

یکشنبه ۲۱/۱۰/۱۴۰۴ - ۲۱ رجب ۱۴۴۷ - ۱۱ ژانویه ۲۰۲۶ - فقه معاصر - فقه الاداره - فقه مدیریت رفتار سازمانی (فقه انگیزش) - فقه روابط انسانی در سازمان - نقشه راه مصباح الشریعه از امام صادق ع - روابط اربعه - درس ۷۲ - رابطه مدیر با خلق - اصول سبعة - اصل اول - حلم ۲ - آثار و حیاتی حلم در تعاملات سازمانی

❖ مسئله‌ی ۷۲: مدیران در روابط انسانی با همکاران و ذی‌نفعان سازمانی باید در کاستی‌های پدیدآمده در فرآیندهای خدمات و تعاملات گوناگون سازمانی از خود بردباری و عفو نشان دهند تا فرصت جبران برای رفع کاستی‌ها و کوتاهی‌های کارکنان و کاربران توسط آنان پیدا شود

معلوم شد که حلم به معنای بردباری و برخورداری از آستانه‌ی تحمل بالا در قبال نقد فعل سازمانی مدیران اعم از اعمال و رفتار آنان اولین اصل از اصول سبعة^۱ رابطه با خلق است. مراد از خلق کلیه‌ی کسانی هستند که با سازمان در ارتباط‌اند. ابواب جمعی یعنی تمامی پرسنل مجموعه، ارباب رجوع یعنی کلیه‌ی مراجعان به سازمان برای دریافت کالا و خدمات که دو دسته هستند: مشتریان جزء و کل. مشترکان یعنی طرف قرارداد در شبکه‌های گوناگون خدمات‌دهی به سازمان. رقبا هم دیگر مصداق خلق هستند که در رقابت برای تسخیر بازار مشترک هستند. شهروندان در محیط سازمان هم از خلق شمرده می‌شوند که به نوعی از فعالیت‌های سازمان متأثر می‌شوند، اعم از تأثیرات محیط زیستی و مدنی و... این مصادیق گسترده و نظائر آن مشمول مفهوم خلق می‌شوند که به دلایل گوناگون ممکن است موجب تعارضات و اعتراضاتی بشود که باید با بردباری آن‌ها را تحمل کرد؛ به‌ویژه نقدهایی که بر عملکردهای سازمان وارد می‌شود یا نارضایتی‌هایی که در اثر سوء برداشت‌ها، سوء تفاهم‌ها و سوء ظن‌ها پدید می‌آید که در مراجعات و تعاملات اداری و مطالبات اجتماعی بروز طبیعی دارد. مدیر باید این را تحمل کند از کوره در نرود، غضبیه‌ی خود را تدبیر کند و کنترل نماید تا بتواند از تهدیدات احتمالی فرصت‌سازی برای تعامل سازنده فراهم آورد. به‌ویژه در نقدهای علمی و فنی که باید ضریب و ظرفیت انتقادپذیری خود را بالا برد و از این نقدها برای اصلاح امور و بهبود مستمر سازمان استفاده نماید. این بهترین اثر حلم است، به خلاف این که برنجد و برنجاند و کار خراب‌تر شود و باعث کاهش انگیزه در تعامل بهتر شود. در خصوص حلم از خداوند نقل است که در ثبت بدی‌ها شتاب در برخورد نمی‌شود تا جبران شود و در ثبت خوبی‌ها فوراً اقدام به پاداش‌دهی می‌شود. این تعامل حلیمانه مأموریت ربوبی فرشتگان است، با عنوان کراماً کاتبین. این یک مصداق حلم است. جلوات دیگری هم هست؛ مانند اذهاب سیئات توسط حسنات و می‌توان از آیاتی که مدیئل به حلیم هستند این آثار حلم ربوبی را تفقه نمود:

۱. عدم مؤاخذه در سوگندها و عهود لغو و بیهوده در زبان، و نه قلبی
لَا يُؤَاخِذُكُمُ اللَّهُ بِاللَّغْوِ فِي أَيْمَانِكُمْ وَلَكِنْ يُؤَاخِذُكُمْ بِمَا كَسَبْتُمْ قُلُوبَكُمْ وَاللَّهُ عَفُورٌ حَلِيمٌ.^۲

۲. عدم مجازات لغزش‌ها و کوتاهی‌ها در امور زناشویی و خانوادگی
وَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ فِيمَا عَرَّضْتُمْ بِهِ مِنْ خِطْبَةِ النِّسَاءِ أَوْ أَكْنَنْتُمْ فِي أَنْفُسِكُمْ عَلِمَ اللَّهُ أَنَّكُمْ سَتَذْكُرُونَهُنَّ وَلَكِنْ لَا تُوَاعِدُوهُنَّ سِرًّا إِلَّا أَنْ تَقُولُوا قَوْلًا مَعْرُوفًا وَلَا تَعْزِمُوا عُقُقَ النِّكَاحِ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْكِتَابَ أَجَلَهُ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي أَنْفُسِكُمْ فَاحْذَرُوهُ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَفُورٌ حَلِيمٌ.^۳

^۱ وُ أُصُولُ مُعَامَلَةِ الْخَلْقِ سَبْعَةٌ الْحِلْمُ وَ الْعَفْوُ وَ التَّوَضُّعُ وَ السَّخَاءُ وَ الشَّقَقَةُ وَ النَّصْحُ وَ الْعَدْلُ وَ الْإِنْصَافُ. (امام جعفر بن محمد عليه السلام، مصباح الشریعة، ص. ۶)

^۲ البقرة: ۲۲۵. خداوند شما را به خاطر سوگندهایی که بدون توجه یاد می‌کنید، مؤاخذه نخواهد کرد، اما به آنچه دل‌های شما کسب کرده (و سوگندهایی که از روی اراده و اختیار یاد می‌کنید) مؤاخذه می‌کند. و خداوند، آمرزنده و بردبار است.

^۳ البقرة: ۲۳۵. و گناهی بر شما نیست که به طور کنایه، (از زنانی که همسرانشان مرده‌اند) خواستگاری کنید، و یا در دل تصمیم بر این کار بگیرید (بدون اینکه آن را اظهار کنید). خداوند می‌داندست شما به یاد آن‌ها خواهید افتاد (و با خواسته طبیعی شما به شکل معقول، مخالف

تُرْجِي مَنْ نَشَاءُ مِنْهُمْ وَتُؤْوِي إِلَيْكَ مَنْ نَشَاءُ وَمَنْ ابْتَغَيْتَ بَيْنَ عَزْلِكَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكَ ذَلِكَ أَدْنَىٰ أَنْ تَقْرَأَ عَنِهَا وَلَا يُحِزَّنَ وَيَرْضَيْنَ بِمَا آتَيْتَهُنَّ كُلُّهُنَّ وَاللَّهُ يَعْلَمُ مَا فِي قُلُوبِكُمْ وَكَانَ اللَّهُ عَلِيمًا حَلِيمًا.^٤

۳. عدم تقبیح اذیت‌ها و منت‌های بعد از خدمات و صدقات
قول معروف و مغفرت خیر من صدقة يتبعها اذی و الله غنی حلیم.^٥

إِنْ تُقْرِضُوا اللَّهَ قَرْضًا حَسَنًا لِيُضَاعِفَهُ لَكُمْ وَيَغْفِرَ لَكُمْ وَاللَّهُ شَكُورٌ حَلِيمٌ.^٦

۴. عفو از عقب‌نشینی و مسامحه در مقابله با دشمن
إِنَّ الَّذِينَ تَوَلَّوْا مِنْكُمْ يَوْمَ الْبُتَيْقِ الْجَمْعَانِ إِنَّمَا اسْتَزَلَّهُمُ الشَّيْطَانُ بِبَعْضِ مَا كَسَبُوا وَلَقَدْ عَفَا اللَّهُ عَنْهُمْ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ حَلِيمٌ.^٧

۵. تحمل در خصوص رفتار مضر میراث‌بران
وَلَكُمْ نِصْفُ مَا تَرَكَ أَزْوَاجُكُمْ إِنْ لَمْ يَكُنْ لَكُمْ وَلَدٌ فَإِنْ كَانَ لَهُنَّ وَلَدٌ فَلَكُمْ الرُّبْعُ مِمَّا تَرَكَتُمْ إِنْ لَمْ يَكُنْ لَكُمْ وَلَدٌ فَإِنْ كَانَ لَكُمْ وَلَدٌ فَلَهُنَّ الثُّمُنُ مِمَّا تَرَكَتُمْ مِنْ بَعْدِ وَصِيَّتِهِ تَوْصُونَ بِهَا أَوْ دِينَ وَإِنْ كَانَ رَجُلٌ يُورَثُ كَلَالَةً أَوْ امْرَأَةً وَلَهُ أَخٌ أَوْ أُخْتٌ فَلِكُلِّ وَاحِدٍ مِّنْهُمَا السُّدُسُ فَإِنْ كَانُوا أَكْثَرَ مِنْ ذَلِكَ فَهُمْ شُرَكَاءُ فِي الثَّلَاثِ مِنْ بَعْدِ وَصِيَّتِهِ يُوْصَىٰ بِهَا أَوْ دِينَ غَيْرَ مُضَارًّا وَصِيَّةً مِنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَلِيمٌ.^٨

۶. تحمل مطالبات بی نتیجه یا بد نتیجه
يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَسْأَلُوا عَنَ أَشْيَاءٍ إِنْ تُبَدَّلَ لَكُمْ تَسْؤُرَكُمْ وَإِنْ سَأَلْتُمُوهُنَّ لَيَبْغَيْنَ عَلَيْكُمْ عَفَا اللَّهُ عَنْهَا وَاللَّهُ غَفُورٌ حَلِيمٌ.^٩

۷. تحمل در عدم فهم دقیق بندگان در امور عالی

نیست) ولی پنهانی با آن‌ها قرار زناشویی نگذارید، مگر اینکه به طرز پسندیده‌ای (به طور کنایه) اظهار کنید! (ولی در هر حال) اقدام به ازدواج ننمایید، تا عده‌ی آن‌ها سرآید! و بدانید خداوند آنچه را در دل دارید، می‌داند! از مخالفت او بپرهیزید! و بدانید خداوند، آمرزنده و بردبار است (و در مجازات بندگان، عجله نمی‌کند)!

۴ الأحزاب: ۵۱. (موعد) هر یک از همسرانت را بخواهی می‌توانی به تأخیر اندازی، و هر کدام را بخواهی نزد خود جای دهی؛ و هرگاه بعضی از آنان را که برکنار ساخته‌ای بخواهی نزد خود جای دهی، گناهی بر تو نیست؛ این حکم الهی برای روشنی چشم آنان، و این که غمگین نباشند و به آنچه به آنان می‌دهی همگی راضی شوند نزدیک‌تر است؛ و خدا آنچه را در قلوب شماست می‌داند، و خداوند دانا و بردبار است (از مصالح بندگان خود با خبر است، و در کيفر آن‌ها عجله نمی‌کند)!

۵ البقرة: ۲۶۳. گفتار پسندیده (در برابر نیازمندان)، و عفو (و گذشت از خشونت‌های آن‌ها)، از بخششی که آزاری به دنبال آن باشد، بهتر است؛ و خداوند بی‌نیاز و بردبار است.

۶ التغابن: ۱۷. اگر به خدا قرض الحسنه دهید، آن را برای شما مضاعف می‌سازد و شما را می‌بخشد؛ و خداوند شکرکننده و بردبار است!
۷ آل عمران: ۱۵۵. کسانی که در روز روبرو شدن دو جمعیت با یکدیگر (در جنگ احد)، فرار کردند، شیطان آن‌ها را بر اثر بعضی از گناهانی که مرتکب شده بودند، به لغزش انداخت؛ و خداوند آن‌ها را بخشید. خداوند، آمرزنده و بردبار است.

۸ النساء: ۱۲. و برای شما، نصف میراث زنانان است، اگر آن‌ها فرزندی نداشته باشند؛ و اگر فرزندی داشته باشند، یک چهارم از آن شماست؛ پس از انجام وصیتی که کرده‌اند، و ادای دین (آن‌ها). و برای زنان شما، یک چهارم میراث شماست، اگر فرزندی نداشته باشید؛ و اگر برای شما فرزندی باشد، یک هشتم از آن آن‌هاست؛ بعد از انجام وصیتی که کرده‌اید، و ادای دین. و اگر مردی بوده باشد که کلاله [خواهر یا برادر] از او ارث می‌برد، یا زنی که برادر یا خواهری دارد، سهم هر کدام، یک ششم است (اگر برادران و خواهران مادری باشند)؛ و اگر بیش از یک نفر باشند، آن‌ها در یک سوم شریک‌اند؛ پس از انجام وصیتی که شده، و ادای دین؛ به شرط آن که (از طریق وصیت و اقرار به دین) به آن‌ها ضرر نزنند. این سفارش خداست؛ و خدا دانا و بردبار است.

۹ المائدة: ۱۰۱. ای کسانی که ایمان آورده‌اید! از چیزهایی نپرسید که اگر برای شما آشکار گردد، شما را ناراحت می‌کند! و اگر به هنگام نزول قرآن، از آن‌ها سؤال کنید، برای شما آشکار می‌شود؛ خداوند آن‌ها را بخشیده (و نادیده گرفته) است. و خداوند، آمرزنده و بردبار است.

تُسَبِّحُ لَهُ السَّمَاوَاتُ السَّبْعُ وَالْأَرْضُ وَمَنْ فِيهِنَّ وَإِنْ مِنْ شَيْءٍ إِلَّا يُسَبِّحُ بِحَمْدِهِ وَلَكِنْ لَا تَفْقَهُونَ تَسْبِيحَهُمْ إِنَّهُ كَانَ حَلِيمًا غَفُورًا.^{۱۰}

۸. تحمل در همراهی بندگان در نیل به اهداف و مقاصد عالی
لِيَدْخِلَهُمْ مُدْخَلَ رِزْوَانِهِ وَإِنَّ اللَّهَ لَعَلِيمٌ حَلِيمٌ.^{۱۱}

۹. تحمل امور سنگین و جلوگیری از انحرافات ساختاری به نفع بندگان
إِنَّ اللَّهَ يُمَسِّكُ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ أَنْ تَزُولَا وَلَئِنْ زَالَتَا إِنْ أَمْسَكَهُمَا مِنْ أَحَدٍ مِنْ بَعْدِهِ إِنَّهُ كَانَ حَلِيمًا غَفُورًا.^{۱۲}

جمع بندی

خداوند تبارک و تعالی به عنوان مالک و مدیر امور عالمین و منظومات و منظمات هستی در موارد مختلف بندگان خود را نسبت به کاستی‌هایی که در حیات اجتماعی از خود نشان می‌دهند، اعم از امور مربوط به تدبیر نفس، منزل و مدینه در ابعاد اقتصادی، سیاسی، مدنی و... با حلم برخورد می‌کند تا در جبران کاستی‌ها فرصت داشته باشند و به بهبود مستمر امورشان بیانجامد. مدیرانی که مشروعیت خود را از اتصال به ربوبیت الهی کسب می‌کنند باید با تخلق به اخلاق خداوند حلم خود را خداگونه توسعه دهند و آثار عالی‌هی آن را درک کنند، و الله العالم.

فتحصل که مدیران در روابط انسانی با همکاران و ذینفعان سازمانی باید در کاستی‌های پدیدآمده در فرآیندهای خدمات و تعاملات گوناگون سازمانی از خود بردباری و عفو نشان دهند تا فرصت جبران برای رفع کاستی‌ها و کوتاهی‌های کارکنان و کاربران توسط آنان پیدا شود.^{۱۳}

^{۱۰} الإسراء: ۴۴. آسمان‌های هفتگانه و زمین و کسانی که در آنها هستند، همه تسبیح او می‌گویند؛ و هر موجودی، تسبیح و حمد او می‌گوید؛ ولی شما تسبیح آن‌ها را نمی‌فهمید؛ او بردبار و آمرزنده است.

^{۱۱} الحج: ۵۹. خداوند آنان را در محلی وارد می‌کند که از آن خشنود خواهند بود؛ و خداوند دانا و بردبار است.

^{۱۲} فاطر: ۴۱. خداوند آسمان‌ها و زمین را نگاه می‌دارد تا از نظام خود منحرف نشوند؛ و هرگاه منحرف گردند، کسی جز او نمی‌تواند آن‌ها را نگاه دارد، او بردبار و غفور است!

^{۱۳} درس ۷۲ فقه الروابط از سلسله‌ی فقه الاداره، ۲۱ شهر رجب المرجب ۱۴۴۷.