

معیارهای گزینش نیروی انسانی از منظر امام علی* ×

چکیده

نقش اساسی که نیروی انسانی در سازمان ایفا می‌نماید، باعث شده است که این نیرو مهم‌ترین و بالاترین سرمایه یک سازمان محسوب شود. در واقع این نیروی انسانی مناسب است که باعث توفیق هر سازمان می‌شود. حال سؤال اساسی این است که بر اساس چه معیاری می‌توان نیروی انسانی کارآمد و مؤثر داشت و در پی آن به سازمانی کارآمد و مؤثر دست یافت. نوشتار حاضر با مراجعه^۱ به دو دسته از کلمات امیرمؤمنان علی* ×، به ویژه سخنان آن حضرت در نامه‌اش به مالک اشتر نخعی^۲، می‌کوشد معیارهای گزینش نیروی انسانی مناسب را از دیدگاه ایشان تبیین نماید. در این مراجعه با تقسیم معیارهای گزینش نیروی انسانی به سه ملاک سازمانی، اخلاقی و اعتقادی، تبیین معیارهای اخلاقی و اعتقادی از دیدگاه ایشان انجام شده و از بررسی کامل معیار سازمانی به دلیل جزئی و موردی بودن آن خودداری شده است. آنچه معیارهای مطرح شده در کلمات مولا علی* × را از معیارهای مطرح در مدیریت غربی متمایز می‌سازد، شیوه نگاه ایشان به انسان، جهان و دنیای پس از این جهان است. لذا معیارهای مورد توجه در دیدگاه ایشان معیارهایی هستند که بر همه این ابعاد نظر دارند و در پی آن زمینه تحقق کارآیی و اثربخشی سازمان را نیز فراهم می‌کنند.

کلیدواژه‌ها: معیارهای گزینش، فرایند انتخاب، معیارهای اخلاقی، کارآیی، اثربخشی.

مقدمه

ناکارآمدی^(۱) و اثربخشی^(۲) محدود از مسائل اساسی سازمانهاست و همیشه مورد توجه اندیشمندان مدیریت قرار دارند. این امر در سازمانهای امروزی که به نحوی با تمام زندگی ما در آمیخته‌اند بیشتر قابل رؤیت است و درباره آن تحقیقات زیادی انجام شده که هر کدام بر اساس رویکرد خاصی مسئله ناکارآمدی و اثربخشی محدود سازمانها را بررسی کرده‌اند. این بررسیها به اتفاق نشان دهنده آن است که اکثر مشتریان^(۳)، ارباب رجوع^(۴) و شهروندان^(۵) از اینکه کارهایشان روز به روز در هم تنیده و پیچیده می‌شوند و از سرگذرانی و تقلب در کارها،^(۶) ارتشا^(۷) و فسادهای گوناگون دیگری که روز به روز افزایش می‌یابند، نگران و مأیوس‌اند. این حالت برای مدیران سازمانها نیز به رنجی همیشگی تبدیل شده است، آن‌گونه که شاید بخش زیادی از وقت ایشان صرف مسائلی می‌شود که از این بابت ناشی می‌شود.

اما این‌گونه تعامل با مسئله عملی واکنشی است و حالت تسکین‌بخشی دارد و اصلاً نمی‌تواند مسائل پدید آمده را به صورت ریشه‌ای حل نماید. تحقیق حاضر با در نظر داشتن اصول موضوعی زیر، راه حل خویش را راجع به مسئله فوق مطرح می‌نماید:

۱. «پیشگیری مقدم بر درمان» است.

۲. استفاده از تجربیات گذشتگان، ارج‌گذاری به خرد و خردمندی بوده و با «رویکرد سیستمی»^(۸) زنجیره‌ای بودن رخدادهای هستی و تأثیر «پروانه‌ای مسائل و تصمیمات مربوط» موافق است. به عبارت دیگر، برخی از حوادث اجتماعی عبرت تاریخ می‌شوند و اصول اساسی و حکمت حکومت را سیراب می‌سازند و در تمام لحظات آفرینش و حوادث آینده زندگی بشر، نقش‌آفرینی می‌کنند. در هبوط برای آدم، توفان برای نوح، آتش برای ابراهیم، نیل برای موسی، عروج برای عیسی ×، بعثت برای محمد | و حکومت برای علی × نشانه‌های روشنی برای خردمندان به یادگار مانده است تا از آن توشه راه و رسم زندگی خویش را استنتاج نمایند (پورعزت، مختصات حکومت ۱۳۷۸: ۷۶۲).

۳. تجربه‌ای باشکوه‌تر، مفیدتر و واقعی‌تر از تجربه امام علی بن ابی‌طالب × نیست؛ او که به گفته موافقان و مخالفانش عاقل‌ترین، واقع‌بین‌ترین فرد و برپاکننده تنها حکومت حق مدار و پیرو سنت رسول‌الله | بوده است (همان: ۱۰-۲۵). راه حل مورد نظر تحقیق حاضر، توجه به معیارهای گزینش نیروی انسانی در نامه امام علی × به مالک اشتر نخعی & است. البته در برخی موارد از دیگر سخنان آن حضرت نیز استفاده شده است. بدون شک لحاظ این معیارها همان‌گونه که زمینه‌ساز تحقق سازمانهای کارآمد و اثربخش در دوره کوتاه مدت حکومت امام علی × گردید، راه نجات سازمانهای امروزی نیز خواهد بود. این راه‌حل تحت همین عنوان مورد غفلت قرار گرفته و مطالبی در مورد آن نوشته نشده است. لذا نوشتار حاضر با مراجعه مستقیم به کلمات امام علی × سعی می‌کند راه حل فوق را تا حد امکان تشریح و تبیین نماید. یادآوری این مطلب ضروری است که شواهد و مستندات مطرح شده برای معیارها، ممکن است از بعضی جهات با همدیگر تداخل داشته و برخی موارد مستند و شاهی، برای معیار دیگری نیز مدرک و شاهد باشد. اساسی‌ترین مطلب در این زمینه آن است که ممکن است بحث حاضر از جهات مختلفی با معیارهای مطرح در مدیریت تفاوت داشته باشد؛ از جمله در مورد نگاه به حقیقت انسان، جهان، دنیای غیر از این جهان. بر همین اساس، بحثهای موجود در کلام امام علی × حتماً متفاوت با مباحثی است که در مدیریت منابع انسانی غربی مطرح می‌شوند.

در این مراجعه به دو دسته از کلمات امیرمؤمنان × توجه شده است:

۱. آن دسته از کلمات امام علی × که مستقیماً به استخدام نیروی انسانی مربوط می‌شود و از تعبیر «انتخاب» در آنها استفاده شده است.

۲. آن دسته از کلمات امام علی × که به توصیف کارگزاری از کارگزاران حکومت حضرت امیر مربوط می‌شود. در این دسته، اگر چه تعبیر انتخاب به کار نرفته، اما توصیفات خود نشانگر این است که کارگزار مورد انتخاب باید

از صفاتی برخوردار باشد که افراد توصیف شده برخوردارند وگرنه ذکر صفات ایشان سودی نخواهد داشت. به عبارت دیگر، توصیفات آن حضرت به اصطلاح علم منطق، حکم قضیه حقیقه (مظفر، المنطق بی تا: ۷۰). را دارد و به فرد، زمان و مکان خاصی منحصر نمی‌گردد.

۱. قلمرو نظری بحث

این بحث به لحاظ نظری یکی از مباحث جزئی در مدیریت منابع انسانی و از مباحث فرعی فرآیند انتخاب است. در مدیریت منابع انسانی، مباحث گوناگونی درباره شناسایی، انتخاب، استخدام، تربیت و پرورش منابع انسانی به منظور نیل به اهداف سازمانی مطرح می‌شود. یکی از مهم‌ترین بحثها در مدیریت منابع انسانی تعیین معیارهایی است که در انتخاب و استخدام نیروی انسانی نقش اساسی دارد. این بحث جزو اقداماتی است که نقش پیشگیرانه و کنشی دارند و لذا تعیین معیارهای مناسب و درست می‌تواند نقش مهمی در جلوگیری از بروز فسادها، کم‌کاری‌ها، هزینه‌های نابجا و استفاده نادرست از منابع داشته باشد.

۱-۱. تعریف مفاهیم

۱-۱-۱. تعریف کارآیی

در مورد کارآیی و اثربخشی تعریفهای گوناگونی از سوی اندیشمندان مدیریت ارائه شده است. بر اساس یک تعریف، کارآیی یک مفهوم «درون داد - برون داد» است. سازمان کارآمد سازمانی است که به برون‌داد یا نتایجی دست پیدا کند که انتظارات درون‌دادهای (نیروی کار، مواد خام و زمان) به کار رفته برای تحقق آنها را برآورده می‌سازد (Stoner 1978: 13). به عبارت دیگر، نسبت بازده واقعی یا کاری که انجام می‌شود به بازده استاندارد یا کاری که انجام می‌شود، کارآیی است. برای مثال، اگر میزان بازده کارگری ۱۲۰ قطعه در ساعت باشد و میزان تولید تعیین شده ۱۸۰ قطعه در ساعت باشد، کارآیی این کارگر برابر با $120/180 = 66,7\%$ یا در واقع ۶۶,۶۷ است. نکته مهم در این مورد آن است که بر اساس قوانین فیزیکی در ماشینها سیستمهای بسته و میکائیکی کارآیی که خارج قسمت ظرفیت فعلی / ظرفیت اسمی است، تقریباً هرگز به یک نمی‌رسد و همواره کوچک‌تر از آن است. اما در مورد انسان (سیستم باز) بر اثر انگیزش و رهبری صحیح می‌تواند از یک بزرگ‌تر شود از تعاریف کارآیی، به دست می‌آید که معیار سنجش کارآیی ملاحظه انجام کار با کمترین هزینه و کوتاه‌ترین زمان و مطابق با استانداردهای تعیین شده است و به این ترتیب سازمان یا مدیر یا کارمندی کارآمد محسوب می‌شود که کار مورد نظر را با کمترین هزینه و کوتاه‌ترین زمان انجام دهد (ابطحی و کاظمی، ۱۳۷۹: ۹).

۱-۱-۲. تعریف اثربخشی

اثربخشی عبارت است از توان مدیر یا سازمان در انتخاب اهداف یا انتخاب ابزار مناسب جهت تحقق اهداف مورد

نظر (stoner 1978: 13). به عبارت دیگر، اثربخشی عبارت است از درجه و میزان نیل به اهداف تعیین شده. اثربخشی نشان می‌دهد که تا چه اندازه از تلاشهای انجام شده، نتایج مورد نظر حاصل شده است (ابطحی و کاظمی، همان: ۱۰). به این ترتیب، معیار سنجش تحقق اثربخشی که به نحوی در همه برداشتها از اثربخشی وجود دارد، دستیابی به هدفی است که برای یک سازمان مشخص شده است. این هدف می‌تواند شامل اهداف گوناگون باشد، از سند تعیین شده برای یک کار، واحد و پروژه گرفته تا بقا و تداوم عمر سازمان (رابینز، تئوری سازمان ۱۳۸۷: ۷۶).

نکته کلیدی در مورد کارایی و اثربخشی آن است که این دو لزوماً هم جهت نیستند؛ زیرا کارایی در برگیرنده سطح یا میزانی از نتایج است که لزوماً ممکن است در مجموع مطلوب و ایده‌آل نباشد. برای مثال، اگر یک بیمار قلبی به سرعت به بیمارستان رسانیده شود و تمام امکانات انسانی و مادی بیمارستان به بهترین شکل برای خدمت به او به کار گرفته شود ولی بیمار فوت شود، عملیات با کارایی انجام شده است، لکن نتیجه اثربخشی از اقدامات مزبور حاصل نشده است (ابطحی و کاظمی، همان: ۱۰).

۳-۱-۱. تعریف معیار

منظور از معیار،^(۹) ملاک و یا ملاک‌هایی‌اند که هر سازمانی بر اساس هدف، قلمرو کار و فعالیت خود، آنها را پی‌ریزی می‌کند و بر اساس آنها به‌گزینش و انتخاب نیروی انسانی مورد نیاز خویش اقدام می‌نماید. از آنجا که هدف هر سازمانی، ایجاد یک سازمان متفاوت است، معیارهای گزینش نیروی انسانی نیز در سازمانهای گوناگون متفاوت خواهد بود.

۴-۱-۱. تعریف سازمان

از سازمان تعریفهای گوناگونی ارائه شده است که دستیابی به تعریفی جامع و مورد قبول همه دانشمندان کاری تقریباً غیر ممکن است. بر اساس یک تعریف نسبتاً دقیق و جامع، سازمان عبارت است از پدیده‌ای اجتماعی که به طور آگاهانه هماهنگ شده، دارای حدود مشخصی بوده و برای تحقق هدف یا اهدافی بر اساس برخی مبانی فعالیت می‌کند. نکات مهم این تعریف قلمداد شدن سازمان به عنوان پدیده‌ای اجتماعی و هماهنگی آگاهانه در آن است. این تعریف نشان می‌دهد که سازمان از افراد و گروههایی که با هم در تعامل‌اند تشکیل شده و از الگوی تعاملی اندیشیده شده، موزون و هماهنگ و نه تصادفی و مبهم استفاده می‌کند. سازمان به منظور مشخص شدن اعضای خود مرزهای مشخصی دارد که احتمالاً به مرور زمان تغییر می‌نماید. در نهایت، سازمانها برای انجام امور به وجود می‌آیند. این امور یا فعالیت همان اهداف‌اند که دستیابی به آنها توسط یک فرد به تنهایی امکان‌پذیر نیست یا اگر هم باشد، حصول آن از طریق سازمان اثربخش‌تر است (رابینز، همان: ۲۱-۲۲).

۲. انواع معیار

بر اساس یک دسته‌بندی می‌توان معیارهای استخدام نیروی انسانی را به سه دسته ذیل تقسیم نمود. البته این تقسیم‌بندی ثنایی نبوده و مبتنی بر حصر عقلی نیست؛ زیرا علاوه بر تقسیم‌بندی حاضر، ممکن است تقسیمات دیگری نیز وجود داشته باشد و بر اساس جهت‌های دیگر، ممکن است تقسیمات دیگری نیز مطرح باشند.

۲-۱. معیارهای سازمانی

معیارهای سازمانی مربوط به ویژگی‌های لازم برای موفقیت‌آمیز بودن شغل در سازمان است. این معیارها معمولاً در فرم‌های شرح شغل منعکس می‌شوند. مثلاً در مورد شغل تایپ، برخی سازمانها ممکن است علاوه بر دقت و درستی، به تعداد کلمات تایپ شده در یک دقیقه نیز توجه کنند و در فرم شرح شغل تایپ، تعداد کلمات تایپ شده در دقیقه را نیز ذکر کنند و افرادی را برای آن استخدام نمایند که از سرعت مورد نظر برخوردار باشند. این‌گونه معیارها به دلیل فنی، تکنیکی و موردی بودن، خارج از چارچوب بحث حاضر است، زیرا بحث حاضر به نحوی حالت مفهومی و کلی دارد و نمی‌تواند به جزئیات و مصادیق خاص و یا شغل خاصی متمرکز شود و جزئیات آن را تبیین نماید. از همین رو، به بعضی از مصداق‌های این معیار که حالت کلی دارند، اشاره می‌شود:

۲-۱-۱. تخصص

منظور از تخصص برخورداری فرد مورد نظر از دانش و تجربه لازم در یک شغل است. با این توصیف ضرورت و اهمیت آن روشن می‌شود، زیرا در سایه تخصص است که افراد به شایستگی می‌توانند از منابع و امکانات مادی و معنوی سازمان به صورت کارآمد و اثربخش استفاده نمایند و در غیر این صورت همه آنچه مورد استفاده قرار می‌گیرد به گونه‌ای تلف خواهد شد، چون در مورد و زمان مناسب خود استفاده نمی‌شود. معنای دیگر این ضرورت، همان شرط «مطابقت شغل با شاغل» و بالعکس است. این شرط با گستردگی بیشتر، شامل مطابقت شغل با شاغل از جهات مختلف چون مطابقت روانی، فرهنگی، تخصصی، و... می‌شود. این شرط به گونه‌های مختلف در مدیریت منابع انسانی مورد تأکید قرار گرفته است تا آنجا که تخصص یکی از مبانی اعطای پاداش محسوب می‌شود (سعادت، مدیریت منابع انسانی ۱۳۸۲: ۲۶۲). رعایت تخصص به عنوان یکی از معیارهای انتخاب فرد به صورت روشن در جملات ذیل از نهج‌البلاغه مورد تأکید قرار گرفته است:

۱. کارگزاران دولتی را از میان مردمی با تجربه ... انتخاب کن (نهج‌البلاغه: نامه ۵۳).

۲. آن هنگام که حضرت خود مستقیماً وظایف حکومتی را به دست گرفته بود، در اولین سخنرانی خویش شایسته‌سالاری^(۱۰) را به عنوان یکی از معیارهای تحول در دستگاه حکومتی دانست و فرمود:

سوگند به خدایی که پیامبر | را به حق مبعوث کرد، سخت آزمایش می‌شوید، چون دانه‌ای که در غربال ریزند یا

غذایی که در دیگ گذارند! به هم خواهید ریخت، زیر و رو خواهید شد تا آنکه پایین به بالا و بالا به پایین رود. آنان که سابقه‌ای در اسلام داشتند و تاکنون منزوی بودند، بر سرکار می‌آیند، و آنها که به ناحق پیشی گرفتند، عقب زده خواهند شد (نهج البلاغه، خطبه ۱۶).

۲-۱-۲. زکاوت و آینده‌نگری

رعایت این شرط با توضیح سازمانها به مثابه سیستمهای باز^(۱۱) به آسانی قابل درک می‌گردد. در این تعریف، سازمانها، دارای ماهیت و روابط متقابل پویا با محیط‌اند. سیستم از یک طرف اشاره به وابستگی و پیوند متقابل مجموعه‌ای از اجزا دارد که یک کل قابل تشخیص را تشکیل می‌دهند، و از طرف دیگر بیانگر ارتباط متقابل و پویایی سازمان با محیط خودش است (وندال، مدیریت و تحول در سازمان ۱۳۸۲: ۶۹). بر اساس این نگرش، سازمانی موفق است که افرادی از توانایی درک محیط و آینده‌نگری مناسب برخوردار باشند. این درک سازمان را قادر می‌سازد که همزمان و همگام با تغییرات محیطی بتواند پاسخهای^(۱۲) مناسب فراهم نماید؛ اگر نیاز به مقابله باشد، پاسخهای دفاعی و اگر نیاز به همگونی باشد پاسخهای تطابقی ارائه دهد (رضاییان، تجزیه و تحلیل سیستم ۱۳۸۲: ۴۵-۴۶). سرانجام اینکه محیط‌گردان خویش باشد نه تسلیم آن. این مطلب، در کلمات حضرت علی * به بیان ذیل وارد شده است:

کارگزاران دولتی را از خاندانهای پاکیزه و با تقوا که در مسلمانی سابقه‌ای درخشانی دارند انتخاب کن، زیرا اخلاق آنان گرمی‌تر و آبرویشان محفوظ‌تر و طمع‌ورزی شان کمتر و آینده‌نگری آنان بیشتر است (نهج البلاغه: نامه ۵۳).

البته یادآوری این نکته ضروری است که مدیر نباید بر ذکاوت صرف تکیه نماید، بلکه در کنار آن معیارهای دیگر را نیز در نظر بگیرد؛ چنان‌که امیرمؤمنان * فرموده است:

مبادا در گزینش نویسندگان و منشیان بر تیزهوشی و اطمینان شخصی و خوش‌باوری خود تکیه‌نمایی، زیرا افراد زیرک با ظاهرسازی و خوش‌خدمتی نظر زمامداران را به خود جلب می‌نمایند که در پس این ظاهرسازیها نه خیرخواهی وجود دارد و نه از امانتداری نشانی یافت می‌شود (نهج البلاغه: نامه ۵۳).

نیز در توصیف نویسندگان و کاتبان مطلوب فرموده است: «... و در آنچه برای تو می‌ستاند یا از طرف تو به آنان تحویل می‌دهد فراموش کار نباشد.» فراموشکار نبودن تأکید روشنی بر داشتن زیرکی، حافظه بالا و استعداد خوب است.

۲-۲. معیارهای اخلاقی

معیارهای اخلاقی، مجموعه معیارهایی در مورد رفتارهای مورد پذیرش جوامع انسانی‌اند. این معیارها می‌توانند در جامعه اسلامی و غیر اسلامی مطرح و قابل قبول باشند، مانند ادب و احترام به قوانین و مقرارت و... اگر سازمان را نمود کوچکی از جامعه بدانیم، ضرورت لحاظ معیارهای اخلاقی و چگونگی آن به صورت بهتر روشن می‌شود؛ زیرا در سازمان انسانهایی با قصد و اراده خود جهت رسیدن به هدف یا هدفهای از پیش تعیین شده به فعالیت می‌پردازند.

حال اگر معیارهای اخلاقی وجود نداشته باشند، حالت پدید آمده در این سازمان آن گونه خواهد بود که هابز آن را در مورد کل جامعه ترسیم کرده است؛ به این معنا که با نبود معیارهای اخلاقی، زندگی کردن تنفرآور و کوتاه خواهد بود؛ زیرا همه در بی‌قیدی مطلق و لجام گسیخته به دنبال همان طبیعت اولیه حیوانی خود که استخدام‌گری است (جوادی آملی، ۱۳۸۳: ۵۳)، در پی مصادره کردن همه داشته‌های دیگران به نفع خود خواهند بود.

ترسیم چنین حالتی یادآوری صحنه‌ای است که هابز آن را بیان کرده و انسان را به گرگ انسان تشبیه نموده است. در این تصویر همه انسانها در غیبت معیارهای اخلاقی چنان به جان هم می‌افتند که حتی گرگان شاید متنفر از تماشا و دوستدار عبرت از این صحنه جالب اما دردناک باشند (هابز، لویاتان ۱۳۸۱: ۱۹۲). چنین است که امام علی × نابودی ملتها را در عدم رعایت موازین اخلاقی دانست و فرموده است:

همانا ملت‌های پیش از شما به هلاکت رسیدند، بدان جهت که حق مردم را نپرداختند، پس دنیا را با رشوه دادن به دست آوردند و مردم را به راه باطل بردند و آنان اطاعت کردند (نهج‌البلاغه: نامه ۷۳).

به عبارت دیگر، اگر نبود معیارهای اخلاقی سبب هلاکت جامعه و سازمان می‌گردد، وجود آنها نیز سبب و زمینه واقعی برای سعادت و موفقیت یک جامعه و سازمان خواهد بود و همه امور در جامعه و سازمان آن‌گونه مورد توجه قرار گرفته و به آن عمل می‌شود که پاسخگویی و حساب پس دادن به آنها بدون هیچ ترس و لرزی در برابر خدا و خلق خدا به راحتی ممکن می‌گردد.

۱-۲-۲. تعهد و پایبندی به اهداف سازمان

تعهد و پایبندی به اهداف سازمان در جای جای نهج‌البلاغه مورد تأکید قرار گرفته است. چنان‌که در نامه ۳۸ در توصیف مالک اشتر چنین آمده است:

من بنده‌ای از بندگان خدا را به سوی شما فرستادم که در روزهای وحشت نمی‌خوابد و در لحظه‌های ترس از دشمن روی نمی‌گرداند، بر بدکاران از شعله‌های آتش تندتر است. او مالک پسر حارث نخعی است (نهج‌البلاغه: نامه ۳۸).

همین‌طور در نامه ۴۰، ضمن نکوهش فرمانداری مبنی بر عدم رعایت اهداف سازمان و عمل نمودن بر خلاف تعهد خود، پایبندی به اهداف سازمان را مورد تأکید قرار داده است:

به من خبر رسیده است که کشت زمینها را بر داشته، و آنچه را می‌توانستی گرفته و آنچه در اختیار داشتی به خیانت خورده‌ای. پس هر چه زودتر حساب اموال را برای من بفرست و بدان که حساب‌رسی خداوند از حساب‌رسی مردم سخت‌تر است (نهج‌البلاغه: نامه ۴۰).

در نامه ۴۱ نیز به صورت روشن‌تر تعهد به هدف و انجام درست فعالیت‌های سازمان مورد توجه قرار گرفته است: پس از یاد خدا و درود! همانا من تو را در امانت خود شرکت دادم و هم‌راز خود گرفتم و هیچ یک از افراد خاندانم

برای یاری و مددکاری و امانتداری چون تو مورد اعتمادم نبود، آن هنگام که دیدی روزگار بر پسر عمویت سخت گرفته و دشمن به او هجوم آورده و امانت مسلمانان تباہ گردیده و امت اختیار از دست داده و پراکنده شدند، پیمانت را با پسر عمویت دگرگون ساختی و همراه با دیگرانی که از او جدا شده‌اند فاصله گرفتی، تو هماهنگ با دیگران دست از یاری‌اش کشیدی و با دیگر خیانت‌کنندگان خیانت کردی، نه پسر عمویت را یاری کردی و نه امانتها را رساندی (نهج البلاغه: نامه ۴۱).

توجه به نمونه‌های بالا از کلام امیرمؤمنان \times ، ماهیت، محدوده و اهمیت تعهد به هدف را روشن می‌سازد. با در نظر داشتن این گزاره‌های مقدس می‌توان ویژگیهای زیر را از مؤلفه‌های اساسی تعهد به هدف سازمان بر شمرد:

۱. در همه حال با سازمان بودن و اهداف آن را در نظر داشتن، چه در روزهای خوشی و موفقیت و چه در روزهای سخت و بحرانی.

۲. هدف سازمان را مثل هدف خود دانستن؛ یعنی همان‌گونه که فرد در مورد بر آورده نشدن هدف خود و یا مورد تهدید و تجاوز قرار گرفتن آن به سان شعله آتش تند می‌شود، در مورد هدف سازمان نیز این‌گونه باشد، گویی این امر نیز هدف و مقصد اوست و هیچ‌گاه از آن غفلت نمی‌کند.

۳. به هدف سازمان به سان امانت نگریستن؛ یعنی همان‌گونه که انسان در قبال امانت مسئول است و مورد بازخواست قرار می‌گیرد، در مورد هدف سازمان نیز این دید و نگرش را داشته باشد که هدف سازمان و همه منابع و امکانات آن به عنوان امانت در اختیار او قرار گرفته‌اند و بنابراین، لازم است که از هر جهت مراقب حفظ و استفاده درست از آن باشد؛ چرا که در غیر این صورت هم مورد نکوهش حساب‌رس درونی و وجدان خویش واقع می‌شود و هم از سوی حساب‌رسان بیرونی که مدیر و مردم و در سطح بالاتر خداوند است، مورد بازخواست قرار می‌گیرد.

۲-۲-۲. تقدم ضابطه بر رابطه

این معیار به رعایت قوانین و مقررات و برخورد عادلانه کارمند با مشتریان و مردم اشاره دارد. بر اساس این معیار، فردی می‌تواند شایسته گزینش باشد که در رعایت قوانین و مقررات از هیچ تلاشی فروگذار نکند و هیچ معیار دیگری را بر قوانین و مقررات سازمان مقدم ندارد؛ چنان‌که امیرالمؤمنین \times در نامه‌ای به یکی از فرماندهانش (مصقله بن هشیره شیبانی) ضرورت آن را مورد توجه قرار داده و فرموده است:

گزارشی از تو به من داده‌اند که اگر چنین کرده باشی، خدای خود را به خشم آورده‌ای و امام خویش را نافرمانی کرده‌ای. خبر رسیده که تو غنیمت مسلمانان را که نیزه‌ها و اسبهایشان گرد آورده و با ریخته شدن خونهایشان به دست آمده به اعرابی که خویشاوندان تواند و تو را بر گزیده‌اند، می‌بخشی. به خدایی که دانه را شکافت و پدیده‌ها را آفریده، اگر این گزارش درست باشد، در نزد من خوار شده‌ای و منزلت تو سبک گردیده است. (نهج البلاغه: نامه ۴۳).

در جای دیگر نیز امام علی \times این امر را به صورت روشن‌تر در نظر گرفته، فرموده است:

همانا زمامداران را خواص و نزدیکانی است که خودخواه و چپاولگرند و در معاملات انصاف ندارند، ریشه ستمکاری‌شان را با بریدن اسباب آن بخشکان و به هیچ کدام از اطرافیان و خویشاوندان زمین را واگذار مکن و به گونه‌ای با آنان رفتار کن که قراردادی به سودشان منعقد نگردد که به مردم زیان رساند، مانند آبیاری مزارع یا زراعت مشترک... حق را به صاحبش هر کس که باشد، نزدیک یا دور، پرداز و در این کار شکیبیا باش و این شکیبایی را به حساب خدا بگذار، گرچه اجرای حق مشکلاتی برای نزدیکانت فراهم آورد، تحمل سنگینی آنرا به یاد قیامت بر خود هموار ساز» (نهج البلاغه، نامه ۵۳: بند ۱۲۷-۱۲۹).

جملات ناب فوق، بیانگر نکات ذیل در مورد فرد شایسته گزینش است:

۲-۱. خود در جهت رعایت قوانین و مقررات سازمان تلاش نماید و برای عزیز کردن خود در نزد عده‌ای، قوانین را زیر پا نگذارند.

۲-۲. رفتارش به گونه‌ای نباشد که دیگران به ویژه خویشان و نزدیکانش در سوء استفاده از قوانین و مقررات سازمان وسوسه شوند و در خلوت و جلوت تحت نام این فرد به مصادره نمودن قوانین و مقررات سازمان به نفع خود اقدام نمایند.

۲-۲-۳. شکیبایی و بردباری در برخورد با مشتریان

مشتری کسی است که باز داده سازمان و یا واحدی سازمانی به دست او می‌رسد. بنابراین، مشتری می‌تواند به مشتری داخلی و خارجی تقسیم گردد. مشتری خارجی، افراد، نهادها و یا مؤسساتی‌اند که در خارج از دایره سازمان‌اند و نقش یکی از عوامل محیطی سازمان را ایفا می‌نمایند. مشتریان داخلی کسانی‌اند که در درون محیط سازمان بوده و از باز داده واحدی هم‌عرض و یا در طول خود استفاده می‌کنند. دقت بیشتر در این تقسیم‌بندی می‌تواند ما را به این تقسیم رهنمون شود: مشتری، فرد و یا واحدی است که خارج از دایره فعالیت یک حوزه است. حال اگر این حوزه در چارچوب سازمان لحاظ شود، واحدها نسبت به همدیگر مشتری داخلی به حساب می‌آیند و اگر خارج از دایره سازمان لحاظ شود، مشتری خارجی محسوب می‌شوند. در این صورت، تمام واحدها به گونه‌ای زمینه‌ساز تحقق خواسته‌های این‌گونه مشتریان‌اند. هر دو شیوه تقسیم‌بندی بر این نکته تأکید دارند که فعالیتهای سازمان بدون در نظر گرفتن سلاقی و اهداف مشتری و استفاده کننده باز داده سازمان، ابتر و بدون نتیجه می‌ماند. عمل به این ضرورت جز در سایه وجود کارمندان شکیبیا و صبور در برخورد با مشتریان به دست نمی‌آید. این امر از دو جهت زمینه‌ساز تحقق ضرورت فوق می‌شود:

۱. کارمند صبور و شکیبیا از صبر و بردباری خویش لذت می‌برد. یعنی صبر در برخورد با مشتری آشفته سبب می‌شود که این کارمند خود را با وی مقایسه کند و از برتری اخلاقی خود نسبت به وی احساس شادکامی نماید و در نتیجه در یک داد و ستد روحی صبر و بردباری‌اش زیادت‌تر شود و صبری موجب صبر و کمال روحی دیگری گردد.

۲. برخورد صبورانه کارمند با مشتری آشفته و یا عادی سبب می‌شود که مشتری اولی پس از رهایی از آشفتگی بلافاصله یا بعد از مدتی به چگونگی برخورد سالم کارمند سازمان مورد مراجعه خویش فکر کند. بعد از این تأمل وی متوجه خواهد شد که به چه سازمانی مراجعه کرده و خواسته‌هایش را از چه سازمانی چگونه و با چه پاسخ محترمانه‌ای دریافت نموده است. همین حالت در مورد مشتری عادی نیز رخ خواهد داد. سر انجام اینکه برخورد صبورانه یک کارمند می‌تواند تعداد کثیری از مشتریان را به سازمان بکشاند و چرخه حیات سازمان را از قرار گرفتن در مدار افول دور نماید.

همین اهمیت زیاد برخورد صبورانه کارمند با مشتری است که امیرمؤمنان × استفاده از کارمند صبور را از ضروریات یک سازمان موفق دانسته و فرموده است:

سپس از میان مردم برترین فرد نزد خود را برای قضاوت انتخاب کن. کسانی که مراجعه فراوان، آنها را به ستوه نیاورد و برخورد مخالفان با یکدیگر او را خشمناک نسازد... (نهج البلاغه، نامه ۵۳).

در جای دیگر همین نامه نیز آمده است:

برای فرماندهی سپاه کسی را برگزین که ... شکیبایی او برتر باشد؛ از کسانی که دیر به خشم می‌آیند (نهج البلاغه، نامه ۵۳).

البته همان‌گونه که روشن است صبر و بردباری می‌تواند به دو صورت «بازدارنده» و «پیش‌برنده» تقسیم شود. صبر بازدارنده صبوری است که در برابر آشفتگیهای مراجعان، صرفاً سکوت و تحمل را پیشنهاد می‌کند و برای کارمند «لب فرو بستن» و سخن نگفتن را وظیفه می‌داند. اما صبر پیش‌برنده به علاوه تأکید بر داشتن قوه تحمل و بردباری در برابر آشفتگی مراجعان، چگونگی از بین بردن آن را نیز بیان می‌کند؛ یعنی بر اساس این صبر، صبور نقش یک معلم را هم دارد. او با صبر و بردباری‌اش علاوه بر تحمل سختیهای مراجعه افراد، به نحوی با توضیح دادن ماهیت، مراحل و جزئیات کار، مشتری را به سرچشمه آگاهی و آرامش می‌رساند و از این طریق هم محیط بیرون سازمان را یک محیط پویا فعال و راحت می‌سازد و هم محیط داخل را و بالاتر از همه این است که ذهن خود و مشتری را به یک آرامش و رضایت هدفمند رهنمون می‌شود. چنان‌که امیرمؤمنان × این مطلب را به صورت زیر و به مثابه یکی از خصایص خوب یک فرمانده بیان کرده است:

برگزیده‌ترین فرماندهان تو، کسی باشد که از همه بیشتر به سربازان کمک نماید و از امکانات مالی خود بیشتر در اختیارشان گذارد، به اندازه‌ای که خانواده‌هایشان در پشت جبهه و خودشان در آسایش کامل باشند، تا در نبرد با دشمن، سربازان اسلام تنها به یک چیز بیندیشند (نهج البلاغه: نامه ۵۳).

و نیز فرموده است:

برای هر یک از کارهایت سرپرستی بر گزین که بزرگی کار بر او چیرگی نیابد و فراوانی کار او را در مانده نسازد

(نهج البلاغه: نامه ۵۳).

۴-۲-۲. حق‌پذیری

حق‌پذیری به این مطلب اشاره دارد که فرد مورد انتخاب باید در جست‌وجوی حق باشد و با روشن شدن آن بدون هیچ جدلی پذیرای آن گردد. این صفت از آن رو ضروری و لازم است که تعارضهای بی‌مورد سازمان را از ریشه می‌خشکاند و باعث می‌شود که نیروهای فکری و معنوی سازمان و در برخی موارد نیروهای جسمی و فیزیکی سازمان بدون سبب منطقی مصرف نشود و محیط سازمانی نه یک محیط پر از تضاد که جوّ امنی از صلح و آرامش باشد. البته یادآوری این نکته ضروری است که حضور دائمی صلح و صفا با مباحثه و مناظره علمی تعارض ندارد؛ زیرا همان‌گونه که در توصیف حق‌پذیری عنوان شد، حق‌پذیر جست‌وجوگر فعال حق است و با روشن شدن حق به پذیرش آن اقدام می‌کند و از جدال و تضاد پرهیز می‌نماید. حق‌پذیری به گونه‌ای که توصیف شد در کلمات امام علی \times به صورت زیر و با جزئیات بیشتر تبیین شده است:

سپس از میان مردم، برترین فرد نزد خود را برای قضاوت انتخاب کن، کسی که ... [بر] اشتباهاتش پافشاری نکند و بازگشت به حق پس از آگاهی برای او دشوار نباشد ... و در شناخت مطالب با تحقیقی اندک رضایت ندهد و در شبهات از همه با احتیاط‌تر عمل کند و در یافتن دلیل اصرار او از همه بیشتر باشد» (نهج البلاغه: نامه ۵۳: بند ۶۶-۶۷). این بخش از کلمات امیرمؤمنان \times اگر چه به انتخاب قاضی اشاره دارد، اما می‌توان آن را به عنوان یک معیار کلی و صادق در مورد همه افراد سازمان لحاظ کرد، زیرا توصیفات که گفته شد، به حکم عقل تنها به قاضی منحصر نمی‌شود، بلکه شامل همه کسانی است که در مقام پذیرفتن حق قرار می‌گیرند؛ یعنی همان‌گونه که قاضی در چنین موقعیتی نباید بر اشتباهاتش عمداً اصرار بورزد و حق کشف شده را بپذیرد، به حکم عقل هر انسان دیگری هم باید همین حکم را تبعیت نماید. به عبارت دیگر، این حکم عقل، یک حکم کلی است و خاصیت حکم کلی آن است که به مصداق خاصی اشاره ندارد (مصباح یزدی، آموزش فلسفه ۱۳۶۹: ۷۶).

۵-۲-۲. سابقه نیک

احترام به سابقه افراد، در حقیقت اکرام خوبیها و فضیلتهاست. با احترام به سابقه افراد است که زمینه ترویج مؤکد کرامتهای انسانها فراهم می‌شود؛ یعنی نیکوکاران به نیکی «تشویق» و بدکاران از بدی خویش پشیمان خواهند شد. این‌گونه است که حضرت علی \times پاس داشتن نیکوکاران را لازم دانسته، می‌فرماید:

هرگز نیکوکار و بدکار در نظرت یکسان نباشد، زیرا نیکوکاران در نیکوکاری بی‌رغبت و بدکاران در بدکاری تشویق می‌گردند، پس هر کدام از آنان را بر اساس کردارشان پاداش ده (نهج البلاغه: نامه ۵۳).

آدمی دوستدار خود و امور متناسب به خود است. این حب ذات باعث می‌شود که او هرچه را باعث تقویت

شخصیت، اندیشه و منافع گوناگونش می شود دوست داشته باشد. به همین دلیل است که نیکوکاران را باید تشویق و بدکاران را باید مذمت کرد، تا این غریزه به گونه ای تأمین شود و نیکیها در جامعه محترم و بدیها مورد نفرت قرار گیرند. در این مورد تحقیقات تجربی حاکی از آن است که نتایج ناشی از رفتار عاملی است که در شکل گیری، ظهور و تکرار رفتار نقش اساسی دارد. بنابراین، چنانچه نتیجه عملی خوب و خوشایند باشد، به احتمال تکرار آن عمل افزوده خواهد شد؛ یعنی اگر عملی که فردی یکبار آن را انجام داده «تقویت» گردد، احتمال تکرار آن افزایش می یابد و بنابراین، هر چیزی که احتمال تکرار رفتار خاصی را افزایش دهد، تقویت کننده نامیده می شود. از این رو، تقویت کننده را باید نوعی پاداش دانست که به خاطر رفتار خاصی به فرد اعطا می گردد. تقویت کننده می تواند هر چیز ملموسی مانند خوراک و پوشاک، یا غیر ملموسی مانند تشویق و تمجید باشد (معادی، مدیریت منابع انسانی ۱۳۸۰: ۳۰۸).

محدوده سابقه نیک و دلیل لحاظ آن در کلمات ذیل از امیرمؤمنان * به صورت مستدل و روشن تبیین شده است، آن حضرت به مالک جهت گزینش افراد دارای سابقه نیک فرموده است:

کارگزاران دولتی را از میان مردمی باتجربه و باحیا از خاندانهای پاکیزه و با تقوا که در مسلمانی سابقه درخشانی دارند انتخاب کن، زیرا اخلاق آنان گرامی تر و آبروشان محفوظ تر و طمع ورزی شان کمتر و آینده نگری آنان بیشتر است (نهج البلاغه: نامه ۵۳: بند ۷۲-۷۳).

در مورد انتخاب فردی برای امور نظامی نیز حضرت علی * به این معیار توجه نموده و فرموده است:

پس در نظامیان با خانواده های ریشه دار دارای شخصیت حساب شده، خاندانی پارسا، دارای سوابق نیکو و درخشان که دلاور و سلحشور و بخشنده و بلند نظرند روابط نزدیک بر قرار کن، آنان هم بزرگواری را در خود جمع کرده و هم نیکیها را در خود گرد آورده اند (نهج البلاغه: نامه ۵۳: بند ۵۲-۵۳).

توجه به جملات فوق، توهم معتبر بودن نسب به عنوان نسب و یا سابقه فرد به مثابه صرف سابقه را از بین می برد؛ همان گونه که در مدیریت منابع انسانی شرط شده است که اموری چون نسب و سابقه نمی تواند جزء معیارهای عادلانه گزینش و استخدام نیروی انسانی قرار گیرد (سعادت، همان: ۱۲۱). حضرت امیرمؤمنان * سابقه و یا نسب افراد را به صورت مستدل مورد توجه قرار داده است، تا مبدا گمان شود که نسب خود به صورت مستقل می تواند یکی از معیارهای گزینش باشد، بلکه نسب و سابقه ای معیار است که پارسایی، دلاوری، آبروی پاک و آینده نگری را در خود جمع نموده باشد، نه هر نسب و سابقه ای. در نامه ۷۱ نیز امام علی * این مسئله را یاد آور شده است که نسب صرف نمی تواند معیار انتخاب باشد:

پس از یاد خدا و درود، همانا شایستگی پدرت مرا نسبت به تو خوشبین کرد و گمان کردم همانند پدرت می باشی و راه او را می روی. ناگهان به من خبر دادند که در هواپرستی چیزی فروگذار نکرده و توشه ای برای آخرت خود باقی نگذاشته ای، دنیای خود را با تبه کردن آخرت آبادان می کنی و برای پیوستن به خویشاوندانت از دین خدا بریده ای.

اگر آنچه به من گزارش رسیده، درست باشد، شتر خانه‌ات و بندکفش تو از تو با ارزش‌تر است... (نهج البلاغه: نامهٔ (۷۱).

این جملات نشان می‌دهد که منذر بن جارود نه به دلیل نسبت خویش و اینکه فرزند جارود بوده از طرف امام علی × به عنوان فرماندار انتخاب شده است، بلکه انتخاب او به سمت فرمانداری به این امید صورت گرفته است که شاید همانند پدرش، شخصی با فضیلت و متقی باشد و این یعنی عدم اعتبار نسبت صرف و معتبر بودن شرایط دیگری چون رعایت ارزشهای اخلاقی مثل دلاوری، آبرو داشتن و... در کنار داشتن نسب و سابقهٔ نیک.

۲-۲-۶. رازداری

این ویژگی به گونه‌ای بارز در جملات زیر مورد تأکید قرار گرفته است:

سپس در امور نویسندگان و مشیان به درستی بیندیش و کارهایت را به بهترین آنان واگذار و نامه‌های محرمانه، که در بر دارندهٔ سیاستها و اسرار توست، از میان نویسندگان به کسی اختصاص ده که صالح‌تر از دیگران باشد، کسی که گرامی داشتن او را به سرکشی و تجاوز نکشاند تا در حضور دیگران با تو مخالفت کند و در رساندن نامهٔ کارگزارانت به تو یا رساندن پاسخهای تو به آنان کوتاهی نکند (نهج البلاغه: نامهٔ ۵۳).

این معیار در مورد گزینش فرد مورد نیاز سازمان از میان کارکنان فعلی خود سازمان برای شغل خاصی مثل کتابت بیان شده است. همان‌گونه که در مدیریت منابع انسانی گفته شده است، کارمندیابی می‌تواند در داخل سازمان و یا خارج از سازمان انجام شود، اما می‌توان آن را برای همهٔ شغلها و کارمندیابی بیرون از سازمان نیز لحاظ کرد. به عبارت دیگر این جمله امیرمؤمنان × بهترین گزینه برای توضیح شرط تطابق شغل با شاغل است؛ یعنی برای هر کاری هر فردی مناسب نیست، بلکه مثلاً برای کتابت نامه‌های اسرارآمیز، انسانهای راز دار باید انتخاب شود و برای شغلهای دیگر فرد متناسب با آن.

۲-۳. معیارهای اعتقادی

قبل از ادامهٔ بحث در مورد این معیارها یادآوری اصول موضوعی زیر ضروری است:

۱. دین و پذیرش خداوند امر فطری است و انکار آن، بلکه از نبود آن که از غبارهای جمع شده بر عینک فاهمه و یا فطرت انسان ناشی می‌شود (جوادی آملی، ۱۳۸۳: ۲۱).

۲. دین به علاوهٔ نقش معرفت‌دهی، نقش کارکردی نیز دارد؛ یعنی دین همان‌گونه که تاریکیهای اندیشهٔ آدمی را به روشنایی روشن فهم حقیقت نایل می‌کند، به زندگی انسان نیز معنا می‌بخشد و روح امید، زیبایی و نشاط را در لحظه‌لحظهٔ آن جاری می‌سازد. توجه به این دو اصل و اصلهای موضوعی دیگر لزوم لحاظ معیارهای اعتقادی را واضح می‌سازد (قمی، جزوهٔ درسی کلام جدید ۱۳۸۵: ۱۴).

بر خلاف دو معیار اولی که معیار اول تابع هدف، امکانات، شرایط و... سازمان خاصی است و دومی که چگونگی رفتار انسان را در موارد گوناگون تعیین می‌کند، معیارهای اعتقادی کمی وسیع و اساسی‌تر از آنها بوده و به نحوی زیر بنای آنها محسوب می‌شود (ابطحی، مدیریت منابع انسانی ۱۳۷۷: ۹۶). این معیارها کلیت نگاه انسان را به سر منشأ هستی، جهان، انسان، پدیده‌ها و موجودات دیگر، عالم آخرت و امور مهم دیگر مشخص می‌کند و به آن جهت می‌دهد. از این معیار کلی که شامل خدا باوری، معاد باوری، نبوت و امامت باوری و عدالت باوری می‌شود، به دو معیار خدا باوری و معاد باوری اشاره می‌شود.

۱-۳-۲. خدا باوری

همان‌گونه که در اصل موضوعی اول بیان شد، خدامحوری و اعتقاد به مبدأ و علت العلل والای آفرینش، انسان را از حیرت و سر در گمی نجات می‌دهد و پناهگاه اساسی برای دل‌تنگیهای آدمی و رادع قوی برای جلوگیری از انحرافات عمدی محسوب می‌شود (قمی، همان: ۱۴). کسی که به خدا باور دارد، همه چیز خود را از او می‌داند، نه برای خود اراده‌ای مستقل از خواست خداوند لحاظ می‌نماید و نه قانون و تشریحی جدا از تشریح و اراده خداوند. به این ترتیب، چنین فردی بر اساس مسئولیتی که از جانب خداوند در مورد چگونگی اداره اراده و جان خویش به عهده گرفته، همواره مواظب است که به ارزشهای اخلاقی و انسانی بیان شده از سوی خداوند پایبند باشد (مصباح یزدی، نظریه سیاسی اسلام ۱۳۸۰: ۶۰-۶۲) و به تعهدات خویش صادقانه عمل نماید. همین راز و رازهای دیگر است که امام علی × خدا باوری را یکی از معیارهای مهم انتخاب کارکنان دانسته و فرموده است:

برای فرماندهی سپاه کسی را برگزین که خیر خواهی او برای خدا و پیامبر | و امام تو بیشتر ... باشد (نهج البلاغه: نامه ۵۳).

نیز در جای دیگر نامه ۵۳ برای گزینش ناظر و بازرس خدا باوری را یک امر لازم دانسته و فرموده است: پس بر آنها افراد مورد اطمینان را که خدا ترس و متواضع باشند، انتخاب کن (نهج البلاغه: نامه ۵۳).

۲-۳-۲. معاد باوری

باور به معاد و روز رستاخیز، زمانی که هر کس باید نسبت به گذشته‌ها، رفتار و اعمال خویش در پیشگاه خداوند پاسخگو باشد، مهم‌ترین عاملی است که انسان را به محاسبه‌ای دقیق و انجام منظم و صحیح اعمال خویش وادار می‌دارد. از همین روست که پیامبران، ترویج معاد باوری را همواره از اصول مسلم تبلیغ و کار خویش قرار داده و به انحاء مختلف در تثبیت آن اقدام می‌نموده‌اند. آن‌گونه که به ادعای برخی پژوهشگران، تلاش پیامبران:

برای اثبات اصل معاد، بیش از تلاشی بوده که برای اثبات توحید کرده‌اند، زیرا اکثر مردم، سرسختی بیشتری برای پذیرفتن این اصل نشان می‌دادند. دلیل این سرسختی را می‌توان در میل به بی‌بندوباری و عدم مسئولیت جویا شد؛

درحالی که اعتقاد به معاد مسئولیت آفرین است، زیرا تقوا و خودکنترلی را در افراد پرورش می‌دهد و از آلوده شدن آنها به حرام و معصیت الهی جلوگیری می‌کند (پیروز و همکاران، ۱۳۸۴: ۳۲۶).

به صورت بارز نقش ایمان به معاد در سازمان آن است که فرد در برابر دریافت مزد و معاش احساس مسئولیت می‌کند و خود را در صورت عدم انجام دقیق کار مسئول و گناهکار و منتظر عذاب دردناک فردای قیامت می‌داند. به همین دلیل است که فرد معتقد به معاد کار خویش را عمداً ناقص انجام نمی‌دهد تا مبادا عذاب الهی دامنگیرش شود. در همین زمینه امام علی \times فرموده است:

هرگز حاکم بر خویشتن نخواهی بود، جز اینکه فراوان به یاد قیامت و بازگشت به سوی پروردگار باشی (نهج البلاغه: نامه ۵۳).

این جمله یادآور این نکته است که معادباوری نقش مهمی در تنظیم رفتار و اندیشه آدمی ایفا می‌کند و وی را به انجام صحیح تعهداتش وا می‌دارد.

نتیجه

این مقاله با ذکر مقدمه‌ای ضرورت، زمینه و چگونگی تدوین مطالبش را تبیین کرد و سپس با ارائه تعریفی از معیار و انواع آن ادامه یافت. در بخش تعریف، معیار به همان تعریف اصطلاحی و متناسب با فهم همگانی به معیارها و ملاکهای متناسب با هدف، برنامه و امکانات سازمان تعریف شد. این معیار در یک تقسیم‌بندی کلی برای سه قسم اعتقادی، اخلاقی و سازمانی مقسم قرار گرفت. معیارهای اعتقادی، معیارهایی‌اند که اعتقادات اساسی و بنیادی سازمان را توصیف می‌نمایند. معیارهای اخلاقی معیارهایی‌اند در مورد رفتار و به نحوی مورد پذیرش همه انسانها هستند. معیارهای سازمانی معیارهایی‌اند که حالت فنی دارند و متناسب با هدف سازمان، ملاکهای تخصصی را توصیف می‌نمایند.

از نظر امام علی \times لحاظ این معیارها و استخدام نمودن نیروی انسانی بر اساس آنها به معنای جلوگیری از هر گونه انحراف، رکود و عدم موفقیت سازمانی است. از نظر آن حضرت، وجود هر سه معیار به صورت مجموعی، از شرایط اساسی موفقیت سازمان یعنی کار آمدی و اثربخشی آن است. بنابراین، وجود معیاری، بدون معیار دیگری، هم از کارآمدی سازمان و هم از اثربخشی آن می‌کاهد؛ زیرا مثلاً اگر معیارهای سازمانی مورد توجه باشند و لکن معیارهای اخلاقی در کار نباشند، تعهد نسبت به منابع و امکانات سازمان یا اهداف سازمان وجود نخواهد داشت؛ یعنی ممکن است فرد فقط در فکر رسیدن به هدف سازمان باشد و نسبت به استفاده درست از منابع، و مقدار استفاده از آن کمتر توجه داشته باشد و ممکن است بر عکس عمل نماید و فقط در فکر درست استفاده کردن از منابع باشد، چه به هدف سازمان برسد و چه نرسد؛ اما اگر تعهد باشد، فرد به گونه عمل می‌نماید که هم کارآمدی سازمان و هم اثربخشی آن تحقق پیدا کند.

همچنین اگر معیارهای اخلاقی مثل تعهد به سازمان و یا رازداری در فرد وجود داشته باشد؛ اما تخصص، تیزهوشی و ذکاوت در او نباشد، باز هم کارهای سازمان به صورت کارآمد و اثربخش تحقق نمی‌یابد؛ زیرا چنین فردی ناتوان از آن است که کار خویش را در وقت مورد نظر و با صرف منابع لازم به انجام رساند؛ زیرا به دلیل نداشتن تخصص و زیرکی لازم، مجبور است لحظه‌به‌لحظه به مقام بالاتر از خود مراجعه کند و این یعنی کندي انجام کار و تلف شدن بخشی از منابع و عدم تحقق کارایی و از آنجا که کارها در موعد مقرر خود نیز انجام نمی‌شود، احتمال اینکه سازمان به هدف خود نرسد هم زیاد خواهد شد و این یعنی عدم تحقق اثربخشی سازمانی. به همین دلیل است که در سخنان حضرت علی \times به همه معیارها توجه شده است و همه آنها هم به طور تک به تک مورد عنایت ایشان قرار گرفته‌اند و هم به صورت مجموعی؛ یعنی در صورت عدم حضور یکی از آنها کارهای سازمان به طور کارآمد و اثربخش تحقق نمی‌یابد و لذا باید همه آنها در کنار هم وجود داشته باشند تا زمینه لازم برای انجام کارآمد و اثربخش کارهای سازمان فراهم شود.

البته ممکن است بر اساس رویکردهای دیگر در مدیریت منابع انسانی، رعایت معیارهای اعتقادی برای انتخاب نیروی انسانی لازم نباشد؛ چراکه عرصه دین و باورهای دینی در مدیریت امروزی جدا از اداره مسائل زندگی اجتماعی انسانهاست و به رابطه فرد با خود و خدایش مربوط می‌شود (Lynch, 1997:482-486). اما بر اساس نظر امام علی \times ، لحاظ معیارهای اعتقادی به اندازه معیارهای دیگر اهمیت دارد و بلکه ممکن است در مواردی ضرورت آن بیش از معیارهای دیگر باشد. به عبارت دیگر، بینش اسلامی بر آن است که همواره گرایش انسانی متأثر از بینش و جهان‌بینی او و رفتارهای او متأثر از گرایشهای اوست. بنابراین، فرد در صورتی به‌گونه شایسته و در همه حال به تعهد خویش با دیگران وفادار باقی می‌ماند که قبل از تعهد خود با سازمان به تعهد خویش با خدای خویش مبنی بر رعایت حق دیگران، رعایت صداقت در اندیشه، گفتار و رفتار، رعایت امانت‌داری وفادار و متعهد باشد. در چنین حالی است که او بهتر از هر کسی با داشتن شرایط لازمی مثل تخصص و زیرکی می‌تواند کارهای سازمان را به‌گونه کارآمد و اثربخش به انجام رساند. خلاصه آنکه بر اساس سخنان حضرت علی \times در این مورد می‌توان به قاعده زیر دست یافت:

رعایت معیارهای انتخاب گزینش کارمندان مناسب، کارآمد و مؤثر انجام کارهای سازمان به صورت کارآمد ←
و اثربخش کارایی و اثربخشی سازمانی. ←

بر اساس چارچوب فوق، تحقق کارها به صورت کارآمد و اثربخش، نیازمند حسن فاعلی و حسن فعلی است. منظور از حسن فاعلی آن است که کارکنان باید از معیارهای اخلاقی چون تعهد به سازمان، سابقه نیک، شکیبایی، حق‌پذیری برخوردار باشند، منظور از حسن فعلی آن است که کارکنان شغل و وظیفه خود را با کمترین هزینه مادی، زمانی و روحی به انجام رسانند و چنین چیزی وقتی مسیر می‌شود که قبلاً از معیارهای سازمانی چون تخصص و تیزهوشی برخوردار باشند و همه اینها در صورتی به‌گونه‌ای بهتر تحقق می‌یابند که کارکنان قبل از پایبندی به تعهد

سازمانی‌شان، به تعهدات اعتقادی و وجدانی، که حجت درونی خداوند بر انسان است، وفادار باشند. بعد از طی این مراحل است که تحقق سازمان کارآمد و اثربخش ممکن می‌شود. به همین دلیل، کارآیی و اثربخشی سازمانی چیزی بیش از انجام کارها به صورت کارآمد و اثربخش است و انتخاب کارمندان کارآمد و مؤثر بر اساس معیارهای درست و مناسب را نیز شامل می‌شود.

-
- (١). un efficiency
 - (٢). effectiveness
 - (٣). customers
 - (٤). clients
 - (٥). citizenships
 - (٦). fraud
 - (٧). bribery
 - (٨). systematic approach
 - (٩). criteria
 - (١٠). meretisism
 - (١١). Open system
 - (١٢). response

کتابنامه

۱. نهج البلاغه، ترجمه محمد دشتی.
۲. ابطحی، سید حسین، مدیریت منابع انسانی و فنون امور استخدامی، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، اول، ۱۳۷۷.
۳. ابطحی، سید حسین و بابک کاظمی، بهره‌وری، تهران، مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی، دوم، ۱۳۷۹.
۴. پورعزت، علی اصغر، مختصات حکومت حق مدار در پرتو نهج البلاغه امام علی *، تهران، انتشارات علمی و فرهنگی، اول، ۱۳۷۸.
۵. پیروزی، علی آقا و همکاران، مدیریت در اسلام، قم، پژوهشکده حوزه و دانشگاه، ویراست دوم، ۱۳۸۴.
۶. هابز، توماس، لویاتان، ترجمه حسین بشیریه، تهران، نشرنی، دوم، ۱۳۸۱.
۷. جوادی آملی، عبدالله، ولایت فقیه، ولایت فقاقت و عدالت، قم، نشر اسراء، چهارم، ۱۳۸۳.
۸. جوادی آملی، عبدالله، تبیین براهین اثبات وجود خدا، قم، اسراء، دوم، ۱۳۸۳.
۹. رضاییان، علی، تجزیه و تحلیل سیستم، تهران، سمت، ششم، ۱۳۸۲.
۱۰. سعادت، اسفندیار، مدیریت منابع انسانی، تهران، سمت، هفتم، ۱۳۸۲.
۱۱. رایبیز، استیفن، تئوری سازمان؛ ساختار و طرح سازمانی، ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانایی فرد، تهران، صفار، بیست و دوم، ۱۳۸۷.
۱۲. قمی، محسن، جزوه درسی کلام جدید، ۱۳۸۵.
۱۳. مصباح یزدی، محمدتقی، آموزش فلسفه، تهران، سازمان تبلیغات اسلامی، اول، ۱۳۶۹.
۱۴. مصباح یزدی، محمدتقی، نظریه سیاسی اسلام، قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی &، سوم، ۱۳۸۰.
۱۵. مظفر، محمدرضا، المنطق، قم، انتشارات اسلامی، بی تا.
۱۶. معادی، مدیریت منابع انسانی، تهران، سمت، اول، ۱۳۸۰.
۱۷. وندال، فرنچ - سیل، ا.چ. بل، مدیریت تحول در سازمان، ترجمه سید مهدی الوانی - حسن دانایی فرد، تهران، نشر صفاز، ششم، ۱۳۸۲.

**Thomas D. lynch and Richard omdal and peter L. cruise, secularization of
public administration, j – PART V, 1997,
Stoner, James A.F (1978), Management, first edition, prentice Hall Inc**