

✽ مساله ۱۳۸: ارتقاء درجه‌ی بهره‌وری و کارآیی مستلزم رضایت قلبی کارکنان به استفاده از حداقل منابع در تولید منفعت است؛ لذا باید در جهت تقویت این رضایت، کاری جمعی صورت پذیرد

معلوم شد دنیای سازمان ترکیبی از امکانات و مقامات است؛ مناصب و منابع مادی و مالی و مدیر باید به اقل دنیای قلیل راضی باشد، ولی بیش‌ترین خدمت و تولید را داشته باشد. و معلوم شد که رضایت به تولید کم، مذموم و رضایت به مصرف کم ممدوح است. سیره‌ی عقلاء کارآیی را خروجی بالا از امکانات کم یا منفعت فراوان با هزینه‌ی کم می‌داند. این سیره مورد تأیید شرع است با نماد «الرضا بالدون». کسی که با تحمیل هزینه‌ی زیاد خروجی زیاد دارد را فردی کارآ نمی‌دانند. از جهت عقل هم که حکم به جلب منفعت می‌کند و دفع مضرت و کارآیی را تحسین می‌کند. تحمیل هزینه‌ی زیاد نوعی مضرت است که باید دفع شود به حکم عقل. البته برای تولید کالا و خدمات باید هزینه کرد. صرف هزینه کرد مضرت نیست. زمانی مضرت است که می‌شد با هزینه‌ی کم‌تر به این منفعت رسید. هزینه‌ی زیاد روی قیمت کالا اثر افزایشی می‌گذارد که مورد رضایت مشتری نیست. در حقیقت تقلیل هزینه‌ی تولید نهایتاً به نفع مشتری هم هست، علاوه بر مصلحت سازمان که با هزینه‌ی کم‌تر دارای ذخائر بیش‌تری خواهد شد. لذا عقل هم الزام به تقلیل هزینه‌ی تولید می‌کند که همان فرهنگ «الرضا بالدون» است. هزینه‌ی حداکثر برای منفعت حداکثر یا کثیر علامت کارآیی و شایستگی نیست. جلب منفعت محتمله عقلاً واجب است، ولی نه هر منفعتی و با هر هزینه‌ای. منفعت واقعی آن است که هزینه‌ی کم‌تری جذب آن شده باشد، عقل آن را تحسین و الزامی می‌کند، یعنی عقل منفعتی که منابع انسانی و مادی کم‌تری را به خود صرف کرده است، بیش‌تر تحسین می‌کند تا منفعت با هزینه‌ی زیاد. و درجه‌ی بالای تحسین عقل موجب درجه‌ی بالای الزام عقل به جلب منفعت می‌شود، یعنی هر منفعت و فائده‌ای را که خالص‌تر از هزینه باشد، الزامی‌تر از منفعت پرهزینه‌تر می‌داند.

همین عقل مدیری که با هزینه‌ی کم‌تر منفعت بیش‌تری را متوجه سازمان متبوع خود می‌کند مورد تحسین بیش‌تر قرار می‌دهد و حکم به الزام و جذب و گزینش او می‌کند.

در نتیجه هر کارمندی که کارآیی بیش‌تری دارد، مورد تحسین عقل است، چون هزینه‌ی کم‌تری را در تولید ثروت و خدمت مصرف می‌کند.

و نهایتاً این که هر کارمند که بهره‌وری و کارآیی بیش‌تری دارد، لابد رضایت به حداقل امکانات داشته، و الا به این درجه از بهره‌وری نمی‌رسید و این مهم است. ولی اگر رضایت به امکانات کم نداشته باشد و به او تحمیل شود، لاجرم به تولید می‌پردازد ولی به درجه‌ی اعلای بهره‌وری و کارآیی نمی‌رسد، زیرا زیرساخت بهره‌وری بیش‌تر، رضایت به دون است، نه آکراه به دون. با رضایت قلبی انگیزه و اراده‌ی بیش‌تری هم پیدا می‌شود تا با آکراه، فتدبر. لذا عقل حکم به الزام در جلب منفعتی می‌کند که با هزینه‌ی کم‌تری حاصل شود و آن هم با رضایت به هزینه‌ی کم‌تر حاصل می‌شود که یک فعل قلبی است، نه از روی ناچاری که قلب راضی نیست و تولید انگیزه و اراده‌ی بالا نمی‌کند و در نتیجه منفعت حاصله مشوب به هزینه‌ی بیش‌تر از حد ممکن خواهد بود که عقل آن را لزوماً تحسین و الزام نمی‌کند.

^۱ وَ أَصُولُ مُعَامَلَةِ النَّفْسِ سَبْعَةٌ الْخَوْفُ وَ الْجُهْدُ وَ حَمْلُ الْأَذَى وَ الرِّيَاضَةُ وَ طَلَبُ الصِّدْقِ وَ الْإِخْلَاصُ وَ إِخْرَاجُهَا مِنْ مَحْبُوبِهَا وَ رِبْطُهَا فِي الْفَقْرِ وَ أَصُولُ مُعَامَلَةِ الْخَلْقِ سَبْعَةٌ الْخُلُمُ وَ الْعَفْوُ وَ التَّوَاضُّعُ وَ السَّخَاءُ وَ الشَّفَقَةُ وَ النَّصْحُ وَ الْعَدْلُ وَ الْإِنْصَافُ وَ أَصُولُ مُعَامَلَةِ الدُّنْيَا سَبْعَةٌ الرِّضَا بِالْذُّونِ وَ الْإِيتَارُ بِالْمَوْجُودِ وَ تَرْكُ طَلَبِ الْمَقْشُودِ وَ بُعْضُ الْكَثْرَةِ وَ اخْتِيَارُ الزُّهْدِ وَ مَعْرِفَةُ أَفَاتِحِهَا وَ رَفْضُ شَهَوَاتِهَا مَعَ رَفْضِ الرِّئَاسَةِ فَإِذَا حَصَلَتْ هَذِهِ الْخِصَالُ فِي نَفْسٍ وَاحِدَةٍ فَهُوَ مِنْ خَاصَّةِ اللَّهِ وَ عِبَادِهِ الْمُقَرَّبِينَ وَ أَوْلِيَائِهِ حَقًّا. (امام جعفر بن محمد، مصباح الشریعة، ص. ۶)

پس اصل «الرضا بالدون» در چرخه‌ی تولید موجب تحسین و الزام عقل است؛ زیرا به سود خالص‌تری منجر می‌شود. عقل در این قضاوت تابع شرع می‌شود؛ شرعی که «الرضا بالدون» را در تعامل با دنیا اصل قرار داده است، و الله العالم.

فتحصل که از تقاء درجه‌ی بهره‌وری و کارآیی مستلزم رضایت قلبی کارکنان به استفاده‌ی از حداقل منابع در تولید منفعت است؛ لذا باید در جهت تقویت این رضایت، کاری جمعی صورت پذیرد.^۲

^۲ درس ۱۳۸ فقه الروابط از سلسله‌ی فقه الاداره، ۱۷ شهر ذی القعدة ۱۴۴۷.