

باورهای مؤثر در هدایت و کنترل رفتارهای سازمانی از دیدگاه آیات منتخب قرآن کریم

ابوالفضل محمدی *

سعید حجازی فر **

یاسر قاسمی نژاد ***

دریافت مقاله: ۹۴/۸/۲۴

پذیرش نهایی: ۹۵/۲/۱۵

چکیده

رفتارهای اعضای سازمان نقش اساسی در موفقیت و شکست سازمانها دارد اهمیت این نقش، بسیاری از اندیشمندان و پژوهشگران را ترغیب کرده است که در مورد هدایت و کنترل رفتارهای سازمانی پژوهش نمایند. با توجه به محوریت انسان در رفتار سازمانی و مدیریت ضروری است در جوامع اسلامی که افراد از باورها و ارزشهای اسلامی پیروی می‌کنند با رویکرد اسلامی به رفتار سازمانی نگریده شود. بسیاری از پژوهشهای رفتار سازمانی نقش باورها و ارزشها را در هدایت و کنترل رفتار سازمانی نقش ویژه‌ای می‌دانند. این پژوهش در پی آن است تا با کندوکاوی در آیات قرآن کریم، باورها و ارزشهایی را که در هدایت و کنترل رفتار سازمانی مؤثر است، شناسایی کند. روش این پژوهش، کیفی و با الگوگیری از روش تحلیل مضمون انجام شده است. در این راستا شش مضمون سازماندهنده شناسایی شد که عبارت است از: علم خدا بر عملکرد انسان (رفتار، گفتار، نیت)، ثبت و ضبط عملکرد (رفتار، گفتار، نیت)، مرگ و بازگشت انسان به همراه عملکرد، ارائه عملکرد و آگاه کردن انسان نسبت به عملکرد خودش، محاسبه دقیق عملکرد و داور بودن ظلم، پاداش و کیفر رفتار بر مبنای عملکرد. یافته‌های این پژوهش این نظر را مطرح می‌کند که باور و اعتقاد به این مضامین ششگانه در هدایت و کنترل رفتار سازمانی نقش مهمی دارد.

کلید واژه‌ها: قرآن کریم، رفتار سازمانی اسلامی، هدایت و کنترل، باورها، مدیریت اسلامی.

* استادیار دانشکده مدیریت و اقتصاد دانشگاه جامع امام حسین(ع) abdemotlagh@gmail.com

** دانشجوی دکتری خط مشی گذاری و پژوهشگر دانشگاه جامع امام حسین(ع)

saeedhezajifar@gmail.com

*** دانشجوی دکتری مدیریت سیستمها و پژوهشگر دانشگاه جامع امام حسین(ع)

yaserghn@gmail.com

مقدمه

مطالعه نظام‌یافته رفتار به بهبود توانایی تشریح و پیش‌بینی و همچنین هدایت، کنترل و تغییر رفتار می‌انجامد و نیز از روابط میان رفتارها و واقعیت‌های مهم پرده برداشته، مبنایی را برای پیش‌بینی دقیق رفتار فراهم می‌کند (رضاییان، ۱۳۸۰: ۷). با توجه به هدف علم رفتار سازمانی به نظر می‌رسد یکی از عوامل مؤثر در رفتار سازمانی، باورها است. بی‌توجهی به عوامل و باورهای مؤثر بر رفتار سازمانی، باعث نشناختن و عدم هدایت و کنترل منطقی رفتارها می‌شود که خود می‌تواند پیامد نامطلوبی از جمله افزایش میزان غیبت و ترک کار، کاهش تعهد سازمانی، نارضایتی و سایر پیامدهای منفی را به دنبال داشته باشد و موجب شود که سازمان‌های امروزی کمتر شاهد رفتارهای اصولی و متناسب با پیشرفت عادلانه باشند. هم‌چنین تدوین باورهای مؤثر بر رفتار سازمانی مبتنی بر آموزه‌های وحیانی و از دید قرآن کریم از جمله اقدامات ضروری برای بهره‌بردن از ارزشهای اسلامی در بهبود و دستیابی به رفتارهای مناسب از سوی کارکنان در سازمانها است.

پژوهش‌های مختلفی درباره‌ی هدایت، کنترل و تغییر رفتار سازمانی در مدیریت غربی انجام شده است که در ادبیات پژوهشی به مواردی از آنها اشاره می‌شود. از آنجا که مدیریت رفتار سازمانی با انسان سروکار دارد و اوضاع انسانی در جوامع اسلامی و جوامع غیر اسلامی متفاوت است، لازم است از دیدگاه اسلامی به مدیریت رفتار سازمانی نگریسته شود. به اجمال می‌توان گفت که در جوامع اسلامی با عنایت به نظام ارزشها، باورها و نگرشهای اسلامی و ابتنای هنجارهای رفتاری بر پیشفرضهای اسلامی، درک پیچیدگیهای رفتاری کارکنان مسلمان و به کارگیری رفتار صحیح در برابر آنان، حساسیت ویژه‌ای دارد. لازم است مدیران سازمانهای اسلامی برای درک و پیش‌بینی رفتار افراد زیر مجموعه خود به ابعاد معنوی و ارزشی ساختار ذهنی آنان که تحت تأثیر اندیشه‌های اسلامی است، توجه کنند و مبانی فکری و ایدئولوژیک افراد و گروه‌های متداخل سازمانهای اسلامی را در نظر بگیرند. نتیجه اینکه حوزه رفتار سازمانی در سازمانهای اسلامی، رفتار فردی، گروهی و سازمانی «انسان با پیشفرضهای معرفتی اسلامی» است و بالطبع موضوع رفتار در جوامع اسلامی با دیگر جوامع متفاوت است. از این رو رفتار مدیران مسلمان متفاوت خواهد بود. این مسئله مهم، پژوهشگران و اندیشه‌ورزان مسلمان را بر آن می‌دارد که در زمینه رویکرد اسلامی به رفتار سازمانی پژوهش کنند و رهیافتهای آن را در اختیار مدیران مسلمان قرار دهند (شفیعی و همکاران،

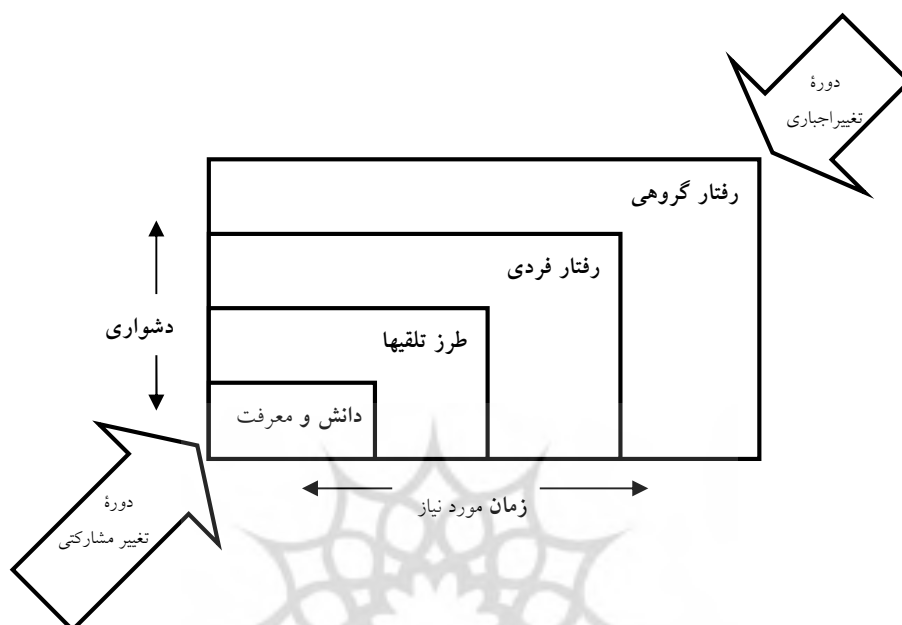
۱۳۸۵: ۳ و ۲).

همان‌گونه که ذکر شد باورها و ارزشها بویژه در جوامع اسلامی بر هدایت و کنترل رفتارهای سازمانی نقش اساسی دارد. این باورها و ارزشها است که به رفتارها شکل می‌دهند؛ آنها را اصلاح، و یا تعدیل می‌کند. در این مقاله ابتدا ادبیات رایج مدیریت رفتار سازمانی بررسی می‌شود؛ سپس باورها و ارزشهای مؤثر بر هدایت و تنظیم رفتارهای سازمانی از دیدگاه قرآن کریم مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد. هدف پژوهش شناسایی باورهای مؤثر بر هدایت و کنترل رفتار سازمانی از دیدگاه قرآن کریم است. در این زمینه، پرسشهای پژوهشی این مطالعه این است: ادبیات رایج مدیریت رفتار سازمانی چه عوامل و متغیرهایی را در هدایت و مدیریت رفتار سازمانی مؤثر می‌داند؟ باورها و ارزشهای مؤثر بر هدایت و تنظیم رفتارهای سازمانی از دیدگاه قرآن کریم چگونه است؟

ادبیات پژوهش

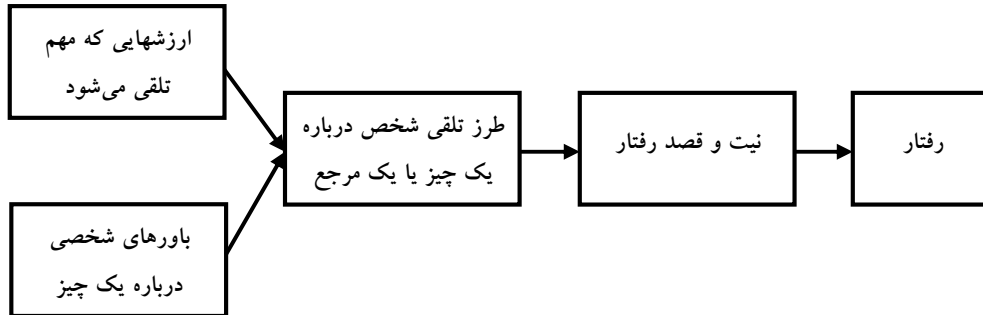
پیشینه پژوهش

پژوهشهای مختلف داخلی و خارجی در زمینه عوامل مؤثر بر هدایت و کنترل رفتار سازمانی انجام شده است که در این قسمت به مواردی از آنها تحت عنوان پیشینه پژوهش اشاره می‌شود: بلانچارد در الگوی ذیل رفتار فردی را تحت تأثیر طرز تلقی و طرز تلقی را تحت تأثیر دانش و معرفت وی می‌داند. طبق الگویی که بلانچارد در مورد رفتار ارائه کرده است، می‌توان با ارائه دانش و معرفت خاص، که به کارکنان داده می‌شود، طرز تلقی متناسبی را نسبت به پدیده‌های خاصی بتدریج ایجاد نمود که مورد نظر مدیران سازمان است و این طرز تلقی‌ها هم به سهم خود رفتار کارکنان را ابتدا در سطح فردی و سپس در سطح گروهی و سطح سازمانی شکل خواهد داد. در دوره مشارکت جویانه تغییر، اولین حلقه شامل تغییر در دانش و معرفت است اما در دوره تغییر اجباری، اولین حلقه رفتار گروهی است. الگوی تغییر رفتار بلانچارد در قالب نمودار ذیل ارائه می‌شود (بلانچارد، ۱۳۶۵: ۱۲):



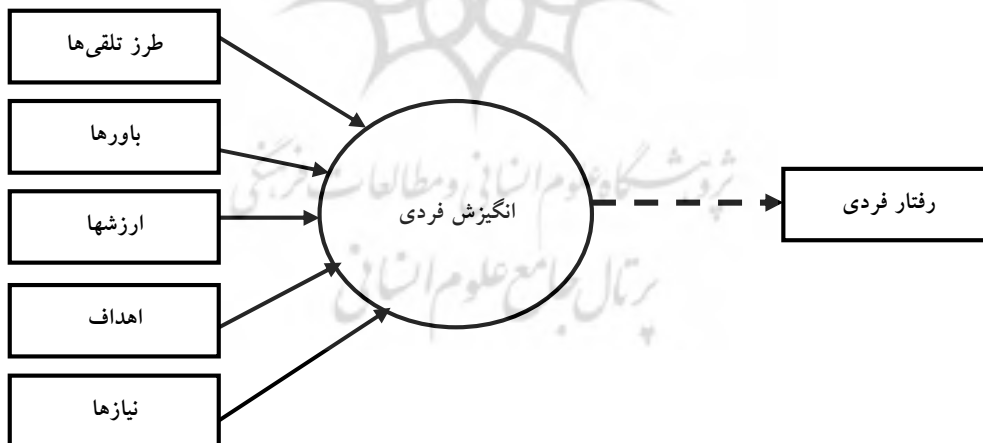
نمودار ۱: الگوی تغییر رفتار بلانچارد

توسی و همکاران رابطه باورها و ارزشها و طرز تلقی افراد را با رفتار آنها طبق الگویی که در ادامه می‌آید، ارائه کرده‌اند. طبق این الگو طرز تلقی افراد تحت تأثیر ارزشها و باورهای انسان درباره پدیده‌ها قرار دارد و این طرز تلقی‌ها به نوبه خود بر نیت و قصد انسان برای رفتار خاص تأثیر می‌گذارد و نهایتاً به بروز رفتار منجر می‌شود. در واقع تغییر در باورها می‌تواند موجب تغییر در رفتار انسانها بشود. برای تغییر رفتار لازم است طرز تلقی‌ها، ارزشها و باورهای کارکنان ایجاد، تثبیت و تقویت گردد تا طرز تلقی‌ها موجب بروز رفتارهای مطلوب شود. در واقع مدیریت بر رفتار کارکنان نیازمند مدیریت بر طرز تلقی‌ها و در پی آن، نیازمند مدیریت بر ارزشها و باورهای کارکنان خواهد بود (توسی و همکاران، ۱۹۹۳: ۱۳۷).



نمودار ۲: الگوی طرز تلقی‌ها

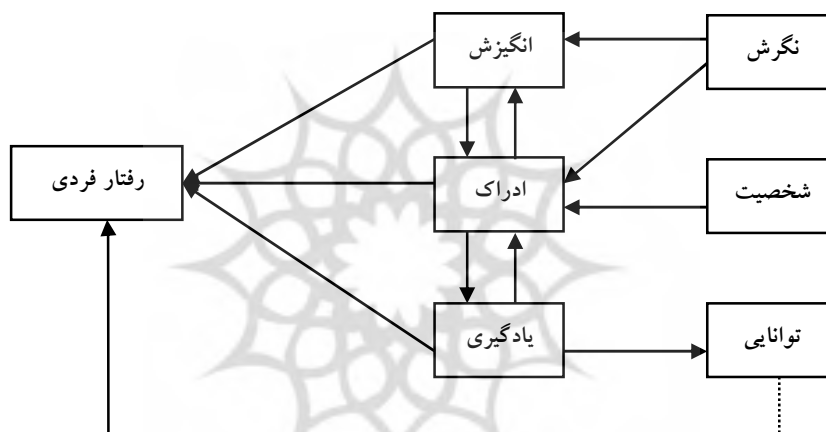
طبق الگویی که آرنولد و فلدمن در نمودار شماره ۳ مطرح کرده‌اند، عوامل متعددی از جمله ارزشها، طرز تلقی‌ها و باورها بر انگیزش شخص تأثیر می‌گذارد. چنانچه این ارزشها و باورها و طرز تلقی‌ها از قوت و شدت لازم برخوردار باشند، موجب سطحی از انگیزش خواهد شد که به نوبه خود موجب رفتار خاصی می‌شود. بنابراین می‌توان نتیجه‌گیری کرد که کنترل و هدایت رفتار کارکنان به مدیریت بر ارزشها و باورهای آنها منوط است (آرنولد و فلدمن، ۱۹۸۹: ۲۷).



نمودار ۳: عوامل مؤثر بر رفتار مبتنی بر انگیزش فرد در سازمان

رابینز متغیرهای اصلی را که بر رفتار اثر می‌گذارد در قالب نموداری به صورت زیر ارائه کرده است. او بیان می‌کند که فرد با مجموعه‌ای از نگرشها و شخصیتی قوام‌یافته به سازمان می‌پیوندد.

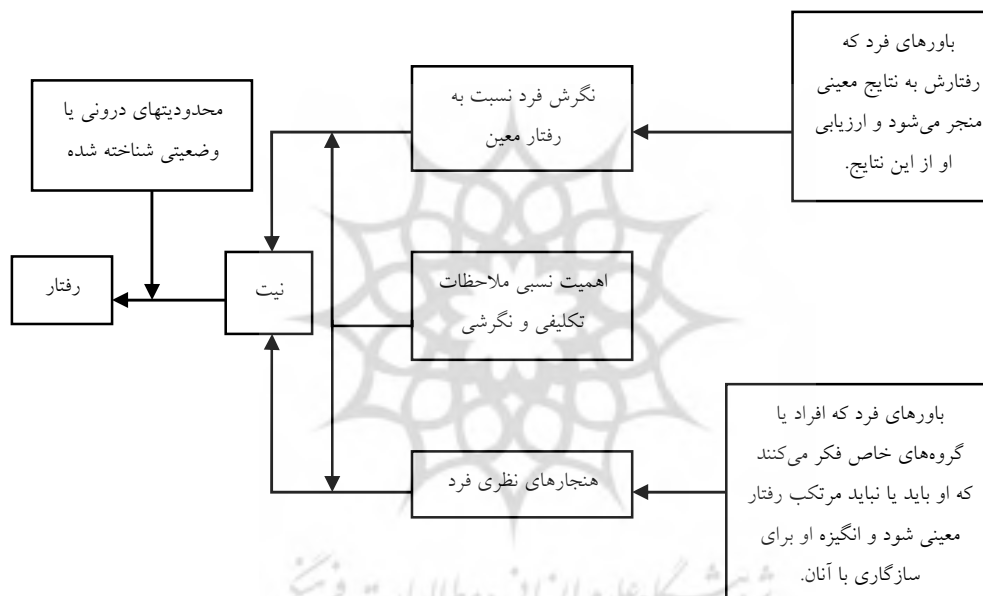
اگر چه نوع نگرش و شخصیت دو ویژگی ثابت و بدون تغییر نیست، اصولاً شخص هنگام پیوستن به سازمان این ویژگیها را دارد. شیوه‌ای که فرد می‌تواند محیط کار خود را تفسیر کند (ادراک) بر میزان سطح انگیزش وی اثر خواهد گذاشت. آنچه را شخص در سازمان می‌آموزد و سرانجام نوع کار وی نشاندهنده رفتار او خواهد بود. علاوه بر اینها توانایی فرد می‌تواند بر نوع رفتار وی اثر بگذارد؛ یعنی میزان هوش و مهارتی که شخص هنگام پیوستن به سازمان با خود دارد. بدیهی است یادگیری می‌تواند در طول زمان این متغیر را دگرگون سازد (رابینز، ۱۳۸۰: ۶۸).



نمودار ۴: عوامل مؤثر بر رفتار از دیدگاه رابینز

برخی از صاحب‌نظران الگوی جامعی از نیت رفتاری ارائه کرده‌اند که کاربرد گسترده‌ای در تشریح رابطه میان نگرش و رفتار دارد. همان طور که در نمودار نشان داده شده نیت هر فرد برای دست زدن به رفتاری معین، بهترین پیش‌بینی‌کننده آن رفتار است. این نمودار نشان می‌دهد که نیت رفتاری هم تحت تأثیر نگرش آدمی نسبت به هر رفتار است و علاوه بر آن از هنجارهای ادارک‌شده درباره بروز رفتار نیز اثر می‌پذیرد. نگرشها و هنجارهای نظری به نوبه خود توسط باورهای فردی معین می‌شود. تکالیف اجتماعی ادراک شده برای رفتار خاص را هنجار نظری گویند. برخی از صاحب‌نظران معتقدند هنجارهای نظری تابعی از باورها است اما باورهایی از نوع دیگر، این باورها را باورهای شخصی می‌نامند. هنجارهای نظری می‌تواند تأثیر قدرتمندی بر نیت

رفتاری کسانی بگذارد که نسبت به عقاید مورد احترامشان حساسند. بهترین تجربه‌ای که در این مورد می‌توان بیان کرد رفتار جوانان سلحشور این مرز و بوم در زمان امام راحل است که هر وقت ایشان نیاز به جبهه رفتن را بیان می‌فرمودند، سیل جوانهای غیور به سوی جبهه‌ها سرازیر می‌شد؛ بنابراین نگرشها و هنجارهای نظری، هر دو نیت رفتاری را شکل می‌دهد (رضایان، ۱۳۸۰: ۲۰۶-۲۰۳).



نمودار ۵: عوامل مؤثر بر رفتار با میانجیگری نیت رفتاری از دیدگاه رضایان (۱۳۸۰)

از نظر جعفرپور و حبیبی (۱۳۹۲) شخصیت هر فرد تحت تأثیر دو عامل ویژگیهای فردی و تأثیرات محیطی قرار دارد. از این رو می‌توان انتظار داشت که ماهیت رفتارهای هر انسانی ذاتاً از دوگانگی برخوردار باشد. حال اگر نقش ویژگیهای فردی و شخصیتی که غالباً تحت تأثیر وراثت است در مراحل رشد فرد بیشتر باشد، فرد شاغل نیز در سازمان، بیشتر به سوی منافع فردی گرایش خواهد داشت و اگر رشد فرد از ابتدا در جهت منافع اجتماعی شکل گرفته و بیشتر تحت تأثیر اوضاع محیطی باشد، فرد در سازمان به سمت منافع سازمانی گرایش بیشتری خواهد داشت

(جعفرپور و حبیبی، ۱۳۹۲). این پژوهشگران در نتایج خود پیشنهاد کرده‌اند که در راستای بهبود رفتار سازمانی باید اهداف و مأموریت‌های سازمان به طور کامل برای کارکنان، تشریح، و نقشی تبیین شود که افراد در فرایند تحقق آنها می‌توانند ایفا کنند و در مشاغلی که افراد به کار گرفته شده‌اند بازبینی صورت گیرد و انطباق میان شغل، الزامات آن و ویژگی‌های شخصیتی افراد مورد توجه قرار گیرد. هم‌چنین آنها پیشنهاد می‌کنند که استانداردهای روشها به منظور تقدم ضوابط سازمانی بر معیارهای انسانی، بیش از پیش صورت پذیرد.

پژوهشگران دیگری بیان می‌کنند که جو سازمانی که از تلاش و روابط متقابل گروه‌های داخل سازمان، مدیران و کارکنان سرچشمه می‌گیرد از طریق عامل میانجی سرمایه انسانی، رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و بر روحیه افراد آن سازمان اثر می‌گذارد و به دنبال آن، باعث رضایتمندی یا نارضایتی شغلی افراد شاغل در سازمان می‌شود. جو سازمانی از طریق عواملی چون پاداش، مسئولیت، مراعات، رهبری، ارتباط و روش، روحیه گروهی، اهداف، ساختار، خطرپذیری و انگیزش بر رفتار سازمانی تأثیرگذار است (جعفری و همکاران، ۱۳۹۲). در پژوهشی دیگر، ارائه آموزشهای کاربردی، داشتن اختیارات از جانب کارکنان برای تصمیم‌گیری، وجود بستر فرهنگی مناسب، سامانه‌های انگیزشی مناسب، بهره‌گیری از فنون مدیریت و رهبری را در بهبود و هدایت رفتار کارکنان سازمان مؤثر شناخته‌اند (رضائیان و همکاران، ۱۳۹۲). پژوهشگران دیگری تأکید کرده‌اند که جاری‌سازی ارزشهای سازمانی موجب بهبود رفتار کارکنان سازمان، و اخلاق حرفه‌ای به منبای کسب و کار بدل می‌شود. توجه به سازوکارهای لازم جاری‌سازی ارزشها و تبدیل آنها به رفتارهای عملیاتی مهم تلقی شده است. آنها عوامل زیر را در بهبود رفتار سازمانی مؤثر دانسته‌اند (سلطانی و صمدانیان، ۱۳۹۲):

- همکاری و مشارکت فعال و همگانی همه افراد در سازمان
- حمایت رهبری، تشویق و ایجاد انگیزه زیاد
- باورپذیر بودن کارها
- زماندار کردن فعالیتها و پیگیری تحویل بموقع کار
- شناخت سازمان و افراد سازمانی
- ایجاد درک یکسان از کارها و تدوین مناسب هدف
- تقی‌زاده و همکاران (۱۳۹۴)، تعهد سازمانی را عامل مهم درک رفتار سازمانی و پیش‌بینی‌کننده

رفتار شغلی بیان کرده‌اند. از نظر آنها، مطالعه عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی می‌تواند در برنامه‌ریزیها کاربرد داشته باشد و در نهایت به بهره‌وری سازمان منجر شود. هم‌چنین آنها در مقاله خود، تأثیر عوامل تعیین‌کننده بر تعهد سازمانی جامعه آماری را (کارکنان سازمان تأمین اجتماعی تهران)، شامل عدالت سازمانی، امنیت شغلی و اعتماد به مدیران مورد بررسی قرار داده‌اند. ارگان^۱ (۱۹۹۰)، رفتار شهروندی سازمانی را به پنج عامل آداب اجتماعی، نועدوستی، وجدان کاری، جوانمردی و نزاکت تقسیم‌بندی کرد. آداب اجتماعی رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می‌دهد. وجدان کاری رفتاری فراتر از الزامات تعیین شده به وسیله سازمان در محیط کار است. نועدوستی رفتار اختیاری برای کمک به همکاران در عملکرد مربوط به وظیفه‌شان است. جوانمردی و نزاکت عواملی است که بیانگر پرهیز از وارد کردن خسارت به سازمان است. جوانمردی، تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر و اجحافهای کاری است بدون اینکه گله و شکایتی صورت گیرد در حالی که نزاکت درباره اندیشیدن به این است که چگونه اقدامات فرد بر دیگران اثر می‌گذارد (نادری و اسدی، ۱۳۹۳).

ادراکات کارکنان می‌تواند بر رفتارهای سازمانی آنان تأثیر مهمی داشته باشد؛ از جمله این ادراکات، کیفیت ادراک شده آنها از خدمات درونی سازمان است. یافته‌های پژوهشهای پیشین حاکی است که کیفیت ادراک شده کارکنان از خدمات مدیران بویژه در زمینه برخی از ابعاد کیفیت خدمات درونی از قبیل توانایی مدیران در درک نیازهای کارکنان، ارتباطات مناسب میان مدیران و کارکنان، دسترسی آسان کارکنان به مدیران و فروتنی مدیران در برخورد با کارکنان بر رفتارهای شهروندی خدمتگرای آنها تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد (مصلح و همکاران، ۱۳۹۴). برخی از پژوهشگران نیز نشان داده‌اند که توانمندسازی کارکنان واسطه‌ای در ارتباط میان رهبری خدمتگزار و نگرش کارکنان بویژه رضایت شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و تعهد سازمانی است (چهرازی و همکاران، ۱۳۹۴). با توجه به این تحقیق متغیرهای رهبری، نگرش کارکنان، رضایت شغلی و تعهد سازمانی از عمده‌ترین متغیرهای تأثیرگذار بر رفتار سازمانی است.

برخی از پژوهشگران فرهنگ سازمانی را تحت عنوان ارزشها، باورها و اعتقاداتی تعریف می‌کنند که مبنای هنجارهای رفتار مورد انتظار از سوی کارکنان به شمار می‌رود (فرهی و همکاران، ۱۳۹۴).

1 - Organ

مفروضات و باورهای بنیادی به مرور زمان هنجارهای رفتاری و انتظارات در مورد مشروعیت و روشهای مطلوب تفکر و عمل تبدیل و ترجمه می‌شود (بونو و همکاران^۱، ۲۰۱۴). اشتراکها، ارزشها و باورهای میان اعضای سازمان در سطوح مختلف تحت عنوان فرهنگ سازمانی بر نگرش و رفتار کارکنان سازمان و نیز در اثربخشی سازمان تأثیرگذار است (هارتنل و همکاران^۲، ۲۰۱۱). رویکردهای مردم‌شناختی و جامعه‌شناختی، مجموعه‌ای از نگرشها، باورها، سنتها، ارزشها و فعالیتهای مشترک در میان اعضای یک گروه یا همان فرهنگ سازمانی را به عنوان عنصر مهم سازمانی و تأثیرگذار بر عملکرد و رفتار سازمانی تلقی می‌کنند (جاکوبز و همکاران^۳، ۲۰۱۳).

پژوهشگرانی مانند آنتونی و هرتل (۲۰۰۹)، سامانه پاداش‌دهی، سامانه آموزش، سامانه اطلاعاتی، فرایند تعاملات، عوامل ادراکی، ساختار وظایف و اهداف؛ کوپر و همکاران (۲۰۱۰)، برقراری ارتباطات متناسب بین اعضا، همکاری و سازگاری؛ پازنل (۲۰۱۳)، رهبری مشترک و مشارکت در تصمیم‌گیریها، جهتگیری و روشن بودن اهداف گروه، هماهنگی، روشن و مشخص بودن وظایف، روحیه یادگیری در اعضا و آزادی عمل را از عوامل مؤثر در زمینه بهبود عملکرد و رفتار سازمانی کارکنان بیان کرده‌اند (خیراندیش و همکاران، ۱۳۹۴).

برخی از پژوهشگران کشور نیز تلاشهایی را برای بررسی رفتار از دیدگاه اسلامی انجام داده‌اند. ابراهیمی در مقاله‌ای اصول تغییر و اصلاح رفتار را در سیره معصومان علیهم السلام بررسی، و اصول کلی را با بررسی سیره معصومین علیهم السلام استخراج کرده که عبارت است از: اصل حفظ کرامت و ارزشمندی انسان، اصل اقتضایی رفتار کردن، اصل تقدم استفاده از روشهای آسانگرایانه بر روشهای سختگیرانه و تنبیهی، اصل تقدم استفاده از روشهای غیر مستقیم و کرداری بر روشهای مستقیم و گفتاری (ابراهیمی، ۱۳۹۰: ۵۱). شفیعی و همکارانش در کتابی رفتار سازمانی در سطح گروه را با رویکرد اسلامی بررسی نموده‌اند (شفیعی و همکاران، ۱۳۸۵). ویسی و سوادنی نیز در کتابی با عنوان رفتار سازمانی در نگاه مدیریت اسلامی به این موضوع پرداخته‌اند (ویسی و سوادنی، ۱۳۸۵). حال می‌توان جمع‌بندی عوامل مؤثر بر هدایت و بهبود رفتار سازمانی را به صورت تلخیصی در جدول ذیل مشاهده کرد:

1 - Bono et al.
2 - Hartnell et al.
3 - Jacobs et al.

جدول ۱: جمع‌بندی عوامل تأثیرگذار بر رفتار سازمانی

عوامل	صاحب‌نظران
پازنل، (۲۰۱۳)	
کوپر و همکاران، (۲۰۱۰)	
انتونی و هرزل، (۲۰۰۹)	*
جاکويز و همکاران، (۲۰۱۳)	*
هارتزل و همکاران، (۲۰۱۱)	*
بونو و همکاران، (۲۰۱۴)	*
فوهی و همکاران، (۱۳۹۴)	*
چهارزی و همکاران، (۱۳۹۴)	*
مصلح و همکاران، (۱۳۹۴)	
نادری و اسدی، (۱۳۹۳)	
تقی‌زاده و همکاران، (۱۳۹۴)	
سلطانی و صمدانیان، (۱۳۹۲)	*
رضاییان و همکاران، (۱۳۸۰)	
میرکمالی و همکاران، (۱۳۹۲)	*
جعفرپور و جیبی، (۱۳۹۲)	*
دشتی، (۱۳۸۰)	*
ابراهیمی، (۱۳۹۰)	
رضاییان، (۱۳۸۰)	*
رایبیز، (۱۳۸۰)	*
آرنولد و فلدمن، (۱۹۸۹)	*
بلاچارد، (۱۳۶۵)	*
توسی و همکاران، (۱۹۹۳)	*
طرز تلقی و باور	*
ارائه دانش و معرفت	*
ارزش	*
نیت و قصد انسان	*
ادراک	*
توانمندسازی (آموزش) و یادگیری	*
شخصیت	*
انگیزش و رضایت شغلی	*
رهبری	*
ارتباطات و روش	*
بستر فرهنگی مناسب	*
همکاری و مشارکت	*
عدالت	*
امنیت شغلی و اعتماد	*

همان‌طور که از ادبیات پیشین و نیز جدول ۱ (جمع‌بندی نتایج) برمی‌آید، از دیدگاه اندیشمندان رفتار سازمانی یکی از مسائلی که در هدایت و کنترل رفتار سازمانی نقش مهمی دارد، باورها است. از دیدگاه اسلامی یکی از باورهای اساسی در هدایت و کنترل رفتار سازمانی احساس محاسبه و نظارت است. وقتی فردی احساس کند که تحت نظارت است و عملکرد او ثبت و ضبط می‌شود و بر اساس آن با او رفتار خواهد شد، رفتار خود را کنترل خواهد کرد و این موجب هدایت رفتارهای سازمانی خواهد شد. حضرت امیرالمؤمنین علیه‌السلام در نامه چهلم نهج‌البلاغه در نکوهش یکی از

کارگزارانش، که رفتار نادرستی انجام داده بود، چنین می‌فرمایند: بدان که محاسبه الهی در مورد عملکرد تو شدیدتر و عظیم‌تر از محاسبه کارهای تو توسط مردم است (دستی، ۱۳۸۰: ۵۴۷). با توجه به این جمله حضرت، سه نوع محاسبه و نظارت قابل برداشت است:

۱ - محاسبه و نظارت مدیر بالاتر؛ چرا که حضرت خودش به کارگزار خود نظارت می‌کند و چنین نامه‌ای را می‌نویسد.

۲ - محاسبه و نظارت بر عملکرد توسط مردم که بصراحت در عبارت آخر به آن اشاره شده است.

۳ - محاسبه و نظارت بر عملکرد فرد توسط خداوند متعال که به تعبیر حضرت عظیم‌تر و شدیدتر از محاسبه و نظارت افراد دیگر است.

این محاسبه و نظارت سه‌گانه به نوبه خود باعث هدایت عملکرد و رفتار انسان می‌شود که نمودار آن به صورت ذیل قابل ترسیم است:



نمودار شماره ۶: کنترل‌های مؤثر بر رفتارهای سازمانی

روش شناسی پژوهش

روش این پژوهش، توصیفی - تحلیلی است که بر اساس تحلیل محتوای آیات مرتبط با موضوع پژوهش انجام گرفته است. در مرحله اول پس از اینکه موضوع پژوهش مشخص شد، آیات مرتبط با موضوع گردآوری و تدوین می‌شود؛ سپس مضمونهای پایه این آیات استخراج، و مضامین پایه

نیز ذیل یک عنوان کلی تر یعنی مضامین سازمان‌دهنده دسته‌بندی شد. در مرحله نهایی نیز ارتباط بین مضامین سازمان‌دهنده به صورت نموداری نشان داده می‌شود. هم‌چنین لازم است در مرحله آخر مضمونهای (پایه و سازمان‌دهنده) و الگوی ترسیمی با یک یا چند تفسیر معتبر تطبیق داده شود تا یافته‌های پژوهش از اعتبار لازم برخوردار شود. در این پژوهش از تفسیر نمونه برای این مسئله استفاده شده است. ذیل هر مضمون سازمان‌دهنده و هم‌چنین الگوی نهایی مستندی از تفسیر نمونه ذکر شده است. سیر پژوهش به این صورت است که می‌تواند برای پژوهشهای قرآنی مورد استفاده قرار گیرد. این روش برگرفته از روش تحلیل مضمون است که می‌تواند به عنوان روش جدیدی در مطالعات مدیریت اسلامی باشد.



یافته‌های پژوهش

بر اساس روش، کلیدواژه‌های مرتبط با ثبت رفتار و نظارت در متن قرآن کریم جستجو شد که در فرایند جستجو کلیدواژه‌های دیگری نیز شناسایی شد. کلیدواژه و ریشه کلماتی که این پژوهش براساس آن شکل گرفت عبارت است از: بصیر، سمیع، خبیر، خفی، علیم، علم، علن، رای، رقیب، شهید، کتب، احصی، موت، لقی، قبر، بعث، رجع، حشر، صور، عمل، صغیر و کبیر، حاسب، جنه،

ظلم، جزئی، حسنه، عذاب، عمل، جهنم و... آیات در شش مضمون سازمان‌دهنده طبقه‌بندی شد که عبارت است از: علم خدا بر عملکرد انسان (رفتار، گفتار، نیت)، ثبت و ضبط عملکرد (رفتار، گفتار، نیت)، مرگ و مراجعت انسان به همراه عملکرد، ارائه عملکرد و آگاه نمودن انسان نسبت به عملکرد خودش، محاسبه دقیق عملکرد و داوری بدون ظلم، پاداش و کیفر رفتار بر مبنای عملکرد. براساس این مضمونها ترتب منطقی آیات ترسیم شد. این مضمونها به همراه آیات آن در شش جدول، و در نهایت نیز الگوی ترسیمی پژوهش ارائه می‌شود.

- آیات مربوط به علم خداوند بر عملکرد انسان (رفتار، گفتار، نیت)

آیات مربوط به علم خداوند بر عملکرد انسان: رفتار، گفتار، نیت در قالب جدول ۱ به صورت

ذیل ارائه می‌شود:

جدول ۱: آیات مربوط به علم خداوند بر عملکرد انسان: رفتار، گفتار، نیت

ردیف	مضمون سازمان دهنده	مضمونهای پایه	سوره/آیه
۱	علم خدا بر عملکرد انسان: رفتار، گفتار، نیت	بصیرت خداوند به رفتار	مائده/۷۱
۲		عدم غفلت خداوند از رفتار	انعام/۱۳۲
۳		علم خداوند به نهان و آشکار رفتار	نمل/۲۵
۴		آگاه و خبیر بودن خداوند به رفتار	مائده/۸
۵		خبیر و بصیر بودن خداوند به بندگان	فاطر/۳۱
۶		علم خداوند به نهان و آشکار رفتار	ممتحنه/۱
۷		خداوند می بیند.	علق/۱۴
۸		مراقبت خداوند بر هرچیز	احزاب/۵۱
۹		شاهد بودن خداوند بر هرچیز	احزاب/۵۴
۱۰		دانا بودن خداوند بر هرچیز	احزاب/۵۲ و ۳
۱۱		علم خداوند بر آنچه در سینه‌هاست.	عنکبوت/۱۰؛ آل عمران/۲۹؛ نمل/۲۴؛ غافر/۱۹

طبق آیاتی که در جدول ۱ آورده شده است می‌توان گزاره‌های زیر را استخراج کرد:

۱- خداوند متعال نسبت به عملکرد انسان آگاه و بصیر است.

۲- خداوند متعال بر عملکرد مخفی و آشکار انسان علیم و بیناست.

۳- خداوند متعال شاهد بر همه امور و کارهای ماست.

۴- خداوند متعال مراقب همه کارهای ماست.

در گزاره‌ای کلی می‌توان چنین بیان کرد که ما در محضر خداوند متعال قرار داریم و او مراقب همه ما و شاهد بر عملکرد ماست.

تفسیر نمونه ذیل آیه ۱۴ سوره علق چنین بیان می‌کند که توجه به این واقعیت، که هر کاری را انسان انجام می‌دهد در پیشگاه خدا است و اصولاً "تمام عالم هستی محضر خدا است" و چیزی از رفتار و حتی نیت آدمی از او پنهان نیست، می‌تواند روی برنامه زندگی انسان اثر زیاد بگذارد و او را از خلافتکاریها باز دارد مشروط بر اینکه ایمان به این مطلب واقعا در دل او جای گیرد و به صورت باور قطعی در آید (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۲۷: ۱۶۷).

- آیات مربوط به ثبت و ضبط عملکرد (رفتار، گفتار، نیت)

آیات مربوط به ثبت و ضبط عملکرد: رفتار، گفتار، نیت در قالب جدول زیر ارائه می‌شود:

جدول ۲: آیات مربوط به ثبت و ضبط عملکرد (رفتار، گفتار، نیت)

ردیف	مضمون سازمان دهنده	مضمونهای پایه	سوره/آیه
۱	ثبت و ضبط عملکرد: رفتار، گفتار، نیت	نوشتن گفته‌ها و کشتن پیامبران	آل عمران/۱۸۱
۲		نوشتن رفتار و آثار آن	یس/۱۲
۳		نوشتن مکرها و نیرنگها	یونس/۲۱
۴		نوشتن شهادت	زخرف/۸۰
۵		نوشتن رفتار توسط نگهبانان بزرگوار	انفطار/۱۱
۶		نوشتن رفتار در یک کتاب	جاثیه/۲۹
۷		ارائه کتاب رفتار در روز قیامت	کهف/۴۸
۸			اسراء/۱۳
۹		نوشتن تلاشها و رفتار صالح	انبیاء/۹۳
۱۰		نوشتن رفتار کوچک و بزرگ	توبه/۱۱۹
۱۱			قمر/۵۱

همانگونه که در جدول ۱ ملاحظه شد، خداوند متعال بر عملکرد انسان دانا و بیناست و شاهد بر رفتار است و مراقب همه امور است؛ ولی طبق آیاتی که در جدول ۲ به آنها اشاره شده است خداوند متعال همه عملکرد از جمله رفتار، گفتار، نیت انسان را ثبت و ضبط می‌کند. در حقیقت برای هر انسانی پرونده عملکردی تشکیل، و همه عملکرد او در آن ثبت، و این پرونده برای او تا روز قیامت نگهداری می‌شود تا در آن روز به او ارائه شود و مبنای محاسبه و ارزیابی وی قرار گیرد. از آیات جدول ۲ گزاره‌های زیر را می‌توان استخراج کرد:

۱ - برای هر فردی از انسانها، فرستادگان و مأمورانی تعیین شده‌اند که هر کاری را که انسان انجام می‌دهد، می‌دانند و آن را ثبت و ضبط می‌کنند.

۲ - هر فردی از انسانها پرونده‌ای دارد که همه رفتار او در آن ثبت و ضبط می‌شود و هیچ یک از رفتار او حتی رفتار کوچکش نیز نادیده گرفته نمی‌شود به گونه‌ای که خود انسان از این همه دقتی که در ثبت رفتارش مشاهده می‌کند، متعجب می‌شود.

در تفسیر نمونه ذیل آیه ۱۱ سوره انفطار این مطلب آورده شده است که در "احتجاج طبرسی" آمده است که شخصی از امام صادق (ع) پرسید علت وجود فرشتگان مأمور ثبت رفتار نیک و بد انسانها چیست در حالی که می‌دانیم خداوند عالم السر و ما هو اخفی است، یعنی هر چیزی را که از آن مخفی‌تر نیست می‌داند، امام (ع) در پاسخ فرمود "خداوند این فرشتگان را به عبادت خود دعوت کرد و آنها را شهود بر بندگانش قرار داد تا بندگان به خاطر مراقبت آنان، بیشتر مراقب اطاعت الهی باشند و از عصیان او بیشتر ناراحت شوند و چه بسیار بنده‌ای که تصمیم به گناه می‌گیرد، سپس به یاد این فرشته می‌افتد و خودداری می‌کند، می‌گوید پروردگرم مرا می‌بیند و فرشتگان حافظ رفتار نیز گواهی می‌دهند." علاوه بر این، خداوند به رحمت و لطفش اینها را مأمور بندگان کرده است، تا به فرمان خدا شیاطین سرکش را از آنها دور کند و هم‌چنین جانوران زمین و آفات بسیار را که آنها نمی‌بینند تا آن زمان که فرمان خدا و مرگ آنها فرا رسد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۲۶: ۲۲۶).

- آیات مربوط به مرگ و بازگشت انسان به همراه عملکرد

آیات مربوط به مرگ و بازگشت انسان به همراه عملکرد در قالب جدول ذیل ارائه می‌شود:

جدول ۳: آیات مربوط به مرگ و بازگشت انسان به همراه عملکرد

ردیف	مضمون سازمان دهنده	مضمونهای پایه	سوره/آیه	
۱	مرگ و بازگشت انسان به همراه عملکرد	قطع بودن ملاقات مرگ	جمعه/۷۱	
۲			برانگیختن انسان	حج/۷
۳		انعام/۳۶		
۴		مومنون/۱۱		
۵		نحل/۳۸		
۶		انعام/۲۹		
۷		تغابن/۷		
۸		محشور کردن انسانها		کهف/۴۶
۹		احضار انسانها		یس/۵۲
۱۰		بازگشت انسانها به خدا		روم/۱۱
۱۱				بقره/۲۸۱
۱۲			یونس/۳۳	
۱۳			در قیامت	طه/۵۵

طبق آیاتی که در جدول ۳ ذکر شده است و طبق آیات مشابه دیگر قرآن کریم، می‌توان گزاره‌های زیر را استخراج کرد:

- ۱ - مرگ که انسان نوعاً از آن فرار می‌کند به سراغ انسان و حتی پیامبران می‌آید و انسان در این دنیا جاویدان نیست.
- ۲ - انسان پس از مرگ و در روز قیامت برانگیخته و زنده می‌شود و نزد پروردگار خود باز می‌گردد.
- ۳ - از نظر خداوند متعال هیچ شکی در این نیست که روز قیامت خواهد آمد و همه انسانها برانگیخته می‌شوند.

نکته قابل توجه این است که شاید بیش از صدها آیه از آیات قرآن کریم با استفاده از کلمات و واژه‌های متفاوتی مانند بعث، حشر، رد، رجعت، اخراج و نظایر آنها به برگزاری و وجود روز قیامت و زنده کردن دوباره انسان و احضار همه آنها به طور صریح اشاره کرده و شاید این همه تأکید و تکرار برای این است که اولاً این باور در اذهان انسانها تثبیت شود. ثانیاً این تکرارهای

همراه با تأکید شاید اشاره به اهمیت نقش این گونه باورها در هدایت رفتار انسانها دارد؛ زیرا طبق نظر بزرگان دینی هر مطلبی که در قرآن کریم زیاد تکرار شده باشد، اهمیت زیادی دارد؛ به عنوان مثال آیت‌الله بهجت معتقدند: «خدا که می‌خواهد بندگانش را هدایت کند و به کمال برساند، آنچه بیشتر در سعادت انسان مؤثر است آن را بیشتر بیان می‌کند. ما هم اگر بخواهیم بفهمیم چه چیزهایی موجب سعادت انسان می‌شود، باید ببینیم چه چیزهایی را خدا بیشتر تأکید کرده است و هر مطلبی که در قرآن و روایات و کلمات اهل بیت علیهم السلام و سیره عملی آنها بیشتر مورد توجه بوده است، معلوم می‌شود در تکامل انسان بیشتر مؤثر است» (باقی زاده، ۱۳۸۷: ۶۳ و ۶۲). می‌توان چنین نتیجه گرفت که ایمان به وجود روز حساب و ایمان به اینکه قطعا انسان در آن روز مبعوث می‌شود و عملکرد او مورد ارزیابی قرار می‌گیرد در هدایت، تغییر و کنترل رفتار وی نقش اساسی دارد و گرنه خداوند متعال این قدر روی این مطلب تأکید نمی‌کرد. در واقع تکرار این مفاهیم در آیات قرآن کریم خود دلیلی بر این تأکید است.

در تفسیر نمونه ذیل آیه ۴۶ سوره کهف چنین بیان می‌کند که براساس قرآن کتاب تربیتی عجیبی است؛ هنگامی که صحنه قیامت را برای انسانها ترسیم می‌کند، می‌گوید روزی که همه مردم در صفوف منظم به دادگاه عدل پروردگار عرضه می‌شوند در حالی که هماهنگی عقائد و رفتارشان معیار تقسیم آنها در صفوف مختلف است. دستهای آنها از همه چیز تهی، تمام تعلقات دنیا را پشت سر افکنده‌اند در عین جمعیت، تنها، و در عین تنهایی جمعند. نامه‌های رفتار، گسترده می‌شود. همه چیز به زبان می‌آید و رفتار کوچک و بزرگ آدمیان را بازگو می‌کند و از آن بالاتر خود رفتار و افکار جان می‌گیرند؛ تجسم می‌یابند؛ اطراف هر کسی را اعمال تجسم یافته‌اش احاطه می‌کند. آن چنان مردم به خود مشغولند که مادر فرزند را و فرزند، پدر و مادر را بکلی فراموش می‌کنند. سایه سنگین وحشت از این دادگاه عدل الهی و کیفرهای بزرگی که در انتظار بدکاران است، همه را فرا می‌گیرد؛ نفسها در سینه‌ها حبس می‌شود و چشمها از گردش باز می‌ماند. راستی ایمان به چنین دادگاهی چقدر در تربیت انسان و کنترل شهوات او مؤثر است و چقدر آگاهی و بیداری و توجه به مسئولیتها به انسان می‌بخشد؟ (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۱۲: ۴۵۸).

– آیات مربوط به ارائه عملکرد و آگاه کردن انسان به عملکرد خودش

آیات مربوط به ارائه عملکرد و آگاه نمودن انسان به عملکرد خودش در قالب جدول زیر ارائه

می‌گردد:

جدول ۴: آیات مربوط به ارائه عملکرد و آگاه کردن انسان به عملکرد خودش

ردیف	مضمون سازمان دهنده	مضمونهای پایه	سوره/آیه
۱	ارائه عملکرد و آگاه نمودن انسان به عملکرد خودش	آگاه نمودن انسان نسبت به عملکرد خود	انعام/۱۰۸
۲			جمعه/۸
۳		بیرون آمدن از قبر برای دیدن عملکرد خود	لقمان/۲۲
۴			زلزال/۷
۵			کهف/۴۸
۶			اسراء/۱۳
		خواندن پرونده عملکرد انسان توسط خودش در روز قیامت	

طبق معانی آیاتی که در جدول ۴ ارائه شده است اولاً انسان در نهایت نزد پروردگار خود برگردانده می‌شود که دانا به عملکرد پنهان و آشکار اوست ولی هدف بازگشت این است که نظام الهی عملکرد او را در کل زندگی وی به او ارائه کند تا بعداً مبنای ارزیابی و نظام پاداش به عملکرد او قرار گیرد؛ لذا به شکلهای گوناگون این مطلب در قرآن تکرار می‌شود تا رفتار انسانها را در مسیر درست، هدایت کند و به همین دلیل گاهی به وقوع قطعی مرگ اشاره می‌کند که حتماً به سراغ شما می‌آید و گاهی به این صورت مطرح می‌شود که حتماً به نزد من بر می‌گردید و از قبرهای خود خارج می‌شوید تا به شما نشان دهند که چه کرده‌اید و چه عملکردی و پرونده‌ای برای شما ارائه می‌شود که همه رفتار کوچک و بزرگ را در آن ثبت کرده‌اند به طوری که انسان از مشاهده آن همه دقت در ثبت عملکرد تعجب می‌کند و آن‌گاه به انسان خطاب می‌شود که خودت می‌توانی آن را بخوانی و خودت را مورد ارزشیابی و قضاوت قرار دهی. از این گونه آیات در قرآن کریم بسیار زیاد مشاهده می‌شود که به برخی از آنها در جدول ۴ اشاره شده است. می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود این همه تأکید خداوند متعال بر ارائه عملکرد به خود انسان این است که می‌خواهد رفتار انسان را در این دنیا کنترل، و در جهت درست هدایت، و کاری کند تا انسان بیشتر مراقب رفتار خود باشد و قبل از اینکه دیگران بخواهند رفتار او را کنترل کنند، خودش رفتار خودش را تحت کنترل و مراقبت و ارزیابی قرار دهد. جمع‌بندی معانی آیات جدول ۴ را می‌توان به صورت گزاره‌های ذیل تلخیص کرد:

۱- انسان در نهایت به نزد پروردگاری برگردانده می‌شود که عالم به غیب و شهادت است.

۲- هدف از بازگرداندن انسان، مشاهده و دیدن عملکرد خویش است.

۳- برای آگاه کردن انسان نسبت به آنچه کرده، کتاب و پرونده مفصلی آماده شده است که از ثبت و ضبط هیچ یک از کارهای بزرگ و کوچک و خوب و بد انسان فروگذار نشده است.

۴- انسان به دستور خداوند متعال می‌تواند خودش کتاب رفتار خود را بخواند و خودش عملکرد خودش را مورد محاسبه و ارزیابی قرار دهد.

۵- انسانهای مجرم از آنچه در کتاب رفتار آنها ثبت و ضبط شده است، نگران و ترسانند. در تفسیر نمونه ذیل آیه ۷ سوره زلزال این مطلب بیان شده است که این همه تکیه بر معاد برای چیست. گفتیم از مهمترین مسائلی که در جزء سی‌ام قرآن مجید، که اکثریت قریب به اتفاق سوره‌های آن مکی است بر آن تکیه شده "معاد" و شرح احوال انسان در روز رستاخیز است؛ به این دلیل که برای اصلاح انسان نخستین گام این است که بداند حساب و کتابی در کار است. دادگاهی وجود دارد که چیزی بر دادرسان آن مخفی نمی‌ماند. محکمه‌ای که نه ظلم و جور در آن راه دارد و نه خطا و اشتباه. نه توصیه و رشوه در آن کارساز است و نه امکان دروغ و انکار و بالاخره هیچ راهی برای فرار از چنگال مجازات در آنجا نیست. تنها راه ترک گناه در اینجاست. ایمان به وجود چنین محکمه و دادگاهی انسان را تکان می‌دهد و ارواح خفته را بیدار می‌کند. روح تقوی و تعهد و احساس مسئولیت را زنده، و او را به وظیفه‌شناسی دعوت می‌کند. اصولاً در هر محیطی فساد رخنه کند، عامل آن یکی از دو چیز است: ضعف نیروی مراقبت یا ضعف تشکیلات قضایی. اگر مراقبان تیزبین رفتار انسانها را زیر نظر بگیرند، و دادگاه‌ها دقیقاً به جرائم متخلفان برسند و هیچ "جرمی" بدون "جریمه" نماند در چنین محیطی مسلماً فساد و گناه و تجاوز و تعدی و طغیان به حد اقل خواهد رسید؛ جایی که زندگی مادی در پرتو مراقبان و دادگاه‌های آن چنین باشد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۲۶: ۱۲).

- آیات مربوط به محاسبه دقیق عملکرد و داوری بدون ظلم

آیات مربوط به محاسبه دقیق عملکرد و داوری بدون ظلم در قالب جدول ذیل ارائه می‌شود:

جدول ۵: آیات مربوط به محاسبه دقیق عملکرد و داوری بدون ظلم

ردیف	مضمون سازمان دهنده	مضمونهای پایه	سوره/آیه	
۱	محاسبه دقیق عملکرد و داوری بدون ظلم	در نظر گرفتن برشمردن همه رفتار	کهف/۴۹	
۲			انبیاء/۴۷	
۳			زلزال/۷و۸	
۴		سخن گفتن نامه عمل		جاثیه/۲۹
۵				مومنون/۶۲
۶		خواندن پرونده عملکرد		بقره/۲۸۴
۷				اسراء/۱۳
۸		عدم ظلم در حسابرسی رفتار		اسراء/۷۰
۹				نساء/۷۶
۱۰		بهبشت در مقابل ایمان و عمل صالح		آل عمران/۱۰۸
۱۱				طه/۱۱۱
۱۲		فضل و عدل مبنای عمل		مریم/۶۰
۱۳				انعام/۱۶۰
۱۴		جزا به تناسب عمل		غافر/۱۷
۱۵				یس/۵۴
۱۶		برقراری ترازوی قسط و عدل		انبیاء/۴۶
۱۷				انفعال/۶۰
۱۸		دریافت کامل رفتار		احقاف/۱۸
۱۹				آل عمران/۲۵ و ۱۶۱
۲۰		قضاوت و محاکمه به حق		بقره/۲۷۱
۲۱				زمر/۶۷
۲۲		شهادت اعضای بدن انسان بر رفتار انسان		غاشیه/۲۸
۲۳				فصلت/۲۰-۱۸

پس از اینکه روز قیامت، عملکرد انسان به وی نشان داده می‌شود، به محاسبه عملکرد وی پرداخته می‌شود؛ محاسبه دقیقی که همه رفتار کوچک و بزرگ انسان را مورد توجه قرار می‌دهد؛ محاسبه‌ای که در آن هیچ ظلمی به انسان نمی‌شود. برخی از آیات قرآن بر این نکته دلالت دارد که

همه رفتار انسان در نامه عمل او ثبت و ضبط می‌شود حتی اگر عمل او به اندازه دانه خردلی باشد که نشان‌دهنده دقت در محاسبه عمل اوست. برخی از آیات بر این دلالت دارد که انسان عمل خیر یا شر خود را می‌بیند. برخی از آیات به این نکته اشاره می‌کند که پرونده‌ای از عملکرد انسان تهیه می‌شود که به حق سخن می‌گوید و اعمال او را همانگونه که در واقع اتفاق افتاده است، بیان می‌کند. برخی آیات به این مطلب اشاره می‌کند که در محاسبه رفتار انسان، ظلمی صورت نمی‌گیرد و رفتار انسان به طور کامل به وی ایفا می‌شود و چیزی از آن کم نمی‌شود و روز قیامت میزان عدلی برپا می‌شود تا بر اساس آن به محاسبه و سنجش عملکرد انسانها پرداخته شود و به کسی ظلم نشود و در نتیجه قضاوت بحق و عادلانه‌ای در مورد انسان و بر اساس عملکرد وی صورت می‌گیرد. از این آیات گزاره‌های ذیل را می‌توان استخراج کرد:

- ۱ - مبنای ارزیابی انسان در روز قیامت رفتار و عملکرد اوست.
 - ۲ - عملکرد انسان به طور دقیقی توسط نظام الهی در کتاب رفتار او ثبت و ضبط می‌شود و هیچ جزئی از رفتار او فراموش نمی‌شود.
 - ۳ - اعضای بدن انسان به دستور خداوند به سخن می‌آیند و بر عملکرد انسان شهادت می‌دهند.
 - ۴ - انسان می‌تواند کتاب رفتار خود را که به او ارائه می‌شود، بخواند و خودش را مورد محاسبه قرار دهد.
 - ۵ - صحنه رسیدگی به عملکرد انسان برقرار می‌شود و کتاب عملکرد انسان در میان گذاشته می‌شود و پیامبران و شهداء آورده می‌شوند و قضاوت بحقی در مورد انسان صورت می‌گیرد و به هیچ کسی ظلمی نمی‌شود.
 - ۶ - رفتار بد انسان عادلانه مورد رسیدگی قرار می‌گیرد و به رفتار خیر انسان بر اساس فضل الهی بیش از آنچه عمل شده است پاداش داده می‌شود.
- تفسیر نمونه ذیل آیه ۲۸۴ سوره بقره چنین بیان می‌کند که تصور نکنید اعمالی همچون کتمان شهادت و گناهان قلبی دیگر بر او مخفی می‌ماند. کسی که حاکم بر جهان هستی و زمین و آسمان است، هیچ چیز بر او مخفی نخواهد بود؛ بنا بر این تعجب نکنید، اگر گفته شود خداوند گناهان پنهانی را نیز محاسبه می‌کند و کیفر می‌دهد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۲: ۳۹۶).
- آیات مربوط به پاداش و کیفر رفتار بر مبنای عملکرد
- آیات مربوط به پاداش و کیفر رفتار بر مبنای عملکرد در قالب جدول زیر ارائه می‌شود:

جدول ۶: آیات مربوط به پاداش و کیفر رفتار بر مبنای عملکرد

ردیف	مضمون سازمان دهنده	مضمونهای پایه	سوره/آیه
۱	پاداش و کیفر رفتار بر مبنای عملکرد	پاداش بر مبنای عملکرد	سجده/۱۷، ۱۹
۲			زخرف/۷۱
۳			رحمان/۶۰
۴			انسان/۱۲
۵			انعام/۱۲۷
۶			مرسلات/۳۷
۷	کیفر بر اساس خود عمل	کیفر بر اساس خود عمل	یس/۵۸-۵۴
۷			تحریم/۷
۸			توبه/۹۵
۹			سجده/۱۴
۱۰			اعراف/۴۱

آخرین مرحله از نظارت الهی بر عملکرد انسان، پاداش دادن به انسان در مقابل عملکرد اوست. طبق آیات جدول ۶ مبنای دادن پاداش به انسان، رفتار اوست. برخی از آیات قرآن وقتی به ذکر مواردی از مجازات و تنبیه انسان می‌پردازند بصراحت به این مطلب اشاره می‌کنند که اگر جایگاه برخی انسانها، جهنم است به دلیل عملکرد آنهاست. اگر دچار عذاب جاوید می‌شوند به دلیل عملکرد آنهاست و در مواردی که از بهشت و نعمات آنها ذکری به میان می‌آید به این نکته اشاره می‌شود که بهشت و نعمات آن در ازای نیکی‌ها و رفتار صالح و ایمان بندگان است؛ در غیر این صورت این پاداش به آنها تعلق نمی‌گرفت. بنابراین شاید بتوان این نتیجه‌گیری را به عمل آورد که ذکر جهنم و عذابهای آن و یادآوری بهشت و نعمات آن به همراه ذکر این مطلب که این پاداشها به دلیل نوع عملکرد شماست برای این است که انسان بداند که نوع پاداشی که به وی داده می‌شود با نوع عملکرد او متناسب است و در نتیجه از رفتارهای ناهنجار دست بکشد و رفتارهای مثبت خود را تقویت کند. از آیات جدول ۶ می‌توان گزاره‌های ذیل را استخراج کرد:

۱- در روز حساب، مبنای تنبیه و تشویق انسانها عملکرد آنهاست.

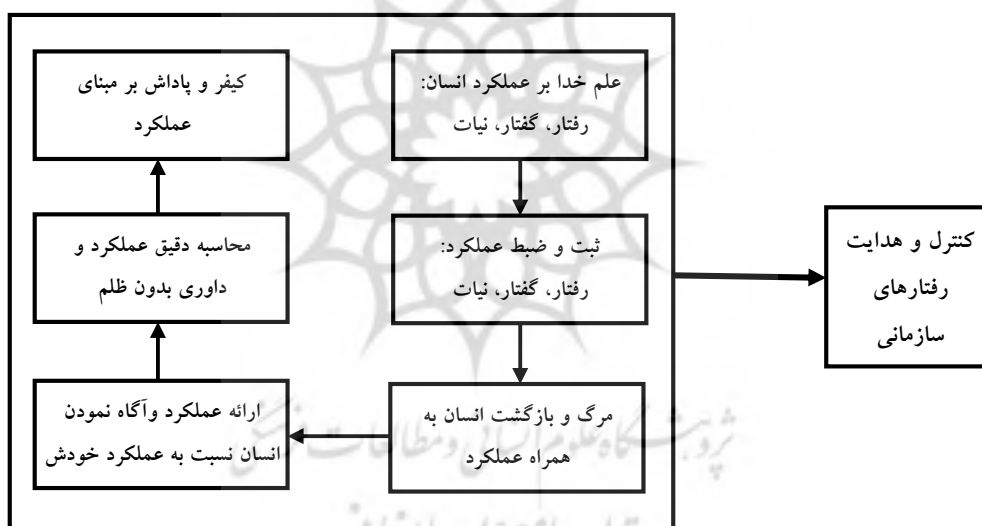
۲- هیچ عذابی در کار نخواهد بود مگر به دلیل عملکرد انسان.

۳- هیچ وعده‌ای درباره بهشت و نعمات آن داده نشده است مگر به عملکرد انسان.

تفسیر نمونه ذیل آیات ۵۴ تا ۵۸ سوره یس چنین بیان می‌کند که در اینجا بحث دربارهٔ چگونگی حساب در محشر را سربسته گذارده است و از آن می‌گذرد و به تشریح سرانجام کار مؤمنان صالح و کافران طالح پرداخته، چنین می‌گوید: "امروز به هیچ کس ستم نمی‌شود" (فَالْيَوْمَ لَا تُظَلَمُ نَفْسٌ شَيْئًا). نه از پاداش کسی کاسته می‌شود و نه کیفر کسی افزون می‌گردد و حتی به قدر یک سر سوزن کم و زیاد و بیدادگری و ظلم و ستم وجود ندارد؛ سپس به بیانی می‌پردازد که در حقیقت دلیل روشن و زنده‌ای برای نبودن ظلم در آن دادگاه بزرگ است، می‌فرماید: "شما جز آنچه را عمل می‌کردید جزا داده نمی‌شوید (وَلَا تُجْزَوْنَ إِلَّا مَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ). ظاهر این تعبیر بدون اینکه چیزی در تقدیر گرفته شود این است که جزای همه شما همان رفتار خودتان است؛ چه عدالتی از این بهتر و برتر؟! به عبارت دیگر رفتاری که از نیک و بد در این عالم انجام می‌دهید در آنجا همراه شما خواهد بود. همان رفتار تجسم می‌یابد و در تمام مواقف محشر و بعد از پایان حساب، همدم و همنشین شماست. آیا محصول رفتار کسی را به او تحویل دادن بر خلاف عدالت است و آیا نفس رفتار را تجسم بخشیدن و قرین او ساختن ظلم است؟ از اینجا روشن می‌شود که اساساً "ظلم" در آن صحنه مفهوم ندارد و اگر در اینجا در میان انسانها گاهی عدالت است و گاهی ظلم به دلیل این است که توانایی این را ندارند که رفتار هر کس را به خود او تحویل دهند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۱۸: ۴۱۵).

براساس یافته‌های این پژوهش مشخص شد که خداوند متعال بر اساس فرایند خاصی به شرح ذیل عملکرد انسانها را تحت نظارت قرار، و مورد محاسبه و ارزشیابی قرار می‌دهد. اعتقاد به این فرایند به نوبه خود باعث هدایت و تنظیم رفتارهای سازمانی می‌شود. با توجه به نکات گفته شده و هم‌چنین نکته‌ای که در تفسیر نمونه در ذیل آیه ۱۴ سوره علق بیان شده است الگوی این پژوهش در نمودار ۸ ارائه می‌شود. تفسیر نمونه ذیل آیه ۱۴ سوره علق چنین بیان می‌کند که راستی اگر انسان به چنین حسابرسی دقیقی در قیامت مؤمن باشد که حتی نگاه‌ها، و اندیشه‌ها با انگیزه‌هایی که دارند، همگی زیر سؤال می‌روند و دقیقاً بررسی می‌شوند، حد اعلائی تقوی در وجود او زنده خواهد شد و چه اثری دارد این ایمان به معاد و مراقبت الهی و حسابرسی قیامت در تربیت نفوس انسانها؟! می‌گویند یکی از علمای بزرگ پس از پایان تحصیلات خود در حوزه علمیه نجف هنگامی که می‌خواست به کشورش باز گردد، ضمن خدا حافظی با استادش از او تقاضای پند و

موعظه‌ای کرد. او گفت بعد از تمام این زحمتهای آخرین اندرزم کلام خدا است. این آیه را هرگز فراموش مکن **أَلَمْ يَعْلَم بِأَنَّ اللَّهَ يَرِي**: "آیا انسان نمی‌دانست که خدا همه چیز را می‌بیند." آری از دیدگاه یک مؤمن واقعی، تمام عالم محضر خدا است و همه کارها در حضور او انجام می‌گیرد، همین شرم و حضور برای دوری از گناهان کافی است (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۲۰: ۶۶). در جای دیگر در این تفسیر چنین بیان شده است که خداوند سخنان پنهانی و آشکار و رفت و آمدهای روزانه و شبانه و حرکات شما را یکسان می‌داند و در پیشگاه علم او همه آشکار است. هر گاه به این حقیقت راستی ایمان داشته باشیم و نظارت دائمی او را بر خود احساس کنیم، دگرگونی عمیقی در روح و فکر و گفتار و کردار ما پیدا می‌شود (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۱۰: ۱۴۰).



نمودار ۸: مراحل نظارت الهی بر رفتار در قرآن کریم و تأثیر آن بر کنترل و هدایت رفتارهای سازمانی

نتیجه‌گیری

با توجه به مطالبی که ذکر شد، خداوند متعال، که خود خالق انسانهاست، انسانها را بر اساس باورها و اعتقادات خاص تحت نظارت و هدایت خویش قرار داده است. اگر مدیران بر اساس آموزه‌های الهی و قرآنی بتوانند باورها و اعتقادات و مفروضات اساسی خاصی را که خداوند متعال

در کلام خویش مطرح کرده است در ذهن کارکنان سازمان خویش ایجاد و تقویت کنند، بهتر خواهند توانست نقش نیروهای سازمان را از نظر رفتاری هدایت کنند. الگوهای رفتاری انسان در سازمان لایه خارجی و نمود ملموس لایه درونی یعنی ارزشهای مورد قبول است که خود این ارزشها نیز تحت تأثیر هسته مرکزی یعنی باورها و مفروضات بنیادین اعتقادی است. باورها و مفروضات بنیادین بر ارزشها تأثیر می‌گذارد و در مرحله بعد این ارزشها بر رفتارها تأثیر می‌گذارد. باورهای فرهنگی جامعه و هر سازمان بر نوع رفتار افراد تأثیر می‌گذارد. با تغییر و مدیریت این باورها می‌توان نوع رفتار انسانها را تغییر داد و در جهت خاص هدایت کرد. در این پژوهش تلاش شد هجده گزاره از آیات مربوط به نظارت خداوند متعال بر عملکرد انسان استخراج گردد. تبدیل این گزاره‌ها به باورهای غالب و مسلط اعضای سازمان و تقویت آنها می‌تواند به کنترل و هدایت رفتار سازمانی اعضای سازمان منجر شود. به نظر می‌رسد باورهای الهی در صورتی که از شدت و قوت لازم برخوردار باشد، می‌تواند موجب بروز رفتارهای استاندارد و پایداری در اعضای سازمان شود. اعتقاد به نظارت الهی و ثبت دقیق عملکرد انسان، که مبنای محاسبه و ارزیابی در روز جزا است بر رفتار انسان تأثیر می‌گذارد. تأثیر این اعتقاد بر رفتار وقتی تقویت می‌شود که این اعتقاد نیز تقویت شود. در واقع هر چه قدر این اعتقاد قوی‌تر باشد، تأثیر آن بر رفتار سازمانی کارکنان بیشتر خواهد بود. پیشنهاد پژوهش این است که برای کنترل و هدایت رفتارهای سازمانی در سازمان ضروری است که این اعتقاد تقویت گردد. از پیشنهادهای اصلی پژوهش این است که سازمان ترویج ایمان به خدا و اعتقاد به روز قیامت در میان کارکنان را در دستور کار خود قرار دهد. دادن تذکر به کارکنان در زمینه علم و آگاهی خداوند بر عملکرد انسان و نیز یادآوری نظارت الهی بر عملکرد انسان و محاسبه پاداش از سوی خدا به صورت دقیق بر مبنای عملکرد، اجرای نظام ثبت و ضبط و ارزیابی عملکرد، دادن پاداش بر مبنای عملکرد در افزایش مسئولیت‌پذیری و بروز رفتار سازمانی مناسب تأثیر بسزایی دارد. در این زمینه در بیانیه مأموریت سازمان و در جلسات کاری، مدیران ارشد باید بر این موارد تأکید کنند و خود نمونه عملی آن باشند. همچنین در این پژوهش مراحل (مضمونهای سازمان دهنده) نظارت الهی بر رفتار در قرآن کریم، همراه با متغیرهای (مضمونهای پایه) مربوط و تأثیر آنها بر کنترل و هدایت رفتارهای سازمانی مورد شناسایی قرار گرفت. آنچه به نظر می‌رسد می‌تواند به منظور تکمیل این پژوهش مورد توجه سایر پژوهشگران قرار گیرد، تعیین اهمیت و وزن هر یک از مضمونها یا متغیرهای شناخته شده و اولویت‌بندی آنها

است؛ لذا به پژوهشگران پیشنهاد می‌شود که پژوهشی به منظور اولویت‌بندی باورهای مؤثر بر رفتار سازمانی از دید قرآن کریم انجام گیرد. در نهایت نیز در پژوهش از روش تحقیق تحلیل مضمون، که یکی از انواع راهبردهای تحقیق کیفی است، استفاده شده است. بر این اساس پیشنهاد می‌شود که سایر پژوهشگران باورهای مؤثر بر رفتار سازمانی مورد اشاره در این مقاله را با استفاده از سایر روشهای تحقیق کمی از جمله روش تحلیل عاملی، اجرا کنند.

منابع فارسی

قرآن کریم

- نهج البلاغه. سید رضی، محمد (۱۳۸۰). ترجمه محمد دشتی. ج ششم. قم: انتشارات مشهور.
- ابراهیمی دهشیری، محمد حسن (۱۳۹۰). اصول تغییر و اصلاح رفتار در سیره معصومان علیهم السلام. معرفت. س ۲۰. ش ۱۶۰: ۵۷-۵۱.
- باقی زاده، رضا (۱۳۷۸). برگی از دفتر آفتاب. ج ۲. قم: مؤسسه فرهنگی انتشاراتی مشهور.
- تقی‌زاده، جهان، رسولی، رضا؛ بابائی، شاهرخ (۱۳۹۴). تأثیر عدالت سازمانی و امنیت شغلی بر تعهد سازمانی از طریق اعتماد به مدیران. پژوهشهای مدیریت منابع انسانی. س ۷. ش ۲: ۵۳-۷۷.
- جعفرپور، محمود؛ حبیبی، محمد باقر (۱۳۹۲). بررسی ماهیت و چرایی دوگانگی‌های رفتار در سازمان. مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). س ۲۲. ش ۷: ۷۰۳-۹۷۲.
- جعفری، نسرین؛ میرکمالی، سید محمد؛ صالح صدق پور، بهرام (۱۳۹۲). تأثیر جو سازمانی بر رضایت شغلی با میانجی‌گری سرمایه انسانی. پژوهشهای مدیریت منابع انسانی. س ۵. ش ۲: ۲۲۱-۲۴۵.
- چهرازی، سامان؛ قلی پور، آرین؛ پیران نژاد، علی (۱۳۹۴). بررسی تأثیر سبک رهبری خدمتگزار بر رفتارهای ضد بهره‌وری کارکنان. مطالعات رفتار سازمانی. س ۴. ش ۲ (پیاپی ۱۳): ۹۹-۱۱۸.
- خیراندیش، مهدی؛ خدایی، ارشیا؛ محمدی، علیرضا (۱۳۹۴). الگوی جامع عوامل مؤثر بر کار تیمی اثربخش در بستر سازمان و مقیاس‌های سنجش آن. مطالعات رفتار سازمانی. س ۴. ش ۳ (پیاپی ۱۴): ۳۱-۶۰.
- رابینز، استیفین پی (۱۳۸۰). مبانی رفتار سازمانی. ج چهارم. ترجمه علی پارساییان و محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رضاییان، علی (۱۳۸۰). مدیریت رفتار سازمانی. ج دوم. تهران: سمت.
- رضاییان، علی، محمدی‌فر، یوسف؛ موسی‌پور، نعمت‌الله (۱۳۹۲). میزان انطباق عملکرد دریافتی از رفتار کارکنان و انتظارات مراجعین از سازمانهای دولتی. پژوهشهای مدیریت منابع انسانی. س ۷. ش ۱: ۱-۱۸.
- سلطانی، ایرج؛ صمدانیان، حامد (۱۳۹۲). شناسایی رفتارهای عملیاتی مبتنی بر ارزشهای سازمانی در لایه عملیاتی. پژوهشهای مدیریت منابع انسانی. س ۷. ش ۱: ۵۷-۸۲.

- شفیعی، عباس. خدمتی، ابوطالب؛ آقاپیروز، علی (۱۳۸۵). رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی (سطح گروه). قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- فرهی، علی؛ فضائلی، احمد؛ ابراهیمی، الهام (۱۳۹۴). معرفی الگوی مطلوب فرهنگ سازمانی با رویکرد کیفی و ذهن کاوی مدیران. *مطالعات رفتار سازمانی*. س ۴. ش ۴ (پیاپی ۱۵): ۳۱-۶۴.
- مصلح، عبدالمجید؛ الهیاری بوزنجانی، احمد؛ جعفرپور، یونس (۱۳۹۴). رفتارهای شهروندی خدمت‌گرا: اثر کیفیت ادراک شده کارکنان از خدمات درونی. *مطالعات رفتار سازمانی*. س ۴. ش ۲ (پیاپی ۱۳): ۱۴۳-۱۶۳.
- مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۷۴). *تفسیر نمونه*. تهران: دارالکتب الإسلامیة.
- نادری، امین؛ اسدی، علی (۱۳۹۳). تحلیل تأثیر سیرت نیکوی مدیران بر اعتماد، رفتار شهروندی سازمانی، و تسهیم دانش کارکنان: یک مطالعه تجربی در صنعت نشر. *فصلنامه تحلیلی پژوهشی کتاب مهر*. ش ۱۵: ۸۲-۱۰۴.
- ویسی، غلامرضا؛ سوادی، محمد علی (۱۳۸۵). رفتار سازمانی در نگاه مدیریت اسلامی. قم: زمزم هدایت.
- هرسی، پال؛ بلانچارد، کنث (۱۳۶۵). *مدیریت رفتار سازمانی*. ترجمه علی علاقه بند. تهران: انتشارات امیرکبیر.

منابع انگلیسی

- Antoni, C. and Hertel, G. (2009). Team processes, their antecedents and consequences: Implications for different types of teamwork, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18 (3), 253 – 266.
- Arnold, Hugh and Daniel C. Feldman (1989). *Organizational behavior*, McGraw-Hillcom.
- Bono, S., Heling, G., & Borg, M. (2014). Organizational culture and its implications for infection prevention and control in healthcare institutions. *Journal of Hospital Infection*, 86, 1-6.
- Cooper S, Cant R, Porter J. (2010). Rating medical emergency teamwork performance: Development of the Team Emergency Assessment Measure (TEAM). *Resuscitation*; 81:446-452.
- Hartnell, C., Ou, A., & Kinicki, A. (2011). Organizational culture and organizational effectiveness: A meta-analytic investigation of the competing values framework's theoretical suppositions. *Journal of Applied Psychology*, 96(4), 677– 694.
- Jacobs, R., Mannion, R., Davies, H., Harrison, S., Konteh, F., & Walshe, K. (2013). The relationship between organizational culture and performance in acute hospitals. *Social Science & Medicine*, 76, 115-125.
- Pozenel, Marko. (2013). Assessing teamwork in a software engineering capstone course, *World Transactions on Engineering and Technology Education*, Vol.11, No.1.
- Tosi L. Henry, John R. Rizzo and Stephen J. Carroll (1993) *Managing organizational*. 3rd. ed. Blackwell.

