

سازمان‌ها از شالوده‌های اصلی جوامع امروزی هستند و مدیریت به‌عنوان نیازی گریزناپذیر، امری الزامی برای به‌گردش در آوردن سازمان به سوی سازندگی و کمال است. دست‌مایه مدیر در این مسیر، سه عنصر انسان، کار و هدف است. امروزه همه مدیران در محیط‌های سازمانی به این نتیجه رسیده‌اند که رمز موفقیت آنان را باید در قدرت بخشیدن به عناصر هوشمند (نیروی انسانی) سازمان جست‌وجو کرد؛ چراکه نیروی انسانی مهم‌ترین منبع هر سازمانی است؛ هرچه این سرمایه کیفیت مطلوب‌تری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقاء و ارتقای سازمان، بیشتر خواهد شد. نیروی انسانی متخصص، وفادار، سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی و متمایل به حفظ عضویت در سازمان، از نیازهای اصلی هر سازمانی است. سازمان به کارکنانی نیازمند است که حتی گاهی فراتر از شرح وظایف تعیین‌شده به کار و فعالیت بپردازد. وجود چنین نیرویی می‌تواند عامل مهمی در اثربخشی و بهره‌وری سازمان باشد (عسکری، ۱۳۸۳، ص ۲۵۲). تعهد سازمانی به‌دلیل اهمیتی که در سازمان دارد و موجب افزایش بهره‌وری سازمان می‌گردد، مورد توجه صاحب‌نظران در عرصه مدیریت قرار گرفته است. پیدایش تعهد سازمانی در کارکنان امری اتفاقی نیست، بلکه باید مدیریت سازمان آن را ایجاد کند. عوامل تأثیرگذار در عرصه مدیریت، در افزایش تعهد در کارکنان، از مبانی ارزشی و فرهنگی آنها، که برگرفته از فضای فکری و فرهنگی آن جامعه است، نشأت گرفته است. چه‌بسا این الگو و مدل در سایر فضاهای فرهنگی و ارزشی، کارساز نباشد. از این‌رو، ممکن است در سازمان‌های اسلامی به دلیل تفاوت زمینه‌های فکری، فرهنگی و ارزشی این مدل‌ها کارساز نباشد.

این تحقیق تلاش دارد تا تعهد عاطفی را به‌عنوان یکی از ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی مورد بررسی قرار داده، راهکارهای مؤثر بر افزایش تعهد عاطفی از دیدگاه اسلام را پیشنهاد دهد.

تعریف تعهد سازمانی و تعهد عاطفی

تعهد سازمانی حالتی روانی است که نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت ادامه اشتغال در یک سازمان را فراهم می‌سازد و دارای سه بعد هنجاری، عاطفی و مستمر می‌باشد که شناخت آنها در ترویج تعهد نقش بسزایی دارد (آلن و می‌یر، ۱۹۹۰، ص ۳).

تعهد عاطفی اشاره به وابستگی احساسی فرد به سازمان دارد. تعهد مستمر مربوط به تمایل به باقی ماندن در سازمان به دلیل هزینه‌های ترک سازمان یا پاداش‌های ناشی از ماندن در سازمان می‌شود. سرانجام، تعهد هنجاری احساس تکلیف به باقی ماندن به‌عنوان یک عضو سازمان را منعکس می‌کند.

بررسی راهکارهای افزایش تعهد عاطفی از دیدگاه اسلام

مجید زارع شحنه*

چکیده

تعهد عاطفی یکی از ابعاد سه‌گانه تعهد سازمانی است که اکثر سازمان‌ها به دنبال راهکارهایی برای ایجاد، حفظ و افزایش آن در سازمان هستند. سازمان‌های اسلامی، به‌دلیل تفاوت‌های مبنایی با سازمان‌های غیراسلامی، نیازمند شیوه‌های خاص خود در افزایش تعهد سازمانی و ابعاد سه‌گانه آن می‌باشند. به‌منظور شناسایی راهکارهای افزایش تعهد عاطفی در اسلام، پس از جمع‌آوری ادبیات تحقیق و پس از جست‌وجو در کتاب‌های اسلامی، یافته‌های خود را با تمرکز بر روش تحلیلی - توصیفی، بیان کرده و به نتایج زیر دست یافته است:

راهکارهای افزایش تعهد عاطفی از دیدگاه اسلام عبارتند از: نگاه مثبت و محبت‌آمیز به یکدیگر، ابراز و بیان مهر و محبت، رعایت انصاف، چشم‌پوشی و مدارا، عفو و گذشت، حسن خلق، حسن ظن، نرمی در گفتار، احسان به دیگران، ایجاد رابطه عاطفی، شفافیت در امور، انتصابات مقبولانه، رعایت مساوات و برابری، سعه صدر.

کلیدواژه‌ها: تعهد، تعهد سازمانی، عاطفه، تعهد عاطفی.

تعریف تعهد عاطفی

اگر تعهد سازمانی را به‌عنوان وابستگی فرد به سازمان و تعیین هویت وی بدانیم، تعهد عاطفی دارای سه جنبه است:

صورتی از وابستگی عاطفی به سازمان؛ تمایل فرد برای تعیین هویت شدن از طریق سازمان؛ میل به ادامه فعالیت در سازمان.

آلن و می‌یر معتقدند که یک فرد زمانی در خود، وابستگی عاطفی نسبت به سازمان احساس خواهد کرد که اهداف سازمانی را اهداف خود دانسته و متقاعد شود که سازمان را باید در راه رسیدن به اهدافش یاری کند. همچنین آنها بیان می‌کنند که تعیین هویت فرد از طریق سازمان، زمانی رخ می‌دهد که ارزش‌های فردی افراد، با ارزش‌های سازمان سازگار بوده، به‌نحوی که فرد قادر باشد ارزش‌های سازمان را در خود درونی سازد. بی‌شک، در این تعیین هویت از طریق سازمان، یک رابطه روان‌شناسانه وجود دارد و فرد به دلیل تعیین هویت از طریق سازمان، در خود نوعی احساس غرور می‌کند.

براساس گفته‌های آلن و می‌یر (۱۹۹۶)، عوامل پیش‌بینی‌کننده تعهد عاطفی به‌طور کلی، در سه مقوله جای می‌گیرند: الف) ویژگی‌های شخصی؛ ب) ویژگی‌های سازمانی؛ ج) تجربه‌های کاری.

با این حال، اکثر تحقیقات مرتبط با تعهد سازمانی، به‌منظور کشف پیش‌بین‌ها و بازده‌های تعهد سازمانی هدایت شده‌اند (میره‌اشمی، ۱۳۸۶، ص ۱۳۷). تعهد عاطفی به درجه‌ای از دل‌بستگی عاطفی فرد به سازمان و اهداف آن اشاره می‌کند. به‌عبارت دیگر، تعهد عاطفی به‌عنوان احساس هیجانی کارکنان برای وابستگی به سازمان، همانندسازی با آن و درگیری در سازمان مفهوم‌سازی شده است. افراد با تعهد عاطفی قوی در استخدام سازمان باقی می‌مانند؛ زیرا دوست دارند که عضو سازمان باشند (آلن و می‌یر، ۱۹۹۰، ص ۳).

عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی

در زمینه عوامل تأثیرگذار بر تعهد سازمانی، مطالعات و تحقیقات گوناگونی انجام شده است که در هریک از این مطالعات، تعهد سازمانی را به‌عنوان متغیر مستقل یا وابسته در نظر گرفته‌اند.

در زمینه تعهد سازمانی به‌عنوان یک متغیر وابسته، مطالعات گوناگونی انجام گرفته است. در پژوهشی که توسط آلن و می‌یر در سال ۱۹۹۰، برای سنجش و تعیین پیش‌شرط‌ها تعهد سازمانی و عوامل مؤثر بر تعهد سازمانی صورت گرفت، پیش‌شرط‌های مختلفی برای انواع سه‌گانه تعهد سازمانی شناسایی گردید.

- در مطالعه‌ای که توسط آلن و می‌یر برای سنجش و تبیین پیش‌شرط‌های تعهد سازمانی انجام گرفت، پیش‌شرط‌های تعهد عاطفی به شرح زیر مطرح گردید: (آلن و می‌یر، ۱۹۹۰، ص ۶)
- چالش شغلی: سخت، دشوار، حرفه‌ای و فنی بودن شغل مورد تصدی.
 - وضوح نقش: مشخص بودن نقش فرد در سازمان و گروه کاری مربوط.
 - وضوح اهداف: روشن بودن اهداف تعیین‌شده برای شاغل.
 - مشکل بودن هدف: عدم امکان دستیابی سریع به اهداف شغلی.
 - پذیرش مدیریت: میزانی که مدیریت پیشنهادات کارکنان را می‌پذیرد.
 - انسجام همکاران: وحدت‌نظر موجود میان همکاران.
 - تبعیت‌پذیری سازمانی: احساس هویت با سازمان محل خدمت.
 - عدالت: رفتار برابر و درخور شأن با کارکنان.
 - اهمیت شخصی: میزانی که کارکنان احساس نمایند برای سازمان مهم هستند.
 - بازخورد: میزانی که کارکنان در رابطه با عملکرد کاری خود، بازخورد مناسب دریافت می‌کنند.
 - مشارکت: حدی که کارکنان مجاز به شرکت در تصمیم‌گیری پیرامون کار خود باشند.
- متغیرهای تجربه کاری، به دو قسمت تقسیم می‌شوند:

۱. متغیرهایی که نیاز کارمند را به احساس آرامش و راحتی از نظر فیزیکی و روانی تأمین می‌کند که عبارتند از:

- تحقق انتظارات پیش از ورود به سازمان؛ برابری و رعایت عدالت در توزیع پاداش‌ها؛ وابستگی و قابلیت اعتماد و اتکا به سازمان؛ حمایت سازمانی؛ وضوح نقش؛ رهایی از تعارض و سبک رهبری.
۲. متغیرهایی که به احساس شایستگی کارمند در نقشی که به او سپرده شده کمک می‌کند، عبارتند از:
- تحقق اهداف؛ استقلال عمل در کار؛ منصفانه بودن پاداش مبتنی بر عملکرد؛ چالش شغلی؛ فرصت پیشرفت و ارتقای شغلی؛ فراهم بودن فرصت کافی ابراز عقاید و نظرات شخصی؛ مشارکت در تصمیم‌گیری و اهمیت شخصی برای سازمان (جعفرپور و بهرام‌زاده، ۱۳۸۸، ص ۱۰۰).

راهکارهای افزایش تعهد عاطفی در اسلام

راهکارهای افزایش تعهد عاطفی، مجموعه راهکارهایی است که بر تعهد عاطفی اثر دارد و موجب افزایش تعهد عاطفی افراد می‌گردد. در تعهد عاطفی، نوعی وابستگی محبت‌آمیز نسبت به سازمان است که فرد می‌خواهد خود را به سازمانش معرفی کند و به‌وسیله سازمان تعیین هویت شود. ادامه فعالیت او در سازمان، به‌دلیل علاقه او به فعالیت در سازمان است.

نگاه مثبت و محبت‌آمیز به یکدیگر

یکی از عواملی که می‌تواند موجب افزایش تعهد عاطفی در سازمان می‌شود، وجود نگرش مثبت نسبت به همدیگر، و وجود فضای انس و محبت در محل کار می‌باشد. به هر میزان در سازمان بین افراد و گروه‌ها، انس و تعلق خاطر بیشتر باشد، تعهد عاطفی در سازمان بیشتر می‌شود. شهید مطهری درباره نقش محبت در مدیریت می‌فرماید: «نیروی محبت از نظر اجتماعی، نیروی عظیم و مؤثری است و بهترین اجتماع آن اجتماعی است که با نیروی محبت اداره شود. تا محبت نباشد، رهبر نمی‌تواند و یا بسیار دشوار است که اجتماعی را رهبری کند و مردم را افرادی منضبط و قانونی تربیت کند» (مطهری، ۱۳۴۹، ص ۵۵).

برای برانگیختن انسان‌ها بر انجام پاره‌ای از اعمال، باید از قدرت ناشی از پیوند محبت‌آمیز بهره جست (باقری، ۱۳۸۴، ص ۲۲۹). خداوند نیز در مورد انسان محبت را به‌عنوان پیوندی محوری به کار می‌گیرد: «پس به زودی خداوند گروهی را می‌آورد که آنان را دوست می‌دارد و آنان نیز او را دوست می‌دارند...» (مائده: ۵۴).

در سیره امام علی علیه السلام رفتار توأم با احترام و محبت نسبت به مردم از خصوصیات یک کارگزار اسلامی است. ایشان در همین رابطه به مالک اشتر، طی نامه‌ای می‌فرمایند: «مهربانی با مردم را پوشش دل خویش قرار ده، و با همه دوست و مهربان باش» (نهج‌البلاغه، نامه ۵۳).

رسول خدا صلی الله علیه و آله و سلم محبت و علاقه فراوانی نسبت به مردم داشت و خدای متعال نیز این صفت پیامبر صلی الله علیه و آله و سلم را یکی از عوامل متعهد بودن مسلمانان معرفی کرده و می‌فرماید: «به (برکت) رحمت الهی، در برابر آنان نرم (و مهربان) شدی! و اگر خشن و سنگدل بودی، از اطراف تو، پراکنده می‌شدند» (آل عمران: ۱۵۹).

این آیه، به‌صراحت بیان می‌کند که وجود محبت در یک جامعه یا سازمان، موجب می‌شود تا افراد پراکنده نشوند و تمایل به ادامه همکاری داشته باشند، در نهایت، موجب به وجود آمدن تعهد می‌گردد و بر عکس، فقدان آن موجب تنفر و جدایی و عدم تعهد افراد می‌شود. پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله و سلم محبت را اساس دین و سیره خود دانسته، فرمودند: «وَالْحُبُّ أُسَاسِيٌّ»؛ محبت بنیاد و اساس من است (اندلسی، ۱۴۰۷ق، ج ۱، ص ۲۸۹).

امام صادق علیه السلام جامعه و سازمان اسلامی را به یک پیکر زنده تشبیه می‌کند که چگونه نسبت به هم همکاری و همدردی دارند: «مثل مؤمنان در پیوند و دوستی و محبت و رحمت به هم مثل یک پیکر زنده است که اگر چیزی از آن به درد آید، سایر اجزای پیکر با آن همدردی می‌کنند» (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۷۱، ص ۲۳۴).

پیامبر صلی الله علیه و آله و سلم در راستای تشویق مردم به این عمل، محبوب خود را کسی می‌داند که با مردم مهربان باشد. در این‌باره فرمودند: «محبوب‌ترین و نزدیک‌ترین شما به من در روز قیامت، خوش‌خلق‌ترینتان است؛ آنان که با مردم انس و الفت می‌گیرند و مردم با آنان انس و الفت می‌گیرند» (کوفی اهوازی، ۱۴۰۲ق، ص ۳۰). با محبت و مهربانی نسبت به کارکنان، قلب آنها در تسخیر درمی‌آید و این علاقه و محبت موجب افزایش تعهد عاطفی کارکنان خواهد شد. البته این نکته نباید فراموش شود که در هر رفتاری، باید حد اعتدال آن رعایت گردد. خداوند در قرآن کریم می‌فرماید: «در رفتارت راه معتدل را برگزین» (لقمان: ۳۲).

در باب عواطف و محبت و دوستی نیز باید مراقب بود تا از هرگونه افراط و تفریط در محبت و علاقه، جلوگیری شود و آن را در محور اعتدال ثابت نگاه داشت. امام علی علیه السلام در مورد اعتدال در دوستی‌ها و دشمنی‌ها می‌فرمایند: «در دوستی با دوست مدارا کن، شاید روزی دشمن تو گردد و در دشمنی با دشمن نیز مدارا کن، شاید روزی دوست تو گردد» (نهج‌البلاغه، حکمت ۲۸۶).

ابراز و بیان مهر و محبت

در مورد ابراز محبت سفارش‌های زیادی شده است. پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله و سلم در این زمینه می‌فرمایند: «بالاترین مرتبه خردمندی، پس از ایمان به خداوند، اظهار دوستی با مردم است» (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۱، ص ۱۳۱).

ابراز محبت، مایه تحکیم پیوند عاطفی میان افراد خواهد بود. از این‌رو، در توصیه‌های اسلامی، بر ابزار محبت تأکید شده است. امام صادق علیه السلام می‌فرمایند: «هرگاه محبت کسی را در دل داشتی، او را از این محبت باخبر کن که این آگاهی، دوستی و مودت شما را استوارتر خواهد کرد» (فیض کاشانی، ۱۴۰۶ق، ج ۵، ص ۵۸۵).

این ابراز دوستی و محبت، می‌تواند موجب استحکام پیوند میان انسان‌ها شود. اجرایی کردن این راهکار در سازمان، می‌تواند موجب افزایش دوستی و پیوند میان افراد شود که خود زمینه‌ساز افزایش تعهد عاطفی افراد است.

رعایت انصاف

رعایت انصاف، راهکار دیگری است که موجب افزایش تعهد عاطفی خواهد شد. «انصاف» در لغت به‌معنی «دادگری و عدل» و در تعبیر ادبا، به‌معنی «ضد جور» آمده است. «انصاف» از کلمه «نصف» به‌معنای نیمه چیزی را گویند. معنای حقیقی انصاف یعنی، نصف کردن چیزی به دست خود انسان

است، بدون اینکه حکم و حاکمی وجود داشته باشد. انسان با انصاف خود را نیمی از دو جزء و دو انسان تلقی کرده، می‌کوشد آنچه را برای خود می‌پسندد برای دیگران نیز بیسندد (محامد، ۱۳۸۲).

«انصاف» یکی از ارزش‌هایی است که اگر افراد سازمان و مسئولان آن داشته باشند، قلوب آنها نسبت به همدیگر نزدیکتر خواهد شد و تعهد عاطفی افراد نیز در آن سازمان افزایش می‌یابد؛ زیرا انصاف بنا به فرمایش امیرمؤمنان علیه السلام: «انصاف دل‌های افراد را به همدیگر پیوند می‌دهد» (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰ق، ص ۶۰) و دوستی را میان آنها استحکام می‌بخشد: «انصاف محبت را استمرار می‌بخشد» (همان، ص ۵۸) و مادام که انصاف هست، پیوند قلوب افراد استمرار دارد: «با انصاف است که برادری ادامه می‌یابد» (همان، ص ۷۰۳). در نهایت، انصاف داشتن موجب همبستگی و تعهد خواهد شد، چنانچه حضرت امیر علیه السلام می‌فرماید: «انصاف اختلاف را برمی‌دارد و موجب پیوند افراد می‌شود» (همان، ص ۸۸).

پیوندها، دوستی‌ها و ائتلاف‌ها در سازمان موجب می‌شود افراد، وابستگی بیشتری نسبت به سازمان پیدا کرده، میل آنها در جهت همکاری و ادامه فعالیت افزایش پیدا کند. آن حضرت، علاوه بر توصیه به رعایت انصاف، در عمل نیز خودشان با انصاف‌ترین فرد بودند (اندلسی، ۱۴۰۷ق، ج ۱، ص ۲۲۳).

چشم‌پوشی و مدارا

یکی از اصول اخلاقی در ارتباطات بین شخصی، ملایمت و نرمی نسبت به دیگران است. سختی کار در محیط شغلی، وضعیت بحرانی، ناکامی‌ها، و دشواری‌های معیشتی، افراد را به خشونت، سخت‌گیری، تندخویی و تنگ‌نظری می‌کشاند و اینها همه واکنش‌های هیجانی هستند. مدارا و چشم‌پوشی از خطا و اشتباهات غیرعمدی و ناآگاهانه افراد، از ویژگی‌های نظام اسلامی است. در بسیاری از موارد با مدارا، کینه‌های دل‌های افراد پاک گشته و اختلافات حل می‌شود و یا حداقل از شدت آن کاسته شده و باعث افزایش میل آنها به همکاری می‌گردد. این رفتار در سازمان موجب افزایش همدلی در میان افراد و مسئولان سازمان گشته، فضایی را ایجاد می‌کند تا تمایل به همکاری با سازمان افزایش پیدا کند.

در اسلام، به مدارا با مردم سفارش بسیار شده است. منظور از «مدارا»، شفقت و مهربانی همراه با عفو و گذشت نسبت به مردم است. سخنی از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله نقل شده است که ایشان پایبندی به مدارا و ملایمت با مردم را در حد عمل به واجباتی چون نماز و روزه می‌داند: «پروردگرم مرا به مدارا با مردم فرمان داد، آن سان که مرا به انجام واجبات فرمان داد» (کلینی، ۱۴۰۷ق، ج ۲، ص ۱۱۷).

امام صادق علیه السلام می‌فرماید: «خداوند تبارک و تعالی، حضرت محمد را به صبر و مدارا مبعوث نمود» (شوشتری، ۱۳۷۶، ج ۱۳، ص ۲۷۸). سیره عملی پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله نشان می‌دهد که آن حضرت، از تندی‌های بی‌مورد و شدت‌های نابجا سخت پرهیز داشت و هرگز برای پیشبرد مقاصد اجتماعی خویش از حرکتهای تند و ناملایمات با مردم بهره نگرفت (فراملکی، ۱۳۸۸، ص ۲۱۲).

یکی از مواردی که از طریق مدارا، تمایل به همکاری افراد جلب شد، جریان صلح حدیبیه است. وقتی که پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله از امیرمؤمنان علیه السلام خواست که «بسم الله الرحمن الرحیم» بنویسد. سهیل بن عمرو گفت: این را نمی‌شناسم، بنویس: «بسمک اللهم». پیامبر کوتاه آمد و قبول کرد. همچنین سر نوشتن عنوان «رسول الله» نیز اختلاف شد. آن حضرت باز هم مدارا نمود. حتی آن حضرت با وجود مخالفت اصحاب، پذیرفت تا افرادی که مسلمان شده از مکه به مدینه پناهنده می‌شود را به مشرکان برگرداند (طبرسی، ۱۳۷۲، ج ۶، ص ۴۵۰). رسول خدا صلی الله علیه و آله، با چشم‌پوشی از برخی حقوق جزئی و مدارا با آنها، تعهد آنان را نسبت به صلح‌نامه بالا بردند.

برخی از بی‌انگیزگی‌ها نسبت به سازمان و ادامه همکاری با سازمان، تحت عنوان این موارد رخ می‌دهد. در چنین مواردی، مدارا می‌تواند تعهد عاطفی افراد را بالا ببرد.

عفو و گذشت

اگر افراد سازمان، عفو و گذشت را به‌عنوان یکی از ارزش‌های مهم سازمان تلقی و باور داشته باشند، سعی می‌کنند کینه‌های گذشته را از دل خود پاک نموده، خطاهای عمدی و سهوی دیگران را می‌بخشند. افرادی که مورد عفو قرار گرفته‌اند، نسبت به شخصی که آنها را بخشیده، احساس خوبی خواهند داشت و سعی می‌کنند محبت او را جبران نمایند. در این صورت، محیطی که در سازمان ایجاد می‌شود موجب افزایش روحیه تعاون و همکاری شده و تعهد عاطفی کارکنان افزایش خواهد یافت.

«عفو و گذشت» از سپاهیان عقل است که در برابر آن، «انتقام» قرار دارد. «گذشت» از بزرگ‌ترین کمالات انسانی است. خداوند می‌فرماید: «آن کسان که در توانگری و تنگدستی انفاق می‌کنند و خشم خویش فرو می‌خورند و از خطای مردم درمی‌گذرند، خدا نیکوکاران را دوست دارد» (آل‌عمران: ۱۳۴).

امام علی علیه السلام در رابطه با مردم، به کارگزاران خویش توصیه کرده‌اند که با مردم روی باز داشته باشند و به هنگام اشتباه آنها را ببخشند. ایشان در این مورد به مالک اشتر می‌فرمایند: «اگر گناهی از آنان سر می‌زند یا علت‌هایی بر آنان عارض می‌شود، خواسته یا ناخواسته اشتباهی مرتکب می‌شوند، آنان را ببخشای و بر آنان آسان گیر، آن‌گونه که دوست داری خدا تو را ببخشد و بر تو آسان گیرد» (نهج‌البلاغه، نامه ۵۳).

رسول خدا ﷺ نیز در راستای نشر و توسعه این ارزش، مردم را به این امر تشویق می‌کرد و عفو از خطاها را به‌طور مطلق، بهترین عمل معرفی می‌کرد: «عفو شایسته‌ترین عمل است» (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۵۷۹).

این جمله را زمانی فرمودند که حلیس بن زید پیش آن حضرت آمد و گفت: یا رسول الله من در حق شما خیلی ظلم کرده‌ام. حضرت وی را بخشید (ابن حجر، ۱۴۱۵ق، ج ۲، ص ۱۰۱). پیامبر ﷺ از زمامداران می‌خواست عفو و گذشت داشته باشند و می‌فرمود: «وقتی فرمانروایی یافتید به نیکی گرایید و زیر دستان خود را ببخشید» (پاینده، ۱۳۸۲، ص ۱۷۱).

اگر مسئولان سازمان، از اشتباهات جزئی افراد سازمان بگذرند، نگرش آنان نسبت به مسئولان مثبت خواهد بود و موجب افزایش تعهد عاطفی و تمایل افراد به خدمت در سازمان خواهد شد.

رسول خدا ﷺ حتی توصیه می‌کرد که مردم وقتی به دشمن خود ظفر یافتند، از آن هم بگذرند: «وقتی بر دشمن خود قدرت یافتی، به شکرانه قدرت از او در گذر» (عبادی لاجی، ۱۴۲۶ق، ج ۲، ص ۳۰۸). در مورد توصیه به عفو، روایات زیادی از آن حضرات معصومان وارد شده که بیانگر اهتمام دین مبین اسلام به این امر می‌باشد.

خوش‌بینی و حسن ظن نسبت به افراد

«خوش‌بین» بودن نسبت به افراد و حسن ظن نسبت به آنان موجب افزایش عاطفه و علاقه میان آنها می‌گردد. در سیره امام علی ﷺ در موارد زیادی به این نکته توجه داده شده است. «خوش‌بین» بودن نسبت به مردم موجب افزایش دوستی و محبت می‌گردد. امام علی ﷺ می‌فرمایند: «هر کس به مردم خوش‌گمان باشد (و حسن ظن داشته باشد)، مردم او را دوست می‌دارند» (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰ق، ج ۲، ص ۳۹۲). به‌وسیله خوش‌بینی و حسن ظن، بر طبق نص صریح روایات، رابطه‌ها و دوستی‌ها استحکام و افزایش می‌یابد. افزایش و استحکام پیوندها و دوستی‌ها باعث افزایش تعهد عاطفی در سازمان می‌گردد.

حسن خلق

خلق و خوی انسان باید نیکو باشد تا در راه رسیدن به هدف موفق و موجب به وجود آمدن انیس و الفت بین انسان‌های دیگر شود. چنانچه قرآن کریم خطاب به پیامبر اکرم ﷺ می‌فرماید: «به (برکت) رحمت الهی، در برابر آنان نرم (و مهربان) شدی! و اگر خشن و سنگدل بودی، از اطراف تو، پراکنده می‌شدند» (آل عمران: ۱۵۹).

در این آیه، اینکه افراد دور پیامبر جمع هستند و گوش به فرمان او می‌باشند، به دلیل این است که او خوش اخلاق است و اگر تندخو و بداخلاق بود، کسی حاضر به همکاری با رسول خدا نبود و از کنار او فاصله می‌گرفتند. درواقع، طبق نص آیه قرآن مهربانی و شفقت موجب می‌شود افراد تمایل داشته باشند که خودشان را در گروهی که قرار دارند، حفظ کنند. درواقع، اگر مدیران سازمانی هم با اخلاق نیکو و مهربانی با افراد برخورد کنند، آنها تمایل بیشتری برای ادامه همکاری خواهند داشت.

حضرت علی ﷺ نیز در موارد متعددی به داشتن حسن خلق و نتایج آن اشاره می‌فرمایند: «اخلاق خوب، محبت ایجاد می‌کند، و پیوند دوستی را استوار می‌سازد» (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰ق، ج ۱، ص ۴۲۸).

در روایت دیگری حضرت می‌فرمایند: «هر کس خوش‌اخلاق باشد، دوستان بسیاری پیدا می‌کند» (همان، ص ۳۹۲). در روایت دیگری از امیرمؤمنان ﷺ بیان شده است که می‌فرماید: «خوش‌رویی وسیله دوست‌یابی است» (نهج‌البلاغه، حکمت ۶).

بر طبق این روایات، خوش‌خلقی موجب افزایش محبت و دوستی‌ها می‌شود و تمایل افراد را به ادامه همکاری با سازمان افزایش خواهد داد.

نرمی و لطافت در گفتار

یکی دیگر از راهکارهایی که موجب افزایش محبت و به‌تبع آن، افزایش تعهد عاطفی می‌شود، داشتن نرمی و لطافت در گفتار است که مورد تأکید نیز قرار گرفته است. چنان‌که خدای متعال در قرآن کریم می‌فرماید: «با او به نرمی سخن گوید، شاید پند گیرد، یا بترسد» (طه: ۴۴). ملایمت در برخورد با دیگران، استحکام در روابط و دوستی را سبب می‌شود. امام علی ﷺ می‌فرمایند: «هر کس در کارها (با مردمان) برخوردی ملایم داشته باشد، همواره از کسان و اطرافیان خود محبت خواهد دید» (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰ق، ج ۲، ص ۳۸۵).

این موارد و موارد بسیار دیگری که ائمه اطهار ﷺ سفارش نموده‌اند، همه حکایت از این دارند که می‌توان با نرم‌خویی، بسیاری از واکنش‌های عاطفی را در دیگران بسط و گسترش داد. دوستی‌ها را افزایش داد و از این طریق، می‌توان تعهد عاطفی افراد را افزایش داد.

احسان به دیگران

امام علی ﷺ، نیکی و احسان به دیگران را مایه استحکام دوستی می‌دانند. ایشان می‌فرمایند: «هر کس به مردم نیکی کند، همیشه او را دوست خواهند داشت» (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰ق، ج ۲، ص ۳۵۱).

خداوند نیز در قرآن کریم، در موارد متعددی، توصیه به احسان و نیکی به دیگران نموده است. برای نمونه، در رابطه با احسان به نزدیکان می‌فرماید: «خدا به عدل و احسان و بخشش به خویشاوندان فرمان می‌دهد و از فحشا و زشتکاری و ستم نهی می‌کند. شما را پند می‌دهد، باشد که پذیرای پند شوید (نحل: ۹۰).»

با افزایش این ارزش در سازمان، دوستی‌ها بیشتر می‌شود و افراد نگرش مثبتی نسبت به یکدیگر و سازمان پیدا خواهند کرد. و در نتیجه، افزایش تعهد عاطفی افراد نسبت به سازمان خواهد بود.

ایجاد یک رابطه عاطفی میان همکاران

ایجاد یک رابطه عاطفی، یکی از شیوه‌هایی است که اسلام برای افزایش روحیه وحدت و همکاری میان افراد، اعمال می‌کند. برای ایجاد این نوع رابطه در اسلام، می‌توان راهکارهایی از قبیل ایجاد عقد اخوت، انتخاب همکاران هم عقیده و هم‌فکر، و دوستی‌های پایدار و... را شناسایی نمود.

یکی از اقدامات پیامبر ﷺ در دوران رسالت، پیمان برادری میان افراد و گروه‌ها بود که به پیمان برادری میان مهاجران قبل از هجرت (سمهودی، ۲۰۰۶، ج ۱، ص ۲۰۷)، پیمان برادری میان انصار و مهاجر پس از هجرت (هلالی، ۱۴۰۵ق، ص ۸۸)، پیمان برادری میان دو قبیله یمنی «سکون» و «سکاسک» (ابن سعد، ۱۴۱۸ق، ج ۷، ص ۲۹۶)، سایر پیمان‌ها، که میان دو نفر از مسلمانان بسته می‌شد، اشاره نمود.

در مورد انتخاب افراد هم عقیده و هم‌فکر، می‌توان انتخاب افراد در پیمان‌های برادری را، که نوعی انتخاب همکار و رفیق محسوب می‌شود شاهد آورد. رسول گرامی ﷺ در پیمان‌های برادری شئونات اجتماعی، اخلاقی و روحی اصحاب را در نظر داشته است. برای مثال، برادری افرادی که از نظر علم و عرفان اشتراک داشتند، مانند جعفر و معاذ، سلمان و ابودرداء، سعید بن زید و ابی‌بن کعب عمار. همچنین افرادی که در تجارت و سرمایه و بازار تخصص داشتند، مانند عبدالرحمن بن عوف و سعید بن ربیع، طلحه و کعب بن مالک و افرادی که بیشتر روحیه نظامی آنان غلبه داشت، مانند عتبّه بن غزوان و ابودجانه مورد توجه قرار گرفت. حتی عبد یا آزاد بودن افراد نیز در نظر گرفته می‌شد. مانند حذیفه، که یکی حلیف بنی مخزوم بود و دیگری حلیف بنی عبدالاشهل و نیز خباب و تمیم، یکی مولی عتبّه بن غزوان بود و دیگری مولی خراش بن صمه لحاظ شد (هدایت‌پناه، ۱۳۸۳، ص ۲۸-۲۹).

اگر مدیران در تشکیل گروه‌ها، و یا انتخاب همکار برای یک فرد در سازمان، به این امر توجه کنند و افرادی را در کنار هم قرار دهند که از نظر شخصیتی و فرهنگی تفاوت‌های کمتر و یا اشتراکات

بیشتری داشته باشند، تا رابطه‌های عاطفی مستحکمی به وجود آید، تعهد عاطفی و میل به ادامه فعالیت در آنها افزایش می‌یابد.

شفافیت در امور

شفاف بودن امور و مسائل، از سیاست‌هایی است که در مدیریت به کار گرفته می‌شود؛ زیرا به‌طور عمده تباهی و خلاف‌کاری آنجا پیدا می‌شود و رشد می‌کند که امور و موضوعات از دیدگاه مردمان و اداره‌شوندگان پنهان بماند (فرهادی، ۱۳۹۱، ص ۸۱). مدیریت‌های پشت‌پرده بسترساز نادرستی، خلاف‌کاری و ستمگری است. تمام این امور موجب دلسردی و عدم تمایل افراد به ادامه فعالیت در سازمان خواهد شد. اگر بسیاری از امور شفاف صورت گیرد، اقدامات خلاف قانون و بیرون از آن، روابط پنهان قدرت‌طلبانه و منفعت‌جویانه، معاملات سایه‌ای که قابل حسابرسی و پیگرد قانونی نیست، معنا نمی‌یابد یا به شدت کم می‌شود. چنانچه سازوکار اداره امور به‌گونه‌ای تنظیم شود که همه چیز به‌جز اسرار نظامی در چارچوب حق و اموری که لازم است پوشیده بماند، شفاف باشد، و به محض ظهور خلاف و تباهی آشکارسازی شود و حتی در صورت گمان ستمی، مسائل آشکار و بی‌پرده در میان گذاشته شود، امور زمامداری و مدیریت به سامان می‌گردد (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۸، ص ۶۱۰) و افراد دلگرمی بیشتری برای ادامه فعالیت در سازمان خواهند داشت، تعهد عاطفی آنان افزایش می‌یابد. امام علی علیه السلام در مورد شفاف‌سازی به مالک اشتر چنین فرمان می‌دهند: «اگر شهروندان درباره تو ستم روا داشتند، دلیل خود را برایشان شفاف آشکار کن، و با این شفاف‌سازی‌ات، گمان‌های ایشان را از خویش بگردان» (نهج‌البلاغه، نامه ۵۳).

امیرالمؤمنین علی علیه السلام، بنای حکومت را بر صراحت و روشنی و شفاف‌سازی می‌داند. چنان‌که در آغاز حکومت خویش در سخنی با مردم، روش حکومت‌داری و مدیریت خود را چنین بیان می‌فرماید: «به خدا سوگند هرگز به اندازه سر سوزنی حقیقت را پنهان نداشته‌ام، و هیچ‌گونه دروغی نگفته‌ام» (نهج‌البلاغه، خ ۱۶).

حکومت و مدیریت امام علی علیه السلام این‌گونه بود؛ شفاف و به دور از هرگونه ناراستی، پنهان‌کاری، دروغ‌گویی و فریب‌کاری. شفاف‌سازی از جهات گوناگون موجب کارایی حکومت و مدیریت می‌شود، از جمله درستکاری مدیران، اداره سالم امور، مشارکت یافتن مردمان و اداره‌شوندگان، مشخص شدن سریع تباهی‌ها و خلاف‌کاری‌ها، اصلاح به‌موقع امور، دستیابی بهینه به اهداف، توجیه مردم و شنوندگان و راه بردن مردم بر حق (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۸، ص ۶۱۰). تمامی این امور موجب افزایش تمایل بیشتر افراد به ادامه خدمت در یک سازمان می‌گردد.

در سیره معصومان علیهم‌السلام، موارد بسیاری را از این شفاف‌سازی‌ها می‌توان مشاهده نمود. نمونه‌های زیادی را می‌توان در سیره معصومان علیهم‌السلام یافت که مقصود خود را از انجام یک فعالیت بیان نموده و زمینه جهت متعهد بودن مهیا کرده است. برای نمونه، دو مورد از شفاف‌سازی‌های صورت‌گرفته توسط پیامبر گرامی را یادآور می‌شویم.

پیامبر در بیعت عقبه دوم، وقتی بیعت هفتاد و پنج نفر از اهل مدینه به انجام رسید، رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم، دوازده نفر از آنان را به‌عنوان نقیب انتخاب نمود تا مسئول و مراقب آن امور مربوط به قوم خود باشند و وظایف آنان را تشریح نمود و فرمود: «از بین خود دوازده نقیب معرفی کنید تا مسئولیت امور قوم خود را برعهده داشته باشد.»

سپس، پیامبر اکرم صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم به‌منظور دفع نگرانی و سوءظن‌ها و جلوگیری از تعارضات احتمالی، هدف خود را چنین تشریح نمود: «موسی از بنی‌اسرائیل، دوازده نفر نقیب برگزید، پس مبادا برای یکی از شما از اینکه دیگری انتخاب شود نگرانی و ناراحتی پیش آید، چون جبرئیل است که برای من انتخاب می‌کند». رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم آن‌گاه وظیفه این دوازده نفر را معین نموده و فرمود: «چنان‌که حواریون برای عیسی ضامن قوم خود بودند، شما هم عهده‌دار هر پیشامدی هستید که در میان قوم شما اتفاق می‌افتد و من خود کفیل مسلمانانم» (بلاذری، ۱۴۱۷ق، ج ۱، ص ۲۵۴).

در هنگام انتخاب چون زمینه‌ای برای عدم تعهد افراد موجود است، پیامبر می‌فرماید: از انتخاب من ناراحت نشوید و این جبرئیل است که انتخاب می‌کند. این نوع شفاف‌سازی موجب افزایش تمایل افراد در جهت همکاری با پیامبر می‌شود.

در جنگ خندق، وقتی حضرت با شنیدن خبر کشته شدن مجذرانصاری به دست عکرمه‌بن ابی‌جهل تبسم نمود. با این تبسم، انصار به دلیل داشتن روحیه‌ی قبیله‌گرایی ناراحت شدند و گفتند: خوشحالی تو به این دلیل است که مردی از قبیله تو، فردی از انصار را کشته است. رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم به‌منظور از میان بردن سوءتفاهم، علت تبسم خود را به‌طور شفاف بیان کرد و توضیح داد که تبسم من از خوشحالی نبود (ابن‌عساکر، ۱۴۱۵ق، ج ۱، ص ۶۰).

در اینجا تبسم پیامبر، موجب یک بدبینی در افراد شد که این بدبینی، اگر ادامه پیدا می‌کرد، قطعاً افراد دیگر حاضر به ادامه همکاری با رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم نبودند. پیامبر در این موقعیت، با شفاف‌سازی کامل جریان این زمینه را خنثا کردند و همچنان افراد را متعهد به خود نگه داشتند.

انتصابات مقبولانه

یکی از روش‌های مؤثر در افزایش تعهد عاطفی کارکنان، انتخاب مسئول افراد از کسانی که مورد

پذیرش افراد است. در این صورت، افراد با داشتن مسئول مورد علاقه خود، میل بیشتری به ادامه همکاری با سازمان دارند. همچنین اگر گروه‌های سازمانی، با یکدیگر اختلاف کرده و هریک فرد مسئول را از گروه خود بخواهد، انتصاب یک مسئول بیرونی، که مورد پذیرش آنهاست، می‌تواند موجب افزایش تعهد عاطفی و میل به همکاری و ادامه فعالیت آنها باشد.

یکی از این موارد، ابقای باذان بن ساسان بر حکومت یمن است. باذان از طرف خسرو پرویز بر یمن حکومت می‌کرد. وقتی نامه پیامبر صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم به خسرو پادشاه ایران رسید، به باذان دستور داد که پیامبر صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم را دستگیر کند. پیامبر صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم خبر کشته شدن خسرو به دست پسرش را به مأموران باذان داد و به باذان سفارش داد که اگر اسلام بیاورد، بر مسئولیت باقی خواهد ماند. وقتی باذان خبر مرگ خسرو را شنید، اسلام آورد و با مسلمان شدن وی، ایرانیان مقیم یمن نیز به تبعیت از وی اسلام آوردند (مطهری، ۱۳۶۸، ص ۷۵-۷۷). رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم وی را در مسئولیت خود ابقاء نمود (صالحی دمشقی، ۱۴۱۴ق، ج ۱۱، ص ۳۳۸). ابقای باذان در سمت خودش موجب شد تمامی افراد به دلیل محبتی که نسبت به باذان داشتند به اسلام رو بیاورند.

رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم در مورد مندر بن ساوی حاکم بحرین نیز همین شیوه را به‌کار برده‌اند. آن حضرت، در نامه خود به مندر، پس از ستایش خدای متعال و دعوت وی به اسلام، اطمینان دادند که اگر مندر اسلام بیاورد و اطاعت کند، هرگز وی را از مقام خود برکنار نمی‌کند. مندر اسلام را پذیرفت و با تبلیغ وی مردم بحرین نیز مسلمان شدند (ابن‌سعد، ۱۴۱۸ق، ج ۱، ص ۲۰۲).

رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم حتی در ملاقات نمایندگان قبیله سعد هذیم، انتخاب مسئول گروه را به‌عهده‌ی اعضای آن گروه گذاشتند. نمایندگان سعد هذیم، محضر پیامبر صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم رسیدند و اسلام آوردند. آن حضرت، موقع وداع با آنان فرمود: یکی از افراد خود را به امارت خویش بگمارید. وقتی این گروه به سوی قوم خود بازگشتند، همه افراد قبیله مسلمان شدند (همان، ص ۲۴۹).

در برخی موارد تعصبات قبیله‌ای در اعضای گروه‌های یک سازمان شدید است. در نتیجه، هیچ گروهی عضو گروه دیگر را به‌عنوان مدیر سازمان قبول ندارند. در این‌گونه موارد، انتصاب فردی که به هیچ‌یک از گروه‌ها تعلق ندارد، می‌تواند بهترین شیوه برای افزایش تعهد باشد.

دو گروه اوس و خزرج، به دلیل سابقه دشمنی که داشتند، امامت جماعت دیگری را نمی‌پذیرفتند. آن حضرت، مصعب بن عمیر را برای امامت جماعت انصار انتخاب کرد (بیهقی، ۱۴۰۵ق، ج ۲، ص ۴۳۸؛ سهیلی، ۱۴۱۲ق، ج ۴، ص ۷۴).

یکی از وظایف مدیران سازمان‌ها، انتصاب افراد شایسته برای پست‌های مختلف می‌باشد. افرادی در واحدها وجود دارد که مورد پذیرش اکثر افراد آن واحد یا سازمان هستند. مدیران می‌توانند ضمن حفظ شایستگی افراد منتصب، به این مهم نیز توجه داشته باشند تا تعهد عاطفی افراد را نسبت به سازمان افزایش دهند.

رعایت مساوات و برابری میان افراد و گروه‌ها

یکی دیگر از راهکارهایی که می‌تواند موجب افزایش تعهد عاطفی گردد، رعایت مساوات و برابری میان افراد و گروه‌هاست. «مساوات» در لغت به معنای برابری و یکسان بودن است. در اصطلاح به معنای برابری عامه مردم در بهره‌مندی از حقوق مشترکشان می‌باشد (سلیمانی، ۱۳۸۲، ص ۴۰). از اموری که در سیره معصومان علیهم‌السلام چشم‌گیر بوده و برخی تاب تحملش را نداشتند، رعایت مساوات حتی در تصدی شغل و مسئولیت براساس اهلیت بود. همه افراد به تعبیر پیامبر صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم مانند دندان‌های یک شانه مساویند و هیچ مزیتی بر یکدیگر جز به تقوا ندارند: «مردم مانند دندان‌های شانه مساویند» (مجلسی، ۱۳۶۳، ج ۷۵، ص ۲۵۱؛ صدوق، ۱۴۱۳ق، ج ۴، ص ۳۷۹).

پیامبر اکرم صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم، تفاوتی بین برده و غیر برده قائل نبود. حتی در جمع مسلمانان، جایگاه پیامبر صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم ناپیدا بود و هر زمانی در مجلسی می‌نشست، افراد ناشناس به‌سادگی نمی‌توانستند حضور رسول الله صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم را در نزد مردم دریابند. علی رضی‌الله‌تعالی‌عنه می‌فرمود: «نشستن و برخاستن پیامبر صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم همراه با یاد خدا بود و برای خود جایگاه مخصوصی قرار نمی‌داد و دیگران را نیز از این کار نهی می‌کرد» (طبرسی، ۱۴۱۲ق، ص ۱۴).

رعایت مساوات در مورد همگان، در هر مرتبه‌ای که باشند و نبودن تبعیض و عمل به مساوات در اجرای قانون، برترین چیزی است که سلامت سازمان را حفظ می‌کند و موجب افزایش تعهد عاطفی نیروی انسانی در سازمان می‌شود.

امیرمؤمنان علی رضی‌الله‌تعالی‌عنه، در روزگاری که از حکومت محروم شده بود، این حقیقت را به زمامداران یادآور می‌شد تا آنان از مسیر درست خارج نشوند. چنان‌که به عمر بن خطاب یادآور شد:

سه چیز است که اگر آنها را پاس داری و بدانها عمل کنی از سایر امور بی‌نیاز باشی و اگر آنها را ترک کنی چیزی جز آنها سودت نبخشد. [پرسید: آنها چیست؟ فرمود:] اجرای حدود [قانون به‌طور یکسان] نسبت به نزدیک و دور [خویش و بیگانه] و حکم به کتاب خدا در خشنودی و خشم و تقسیم [بیت‌المال] به عدالت میان سفید و سیاه [طوسی، ۱۴۰۷ق، ج ۶، ص ۲۲۷].

موارد بسیار دیگری را می‌توان در سیره معصومان علیهم‌السلام یافت که با عمل به مساوات میان مردم، تعهد آنان را نسبت به همکاری و ادامه فعالیت برانگیخته‌اند. به‌عنوان نمونه، رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم مساوات را میان دو گروه انصار و مهاجر طوری برقرار کرده بود که هرگاه منصبی را به مهاجر می‌داد، منصب هم‌شأن آن را نیز به انصار می‌داد. از این رو، وقتی رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم رحلت کرد، سخنگوی انصار خطاب به مهاجران گفت: «ای گروه مهاجر، رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم هرگاه به یکی از شما منصبی می‌داد، منصبی هم‌شأن او نیز به یکی از انصار می‌داد (حسینیان مقدم، ۱۳۸۸، ص ۱۱۶). در این مورد، آن حضرت مساوات را میان اوس و خزرج رعایت می‌نمود، هر موقع امتیازی به یکی می‌داد، دیگری را از آن امتیاز بی‌نصیب نمی‌گذاشت. برای نمونه، وقتی اوسیان افتخار کشتن کعب بن اشرف یهودی را به دست آوردند، خزرجیان جلسه تشکیل دادند و گفتند: «نباید همه پیروزی نصیب اوسیان گردد. بنابراین، باید مردی از یهود را که در دشمنی با رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم، هم‌شأن کعب بن اشرف است، شناسایی کنیم و وی را بکشیم». سلام بن ابی‌الحقیق را که در خیبر می‌زیست، شناسایی کردند و با اجازه رسول خدا صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم او را به قتل رساندند تا مبادا در دایره رقابت از اوسیان عقب بمانند (قاضی ابرقوه، ۱۳۷۷ق، ج ۲، ص ۷۶۷). پیامبر صلی‌الله‌علیه‌وآله‌وسلم با اجازه دادن نسبت به این کار، خواست مساوات بین این دو گروه را برقرار نماید، تا تمایل افراد را به ادامه همکاری برانگیزاند.

از این رو، پیشنهاد می‌شود مدیران در سازمان‌ها با رعایت مساوات و برابری در رفتار فردی و سازمانی، در برخورد با واحدها و افراد، زمینه‌های افزایش تعهد عاطفی و افزایش تمایل کارکنان را به ادامه همکاری و فعالیت با سازمان فراهم کنند.

سعه صدر

یکی از ارزش‌های مهم و کاربردی در مدیریت سعه صدر است. کلام مولای متقیان علی رضی‌الله‌تعالی‌عنه، اهمیت شرح صدر یک کارگزار و مدیر را به‌خوبی آشکار می‌سازد: «ابزار ریاست، سعه صدر است» (نهج‌البلاغه، حکمت ۱۶۷).

«سعه صدر» عبارت است از: تحمل سختی‌ها و ناملازمات، عفو و گذشت، مهار خشم و عصبانیت، تأنی و درنگ در کار، بلندهمتی و عزت نفس، حلم و دوری از انتقام و کینه‌جویی (دمشناس، ۱۳۸۵، ص ۸۸).

انسانی که برخوردار از سعه صدر است، قدرت تحمل عقاید مخالف و گاه، حتی پذیرش آن را داراست. پیامبر برخلاف دیدگاه خودش، در جنگ به رأی مردم گوش می‌دهد. این اصل تفاوت آرا و اندیشه‌ها را می‌پذیرد یا حداقل تحمل می‌نماید. در واقع، این ارزش تاب شنیدن عقاید مخالف در فرد را

منابع

- ابن عساکر، علی بن حسن، ۱۴۱۵ق، تاریخ مدینه دمشق، بیروت، دارالفکر.
- ابن سعد، ابوعبدالله محمد، ۱۴۱۸ق، الطبقات الكبرى، تحقیق عبدالقادر عطا، چ دوم، بیروت، دارالکتب العلمیه.
- اندلسی، قاضی عیاض، ۱۴۰۷، الشفا بتعريف حقوق المصطفى، عمان، دار الفیحاء.
- بلاذری، احمد بن یحیی، ۱۴۱۷ق، أنساب الأشراف، بیروت، دارالفکر.
- بیهقی، احمد بن حسین، ۱۴۰۵ق، دلائل النبوة، تحقیق عبد المعطی قلعجی، بیروت، دارالکتب العلمیه.
- پاینده، ابوالقاسم، ۱۳۸۲، نهج الفصاحه (مجموعه کلمات قصار حضرت رسول صلی الله علیه و آله)، چ چهارم، تهران، دنیای دانش.
- تمیمی آمدی، عبدالواحد بن محمد، ۱۴۱۰ق، غرر الحکم و درر الکلم، چ دوم، قم، دارالکتب الإسلامی، تحقیق سید مهدی رجائی.
- جعفرپور، محمود و مهدی بهرامزاده، ۱۳۸۸، تغییرات برنامه‌ریزی شده سازمانی و مولفه‌های وابسته، تهران، پلک.
- دلشاد تهرانی، مصطفی، ۱۳۸۸، دلالت دولت: آیین‌نامه حکومت و مدیریت در عهدنامه مالک اشتر، تهران، دریا.
- دمشناس، سیدعباس، «ویژگی‌های اخلاقی مدیران سعه صدر»، مرداد ۱۳۸۵، مجله مدیریت و ادبیات.
- سمهودی، نورالدین علی بن احمد، ۲۰۰۶، وفاء الوفاء بأخبار دار المصطفى، بیروت، دار الکتب العلمیه.
- سهیلی، عبدالرحمن، ۱۴۱۲ق، الروض الأنف فی شرح السیره النبویه، بیروت، داراحیاء التراث العربی.
- شوشتری، محمدتقی، ۱۳۷۶، بهج الصباغه فی شرح نهج البلاغه، تهران، امیر کبیر.
- صالحی دمشقی، محمد بن یوسف، ۱۴۱۴ق، سبل الهادی و الرشاد فی سیره خیر العباد، تحقیق عادل احمد عبدالموجود و علی محمد معوض، بیروت، دارالکتب العلمیه.
- صدوق، محمد بن علی، ۱۳۶۲، الخصال، تحقیق علی اکبر غفاری، قم، جامعه مدرسین.
- طبرسی، فضل بن حسن، ۱۴۱۲ق، مکارم الأخلاق، چ چهارم، قم، شریف رضی.
- _____ ۱۳۷۲، مجمع البیان فی تفسیر القرآن، چ سوم، تهران، ناصر خسرو.
- عبادی لحجی، عبدالله بن سعید، ۱۴۲۶ق، منتهی السؤل علی وسائل الوصول إلى شمائل الرسول صلی الله علیه و آله و سلم، چ سوم، جده، دار المنهاج.
- فراهی دستناتی، جواد، ۱۳۹۱، تبیین عوامل مؤثر بر رشد معنویت نیروی انسانی در سازمان از دیدگاه اسلام، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، معارف اسلامی و مدیریت، قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره).
- فیض کاشانی، محمد بن شاه مرتضی، ۱۴۰۶، الوافی، اصفهان، المکتبه امام امیر المؤمنین علی (ع).
- کلینی، محمد بن یعقوب، ۱۴۰۷ق، الکافی، تحقیق علی اکبر غفاری و محمد آخوندی، چ چهارم، تهران، دارالکتب الإسلامیه.
- کوفی اهوازی، حسین بن سعید، ۱۴۰۲ق، الزهد، تحقیق غلامرضا عرفانیان یزدی، چ دوم، قم، المطبعه العلمیه.
- مجلسی، محمدباقر، ۱۳۳۳ق، بحار الأنوار، چ دوم، تهران، اسلامیه.
- _____ ۱۴۰۳ق، بحار الأنوار، چ دوم، بیروت، دار احیاء التراث العربی.
- محامد، علی، «بررسی قاعده عدل و انصاف و آثار آنف»، ۱۳۸۲، فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه قم، ش ۲.
- مطهری، مرتضی، ۱۳۴۹، جاذبه و دافعه علی علیه السلام، قم، صدرا.
- _____ ۱۳۶۸، خدمات متقابل اسلام و ایران، قم، صدرا.
- هدایت‌پناه، محمدرضا، ۱۳۸۳، حدیث برادری در سیره نبوی، قم، بوستان کتاب.
- هلالی، سلیم بن قیس، ۱۴۰۵ق، کتاب سلیم بن قیس الهلالی، قم، هادی.

افزایش می‌دهد. حضرت امیر (ع) می‌فرمایند: «گمان مبرید اگر حقی به من پیشنهاد دهید، بر من گران آید، یا در پی بزرگ نشان دادن خویشم، زیرا کسی که شنیدن حق یا عرضه شدن عدالت بر او مشکل باشد، عمل کردن به آن برای او مشکل‌تر خواهد بود» (نهج البلاغه، خطبه ۲۱۶).

اینکه انسان توان پذیرش پیشنهاد دیگران و یا حتی انتقاد از دیگران را داشته باشد، موجب می‌شود افراد نگرش مثبتی نسبت به فرد و سازمان پیدا کنند که حاضر نباشند آن را از دست بدهند.

نتیجه‌گیری

تعهد سازمانی یک نگرش مهم شغلی و سازمانی است که صاحب‌نظران حوزه مدیریت به‌ویژه در حوزه رفتار سازمانی توجه زیادی به آن دارند. تعهد سازمانی دارای سه قسم تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر است که این مقاله به دنبال شناسایی راهکارهای افزایش تعهد عاطفی در اسلام می‌باشد.

پس از بررسی و مطالعه در کتب اسلامی و روایی شیعه مجموعه‌ای از راهکارها استخراج شد که می‌تواند موجب افزایش تعهد عاطفی در سازمان گردد.

برخی از راهکارهای افزایش تعهد عاطفی از نظر اسلام، نگاه مثبت و محبت‌آمیز به یکدیگر داشتن، نیکی و احسان کردن به دیگران، ابراز و بیان مهر و محبت کردن نسبت به دیگران، حسن خلق داشتن نسبت به افراد، خوش‌بینی و حسن ظن داشتن نسبت به کارکنان است.

رعایت انصاف، چشم‌پوشی و مدارا، عفو و گذشت، نرمی در گفتار، و سعه صدر راهکارهایی است که مدیر سازمان می‌تواند با اعمال آنها تعهد عاطفی کارکنان خود را افزایش دهد.

ایجاد یک رابطه عاطفی میان همکاران، شفافیت در امور، انتصابات مقبولانه، رعایت مساوات و برابری از جانب مدیران دیگر راهکارهایی است که می‌تواند موجب افزایش تعهد عاطفی در سازمان گردد.

همه راهکارهای افزایش تعهد عاطفی که از اسلام استخراج شده است؛ می‌توانند در سازمان‌های اسلامی کاربرد داشته باشند و مدیران سازمان‌ها با استفاده از آنها می‌توانند تعهد عاطفی کارکنانشان را نسبت به سازمان افزایش دهند.