس شفیعی

فصل اول

کلیات

۱. مقدمه

رفتار، در اشکال مختلف، پدیده‌ای است که در واقع، سابقه تاریخی آن به آدمی در ابتدای خلقت و نوع تعاملش با پدیده‌های ماورایی، همچون خداوند، ملائکه و نیز تعاملش با موجودات همجنس خود یعنی دیگر آدمیان، برمی‌گردد؛ از این رو، پدیده‌های رفتاری را در طول تاریخ از زمان حضرت آدم علیه السلام تا کنون در سیر تاریخی مشاهده می‌کنیم. تطور تاریخی نشان می‌دهد که موضوع رفتار و چگونگی تعامل با آدمیان در ادوار مختلف، توسط مدیران و رهبران الهی، یعنی انبیای عظام از جمله رسولان دارای شریعت و کتاب همچون نوح علیه السلام، ابراهیم علیه السلام، موسی علیه السلام، عیسی علیه السلام و محمد صلی الله علیه و آله، از اهمیت فراوانی برخوردار بوده است؛ چه اینکه، همه رهبران الهی برای هدایت و رهبری انسان‌ها و سوق دادن آنان از ظلمات به نور لاجرم از تعامل با آنها بوده‌اند و این تعامل رفتاری هم به صورت فردی و هم گروهی و سازمانی و در یک تعبیر، اجتماعی بوده است؛ با وجود این، پیدایش دانش رفتار سازمانی در غرب به انقلاب صنعتی در قرن هجدهم و جنبش مدیریت علمی توسط «وینسلو تیلور» در قرن بیستم و «مطالعات هاثورن» در شرکت وسترن الکتریک در سال‌های ۱۹۲۴ تا ۱۹۲۷ و متعاقب آن، جنبش روابط انسانی در دهه ۱۹۳۰ نسبت داده می‌شود؛ چه اینکه پیدایش و رشد رفتار سازمانی با ارائه و تدوین تئوری‌های مرتبط توسط اندیشمندان مدیریت و علوم رفتاری از سال ۱۹۰۰ تا ۱۹۸۰ ادامه داشته است که این تئوری‌ها در شاخه‌های علمی مختلف و توسط متخصصانی همچون روان‌شناسان، جامعه‌شناسان، مردم‌شناسان، فرهیختگان علوم سیاسی، زیست‌شناسان، اقتصاددانان و علوم تاریخی و... مطرح شده‌اند (خانکا. اس. اس، ۱۳۸۹، ص ۲۳-۳۰)

با وجود این، دهه ۱۹۶۰ تاریخ ظهور و نضج رفتار سازمانی به عنوان یکی از شاخه‌های مهم علوم رفتاری و مدیریت، شناخته شده است (رضاییان، ۱۳۸۱، ص ۱). این شاخه علمی، شاخه‌ای میان رشته‌ای است که از رشته‌های مختلف ترکیب یافته است؛ زیرا با رشته‌های روان‌شناسی، اقتصاد، جامعه‌شناسی، مردم‌شناسی، علوم سیاسی، علوم زیستی و... پیوستگی دارد و از دستاوردهای علمی آنها استفاده می‌کند (رابینز، ۲۰۰۳، ص ۳) رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی نیز می‌تواند به عنوان دانشی میان رشته‌ای (رفتاری-اسلامی) تلقی شود؛ زیرا، از یک سو، علمی رفتاری و از سوی دیگر دانشی اسلامی منظور می‌گردد (قراملکی، ۱۳۷۹)؛ از سوی دیگر، در ادبیات علوم اسلامی با توجه به نظریه‌های اسلامی در حوزه اخلاق و رفتار می‌توان به تبیین آن همت گماشت و از یافته‌های اخلاقی در کتب اخلاقی و رفتاری برای آن سود جست (ر.ک: نراقی، بی تا). از این رو، این شاخه از علم، میان رشته‌ای است؛ زیرا با علوم نقلی پیوستگی دارد و آن را می‌توان در شمار علوم اخلاقی-رفتاری قرار داد و از دستاوردهای متفکران علوم نقلی و اخلاقی برای تبیین و توسعه آن بهره برد و از این جهت که از شاخه‌های علوم دیگر بهره می‌برد، دانشی میان رشته است (قراملکی، ۱۳۸۰)، در این مجموعه رویکرد اسلامی به مدیریت رفتار سازمانی در سطح تحلیل سازمانی مطرح می‌شود که دربرگیرنده مباحثی همچون برنامه سازمانی، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، کارکردهای سازمانی است؛ اما پیش از هر چیز، در اینجا لازم است که جایگاه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی بیان گردیده و دانسته شود که چه اهمیت و ضرورتی برای طرح آن با نگرش اسلامی وجود دارد؟ دلایل مطالعه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی چیست؟ روش‌شناسی در آن چگونه است؟ و سرانجام پژوهش حاضر از چه الگوی مفهومی تبعیت می‌کند؟ پس از پاسخ به پرسش‌های یاد شده، در ادامه با بیان موضوعات مطالعاتی در چارچوب تحلیل سطح سازمانی در فصول مختلف، مباحث مرتبط بررسی می‌شود و با بیان رهیافت‌های علمی و اسلامی در آنها، پاسخ به پرسش اصلی تحقیق (رویکرد اسلامی به رفتار سازمانی در سطح تحلیل سازمان چیست؟) و پرسش‌های فرعی مرتبط داده می‌شود.

۲. جایگاه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی

رفتار سازمانی حوزه مطالعاتی است که به بررسی تأثیر افراد، گروه‌ها و ساختار سازمان بر رفتار داخل سازمان‌ها می‌پردازد و هدف از آن به‌کارگیری این دانش در راستای افزایش کارایی سازمان است (رابینز و جاج، ۲۰۱۵) با توجه به این تعریف، اولاً، رفتار سازمانی حوزه‌ای مطالعاتی است، یعنی دارای زمینه تخصصی منحصر به فرد است که براساس مجموعه دانشی مشترک شکل گرفته است؛ به دیگر سخن، رفتار سازمانی مجموعه‌ای از دانش‌هاست در مورد مفاهیم، تئوری‌ها و درک رفتار در سازمان که با استفاده از نتایج یک سلسله تحقیقات علمی پدید آمده است (شرمرهورن^۱ و دیگران، ۱۹۹۷، ص ۸).

افزون بر این، دارنده این علم، سه سطح رفتار در سازمان را مطالعه می‌کند: افراد، گروه‌ها و سازمان؛ بدین معنا که دانش به دست آمده در خصوص افراد، گروه‌ها و سازمان بر رفتار انسان‌ها را با هدف بهبود کارایی و اثربخشی سازمان‌ها به کار می‌گیرد.

با این توصیف، رفتار سازمانی، یک دانش میان رشته‌ای است که هدف آن درک رفتار در سازمان است و تعریف رفتار به‌عنوان رشته‌ای کاربردی در مورد چگونگی عمل افراد به صورت گروهی یا فردی در سازمان اشاره به این موضوع دارد (نیواستورم و دیویس، ۲۰۰۲^۲) از این رو، رفتار سازمانی یک مطالعه سیستماتیک از فعالیت‌ها و نگرش‌هایی است که افراد در داخل سازمان‌ها ارائه می‌دهند (رابینز، ۲۰۰۳، ص ۲)؛ برخی نیز بر اثر رفتار بر روی عملکرد سازمانی به منظور افزایش بهره‌وری سازمانی تأکید می‌کنند (زارعی متین، ۱۳۹۰، ص ۲۳).

با توجه به تعاریف پیش‌گفته، تبیین مفهومی رفتار سازمانی، در درک جایگاه آن با واکاوی نظریه‌های موجود به صورت نظام‌مند مفید خواهد بود؛ از این رهگذر، واکاوی نظریه‌های مربوط به رفتار انسان ما را در مفهوم‌سازی چگونگی و چرایی رفتار مردم کمک می‌کنند و درک ما را از ماهیت بافت رفتار افزایش می‌دهند ... افزون بر آن، نظریه‌ها توجه ما را به سمت پویایی‌های درون‌روانی، فرایندهای روان‌شناسی و نیز پویایی‌های درون‌فردی و بین فردی زندگی اجتماعی جلب می‌کنند که دانستن هر یک از آنها برای درک رفتار انسان لازم و ضروری است (اعرابی و فیاضی، ۱۳۹۶، ص ۲۸).

با توجه به نظریه‌های موجود رفتار در حیطه‌های رفتار سازمانی و رفتار اجتماعی، موضوع

مطالعه رفتار سازمانی، رفتار انسان در داخل سازمان و موضوع مطالعه رفتار اجتماعی، رفتار انسان به طور عام در اجتماع است؛ زیرا انسان موجودی اجتماعی است، یعنی برای تحلیل رفتار او باید بر زمینه و بافت اجتماعی تمرکز کرد و بدیهی است که دو نوع زمینه و بافت برای بررسی رفتار انسان وجود دارد: سازمان و اجتماع، که اولی به رفتارشناسی سازمانی و دومی به رفتارشناسی اجتماعی منجر می‌شود (اعرابی و فیاضی، ۱۳۹۶، ص ۲۶).

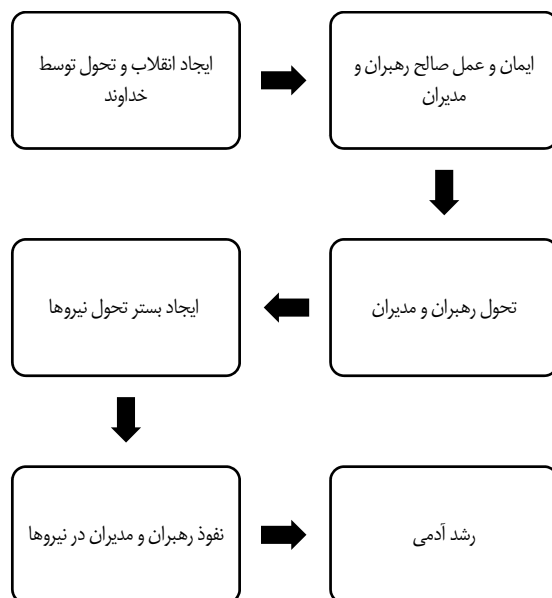
در مبحث رفتار سازمانی، مطالعه رفتار در سازمان مدنظر بوده که غایت آن ارتقای عملکرد سازمان است، در حالی که در رفتارشناسی اجتماعی، رفتارهای مردم در جامعه مدنظر بوده و غایت آن ارتقای سلامت جامعه است (همان)؛ از این رو، با توجه به جایگاه رفتار سازمانی، رفتار آدمی تابعی از عوامل فردی (شخصی)، عوامل گروهی و عوامل سازمانی است، بنابراین، موضوع تغییر رفتار از سه طریق مطرح است: ۱. تغییر رفتار فردی از طریق فرد (مستقیم)؛ ۲. تغییر رفتار فرد از طریق تغییر رفتار گروه (غیر مستقیم)؛ ۳. تغییر رفتار فرد از طریق تغییر رفتار سازمان (غیر مستقیم).

تبیین بیشتر جایگاه رفتار سازمانی با درک تمایز این رشته علمی با دیگر رشته‌های هم‌افق، همچون «تئوری سازمانی»،^۱ میسر خواهد شد؛ زیرا با توجه به این واقعیت گفته می‌شود که جایگاه این رشته علمی با جایگاه شاخه تئوری سازمانی با توجه به سطوح سه‌گانه متفاوت است؛ تجزیه و تحلیل در رشته علمی «تئوری سازمان» شکلی و ساختاری است و در آن سطح کلان بررسی شده و محور اصلی در آن «ساختار» است (برومند، ۱۳۸۳، ص ۲۰) نه گروه‌ها و نه فرد؛ با وجود این، در آنجا در صورت نیاز به گروه و فرد پرداخته می‌شود؛ لکن در رشته «رفتار سازمانی» برعکس است؛ بدین معنا که در آن، رفتار فرد، محور و اصل قرار می‌گیرد و در صورت نیاز به گروه و ساختار توجه می‌شود. یکی دیگر از تمایزات این دو شاخه علمی در خصوص «گروه» مشخص می‌شود؛ زیرا، موضوع گروه در شاخه تئوری سازمان به صورت ساختاری بررسی می‌شود، در حالی که موضوع گروه در رشته علمی رفتار سازمانی از دریچه فردی بررسی می‌شود؛ بنابراین، جایگاه رفتار سازمانی از این جهت اهمیت می‌یابد که به فرد و رفتار فردی اصالت داده می‌شود و اگر مباحث گروه یا ساختار مطرح می‌شود، طرداً للباب و یا به صورت استطرادی و یا فرعی است.

با توجه به مطالب یاد شده می‌توان گفت که رفتار سازمانی شاخه‌ای میان رشته‌ای است که در بردارنده مطالعه سیستماتیک تأثیر فرد، گروه و ساختار بر رفتار هر یک از کارکنان است؛ اگر این تعریف از رفتار سازمانی را بپذیریم، به‌طور طبیعی در این حوزه پذیرفته‌ایم که متغیرهای مرتبط با فرد، گروه و سازمان را به‌عنوان متغیرهای مستقل در نظر بگیریم و تأثیر آنها را بر متغیرهای وابسته مرتبط با رفتار کارکنان (عوامل فردی، گروهی و سازمانی) بررسی کنیم.

اینک پرسش این است که چه ضرورتی برای طرح رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی وجود دارد؟ جایگاه رفتار سازمانی از نظر اهمیت در خلأ تنوریکی این شاخه علمی در حوزه اسلامی و نقش کاربردی آن در ضرورت آن به حساب می‌آید؛ زیرا از سویی این شاخه علمی در تاریخ علم نسبتاً جوان بوده و در گستره مطالعات دینی در آغاز راه است و نیازمند تنوری‌پردازی است؛ از این‌رو، خلأ نظری در آن دیده می‌شود و پشتوانه مطالعات علمی کمتری دارد؛ افزون بر این، با توجه به گزاره‌های اسلامی برای نیل به الگو انتزاعی در هر یک از مباحث فرعی مرتبط با رفتار و واکاوی ضرورت آن، می‌توان نقش کاربردی مهمی را برای آن ترسیم کرد؛ زیرا، سعادت و رشد آدمی به‌عنوان هدف اساسی و دغدغه اصلی مدیر سازمان اسلامی در مطالعه رفتار منظور می‌گردد، البته این رشد نمی‌تواند بدون تحول در نیروها صورت گیرد و مدیران، در سطوح مختلف، لازم است که برای تحول نیروها اقداماتی انجام دهند، اما تأثیرگذاری و نفوذ در قلوب آنان بدون تحول قلبی رهبران و مدیران اسلامی در فرهنگ اسلامی امکان‌پذیر نیست؛ زیرا هنر نفوذ در قلوب دیگران از قلب دگرگون شده یک رهبر نشئت می‌گیرد که در دست خداست، مقلب القلوب خداست؛ باید مدیران به خدا متوجه شوند تا دل‌های مردم به آنان متوجه گردد (امام خمینی، ۱۳۸۵، ج ۱، ص ۱۲۱). از سوی دیگر، ایمان و عمل صالح مدیران، باعث جذب انسان‌های مؤمن می‌شود و محبت دیگران را در پی خواهد داشت (مریم، ۹۶) و همین امر باعث نفوذ بر قلوب می‌شود. در نمودار شماره ۱ جایگاه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی با عنایت به هدف رفتاری به نمایش درآمده است.

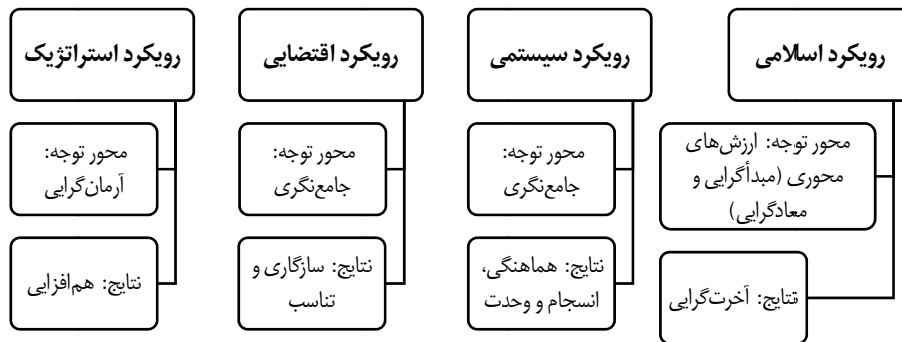
۸ رویکرد اسلامی به مدیریت رفتار سازمانی در سطح سازمان



نمودار ۱: «جایگاه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی با توجه به هدف تحول»

اکنون اگر رهبران و مدیران اسلامی بخواهند به بسترسازی تحول رفتاری در نیروها دست یابند، لاجرم بایسته است به رفتارشناسی نیروی انسانی توجه ویژه داشته باشند تا بتوانند نیروهای سازمانی را به سوی رشد هدایت کنند؛ با این پیش فرض، این پرسش مطرح است که مدیران مسلمان چگونه می توانند چرایی رفتار کارکنان خود را درک کنند و تحلیل آن را کنند؟ آیا با توجه به پیچیدگی رفتار آدمی، نحوه رفتار انسان مسلمان با عنایت به اصول اعتقادی و نظام ارزشی وی با دیگر افراد در فرهنگ های غیر اسلامی متفاوت خواهد بود؟ مطالعات نشان می دهد که تعدد و تفاوت فرهنگی جوامع، لزوم مدیریت بومی در هر سرزمینی را می طلبد؛ (رابینز و جاج، ۲۰۱۵) از این رو، هر کشور با نظام اعتقادی خاص باید برای اداره خود به فرهنگ بومی و نظام ارزشی خویش توجه کند و در جستجوی نظریه های مدیریت و رفتار سازمانی متناسب با باورهای ارزشی خود باشد و مؤلفه های فرهنگی را در کاربرد نظریه ها مورد دقت قرار دهد؛ مدیران مسلمان با توجه به این موضوع و با توجه به نظام ارزش ها، باورها و نگرش های اسلامی و ابتدای هنجارهای رفتاری بر پیش فرض های اسلامی، پیچیدگی های

رفتاری افراد زیرمجموعه مسلمان را مدنظر قرار می‌دهند و برای درک و پیش‌بینی رفتار آنان باید به ابعاد معنوی و ارزشی ساختار ذهنی آنان که متأثر از اندیشه‌های اسلامی است، توجه ویژه کنند؛ زیرا استقرار حکومت خدا و داشتن اندیشه‌های نورانی اسلام و اسلام خواهی از ویژگی‌های ارزشی نیروهای مسلمان است (امام خمینی، ۱۳۸۵، ج ۱، ص ۴۱؛ ج ۵، ص ۶۱؛ ج ۶، ص ۱۴۹؛ ج ۷، ص ۱۹) از سوی دیگر، رویکرد اسلامی به رفتار، در مقایسه با رویکردهای علمی همچون رویکرد سیستمی، رویکرد اقتضایی و رویکرد استراتژیک نوعی رویکرد ترکیبی از مبداءگرایی تا معادگرایی است؛ زیرا مشاهده می‌شود که محور توجه در رویکرد سیستمی، «جامع‌نگری» و محور توجه در رویکرد اقتضایی، «جامعه‌نگری» و در رویکرد استراتژیک، «آرمان‌گرایی» است و بالطبع نتایج آن در رویکرد سیستمی، «هماهنگی، انسجام و وحدت» و در رویکرد اقتضایی، «سازگاری و تناسب» و در رویکرد استراتژیک «هم‌افزایی» است؛ با این حال، در رویکرد اسلامی می‌توان به ترکیبی از ارزش‌های محوری اشاره کرد که «مبدأشناسی» و «معادشناسی» را دربرگرفته و به نتیجه «آخرت‌گرایی» منجر گردد (مصباح یزدی، ۱۳۷۶)؛ در نمودار زیر این رابطه به نمایش درآمده است:



نمودار ۲: مقایسه رویکردهای مهم با رویکرد اسلامی

از این‌رو، عطف توجه به نظام اعتقادی-رفتاری افراد زیرمجموعه مسلمان با عنایت به محور توجه آنکه دایرمدار ارزش‌های محوری همچون مبدأشناسی و معادشناسی است و نظام باورها و اعتقادات اسلامی را پوشش می‌دهد، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است تا از دریچه اسلامی

به موضوع رفتار سازمانی نگریده شده و نظریه‌های موجود که آمیخته با فرهنگ غربی است و از آبخور فرهنگ غیراسلامی الهام گرفته و در آن بستر تکون یافته است، نقد و بررسی شود و متناسب با فرهنگ اسلامی نظریه‌های دینی ارائه گردد؛ با ملاحظه مطالب پیش‌گفته، حوزه رفتار سازمانی در سازمان‌های اسلامی، رفتار فردی، گروهی و سازمانی انسان با پیش‌فرض‌های معرفتی اسلامی است و بالطبع موضوع رفتار در جوامع اسلامی با دیگر جوامع متفاوت است؛ از این‌رو، نوع رفتار مدیران مسلمان متفاوت خواهد بود (ر.ک: میرزایی اهرنجانی و دیگران، ۱۳۸۶، ص ۳).

۳. دلایل مطالعه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی

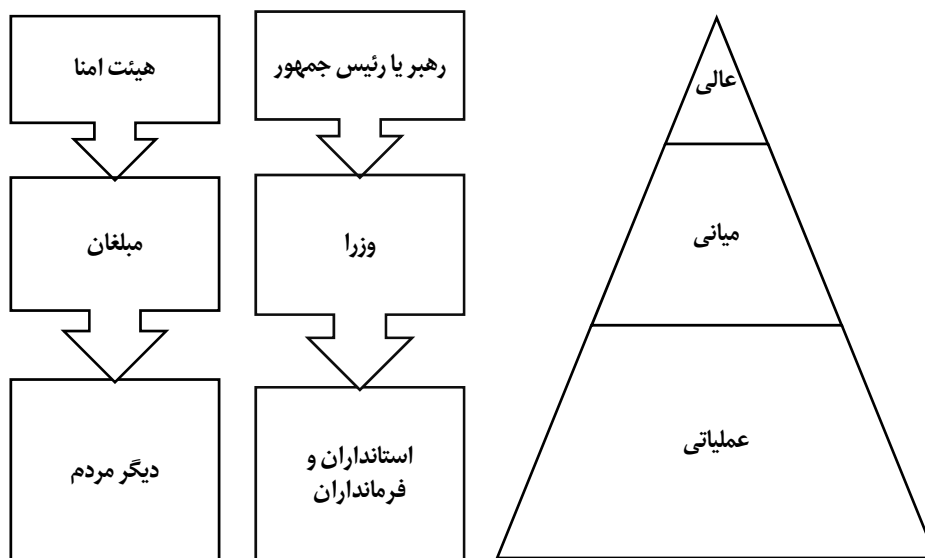
هدف از مطالعه رفتار با رویکرد اسلامی چیست؟ آیا هدف بالا بردن کارایی و اثربخشی است؟ آیا هدف، درک رفتار و هدایت کارکنان است؟ و یا اینکه هدف از مطالعه رفتار، پیش‌بینی و کنترل رفتار افراد زیرمجموعه سازمانی است؟ یا هدف، بهبود سلامت در بستر جامعه است که هدف رفتاری در بافت اجتماعی است؟ (اعرابی و فیاضی، ۱۳۹۶)، شاید بتوان همه موارد یاد شده را جزء اهداف رفتاری خواند؛ با وجود این، در رویکرد اسلامی، افزون بر اهداف یاد شده، اهدافی کلان‌تر مدنظر است.

در رویکرد اسلامی، هدف، تحول رفتار نیروهای سازمانی است که منوط به تحول اندیشه‌ای و رفتاری مدیران و رهبران در فرهنگ اسلامی است که بالطبع مقلب القلوب خداست و با توجه و میل به خداوند حاصل می‌شود (امام خمینی، ۱۳۸۵، ج ۱، ص ۱۲۱)، مدیران و رهبران الهی می‌توانند از طریق فرد، گروه یا سازمان (ساختار)، رفتار فرد یا افراد را تغییر داده و در آنان تحول ایجاد کرده و آنها را به سوی تعالی و رشد هدایت کنند (انبیاء، ۷۳)؛ بدیهی است که براساس گزاره‌های اسلامی (حر عاملی، ۱۴۰۳ق، باب ۸، ح ۵۰) در زمان غیبت حضرت ولی عصر^{علیه السلام}، دانشمندان اسلامی با تکیه بر تئوری ولایت فقیه، مدیران و رهبران جامعه اسلامی تلقی می‌شوند و اکنون مقام معظم رهبری سکندار مدیریت نظام اسلامی در ایران است. از این‌رو، ایشان می‌تواند به‌عنوان مدیر و رهبر عالی نظام جمهوری اسلامی در سطح کلان به صورت‌های مختلف در آحاد جامعه تأثیرگذار باشد؛ برای نمونه، یک فرض این است که ایشان به صورت فردی در افراد و آحاد جامعه تغییر ایجاد می‌کند؛ فرض دیگر این است که ایشان از طریق گروه‌های مختلف در آحاد جامعه تغییر ایجاد می‌کند؛ و فرض سوم این است که معظم له از طریق سازمان (ساختار) و تغییر در فرهنگ سازمانی یا مدیریت فناوری اطلاعات و فضای

مجازی در رفتار افراد تغییر ایجاد می‌کند و بدین‌سان در آنان بستر تحول را ایجاد می‌کند و مردم مسلمان و مؤمن جهان اسلام را به سوی رشد و تعالی هدایت می‌نماید؛ با این تفسیر، می‌توان گفت که هدف اصلی، تغییر و تحول در رفتار آدمی است.

با توجه به این موضوع و با عنایت به انسان‌شناسی توحیدی، می‌توان بر این نکته تأکید کرد که هدف از رفتار با رویکرد اسلامی، تحول، تغییر و هدایت آدمی است. مدیر یا نظریه‌پرداز اسلامی می‌خواهد در پرتو شناخت انسان، در وی تغییر و تحول ایجاد کند و او را به سوی تعالی و رشد سوق دهد؛ همچنان‌که هدف مدیران و رهبران الهی ارائه خدمات‌های معنوی و ارشادی به انسان در مسیر تعالی بوده است (امام خمینی، ۱۳۸۵، ج ۱۸، ص ۶). ممکن است این پرسش مطرح شود که با توجه به اهداف رفتاری، مصادیق آن دربرگیرنده چه مواردی است؟ در پاسخ گفته می‌شود که با مروری بر برخی از گزاره‌های اسلامی مشاهده می‌شود که هدایت و تحول رفتاری دربرگیرنده مواردی همچون «اخراج بشر از ظلمات به نور» (بقره، ۲۵۷)، «طراحی نظام عدالت‌مدار» و «اقامه عدل فردی و اجتماعی» است (امام خمینی، ۱۳۸۵، ج ۱۸، ص ۷).

با توجه به مطالب پیش‌گفته، در رویکرد اسلامی، تبیین، تفسیر و پیش‌بینی و نظارت بر رفتار کارکنان با هدف تحول، هدایت، تعالی و رشد فردی و سازمانی و جهت‌دهی و هدایت مدیران و رهبران خواهد بود. نکته قابل توجه در اینجا این است که به منظور دستیابی به هدایت و تحول رفتاری نیروها، رهبران و مدیران نیازمند مهارت‌هایی هستند تا توانایی تغییر و هدایت سازمانی را داشته باشند. ناگفته نماند که مدیران در هر سازمانی و با هر ساختاری در سه سطح «عالی یا ارشد»، «میانی» و «اجرایی یا عملیاتی» قرار می‌گیرند؛ برای نمونه، در سطح کلان در یک کشور سه سطح مدیریت وجود دارد، همان‌گونه که در سطح خرد در یک مسجد نیز این سطوح قابل ترسیم است. در یک کشور سطوح سه‌گانه ممکن است در بردارنده مواردی همچون تیم رهبری یا ریاست جمهوری در سطح عالی، هیئت وزیران در سطح میانی و استانداران و فرمانداران در سطح عملیاتی باشد و در سطح خرد، سطوح سه‌گانه در یک مسجد ممکن است مشتمل بر هیئت امناء (سطح عالی)، مبلغان (سطح میانی) و دیگر مردم (سطح عملیاتی) باشد؛ این رده‌بندی در دیگر سازمان‌ها نیز قابل تصور است. سطوح سه‌گانه در سطح کلان (کشور) و سطح خرد (مسجد) در نمودار شماره ۳ نشان داده شده است:



نمودار ۳: سطوح مدیریت

همچنان که نمودار شماره ۳ نشان می‌دهد، مدیران در سطح کلان (کشور) و سطح خرد (مسجد) در سطوح سه‌گانه قرار می‌گیرند؛ اکنون پرسش این است که با توجه به سطوح سه‌گانه مدیریت، مهارت‌های مورد نیاز مدیران چیست؟ به دیگر سخن، مدیران در سطوح گوناگون به چه مهارت‌هایی نیازمندند؟ در پاسخ به این پرسش ممکن است گفته شود که مهارت‌های زیادی مورد نیاز است که از جمله این مهارت‌ها می‌توان به مهارت حل مسئله، مهارت تصمیم‌گیری، مهارت تعاملی، عاطفی و رفتاری اشاره کرد؛ با این حال، در یک چارچوب علمی، مهارت‌های مورد نیاز مدیران براساس نظر «رابرت کتز»^۱ مشتمل بر موارد زیر است:

الف) مهارت ادراکی (مفهومی):^۲ یکی از مهارت‌های مهم که لازم است مدیران در سطوح مختلف، به‌ویژه در سطح کلان از آن برخوردار باشند، مهارت ادراکی یا مفهومی است. این نوع مهارت مربوط به جنبه‌های تحلیلی و تعقلی-فکری مدیران و در یک سخن ابعاد تئوریک-نظری و اندیشه‌ای آنان است؛ زیرا منظور از مهارت مفهومی، داشتن قدرت تحلیل و

1. Rabert katz

2. conceptual skills

تجزیه مسائل مهم و کلان کشور یا سازمان است. مهارت ادراکی، یعنی توانایی درک پیچیدگی‌های کل سازمان و تصویر همه عناصر و اجزای تشکیل دهنده کار و فعالیت سازمانی به صورت یک کل واحد (سیستم)؛ به دیگر سخن، توانایی درک و تشخیص اینکه کارکردهای گوناگون سازمان به یکدیگر وابسته بوده و تغییر در هر یک از بخش‌ها، الزاماً بخش‌های دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد (رابینز و جاج، ۲۰۱۵)؛

ب) مهارت فنی (تکنیکی):^۱ یکی دیگر از مهارت‌های مهم برای مدیران مهارت فنی یا تکنیکی است؛ این مهارت ناظر به جنبه عملیاتی و کاربردی مدیران و به عبارتی ابعاد تکنیکی آنان است؛ زیرا مهارت فنی، یعنی دانایی و توانایی در انجام دادن وظایف خاص که لازمه آن ورزیدگی در کاربرد فنون و ابزار ویژه و شایستگی عملی در رفتار و فعالیت است. مهارت‌های فنی از طریق تحصیل، کارورزی و تجربه حاصل می‌شوند؛ مهارت فنی به توانایی فنی و تکنیکی مدیران در هدایت و ارائه رهنمودهای فنی به کارکنان اشاره دارد؛ برای نمونه مدیران تولیدی و عملیاتی در سازمان‌های تولیدی، مانند مجموعه «ایران خودرو»، اگر از توانمندی فنی در مونتاژ کردن و سوار کردن قطعات برخوردار باشند و بتوانند نیروهای تحت امر خود را هدایت کنند، یا مدیران آموزش در دانشگاه اگر مهارت تکنیکی و آموزشی کافی داشته باشند و بتوانند دانشجویان و مراجعان را به درستی راهنمایی کنند، از مهارت فنی برخوردارند و همین‌طور در سازمان‌های مختلف به فراخور نوع سازمانی، مهارت فنی و تکنیکی خاصی مورد نیاز است که مدیران عملیاتی و اجرایی لازم است که از آنها برخوردار شوند (همان)؛

ج) مهارت انسانی (عاطفی):^۲ یکی دیگر از مهارت‌های مهم برای مدیران در سطوح مختلف، مهارت انسانی یا عاطفی است. منظور از مهارت انسانی این است که مدیران بتوانند با نیروهای خود رابطه عاطفی برقرار کنند و با آنها تعامل انسانی داشته باشند. مهارت انسانی، یعنی داشتن توانایی و قدرت تشخیص در زمینه ایجاد محیط تفاهم و همکاری و انجام دادن کار به وسیله دیگران، فعالیت مؤثر به‌عنوان عضو گروه، درک انگیزه‌های افراد و تأثیرگذاری بر رفتار آنان است (همان).

با توجه به مطالب یاد شده، سطوح مدیریت مشتمل بر سه سطح عالی، میانی و عملیاتی است و مهارت‌های مورد نیاز شامل مهارت ادراکی، فنی و انسانی است. اکنون ممکن است این پرسش مطرح شود که مهم‌ترین مهارت مورد نیاز برای هر سطح از مدیریت چیست؟ و کدام مهارت

برای کدام سطح مهم‌تر است؟ چرا؟ در پاسخ به این پرسش‌ها گفته می‌شود که قاعده کلی این است که هرچه در سازمان به بخش عملیات و اجرا نزدیک می‌شویم، مهارت مورد نیاز، مهارت فنی و تکنیکی است و هرچه در سازمان از سطح عملیات، اجرا و تولید فاصله بگیریم و به سوی سطح عالی حرکت کنیم، مهارت مورد نیاز مهارت ادراکی یا مفهومی است؛ با توجه به این نکته، در سطح عالی، مهارت مورد نیاز، مهارت ادراکی و در سطح عملیاتی، مهارت مورد نیاز مهارت فنی است و در سطح میانی تلفیقی از مهارت‌های ادراکی و فنی مدنظر است، از این‌رو، در سطح میانی، مهارت مورد نیاز، مهارت‌های مفهومی و تکنیکی توأمان است؛ زیرا، مدیران میانی در این سطح به دلیل اینکه با مدیران فنی ارتباط دارند، باید از مسائل فنی آگاه باشند و بتوانند گزارش‌های فنی آنها را درک کنند و از سوی دیگر، به دلیل ارتباط مدیران میانی با مدیران عالی لازم است که در این سطح آنان بتوانند گزارش‌های مدیران عملیاتی را پس از درک و تحلیل به زبان مدیران عالی ترجمه کنند و در اختیار مدیران عالی قرار دهند؛ با این تصویر، مدیران میانی باید بتوانند سخنان فنی مدیران عملیاتی را درک کنند و با زبان مدیران عالی تفسیر نمایند؛ از سوی دیگر، آنان با مدیران عالی مرتبط‌اند و بایسته است که بتوانند قدرت تحلیلی داشته باشند و مسائل کلان سازمان را تحلیل کنند و نیز مسائل و موضوعات کلان را درک و برای مدیران عملیاتی تبیین کنند؛ بنابراین، آنان هم نیاز به مهارت فنی و هم مهارت ادراکی دارند؛ نمودار زیر این ارتباط را نشان می‌دهد:

فنی	ادراکی	عالی
ادراکی	فنی	میانی
ادراکی	فنی	عملیاتی

۳
۲
۱

مهارت‌های مدیریتی

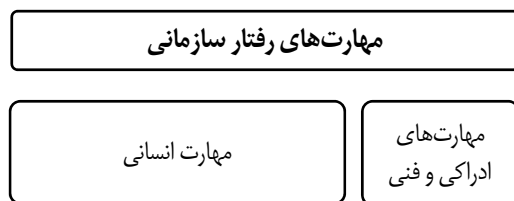
نمودار ۴: رابطه سطوح مدیریت و مهارت‌های آن

با توجه به قاعده کلی، مبنی بر اینکه «هرچه به سطح عالی حرکت کنیم، نیاز به مهارت ادراکی بیشتر و هرچه به سطح عملیاتی نزدیک‌تر شویم، به مهارت فنی نیاز بیشتری داریم»، مدیران در سطح عالی به مهارت ادراکی و در سطح عملیاتی به مهارت فنی و در سطح میانی به

مهارت‌های ادراکی - فنی توأمان نیاز بیشتری دارند، با این پیش‌فرض، بایسته است در به کارگیری و انتصاب مدیران سازمان‌ها دقت لازم به کار رود؛ زیرا اگر این قاعده رعایت نشود، سازمان دچار زیان شده، در نتیجه شایسته‌سالاری محقق نمی‌گردد. با توجه به این مفروضات، اگر مدیری که فاقد مهارت ادراکی است، در پست مدیریت عالی قرار گیرد؛ در حقیقت، به دلیل نداشتن مهارت لازم، جایگاه مدیریت عالی را اشغال کرده و با توجه به گزاره‌های اسلامی پست سازمانی به غیر اهلش سپرده شده است، همچنین در سطح عملیاتی و اجرایی، اگر مدیری مهارت فنی و تکنیکی مورد نیاز را نداشته باشد، اهلیت ندارد و پست سازمانی را اشغال کرده است؛ در نتیجه، با ارزش‌ها و هنجارهای توحیدی سازگار نیست و مناصب سازمانی به‌طور عدوانی تصرف شده است؛ چنانچه از گزارش قرآن در خصوص سپردن امانت به اهلش استفاده می‌شود، کسانی که شایستگی و مهارت تحلیلی یا فنی و یا انسانی ندارند، نمی‌توانند امانتدار پست و یا مسئولیتی باشند (نساء، ۵۸).

اکنون ممکن است، پرسیده شود که مهم‌ترین مهارت در شاخه رفتار سازمانی کدام است؟ در پاسخ گفته می‌شود که از میان مهارت‌های پیش‌گفته، مهارت انسانی در شاخه رفتار سازمانی اهمیت زیادی دارد؛ زیرا مهارت انسانی در تعامل رفتاری انسان‌ها جایگاه ویژه‌ای دارد و مدیران براساس این مهارت، بایسته است که با کارکنان خود رابطه عاطفی برقرار کرده، با آنان تعامل کنند؛ با توجه به اینکه مدیران کارها را از طریق افراد دیگر انجام می‌دهند، باید در ارتباط برقرار کردن، انگیزه دادن و تفویض اختیار به افراد دیگر مهارت کافی داشته باشند (رابینز و جاج، ۲۰۱۵). از این‌رو، مدیران و رهبران توحیدی، همچون انبیا و اوصیای الهی، به دلیل ارتباط زیاد با مردم و تعامل با توده‌ها و گروه‌های اجتماعی از این مهارت برخوردار بوده‌اند.

خاطرنشان می‌شود که به دلیل اهمیت مهارت انسانی و نیز تعامل زیاد مدیران با نیروهای انسانی در سازمان‌های مختلف در سطح کلان و خرد، این مهارت برای سطوح سه‌گانه مدیریت لازم و ضروری است و بدیهی است که اهمیت آن برای مدیران در حیطه رفتار سازمانی دوچندان خواهد بود، با توجه به مطالب یاد شده، مطالعه رفتار سازمانی با هدف تحول و هدایت نیروها و واکاوی مهارت‌های مورد نیاز مدیران ضروری است. در نمودار شماره ۵ اهمیت مهارت انسانی در شاخه رفتار سازمانی به نمایش درآمده است:



نمودار ۵: جایگاه مهارت انسانی در رفتار سازمانی

۴. روش‌شناسی مطالعه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی

به‌طور کلی ادیان توحیدی، از جمله اسلام، دارای مجموعه‌ای از آموزه‌ها، گزاره‌ها، احکام و قوانین به منظور هدایت بشر به تعالی هستند؛ این آموزه‌ها در بخش‌های اعتقادی یا نظری، اخلاقی، نگرشی و رفتاری‌اند (مصباح یزدی، ۱۳۷۶)؛ کسانی که خود را متدین می‌دانند و از الگوهای رفتاری توحیدی و بالمآل از گزاره‌های دینی سرمشق می‌گیرند، به‌طور قطع خود را نسبت به اصول، قوانین، تعالیم و تکالیف آن مسئول دانسته، پیروی از آنها را بر خود واجب می‌شمارند؛ زیرا آنان رهیافت‌های الهی را برای رسیدن به سعادت واقعی پذیرفته‌اند و معتقدند که دین، راه و روشی را عرضه می‌نماید که سعادت ایشان را تضمین می‌کند؛ از این‌رو، طبیعی به نظر می‌رسد که پیروان در راستای تدوین راهبردها و سیاست‌های دین تلاش کنند و برنامه‌های استراتژیک و عملیاتی را تدوین نموده تا بتوانند براساس آنها دستورالعمل‌های اجرایی و قوانین را تنظیم کنند و به اجرا گذارند.

آموزه‌های دینی که به صورت مکتوب و نوشتاری با توجه به منابع اسلامی، همچون قرآن و سنت، در اختیار رهروان دین قرار می‌گیرد، ابزاری برای ترسیم نقشه راه دینی است که موحدان را در تحلیل و تفسیر آن به تلاش وامی‌دارد؛ بدیهی است که روش‌شناسی در درک قواعد و نحوه به کارگیری ابزار تحلیل می‌تواند مهم تلقی شود و موحدان را راهنمایی کند و بالطبع متون دینی بازتابنده آموزه‌ها، تعالیم و قوانین الهی است؛ از این‌رو، پس از دوران اولیه بعثت، ائمه اسلامی به‌ویژه ائمه شیعه به‌عنوان رهبران استراتژیک و عملیاتی با آگاهی از چالش‌های فراروی، به آموزش سیستماتیک قواعد کلی استنباط احکام از متن اصلی دین، یعنی قرآن و سنت، پرداختند تا هم روش‌های باطل دیگران را در فهم متون دینی و کشف احکام الهی به پیروان خود تذکر دهند و هم شیوه صحیح اجتهاد را به آنان بیاموزند.

اندیشمندان مسلمان با بهره‌گیری از استراتژی‌های ائمه معصومان علیهم‌السلام و تعالیم آنان در فرایند اجتهاد، فنونی را تأسیس کرده و به کار گرفتند که کاملاً ابداعی و ابتکاری است و پیشتر در میان دانشمندان دیگر ملل سابقه‌ای نداشته است؛ با توجه به این موضوع، متدلوژی مورد استفاده در متون دینی فرایندی تأسیسی بوده و بالطبع بهره‌گیری از آن برای اصطیاد یافته‌های اسلامی در حوزه رفتار سازمانی ضرورت دارد؛ از این رو، روش اجتهادی، روشی است که دارای آشخور دینی بوده، در رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی مناسب‌تر و دقیق‌تر است. یادآوری می‌شود که در واکاوی مفهومی اجتهاد این نکته هویدا می‌شود که این واژه از ریشه جهد به معنای به کارگیری نهایت توان که با مشقت و سختی همراه بوده، متخذ شده است (ر.ک: الخلیل الفراهیدی، ۱۴۱۴ق، ج ۱، ص ۳۸۶؛ ابن‌فارس، [بی‌تا]، ج ۱، ص ۴۸۶) و در اصطلاح در تعبیری به معنای «استفراغ الوسع» یا به کار گرفتن غایت سعی و تلاش برای تحصیل ظن به حکم شرعی است (خویی، ۱۴۰۹ق، ج ۱، ص ۸) در تعریف دیگری «اجتهاد در عرف و اصطلاح فقیهان به معنای بذل جهد و تلاش در کشف احکام شرعی از ادله و منابع شرع آمده است» (حلی، ۱۴۰۳ق، ص ۱۸۰). علامه حلی در تعریف اجتهاد آورده است: «اجتهاد عبارت است از: استفراغ وسع و تلاش فقیه برای تحصیل ظن به حکم شرعی از ادله معتبر» (حلی، همان، ص ۲۸۳).

مرحوم خویی در تعریفی اظهار می‌دارد که: «الصحيح ان يعرف الاجتهاد باستفراغ الوسع في تحصيل الحجة على الاحكام الشرعية او تعيين الوظيفة عند عدم الوصول اليها» (خویی، ۱۴۰۹ق، ج ۳، ص ۴۳۷) تعریف درست اجتهاد به کارگیری همه توان در جهت به دست آوردن حجت بر احکام شرعی یا تعیین وظیفه در صورت دسترسی نداشتن به آن است؛ با توجه به تعاریف پیش‌گفته، اجتهاد تلاشی مجدانه در مسیر دستیابی به حجت یا دلیل منجز یا معذر بر حکم شرعی است؛ اگرچه اجتهاد ناظر به استنباط حکم شرعی است، لکن روش‌شناسی اجتهادی می‌تواند در اصطیاد و استخراج آموزه‌های اسلامی در شاخه‌های علمی به کار گرفته شود. با توجه به این نکته کلیدی، متدلوژی اجتهادی عبارت است از: شیوه‌ای که نخبگان علمی کوشش علمی خود را براساس منابع معتبر، با ابزار لازم برای اکتشاف و استخراج آموزه‌های دینی مورد استفاده قرار می‌دهند به گونه‌ای که از اعتبار (حجیت یا صرفاً منجزیت و معذرت) برخوردار باشد (علی‌پور و حسنی، ۱۳۸۹). این تعریف شامل همه روش‌های اجتهادی در حوزه دین می‌شود؛ با وجود این، می‌توان برحسب نیاز، شیوه‌ای علمی که محقق اسلامی برای

اکتشاف و استخراج آموزه‌های دینی در یک حوزه خاص از علوم انسانی، مانند مدیریت و علوم رفتاری، روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، اقتصاد و... به کار می‌برد، را اجتهاد خاص آن حیطه نامید و برای نمونه، آن را اجتهاد مدیریتی، اجتهاد روان‌شناختی و غیره نامگذاری کرد؛ از این رو، می‌توان متدولوژی اجتهادی را شیوه استنباطی نخبگان علمی با استفاده از منابع دینی در حوزه علمی خاص تعریف کرد.

۴-۱. نوع و استراتژی تحقیق

این تحقیق براساس نتیجه بنیادی-توسعه‌ای و براساس هدف اکتشافی و براساس داده کیفی است به بیان بهتر، این پژوهش از نظر تنوریک، بنیادی و توسعه‌ای و از نظر هدف پژوهش، اکتشافی و براساس داده‌های پژوهشی، کیفی است؛ استراتژی تحقیق در این پژوهش براساس تحقیق مبنایی بوده و به منظور بهره‌گیری از منابع، براساس استراتژی استفاده حداکثری از کتاب الهی (قرآن) مبتنی است.

۴-۲. روش گردآوری اطلاعات

در این پژوهش، برای گردآوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای استفاده می‌شود؛ بدین‌سان، جمع‌آوری اطلاعات مربوطه از منابع اسلامی (کتاب الهی و سنت) با مراجعه مستقیم و غیر مستقیم انجام گرفته و داده‌ها استخراج می‌گردد؛ در مطالعات کتابخانه‌ای بهترین ابزار فیش‌برداری است (سرمد و همکاران، ۱۳۷۶). در این تحقیق نیز، ابزار گردآوری اطلاعات، فیش‌برداری از کتب و نوشته‌های اسلامی (کتاب و سنت) است؛ بدیهی است که بخشی از اطلاعات گردآوری شده در رابطه با نظریه‌های تحقیق بوده که شامل دستاوردهای علمی رفتار سازمانی است.

۴-۳. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

سیاست کلی بر این است که همه یافته‌های نظری با بهره‌گیری از کتب معتبر علمی (عربی، انگلیسی و فارسی) گردآوری و تنظیم شود؛ بدین‌سان، در روند انجام تحقیق با استفاده از روش کتابخانه‌ای، گردآوری اطلاعات از منابع معتبر اسلامی و علمی انجام شده و آموزه‌های اسلامی مرتبط با موضوع توصیف، بررسی و تحلیل می‌گردد؛ با این مبنای، نگارنده درصدد است، پس از

طرح اولیه هر موضوع فرعی و طرح پرسش در آن موضوع به سراغ منابع اسلامی رفته، پس از واکاوی آن و تبیین رویکرد اسلامی (تحقیقات بنیادی) به ترسیم الگوی اسلامی در حوزه رفتار سازمانی پردازد؛ (تحقیقات توسعه‌ای) با این توصیف، روش تحلیل، نوعی تحلیل متنی متناظر با شیوه استخراج از متون دینی بوده که به صورت اکتشافی اصطیاد می‌گردد؛ از این‌رو، از حیث روش تحلیل، این پژوهش، از نوع تحقیقات تحلیل محتوا (ناظر بر شیوه اجتهادی) است؛ از آنجایی که لازمه استفاده از روش اجتهادی، انتخاب مفاهیم و مضامین مورد نظر تحقیق است، در این پژوهش انتخاب مفاهیم براساس موضوع تحقیق، مبانی نظری و ادبیات تحقیق صورت خواهد گرفت که از نظر نوع مضامین به صورت مضامین موضوعی بوده و طبقه‌بندی براساس آن انجام می‌گیرد. همان‌طور که در پژوهش کیفی، ایجاد مضامین برای تحلیل داده‌ها ضروری به نظر می‌رسد (نیومن و ویلیام لاورنس، ۱۳۹۰، ص ۴۸۴) به منظور شناسایی و گردآوری داده‌های مورد نیاز تحقیق برای تبیین رفتار سازمانی در سطح تحلیل سازمانی، از «روش نظرخواهی از خبرگان» نیز استفاده می‌شود؛ این قضاوت جمعی متخصصان، گرچه دیدگاه‌ها و نقطه‌نظرات ذهنی مختلف فراهم می‌آورد، ولی قابل اعتمادتر از بیانات فردی و شخصی است و در نهایت، پیامد آن، عینیت و دقت هرچه بیشتر است (ساروخانی، ۱۳۸۳).

۴-۴. فرایند روش‌شناسی تحقیق

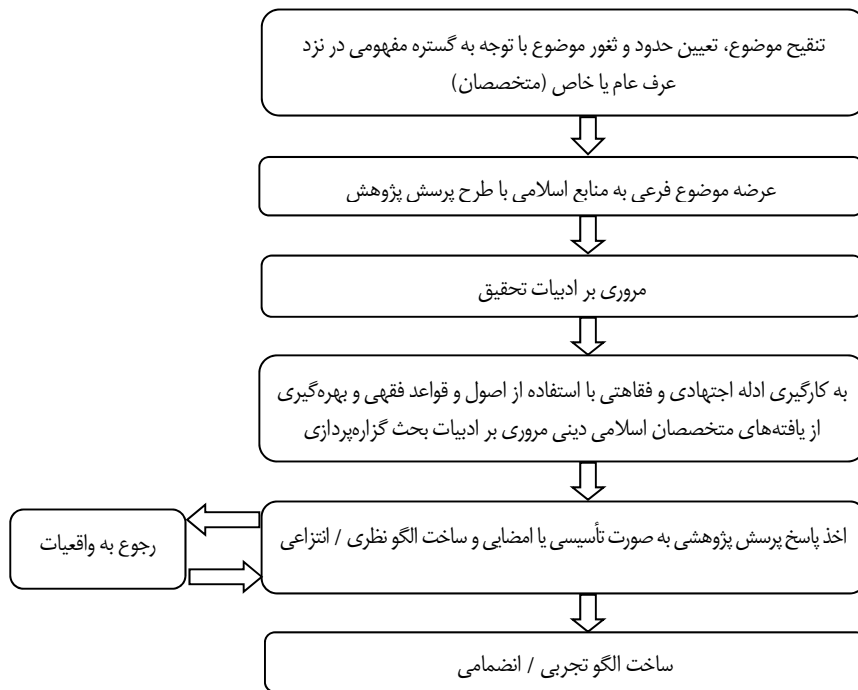
در این پژوهش فرایند تحقیق دارای گام‌های زیر است:

۱. تنقیح موضوع و تعیین حدود و ثغور موضوع با توجه به گستره مفهومی آن نزد عرف عام یا عرف خاص (لغویین و متخصصان)؛
۲. عرضه موضوع فرعی به منابع دینی در قالب پرسش پژوهشی؛
۳. مروری بر نظریه‌ها و دیدگاه‌های فحول علمای حوزه رفتار و تحلیل آنها؛
۴. گزاره‌یابی و گزاره‌پردازی (به کارگیری ادله اجتهادی و فقه‌ای به صورت مستقیم با بهره‌گیری از قواعد و اصول فقهی؛ و استفاده از یافته‌های اسلامی به صورت غیرمستقیم با بهره‌گیری از نظرات متخصصان اسلامی)؛
۵. اخذ پاسخ پرسش پژوهش به صورت تأسیسی یا امضایی و تحلیل نهایی و تدوین الگوی انتزاعی؛

۲۰ رویکرد اسلامی به مدیریت رفتار سازمانی در سطح سازمان

۶. ساخت الگو تجربی / انضمامی (این مرحله پس از ساخت الگو نظری / انتزاعی صورت گرفته که با انجام مطالعه میدانی و از طریق ابزارهایی همچون پرسشنامه و... امکان پذیر است).

در نمودار ۶ روش شناسی پژوهش به تصویر کشیده شده است:



نمودار ۶: مراحل روش شناسی پژوهش

در تقریری دیگر می‌توان به صورت نمودار شماره ۷ فرایند نظریه‌سازی در متون اسلامی را به

تصویر کشید: