



در جستجوی پارادایمی برای مدیریت دولتی

آیا می‌توان از مدیریت دولتی اسلامی چیزی آموخت؟

بهروز کلانتری

ترجمه: حسن دانایی‌فرد

رتال جامع علوم انسانی

چکیده

این مقاله در پی آن است که به موازات ورود به هزارهٔ آینده به جستجوی جانشینی برای مدیریت دولتی^(۱) پردازد. تحلیلی از مبانی و اصول مدیریت دولتی اسلامی^(۲) نیز از طریق تبیین و ترسیم ارزشهای متعالی^(۳) اسلام ارائه می‌دهد. این ارزشهای متعالی، مبنای فلسفی مدیریت جایگزین را شکل می‌دهد و جهت عمل سازمانهای دولتی را تعیین می‌کند. این بررسی همچنین جنبه عملی مدیریت دولتی اسلامی و نقش آن را در رشته مدیریت دولتی کنونی بررسی می‌کند و با ارزیابی از پایایی و ماندگاری مدیریت دولتی اسلامی به عنوان مدلی برای آینده (در مدیریت دولتی رو به تکامل) بویژه در کشورهای دارای فرهنگ اسلامی پایان می‌پذیرد.

مقدمه

بررسی تطبیقی در مدیریت دولتی رویکردهای مختلفی به خود دیده است (از زوایای مختلف به مدیریت تطبیقی پرداخته شده است). برخی از این مطالعات بر رویکرد روش شناسانه^(۴) (در تجزیه و تحلیل تطبیقی خود) تأکید می‌نمایند. برخی دیگر از اهمیت رویکرد ساختاری-کارکردی^(۵) (در مطالعه تطبیقی مدیریت دولتی) جانبداری می‌کنند و تعدادی (از محققان) نیز بر محیط‌شناسی مدیریت،^(۶) که تطابق تغییری با نظریه سیستمی در مطالعه سازمانی دارد، تأکید می‌ورزند. اگرچه همه این رویکردها تا حد زیادی در مطالعه مدیریت دولتی تطبیقی^(۷) نقش زیادی داشته است، شاید (بتوان گفت) مهمترین جنبه، شناخت متغیرهای متعددی است که رفتار سازمانهای دولتی را تعیین می‌کند که عوامل فرهنگی از جمله آنهاست. بنابراین در مطالعه مدیریت دولتی، چالش عمده مدنظر قرار دادن عوامل فرهنگی است که رویکردهای روش شناسانه و مفهومی را در مطالعه سازمانهای دولتی تحت تأثیر قرار می‌دهد.

متغیرهای فرهنگی^(۸) را ارزشهای غالب^(۹) در هر جامعه تعیین می‌کند که این متغیرها نیز وظایف، اهداف و جهت‌گیریهایی سازمانها را تغییر می‌دهد و تعیین می‌کند. در نتیجه متعهد می‌شود به جنبه‌های میان فرهنگی به منظور پرهیز از قوم‌محوری در مطالعه مدیریت دولتی تطبیقی، توجه کند.

با آغاز هزاره دوم، نیاز به حوزه گسترده‌ای از جستجو برای بدیل‌های (جایگزین‌ها، راهکارها) عملی در مدیریت سازمانهای دولتی در کشورهای در حال توسعه^(۱۰) وظیفه مهمی است. بیشتر کشورهای در حال توسعه از عملکرد سوء سازمانهای دولتی خود، که باید اسباب و وسیله عمده برای توسعه و پیشرفت^(۱۱) باشند، رنج می‌برند. شاید مدیریت دولتی اسلامی رویکردی نوین در مطالعات و بررسیهای آینده مدیریت دولتی رو به تکامل، فراهم آورد. این رویکرد جدید با فرهنگهای اسلامی از میزان سازگاری و هم‌نوایی قابل ملاحظه‌ای برخوردار است و می‌تواند به عنوان بدیلی پایا و ماندگار در مدیریت کشورهای اسلامی مورد استفاده قرار گیرد.

مدل مدیریت دولتی اسلامی در شکل اصلی خود، بجز سی سال نخست تمدن اسلامی، جنبه عملی به خود نگرفت. با ظهور انقلاب (اسلامی) ایرانی در سال ۱۹۷۹ م، حکومت جدید بر احیا و عمل به مدیریت اسلامی، تأکید زیادی می‌کرد. موضوع کارکردها و پیامدهای این حکومت و عمل به این پارادایم جدید در این مقال نمی‌گنجد. در عین حال، بررسیهایی چند بر نتایج و کارکردهای عملی این مدل حاکی از موفقیت‌های آن است.

این مطالعه و بررسی در جستجوی مدل اسلامی مدیریت است که نقش مدیریت دولتی را در بستر و فضایی اسلامی تعیین، و اهمیت آن را در خلق و ایجاد نوعی تناسب بین فرهنگ اسلامی و سازمانهای دولتی آن تبیین و ترسیم کند. در کنار قرآن^(۱۲) (کتاب مقدس مسلمانان) و حدیث^(۱۳) (بیانات حضرت محمد «صلی الله علیه و آله») مستندات جامعی که بطور واضح مفاهیم و فنون عمده و اصلی مدیریت اسلامی را شرح می‌دهد، مجموعه نوشته‌ها، خطبه‌ها و نامه‌های امام علی بن ابیطالب^(۱۴) (علیه السلام) در طول خلافت کوتاه ایشان است. این مستندات، اصول هادی و راهنمایی را به وجود می‌آورد که بر هر جامعه اسلامی حاکم می‌شود و به تبیین نگرشها، انگیزه‌ها و مسئولیتهای مستخدمان و کارگزاران دولت می‌پردازد.

پارادایم اسلامی

دین اسلام در سال ۶۱۰ بعد از میلاد در عربستان پا به عرصه وجود نهاد. واژه اسلام به معنای تسلیم و تواضع^(۱۵) در برابر اراده و خواست خداوند است. در جهان اسلام، خداوند محور زندگی است و دوام و بقای انسان و همینطور قدرت او در تسلیم محض در برابر خدا نهفته است. حضرت محمد (صلی الله علیه و آله) که در سال ۵۷۰ بعد از میلاد متولد شد (رسول^(۱۶)) و بنده خدا در روی زمین است. مسلمانان معتقدند که خداوند پیام و سلام خود را از طریق پیامبرانی به انسانها ابلاغ کرده است که این رابطه خدا با مردم (انسانها) با ظهور حضرت آدم^(۱۷) آغاز و با

بعثت پیامبر اسلام حضرت محمد (صلی الله علیه وآله) پایان یافته است. حضرت محمد (صلی الله علیه وآله) در سن چهل سالگی نخستین پیام و کلام الهی (وحی) را دریافت کرد. این رابطه خداوند و پیامبر در قالب وحی تا رحلت آن حضرت در سن ۶۳ سالگی تداوم یافت و وحی‌ها^(۱۸) تحت مجموعه‌ای به نام قرآن گردآوری شد که به عنوان کلام خدا (الله) خطاب به مسلمانان است.

در اسلام، انسان به عنوان بنده^(۱۹) خدا در نظر گرفته می‌شود که هدفش رضایت خدا و تحقق خواست خدا در زمین است. فقط خداوند و شرع (قوانین الهی در قرآن قید شده است). مقدس هستند. آنها همه جنبه‌های زندگی را دربر می‌گیرند؛ در نتیجه پارادایمی را به وجود می‌آورند که جامعه اسلامی باید تحت آنها عمل کند. بر اساس این پارادایم، اداره و مدیریت جامعه اسلامی نقشی برجسته به خود می‌گیرد.

ارزشهای متعالی (فرا ارزشهای) اسلامی

توماس کون^(۲۰) در تعیین فهم خود از هر «پارادایم»^(۲۱) چنین استدلال می‌کند که درون حوزه‌های علمی خاص، تعدادی مدل منطقی برای تحقق و پژوهش ایجاد می‌شود که آزمایشگری^(۲۲) را تسهیل می‌سازد و اصول کلی قابل تعمیمی^(۲۳) را به وجود می‌آورد. بنابراین هر پارادایم هم چارچوبی برای تحقیق و تفحص فراهم می‌سازد و هم جهت کلی برای هر رشته یا حوزه علمی ایجاد می‌کند. مرزهای مشخص را تعیین، و به ایجاد راهکارهای عملی در برخورد با مسائل و مشکلات اجتماعی کمک می‌کند. بین نظریه و عمل، نوعی تناسب آشکار می‌سازد؛ به عبارت دیگر، هر پارادایم مجموعه‌ای از فراارزشهاست که آزمایشگری و جهت معنی‌داری درون هر رشته فراهم می‌کند. این ارزشها نوعی روش خاص تفکر و زندگی نشان می‌دهند که دنیای منحصر به فردی از تعامل، ارتباطات و تفهم فراهم می‌کنند.

در پارادایم اسلامی، خداوند حاکم مطلق است و او خالق، حافظ و مدیر جهان هستی است. بنابراین هر چیزی متعلق به اوست و کردار و اندیشه هر انسانی باید در

جهت رضای او باشد. این پارادایم خدا محوری، در چندین آیه قرآن به شرح ذیل مورد تأکید قرار می‌گیرد:

هر چه در آسمان و زمین است ملک خداست و او به همه چیز (و تمام امور عالم بی‌انتهای) احاطه و آگاهی دارد (سوره نساء آیه ۱۲۶).

بگو ای پیغمبر همانا نماز و طاعت و تمام اعمال من و زندگی و مرگ من همه برای خداست که پروردگار جهانهاست (سوره انعام آیه ۱۶۲).

هر چه در آسمان و زمین است همه ملک خداست و خدا ذاتش بی‌نیاز و (اوصافش همه) پسندیده است (سوره لقمان آیه ۲۶).

آن تجارت این است که به خدا و رسول او ایمان آورید و به مال و جان در راه خدا جهاد کنید. این کار (از هر تجارت) اگر دانا باشید برای شما بهتر است (سوره صف آیه ۱۱).

هر که ثواب و نعمت دنیا را طالب است، ثواب دنیا و آخرت هر دو نزد خداست و خدا (به) دعای خلق، شنوا و به احوالشان بیناست (سوره نساء آیه ۱۳۴).

هر چه در آسمان و زمین است، ملک خداست (سوره نساء آیه ۱۷۰).

ای انسان با هر رنج در راه طاعت حق بکوش؛ عاقبت به حضور پروردگار خود می‌روی (سوره انشقاق آیه ۶).

بنابر این در اسلام، خداوند محور جهان هستی و زندگی است. پارادایم اسلامی، نوید وحدت و معنادار بودن هستی و جایگاه انسان را در آن می‌دهد. انسان در برابر اراده خدا تسلیم است و بر این اساس عمل می‌کند و همه زندگی او با هم هماهنگ است.

از جهت جنبه عملی‌تر، نقش مدیریت در پارادایم اسلامی می‌تواند با نظریه سیستم‌های باز^(۲۴) تعیین شود. براساس این نظریه، همه اجزای سیستم چنان با هم مرتبطند که تغییری در هر جزء، سایر اجزا را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ به عبارت دیگر، اجزای مختلف سیستم با هم وابستگی دارند و در عملکرد سیستم به عنوان یک کل نقش ایفا می‌کنند.

جامعه اسلامی سیستم جامعی (در درون قلمرو خود) از عدل اجتماعی^(۲۵)،

اقتصاد، قانونگذاری، روش قضایی، مدیریت و روابط بین‌المللی بنا می‌سازد که بطور تنگاتنگی با هم مرتبط می‌شوند و یکدیگر را از طریق ارزشهای متعالی اسلام حمایت می‌کنند. بطور کلی، پارادایم اسلامی بر آن است تا به منظور ایجاد تغییرات پایا و ماندگار در بافت جامعه، سازمانهای اجتماعی قوی تأسیس کند؛ پیام تغییر و تحول اجتماعی بر محور ارزشهای اجتماعی ابلاغ کند. این پیام به شرح ذیل در قرآن مورد تأکید قرار می‌گیرد:

باید از شما مسلمانان برخی خلق را به خیر و صلاح دعوت کنند و مردم را به نیکوکاری امر، و از بدکاری نهی کنند. اینان که به حقیقت واسطه هدایت خلق هستند و در دو عالم در کمال فیروزبختی و رستگاری خواهند بود (سوره آل عمران آیه ۱۰۴).

این تغییر اجتماعی^(۲۶) می‌تواند از طریق تأسیس نهادهای دولتی عملی شود. بنابر این نقش مدیریت دولتی در ایجاد سازمانهای اجتماعی جدید با تأکید بر تغییرهای اجتماعی، بسیار حساس و حائز اهمیت است. از سوی دیگر، مدیریت خدمات عمومی رشته‌ای مجزا و جداگانه نیست. این رشته با سایر رشته‌ها روابط تنگاتنگی دارد و باید درون ارزشهای متعالی جامعه اسلامی عمل کند؛ به عبارت دیگر، سازمانهای دولتی باید ارزشهای اسلامی را به روشی صحیح متبلور سازند. کردار و عمل کارگزاران دولت باید در جهت و منطبق با ارزشهای والایی باشد که از جانب خداوند به بشریت ابلاغ می‌شود. مدیریت دولتی اسلامی خود را مرتبط با رشته‌های وسیعتری نظیر فلسفه، علم سیاست و روانشناسی و مذهب می‌یابد.

اسلام برای انسانها جایگاه ویژه و خاصی قائل است. انسانها از دیدگاه اسلام به عنوان بهترین مخلوقات خدا و جانشین او روی زمین به شمار می‌روند. قرآن خلقت انسانها را به شرح زیر بیان می‌کند:

به یاد آر آنگاه که پروردگار، فرشتگان را فرمود من در زمین جانشینی (از بشر) خواهم گماشت. گفتند پروردگارا آیا کسانی خواهی گماشت که در زمین فساد کنند و خونها ریزند و حال اینکه ما خود تو را تسبیح و تقدیس می‌کنیم. خداوند فرمود من چیزی (از اسرار خلقت بشر) می‌دانم که شما نمی‌دانید (سوره بقره آیه ۳۰).

انسانها برای اینکه ارزشمندی خود را اثبات کنند باید از خواست خداوند پیروی کنند و خصلتهای او را از طریق تجسم ارزشهای متعالی اسلام به وسیله آموختن و عمل مداوم و مستمر متجلی سازند. در راستای این فرایند، نقش مدیران بسیار حساس است. آنها نه تنها به عنوان رئیس و حکمران مطرح هستند، بلکه رهبرانی خواهند بود که زمینه ساز تحقق اراده خداوند هستند. آنها باید اسلام را در عمل به منصفه ظهور رسانند.

خداوند، مدیر جهان هستی است. بنابراین ایجاد درکی از ماهیت او، انسان را به ارزشهای متعالی مدیریتی مجهز سازد. چون انسان بنده و خلیفه خدا^(۲۷) روی زمین است، امور جامعه باید به روشی مدیریت شود که خواست خداوند را انعکاس دهد. این امر از طریق ایجاد سازمانهای اجتماعی، که ارزشهای مقدس را متبلور سازند، تحقق می یابد.

همانطور که خاطر نشان کردیم در مدیریت اسلامی، مقامات دولتی باید ارزشهای مشابه ارزشهای جامعه را به عنوان یک کل اشاعه دهند. بنابراین مفهوم «ارزشهای تعارض»^(۲۸) در اسلام جایگاهی ندارد؛ برای مثال کارایی و نفع شخصی نسبت به مسئولیت اجتماعی و اخلاقی^(۲۹) در رتبه دوم اهمیت قرار دارد؛ به عبارت دیگر هر متصدی امور دولتی علاوه بر مسئولیت رهبری اداره، مسئولیت اجرای قوانین اسلامی در فعالیتهای روزانه اداره را نیز بر عهده دارد.

در اسلام هر شخصی سوای موقعیت اجتماعی خود در برابر نتایج و پیامدهای اعمال و همینطور سعادتش مسئول است. پارادایم اسلامی می تواند در قالب چندین ارزش متعالی تعیین شود که بر روش زندگی، اندیشه و عمل (افراد) حاکمیت دارد. این ارزشهای متعالی عبارتند از:

۱- برابری و عدالت اجتماعی

۲- عدل

۳- رأفت و شفقت

۴- درستکاری و اعتقاد واقعی

- ۵- خودکنترلی
 ۶- احترام به مالکیت شخصی
 ۷- رشد شخصی از طریق آموختن مداوم

برابری، عدل و عدالت اجتماعی

مقدسترین ارزش در اسلام، برابری انسان (سوی جنس، نژاد، خاستگاه اجتماعی، ثروت یا هر تقسیم دیگری که ممکن است در جامعه وجود داشته باشد) در پیشگاه خداست. افراد ارزش و جایگاه و منزلت آینده خود را از طریق رفتار حسنه در پیشگاه خدا رقم می‌زنند. خداوند به مؤمنان و آنهایی که وظیفه‌شناسند، اجر عنایت می‌فرماید:

ای مردم ما همه شما را نخست از مرد و زنی آفریدیم و آنگاه شعبه‌های بسیار و فرقه‌هایی گوناگون گردانیدیم تا یکدیگر را بشناسید. بزرگوارترین شما نزد خدا با تقواترین مردمند و خدا هم بر نیک و بد مردم و ظاهر و باطن خلق، کاملاً آگاه است (سوره حجرات آیه ۱۳).
 خدا به آنان که ایمان آورده‌اند و کار نیکو کردند، وعده آمرزش و اجر عظیم فرموده است.
 (سوره مائده آیه ۹)

مفهوم حقوق، برابر^(۳۰) مقدمه یا پیش شرط، عدل اجتماعی است. بنابراین اسلام بر این ارزش اجتماعی تأکید بسیاری کرده است. آیه‌های مکرر در قرآن و سخنان پیامبر (ص) حاکی از اهمیت این ارزش اجتماعی است.

ای اهل ایمان در راه خدا پایدار و استوار باشید. شما گواه عدالت و درستی و راستی باشید و البته شما را نباید عداوت گروهی بر آن بدارد که از طریق عدل بیرون روید. عدالت کنید که عدل به تقوی نزدیکتر از هر عمل است. از خدا بترسید که خدا البته به هر چه کنید آگاه است (سوره مائده آیه ۸)

هرگز به مال یتیم نزدیک نشوید تا اینکه به حد رشد و کمال رسد و برآستی کیل و وزن را تمام بدهید که ما هیچ کس را جز به قدر قدرت و توانایی تکلیف نکرده‌ایم و هرگاه سخنی گوئید به عدالت گرایید؛ هر چند درباره خویشاوندان باشد و به عهد خود وفا کنید (اوامر و نواهی خدا

را اطاعت کنید) این است سفارش خدا به شما. باشد که متذکر و هوشمند شوید (سوره انعام آیه ۱۵۲).

موضوع مساوات اجتماعی به عدل اجتماعی نیز مرتبط می‌شود، از آن جهت که هر مسلمانی مسئول وضعیت جامعه خود است؛ در برابر اعضای دیگر جامعه و رفاه جامعه بطور کلی مسئولیت دارد. قرآن می‌فرماید: مسلمان واقعی کسی است که: دارایی خود را در راه دوستی خدا به خویشان و یتیمان و فقیران و رهگذران و هر کسی نیاز دارد بدهد (سوره بقره آیه ۱۷۷).

بنابر این هر مسلمانی باید بخشی (تقریباً یک چهارم) از ثروت و درآمدش را برای پرداخت به نیازمندان به دولت بپردازد. این موضوع اشاره به «زکات»^(۳۱) یا «سهم الفقراء»^(۳۲) دارد. این مبلغ برای پاک ساختن ثروت شخص و افزودن برکت^(۳۳) بر آن دریافت می‌شود؛ ضمن اینکه معیاری از تعادل اجتماعی برای جامعه فراهم می‌کند. مفهوم «عدل» در اسلام شبیه درک Rawls^(۳۴) از عدل است که براساس آن تصمیم‌گیرندگان تابع بده و بستان و چانه‌زنی سیاسی نیستند. مدیران دولتی باید تصمیمات خود را بر مبنای «انصاف»^(۳۵) و نه نفع شخصی اتخاذ کنند. بدین ترتیب، جامعه اسلامی به خودی خود خود را متعهد می‌داند نسبت به نیازهای کسانی که وظیفه اجتماعی خود را به بهترین وجه انجام می‌دهند اما به دلیل مقتضیات و وضعیت خاص درمانده‌اند، حساسیت به خرج دهد.

افزون بر آن، در اسلام ارزشهای «عدل» و «احسان» معمولاً با یکدیگر به کار برده می‌شوند. باید رابطه متقابل آن دو بیان، و نوعی تعادل بین دنیای معنوی و مادی ایجاد شود.

همانا خداوند، خلق را به عدل و احسان فرمان می‌دهد و به بذل و عطای خویشاوندان امر می‌کند و از افعال زشت و منکر و ظلم نهی می‌کند و به شما از روی مهربانی پند می‌دهد؛ باشد که موعظه خدا را بپذیرید (سوره نحل آیه ۹۰).

امام علی (علیه‌السلام خلیفه چهارم اسلام) بر ارزش عدل تأکید زیادی می‌کند؛ چنانکه گاهی اوقات چنین برداشت می‌شود که اسلام هیچ چیز جز عدل نیست. آن

حضرت در نامه‌اش خطاب به برخی از فرمانداران تازه منصوب، چنین یادآور می‌شوند:

با مردم منصفانه رفتار کنید و در ارتباط با نیازهایشان با صبر و بردباری عمل کند زیرا شما خزانة داران مردم، نمایندگان جامعه و سفیران اسلام هستید.

امام علی (علیه السلام) «عدل» را در رابطه‌اش با حقوق مساوی درک می‌کند. همه مردم باید نزد شما از حقوق برابر برخوردار باشند، زیرا ناعدالتی نمی‌تواند جایگزینی برای عدل شود. آنچه برای خود نمی‌پسندید برای دیگران نیز نپسندید. خود را وقف آنچه خداوند شما را نسبت به آن متعهد کرده است کنید؛ به پاداش او امیدوار باشید و از عذاب او بترسید.

امام علی (علیه السلام) در یکی از خطبه‌هایش در زمان انتخاب خود برای خلافت می‌فرماید: خداوند با انتصاب من بر امور شما، حقی برای من نسبت به شما ایجاد کرد و شما نیز بر من حق و حقوقی دارید.

یکی از حقوق من نسبت به شما این است که شما باید از گناه بپرهیزید و از زبردستان به بهترین وجه مراقبت کنید.

آن حضرت نمونه‌های عملی از تجاوز به حقوق مردم را ارائه می‌دهد و می‌فرماید بی‌اعتنایی نسبت به حقوق مردم وقتی صورت می‌گیرد که:

بر رعایا ستم شود، سپس اختلافات در هر کلامی بروز می‌کند، نشانه‌های ظلم آشکار می‌گردد، فتنه در دین وارد می‌شود و روش سنت فراموش می‌شود... آنگاه امیال و هوی و هوس شخصی حاکم، و فرمان مذهب خاموش می‌شود.

امام علی (علیه السلام) دلیل اصلی انقلابها را سوء عملکرد سازمانهای اجتماعی و نافرمانی مردم نسبت به حکومت تشریح می‌کند:

آنچه آنها را قبل از شما تباہ کرد این بود که آنها حقوق مردم را رعایت نکردند و آنگاه آنها (مردم) مجبور به دنبال کردن آنها (به وسیله رشوه) شدند و آنها مردم را به خطا رهنمون ساختند و مردم نیز آن را پیروی کردند.

آن حضرت حکومت خود را حکومتی می‌داند که در آن همه انسانها دارای

حقوق برابرند. او یکی از فرماندارانشان^(۳۶) را مورد خطاب قرار می‌دهد و یادآور می‌شود که مردم دوگونه‌اند یا با تو برادرند یا در خلقت همانند تو هستند. به علاوه هیچکدام بر دیگری برتری ندارند. همه آنها تحت شریعت اسلام مساوی هستند. در نتیجه به فرماندار توصیه می‌کند که:

به خدا و مردم در برابر خود و نزدیکان و زیردستانی که نسبت به آنان نوعی علاقه‌داری به عدالت رفتار کن زیرا اگر شما چنین نکنید، آنگاه شما دچار ظلم به دیگران شده‌ای و وقتی شخصی به مخلوقات خدا ستم روا دارد، آنگاه به جای مردم، خداوند دشمن او می‌شود.

خودکنترلی

همانطور که در اوایل مقاله ذکر شد، یکی از جنبه‌های برجسته تعالیم اسلامی، ماهیت عملی و کلی‌نگرانه آن است. اسلام معتقد است که بیشتر مشکلات و بیماریهای اجتماعی از بی‌اعتنایی به حقوق دیگران و تمرکز بر هوی و هوس فردی ناشی می‌شود که پایانی بر آن نیست.

زیگموند فروید^(۳۷) به این امیال متغیر «من»^(۳۸) نام می‌گذارد. در اسلام «نیازهای شهوانی»^(۳۹) و هوی و هوس شخصی^(۴۰) نامیده می‌شود. اسلام خطر قدرت‌تخریبی^(۴۱) این امیال را گوشزد می‌کند و اعتقاد دارد قبل از اینکه از کنترل خارج شوند و افسار زندگی شخص را در دست بگیرند، باید کنترل شوند. این امیال قضاوت در برخورد با واقعیت را تخریب می‌کند و علت اصلی فساد و خلافتکاری در سازمانهای دولتی است. چنین امیالی خود را به طریق مختلف از جمله خودپسندی، فخرورزی، عصبانیت و غیره نشان می‌دهد.

به همین علت است که در مدیریت دولتی اسلامی برای خودکنترلی و شکیبایی ارزش فوق‌العاده‌ای قائل شده‌اند. خداوند به کسانی که خود را از طمع و آز مضمون دارند و کسانی که امر به معروف و نهی از منکر می‌کنند و کسانی که حدود خدا را نگه می‌دارند و خبرهای خوشحال‌کننده به مؤمنان می‌دهند، نوید رستگاری داده است (سوره توبه آیه ۱۲). هرگز از آنانکه ما دل‌های آنها را از یاد خود غافل کرده‌ایم و تابع هوای نفس خود شدند و به

تبهکاری پرداختند متابعت مکن (سوره کهف آیه ۲۸).

ای داوود ما تو را در روی زمین مقام و خلافت دادیم تا میان خلق حکم کنی و هرگز هوای نفس را پیروی نکنی که تو را از راه خدا گمراه سازد و آنان که از راه خدا گمراه شوند چون روز حساب (و قیامت) را فراموش کرده‌اند به عذاب سخت معذب خواهند شد (سوره ص آیه ۲۶). در اسلام کارکنان سازمانهای دولتی در انجام وظایف خود از میزان اختیار زیادی برخوردارند. از اینرو ملزمند حدود خود را بشناسند و امیال شخصی خود را کنترل کنند به گونه‌ای که به اعتماد مردم، که همان اعتماد خداست، خدشه‌ای وارد نشود. عزت و قدرت فقط از آن خداست و انسانها باید نه تنها نسبت به خدا بلکه نسبت به یکدیگر فروتن و متواضع باشند. قرآن می‌فرماید که «خداوند، مردم خودپسند متکبر را دوست ندارد» (سوره نساء آیه ۳۶). همچنین هرکسی از بندگی خدا سرپیچد و دعوی برتری کند زود باشد که خدا همه را به سوی خود محشور سازد (سوره نساء آیه ۱۷۲).

براساس پارادایم اسلامی، «قدرت مطلق از آن خداست. او شنوا و داناست». پارادایم اسلامی، انسان را به اطاعت از اقتدار خداوند، که تحت آن اعمال او به وسیله معیارهای والای اخلاقی هدایت و کنترل می‌شوند، فرا می‌خواند. امام علی (علیه السلام) در خطبه ۴۷ خطاب به فرماندارانش چنین توصیه می‌فرماید:

شما را توصیه می‌کنم که از خدا بترسید و اینکه شما نباید مجذوب لذت دنیا شوید حتی اگر چه آن ممکن است به دنبال شما بیاید.

در نامه دیگری موضوع خودستایی را خاطر نشان می‌سازد و به کارگزارانش دوری از تمجید مفرط را توصیه می‌کند زیرا که آن کردار خوب فرد و باتقوا را تباه (۴۲) می‌سازد. امام همچنین خطر پیروی از خشم انسانی را گوشزد می‌کند می‌فرماید «اگر اعمال فرد از روی خشم باشد، عدل او (نسبت به دیگران) بسیار مخدوش می‌شود.» امام علی (علیه السلام) متوجه می‌شوند که چگونه قدرت غیرقابل کنترل می‌تواند خطرناک و سوءاستفاده‌کننده شود. به علاوه به کارگزارانش به شرح زیر گوشزد می‌کند:

وقتی عصبانی هستید و راه‌گریزی از آن می‌توانید بیابید به عمل عجولانه دست نزنید. نگرید من به شما اختیار داده‌ام، وقتی دستور می‌دهم شما باید اطاعت کنید، زیرا نوعی اغتشاش در قلب شما ایجاد، و دین شما را تضعیف می‌کند.

آن حضرت رهنمود عملی خود را در برخورد با تکبر و خودبینی چنین ارائه می‌فرمایند:

اگر مقامی که دارا هستید نوعی فخر و کبر در شما ایجاد می‌کند، پس بر بزرگی قلمرو خدا بر خود و برتری و تفوق او که شما حتی بر خود ندارید بنگر. این امر غرور تو را می‌شکند و فرو می‌نشاند، خشم شما را تعدیل می‌کند و عقلی که از آن دور شده‌ای بر شما حاکم می‌گرداند.

بر حس فخر فروشی، فوران خشم و غضب، قدرت بازوان و تندی آهنگ صدایتان کنترل داشته باشید. با پرهیز از شتاب و تعویق انداختن عمل جدی تا هنگام فرونشاندن خشم و خودکنترلی به این مهم اقدام کنید.

مدیریت دولتی اسلامی

در بستر ارزشهای متعالی اسلامی درباره نقش مدیریت دولتی دو موضوع مهم، جایگاه برجسته‌ای به خود اختصاص داده‌اند: مهارت‌های فنی^(۴۳) و ویژگی شخصی^(۴۴) کارگزاران کشوری. افزون بر آن اسلام به موضوع «رهبری»^(۴۵) که به مثابه نیروی اصلی موفقیت سازمانهای دولتی مدنظر قرار داده می‌شود، تأکید زیاد دارد. بُعد فنی با «بوروکراسی نوع ایده‌آل وبر»^(۴۶) و «اصول مدیریت گیولیک»^(۴۷) شباهت بنیادی دارد. این بعد خصوصاً به جنبه‌های فنی مدیریت مرتبط می‌شود. لیکن، بُعد دوم آن بر ویژگیهای متصدیان اداری و آیینهای رفتاری آنها در اداره مدیریت سازمانهای دولتی متمرکز است. این بُعد دوم، مدیریت دولتی فعلی را از پارادایم اسلامی متمایز می‌گرداند. این بعد بطور مستقیم به ارزشهای متعالی اسلام مرتبط می‌شود که محور آن صیانت و حفظ دیدگاه درست از جهان هستی است. این ارزشها اصول راهنمایی هستند که سازمان، جامعه و رهبری سیاسی را در خدمت و رضایت خداوند قرار می‌دهد.

رهبری

همچنانکه قبلاً مذکور افتاد، هدف اصلی اسلام ایجاد جامعه‌ای مطلوب است که در آن جامعه، نوعی توازن و تعادل بین دنیای مادی و معنوی وجود دارد. هدف غایی اسلام، ایجاد الگویی است برای بشریت که از آن پیروی کند. به علاوه، اسلام بر رهبری تأکید عمده‌ای کرده است و بین سیاست و اداره قائل به نوعی دوگانگی^(۴۸) نیست. سیاست دولت به وسیله مدیرانی تعیین می‌شود که رهبران واقعی جامعه هستند.

وظیفه اصلی آنها ایجاد زمینه‌ای برای تغییر جامعه به سمت جامعه ایده‌آل است. در نتیجه، هدف غایی انسانها کسب خصائصی است که خداوند دوستدار آنهاست تا رسالت خداوند را تحقق بخشند.

در بوروکراسی اسلامی،^(۴۹) هر چه مقام فرد بالاتر رود، چالش او به شایستگی، اخلاص و پیوستگی به معیارهای خدایی بیشتر می‌شود. در نتیجه مدیران دولتی باید شایستگی خود را نه تنها در مدیریت بلکه در اخلاص و پاکی اثبات کنند. وظیفه اصلی مدیر، عمل به اساس ارزشهای متعالی اسلامی و ایجاد محیطی است که موجب رشد و شکوفایی توان بالقوه افراد (داخل و خارج از سازمانهای دولتی) شود. مدیر نه تنها رهبر است، بلکه معلم، دوست، مددکار و مهمتر الگوی دلسوز و شفیقی برای کارکنان و جامعه است. امام علی (علیه السلام) در یکی از خطبه‌هایش نقش مدیر دولتی را به شرح زیر تعیین می‌کند:

مقام رئیس حکومت مانند رشته درون یک تسبیح است که دانه‌های تسبیح را به هم پیوند می‌دهد و آنها را با هم حفظ می‌کند. اگر رشته پاره شود آنها پراکنده و گم می‌شوند و هرگز مجدداً گرد هم نمی‌آیند.

به علاوه هر مدیر، مسئول هماهنگی فعالیتهاست و او باید در مرکز ثقل سازمان قرار گیرد.

در اسلام ارائه خدمات عمومی، نوعی تعهد انسان نسبت به وفاداری به جامعه و عبادت^(۵۰) به شمار می‌رود. این امر بدان علت است که هر آنچه در جهان هستی

است از آن خداوند است و خدمت به خلق خدا به اندازه خدمت به خدا اهمیت دارد. به علاوه، مسأله «ارزشها» همیشه در انجام وظایف مستتر است و ارزشها همیشه غالب و حاکمند. مدیران باید این ارزشها را به بهترین وجه متجلی سازند و آنها را جزئی از زندگی و عمل روزانه خود درآورند. بنابراین، هر مدیر اسلامی ملزم به نوعی رهبری اثربخش مؤثر است که سایر افراد جامعه از جمله کارکنان زیردستش را به تهذیب نفس و رشد به سمت تحقق اهداف معنوی و مادی سوق می‌دهد. در اسلام، رهبری متضمن وظیفه حساس و ظریف تسخیر قلوب و اذهان مردم هم در سازمان و هم در جامعه است. بنابراین، کلید رهبری موفق، صداقت رهبران و احساس تعهد به ارزشهای اسلامی^(۵۱) و خدمت به مردم است. به علاوه رهبر راستین از هر میزانی از ریاکاری پرهیز می‌کند و یک مؤمن واقعی است. امام جعفر صادق (علیه السلام)^(۵۲) در یکی از نوشته‌هایش تأکید می‌فرماید که:

اگر کسی گفتارش با عملش یکی نباشد، کلامش بر دل نمی‌نشیند؛ مانند قطرات باران که از روی صخره بزرگ لغزنده‌ای فرو می‌چکد.

رهبر اسلامی باید با کارکنانش با احترام و مهربانی رفتار کند. خداوند به پیامبر (صلی الله علیه و آله) در برخورد با پیروانش می‌فرماید:

ای رسول، رحمت خدا تو را با خلق، مهربان و خوشخوی گردانید. اگر تندخو و سخت‌دل بودی از گرد تو متفرق می‌شدند (سوره آل عمران آیه ۱۵۹).

بنابر این تأکید زیادی بر پرهیز از سبک اقتدارگرایانه مدیریت و استفاده از توصیه، نصیحت و تشویق به عنوان ابزار رهبری شده است. به این دلیل قرآن خطاب به پیامبر (صلی الله علیه و آله) درباره پیروانش، چنین می‌فرماید که:

متذکر ساز وظیفه پیغمبری تو غیر از این نیست و تو مسلط و توانا بر تبدیل کفر و ایمان آنها نیستی جز اینکه روی از حق بگردانند و کافر شوند (سوره غاشیه آیه ۲۱ و ۲۲).

در نتیجه رهبری مسئولیت سنگینی بر دوش می‌کشد و آزمونی برای اثبات لیاقت و توانایی در انجام وظیفه (در سطوح بهینه ظرفیت و توانایی) است. رهبر اسلامی باید آنچه می‌گوید خود بهترین عامل به آن باشد و مهمتر اینکه در

خودشناسی^(۵۳) و خودآگاهی^(۵۴) بهترین باشد. این امر فقط می‌تواند از طریق خودتهدییبی و اطاعت از اوامر الهی صورت گیرد. پیامبر اکرم (صلی الله علیه وآله) بارها خاطر نشان کرده‌اند که به منظور درک خالق، انسان باید ابتدا خود را بشناسد. در اسلام، هر سازمان دولتی به عنوان مجموعه‌ای از مؤمنان دیده می‌شود که ملزم به انجام وظایف اجتماعی، معنوی و مادی است. بنابراین هر مدیر دولتی به عنوان رئیس خانواده‌ای است که برای تحقق هدف کسب رضای الهی وظیفه رهبری به او واگذار می‌شود. به همین دلیل است که امام علی (علیه السلام) در باب نیازهای جامعه در نامه‌ای خطاب به فرماندارش می‌نویسد:

برای انجام امور مردم کوشا باش، همانگونه که والدین برای فرزندان کوشا هستند. افزون بر آن، پیامبر (صلی الله علیه وآله) بر نقش مأموران دولتی در ارتباط با جامعه چنین می‌فرمایند:

هر کدام از شما مانند چوپان (که هدایت گله‌ای را بر عهده دارد) هستید. هر کدام از شما مسئول رفتار خودتان هستید.

سرانجام، اسلام رهبری را به عنوان امانتی می‌داند که خداوند آن را به برخی از افراد اعطا می‌فرماید تا تقوی و دینداری آنها را بیازماید. او خدایی است که شما را جانشین گذشتگان اهل زمین مقرر داشت و رتبه بعضی را از بعضی بالاتر قرار داد تا شما را در این تفاوت رتبه‌ها بیازماید که همانا خدا سخت زود کیفر و بسیار بخشنده و مهربان است (سوره انعام آیه ۱۶۵).

بعد شایستگی فنی

بعد فنی مدیریت اسلامی با نظریه‌های فعلی مدیریت شباهت بسیار زیادی دارد که برخی از این شباهتها به شرح ذیلند:

سلسله مراتب و تقسیم کار

سیستم مدیریتی اسلامی^(۵۵) سلسله مراتبی است؛ اما نامتمرکز و خلیفه به

عنوان بالاترین مقام مدیریتی مطرح است. او قائم مقام و هیئت مشاوران را برای کمک به خویش در اداره امور منصوب می‌کند. اگر چه مشاوران او ممکن است به صورت رسمی انتخاب نشوند، معتمدانی هستند که وی را در فرایند تصمیم‌گیری مساعدت و یاری می‌دهند. بنابراین مدیریت اسلامی به مدیریت مشاوره‌ای (شورایی) شبیه است. به مسأله اختیار و اقتدار در قرآن به شرح زیر اشاره می‌شود: ای اهل ایمان، فرمان خدا و رسول و فرمانداران (از طرف خدا و رسول) را اطاعت کنید و چون در چیزی کارتان به گفتگو و نزاع کشید به حکم خدا و رسول بازگردید اگر به خدا و روز قیامت ایمان دارید این کار (رجوع به حکم خدا و رسول) برای شما از هر چیز که تصور کنید بهتر و خوش‌عاقبت‌تر خواهد بود. (سوره نساء آیه ۱۲۳).

تقسیم کار و تخصص‌گرایی، ویژگی عمده مدیریت دولتی اسلامی است. امام علی (علیه السلام) در یکی از نامه‌های خود درباره اهمیت ایجاد بخشهای مختلف و تخصص‌گرایی درون سیستم چنین می‌فرماید:

در رأس هر قسمت از پستها و مسئولیتهای کلیدی، مسئولی را قرار ده که از نظر لیاقت و شایستگی به حدی باشد که کارها و پیشامدهای بزرگ، وی را به زانو نشانند و از پا در نیآورد و کارهای گوناگون او را گیج و سردرگم نکند و زمام کار را از دست خارج ننماید و چنانچه در مسئولان تحت امر تو کوتاهیایی و یا عیبهایی باشد و آنها را نادیده گرفته و یا چشمپوشی نمایی در نهایت به حساب تو گذارده خواهد شد.

تصمیم‌گیری

تصمیم‌گیری^(۵۶) حساسترین بخش هر سازمان است زیرا فرایند تصمیم‌گیری جهت و راهی را که هر سازمان با مسائل و مشکلاتش برخورد می‌کند، تعیین، و راهکارها را جستجو می‌کند. در اسلام بر فرایند تصمیم‌گیری شورایی^(۵۷) تأکید زیادی شده است.

اگر چه هدف اصلی هر تصمیمی رضایت خداست،^(۵۸) فرایند تصمیم‌گیری به عهده افراد است که از آزادی عمل زیادی برخوردارند. جنبه اصلی و فرایند

تصمیم‌گیری متضمن جمع‌آوری اطلاعات و رهنمودهای هیئت شورایی (عموماً آگاهترین و باصلاحیت‌ترین اعضای جامعه) و استفاده از منطق و تدبیر برای رسیدن به مهمترین راهکار است. بنابراین این به دلیل ناکاملی انسان و خطای وی در جمع‌آوری اطلاعات، بعد دیگری به فرایند تصمیم‌گیری افزوده می‌شود که فرایند تصمیم‌گیری اسلامی را منحصر به فرد می‌سازد.

تصمیم‌گیرنده نیاز دارد از مساعده‌های فراطبیعی نظیر امدادهای غیبی و الهام و اشراف برای رسیدن به بهترین تصمیم مدد جوید. نسبت به این بعد از فرایند تصمیم‌گیری در فرایند مدیریت دولتی فعلی شناخت اندکی حاصل شده است. چنین بعدی اهمیت برخی از متغیرهای الهامگونه را نشان می‌دهد که ممکن است تصمیم‌گیری را تحت تأثیر قرار دهد. اسلام معتقد است که خداوند صاحب دانش کامل و تمام است. بنابراین در تجزیه و تحلیل نهایی، تصمیم‌گیرنده باید برای رسیدن به بهترین تصمیم به خدا، تکیه و توکل کند. با این همه، تصمیم به دلیل خدمت به خداست و سیاستگذار باید برای کسب نتیجه به او توکل کند و اوضاع غیرقابل پیش‌بینی در اجرای تصمیم را به خدا واگذارد.

قرآن در چند آیه رهنمودها و نشانه‌هایی برای فرایند تصمیم‌گیری شورایی ارائه، و پیامبر (صلی‌الله‌علیه‌وآله) را چنین ارشاد می‌کند:

در انجام کارها با آنان مشورت نما، لیکن آنچه تصمیم‌گرفتی با توکل به خدا انجام ده، پس توکل کن به خدا که خدا آنان را که بر او اعتماد کنند دوست دارد (سوره آل‌عمران آیه ۱۵۹).

در جای دیگر خداوند رضایتمندی خود را نسبت به مؤمنان بیان می‌فرماید: آنان که امر خدا را اجابت کردند و نماز را به پا داشتند و کارشان را با مشورت یکدیگر انجام می‌دهند و از آنچه روزی آنها کردیم به فقیران انفاق می‌کنند (سوره شورا آیه ۳۹).

آنان که پند را گوش می‌دهند و از آن به بهترین وجه پیروی می‌کنند، کسانی هستند که خداوند آنها را رهنمون ساخته است و آنان انسانهای فهیمی هستند.

امام علی (علیه‌السلام) نیز رهنمودهای مفصل مشابهی در مورد فرایند تصمیم‌گیری ارائه، و بر اهمیت ارزیابی راهکارهای مختلف تأکید می‌فرماید.

انتخاب شایسته

در تعیین معیارهای انتخاب کارگزاران دولت، ارزشهایی چند ایفای نقش می‌کند. سواى ارزشهای متعالی اسلام «صلاحیت» متصدیان امور دولتی شدیداً مورد تأکید واقع می‌شود؛ به عبارت دیگر، فرایند انتخاب باید ایجاد اطمینان کند که بهترین فرد برای رهبری و هدایت امور جامعه مسلمان انتخاب خواهد شد. پیامبر (صلی الله علیه و آله) بارها بر به کارگیری واجد شرایطترین شخص برای مدیریت دولتی اسلامی تأکید کرده‌اند. فرایند استخدام و به کارگیری باید بر مبنای آزمونهای انجام شود که دور از پارتی‌بازی، (۵۹) خودپسندی، انتصاب خویشان در مشاغل (۶۰) باشد. امام علی (علیه السلام) فرمانداران را به توجه بسیار دقیق به انتخاب کارکنان رهنمون می‌سازند. فقط بهترین فرد باید تصدی امور جامعه را در دست گیرد. او فرمانداران را چنین توصیه می‌فرماید:

به کارهایی که کارکنانت انجام می‌دهند، بنگر. بعد از اینکه آنها را آزمودی، آنها را منصوب نما و بر اساس رابطه‌گری و پارتی‌بازی آنها را به کار مگمار زیرا این دو چیز، منبع بی‌عدالتی و بی‌انصافی است.

آن حضرت می‌فرماید، اصل شایستگی و تواناییهای مدیران باید به مثابه دلیل اصلی ثبات و موفقیت جامعه اسلامی مطمع نظر قرار گیرد.

ارتباطات، بازخور صحیح، تواضع و در دسترس بودن

اسلام بر نقش بسیار حساس و مهم اطلاعات در فرایند تصمیم‌گیری تأکید دارد و همینطور بر این موضوع که اطلاعات ناصحیح می‌تواند سازمان را بتدریج از هدفش دور سازد، پافشاری می‌کند. اطلاعات می‌تواند در مورد فعالیت‌های اداره و همینطور رابطه بین سازمان و محیطش تعریف شود. امام علی (علیه السلام) آنهايي را که تصدی مجاری اطلاعاتی دارند رهنمون می‌سازند تا در مورد عملیات سازمان، اطلاعات صحیح را فراهم سازند:

مرا به روشی که ستمگران از آن طفره رفتند، رهنمون مساز. با چاپلوسی و تملق مرا ملاقات

مکن و فکر مکن که اگر چیز درستی به من گفته شود من از آن رنجیده می‌شوم زیرا شخصی که وقتی واقعیت به او گفته می‌شود یا موضوع درستی پیش روی او قرار داده می‌شود احساس تنفر می‌کند عمل بر اساس آنها برای وی دشوار می‌شود. بنابراین این از گفتن حقیقت یا خاطر نشان ساختن عدل و عدالت پرهیز مکن زیرا من خود را مبرا از خطا نمی‌دانم.

آن حضرت به کارکنان دولتی توصیه می‌فرمایند تا در ارتباط با یکدیگر شفاف عمل کنند و بدانند که سوء ارتباطات می‌تواند بسادگی در زندگی سازمانی اتفاق افتد.

اگر زیردستان نسبت به تو شک و ظن دارند، موقعیت خود را برای آنها تشریح کن و ظن و گمان آنها را با تبیین خود برطرف کن زیرا این امر می‌تواند تمرینی برای روح شما باشد و توجه به زیردست، هنگام این تبیین و توجیه‌گری می‌تواند هدف حفظ آنها نسبت به حقیقت را تأمین و تضمین کند.

امام جعفر صادق (علیه السلام) نیز در باب بازخور صحیح^(۶۱) در اداره امور جامعه نوشته‌های مشابهی دارند. آن حضرت می‌فرمایند بهترین برادران من کسانی هستند که ضعفهای مرا به من گوشزد کنند و همچنین یادآور می‌شوند هرکسی عیوب شما را به شما خاطر نشان کرد بهترین دوست شماست.

امام علی (علیه السلام) در یکی از نامه‌هایش بر اهمیت ارتباطات صحیح بین رهبر و مردم به منظور پی بردن به نیازهای واقعی آنها، تأکید می‌کند و مأموران را به تواضع نسبت به مردم توصیه می‌فرماید به گونه‌ای که شهروندان عادی بتوانند به آسانی به آنها دسترسی داشته باشند و مشکلات خود را با آنها درمیان گذارند.

پرداخت حق الزحمه

اسلام به منظور حفظ تعادل و توازن بین زندگی مادی و معنوی، مالکیت خصوصی را محترم می‌شمارد. مسلمانان باید از زندگی مادی استفاده کنند زیرا زندگی مادی بخشی از نعمت خدا^(۶۲) به مخلوقاتش است. بنابراین توجه و دنبال کردن منافع مادی فقط تا حدی مجاز است که توجه فرد را از خدمت به خدا

منحرف نسازد؛ به عبارت دیگر، توجه به مادیات نیز بعد معنوی خاص خود دارد و باید به طریقی درست و منصفانه و متعادل استفاده شود. اگر چه خدمت به مردم عبادت، و خدمت به انسانها (مخلوقات خدا) است، کارکنان باید در برابر کاری که انجام می دهند حق الزحمه‌ای دریافت دارند.

امام علی (علیه السلام) جبران خدمت کارکنان را به عنوان یکی از جنبه‌های مهم مدیریت دولتی به شمار می آوردند. آن حضرت معتقدند باید به منظور جلوگیری کارکنان از انحراف از کار خود و ارزشهای اسلامی، حق الزحمه منصفانه‌ای به آنان پرداخت شود؛ برای مثال، آن حضرت در رهنمود خود به مالک اشتر^(۶۳) (فرماندار مصر) او را به موضوع حق الزحمه کارکنان چنین توصیه می فرمایند:

معاش کافی به آنها پرداز زیرا این امر به آنان قدرت و توان حفظ مناسب خود می دهد و مجبور نمی شوند چشم طمع به اموالی بدوزند که نزد آنها امانت است. درباره کارکنان دولتی می نویسند:

حق الزحمه فرد را به گونه‌ای مشخص کن که وی بهانه‌ای برای توجیه عدم صداقت به دست نیاورد و موقعیتی ایجاد نشود که او برای تأمین نیازمندبهایش به دیگران مراجعه کند.

امام درباره معیارهای ارزشیابی عملکرد تدبیر، و خاطر نشان می کنند که در ارزیابی عملکرد کارکنان و مردم، همیشه روی رفتار واقعی آنها متمرکز شوید و اجازه ندهید که احساسات شخصی شما در ارزیابی منصفانه کار دخالت داشته باشد. بنابر این در ارزشیابی کارکنان و نشستن بر منصب قضاوت در مورد مردم، صحت اطلاعات از اصلی ترین موضوعات است. هر شخصی باید به صورت منصفانه با معیارهای عملکرد روشن و قابل فهم ارزیابی شود.

فرد خوب کردار و فرد شرور نباید در نزد تو یکسان باشند زیرا این معنای بازداشتن خوب کردار از کردار خوب و تشویق بدکار به گناه شرارت است. هر کس را در هر مقامی که قرار دارد حفظ کن.

کنترل اداری

به منظور اطمینان از رفتار صحیح، مدیر اسلامی باید بازرسان معتمدی برای سرپرستی فعالیتهای حکومت داشته باشد. اسلام صرف نظر از معیارهای مرتبط با ارزشهای اسلامی، احتمال خطا و سوء رفتار میان کارکنان دولت را تأیید می کند و همانطور که در ابتدای مقاله مذکور افتاد با پاداش و تنبیه موافق است. در اسلام دو روش برای کنترل رفتار کارکنان و حفظ توجه آنها به اهداف سازمانی وجود دارد: نخست ساز و کار خودکنترلی است که بخشی از ارزشهای متعالی اسلام است. به هر فردی تعلیم داده می شود تا به آن با تمام وجود عمل کند. این نوع از کنترل یکی از ساز و کارهای مهمی است که می تواند در سازمانهای پیشرفته نیز به کار گرفته شود. گیولیک از این موضوع به عنوان «حاکمیت یک ایدئولوژی»^(۶۴) یاد می کند. وی بحث می کند که هماهنگی و کنترل می تواند به وسیله به کارگیری ایدئولوژی به عنوان یک نیروی غالب اعمال شود؛ به عبارت دیگر، «ایجاد عزم مبتنی بر اطلاع و آگاهی در اذهان و اراده های کارکنان» می تواند نوعی کنترل و هماهنگی خودکار باشد که ضرورت کنترل اداری را کاهش می دهد. در اسلام، خداوند در هر جا و در هر زمان حضور دارد.

خداوند می فرماید من از رگ گردن به شما نزدیکترم و در جای دیگری می فرماید ما به جان شما نسبت به خودتان نزدیکتریم. بنابراین اعمال انسان در همه زمانها در خلال زندگی تحت نظر خداست.

به علاوه، اسلام از ایجاد ساز و کارهای کنترلی درست برای اطمینان از اینکه در باب رفتار کارکنان به انصاف مراعات می شود، جانبداری می کند. این امر می تواند آنها را (کارکنان) ترغیب کند تا اعتماد مردم را حفظ کنند و نسبت به آنها مهربان باشند. امام علی (علیه السلام) برای اطمینان از پاسخگویی اداری، اداره ای به نام دارالقصاص^(۶۵) ایجاد کرد. این اداره شبیه به اداره استیناف امروزی است که برای شنیدن شکایات شهروندان در باب سوء استفاده یا سوء عملکرد (کارکنان) اداری تشکیل می شود.

اگر چه اصل پاداش و تنبیه، جنبه مهمی از اسلام است، از بخشش و همدلی در هدایت جامعه نیز حمایت و جانبداری می‌کند. حضرت محمد (صلی الله علیه و آله) در بسیاری از اوقات به پیروانش چنین توصیه می‌فرمود:

تا آنجا که می‌توانید در کارهایتان بخشایش را سرلوحه قرار دهید و به جای خشم، مهربانی پیشه کنید.

قرآن نیز به این مطلب اشاره می‌کند:

و هر که بر ظلم کسی صبر کند، عزم در امور الهی (و تسلط بر نفس و قوت عقل و اراده) است.

ایثار، مدیریت زمان، توجه به جزئیات و انگیزش

آخرین جنبه مدیریت اسلامی این است که هر چیزی از دیدگاه صحیح خودش مطرح شود ولی تمرکز اصلی باید بر تصویر بزرگتر اهداف سازمانی صورت گیرد. این جنبه تأکید می‌کند که وظیفه اصلی مدیر، تطبیق رفتار کلی او با ارزشهای متعالی اسلامی و خدمت به خدا با روح اخلاص و «ایثار»^(۶۶) است. کارکنان دولت باید همیشه از موضوعات جزئی و کوچک که ممکن است تأثیر شگرفی بر هدف بزرگتر داشته باشد، مطلع و آگاه باشند. امام علی (علیه السلام) می‌فرماید فرد را نمی‌توان به دلیل نادیده گرفتن مسائل کوچک و پرداختن به مسائل بزرگ، بخشید و عفو کرد. آن حضرت به فرمانداران توصیه می‌کنند که کار امروز را به فردا وانگذارند. همچنین اظهار می‌دارند:

در انجام امور از چند چیز پرهیز کن. شتاب‌زدگی قبل از زمان آن، سستی کردن در امری که زمان آن فرا رسیده است و اصرار نسبت به کاری که تناسب آن با زمان معلوم نیست. هر امری را در ظرف صحیح آن قرار ده و هر کاری را در موقع مناسب آن به انجام برسان.

اسلام به منظور پرهیز از عدم انعطاف‌پذیری و ایجاد امکان اعمال نظر کارکنان دولت در انجام وظایف خود به آنها رخصت می‌دهد تا قضاوت و خلاقیت خود را در سازمانهایی، به کار گیرند که انعطاف‌پذیری می‌طلبد. همچنین این امر آنها را برمی‌انگیزاند تا مولدتر باشند. افزون بر آن، مدیریت دولتی اسلامی بر پاداشهای

معنوی که بطور خودکار درون سیستم ایجاد می‌شود، متمرکز می‌گردد. همانطور که در ابتدای مقاله مطرح شد، خدمات دولتی به خودی خود عبادت به شمار می‌رود و خلوص و از خودگذشتگی در پیشبرد این وظایف آنها را به خدا نزدیکتر می‌گرداند. این نزدیکی یا قرب به خدا نیروهای نهایی کارکنان را آزاد خواهد ساخت و در نتیجه شخص برانگیخته خواهد شد تا برای تحقق اهدافش تلاش و کوشش بیشتری به خرج می‌دهد.

ویژگیهای شخصی

همانطور که ذکر شد، در اسلام بین سیاست و اداره، جدایی و دوگانگی وجود ندارد. مدیران دولتی در واقعیت، سیاستگذارند. آنها نه تنها مسئولیت رهبری معنوی جوامع خود را به عهده دارند، بلکه مسئول اداره زندگی دنیوی و سلامت و رفاه مادی آن نیز هستند؛ به عبارت دیگر، آنها باید فعالیتهای انسان را به هدف والای خدمت به خدا پیوند دهند. در نتیجه به منظور حصول اطمینان از حداکثر پاسخگویی، ویژگیهای متصدیان امور دولتی به عنوان دومین بعد مدیریت دولتی اسلامی است. علاوه بر صلاحیت فنی، (۶۷) اسلام بر اهمیت ویژگی و شخصیت اخلاقی در تصدی مقام دولتی، تأکید می‌کند زیرا کارمند دولت، حافظ اعتماد مردم است.

به کارمند دولت تنها به عنوان کارمند دولت نگریسته نمی‌شود، بلکه او بازنمای ایدئولوژی، مذهب و خود خداست. بنابراین، هر کارمند دولت باید ارزشهای متعالی اسلامی را در عمل متبلور سازد. ویژگی شخصی کارکنان به میزان توان ذهنی و قدرت شخصیت آنان مرتبط می‌شود. این ویژگیها، ویژگیهای مکملی هستند که مدیران و کارکنان دولت را در تصدی و انجام وظیفه دولتی خود آبدیده‌تر و توانمندتر می‌گردانند. این ویژگیها، عبارتند از:

۱- شجاعت، جسوری، سخاوت و خیرخواهی

۲- شکیبایی و بردباری

۳- روح نیکوکاری و احسان

۴- تواضع نسبت به مردم

۵- عشق ورزیدن به مردم

۶- رأفت و نگرش مثبت

۷- قابلیت اعتماد

نتیجه گیری

این مقاله با ایجاد چارچوبی مفهومی برای درک مدیریت دولتی و نقش کارکنان دولت در انجام وظایفشان بر مطالعه و بررسی پارادایم اسلامی متمرکز می‌شود. در کنار قرآن و حدیث، مجموعه نوشته‌ها، سخنان و نامه‌های امام علی (علیه السلام) مورد استفاده قرار گرفته تا نقش آنها در مدیریت دولتی اسلامی مشخص شود.

هدف اصلی مدیریت دولتی اسلامی ایجاد جامعه‌ای ایده‌آل است که در آن نوعی توازن بین دنیای مادی و معنوی برقرار گردد. مدیریت دولتی اسلامی از نوعی ترکیب بین ارزشهای سازمانی و اجتماعی برای اطمینان از موفقیت‌های سازمانی حمایت می‌کند؛ به عبارت دیگر، موفقیت سیستم بر درجه سازگاری آن با فرهنگ و محیط خارجی آن متکی است. این به دلیل این واقعیت است که سازمانهای دولتی با محیط اطراف خود تعامل دارند و با جنبه‌های عادی و بسیار نزدیک زندگی مردم در ارتباط هستند.

در مدیریت دولتی اسلامی، سازمانهای دولتی، بخشی از پارادایم اسلامی هستند. مدیران دولتی بخشی از جامعه‌اند و ارزشهای اجتماعی مشابهی دارند. به علاوه، بوروکراسی دولتی، سیستمی ارزشمدار است که با ارزشهای متعالی اسلامی نظیر عدالت، برابری، عدل و احسان پیوند محکمی دارد که بر ارزشهایی نظیر کارایی و تعقل‌گرایی برتری دارند؛ به عبارت دیگر، مدیریت دولتی اسلامی در رشته‌هایی نظیر روانشناسی، جامعه‌شناسی، انسانشناسی و مذهب ریشه دارد.

شاید مدیریت دولتی اسلامی بتواند مطالعه مدیریت دولتی را با دیدی کلی‌نگر

(که سازگاری بیشتری با نظریه سیستم باز دارد) که در آن هر سازمان به عنوان بخشی از سیستم بزرگتر، که در تعامل پیوسته با آن دیده می‌شود، موجب گردد. ارتباط دادن وظایف سازمانهای دولتی به ارزشهای متعالی و جهت اصلی جامعه حائز اهمیت است.

به علاوه، کارکنان و مدیران دولتی حافظان اعتماد عامه مردم، باید ارزشهای اخلاقی را متجلی سازند و تأثیرات تصمیمات افراد با شایستگی فنی امتیازی مساوی دارد.

به موازات ورود به هزاره دوم، پرسشهای جدیدی در باب عملی بودن مدیریت دولتی همگانی که در فرهنگ غرب ریشه دارد و به کارگیری آن در محیطهای غیرغربی، وجود دارد. مدیریت اسلامی در فرهنگ اسلامی ریشه دارد و می‌تواند راهکارهای پایا و ماندگار برای همه جوامع، اعم از غربی و غیرغربی، فراهم آورد. این مدیریت ویژگیهای منحصر به فردی دارد که می‌تواند به منظور بهبود کاستیها و کمبودهای رشته مدیریت دولتی کنونی مورد استفاده قرار گیرد. مهمتر اینکه، مدیریت دولتی اسلامی می‌تواند برای کشورهای در حال توسعه، که فرهنگهای اسلامی بر آنها حاکم است از اهمیت بسیار بیشتری برخوردار باشد.

یادداشتها

9- Dominant values

10- Developing countries

11- Development and progress

12- Quran

13- Hadith

14- Imam Ali Ibn Abutalib

15- Surrender and submission

16- God's messenger

1- Public administration

2- Islamic public administration

3- Meta - values

4- Methodological approach

5- Structural - functional approach

6- Ecology of administration

7- Comparative public administration

8- Cultural variables

- | | |
|--|-------------------------------------|
| 39- Carnal needs | 17- Adam |
| 40- Personal lust | 18- Revelations |
| 41- Disruptive power | 19- Servant of God |
| 42- Obliteration | 20- Thomas khun |
| 43- Technical, skills | 21- Paradiym |
| 44- Personal attributes | 22- Experimentation |
| 45- Leadership | 23- Generalizations |
| 46- Max weber'sideal type | 24- Open systems |
| 47- Gulick's principles of management | 25- Social justic |
| 48- Dichotomy | 26- Social change |
| 49- Islam bureaucracy | 27- God's viceroy |
| 50- Worship | 28- Conflicting values |
| 51- Islams volues | 29- Social and moral responsibility |
| 52- Jaffar sadegh | 30- Equal rights |
| 53- Self - realization | 31- Zakat |
| 54- Self - awareness | 32- Poor - due |
| 55- Islaic administrative system | 33- Barakat |
| 56- Decision making | 34- Rawls |
| 57- Consultative decision making process | 35- Fairness |
| 58- God's satisfaction | 36- Governors |
| 59- Favoritism | 37- Sigmund fread |
| 60- Nepotism | 38- Id |

65- Dar - al - ghes

66- Purity and devotion

67- Technical competency

61- Proper feedback

62- God's offering

63- Malik ashter (governor of Egypt)

64- Dominance of an ideology



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی