

# چگونه مشکلات مدیریت آسان می شود؟

بحث درباره عوامل آسان شدن مشکلات مدیریت از نظر قرآن و حدیث بود، در مقاله هفدهم نخستین عامل را توضیح دادم و اینک دومین عامل.

## ب: نقش تقوا در آسان کردن مشکلات مدیریتی!

حتماً خیلی ها از شنیدن این جمله فوق العاده شگفت زده می شوند، که چه رابطه ای میان تقوا و حلّ معضلات مدیریت است؟ و آیا اینگونه تحلیلها تحمیل یک نظریه بر قرآن و حدیث نیست؟  
لذا لازم است ابتدا به اختصار نمونه ای از آیات و احادیثی که نقش تقوا را در آسان کردن سختیها بیان کرده اند ذکر کنیم و بعد توضیح دهیم که تقوا چگونه می تواند مشکلات را آسان نماید.  
قرآن کریم تصریح فرموده که:

«وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجاً»<sup>۱</sup>

کسی که تقوا پیشه کند خداوند سختیایی که برای او پیش می آید را آسان می نماید.

یعنی یکی از آثار تقوا در زندگی انسان، آسان کردن شدائد و مشکلات است و هر کاری که توأم با تقوا باشد بر کارگردان سهل و آسان می گردد.  
امام علی علیه السلام در این زمینه می فرماید:

«مَنْ أَخَذَ بِالْفَقْرِ عِزَّتْ عَنْهُ الشَّدَائِدُ بَعْدَ دَوَّهَا، وَاحْلَوْلَتْ لَهُ الْأُمُورُ بَعْدَ مَرَاتِهَا وَانْفَرَجَتْ عَنْهُ الْأُمُوجُ بَعْدَ تَرَاقِمِهَا وَاسْهَلَتْ لَهُ الصَّعَابُ بَعْدَ إِضْطَائِبِهَا»<sup>۲</sup>

هر کس که جنگ به دامن تقوا زند سختیها و شدائد بعد از آنکه به او نزدیک شده اند از او دور می شوند و کارها که بر دانه او تلخ آمده اند برایش شیرین می گردند و موجهای متراکم که می خواهند او را بکام بکشند از او کنار می روند و امور مشقت آفرین بر او آسان می گردند.  
قرآن کریم در آیه ای دیگر می فرماید:

«وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجاً»<sup>۳</sup>

هر کس تقوا پیشه کند خداوند برای خارج شدن او از سختیها راهی باز می کند.

و امیرالمؤمنین علیه السلام در توضیح این آیه کریمه می فرماید:

«من اتقى الله سبحانه جعل له من كل هم فرجاً ومن كل ضيق مخرجاً»<sup>۴</sup>

کسی که تقوا پیشه کند خداوند برای او از هر هم گشایشی و از هر تنگنا، راه خروجی قرار خواهد داد.

اکنون باید دید مقصود از آسان شدن سختیها، شیرین شدن تلخیها، زایل شدن غمها و باز شدن تنگناها به وسیله تقوا چیست؟ و چگونه تقوا می تواند این نقش مهم را در زندگی فردی و اجتماعی انسان و در حلّ معضلات مدیریت و رهبری ایفا نماید؟

آیا مقصود اینست که بوسیله تقوا حوادث تلخ و سخت تغییر ماهیت می دهند؟ مثلاً در زندگی فردی، تقوا موجب می شود که فرزند مرده انسان زنده گردد؟ و یا در زندگی اجتماعی، تقوا سبب می شود که رقابتیهای دشمنان برداشته شود، بدبینی های دوستان تبدیل به خوش بینی گردد، جنگ تبدیل به صلح گردد و...؟

قطعاً پاسخ منفی است، بلکه همانطور که قبلاً در توضیح جمله «بیترسی امری» گذشت، مقصود این است که تقوا سبب می شود که حوادث سخت نسبت به متقی آسان گردد.<sup>۵</sup>

در این تعبیرهای دقیق و زیربای امام مجدداً دقت کنید:

«عزّت عن الشّدائد بعد دَوّها»

یعنی شدائد و مشکلات به اهل تقوا نزدیک می شود، ولی او را لمس نمی کند، در عین اینکه مشکلات نزدیک متقی است از او دور است!  
«واحلّولت له الامور بعد شدائدها»

امور پس از سختی و تلخی برای فرد با تقوا شیرین می گردد.

این تعبیرات و امثال آن در کلام امام در رابطه با تبیین نقش تقوا در آسان کردن مشکلات همه نشان دهنده آن است که آسان شدن تلخیها بر اهل تقوا نسبی است، به این معنا که تقوا وقتی ضمیمه جان شد به انسان توان می دهد که در سایه آن اموری که برای دیگران توانفرسا است، برای او آسان می گردد و حوادثی که برای دیگران تلخ است در کام او شیرین می شود.

## ج: توکل و نقش آن در مدیریت

از نظر اسلام توکل به خدا در حلّ معضلات مدیریتی نقشی اصولی دارد و تجربه نیز این نظر را تأیید می‌کند. در معنای توکل و آثار فردی و اجتماعی آن، از جمله نقش آن در مدیریت و رهبری سخن بسیار است، برای رعایت اختصار تنها به ذکر دو روایت یکی در معنای توکل و دیگری درباره نقش آن در آسان کردن مشکلات اکتفا می‌کنیم.

## توکل چیست؟

این سؤال را پیغمبر اسلام صلی الله علیه وآله از جبرئیل کرد، و او در پاسخ گفت:

«العلم بأن المخلوق لا يضر ولا ينفع ولا يعطي ولا يمنع و استعمال اليأس من الخلق، فإذا كان العبد كذلك لم يعمل لأحد سوى الله، ولم يرخ ولم يخف سوى الله، ولم يطمع في أحد سوى الله، فهذا هو التوكل».

توکل عبارت است از باور کردن این معنا که مخلوق «به طور مستقل» نه می‌تواند زیان آور باشد و نه سودآور، نه می‌تواند چیزی بدهد و نه می‌تواند چیزی را منع کند. و بکار بردن نومی از خلق، وقتی انسان به این باور برسد و تنها امیدش در زندگی خدا باشد، برای کسی جز خدا عمل نمی‌کند، امیدی جز به خدا ندارد، و از کسی جز خدا نمی‌ترسد و در جز خدا طمع نمی‌بندد، این همان توکل است.

اگر کسی به این مرتبه از ایمان و اعتقاد به خدا و نقش او در زندگی برسد نه تنها مشکلات مدیریتی بلکه همه سختیها بر او آسان می‌گردد، امام علی علیه السلام تصریح می‌کند که:

«من توكل على الله ذلت له الصعاب ونهلت عليه الأسباب».

کسی که توکل بر خدا کند تا هموارها و سختیها بر او همواره و دست‌یابی به ابزار و امکانات رسیدن به هدف، برای او آسان می‌گردد.

## د: تکلیف الهی و امدادهای غیبی

یکی دیگر از اموری که از نظر روایات اسلامی موجب می‌شود دشواریها بر انسان آسان گردد تکلیف الهی است، اگر خداوند باری را بر دوش انسان گذاشت، توان بردن آنرا نیز عنایت می‌کند. امام علی علیه السلام در این زمینه می‌فرماید:

«إن لكم عند كل طاعة عوناً من الله».

تنقیفاً در انجام هر تکلیف از تکالیف الهی از جانب خداوند به شما کمک می‌رساند.

بنابراین پذیرفتن مدیریت در هر سطحی اگر بر مبنای اطاعت خدا و انجام تکلیف باشد، خداوند در سختیها به مدیر، یاری می‌رساند و با امدادهای غیبی مشکلات کار بر انسان هموار می‌گردد، و اگر بر این مبنای نباشد خداوند او را به خود وامی‌گذارد.

بر این اساس در روایات اسلامی تأکید شده است که به مصلحت شما نیست دنبال ریاست بروید، بگذارید ریاست دنبال شما بیاید تا از امدادهای غیبی برخوردار باشید.

شخصی بنام عبدالرحمن بن سئره می‌گوید که پیامبر اسلام به من گفت:

«لا تسأل الأمانة فإنك إن أعطيتها عن مسألة وكلت إليها وإن أعطيتها عن غير مسألة أعنت عليها».

ریاست و فرمانروائی نخواه، زیرا اگر با درخواست خود به آن نائل شوی، به آن واگذار خواهی شد و اگر بدون درخواست به تو داده شود امدادهای الهی ترا یاری خواهد کرد.

بهمین دلیل اولیاء خدا و بزرگان دین تا تکلیف الهی نباشد زیر بار هیچ نوع ریاست و مسئولیتی نمی‌روند. نقل است که وقتی فرشتگان از جانب خداوند برای لقمان حکیم، پیشنهاد نمایندگی خدا و حکومت میان مردم را آوردند، از آنها پرسید که آیا این یک تکلیف است و یا یک پیشنهاد؟ پاسخ دادند صرفاً یک پیشنهاد است.

لقمان گفت: نمی‌پذیرم! و در توضیح این پاسخ فرمود:

«إن خيرى ربي فقلت العافية ولم اقبل البلاء وإن عزم علي فسمعا وطاعة فإني اعلم أنه إن فعل بي ذلك أعانني وعصني».

اگر فرمانت خوبتر است، عاقبت را اختیار می‌کنم و بئلا را نمی‌پذیرم! و اگر تکلیف است، اطاعت می‌کنم زیرا میدانم که در این صورت قطعاً خداوند مرا کمک خواهد کرد و از لغزشها مصون خواهد دانست.

## ه: مشکل گشایی دعا

دعا و درخواست از خداوند نیز، در کنار سایر عوامل تسیر، در زدودن مشکلات مدیریت و آسان نمودن نسی امور، اثر قطعی دارد.

در تفسیر درالمنثور از امام علی علیه السلام روایت شده که پیامبر اسلام صلی الله علیه وآله فرمود:

«أكثر دعائى ودعاء الأنبياء قبلى بعبارة... اللهم اشرح لى صدرى وشر لى امرى، وأعد لك من وسواس الصدور ونشأت الأمور».

بیشترین دعای من و دعای انبیاء پیش از من در عرفه این بود که: ... خدایا به من شرح صدر بده و کارم آسان کن و به توبه‌ها من برم از وسوسه‌های درون و پراکندگی امون.

وقتی ملاحظه می‌کنیم که نخستین درخواستهای حضرت موسی از خدا پس از مسأورت یافتن برای رهبری، شرح صدر و آسانی امر رهبری و مدیریت است، و وقتی می‌بینیم بیشترین دعای همه پیامبران از آدم تا خاتم درحساسترین اوقاتی که امید اجابت هست. تکرار همین خواسته است، به این نتیجه می‌رسیم که دعا یکی از مؤثرترین عواملی است که به مدیران جامعه اسلامی، توان مدیریت و برخورد با مشکلات ناشی از این مسئولیت را می‌دهد، و مدیران جوامع اسلامی برای اینکه بهتر و آسانتر مدیریت کنند. در کنار سایر اقدامات ضروری، نیاز مبرم به دعا و نیایش دارند.

بنابراین در مجموع، عوامل آسان شدن امر مدیریت در پنج عنوان خلاصه می‌شود، این عناوین عبارتند از: بکارگیری همه توان، تقوا، توکل، تکلیف و دعا. و در یک جمع بندی کلی می‌توان گفت آنچه موجب شرح صدر است، عامل آسانی امر مدیریت نیز هست، و شاید قرار گرفتن جمله «یترلی امری» در سوره طه، و جمله «ووضعنا عنک وزرک» در سوره انشراح اشاره به همین نکته باشد.

### ۳- قابل فهم بودن سخن

حضرت موسی علیه السلام بر شرح صدر و آسانی نسبی امر رسالت و امامت، برای اینکه بتواند بخوبی عهده دار مدیریت قوم خود شود، تقاضای دیگری از خداوند متعال داشت و آن اینکه سخنش برای عموم مردم قابل فهم باشد، متن درخواست او این است:

«واخلن غفده من لسانی یفقهوا قولی»<sup>۱۰</sup>

و گره از زبانم باز کن تا سختم را بفهمند.

از این تقاضا دو نکته معلوم می‌شود:

نکته اول اینکه حضرت موسی علیه السلام از فصاحت لازم برخوردار نبود، حال منشأ این امر چه بود، آیا او طبیعتاً زبانی گویا نداشت، و یا سوختگی زبانش در کودکی<sup>۱۱</sup> موجب گره دار شدن سخنش شده بود؟ مسأله مهمی نیست.

نکته دوم اینکه قابل فهم بودن سخن برای عامه مردم، یکی از شرایط مدیریت و امامت و رهبری است، و کسی می‌تواند مدیری موفق باشد که علاوه بر شرایط دیگر، دارای زبانی توانا و بیانی گویا و رسا باشد.

هر چه دائره مدیریت و رهبری گسترده‌تر باشد، نیاز مدیر به گویاتر بودن زبان و رساتر بودن سخن بیشتر است و لذا امیرالمؤمنین علی علیه السلام درباره شرایط کسی که در بالاترین سطوح مدیریت جامعه قرار دارد و امامت اقت بعده اوست می‌فرماید:

«یحتمل الامام الی قلب عقول، ولسان قلوب، وحنان علی

اقامة الحق صول»<sup>۱۲</sup>

امام نیازمند به ذهنی فعال و درآک و زبانی بسیار توانا در سخنوری و دلی پر جرات و گستاخ در قامة حق است.

همه کسانی که خداوند آنها را برای امامت و رهبری جامعه برگزیده، از

نعمت زبانی گویا و بیانی رسا و شیوا برخوردار، بلکه در فن سخنوری سرآمد مردم معاصر خود بوده‌اند، امام علی علیه السلام درباره توانمندی خود و خاندان رسالت در فن سخنوری می‌فرماید:

«وانا لامراء الکلام، وبقنا تثبت عروقه، وعلینا تهلك

عصونه»<sup>۱۳</sup>

ما فرماندهان سخن هستیم، ریشه‌های سخن در ما قروقه و شاخه‌هایش بر ما گسترده شده.

### ۴- معاون شایسته

یکی از راههای موفقیت مدیر، داشتن معاون و همکاران و یاران توانا و شایسته است، مدیر هرچه توانمند و با تدبیر باشد، اگر همکاران شایسته‌ای نداشته باشد کارائی چندانی ندارد و به اهداف خود نمی‌تواند برسد.

آخرین تقاضای حضرت موسی علیه السلام از خداوند متعال جهت تصدی مدیریت و رهبری قوم خود، یار و همکار شایسته است، متن تقاضای موسی این است:

«واجعل لی وزیراً من الهلی، هارون اخى اشدلا به ازرى وشرک

فی اقرى»<sup>۱۴</sup>

و وزیرى از خاندانم بریم معین کن، برادرم هارون را، به وسیله از پشتم را محکم نما و او را در کار من شریک گردان.

چهارمین تقاضای موسی علیه السلام این بود که خداوند برادرش هارون را وزیر او قرار دهد.

«وزیر» از ریشه «وزر» به معنای بار سنگین است و از آنجا که وزیر بار سنگین امامت حقوق مردم را بر دوش دارند، این نام بر آنها گذارده شده است، کلمه وزیر در لغت به معنای معاون نیز استعمال می‌شود.

حضرت موسی علیه السلام برای معاونت خود برادرش هارون را بعنوان وزیر به خدا پیشنهاد می‌کند، در این پیشنهاد دو نکته قابل توجه است:

نکته اول اینکه هارون شایسته‌ترین فرد برای معاونت موسی بود، اوسه سال از موسی بزرگتر، دارای قامتی بلند و رسا و زبانی توانا و از درک و هوشی سرشار برخوردار بود، شناختی که موسی از توانائیهای جسمی و روحی هارون داشت موجب شد که او را بعنوان معاون به خدا پیشنهاد نماید، نه صرفاً برادر بودن او، زیرا در مکتب انبیاء، ملاک برای احراز موقعیتهای اجتماعی شایستگی است، نه پیوند خانوادگی و لذا وقتی حضرت ابراهیم علیه السلام برای فرزندان خود پیشنهاد امامت و رهبری به خداوند می‌دهد، پیشنهاد او رد می‌شود و پاسخ «لاینال عهدی الظالمین» می‌شود، ولی در این مورد خداوند پیشنهاد موسی را پذیرفت.

نکته دوم اینکه معاون و همکار شایسته اگر پیوند خانوادگی با مدیر داشته باشد در پیشبرد اهداف مدیریت مؤثر است، زیرا پیوند روحانی و جسمانی دو همکار، هماهنگی بیشتری در تصمیم گیریها و برخورد با موانع و مشکلات و طبعاً در پیشبرد کارها ایجاد خواهد کرد.

## هدف در مدیریت اسلامی

حضرت موسی علیه السلام برای اینکه بتواند مدیریت الهی جامعه خود را بعهده گیرد از خداوند خواست که اولاً به او شرح صدر دهد، ثانیاً این امر سنگین و سخت را به طور نسبی بر او آسان کند، ثالثاً زبان و بیان او را رسا نماید و رابعاً فردی شایسته را به سمت معاونت او منصوب نماید. و در پایان درباره فلسفه درخواستهای خود خطاب به خدا چنین می گوید:

«كَيْ نَسَبِكَ كَثِيراً وَنَذَرَكَ كَثِيراً إِنَّكَ كُنْتَ بِنَا بَصِيراً»<sup>۱۷</sup>

تا تو را بسیار نسبح کنیم و تو را بسیار یاد نمانیم، که تو همیشه از حال ما آگاه بوده ای.

خداوند با همه تقاضاهای موسی با این جمله موافقت کرد:

«قَالَ فَدَاوَيْتَ سُوْلَكَ يَا مُوسَى»<sup>۱۸</sup>

فرمود: آنچه خواستی به تو داده شد، ای موسی!

و بدین ترتیب حضرت موسی علیه السلام کار خود را شروع کرد. بشا بر این فلسفه مدیریت اسلامی یاد خدا به صورت گسترده است و در این رابطه دو نکته باید مورد توجه قرار گیرد:

نکته اول اینکه مقصود از یاد خدا که فلسفه مدیریت اسلامی است ذکر با زبان نیست بلکه پیاده شدن حقیقت ذکر به صورت گسترده و فراگیر در جامعه است، قطعاً منظور حضرت موسی علیه السلام این نبود که خدایا اینهمه ابزار و امکانات برای مدیریت و رهبری می خواهم تا خود و برادریم هارون بشینیم و مرتب ذکر بگوئیم و با زبان ترا تسبیح و تقدیس کنیم، یاد خدا به این معنا نیازی به مقدمات مدیریت و رهبری ندارد، هدف او تحقق دادن حقیقت ذکر و تسبیح خدا در جامعه آلوده آن زمان و تلاش برای تکامل مادی و معنوی مردم معاصر خود بود.

نکته دوم اینکه تنها مدیری می تواند ارزشهای الهی و یاد خدا را در محیط مدیریت خود تحقق عینی دهد که هر چند به صورت نسبی واجد ویژگیهایی باشد که موسی از خداوند خواست یعنی دارای شرح صدر، زبانی گویا، توان لازم برای برخورد با مشکلات و یار و همکاری شایسته باشد، هر چه صحنه مدیریت گسترده تر، نیاز مدیر به این ویژگیها افزونتر است. ولذا پیغمبر اسلام صلی الله علیه و آله با آنهمه عظمت و بزرگی نیاز خود را به این خصلتها پشیمان نمی کند و دقیقاً همان درخواستهای حضرت موسی علیه السلام را تکرار می نماید:

اسماء بنت عمیس روایت کرده که رسول خدا صلی الله علیه و آله را دیدم که در مقابل کوه ثبیر ایستاده بود و می فرمود:

«... اللَّهُمَّ إِنِّي أَسْأَلُكَ بِمَا سَأَلَكَ أَحَى مُوسَى: أَنْ تَنْشُرَ لِي

صدری وَأَنْ تَسْرُلِي أَمْرِي وَأَنْ تَحِلَّ عَفْوَ مَنْ لَسَانِي بِفَفْهَوَا قَوْلِي

وَأَجْعَلَ لِي وَزِيْرًا مِنْ أَهْلِ عِلْمِي أَسْأَلُكَ بِأَنْ تَسْرِكَ فِي

أَمْرِي كَيْ نَسَبِحَكَ كَثِيراً وَنَذَرَكَ كَثِيراً إِنَّكَ كُنْتَ بِنَا

بَصِيراً»<sup>۱۹</sup>

خدایا از تو آن می خواهم که برادریم موسی خواست، که مرا شرح صدر دهی، و کارم آسان سازی، و گره از زبانم بگشایی تا سخنم را بفهمند، و از خاندانم برادریم علی را وزیرم سازی، و پشتم به وسیله او محکم کنی، و او را در کارم شریک نمایی، تا تو را بسیار نسبح کنیم و تو را بسیار یاد نمانیم که به ما بیاد و آگاه بوده ای.

به امید آن که مدیران جامعه اسلامی ما از راهشانیهای قرآن و رهنمودهای رهبران الهی بهره گیرند و جهت تحقق دادن عینی یاد خدا و اسلام ناب در جمهوری اسلامی، برای تحصیل صفاتی که مدیر شایسته نیازمند آن است تلاش نمایند.

### پایان

۶۹/۱/۱۳ - رمضان ۱۴۱۰

۱- سوره طلاق: آیه ۴.

۲- نهج البلاغه فیض - خطبه ۱۸۹ ص ۶۲۷.

۳- سوره طلاق: آیه ۲.

۴- قرر الحکم - چاپ دانشگاه تهران، شماره ۸۸۴۸.

۵- بدیهی است که این اسر مناقات ندارد با اینکه در موارد خاصی بوسیله تقوا یا سایر عواملی که بعداً ذکر می گردد از پیش آمدن حوادث تلخ پیشگیری یا پیش آمدها تغییر ماهیت دهند.

۶- بحار الانوار، ج ۷۷ ص ۲۰.

۷- قرر الحکم - شماره ۹۰۲۸.

۸- نهج البلاغه صبحی صالح - خطبه ۲۱۴.

۹- صحیح بخاری - جلد ۹ ص ۱۱۱ و ج ۹ (۹ جلدی، مطبع بیروت، عالم الکتب).

۱۰- مجمع البیان - ج ۸ ص ۳۱۵ و ۳۱۶.

۱۱- الدر المنثور، ج ۱ ص ۴۲۸.

۱۲- سوره طه: آیه ۲۸-۲۹.

۱۳- در تفسیر مجمع البیان آمده که «گفته شده: سبب گره دار شدن زبان حضرت موسی علیه السلام این بود که وقتی او در کودکی ریش فرعون را با پنجه کند و فرعون باین جهت تصمیم کشش او را گرفت، آیه هسمر فرعون او را از زمین تصمیم بازداشت و گفت این عمل موسی به دلیل نادانی کودکی است و علامت نادانی او این است که فرق میان دانه های مروارید و آتش را نمی فهمد، فرعون برای آزمایش دستور داد دانه های مروارید و دانه های آتش را در برابر موسی قرار دادند، موسی من خواست دانه های مروارید را بردارد که جبرئیل دست او را گرفت و بطرف دانه های آتش برد، دانه های آتش را با دست گرفت و در دهان گذاشت و زبانش سوخت» (مجمع البیان - ج ۷ ص ۸).

۱۴- میزان الحکمه - حدیث ۸۴۹.

۱۵- نهج البلاغه فیض - خطبه ۲۲۴ ص ۷۲۰.

۱۶- سوره طه: آیه ۲۹-۳۲.

۱۷- سوره طه: آیه ۳۳-۳۶.

۱۹- تفسیر المیزان جلد ۱۴ صفحه ۱۷۲ به نقل از الدر المنثور، مضمون این از طریق عذابه و تحاشه از پیامبر اسلام نقل شده است.