

## اصلاح رفتار سازمانی با تجلی قدرت نرم الهی در برابر قدرت نرم شیطان؛ از منظر قرآن کریم

طاهره زرنگار<sup>۱</sup>

حسین هاشم نژاد<sup>۲</sup>

زهرا رضازاده عسگری<sup>۳</sup>

### چکیده

یکی از ابعاد و عرصه‌های پژوهشی قدرت نرم، تحقیق پیرامون این واقعیت از منظر قرآن کریم است. بر اساس تعالیم و آموزه‌های قرآنی، «توبه» در تجلی قدرت نرم الهی، نقش تعیین کننده و قدرتمندی در اصلاح روابط درون سازمانی و مدیریت اسلامی ایفا می‌کند. توبه مبتکی به نوعی بیداری و انقلاب درونی است که ضمن برانگیختن عزم فرد بر ترک خطا (گناه)، سبب تدارک و اصلاح امور از سوی او نیز می‌گردد. حیثیت متقابلی توبه که در کلام الهی بر آن تأکید شده، حاکی از نوعی محبت حاکم بر روابط میان خدا و خلق و نیز روابط فرد و دیگران است. هدف اصلی نوشتار حاضر پاسخگویی به این سؤال مهم است که تجلی قدرت نرم الهی در برابر قدرت نرم شیطان بنا بر آیه شریفه ۳۷ سوره بقره، در ارزیابی توبه به مثابه مکانیسمی قرآنی در جهت اصلاح رفتار سازمانی چگونه است؟ پژوهش حاضر با روش توصیفی - تحلیلی به بررسی و تحلیل تجلی قدرت نرم الهی در آیه ۳۷ سوره بقره پرداخته تا نقش توبه و نسبت آن با سازوکارهای تعلیمی مورد نظر مدیران و کارمندان در جهت اصلاح رفتار سازمانی مبتنی بر خطاپذیری درون سازمانی سنجیده شود. در نتیجه بر اساس یافته‌های پژوهش، چنانچه خطاپذیری بر اساس الگوی توبه پذیری در قرآن اجرا گردد، نه تنها روابط میان مدیران ارشد و کارمندان، تنظیم و اصلاح می‌گردد، بلکه این الگو در نهایت به سلامت اداری و سازمانی نیز می‌انجامد.

واژه‌های کلیدی: قدرت نرم الهی، خطاپذیری، رفتار سازمانی، سلامت اداری.

۱. استادیار گروه معارف اسلامی، واحد پرند، دانشگاه آزاد اسلامی، پرند، ایران (نویسنده مسئول)  
t.zarnegar@gmail.com

۲. استادیار معارف و اندیشه اسلامی دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۳. استادیار معارف و اندیشه اسلامی دانشگاه تهران، تهران، ایران.

## مقدمه

اصل گرایش مدیریتی به آغاز حیات اجتماعی انسان روی زمین بازمی‌گردد. بشر در نهادهای ابتدایی مانند خانواده، قوم، قبیله، طبقه اجتماعی و غیره، نیازمند سازوکارهای مدیریتی بوده است. به مرور زمان با پیچیده‌تر شدن حیات انسانی و ظهور علوم و صنایع مختلف، این نیاز، صبغه علمی‌تر به خود گرفته و با دانش‌های دیگر از جمله: فلسفه، روانشناسی، جامعه‌شناسی، اخلاق، فناوری، سیاست و غیره درآمیخته است. به لحاظ تاریخی، کتاب جمهور افلاطون را به یک معنا نخستین متن مدیریتی می‌توان در نظر گرفت که ضمن طرح شاکله آرمانشهر<sup>۱</sup>، معتقد است جامعه، شبیه بدن انسان است که به سه بخش سر، قلب و شکم تقسیم می‌شود و وظیفه‌ی مدیر یا رهبر، ایجاد تعادل میان این سه بخش است. مدیریت به اعتبار کمیّت افراد تحت اداره و رهبری مدیر، به پنج دسته تقسیم می‌شود: مدیریت خانه، مدیریت گروه، مدیریت سازمان، مدیریت کشور، مدیریت امت یا جامعه جهانی (اعظمیان بیدگلی، ۱۳۸۸: ۲۲). در اسلام، بحث مدیریت با عنوان کلی رهبری عجین شده است. پیامبر اکرم و ائمه علیهم السلام نخستین رهبران و مدیران جامعه اسلامی به‌شمار می‌روند؛ مبانی این سنخ از مدیریت در کتاب خدا و سنت نبوی ذکر شده است و رسول اکرم صلی الله علیه و آله و سلم به‌عنوان نخستین رهبر امت اسلامی در مدینه حکومت اسلامی را پایه‌ریزی کرد. در پی گسترش اسلام در زمان خلفای راشدین، تشکیلات نظام اسلامی وسیع‌تر شد و همین امر، سبک و سیاق مدیریتی را گسترده‌تر و متشکل‌تر نمود. در زمان امیرالمؤمنین علیه السلام از مدیریت به مثابه یک سِمَت سیاسی-اجتماعی با عنوان ریاست و خلافت نام برده می‌شد. دستورالعمل مدیریتی ایشان در نهج البلاغه که به یک معنا، دوّمین منبع نظریه‌پردازی در مورد مدیریت در اسلام، پس از قرآن است، یافت می‌شود (چاووشی، ۱۳۸۸: ۴۳-۵۳). در میان اندیشمندان اسلامی، ابویوسف در کتاب الخراج (در حوزه مالیات‌های اراضی)، غزالی در احیای علوم الدین و نصیحة الملوک (سفارش به پادشاهان)، ابن خلدون در مقدمه‌اش بر تاریخ اثر دانشمندان مسلمان، از جمله افرادی هستند که در پیشبرد اهداف مدیریتی در اسلام سهم داشته‌اند. ابن خلدون به‌طور خاص در مورد مفاهیم سازمان‌های رسمی و غیررسمی سخن می‌گوید و معتقد است آنها به عنوان دستگاه‌های طبیعی، محدودیّت‌هایی دارند

که نمی‌توانند فراتر از آن رشد کنند (شفریتز جی. ام، ۱۳۸۱: ۳۸).

مدیریت اسلامی عبارتست از مدیریتی که بر اساس نظریه پردازی و تولید علم از سوی دانشمندان مسلمان که با تکیه بر مبانی اسلامی و مفروضات بنیادی آن با ارزش‌های مختلف، اعم از تعبّدی و تعقلی به منظور ایجاد و بهبود رفتارها، روش‌ها، فنون، ابزار، ساختارها و الگوها برای رفع مسائل و مشکلات و تأمین نیازهای مادی، معنوی و رشد و اعتلای جامعه اسلامی شکل می‌گیرد (نجاری، ۱۳۹۶: ۲۲). از آن‌جا که برطبق آموزه‌های قرآنی، خلقت جهان، بی‌حکمت و عبث نبوده و آفریدگار و صانع عالم، برای اداره جهان، طرح و برنامه داشته است و انسان دارنده‌ی قابلیت‌ها به عنوان خلیفه‌ی خدا بر روی زمین، اگر بر مبنای فطرت اصیل و عقل سلیم خود با برنامه‌ریزی براساس دستورات کتاب و سنت، عمل کند، می‌تواند به کمال برسد و سعادت‌مند گردد؛ پس در مدیریت اسلامی، فرض بر این است که هستی به سمت کمال و تحقّق و تجلّی اسمای الهی سیر می‌کند و آدمی - بزرگ‌ترین بازیگر این نقش - قابل تربیت و ارشاد است، پس سازوکارهای مدیریت باید منجر به شکوفایی استعدادهای فطری و اکتسابی او گردد و این امر تنها با سازماندهی گروه‌های مختلف انسانی و رهبری و مدیریت آنان توسط افرادی از جنس خودشان میسر است (جوآنپورهرروی، ۱۳۸۷: ۴۸-۳۷). شهید مطهری معتقد است رهبری و مدیریت، خود مستلزم نوعی رشد است؛ رشد، یعنی توان شناخت لیاقت، شایستگی، نگهداری و قدرت بهره‌برداری از امکانات و سرمایه‌های مادی یا معنوی که در اختیار انسان قرار داده می‌شود (مطهری، ۱۳۵۴). مدیریت اسلامی، مدیریتی است که زمینه‌ی رشد انسان به سوی الله را فراهم نماید و مطابق کتاب و سنت و روش پیامبر و ائمه علیهم السلام و علوم، فنون و تجارب بشری جهت رسیدن به اهداف یک نظام در ابعاد مختلف، همانند یک محور و مدار و قطب عمل کند (مشبکی، ۱۳۷۱: ۵۸-۳۶).

سیر در طریق کمال و وصول به مرتبه‌ی قرب الهی، مستلزم اصلاحاتی در شخص و مناسبات رفتاری اش با خود، دیگران و محیط پیرامون است. از این جهت، در مدیریت اسلامی برای اصلاح رفتار فرد به مثابه عضوی از یک سازمان، مکانیسم‌های مختلفی مطرح شده است. علم (آگاهی و شناخت)، صداقت، صبر و سعه‌ی صدر، هوشمندی، پایداری، نظارت و کنترل، توبه و خطاپذیری، تشویق و تنبیه و غیره از جمله مؤلفه‌هایی است که به طور خاص در مدیریت اسلامی می‌تواند مبنایی برای اصلاح رفتار فرد (در مقام مدیر یا عضو یک سازمان) تلقی گردد.

اسلام برای هر یک از این مؤلفه‌ها، دستورات لازم و جامع را در منابع (کتاب، سنت، اجماع و عقل) آورده است. قدر مسلم، توبه نقطه عطفی در روند اصلاح رفتار سازمانی است چرا که از یک سو مسبوق به علم و آگاهی، سعی صدر و صداقت شخص است و از سوی دیگر علاوه بر اینکه سبب اصلاح رفتار فرد و هدایت او به سوی کمال می‌شود، موجب ازدیاد محبت و صمیمیت شخص با دیگران نیز می‌گردد و به‌عنوان عاملی مؤثر در ایجاد اتحاد میان اعضای سازمان و وحدت کلمه میان آنها خواهد بود.

هدف این پژوهش، بررسی و تحلیل تجلی قدرت نرم الهی در برابر قدرت نرم شیطان در آیه‌ی شریفه ۳۷ سوره بقره است و سعی شده که نقش توبه و نسبت آن با سازوکارهای تعلیمی مورد نظر مدیران و کارمندان با هدف اصلاح رفتار سازمانی مبتنی بر خطاپذیری درون سازمانی سنجیده شود.

### پرسش‌های تحقیق

پرسش اصلی: تجلی قدرت نرم الهی در برابر قدرت نرم شیطان بنابر آیه شریفه ۳۷ سوره بقره، در ارزیابی توبه به مثابه مکانیسمی قرآنی در جهت اصلاح رفتار سازمانی چگونه است؟  
پرسش دوم: قدرت نرم تلقی کلمات، چگونه مبنایی برای آموزش خطاپذیری مدیریتی می‌شود؟

پرسش سوم: استانداردسازی روابط کارکنان و مدیران با تکیه بر دو مفهوم توبه و تلقی کلمات در قدرت نرم الهی چگونه است؟

پرسش چهارم: شاخصه‌های الگوی اخلاقی رفتار سازمانی در آیه ۳۷ سوره بقره چیست؟  
پرسش پنجم: با توجه به آیه مذکور، اصلاح رفتار سازمانی چگونه می‌تواند در تحقق سلامت اداری مؤثر باشد؟

### پیشینه

اتخاذ روش بین رشته‌ای از ویژگی‌های پژوهش حاضر به‌شمار می‌رود. قدرت نرم، مفهوم جدیدی است که در دهه اخیر به‌وجود آمده است. اگرچه تحقیقات متعدّد و مفصّلی در خصوص قدرت نرم، مفهوم توبه در قرآن و نیز اخلاق مدیریتی و سازمانی بطور خاص انجام شده که در برخی

موارد، مبنایی برای این پژوهش است؛ اما پژوهش‌های صورت گرفته با روش بین رشته‌ای در حوزه مطالعات قدرت نرم با عنوان مزبور چندان چشمگیر نیست و به چند مورد اشاره می‌شود: فضایی در مقاله‌ای به تبیین جایگاه و نقش دعا در جنگ نرم با رویکرد معناشناسی واژه «دعا» در قرآن کریم پرداخته است (۱۳۹۹). عبد‌الهی عابد، جنگ نرم در آیات قرآن را بررسی می‌کند (۱۳۹۲). جعفری‌پناه و پوراحمدی، قدرت نرم از دیدگاه اسلام را تبیین می‌کنند (۱۳۹۲) و شبدینی، نمادهای جنگ نرم در قرآن را بیان می‌نماید (۱۳۸۹). اما تبیین تجلی قدرت نرم الهی در برابر قدرت نرم شیطان در آیه ۳۷ سوره بقره می‌تواند از امتیازات این نوشتار قلمداد گردد. امتیاز دیگر مقاله، تبیین رفتار سازمانی در پرتویک آیه از قرآن است که در آن یک مفهوم اخلاقی (توبه) به مثابه مبنایی برای اصلاح رفتار و هدایت انسان ذکر شده است. شاخصه‌یابی، استانداردسازی رفتار اخلاقی، مدل‌سازی از ابعاد دیگر این مطالعه بشمار می‌روند.

### روش و رهیافت نظری پژوهش

روش این تحقیق، اسنادی است. در روش اسنادی که روش کیفی است، محقق می‌کوشد با استفاده‌ی نظام‌مند و منظم از داده‌های اسنادی به کشف، استخراج، طبقه‌بندی و ارزیابی مطالب مرتبط با موضوع پژوهش پردازد. استفاده از اصطلاح روش کتابخانه‌ای به جای روش اسنادی، کاملاً تقلیل‌گرایانه است. زیرا هم می‌توان از اسناد غیر کتابخانه‌ای بهره برد و هم این‌که تکنیک‌های متنوع و متعددی در روش اسنادی به کار گرفته می‌شود که بسیار روش‌مندتر از خواندن چند متن قابل دسترسی در کتابخانه است و پژوهشگر می‌تواند از نظم توصیف فراتر رفته و به تفسیر و تحلیل پدیده یا موضوع نائل آید (صادقی فسایی و عرفان منش، ۱۳۹۴: ۷۱-۶۳). لذا پژوهش حاضر از سنخ پژوهش‌های کیفی با روش تحلیلی در محتوا است و سعی

۱. تحلیل محتوای روشی است برای شناخت و مشخص کردن محورهای اصلی متن یا متون مختلف؛ اعم از سخنرانی، نامه، نوار، تصویر و پرسش‌های پرسشنامه (ساروخانی، ۱۳۸۷: ۲۹۲). به یک معنا، تحلیل محتوا در واقع تحلیل داده‌های موجود است که دست کم دو هدف را دنبال می‌کند؛ نخست: استنباط، استنتاج و شناخت نسبی وضعیت تولید موضوع به کمک شاخص‌ها؛ دوم: سنجش میزان تأثیرگذاری متن یا کلام بر مخاطب. از این جهت تحلیل‌گر با کمک سازوکارهای نشانه‌شناسانه بار ارزشی مفاهیم موجود در متن کلام را استخراج و احصا می‌کند و با بیانی خاص به مخاطب انتقال می‌دهد و مخاطب به‌طور ناخودآگاه تحت تأثیر این پیام قرار می‌گیرد و بالتبع میان این پیام‌ها ارزش‌داوری کرده و در برخی موارد به مقایسه می‌پردازد (باردن، ۱۳۷۴: ۳۹؛ رفیع پور، ۱۳۸۸: ۱۱۲). اصل این روش

می شود تا با تبیین جلوه‌گرشدن قدرت نرم الهی و مفهوم «کلمه» در بافت معناشناختی قرآن (آیه ۳۷ بقره) و نسبت ویژه‌ی آن با سازوکار تعلیم، آموزش و توبه در برابر قدرت نرم شیطان این نتیجه حاصل شود که رابطه مدیران و کارمندان را می توان بر مبنای خطاپذیری درون سازمانی با توجه به رهیافت توبه‌پذیری قرآن اصلاح نمود و به استانداردسازی رفتار اخلاقی رسید.

قرآن کریم، به صراحت، الله را به مثابه شاخص توحید «کلمه» می‌شناساند. ابعاد مختلف «کلمه» در اسمای حسناى الهی که مظهری از حقایق هستی و تجلی ذات باریتعالی هستند، ظهور و بروز یافته‌اند. حضرت آدم علیه‌السلام در مقام خلیفه الله، اصلی‌ترین مخاطب کلام وحی است که کلمات به وی القا و اسماء به او تعلیم داده می‌شود و از خدا آمده و به سوی خدا بازمی‌گردد. این تعلیم که یکجا به تلقی کلمات تعبیر شده و در جای دیگر به تعلیم اسماء، فی نفسه بیانگر جایگاه رفیع آدم علیه‌السلام به مثابه اشرف مخلوقات است. انسان، موجودی تک بعدی و مادی صرف نیست، بلکه وجهی معنوی و روحانی دارد که بسی مهم‌تر است و هدف از آفرینش او، استکمال همین بعد معنوی است. این استکمال از طریق تعلیم مقدس تحقق می‌یابد: تعلیم حقایق عالم. پاسداری از این جایگاه، نخستین وظیفه‌ی انسان در عالم است. مکانیسم‌های گوناگونی در قرآن و روایات برای صیانت از این جایگاه مطرح شده است که مجال پرداختن به آن نیست. یقیناً در مسیر کمال معنوی انسان، خطاهایی ممکن است بروز پیدا کند. انسان حَسَبِ نواقصِ ذاتِ خود، امکانِ خطا، اشتباه و گمراهی دارد. از این رو، خداوند متعال، راه تدارک و جبران را با «توبه» بازگذاشته است. توبه مسبوق به آگاهی است؛ آگاهی از نواقص ذاتی آدمی و آگاهی از عفو و بخشش الهی. مکانیسمی راهبردی و نوعی انقلاب درونی و بازگشت به خویشتن است؛ نوعی اقدام اصلاحی در راستای حرکت به سوی نوعی استاندارد در زندگی فردی، اجتماعی، سازمانی و معنوی. این مفهوم در سطوح اجتماعی، بشری و سازمانی می‌تواند نوعی اقدام اصلاح‌گرایانه به‌شمار آید. از منظر الهیاتی، توبه چهار رکن مهم دارد که عبارتند از: ترک معصیت، اظهار ندامت، عزم بر ترک معصیت، جبران مافات و استغفار. قرآن کریم در آیات متعددی به توبه و استغفار اشاره نموده است؛ نظیر: آیات ۶۰ سوره مریم؛ ۵۳ سوره زمر، ۲۵ سوره اسراء، ۵۵ سوره کهف. در آیه ۳۷ سوره بقره (فَتَلَقَىٰ آدَمَ مِنْ رَبِّهِ كَلِمَاتٍ فَتَابَ عَلَيْهِ إِنَّهُ هُوَ

به‌لحاظ تاریخی در حوزه‌ی الهیات و دین‌پژوهی کاربرد داشته است. در حوزه‌ی مطالعات فارسی نیز از این روش برای تجزیه و تحلیل متون قرآنی، ادبی استفاده شده است (رفیع پور، ۱۳۸۸: ۱۱۰).

التَّوَابُ الرَّحِيمُ: پس آدم از جانب خدای خود کلماتی را دریافت کرد که موجب پذیرفتن توبه او گردید، زیرا خداوند بسیار توبه‌پذیر مهربان است)، بحث اصلی آیه، دریافت کلماتی از جانب خداوند توسط آدم علیه‌السلام، برای جبران خسارت ناشی از لغزش در پی اِزلال شیطان و هبوط به زمین است.

قرآن، الگویی جامع برای اداره جامعه در تمامی زمینه‌ها با تجلی قدرت نرم الهی در برابر قدرت نرم شیطان ارائه می‌دهد. در قدرت نرم، مخاطب نه از روی اکراه، بلکه با رضایتمندی به خواسته‌ی قدرتمند تن می‌دهد (برزویی، ۱۳۸۶: ۲/۲۹۴). بنابراین فرض، در جامعه اسلامی، یک مدیریت سازمانی موفق و کارآمد، باید منطبق با آموزه‌های قرآنی باشد. براین اساس، تحقق مدیریت اسلامی، امری اجتناب‌ناپذیر است. همچنین، توبه و خطاپذیری درون سازمانی به مثابه اقدامی اصلاحی در هر یک از اقسام مدیریت، معنا و کارکرد و سازوکار خاص خود را دارد. از این رو، مدیران در انجام وظایف خود نظیر تصمیم‌گیری، ارزشیابی، نظارت، تشویق و تنبیه، بدون وجود یک نظام اخلاقی در سازمان نمی‌توانند با قاطعیت عمل کنند. امانتداری، مسئولیت‌پذیری، خدمتگزاری، انضباط کاری، مهرورزی، خطاپذیری، بردباری، و دادورزی از جمله اصول اخلاق سازمانی به‌شمار می‌روند (غلامی، ۱۳۸۸: ۷۶) تا نتیجه‌اش دستیابی به رشد و کمال اعضای سازمان و در نهایت، سلامت اداری و سازمانی باشد.

### اصلاح رفتار سازمانی در مبانی قدرت نرم الهی

برای دریافت قدرت نرم الهی در آیه مورد بحث، چند مفهوم قابل بررسی است: کلمات، تعلیم، تلقی. کلمه در لغت به معنای لفظ، سخن و گفتار است (راغب اصفهانی، ۱۳۸۸: ۳۸۹) و در اصطلاح، حقیقتی است که در قلب جای می‌گیرد، در عمل ظهور می‌کند و در محاوره‌ها بیان می‌گردد که به آن حرف و قول نیز می‌گویند. از این رو قول، حرف و کلمه، معارف قلبی هستند که در عمل ظاهر و بر زبان جاری می‌شوند (جوادی آملی، ۱۳۸۷: ۱۴/۵۰۶). کلمات در این آیه، در واقع همان اسماء الهی است که به آدم تعلیم داده شد و این کلمات علاوه بر اینکه ناظر به الفاظ معانی است، بر حقایق وجودی عالم نیز دلالت دارد (جوادی آملی، ۱۳۸۷: ۳/۴۳۰). آدم علیه‌السلام در عرش اعلی، اسمای پنج تن آل عبا (اصحاب کساء) علیهم‌السلام را دید، با آنها به خدا متوسل شد و خداوند توبه او را پذیرفت؛ در واقع آیات تلقی شده، همان آیات

وجودی اهل بیت علیهم السلام هستند (قریشی، ۱۳۵۴: ۵/۱۴۴). تلقی کلمات فی نفسه، انواع یا مراتبی دارد: تلقی، گاهی به معنای گرفتن کلام دیگری با درک مضمون آن است (طباطبایی، ۱۳۷۶: ۱/۱۷۴) و گاهی به معنای استقبال از کلمات به مثابه عمل و طاعت است. در آیه ۳۷ بقره، به این معناست که حضرت آدم علیه السلام کلمات مزبور را گرفت؛ پس فیض ربوبی به ملاقات او شتافت و او نیز فیض را تلقی کرد و با جان و دل پروردگار را از طریق آن کلمات خواند و خداوند توبه‌اش را پذیرفت (جوادی آملی، ۱۳۸۷: ۳/۴۲۵).

توبه به عنوان یک مفهوم الهیاتی-اخلاقی مقوله‌ای بسیار حائز اهمیت و تعیین کننده در ارتباط خالق و مخلوق است که دو جهت دارد: از سوی بیانگر نقص انسان است؛ در افتادن به خطا و گمراهی. از سوی دیگر، بیانگر کمال است؛ زیرا متکی به آگاهی است و شخص تائب نه تنها عزم بر جبران گذشته دارد، بلکه راسخ‌تر و بی‌نقص‌تر در مسیر کمال گام برمی‌دارد. باید گفت، مفاهیم مختلف در یک شبکه معنایی با یکدیگر پیوند می‌یابند. از دیدگاه جوزف نای، قدرت نرم، توانایی یک کشور به واداشتن دیگران به انجام دادن خواسته‌های آن، بدون توسل به فشارهای اجبارآمیز نظامی یا اقتصادی یا پیشکش کردن مشوق‌های مادی است. بنظر وی، قدرت نرم در یک کشور بر سه منبع تکیه دارد: فرهنگ، ارزش‌های سیاسی و خارجی (Nye, 2004: 11). جنگ نرم، شامل هرگونه اقدام روانی و تبلیغات رسانه‌ای می‌شود که جامعه یا گروه هدف را نشانه می‌گیرد و بدون درگیری نظامی و گشوده شدن آتش، رقیب را به انفعال یا شکست وامی‌دارد (اسکندری، ۱۳۸۹: ۵۷). به نظر می‌رسد بین قدرت نرم و جنگ نرم، عموم و خصوص مطلق جاری است، به گونه‌ای که هر قدرت نرمی لزوماً به جنگ نرم و یا سخت منتهی نمی‌شود و چه بسا در حالت بازدارندگی خود باقی بماند (عبداللهی عابد، ۱۳۹۲: ۱۱۹).

بنابر تعاریف مختلف درباره مدیریت که براساس ساخت و بافت ذهنی و بنیان‌های اندیشه‌ای افراد از مدیریت است، برخی آن را فرایند تأمین و هماهنگی منابع انسانی و مادی با تولید کالا و ارائه خدمات مورد نیاز جامعه می‌دانند، عده‌ای فراگرد برنامه‌ریزی، سازماندهی، تصمیم‌گیری، هدایت و کنترل برای استفاده از منابع در جهت رسیدن به اهداف سازمانی معنا کرده‌اند (آقامحمدی، ۱۳۹۶: ۴۱-۶۲) و گروهی پیش‌بینی فعالیت‌ها برای نیل به اهداف سازمانی در آینده. بعضی توانایی شخص در رسیدن به یک هدف مشخص به وسیله افراد دیگر معنا می‌کنند و براساس تعریف جامع‌تر دهه‌های اخیر: هنر کشف استعدادها و فرایند تجهیز و تنظیم و هدایت



نیروها در جهت اهداف سازمانی (اسلامی، ۱۳۶۶: ۴). نفوذ سازمانی، کنش یا قدرتی است که یک نتیجه‌ای را بدون اعمال آشکار زور یا بدون اعمال مستقیم فرمان تولید می‌کند و اصطلاحاً عبارت از اعمالی است که مستقیم یا غیر مستقیم باعث تغییر در رفتار یا نظرات دیگران می‌شود (Carter, 1999: 168). نفوذ، شکلی از قدرت و در عین حال متمایز از کنترل، اجبار، زور و مداخله است (Ranlet, 2000: 427). به منظور اصلاح رفتار سازمانی باید گفت: مدیریت قدرت نرم به مدیریتی گفته می‌شود که بازیگران سازمان با استفاده از ابزارهای نرم، جهت مدیریتی تصاویر ذهنی، افکار عمومی و جهت‌گیری قضاوتی سایر بازیگران سازمان و غیر سازمان در دو سطح داخلی و خارجی به انجام می‌رسانند (عباسی خوشکار، ۱۳۹۸: ۱۲۲).

### یافته‌های تحقیق

آموزه‌های قرآنی صرفاً جنبه نظری و توصیفی ندارد و چنانچه بدرستی تفسیر و تبیین شوند، کاربردهای عینی و راه‌گشایی در زندگی اجتماعی و سازمانی خواهند داشت و در بسیاری از زمینه‌ها حیثیتی تجویزی و دستوری دارند. به طور خاص در تحقیق حاضر، مفاهیم «توبه» و «تلقی کلمه» در قرآن، همسو با خطاپذیری، سعه صدر، تعهد سازمانی، نقشی تعیین‌کننده در گنجاندن اخلاق الهی در مناسبات انسانی و سازمانی و همسو کردن رفتار سازمانی با مؤلفه‌های اخلاقی قرآن دارد. تحقق این دو فرایند در نهایت منجر به تقویت ارتباط میان انسان‌ها با مبدأ وحی از یک سو و افزایش اتحاد میان اعضای یک سازمان اسلامی از سوی دیگر می‌گردد.

تلقی کلمات در کنار مفهوم توبه در بافت کلام وحی، می‌تواند مبنایی برای ارائه الگویی برای بحث خطاپذیری درون سازمانی باشد. در قرآن، تلقی به معنای تعلیم و کلمه به معنای حقیقت یک چیز مطرح است. براین اساس، تعلیم حقیقت، نوعی آموزش خاص است و سازوکار خاصی را اقتضا می‌کند. شرایط تعلیم، شیوه‌ی تعلیم، ظرفیت و قابلیت متعلم، هدف و نتیجه تعلیم همزمان، نسبت خالق و مخلوق را نشان می‌دهد که نسبت خاصی است، و زمینه را برای فرایند توبه مهیا می‌کند، فرایندی که نشان از آگاهی و تعهد نسبت به یک رابطه دو سویه دارد.

توبه (خطاپذیری) به معنای اقرار به خطا از سوی خاطی و پذیرش خطا از سوی مافوق، می‌تواند به‌عنوان اقدامی اصلاح‌گرانه در نظام مدیریت سازمانی باشد، و تأثیر بسزایی در تقویت روابط افراد و نیز مناسبات درون سازمانی دارد. این اثربخشی، منوط به تعمیق ایمان، باورهای

دینی و ارتقای سطح آموزش و آگاهی طرفین است که در نهایت منجر به ایجاد حسّ محبت و همدلی میان اعضای سازمان می‌گردد. آموزش، سطح آگاهی فردی و سازمانی را توأمان بالا می‌برد و شرط اثربخشی آن، آموزش توأمان آموزش‌های حرفه‌ای و سازمانی با آموزش‌های اخلاقی و اعتقادی است تا تعهد لازم، تأمین و وجدان کاری تقویت گردد. یادگیری، فرایند مستمرّ فکری و عملی است؛ ویژگی‌های آن عبارتند از: تفکر درباره نتایج، پرسشگری، پیگیری بازخورد، اشتراک اطلاعات، درخواست کمک، بحث درباره خطاها و نتایج غیرمنتظره. به کمک این فعالیت‌ها، افراد می‌توانند به کسب اشتراک و ترکیب دانش پرداخته و عملکرد فردی، گروهی و سازمانی را تسهیل کنند (رحیم نیا، ۱۳۹۷: ۱۲۲-۱۰۲). یافته‌ی دیگر تحقیق، ناظر به سه شاخصه مهم توحید، تعلیم و شناخت قابلیت‌ها و ظرفیت‌های انسانی است؛ تبیین این سه شاخصه همزمان سبب می‌شود اشخاص با ایمان به مبدء واحد به مثابه نقطه آغاز رفتار اصلاحی، به فهم درست تعالیم اخلاق الهی اهتمام ورزند و نظر به قابلیت‌هایی که به مثابه فرد انسانی حسب فطرت الهی دارا هستند، به مسئولیت اخلاقی خود در برابر دیگران و تعهد اخلاقی-سازمانی خود در قبال اعضای سازمان واقف گردند. در نهایت سبب افزایش سطح همکاری میان اعضای سازمان و بالمآل، ارتقای سلامت اداری خواهد شد.

### قدرت نرم تلقی کلمات، مبنایی برای آموزش خطاپذیری مدیریتی

علم، معرفت و آگاهی، پیش فرض و پیش شرط ایمان است. علم، فی نفسه بر آموزش و تعلیم استوار است. این تعلیم از حیث ایمانی، تعلیم و حیانی و معنوی است که عموماً ناظر به اخلاقیات است. پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله و سلم فلسفه‌ی بعثت خود را اتمام مکارم اخلاقی می‌داند: «إِنِّي بُعِثْتُ لِأَتَمِّمَ مَكَارِمَ الْأَخْلَاقِ». در زمینه ارتباط میان کارمندان و مدیران جامعه اسلامی از جنبه‌ی آموزشی، چند نکته حائز اهمیت است. نخست، با توجه به آیه ۳۷ بقره، «تَلَقَّى كَلِمَاتٍ» به معنای آموزش و فهماندن حقایق به آدم علیه السلام، مستلزم وجود قابلیت‌ها و ظرفیت پذیرش واقعیات در اوست. در منابع تفسیری، در خصوص این آیه و به طور خاص در بیان القای کلمات، معنای کلمه، متناظر با اسمای الهی و به طریق اولی حقیقت اشیاء و پدیده‌های هستی آمده است. این القا، غالباً جنبه تعلیمی دارد. «کلمه» ناظر به حقیقتی است که در قلب جای می‌گیرد و در عمل ظهور و بروز می‌یابد (جوادی آملی، ۱۳۸۷: ۵۰۶/۱۴).

سازمانی که بر مبنای اصول اسلامی تشکیل می‌شود، در حقیقت، سیستمی است برای دستیابی فرد و اجتماع به پیشرفت معنوی و اخلاقی از طریق تولید کالا و خدمات به منظور نیل به رشد و عبادت خداوند. ملاحظاتی اقتصادی به وسیله معیارهای اخلاقی که در قرآن کریم و سنت تعیین شده هدایت می‌شوند و این امر سبب رشد معنوی فرد می‌گردد. بنابراین، آموزش اخلاقیات قرآنی و اسلامی زیربنای رسیدن به رشد و کمال اعضای سازمان است (البرایی، ۱۳۷۱: ۹۴-۷۸). دَوم، روش تعلیم یا محتوای آموزشی است. سوّم، پیامدهای این آموزش است، یعنی تبعات انضباطی و اخلاقی‌ای که در پی این آموزش اتفاق می‌افتد و همان اصلاح رفتار سازمانی است. مهم‌ترین تجلّی آن در این مقال، توبه یا خطاپذیری است که خود در بستری از سعه صدر و تساهل متجلی می‌شود. در ارزیابی سازمان‌های اسلامی چند شرط وجود دارد: (۱) مدیران سازمان‌ها باید از اسماء الهی آگاه باشند بویژه اسمائی که به عدالت و آگاهی مربوط می‌شود. (۲) رهبرانی که با محیط اجتماعی و سازمانی آشنایی دارند باید به اسلام وفادار باشند. (۳) رهبران و مدیران باید علاوه بر حفظ منافع مردم در تعیین اهداف متعالی سازمان رهنمون و از اصول اسلامی مربوط به رشته خود آگاه باشند. (۴) اهداف سازمان باید مبتنی بر کتاب و سنت باشند. (۵) حاصل کار باید شامل عفو و بخشش در مورد اعطای جایزه و یا اعمال تنبیه باشد. در روابط میان مدیران و کارمندان باید به عفو و بخشش توجه شود. چرا که فی نفسه در ارتقای سطح سلامت سازمانی و اداری مؤثر است (همان). در اسلام، انسان وقتی به لحاظ وجودی و وجدانی، خداوند را ناظر بر اعمال خود بداند، مکانیسم خویشترداری به وی امکان می‌دهد در راستای تأمین سلامت اداری و افزایش سطح کیفی سازمان مربوطه گام بردارد. برخلاف مدیریت غربی که نظارت فرد بر خویشترداری و ناظر دانستن خداوند بر اعمال و رفتار، امری بعید و بیگانه است (فایضی، ۱۳۷۵: ۳۳۷).

### استانداردسازی روابط کارکنان و مدیران با تکیه بر دو مفهوم توبه و تلقی کلمات در قدرت نرم الهی

یکی از ابعاد استانداردسازی روابط کارکنان و مدیران اعمال نظارت و کنترل است. اولین گام در تحقق این امر، تعیین شاخص‌ها و معیارهاست. گام بعدی، جمع‌آوری اطلاعات و سنجش آنها با این معیارها و در نهایت، تدوین اقدامات اصلاحی است. توبه از نخستین اقدامات اصلاحی

است. خداوند متعال، همواره در توبه را باز گذاشته است و از انسان خواسته تا دیر نشده در تدارک اعمال گذشته خود برآید (نساء/۱۹؛ منافقون/۱۰). در انجام توبه، تعجیل ضرورت دارد؛ زیرا اگر درخت گناه و معاصی در مزرعه و کشتزار دل انسان برومند گردد و ریشه اش محکم شود، نتایجی بس ناهنجار، از جمله، دوری و منصرف شدن از توبه خواهد داشت (خمینی، ۱۳۶۸: ۲۳۲). تقویت وجدان از راه آموزش، و اجرای مکانیسم تشویق و تنبیه در سازمان، فرایند نظارت و کنترل را تسهیل کرده و در نهایت به اصلاح و تعدیل رفتار میان مدیران و کارکنان در سازمان می انجامد (گیوریان، ۱۳۷۹: ۱۰۶-۷۷).

بعد دیگر استاندارسازی، دستیابی به نوعی بینش سازمانی مبتنی بر منافع و مصالح مشترک است که منجر به پیشبرد اهداف سازمان می گردد. جسارت پذیرش خطا، عزم بر تدارک آن و سعی بر عدم تکرار خطا سبب ایجاد تعادل در روابط درون سازمانی شده و نوعی حس اعتماد را میان مدیران و کارمندان ایجاد می کند. حضرت آدم علیه السلام در سایه فهم یا تلقی حقایق عالم به نوعی ژرف اندیشی برآمد و توبه کرد و توبه اش سبب افزایش پیوند میان او و خداوند گردید، این اعتماد میان مدیران و کارمندان نیز سبب افزایش محبت میان اعضای سازمان می گردد و در ارتقای سطح همدلی و همفکری تأثیرگذار خواهد بود.

بعد سوم استاندارسازی، به وظیفه‌ی مدیر نسبت به اعضای زیردست خود بازمی گردد. قرآن به صراحت در آیه ۷۰ سوره اسراء می فرماید که ما بنی آدم را تکریم کردیم و در خشکی و دریا ایشان را به فعالیت واداشتیم و روزی دادیم. از این رو، اساسی ترین وظیفه مدیریت در اسلام، حفظ این کرامت از طریق توجه به دو بعد مادی و معنوی انسان است. انسان‌ها به مثابه مخلوقات الهی در دریافت کمال الهی یکسان‌اند و بالتبع، در برخورداری از حیات معقول بین مدیر و بقیه اعضا و کارمندان تفاوتی نیست. بنابراین، در حوزه مدیریت اسلامی، توجه به کرامت انسانی یک وظیفه است؛ وظیفه‌ای که می تواند ضامن سلامت سازمانی و سعادت دنیوی و اخروی تمامی اعضا شود. یکی از وجوه مهم این تکریم از حیث خطاپذیری، عدم ملامت و سرزنش فرد به هنگام پذیرش خطا یا توبه‌ی اوست. خداوند متعال در آیه ۳۷ سوره بقره، خود را تواب رحیم می نامد، بنابراین، لازمه خطاپذیری، مهربانی و محبت در حق شخص خاطی است که فی نفسه سبب ازدیاد محبت می گردد. در همین راستا، امیرالمؤمنین علیه السلام در عهدنامه‌ی مالک اشتر می فرماید: ای مالک! رحمت بر رعیت و محبت و لطف بر آنان را بر قلبت قابل دریافت بساز و

هرگز درنده خون آشام برای آنان مباش که خوردن آنان را غنیمت بشماری؛ زیرا افراد رعیت از دو حال خالی نیستند، یا برادر دینی تواند، یا هم‌نوع تو در آفرینش (نهج البلاغه/ نامه ۵۳؛ جعفری، ۱۳۷۲: ۱۳-۳).

### شاخصه‌های الگوی اخلاقی رفتار سازمانی در آیه ۳۷ بقره

شاخص اول توحید (وحدت «کلمه») است. خداوند متعال محور تمامی ارزش‌ها، تلاش‌ها و رفتارهای جامعه اسلامی است. مایکل هدسون معتقد است که اسلام تنها دینی است که محوریت آن در ذات الهی خلاصه شده است. توحید، بر تمامی مظاهر حیاتی، اجتماعی و تمدن مسلمانان پرتوافکنده و بر آنان تسلط دارد. بر این اساس، مدیریت در اسلام به خاطر خداوند و به نیابت از او انجام می‌شود و بنابراین، مدیریت و یا اداره امور، خود امانت، امتحان و فرصت است و نوعی از انواع عبادت به‌شمار می‌رود (مختاری، ۱۳۷۲: ۲۳۰-۲۱۳). اساس کار در یک سازمان اسلامی، آن است که منشاء همه چیز ذات احدیت است. همه کائنات به ذکر و عبادت این نیروی لایزال مشغولند (اسراء/ ۴۴). سازمان اسلامی سیستمی است برای دستیابی فرد و اجتماع به پیشرفت معنوی و اخلاقی از طریق تولید کالا و خدمات، به منظور نیل به رشد و عبادت خداوند. در اینجا نقش رهبری سازمان پررنگ است. زیرا موفقیت سازمان متکی به موفقیت رهبری آن است. او باید مطابق با دستورات الهی و کسانی که در قرآن اولوا الالباب خوانده شده‌اند رفتار کند<sup>۱</sup> (البرابی، ۱۳۷۱: ۹۴-۷۸).

**شاخص دوم آموزش و تعلیم است که از مؤکدات قرآن و دست کم ناظر به دو گونه است:**  
یکی علم الهی یا لدن، که علم به اسماء و صفات الهی و پی بردن به قدرت مطلق او و فلسفه آفرینش است. این علم یا دانایی در گفتمان دینی بیش از آنکه وجه دانشی داشته باشد، صورت بینشی دارد و در کنار تزکیه آمده است: «و يُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَ الْحِكْمَةَ» (جمعه/ ۲) و از مصادیق آن، توبه به مثابه مکانیسمی اصلاح‌گرانه است. دیگری، علم به معنای عام کلمه است که شامل همه اقسام علم مفید می‌شود و آیه ۱۶۴ بقره به علم به معنای عام در شاخه‌های مختلف اشاره دارد و تفکر و تأمل در پدیده‌های هستی می‌تواند منشاء علوم بسیاری از جمله نجوم، زیست

۱. نک: نساء/ آیه ۵۹ و مائده/ ۱۴.

شناسی، زمین شناسی، تاریخ، جغرافی و غیره باشد که موجب پیشبرد اهداف سازمانی و در نهایت، تضمین و تأمین پویایی، ثبات، سودآوری و ارتقای سطح مناسبات آن می‌شود. البته علمی که در آیه ۳۷ سوره بقره در قالب کلمات به حضرت آدم علیه السلام القا می‌شود از جنس تفهیم و تعلیم ذاتی است؛ نه تدریس ظاهری.

شاخص سوّم توجه به ظرفیت‌ها و قابلیت‌های افراد (کارمندان) است. القای کلمات به آدم علیه السلام، مسبوق به پذیرفتن قابلیت‌ها و ظرفیت‌های درک و فهم کلمات است. او خلیفه خدا بر روی زمین است (بقره/۳۰) و به وی امانتی داده شده که آسمان‌ها و زمین از پذیرش آن سرباز زدند (احزاب/۷۲). مراد از امانت، هر چه باشد، از قابلیت‌های زایدالوصف انسان در پذیرش، استقامت، هضم، درک و دریافت کلام وحی و سخن حق حکایت دارد. براین اساس، شناسایی قابلیت‌ها و ظرفیت‌های مختلف و متفاوت افراد در هر سازمان، نخستین پیش فرض تدوین نوع مسئولیت‌ها و وظایف سازمانی و اداری اعضای آن است.

### اصلاح رفتار سازمانی مبنایی برای تحقق سلامت اداری و سازمانی

متخصصان اخلاق، حیات اخلاقی در سطح فردی را به عواملی مانند: باور و ایمان درونی به خدا، پرورش و تقویت عواطف اخلاقی، نمود و ظهور اراده‌ی آگاهانه‌ی اخلاقی، عمل به تکلیف و وظیفه بدون توجه به نتایج آن، داشتن تعصب اخلاقی، احساس تعهد و مسئولیت و پیروی فرد از ضوابط اخلاقی، وابسته دانسته‌اند (سالیوان، ۱۳۸۰: ۱۸۵؛ هابرماس، ۱۳۸۰: ۵۶-۵۲).

تحقق سلامت سازمانی، مستلزم ایجاد یک فرهنگ سازمانی است و این امر فی نفسه منوط به اصلاح فرهنگ سازمانی است. برخی از رفتارهایی که در زندگی روزمره‌ی شخص می‌تواند گره‌گشا باشد، برای اصلاح فرهنگ سازمانی هم باید مورد توجه قرار گیرد؛ نظیر: همکاری فعال، شور و اشتیاق، استقبال از تغییر، عمل به وعده‌ها، احترام، حمایت از دیگران، صریح حرف زدن و خوب گوش دادن. فرهنگ سازمانی، متکی به یک منشور اخلاق اداری است که شامل مجموعه‌ی ارزش‌هایی است که برای سازمان دارای اولویت بیشتری بوده و باید از سوی کارکنان و مدیران پیروی شوند؛ ارزش‌هایی چون صداقت، درستی، عمل به وعده، احترام، وفاداری، استقلال، حفظ اسرار، متانت، ادب، مدارا، مهربانی، انصاف، بخشش، دلسوزی، ملاحظه‌ی دیگران، بی‌طرفی، پایبندی به قانون و غیره. منشور اخلاقی باینه‌ای است حاوی خط و مشی‌ها،

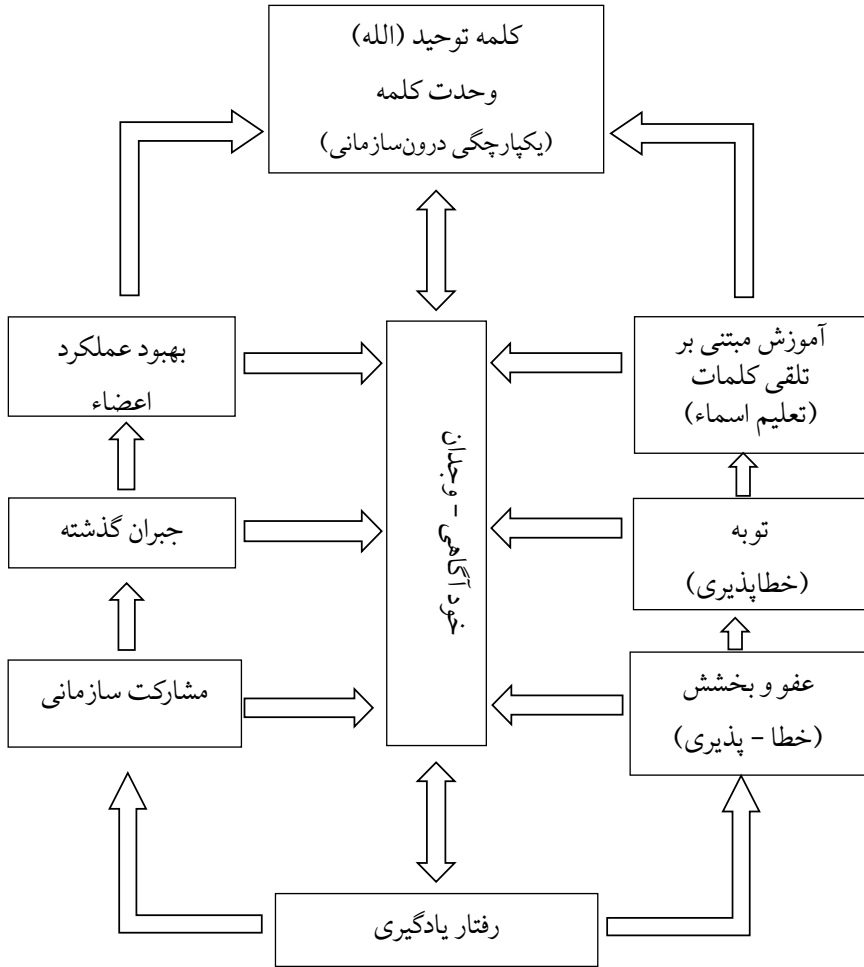
اصول و مقررات که رفتارها را هدایت می‌کند (الوانسی، ۱۳۸۶: ۷۰-۴۳). مدیر موفق، علاوه بر توجه به سازوکارهای سازمانی و سود و زیان سازمان به مثابه تشکیلات، باید به ارزش‌های انسانی-الهی نیز التفات نماید. نوع روابط انسانی در مدیریت، تابع نوع نگرش به انسان است. در مکتب اسلام رشد و تعالی توأمان مادی و معنوی مدّ نظر است و اخلاق مدیر تحت سه عنوان مورد بررسی قرار می‌گیرد: ۱- اخلاق فردی مدیر؛ شامل: حسن خلق، امانت‌داری، کظم غیظ، عشق به کار، صبر، ... ۲- اخلاق اجتماعی؛ نظیر: پرهیز از استبداد، ساده‌زیستی و عدم رفاه طلبی، مبارزه با فرهنگ تملّق، مدارا و قاطعیّت، مشورت، ... ۳- اخلاق دینی؛ مانند: ایثار، تقوا، ایمان به خدا، اخلاص، ... که این صفات و ویژگی‌ها نه تنها در عملکرد مدیر بسیار مؤثر است، بلکه موجب نهادینه‌شدن اخلاق اسلامی در میان افراد سازمان می‌شود و این افراد که خود قسمتی از جامعه را تشکیل می‌دهند، عامل ترویج معیارهای اخلاقی در جامعه می‌شوند. قابل توجه است که سازمان توسعه و همکاری اقتصادی، مدل خود را به عنوان یک طرح یا استراتژی نظام‌گرای ملی اخلاقیات در یک سوم کشورهای عضو به اجرا درآورده است و کشورهای مزبور برای تضمین رفتار اخلاقی و درونی کردن اخلاقیات به این اقدام‌ها مبادرت ورزیده‌اند:

ضمن تدوین دورنما و استراتژی‌های اخلاقی، تعریف اصول و ارزش‌های اصلی اخلاقی، تدوین منشور اخلاقی، قوانین (استانداردهای) رفتاری و تعیین کلیه جزئیات و مصادیق خوب و بد در اخلاقیات هر شغل و حرفه، بهادادن و تقویت «پلیس اخلاق»، میزپاسخگو، صدای اخلاق، ایجاد کمیته‌ها یا واحد تشکیلاتی مشخص که مأموریت آن برنامه‌ریزی، مبارزه با مسائل اخلاقی باشد، توجه به آموزش اخلاقیات (نیازسنجی، برنامه‌ریزی، برگزاری کلاس‌های آموزشی)، استفاده از تبلیغات (با کمک ابزارهای گوناگونی مانند: برگزاری کنفرانس‌ها، نشست‌ها، کلاس‌های درون یا بیرون سازمانی، تهیه جزوات، بروشورها، نوارها، دی.وی.دی (DVD)، قراردادن نوشته‌هایی در اینترنت و اینترانت، ارسال نامه‌های الکترونیکی، سمبل‌سازی)، پرورش شخصیت مدیران به‌عنوان الگوهای اخلاقی سازمان، فرهنگ‌سازی و ایجاد جوّ و محیط اخلاقی نموده‌اند (فقیهی و رضایی منش، ۱۳۹۵: ۴۵)

باید گفت خط‌پذیری، رابطه‌ای دو طرفه است. از سویی ندامت و اظهار پشیمانی از خطا در همکاران و زیردستان، و از دیگر سو، رأفت و رحمت مدیران و رؤسا نسبت به آنان می‌تواند مبنایی مطمئن برای اجرای کنترل و نظارت سازمانی باشد. امیرالمؤمنین علیه‌السلام در

عهدنامه مالک اشتر می‌فرماید: پس، از سپاهیان کسی را برای انجام کار برگمار که بردبارترین آنها باشد از کسانی که دیر به خشم آیند و زود عذر بپذیرند و نسبت به ضعیفان و محرومان، مهربان و بر زورمندان، گردن فرازی کنند (نهج البلاغه/نامه ۱۶۷). و به او توصیه می‌کند که همانگونه که دوست داری خداوند تو را ببخشد و از خطاهایت درگذرد، تو نیز آنان را ببخش و از خطاهایشان درگذر (نهج البلاغه/حکمت ۱۶۷). پذیرفتن خطای عذرخواه از اخلاق حسنه است. قرآن به پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله وسلم می‌فرماید: «فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ»؛ از بدی آنان درگذر و برای آنان طلب آموزش کن و با آنها مشورت نما (آل عمران/۱۵۹). از ایشان نقل شده فرمودند: برای مؤمن سی حق وجود دارد؛ از جمله اینکه اگر گناهی در حق او از برادر مؤمنش سربرزد، یا تقصیری از او صادر شود از او بگذرد و اگر از او عذرخواهی کند، عذر او را بپذیرد (مجلسی، ۱۴۰۳: ۱۶۷/۳۳۶). امام سجّاد علیه السلام می‌فرماید: عفو و گذشت نسبت به کسی که خطا کرده، از همه چیز، بهتر و برتر است؛ زیرا عفو موجب بازدارندگی خطا و در نهایت منجر به ایجاد ادب نیکو در فرد می‌گردد (ابن شعبه، ۱۳۷۷: ۴۸۵). عفو و بخشش باید بدون ملامت و با ملایمت همراه باشد: فَاصْفَحِ الصَّفْحَ الْجَمِيلَ (حجر/۸۵). این نوع عفو و بخشش، در منظر امام سجّاد علیه السلام عفو بدون ملامت است (قمی، ۱۴۱۷: ۲۷۶). در این شرایط، افراد به آسانی و با اطمینان در مورد علل خطایشان، بحث و آسیب شناسی می‌کنند. احساس امنیت روانی حاصل از فضای بخشش، باعث می‌شود کارکنان به رفتارهای یادگیری روآورند و منجر به بهبود عملکرد کلی سازمان (رحیم نیا، ۱۳۹۷: ۶) و اصلاح رفتار سازمانی و در نهایت، تحقق سلامت اداری و سازمانی می‌شود. از آداب اخلاقی عفو و بخشش، پرهیز از توبیخ و تحقیر خاطی است؛ زیرا بخشش را بی‌اثر می‌کند. حضرت یوسف علیه السلام به برادرانش می‌گوید که امروز از شما گذشتم؛ خودتان را سرزنش نکنید که خدا شما را می‌آمزد؛ زیرا او از همه مهربان‌تر است (یوسف/۹۲). آیه ۳۷ بقره، علم آدم علیه السلام به بخشندگی پروردگار، یعنی همان توبه پذیر و رحیم بودن خداوند، سبب اطمینان خاطر او می‌شود، و انگیزه تکرار گناه را از میان می‌برد و در این قدرت نرم الهی، پیوند او با خداوند مستحکم‌تر می‌شود.





نمودار الگوی سلامت اداری - سازمانی مبتنی بر آیه ۳۷ سوره بقره

### نتیجه گیری

جنگ نرم الهی در برابر جنگ نرم شیطان، از جمله مباحثی است که خداوند در آیه شریفه ۳۷ سوره بقره بدان پرداخته است. شیطان با سرمایه‌گذاری بر افکار و اندیشه انسان، طراحی و برنامه‌ریزی نموده است؛ لیکن قدرت نرم الهی با برنامه‌ریزی توبه و خطا‌پذیری، طرح‌های

شیطان را نقش بر آب می‌کند. اساس دعوت الهی بر اسلوب و روش‌های نرم و استفاده از روش‌های اقناعی استوار است. لذا پژوهش حاضر، با توجه به این مطلب، به چند نکته می‌پردازد؛ نخست اینکه کلام وحی (قرآن) می‌تواند منبعی برای طراحی نوعی الگوی رفتار سازمانی محسوب گردد. مشروط بر این‌که بتوانیم تفسیر کاربردی و عملیاتی متقنی با توجه به اقتضائات جاری جامعه از آن بدست آوریم. این خود مستلزم مطالعات بین رشته‌ای و تسلط بر مضامین کارکردی قرآن کریم است. نکته دوم این‌که سعه صدر، محبت و مهربانی، خطاپذیری، عفو و بخشش، رفتار یادگیری، جذب مشارکت، و ایجاد وحدت میان اعضا از جمله مؤلفه‌های حیاتی ضروری در پیشبرد اهداف سازمان، بهبود عملکرد آن و نیز تقویت روابط میان مدیران و کارمندان است. نکته سوم این‌که بر اساس آیات قرآن و به طور خاص آیه ۳۷ سوره بقره، اولویت با آموزش و تعلیم است و محور این آموزش، توحید و بالتبع، اخلاقیات است. این توحید که وحدت نظر و وحدت کلمه ایجاد می‌کند، در تعبیر «تلقی کلمات» مجسم شده و مراد از این تلقی کلمات نیز آموزش حقایق اسماء به حضرت آدم علیه السلام است، آگاهی از حقیقت اسماء در سطح اجتماعی را می‌توان نگاه به پدیده‌ها از چند بُعد و زاویه و پرهیز از یک‌سو نگری، سطحی‌نگری و خودکامگی معنا کرد. چراکه در تفسیر آیه‌ی مزبور، تعبیر «کلمه» صرفاً ناظر به معنای ظاهری و صوری نیست؛ بلکه به حقیقت و باطن و زوایای پنهان پدیده‌ها اشاره دارد. و این نگرش، ناظر به القای نوعی بینش نسبت به پدیده‌های پیرامون و روابط میان آنهاست که در نظام مدیریتی که همه چیز را به شکل یک سیستم هماهنگ می‌نگرد، مؤثر است. نکته چهارم آن‌که این آموزش در نهایت، منجر به ارتقای سطح رفتار (اخلاقی) سازمان و بالا رفتن میزان انعطاف‌پذیری اعضا می‌شود و این انعطاف‌پذیری شامل سعه صدر، رفتار یادگیری، خطاپذیری دو سویه (پذیرش خطا از سوی مدیر و بازگشت از خطا از سوی کارمندان و زیردستان) و در نهایت، افزایش محبت و صمیمیت میان اعضای سازمان است که می‌تواند منجر به وحدت کلمه میان پرسنل سازمانی گردد. به یک معنا، مسیری که از «کلمه»ی وحدت (توحید) در قرآن آغاز می‌شود، در مسیری در قالب منشور اخلاقی سازمانی - الهیاتی متجلی می‌گردد و در نهایت به وحدت «کلمه» و اتحاد درون سازمانی می‌انجامد. و این چنین تجلی قدرت نرم الهی در برابر قدرت نرم شیطان، تجسم و عینیت پیدا می‌کند.

## قدردانی

از تمامی بزرگواری که تمہیداتی را برای جامہ‌ی عمل پوشاندن بہ منویات و رهنمودہای مقام معظم رہبری (حفظہ اللہ)، در عرصہ‌ی قدرت نرم، در عصر رسانہ فراہم می‌آورند، قدردانی و سپاسگزاری می‌شود.

## منابع

۱. قرآن کریم.
۲. نہج البلاغہ.
۳. ابن شعبہ الحرانی، حسن (۱۳۷۷)، تحف العقول، جلد اول، تصحیح علی اکبر غفاری، مترجم بہزاد جعفری، تہران: نشر صدوق.
۴. اسکندری، حمید (۱۳۸۹)، قدرت نرم سرمایہ اجتماعی بسیج، تہران: پژوهشکدہ مطالعات و تحقیقات بسیج.
۵. اسلامی، احمد (۱۳۶۶)، مدیریت اسلامی، اصفہان: نشر جہاد دانشگاهی دانشگاہ صنعتی اصفہان.
۶. اعظمیان بیدگلی، مریم (۱۳۸۸)، «مؤلفہ‌های اخلاقی مدیریت در نظام اسلامی»، نشریہ اخلاق، شماره ۱۸.
۷. آقامحمدی، جواد (۱۳۹۶)، «ارائہ چهارچوبی برای تبیین شاخص‌های مدیران بر اساس معیارهای اسلامی»، دو فصلنامہ اسلام و مدیریت، دورہ ۶، شماره ۱۲، صص ۴۱-۶۲.
۸. الوانی، سید مہدی، و دیگران، (۱۳۸۶)، «فرایند تدوین منشور اخلاقی برای سازمان»، فرهنگ مدیریت، سال ۵، ش ۱۵، صص ۴۳-۷۰.
۹. باردن، لورنس (۱۳۷۴)، تحلیل محتوا، ترجمہ محمد یمنی دوزی و دیگران، تہران: انتشارات دانشگاہ شہید بہشتی.
۱۰. البرایی، محمد و مادودور، رحمان (۱۳۷۱)، «بررسی نظام‌های سازمانی و ارزیابی رفتار سازمانی از دیدگاہ اسلام با بکاربردن فرایند تحلیلی»، مجموعہ نگرشی بر مدیریت در اسلام، تہران: چاپ مرکز آموزش مدیریت دولتی، شماره ۱۸، صص ۷۰-۹۴.
۱۱. برزوئی، عبداللہ (۱۳۸۶)، قدرت نرم سرمایہ اجتماعی بسیج، تہران: پژوهشکدہ مطالعات

- و تحقیقات بسیج.
۱۲. جعفری، محمدتقی (۱۳۷۱)، «بحث بنیادین در ریشه‌های انگیزش برای فعالیت‌های مدیریت در جامعه اسلامی»، مجموعه نگرشی بر مدیریت در اسلام، تهران، چاپ مرکز آموزش مدیریت دولتی، دوره ۶، شماره ۴، صص ۳-۱۳.
۱۳. جعفری پناه، مهدی و پوراحمدی، حسین (۱۳۹۲)، «قدرت نرم از دیدگاه اسلام»، دو فصلنامه مطالعات قدرت نرم، سال پنجم، شماره دوازدهم، بهار و تابستان، صص ۹-۲۷.
۱۴. جوادی آملی، عبدالله (۱۳۸۷)، تسنیم تفسیر قرآن کریم، جلد ۳ و جلد ۴ و جلد ۱۴، قم: نشر اسراء.
۱۵. جوانپور هروی، عزیز (۱۳۸۷)، «فلسفه مدیریت اسلامی»، فراسوی مدیریت، سال ۲، ش ۷، صص ۳۷-۴۸.
۱۶. چاووشی، سیدکاظم (۱۳۸۸)، «بررسی رویکردهای نظری به مدیریت اسلامی»، فصلنامه پژوهش‌های میان رشته‌ای قرآنی، سال اول، ش ۲، صص ۴۳-۵۳.
۱۷. خمینی، روح‌الله (۱۳۶۸)، شرح چهل حدیث، تهران: مرکز فرهنگی رجاء.
۱۸. راغب اصفهانی، حسن بن محمد (۱۳۸۸)، ترجمه مفردات الفاظ القرآن، ترجمه مصطفی رحیمی نیا، تهران: نشر سبحان، چاپ دوم.
۱۹. رحیم نیا، فریبرز و دیگران (۱۳۹۷)، «بررسی تأثیر جو بخشش درک شده بر نگرش‌ها و رفتارهای کاری کارکنان هتل آپارتمان‌های شهر مشهد»، مجله برنامه‌ریزی و توسعه گردشگری، سال هفتم، ش ۲۴، صص ۱۰۲-۱۲۲.
۲۰. رفیع پور، فرامرز (۱۳۸۸)، تکنیک‌های خاص تحقیق، تهران: شرکت سهامی انتشار.
۲۱. ساروخانی، باقر (۱۳۸۷)، روش‌های تحقیق در علوم اجتماعی: اصول و مبانی بینش‌ها و فنون، تهران: نشر پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، چاپ ۱۴.
۲۲. سالیوان، راجر (۱۳۸۰)، اخلاق در فلسفه‌ی کانت، ترجمه عزت‌الله فولادوند، تهران: طرح نو.
۲۳. شبذینی، محمد (۱۳۸۹)، «نمادهای جنگ نرم در قرآن»، فصلنامه حصون، شماره ۲۷.
۲۴. شفریتز جی. ام. و استیون اوت (۱۳۸۱)، تئوری سازمان: اسطوره‌ها، ترجمه علی پارسائیان، بی‌جا.

۲۵. صادقی فسایی، سهیلا و عرفان منش، ایمان (۱۳۹۴)، «مبانی روش شناختی پژوهش اسنادی در علوم اجتماعی؛ مورد مطالعه: تأثیرات مدرن شدن بر خانواده ایرانی»، فصلنامه راهبرد فرهنگ، شماره ۲۹، صص ۶۱-۹۱.
۲۶. طباطبایی، سیدمحمدحسین (۱۳۷۶)، المیزان فی تفسیر القرآن، ترجمه ناصر مکارم شیرازی، ج ۱، بی جا: بنیاد علمی و فکری علامه طباطبائی، چاپ ششم.
۲۷. عباسی خوشکار، امیر (۱۳۹۸)، «گسترش جهانی ویروس کرونا و مدیریت قدرت نرم؛ بررسی موردی مدیریت چینی قدرت نرم»، دو فصلنامه علمی مطالعات قدرت نرم، سال نهم، شماره دوم (پیاپی ۲۱)، پاییز و زمستان، صص ۱۱۹-۱۴۳.
۲۸. عبدالهی عابد، صمد و جدی، فاطمه (۱۳۹۲)، «بررسی جنگ نرم در آیات قرآن»، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات تفسیری، سال چهارم، شماره ۱۵، صص ۱۱۷-۱۴۰.
۲۹. عسکریان، مصطفی (۱۳۸۳)، روابط انسانی و رفتار سازمانی، تهران: امیرکبیر.
۳۰. غلامی، علیرضا (۱۳۸۸)، «اخلاق سازمانی: مشکلات، موانع و راهکارها»، دو ماهنامه توسعه انسانی، سال ششم، ش ۲۵.
۳۱. فیاضی، علی و محسن آشتیانی (۱۳۷۵)، مبانی تربیت و اخلاق اسلامی، قم: دار الحدیث.
۳۲. فضایی، سیدابوالقاسم و زینی ملک آبادی، هادی (۱۳۹۹)، «تبیین جایگاه و نقش دعا در جنگ نرم با رویکرد معناشناسی واژه دعا در قرآن کریم»، دو فصلنامه علمی مطالعات قدرت نرم، سال دهم، شماره دوم (پیاپی ۲۳)، پاییز و زمستان، صص ۲۴۵-۲۷۶.
۳۳. فقیهی، ابوالحسن و رضایی منش، بهروز (۱۳۹۵)، «اخلاق اداری»، فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی، سال بیست و پنجم، شماره ۴۷.
۳۴. قریشی، سیدعلی اکبر (۱۳۵۴)، قاموس قرآن، جلد ۵، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
۳۵. قمی، محمد بن علی بن بابویه (شیخ صدوق) (۱۴۱۷)، الامالی، قم: نشر بعثت.
۳۶. گیوریان، حسن (۱۳۷۹)، «نظارت و کنترل در مدیریت اسلامی»، کنترلر، سال سوم، شماره ۹ و ۱۰، بهار و تابستان، صص ۷۷-۱۰۶.
۳۷. مجلسی، محمدباقر (۱۴۰۳)، بحارالانوار الجامعة لدرر اخبار الائمة الاطهار، جلد ۶۷، بیروت: موسسه الوفاء، چاپ سوم.
۳۸. مختاری، مسعود (۱۳۷۲)، «تخصص ها و شروطی که از نظر اسلام باید در یک مدیر

وجود داشته باشد»، مجموعه نگرشی بر مدیریت در اسلام، تهران: چاپ مرکز آموزش مدیریت دولتی، صص ۲۱۳-۲۳۰.

۳۹. مشبکی، اصغر (۱۳۷۱)، «مطالعه تطبیقی اصول و مبانی مدیریت از دیدگاه اسلام»، مجموعه نگرشی بر مدیریت در اسلام، تهران: چاپ مرکز آموزش مدیریت دولتی، شماره ۱۹، صص ۳۶-۵۸.

۴۰. مطهری، مرتضی (۱۳۵۴)، متن سخنرانی، روزنامه کیهان.

۴۱. نجاری، رضا (۱۳۹۶)، مبانی مدیریت اسلامی، تهران: انتشارات دانشگاه پیام نور.

۴۲. هابرماس، یورگن (۱۳۸۰)، بحران مشروعیت: تئوری دولت سرمایه داری مدرن، ترجمه جهانگیر معینی، تهران: گام نو.

43. Carter, G. B, & Pearson, G. S. (1999). British Biological Warfare and Biological Defence, 1925-45, Gessler and Moon: 168-189.

44. Nye, J (2004). Soft power: the means to success in world politics, Public affairs. New York.

45. Ranlet, P. (2000). The British, the Indians, and Smallpox: What Actually Happened at Fort Pitt in 1763? Pennsylvania History, 67 (3): 427-441.