


اثر مواسات اسلامی بر محتوای ارتباطات سازمانی

doroudi@iki.ac.ir

مجتبی درودی / استادیار گروه مدیریت مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی *

محمدرضا صادقی / دکتری قرآن و علوم، گرایش مدیریت جامعه المصطفی العالمية

mrsadeqi@gmail.com

 orcid.org/0000-0002-4781-9959

دریافت: ۱۴۰۳/۰۴/۱۴ - پذیرش: ۱۴۰۳/۰۷/۱۷

چکیده

صاحب‌نظران سازمان و مدیریت، ارتباطات سازمانی را به‌مثابه خون جاری در رگ‌های سازمان قلمداد کرده‌اند. ارتباطات سازمانی از فرهنگ عمومی حاکم بر محیط عمومی سازمان و جو سازمانی حاکم بر سازمان تأثیر می‌پذیرد. ارتباطات سازمانی مشتمل بر ابعاد و مؤلفه‌های متعددی است. هدف این پژوهش آن است که تأثیر مواسات اسلامی به‌منزله یکی از جنبه‌های مهم فرهنگ اسلامی را بر محتوای ارتباطات سازمانی بررسی کند. این پژوهش با روش «مطالعات کتابخانه‌ای و اسنادی» انجام شده است. با مراجعه به منابع و مطالعات مدیریتی و سازمانی، مؤلفه محتوا در ارتباطات سازمانی توصیف و با مراجعه به منابع قرآنی و حدیثی و مؤلفه‌های مواسات اسلامی استخراج گردیده است. در گام بعد، تأثیر مواسات اسلامی بر محتوای ارتباطات سازمانی بررسی شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد محتوای ارتباطات سازمانی در سازمان اسلامی مبتنی بر مواسات، از نوع ارتباطات حمایتی است و در آن بر بعد حمایتی ارتباطات تأکید می‌شود.

کلیدواژه‌ها: مواسات اسلامی، مؤلفه بینشی مواسات، مؤلفه گرایشی مواسات، مؤلفه کنشی مواسات، محتوای ارتباطات سازمانی، ارتباطات حمایتی.

مقدمه

دانش مدیریت از علوم انسانی کاربردی است. «رهیافت اقتضایی» به مدیریت به معنای آن است که مدیریت در فرهنگ‌های مختلف از یکدیگر متفاوت است (جوینت و وارنر، ۱۹۹۷، ص ۴). مطالعات میان‌فرهنگی نشان داده است که در جهانی با فرهنگ‌های گوناگون، طرح «یگانه بهترین راه» وجود ندارد.

از دیدگاه هافستد، فرهنگ‌ها نرم‌افزارهای ذهن هستند و از ملتی به ملتی فرق می‌کنند. تعریف او از «فرهنگ» چنین است: «برنامه‌نویسی جمعی ذهن که اعضای یک گروه یا طبقه از مردم را از گروه یا طبقه دیگر متمایز می‌سازد» (هافستد، ۱۹۹۱، ص ۵). تمایز به فرهنگ، در کنار تفاوت‌های دیگر موجب می‌شود که جهان‌شمولی مفاهیم مدیریتی زیر سؤال برود. یکی از مسائل مطرح در سازمان و مدیریت، مسئله ارتباطات سازمانی است که خود مشتمل بر مسائلی است که ذیل این عنوان کلی قابل طرح است. برای دستیابی به دانشی قابل استفاده برای کشورهای دارای فرهنگ اسلامی و برای دستیابی به دیدگاه اسلام در این حوزه از دانش، ضرورت دارد که این موضوع مبتنی بر ارزش‌های اسلامی بررسی شود. برخاسته از این ضرورت کلی، این مقاله در پی آن است که تأثیر ارزش اسلامی مواسات را بر یکی از مؤلفه‌های ارتباطات سازمانی (یعنی محتوای ارتباطات سازمانی) مطالعه کند.

«مواسات» به معنای رفتار همدلانه در جامعه ایمانی، مبتنی بر اخوت اسلامی مبتنی است (کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۴، ص ۱۰۲، ح ۲۷۹۴). در احادیث اهل بیت علیهم‌السلام جنبه‌های گوناگون مواسات مد نظر قرار گرفته و الگوهای شایسته آن معرفی شده است. تأکید اسلام بر ارزش‌های جمع‌گرایانه از طریق مبانی خاص و معنوی خودش، می‌تواند به نتایج متفاوتی از الگوی سازمانی و مدیریتی در قیاس با الگوهای برآمده از ارزش‌های فردگرای غربی منجر شود. بر این اساس، سؤال فراروی این تحقیق عبارت است از اینکه محتوای ارتباطات سازمانی مبتنی بر مواسات اسلامی چگونه است؟

پیشینه

با جست‌وجو در بانک‌های اطلاعاتی و تحقیقات انجام شده، پیشینه‌ای برای عنوان تحقیق حاضر، یعنی «الگوی ارتباطات سازمانی مبتنی بر مواسات اسلامی» یافت نشد. پیشینه‌ای برای تحقیق به‌دست نیامد و در نتیجه پژوهش در موضوع خودش بدیع می‌نماید.

۱. بررسی مفاهیم

۱-۱. مواسات اسلامی

هدف از بررسی لغوی، دستیابی به معنای دو کاربرد «مواسات» (واسی، یواسی، مواساة) و «مواسات» (آسی، یؤاسی، مؤاساة) از باب مفاعله است. برای دستیابی به این هدف، ابتدا باید ریشه ثلاثی مجرد کلمه به‌دست آید؛ چون دو حرف از سه حرف اصلی دو صورت از مشتق «مواساة و مؤاساة» از حروف در معرض تغییر همزه و حرف عله است، شناسایی ریشه ثلاثی مجرد با مشکل تغییر شکل حروف مواجه است.

اولین ریشه‌ای که در وهله اول به ذهن می‌رسد، ریشه «وسی» معتل الفاء واوی و معتل اللام یائی (لغیف مفروق) است. لغت‌شناسان به استعمال مشتق باب افعال از این ریشه اذعان کرده‌اند و برخی نیز به استعمال ریشه ثلاثی مجرد، به همان معنای کاربرد باب افعال آن اشاره کرده و گفته‌اند: استعمال «اوسی» با «رأس» به معنای حلق / تراشیدن است و با موارد دیگر (شیء) به معنای قطع / بریدن. نیز گفته‌اند: «موسی» به معنای تیغ و ابزار حلق / تراشیدن، اسم آلت از همین باب افعال «یساء» است (ابن منظور، ۱۴۱۴ق، ج ۶ ص ۲۲۳؛ ج ۱۵، ص ۳۹۱؛ حسینی زبیدی، ۱۴۱۴ق، ج ۲۰، ص ۲۹۲ و ۲۹۳؛ راغب اصفهانی، ۱۴۱۲ق، ص ۸۷۲؛ صاحب‌بن‌عباد، ۱۴۱۴ق، ج ۸، ص ۴۱۸).

بررسی گسترده منابع لغوی نشان می‌دهد که هیچ‌یک از لغت‌شناسان متقدم و متأخر قائل به این ریشه برای «مواساة / مؤاساة» نشده‌اند و نسبتی بین مواسات و قطع / تراشیدن برقرار نکرده‌اند.

یک قول که می‌توان آن را قول شاذ نامید، آن است که «مواساة / مؤاساة» از ریشه «أوس» به معنای «عوض» مشتق شده است. مطابق این قول، واو عین‌الفعل با سین لام‌الفعل جابه‌جا شده است. به‌رغم آنکه این قول به صورت «قیل» (بدون اشاره به قائل) نقل شده؛ چون متضمن جابه‌جایی حروف و اشتقاق کبیر است و نیز مناسبت معنای کاربردی «مواساة / مؤاسات» با معنای «عوض» بعید است، ضعف و بُعد این قول روشن است و می‌توان از آن گذر کرد.

دو گزینه باقی‌مانده - هر دو - مهموزالفاء معتل اللام است. چنان‌که گذشت، عموم لغت‌شناسان، از متقدم تا متأخر، به مهموز بودن این مشتق اذعان دارند. بر این اساس و به تعبیر برخی از لغویان، صورت کاربردی «واوسی، یواوسی، مواساة» فرع و لغت ردیته و یا لهجه خاصی از «أسی، یواوسی، مؤاساة» است. سؤالی که در این دامنه محدودتر از احتمالات مطرح می‌شود، آن است که با قبول مهموز بودن ریشه، آیا لام‌الفعل حرف عله، واو است یا یاء؟ به تعبیر دیگر، ریشه «مؤاساة» «أسو» است یا «أسی»؟

در پاسخ به این سؤال، لغت‌شناسان پیشین و پسین هرکدام احتمالاتی را مطرح کرده‌اند و از کلمات آنان به نظرگاهی نمی‌توان دست یافت که به ضرس قاطع مرجح باشد. پیش از استنتاج بیشتر، در اینجا مسئله‌ای که قابل طرح است، نسبت بین «أسو» و «أسی» است. آیا بین این دو، از نظر لفظی اشتقاق و اصلیت و فرعیتی وجود دارد و در نتیجه؛ از نظر معنایی آیا بین آنها نسبتی برقرار است؟

هر دو پاسخ نفی و اثبات برای این سؤال را می‌توان از کلمات ارباب لغت استنتاج کرد. برخی از لغت‌شناسان به بازگشت معنای «أسو» به «أسی» اشاره کرده‌اند و - چنان‌که به تفصیل نقل شد - گفته‌اند: معنای غالب «أسو» که مداوا و اصلاح است، به نوعی نظر به معنای غالب ریشه «أسی» دارد که «حزن» و اندوه است و این نسبت از گونه نسبت «إزاله» و «نفی» است و چنین کاربردی در زبان عرب دارای نظیر است. «أسو» در حقیقت به معنای «إزاله أسی» است. اگر «أسی» حزن است که از درد و تباهی و فساد برمی‌خیزد، «أسو» علاج آن حزن و درد به مداوا و جراحی آن درد و زخم و اصلاح آن تباهی است و به‌واقع سازوکار ازاله آن است.

البته عموم لغت‌شناسان با گشودن مدخل جداگانه و برخی مانند مصطفوی در *التحقیق*، با تصریح، از دو ریشه سخن گفته‌اند. با وجود این، جمع‌بندی می‌تواند این باشد که با اذعان به آنکه «أسوه» و «أسی» دو ریشه هستند، به نوعی رابطه معنایی و اشتقاق کبیر بین آن دو می‌توان قائل شد.

گفته شد که مطابق نظر برخی از لغت‌شناسان «مواسات» با «أسوه» مرتبط است. همان‌گونه که ذیل «الأسوة» بررسی و جمع‌بندی شد، ریشه و معنای کلمه «الأسوة» نزد لغت‌شناسان محل گفت‌وگو و اختلاف است. برخی «أسوه» را مشتق از «أسی» دانسته‌اند و برخی دیگر مشتق از «أسوه». برخی آن را «إتساء» و برخی دیگر آن را «ما یوتسی» به معنای کرده‌اند. در برخی الگوها به معنای اتباع و ائتمام گرفته شده است. برخی دیگر در الگوی دیگر، به معنای برابر و مماثل در مصیبت اشاره کرده‌اند. برخی هم «قدوه و اقتدا» را به «تعزی» معنا نموده‌اند.

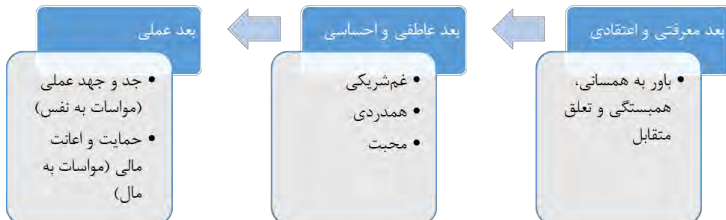
در جمع‌بندی معنای «أسوه»، به نظر می‌رسد معنای اصلی آن علاج حزن به صبر و خود را مانند دیگری دیدن در تحمل مصیبت است. اینکه گفته می‌شود: معنای «أسوه»، «اقتدا»، «ائتمام» و «قدوه» است، در اصل اقتدای در صبر بر مصیبت است، از آن نظر که «ما یتأسی به» به مصیبتی که «تأسی‌کننده» به آن دچار است، مبتلاست. بر این اساس، اینکه «مواسات» را به معنای مشارکت و مساهمت در معاش دانسته‌اند، از این باب است که مواسات‌کننده با اعانت مالی به کسی که گرفتار است، همدردی و همدلی خود را با او نشان می‌دهد و از طریق مشارکت مادی، همدلی روحی خود را بروز می‌دهد.

نتیجه نهایی بررسی لغوی مواسات آن است که «مواسات» از ریشه «أسی» به معنای حزن و رنج و «أسوه» به معنای صبر و علاج است و معنای آن مشارکت در حزن مواسات‌شونده و علاج حزن او از طریق تحمل زحمت و همکاری (مواسات به نفس) و یا از طریق مشارکت دادن مواسات‌شونده در مال خود (مواسات مالی) است.

«تواسی» هم عبارت است از: مواسات که به صورت متقابل صورت می‌گیرد و در جایی سفارش به تواسی می‌شود که طرف مواسات‌کننده و مواسات‌شونده معین نباشند. سفارش به تواسی به این معناست که اگر - مثلاً در موارد مالی - طرف «الف» توانگر بود و طرف «ب» تهیدست، طرف «الف» مواسات کند و اگر به عکس، طرف «ب» توانگر بود و طرف «الف» تهیدست، طرف «ب» مواسات کند.

بر این اساس، در کلمه «مواسات» و مشتقات آن عنصر عاطفی و احساسی غمخوارگی و همدردی مواسات‌کننده نسبت به مواسات‌شونده از یک سو و عنصر عملی اقدام به جبران از طریق تقبل زحمت و همکاری (مواسات به نفس) و یا از طریق مشارکت دادن مواسات‌شونده در مال مواسات‌کننده از سوی دیگر وجود دارد. قابل توجه آنکه جنبه عاطفی و احساسی مواسات بر باور به نوعی همسانی و همانندی مواسات‌کننده و مواسات‌شونده مبتنی می‌شود. از این رو در بسیاری از روایات، مواسات بر «برادرانگاری» مواسات‌شونده از سوی مواسات‌کننده مبتنی می‌شود.

نمودار ۱: ابعاد مفهوم مواسات



۱-۲. محتوای ارتباطات سازمانی

میلر برای بررسی ارتباطات سازمانی در رویکردها و فرایندهای سازمانی و مقایسه جایگاه ارتباطات سازمانی در هریک از رویکردها و فرایندها، عناصری را مد نظر قرار داده است که در اینجا با عنوان «مؤلفه‌های ارتباطات سازمانی» معرفی می‌شوند. این مؤلفه‌ها عبارت‌اند از: محتوا، جهت‌گیری، مجرا، سبک ارتباطات (میلر، ۱۹۹۵، ص ۳۵).

پژوهش دیگری از پنج محور اصلی در ارتباطات سازمانی نام برده است: مجرا، محتوا، مسیرها، سبک‌ها، شبکه‌ها (رستمی اول، ۱۳۹۳، ص ۳۶). بر این اساس، محتوای ارتباطات سازمانی یکی از محورها و مؤلفه‌های مهم ارتباطات سازمانی است.

محتوای ارتباطات سازمانی به چپستی پیام در ارتباطات سازمانی اشاره دارد. در این باب که در ارتباطات سازمانی به چه چیزی پرداخته شود و به چه چیزی پرداخته نشود (چه چیزی مربوط است و چه چیزی نامربوط)، ممکن است چهارچوب‌ها و الزاماتی در سازمان وجود داشته باشد. برخی صاحب‌نظران از سه نوع ارتباطات در مجموعه‌های سازمانی سخن گفته‌اند: «ارتباطات وظیفه‌مدار»، «ارتباطات ابداع‌مدار» (ارتباطات به‌منظور بررسی نظرات نوین) و «ارتباطات حمایت‌مدار» (ارتباطات مطابق با مضامین اجتماعی که از روابط انسانی حمایت می‌کنند) (میلر، ۱۹۹۵، ص ۳۶).

نوع و حوزه فعالیت سازمان نقش تعیین‌کننده در محتوای ارتباطات سازمانی دارد. با وجود این، رویکردهای مختلف به سازمان و مدیریت نیز در شکل‌گیری و تقویت انواع خاصی از محتوای ارتباطی مؤثرند (رستمی اول، ۱۳۹۳، ص ۴۴).

۱-۲-۱. محتوای ارتباطات سازمانی در رویکرد سنتی

رویکردهای سنتی (کلاسیک) در مطالعه و مدیریت سازمان بر استعاره ماشین از سازمان مبتنی هستند. محتوای ارتباطات در نظریه‌های سنتی، وظیفه است. از دیدگاه نظریه‌پردازان سنتی، موضوعات خاصی درباره سازمان وجود دارند که باید درباره آنها صحبت شود و موضوعات خاصی هم هستند که نباید از آنها بحث شود. برای مثال، اصل «تابعیت منافع فردی از اهداف سازمانی» پیشنهاد می‌شود تا کارکنان روی اهداف سازمان و نه خواسته‌ها و تمایلات فردی تمرکز یابند.

در سازمان‌های مبتنی بر نظریات سنتی، ارتباطات اجتماعی به شدت تضعیف می‌شود. چنین ارتباطاتی برای تحقق اهداف سازمانی نامطلوب تلقی می‌شوند. ارتباطات ابداع‌محور هم در چنین سازمان‌هایی نامطلوب تلقی می‌گردند؛ زیرا بهترین روش همان است که قبلاً و به روش علمی تعیین شده و کارکنان موظف به اجرای آن هستند (میلر، ۱۹۹۵، ص ۳۵-۳۶).

۱-۲-۲. محتوای ارتباطات سازمانی در رویکرد روابط انسانی

رویکردهای روابط انسانی به سازمان مبتنی بر توجه به نیازهای فردی کارکنان، پاداش‌های غیرمادی در محل کار و ترویج تعاملات اجتماعی در سازمان هستند. استعاره مناسب برای این رویکردها، استعاره «خانواده» است. این استعاره بر اهمیت مفهوم «ارتباط» برای درک عملکرد سازمان تأکید دارد. وجود یا عدم توجه و برخورد مناسب با نیازهای اعضای خانواده، مفهوم «خانواده کارآمد» یا «خانواده ناکارآمد» را پدید می‌آورد. از این دیدگاه، مدیران سازمان نقش والدین و کارکنان نقش فرزندان خانواده را به‌عهده دارند (میلر، ۱۹۹۵، ص ۴۳-۵۵).

محتوای ارتباطی مورد تأکید از دیدگاه صاحب‌نظران روابط انسانی، در کنار توجه به محتوای «وظیفه‌مدار»، محتوای «اجتماع‌مدار» است. مازلو به اهمیت تأمین نیازهای اجتماعی توجه کرد که از طریق گفت‌وگو و تعامل اجتماعی تأمین می‌شود. هرزبرگ هم بر اهمیت تعامل اجتماعی در سرکوب کردن ناراضی‌ت تأکید کرد. آزمون‌های اجرایی هرزبرگ این نکته را ثابت کرد که ارتباطات منجر به رضایت می‌شود (میلر، ۱۹۹۵، ص ۵۶).

۳-۲-۱. محتوای ارتباطات سازمانی در رویکرد منابع انسانی

رویکرد منابع انسانی به سازمان بر مشارکت شناختی کارکنان به‌وسیلهٔ درک آرا و نظرات آنان تأکید می‌کند. این رویکرد ضمن توجه به نکات اساسی رویکرد سنتی (تحقق اهداف سازمانی به‌وسیلهٔ کارکنان) و رویکرد روابط انسانی (توجه به احساس و نیاز کارکنان) بر ترکیبی از این نکات و نکتهٔ اضافی مشارکت شناختی کارکنان تأکید می‌کند.

محتوای ارتباطات سازمانی در رویکرد منابع انسانی را هر سه نوع محتوای «وظیفه‌مدار»، «اجتماع‌مدار» و «ابداع‌مدار» شکل می‌دهد. محتوای «ابداع‌مدار» محتوایی است مشتمل بر تعامل عقاید و نظرات در درون سازمان؛ یعنی برقراری ارتباط برای دانستن اینکه چگونه یک وظیفهٔ شغلی را می‌توان به شکل بهتری انجام داد و چگونه محصولات جدیدی تولید کرد و چگونه روش‌های علم‌یاتی جدید را سازماندهی نمود.

رویکرد منابع انسانی با جایگاه ویژه‌ای که با اعطای پاداش به بهره‌موری کارکنان می‌دهد، محتوای ابداع‌مدار را تقویت می‌کند. بر اساس این رویکرد، ارتباطاتی که بر محور ایده‌های جدید شکل می‌گیرند، اثربخشی سازمانی را در دو جهت تحقق اهداف فردی و سازمانی تأمین می‌کنند. بر این اساس، تأکید اساسی رویکرد منابع انسانی بر محتوای ابداع‌محور و نوآورانه است (میلر، ۱۹۹۵، ص ۷۵).

۳-۱-۱. ارتباطات سازمانی مبتنی بر مواسات اسلامی

برای دستیابی به الگوی مفهومی تحقیق باید به این سؤال پاسخ داد که «مواسات اسلامی چگونه محتوای ارتباطات سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد؟» همان‌گونه که در مرور پیشینه گفته شد، برای ادبیات رابطهٔ مواسات اسلامی و محتوای ارتباطات سازمانی سابقه‌ای به‌دست نیامد. از این رو برای دستیابی به پاسخ اولیه برای سؤال مزبور، ناگزیر از مفهوم «همدلی سازمانی» استفاده می‌شود. همان‌گونه که پیش‌تر گفته شد، دو مفهوم «همدلی» و «همدردی» نسبت نزدیکی با مفهوم «مواسات» دارند و در عین حال، چنان‌که جست‌وجوی پایگاه‌های داده به‌دست می‌دهد، «همدلی سازمانی» موضوعی است که از سوی پژوهشگران حوزهٔ سازمان و مدیریت بررسی شده است.

همدلی سازمانی نیرویی توانمند برای محقق ساختن اهداف و برنامه‌های سازمان و کارآمدترین دلیل برای پیشبرد رشد شخصی و روابط انسانی و ارتباط با دیگران است. از این رو مدیریت باید توجه خاصی را به پرورش کارکنان، ایجاد معنویت در محیط کار و افزایش همدلی در میان آنان مبذول دارد (نظرزاده و دیگران، ۱۴۰۰، ص ۴۴).

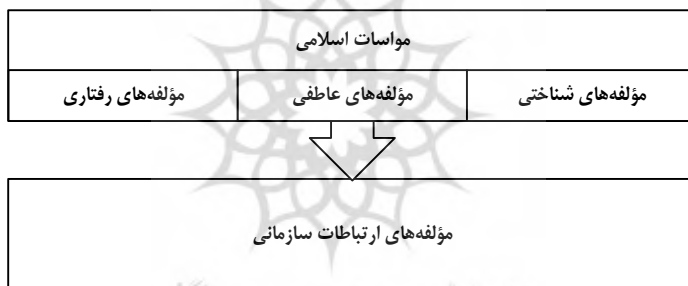
برخی از پژوهشگران (یعقوبی و دیگران، ۱۳۹۸، ص ۱۳) مؤلفه‌های مفهوم «همدلی» را بر اساس منابع اسلامی (آیات و روایات) در سه عنوان کلی و هشت خرده مؤلفه دسته‌بندی کرده‌اند.

جدول ۱: مؤلفه‌ها و خرده‌مؤلفه‌های همدلی بر اساس آیات و روایات

مؤلفه‌ها	خرده‌مؤلفه‌ها
مؤلفه شناختی	همسان‌بینی
	مهرورزی
مؤلفه عاطفی	دلسوزی
	جلوگیری از رنج و سختی دیگران
	تأمین نیاز دیگران
	از خودگذشتگی
	دریغ نکردن
مؤلفه رفتاری	کمک مالی به دیگران

بر این اساس، به نظر می‌رسد مواسات اسلامی از طریق مؤلفه‌های سه‌گانه مزبور، محتوای ارتباطات سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد و به برونداد «محتوای ارتباطات سازمانی مبتنی بر مواسات اسلامی» می‌انجامد. بدین‌روی، چهارچوب مفهومی تحقیق تأثیر مؤلفه‌های سه‌گانه «ببینش»، «گرایش» و «کنش» در مواسات اسلامی بر مؤلفه محتوا در ارتباطات سازمانی را تشکیل می‌دهد.

نمودار ۲: چهارچوب مفهومی تحقیق



۲. روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر جهت‌گیری‌های پژوهش، بنیادی؛ از نظر فلسفه پژوهش، تفسیری؛ از لحاظ رویکردها، استقرایی؛ از نظر راهبرد در بررسی و استخراج مؤلفه‌های مواسات اسلامی، به روش «تحلیل اجتهادی» است و شیوه گردآوری داده‌ها در آن نیز «بررسی اسناد و مدارک» به صورت گردآوری و تحلیل احادیث اهل‌بیت علیهم‌السلام در موضوع «مواسات» و تحلیل و جمع‌بندی اجتهادی مضامین آنهاست. پس از دستیابی به مؤلفه‌های مواسات اسلامی، به‌مثابه متغیر مستقل تحقیق، اثر این متغیر بر محتوای ارتباطات سازمانی در قالب گونه‌شناسی آن با مراجعه به ادبیات ارتباطات سازمانی، تجزیه و تحلیل و استنتاج گردید.

۳. بحث و بررسی

در این مقاله، متغیر مستقل «مواسات اسلامی» و متغیر وابسته «محتوای ارتباطات سازمانی» است. در اینجا توصیفی از متغیر مستقل «مواسات اسلامی» با تمرکز بر مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده آن ارائه می‌شود و آن‌گاه تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته محتوای ارتباطات سازمانی تحلیل و استنتاج می‌گردد.

۳-۱. مؤلفه‌ها و مفاهیم مواسات اسلامی

مواسات اسلامی محتوای ارتباطات سازمانی را از طریق مؤلفه‌های سه‌گانه تشکیل‌دهنده خود تحت تأثیر قرار می‌دهد و نتیجه واقعی، انتظاری یا هنجاری آن - بسته به اینکه جامعه تا چه حد از ارزش اسلامی مواسات متأثر باشد - اثر مواسات اسلامی بر محتوای ارتباطات سازمانی است. تحلیل مضمون داده‌های تحقیق نشان می‌دهد که مواسات اسلامی بر مجموعه‌ای از بینش‌ها و گرایش‌ها در فضای فکر و فرهنگ اسلامی مبتنی است و مصادیق و اشکال رفتاری متعددی از عناوین رفتاری را در فرهنگ رفتاری اسلام شامل می‌شود.

در اینجا و با نظر به ستاده‌های به‌دست آمده از بررسی و تحلیل مضمون آیات قرآن و روایات اهل‌بیت علیهم‌السلام مؤلفه‌های بینشی، گرایشی و بینشی مواسات اسلامی بررسی و تحلیل می‌گردد.

۳-۱-۱. مؤلفه‌های بینشی مواسات اسلامی

(الف) خداشناسی (هستی‌شناسی رحمانی)

در بعد شناختی، مواسات اسلامی بر جهان‌بینی اسلامی استوار است. جهان‌نگری اسلام مبتنی بر «خدا مرکزی» (مصباح یزدی، ۱۳۹۱، ص ۲۲) است. در نگرش قرآنی، جهان و انسان از آن خدا و برای خدا و به سوی خداست (بقره: ۱۵۶). خداوند است که گرایش به مواسات را در فطرت انسان قرار داده و پرتوی از رحمت و رأفت خود را بر او تابانده است (آل عمران: ۱۵۹). خدایی که قرآن معرفی می‌کند، خدای بی‌طرف نظاره‌گری نیست که کار او تنها آفریدن باشد. او خدایی است که منشأ «خلق و امر» - هر دو - است (اعراف: ۵۴). اسلام خداوند را با صفات رحمانیت و رحیمیت توصیف می‌کند و رحمت الهی را بر خشم او مقدم می‌انگارد (کفعمی، بی‌تا، ص ۲۴۹).

(ب) راهنما و ولی‌شناسی رحمانی

مطابق باور و نگرش اسلامی برخاسته از قرآن، هدایت و راهنمایی انسان یکی از مظاهر رحمت الهی است و پیام و پیامبری تجلی رحمت الهی برای جهان انسانی است (انبیاء: ۱۰۷). از این روست که رسولان الهی و به‌ویژه حضرت ختمی مرتبت صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم مظهر‌اعلای رأفت و رحمت نسبت به جهان انسانی به‌طور عام و مؤمنان به‌طور خاص هستند (توبه: ۱۲۸).

در نظام عقیدتی اسلام، امام علیه‌السلام هم الگوی‌اعلای مواسات است. فاصله امام علیه‌السلام با مأموم در عمق احساسی و عملی او در مواسات با آحاد جامعه انسانی و ایمانی است (نهج‌البلاغه، نامه ۴۵). تصویری که منابع حدیثی در معرفی الگوهای مواسات ارائه می‌دهد، نشان می‌دهد که در منظومه فکری و شناختی انسان مسلمان این عمق و گستره مواسات است که معرف مقام معنوی اوست. در احادیث مواسات، یکی از محورهایی که می‌توان ادعا کرد در منابع گوناگون، به سندها و تعبیرهای مختلف و در حد تواتر اجمالی و تفصیلی وارد شده، مواسات امیرالمؤمنین علیه‌السلام با رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم در مواضع گوناگون و به‌ویژه در ناورنگاه دشوار غزوه احد است.

(ج) برادرانگاری اعضای جامعه ایمانی

بعد سوم در هستی‌شناسی جامعه اسلامی، مردم است. رابطه بین مردم، به‌ویژه رابطه بین مؤمنان نیز مبتنی بر مواسات است. قرآن کریم در طراحی و تبیین جامعه اسلامی و ایمانی از کلیدواژه‌های «خوت» و «ولایت» استفاده

کرده است؛ یعنی جامعه اسلامی - ایمانی «جمع پراکنده» نیست. عموم احادیث ضرورت مواسات را بر استقرار رابطه اخوت ایمانی مبتنی می‌کند؛ رابطه‌ای که قرآن هستی و وجود آن را تثبیت کرده است (حجرات: ۱۰).

د) فرجام‌شناسی

در جهان‌شناسی اسلامی که مواسات اسلامی بر آن مبتنی است، زندگی و جهان کنونی و محسوس تنها جهان و پایان جهان نیست. این جهان، جهان عمل است؛ اما جهان حساب و نتایج و ارزیابی و تنبیه و پاداش نیز وجود دارد (بقره: ۴). مطابق حدیث امیرالمؤمنین علیه السلام، امروز روز کار است و فردا روز حسابرسی (کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۱۵، ص ۱۵۳، ح ۱۴۸۳۶/۲۱). بر این اساس و در نظام باور و بینش اسلامی، حقیقت زندگی در سرای دیگر است و زندگی دنیا در حقیقت و یا در قیاس با آخرت، بازیگاه و بازیچه‌ای بیش نیست (عنکبوت: ۶۴).

داده‌های منابع تحقیق نشان می‌دهد مواسات اسلامی مبتنی بر نگرش و بینش به فرجام الهی و دادگرانه و رحمانی جهان است. بخش بزرگی از این منابع به آثار اخروی مواسات می‌پردازد و برخی دیگر به برخورداری مواسات‌کننده در دنیا از مواسات مواسات‌شونده در آخرت می‌پردازد. بنابراین مواسات اسلامی در چارچوب باور به آخرت و شناخت باطن‌گرایانه و ملکوتی از جهان استوار است.

۱-۲-۳. مؤلفه‌های گرایشی مواسات اسلامی

داده‌های پژوهش نشان می‌دهد که گرایش به مواسات ریشه در فطرت آدمی دارد. افزون بر این، گرایش به انجام مواسات و رفتار همدلانه با هموعان در سطح کلان و با همکیشان در متن جامعه اسلامی (نهج‌البلاغه، نامه ۵۳) از طریق توصیه‌های گرایشی در آموزه‌های اسلامی، مد نظر واقع شده است.

یکم. خداگرایی در مواسات

چنان‌که آموزه‌های بینشی اسلام «خدامحور» است، گرایش‌ها نیز در آموزه‌های اسلامی بر اساس «خداگرایی» انتظام می‌یابد. مفهوم محوری در بعد گرایشی رفتارها در اسلام «نیت» و «اخلاص در عمل» است. قرآن کریم این معنا را با تعابیر «ابتغاء مرضات الله» و «ابتغاء وجه الله» و «ابتغاء رحمة الله» (بقره: ۲۰۷، ۲۶۵، ۲۷۲؛ نساء: ۱۱۴؛ رعد: ۲۲؛ اسراء: ۲۸ و آیاتی دیگر) القا کرده است؛ چنان‌که قرآن کریم برای رساندن این معنا از حرف‌های «لام» (الله در: بقره: ۳۳۸ و سبأ: ۴۶) و «فی» (فی الله در: نحل: ۴۱ و حج: ۷۸) هم استفاده کرده است.

تعبیر پرکاربرد دیگر قرآن «فی سبیل الله» است. جست‌وجوی «فی سبیل» در قرآن نشان می‌دهد که این تعبیر در ۴۸ آیه در قرآن کریم به کار رفته است و دامنه معنایی آن از جهاد و قتال فی سبیل الله تا انفاق در راه خدا و تحمل زحمت در راه خدا را شامل می‌شود. بر این اساس، «نیت» و «انگیزه الهی» داشتن مؤلفه اساسی مقبولیت و مطلوبیت رفتار در اسلام است و رفتار خالی از روح انگیزه الهی مردود تلقی می‌شود. منابع روایی این معنا را با کلیدواژه «اخلاص» مورد تأکید قرار داده است. (برای نمونه، ر.ک. کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۳، ص ۴۴، ب ۱۱، باب الاخلاص).

مفهوم ضد اخلاص و خداگرایی در عمل، «ریا» و «سمعه» در عمل است. قرآن کریم مکرر عملی را که انگیزه آن به جای جلب رضایت الهی، جلب توجه مردم باشد، نکوهیده است (نساء: ۳۸؛ بقره: ۲۶۴؛ انفال: ۴۷)، تا آنجا که فقیهان حکم به بطلان اعمال عبادی ریایی داده‌اند.

بر این اساس، جنبه محوری در بعد گرایشی مواسات اسلامی، خداگرایی و انجام آن «لله»، و «فی الله» و «مخلصاً لله» است. مواساتی که «صبغه الهی» نداشته باشد، کالبد بی‌روح است و اگر در آن ریا و سمعه راه پیدا کند، نه تنها اثر مطلوب خود را از دست می‌دهد (باطل می‌شود)، بلکه به ضد خود تبدیل می‌شود و به جای آنکه ثواب و صواب باشد، گناه و باطل خواهد بود.

دوم. ولایت‌گرایی

در نظام معرفتی و گرایشی اسلام، رسیدن به خدا تنها از مسیر ولایت اولیای خدا و هدایت هدایت‌گران رهیافته به هدایت الهی و مبعوث به رسالت او میسر است (کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۱، ص ۳۵۴، ح ۷/۳۶۳). اولیای الهی شأن استقلالی ندارند. معرفت و مؤدت آنان در طول معرفت الهی است و به «اذن» او شأنیت می‌یابد (نساء: ۶۴). بر این اساس، در بعد گرایشی، گرایش به رسول خدا ﷺ و اهل بیت ﷺ و مؤدت و محبت به آنان فریضه‌ای الهی است (شوری: ۲۳).

بدین‌رو «ولایت‌گرایی» یکی دیگر از مؤلفه‌های گرایشی مواسات اسلامی است. در برخی از احادیث، از مواسات در راه اهل بیت ﷺ، به مثابه نیت و انگیزه مواسات سخن به میان آمده است (سیدبن طاووس، بی‌تا، ص ۶۰؛ طوسی، بی‌تا، ص ۲۸۰، ح ۷۹-۵۴۱).

سوم. ولایت و برادری ایمانی

احادیث مواسات را در چارچوب اخوت اسلامی و ایمانی مطرح می‌کنند. بر این اساس، بیشتر احادیث مواسات، موضوع و متعلق مواسات را «برادر مؤمن» یا مطلق «برادر» ذکر می‌کنند که این کاربرد مطلق نیز به برادر مؤمن انصراف می‌یابد؛ زیرا فضای عمومی چنین روایاتی از اختصاص موضوع به برادر نسبی و خونی ابا دارد، اگرچه برادر نسبی نیز در چارچوب عام برادری ایمانی قرار می‌گیرد و مزیت ذی‌رحم بودن و قرابت نسبی نیز بر آن اضافه می‌شود.

قرآن کریم اخوت را از رابطه طبیعی افراد همخون در جامعه انسانی وام گرفته است. گرایش به همدلی و رفتار همدلانه (مواسات) به صورت فطری بین افرادی که پیوند خونی دارند و در یک خانواده زندگی می‌کنند / زندگی می‌کرده‌اند، وجود دارد. دامنه تعلق و گرایش به همخون، به صورت «الاول فالاول»، مبنای روابط همگرایی در جوامع گسترده‌تر قبیله‌ای و عشیره‌ای و قومی قرار می‌گیرد.

آموزه‌های اسلامی و قرآنی در عین اینکه گرایش طبیعی را تأیید و بر آن تأکید کرده‌اند (انفال، ۷۵)، رابطه بین مؤمنان در جامعه اسلامی و ایمانی را نیز بر اساس این مفهوم ملموس ساختار داده‌اند. قرآن مؤمنان را برادر یکدیگر خوانده (حجرات: ۱۰) و رسول خدا ﷺ عملاً این ساختار را در جامعه نبوی ایجاد کرده‌اند.

تأمل در سیره نبوی در ایجاد پیمان اخوت ایمانی دو به دو و محدود بین افراد خاص و همچنین آموزه سفارش به ایجاد عقد اخوت، نشان می‌دهد که در آموزه‌های اسلامی دو گونه اخوت اسلامی و ایمانی مطرح است: اخوت ایمانی به معنای عام و اخوت ایمانی به معنای خاص.

در آموزه‌های قرآن و اهل بیت علیهم‌السلام، همه مؤمنان به حکم قرآن، برادر یکدیگرند. اشتراک در ایمان در حکم همان اشتراک در خون است که بین برادران نسبی و خونی وجود دارد. به نظر می‌رسد عموم احادیث مواسات هنگامی که از مواسات بین برادران سخن می‌گوید، نظر به این مفهوم عام اخوت ایمانی دارند. با وجود این، اخوت ایمانی خاص در عین آنکه محکوم به حکم اخوت ایمانی عام است، نظر به تعهد متقابل و محتوای عقد و قراردادی که بر پایه آن شکل گرفته، حقوق و تکالیف متقابل دو برادر ایمانی به این معنای خاص گسترده‌تر و عمیق‌تر است.

مفهوم دیگری که قرآن برای ساختار دادن به جامعه ایمانی همگرا استفاده کرده، مفهوم «ولایت مؤمنان بر یکدیگر» است (توبه: ۷۱). مفهوم «ولایت» با برخورداری از سطوح معنایی گوناگون، متضمن مفهوم «همگرایی» در جامعه ایمانی است و زمینه‌گرایی برای رفتار همدلانه در چنان جامعه‌ای را فراهم می‌کند.

بدین‌روی جامعه اسلامی و ایمانی مطلوب جامعه‌ای همگراست که رابطه بین افراد و اعضای آن همچون رابطه بین افراد یک خانواده است. محصول یا مطلوب آموزه‌های اسلامی جامعه‌ای «جمع‌گرا» خواهد بود که در آن یکایک اعضای جامعه نسبت یکدیگر احساس مسئولیت می‌کنند (کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۳، ص ۴۲۵، ح ۴/۲۰۴۵).

چهارم. آخرت‌گرایی

در نظام گرایش‌های اسلامی، بیم و امید پاداش و مجازات اخروی دل‌مشغولی اصلی انسان مؤمن است. درجه عمومی و نازل ایمان اقتضای آن دارد که خوف و رجای ثواب و عقاب اخروی انگیزاننده مهم در رفتار انسان مؤمن باشد (حر عاملی، ۱۴۰۹ق، ج ۱۵، ص ۲۱۷، ح ۴-۲۰۳۱۴). بر این اساس، بخش مهمی از داده‌های تحقیق را احادیثی تشکیل می‌دهند که از پیامدها و آثار نیکوی مواسات اسلامی و تبعات و مجازات اخروی ترک مواسات اسلامی سخن می‌گویند.

۳-۱-۳. مؤلفه‌های کنشی مواسات اسلامی

«مواسات اسلامی» رفتار همدلانه‌ای است که هم خود و هم انگیزه‌های آن مقبول اسلام باشد. به تعبیر دیگر، برای موصوف شدن مواسات به وصف «اسلامی» ضروری است فاعل رفتار همدلانه حسن فعلی و حسن فاعلی مطابق موازین و معیارهای اسلامی را با هم داشته باشد.

اول. حسن فاعلی (شرایط مواسات‌کننده)

برای صدق مواسات اسلامی، باید شرایطی برای مواسات‌کننده، فعل مصداق مواسات و مواسات‌شونده فراهم باشد. شرایط مربوط به مواسات‌کننده همان شرایط حسن فاعلی است. شرط عام و مهم مواسات‌کننده ایمان است. برای آنکه مواسات موصوف به وصف «اسلامی» شود و مقبول خداوند قرار گیرد، مواسات‌کننده باید مؤمن باشد؛ زیرا خداوند عمل فاسقان را نمی‌پذیرد (توبه: ۵۳).

شرط مهم دیگر، نیت و انگیزه مواسات است. نیت و انگیزه مواسات باید خدایی باشد. اگر انگیزه ریا، منت و آزار باشد، مواسات به وصف «اسلامی» موصوف نخواهد شد و کاری بی‌اثر (باطل) خواهد بود (بقره: ۲۶۴) و بسا که اثر عکس داشته باشد و در شمار گناهان محسوب شود.

دوم. حسن فعلی (شرایط کار مصداق مواسات)

هر رفتار همدلانه‌ای نمی‌تواند مصداق مواسات اسلامی باشد. رفتار همدلانه باید بر اساس موازین اسلامی رحجان داشته باشد و یا دست کم مباح بمعنی الاخص باشد. با افعال حرام و مکروه نمی‌توان رفتار همدلانه‌ای انجام داد که مصداق مواسات اسلامی باشد. برخی از رفتارها در شریعت اسلامی، در شمار رفتارهای ممنوع طبقه‌بندی می‌شوند. فقیهان مسلمان برخی از این رفتارها را ذیل عنوان «مکاسب محرمه» در آثار فقهی خود به تفصیل مورد بحث قرار داده‌اند. حتی اگر رفتاری به خودی خود محکوم به اباحه باشد، لازم است مصداقی برای رفتار ممنوع نباشد.

سوم. اهلیت مواسات‌شونده

از دیدگاه اسلامی، دریافت‌کننده مواسات و رفتار همدلانه نیز اهمیت دارد. قرآن کریم از همدلی و همدردی با کافران (مائده: ۶۸) و فاسقان (مائده: ۲۶) نهی کرده است. قرآن کریم در وصف رسول خدا ﷺ و مؤمنان همراه او، آنان را نسبت به یکدیگر مهربان و نسبت به کافران سخت‌گیر دانسته است (فتح: ۲۹). همدلی و رفتار همدلانه نمی‌تواند با دشمنی سازگار باشد. بر این اساس، دشمنان خدا نمی‌توانند دریافت‌کننده مواسات باشند (فتح: ۱). اسلام همان‌گونه که دین ولایت و محبت و رحمت است، در قبال دشمنان خدا، دین برائت هم هست (توبه: ۱ و ۳). سرسلسله دشمنان خدا و انسان ابلیس است. خداوند در قرآن کریم به رسول خدا ﷺ امر به استعاذه از شیطان کرده است (اعراف: ۲۰۰؛ نحل: ۹۸؛ فصلت: ۳۶). از این رو در منابع روایی، از مواسات با «ابلیس» نهی شده است.

قرآن کریم در مقابل ظلم و ظالم موضعی سخت دارد و از پناه بردن به ظالمان نهی کرده است (هود: ۱۱۳). بر این اساس، در منابع روایی از کارگزاری برای سلطان جائر و غاصب نهی شده است؛ چون مقاطعه کامل با نظام جائر برای جامعه ایمانی منجر به دشواری‌های طاقت‌فرسا می‌شود. امامان اهل بیت علیهم‌السلام به افراد موثق اجازه می‌دادند که به صورت تنبیه‌ای و با هدف حفظ اهداف اسلامی و جامعه ایمانی، با نظام جور همکاری کنند و کارگزاری آن را عهده‌دار شوند.

احادیث متعدد دلالت می‌کند بر اینکه امامان اهل بیت علیهم‌السلام شرط اساسی برای قبول کارگزاری چنین نظامی و کفاره آن را مواسات با مؤمنان اعلام کردند. مواسات با اهل ایمان از جهتی حکمت اجازه برای این‌گونه همکاری اعلام شده؛ یعنی حضور در حکومت برای حفظ مؤمنان است؛ چنان‌که حضور مؤمن آل فرعون در دربار فرعون برای حمایت از حضرت موسی علیه‌السلام و دعوت او بود (قصص: ۲۰). از سوی دیگر، نظر به آنکه حضور در دستگاه ظلم آلوده‌کننده است، در روایات اهل بیت علیهم‌السلام، راه جبران این آلودگی مواسات با مؤمنان معرفی شده است.

۴-۱-۳. مصادیق رفتاری مواسات اسلامی

مصادیق رفتاری مواسات اسلامی، گسترده است. هرگونه رفتاری که بتواند حامل معنای همدلی و همنوایی در چارچوب ارزش‌های اسلامی باشد، می‌تواند مصداق مواسات اسلامی باشد. این مصادیق رفتاری گستره‌ای از رفتارها از التزام به باورهای بنیادین اسلامی تا ابراز همدلی و همدردی (تسلیت) و تا هدایت و تعلیم و تا اعانت مالی و همکاری و فداکاری و جانبازی را شامل می‌شود.

داده‌های تحقیق نشان می‌دهد که «احسان»، «ادای حقوق مالی»، «اصطناع معروف»، «انفاق واجب»، «ایثار»، «تسلیم و عزاداری»، «جهاد به مال و نفس»، «جوانمردی»، «صدقه»، «صلهٔ رحم و اخوان و عشیره»، «عمل صالح»، «زکات (مصادیق مالی و غیرمالی آن)»، «مهربانی و همدلی»، «نیکوکاری»، و «یتیم‌نوازی و اطعام مسکین» در روایات به‌منزلهٔ مصادیق مواسات اسلامی معرفی شده‌اند. به نظر می‌رسد مواسات اسلامی - چنان که گفته شد - از نظر مفهومی عبارت است از: «رفتار همدلانه» که موارد مزبور از مصادیق این مفهوم کلی است، اگرچه مصادیق مواسات منحصر به این موارد نیست. بر این اساس، هرگونه رفتار، از جمله رفتارهای حوزهٔ ارتباطات سازمانی که بر عنوان «رفتار همدلانه» انطباق یابد، مصداقی برای مواسات است و اگر چنین رفتاری بر مبانی بینشی و گرایشی مواسات اسلامی هم مبتنی باشد، مصداقی برای مواسات اسلامی محسوب خواهد شد.

۲-۳. محتوای ارتباطات سازمانی مبتنی بر مواسات اسلامی

چنان‌که با مرور ادبیات تحقیق گذشت، محتوای ارتباطات سازمانی می‌تواند ذیل سه عنوان «وظیفه‌مدار»، «ابداع‌مدار» و «حمایت‌مدار» طبقه‌بندی شود.

در جامعه‌ای که نهاد مواسات اسلامی ریشه دوانده است، در محتوای ارتباطات سازمانی جنبهٔ «حمایت‌مدار» بودن ارتباطات غلبه دارد. طبعاً محتواهای دیگر ارتباطات سازمانی در چنین سازمانی، نه تنها وجود دارد، بلکه وجودشان ناگزیر است؛ اما فضای حاکم همدلی با پس‌زمینه‌های بینشی، گرایشی، کنشی و مصداقی مواسات اسلامی به کلیت ارتباطات سازمانی سمت و سو و رنگ و بوی همدلی مبتنی بر اخوت اسلامی خواهد داد.

برخی از پژوهشگران (ملت و دیگران، ۱۴۰۰ق، ص ۲۹) نشان داده‌اند همدلی ظرفیت بنیادی در حمایت از روابط دارد. مطالعات نشان می‌دهد همدلی بازیگران سازمانی به‌طور مثبت و معنادار با طبقه‌بندی رهبران وظیفه‌مدار و رابطه‌مدار همبستگی دارد (شهراسبی و دیگران، ۱۳۹۸، ص ۱۷۵، به نقل از: کللت و همکاران، ۲۰۰۶).

نتیجه‌گیری

سؤال فراروی این مقاله عبارت بود از اینکه محتوای ارتباطات در الگوی ارتباطات سازمانی مبتنی بر مواسات اسلامی چگونه توصیف می‌شود؟ پاسخی که برای سؤال مزبور به‌دست آمد این بود که در هر سازمان، انواع گوناگونی از محتوای ارتباطی در فراگرد ارتباطات سازمانی مبادله می‌شود. به تعبیر دیگر، ارتباطات سازمانی کارکردهای متفاوتی دارند و متناسب با هر کارکردی، از محتوا و پیام متناسب با آن استفاده می‌شود.

با وجود این، صاحب‌نظران دریافته‌اند بسته به اینکه از چه رویکردی در سازمان متابعت شود و کدام تلقی از سازمان و فراسازمان نزد کنشگران وجود داشته باشد، برخی از محتواها اهمیت می‌یابد. در سازمانی که در فضای فرهنگی (بینشی، گرایشی و کنشی) مواسات اسلامی، جایگاه محتوای حمایتی برجسته می‌شود، در چنین سازمانی، بعد انسانی سازمان مهم‌تر تلقی می‌شود و به جای آنکه سازمان به‌مثابهٔ ماشین دیده شود و کنشگران سازمانی به‌مثابهٔ چرخ و دندهٔ آن تلقی شوند، بعد انسانی سازمان برجسته می‌شود و خدمت سازمان به انسان و کنشگران و ذی‌نفعان انسانی مورد تأکید قرار می‌گیرد.

منابع

قرآن کریم.

نهج البلاغه (بی تا). شرح صحیحی صالح. قم: مؤسسه دارالهیجره.

ابن منظور، محمد بن مکرم (۱۴۱۴ق). *لسان العرب*. بیروت: دارالفکر للطباعة و النشر و التوزیع.

حسینی زبیدی، محمد مرتضی (۱۴۱۴ق). *تاج العروس من جواهر القاموس*. بیروت: دارالفکر.

حر عاملی، محمد بن حسن (۱۴۰۹ق). *وسائل الشیعه*. قم: مؤسسه آل البيت.

راغب اصفهانی، حسین بن محمد (۱۴۱۲ق). *مفردات ألفاظ القرآن*. بیروت - دمشق: دارالقلم - الدار الشامیه.

رستمی اول، محمود (۱۳۹۳). *ارتباطات سازمانی در سیره حکومتی حضرت امیرالمؤمنین*. پایان نامه کارشناسی ارشد. قم: مؤسسه

آموزشی و پژوهشی امام خمینی.

سیدین طاووس، علی بن موسی (بی تا). *مهج الدعوات و منهج العبادات*. بی جا. بی نا.

شهراسبی، رحمان، موعلی، علیرضا، احمدی، سیدعلی اکبر و امیرخانی، امیرحسین (۱۳۹۸). تبیین و ارائه مدل بهبود همدلی سازمانی در

سازمان سنجش کشور با رویکرد نظریه داده بنیاد. *پژوهش در نظام‌های آموزشی*، ۱۷(۴۷)، ۹۷-۱۷۱.

صاحب بن عباد، اسماعیل بن عباد (۱۴۱۴ق). *المحیط فی اللغة*. بیروت: عالم الکتاب.

طوسی، محمد بن حسن (بی تا). *الأمالی*. تهران: دارالثقافه.

کفعمی، ابراهیم بن علی (بی تا). *المصباح*. قم: الشریف الرضی - زاهدی.

کلینی، محمد بن یعقوب (۱۴۲۹). *الکافی*. قم: مؤسسه علمی - فرهنگی دارالحدیث.

مصباح یزدی، محمدتقی (۱۳۹۱). *معارف قرآن: خلاصه‌شناسی، کیهان‌شناسی، انسان‌شناسی*. قم: مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی.

ملت، ندا، ابراهیمی قوام، صغری، غلامعلی لواسانی، مسعود و سعدی پور، اسماعیل (۱۴۰۰). رابطه تفکر دیالکتیک و همدلی با بهزیستی

معنوی. *پژوهش در دین و سلامت*، ۷(۱)، ۲۳-۳۵.

نظرزاده، مریم، نیک‌پی، ایرج و معدن دار آرنای، عباس (۱۴۰۰). بررسی تأثیر مدیریت کوانتومی بر بهره‌وری منابع انسانی با میانجی‌گری

همدلی سازمانی. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۴۸(۱۲)، ۴۳-۵۳.

یعقوبی، محتبی، احمدی، محمدرضا و نارویی نصرتی، رحیم (۱۳۹۸). ساخت و اعتباریابی آزمون اولیه همدلی بر اساس منابع اسلامی.

روان‌شناسی و دین، ۴۵(۱۲)، ۲۲-۵.

Hofstede, Geert. (1991). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. London: McGraw Hill.

Joynt, Pat, & Malcolm Warner (1997). *Managing Across Cultures: Issues and Perspectives*. London and Boston: International Thomson Business Press.

Miller, Katherine (1995). *Organizational Communication: Approaches and Processes*. California: Wadsworth Publishing Company.