

دوشنبه ۲۹/۱۰/۱۴۰۴ - ۲۹ رجب المرجب ۱۴۴۷ - ۱۹ ژانویه ۲۰۲۶ - فقه معاصر - فقه اداره - فقه مدیریت رفتار سازمانی (فقه انگیزش) - فقه روابط انسانی در سازمان - نقشه راه امام صادق ع در مصباح الشریعه - روابط اربعه - درس ۷۷ - رابطه سوم - رابطه مدیر با خلق - اصول سبعة - اصل دوم - عفو - حکم وضعی و تکلیفی عفو سازمانی

مسئله ۷۷: مدیران در ارتباط با خطاهای کارکنان سازمان و ذینفعان باید عفو و گذشت داشته باشند و حین یا پس از عفو او را وادار به عذرخواهی و پوزش نکنند تا انگیزه‌ی جبران مافات را پیدا کنند و ضریب بهره‌وری خود را بالا ببرند

معلوم شد که اصل دوم از اصول سبعة در ارتباط مدیر با خلق سازمانی بعد از حلم، عفو است.^۱ خوب است حقیقت عفو را از امام صادق علیه السلام صاحب نقشه‌ی راه روابط انسانی در مصباح الشریعة یاد بگیریم و بفهمیم:

الباب الخامس و السبعون فی العفو^۲

قَالَ الصَّادِقُ علیه السلام: الْعَفْوُ عِنْدَ الْقُدْرَةِ مِنْ سُنَنِ الْمُرْسَلِينَ وَ أَسْرَارِ الْمُتَّقِينَ وَ تَفْسِيرُ الْعَفْوِ أَلَّا تُلْزِمَ صَاحِبَكَ فِيمَا أَجْرَمَ ظَاهِرًا وَ تَنْسَى مِنَ الْأَصْلِ مَا أُصِيبَ مِنْهُ بِاطْنًا وَ تَزِيدَ عَلَى الْإِخْتِيَارَاتِ إِحْسَانًا وَ لَنْ تَجِدَ إِلَى ذَلِكَ سَبِيلًا إِلَّا مَنْ قَدْ عَفَا اللَّهُ تَعَالَى عَنْهُ وَ غَفَرَ لَهُ مَا تَقَدَّمَ مِنْ ذَنْبِهِ وَ مَا تَأَخَّرَ عَنْهُ وَ زَيَّنَهُ بِكَرَامَتِهِ وَ أَلْبَسَهُ مِنْ نُورِ بَهَائِهِ لِأَنَّ الْعَفْوَ وَ الْغُفْرَانَ صِفَتَانِ مِنَ صِفَاتِ اللَّهِ تَعَالَى أَوْ دَعِيَّتَهُمَا فِي أَسْرَارِ أَصْفِيَائِهِ لِيَتَخَلَّفُوا مَعَ الْخَلْقِ بِأَخْلَاقِ خَالِقِهِمْ وَ جَاعِلِهِمْ لِذَلِكَ قَالَ اللَّهُ تعالى وَيُغْفِرُوا وَيُغْفَرُوا لِأَنْ يُغْفَرَ اللَّهُ لَكُمْ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ وَ مَنْ لَا يَعْفُو عَنْ بَشَرٍ مِثْلِهِ كَيْفَ يَرْجُو عَفْوَ مَلِكٍ جَبَّارٍ قَالَ النَّبِيُّ صلى الله عليه وآله حَاكِيًا عَنْ رَبِّهِ يَا مَرْءُ بِهَذِهِ الْخِصَالِ قَالَ صِلْ مَنْ قَطَعَكَ وَ اعْفُ عَمَّنْ ظَلَمَكَ وَ اعْطِ مَنْ حَرَمَكَ وَ أَحْسِنِ إِلَى مَنْ أَسَاءَ إِلَيْكَ وَ قَدْ أَمَرْنَا بِمُتَابَعَتِهِ لِقَوْلِ اللَّهِ تعالى وَ مَا آتَاكُمُ الرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَ مَا نَهَاكُمْ عَنْهُ فَانْتَهُوا فَالْعَفْوُ سِرُّ اللَّهِ فِي الْقُلُوبِ قُلُوبِ حَوَاصِيهِ فَمَنْ [مِنْ] يُسِرُّ لَهُ سِرَّهُ وَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صلى الله عليه وآله أَيْعِزُّ أَحَدَكُمْ أَنْ يَكُونَ كَأَبِي ضَمْضَمٍ قِيلَ يَا رَسُولَ اللَّهِ وَ مَا أَبُو ضَمْضَمٍ قَالَ ص رَجُلٌ مِمَّنْ قَبْلَكُمْ كَانَ إِذَا أَصْبَحَ يَقُولُ اللَّهُمَّ إِنِّي قَدْ تَصَدَّقْتُ بِعِزِّي عَلَى النَّاسِ عَامَّةً.^۳

^۱ اُصُولُ مُعَامَلَةِ النَّفْسِ سَبْعَةُ الْخَوْفِ وَ الْجُهْدِ وَ حَمْلُ الْأَدَى وَ الرِّيَاضَةُ وَ طَلَبُ الصِّدْقِ وَ الْإِخْلَاصُ وَ إِخْرَاجُهَا مِنْ مَحْبُوبِهَا وَ رِبْطُهَا فِي الْفَقْرِ وَ أُصُولُ مُعَامَلَةِ الْخَلْقِ سَبْعَةُ الْحِلْمِ وَ الْعَفْوِ وَ التَّوَاضُعِ وَ السَّخَاءِ وَ الشَّفَقَةِ وَ النُّصْحِ وَ الْعَدْلُ وَ الْإِنْصَافُ وَ أُصُولُ مُعَامَلَةِ الدُّنْيَا سَبْعَةُ الرِّضَا بِالذُّونِ وَ الْإِيتَارُ بِالْمَوْجُودِ وَ تَرْكُ طَلَبِ الْمَقْمُودِ وَ بَعْضُ الْكَثْرَةِ وَ الْإِخْتِيَارُ الرُّهْدِ وَ مَعْرِفَةُ آفَاتِهَا وَ رَفْضُ شَهَوَاتِهَا مَعَ رَفْضِ الرِّيَاسَةِ فَإِذَا حَصَلَتْ هَذِهِ الْخِصَالُ فِي نَفْسٍ وَاحِدَةٍ فَهِيَ مِنْ خَاصَّةِ اللَّهِ وَ عِبَادِهِ الْمُقَرَّبِينَ وَ أَوْلِيَائِهِ حَقًّا. (امام جعفر بن محمد علیه السلام، مصباح الشریعة، ص. ۶)

^۲ همان، ص. ۱۵۸.

^۳ (باب شصتم در عفو) حضرت صادق علیه السلام فرمود: عفو کردن هنگام قدرت و تسلط روش انبیاء و از اسرار نمان پرهیزکاران است. حقیقت عفو این است که: شخص گناهکار را چشم‌پوشی و اغماض کرده و به ظاهر او را ملزم به خطاء و گناهش ننماید، و از آنچه به تو رسیده است از اهانت و ضرر و ناراحتی، از باطن و قلب بیخشی، و اضافه بر این‌ها او را نیکویی و خوبی روا بداری. و هرگز کسی نتواند به مقام حقیقی عفو برسد، مگر آن‌که پروردگار متعال گناه‌های گذشته و آینده‌ی او را عفو فرموده، و او را به خلعت کرامت و برگزیدگی خود زینت داده، و از پرتو نور مبارک خود او را بپوشاند. آری عفو و غفران از صفات خداوند عزیز است، و آن‌ها را در دل‌های بندگان مخصوص و انتخاب‌شده‌ی خود قرار می‌دهد، تا مانند حق تعالی با بندگان و افراد مردم با بخشش و گذشت رفتار کرده، و با صفات و اخلاق الهی متخلق گردند. خداوند متعال از همین نظر است که می‌فرماید: عفو کنند و اغماض نمایند، و آیا دوست نمی‌دارید که خداوند جهان نیز از شما عفو فرموده و گناه‌های شما را ببخشد، و خداوند متعال آموخته و مهربان است به بندگان خود. شرح: غفران نسبت به گناه مسلم است و متعلق به آن می‌شود، ولی عفو در مقابل هر خطاء و اشتباه و گناهی اطلاق شده، و اغلب اوقات نسبت آن به صاحب خطاء داده می‌شود. پس غفران به معنی بخشیدن، و عفو به معنی درگذشتن است، و چون معصیت و گناه در مقابل پروردگار است؛ اکثر اطلاق غفران نیز از جانب خداوند متعال صورت خواهد گرفت. و از لحاظ این‌که شخص مؤمن لازم است متصف به صفات خدا باشد، در این مورد هم چنین است، یعنی کسی که می‌خواهد از بندگان مقرب خدا باشد، می‌باید در باطن و حقیقت با صفات الهی و با غفران و عفو موصوف گشته، و خطاهای دیگران را مورد مؤاخذه قرار ندهد، و از آنان چشم‌پوشی و اغماض نماید. البته این دو صفت وقتی در دل انسان جایگیر و ثابت می‌شود که؛ خود مورد مغفرت و عفو الهی قرار گرفته، و دل پاک و نورانی و خاضع داشته، و از صفات حیوانی و شیطانی دور باشد. هست امیدم که علی‌رغم عدو روز جزا/فیض عفویش نهد بار گنه بر دوشم؛ پدرم روضه رضوان به دو گندم بفروخت/من چرا ملک جهان را به جوی نفروشم. (همان، ص. ۲۵۰) و من لا یعفو عن بشر مثله ... و کسی که از فردی مانند خود نمی‌تواند گذشت داشته باشد، چگونه انتظار و توقع دارد که

تفقه: طبق دو قاعده‌ی «لزوم تخلق به اخلاق خدا» در بخش اول و قاعده‌ی «لزوم متابعت مطلقه از رسول خدا ﷺ» در بخش دوم متن عفو در قدرت با لوازم آن به ویژه برای مدیران و کارگزاران در رفتار با سازمانیان امری الزامی است و فقط یک توصیه‌ی اخلاقی نیست.

فتحصل که مدیران در ارتباط با خطاهای کارکنان سازمان و ذینفعان باید عفو و گذشت داشته باشند و حین یا پس از عفو او را وادار به عذرخواهی و پوزش نکنند تا انگیزه‌ی جبران مافات پیدا کند و ضریب بهره‌وری خود را بالا ببرد.^۴

خداوند که صاحب ملکوت و جبروت است از او بگذرد. رسول اکرم ﷺ از پروردگار متعال حکایت می‌کند که فرموده است: کسی را که از تو قطع کرده است صله کن، و از کسی که ستم به تو کرده است در گذر، و آن کسی را که تو را محروم کرده است بخشش کن، و کسی را که به تو بدی کرده است نیکویی و خوبی کن. و ما مأمور هستیم به پیروی کردن از طریق رسول اکرم ﷺ چنان که خداوند متعال فرموده است: آنچه را که رسول اکرم ﷺ آورده است بپذیرید و بپذیرید، و از آنچه نهی و منع کرده است خودداری و دوری کنید. و عفو کردن سری است از اسرار الهی که در قلوب خواص بندگان جا می‌گیرد، و کسی که خداوند متعال چنین عنایتی در حق او نموده و صفت عفو را به او عطا فرمود، قلب او را مسرور و منشرح کرده است. و رسول خدا ﷺ می‌فرمود: آیا کسی از شماها نمی‌تواند مانند ابی‌مضضم باشد؟ گفتند: یا رسول الله ابو‌مضضم کیست؟ فرمود: ابو‌مضضم مردی از امت‌های گذشته بود، و هر روز چون صبح می‌کرد می‌گفت: پروردگارا من آبرو و عنوان خود را برای خدمت به مردم و بندگان تو وقف کرده‌ام. شرح: صفت عفو نوری است که از جانب پروردگار متعال به قلب پاک بنده خاضع او افزوده شده، و در اثر این نور پیوسته خود را در مقابل عظمت و جلال و جبروت خداوند عزیز کوچک و حقیر و فقیر دیده، و نسبت به بندگان خدا مهربان و خدمتگزار بوده، و تنها برای اطاعت و رضای پروردگار متعال مشغول انجام وظائف عبودیت و خدمت خواهد شد. و چون نور صفت عفو در دل منور گشت، از خلاف و عصیان دیگران چشم‌پوشی خواهد کرد، و در مقابل قطع مهربانی صله نموده، و مردم ظالم را عفو و بخشش کرده، و در مقابل بدی‌ها به خوبی جزاء داده، و به طور کلی خودستایی و خودبینی را از خود کنار کرده، و با کمال خلوص و محبت با مردم دیگر مساعد و نیکخواه و مهربان خواهد بود. به خواری منگر ای منعم ضعیفان و نحیفان را/ که صدر مجلس عشرت گدای رهنشین دارد؛ چو بر روی زمین باشی توانایی غنیمت دان/ که دوران ناتوانی‌ها بسی زیر زمین دارد؛ بلاگردان جان و تن دعای مستمندان است/ که بیند خیر از آن خرمن که ننگ از خوشه چین دارد.

^۴ درس ۷۷ فقه الروابط از سلسله‌ی فقه‌الاداره، ۲۹ شهر رجب المرجب ۱۴۴۷.