

یکشنبه ۱۳/۱۲/۱۴۰۴ - ۱۸ رمضان ۱۴۴۷ - ۸ مارس ۲۰۲۶ - درس ۱۰۴ - فقه الاداره از فقه معاصر - فقه مدیریت رفتار سازمانی - فقه روابط انسانی - روابط اربعه - رابطه سوم - رابطه کارکنان با هم - اصول سبعه - اصل پنجم - شفقت (۶) -

❖ مسئله‌ی ۱۰۴: راه تحصیل شفقت این است که اراده‌ی خیر نسبت به همکاران تقویت و حرص نسبت صلاح آنان و خوف نسبت به دردمندی آنان مرتب تمرین شود و آثار و منافع بی‌شمار شفقت که باعث همدردی بین کارکنان و بالا رفتن رضایت عمومی است مورد لحاظ و به تدریج مورد تمرین قرار گیرد تا به نهادینه شدن شفقت کامله منجر گردد

شفقت مغز نصیحت است. نصیحت تکلیف و حق متقابل کارکنان و کارگزاران سازمان اعم از آمر و مأمور می‌باشد. شفقت دارای دو جنس است: یکی حرص بر صلاح منسوح و دوم خوف از فساد منسوح، یعنی آن‌ها حریص بر اصلاح یک‌دیگرند و خائف از افساد یک‌دیگر. لابد شفقت باعث می‌شود که رفتار سازمانی اصلاح مستمر پیدا کند و درجه و درصد انگیزش مرتباً بالا رود؛ زیرا حاصل مدیریت رفتار سازمانی ارتقاء انگیزش است و معلوم شد که نباید به قساوت و اغراء به جهل یعنی افراط و تفریط بدل شود. حال مسئله این است که چگونه شفقت حاصل می‌شود و کارکنان شفیق می‌گردند؟

اراده‌ی خیر نسبت به دیگران بدون شفقت امکان ندارد و شفقت از امور قصديه است؛ زیرا اراده‌ی خیر است بدون قصد، اثربخش نیست، با ریا و سمعه سازگار نیست، جز اخلاص راهی ندارد و الا شفقت حاصل نیست. لذا باید اخلاص را بالا برد و تمرین کرد تا در نیت جز رضای خدا لحاظ نشود. شفقت از جنس والدین شفیق باید باشد و از آن‌ها فطری و طبیعی صادر می‌شود، یعنی حاضرند آسیب ببینند تا دیگری آسیب نبیند. ثمرات شفقت اعضا را به یک‌دیگر متصل می‌کند و منفعت معقول آن به خود شفیق برمی‌گردد؛ زیرا فرهنگ شفقت به عنوان پشتوانه‌ی رفتار سازمانی مشفقانه اگر حاکم شود و مجموعه‌ی آن را تلقی به قبول کند، منافع آن در چرخش دائمی است و صمیمیت را نتیجه می‌دهد. عقل سازمانی تقویت این نوع مصلحت و منفعت را اجازه نمی‌دهد. انسان‌های شفیق نوعاً محبوب هستند؛ مثل محبوبیت مادر و فرزند نسبت به یک‌دیگر که ناشی از شفقت است و هیچ کارگزار عاقلی نمی‌خواهد منفور باشد. شفقت درجه‌ی رضایت ارباب رجوع را هم بالا می‌برد؛ زیرا باعث تسریع در خدمت می‌شود و عقل سازمانی همواره به دنبال رضایت محذومین و خادمین است و گریزان از نارضایتی آنان؛ زیرا رضایت باعث توسعه‌ی بازار خدمات سازمان می‌شود. هم‌چنین شفقت باعث امنیت خاطر سازمانیان است، زیرا کاری زمین نمی‌ماند، فعلی ترک نمی‌شود، و اراده‌ی جمعی ناشی از شیوع شفقت، بر سرعت عمل است. شفقت ضد تأخیر است؛ زیرا به فرض اگر کارمندی دردی پیدا کند، هم‌کاران بی‌قرار درد او را درمان و وظیفه‌ی او را انجام می‌دهند. درک و تحسین این منافع توسط عقل و حکم به جذب آن از مستقلات عقلیه و مورد احترام شرع است. دقت در سرنوشت مثبت مشفقان و عاقبت منفی قاسیان می‌تواند به تحصیل شفقت بیانجامد، زیرا عقل و شرع همواره عباد را به عاقبت‌به‌خیری ترغیب و از عقوبت بدعاقبتی پرهیز می‌دهند.

فتحصل که راه تحصیل شفقت این است که اراده‌ی خیر نسبت به هم‌کاران تقویت و حرص نسبت به صلاح آنان و خوف نسبت به دردمندی آنان مرتب تمرین شود و آثار و منافع بی‌شمار شفقت که باعث همدردی بین کارکنان و بالا رفتن رضایت عمومی است مورد لحاظ و به تدریج مورد تمرین قرار گیرد تا به نهادینه شدن شفقت کامله منجر گردد.^۱

^۱ درس ۱۰۴ - فقه روابط از سلسله‌ی فقه الاداره، ۱۹ شهر رمضان المبارک ۱۴۴۷.