

یادداشت وارده:

برداشتی از اخلاق مدیریت در قرآن (۹)

کتاب آسمانی ما قرآن، راهکارهایی برای مدیریت دارد که در یادداشت پیش رو به آن پرداخته می‌شود.

به گزارش سایت خبری پرسون، شفیعی می‌نویسد:

خداوند انسان را گرمی داشته و در قرآن خویش بدان تصریح کرده است. می‌فرماید: «لَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ». از همین روی می‌طلبید که تکریم انسان‌ها به عنوان اصلی خدشه‌ناپذیر در دستور کار همه به خصوص مسئولان و دست‌اندرکاران قرار بگیرد. احترام به انسان‌ها به خصوص از جانب مدیران از جهاتی اهمیت دارد:

۱- عمل به وظیفه‌ای الهی و انسانی است.

۲- این امر باعث می‌شود که افراد در خود بیش‌تر احساس شخصیت را پیدا کنند و رفتارهای متعادل در جامعه بیش‌تر گسترش پیدا کند.

۳- مردم به دوام حکومت و آینده بیش‌تر امیدوار شوند.

مدیران باید به این اصل توجه کنند که تکریم ارباب رجوع علاوه بر آنکه دستاوردهای فوق را به دنبال دارد باعث رضایتمندی بیش‌تر مردم از مدیریت آن‌ها نیز خواهد شد و از همین روی آن‌ها همواره به عنوان مدیرانی کارآمد و موفق در جامعه زبانزد خواهند بود.

قرآن با تأکید بر حفظ حرمت انسان می‌فرماید: «وَإِذَا جَاءَكَ الَّذِينَ يُؤْمِنُونَ بِآيَاتِنَا فَقُلْ سَلَامٌ عَلَيْكُمْ كَتَبَ رَبُّكُمْ عَلَى نَفْسِهِ الرَّحْمَةَ، أَنَّهُ مَنْ عَمِلَ مِنكُمْ سُوءًا بِجَهْلَةٍ ثُمَّ تَابَ مِن بَعْدِهِ وَأَصْلَحَ فَإِنَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ» (انعام/۵۴)

ترجمه: «چون کسانی که به آیات ما ایمان دارند، نزد تو آیند، بگو؛ درود بر شما، پروردگارتان رحمت را بر خود مقرر کرده که هر کس از شما به نادانی کار بدی کند و آنگاه به توبه و صلاح آید، پس وی آمرزنده مهربان است».

نکته قابل توجه در این است که در آیه اشاره به این موضوع نیز شده که اگر احیاناً در این مورد کوتاهی صورت پذیرد جبران شود و خدا نیز از این اشتباه درخواهد گذشت. یا می‌توان چنین نتیجه گرفت که بی‌احترامی و عدم توجه لازم به مردم و ارباب رجوع نوعی گناه محسوب می‌شود که باید جبران شود.

قرآن در جایی دیگر نیز تأکید بر رفتار فروتنانه مسئولان و مدیران با مردم دارد. یک مدیر خود را باید خدمتگزار مردم بداند. اگر کسی خود را خدمتگزار مردم دانست، باید روحیه خدمتگزاری در خود ایجاد کند. وقتی این روحیه ایجاد شد مردم دیگر آن عوام که چیزی نمی‌دانند نخواهند بود، بلکه ارباب و صاحب نعمت و ولی هستند. خدمتگزار نیز چاره‌ای جز خدمت به ارباب خود ندارد. آن وقت است که فروتنی و تواضع جزء خصلتی جدانشدنی برای مسئولان خواهد بود.

قرآن می‌فرماید: «وَإِذَا خُفِّضَ جَنَاحُكَ لِلْمُؤْمِنِينَ» (حجر/۸۸)

او بال و پر خویش را برای مؤمنان فرو گستر.

وَإِذَا خُفِّضَ جَنَاحُكَ لِمَنِ اتَّبَعَكَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ

او پر و بال [فروتنی و تواضع] خود را برای مؤمنانی که از تو پیروی می‌کنند بگستر. (شعراء/۲۱۵)

این فروتنی نه تنها موجب عیب و ننگ برای مدیر نیست بلکه موجب محبوبیت و عزت او نیز خواهد شد.

تأکیدی که خداوند بر تکریم ارباب رجوع دارد حتی فراتر از حدودی است که امروز توصیه می‌شود و یا مد نظر است.

برخورد نیکو و متواضعانه با ارباب رجوع همسنگ برخورد متواضعانه و سرشار از مهربانی با پدر و مادر شمرده شده است. آنجا که خداوند در تکریم پدر و مادر دستور می‌دهد:

وَإِذَا خُفِّضَ لَهُمَا جَنَاحُ الذَّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُل رَّبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا

او برای هر دو از روی مهر و محبت، بال فروتنی فرود آر و بگو: پروردگارا! آنان را به پاس آنکه مرا در کودکی تربیت کردند، مورد رحمت قرار ده. (اسراء/۲۴)

برخورد مناسب، تلاش برای حل مشکل و یا برآورده کردن خواست مردم به آسان‌ترین راه و در اسرع وقت، از مهم‌ترین مصادیق تکریم ارباب رجوع است. ولی قرآن در بیانی فراتر از این موارد می‌فرماید که شما به مراجعان سلام هم بکنید.

«فَقُلْ سَلَامٌ عَلَيْكُمْ» این بیان و برخورد، عالی‌ترین نوع رفتار در تکریم ارباب رجوع است.

نویسنده: دکتر نصرالله شفیعی