



چکیده

درفر هنگ کشور ایران که دین کارکرد اصلی را دارد، ارائه و به کار گیری بی چون و چرای نظریه های مدیریت و رفتار سازمانی نمی تواند مؤثر باشد چرا که نظریه های موجود آمیخته با فرهنگ غربی است و در آن بستر تکوین یافته است در حالیکه با مراجعه به منابع اسلامی (قرآن و روایات) می توان به گزاره هایی دست یافت که حاوی دستور العملها و توصیه های مدیریتی و رفتاری بسیار غنی است. لذا ارائه مدل های اسلامی در زمینه ارتباطات که تار و پود سازمان را به هم پیوند می دهد و نیاز مدیران در انجام وظایف مختلف نیز است؛ از ضرورت های غیر قابل انکار می باشد از این روهدف از این تحقیق، استخراج معیارهای ارتباطی از دیدگاه قرآن و ارزیابی ارتباطات بر اساس یک مدل مناسب در یک سازمان ارزش محور است.

بر این اساس در تحقیق توصیفی حاضرپس از مطالعه مبانی نظری، معیارهای ارتباطی قرآنی با مطالعه فهرست موضوعی و تخصصی آیات قرآن و تفاسیر نور و نمونه و با استفاده از روش دلفی ۲ توسط ۲۶ نفر از خبرگان استخراج و بر اساس مدل مناسب در سه حوزه فردی، سازمانی و محیطی طبقه بندی شد و سپس معیارها بایه گیری از پرسشنامه اول توسط همان جامعه ۲۶ نفری از خبرگان تکمیل و با روش فازی اولویت بندی شد. در پایان نیز معیارهای اولویت دار در سازمان جهاد دانشگاهی صنعتی شریف با طراحی پرسشنامه دوم و براساس طیف لیکرت و به وسیله ۱۰۰ نفر از مدیران و کارشناسان که به طور تصادفی انتخاب شدند، مورد ارزیابی قرار گرفت و بر اساس مدل تحلیل شکاف فاصله بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مشخص و راهبردهای لازم جهت کاهش این شکاف ها با رویکرد قرآنی ارائه شد.

کلید واژه:

ارتباطات، راهبرد، روش فازی، قرآن، معیار، مدیریت اسلامی

مقدمه

امروزه تعدد و تفاوت فرهنگی جوامع لزوم مدیریت بومی در هر سرزمینی را اجتناب ناپذیر نموده است. (باینس^۱، ۲۰۰۸: ۱۳۴). وجود ارتباطات مؤثر و صحیح در سازمان، یکی از عوامل موفقیت مدیریت به حساب می آید. اساساً وظایف مدیریت - از قبیل: برنامه ریزی، سازماندهی، هماهنگی و کنترل - بدون وجود یک سیستم ارتباطی مؤثر در سازمان، قابل تحقق نمی باشد و با نبود چنین سیستمی، امکان اداره سازمان وجود نخواهد داشت؛ به همین جهت، بیشتر وقت مدیران صرف ایجاد ارتباط و انتقال اطلاعات می گردد. (الرن^۲، ۲۰۰۵: ۱۶۵) بنابراین می توان گفت که «ارتباط، تار و پود سازمان را به هم پیوند می دهد و موجب یکپارچگی و وحدت سازمانی می گردد». (الوانی^۳، ۱۳۸۵: ۱۶۷)

از طرف دیگر، ارتباطات می تواند در فرایند تصمیم گیری - که در هر یک از وظایف مدیریتی حضور جدی دارد - نقش اساسی داشته باشد. (گیریفن و مورهد^۴، ۲۰۰۱: ۲۵۰)

با توجه به اینکه مسئولیت ایجاد ارتباطات صحیح در سازمان به عهده مدیریت در کلیه سطوح مدیریتی است، مدیران باید از کم و کیف فرایند ارتباطی آگاه باشند و نحوه برقراری ارتباط مؤثر را بدانند (گرگوریو^۵، ۲۰۰۵: ۱۲۹). البته دانستن مهارت های ارتباطی و توانایی به کارگیری آنها برای همه کارکنان، لازم است و به طور کلی داشتن ارتباطات سالم در محل کار، در موفقیت همه، چه مدیران و چه کارکنان عادی، تأثیر بسزایی دارد. (پرسی^۶، ۲۰۰۸: ۲۳۴)

۱. هدف تحقیق

در این تحقیق هدف بر آن است تا ابزار اندازه گیری جهت بررسی وضعیت ارتباطات در حوزه های مختلف فردی، سازمانی و محیطی در سازمان ارایه شود بنابراین سعی می شود شاخص های ارتباطی با رویکرد قرآنی (که بر خاسته از نظام ارزشی جوامع اسلامی است) به منظور سنجش وضعیت ارتباطی موجود در حوزه های مختلف در سازمان تعیین شود لذا با استناد به آیات و تفاسیر قرآن و بهره گیری از نظرات خبرگان مطابق با روش دلفی (سرلک، ۲۰۰۸)، شاخص های لازم در حوزه های مختلف استخراج و اولویت بندی می شود و سپس وضعیت این

ارائه راهبردهای ارتباطی از

دیدگاه قرآن

(مورد مطالعه سازمان جهاد دانشگاهی صنعتی شریف)

دکتر لطف اله فروزنده دهکردی

عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور

سحر کوثری

کارشناسی ارشد MBA

علی فرقانی

عضو هیات علمی پژوهشکده توسعه تکنولوژی

جهاد دانشگاهی



شاخص ها در سازمان مورد مطالعه (جهاد دانشگاهی صنعتی شریف) مورد بررسی قرار می گیرد و با وضعیت مطلوب مقایسه می شود و در نهایت جهت کاهش فاصله بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب، راهبردهایی با رویکرد قرآنی ارائه می شود.

۲. فرایند انجام تحقیق

به منظور ارائه ابزار اندازه گیری (معیارهای ارتباطی قرآنی) وضعیت ارتباطات در حوزه های مختلف فردی و سازمانی و محیطی، ابتدا مبانی نظری ارتباطات بررسی گردید و سپس ویژگیهای یاد شده در قرآن در خصوص هر یک از مولفه های فرایند ارتباطات (فرستنده، گیرنده، پیام و...) استخراج شد و در ادامه معیارهای ارتباطی از دیدگاه قرآن با مراجعه به فهرست موضوعی و تخصصی آیات قرآن و تفاسیر نور و نمونه بهره گیری از نظرات ۲۶ نفر از خبرگان مطابق با روش دلفی (سرلک، ۲۰۰۸)، استخراج و براساس مدل ارتباطی در سه حوزه فردی و سازمانی و محیطی طبقه بندی شد. (رضائیان، ۱۳۸۰: ۴۷۸) و (شفیعی، خدمتی، آقا پیروز، میرزائی اهرنجانی، ۱۳۸۵: ۹۶). جهت وزن دهی و اولویت بندی معیارها از همان جامعه ۲۶ نفری خبرگان و مدل فازی استفاده شد. لازم به ذکر است که روش فازی جدیدترین روش برای وزن دهی و اولویت بندی معیارهاست که در مقالات خارجی و بعضاً داخلی از آن استفاده می شود و زمانی که تعداد معیارها زیاد و نیاز به اولویت بندی آنها باشد از این روش استفاده می شود (مومنی، ۱۳۸۵: ۱۹۰). به این ترتیب پرسش نامه اول که هدف از آن، اولویت بندی شاخص های ارتباطی است، طراحی گردید و پس از تکمیل آن توسط خبرگان، با روش فازی تجزیه و تحلیل شد.

برای تعیین فاصله بین "وضعیت موجود" و "وضعیت مطلوب" شاخص های ارتباطی قرآنی اولویت دار در سازمان مورد نظر، از مدل تحلیل شکاف استفاده شد (علی احمدی، ۱۳۸۴: ۲۲۵). در این خصوص پرسش نامه دوم با هدف تحلیل شکاف و با بهره گیری از طیف لیکرت، طراحی شد (حافظ نیا، ۱۳۸۴: ۱۵۱) و پس از تکمیل آن توسط ۱۰۰ نفر از مدیران و کارشناسان سازمان مورد مطالعه (نمونه گیری تصادفی)، شکاف موجود مشخص شد و سپس با استفاده از مبانی نظری تحقیق، آیات قرآن و بهره گیری از نظرات خبرگان، راهبردهای لازم (با رویکرد قرآنی) جهت کاهش این شکاف و رسیدن به وضعیت مطلوب، استخراج شد.

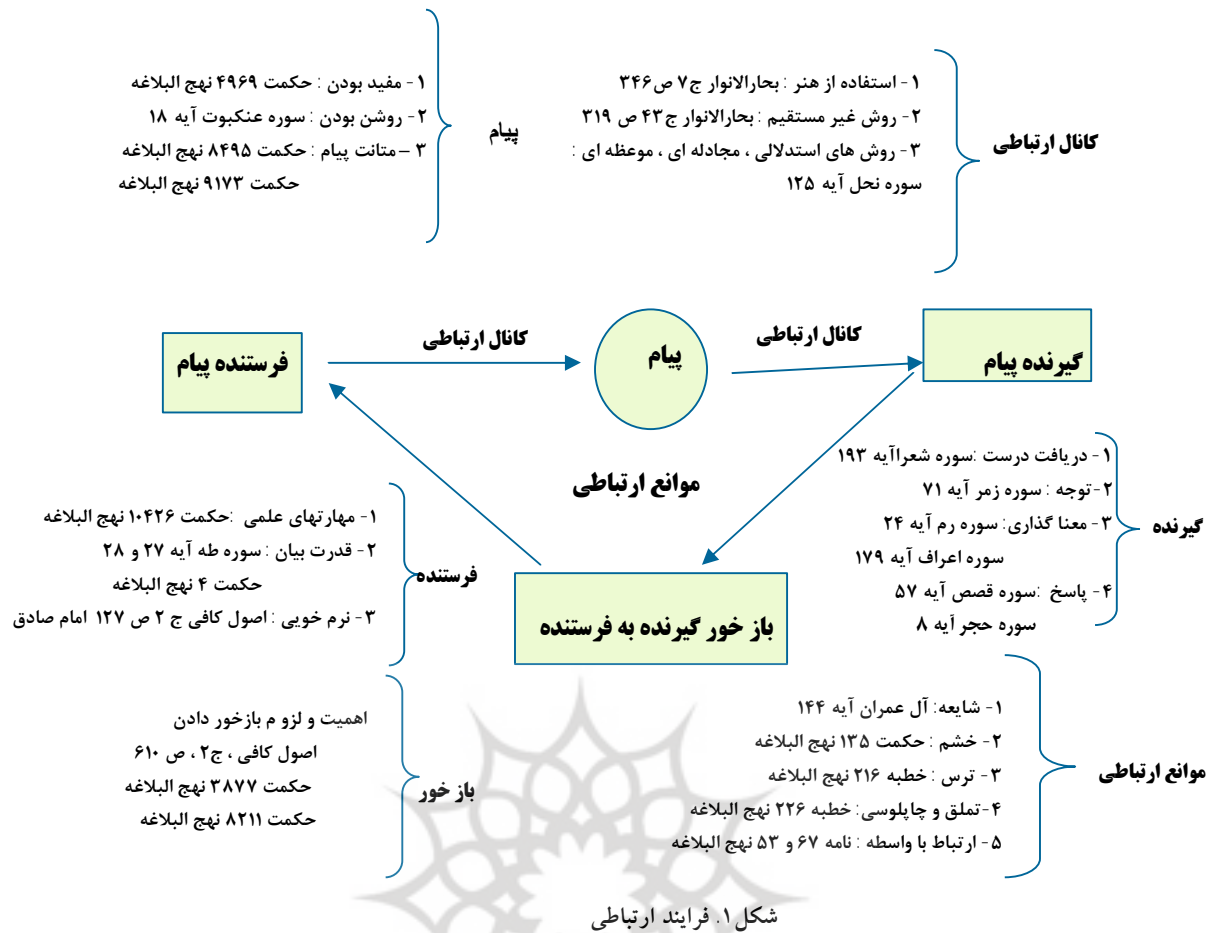
۳. فرایند ارتباطات از دیدگاه اسلام

فرایند کلی ارتباطات، به طوری که در شکل شماره ۱ نشان داده شده، شامل شش عنصر است که عبارتند از: فرستنده، پیام، کانال، گیرنده و بازخورد موانع ارتباطی. (الوانی، ۱۳۸۵: ۱۷۵) در این تحقیق ویژگی های بیان شده در قرآن که در ارتباط با این مولفه ها است، استخراج شده و به طور خلاصه در شکل شماره ۱ نشان داده شده است.

۴. استخراج معیارهای ارتباطی از دیدگاه قرآن

برای استخراج شاخص های ارتباطی از دیدگاه قرآن، ابتدا باید یک مدل مناسب برای استخراج و دسته بندی این شاخص ها در نظر گرفت. لذا با مطالعه ادبیات تحقیق و مدل های ارتباطی مختلف، یک مدل ساده و جامع برای این هدف در نظر گرفته شد. این مدل در شکل شماره ۲ نشان داده شده است: (رضائیان، ۱۳۸۰: ۴۷۸) و (شفیعی و دیگران، ۱۳۸۵: ۹۶).

در ادامه جهت استخراج شاخصهای ارتباطی قرآنی، پس از مطالعه مبانی نظری و تسلط بر ادبیات حوزه های فردی و سازمانی و محیطی به فهرست تخصصی آیات قرآن (مجموعه آیات مرتبط با مدیریت) مراجعه شد و به کمک آنها و تفاسیر (نور و نمونه) و مد نظر داشتن مبانی نظری مربوط به هر حوزه، تمامی سوره های قرآن، آیه به آیه بررسی شدند و آیاتی که مرتبط با ارتباطات در حوزه های مختلف بودند استخراج شدند و با توجه به مدل شکل ۲ در سه حوزه فردی، سازمانی و محیطی طبقه بندی شدند و سپس با روش دلفی طی ۴ مرحله به تایید خبرگان رسید و معیارهای نهایی ارتباطات از دیدگاه قرآن در سه حوزه فردی، سازمانی و محیطی ارائه شد. در ادامه به ارائه شاخصهای نهایی استخراج شده در سه حوزه فردی، سازمانی و محیطی بر اساس مدل شکل ۲ می پردازیم:



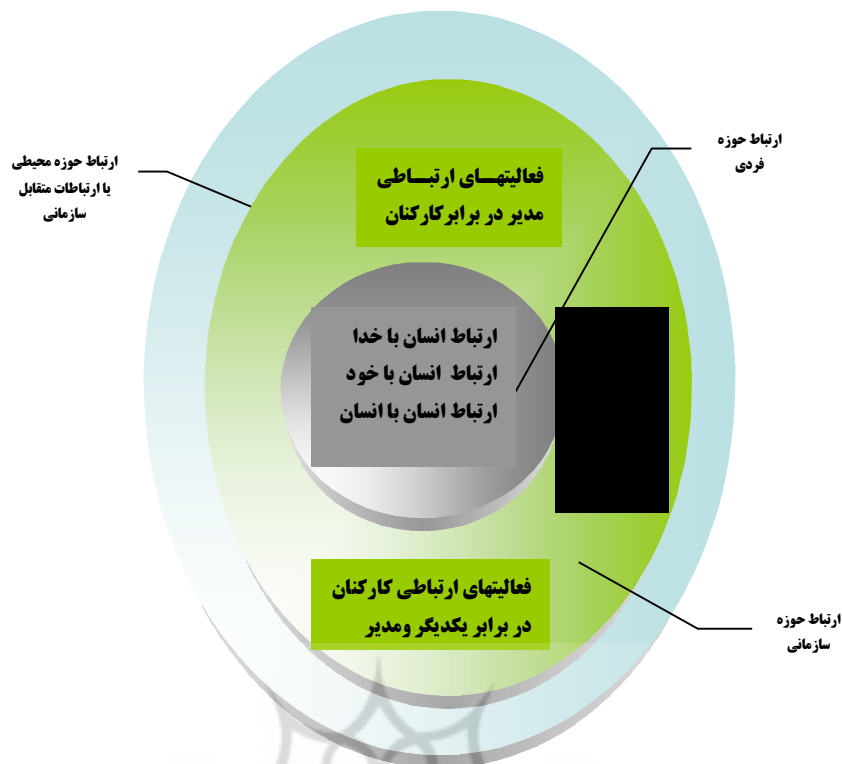
۱.۴. شاخص های مرتبط با ارتباطات حوزه فردی

شاخص های این حوزه در سه قسمت (ارتباط با خدا و ارتباط با خود و ارتباط انسان با انسان) دسته بندی شده است: (شفیعی، ۱۳۸۵: ۹۶) و به علت تفصیل مقاله از تفسیر تمام آیات مربوط به یک شاخص، منصرف شده و تنها به تفسیر (تفسیر نور) یک آیه برای هر معیار به عنوان نمونه می پردازیم:

۱.۴.۱. ارتباط با خدا

ایده محوری در مناسبات و ارتباطات دینی، معرفت خدا و رابطه با او می باشد. در این زمینه شاخص ها به شرح زیر است:
 خداگرایی (سوره هود آیه ۵۲ و سوره مزمل آیات ۱ و ۲)

همانطور که در قسمتی از آیه ۵۲ سوره هود اشاره می شود انس گرفتن دلها تنها به دست خداست. «فَأَلَّفَ بَيْنَ قُلُوبِكُمْ» قرآن خطاب به پیامبر می فرماید: «لَوْ أَنْفَقْتَ مَا فِي الْأَرْضِ جَمِيعًا مَا أَلَّفْتَ بَيْنَ قُلُوبِهِمْ» اگر همه سرمایه های زمین را خرج کنی نمی توانی بدون خواست او بین دلها ایجاد الفت نمایی. بنابراین خداوند است که بستر لازم برای ارتباط گرفتن انسانها با هم را فراهم می سازد بنابراین همواره باید خداوند را مد نظر داشت.



شکل ۲- مدل ارتباطی فردی، سازمانی و محیطی

۴. ۱. ۲. ارتباط انسان با خود

ارتباط با خود، عملکرد عاطفی و ارزیابی خویش و دیگران و روابط میان خود و دیگران را مورد توجه قرار می‌دهد و در بیشتر اوقات به تدوین روش‌های ارتباطی در جریان ارتباطات آتی با دیگران منجر می‌شود و از دیدگاه اسلام خویش‌شناسی در این زمینه اهمیت زیادی دارد به طوری که اعتماد به نفس را در ارتباطات برای فرد به دنبال دارد:

۴. ۱. ۲. ۱. اعتماد به نفس (سوره اعراف آیه ۶۸)

در قسمتی از آیه ۶۸ سوره اعراف حضرت موسی با قوم هود ارتباط می‌گیرد و با اعتماد به نفس کامل که نشأت گرفته از خویش‌شناسی است می‌گوید من برای شما خیرخواهی امین هستم (...انا لکم ناصح امین...)

۴. ۱. ۳. ارتباط انسان با انسان

در رویکرد دینی، رابطه انسان با دیگران با عطف توجه به نیازمندی‌های بندگان خدا، رضایت‌کردگار را در حوزه ارتباطی انسان موحد رقم می‌زند و با این توصیف، انسانها نیازمند رابطه با خلق خدا هستند. در این زمینه شاخص‌ها به شرح زیر است:

۴. ۱. ۳. ۱. پرهیز از وعده دادن (سوره کهف آیه ۲۳)

با توجه به آیه ۲۳ سوره کهف "وَلَا تَقُولَنَّ لِيْشَيْءٍ اِنِّيْ فَاعِلٌ ذٰلِكَ غَدًا" و هرگز در هیچ کاری مگو که من فردا کننده آن هستم." در رابطه با اخبار آینده و تصمیم بر انجام کارها خبر دادن قطعی برای انسان که قدرتش محدود است و احتمال ظهور موانع مختلف می‌رود صحیح و منطقی نیست و چه بسا دروغ از آب درآید و در روند ارتباطات مشکل ایجاد نماید.

۴. ۱. ۳. ۲. دوری از تکبر (سوره اعراف آیه ۱۳)



آیه ۱۳ سوره اعراف به ماجرای عصبان و سرکشی شیطان بر اثر غرور و تکبر اشاره دارد و می توان نتیجه گرفت که تکبر، نه تنها برای افراد عادی خطرناک است، بلکه برای آنان که مقام عالی دارند (مانند فرشتگان) نیز خطر دارد. «فاهبط، فخرج» پس در روابط همواره باید این نکته را مد نظر قرار داد و از غرور و تکبر به دور بود.

۱. ۳. ۳. ۴. زمان شناسی (سوره یوسف آیه ۴۷ و سوره دخان آیه ۲۳)

آیه ۴۷ سوره یوسف به داستان خواب سلطان مصر و تعبیر به وسیله حضرت موسی و توجه دقیق به زمان (۷ سال کشت و زرع و ذخیره و ۷ سال بعد قناعت) اشاره می کند و آینده نگری و برنامه ریزی بلند مدت را، برای مقابله با مشکلات اقتصادی جامعه و ارتباط با محیط اطراف، لازم و ضروری می داند. «تزرعون... فذروه... الا قليلا»

۱. ۳. ۴. صداقت (سوره احقاف آیه ۹)

همانطور که از محتوای آیه ۹ سوره احقاف بر می آید پیامبر با نهایت صداقت بیان می دارد که من نمی دانم که بر شما و من چه خواهد رفت من جز آنچه که خداوند به من وحی می کند چیزی نمی دانم. «و ما ادری ما یفعل بی ولا بکم» بنابراین همیشه باید رهبر با صداقت با مردم سخن بگوید و در روابط صادق باشد.

۱. ۳. ۵. هشدار در خصوص حسادت (سوره فلق آیه ۵)

همانطور که از محتوای آیه ۵ سوره فلق بر می آید در میان همه اشرار، شر حسادت، تفرقه افکنی، عهد شکنی و توطئه های پنهان اهمیت بیشتری دارد. "من شرّ غاسق... شرّ النفاثات... شرّ حاسد" پس در ارتباطات باید به منشا بروز حسادت در سازمان توجه داشت و از تبعیض میان افراد جلوگیری کرد چرا که می تواند باعث شکل گیری حسادت شده و همانطور که از محتوای تفاسیر برداشت می شود حسادت می تواند منشا بسیاری از مشکلات دیگر باشد.

۱. ۳. ۶. خوش رویی (سوره لقمان آیه ۱۸ و سوره حجرات آیه ۱)

در آیه ۱۸ سوره لقمان به خوش رویی و تواضع و عدم تکبر و غرور و فخر فروشی در روابط انسان با دیگران اشاره شده است.

۲. ۴. شاخص های مرتبط با ارتباطات حوزه سازمانی

شاخص های این حوزه در سه قسمت (مدیر در برابر کارکنان، کارکنان در برابر یکدیگر و مدیر و مدیر در برابر سازمان) دسته بندی شده است. (شفیعی، ۱۳۸۵: ۹۶) و به علت تفصیل مقاله از تفسیر تمام آیات مربوط به هر شاخص منصرف شده و تنها به تفسیر (تفسیر نور) یک آیه برای هر شاخص به عنوان نمونه می پردازیم:

۱. ۲. ۴. شاخص های ارتباطی قرآنی

که مدیر در برابر کارکنان باید مد نظر قرار دهد: در حوزه معرفتی و ارزشی اسلام، برای رفتار مدیران و سرپرستان ویژگی هایی در نظر گرفته شده که اگر مدیران به طور عام بتوانند به آنها آراسته گردند، بی شک در ارتباطات با افراد زیر مجموعه موفق خواهند بود. در این زمینه شاخص ها به شرح زیر است:

۱. ۱. ۲. ۴. ابلاغ دستورات

(سوره شعرا آیه ۱۰۷ و سوره طور آیات ۲ و ۳)

آیه ۱۰۷ سوره شعرا اشاره به داستان حضرت نوح و نحوه ابلاغ دستورات توسط آن حضرت دارد که به تعبیر قرآن به صورت برادرانه (آخوهم) است بنابراین از محتوای این آیه می توان نتیجه گرفت که افراد باید در ابلاغ دستورات و ارتباطات خود از عواطف استفاده کنند و همچون برادر دینی رفتار کنند و امین بودن و حسن سابقه و دلسوزی شرط نفوذ کلام است. (لکم رسول أمین)

۲. ۱. ۲. ۴. ارائه الگو

(سوره ممتحنه آیه ۴، سوره توبه آیه ۱۰۸، سوره هود آیه ۱۱۵، سوره صافات آیه ۶۱ و سوره احقاف آیه ۲)



از آیه ۴ سوره ممتحنه بر داشت می شود که در تربیت و تبلیغ و تسهیل فرایند ارتباطات، ارائه نمونه عینی و عملی و الگو لازم است. «قد کانت لکم اسوة حسنة» و در ضمن هم انبیا الگو هستند و هم تربیت شدگان آن بزرگواران. «اسوة حسنة فی ابراهیم و اذین معه»

۴. ۲. ۱. ۳. ارزیابی عملکرد

(سوره آل عمران آیه ۱۹۵، سوره بقره آیه ۲۴۹، سوره نسا آیه ۵۹، سوره ملک آیه ۳، سوره لیل آیه ۴) یکی از فاکتورهایی که در فرایند ارتباطات موانع زیادی ایجاد می کند عدم ارزیابی مناسب کارکنان می باشد همانطور که از آیه ۱۹۵ سوره آل عمران مشخص می شود در جهان بینی الهی، هیچ عملی بدون پاداش نیست و تمام اعمال و کارهای افراد مورد ارزیابی قرار می گیرد و متناسب با آن پاداش دریافت می کنند یا به کیفر کارهای خود می رسند. «لا اُضیع عمل عامل»

۴. ۲. ۱. ۴. اعتدال و استقامت

(سوره هود آیه ۱۱۲ و سوره یونس آیه ۱۰۹ و سوره فرقان آیه ۶۷ و سوره لقمان آیه ۱۹ و سوره سجده آیه ۲۴) از محتوای آیه ۱۱۲ سوره هود بر می آید که افراد باید در انجام تمام امور از جمله ارتباط با یکدیگر باید حد اعتدال را رعایت کنند و رهبر باید در این راه پیشگام باشد و پایداری رهبر بدون همراهی و پایداری امت بی نتیجه است و باید دانست که پایداری زمانی ارزش دارد که در همه امور باشد.

۴. ۲. ۱. ۵. تشویق و ترغیب و توجه به کارکنان

(سوره انفال آیه ۶۵ و سوره یوسف آیه ۵۵ و سوره ص آیه ۳۱ و سوره دخان آیه ۱۸ و سوره صف آیه ۱۴ و سوره ملک آیه ۳) همانطور که از محتوای آیه ۶۵ سوره انفال بر می آید از وظایف رهبر، تشویق و ایجاد انگیزش در افراد است. به ویژه انجام کارهای دشوار، که نیاز به تشویق، ترغیب و تلقین دارد و تشویق نقش بسیار مهمی در همسویی اهداف فردی و سازمانی که یکی از ابعاد مهم ارتباطات است. (شفیعی، ۱۳۸۵، ص ۱۰۴) دارد.

۴. ۲. ۱. ۶. اصلاحات

(سوره صافات آیه ۸۵ و سوره تحریم آیه ۶) از آیه ۸۵ سوره صافات برداشت می شود که اصلاح جامعه و افراد و همین طور امر به معروف و نهی از منکر از جمله وظایف رهبران می باشد که باید در حوزه فعالیتهای ارتباطی مد نظر قرار گیرد تا اهداف فردی و سازمانی همسو شوند.

۴. ۲. ۱. ۷. بهره جویی از مشاوره

(سوره یوسف آیات ۵۰ و ۵۴ و سوره قصص آیه ۲۵) از آیات ۵۰ و ۵۴ سوره یوسف برداشت می شود که استفاده از مشاورین دانا و باتجربه در انجام برخی از امور لازم و ضروری می باشد زیرا مشورت کردن همفکری ایجاد می کند و انتقال مفاهیم (ارتباطات) را تسهیل می کند.

۴. ۲. ۱. ۸. توزیع عادلانه امکانات

(سوره حشر آیه ۷) همانطور که از محتوای آیه ۷ سوره حشر استنباط می شود باید امکانات بین تمام گروه ها در سازمان به طور متعادل تقسیم شود و از تمرکز امکانات در دست یک گروه جلوگیری کرد که عدم توجه به این مسئله می تواند مشکلات ارتباطی عدیده ای به وجود آورد.

۴. ۲. ۱. ۹. ثبت سوء سابقه

(سوره توبه آیه ۸۳ و سوره اسرا آیه ۴ و سوره روم آیه ۴۲) با توجه به آیه ۸۳ سوره توبه سخن پیرامون معرفی اعمال و رفتار و افکار افرادی است که سوسابقه دارند، تا افراد به روشنی این گروه را بشناسند و در روابط خود تحت تاثیر نقشه های شوم آنان قرار نگیرند.

۴. ۲. ۱. ۱۰. حذف دو چهرگان (چاپلوسان)

(سوره حشر آیه ۱۱ و سوره نسا آیه ۸۱ و سوره مجادله آیه ۸) بر اساس تفسیر آیه ۱۱ سوره حشر، رهبر جامعه اسلامی باید از روابط منافقان داخلی با دشمنان خارجی آگاه باشد و بداند که منافقان، در مسائل سیاسی و اجتماعی، تابع و مطیع نمی باشند و باید آنها را از سیستم حذف کنند.



۴. ۲. ۱. ۱۱. حفظ وحدت

(سوره مؤمنون آیه ۹۱ و سوره صف آیه ۴)

بر اساس آیه ۹۱ سوره مؤمنون تعدد مدیریت، مانع موقفیت است و تضاد میان قدرت ها، عامل فساد و ناپایداری است به همین جهت باید در فرایند ارتباطی همواره بر حفظ وحدت تاکید شود.

۴. ۲. ۱. ۱۲. دوری از تبعیض

(سوره فرقان آیه ۶۸ و سوره احزاب آیه ۳۰)

در آیه ۶۸ سوره فرقان به این نکته اشاره شده است که کیفرهای الهی استثنا بر دار نیست، هر کس در هر زمینه ای تخلف کند کیفر می شود و هیچ گونه تبعیضی وجود ندارد.

۴. ۲. ۱. ۱۳. سعه صدر

(سوره شرح آیه ۱ و سوره توبه آیه ۶۱ و سوره احزاب آیه ۶۰ و سوره احقاف آیه ۳۵ و سوره تحریم آیه ۳ و سوره مزمل آیه ۱۰ و سوره طارق آیه ۱۷ و سوره طه ۲۴ تا ۲۸)

در آیه اسوره شرح به این نکته اشاره شده است که سعه صدر، زمینه ساز انجام برنامه های سنگین است و باید در ارتباط با افراد مخالف از سعه صدر برخوردار بود.

۴. ۲. ۱. ۱۴. شایسته سالاری و ترفیع

(سوره مائده آیات ۹ و ۱۲ و سوره نمل آیه ۲ و ۳ و سوره احزاب آیات ۳۱، ۳۲ و ۳۵ و سوره سبا آیه ۵ و سوره صافات آیه ۱۰۲ و سوره غافر آیه ۵۱ و سوره احقاف آیه ۱۹ و سوره ذاریات آیه ۱۵ و سوره زلزال آیه ۷ و ۸ و سوره حدید آیه ۱۹ و سوره صف آیه ۴ و سوره تغابن آیه ۱۰ و سوره طلاق آیه ۱۱)

در آیه ۹ و ۱۲ سوره مائده به این نکته اشاره شده است که تشویق، انگیزه ی عمل است و تهدید، از روشهای تربیتی قرآن است و شایسته سالاری نقش بسیار مهمی در تحکیم روابط خواهد داشت.

۴. ۲. ۱. ۱۵. شفاف سازی

(سوره فاطر آیه ۷ و سوره انفال آیه ۳۸ و سوره مؤمنون آیه ۶۲ و سوره نمل آیه ۱۵ و سوره احزاب آیات ۶۰، ۴۵، ۳ و سوره سبا آیه ۹ و سوره نوح آیه ۱ و سوره جن آیه ۲۳)

در آیه ۷ سوره فاطر به این نکته اشاره شده است که در روابط ارتباطی باید به طور شفاف نتیجه انجام برخی از کارها برای افراد مشخص شود و تصمیماتی که در قبال آنها گرفته می شود اعلام گردد.

۴. ۲. ۱. ۱۶. گزینش

(سوره قصص آیه ۲۶ و سوره اعراف آیه ۱۵۵)

در آیه ۲۶ سوره قصص به این نکته اشاره شده است که در گزینشها، به بهترینها توجه کنیم و برای استخدام، دو عنصر توانایی (تخصص) و امانتداری (تعهد)، لازم است (القوی الامین) و گزینش افراد باید به گونه ای باشد که فرایند ارتباطی تسهیل شود.

۴. ۲. ۱. ۱۷. نحوه توییح

(سوره حج آیه ۸ و سوره سجده آیات ۱۴ و ۲۲ و سوره ص آیه ۷۵ تا ۷۷ و سوره جاثیه آیه ۳۵)

در آیات ۷۵ تا ۷۷ سوره ص به این نکته اشاره شده است که در مسیر فرایند ارتباطی همواره از افراد خلافکار توضیح بخواهید و خلافها را ریشه یابی کنید و به مجرم فرصت حرف زدن بدهید سپس تصمیم گیری کنید.

۴. ۲. ۱. ۱۸. نظر سنجی (بازخورد)

(سوره صافات آیه ۱۱)

در آیه ۱۱ سوره صافات به این نکته اشاره شده است که انجام نظرسنجی یک امر معقول و منطقی و زمینه وجود اطمینان برای هر مدیر است و یکی از اجزا بسیار مهم فرایند ارتباطی است.

۴. ۲. ۱. ۱۹. خطر رشوه و ارتشا

(سوره نمل آیه ۳۶)



با توجه به آیه ۳۶ سوره نمل باید به این نکته توجه داشت که در طی فرایند ارتباط با انسانها هدایا را به نحو احسن پذیرفت و پاسخ داد اما نه در مواردی که هدیه جنبه رشوه دارد و بهترین اهرم برای طرد مال حرام، توجه به الطاف الهی است. (آتمدونن بمال فما آتانی الله خیر...

۴. ۲. ۱. ۲۰. جو سازی ها

(سوره حج آیه ۴۷ و سوره روم آیه ۶۰)

در آیه ۴۷ سوره حج به این نکته اشاره شده است که در فرایند ارتباطی درخواست های بیجا و جو سازی ها و سوال های بی ربط، نباید مدیر را تحت تأثیر قرار دهد.

۴. ۳. ۴. ۳. فعالیتهای ارتباطی کارکنان در برابر یکدیگر و در برابر مدیر

در رویکرد دینی به ارتباطات مجموعه همکاران و کارکنان یک سازمان، عناصر و مولفه های مهمی مد نظر قرار می گیرد که افراد با مبتنی ساختن فعالیتهای خویش بر آن می توانند به عملکرد بهتر و نتایج ارزنده تری دست یابند که در اینجا به اهم این شاخص ها می پردازیم:

۴. ۳. ۱. اخذ اجازه از مافوق

(سوره نور آیه ۶۲ و سوره قدر آیه ۴)

در آیه ۶۲ سوره نور به این نکته اشاره شده است که اجازه گرفتن از رهبر، نشانه ادب، تسلیم، قانونمندی، عشق به رهبر و نظم و نظام است و گوشه ای از ارتباطات عمودی (پایین به بالا) را نشان می دهد.

۴. ۳. ۲. پشتیبانی از یکدیگر و از مدیران

(سوره احزاب آیات ۵۷ و ۶۹ و سوره آل عمران آیه ۸۱ و سوره حجر آیه ۹۶ و سوره سجده آیه ۳۰ و سوره یس آیات ۱۳ و ۱۴ و سوره

نجم آیه ۲ و سوره تکویر آیه ۲۲ و سوره اعلی آیه ۱۸ و سوره ضحی آیه ۳ و سوره کوثر آیه ۱)

در آیه ۵۷ سوره احزاب به این نکته اشاره شده است که حمایت و پشتیبانی همکاران از یکدیگر و از مدیران لازم و ضروری است و باید افراد در ارتباطات خود به این مسئله توجه داشته باشند که از آزار و اذیت مدیران و همکاران خود خودداری کنند و بالعکس حامی مدیران و همکاران خود باشند.

۴. ۳. ۳. ۳. حفظ شخصیت یکدیگر و مدیران

(سوره توبه آیه ۴۳)

در آیه ۴۳ سوره توبه به این نکته اشاره شده است که در ارتباط با مدیران و همکاران باید به حفظ شخصیت آنها پرداخت و احياناً اگر انتقادی وجود دارد باید به همراه تدبیر لازم و به همراه عفو و رحمت باشد.

۴. ۳. ۴. ۴. رابطه صمیمانه معاون و مدیر

(سوره شعرا آیه ۱۳ و ۱۵)

در آیات ۱۳ و ۱۵ سوره شعرا به این نکته اشاره شده است که به هنگام پذیرش مسئولیت لازم است انسان نقاط ضعف خود را بیان کند و یاری بخواهد و افراد بالا دستی نیز باید به پایین دستی ها یاری برسانند و روابط گرم و صمیمانه ای باید بین مدیر و معاون برقرار باشد.

۴. ۴. ۴. ۴. فعالیتهای ارتباطی مدیر در برابر سازمان

این نوع ارتباط شامل ارتباط مدیر با کل مجموعه می باشد و فراتر از ارتباط با شخص بوده و مستلزم داشتن نگرش سیستمی می

باشد که این مسئله (داشتن نگرش سیستمی) در آیات متعددی از قرآن توصیه شده است که از جمله سوره توبه آیه ۱۲۲، سوره

آل عمران آیه ۱۹۵، سوره اسرا آیه ۷ می باشد که در اینجا به اهم شاخص ها در این زمینه می پردازیم:

۴. ۴. ۱. انتصابات

(سوره آل عمران آیه ۱۲۱)

در آیه ۱۲۱ سوره آل عمران به این نکته اشاره شده است که مدیران باید در انتخاب و انتصاب افراد دقت زیادی به خرج دهند و افرادی

را انتخاب کنند که از مهارتهای ارتباطی لازم برخوردار باشند.

۴. ۴. ۲. انعطاف در امور

(سوره توبه آیه ۵)



در آیه ۵ سوره توبه به این نکته اشاره شده است که در ارتباط با افراد هم قاطعیت لازم است و هم نرمش و باید در امور، با توجه به موقعیت انعطاف به خرج داد.

۴. ۴. ۳. برنامه ریزی و تمهید مقدمات

(سوره یونس آیه ۳ و سوره اعراف آیه ۱۹، ۱۴ و ۱۳۵ و سوره کهف آیه ۹۴)

در آیه ۳ سوره یونس به این نکته اشاره شده است که آفرینش جهان با برنامه ریزی و زمان بندی صورت پذیرفته است «سِنَّةَ اَيَّامٍ». وقتی بر نظام هستی برنامه و تدبیر حاکم است، چگونه می توان پذیرفت انسان که گل سرسبد موجودات است، بی برنامه باشد؟! بنابراین باید در تمام امور و از جمله مفاهیم مربوط به ارتباطات اعم از اثربخش کردن ارتباطات، بهبود موانع ارتباطی و ... برنامه ریزی و تمهیدات مناسب صورت پذیرد.

۴. ۴. ۴. پاسخگویی

(سوره توبه آیه ۴۸)

در آیه ۴۸ سوره توبه به این نکته اشاره شده است که همه افراد (اعم از مدیران و کارکنان) باید پاسخگویی کارهای خود باشند و در فرایند ارتباطات باید جوابگویی تمام سوالات و ابهامات باشند.

۴. ۴. ۵. پیشگامی مدیر

(سوره نسا آیه ۸۴ و سوره انعام آیه ۱۶۳)

در آیه ۸۴ سوره نسا به این نکته اشاره شده است که رهبر باید چنان قاطع باشد که عدم همراهی مردم در انجام امور شایسته، در او بی اثر باشد و در واقع باید پیشاهنگ والگویی برای بقیه باشد و بسیاری از مفاهیم را به آنها منتقل سازد.

۴. ۴. ۶. پیگیری تا حصول نتیجه (سوره آل عمران آیه ۷۵)

در آیه ۷۵ سوره آل عمران به این نکته اشاره شده است که در ارتباط با مخالفان خود، انصاف را مراعات کنید و همه را خائن ندانید و از طرفی پافشاری و مقاومت و پیگیری تا حصول نتیجه، برای گرفتن حق لازم است.

۴. ۴. ۷. تفویض مسئولیت

(سوره یونس آیه ۱۴ و سوره نازعات آیه ۵ و سوره زمر آیه ۷)

در آیه ۱۴ سوره یونس به این نکته اشاره شده است که مدیران باید به افراد تفویض اختیار کنند و در کنار آن همواره باید ارتباط خود را با آنها حفظ کنند و نظارت داشته باشند.

۴. ۴. ۸. حضور در صحنه

(سوره حجرات آیه ۷)

در آیه ۷ سوره حجرات به این نکته اشاره شده است که حضور مدیر در صحنه، امتیاز خاصی برای سازمان است و رهبر باید در دسترس مردم باشد تا افراد بتوانند به راحتی با او ارتباط بگیرند و مشورت کنند.

۴. ۴. ۹. روال و رویه سابق

(سوره آل عمران آیه ۱۴۴ و سوره بقره آیه ۱۷۰ و سوره لقمان آیه ۲۱)

در آیه ۱۴۴ سوره آل عمران به این نکته اشاره شده است که وظیفه پیامبر، ابلاغ پیام خداست. ما هستیم که باید راهش را ادامه دهیم و جامعه اسلامی باید چنان تشکل و انسجامی داشته باشد که حتی رفتن رهبر به آن ضربه ای نزند و هیچ گونه تحریفی در پیام پیامبر و راه او (موانع ارتباطی) صورت نگیرد.

۴. ۴. ۱۰. عدم سوء استفاده از مقام

(سوره آل عمران آیه ۷۹ و سوره قصص آیه ۲۳)

در آیه ۷۹ سوره آل عمران به این نکته اشاره شده است که در روابط انسانی سوء استفاده از موقعیت، محبوبیت و مسئولیت، ممنوع است.

۴. ۴. ۱۱. ضابطه مداری

(سوره نسا آیه ۱۳۵ و سوره غافر آیه ۸)



در آیه ۱۳۵ سوره نسا به این نکته اشاره شده است که در فرایند ارتباطی، رابطه نباید جای ضابطه را بگیرد و در اجرای عدالت نباید تحت تاثیر احساسات قرار گرفت.

۴. ۴. ۱۲. قاطعیت و صلابت

(سوره بقره آیه ۱۴۷ و سوره توبه آیه ۵۸ و سوره یونس آیه ۹۴ و سوره اسرا آیه ۵)
در آیه ۱۴۷ سوره بقره به این نکته اشاره شده است که رهبر باید از قاطعیت و یقین در ارتباطات خود برخوردار باشد، به خصوص وقتی که قانونی را تغییر داده و سنتی را می‌شکند. (به عنوان مثال می‌توان به مسئله تغییر قبله در زمان پیامبر (ص) اشاره کرد).

۴. ۴. ۱۳. مدیریت مذاکرات

(سوره عنکبوت آیه ۴۶)

در آیه ۴۶ سوره عنکبوت به این نکات اشاره شده است که برای بحث بهترین روش را باید برگزید و جدالی مورد پذیرش است که محتوای آن و الفاظش احسن باشد و در ضمن باید مخاطب خود را بشناسیم و با هر دسته به نوعی مناسب برخورد کنیم زیرا برای ستمگران منطق، گفتگو و نرمش کارساز نیست و نکته دیگر اینکه در گفتگوها قبل از اظهار نظر و عقیده، آنچه را که مورد اتفاق است مطرح کنیم و به این ترتیب مذاکرات را مدیریت کنیم.

۴. ۴. ۱۴. نظارت و کنترل

(سوره عنکبوت آیه ۲ و سوره آل عمران آیه ۱۰۴ و سوره نمل آیات ۲۰، ۲۱ و ۲۲ و سوره سبأ آیه ۱۳ و سوره ق آیه ۱۷ و سوره انفطار آیات ۱۱ و ۱۲)
در آیه ۲ سوره عنکبوت به این نکته اشاره شده است که خداوند به وسیله آزمایش و امتحان ایمان افراد را مورد سنجش قرار می‌دهد مدیر نیز باید با ابزارهای مختلف بر کل فرایند ارتباطی نظارت و کنترل داشته باشد و مانع تحریفهای احتمالی و شایعات شود.

۴. ۴. ۱۵. خطر شایعه

(سوره اسرا آیه ۳۶)

در آیه ۳۶ سوره اسرا به این نکته اشاره شده است که ارتباطات باید بر اساس علم و اطلاعات صحیح و منطق و بصیرت باشد و بازار شایعات را داغ نکنیم و با نقل شنیده‌های بی‌اساس، آبرو و حقوق افراد را از بین نبریم.

۴. ۵. شاخص‌های مرتبط با ارتباطات حوزه محیطی

این نوع ارتباطات، برون سازمانی اند نه درون سازمانی و طبیعی است که ارتباطات برون سازمانی در محیط انجام می‌گیرد. بدین معنا که محیط سازمانی دنیای وسیع تری از موسسات و افراد است و در واقع ارتباطات افراد و سازمان‌ها در آن حوزه معنا دار می‌شود. (بون^۸، ۲۰۰۶: ۵۹۸)

روابط بین سازمانی معمولاً برای بقا و تبادل اطلاعات و منابع شکل گرفته است. در ادامه به شاخص‌های قرآنی که در این حوزه حائز اهمیت هستند می‌پردازیم و به علت تفصیل مقاله از تفسیر تمام آیات مربوط به هر شاخص منصرف شده و تنها به تفسیر (تفسیر نور) یک آیه برای هر شاخص به عنوان نمونه اکتفا می‌شود:

۴. ۵. ۱. آگاهی از محیط

(تهدیدها و فرصتها) (سوره غافر آیه ۴ و سوره اعراف آیه ۱۷۵ و سوره شعرا آیات ۱۸۱ الی ۱۸۳ و سوره نوح آیه ۲۳)
در آیه ۴ سوره غافر به این نکته اشاره شده است که رقبا دائماً در تلاش هستند باید از فعالیتهای آنها آگاه بود و نباید آنها را نادیده گرفت و به طور کلی باید دائماً محیط خارجی را از ابعاد گوناگون رصد کرد.

۴. ۵. ۲. در نظر گرفتن نفع مخاطبان

(سوره قصص آیه ۱۲)

در سوره قصص آیه ۱۲ به این نکته اشاره شده است که در ارتباط با افراد خارج از سازمان پیشنهادات خود را به طور زیر کانه و به گونه‌ای مطرح کنیم که نفع مخاطبان در آن مشخص باشد. (توصیف شرایط برنده-برنده)

۴. ۵. ۳. اندرزهایی در خصوص رقبا

(سوره آل عمران آیه ۱۲۷ و سوره نمل آیات ۳۸ الی ۴۰ و سوره احقاف آیه ۱۱ و سوره صف آیه ۸ و سوره مزمل آیه ۱۰) در آیه ۱۲۷ سوره آل عمران به این نکته اشاره شده است که باید به مواضع رقبا توجه کرد و همواره باید آنها را زیر نظر داشت و نباید از آنها غافل شد.



۵. اولویت بندی معیارهای ارتباطی قرآنی با استفاده از روش فازی

روش فازی یکی از جدیدترین روش‌ها در پایان نامه‌ها و مقالات داخلی و خارجی جهت اولویت بندی شاخص‌ها می‌باشد در این روش وزن دهی، جامعه آماری خبرگان حداقل باید ۷-۸ نفر باشد و هر چه جامعه آماری خبرگان بزرگتر باشد نتیجه بهتری به دست می‌آید اگر جامعه آماری ۳۰ نفر باشد بسیار عالی است. (زمرن^۹:۱۹۹۰:۳۰۰) این روش برای داده‌های کیفی به کار می‌رود و آنها را تبدیل به داده‌های کمی می‌کند (آیگنیزویو^{۱۰}:۱۹۹۲:۴۵۶) از آنجا که پاسخ پرسشها در پرسشنامه‌ها به صورت اعداد کیفی^{۱۱} هفت گزینه‌ای از فوق العاده مهم تا بی‌اهمیت قید شده بود لذا برای تبدیل این اعداد به اعداد کمی قطعی^{۱۲} ابتدا به هر یک از گزینه‌ها یک عدد مثلثی فازی^{۱۳} همانند جدول ۱ تخصیص داده شد آنگاه برای امکان استفاده از نرم افزار آماری SPSS و لزوم تخصیص عدد قطعی به این گزینه‌ها، با استفاده از منطق فازی و فرمول تبدیل اعداد فازی به اعداد قطعی مینکووسکی^{۱۴} $x = m + (b-a)/4$ گزینه‌های فازی مزبور تبدیل به اعداد قطعی معادل می‌شود که در ستون آخر جدول ۱ ملاحظه می‌شود: (هوانگ^{۱۵}:۱۹۸۱:۲۹۸)

پس از جمع آوری پرسشنامه‌های اولویت بندی فازی که به وسیله ۲۶ خبرگان پر شده است ابتدا فراوانی در هر گزینه برای هر معیار مشخص می‌شود و بعد از محاسبه فراوانی‌ها با توجه به اعداد دفازی شده به محاسبه میانگین فازی هر شاخص و سپس نرمال سازی می‌پردازیم و هر شاخص که وزن نرمال شده بیشتری داشته باشد از اولویت بیشتری برخوردار خواهد بود و بدین ترتیب معیارها به روش فازی رتبه بندی خواهند شد. (هوانگ^{۱۶}:۱۹۸۷:۱۹۶). در ضمن مقدار آلفای کرونباخ برای پرسشنامه اولویت بندی معیارها به روش فازی به وسیله نرم افزار SPSS محاسبه و مقدار آن ۰.۹۳ گردید و پایایی پرسشنامه تایید شد.

جدول ۱. جدول تبدیل اعداد فازی مثلثی به اعداد قطعی (منبع: محقروامین ناصری. ۱۳۸۰:۱۷۲)

گزینه	عدد کیفی	عدد فازی مثلثی	عدد فازی قطعی شده
الف	فوق العاده مهم	(۰.۱۰ ۰.۰۰ ۱.۰۰)	۰.۹۷۵
ب	خیلی مهم	(۰.۸۵ ۰.۱۵ ۰.۱۵)	۰.۸۵۰
ج	مهم	(۰.۶۵ ۰.۱۵ ۰.۱۵)	۰.۶۵۰
د	اهمیت متوسط	(۰.۵۰ ۰.۲۰ ۰.۲۰)	۰.۵۰۰
ه	کم اهمیت	(۰.۳۵ ۰.۱۵ ۰.۱۵)	۰.۳۵۰
و	خیلی کم اهمیت	(۰.۱۵ ۰.۱۵ ۰.۱۵)	۰.۱۵۰
ز	بی اهمیت	(۰.۰۰ ۰.۰۰ ۰.۰۰)	۰.۰۲۵

۵. ۱. اولویت بندی معیارها در حوزه فردی و سازمانی و محیطی با تکنیک فازی

همانطور که در بخش قبل توضیح داده شد بعد از محاسبه فراوانی‌ها با توجه به اعداد دفازی شده به محاسبه میانگین فازی هر شاخص و سپس نرمال سازی می‌پردازیم و هر شاخص که وزن نرمال شده بیشتری داشته باشد از اولویت بیشتری برخوردار خواهد بود و بدین ترتیب معیارها رتبه بندی می‌شود: (استر^{۱۶}:۱۹۹۶:۴۰۰) که در ادامه رتبه‌های فازی معیارهای هر حوزه مشخص شده است

۵. ۱. ۱. رتبه بندی شاخص‌ها در حوزه ارتباطات فردی به روش فازی

در این حوزه خداگرایی رتبه اول، صداقت رتبه دوم، دوری از تکبر رتبه سوم، خوش رویی نیز رتبه سوم، اعتماد به نفس رتبه چهارم، زمان شناسی رتبه پنجم، پایداری بر پیمانها رتبه ششم، مسئولیت پذیری نیز رتبه ششم و دوری از حسادت رتبه هفتم را داراست.

۵. ۱. ۲. رتبه بندی شاخص‌ها در حوزه ارتباطات سازمانی (مدیر در برابر کارکنان) به روش فازی

در این حوزه شایسته سالاری رتبه اول، حفظ وحدت رتبه دوم، سعه صدر رتبه سوم، انگیزش کارکنان رتبه چهارم، ارزیابی عملکرد رتبه پنجم و خطر رشوه و ارتشا رتبه ششم را داراست.

۵. ۱. ۳. رتبه بندی شاخص‌ها در حوزه ارتباطات سازمانی (مدیر در برابر سازمان) به روش فازی



در این حوزه برنامه ریزی و تمهید مقدمات رتبه اول، عدم سوئ استفاده از مقام رتبه دوم، پیگیری تا حصول نتیجه رتبه سوم، پاسخگویی مدیر و مدیریت مذاکرات و پیشگامی مدیر و ضابطه مداری رتبه چهارم، تفویض اختیار رتبه پنجم، انتصابات رتبه ششم، انعطاف در امور رتبه هفتم، قاطعیت و صلابت رتبه هشتم، نظارت و کنترل رتبه نهم، حضور در صحنه رتبه دهم، عدم تقلید کور کورانه از مدیران قبلی رتبه یازدهم و مدیریت شایعه رتبه دوازدهم را داراست.

۱. ۵. رتبه بندی شاخص ها در حوزه ارتباطات سازمانی (کارکنان در برابر مدیر)

در این حوزه حفظ شخصیت مدیران رتبه اول، اخذ اجازه از مافوق رتبه دوم، پشتیبانی از مدیران رتبه سوم و رابطه صمیمانه معاون با مدیر رتبه چهارم را داراست.

۵. ۱. ۵. رتبه بندی شاخص ها در حوزه محیطی

در این حوزه آگاهی از محیط و رقبا رتبه اول، توجه به رقبا رتبه دوم و منافع ذینفعان رتبه سوم را داراست. از طرفی چون در پرسشنامه اول میزان اهمیت شاخصها، از پرسش شوندهگان سوال شده بود لذا میزان اطمینان از این میزان اهمیت برای استفاده های بعدی این شاخصها مهم بود لذا از آزمون تی برای تعیین میزان اطمینان میانگین وزنی داده شده توسط پرسش شوندهگان تحت عنوان میزان اهمیت استفاده شد و علت استفاده از آزمون تی نرم افزار SPSS است که چون گزینه ها اعداد کیفی بوده و به آنها اعداد فازی مثلثی تخصیص داده ایم، نوعی پیوستگی و اتصال بین گزینه ها وجود دارد که به این دلیل مناسبترین آزمون، تی می باشد. نتایج آزمون تی برای شاخص های پرسشنامه نیز در قالب جداول آزمون مربوطه به دست آمد که به علت تفصیل مقاله از قید جداول منصرف شده و به ذکر نتایج آن اکتفا می شود.

در این جداول میانگین ارزیابی یا قضاوت کارشناسان در مورد هر یک از شاخصها که نشان دهنده وزن یا اهمیت آن شاخص است، به همراه انحراف استاندارد و میانگین خطای استاندارد در مورد قضاوت آنها ملاحظه می گردد، همچنین با فرض ضریب اطمینان ۹۵٪ فاصله اطمینان میانگین وزن یا اهمیت داده شده توسط خبرگان نیز مشخص گردیده است. به عنوان مثال میانگین اهمیت یا وزنی که خبرگان برای شاخص "خداگرایی" داده اند عدد ۰.۹۶۵ است که با توجه به جدول ۱، میزان اهمیت آن در محدوده فوق العاده مهم است. خطای استاندارد این قضاوت و میانگین انحراف استاندارد آن که توسط ۲۶ نفر از خبرگان پاسخ داده شده به ترتیب ۰.۰۰۶ و ۰.۰۳۶٪ است که میزان اعتماد بالایی را نشان می دهد. فاصله وزنی داده شده توسط پرسش شوندهگان نیز با ضریب اطمینان ۹۵٪ بین ۰.۹۷۹ و ۰.۹۵۰ است که در هر حال در محدوده فوق العاده مهم می باشد.

به همین ترتیب می توان میزان اهمیت یا وزن تمامی ۵۱ شاخص موجود در پرسشنامه اول را به همراه دیگر اطلاعات مورد نیاز از جمله میزان اعتماد به نتایج حاصله از لحاظ آماری را در جداول نتایج آماری ملاحظه نمود که تمامی این اطلاعات نشان دهنده انتخاب مناسب شاخص ها می باشد.

از طرفی مطابق بررسیهای به عمل آمده در این مقاله معلوم شد که اگر برای طبقه بندی ارزیابی این شاخصها توسط خبرگان، حدود اهمیت مندرج در جدول ۱ را همانند جدول ۷ تقسیم بندی کنیم در نتیجه میانگین اهمیت داده شده توسط پرسش شوندهگان در مورد تمامی این ۵۱ شاخص به صورت جدول ۷ خواهد بود که این جدول نیز نشانگر انتخاب مناسب شاخصها می باشد زیرا ۴۰ شاخص از ۵۱ شاخص در محدوده فوق العاده مهم و خیلی مهم قرار گرفته اند.

جدول ۲. جدول حدود کیفی و کمی معیارها (منبع: محقروامین ناصری، ۱۳۸۰)

ردیف	حدود عددی وزن داده شده	حدود کیفی وزن داده شده	تعداد
۱	۰.۹۱ به بالا	محدوده "فوق العاده مهم"	۱۰
۲	۰.۷۵ تا ۰.۹۱	محدوده "خیلی مهم"	۳۰
۳	۰.۵۷۵ تا ۰.۷۵	محدوده "مهم"	۱۱
۴	زیر ۰.۵۷۵	محدوده "اهمیت متوسط"	--
	جمع		۵۱



۶. وضعیت معیارهای ارتباطی قرآنی اولویت دار در سازمان جهاد دانشگاهی صنعتی شریف

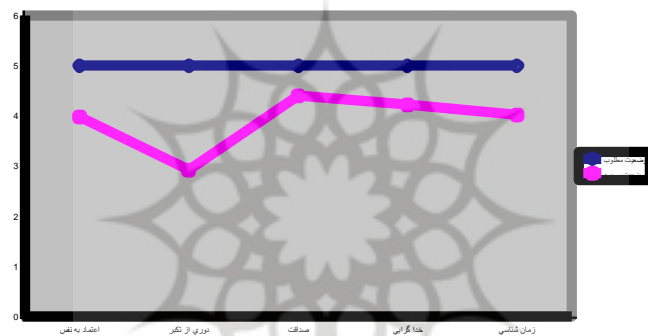
پس از اولویت بندی شاخص ها در حوزه های مختلف؛ پرسشنامه دوم با استفاده از آنها طراحی شد و با بهره گیری از طیف لیکرت و انتخاب تصادفی حدود ۱۰۰ نفر از کارشناسان و مدیران جهاد دانشگاهی صنعتی شریف وضعیت معیارهای ارتباطی قرآنی در سازمان مورد مطالعه سنجیده شد و با استفاده از روش تحلیل شکاف، شکاف موجود در حوزه های مختلف فردی، سازمانی و محیطی مشخص شد و در نهایت جهت کاهش این شکاف ها در حوزه های مختلف فردی، سازمانی و محیطی راهبردهایی با رویکرد قرآنی ارائه گردید.

جهت تحلیل شکاف در حوزه های مختلف از میانگین وزنی معیارها استفاده شده است (مقیمی، ۱۳۸۶: ۶۷). تعداد پرسشنامه های جمع آوری شده جهت تحلیل شکاف ۱۰۰ پرسشنامه می باشد و مقدار آلفای کرونباخ محاسبه شده به وسیله نرم افزار SPSS ۰.۹ می باشد که پایایی پرسشنامه را تایید می کند.

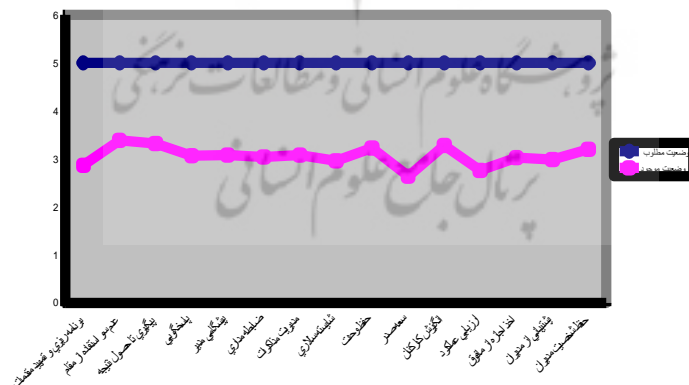
۱.۶. تحلیل شکاف در حوزه فردی و سازمانی و محیطی

میانگین وزنی معیارهای ارتباطی در حوزه های فردی، سازمانی و محیطی در محور عمودی نمودارهای ۱ و ۲ نشان داده شده است و حالت مطلوب ۵ (بهترین حالت در طیف لیکرت ۵ تایی) و به صورت خط افقی در نظر گرفته شده است. لذا جهت بررسی این سوال که آیا بین نظر پاسخگویان درباره وضعیت سه حوزه فردی، سازمانی و محیطی تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر، از طریق آزمون اندازه گیری های مجدد، اقدام شد.

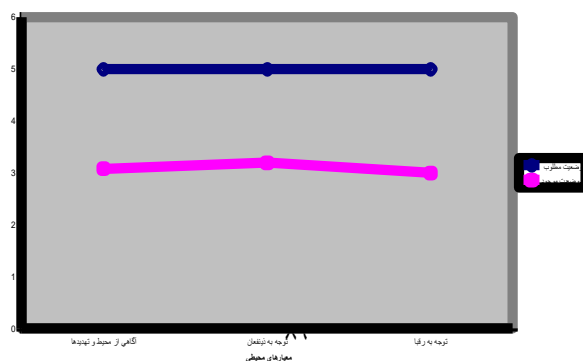
نتایج بدست آمده حاکی از آن است که فرض صفر تحقیق مبنی بر عدم تفاوت نظر افراد در سه حوزه مورد بررسی، با اطمینان



نمودار ۱- تحلیل شکاف در حوزه فردی



نمودار ۲- تحلیل شکاف در حوزه سازمانی





نمودار ۳- تحلیل شکاف در حوزه محیطی

۹۵٪ رد شده و بنابراین نتایج نشان دهنده وجود اختلاف در وضعیت ارتباطی سه حوزه مورد بررسی می باشد

$$F(2,198)=152/14, p<0/05$$

حال در ادامه برای مشخص کردن وجود اختلاف نمره بین هر کدام از سه حوزه مورد بررسی به آزمونهای تعقیبی پرداخته شده که نتایج نشان از اختلاف معنادار (با فاصله اطمینان ۹۵٪) بین نمرات حوزه فردی با حوزه های سازمانی و محیطی داشت. قابل ذکر است که بین نمره

حوزه	رتبه بندی	تعداد نمونه	انحراف استاندارد	میانگین	حوزه های مختلف	وضعیت سازمانی و اختلاف مشاهده بنابراین محاسبه میانگین اختصاص به حوزه مختلف، است که
محیطی						
معناداری	۳	۱۰۰	.۶۱۶۹۰	۲.۹۸۵۳	حوزه سازمانی	
نشده	۲	۱۰۰	.۷۴۶۱۱	۳.۰۶۶۷	حوزه محیطی	
طبق مقادیر	۱	۱۰۰	.۶۰۷۰۳	۴.۰۸۰۰	حوزه فردی	
شده برای						
نمره	رتبه بندی	تعداد نمونه	انحراف استاندارد	میانگین	حوزه های مختلف	
داده شده						
های	۳	۱۰۰	.۶۱۶۹۰	۲.۹۸۵۳	حوزه سازمانی	
مشخص	۲	۱۰۰	.۷۴۶۱۱	۳.۰۶۶۷	حوزه محیطی	
از دیدگاه	۱	۱۰۰	.۶۰۷۰۳	۴.۰۸۰۰	حوزه فردی	

پاسخگویان، وضعیت حوزه فردی ارتباطات در صدر قرار داشته و دو حوزه دیگر در جایگاه دوم قرار دارند که اطلاعات آماری آن در جدول ۸ آورده شده است.

جدول ۳. رتبه بندی حوزه های فردی، سازمانی و محیطی از بعد معیارهای قرآنی از دیدگاه پاسخگویان

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

۷. ارائه راهبردهای لازم جهت بهبود معیارهای ارتباطی در حوزه فردی، سازمانی، محیطی با رویکرد قرآنی

همان طور که در نمودارهای تحلیل شکاف او ۲ و ۳ می بینیم وضعیت مطلوب ۵ در نظر گرفته شده است و نمرات میانگین برخی از شاخص های اولویت دار زیر ۳ می باشد که با توجه به مقیاس نانلی (نانلی^{۱۷}: ۱۹۹۷: ۱۷۸) در جدول ۹ وضعیت "نامطلوب" و "نسبتا نامطلوب" دارند و در حوزه فردی شاخص دوری از تکبر در حوزه سازمانی، شاخص های شایسته سالاری، سعه صدر، ارزیابی عملکرد، برنامه ریزی و پشتیبانی از مدیران و در حوزه محیطی شاخص توجه به رقبا میانگین وزنی کمتر از ۳ دارند و در ادامه جهت کاهش شکاف بین وضعیت



موجود و وضعیت مطلوب این شاخص ها راهبردهای لازم ارائه شده است در ضمن جهت حفظ شاخص هایی که وزن بالای ۳ و مطابق مقیاس نانلی وضعیت "مطلوب" و "نسبتاً مطلوب" دارند نیز باید کوشید.

جدول ۴. مقیاس چهارتایی نانلی (منبع: نانلی، ۱۹۹۷: ۱۷۸)

استاندارد میانگین وزنی	۱ تا ۲	۲ تا ۳	۳ تا ۴	۴ تا ۵
نا مطلوب	نسبتاً نامطلوب	نسبتاً مطلوب	نسبتاً مطلوب	مطلوب

۱.۷. راهبردها در حوزه فردی

راهبردهای حوزه فردی جهت بهبود شاخص دوری از تکبر با رویکرد قرآنی به شرح زیر است: (آیه ۱۵۹ سوره آل عمران):

- ۱- نرم خویی و محبت: (لَنْتَ لَهْم)؛
- ۲- دوری از بد اخلاقی و خشونت: (وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ)؛
- ۳- عفو و اغماض و چشم پوشی از خطاها: (فَاعْفُ عَنْهُمْ)؛
- ۴- استغفار و طلب آموزش برای زبردستان: (وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ)؛
- ۵- شخصیت دادن به واسطه مشاوره با آنها: (وَ شَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ)

۲.۷. راهبردها در حوزه سازمانی

۱.۲.۷. راهبردهای بهبود شاخص شایسته سالاری و ارزیابی عملکرد با رویکرد قرآنی:

۱.۱.۲.۷. توجه به لیاقت و کفایت افراد در انجام امور

سوره مائده آیه ۹، سوره اعراف آیه ۱۹۶، سوره یوسف آیه ۸ و ۵۴، سوره نمل آیه ۲، سوره لقمان آیه ۱۴، سوره احزاب آیه ۴۴، سوره زلزله آیه ۷ و ۸، سوره احزاب آیه ۳۵، سوره صافات آیه ۱۰۲ و ۱۰۱، سوره ص آیه ۷۲، سوره غافر آیه ۵۱، اصول کافی، ج ۱، ص ۴۰۷ (پیامبر اکرم ص) غررالحکم، ج ۲، ص ۲۵۴ (حضرت علی ع)

۲.۱.۲.۷. توجه به کوشش و سعی افراد در انجام امور

سوره بقره آیه ۸۷، سوره لیل آیه ۴، غررالحکم، ج ۲، ص ۲۶۳ (حضرت علی ع)

۳.۱.۲.۷. توجه به توانایی علمی و تخصصی افراد در انجام امور

سوره بقره آیه ۲۴۷

۴.۱.۲.۷. توجه به تعهد و مسئولیت پذیری افراد

سوره حدید آیه ۸، سوره یونس آیه ۲۲

۲.۲.۷. راهبردهای بهبود شاخص سعه صدر با رویکرد قرآنی

۱.۲.۲.۷. داشتن سعه صدر در همه امور



(سوره توبه آیه ۶۱ و سوره احزاب آیه ۶۰ و سوره احقاف آیه ۳۵ و سوره تحریم آیه ۳ و سوره مزمل آیه ۱۰ و سوره طارق آیه ۱۷ و سوره شرح آیه (و سوره طه ۲۴ تا ۲۸))

۲.۲.۲.۷. حلیم بودن

سوره انسان آیه ۱۲، سوره توبه آیه ۱۱۴، سوره صافات آیه ۱۰۲، سوره آل عمران آیه ۱۸۶، سوره شوری آیه ۴۳، سوره بقره آیه ۴۵، سوره هود آیه ۱۱۵، سوره بقره آیه ۱۷۷، سوره اعراف آیه ۱۳، غرالحکم ج ۱ ص ۴۰ (حضرت علی ع)

۳.۲.۲.۷. استقامت در رویایی با مشکلات

سوره لقمان آیه ۱۹

۴.۲.۲.۷. تحمل افکار مخالف

سوره هود آیه ۱۱۸

۳.۲.۷. راهبردهای بهبود شاخص برنامه ریزی و تمهید مقدمات با رویکرد قرآنی

۱.۳.۲.۷. وحدت هدف

سوره انفال آیه ۶۷، سوره اسرا آیه ۴۱، سوره هود آیه ۱۰۹، سوره صف آیه ۴

۲.۳.۲.۷. مشارکت

سوره قصص آیه ۲۵، سوره آل عمران آیه ۶۱

۳.۳.۲.۷. کلی نگری و پرهیز از جزئی نگری

سوره توبه آیه ۱۲۲، سوره آل عمران آیه ۱۹۵، سوره اسرا آیه ۷، غرالحکم، ج ۱، ص ۲۷۳

۴.۳.۲.۷. بهره برداری از فرصت ها

سوره روم آیه ۴۳، سوره قصص آیه ۴۰، سوره عنکبوت آیه ۲۵، سوره سجده آیه ۶، سوره ص آیه ۳۱، نهج البلاغه حکمت ۲۶

۴.۲.۷. راهبردهای بهبود شاخص حمایت و همدلی با مدیران با رویکرد قرآنی

۱.۴.۲.۷. روابط محبت آمیز با مدیران و شدت عمل در برابر مخالفان

سوره فتح آیه ۲۹

۲.۴.۲.۷. روحیه همکاری و همیاری

سوره مائده آیه ۲

۳.۴.۲.۷. سبقت در انجام کارهای خیر

سوره مومنون آیه ۶۱ و سوره بقره آیه ۱۴۸



۳.۷. راهبردهای حوزه محیطی

۱.۳.۷. راهبردهای بهبود شاخص توجه به رقبا با رویکرد قرآنی

(سوره آل عمران آیه ۶۴ و عنکبوت آیه ۴۶):

- ۱- تأکید بر مشترکات و توجه به اهداف مشترک؛
۲. مینا قرار دادن مفروضات ذهنی و معرفتی مشترک؛
۳. توجه به عدالت و تساوی در حقوق زندگانی؛
۴. نفی هر گونه ربوبیت و ارباب منشی خود یا دیگران؛ به تعبیر دیگر نفی تسلط خود بر دیگران و دیگران بر خود؛
۵. برگزیدن روش «مجادله احسن» در گفتگوها که توأم با نوعی نرمش و سازش است و بر اندیشه مشترک تأکید دارد.
۶. تأکید بر مشترکات عقیدتی و ارزشهای محوری در نحوه ارتباط.

نتیجه گیری

در این تحقیق با توجه به اهمیت ارتباطات در مدیریت و باتوجه به این نکته که امروزه جهانشمول بودن اصول مدیریت از بین رفته و تعدد و تفاوت فرهنگی جوامع لزوم مدیریت بومی در هر سرزمینی را اجتناب ناپذیر نموده است و توجه به اینکه در کشور ایران دین کارکرد اصلی را دارد، لزوم بررسی معیارهای ارتباطی از دیدگاه قرآن و ارزیابی یک سازمان ارزش محور بر اساس آنها ضروری به نظر می رسد. بر این اساس با مطالعه ادبیات و استخراج مدل مناسب و همچنین با مطالعه فهرست موضوعی و تخصصی آیات قرآن و تفاسیر نور و نمونه والمیزان و بهره گیری از نظرات ۲۶ از خبرگان به روش دلفی ۵۱ شاخص ارتباطی قرآنی در سه حوزه فردی، سازمانی و محیطی استخراج گردید که ۴۰ شاخص از این ۵۱ شاخص مطابق جدول ۷ و از دیدگاه خبرگان در محدوده "فوق العاده مهم" و "خیلی مهم" قرار گرفتند که این نشانگر انتخاب مناسب شاخصها می باشد.

سپس با استفاده از پرسشنامه اول و مدل فازی که توسط همان جامعه ۲۶ نفری خبرگان تکمیل شد، هر یک از این معیارها وزن گرفتند و اولویت بندی شدند سپس معیارهای اولویت دار، با استفاده از پرسشنامه دوم و نظر ۱۰۰ نفر از کارشناسان و مدیران سازمان جهاد دانشگاهی صنعتی شریف که به طور تصادفی انتخاب شدند در سازمان مربوطه ارزیابی شدند و بر اساس مدل تحلیل شکاف فاصله بین وضعیت موجود و وضعیت مطلوب مشخص گردید که مطابق با جدول ۸ شاخص ها در حوزه فردی وضعیت بهتری نسبت به حوزه سازمانی و محیطی داشتند به طوریکه میزان تحقق شاخص ها در حوزه فردی، سازمانی و محیطی به ترتیب ۷۸.۲۴٪، ۶۱.۱۷٪ و ۶۱.۸۰٪ است. با توجه به مقیاس نانلی در جدول ۹ باید جهت حفظ شاخص هایی که وضعیت های "نسبتا مطلوب" و "مطلوب" دارند کوشید و برای آنهایی که وضعیت نامطلوب و نسبتا نامطلوب دارند راهبرد ارائه شود که در حوزه فردی اشخاص، در حوزه سازمانی ۵ شاخص و در حوزه محیطی نیز ۱ شاخص میانگین کمتر از ۳ و وضعیت نامطلوب و نسبتا نامطلوب داشتند و در نتیجه برای آنها راهبردهایی با رویکرد قرآنی ارائه شد.

منابع

۱. قرآن کریم
۲. نهج البلاغه
۳. تفسیر نمونه
۴. تفسیر نور
۵. آذر، عادل و مؤمنی، منصور. ۱۳۸۵. آمار و کاربرد آن در مدیریت، جلد دوم. تهران، انتشارات سمت، چاپ نهم.
۶. استونر، جیمز، فریمن، ادوارد. ۱۳۷۵. مدیریت، رهبری و کنترل، ترجمه پارسائیان، جلد سوم. تهران.
۷. الوانی، سید مهدی. ۱۳۸۵. مدیریت عمومی. تهران، نشرنی، چاپ بیست و ششم.



۸. الوانی، مهدی و آقا پیروز، علی و خدمتی، ابوطالب و شفیعی، عباس و بهشتی نژاد، محمود. ۱۳۸۳. مدیریت در اسلام. تهران، انتشارات پژوهشکده حوزه و دانشگاه، چاپ اول.
۹. رانی، ابن شعبه. [بی زمان]. تحف العقول. تهران: منشورات الاعلمی.
۱۰. حرّ، عاملی. [بی زمان]. وسائل الشیعه. تهران: منشورات الاعلمی.
۱۱. حافظ نیا، محمد رضا. ۱۳۸۴. مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. تهران، انتشارات تولید دانش، چاپ یازدهم.
۱۲. رضائیان، علی. ۱۳۸۰. مبانی سازمان مدیریت. تهران، انتشارات سمت.
۱۳. شفیعی، عباس و خدمتی، ابوطالب و آقا پیروز، علی و میرزائی اهرنجانی. ۱۳۸۶. رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی در سطح گروه. تهران، انتشارات پژوهشکده حوزه و دانشگاه، چاپ اول.
۱۴. علی احمدی، علیرضا و علی احمدی، حسین. ۱۳۸۳. مبانی و اصول مدیریت اسلامی. تهران، انتشارات تولید دانش، چاپ اول.
۱۵. فرهنگی، علی اکبر. ۱۳۷۳. ارتباطات سازمانی. تهران، انتشارات مؤسسه تهران تایمز.
۱۶. محقر، علی و امین ناصری، محمد رضا. ۱۳۸۰. تعیین و تبیین شاخصهای ارزیابی تصمیمات مجلس شورای اسلامی. فصلنامه علمی و پژوهشی مدرس علوم انسانی، شماره ۲ (۱۹)، ۱۷۲.

۱۷. Baines paul. ۲۰۰۸. "public relations" butterworth Heinemann.
۱۸. Belbin R. Meredith. ۲۰۰۰. "beyond the team" butterworth Heinemann.
۱۹. Boon, Louis E and David Durzt L. ۲۰۰۶. "Management". New york: MC Grow-Hill Inc.
۲۰. Elearn Ron. ۲۰۰۵. "positive working relationships". pregamon flexible learning.
۲۱. Hwang, Ching-lia and masoud, abusyed md. ۱۹۸۱. "MODM-methods and Applections," New Yord: Berlin Heidelberg.
۲۲. Hwang. ۱۹۹۴. "Fuzzy MADM". New York: Berlin Heidelberg.
۲۳. Hwang Ching-lin and lai. ۱۹۹۴. "Fuzzy MADM". New York: Berlin Heiding.
۲۴. Ignizio. ۱۹۹۲. "Linear Programming in Single and Multiple Objective systems", Prentice Hall, Englewoods.
۲۵. Sarlak, m.a. & ali ahmadi, a.r. ۲۰۰۸. "recognition of factors affecting student trust in virtual universities using Delphi method" 5(۱۱): ۱۴۶۷-۱۴۷۳.
۲۶. mcmans John. ۲۰۰۵. "leadership" butterworth Heinemann.
۲۷. Moorhead, Gregory and Griffin Ricky W. ۲۰۰۱. "Organizational Behavior: Management People and Organizations". Houghton Mifflin.
۲۸. Nunnally, J. C. ۱۹۹۷. "Psychometric theory". McGraw- HiLL. united states of America
۲۹. Pardey. David. ۲۰۰۳. "Coaching" butterworth Heinemann.
۳۰. percy larry. ۲۰۰۸. "strategic integarated comunicatons" butterworth heinemann.
۳۱. Steuer, R.E. ۱۹۹۶. "Multiple Criteria Optimiantion". John wiely.
۳۲. Zimmerman, H.J. ۱۹۹۰. "fuzzy set teory and its Applications". Norwell, Massachusetts: Kluwer Academic Publishers.

پی نوشت

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

- ^۱ criteria
^۲ Delphi manner
^۳ Baines
^۴ Elearn
^۵ Moorhead & Griffin
^۶ Gregoriou
^۷ Percy
^۸ Boon
^۹ zimmerman
^{۱۰} Ignizio
^{۱۱} qualitative number
^{۱۲} deterministic
^{۱۳} fuzzy triangular number
^{۱۴} minkowsky
^{۱۵} Hwang
^{۱۶} Steuer
^{۱۷} Nunnally