

معناکاوی رفتار کارکنان

ابوالفضل گائینی*

چکیده

معناکاوی رفتار کارکنان، مجموعه‌ای از مطالعات رفتار سازمانی است که فراتر از روش‌شناسی تحصيل‌گرایی که بین‌شناسنده و مورد‌شناسایی تفکیک‌قایل بود، دعوت به هم‌دلی با کارکنان در فهم بهتری از رفتارهای آنان می‌کند. اکنون با مدد دست‌آوردهای هرمنوتیک روشی می‌توان به لایه‌های زیرین‌تری از سطح ظاهری رفتارها رفت و با درک بسترهای فرهنگی و ارزشی آن رفتارها، تفسیری نزدیک‌تر به متن ارائه داد. فهم معنای رفتار کارکنان مسلمان تنها از طریق درک مستمر بستر فرهنگی بروز آن رفتارها امکان‌پذیر است و پیشوایان دینی، خصوصاً امام علی علیه السلام، نقش اساسی و مهمی را در شکل‌گیری آن فرهنگ ایفا کرده‌اند. این مقاله تأملی روش‌شناختی در درک معنای رفتار کارکنان مسلمان دارد.

واژه‌های کلیدی:

معناکاوی رفتار کارکنان، فرهنگ سازمانی، هرمنوتیک، دین و معناداری رفتار.

۱. مقدمه

شاید نیازی به تکرار این مطلب نباشد که کارکنان در سازمان، عنصر اصلی و مرکزی آن هستند؛ اما نکته‌ی قابل ذکر این است که کارکنان، وجودی انسانی‌اند که با تمام هویتشان در سازمان حضور می‌یابند. بینش‌ها، گرایش‌ها و علائق، اجزای به وجود آورنده‌ی هویت انسان‌اند و آنچه به صورت رفتار در سازمان ظاهر می‌شود، نمودی عینی و واقعی از آن هویت است؛ بنابراین، رفتارها، تعیین یافته‌ی هویت کارکنان در سازمان‌اند (بارسو، ۱۳۷۹، ص ۲۹) و برای تبیین درست رفتار کارکنان نمی‌توان فارغ از فهم عمیق نگرش‌ها و گرایش‌های آنان اقدام نمود. مقرون بودن رفتار به عوامل بیرونی و انفسی، به عنوان ویژگی خاص انسانی، سبب می‌گردد که برای پی بردن به چرایی پیدایش رفتار، شناخت آن عوامل، ضرورت یابد. معمولاً پاسخ به چرایی حدوث هر رفتاری پی بردن به علت غایی آن رفتار است که این علت، عامل انگیزش در تحریک فاعل به سوی ایجاد فعل است.

در حال حاضر رویکرد ظاهری در مطالعات رفتاری که معطوف به شناخت انگیزه‌های غایی در بروز رفتارهاست، دچار روزمره‌گی گردیده است، به طوری که می‌توان به آسانی رفتارهای روزانه‌ی کارکنان را مشاهده نمود که به دنبال رسیدن به اهداف خاص‌اند، اما به نظر می‌رسد اهداف رفتاری در لایه‌های تودرتو و پیچیده‌تری قرار دارد که با رویکرد ظاهری صرف نمی‌توان به آن دست یافت؛ بنابراین مطالعات رفتاری رویکرد دیگری را می‌طلبد تا با عبور از پوسته‌ی ظاهری رفتار و انگیزه‌ها و ورود به عمق هویت شخصی افراد به تبیین روشن‌تر و عمیق‌تری از آن دست یابد.

این نیاز سبب گردیده تا در حوزه‌ی مطالعات علوم انسانی روش‌هایی متمایز با مطالعات علوم طبیعی، به منظور فهم بهتر رفتارهای انسانی پیدا شود، روش‌هایی چون روش تفهیمی^۱ و هرمنوتیک^۲ با کاویدن شخصیت و هویت افراد به تفسیری مبنایی از رفتار می‌پردازد و لذا با این تحول روش شناختی در مطالعات علوم انسانی دستاوردهای بیشتری در اختیار قرار گرفته است (لیتل، ۱۳۷۳، ص ۳۹۷).

۲. هرمنوتیک و معناکاوی

معناکاوی^۱ از رویکردهای مهم و جدی در مطالعات رفتاری و در پی فهم عمیق تری از چرایی پیدایش رفتار عاملان انسانی است. این رویکرد با استنتاج از مطالعات روش پژوهشی هرمنوتیک، در پی دستیابی به لایه‌های زیرین در بروز رفتارها و در نهایت، رمزگشایی آن با تأویل و تحویل به چنین لایه‌هایی است. هدف از این رویکرد، «کشف معنای حادثه‌ای یا فعلی در زمینه‌ی اجتماعی خاص است» (همان، ص ۱۱۳) و هرمنوتیک، روشی پژوهشی است که پدیده‌های اجتماعی را چون متن می‌بیند که معنای عناصر مختلف حوادث و اعمال اجتماعی را باید به کمک بازسازی خلاق، از درون آنها درآورد (همان، ص ۱۱۳). البته هرمنوتیک قبل از هایدگر معطوف به تفسیر متن و در پی نظریه‌پردازی در باب تصحیح و تنقیح روش درست فهم متون بود.

به طور کلی، هرمنوتیک را معناکاوی تعریف کرده‌اند؛ یعنی یافتن معنایی که از معنایابی یک متن یا صرفاً مشاهده‌ی واقعیت فراتر می‌رود (همان، ص ۱۱۱) و معنایابی آنچه در ذهن کنشگر وجود دارد و به رفتار وی شکل می‌دهد. در روش هرمنوتیک مفاهیم کلی جامعه، تاریخ، تجربه و معنا با اهمیت هستند که در آن تجربه و زندگی مهم است (منوچهری، ۱۳۸۱، ص ۱۹). آنچه در این روش مهم است زندگی و فهم معنای آن است.

از نظر دیلتای، زندگی مساوی است با عینیت یافتن درون‌مایه‌های انسانی، مانند ذهن، دل، احساسات، باورها، افکار، خواسته‌ها و... (فروند، ۱۳۷۲، ص ۸۱). دیلتای سازمان‌های اجتماعی و دستاوردهای فرهنگی را هم زندگی می‌داند. با توجه به تعریفی که وی از زندگی ارائه می‌دهد، هرمنوتیک پژوهشی است درباره‌ی این که چگونه زندگی، خود را در آثار مختلف مکتشف و نمایان می‌سازد. با استفاده از این پژوهش است که وی به مطالعات معناکاوانه‌ی هرمنوتیک جامعه‌شناسی تاریخی در پیدایش نظام سرمایه‌داری می‌پردازد و این نظام را محصول اخلاق پروتستانی می‌داند که در هویت و شخصیت عامل‌های انسانی دنیای سرمایه‌داری نفوذ کرده بود. هابرماس نیز از متفکرانی است که با رویکرد هرمنوتیکی به آسیب‌شناسی پرداخته است. هدف از معناکاوی بررسی چگونگی تبلور شخصیت و هویت افراد در زندگی به معنای عام و رفتار به گونه‌ای خاص است. این بررسی به توان کارآمدی شخصیت در توجیه زندگی منتهی می‌گردد. اگر شرایط محیطی چنان باشد که شخصیت افراد توان شناوری در آن را داشته باشد،

باعث توجیه پذیری و معناداری زندگی می شود، اما اگر شرایط، سازگار با شخصیت و هویت افراد نباشد، دچار انزال گشته، زندگی معنای خود را از دست می دهد. خواستگاری بقا و استمرار تعامل فرد با محیط منوط به معناداری زندگی است. اگر فرد بتواند از این تعامل، معنایی که متناسب با درون مایه های اوست به دست آورد، سبب جریان و استمرار زندگی می شود و آلا زندگی دچار رخوت می گردد و دیگر انگیزه ای برای ادامه ی جریان آن وجود ندارد. به نظر هابرماس، مهم ترین رفتار کنشی که فرد در تعامل با محیط خود انجام می دهد، رفتار تفاهمی (و یا ارتباطی) است که با انگیزه ی رفع نیاز انجام می دهد. هابرماس در تعریفی که از رفتار ارتباطی دارد یک مقوله ی محوری را به کار می برد و آن رسیدن به تفاهم است (پیوزی، ۱۳۷۹، ص ۱۰۴). این رفتار با انگیزه ی محاسبات خود محورانه نیست، بلکه برای دست یابی به فهم، هماهنگ شده است، یعنی هرکس می خواهد دیگری را بفهمد.

آنچه به این تعامل آسیب می رساند و توان انسان را در رسیدن به تفاهم با دیگران تحت تأثیر قرار می دهد رفتارهای هدفمند و استراتژیک است. این نوع رفتارها در رقابت با دیگران برای رسیدن به اهداف سر می زند. به نظر هابرماس ثروت و قدرت در جوامع سرمایه داری عامل مهم در آسیب رسانی به رفتارهای تفاهمی است؛ به این بیان که رفتارهای استراتژیک به منظور رسیدن به ثروت و قدرت بر حیات اجتماعی غالب شده، مانع از این می شود که افراد جامعه برای ایجاد تفاهم عمل کنند. نظریه ی گفت و گو می تواند سبب استقرار رفتار تفاهمی شود و افراد بر اساس این نظریه می توانند برای تعیین خوب و بد، و درست و نادرست، وارد گفت و گوی جمعی شوند تا به تفاهم برسند (منوچهری، ۱۳۸۱، ص ۴۲).

با توجه به اهمیت معنا در تعاملات و کنش های افراد، سؤال مهم این است که رفتار کارکنان در سازمان، به عنوان بخشی از تعاملات فرد با محیط و گونه ای از زندگی سازمانی، چگونه معنا می یابد؟

۳. معنا و رفتار کارکنان

مسأله ی انگیزه در کارکنان بسیار مهم است. انگیزه، عامل محرک در بروز رفتارهای کارکنان در سازمان است. عوامل بنیادینی در ایجاد انگیزه مؤثرند. یکی از آن عوامل نحوه ی تلقی معنا از زندگی در نزد کارکنان است. اگر سازمان ها بخشی از اشکال بزرگ زندگی تلقی می شوند، نمی توان تردید کرد که نوع تفسیر از معنای زندگی بر سلوک رفتاری کارکنان در سازمان

تأثیرگذار است. فرد به هر اندازه و کیفیتی که برای معناداری زندگی تفسیر داشته باشد، عامل‌های انگیزاننده در بروز رفتارها را تعیین و تنوع می‌بخشد. رفتار سازمانی کارکنان در قالب کار و انجام وظیفه نمایان می‌شود و معنادار بودن کار در سازمان به این معناست که فرد، کار خود را بر پایه‌ی یک نظام ارزشی که مورد قبول اوست با اهمیت تصور کند. ابعاد شغلی که در این معناداری تأثیرگذار است عبارت‌اند از: گوناگونی مهارت‌ها، شناخت وظیفه و اهمیت آن.

از سوی دیگر معنادار بودن رفتار کاری کارکنان در سازمان، پیامدهای مطلوبی در افزایش انگیزش کاری دارد و کیفیت بالای عملکرد کاری، رضایت از کار و کاهش غیبت و ترک خدمت را به دنبال خواهد داشت (علوی، ۱۳۷۱، ص ۳۰۶).

اما می‌توان از عامل‌های فوق، به عنوان تأثیرگذارنده بر ایجاد معناداری کار، پافراتر گذاشت و به گونه‌ای مبنایی‌تر عامل‌های دیگری را در ایجاد معناداری رفتار کارکنان دخیل دانست. به بیان دیگر نباید تبیین معناداری رفتارهای کارکنان را به سطح صرفاً تقسیم‌بندی‌ها و تنوعات شغلی و شناخت‌های وظیفه‌ای فرو کاست. این فروکاهش، تبیین قانع‌کننده‌ای را از معناداری رفتار کارکنان به دست نخواهد داد. گرچه این تنوع نظریه‌های کاربردی در ارائه‌ی پاسخ به چگونگی معناداری رفتار کارکنان مفید خواهد بود، اما به تعبیر ویتگنشتاین، حتی زمانی که به همه‌ی سؤالات عملی ممکن و مطرح پاسخ داده شده، مسائل و مشکلات زندگی هم‌چنان بی‌جواب مانده‌اند (هندی، ۱۳۷۳، ص ۳۴۷) و اگر رفتار کارکنان، بخشی از زندگی آنان تلقی گردد، آیا می‌توان چرایی بروز برخی رفتارها در سطح سازمان را با نظریه‌های علمی - به لحاظ محدودیت‌های روشی و معرفتی آن - پاسخ داد؟ به دلیل تنگنای در پاسخ، برخی صاحب‌نظران در عرصه‌ی مدیریت، در سطحی عام‌تر و در چارچوب نظری، سه مفهوم کلی را، فراتر از سقف مطالعات سازمانی، برای معناسازی رفتار کارکنان ارائه دادند و معتقدند که این سه مفهوم از طریق توسعه در معناداری زندگی، عوامل انگیزشی بیشتری را در اختیار قرار می‌دهند؛ آن سه مفهوم عبارت‌اند از: مفهومی از پیوستگی و تسلسل، مفهومی از ارتباط و نیز مفهومی از خط سیر (همان، ص ۳۴۸).

این سه مفهوم، نمادی از تفکر فراسازمانی است که کلّ حیات فرد را دربرمی‌گیرد. مفهوم پیوستگی و تسلسل، زندگی را هم‌چون زنجیر به هم پیوسته و طولانی می‌بیند و به وجود جهانی بزرگ‌تر از جهان کوچک فردی می‌اندیشد (همان، ص ۳۵۳). مفهوم ارتباط، وابستگی و ارتباط افراد را که به معنای حیات جمعی است نشان می‌دهد. این مفهوم، فراتر از ارتباط وظیفه‌ای

و نوعی نگاه هستی‌شناسانه و انسان‌گروانه است که حتی استمرار و بقای حیات جمعی انسان‌ها را در گرو تعامل و ارتباط با یکدیگر تفسیر می‌کند. باور به آینده نیز برای معنا پیدا کردن امروز و حال، ترسیمی است از خط سیر که در ادامه‌ی حیات قرار می‌گیرد.

به اعتقاد چارلز هندی اگر نگرش مدیران و کارکنان در قالب این سه مفهوم شکل گیرد، بسیاری از مضامین اخلاقی، مانند فداکاری (همان، ص ۳۵۳) و فاداری و از خودگذشتگی، تعهد و وظیفه‌شناسی (هندی، ۱۳۷۵، ص ۳۵۳-۳۶۱) معنا می‌یابد. بر اساس این نظر، اگر بتوان زندگی را فراتر از سپری شدن لحظه‌های آن دانست و زمان حیات را در پیوستگی و دوام آن یافت و دیگران را نه افرادی مجازی و بیگانه، بلکه موجوداتی در نظر گرفت که وجود آنان شرط استمرار حیات است و انسان را نه ماشینی و سلسله‌ی تصادفی در زنجیره‌ی تکامل، بلکه موجودی آگاه و انتخاب‌گر ملاحظه کرد، می‌توان در ادامه‌ی چنین تصویری از حیات و انسان، پیش‌بینی بروز رفتارهای اخلاقی را که از شاخص‌های معناداری زندگی است انتظار داشت. اما هندی معتقد است اعتقاد به لیبرالیسم و فردگرایی، بارقه‌ی بسیاری از مفاهیم اخلاقی، مانند فاداری، وظیفه و تعهد را از ذهن‌ها زدوده و نسبت به ضرورت آنها ایجاد تردید کرده است (همان) و از آن‌جا که «جوامع صاحب دمکراسی دارای قدرت تحمل و اغماضی نسبت به عقاید و افعال مخالف هستند، هرگز به شهروندان خود نمی‌گویند که چگونه باید زندگی کنند یا چه چیزهایی می‌تواند به خوشحالی، بزرگی، فضیلت و پرهیزکاری آنها بینجامد این تصادفی نیست که مردم جوامع دمکراتیک دل مشغول منافع مادی و مادی‌گرایی‌اند و دل به نیازهای بسیار اندک جسمانی فرد داده‌اند» (همان، ص ۳۸۴).

این نوع از نظریه‌ها، هر چند توانسته است جهت‌گیری کلی از زندگی را برای معناداری رفتار در قالب مفاهیمی مانند پیوستگی و استمرار بیان کند، اما محدودیت چارچوبهای فکری بر توان اندیشه‌ورزی صاحبان این نظریه‌ها سقف زده است، به گونه‌ای که چنین مفاهیمی را نیز رنگ فیزیکی و این جهانی داده است. پارادوکس در فرض‌انگاره‌ی جهان مادی و استمرار آن است و این فرضی است که نمی‌توان دفاع منطقی از آن کرد. هر چند این دسته نظریه‌ها در مقایسه با انواع دیگر، در نگرش تخصصی به مقوله‌ی مدیریت و سازمان، خیز بلندتری برداشته است، اما تحت تأثیر فضایی مادی‌اندیش که به انکار ماورای ماده انجامیده نتوانسته است از سطح و لایه‌های مادی بگذرد و به عمق باورها و تعلقات فطری انسان راه یابد و رفتارهای انسانی را متناسب با واقعیت‌های پایدارتر تفسیر کند.

برای عبور از چنین فضای مه‌آلودی باید به دین چنگ زد که خود نقبی است به عالم معنا. دین می‌تواند باورهای عمیق‌تری از انسان را نشان، و بر اساس آن تفسیر قانع‌کننده‌تری از رفتار ارائه دهد. نگرش دین به انسان پزده از واقعیت‌های دیگری از او برمی‌دارد. تعلق به ابدیت و جاودانگی، گرایشی است در انسان که با نگرش هستی‌جاودانه همراه است و رفتار انسان با این تعلق، معنایی دیگر می‌یابد.

حوادث زودگذر مادی به لحاظ محدودیت‌های مکانی و زمانی آن نمی‌تواند تنها عامل معنابخش به رفتار باشد. گسترش کمی و کیفی مادی در عصر حاضر دست کم به اعتراف برخی صاحب‌نظران، نتوانسته است باعث معنادهی به زندگی انسان گردد و علیرغم این همه پیشرفت‌های مادی، احساس کسالت و پوچی که نتیجه‌ی بی‌معنایی زندگی است، بوجود آمده است. انسان که به دنبال جاودانگی است و آرامش و رفاه را نشانه‌های این جاودانگی می‌داند، در این عصر، حیات خود را در معرض خطر می‌بیند و دچار افسردگی و اضطراب می‌گردد که زندگی‌اش را بیش از پیش تهدید می‌کند (افجه، ۱۳۸۰، ص ۳۴۳).

در بعد هستی‌شناسی و انسان‌شناسی، آموزه‌های دینی چنین به پیروان خود القا می‌کنند که هستی دارای لایه‌هایی است که پست‌ترین آن ماده و عالی‌ترین و اوج آن خداست و انسان موجودی است که این مراتب هستی را طی نموده و از عرش هستی به مرحله‌ی دانی آن یعنی جهان مادی هبوط کرده است و نیز برای او برگشتی از این عالم مادی به سوی هستی برتر (خدا) هست (شوری، آیه‌ی ۵۳). به همین سان انسان موجودی است دو ساحتی که ساحتی از او (جسم) متناسب با هستی مادی است و ساحتی دیگر (روح) متناسب با هستی برین است (حجر، آیه‌ی ۱۹). این دو ساحتی بودن، سبب پیدایش دو سنخ تعلق می‌شود: یک سنخ آن، تعلق به جهان مادی برای تأمین نیازهای جسمانی و سنخ دیگر، تعلق به جهان متعالی و برتر که هم سنخ ساحت روحانی است. این دو ساحت و تعلقات از حیث مراتب وجودی در طول یکدیگرند، به طوری که بعد مادی و متعلق آن در رتبه‌ی پایین‌تر و در خدمت بعد روحانی است.

با این تبیین، معناداری زندگی برای یک فرد مؤمن و معتقد به دین الهی، در تثبیت هر چه بیشتر جایگاه او در جهان مادی و هدفمند نمودن زندگی جسمانی او نیست، بلکه معنای دیگری دارد. احساس پوچی و سردرگمی که حاصل بی‌معنا شدن زندگی است، زمانی اتفاق می‌افتد که شخص تعریفی از جایگاه خود در هستی و اهدافی برای زندگی داشته باشد و تمام تلاشش را معطوف به رسیدن به آن اهداف کند، اما سرانجام به دلایلی آن جایگاه را از دست بدهد و خود را

در رسیدن به اهدافش ناکام بیابد.

کسی که هستی را محدود به جهان مادی می‌بیند، شاخص‌های معناداری زندگی برای او به گونه‌ای است و کسی که هستی را چند لایه و جهان مادی را حد پایین و هستی مطلق و مجرد را نهایت هستی می‌داند، جایگاه خود را به گونه‌ای دیگر تعریف و آن را در مقیاس دیگری اندازه‌گیری می‌کند. احساس شکست یا فرجام‌یابی که نشانه‌ی فهم در بی‌معنایی یا معنادار بودن زندگی است، متناسب با این تلقی هستی‌شناسانه است؛ هر قدر این تلقی دارای گستره‌ی بیشتری باشد، شاخص‌ها برای تعیین معناداری زندگی متنوع‌تر خواهد شد؛ بنابراین دین‌داری می‌تواند در کیفیت معنای زندگی مؤثر باشد.

۴. دین و معناداری رفتار کارکنان

کارکنانی که به منظور رساندن سازمان به اهدافش دست به تولید رفتارهایی می‌زنند، با تأثیرپذیری از آنچه درباره‌ی هستی می‌اندیشند، تلقی خاصی از معنای رفتار خود دارند. فرهنگ سازمانی در ایجاد این تلقی سهم مهمی دارد. فرهنگ سازمان، خرده‌فرهنگی از فرهنگ ملی است. فرهنگ دین‌مدارانه یا غیر دین‌مدارانه در جامعه، فرهنگ سازمانی را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. باورهای دینی کارکنان سازمان جهت‌دهی دینی را برای رفتار آنان به دنبال خواهد داشت. معناداری رفتار چنین کارکنانی قابل تأویل و تقلیل به ایجاد مهارت‌های شغلی و یادکرد اهمیت و وظیفه و جایگاه شغل در چارچوب اهداف تولیدی و یا سودآوری سازمان نیست. شغلی نمی‌تواند برای کارکنان این سازمان ایجاد حالت معناداری کند. البته شناخت عمیق حالت‌های انسانی حتی در سازمان‌های غیردین‌مدارانه، حداقل در بلندمدت، نیز اجازه‌ی پیش‌بینی معناداری رفتار کارکنان با فروکاستن عوامل آن به جنبه‌های شغلی و وظیفه‌ای سازمان را نمی‌دهد. شاید تنوع تنوری‌ها در پیشنهاد بر عامل‌های انگیزه‌ای و ایجاد معنا در رفتار کارکنان را به دلیل محدودیت در چنین فروکاهشی بتوان مرتبط دانست. رویکردهای جدید در مطالعات سازمانی این نوید را می‌دهد که تأمل در عامل معنویت^۱ می‌تواند جایگاه مهمی در ارتقای کیفی رفتار کارکنان و در نتیجه، رساندن سازمان به اهدافش داشته باشد.

لایه‌های بنیادین در تفکرات و تمایلات انسانی مکانیزم‌های اساسی تری را برای ایجاد انگیزه و معنا در تولید رفتاری‌های اثربخش، طلب می‌کند.

تجربه‌ی زندگی مدرن نشان داده است که درک نادرست از جایگاه اصیل انسانی در زنجیره‌ی هستی و نیز فقدان اهداف متعالی، موجب می‌گردد روزه‌های معناداری حقیقی انسان مسدود شود، هر چند باور کنیم که جهان امروز به پیشرفت قابل توجهی در زمینه‌ی تکنولوژی در مطالعات رفتاری رسیده باشد. باورها و آموزه‌های دین‌دارانه چنین القا می‌کند که انسان پاره موجودی مادی در کنار سایر موجودات نیست، بلکه او از دالان «هست‌های» متنوع گذر کرده (جوادی آملی، ۱۳۷۹، ص ۵۰) و همراه با تصورات از هستی عالم مجرد گرفته تا پایین‌ترین آن، یعنی هستی مادی، متطور و متحول شده است؛ از این رو تمایلات و تعلقات او به سیاق این تطوّر هستی‌گرایانه از تنوع برخوردار است؛ بنابراین معناداری برای چنین انسانی با لحاظ این تطوّرات است و نمی‌توان تنها او را با تجهیز و تأمین امکانات مادی از پوچی و سردرگمی رهانید و به او معنا بخشید. تأمین امکانات مادی برای پاسخ‌گویی به برخی از خواسته‌های جسمانی او معنادار است، اما به دلیل زودگذر و زمان‌دار بودن خصایص جسمانی، پاسخ‌گویی به خواسته‌های آن نمی‌تواند هدفی معنادار برای تولید رفتار باشد و شاید به همین دلیل است که نظریه‌پردازانی مانند چارلز هندی در صدد بر آمدند تا با ایجاد چشم‌اندازی وسیع‌تر از جهان، در قالب مفاهیمی چون پیوستگی و تداوم، بتوانند معناداری رفتار کارکنان را از حدود زمانی برهانند و آن را با بعد روانی انسان که خواهان استمرار و آینده‌نگری است پیوند دهند. اما این دسته از نظریه‌پردازان از این نکته مهم غفلت ورزیدند که تصور پیوستگی و استمرار در محدوده‌ی جهان مادی، تصویری متناقض‌نماست؛ زیرا انسان ابتدا پیوستگی و تداوم را نسبت به خود فهم و تعریف می‌کند و اگر نتواند آن را در خود بیابد، برای محیط پیرامون نیز امیدی به استمرار و پیوستگی نمی‌بیند. در این میان دین با ارائه‌ی تعریفی از انسان، ابعاد جاودانه‌ی او را نشان می‌دهد و در سایه‌ی این تعریف، انسان می‌تواند پیوستگی و استمرار هستی را در آینده‌ی جاودانگی خود ببیند. در سازمان‌هایی که در جوامع با شاخص‌های اسیلامی به وجود آمده‌اند، می‌توان با روش پژوهشی هرمنوتیکی، آن‌گونه که بر در جوامع سرمایه‌داری غرب انجام داد، به وضوح عامل‌های معنادار را در پیدایش رفتار کارکنان مشاهده کرد و از همین روش ابتدا به تئوریزه کردن عوامل انگیزشی در این جوامع سپس به آسیب‌شناسی آن پرداخت. گونه‌هایی از این آسیب‌شناسی در سازمان‌های جمهوری اسلامی قابل بررسی است. خصوصاً در ابعاد اخلاقی تأثیرگذاری فرهنگ شیعی در باور به نوعی اخلاق متمایل به دنیاگریزی سبب شده است کارکنان، مدیرانی را که توانایی اخلاقی در بروز رفتارهایی مانند تواضع، کارمندگرایی، عدالت و... نداشتند، سرزنش نمایند. خوی و مرام علوی

موجود در پیروان و علاقه‌مندان خاندان نبوی، به گونه‌ای ریشه‌دار و استوار گردیده است که هر رفتاری در سطح سازمان که شائبه‌ی قدرت و ثروت در آن برود، بلافاصله با آموزه‌های سلوک پیشوایان دینی، مقایسه و با آن ملاک، ارزش‌گذاری و طرد می‌شود. به تعبیری، معناداری رفتار سازمانی خصوصاً در سطح کسانی که به دایره‌ی قدرت و ثروت نزدیک‌ترند، براساس نظام ارزشی توصیه شده از سوی پیشوایان دینی تفسیر می‌گردد. جایگاه ارزشی هر فردی در سازمان، به سنجه‌ی دوری‌گزینی از رفتارهای متمایل به قدرت و ثروت ارزش‌یابی می‌شود. هوشیاری شیعی سبب گردیده که آسیب‌شناسی رفتار سازمانی به آسانی و ظرافت خاصی صورت پذیرد و انتظار رفتار عادلانه و پرهیز از تفاخر و دنیازدگی در برابر یکدیگر، سبب کنترل جمعی گردیده است. نامه‌ی امام علی علیه السلام به مالک اشتر تابلوی زیبایی از توصیه‌های ارزشی است که تفسیر معنادار رفتار به خوب و بد بودن با مراجعه به آن صورت می‌گیرد. با مراجعه به نوشته‌هایی در زمینه‌ی مدیریت اسلامی مشخص می‌شود که یکی از دغدغه‌های مؤلفین، عملیاتی کردن این نامه در سطح سازمان است. گر چه تناسب شخص مالک اشتر به عنوان یکی از اصحاب خاص حضرت و موقعیت سازمانی او باید موجب احتیاط بیشتری در برداشت از توصیه‌های حضرت و تعمیم آن به همه‌ی رفتارهای سازمانی شود، اما این تعمیم‌یافتگی در نوشته‌های مدیریت اسلامی نشان‌دهنده‌ی حساسیت جامعه‌ی اسلامی به نحوه‌ی خاص از رفتار و سلوک کارکنان سازمان به ویژه مدیران مسلمان است.

بنابراین، معناکاوی رفتار کارکنان در سازمان‌هایی که فرهنگ عام آن اسلامی است، با فهم و شناخت ارزش‌های ناظر به جهان مابعدالطبیعه محقق می‌گردد. جایگاه و ارزش انسان در چنین فرهنگی ریشه در باورهای متافیزیکی دارد؛ بنابراین گستره‌ی رفتارهای او محصور به جهان مادی نیست. عامل‌های انگیزش که در چنین بستری از معناداری پیشنهاد می‌شود، لزوماً هم‌سنخ با عامل‌های انگیزش در بستری متغایر با آن نیست. تقویت عامل‌های قدرت و ثروت که پارامتر تعیین‌کننده در برانگیزاندگی رفتارها در دنیای مدرن است، در این جا باعث تحریک در بروز رفتارها نمی‌شود، بلکه عواملی همچون پرهیز از دایره‌ی قدرت و ثروت و تمایل بیشتر به مسائل معنوی نقش اساسی در این زمینه ایفا می‌کنند. متأسفانه، شواهد نشان می‌دهد آنچه در سازمان‌های کنونی با فرهنگ اسلامی رخ می‌دهد، گرایش به تقویت ذائقه‌های مادی در برانگیزاندگی افراد به سوی رفتارهای مطلوب سازمانی است و این ناشی از گرتنه‌برداری مستقیم از مدل‌های انگیزش جهان مدرن است. فهم هر منوتیکی جوامع با فرهنگ اسلامی، این

گرایش را ناکارآمد تفسیر می‌کند. معنای زندگی افرادی که با فرهنگ اسلامی رشد یافته‌اند این نوع گرایش‌ها را با تلقی به دنیا زدگی، بر نمی‌تابد و آن را نوعی تقلیل معناداری زندگی به ارزش‌های مادی تفسیر می‌کند.

معنویت‌گرایی به عنوان جوهره‌ی دین‌داری، که تقریری نزدیک به قرائت رسمی دین اسلام از آن است، امروزه رویکردی مهم در مطالعات سازمانی شمرده می‌شود (گریبر، ۲۰۰۱). تلقی بسیاری از مدیران و کارکنان معنویت‌گرا بر این است که به هم پیوستگی، معنویت و کار باعث معناداری شغل آنان می‌گردد. برخی نویسندگان چندین شاخص رفتاری برای فرد معنویت‌گرا برشمرده و آن را معیاری برای تفسیر و معناکاوای صحیح از رفتار آنان دانسته‌اند. شاخص‌هایی مانند بخشندگی، غم‌خوارگی، عدالت، احترام به دیگران و خیرخواهی (کارمیک، ۱۹۹۴). بروز این نوع رفتارها در سازمان‌هایی که صرفاً در پی تلاش بیشتر کارکنان برای کسب سود و کارایی بیشتر سازمان هستند، تعارض ایجاد می‌کند. غم‌خوارگی نوعی احساس همدردی با دیگران است و فرهنگ سازمانی که برای رسیدن به اهداف صرفاً مادی تشویق به سنگدلی می‌کند، به گونه‌ای منطقی در تفسیر و فهم چنین احساسی عاجز است و از این رو فردی با احساس غم‌خوارگی در چنین سازمانی دچار تناقض در نقش می‌شود.

کارمند معنویت‌گرا پیشرفت و رشد خود را تنها در طی کردن مسیر شغلی نمی‌بیند، بلکه همواره مترصد است تا ساحت‌های وجودی خود را نیز با استفاده از فرصت‌های معنوی که زندگی پیش روی او می‌گذارد دچار تحول سازد. فرد و یا واحده‌ی که مسئول برنامه‌ریزی ارتقای نیروی انسانی است، با فهم هم‌دلانه از این ویژگی، باید هماهنگی مناسبی بین ارتقای شغلی و تعالی وجودی کارکنان ایجاد نماید. این هماهنگی سبب افزایش رضایت شغلی می‌گردد و معنادار بودن شغل را در پی خواهد داشت.

داشتن نیت صالح در کار، یکی دیگر از ویژگی‌های فرد معنویت‌گراست. این نیت از خصایص انفسی فرد است و در تقابل با دیگر اغراض قرار می‌گیرد که صرفاً انجام کار را به نیت وابستگی متقابل^۱ و یا اعتیادکاری^۲ معطوف می‌کند (همان). نیت صالح، انگیزه‌ی کار را نه ترس یا نیاز، بلکه صرفاً خیرخواهی و رغبت معنوی قرار می‌دهد. با تأملات و مطالعات تجربی بیشتر می‌توان به فهرست تفاوت شاخصه‌های رفتاری افراد معنویت‌گرا و غیر معنویت‌گرا در درون سازمان افزود تا از این طریق در تفسیر و معناکاوای هر دو سنخ رفتار، ملاحظات بیشتری مدنظر قرار گیرد.

نتیجه

جهت‌دهی رفتار کارکنان به سوی اهداف سازمانی از دغدغه‌های مدیران است، اما رفتار کارکنان نمود عینی و بارز هویت و شخصیت نهایی آنان است. کارکنان متناسب با هویت خود دست به انتخاب آگاهانه‌ی رفتارها می‌زنند. هویت‌ها منطقه‌ی تعیین‌کننده‌ی مقاصد و اهداف، و اهداف نقطه‌ی اشباع معناداری رفتار کارکنان‌اند و فهم معناداری رفتار کارکنان معطوف به فهم هویت آنان است. شناخت این‌که کارکنان از جایگاه خود به عنوان نیروی انسانی چه انتظاراتی دارند و رفتار آنان تابع چه اهدافی است کمک می‌کند تا مدیران متناسب با شاخصه‌های معناداری رفتار کارکنان به گزینش ابزارهای انگیزشی در برانگیختگی رفتارهای کارکنان پردازند. معناداری گستره‌ی وسیعی از حد و مرز زندگی را مشخص می‌کند که خارج از آن پوچی و بی‌معنایی زندگی است. خطا و صواب رفتار در این گستره از معناداری معنا پیدا می‌کند و در چارچوب این مرز زندگی است که می‌توان گفت چه رفتاری خطا و صواب است و آن‌جا که از این مرز بگذرد پوچی و بی‌معنایی است و دیگر، شاخص تعیین صواب و حتی خطای رفتار از دست می‌رود. به طور خلاصه می‌توان گفت که براساس معنای زندگی هر فرد می‌توان سائقه‌های رفتاری او را تعریف کرد.

هویت دینی عامل مهمی در تعیین حد و مرز معناداری زندگی است که گستره‌ی این معنا تا افقهای برتر از جهان مادی بسط داده شده است و براین اساس خطا و صواب رفتارها از سنجه‌های مادی فراتر رفته و عوامل معنوی نیز شاخص مهم در این ارزیابی قرار می‌گیرند. بسط معناداری زندگی سبب تنوع عاملهای انگیزشی می‌گردد؛ چرا که اهداف منبعت از معناداری زندگی قلمرو گسترده‌تری را شامل می‌شود و متناسب با آن، عامل‌هایی که مقرب به آن اهداف‌اند متنوع‌تر خواهند شد و لذا سازمانهایی که در جامعه‌ای با هویت دینی شکل یافته‌اند؛ معناداری رفتار کارکنان آن در بستر چنین هویتی تعریف می‌گردد. از این رو آنچه فعالیت‌های سازمانی را برای آنان معنادار می‌سازد، ملائم و سازگار بودن فعالیت‌ها با هویت دینی خواهد بود. عامل‌هایی در سوق دادن رفتار به سوی اهداف سازمانی مؤثرند که با آن هویت دینی که زمینه‌ساز معناداری زندگی کارکنان است متناسب باشند.

فهرست منابع و مآخذ

۱. قرآن مجید.
۲. افجه، علی اکبر (۱۳۸۰). مبانی فلسفی و تئوری‌های رهبری و رفتار سازمانی. تهران: سمت.
۳. بارسو، لوئی و دیگران (۱۳۷۹). مدیریت در پهنه فرهنگ‌ها. ترجمه‌ی سید محمد اعرابی و داود ایزدی. دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۴. پیوزی، مایکل (۱۳۷۹). یورگن هابرماس. ترجمه‌ی احمد تدین. تهران: هرمس.
۵. جوادی آملی، عبدالله (۱۳۷۹). صورت و سیرت انسان در قرآن. قم: مرکز نشر اسراء.
۶. فروند، ژولین (۱۳۷۲). نظریه‌های مربوط به علوم انسانی. ترجمه‌ی علی محمد کاردان. تهران: مرکز نشر دانشگاهی.
۷. لیتل، دانیل (۱۳۷۳). تبیین در علوم اجتماعی. ترجمه‌ی عبدالکریم سروش. تهران: مؤسسه‌ی فرهنگی صراط.
۸. مک‌کارمیک دونالد (تابستان ۱۳۸۳). «معنویت و مدیریت»، ترجمه‌ی علی رستگاز، مجله هفت آسمان، شماره بیست و دوم، سال ششم.
۹. منوچهری، عباس (۱۳۸۱). هرمنوتیک دانش و رهایی. نشر بقیعه.
۱۰. هندی، چارلز (۱۳۷۵). عصر تضاد در تناقض. ترجمه‌ی محمود طلوع. مؤسسه‌ی خدمات فرهنگی رسا.
۱۱. هولاب، رابرت (۱۳۷۵). نقد در حوزه عمومی. ترجمه‌ی دکتر حسین بشیریه. تهران: نشر نی.
12. Hatch, Mary (1997). *Organization Theory*. Great Britain, Oxford.
13. David R. Graber, Jame A. Johnson, Keith D. Hornberger (Jan/Feb 2001). *Journal of Health care management*. Chicago.