

بازخوانی رابطه‌ی تدبیر با رضایت‌مندی نیروی انسانی مبتنی بر آموزه‌های قرآنی

عبدالحمید شهیدزاده^۱

دریافت: ۱۴۰۳-۸-۱۲

پذیرش: ۱۴۰۳-۹-۲۶

چکیده

تدبیر شاه‌کلید درهای بسته‌ی معرفت و مهم‌ترین عامل برای شناسایی ضعف‌ها و تقویت قوت‌ها و تدوین برنامه‌های مناسب جهت رشد و همسوسازی خواسته‌های منابع انسانی با اهداف سازمانی است. مدیران و سازمان‌ها با توجه به رسالت و اهدافی که دارند نیازمند منابع مالی، مادی، فناوری و انسانی بوده و باید از همه‌ی سرمایه‌ها به شکل بهینه استفاده کنند؛ اما پیشرفت علوم در دهه‌های اخیر روشن ساخته که جهت تداوم حیات سازمان‌ها، رفع نیازها و رسیدن به بهره‌وری ارزشمندترین سرمایه منابع انسانی است. پژوهش حاضر، باهدف تبیین، بازخوانی و درک رابطه‌ی تدبیر با رضایت‌مندی سرمایه‌ی انسانی از روزه‌ی آموزه‌های وحیانی و قرآنی با روش توصیفی از نوع همبستگی و باهدف کاربردی و ماهیت نظریه‌پردازی داده بنیاد سامان‌یافته است. بر اساس راهبرد GT نخست ۱۳۸ مضمون مرتبط با موضوع از گزاره‌های دینی استخراج، سپس در فرایند کدگذاری منجر به ادغام مفاهیم مشترک و شکل‌گیری مقوله‌های فرعی و دسته‌بندی محوری شده است. یافته‌های تحقیق نشان‌دهنده‌ی جایگاه بی‌مانند تدبیر در کسب رضایت‌مندی کارکنان است. همچنین روشن شد که تدبیر با مدیریت

^۱ - دانش‌پژوه قرآن و علوم - گرایش مدیریت

عقلایی رابطه‌ی مستقیم دارد و مدیران با اندیشه‌ورزی می‌توانند عوامل مؤثر، متغیرهای زمینه‌ساز و متغیرهای بازدارنده را شناسایی و نتایج آن‌ها را پیش‌بینی کنند.

واژگان کلیدی: تدبیر، رضایت‌مندی، نیروی انسانی، قرآن کریم.

مقدمه

از زمانی پیدایش مدیریت به‌عنوان یک‌رشته‌ی علمی تاکنون، با تدبیر و اندیشه‌ورزی برای رفع نیازها و اداره‌ی مطلوب جامعه‌ی انسانی سازمان‌های مختلفی با مأموریت و اهداف خاص ایجادشده و پژوهش‌هایی بسیاری به‌منظور ارائه‌ی بینش و روش مؤثر و کارآمد برای بهبود عملکرد و نیل به اهداف به سامان رسیده است. برای حرکت در مسیر رسالت و نیل به مطلوب نیاز به منابع مالی، مادی، فناوری و مهم‌تر از همه سرمایه‌ی انسانی است. از آنجاکه ^۱HR مهم‌ترین عامل تداوم حیات، رشد و توسعه‌ی پایدار است، بایست مدیران تأمل لازم در رفتار و گفتار و خواسته‌های خود و نیز کارکنان داشته باشند تا بتوانند نیازها و برداشت‌های آنان را شناسایی و در مسیر کسب رضایت‌مندی **HR** گام بردارند.

در محیط پرتلاطم و رقابتی امروزی میزان اهمیت نیروی انسانی توانمند، باانگیزه و متعهد بیش‌ازپیش روشن و مبرهن است. انتخاب، حفظ و نگهداشت **HR** نیازمند کسب رضایت آن است. از پیامدهای مهم رضایت‌مندی کارکنان بایسته ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان است (قلی‌پور، ۱۳۹۰: ۱۲). از آنجاکه مدیریت عرصه‌ی خردورزی و تفکر است می‌توان گفت: از مؤثرترین ابزارهای کسب رضایت کارکنان تدبیر و اندیشه‌ورزی در گفتارها و رفتارها و عملکردها و خواسته‌های خود و منابع انسانی است. دامنه‌ی تأثیرات اندیشه‌ورزی منحصر در امور مادی نیست بلکه

^۱. Human Resources (HR)

در تمامی متغیرهای رفتار فردی، گروهی و سازمانی تأثیرگذار است و از این رو مدیران مدبر با عنایت به این مسئله همواره در صدد کسب رضایت‌مندی سرمایه‌ی انسانی بوده و خواهند بود.

البته کسب رضایت همه‌جانبه‌ی سرمایه‌ی انسانی کار ساده‌ای نیست چون بر اساس اقتضائات و ظرفیت‌ها به پیمانه‌ی توانمندی خود انتظار و خواسته‌های متنوع‌تر و چالش‌برانگیز دارند. در دانش مدیریت و سازمان برای کسب رضایت کارکنان ابزارها و تکنیک‌های زیادی مورد توجه قرار گرفته است ولی به نظر می‌رسد از مهم‌ترین مؤلفه‌ها در این حوزه خُلقیات و عوامل زمینه‌ای «فردی، مدیریتی و سازمانی» است، زیرا از این طریق بیشتر از دیگر شیوه‌ها رابطه‌ها و پیامدهای عینی و واقعی تبیین می‌گردد (عسکری، نیکوکار و امینی ۱۳۹۳: ۲۵). از آنجاکه با تدبیر منطقی می‌توان مدیریت مؤثر و کارآمد و انباشت ثروت مادی، تجهیزات فیزیکی و جذب و استخدام منابع انسانی مستعد داشت و به شکل مطلوب به ابعاد نیازهای سرمایه‌ی انسانی و تعاملات میان فردی و گروهی توجه کرد و هدایت بهتر نمود و در مسیر کسب رضایت کارکنان قدم برداشت می‌توان گفت: تدبیر نقش حیاتی در ساماندهی منابع و تصمیم‌گیری عقلایی برای تحقق اهداف دارد و در ادبیات مدیریتی و دینی پیرامون درست اندیشیدن درباره انسان و سازمان اهتمام جدی شده است. مستفاد از ادبیات مدیریتی و آموزه‌های وحیانی این است که تدبیر باتدبیر حکیمانه رابطه‌ی مستقیم دارد و شاه‌کلید درهای بسته علوم و معارف در همه‌ی حوزه‌ها از جمله در مدیریت و رضایت‌مندی کارکنان و دستیابی به تحول سازنده است. از این رو پرداختن به تبیین رابطه‌ی تدبیر با رضایت‌مندی کارکنان از منظر قرآن و آموزه‌های اسلام که یک دین جامع است و در مسیر کمال زندگی می‌تواند راه‌حل‌ها برای وضعیت پیچیده ارائه کند لازم و ضروری است. بر همین اساس پژوهش حاضر، در صدد است رابطه‌ی عینی و واقعی میان تدبیر و رضایت‌مندی

کارکنان را مورد بررسی قرار دهد و به این پرسش‌ها پاسخ دهد که رابطه‌ی تدبیر با رضایت‌مندی کارکنان از منظر قرآن چگونه است؟ پارامترهای اصلی و فرعی آن کدام‌اند؟ در پژوهش پیشرو تلاش بر آن است به‌منظور رسیدن به پاسخ این پرسش‌ها آموزه‌های وحیانی مورد مطالعه و بررسی قرار گیرد.

مبانی نظری

برای رفع ابهام و درک درستِ چیستی، چرایی و چگونگی متغیرهای اساسی پژوهش، در قدم نخست تعریف بسیطی از کلیدواژه‌ها خواهیم داشت و در گام بعدی ادبیات علمی موضوع به‌اندازه‌ی که لازم است مرور خواهد شد.

۱. متغیرهای اساسی

الف) تدبیر

تدبیر، در فرهنگ‌های فارسی به معنای اندیشه کردن (معین ۱۳۸۶: واژه تدبیر) و مرادف تفکر، تأمل و تعمق آمده است (دهخدا، ۱۳۷۷: واژه تفکر). تدبیر و تفکر، در لغت به معنای «به کار بردن دل در چیزی» (بن مکرم، ۱۴۱۴: ۵/ ۶۵) و یا «تردد و رفت‌وآمد دل در چیزی و اندیشه ورزی در عواقب امور» است (ابن فارس، ۱۳۹۹: ۴/ ۴۴۶).

در اصطلاح برای تدبیر و تفکر علاوه بر معنای لغوی، تعاریفی وجود دارد که از نگاه منطقی و اخلاقی قابل تبیین و تحلیل هستند. از بعد منطقی، در نگاه بوعلی و خواجه‌ی طوسی مراد از تدبیر و تفکر چیزی است که در هنگام عزم انسان برای انتقال از آنچه در ذهنش حاضر است (معلومات تصویری و تصدیقی)، به‌سوی آنچه در ذهن او حاضر نیست تأمل و سیر می‌کند (طوسی، بی‌تا: ۱/ ۱۰ - ۱۸). شهید مطهر می‌گوید: «تدبیر عبارت است از مربوط کردن چند معلوم به یکدیگر برای به دست آوردن یک معلوم جدید و تبدیل کردن یک مجهول به معلوم» (مطهری، ۱۳۷۴: ۴۵)؛ بنابراین از بعد منطقی، تفکر و تدبیر همان حرکت کردن ذهن از سوی

معلومات و اطلاعات موجود به‌سوی مجهولات، به‌منظور کشف و دستیابی به معلومات جدید است. از فرمایشات صدرالم‌تألهین نیز این تعریف به دست می‌آید. (صدرا، ۱۹۸۱ م: ۳/۵۱۶).

در دانش اخلاق نیز تدبیر بسیار حائز اهمیت بوده و از سوی علمای این حوزه، تبیین و توصیف‌های فراوانی، پیرامون آن وجود دارد. از جمله خواجه عبدالله انصاری به‌عنوان پیش‌تاز عرصه‌ی تهذیب و عرفان، تفکر و تدبیر را جستجو نمودن بصیرت برای رسیدن به نتایج مطلوب علمی و عملی می‌داند (امام خمینی، بی‌تا: ۲۰۴). امام خمینی (ره) درباره‌ی تعریف تفکر و تدبیر، نخست به بیان فرایندی منطقی آن «امور معلوم و مشخص در کنار هم قرار می‌گیرند تا امری مجهول روشن گردد» پرداخته، سپس در فرایند تبیین حدیثی مرتبط با تدبیر و تفکر از نقش، جایگاه و ثمرات آن در حوزه‌ی شهود و معرفت سخن می‌گوید (امام خمینی، ۱۳۹۴: ۱۹۱) و سرانجام ایشان از بعد اخلاقی، تعریف خواجه‌ی انصاری را مطمح نظر دارند (امام خمینی، ۱۳۹۴: ۲۰۴). جان‌مایه دیدگاه ایشان این است که تدبیر مطلوب اندیشه ورزی در اموری است که مفید و در پی یافتن راهکارهای علمی و عملی در جهت کسب سعادت دنیا و آخرت باشد (امام خمینی، ۱۳۹۴: ۲۰۴). عبدالرزاق کاشانی نیز در تعریف تفکر تأکید بر طلب بصیرت دارد «بدان که تفکر و تدبیر جستجو و طلب بصیرت برای دستیابی به حقیقت است» (کاشانی، ۱۳۷۹: ۴۸).

از منظر قرآن کریم و آموزه‌ی اسلامی تدبیر و اندیشه‌ورزی عامل تذکر و شاه‌کلید در دل‌ها (ص/۲۹) از مهره‌های اساسی مهار نفس (کلینی، ۱۴۰۷: ۵۴)، معیار تشخیص نظم و هماهنگی و بندگی شایسته (نساء/۸۲) و از بهترین عبادات است (کلینی، ۱۴۰۷: ۵۵)؛ بنابراین روشن شد که تدبیر در مزرعه‌ی حقیقت پرتوافکن، راهنمایی به خیر و شر، کلید درهای معرفت و دام‌پرنده‌ی حکمت و دارای نقش تعیین‌کننده در حوزه‌ی فردی و عرصه‌ی اجتماعی است. به‌هرروی در

این تحقیق منظور از تدبیر شیوهی درست اندیشیدن برای کسب بصیرت، کشف حقیقت و دستیابی به واقعیت است.

ب) رضایت‌مندی

رضایت‌مندی نیروی انسانی یک مفهوم پیچیده و چندبعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد (سفیری، ۱۳۷۷: ۷۶). رضایت‌مندی مرتبط با کیفیت زندگی شغلی و از عوامل درونی و نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغل (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶: ۱۲۳) و بهره‌مندی از مدیر، محیط، حقوق و مزایای مطلوب است (رنگریز، ۱۳۹۴: ۵۴). درباره‌ی رضایت شغلی تعریف‌های زیادی وجود دارد از جمله: «مجموعه‌ی از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند»، «رضایت شغلی یعنی احساس خوش‌نسبت به شغل خود داشتن، دلگرمی و وابستگی داشتن به شغل و لذت بردن از آن» (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۶: ۱۲۳؛ امیری، ۱۳۷۵: ۲۷۵)؛ بنابراین رضایت‌مندی تنها به ویژگی‌های یک شغل مربوط نیست بلکه به خصوصیات شخصیتی و انتظارات و مدل ذهنی فرد شاغل و نیز اهداف و انتظارات سازمان نیز مرتبط بوده و حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت نسبت به شغل را نشان می‌دهد (مقیمی، ۱۳۸۵: ۳۸۳). خلاصه این‌که رضایت‌مندی HR برای سازمان دارای پیامدهای مطلوب و حاصل تعامل شغل و شاغل و برآیند انبوهی از عوامل محیطی، فردی، ماهیت کار و سازمانی است (مقیمی، ۱۳۸۵: ۳۸۵ - ۸۷).

ج) سرمایه‌ی انسانی

در کتاب‌های مدیریت منابع انسانی، درباره‌ی کارکنان و سرمایه‌ی انسانی در بخش برنامه‌ریزی منابع انسانی به‌صورت مبسوط بحث شده و درکل مرتبط با بخشی از سازمان است که مسئولیت یافتن، بررسی، استخدام و آموزش متقاضیان شغل و نیز مدیریت برنامه‌های بهره‌وری نیروی کار را بر عهده دارد (رنگریز، ۱۳۹۴: ۸۴). در این تحقیق منظور از سرمایه‌ی انسانی نیروهای هستند که برحسب عوامل مختلف «تخصص، تجربه، مهارت، سن، جنس و...» استخدام‌شده، کار می‌کنند، موجب فعالیت سازمان و حیات آن هستند.

۲. مروری بر ادبیات تحقیق

با توجه به این که سازمان عبارت است از مجموعه‌ای از افراد که برای تحقق اهداف معین همکاری می‌کنند (رضائیان، ۱۳۸۸: ۱۰) و در همه‌ی سازمان‌ها از نیروی انسانی استفاده می‌شود و تمامی آن‌ها هدفمند بوده و از تقسیم‌کار بهره می‌گیرند و یک تقسیم‌کار خوب، با در نظر گرفتن زنجیره‌هایی از اهداف حاصل می‌شود و نیز با عنایت به این که هدف‌های عملکردی هر سطح به‌مثابه‌ی ابزاری برای دستیابی به هدف‌های عملکردی سطح بالاتر به کار می‌رود (رضائیان، همان) می‌توان گفت: آنچه در کانون توجه سازمان‌ها قرار دارد سرمایه‌ی انسانی است و آنچه به شکل یکسان و مشابه نگریسته می‌شود مسئله‌ی تقسیم‌کار، هماهنگی و همکاری در راستای نیل به اهداف است. برای رسیدن به اهداف به شکل مطلوب کسب رضایت‌مندی **HR** لازم است؛ زیرا تا سرمایه‌ی انسانی نیل و میل لازم برای انجام کار نداشته باشد رضایت شغلی ندارد، در چنین وضعیتی هرچند مدیر توانمند باشند بازهم به اهداف به شکل مطلوب دست نخواهد یافت (نوغانی و همکاران، بی‌تا: ۱۴۷) از این رو تدبیر ورزی در حوزه‌های اندیشه و انگیزه‌ی منابع انسانی به‌منظور کسب رضایت حایز اهمیت و ضرورت است. در تعریف و تبیین انگیزه و انگیزش سخن بسیار است ولی جان‌مایه‌ی تعاریف و حاصل مطالعات این است که «انگیزش عبارت از مجموعه نیروها و محرک‌هایی مرتبط با نیازها، اهداف و تمایلاتی است که انسان را وادار به درگیرشان به یک عمل یا رفتار خاص می‌کنند»؛ بنابراین توجه به نیازها، اهداف و تمایلات سرمایه‌ی انسانی موجبات رضایت‌مندی را فراهم می‌سازد و رضایت‌مندی کارکنان سازمان را به مجموعه‌ی موفق مبدل می‌نماید. در این قسمت از مقاله اشاره‌ی می‌شود به نظریه‌های مرتبط با رضایت شغلی. در حوزه‌ی نیازها و بر انگیزاننده‌های سرمایه‌ی انسانی نظریه‌های

گوناگونی ارائه شده که به شکل کلی این تئوری‌ها به دودسته تقسیم می‌شوند:
«نظریه‌های محتوایی»^۱ و «نظریه‌های فرایندی»^۲.

الف) نظریه‌های محتوایی

چهار نظریه‌ی محتوای شناخته شده‌ترین هستند که به وسیله‌ی مزلو،^۳ آلدرفر،^۴ مک‌کله‌لند^۵ و هرزبرگ^۶ ارائه شده‌اند. در اینجا به صورت بسیار گذرا آنان اشاره می‌شود. به باور ابرهام مزلو انسان همواره در حالت برانگیختگی به سر می‌برد؛ زیرا هیچ‌گاه به مرحله‌ی ارضای کامل نیازها نمی‌رسد. او در سلسله مراتبی نیازهای انسان را در پنج نوع «جسمانی، ایمنی و تأمین، اجتماعی و تعلق، احترام - عزت نفس - قدرت و خودشکوفایی» طبقه‌بندی نموده (رضائیان، ۱۳۸۷: ۱۱۳؛ گنجی، ۱۳۸۶: ۶۸) سپس به دودسته «نیازهای اولیه و زیستی» و «نیازهای ثانویه» تقسیم کرده است. نظریه ^۷ESG آلدرفر، دارای سه جنبه «زیستی، تعلق و رشد» است و ضمن اینکه میان نظریه‌ی سلسله‌مراتب مازلو و تئوری آلدرفر شباهت‌ها و همپوشانی‌ها وجود دارد (رضائیان، ۱۳۸۷: ۱۱۷؛ گنجی، ۱۳۷۸: ۷۸ - ۸۸ و ۱۳۸۶: ۷۰).

نظریه‌ی **ESG** سه تفاوت با تئوری مازلو دارد. تفاوت اول اینکه نیازها را به سه دسته طبقه‌بندی کرده است: «مجموعه نیازهای زیستی/E»، «مجموعه نیازهای اجتماعی و تعقل / S» و «مجموعه نیازهای رشد G». تفاوت دوم اینکه در نظریه مزلو تا نیازهای سطح پایین ارضا نشود نیازهای بالاتر شکوفا نمی‌شوند «فرایند ارضا و پیشرفت»؛ اما نظریه آلدرفر مشمول «اصل ناکامی - بازگشت» است. تئوری مک‌کله‌لند، به دلیل اینکه به نیازهای سطح بالای سلسله‌مراتب عنایت خاص دارد و

^۱. Content Theory.

^۲. Process Theory.

^۳. Maslow

^۴. Alderfer

^۵. McClelland

^۶. Herzberg

^۷. existence - relatedness - growth

باور توالی مازلو را نقد و نقض کرده موردتوجه قرار گرفته است. هدف مک‌کله‌لند شناسایی چگونگی تأثیر نیازها بر رفتار در محیط کار است؛ از این رو سه نیاز مرتبط با کار «نیاز خود شکوفایی، نیاز پیوند جویی و نیاز به قدرت» را برحسب موقعیت موردتوجه و دقت قرار داده است (گنجی، ۱۳۸۶: ۷۷). فردریک هرزبرگ و همکارانش در کتاب «انگیزش برای کار» نظریه‌ی دوعاملی یا دو ساحتی (بهداشت روانی) را ارائه نموده، درصدد تبیین این فرضیه هستند که برخی عوامل رضایت‌بخش است، درحالی‌که برخی عوامل دیگر رضایت‌بخش نیست و آنان را به عوامل انگیزشی «موفقیت، موردتوجه قرار گرفتن، خودمختاری و مسئولیت‌ها» و عوامل بهداشتی یا بیرونی یا شرطی «سیاست‌ها، مدیریت سازمان، جنبه علی فنی کنترل، حقوق، روابط متقابل، شرایط کار، موفقیت اجتماعی و امنیت» تقسیم کرده‌اند (گنجی، ۱۳۸۶: ۷۱ - ۷۲؛ رضائیان، ۱۳۸۷: ۱۲۷). در کل نظریه‌های محتوایی به تشریح عواملی می‌پردازند که فرد را در جهت اتخاذ یک رفتار به‌جای رفتار دیگر سوق می‌دهند.

ب) نظریه‌های فرایندی

نظریه‌های فرایندی نه‌تنها عناصر و عوامل رفتار را تحلیل می‌کنند بلکه رفتار را به وجود می‌آورند (گنجی، ۱۳۸۶: ۶۳). از مهم‌ترین نظریه‌ها در این حوزه، تئوری عدالت، نظریه‌ی انتظار، نگرش شرطی شدن عامل، تئوری مغایرت است. مکتب برابری آدامز، مبتنی بر این پیش‌فرض است که آدم‌ها می‌خواهند با آنان منصفانه برخورد شود (آدامز،^۱ ۱۹۶۳: ۴۲۲) و نابرابری باوری است که در مقایسه با دیگران پندار با ما غیرمنصفانه برخورد شده است پدید می‌آید (مقدمی پور، ۱۳۷۸: ۲۰۵). نظریه‌ی انتظار، با مدلی پیچیده‌تر و جامع‌تر از تئوری برابری است. مدل اساسی تئوری انتظار از کار «تولمن و لوین» پدیدار شد (رضائیان، ۱۳۸۷: ۱۳۴).

^۱. Adams

تئوری شرطی شدن عامل اساسی‌ترین شیوه‌ی یادگیری نیروی انسانی است. بدین توضیح که یک نیروی کار رفتاری را پیگیری می‌کند که به خاطر آن پاداش و تشویق دریافت کرده است یعنی وقتی رفتار مطلوبی از او سر زد و در سازمان مورد تشویق قرار گرفت آن را ادامه می‌دهد (مقدمی پور، ۱۳۷۸: ۲۰۷). رویکرد مغایرت، مبتنی بر این است که رضایت و عدم رضایت شغلی از اختلافی ناشی می‌شود که میان «خواسته»، «ارزش» و «انتظار» ما از یک‌سو و نتایج و شرایط کار ما از سوی دیگر وجود دارد. مثلاً اگر آنچه دوست داریم در محیط فراهم نباشد از کار رضایت نداریم. اگر محصول کار با ارزش‌های ما تناقض داشته باشد رضایت شغلی نداریم و یا آنچه در جریان کار به دست می‌آوریم با انتظاری که بر اساس اطلاعات پیشین درباره‌ی شغل داشتیم مغایر باشد رضایت نداریم (مقدمی پور، ۱۳۷۸: ۲۰۷). جان‌مایه‌ی مطالب این‌که نظریه‌های محتوایی به دنبال تشریح و تفسیر چیستی رفتارهای برانگیخته و نظریه‌های فرایندی درصدد توصیف و تبیین چگونگی و چرایی برانگیختگی افراد هستند (رضائیان، ۱۳۸۷: ۱۲۹).

پیشینه‌ی پژوهش

با توجه به این‌که در پیشینه بایست اشاره شود به کتب، مقالات و منابع دست‌اول و دوم منتشرشده مرتبط با موضوع (مقیم، ۱۳۸۵: ۲۱) درباره‌ی رضایت شغلی، عوامل، پیامدها و جایگاه آن در مدیریت و سازمان از حیث ادبیات مدیریت رایج تألیف‌های زیادی وجود دارد. در طی سال‌های گذشته در این حوزه در کشورهای مختلف و در رشته‌های علمی متعدد مانند روانشناسی، جامعه‌شناسی، اقتصاد و مدیریت مسئله‌ی رضایت شغلی از ابعاد مختلف موردتوجه قرار گرفته و نویسندگان این حوزه هرکدام بخشی از عوامل و پیامدهای رضایت شغلی را به مطالعه و بررسی گرفته‌اند. عمده تحقیقات درباره‌ی گروه کاری در سطوح مختلف و مهارت‌های شغلی از جمله کارکنان دفتری، نیروهای متخصص و نیمه تخصص پژوهش‌های پارتسون ووست، مورگان و ریچارد، مرمش و گاریگول است (نونغانی و

همکاران، بی‌تا: ۱۵۲ - ۱۵۳). اسمیت^۱ (۲۰۰۷) درباره‌ی رضایت شغلی مشاغل مختلف در آمریکا پژوهشی انجام داده و یافته‌های آن نشان می‌دهد رضایت شغلی با منزلت اجتماعی در ارتباط بوده و با آن افزایش می‌یابد. ایشان از میان ۱۹۸ شغلی که به بررسی گرفته‌اند ۱۲ شغلی که از بالاترین رضایت برخوردارند و ۱۲ شغلی که در سطح پایین از رضایت‌مندی قرار دارند را بیان کرده است (نوغانی، بی‌تا: ۱۵۳-۱۵۵). در تحقیقات گازیگور و تانسل و مانند آن مهم‌ترین متغیرهای میزان تحصیلات، میزان حقوق و درآمد و ویژگی‌های سرپرست، امنیت شغلی، سطوح آموزش و مهارت شغلی، عضو اتحادیه بودن و تأهل بیشترین اثر مثبت در رضایت شغلی دارند. در پژوهشی رضایت شغلی نازشی از هماهنگی با انتظارات بیش از درآمد ارتباط دارد و کسانی که از سطح تحصیلات بالای برخوردارند رضایت شغلی کمتر می‌شود (نوغانی، بی‌تا: ۱۵۳-۱۵۵). ویزنیوسکی^۲ (۱۹۹۰) درباره‌ی رضایت شغلی ۲۰۰۰ نفر از معلمان لهستان تحقیق کرده و برآیند آن حاکی از این است که همکاری سرپرست بدون فاصله تأثیر مثبت دارد. در دهه‌های اخیر در ایران درباره‌ی رضایت شغلی تحقیقاتی انجام‌شده و مجموعه‌ی متنوعی از متغیرها با رضایت شغلی به بررسی گرفته‌شده‌اند. از جمله برخی از مهم‌ترین‌ها در ایران عبارت‌اند از: مقاله‌ی احمدی (۱۳۸۳) تحت عنوان «بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان جهاد کشاورزی استان همدان و عوامل مؤثر بر آن» و مقاله‌ی «بررسی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی کارکنان» (مصطفایی و همکاران، ۱۳۹۴) و مقاله‌ی «عوامل تأثیرگذار بر رضایت‌مندی کارکنان طبق مدل اسمیت» (حسینی و همکاران، ۱۳۹۳) و مقاله‌ی «تأثیر اخلاق کار اسلامی بر عدالت سازمانی، رضایت شغلی و ...» (علامه و آقای، ۱۳۹۴) و...؛ به‌صورت کلی می‌توان گفت: تمامی کتاب‌ها و مقالاتی که در حوزه‌ی مدیریت منابع انسانی و برنامه‌ریزی HR تألیف و عرضه‌شده به این مسئله عنایت دارند؛ اما غالباً به متغیرهای فردی و درون‌سازمانی و در سطح خرد و میانی تمرکز داشته و کمتر به متغیرهای کلان پرداخته‌اند، چه اینکه در خصوص تبیین رابطه‌ی

^۱. Smith

^۲. Wiznowski

تدبر با رضایت‌مندی کارکنان از منظر اسلام و آموزه‌های وحیانی پژوهشی یافت نشد.

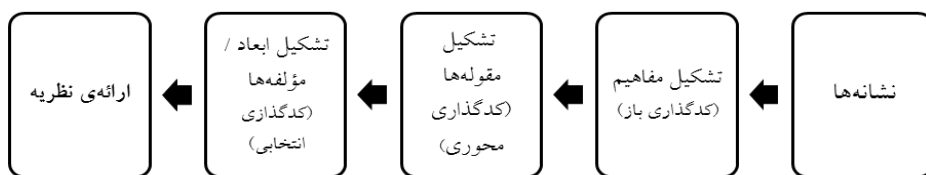
روش تحقیق

از آنجاکه انجام و ارائه یک پژوهش علمی مستلزم استفاده از روش یا روش‌های مناسب آن است به شیوه‌ی منتخب در مقاله اشاره می‌شود. با عنایت به این‌که هدف اساسی در این تحقیق تبیین رابطه‌ی میان تدبر و رضایت‌مندی کارکنان از روزنه‌ی آموزه‌های وحیانی است، پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع کارهای کاربردی است؛ زیرا با استفاده از داده‌های بنیادی برای رفع نیازها و ارتقای سطح رضایت‌مندی انجام‌شده است و از لحاظ شیوه‌ی گردآوری داده‌ها و تحلیل اطلاعات در زمره‌ی تحقیقات توصیفی از نوع همبستگی است؛ زیرا درصدد تبیین رابطه‌ی تدبر با رضایت‌مندی و کشف‌متغیرها «علی، مداخله‌گر، پیامدی، زمینه‌ای و راهبردی» می‌باشد و از حیث ماهیت مبتنی بر نظریه‌پردازی داده بنیاد است. شایان‌ذکر است که تحقیقات کاربردی، با استفاده از زمینه و بستر شناختی و معلوماتی که از طریق پژوهش‌های بنیادی فراهم‌شده، برای رفع نیازها و بهبود و بهینه‌سازی ابزارها (حافظ نیا، ۱۳۹۷: ۵۹) و به‌کارگیری نظریه‌ها، قانونمندی‌ها، اصول و فنون تحقیقات پایه‌ای درصدد حل مسائل اجرایی و واقعی هستند (خاکی، ۱۳۸۴: ۲۰۲). این تحقیقات برای یافتن راه‌حلی درباره‌ی یک مشکل مهم در جامعه، یک سازمان صنعتی یا اداری انجام می‌گیرد (نوبخت، ۱۳۹۲: ۴۱). تحقیقات توصیفی از نوع همبستگی یا همخوانی به دنبال درک چیستی و چگونگی ماهیت پدیده‌ها به‌منظور کسب اطلاعات از وجود رابطه بین متغیرها می‌باشند؛ اما لزوماً کشف این نسبت علی و معلولی نیست بلکه هدف تبیین و درک رابطه بین دو گروه است (حافظیان، ۱۳۹۷: ۷۸) این رابطه می‌توان همبستگی مثبت یا فقدان همبستگی و یا همبستگی منفی باشد (همان: ۷۹). راهبرد GT نه برای آزمون فرضیه که روشی برای تولید آن است (دانایی‌فرد، امامی، ۱۳۸۶: ۷۳). این تئوری برای تفسیر رفتار فرد و همچنین گروه قابل‌استفاده بوده (رازنی، عزیزی، ۱۳۹۳: ۸۲) و هدف اساسی آن شناخت و درک افراد از رویدادها و وقایع در بستر خاص

به‌منظور تولید نظام‌مند «نظریه» از «داده‌ها» با کمک اندیشه‌ی استقرایی و اکتشافی است (نوروزی و همکاران، ۱۳۹۱: ۸). با عنایت به این مطالب روشن شد که پژوهش حاضر از حیث هدف درصدد تبیین رابطه‌ی میان تدبیر و رضایت‌مندی کارکنان از روزه‌ی آموزه‌های وحیانی و کاربردی سازی آن است، از لحاظ گردآوری و تحلیل در زمره‌ی تحقیقات توصیفی از نوع همبستگی قرار دارد و با راهبرد GT به دنبال تولید و ارائه‌ی نظریه است.

فرایند پژوهش در آموزه‌های وحیانی

چنان‌که در روش تحقیق بیان شد مقاله‌ی حاضر با راهبرد GT سامان‌یافته است. استراتژی نظریه‌ی زمینه بنیان طرح‌های مختلفی دارد که در این پژوهش از طرح نظام‌مند استفاده شده است. بر اساس این روش نخست مضامین مرتبط با موضوع از گزاره‌های دینی استخراج شده و در فرایندی مفاهیم مشترک درهم ادغام (کدگذاری باز)، سپس مقوله‌های فرعی شکل یافته (کدگذاری محوری) و سرانجام دسته‌بندی مطلوب (کدگذاری انتخابی) صورت گرفته و در نمودار (۱ - ۱) سیر مراحل تکامل نشان داده شده است.



۱-۱ فرایند پژوهش

شیوه‌ی کدگذاری

بر اساس فرایند فوق و به‌منظور درک روابط منطقی میان مفاهیم، مقوله‌های فرعی و مؤلفه‌های اصلی با روش پژوهش کیفی از نوع همبستگی و استراتژی زمینه بنیان در سه‌گام کدگذاری صورت گرفته است.

گام اول) کدگذاری باز

کدگذاری باز، فرایندی است که به شناخت مفاهیم و ویژگی‌ها و ابعاد آن منجر می‌شود (استروس و کوربین،^۱ ۱۳۹۱: ۷۱). در این مرحله پژوهشگر مانند طوفان مغزی بدون حذف موارد تکراری و یا گزینش، تمامی کدها را می‌نگارد (رازنی، عزیزی، ۱۳۹۴: ۸۴). در این تحقیق ۳۷۵ کد (با در نظر گرفتن موارد تکراری) به دست آمد و در جدول ۱ کدگذاری باز نشان داده شده است.

جدول شماره ۱: نمونه مفاهیم استخراجی از کدگذاری باز

شناسه	نوع داده‌ها/ عربی	نشانه‌ها (مضامین استخراج شده)	سند	فراوانی
۱	«تَدَبَّرَ»، «مُدَبِّرَاتِ»، «يَدَبَّرَ»، «يَدَبِّرُوا» و...	سفارش به اندیشه کردن (خرد وزی سبب معرفت و عامل سعادت است).	نساء/ ۸۲؛ محمد/ ۲۴، نازعات/ ۵، مؤمنون/ ۶۸؛ ص/ ۲۹، مؤمنون/ ۶۸ و...	۲۵
۲	«قَبَشْرُ عِبَادِ الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ وَأُولَئِكَ هُمْ أُولُوا الْأَلْبَابِ» «وَوَاوَرَهُمْ فِي»	توصیه به تضارب آراء (تجزیه و تحلیل عقلانی) گفتارها و پذیرش بهترین‌ها).	زمر/ ۱۷-۱۸؛ آل عمران/ ۱۵۹؛ فصلت/ ۵؛ صبحی صالح، ۱۴۱۴: ۲۶۳. و...	۱۵

^۱. Strauss and Corbin

			الْأَمْرُ...»، «يُرْشِدُكُمْ السَّبِيلَ» و...	
۲۰	عروسی حویزی، ۱۴۱۵: ۴۹۳ و...	عمل بایسته و موجب پاداش بزرگ (عامل کسب رضایت مدیر ازلی و سرمدی)	تَفَكَّرْ سَاعَةً خَيْرٌ مِنْ عِبَادَةٍ سَنَةٍ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولَؤُا الْأَلْبَابُ» و...	۳
۲۲	آمدی، ۵۲۲: ۱۴۱۰؛ لیثی واسطی، ۴۶۴: ۱۳۷۶ و...	اقدام و عمل بر محور ارزش‌ها (التزام علمی به آموزه‌های دینی)	سَلِمَتْ لَهُ الدُّنْيَا وَ الْآخِرَةُ... يَحْفِظُ عَلَى حُدُودِ اللَّهِ تَعَالَى و...	۴
۱۴	یوسف/۵۴ و...	مدیریت عادلانه (رعایت شایسته‌سالاری)	أَسْتَخْلِصُهُ لِنَفْسِي فَلَمَّا كَلِمَهُ قَالَ إِنَّكَ الْيَوْمَ لَدَيْنَا مَكِينٌ أَمِينٌ» و...	۵
۲۲	عصر/ ۲؛ و...	جلوگیری از ضرر و زیان (انجام دادن کارها به شکل مطلوب)	إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ، إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ	۶
۲۰	بقره/۲۶۹؛ و...	مدیریت حکیمانه (عمل بر موازن قرآن)	مَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَ مَا يَدَّكَّرُ إِلَّا	۷

		أُولُوا الْأَلْبَابِ» و...	
--	--	----------------------------	--

گام دوم) کدگذاری محوری

پس از مشخص شدن مفاهیم بر اساس کدگذاری باز، نوبت به کدگذاری محوری می‌رسد (محمدی، باقری، ۱۳۸۹: ۲۸؛ دانایی‌فرد و دیگران، ۱۳۹۰: ۶۰). در این مرحله برای استخراج مؤلفه‌ها، بایست عناوین مستخرج مورد مقایسه قرار گیرد (مهربانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۲۱)، از این‌رو مطالب به‌منظور شناسایی وجوه مشترک و دسته‌بندی به شکل محوری مورد تأمل قرار گرفته و در جدول ۲ کدهای محوری و رابطه‌ی مفاهیم، عناوین و مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده‌ی مقوله‌های فرعی و نوع آن از کدها نشان داده‌شده است.

جدول شماره ۲: کدگذاری محوری

نوع مقوله	عنوان مقوله	مفاهیم (کدها)
علی	نیازهای فردی، سازمانی و اجتماعی	تدبر در نیازهای زیستی، ایمنی روانی، بهداشتی، تعلق - اجتماعی، خودمختاری، خود شکوفایی، عزت‌نفس، احترام و شخصیت کارکنان
	نیازهای معنوی	باورها و ارزش‌های دینی، حقیقت‌جویی، توکل، نوآوری و خلاقیت
	کار نیک و آینده‌نگری	صبر، استقامت، تقوا و خلوص نیت
	اهداف متعالی	رضایت خدا، آزمایش الهی، جلوه حق، زندگی پاکیزه و رستگاری
مداخله‌گر	آمادگی برای حق پذیری	مسئولیت، اختیارات، مهارت‌ها، تجارب و انتظارات
پیامدی	ایجاد انگیزش	ترغیب و تشویق هدفمند، علاقه و کشش باطنی، نیازها و جهت‌دهی‌های دینی

زمینه‌ساز رضایت‌مندی	ارزش‌های حاکم بر سازمان دینی	توجه به عدالت، کرامت، فطرت توحیدی، وظایف و تکالیف
راهبردهای ایجاد رضایت‌مندی	روش‌ها و ابزارهای برانگیختگی شغلی	ترسیم وضعیت مطلوب آتی، حمایت و هدایت مدیران، تبیین و تشریح شیوه و شرایط کاری، انذارها و تبشیرهای وحیانی، رفق و مدارای دینی

گام سوم) کدگذاری انتخابی

در این مرحله، محقق یک نظریه از روابط میان مؤلفه‌های موجود ارائه می‌دهد (دانایی‌فرد، امامی، ۱۳۸۶: ۸۷). بر همین اساس در جدول ۳ ابعاد روابط میان تدبیر با رضایت‌مندی سرمایه‌ی انسانی از منظر اسلام نشان داده شده است.

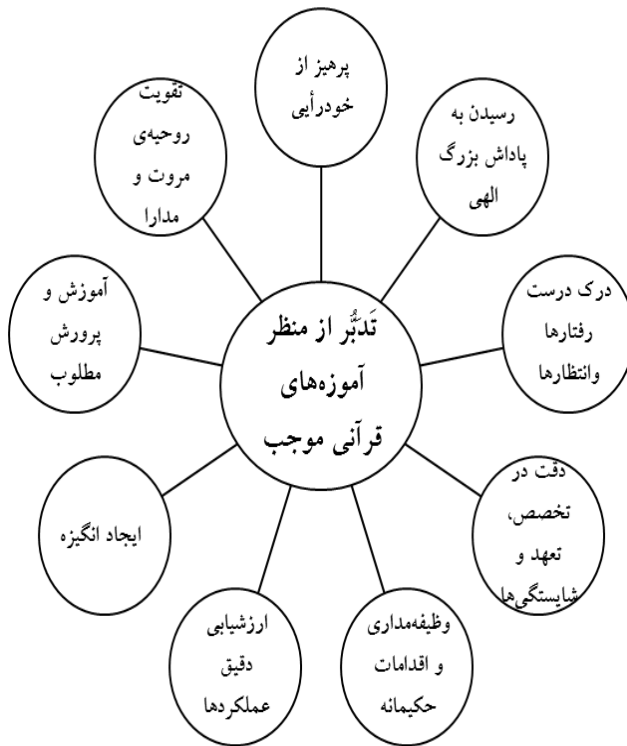
جدول شماره ۳: ظهور مؤلفه‌های اصلی از مقوله‌های فرعی

متغیرها	مؤلفه‌های اصلی	مفاهیم (کدها) مقوله‌های فرعی
عوامل سازمانی	تدبیر در نیازها، انتظارها، پیچیدگی، مسئولیت‌پذیری و خودشکوفای نیروها.	دادن آزادی عمل، التفات به شخصیت و نیازهای کارکنان، تلاش در جهت وحدت و هماهنگی نیروها، انتخاب مناسب مدیران، ایجاد احساس برابری، برخورداری از همکاری فکری و عاطفی، رضایت از ترفع، رضایت از حقوق، عنایت به سیاست‌های تفویضی، ایجاد اعتماد و اعتبار به سازمان.
عوامل فردی	رعایت شایسته‌سالاری	توجه به سن، سنوات، سطح تحصیلات، جنسیت، اعتمادبه‌نفس، ارشدت، تناسب شغل با ویژگی‌های شاغل.
	درک درست از تخصص	دقت در مهارت‌ها، تجارب،

ماهیت کار	و تعهد و مربوط بودن فعالیت‌ها با نیازها و وظایف شغلی	کارکردها، قدردانی از کارکنان، دقت در ماهیت کار، محتوای شغلی، محدوده و میزان اختیارات و رعایت توازن میان کار و زندگی.
محیط کار	عنایت به پویایی محیطی، دستاوردهای علمی و شرایط اجتماعی	تقویت هم‌دلی، ایجاد روابط صمیمانه، توانایی جلب توجه، عنایت به شرایط و فضای کار و عوامل محیطی و اجتماعی و سهولت دست رسی به اطلاعات سازمانی (به‌استثنای اسرار)

تجزیه و تحلیل یافته‌ها

با مراجعه به قرآن کریم و احادیث معصومین^(ع) و مطالعات انجام‌شده تعداد ۱۳۸ داده در قالب مضامین مرتبط با تدبیر و رابطه‌ی آن با رضایت‌مندی سرمایه‌ی انسانی استخراج گردید. جداول گام‌های کدگذاری نشان می‌دهد که در کدگذاری باز مفهوم‌سازی صورت گرفت، با کدگذاری محوری رابطه‌ی مفاهیم، عناوین و نوع مقوله‌ها مشخص شد و در کدگذاری انتخابی مؤلفه‌های اصلی از مقوله‌های فرعی استخراج و نیز نوع متغیرها بر اساس ادبیات مدیریتی روشن‌فکری. حال با توجه به روش پژوهش کیفی و استراتژی داده بنیاد رابطه‌ی میان تدبیر در مفهوم اسلامی با رضایت‌مندی سرمایه‌ی انسانی و مؤلفه‌های آن به تجزیه و تحلیل گرفته خواهد شد. به شکل کلی در نمودار ۱-۲ یافته‌ها نشان داده شده است.



نمودار شماره ۲-۱: رابطه‌ی تدبیر با رضایت‌مندی نیروی انسانی

در قرآن کریم که اساسی‌ترین منبع دینی و مرجع معرفتی است چندین بار واژه‌ی «تدبیر» و مشتقات آن به‌کاررفته است «تَدْبِر» (نساء/ ۸۲؛ محمد/ ۲۴)، «مُدَبِّرَاتِ» (نازعات/ ۵)، «یَدْبِر» (مؤمنون/ ۶۸؛ ص/ ۲۹) این واژه‌ها باهم ارتباط معنای داشته و از لحاظ ادبیات عرب از باب‌های تفعیل و تفعُّل می‌باشند. باب تفعیل در معانی نسبت، تکثیر و مانند آن، درباره‌ی انجام دادن کاری معنا می‌دهد (حسینی و دیگران، بی‌تا: ۹۳). برای باب تفعُّل تا ۱۲ معنا «مطاوعه، تکتف، اتخاذ، تجنب، تدریج، طلب و...» گفته‌شده؛ اما مشهور و معروف همان معنای مطاوعه است. در کل تفعیل در معنای کاری را انجام دادن و تفعُّل به معنای آن کار انجام‌شده را پذیرفتن است (حسینی و دیگران، بی‌تا: ۱۱۰). تدبیر و تدبیر مانند تقدیم و تقدم هستند. تقدیم یعنی شما یک کسی را بگذارید جلو و تقدم یعنی آن جلو رفتن را قبول کند که در اصطلاح ادبیاتی به آن مطاوعه می‌گویند؛ مانند: «أَدْبَتْهُ فَتَدَبَّ» (حسینی و دیگران، بی‌تا: ۱۱۰). چنان‌که در بیان معنی لغوی تدبیر (بن مکرم،

۱۴۱۴: ۵/ ۶۵؛ ابن فارس، ابن فارس، ۱۳۹۹: ۴/ ۴۴۶) و اصطلاحی (طوسی، بی‌تا: ۱۰/ ۱ - ۱۸؛ مطهری، ۱۳۷۴: ۴۵؛ صدرا، ۱۹۸۱: ۵۱۶) این واژه از بعد منطقی و اخلاقی در سازمان‌ها و مسئله‌ی کسب رضایت‌مندی HR موردتوجه قرار گرفت و از روزه‌ی گزاره‌های دینی کدهای بسیاری در این حوزه جمع‌آوری و پالایش گردید. در این قسمت از پژوهش از باب نمونه پیش از پرداختن به تجزیه و تحلیل یافته‌ها به جایگاه و بار معنای «تدبر» اشاره شد و حال بر اساس متغیرهای ارائه‌شده در نمودار شمار ۲- ۱ به مهم‌ترین گزاره‌های که تدبر موجب ایجاد و تقویت رضایت‌مندی سرمایه‌ی انسانی می‌گردد، پرداخته خواهد شد.

۱. پرهیز از خودرأیی

یکی از اصول غیرقابل تسامح اسلامی تن ندادن به استبداد و خودرأیی و پیروی از بهترین‌هاست «فَبَشِّرْ عِبَادَ الَّذِينَ يَسْتَمِعُونَ الْقَوْلَ فَيَتَّبِعُونَ أَحْسَنَهُ أُولَئِكَ الَّذِينَ هَدَاهُمُ اللَّهُ وَ أُولَئِكَ هُمْ أُولُوا الْأَلْبَابِ» (زمر/ ۱۷-۱۸). از منظر قرآن انسان مطلوب آن است که با تدبر گفتارهای دیگران را بشنود، بهترین یا بهترین‌ها را برگزیند (طباطبایی، ۱۴۱۷: ۲۵۰). گزاره‌های دینی بیانگر آن هستند که تدبر درست موجب بلوغ فکری، رهایی از خودرأیی و استبداد است. با تدبر درست می‌توان فضای مطلوب در سازمان ایجاد کرد و با اندیشه‌وری زی در نیازها و خواسته‌ها و درک عوامل کسب رضایت، در اعماق جان‌ها و باروهای سرمایه‌ی انسانی نفوذ کرد و با فرهنگ سازمانی باریشه‌های دینی عجین ساخت. در کتاب خدا و سنت ائمه هدی (ع) باب مشورت و دوری از خودرأیی برای همین گشوده شده است «و شاورهم فی الأمر...» (آل عمران/ ۱۵۹؛ فصلت/ ۵) اگرچه به دلیل عصمت رسول‌الله (ص) و اطلاعات اندک نیروها در مقایسه با آن پیشوای آسمانی برخی بر این شیوه‌ی مدیریتی پیامبر خرده می‌گرفتند ولی خداوند برای فتح دل‌ها و کسب رضایت‌مندی وزنده نگهداری شخصیت نیروها و تجدید حیات فکری و روحی آنان به آن حضرت دستور می‌دهد که در کارها با مسلمانان مشورت کند و نظر آن‌ها را بخواهد «مکارم، ۱۳۷۴: ۱۴۳). امام علی (ع) که قرآن ناطق است دریکی از خطبه‌های دوران حاکمیت خود به مردم می‌گوید: می‌دانم شما را چه سامان می‌دهد و راست می‌کند ولی اصلاح شما را با افساد خود شایسته نمی‌دانم «... وَ لَكِنِّي لَا أَرَى إِصْلَاحَكُمْ بِإِفْسَادِ نَفْسِي» (ابن

ابی‌الحدید، ۱۴۰۴: ۱۰۴)، ایشان مبتنی بر مبنی قرآنی «إِنَّا هَدَيْنَاهُ السَّبِيلَ إِمَّا شَاكِرًا وَإِمَّا كَفُورًا» (انسان/۳) می‌فرمایند: من راه را به شما نشان می‌دهم «يُرْشِدُكُمُ السَّبِيلَ» (صبحی صالح، ۱۴۱۴: ۲۶۳).

این گزاره‌ها بیانگر آن هستند که قدرتی که بر پایه‌ی خودرأیی و استبداد بنا شود پایان خوشی ندارد. چنین مدیر و نظامی احترام بزرگان را نگه نمی‌دارد و به کوچک ترحم نمی‌کند، اهل علم را گرمی نمی‌دارد، به تحقیر دیگران پرداخته و در ادای حق و حقوق عدالت و انصاف را پیشه نمی‌سازد. تدبیر در گزاره‌های دینی روشن می‌سازد که عمل به باورهای اسلام ناب موجب حفظ کرامت نیروها، ارزش‌ها و عامل دوری از استبداد و خشونت و خودرأیی غیرقانونی است.

۲. رسیدن به پاداش بزرگ الهی

اسلام آیین بناشده بر پایه‌ی اندیشه و تدبیر است. از این منظر تدبیر موجب تکامل، دوری از خودخواهی و به خداخواهی رسیدن و سبب استواری عمل، کیفیت بهتر و مبنای اصول اعتقادی است. درباره‌ی جایگاه عبادی تدبیر در گزاره‌های دینی سخن بسیار است. از جمله: در کلام وحی برای درک درست حقایق می‌خوانیم: «أَفَلَا يَتَذَكَّرُونَ الْقُرْآنَ أَمْ عَلَى قُلُوبٍ أَقْفَالُهَا» (محمد/ ۲۴) و امام صادق با استناد به کلام وحی می‌فرمایند: «تَفَكَّرْ سَاعَةً خَيْرٌ مِنْ عِبَادَةٍ سَنَةٍ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولَئِكَ الْأَلْبَابُ» (عروسی حویزی، ۱۴۱۵: ۴۹۳) و در حدیث منقول از پیامبر آمده: «فِكْرٌ سَاعَةً خَيْرٌ مِنْ عِبَادَةٍ سَنَةٍ» (مصباح الشریعه، ۲۴۰۰: ۱۷۱) و در احادیث دیگر منقول از امام صادق می‌خوانیم: «تَفَكَّرْ سَاعَةً خَيْرٌ مِنْ قِيَامِ لَيْلَةٍ» (کلینی، ۱۴۰۷: ۵۴) و همچنین در دیگر احادیث منقول از پیامبر و امام علی آمده: «تَفَكَّرْ سَاعَةً خَيْرٌ مِنْ عِبَادَةٍ سَبْعِينَ سَنَةً». عبارات زیادی با این مضامین از در کلام وحی و احادیث پیامبر و خاندان پاکش وجود دارد و این تعابیر نیازمند اندیشیدن است چراکه چگونه ساعتی اندیشیدن بر عبادت چندین و چند سال می‌چربد؟ مستفاد از مطالب ادامه‌ی این آموزه‌ها این است که چنین پاداش از آن اندیشیدنی است که موجب رشد و کمال انسان در ارتباط با خدا و خدمت به خلق باشد. با توجه به گزاره‌های دینی می‌توان گفت: تدبیر و اندیشه‌ورزی دو برآیند سازنده در حوزه‌ی کار و مسائل سازمانی دارد:

یکی شناختن و شناساندن خوبی‌ها و تمییز میان خوب و بد و دیگری ایجاد انگیزه و کشش به‌سوی عمل نیک و گریز از نامطلوب‌هاست.

۳. درک درست رفتارها و انتظارات

با عنایت به این‌که رضایتمندی نیروی انسانی یک مفهوم پیچیده و چندبعدی است و با مؤلفه‌های روانی، جسمانی و اجتماعی، ارتباط دارد (سفیری، ۱۳۷۷: ۷۶) می‌توان گفت: تنها به ویژگی‌های یک شغل مربوط نیست بلکه به خصوصیات شخصیتی، نوع رفتار و انتظارات ذهنی فرد شاغل و نیز اهداف و خواسته‌های سازمان مرتبط بوده و حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت نیروی انسانی را نشان می‌دهد (مقیمی، ۱۳۸۵: ۳۸۳). در گزاره‌های دینی به این مسئله عنایت شده و منهجی معقول و مقبول این است که باید با درایت به مجموعه‌ی رفتارها و انتظارات خود و دیگران توجه داشت. چنانکه امام علی (ع) آن قرآن ناطق می‌فرماید: «مَنْ كُنَّ فِيهِ ثَلَاثٌ سَلِمَتْ لَهُ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةُ: يَأْمُرُ بِالْمَعْرُوفِ وَيَأْتَمِرُ بِهِ، وَ يَنْهَى عَنِ الْمُنْكَرِ وَ يَنْتَهِي عَنْهُ، وَ يُحَافِظُ عَلَى حُدُودِ اللَّهِ» (آمدی، ۵۲۲: ۱۴۱۰؛ لیثی، ۴۶۴: ۱۳۷۶). بر اساس این فرمایش انسانی که دارای سه ویژگی «مدیر خوب و خود عامل به‌فرمان»، «دور سازی دیگران از امور ناپسند و اجتناب خود از ناپسندی‌ها» و «پاسداری از حدود الهی و ارزش‌های دینی» داشته باشد، دارای دنیا و آخرت سالم است.

بدیهی است که از منظر اسلام هدف نهایی از کسب رضایت دیگران جلب رضایت خداوند است (صالح نژاد و دیگران: ۲۰۰۸). مدیر باتدبیر کسی است که پیش از اقدام به عاقبت کار و مجموعه پیامدهای عمل و ویژگی‌ها و خواسته‌های سرمایه‌ی انسانی می‌اندیشد. این بینش او را حلم و بردبار می‌سازد و با درایت با نیروها به شیوه‌ی برخورد و رفتار می‌کند که موجب جلب اعتماد و اطمینان رسیدن به اهداف با رفتار منطقی و رعایت اخلاق کاری و تعالی سازمانی گردد.

۴. دقت در تخصص، تعهد و شایستگی‌ها

تخصص و تعهد دو مفهوم از هم جدا و در دانش مدیریت دارای بار معنای بالا و هریک در دیگری دارای آثار و پیامدهاست؛ اما رابطه‌ی آن‌ها به شکل تضاد یا

تناقض نیست یعنی نبود یکی نافی یا اثبات‌کننده‌ی دیگری نیست. دین اسلام به ممزوج سازی تخصص و تعهد توجه جدی دارد «وَبَشِّرِ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ...» (بقره/۲۵) «... إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ، إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالحَقِّ وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ» (عصر/۲-۳) به نحوی ایمان ناظر به تعهد و انجام دادن کارها به شکل شایسته و یکدیگر را به حق و شکیبای توصیه و سفارش کردن مرتبط با تخصص است (صدرا، ۱۳۶۶: ۱۶۰؛ طالقانی، ۱۳۶۲: ۹۶).

با توجه به اینکه وجود تعهد یک عامل درونی است و اندیشمندان برای اثبات تخصص مأمور به سنجش و انجام آزمایش هستند ولی عقلاً برای تکلیفی در حوزه‌ی تعهد چنین الزام نمی‌بینند چون کشف حقیقت آن با محسوسات ناممکن است می‌توان گفت: از جهتی مقایسه‌ای این دو مفهوم برای تشخیص برتری و ترجیح یکی بر دیگری از منظر دینی ترجیح بدون مرجح بوده و با عدالت محوری منافات دارد؛ اما از این منظر که همواره مسئله‌ی باور و تعهد درآیات و روایات پیش از عمل مطرح شده می‌توان این احتمال را تقویت کرد درجه‌ی تعهد مقدم است ولی با عنایت به اینکه تعهد و تقوا دارای ابعاد مختلف است به نظر می‌رسد درست این است که بگوییم کسی که بدون تخصص کاری یا مقامی را قبول کند که از عهده‌ی آن به شکل مطلوب برنمی‌آید دارای تقوا و تعهد لازم در آن حوزه نیست. از جهت دیگر نیز به مسئله‌ی تخصص و تعهد از منظر دین می‌توان گریست و آن اینکه اگر کسی که غیر از او برای انجام کاری دارای تخصص و تعهدی لازم نیست ولی به شکل بایسته دیگران از آن شناخت ندارند بایست خود را معرفی کند و متقاضی آن پست و مقام شود. مدرک این مدعا درخواست حضرت یوسف (ع) از فرمانروای مصر است «قَالَ اجْعَلْنِي عَلَى خَزَائِنِ الْأَرْضِ إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ» (یوسف/۵۵) و زمانی که فرمانروا در ابعاد مختلف مسئله تدبیر و اندیشه کرد حضرت یوسف (ع) را برگزید «وَقَالَ الْمَلِكُ ائْتُونِي بِهِ أَسْتَخْلِصُهُ لِنَفْسِي فَلَمَّا كَلَمَهُ قَالَ إِنَّكَ الْيَوْمَ لَدَيْنَا مَكِينٌ أَمِينٌ» (یوسف/۵۴) (طبرسی، ۱۳۷۲: ۵ / ۳۶۹ - ۳۷۰).

۵. وظیفه مداری و اقدام حکیمانه

در ادبیات مدیریت منابع انسانی تأکید بر این است که رضایت شغلی موجب خشنودی و افزایش عملکرد است و نیز افزایش عملکرد موجب رضایت شغلی است

(مقمی، ۱۳۸۵: ۳۸۹). البته روشن است که میان آنان ارتباط ذاتی برقرار نیست بلکه پاداش‌ها و متغیرهای مداخله‌گر نقش دارند (مقمی، ۱۳۸۵: ۳۸۹)؛ بنابراین تدبیر و اندیشه‌ورزی برای درک و شناسایی متغیرها و عوامل کسب رضایت‌مندی سرمایه‌ی انسانی در هر مکتب و اندیشه‌ای بسیار مهم و حائز اهمیت است. هر نظامی برای ساماندهی و هدایت سرمایه‌ی انسانی و رسیدن به خواسته‌هایش در پرتو مقررات و دستوراتی تحقق می‌یابد که ارائه می‌دهد. دین اسلام به‌عنوان جامع‌ترین و کامل‌ترین و یگانه آیین جاودانه دارای ویژگی‌های جامعیت و جهانی بوده و دستورات نظام فکری و عملی آن نیز چنین است. زبان قرآن زبان منطق و اندیشه‌ورزی است (یونس/۳، ۳۱؛ رعد/۲؛ سجده/۵ و...) و اساسی‌ترین هدف پیامبر عمل به وظیفه بر اساس حکمت برای نفی طاغوت و تحقق یکتاپرستی (نحل/۳۶) و ایجاد جوامع دانش‌محور و تعلیم حقایق مربوط به انسان و جهان است «... بَعَثَ فِيهِمْ رَسُولًا مِنْ أَنْفُسِهِمْ يَتْلُوا عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَ يُزَكِّيهِمْ وَ يُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَ الْحِكْمَةَ وَ إِنْ كَانُوا مِنْ قَبْلُ لَفِي ضَلَالٍ مُبِينٍ» (آل عمران/۱۶۴). در آیات بسیاری واژه‌ی حکمت آمده است (بقره/۱۲۹؛ انفال/۶۰؛ کهف/۲۲؛ جمعه/۲ و...).

از بُعد دینی پیرامون معنای حکمت و اقسام آن، سر انقسام حکمت به دو قسم و برتری حکمت نظری بر حکمت عملی و بیان اقسام هر یک از دو قسم مزبور، بررسی تقدّم و تأخّر اقسام حکمت نظری نسبت به یکدیگر، بیان موضوع حکمت عملی که نفس انسانی است از حیث اتصاف به اخلاق و ملکات، سبب حصر حکمت عملی در سه یا چهار قسم، فرق بین سیاست و شریعت و اندراج یکی در دیگری و اینکه مقصود از تثلیث (اخلاق، تدبیر منزل و کشور)، همانا شمول نسبت به شریعت و تدبیر و مدیریت حکیمانه ملک و مملکت است که گاهی از لحاظ سیاست مطرح می‌شود و گاهی از جهت دیانت و یکی در دیگری مندرج بحث مبسوطی وجود دارد (جوادی آملی، ۱۳۷۸: ۳/۱۳۹) در اینجا منظور این است که حکمت از ره‌آوردهای آسمانی و به معنای مجموعه معارفی است که موجب روشن‌بینی است. حکمت واقعی، علم صائب و نافع است و بهترین آن در قرآن حکیم یافت می‌شود «تِلْكَ آيَاتُ الْكِتَابِ الْحَكِيمِ» (لقمان/۱). درباره تفاوت علم و حکمت می‌توان گفت: در علم سخن از دانستن و در حکمت سخن از یافتن است؛ از این‌رو حکمت موجب رشد و

تمیز حق از باطل می‌شود. حکمت نوری است که هدف را به انسان نشان می‌دهد، درحالی‌که علم تنها راه را نشان می‌دهد بنابراین ممکن است علم موجب کمال نشود ولی حکمت بی‌تردید موجب تعالی انسان است. قرآن دارای «حِکْمَةٌ بِالْعِلْمِ» است (قمر/۵) کسی که شایستگی داشتن حکمت و فضل و فزونی داشته باشد خداوند به او می‌دهد و این خیر فراوانی است که اهل خرد قدر آن را می‌دانند «... مَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ» (بقره/۲۶۹).

در حوزه‌ی عمل به وظایف بر اساس حکمت مبتنی بر آموزه‌های وحیانی از ائمه (ع) سخن بسیار است ازجمله امام علی (ع) می‌فرمایند: «اگر بیعت‌کنندگان نبودند و حجت بر من تمام نمی‌بود و خداوند مأمور نفرموده بود تا ستمکاران شکم پاره را برنتابند و به یاری گرسنگان ستمدیده بشتابند رشته‌ای این کار را می‌گذاشتم و پایانش را چون آغازش می‌انگاشتم» (نهج‌البلاغه، خطبه ۳؛ ابن‌بابویه، ۱۳۸۵: ۱/۱۵۱ قم، داوری). خلاصه در طول تاریخ اندیشمندان مسلمان بر اساس حکمت و با تأسی به ائمه و پیشوایان آسمانی همواره عمل به تکلیف را در اولویت برنامه‌های خود قرار داده‌اند، یک نمونه‌ی بارز آن امام خمینی (ره) است.

عمل به تکلیف موجب می‌شود مدیر با دوراندیشی به‌دوراز هرگونه رابطه‌ی مداری و مسامحه‌کاری کار را برای رضای خدا و ادای تکلیف و رعایت شایسته‌سالاری انجام دهد. بدیهی است که عمل به تکلیف به معنای بی‌توجهی به نتیجه نیست اگر تأمل در عملکردهای پیامبر (ص) و ائمه (ع) بشود این مسئله بسیار روشن است. از نگاه دینی با تدبیر و تدبیر حکیمانه بایست راه رسیدن به نتیجه را محاسبه کرد، برنامه‌ریزی تاکتیکی و راهبردی داشت. شایان‌ذکر است که تکلیف‌گرایی هیچ منافاتی با تعقیب نتایج ندارد، باید اندیشید برآیند مطلوب را سنجید و تدابیر لازم برای شناسایی راه‌ها و ابزارها و چگونه رسیدن به هدف داشت و به‌دوراز توجیهات بی‌اساس با برنامه‌ی علمی اقدام کرد (خامنه‌ای، ۱۳۹۲: ۵/۶) بنابراین روشن شد که اندیشه‌ورزی حکیمانه جزء وظایف مدیران، لازمه‌ی پندپذیری و موجب پیروی از دستورات وحیانی است.

۶. ارزشیابی دقیق عملکرد کارکنان

ارزشیابی عملکرد منابع انسانی از مهم‌ترین و مشکل‌ترین جنبه‌های مدیریت منابع انسانی است؛ زیرا انسان موجود پیچیده و دارای رفتارها و انتظارات گوناگون است، از این رو انجام بدون نقص آن حتی با تدبیر و اندیشه‌وری نیز غیرممکن است. برای ارزشیابی تعریف‌های زیادی وجود دارد ولی به‌طور کلی می‌توان گفت: ارزشیابی عملکرد فرایندی است که به‌طور نظام‌دار به تشریح توانایی‌ها و ضعف‌های کارکنان با توجه به شغل آنان در فواصل معین می‌پردازد. اندیشمندان مدیریت منابع انسانی تأکید به راین دارند که بایست پیش از هر تصمیم مهم در حوزه‌ی ارتقا، افزایش مزایا، جابجایی، عزل و نصب، برکناری از خدمت و مانند آن عملکرد کارکنان با معیارهای متناسب مورد ارزش‌یابی قرار گیرد (ویسی، ۱۳۸۴: ۴).

در منابع دینی به مسئله‌ی رسیدگی به عملکردها توجه جدی صورت گرفته و در کلام حی هرکسی درگرو کار خویش دانسته شده است «كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِينَةٌ» (مدثر/۳۸) چه اینکه در ترازوی عدل الهی کوچک‌ترین عملکرد موردسنجش و ارزش قرار می‌گیرد «فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ وَ مَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ» (زلزال/ ۷-۸) از جهت مدیریتی ارزشیابی کارکنان به‌منظور پاسخ‌دهی علمی به دو مسئله‌ی مهم انجام می‌گیرد: یکی چگونگی اندازه‌گیری لیاقت، ظرفیت و توانایی کارکنان و عکس‌العمل آن در برابر استانداردهای تعیین‌شده در کار و در مقایسه با سایر کارکنان است و دیگری چگونگی اعطایی پاداش‌ها و مزایای مادی و معنوی به کارکنان طبق اصول صحیح و عادلانه است (ویسی، ۱۳۸۴: ۴). مهم‌ترین فواید اندیشه ورزی در حوزه‌ی ارزشیابی را می‌توان: شناخت نیازهای آموزشی، پیشرفت شغلی و تکامل شخصیت کارکنان، کاهش نارضایتی، تشخیص شایستگی‌ها، ایجاد روش صحیح ارائه‌ی مزایا، ایجاد انگیزه، تشخیص خدمات برجسته و افزایش اثربخشی سازمانی دانست. شایان‌ذکر است که درباره‌ی فلسفه و فواید تدبیر در حوزه‌ی ارزشیابی از منظر دینی سخن بسیار است ولی با عنایت به همین آیات و نیز ادبیات مدیریتی رایج رابطه‌ی رضایت‌مندی با اندیشه‌وری روشن است و مجال پرداختن بیش از آن در این پژوهش نیست.

چنانکه در بحث ادبیات بیان پژوهش گذشت درباره‌ی انگیزه در دانش مدیریت سخن بسیار است و در کل مرتبط با نیازها، تمایلات و قوای دونی افراد و چراهای رفتار بوده (گنجی، ۱۳۸۶: ۵۶؛ دیوس، ۱۳۷۵: ۱۰۶؛ رضائیان، ۱۳۸۷: ۹۲؛ منطقی، ۱۳۹۳: ۱۷۷) و موجب آغاز و ادامه‌ی فعالیت‌ها و تعیین‌کننده‌ی جهت رفتارهاست (رضائیان، ۱۳۸۷: ۹۲). در فرهنگ دینی نیز به نیازها و انواع انگیزه‌ها عنایت خاص شده است. یکی از جامع‌ترین فرمایشات در حوزه‌ی دسته‌بندی نیازها و ایجاد انگیزه، این فرمایش امام صادق (ع) است: «خَمْسُ خِصَالٍ مَنْ فَقَدَ وَاحِدَهُ مِنْهُنَّ لَمْ يَزَلْ نَاقِصَ الْعَيْشِ زَائِلَ الْعَقْلِ مَشْغُولَ الْقَلْبِ فَأُولَئِكَ صَحَّةُ الْبَدَنِ وَ الثَّانِيَةُ الْأَمْنُ وَ الثَّالِثَةُ السَّعَةُ فِي الرِّزْقِ وَ الرَّابِعَةُ الْأَنْيَسُ الْمَوْافِقُ ... وَ الْخَامِسَةُ وَ هِيَ تَجْمَعُ هَذِهِ الْخِصَالَ الدَّعَةُ» (ابن بابویه، ۱۳۶۲: ۲۸۴)، امام در این بیان پنج عامل را از نیازهای اساسی می‌داند که هرکدام نباشد همواره فکر و روح آدمی گرفتار است. این عوامل سلامتی، امنیت، درآمد مناسب، ارتباطات و هماهنگی مطلوب و آرامش روانی است که اگر آن باشد دیگر عوامل نیز حاصل می‌گردد. چنانکه در بحث ادبیات به نظریه‌های در این حوزه اشاره شد که دودسته‌اند «محتوای و فرایندی» و هرکدام زیرگونه‌های دارند و در کل به همین اموری که امام صادق اشاره کردند توجهی جدی دارند.

چه اینکه امیرالمؤمنین به مالک می‌فرمایند: افراد لایق و کارآزموده را به بزرگی یاد کن تا آن‌ها را به هیجان و جنبش بیشتر وادارد و افراد کاهل و تنبل را دوباره به کار آورد (نهج‌البلاغه، نامه ۵۳) با تأمل و اندیشه‌ورزی در گزاره‌های دینی و ادبیات مدیریتی به‌خوبی رابطه‌ی تدبیر با رضایت‌مندی روشن می‌گردد. تدبیر در ایجاد انگیزه بر اساس ارزش‌ها و معیارهای دینی و توأم با حس نیت نه‌تنها موجب کسب رضایت و انجام بهتر وظایف می‌شود که زمینه‌ی ایجاد محیط کاری مطلوب و آکنده از حسن تفاهم و تعاون میان مدیران و کارکنان را فراهم می‌سازد.

۸. آموزش و پرورش درست نیروها

هرگاه جمعی گرد هم آمدند و آهنگ کاری کردند، ناگزیر نیازمند مدیر و هماهنگ کننده بوده و دامنه‌ی این اجتماعات را می‌توان از سطح منزل تا یک کشور و فراتر از آن در نظر داشت. طبیعی است که جایگاه مدیران در سطح عالی دارای اهمیت خاص است و در کل پیشرفت وابستگی به نیروهای انسانی و تصمیمات درست مدیریت دارد. در این خصوص هم از کلام وحی و هم از فرمایشات نورانی ائمه‌ی هدی که ترجمان واقعی قرآن هستند مطلب فراوان است از جمله امیرالمؤمنین (ع) در منشور مدیریتی خود می‌فرماید: «نیکوکار و بدکار نباید در نزد تو یکسان باشند که این امر، رغبت نیکوکارها را در کار نیک کم و بدکار را در کار بد، به بدی وامی‌دارد؛ لذا هرکدام را الزام نما به آنچه خود بدان ملزم شده‌اند (نهج‌البلاغه، نامه ۵۳). در کل مستفاد از آموزه‌های دینی این است که با تدبیر در مجموعه ویژگی‌ها و توانایی‌های سرمایه‌ی انسانی می‌توان افراد را متناسب شغلی که دارند از طریق آموزش و افزایش مهارت، اقتضائات محیطی و فناوری، تنبیه و تشویق‌های هدفمند داشت و با پرورش ظرفیت کاری و شایستگی‌های شغلی نیروها را ارتقا بخشید (لیثی، ۱۳۷۶: ۷۰). برای کسب رضایت کارکنان بایست مدیران درباره‌ی پرداخت دستمزد، مزایای مالی و غیرمالی و ارائه‌ی خدمات رفاهی بیندیشند و اقداماتی داشته باشند که فراهم سازنده‌ی زمینه‌ی تداوم حیات و رشد سازمان و نیز ماندگاری نیروهای بایسته و همکاری آنان باشد (منطقی، ۱۳۹۳: ۱۳۹).

تدبیر و اندیشه‌ورزی بر کیفیت و شیوه‌ی انجام کار کارکنان در مسیر تحقق اهداف بسیار مؤثر است. در این زمینه امام صادق می‌فرماید: «مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَ الْيَوْمِ الْآخِرِ فَلَا يَسْتَعْمِلَنَّ أَجِيرًا حَتَّى يُعْلِمَهُ مَا أَجْرُهُ...» (کلینی، ۱۴۰۷: ۲۸۹). مؤمن به خدا و روز قیامت، کسی را به کار نمی‌گیرد مگر آن‌که اول دستمزد او را تعیین می‌کند. این حدیث ناظر به تعیین میزان پاداش و مزد و نیز پرداخت به موقع آن است (منطقی، ۱۳۹۳: ۱۳۹) در قرآن کریم درباره‌ی خاتم پیامبران (ص) می‌خوانیم: آن قدر در راه عمل به وظیفه تلاش داشت که خطاب «مَا أُنْزِلْنَا عَلَيْكَ الْقُرْآنَ لِتَشْقَى» (طه/۲)، «فَلَعَلَّكَ بَاخِعٌ نَفْسَكَ عَلَى آثَارِهِمْ إِنْ لَمْ يُؤْمِنُوا بِهَذَا

الْحَدِيثِ أَسْفَا» (کهف/۶؛ شعری/۳) «يُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَ الْحِكْمَةَ وَ يُزَكِّيهِمْ» (بقره/۱۲۹؛ آل عمران/۱۶۴؛ جمعه/۲) و... درباره‌ی آن ابر مدیر آسمانی جامعه‌ی انسانی نازل شده و به تبع هر مدیر و پیشوای اسلامی بایست به میزان ظرفیت و توان خود در همه‌ی حوزه‌ها از جمله تعلیم و تربیت نیروها از بینش، کنش و روش رسول خاتم^(ص) پیروی کند.

۹. تقویت روحیه‌ی مروت و مدارا

در این حوزه به نظر می‌رسد رساترین بیان و بیشترین پیام را آیه‌ی «فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَ لَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ...» (آل عمران، ۱۵۹) دارد. در این آیه خداوند احسان و لطفی که به پیامبر^(ص) نموده به رخس کشیده و حاکی از آن است که مهر و رحمت الهی نسبت به پیامبر موجب نرم‌خو شدن وی با مردم و دوری از درشت‌خوی است و این که سخت‌دلی سبب پراکنده شدن پیروان از پیرامون مدیر و پیشواست. به نظر می‌رسد میان سخت‌دلی با دوری از تدبیر از روزه‌ی دین رابطه‌ی معنادار وجود دارد و در این حوزه از گزاره‌های زیادی می‌توان بهره گرفت، از جمله امام علی^(ع) آن قرآن ناطق می‌فرماید: «مَنْ لَمْ يَلِنْ لِمَنْ دُونَهُ لَمْ يَنْلِ حَاجَتَهُ» (آمدی، ۴۱۸/۵)؛ «أَكْبَرُ الْبِرِّ الرَّفْقُ» (آمدی، ۳۷۴/۲)؛ «أَفْضَلُ شَيْءٍ الرَّفْقُ» (آمدی، ۳۷۱/۲). در این فرمایشات نکات و پیام‌های ظریف زیادی می‌توان درک و دریافت کرد. بی‌تردید تدبیر در حوزه‌ی همین مسئله و نکات موجود در این آموزه‌ها به‌اندازه‌ی دامنه‌ی بحث را گسترده می‌سازد که خود نیازمند یک پژوهش مبسوط است و مقاله‌ی حاضر بیش از این ظرفیت جولانگاه به درازا کشیدن بحث را ندارد. جان کلام این که به فرموده‌ی جناب لسان‌الغیب آسایش دو گیتی تفسیر این دو حرف است: با دوستان مروت با دشمنان مدارا.

نتیجه‌گیری

مسئله‌ی موردپژوهش درک رابطه‌ی تدبیر در مفهوم اسلامی با رضایت‌مندی نیروی انسانی در آموزه‌های وحیانی بود و روشن شد که تدبیر به‌صورت مطلق دارای مفهوم ژرف و شاه‌کلید درهای بسته‌ی دانش و مهم‌ترین عامل برای شناسایی

ضعف‌ها و تقویت قوت‌ها و تدوین برنامه‌های مناسب است؛ اما از آنجاکه شیوه‌ی مدیریت متأثر از بینش، نگرش و ارزش‌های موردپذیرش هست می‌توان گفت: چیستی و چگونگی تدبیر و رابطه‌ی آن با رضایتمندی کارکنان در مفهوم اسلامی متفاوت با نگاه غربی بوده و به‌عنوان جوهره‌ی فعالیت‌های مدیریتی از مسائل بحث‌برانگیز و بسیار حائز اهمیت است. از مجموعه مطالب پژوهش پیشرو و یافته‌های آن، نتایج زیادی به دست می‌آید که مهم‌ترین‌ها عبارت‌اند از: مدیریت عرصه‌ی خردورزی و تفکر بوده و از مؤثرترین ابزارهای کسب رضایت کارکنان تدبیر و اندیشه‌ورزی در گفتارها و رفتارها و عملکردها و خواسته‌های خود و منابع انسانی است. رضایت همه‌جانبه‌ی سرمایه‌ی انسانی کار ساده‌ای نیست چون HR بر اساس اقتضائات و ظرفیت‌ها به پیمانه‌ی توانمندی‌های خود انتظار و خواسته‌های متنوع و چالش‌برانگیز دارند. در دانش مدیریت و سازمان برای کسب رضایت کارکنان ابزارها و تکنیک‌های زیادی موردتوجه قرار گرفته است که مهم‌ترین مؤلفه‌های آن بینش، خُلقیات و عوامل زمینه‌ای است. از منظر دینی چگونگی تدبیر و طرز اندیشه از مهره‌های اساسی انتخاب سبک رهبری و منشأ قدرت مدیر و چگونگی نفوذ آن بوده و دامنه‌ی تأثیرات اندیشه‌ورزی منحصر در امور مادی نیست. در این پژوهش به دست آمد که در بیان رابطه‌ی تدبیر در مفهوم اسلامی با رضایتمندی کارکنان مقوله‌های علی، مداخله‌گر، میانجی، بسترساز، زمینه‌ای، راهبردی و پیامدی نقش داشته و در حوزه‌ی مؤلفه‌های سازمانی، عوامل فردی، ماهیت و محیط کار قابل‌طرح و بررسی است. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که میان تدبیر در مفهوم اسلامی با رضایتمندی نیروی انسانی در حوزه‌های دوری از خودرأیی، رسیدن به پاداش بزرگ الهی، درک رفتارها و انتظارها، تأمل در میزان تخصص و تعهد و انواع نیازها، داشتن برنامه‌ی علمی و عملیاتی سازی حکیمانه و ارزیابی عادلانه و همچنین ایجاد

انگیزه و تعلم و تربیت درست نیروها و وسعت دادن آستانه‌ی مروت و مدارا
رابطه‌ی مثبت و معنادار وجود دارد.

منابع

قرآن کریم

نهج البلاغه

- ۱- آمدی تمیمی، عبدالواحد، ۱۴۱۰، **غررالحکم و درر الکلم**، قم، دار الکتاب الإسلامی.
- ۲- ابن بابویه، محمد بن علی، ۱۳۸۵، **علل الشرایع**، قم، داوری.
- ۳- ابن بابویه، محمد بن علی، ۱۳۶۲، **الخصال**، قم، جامعه مدرسین.
- ۴- ابن شعبه حرانی، حسن بن علی، ۱۴۰۴، **تحف العقول**، قم، جامعه مدرسین.
- ۵- امام خمینی، روح الله، ۱۳۹۳، **شرح چهل حدیث**، تهران، مؤسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی.
- ۶- امام خمینی، روح الله، ۱۳۹۴، **آداب الصلاه**، تهران، مؤسسه تنظیم و نشر آثار امام خمینی.
- ۷- امام ابوحامد غزالی طوسی، محمد، ۱۳۹۳، **کیمیای سعادت**، تهران، انتشارات علمی فرهنگی.
- ۸- جوادی آملی، عبدالله، ۱۳۸۹، **جامعه در قرآن (تفسیر موضوعی)**، نشر اسراء.
- ۹- حافظ نیا، محمدرضا، ۱۳۹۷، **مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی**، تهران، سمت.
- ۱۰- خامنه‌ای، سید علی، ۱۳۹۲ / ۵ / ۶، **بیانات رهبری در دیدار دانشجویان**.
- ۱۱- خاکی، غلامرضا، ۱۳۸۲، **روش تحقیق در مدیریت**، تهران، نشر بازتاب.
- ۱۲- خاکی، غلامرضا، ۱۳۸۴، **روش تحقیق با رویکرد پایان‌نامه نویسی**، تهران، نشر نی.
- ۱۳- دانایی‌فرد، حسن و سید مهدی الوانی، ۱۳۸۳، **روش‌های پژوهش کیفی در مدیریت**، تهران، صفار اشراقی.
- ۱۴- رنگریز، حسن، ۱۳۹۴، **تحلیل مسائل برنامه‌ریزی نیروی انسانی**، تهران، مهربان نشر.
- ۱۵- رضائیان، علی، ۱۳۸۷، **مبانی مدیریت رفتار سازمانی**، تهران، سمت.
- ۱۶- رضائیان، علی، ۱۳۸۸، **مبانی سازمان و مدیریت**، تهران، سمت.
- ۱۷- صدرالمتهین، محمد بن ابراهیم، ۱۳۶۶، **تفسیر القرآن الکریم**، قم، انتشارات بیدار.
- ۱۸- عروسی حویزی، عبدالعلی، ۱۴۱۵ ق، **تفسیر نور ثقلین**، قم، اسماعیلیان.
- ۱۹- شیخ حر عاملی، محمد بن حسن، ۱۴۰۹ ق، **وسائل الشیعه**، قم، مؤسسه آل البيت (ع).
- ۲۰- صبحی صالح، ۱۴۱۴ ق، **نهج البلاغه**، قم، هجرت.
- ۲۱- گنجی، حمزه، **روانشناسی کار**، تهران، نشر ساوالان، ۱۳۸۶.

- ۲۲- کلینی، محمد بن یعقوب، **الکافی**، تهران، دار الکتب الإسلامیة، ۱۴۰۷.
- ۲۳- مطهری، مرتضی، ۱۳۷۴، **مجموعه آثار**، انتشارات صدرا.
- ۲۴- منطقی، محسن، ۱۳۹۳، **مدیریت در سازمان‌ها**، قم، پرتو ولایت.
- ۲۵- مقیمی، سید محمد، ۱۳۸۵، **سازمان و مدیریت رویکرد پژوهشی**، تهران، ترمه.
- ۲۶- مکارم شیرازی، ناصر و همکاران، ۱۳۷۴، **تفسیر نمونه**، تهران، دار الکتب الإسلامیة.
- ۲۷- مقدمی پور، مرتضی، ۱۳۷۸، **روانشناسی کار**، انتشارات سیما.
- ۲۸- محمد زاده، عباس، ۱۳۷۵، **رفتار سازمانی نگرش اقتضایی**، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی.
- ۲۹- سیدجوادین، سید رضا، ۱۳۹۴، **برنامه‌ریزی نیروی انسانی**، تهران، نگاه دانش.
- ۳۰- سعادت، اسفندیار، ۱۳۸۶، **مدیریت منابع انسانی**، تهران، سمت.
- ۳۱- قمی، علی بن ابراهیم، ۱۴۰۴، **تفسیر القمی**، قم، دارالکتاب.
- ۳۲- طباطبایی، سید محمدحسین، ۱۴۱۷، **تفسیر المیزان**، قم، جامعه‌ی مدرسین حوزه علمیه.
- ۳۳- طالقانی، سید محمود، ۱۳۶۲، **پرتوی از قرآن**، تهران، شرکت سهامی انتشار.
- ۳۴- لیشی واسطی، علی بن محمد، ۱۳۷۶، **عیون الحکم و المواعظ**، قم، دارالحديث.