

اصل مردم‌داری در مدیریت اسلامی و معیارهای آن

رفیع‌الدین اسماعیلی* / حسن یوسف‌زاده**

چکیده

با مطالعه منابع اسلامی، می‌توان به خوبی درک کرد که اسلام نه تنها بر جنبه‌های معنوی انسان، اخلاقیات، تقوای افراد و رابطه انسان با خدا تأکید داشته، بلکه عنایت زیادی به روابط اجتماعی میان مردم و اداره امور جامعه داشته است. به دلیل آنکه مدیر، کارها را به وسیله افراد انجام می‌دهد، ضروری است ارتباطات با معنا و قابل درک و روشن داشته باشد. مدیران باید از نظر ارتباطات، چه با کارکنان و چه با مردم، به گونه‌ای مؤثر عمل کنند. در رویکرد دینی، نوع ارتباط میان مدیران و افراد زیر مجموعه و چگونگی رفتار رؤسا با زیردستان و مردم با توجه به حوزه معرفتی و ارزشی مدیر صورت می‌گیرد. در حوزه معرفتی و ارزشی اسلام، برای رفتار مدیران و سرپرستان ویژگی‌ها و اصولی در نظر گرفته شده است که اگر مدیران به طور عام بتوانند به آن اصول آراسته گردند، بی‌شک در ارتباطات با افراد زیرمجموعه موفق خواهند بود. از بارزترین این اصول، «مردم‌داری» است. پیامبران و ائمه اطهار^{علیهم‌السلام} می‌توانند الگوهای مناسبی برای مدیران جامعه اسلامی باشند. در این پژوهش، با روش اسنادی، تلاش شده اصل مردم‌داری، که از اهمیت فوق‌العاده‌ای در مدیریت اسلامی برخوردار است، بررسی و معیارهای آن، با مراجعه به منابع دینی استخراج شود.

کلیدواژه‌ها: مردم‌داری، مدیر، ارتباط، اسلام.

rafi.esmaeili@yahoo.com

* دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه باقرالعلوم^{علیه‌السلام}

** دانشجوی دکتری فرهنگ و ارتباطات دانشگاه باقرالعلوم^{علیه‌السلام}

دریافت: ۱۳۹۱/۴/۱۷ - پذیرش: ۱۳۹۱/۸/۱۰

مقدمه

مهم‌ترین پشتوانه کار مدیران در پیشبرد اهداف بزرگ خود، حمایت‌های مردمی و علاقه و محبتی است که مردم نسبت به آنها دارند. این مهر و محبت قطعاً وقتی ایجاد می‌شود که مردم احساس کنند مدیر نیز با عشق و علاقه به آنها خدمت می‌کند. مدیر باید تمام تلاش خود را برای ارتباط مناسب با زیردستان و مردم به کار ببندد. مردمی بودن یک مدیر تأثیر بالایی در جلب اعتماد زیردستان دارد. مقصود از «مردم‌دار بودن» هر نوع برخورد و رفتاری است که موجب نزدیک شدن مردم یا زیردستان با مدیر می‌شود، به گونه‌ای که انس و الفت میان آنان را زیاد می‌کند، اگرچه تألیف قلوب و پیوند نفوس کاری سخت و دشوار است. در بحث مربوط به مدیریت، گاهی مدیریت را به مفهوم خاص «مدیریت سازمان‌ها»، که امروز در کتب مربوط به مدیریت مطرح است، گرفته‌اند و گاهی به مفهوم عام آن که شامل «رهبری و هدایت در هر سطح و برای هر مجموعه از انسان‌ها» می‌گردد.^۱ از نظر لغت، کلمه «مدیر» از مصدر «اداره» است و کلمات «مدیر، مدیریت و اداره» در اصل، از ماده «دَوَرَ» گرفته شده که مصدر «دَوَرَان» یعنی: گردیدن. بدین‌روی، «مدیر» به معنای «گرداننده» است. در صورتی که «مدیر» را به معنای «گرداندن» بدانیم شامل هر نوع مدیریت در هر سطح می‌گردد و آنگاه می‌توان مفاهیمی همچون رهبری، هدایت و امامت را نیز از موارد شمول آن دانست.^۲ در این مقاله، مقصود از «مدیر» همان معنای عام آن است و هر سطحی از مدیریت را شامل می‌شود؛ از رهبری یک جامعه اسلامی تا رئیس اجرایی جامعه و وزیران و مدیران سازمان‌ها را شامل می‌شود.

اگرچه تمامی مدیران در هر سطحی که باشند، می‌توانند رفتارها و سیره معصومان علیهم‌السلام، به‌خصوص دوران حاکمیت پیامبر اکرم صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم و حضرت علی رضی‌الله‌تعالی‌عنه را الگوی خود قرار دهند و به بهترین شکل به آنان تأسی کنند، اما نحوه الگوگیری هر یک از مدیران با توجه به نوع مدیریت و سطح مدیریتی که بر عهده گرفته، متفاوت است. قطعاً یک مدیر خرد نمی‌تواند رفتارهایی را که مختص به مدیریت کلان است، الگوی خود قرار دهد و بعکس. به عبارت دیگر، مدیری که مدیریت کلان جامعه را بر عهده دارد رفتارهایی از آن حضرات را الگوی خود قرار می‌دهد که بیشتر مربوط به مدیریت کلان است. الگوی اصلی مدیران در رعایت این اصل، پیامبران و امامان علیهم‌السلام هستند. پیامبران الهی خاستگاهی مردمی داشتند. آنان از میان

مستضعفان برخاستند و هرگز در دوران زندگی و رسالتشان، خود را وابسته و اسیر قدرت‌های پوشالی نساختند؛ از جمله خاتم پیام‌آوران الهی و در امتداد آن، پیشوایان دینی که جلوه‌های کامل رحمت و نرمی، گذشت و بزرگواری، و مدارا و مردم‌داری بودند. کتاب یا مقاله‌ای که به صورت مجزاً به اصل «مردم‌داری» و معیارهای آن پرداخته باشد، مشاهده نشد. اگرچه در برخی کتب مدیریت اشاراتی به این اصل شده، ولی آنها نیز به بیان معیارهای مردم‌داری نپرداخته‌اند. بدین‌روی، شاید این مقاله بتواند این خلأ را پر کند. مهم‌ترین نوآوری این مقاله همین است که با نگاهی جامع به منابع دینی، به بیان اصل «مردم‌داری» و معیارهای آن پرداخته است.

با توجه به رسوخ مدرنیته در تمام عرصه‌های جامعه، خلأ این اصل بیش از پیش در جامعه احساس می‌شود. مدیران کمتر در کنار مردم می‌نشینند و مشکلات آنان را گوش می‌دهند. مدیران کمتر در جریان همه کارهای مردم قرار می‌گیرند و این خود بر مشکلات مردم افزوده است. اگرچه توقع نیست که مدیر تمام وقت خود را در میان مردم باشد، بلکه انتظار این است که یک مدیر در طول دوران مدیریت خود، با مردم ارتباطی نزدیک داشته باشد. چنین مدیری با مشکلات واقعی مردم روبه‌رو می‌شود و زودتر می‌تواند چاره‌ای بیندیشد. مردمی‌بودن معیارهای فراوانی دارد که این پژوهش کوشیده است از ابعاد گوناگون به این معیارها توجه کند؛ از جمله ملایمت با مردم، مهربانی، صبر در برابر مشکلات مردم، دوستی و محبت، بخشش اشتباهات آنان، کنار آنها بودن، ارتباط چهره به چهره با ایشان، خشنود کردن آنان، ساده زیستن، مدیریت بر دل‌های آنان، و اخلاق نیکو با مردم. سؤال اصلی پژوهش این است که معیارهای مردم‌داری در ارتباط مدیر با زیردستان و مردم در جامعه اسلامی چیست؟ به عبارت دیگر، اصل «مردم‌داری» از دیدگاه اسلام، دارای چه ویژگی‌هایی است، به گونه‌ای که اگر بخواهیم اصل مردم‌داری را در مدیریتی بسنجیم با این معیارها بتوان آن را سنجید.

معیارهای مردم‌داری در مدیریت اسلامی

الف. حسن خلق

اخلاق خوب با زیردستان از مهم‌ترین معیارهای مردم‌داری در مدیریت اسلامی است. در

اهمیت این معیار، همین بس که رسول خدا ﷺ می‌فرماید: «اجر خوش‌خوی همانند اجر روزه‌دار شب زنده‌دار است.»^۳ امام محمد باقر علیه السلام نیز می‌فرماید: «با ایمان‌ترین مردم خوش‌خوی‌ترین آنهاست.»^۴ امام صادق علیه السلام هم در بیان ثواب خوش‌خلقی می‌فرماید: «خدای تبارک و تعالی همانند ثواب کسی را که صبح و شام در راه خدا جهاد کند به بنده خوش‌خلق می‌بخشد»^۵ و «خوش‌خویی گناهان را ذوب می‌کند، همچنان که آفتاب یخ را آب می‌کند.»^۶ مدیر می‌تواند با اخلاق خوب خود، مردم را گرد خود جمع کند و در بسیاری از مشکلات، از کمک آنان بهره‌مند شود؛ چنان‌که خداوند درباره پیامبر به همین مطلب اشاره می‌کند و می‌فرماید: «حسن خلق و مهربانی با مردم، رحمتی است از جانب خداوند، و اگر تندخو و سخت‌دل بودی مردم از اطرافت پراکنده می‌شدند.» (آل عمران: ۱۵۹)

بدخلقی مدیر موجب وحشت مردمان و سبب از بین رفتن انس و الفت میان آنان می‌گردد.^۷ مدیر باید با اخلاق مناسب خود، الگویی برای زیردستان و مراجعه‌کنندگان باشد. به همین دلیل، پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله هنگام فرستادن معاذ به یمن، به او چنین سفارش کردند: «ای معاذ، کتاب خدا را به آنان بیاموز و ایشان را بر اساس اخلاق پسندیده، به نیکی تربیت کن.»^۸

ب. آسان گرفتن بر مردم

مدیر باید بر زیردستان خود آسان بگیرد. اسلام دین اعتدال و ملایمت و مدارا محور است. رسالت جهانی و همیشگی پیامبر چنین اقتضا می‌کند. ایشان هنگام اعزام معاذ بن جبل برای رهبری مردم یمن، به او فرمودند: «بر آنان آسان بگیر، نه سخت، تمایل آنان را برانگیز و ترغیبشان کن و از راه تخویف و ایجاد هراس وارد نشو. کاری نکن که مردم احساس تنفر کنند.»^۹ اگر مدارای دینی نفی گردد دین و دین‌داری و روابط انسانی و اجتماعی به وسیله سخت‌گیری و نابردباری آسیب‌های جدی می‌بیند. پیام‌آور رحمت خطاب به عثمان بن مظعون فرمودند: «عثمان! خداوند مرا به رهنیت فرستاده، بلکه مرا بر شریعت و دینی معتدل و حق‌گرا و آسان و باگذشت برانگیخته است.»^{۱۰} امام علی علیه السلام در نامه خود به مالک اشتر، بر آسان‌گیری بر مردم تأکید کردند: «اگر گناهی از آنان سر می‌زند، یا علت‌هایی بر آنان عارض می‌شود، یا خواسته و ناخواسته اشتباهی مرتکب می‌گردند، آنان را ببخشای و بر آنان آسان‌گیر؛ آن‌گونه که دوست داری خدا تو را ببخشاید و بر تو آسان گیرد.»^{۱۱}

ج. رسیدگی شخصی به امور مردم

مدیر باید در زمان‌های مناسب، شخصاً به میان مردم برود و از نزدیک به درخواست‌های آنان گوش فرادهد و ارتباطی چهره به چهره با کارمندان و مراجعه‌کنندگان خود داشته باشد و از مشکلات و دشواری‌های آنان آگاه گردد. بدین‌روی، در تاریخ اسلام، به خوبی مشهود است که رسول خدا ﷺ در همه احوال، در میان مردم بودند. اگر مسلمانان در جنگ بودند رسول خدا ﷺ در میان آنان بود. اگر در مساجد شرکت داشتند پیامبر بزرگوار در میان آنان بود و مردم همه گرفتاری خود را با حضرت در میان می‌گذاشتند. امام علی علیه السلام به زیبایی، این نکته مهم را به مالک اشتر گوشزد می‌کند: «بخشی از وقت خود را به کسانی اختصاص ده که به تو نیاز دارند، تا شخصاً به امورشان رسیدگی کنی، و در مجلس عمومی با آنان بنشین.»^{۱۲}

اهمیت این کار در اسلام به گونه‌ای است که امام علی علیه السلام می‌فرماید: «هر کس کارهای مسلمانان را به عهده گیرد ولی در خانه خود را به روی آنها ببندد و مردم را از خود دور کند مورد خشم و غضب خداوند قرار می‌گیرد، مگر اینکه در خانه‌اش را باز کند و به اوضاع و احوال مردم رسیدگی نماید و نیاز آنها را تأمین کند.»^{۱۳} مدیر در برخی امور، باید شخصاً به کارها پردازد تا امور به خوبی سامان یابد و بر اساس اهداف پیش رود. امیرمؤمنان علیه السلام خطاب به مالک اشتر می‌فرماید: «بخشی از کارها به گونه‌ای است که خود باید انجام دهی؛ مانند پاسخ دادن به کارگزاران دولتی در آنجا که منشیان تو از پاسخ دادن به آنها در مانده‌اند.»^{۱۴}

د. تواضع

یکی از معیارهای مردم‌داری مدیر «رفتار متواضعانه با دیگران» است؛ چنان‌که خداوند می‌فرماید: «وَ اخْفِضْ جَنَاحَكَ لِلْمُؤْمِنِينَ» (حجر: ۸۸)؛ نسبت به مؤمنان متواضع باش. پیامبر فرمان یافته است در روابط اجتماعی و مناسبات هدایتی خویش، چنین باشد و پر و بال رحمت و محبت خود را بر مردمان و اهل ایمان بگستراند. این تعبیر کنایه‌ای زیبا از تواضع و رفق همراه با مهر و ملاحظت است. همان‌گونه که پرنده برای رشد دادن جوجه‌های خود و اظهار محبت به آنها، بال‌های خود را می‌گستراند و پایین می‌آورد و آنان را زیر بال و پر می‌گیرد، پیامبر نیز مأمور است این‌گونه با مردم رفق و محبت داشته باشد.^{۱۵}

رفتار پیامبر ﷺ متواضعانه و پاک از هر نوع استکبار و غرور بود. ابن مسعود می‌گوید: مردی نزد پیامبر ﷺ آمد و با ایشان سخن می‌گفت و در آن حال، لرزه بر اندامش افتاده بود. پیامبر اکرم ﷺ فرمودند: «راحت باش! من که شاه نیستم؛ من فرزند همان زنم که گوشت خشکیده می‌خورد.»^{۱۶}

مدیر باید از رفتار متکبرانانه دوری کند. حضرت علی علیه السلام می‌فرمایند: «کسی که در ریاستش تکبر کند، حماقتش را آشکار می‌سازد.»^{۱۷}

ه. تأمین نیازهای مردم با سرعت و بدون تأخیر

مدیر نباید جلوی تأمین نیازهای مردم را بگیرد؛ زیرا هر حاکمی که از تأمین حوایج مردم جلوگیری کند خداوند روز قیامت از قضای حوایج او ممانعت خواهد کرد.^{۱۸} علاوه بر تأمین نیازهای مردم، مدیر مردم‌دار می‌تواند با برآورده کردن سریع نیازهای مردم، اعتماد آنان را جلب کند؛ زیرا به تأخیر نینداختن خواست‌های مشروع مردم می‌تواند از شاخص‌های مردم‌داری باشد. حضرت علی علیه السلام در بیانی شیوا، به مالک اشتر سفارش می‌کنند: «بخشی از کارها به گونه‌ای است که خود باید انجام دهی... بر آوردن نیاز مردم در همان روزی که به تو عرضه می‌دارند و یارانت در تأمین نیاز آنان ناتوانند. کار هر روز را در همان روز انجام ده؛ زیرا هر روزی کاری مخصوص به خود دارد.»^{۱۹}

و. نرمی و مدارا با زیردستان و مردم

خداوند در سوره آل عمران می‌فرماید: «به لطف رحمت الهی، با آنان نرم‌خوی و پرمهر شدی، و اگر درشت‌خوی و سخت‌دل بودی بی‌شک، از اطرافت پراکنده می‌شدند. پس از آنان درگذر و برایشان آمرزش بخواه.» (آل عمران: ۱۵۹)

سیاست، حکومت و مدیریت فارغ از رفق و مدارا، راه به جایی نمی‌برد و گرفتار آسیب‌های جدی و اساسی می‌گردد. هیچ چیز همچون رفق و مدارا روابط اجتماعی را در جهت مطلوب تسهیل نمی‌کند. انسان فطرتش متمایل به رفق و مدارا، و منزجر از درشتی و خشونت است. از این رو، هر کاری بر این مبنای فطری انجام شود، پذیرش آن بهتر و راه تحقق آن هموارتر است، و اساساً با به‌کار گرفتن رفق و مدارا بهتر می‌توان بر مشکلات

اجتماعی فائق آمد و به مقاصد اصلاحی دست یافت.^{۲۰} در سیره اجتماعی رسول خدا ﷺ رفق و مدارا نقشی مبنایی داشت و مایه قوام و دوام روابط و مناسبات صحیح اجتماعی بود. ایشان همان گونه که مأمور برپایی واجبات بودند، مأمور به رفتاری از سر مدارا بودند و می‌فرمودند: «خدای متعال همان گونه که مرا به برپایی واجبات فرمان داده، به مدارا با مردمان امر فرموده است.»^{۲۱} در حقیقت، خوی نرم پیامبر بود که دل‌ها را جذب می‌کرد و بین آنها الفت می‌بخشید، و اگر این روحیه نبود قطعاً پیوند میان دل‌ها و وحدت در جامعه و آن حرکت اصلاحی بزرگ میسر نمی‌گردید. با همین جهت‌گیری بود که امیرمؤمنان علی ﷺ می‌فرمودند: «هرگاه زمام‌داری شدی، باید رفق و مدارا در پیش‌گیری.»^{۲۲} «رفق و مدارا خوب سیاستی است.»^{۲۳} و کارگزاران خود را به رفق و مدارا با مردمان فرمان می‌دادند و از آنان می‌خواستند تا آنجا که ممکن است این گونه عمل کنند و از شدت عمل پرهیزند؛ چنان که در نامه‌ای خطاب به مالک اشتر نوشتند: «در مشکلات، از خدا یاری بجوی، و درشت‌خویی را با اندکی نرمی بیامیز. در آنجا که مدارا کردن بهتر است مدارا کن، و در جایی که جز با درشتی کار انجام نمی‌گیرد درشتی کن. پر و بالت را در برابر رعیت بگستران، با مردم گشاده روی و فروتن باش، و در نگاه و اشاره چشم، و در سلام کردن و اشاره کردن، با همگان یکسان باش.»^{۲۴} حضرت علی ﷺ حاصل عقل را مدارا با مردم می‌دانند.^{۲۵}

ز. گشاده‌رویی

مدیر باید با کارمندان و مراجعه‌کنندگان خود در ارتباط باشد و با آنان با گشاده‌رویی برخورد کند. پیامبر اکرم ﷺ همیشه متبسم و گشاده روی بودند. ایشان خطاب به فرزندان عبدالمطلب می‌فرمودند: «ای فرزندان عبدالمطلب، شما هرگز نمی‌توانید با اموالتان در زندگی مردم گشایشی حاصل کنید. پس با چهره باز و خوش‌رویی با آنها برخورد کنید.»^{۲۶}

امام علی ﷺ در نامه‌ای به فرماندار مصر، محمد بن ابی بکر، هنگامی که او را در آغاز سال ۳۷ هجری به سوی مصر فرستادند توصیه کردند: «با مردم گشاده‌رو و خندان باش»^{۲۷} زیرا اخم کردن بر مردم موجب دشمنی می‌گردد.^{۲۸} ایشان در وصیت به محمد بن حنفیه فرمودند: «با خوش‌رویی و دوستی، به توده مردم بذل و بخشش کن.»^{۲۹}

ح. خشنود کردن مردم

مدیر علاوه بر اینکه باید خودش خوش‌برخورد باشد، باید در جهت شاد کردن مردم نیز تلاش کند؛ زیرا پیشوایان دین تلاش در جهت شاد کردن مردم را از جمله وظایف همه مؤمنان دانسته‌اند؛ به گونه‌ای که شاد کردن مؤمنان را شاد کردن خدا دانسته و فرموده‌اند: «هر کس مؤمنی را شاد سازد به یقین، مرا شاد ساخته است، و هر کس مرا شاد کند، به راستی خدا را شاد کرده است.»^{۳۰}

ط. دوستی با مردم

سیره رسول خدا ﷺ این‌گونه بود که با مردم انس می‌گرفتند و آنان را از خود دور نمی‌ساختند.^{۳۱} حضرت علی رضی الله عنه خطاب به مالک اشتر به خوبی این شاخص را بیان کرده و مدیر را به پدری مهربان تشبیه کرده و فرموده‌اند: «مهربانی با مردم را پوشش دل خویش قرار ده و با همه دوست و مهربان باش... پس در کارهای آنان به گونه‌ای بیندیش که پدری مهربان در باره فرزندش، و مبادا آنچه آنان را بدان نیرومند می‌کنی در نظرت بزرگ جلوه کند، و نیکوکاری است نسبت به آنان را - هرچند اندک باشد - بی‌فایده بدان؛ زیرا نیکو، آنان را به خیرخواهی تو می‌خواند و گمانشان را نسبت به تو نیکو می‌گرداند.»^{۳۲} آن حضرت همچنین به فرزندشان محمد حنفیه برای فرمان‌داری مصر توصیه کردند: «خودت را به دوستی با مردم و صبر در برابر مشکلات آنان وادار نما.»^{۳۳}

دوستی و مهربانی بین مدیر و مردم باید به گونه‌ای باشد که احساس انس و الفت در میان آنان برقرار شود؛ همان‌گونه که امام صادق رضی الله عنه به نقل از پیامبر صلی الله علیه و آله می‌فرماید: «برترین شما خوش‌خوترین و بخشنده‌ترین شماست و آنان که با مردم انس می‌گیرند و دیگران با آنان مأنوس می‌شوند و با مردم رفت و آمد می‌کنند.»^{۳۴} زیرا «مردم هر که را با ایشان انس و الفت داشته باشد دوست دارند»^{۳۵} و «دل‌های مردم رمنده است؛ هر که به آنها محبت کند به او رو می‌آورند.»^{۳۶}

ی. ساده‌زیستی

مدیر باید تلاش کند سطح زندگی‌اش معقول و منطقی باشد، و هر قدر زندگی‌اش، به پایین‌ترین زیردستانش شباهت بیشتری داشته باشد مشکلات کمتری در ارتباط با زیردستان خواهد داشت. مشی پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله نیز ساده و به دور از اشرافی‌گری بود و این می‌تواند

الگوی مدیران جامعه اسلامی باشد. رسول خدا ﷺ می‌فرمودند: «پنج چیز است که تا هنگام مرگ از آن‌ها دست برنخواهم داشت: غذا خوردن بر زمین با بندگان؛ و سوار شدن بر الاغ و پالان کردن آن؛ و دوشیدن شیر از ماده بز با دست خودم؛ و پوشیدن پارچهٔ پشمی؛ و سلام کردن به کودکان، تا سنتی باشد پس از من.»^{۳۷}

حضرت علیؓ نیز در پی‌روی از پیامبر اکرم ﷺ، زندگی خود را در سطح پایین جامعه آن زمان نگه داشتند و در بیانی رسا، وظیفهٔ کارگزاران و حاکمان جامعهٔ اسلامی را این‌گونه بیان می‌کنند: خداوند بر پیشوایان دادگر واجب ساخته است خود را با مردم ناتوان برابر نهند تا فقر، فقیر را به هیجان و طغیان در نیاورد.^{۳۸}

امیرالمؤمنینؓ در نامهٔ مفصلی که به عثمان بن حنیف، فرماندار بصره، گوشه‌ای از زندگی سادهٔ خود را خاطر نشان ساخته، فرمودند: «آگاه باشید که پیشوای شما از دنیای خود، به دو جامه کرباس و دو قرص نان اکتفا نموده است. گویی می‌بینم کسانی از شما خواهند گفت: اگر غذای فرزند ابی‌طالب این باشد ضعف و ناتوانی بر وی چیره می‌شود و از جنگ با اقران و امثال و پیکار با شجاعان و دلیران باز می‌ماند.» برای اینکه در بارهٔ آن حضرت چنین گمانی نبندد و او را ناتوان و ضعیف نپندارند و از نظر زیستی، غذاهای رنگارنگ و رفاه زندگی را معیار قوت و نیرومندی تصور نکنند، به حیات درختان وحشی و اهلی و قوت و ضعف آنها اشاره نموده، فرمودند: «درختان برّی و جنگلی چوبشان محکم‌تر است و درختان سرسبز باغ‌ها پوستی نازک‌تر دارند. آتش نباتات خودروی بیابان‌ها فروزان‌تر است و دیرتر خاموش می‌شود. به‌خدا قسم، اگر تمام عرب‌ها برای جنگ با من متحد شوند از آنان روی نمی‌گردانم و اگر فرصتی به‌دست آید خود به‌این کار می‌شتابم.»^{۳۹}

روایت کرده‌اند که حضرت علیؓ وقتی از جبههٔ جنگ بازمی‌گشتند به تعلیم و تدریس و قضاوت در بین مردم می‌پرداختند و چون از این کار فارغ می‌شد در باغچهٔ شخصی خود به کارهایی همچون بیل زدن، نهر کندن و آب کشیدن می‌پرداختند، و در همان حال نیز از یاد خدا غافل نبودند.^{۴۰}

اگر تمامی مدیران و کارگزاران جامعهٔ اسلامی زندگی ساده و به دور از تجمل و تشریفات داشته باشند مردم و زیردستان بهتر با آنان ارتباط برقرار می‌کنند و مدیران را افرادی مثل خود می‌پندارند و در نتیجه، برای حل مشکلات، به مدیر کمک خواهند کرد.

ک. معاشرت نیکو با مردم

مدیر باید با دیگران معاشرت نیکو داشته باشد، به خصوص با یتیمان و فقرا؛ چنان‌که پیامبر اکرم ﷺ چنین فرمودند: «خوشا به حال آن کس... که با بیچارگان و مسکینان معاشرت دارد.» از دیگر مصادیق معاشرت نیکو، معاشرت با راستگویان و پرهیزگاران است. حضرت علی ﷺ به مالک اشتر چنین فرمودند: «تا می‌توانی با پرهیزگاران و راستگویان بپیوندی، و آنان را چنان پرورش ده که تو را فراوان نستایند، و تو را اعمال زشتی که انجام نداده‌ای تشویق نکنند؛ چراکه ستایش بی‌اندازه، خودپسندی می‌آورد، و انسان را به سرکشی وامی‌دارد.»^{۴۱}

امام صادق ﷺ درباره معاشرت با دیگران این گونه می‌فرماید: «تا می‌توانی با کسانی معاشرت کن که نفع به آنها می‌رسد؛ زیرا گاهی بنده در عبادت کوتاهی می‌کند، ولی اخلاقش نیکوست و خدا به سبب حسن خلقش، او را به درجه روزه‌دار شب زنده‌دار می‌رساند.»

ن. در دسترس مردم بودن

مدیر باید برنامه‌های خود را به گونه‌ای تنظیم کند که مردم بتوانند در صورت نیاز، به نزد او بردند و مشکلاتشان را مطرح کنند؛ یعنی مدیر باید همیشه در دسترس مردم باشد. به عبارت دیگر، مردم باید بتوانند صدای خود را به گوش مدیر برسانند. از پیامبر اکرم ﷺ نقل شده است: «کسی که در مسئولیت کارگشایی مسلمانان، در به روی بیچاره و ستم‌دیده و حاجتمند بنده خداوند نیز به هنگام حاجتمندی‌اش درهای رحمت خود را به رویش می‌بندد.»^{۴۲}

حضرت رضا ﷺ با تشبیه زیبایی بر این امر تأکید می‌کنند: «مگر نمی‌دانی که والی مسلمانان مانند ستون است و همواره باید در وسط جمعیت باشد و هر کس بخواهد بتواند او را ملاقات کند و دردهای خود را به او بگوید؟!»^{۴۳}

از اصبع بن نباته روایت شده است که امیرالمؤمنین ﷺ فرمودند: «هر والی که خود را هنگام نیاز مردم پنهان کند خداوند نیز در روز قیامت، خود را از او بپوشد و به حاجاتش در آن روز نرسد.»^{۴۴} آن حضرت در نامه‌ای به قثم بن عباس، فرماندار مکه، می‌نویسند: «هیچ نیازمندی را از دیدار خود محروم مگردان.»^{۴۵} و به مالک اشتر توصیه می‌کنند که از مردم پنهان نگردد و ضررهایی را که پنهان شدن از مردم دارد به او گوشزد می‌کنند: «هیچ‌گاه

خود را فراوان از مردم پنهان مکن؛ که پنهان بودن رهبران نمونه‌ای از تنگ‌خویی و کم‌اطلاعی از امور جامعه است. نهان شدن از رعیت، زمامداران را از دانستن آنچه بر آنان پوشیده است، باز می‌دارد. پس کار بزرگ اندک، و کار اندک بزرگ جلوه می‌کند، زیبا زشت، و زشت زیبا می‌نماید، و باطل به لباس حق در می‌آید. زمامدار آنچه را مردم از او پوشیده دارند نمی‌داند، و حق را نیز نشانه‌ای نیست تا با آن راست از دروغ شناخته شود، و تو به هر حال، یکی از آن دو نفر هستی: یا خود را برای جان‌بازی در راه حق آماده کرده‌ای که در این حال، نسبت به حق واجبی که باید بپردازی یا کار نیکی که باید انجام دهی ترسی نداری، پس چرا خود را پنهان می‌داری؟ و یا مردی بخیل و تنگ‌نظری که در این صورت نیز مردم چون تو را بنگرند مأیوس شده، از درخواست کردن باز می‌ماند، با اینکه بسیاری از نیازمندی‌های مردم رنجی برایت نخواهد داشت؛ یا از ستمی شکایت دارند، یا خواستار عدالتند، یا در خرید و فروش خواهان انصافند»^{۴۶}

م. احترام به آراء مردم

یکی از مهم‌ترین معیارهای مردم‌داری مدیر، احترام به نظر و رأی مردم است. مدیر باید در ارتباط با مردم، از دیدگاه و نظرات و پیشنهادات آنان استفاده کند. مدیر نمی‌تواند با زور و استبداد، با مردم برخورد کند و این برخلاف سیره پیشوایان دین است. حضرت علی علیه السلام در نامه‌ای به اشعث بن قیس، فرماندار آذربایجان، به شدت این عمل را محکوم می‌کنند و به او می‌فهمانند که اگر می‌خواهی فرماندار خوبی برای مردم باشی نباید با مردم مستبدانه برخورد کنی؛ می‌فرمایند: «پست فرمان‌داری برایت وسیله آب و نان نیست، بلکه امانتی بر گردن توست. باید از امام خود اطاعت کنی. حق نداری نسبت به رعیت استبدادی بورزی، و بدون دستور به کار مهمی اقدام نمایی. در دست تو اموالی از ثروت‌های خدای بزرگ و عزیز است، و تو خزانه‌دار آنی تا به من بسپاری. امیدوارم برایت بدترین زمامدار نباشم»^{۴۷} و آن حضرت در نامه معروف خود، به مالک اشتر نیز بر این امر تأکید می‌دارند: «ای مالک، بدان که هیچ وسیله‌ای برای جلب اعتماد والی به رعیت بهتر از نیکوکاری به مردم، و تخفیف مالیات، و عدم اجبار مردم به کاری که دوست ندارند، نیست»^{۴۸}

ن. اجتناب از اجحاف به مردم

از معیارهای مهم مردم‌داری، عدم اجحاف به آنان است؛ زیرا وقتی فرمانروا به مردم اجحاف نمود، اختلاف به وجود می‌آید و آثار ظلم و ستمگری پدیدار می‌شود و فریب‌کاری در دین فراوان می‌گردد و سنت و روش عالی ترک می‌شود و در نتیجه، مردم مطابق میل و هوای نفس خود عمل می‌کنند و احکام تعطیل می‌گردد و عذر و بهانه‌تراشی فراوان می‌شود، و کسی باکی ندارد از اینکه حقی ضایع شود یا باطلی صورت گیرد. در چنین زمانی، پاک‌مردان خوار می‌شوند و مردمان شرور و ناپاک عزت می‌یابند و خشم خدا بر چنین مردمی زیاد خواهد شد.^{۴۹}

ش. بخشش اشتباهات مردم

از جاهایی که مدیر می‌تواند مردم‌داری خود را نشان دهد زمانی است که زیردستان یا مراجعه‌کنندگان اشتباهی مرتکب می‌شوند؛ آنان را ببخشند؛ زیرا چشم‌پوشی والی از خطای رعیت، برای بقای سلطنت مؤثرتر از انتقام اوست.^{۵۰} حضرت علی علیه السلام در سخنان جامع و کامل خود به مالک اشتر، به بیان این مطلب می‌پردازد و می‌فرماید: «اگر گناهی از آنان سر می‌زند یا علت‌هایی بر آنان عارض می‌شود، یا خواسته و ناخواسته اشتباهی مرتکب می‌گردند آنان را ببخشای، و بر آنان آسان گیر؛ آن‌گونه که دوست داری خداوند تو را ببخشد و بر تو آسان گیرد.»^{۵۱} و در فرازی دیگر، بر این مطلب تأکید می‌ورزید: «هرگز با خدا مستیز؛ که تو را از کیفر او نجاتی نیست، و از بخشش و رحمت او بی‌نیاز نخواهی بود. از بخشش دیگران پشیمان مباش، و از کیفر...»^{۵۲}

ع. توجه به زیردستان و خدمت به آنان

از معیارهای دیگر مردم‌داری، توجه به زیردستان و خدمت به آنان است. پیامبر گرامی صلی الله علیه و آله می‌فرماید: «رئیس گروه خدمتگزار آنهاست.»^{۵۳} و در جایی دیگر، خطاب به حضرت علی علیه السلام بر توجه به زیردستان تأکید می‌کنند: «ای علی، نخست نماز را بر پا دار، و از زیردستان خویش غفلت موزید؛ نگذارید برهنه و گرسنه بمانند و رضا ندهید که دل‌تنگ و افسرده باشند.»^{۵۴} حضرت علی علیه السلام نیز با الگو از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله در نامه‌ای به فرماندار

اصفهان، بر توجه به مردم تاکید می‌کنند: «با مردم به سبب آنکه بر آنها حکومت دارید بی‌اعتنایی نکنید؛ چراکه مردم برادران دینی، و یاری‌دهندگان در استخراج حقوق الهی‌اند.»^{۵۵} مدیر باید با خدمت و توجه به مردم، هزینه‌های آنان را سبک کند؛ زیرا این کار آثار مثبتی بر جای خواهد گذاشت؛ همان‌گونه که حضرت علی علیه السلام به مالک اشتر توصیه می‌کنند: «وقتی هزینه‌های مردم را سبک می‌گردانی، این کار نباید برایت گران آید؛ زیرا آن اندوخته‌ای است که مردم با آباد کردن شهرها و آراستن آبادی‌هایت به تو بازمی‌گردانند؛ نیز ستایش آنان را به خود جلب کرده‌ای، و از آنکه عدالت را میانشان گسترانیده‌ای شادمانی.»

ف. رفتار نیک با مردم

نیکی به مردم از جمله معیارهای مردم‌داری است که مدیر می‌تواند با انجام آن، به مردم نزدیک‌تر شود. خداوند نیز در این باره از زمامداران می‌پرسد. پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله می‌فرمایند: «خداوند بزرگ از هر زمامداری درباره‌ی زیردستش می‌پرسد که آیا از او به نیکی مراقبت کرده یا آن را تباه ساخته است.»^{۵۶} و در جایی دیگر فرموده‌اند: «هر کس ریاست قومی را بر عهده گیرد و با آنان به نیکی رفتار نکند او را در برابر هر روزی هزار سال در گوشه‌ای از دوزخ زندانی می‌کنند، و با دست‌های غل شده بر گردن محشور می‌شود.»^{۵۷}

حضرت علی علیه السلام با فرماندهان و مردم به نیکی رفتار می‌کردند و به همه‌ی زمامداران نیز تأکید می‌کردند که با رفتاری نیک بر دل‌های مردم مدیریت کنند. ایشان در نامه به فرماندار بصره نوشتند: «با مردم آن، به نیکی رفتار کن، و گره وحشت را از دل‌هایشان بگشای.»^{۵۸} آن حضرت آفت زمامداران را بدی سیرت (طریقه نادرست در سلوک با مردم) می‌دانند.^{۵۹}

امام صادق علیه السلام نیکی به دیگران را موجب جلب محبت دیگران می‌دانند و می‌فرمایند: «نیکی به دیگران و خوش‌رویی محبت می‌آورد و آدمی را به بهشت داخل می‌کند. بخل و ترش‌رویی انسان را از خدا دور می‌سازد و وارد دوزخ می‌گرداند.»^{۶۰}

ص. پرهیز از مشاجره و خصومت با مردم

مدیر مردمی هیچ‌گاه با مردم و رعیت و حتی با زیردستان خود مشاجره و دشمنی نمی‌کند؛ زیرا این کار آثار بدی بر جای می‌گذارد. امام صادق علیه السلام می‌فرمایند: «از خصومت با مردم

بپرهیزید؛ زیرا خصومت موجب آزار و غرامت است و عیب نهفته را آشکار سازد.»^{۶۱} حضرت علی علیه السلام این کارها را تحریک شیطان می‌داند و در نامه‌ای به عبدالله بن عباس، هنگامی که در سال ۳۶ هجری او را به فرمان‌داری بصره نصب کردند، فرمودند: «با مردم، به هنگام دیدار و در مجالس رسمی و در مقام داوری، گشاده‌رو باش و از خشم بپرهیز؛ چراکه سبک‌مغزی تحریک شیطان است. و بدان، آنچه تو را به خدا نزدیک می‌سازد از آتش جهنم دور می‌کند، و آنچه تو را از خدا دور می‌سازد، به آتش جهنم نزدیک می‌گرداند.»^{۶۲}

ق. بردباری و صبر

مدیر در تحمل سختی‌ها باید صبر پیشه کند؛ چنان‌که امام علی علیه السلام می‌فرماید: «بردباری و تحمل سختی‌ها ابزار ریاست است.»^{۶۳} منظور از «صبر» فرو بردن خشم است؛ همان‌گونه که از امام مجتبی علیه السلام سؤال شد که «حلم» چیست؟ فرمودند: «خشم را فرو خوردن و اختیار خود را داشتن.»

ف. دور کردن وحشت از دل‌های مردم

مدیر مردم‌دار تلاش می‌کند مردم در امنیت خاطر زندگی کنند و هر چه را موجب وحشت و ترس مردم می‌شود از ایشان دور می‌کند. امام علی علیه السلام به فرماندار بصره فرمودند: «با مردم به نیکی رفتار کن، و گره وحشت را از دل‌هایشان بگشای.»^{۶۴}

نتیجه‌گیری

این پژوهش، کوشید با نگاهی جامع به متون دینی، معیارهای مردم‌داری مدیر در جامعه اسلامی را بیان کند. با مطالعه فراوان، نوزده ویژگی برای این اصل بیان شد. معمولاً مدیران برای نفوذ و تأثیرگذاری بیشتر بر کارکنان، نیاز به مهارت ارتباطی دارند. بسیاری از مناقشات، سوء تفاهات، کم‌کاری‌ها و فرار از اجرای خوب و کیفی کارها، نتیجه ارتباط غیر مؤثر با افراد زیرمجموعه است. قطعاً مدیری که با الگو قرار دادن پیامبر اکرم و امامان معصوم علیهم السلام به این شاخص‌ها توجه کند و بتواند ارتباطی مؤثر با مردم و زیردستان خود داشته باشد به موفقیتی چشم‌گیر خواهد رسید.

پی‌نوشت‌ها

۱. عبدالله جاسبی، مباحثی از مدیریت اسلامی، ص ۵.
۲. همان
۳. ابونصر محمد فارابی و همکاران، آداب معاشرت از دیدگاه معصومان علیهم السلام، ص ۱۱۴.
۴. همان، ص ۱۱۴.
۵. همان، ص ۱۱۶.
۶. همان، ص ۱۱۵.
۷. عبدالواحد بن محمد تمیمی آمدی، تصنیف غرر الحکم و درر الکلم، ص ۲۶۴.
۸. ابن شعبه حرانی، تحف العقول، ص ۱۹-۲۰.
۹. سیره ابن هشام، ج ۴، ص ۲۳۷.
۱۰. محمد بن یعقوب، الکافی، ج ۵، ص ۴۹۴.
۱۱. نهج البلاغه، نامه ۵۳.
۱۲. همان.
۱۳. عبدالله محمدی و مهدی هوشمند، مشکاة الانوار، ترجمه عطاردی ص ۲۹۷. (در ارتباط با حکام)
۱۴. نهج البلاغه، نامه ۵۳.
۱۵. سیره نبوی «منطق عملی»، ج ۲، ص ۱۹.
۱۶. سیدمرتضی فیروزآبادی، فضائل الخمسة من الصحاح الستة، ج ۱، ص ۱۲۵.
۱۷. عبدالواحد بن محمد تمیمی آمدی، همان، ص ۳۴۶.
۱۸. محمدباقر مجلسی، بحار الانوار، ج ۱۰، ص ۳۴۵.
۱۹. نهج البلاغه، نامه ۵۳.
۲۰. مصطفی دلشاد تهرانی، سیره نبوی «منطق عملی»، ج ۲، ص ۲۷.
۲۱. محمدباقر مجلسی، بحار الأنوار الجامعة لدرر أخبار الأئمة الأطهار، ج ۲، ص ۶۹.
۲۲. عبد الواحد بن محمد تمیمی آمدی، همان، ص ۲۴۴.
۲۳. همان، ۳۳۱.
۲۴. نهج البلاغه، نامه ۲۷.
۲۵. عبد الواحد بن محمد تمیمی آمدی، همان، ص ۵۳.
۲۶. علیرضا صابری یزدی، الحکم الزاهرة، ترجمه انصاری، ص ۳۸۵.
۲۷. نهج البلاغه، نامه ۲۷.
۲۸. ابونصر محمد فارابی و همکاران، همان، ص ۲۴.
۲۹. شیخ صدوق، خصال، ص ۱۶۶.
۳۰. محمدباقر مجلسی، بحار الأنوار، ج ۷۱، ص ۲۸۷.
۳۱. شیخ صدوق، عیون أخبار الرضا علیه السلام، ج ۱، ص ۳۱۸.
۳۲. نهج البلاغه، نامه ۵۳.

۳۳. محمدباقر مجلسی، همان، ج ۷۱، ص ۱۷۵.
۳۴. ابونصر محمد فارابی و همکاران، همان، ص ۱۱۹.
۳۵. غررالحکم ج ۲ ص ۶۲۲
۳۶. ابونصر محمد فارابی و همکاران، همان، ص ۱۱۹.
۳۷. الحیاة، ترجمه احمد آرام، ج ۲، ص ۷۳.
۳۸. نهج البلاغه، خطبه ۲۰۹.
۳۹. محمدتقی فلسفی، الحدیث - روایات تربیتی، ج ۳، ص ۴۲۷.
۴۰. همان، ج ۳، ص ۴۲۸.
۴۱. نهج البلاغه، نامه ۵۳.
۴۲. نظام الحکم و الاداره الاسلام ص ۲۳۸.
۴۳. عزیزالله عطاردی، اخبار و آثار حضرت امام رضا علیه السلام، ص ۱۳۰.
۴۴. شیخ صدوق، ثواب الاعمال، ترجمه علی اکبر غفاری، ص ۵۹۶.
۴۵. نهج البلاغه، نامه ۶۷.
۴۶. همان، نامه ۵۳.
۴۷. همان، نامه ۵.
۴۸. همان، نامه ۵۳.
۴۹. محمدباقر مجلسی، همان، ج ۵، ص ۲۰۴. (بخش امامت، ترجمه جلد هفتم)
۵۰. شیخ صدوق، من لا یحضره الفقیه، ترجمه علی اکبر غفاری، ج ۶، ص ۳۲۰ حدیث ۵۸۳۰.
۵۱. نهج البلاغه نامه ۵۳.
۵۲. همان.
۵۳. نهج الفصاحه، ص ۳۷۲.
۵۴. همان، ص ۴۸.
۵۵. نهج البلاغه، نامه ۲۶.
۵۶. نهج الفصاحه، ترجمه ابوالقاسم پاینده، ص ۱۴۲، ج ۷۰۲.
۵۷. شیخ صدوق، ثواب الاعمال، ص ۵۶۹.
۵۸. نهج البلاغه، نامه ۱۸.
۵۹. عبد الواحد بن محمد تمیمی آمدی، همان، ص ۳۴۷.
۶۰. ابونصر محمد فارابی، همان، ص ۱۲۰.
۶۱. همان، ص ۱۷۶.
۶۲. نهج البلاغه، نامه ۷۶.
۶۳. همان، حکمت ۱۷۶.
۶۴. همان، نامه ۱۸.

منابع

- نهج الفصاحة، ترجمه ابو القاسم پاینده، تهران، دنیای دانش، ۱۳۸۲.
- نهج البلاغه، ترجمه سید رضی، قم، هجرت، ۱۴۱۴ ق.
- ابن هشام، عبدالملک بن هشام، قاهره، مؤسسة العربية، بی تا.
- انصاری محلاتی، محمدرضا، ثواب الاعمال، قم، نسیم کوثر، ۱۳۸۲.
- تمیمی آمدی، عبد الواحد بن محمد، تصنیف غرر الحکم و درر الکلم، قم، دفتر تبلیغات، ۱۳۶۶.
- حرانی، ابن شعبه، تحف العقول عن آل الرسول ﷺ، قم، جامعه مدرسین، چاپ دوم، ۱۴۰۴ ق.
- دلشاد تهرانی، مصطفی، سیره نبوی «منطق عملی»، چ دوم، تهران، دریا، ۱۳۸۵، ج ۲.
- صابری یزدی، علی رضا و محمدرضا انصاری محلاتی، الحکم الزاهرة، قم، مرکز چاپ و نشر سازمان تبلیغات اسلامی، ۱۳۷۵ ش.
- صدوق، (شیخ) محمد بن علی، الخصال، قم، جامعه مدرسین، ۱۳۶۲.
- _____، عیون أخبار الرضا علیه السلام، تهران، جهان، ۱۳۷۸ ق.
- _____، من لا یحضره الفقیه، چ دوم، قم، جامعه مدرسین، ۱۴۰۴ ق.
- طبرسی، فضل بن حسن، مکارم الأخلاق، چ چهارم، قم، شریف رضی، ۱۳۷۰.
- عطاردی، عزیزالله، اخبار و آثار حضرت امام رضا علیه السلام، تهران، کتابخانه صدر، ۱۳۹۷ ق.
- غفاری، علی اکبر، ثواب الاعمال، تهران، کتاب فروشی صدوق، بی تا.
- فارابی، ابونصر محمدو یعسوب عباسی علی کمر، آداب معاشرت از دیدگاه معصومان علیهم السلام، مشهد، آستان قدس، ۱۳۸۰ ش.
- فلسفی، محمد تقی، الحدیث - روایات تربیتی، تهران، دفتر نشر فرهنگ اسلامی، ۱۳۶۸.
- فیروزآبادی، سیدمرتضی، فضائل الخمسة من الصحاح الستة، چ دوم، تهران، اسلامیة، ۱۳۹۲ ق.
- کلینی، محمد بن یعقوب، الکافی، تهران، اسلامیة، ۱۳۶۲ ش.
- کمره‌ای، محمدباقر، آداب معاشرت، ترجمه جلد ۱۶ بحار الانوار، تهران، اسلامیة، تهران، ۱۳۷۴.
- مجلسی، محمدباقر، بحار الأنوار، تهران، اسلامیة، بی تا.
- محمدی، عبدالله و مهدی هوشمند، مشکاة الانوار، قم، دار الثقلین، ۱۳۷۹ ش.