



درآمدی بر رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی (سطح تحلیل فردی)

دکتر عباس شفیعی



پژوهشگاه حوزه و دانشگاه
پاییز ۱۳۹۵

شفیعی، عباس، ۱۳۴۶ - Shafiee, Abbas

درآمدی بر رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی (سطح تحلیل فردی) / عباس شفییعی. - قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، ۱۳۹۵.
نه، ۱۶۷ ص: جدول، نمودار. - (پژوهشگاه حوزه و دانشگاه؛؟؟؟؛؟؟؟)

ISBN: 978-600-298-132-5

بها:؟؟؟ ریال

فهرست‌نویسی براساس اطلاعات فیپا.

کتابنامه. ص. [۱۵۵] - ۱۵۸؛ همچنین به صورت زیرنویس.

نمایه.

۱. رفتار سازمانی. ۲. Organizational behavior. ۳. رفتار سازمانی - جنبه‌های مذهبی - اسلام.
۴. Organizational behavior - Religious aspects - Islam. الف. پژوهشگاه حوزه و دانشگاه. ب. عنوان.

۶۵۸/۴

HD۵۸/۷/ش۷۳۴ ۱۳۹۵

۴۳۷۵۵۵۵

شماره کتابشناسی ملی



درآمدی بر رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی (سطح تحلیل فردی)

مؤلف: دکتر عباس شفییعی

ناشر: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه

ویرایش و صفحه‌آرایی: اعتصام

چاپ اول: پاییز ۱۳۹۵

تعداد:؟؟؟ نسخه

لیتوگرافی: سعیدی

چاپ: قم-سبحان

قیمت:؟؟؟ تومان

کلیه حقوق برای پژوهشگاه حوزه و دانشگاه محفوظ و نقل مطالب با ذکر مأخذ بلامانع است.

قم: ابتدای شهرک پردیسان، بلوار دانشگاه، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، تلفن: ۰۲۵-۳۲۱۱۱۱۰۰ (انتشارات ۳۲۱۱۱۳۰۰)

نمابر: ۳۲۸۰۳۰۹۰، ص.پ. ۳۱۵۱-۳۷۱۸۵

تهران: خ انقلاب، بین وصال و قدس، نبش کوی اُسکو، تلفن: ۶۶۴۰۲۶۰۰

www.rihu.ac.ir

info@rihu.ac.ir

فروش اینترنتی: www.ketab.ir/rihu

سخن پژوهشگاه

پژوهش در علوم انسانی [به منظور شناخت، برنامه‌ریزی و ضبط و مهار پدیده‌های انسانی] در راستای سعادت واقعی بشر ضرورتی انکارناپذیر و استفاده از عقل و آموزه‌های وحیانی در کنار داده‌های تجربی و در نظر گرفتن واقعیت‌های عینی و فرهنگ و ارزش‌های اصیل جوامع، شرط اساسی پویایی، واقع‌نمایی و کارایی این‌گونه پژوهش‌ها در هر جامعه است.

پژوهش کارآمد در جامعه ایران اسلامی در گرو شناخت واقعیت‌های جامعه از یک‌سو و اسلام به‌عنوان متقن‌ترین آموزه‌های وحیانی و اساسی‌ترین مؤلفه فرهنگ ایرانی از سوی دیگر است؛ از این‌رو، آگاهی دقیق و عمیق از معارف اسلامی و بهره‌گیری از آن در پژوهش، بازنگری و بومی‌سازی مبانی و مسائل علوم انسانی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است.

توجه به این حقیقت راهبردی از سوی امام خمینی رحمته‌الله بنیانگذار جمهوری اسلامی، زمینه شکل‌گیری دفتر همکاری حوزه و دانشگاه را در سال ۱۳۶۱ فراهم ساخت و با راهنمایی و عنایت ایشان و همت اساتید حوزه و دانشگاه، این نهاد علمی شکل گرفت. تجربه موفق این نهاد، زمینه را برای گسترش فعالیت‌های آن فراهم آورد و با تصویب شورای گسترش آموزش عالی در سال ۱۳۷۷ «پژوهشکده حوزه و دانشگاه» تأسیس شد و در سال ۱۳۸۲ به «مؤسسه پژوهشی حوزه و دانشگاه» و در سال ۱۳۸۳ به «پژوهشگاه حوزه و دانشگاه» ارتقا یافت.

پژوهشگاه تاکنون در ایفای رسالت سنگین خود خدمات فراوانی به جوامع علمی ارائه نموده است که از آن جمله می‌توان به تهیه، تألیف، ترجمه و انتشار ده‌ها کتاب و نشریه علمی اشاره کرد.

این کتاب به عنوان منبع درسی برای دانشجویان رشته مدیریت و رفتار سازمانی در مقطع تحصیلات تکمیلی فراهم آمده است که البته دیگر علاقه‌مندان به مدیریت و علوم رفتاری نیز می‌توانند از آن بهره‌مند شوند.

از استادان و صاحب‌نظران ارجمند تقاضا می‌شود با همکاری، راهنمایی و پیشنهادهای اصلاحی خود، این پژوهشگاه را در جهت اصلاح کتاب حاضر و تدوین دیگر آثار مورد نیاز جامعه دانشگاهی یاری دهند.

در پایان پژوهشگاه لازم می‌داند از تلاش‌های نویسنده گرامی، دکتر عباس شفیعی و نیز ناظر محترم دکتر حسن عابدی جعفری و ارزیاب محترم دکتر محمدصادق شجاعی طرح تشکر و قدردانی کند.

فهرست مطالب

مقدمه	۱
-------	---

فصل اول: مفاهیم و کلیات

مقدمه	۳
تعریف رفتار سازمانی	۴
اهداف مطالعه رفتار سازمانی	۵
اهمیت و ضرورت رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی	۵
نوع و روش تحقیق	۷
روش انجام پژوهش (فرایند پژوهش)	۷
روش و ابزار گردآوری اطلاعات	۸
قلمرو تحقیق، جامعه و نمونه آماری	۸
شیوه تجزیه و تحلیل اطلاعات	۸
روش‌شناسی اجتهادی و مراحل آن	۹
متغیرهای رفتار فردی	۱۰
مدل اصلی در پژوهش	۱۱

بخش اول: درون‌دادهای سیستم فردی رفتاری

فصل دوم: ویژگی‌ها و خصوصیات شخصیتی، شاکله و رفتار فردی

مقدمه	۱۷
مفهوم شخصیت	۱۸
ویژگی‌های فردی	۱۹
ویژگی‌های شخصی، تنوع کارکنان و نیروی کار	۲۰
تنوع در تفکر اسلامی	۲۰
شاکله در فرهنگ اسلامی با نگاهی سیستمی	۲۱
ساختار و رشد شخصیت در آموزه‌های اسلامی	۲۳
عوامل تعیین‌کننده شاکله در آموزه‌های دینی	۲۶
تیپ‌های شخصیت در نگاه اندیشمندان غربی و اسلامی	۲۸
الف) تیپ‌های شخصیتی از منظر اندیشمندان غربی	۲۸

۳۰		ب) تیپ‌های شخصیتی از منظر اندیشمندان اسلامی
۳۰		۱. تیپ شخصیتی ابن‌سینا
۳۳		۲. تیپ شخصیتی نراقی
۳۴		تأثیر شاکله بر رفتار با نگاهی به آموزه‌های اسلامی
۳۵		رابطه شخصیت و عملکرد شغلی در رفتار سازمانی

فصل سوم: ارزش‌ها، احساسات ذاتی و نگرش‌های اولیه

۳۹		مقدمه
۴۰		ارزش‌ها
۴۰		انواع ارزش‌ها در رویکردی سیستمی
۴۲		ارزش در فرهنگ‌های مختلف
۴۳		ارزش‌ها در فرهنگ اسلامی
۴۶		تأثیر ارزش‌ها و تفاوت‌های فردی بر رفتار
۴۸		احساسات ذاتی و نگرش‌های اولیه

بخش دوم: فرایندهای سیستم فردی رفتاری

فصل چهارم: ادراک، معرفت و رفتار فردی

۵۱		مقدمه
۵۱		مفهوم ادراک و معرفت
۵۲		جایگاه ادراک و معرفت در آموزه‌های اسلامی
۵۳		ادراک و معرفت حسی و غیرحسی در ادبیات دینی با رویکردی سیستمی
۵۵		تأثیر ادراک و معرفت بر رفتار در آموزه‌های اسلامی
۵۶		نمونه‌ای قرآنی از تأثیر ادراک بر رفتار فردی

فصل پنجم: انگیزش و رفتار فردی

۵۹		مقدمه
۶۰		مفهوم انگیزش
۶۱		مفهوم و جایگاه انگیزش در آموزه‌های اسلامی
۶۶		مروری کلی بر تئوری‌های انگیزش
۷۱		تحلیل تئوری‌های انگیزش
۷۳		مروری بر نظریه‌های انگیزشی علمای دینی
۷۴		عناصر انگیزش در رویکرد اسلامی با نگاهی سیستمی به آن
۷۶		تئوری سطوح انگیزه‌ها در آموزه‌های اسلامی
۷۶		الف) انگیزه‌های مادی
۷۸		ب) انگیزه‌های معنوی
۷۹		مراتب انگیزه‌های معنوی
۸۰		ج) انگیزه‌های تلفیقی
۸۱		عوامل انگیزش در آموزه‌های اسلامی
۸۲		الف) عوامل فردی

۸۲	۱. باورهای درونی
۸۳	۲. جذابیت و ارزشمندی اهداف برای کارکنان
۸۴	(ب) عوامل سازمانی
۸۴	۱. عدالت رفتاری با کارکنان
۸۵	۲. تأمین و توسعه زندگی کارکنان
۸۶	۳. تفقد، تمجید و تشویق کارکنان
۸۷	۳-۱. تفقد
۸۸	۳-۲. تمجید و تشویق
۸۹	تأثیر انگیزه در رفتار سازمانی
۹۰	رابطه انگیزه و عملکرد

فصل ششم: هیجانات، عواطف و خلق‌ها

۹۳	مقدمه
۹۳	اهمیت و جایگاه هیجانات و خلق در اندیشه دینی
۹۵	مفهوم عاطفه، هیجانات و خلق با نگاهی سیستمی به آن
۹۶	هیجانات اصلی و خلق‌های اساسی
۹۸	الگوی عواطف و هیجانات در آموزه‌های اسلامی
۹۹	۱. ترس و خشیت
۱۰۰	۲. خشم و غضب
۱۰۱	۳. حزن و غم
۱۰۳	۴. شادی
۱۰۴	۵. نفرت و تنفر
۱۰۴	۶. عشق و محبت
۱۰۶	مدیریت هیجانات در رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی
۱۰۷	هوش هیجانی
۱۰۸	کاربرد هیجانات و خلق‌ها در رفتار سازمانی
۱۱۰	کارکردها و کاربردهای هیجانات در سازمان با رویکرد اسلامی

فصل هفتم: تصمیم‌گیری فردی و رفتار

۱۱۳	مقدمه
۱۱۴	مفهوم تصمیم‌گیری در فرهنگ اسلامی
۱۱۵	مفهوم تصمیم‌گیری در ادبیات علمی
۱۱۶	مدل‌ها و فرایندهای تصمیم‌گیری
۱۱۷	الف) تشخیص مسئله (شناخت مشکل، نیاز و فرصت)
۱۱۸	ب) احصای راه‌حل‌ها
۱۱۸	ج) ارزیابی راه‌حل‌ها و انتخاب بهترین آنها
۱۱۹	د) اجرا و بازنگری
۱۱۹	الگوی تصمیم‌گیری فردی اسلامی
۱۲۱	الف) عوامل فردی
۱۲۱	۱. فرقان (تشخیص مسئله)

۱۲۳	۲. بهره‌گیری از تجربیات
۱۲۵	۳. آینده‌نگری و عاقبت‌اندیشی
۱۲۶	ب) عوامل جمعی
۱۲۶	۱. مشورت و نظرخواهی با اهل خرد
۱۲۷	آثار و فواید مشورت با خردورزان
۱۲۹	۲. جمع‌آوری و پایش اطلاعات
۱۳۰	عوامل تأثیرگذار در پایش اطلاعات
۱۳۲	ج) عوامل الهی
۱۳۲	۱. عزم با حق‌محوری
۱۳۳	۲. توکل بر خدا
۱۳۴	قاطعیت در تصمیم‌گیری
۱۳۶	ارتباط تصمیم‌گیری فردی با شناخت و ادراک در آموزه‌های اسلامی

بخش سوم: برون داده‌های سیستم فردی رفتاری

فصل هشتم: نگرش‌های شغلی و رفتارهای بهنجار و نابهنجار در سازمان

۱۴۱	مقدمه
۱۴۱	مفهوم نگرش
۱۴۲	مؤلفه‌های نگرش در رویکردی سیستمی
۱۴۲	نگرش‌های شغلی اصلی
۱۴۳	مفهوم رفتارهای بهنجار و نابهنجار
۱۴۴	نگرش‌های اصلی در اسلام و رفتارهای بهنجار و نابهنجار
۱۴۵	الف) نگرش ایمانی و رفتارهای بهنجار
۱۴۷	ب) نگرش کفری و رفتارهای نابهنجار
۱۴۸	ج) نگرش منافقانه و رفتارهای نابهنجار
۱۴۹	تأثیر نگرش بر رفتار بهنجار و نابهنجار در آموزه‌های اسلامی
۱۵۱	رابطه نگرش و رفتار از بعد روان‌شناختی در آموزه‌های اسلامی

منابع و مأخذ

۱۵۵	الف) منابع فارسی
۱۵۷	ب) منابع عربی
۱۵۸	ج) منابع انگلیسی

نمایه‌ها

۱۵۹	نمایه آیات
۱۶۱	نمایه روایات
۱۶۳	نمایه موضوعات
۱۶۵	نمایه اشخاص

مقدمه

در ادبیات علوم دینی، رفتار فردی، شاخه‌ای میان رشته‌ای است که مطالعه رفتار آدمی را در سازمان بر عهده دارد؛ چه اینکه، با علوم نقلی پیوستگی داشته و آن را می‌توان در عداد علوم اخلاقی-رفتاری قرار داد و از دستاوردهای اندیشمندان علوم نقلی و اخلاقی برای تبیین و توسعه آن بهره برد؛ در این مجموعه موضوعات مطالعاتی در چارچوب رفتار فردی تنظیم و بررسی می‌شود؛ سؤالات پژوهش در بردارنده موارد زیر است:

۱. رهیافت‌های اسلامی در حوزه رفتار سازمانی سطح تحلیل فردی چیست؟
۲. در چارچوب علمی رفتار فردی، مضامین طبقه‌بندی شده و موضوعات فرعی کدام‌اند و رویکرد اسلامی در هر یک از آنها چیست؟ هدف نهایی از مطالعه رفتار با رویکرد اسلامی، تغییر، تحول و هدایت آدمی است؛ مدیر یا نظریه‌پرداز اسلامی می‌خواهد در پرتو شناخت انسان توحیدی در وی تغییر ایجاد کند و او را به سوی تعالی و رشد سوق دهد. این تحقیق یک پژوهش نظری است که از نظر روش، توصیفی-تحلیلی و از نظر هدف اکتشافی است؛ از حیث روش تحلیل، از نوع تحقیقات تحلیل محتوا (ناظر بر شیوه اجتهادی) است. متغیرهای رفتار فردی دربرگیرنده متغیرهای مستقل همچون ارزش، شاکله، ادراک، انگیزش، عواطف و هیجانات، تصمیم‌گیری فردی و نگرش است که با هدف تغییر و تحول فردی، تأثیر آنها بر متغیرهای وابسته بررسی می‌شود. متغیرهای وابسته دربرگیرنده تمامی رفتارهای بهنجار و نابهنجار در محیط سازمان است.

در این پژوهش، سعی بر آن است که الگوهای اسلامی از رفتار سازمانی طرح شود و متغیرهای آنها با توجه به الگوی مفهومی، تبیین و در این چارچوب، مباحث مختلف رفتار سازمانی (سطح تحلیل فردی) طرح و بررسی شود. مدل مفهومی در اینجا، سیستمی است که دارای درونداد، فرایند و برونداد است. خصوصیات شخصیتی، ارزش‌ها، چارچوب احساسی ذاتی و نگرش‌های اولیه

از جمله ورودی‌های فردی رفتاری است. ادراک و انگیزش، احساسات و عواطف و تصمیم‌گیری فردی به عنوان عناصر فرایندی، نگرش‌های شغلی و رفتار بهنجار و نابهنجار به عنوان عناصر برون‌دادهای تلقی می‌شوند. نگارنده طبق این مدل، مباحث رفتار فردی را در سه بخش درون‌دادهای فردی رفتاری، فرایندهای فردی رفتاری و برون‌دادهای فردی رفتاری تدوین و ارائه می‌کند.

فصل اول با عنوان کلیات و مفاهیم آمده است، فصل دوم با عنوان ویژگی‌های شخصیتی، شاکله و رفتار فردی و فصل سوم با عنوان ارزش‌ها، احساسات و نگرش‌های اولیه در بخش نخست (درون‌دادهای فردی رفتاری) تنظیم شده است. در بخش دوم (فرایندهای فردی رفتاری) فصل چهارم با عنوان ادراک، معرفت و رفتار فردی، فصل پنجم با عنوان انگیزش و رفتار فردی، فصل ششم با عنوان هیجانات، عواطف و خلق‌ها و فصل هفتم با عنوان تصمیم‌گیری فردی و رفتار تنظیم شده و در بخش سوم (برون‌دادهای فردی رفتاری)، فصل هشتم با عنوان نگرش‌های شغلی و رفتارهای بهنجار و نابهنجار در سازمان تدوین شده است.

در تمامی مباحث این مجموعه رهیافت‌های اسلامی بررسی و مدل‌هایی با رویکردی اسلامی ارائه شده است که می‌تواند برای اساتید حوزه و دانشگاه و دانشجویان رشته‌های مختلف مدیریت و رفتار سازمانی دوره‌های تحصیلات تکمیلی مفید باشد و به عنوان منبع درسی در نظر گرفته شود. در پایان یادآوری این نکته ضروری است که نگارنده در این مجموعه از یاری و مساعدت همراهان زیادی برخوردار بوده است که برخی از آنان بدرود حیات گفته‌اند از جمله فرهیختگان جناب آقای دکتر حسن میرزایی اهرنجانی رحمته‌الله است که یاد و خاطره ایشان را گرامی می‌داریم. از برادران عزیز جناب آقای دکتر حسن عابدی جعفری و دکتر محمدصادق شجاعی که نظارت و ارزیابی این مجموعه را بر عهده گرفتند و با دقت نظر و ارائه نظرات موثکافانه یاری‌ام کردند سپاسگزاری می‌کنم.

از ریاست محترم، معاونت‌های محترم پژوهشی، آموزشی و فناوری و توسعه منابع، مدیریت و کارشناس محترم گروه، مدیران و کارشناسان بخش‌های پژوهش و اداری-مالی و انتشارات پژوهشگاه حوزه و دانشگاه و همه عزیزانی که به نحوی در تسهیل امر پژوهش دخالت داشته‌اند صمیمانه سپاسگزارم و از خداوند بزرگ برای همه همراهان توفیق روز افزون مسئلت می‌نمایم.

در پایان، این اثر را به پدر، مادر، برادران و خانواده‌ام تقدیم می‌کنم.

«وآخر دعوانا ان الحمد لله رب العالمین»

عباس شفیعی

فصل اول

مفاهیم و کلیات

مقدمه

رفتار سازمانی شاخه‌ای میان‌رشته‌ای از مدیریت است که با رشته‌های روان‌شناسی، اقتصاد، جامعه‌شناسی، مردم‌شناسی، علوم سیاسی، علوم زیستی و... پیوستگی دارد و از دستاوردهای علمی آنها استفاده می‌کند (رابینز، ۲۰۰۵، ص ۳). از این‌رو، رفتار سازمانی از این جهت که از شاخه‌های علوم دیگر بهره می‌برد، دانشی میان‌رشته است (رضائیان، ۱۳۷۹) در ادبیات علوم دینی، این شاخه از علم، میان‌رشته‌ای است؛ چه اینکه، با علوم نقلی پیوستگی دارد و آن را می‌توان در عداد علوم اخلاقی-رفتاری قرار داد و از دستاوردهای اندیشمندان علوم نقلی و اخلاقی برای تبیین و توسعه آن بهره برد.

رفتار سازمانی از منظر گونه‌شناسی در سه سطح تحلیل فردی، گروهی و سازمانی قرار دارد که در سطح تحلیل فردی بیشترین اشتراک و همگونی در شاخه روان‌شناسی دیده می‌شود و مجموعه حاضر اگرچه به رهیافت‌های اسلامی می‌پردازد، با این توصیف از قاعده یاد شده مستثنا نیست. در هر صورت، در اینجا قبل از هر چیز لازم است به چند سؤال پاسخ داده شود، ابتدا اینکه رفتار سازمانی چیست؟ و ماهیت آن کدام است؟ و رفتار فردی در آن به چه معناست؟ دوم اینکه اساساً چه هدف یا اهدافی را تعقیب می‌کند؟ و سوم اینکه چه ضرورت و اهمیتی برای طرح آن با نگرش اسلامی وجود دارد؟ و در نهایت روش‌شناسی در آن چیست؟ بعد از پاسخ به این پرسش‌ها، در ادامه موضوعات مطالعاتی در چارچوب رفتار فردی بررسی می‌شود؛ از این‌رو، با بیان رهیافت‌های علمی و اسلامی در مباحث رفتار فردی، پاسخ به سؤال یا سؤالات تحقیق داده می‌شود که این سؤالات دربردارنده موارد زیر است:

۱. رهیافت‌های اسلامی در حوزه رفتار سازمانی سطح تحلیل فردی چیست؟
۲. در چارچوب علمی رفتار فردی، مضامین طبقه‌بندی شده و موضوعات فرعی کدامند و رویکرد اسلامی در هر یک از آنها چیست؟

تعریف رفتار سازمانی

رفتار سازمانی مجموعه‌ای از دانش‌هاست در مورد مفاهیم، تئوری‌ها و درک رفتار در سازمان که با استفاده از نتایج یک سلسله تحقیقات علمی پدید آمده است (شرمرهورن و دیگران،^۱ ۱۹۹۷، ص ۸).

از این تعریف استفاده می‌شود که رفتار سازمانی یک دانش میان‌رشته‌ای است که هدف آن درک رفتار در سازمان است؛ از این‌رو، تعریف رفتار به‌عنوان رشته‌ای کاربردی در مورد چگونگی عمل افراد به صورت گروهی یا فردی در سازمان اشاره به این موضوع دارد (نیواستورم و دیویس،^۲ ۲۰۰۲). این موضوع در نوشته‌های دیگر نیز مورد توجه واقع شده و نویسندگان به آن اشاره کرده‌اند. برخی رفتار سازمانی را رشته‌ای علمی و پژوهشی می‌دانند که در آن آثاری که فرد، گروه و سازمان بر رفتار فرد در درون سازمان دارد، بررسی می‌شود؛ از این‌رو، رفتار سازمانی یک مطالعه سیستماتیک از فعالیت‌ها و نگرش‌هایی است که افراد در داخل سازمان‌ها ارائه می‌دهند (رابینز، ۲۰۰۵، ص ۲). برخی نیز بر اثر رفتار بر روی عملکرد سازمانی به منظور افزایش بهره‌وری سازمانی تأکید می‌کنند (زارعی‌متین، ۱۳۹۰، ص ۲۳) با توجه به مطالب بالا، می‌توان گفت که رفتار سازمانی شاخه‌ای میان رشته‌ای است که دربردارنده مطالعه سیستماتیک تأثیر فرد، گروه و ساختار بر رفتار کارکنان بوده و منظور از آن درک، پیش‌بینی، هدایت و کنترل رفتار افراد است.

اگر این تعریف از رفتار سازمانی را بپذیریم، به‌طور طبیعی در این حوزه پذیرفته‌ایم که متغیرهای مرتبط با فرد، گروه و ساختار را به‌عنوان متغیرهای مستقل در نظر گرفته و تأثیر آنها را بر متغیرهای مرتبط با رفتار کارکنان بررسی کنیم.

اهداف مطالعه رفتار سازمانی

در مطالعه سیستماتیک رفتار، از یک روش نظام‌یافته استفاده می‌شود که تصادفی بودن رفتار در آن بی‌معناست؛ یعنی رفتار هر فرد جهت‌دار و در راستای نیل به هدفی مشخص است. با اعتقاد به هدفمند بودن رفتار آدمی در سازمان، ممکن است این پرسش پیش آید که چرا هر فرد به گونه‌ای خاص رفتار می‌کند و اساساً چرا آدمیان در موقعیت‌های یکسان عکس‌العمل‌های متفاوتی از خود بروز می‌دهند؟ پاسخ به این پرسش‌ها و نظایر آن موضوع رفتار سازمانی است و اصولاً هدف از مطالعه نظام‌یافته رفتار افراد در سازمان تبیین، تفسیر و پیش‌بینی رفتار کارکنان و چرایی آن است. اگرچه این موضوع بسیار مهم است؛ ولی پیش‌بینی رفتار آدمی به دلیل پیچیدگی انسان مشکل خواهد بود.

با توجه به این موضوع و با عنایت به انسان‌شناسی توحیدی که در آن توحیدمداری در اندیشه و رفتار معیار قرار می‌گیرد، شاید بهتر باشد که گفته شود هدف نهایی از مطالعه رفتار با رویکرد اسلامی، تغییر، تحول و هدایت آدمی است و این موضوعی است که می‌توان در سطوح سازمانی و محیط کار نیز بر آن تأکید کرد؛ اگرچه، اهداف خردتر می‌تواند دربرگیرنده مواردی همچون کارایی و اثربخشی و در یک سخن، بهره‌وری باشد؛ با وجود این، مدیر یا نظریه‌پرداز اسلامی می‌خواهد در پرتو شناخت انسان توحیدی در وی تغییر ایجاد کند و او را به سوی تعالی و رشد سوق دهد؛ همچنان‌که هدف مدیران و رهبران الهی (پیامبران خدا) ارائه خدمات‌های معنوی و ارشادی به انسان در مسیر تعالی بوده است (امام خمینی، ۱۳۷۸، ج ۱۸، ص ۶). بدیهی است که هدایت و تحول رفتاری دربرگیرنده اخراج بشر از ظلمات به نور (بقره، ۲۵۷) و طراحی نظام عدالت‌مدار و اقامه عدل فردی و اجتماعی است (همان، ص ۷). با این توصیف اگر مدیران در سازمان خود نظام و سیستمی بر مبنای عدالت رفتاری طراحی کنند و عدالت فردی و سازمانی را مدنظر قرار دهند، به اهداف سازمانی در حوزه رفتار توجه کرده‌اند؛ بدیهی است که در نظام عدالت‌مدار سازمانی به کارایی و بهره‌وری سازمانی نیز توجه می‌شود.

اهمیت و ضرورت رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی

همچنان‌که می‌دانید مدیران در مطالعه رفتار سازمانی در جستجوی تبیین، تفسیر و پیش‌بینی رفتار کارکنان هستند و چرایی رفتار آنان را تعقیب می‌کنند تا بتوانند کارکنان را هدایت و کنترل کنند و رفتار آنان را در جهت اهداف سازمان تغییر دهند؛ چه اینکه، به‌طور فطری هر انسانی

تمایل دارد جهانی را که در آن زندگی می‌کند درک و پیش‌بینی کند (نیومن، ۱۳۹۰).^۱ بدیهی است که جهان امروزی جهان سازمانی است و همه مردان و زنان نقش سازمانی دارند (قلی‌پور، ۱۳۸۶، ص ۱۹). با این تصویر، درک و پیش‌بینی رفتار انسان در سازمان از جمله ضرورت‌های مطالعه رفتار است. اکنون این سؤال مطرح می‌شود که مدیران مسلمان چگونه می‌توانند چرایی رفتار کارکنان خود را دریابند؟ آیا با توجه به پیچیدگی رفتار آدمی، نحوه رفتار انسان مسلمان با عنایت به اصول اعتقادی و نظام ارزشی وی با دیگر افراد در فرهنگ‌های غیراسلامی متفاوت خواهد بود؟ با عنایت به این موضوع که تعدد و تفاوت فرهنگی جوامع لزوم مدیریت بومی در هر سرزمینی را می‌طلبد، هر کشور با نظام اعتقادی خاص باید برای اداره خود به فرهنگ بومی و نظام ارزشی خویش توجه کند و در جستجوی نظریه‌های مدیریت و رفتار سازمانی متناسب با باورهای ارزشی خود باشد و مؤلفه‌های فرهنگی را در کاربرد نظریه‌ها مورد دقت قرار دهد.

مدیران مسلمان با عنایت به این موضوع و با توجه به نظام ارزش‌ها، باورها و نگرش‌های اسلامی و ابتدای هنجارهای رفتاری بر پیش‌فرض‌های اسلامی، باید پیچیدگی‌های رفتاری افراد مسلمان زیر مجموعه را مدنظر قرار دهند و برای درک و پیش‌بینی رفتار آنان به ابعاد معنوی و ارزشی ساختار ذهنی آنها که متأثر از اندیشه‌های اسلامی است، توجه ویژه کنند؛ از این‌رو، مطالعه سیستماتیک رفتار افراد مسلمان زیر مجموعه، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است تا از دریچه دینی به موضوع رفتار سازمانی نگریسته شود و نظریه‌های موجود که آمیخته با فرهنگ غربی است و از آبخور فرهنگ غیراسلامی الهام گرفته و در آن بستر تکون یافته است نقد و بررسی شود و متناسب با فرهنگ اسلامی نظریه‌های دینی ارائه گردد. با ملاحظه مطالب پیشین، حوزه رفتار سازمانی در سازمان‌های اسلامی، رفتار فردی، گروهی و سازمانی انسان با پیش‌فرض‌های معرفتی اسلامی است و بالطبع موضوع رفتار در جوامع اسلامی با دیگر جوامع متفاوت است؛ از این‌رو، نوع رفتار مدیران مسلمان متفاوت خواهد بود (ر.ک: میرزایی اهرنجانی و دیگران، ۱۳۸۶، ص ۳). در یک جمع‌بندی می‌توان گفت که مدیران مسلمان اگر درصدد تفسیر و پیش‌بینی رفتار افراد زیرمجموعه خود باشند تا بتوانند آنان را در مسیر اهداف سازمانی هدایت و رفتار آنان را کنترل کنند و یا اگر درصدد بالا بردن کارایی، اثربخشی و بهره‌وری آنان باشند، نیازمند دستاوردهای علمی و دینی مطالعه سیستماتیک رفتار کارکنان مسلمان خواهند بود که ناگزیر ضرورتی

1. system of vacues, belive & Atitude

اجتناب‌ناپذیر در عرصه رفتار برای مدیران و بالطبع در عرصه پژوهش برای پژوهشگران و نویسندگان اسلامی خواهد بود.

نوع و روش تحقیق

این تحقیق یک پژوهش نظری است که از نظر روش، توصیفی-تحلیلی و از نظر هدف اکتشافی است؛ از حیث روش تحلیل، این پژوهش، از نوع تحقیقات تحلیل محتوا (ناظر بر شیوه اجتهادی) است.

روش انجام پژوهش (فرایند پژوهش)

با توجه به اینکه روش تحلیل در این تحقیق، از نوع تحلیل مضمون است؛ از این‌رو، به‌طور منطقی مراحل زیر طی می‌شود:

۱. بررسی و مطالعه مبانی نظری و ادبیات تحقیق در موضوع رفتار فردی در سازمان؛
۲. بررسی و مطالعه رفتار فردی با رویکرد اسلامی در متون دینی از طریق فیش‌برداری؛
۳. جمع‌آوری و طبقه‌بندی گزاره‌های مرتبط با موضوعات اصلی رفتار سازمانی در سطح فردی از منابع اسلامی (کتاب و سنت)؛
۴. جمع‌بندی و تحلیل گزاره‌های مرتبط بعد از طبقه‌بندی، با بهره‌گیری از روش اجتهادی و تعیین و طبقه‌بندی مفاهیم و مضامین مرتبط با موضوعات فرعی تحقیق؛
۵. تحلیل نهایی گزاره‌های اسلامی مرتبط با هر یک از مضامین مرتبط با موضوعات فرعی پس از دسته‌بندی موضوعی؛
۶. ارجاع به صاحب‌نظران و مفسران دینی جهت استخراج و تأیید مضامین مرتبط در تحلیل گزاره‌های دینی؛
۷. پاسخ به سؤالات پژوهش براساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق. از آنجا که لازمه استفاده از روش اجتهادی، انتخاب مفاهیم و مضامین مورد نظر تحقیق است، در این پژوهش انتخاب مفاهیم براساس موضوع تحقیق، مبانی نظری و ادبیات تحقیق صورت خواهد گرفت که از نظر نوع مضامین به صورت مضامین موضوعی بوده و طبقه‌بندی براساس آن انجام می‌گیرد، همان‌طور که در پژوهش کیفی ایجاد مضامین برای تحلیل داده‌ها ضروری به نظر می‌رسد (نیومن، ۱۳۹۰، ص ۴۸۴).

روش و ابزار گردآوری اطلاعات

در این پژوهش، جهت گردآوری اطلاعات از روش کتابخانه ای استفاده می‌شود؛ یعنی جمع‌آوری اطلاعات از منابع اسلامی (کتاب الهی و سنت) با مراجعه مستقیم و غیرمستقیم انجام می‌گیرد و داده‌ها استخراج می‌شود. در مطالعات کتابخانه‌ای بهترین ابزار فیش‌برداری است (سرمد و همکاران، ۱۳۷۶). در این تحقیق، ابزار گردآوری اطلاعات، فیش‌برداری از کتب و نوشته‌های اسلامی (کتاب و سنت) است. به منظور شناسایی و گردآوری داده‌های مورد نیاز تحقیق برای تبیین رفتار سازمانی در سطح فردی از «روش نظرخواهی از خبرگان» نیز استفاده می‌شود. این قضاوت جمعی متخصصان، گرچه دیدگاه‌ها و نقطه نظرات ذهنی مختلف فراهم می‌آورد؛ ولی قابل اعتمادتر از بیانات فردی و شخصی است و در نهایت، پیامد آن، عینیت و دقت هرچه بیشتر است (ساروخانی، ۱۳۸۳).

قلمرو تحقیق، جامعه و نمونه آماری

اساساً موضوع رفتار فردی در حوزه مدیریت رفتار سازمانی قرار می‌گیرد. با این توضیح با عنایت به اینکه هدف تحقیق، درآمدی به رفتار فردی در سازمان با رویکرد اسلامی است؛ لذا از یک بعد در حوزه قلمرو مطالعات اسلامی قرار دار. از نظر قلمرو زمانی، ادوار مختلف تاریخ اسلامی از زمان پیامبر اسلام تا تاریخ ائمه هدی (علیهم‌السلام) را دربرمی‌گیرد. جامعه آماری تمامی آیات قرآن و سنت (روایات صحیح) می‌باشد. نمونه آماری گزاره‌های مرتبط با موضوع رفتار فردی در سازمان است که به صورت قضاوتی است.

شیوه تجزیه و تحلیل اطلاعات

تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش تحلیلی-منطقی است که روش تحلیل متون اسلامی است؛ زیرا، برای تحلیل داده‌های حاصل از کتاب و سنت، از روش اجتهادی استفاده می‌شود. یادآوری می‌شود که روش تحلیل اجتهادی گاهی به صورت مستقیم توسط پژوهشگر صورت گرفته؛ یعنی پژوهشگر به‌طور مستقیم از آیات یا روایات با رعایت وثاقت اسناد و مفهوم دلالتی گزاره‌ها و اصطیاد از ادله اجتهادی و قواعد فقهی مبادرت به تحلیل می‌کند و زمانی نیز برای تأیید برداشت‌های خود از منابع اسلامی به فهم و برداشت متخصصان و مفسران دینی مراجعه می‌کند و از آنان کمک می‌گیرد.

روش‌شناسی اجتهادی و مراحل آن

اجتهاد در لغت از ریشه جهد به معنای به‌کارگیری نهایت توان که با مشقت و سختی همراه است می‌باشد (ر.ک: الخلیل، الفراهیدی، ۱۴۱۴ق، ج ۱، ص ۳۸۶؛ ابن فارس، ۱۴۱۰ق، ج ۱، ص ۴۸۶) و در اصطلاح مشهور به معنای «استفراغ الوسع» یا به‌کار گرفتن غایت سعی و تلاش برای تحصیل ظن به حکم شرعی است (خویی، ۱۴۰۹، ج ۱، ص ۸). محقق حلی در تعریف اجتهاد می‌گوید: «اجتهاد در عرف و اصطلاح فقیهان به معنای بذل جهد و تلاش در کشف احکام شرعی از ادله و منابع شرع است» (محقق حلی، ۱۴۰۳، ص ۱۸۰). علامه حلی در تعریف اجتهاد آورده است: «اجتهاد عبارت است از استفراغ وسع و تلاش فقیه برای تحصیل ظنّ به حکم شرعی از ادله معتبر» (علامه حلی، ۱۴۲۱، ص ۲۸۳).

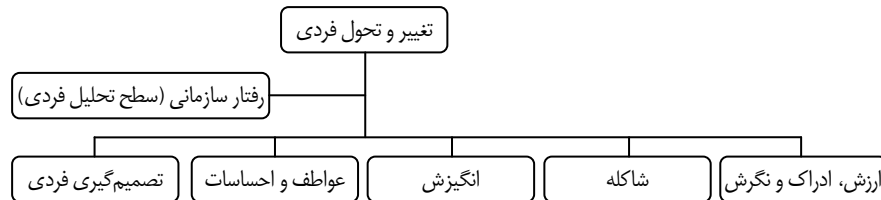
مرحوم خویی اجتهاد را به معنای تحصیل بالفعل حجت (منجز یا معذر) بر حکم شرعی می‌داند (خویی، ۱۴۰۹، ص ۱۰). در جای دیگر نیز می‌فرماید: «الصحيح ان يعرف الاجتهاد باستفراغ الوسع في تحصیل الحجة على الاحكام الشرعية أو تعيين الوظيفة عند عدم الوصول إليها». تعریف درست اجتهاد این است: به‌کارگیری همه توان در جهت به دست آوردن حجت بر احکام شرعی یا تعیین وظیفه در صورت دسترسی نداشتن به آن (خویی، ۱۴۰۹، ج ۳، ص ۴۳۷). با توجه به این تعاریف، اجتهاد تلاشی مجدانه در مسیر دستیابی به حجت یا دلیل منجز یا معذر بر حکم شرعی است؛ اگرچه اجتهاد ناظر به استنباط حکم شرعی است، لکن روش‌شناسی اجتهادی می‌تواند در اصطیاد و استخراج آموزه‌های اسلامی در شاخه‌های علمی به‌کار گرفته شود. با توجه به این نکته کلیدی، متدولوژی اجتهادی عبارت است از شیوه‌ای که نخبگان کوشش علمی خود را براساس منابع معتبر، با ابزار لازم برای اکتشاف و استخراج آموزه‌های دینی مورد استفاده قرار می‌دهند به‌گونه‌ای که از اعتبار (حجیت یا صرفاً منجزیت و معذرت) برخوردار باشد (علی‌پور و حسنی، ۱۳۸۹). این تعریف شامل همه روش‌های اجتهادی در حوزه دین می‌شود. با وجود این، می‌توان برحسب نیاز، شیوه‌ای علمی که مجتهد برای اکتشاف و استخراج آموزه‌های دینی در یک حوزه خاص از علوم انسانی مانند مدیریت و علوم رفتاری، روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، اقتصاد و... را اجتهاد خاص آن حیطه نامید و برای مثال آن را اجتهاد مدیریتی، اجتهاد روان‌شناختی و غیره نام گذاشت؛ از این‌رو، می‌توان متدولوژی اجتهادی را شیوه استنباطی نخبگان علمی با استفاده از منابع دینی در حوزه علمی خاص تعریف کرد. بدیهی است که این شیوه استنباطی در تعبیر گوناگون می‌تواند مراحل داشته باشد که عبارتند از:

۱۰ درآمدی بر رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی (سطح تحلیل فردی)

۱. تشخیص دقیق و تنقیح موضوع حکم؛
 ۲. نقل اقوال دانشمندان و مستندات آنها؛
 ۳. رد یا تأیید اقوال مذکور با دلیل و برهان مورد پذیرش صاحبان اندیشه‌ها؛
 ۴. ذکر آیات و روایات معتبر درباره موضوع مورد بحث؛
 ۵. بررسی سلسله اسناد روایات مربوطه و نیز بررسی مؤدا و مفاد آیات و روایات در دلالت بر حکم؛
 ۶. استناد به بنا و سیره عقلا در موارد فقدان دلیل یا ادله‌ای از کتاب و سنت؛
 ۷. استدلال به احکام عقلی غیرمخالف با مستندات نقلی در موارد فقدان دلیل نقلی؛
 ۸. تمسک به ادله فقهی در موارد فقدان ادله اجتهادی؛
 ۹. استخراج و استنباط آموزه‌های اسلامی در حوزه خاص از ادله اجتهادی، فقهی و قواعد فقهی (ر.ک: علی‌پور و حسینی، ۱۳۸۹).
- اگرچه این فرایند در همه پژوهش‌های مرتبط با این روش‌شناسی به اجرا گذاشته نمی‌شود؛ ولی، برای نیل به هدف پژوهش، وجود برخی از این گام‌ها ضروری است؛ از این‌رو، در این پژوهش، ابتدا گستره مفهومی هر یک از موضوعات فرعی با کمک گرفتن از فهم عرفی مشخص و به صورت دقیق موضوع تشخیص و تنقیح می‌شود، سپس نظریه‌های مرتبط بررسی و به منابع دینی با طرح سؤال عرضه می‌شود و با توجه به اسناد و مؤداهای مرتبط با آیات و سنت و احکام عقلی و فقهی، بررسی‌ها انجام شده و پاسخ سؤالات داده می‌شود و بدین طریق آموزه‌های اسلامی در حوزه‌های رفتاری استخراج می‌گردد.

متغیرهای رفتار فردی

متغیرهای رفتار فردی دربرگیرنده متغیرهای مستقل همچون ارزش، شاکله، ادراک، انگیزش، عواطف و هیجانات، تصمیم‌گیری فردی و نگرش است که با هدف تغییر و تحول فردی، تأثیر آنها بر متغیرهای وابسته بررسی می‌شود. متغیرهای وابسته دربرگیرنده تمامی رفتارهای بهنجار و نابهنجار در محیط سازمان است؛ از این‌رو، رفتار سازمانی با رویکردی اسلامی در سطح تحلیل فردی دربرگیرنده عوامل یاد شده با ابتدا بر هدف نهایی یعنی تغییر و تحول فردی است که در نمودار زیر به نمایش درآمده است:



همچنان‌که مشاهده می‌شود، تغییر و تحول فردی، محور اصلی در بررسی متغیرهای مختلف پژوهش است؛ چه اینکه، رفتار تابعی از مسائل فردی، گروهی یا سازمانی است و هدف اصلی، تغییر رفتار فرد است. مدیران و رهبران سازمانی از طریق فرد، گروه یا سازمان، رفتار فرد را تغییر می‌دهند. برای مثال رهبری یا مدیریت در یک سازمان یا به صورت فردی به دنبال تغییر است و یا از طریق گروه‌های مختلف تغییر ایجاد می‌کند و یا از طریق ایجاد ساختار و سازمان (جو و فرهنگ) تغییر ایجاد و محیط را عوض می‌کند؛ از این‌رو، هدف نهایی تغییر است؛ ولی به دلیل اینکه سطح تحلیل، فرد است، اصالت با فرد می‌باشد و مباحث رفتار فردی با ابتدا به این هدف بررسی می‌شوند.

مدل اصلی در پژوهش

عنوان پژوهش، درآمدی بر رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی است و موضوع کلی آن مربوط به حوزه رفتار سطح تحلیل فردی است که دیدگاه‌های اسلامی در آن بررسی می‌شود. خاطرنشان می‌گردد که در طرح مباحث رفتاری می‌توان از الگوهای متعددی همچون «الگوی دیوید ون فلیت»، «مورهد و گریفین»، «نیواستورم و دیویس»، «پائول سویینی»، «گرینبرگ و بارون» و «مدل آیت‌الله مصباح یزدی» و... بهره گرفت. با وجود این، پس از بررسی مدل‌ها و با توجه به اینکه در بیشتر آنها بر سطوح سه‌گانه تحلیل تأکید می‌شود، الگوی کلی مفهومی در پژوهش حاضر مبتنی بر الگوی علمی «استیفن رابینز» است. بنابراین، با توجه به خلأ تئوریک دینی در زمینه رفتار سازمانی در سطح تحلیل فردی و فقدان الگوی قابل استناد، الگوی یاد شده پس از بررسی‌های مورد نظر و بهینه‌سازی آن، اساس این تحقیق قرار می‌گیرد.

در پژوهش حاضر، سعی بر این است که الگوهای اسلامی از رفتار سازمانی طرح شوند و متغیرهای آنها با توجه به الگوی مفهومی، تبیین و در این چارچوب، مباحث مختلف رفتار سازمانی

طرح و بررسی شود. با این رویکرد، مسائل مختلف رفتار در سطح تحلیل فردی به منابع دینی عرضه می‌شود و برای آنها به صورت تأسیسی یا امضایی پاسخ یا پاسخ‌هایی از متون اسلامی اصطیاد می‌گردد.

یادآوری می‌شود که اگرچه این بررسی در رفتار سطح تحلیل فردی است؛ اما، حوزه رفتار با حوزه تئوری سازمان متفاوت است؛ چه اینکه، بر رفتار بهنجار یا نابهنجار درون سازمان‌ها، عملکرد افراد، کارکنان و متغیرهای نگرشی متمرکز است، در حالی که تئوری سازمان، دیدگاهی کلان نسبت به مسائل سازمانی دارد. واحد تجزیه و تحلیل آن، سازمان و واحدهای فرعی آن است و نه تنها به عملکرد کارکنان و نگرش‌های آنان توجه دارد، بلکه بیشتر با توانایی کل سازمان سر و کار دارد (رابینز و جاج، ۲۰۱۵).

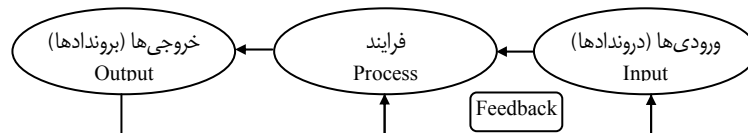
افزون بر این، در تئوری سازمان تجزیه و تحلیل شکلی می‌باشد و در آن ساختار مطرح است و در صورت لزوم به گروه و فرد پرداخته شده، ولی در رفتار به فرد و رفتار وی توجه و در صورت لزوم به گروه و سازمان توجه می‌شود. از سوی دیگر، براساس مدل کلی انتخابی در این پژوهش و با عنایت به سطح‌بندی تحلیل رفتار در آن، که به سه سطح تحلیل فردی، گروهی و سازمانی پرداخته و موضوعات و مسائل مختلف رفتاری را در هر سطح مشخص کرده است، پژوهش حاضر نیز از این تقسیم‌بندی بهره برده و موضوعات و مسائل مرتبط با رفتار را در سطح تحلیل فردی مدنظر قرار می‌دهد؛ البته این بدان معنا نیست که مدل یا مدل‌های اسلامی مستخرج از منابع اسلامی در هر یک از موضوعات و مسائل با رویکرد اسلامی طابق النعل بالنعل براساس مفروضات مدل مفهومی مزبور باشد، بلکه با توجه به رویکرد روشی استفاده از روش امضایی و تأسیسی، مدل یا مدل‌های اسلامی اصطیاد شده نهایی در موضوعات مختلف رفتار در سطح تحلیل فردی ممکن است متفاوت باشد؛ در هر صورت مدل مزبور را می‌توان در یک رویکرد سیستمی به تصویر کشید.

شاید این پرسش مطرح شود که سیستم چیست؟ و رویکرد سیستمی در رفتار فردی به چه معناست؟ سیستم مجموعه‌ای از اجزای به هم وابسته است که به علت وابستگی حاکم بر اجزای خود کلیت جدیدی را پدید آورده‌اند (زاهدی، ۱۳۷۶، ص ۷). در تعریفی دیگر، سیستم مجموعه‌ای از اجزاست که برای مقاصد کل با یکدیگر کار می‌کنند. این تعریف از جمله تعاریف تئوری عمومی سیستم‌ها (GST)^۱ است که در دهه ۱۹۴۰ در زیست‌شناسی پدید آمد و

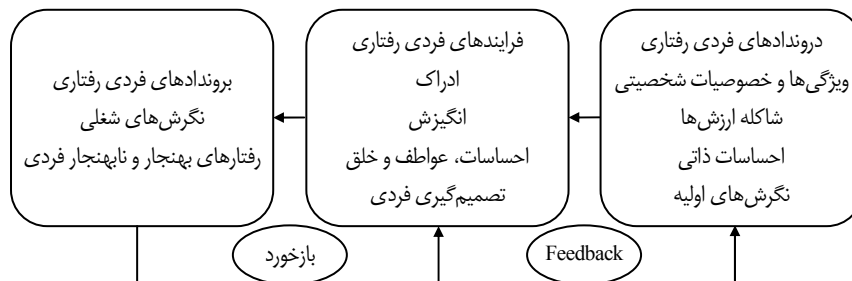
مفاهیم و کلیات ۱۳

تا دهه ۱۹۷۰ ثابت ماند. بنابر این تعریف، رویکرد جزءنگر، یعنی حل تنها یک مسئله در یک زمان و سپس سراغ حل مسئله دیگر رفتن است. این رویکرد، رویکردی تحلیلی است که نمی‌تواند ما را در سیستم‌های زنده و پویای دنیای امروز به موفقیت برساند (هینز، ۱۳۸۳).

هدف از اتخاذ رویکرد سیستمی، بهبود درک ما از ارتباط عملکرد سازمان با ساختار درونی و محیط پیرامونی است، تا از این درک برای طراحی سیاست‌های مؤثر اهرمی استفاده شود. به یقین روش سیستمی انقلابی در شیوه اندیشیدن ایجاد کرده است؛ اما باید دانست که موارد به کار بستن آن کدامند؟ اندیشه سیستمی، روشی برای تصمیم‌گیری درست‌تر و گرفتن تصمیمات مناسب‌تر را فراهم می‌سازد. اگر اندیشه «تحلیلی» شیوه میکروسکوپی نامیده شود، اندیشه «سیستمی»، روش ماکروسکوپی یا کلان نگر است. باید توجه داشت که روش تحلیلی و روش سیستمی متضاد با یکدیگر نیستند؛ بلکه مکمل همدیگر هستند. اگر در روش تحلیلی هدف روشن کردن جزئیات است، در روش سیستمی هدف درک عملکرد کلی سیستم است؛ همان‌طور که که نمودار زیر نشان می‌دهد سیستم‌ها عموماً از قسمت‌های زیر تشکیل می‌شوند:



در سیستم رفتار فردی، دروندها، فرایندها و بروندها وجود دارند که در مدل زیر عناصر سیستمی مباحث رفتار فردی نمایش داده شده است:



با توجه به تقسیم‌بندی ارائه شده در این مدل، دروندادهای فردی رفتاری مشتمل بر ویژگی‌هایی است که کارکنان قبل از ورود به سازمان دارند که این خصوصیات، رفتار آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و ویژگی‌های فردی دموگرافیک^۱ و بیوگرافیک افراد مانند سن، جنس، وضعیت تأهل، مذهب، خصوصیات شخصیتی، ارزش‌ها، چارچوب احساسی ذاتی و نگرش‌های اولیه از جمله ورودی‌های فردی رفتاری است. در مدل سیستمی رفتار فردی، ادراک و انگیزش، احساسات و عواطف و تصمیم‌گیری فردی به‌عنوان عناصر فرایندی، نگرش‌های شغلی و رفتار بهنجار و نابهنجار به‌عنوان عناصر برون‌دادهای تلقی می‌شوند. در این پژوهش طبق این مدل، مباحث رفتار فردی در سه بخش دروندادهای فردی رفتاری، فرایندهای فردی رفتاری و برون‌دادهای فردی رفتاری تدوین و ارائه می‌شود.

1. Demographic characteristics

بخش اول

دروندهای سیستم فردی رفتاری

ویژگی ها و خصوصیات شخصیتی، شاکله ارزش ها
احساسات ذاتی و نگرش های اولیه

فصل دوم

ویژگی‌ها و خصوصیات شخصیتی، شاکله و رفتار فردی

مقدمه

از جمله دروندادهای مهم سیستم فردی رفتاری، ویژگی‌های فردی مرتبط با شخصیت و شاکله آدمی است؛ چه اینکه فرد با ورودش به سازمان ویژگی‌هایی دارد که ساخت شاکله وی مبتنی بر آنهاست. در این ساختار، افزون بر تفاوت‌های فردی، ویژگی‌های شخصی و تنوع قرار گرفته و عواملی همچون جنسیت، سن، مذهب، قومیت و سابقه کار در آن منظور می‌شود. شاید بتوان سئوالات زیر را با توجه به تأثیرگذاری عوامل یاد شده بر شاکله آدمی درست دانست. چرا آدمیان رفتارهای متفاوت از خود بروز می‌دهند؟ چرا عده‌ای موفق و بعضی ناموفقند؟ چرا برداشت‌های افراد از امور متفاوت است؟ چرا تنها عده‌ای از استرس رنج می‌برند و بقیه در این مورد مشکلی ندارند؟ این پرسش‌ها و موارد مشابه به تفاوت‌های فردی شخصیت آدمیان برمی‌گردد.

در نظریه شخصیت، افزون بر توجه به تفاوت‌های فردی و ویژگی‌های شخصی و تنوع، به کلیت انسان نیز توجه می‌شود تا در این عرصه روابط پیچیده میان جنبه‌های مختلف کنش انسان و روابط پیچیده آنها با یکدیگر بررسی شود. برای مثال، موضوع شخصیت به‌طور مستقیم به ادراک نمی‌پردازد، ولی مطالعه چگونگی تفاوت افراد در ادراک و ارتباط این تفاوت‌ها با کنش و رفتار در آن مورد توجه قرار می‌گیرد؛ از این‌رو، در موضوع شخصیت هم بر تفاوت‌های فردی (و تنوع) و هم تمامیت انسان تأکید می‌شود (پروین و جان، ۱۳۸۶، ص ۳). در مقوله شخصیت و شاکله به سه سؤال چه چیز؟ چگونه؟ و چرا؟ پاسخ داده می‌شود. در این بحث، پرسش این است که آدمیان شبیه چه هستند؟ چگونه چنین شده‌اند؟ و چرا به شکل فعلی رفتار می‌کنند؟ سؤال اول به خصوصیات فرد و ارتباط این خصوصیات با یکدیگر مربوط است که به موضوع شخصیت

از نظر مفهومی می‌پردازد؛ سؤال دوم (چطور) به عوامل تعیین‌کننده شخصیت برمی‌گردد و سؤال سوم (چرا) به دلایل رفتار فرد برمی‌گردد (همان، ص ۴). از این‌رو، در این فصل به یکی از دروندا‌دهای سیستم فردی رفتاری یعنی ویژگی‌های شخصیتی، شاکله و موضوعات مرتبط با پرسش‌های پیش‌گفته (چیستی، چگونگی و چرایی) از جمله ساختار مفهومی شخصیت، عوامل تعیین‌کننده شخصیت و رابطه آن با رفتار پرداخته می‌شود.

مفهوم شخصیت

شخصیت از واژه «personality» گرفته شده که قسمت اول آن «persona» به معنای نقاب و ماسکی است که بازیگران قدیم به چهره خود می‌زدند و نقش فردی که آن ماسک بر چهره زده بود را بازی می‌کردند (ر.ک: بلک ول،^۱ ۱۹۵۵). با این تصویر، هر فردی فارغ از شخصیت اصلی خود، به ایفای نقش مربوط به ماسک و نقابی که به چهره می‌زد، می‌پرداخت. «پرسونا» قیافه‌ای است که آدمی با آن در جامعه ظاهر می‌شود. جامعه، آداب، رسوم و سنت‌های اجتماعی است که این قیافه را به فرد تحمیل می‌کند.

«پرسونا» گاهی نمایشی است و شخصیت واقعی و خصوصی فرد در زیر این ماسک پنهان می‌ماند و رفتارهای ظاهری فرد جزء شخصیت واقعی و اصلی فرد نیستند و در زبان عامیانه به آن «ریا و تظاهر» می‌گویند و گاه، شخصیت واقعی و درونی، بین ماسک چهره و حالات درونی و باطنی همخوانی وجود دارد. به تناسب میزان همخوانی بین این دو مؤلفه، هر فرد تیپ شخصیتی خاصی دارد و به میزانی از بهنجاری روانی-رفتاری و یا نابهنجاری برخوردار است. بدیهی است که هرچه تأثیر اجتماع بیشتر باشد، ضخامت ماسک چهره هم بیشتر خواهد بود.

در اصطلاح برای شخصیت تعاریف متعددی ذکر شده است که دامنه آن از فرایندهای درونی ارگانیزم تا رفتارهای مشهود ناشی از تعامل افراد در نوسان است. «وارن» شخصیت را مجموع خصوصیات شناختی، عاطفی، ارادی فیزیولوژیک و مورفولوژیک می‌داند. «شلدون» از شخصیت به‌عنوان سازمان پویای جنبه‌های شناختی عاطفی، ارادی، فیزیولوژیک و مورفولوژیک یاد می‌کند. «فروید» شخصیت را توحید یافتگی بن (نهاد)، من و فرامن می‌داند. «آدلر» عقیده دارد شخصیت همان سبک زندگی است، در باور «هیلیگارد» شخصیت

ویژگی‌هایی است که فرد را قادر به ایجاد ارتباط با دیگران می‌کند و تحقق «احترام به خود» را تسهیل می‌بخشد. «کرج» و «کراچفیلد» شخصیت را الگوهای رفتار و روش‌های کنشی و مواجهه با امور زندگی می‌دانند (فتیحی آشتیانی، ۱۳۸۸، ص ۱۷).

«گوردون آلپورت» شخصیت را آرایش پویای درون فردی دانسته که از سیستم‌های روانی و فیزیکی تشکیل شده و تنها عاملی است که تعیین‌کننده سازش فرد با محیط است (رابینز، ۲۰۰۵، ص ۱۴۵) در تعبیر دیگری، شخصیت به مجموعه شیوه‌های واکنش و تعامل افراد با دیگران گفته می‌شود (رابینز و جاج، ۲۰۱۵). همچنان‌که مشاهده می‌شود در برخی تعاریف به جنبه‌های درونی و در برخی به جنبه‌های بیرونی شخصیت آدمی توجه شده است.

ویژگی‌های فردی^۱

در تعریف شخصیت گاه به مفهوم درونی و گاه به مفهوم بیرونی آن توجه می‌شود. منظور از مفهوم درونی، ویژگی‌های فردی و شخصیتی است که ساختار درونی فردی وی را تشکیل می‌دهد و زمانی نیز به هر دو جنبه درونی و بیرونی توجه می‌شود. با این تصویر، شخصیت بیانگر آن دسته از ویژگی‌های فرد یا افراد است که شامل الگوهای ثابت فکری، عاطفی و رفتاری آنهاست (پروین و جان، ۱۳۸۶، ص ۳).

با توجه به این تعریف در یک قطب، بینش جهان درون انسان قرار دارد و رفتارها در سایه آن تفسیر می‌شود و در قطب دیگر، بینش رفتارگرایی قرار دارد که عالم درون انسان را غیرقابل مطالعه می‌داند و همه چیز را در رفتار و واکنش ارگانیزم در مقابل با محیط تحلیل می‌کند (احمدی، ۱۳۶۸، ص ۱۰)؛ از این رو، با توجه به این مفهوم از شخصیت، دو لایه زیرین و رویین در آن وجود دارد که در لایه زیرین، جهان درون وی قرار گرفته و رفتارها در سایه آن تفسیر می‌شود و در لایه رویین، بینش رفتارگرایی قرار دارد که همه چیز در رفتار ارگانیزم با محیط معنا پیدا می‌کند.

ویژگی‌های شخصی، تنوع کارکنان و نیروی کار^۱

در کنار ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های شخصی و فردی همچون سن، جنس، وضع زناشویی، سابقه خدمت، مذهب و ویژگی‌های دموگرافیک قرار دارد که با تنوع نیروی انسانی در سازمان‌ها قرین است. تنوع نیروی کار بدین معناست که ترکیب افراد سازمان‌ها از نظر جنسیت، سن، نژاد، ملاک‌های اخلاقی و گرایش‌های مختلف ناهمگون باشد (رابینز و جاج، ۲۰۱۵). ویژگی‌های شخصی، فردی و تنوع از جمله متغیرهایی است که به عنوان دروندا‌های فردی رفتاری در کنار شاکله قرار گرفته و عناصری مؤثر بر رفتار فردی تلقی می‌شوند. بدیهی است که بررسی رابطه میان هر یک از متغیرهای یاد شده با عملکرد و کارایی سازمانی در دهه‌های گذشته انجام شده است. با توجه به این متغیرها، نوع سؤالات پژوهشگران نشان‌دهنده آن است که آیا این متغیرها با عملکرد فردی رابطه دارد؟ به بیان دیگر، عواملی همچون سن، جنسیت، وضعیت زناشویی، سابقه خدمت و مذهب چه رابطه‌ای با عملکرد فردی و کارایی یا اثربخشی سازمانی و به طور کلی با بهره‌وری سازمانی دارد؟ و بالطبع براساس تحقیقات، این رابطه ثابت شده است (رابینز، ۲۰۰۵)؛ از این‌رو، توجه مدیران به ویژگی‌های فردی و تنوع نیروی کار ضرورت دارد. براساس تحقیقات افزون بر موارد یاد شده، توانایی‌های فردی مانند هوش یا بهره هوشی و توانایی‌های جسمی در بهبود عملکرد تأثیر دارد و لازم است مورد توجه مدیران به فراخور شغلشان قرار گیرد (رابینز و جاج، ۲۰۱۵)؛ بنابراین، با توجه به نیاز پست‌های متفاوت سازمانی باید افرادی را که دارای توانایی‌های متناسب با آن مشاغل هستند استخدام کرد. تحقیقات نشان داده است که افراد با توانایی‌های بالا می‌توانند عملکرد بالایی داشته باشند (همان).

تنوع در تفکر اسلامی

مراد از تنوع، تنوع در جنسیت، سن، نژاد، کیش و مذهب، قومیت و دیگر عوامل در تفاوت‌های فردی است که آدیان در سازمان‌ها دارند؛ از این‌رو، نیروی کار متنوع دربرگیرنده نیروهایی همچون مردان، زنان، رنگین‌پوستان، قومیت‌های مختلف و افراد با فرهنگ‌های متفاوت است. در قرآن پدیده تنوع به عنوان عامل معرفتی برای شناخت اقوام و فرهنگ‌ها منظور و کلیت آن در سطح کلان پذیرفته شده است؛ اما عوامل مرتبط با این متغیر به عنوان معیار یا معیارهای ارزش‌گذاری

1. Work Diversity

انسان‌ها قلمداد نشده، بلکه معیار ارزش‌گذاری با وجود پدیده تنوع در میان انسان‌ها تقوای الهی و در بستر سازمان و کار، تقوای نظری، عملی و وجدان‌کاری دانسته شده است. خداوند می‌فرماید: «يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ» (حجرات، ۱۳)؛ ای مردم، ما همه شما را نخست از مرد و زن آفریدیم و آنگاه شعبه‌های بسیار و فرق مختلف گردانیدیم (تنوع بخشیدیم) تا (با قرب و بعد نژاد و نسب) یکدیگر را بشناسید، همانا بزرگوارترین شما نزد خدا باتقواترین مردمند و خدا کاملاً بر آن آگاه است». با توجه به سیاق این آموزه اسلامی، تنوع در سطح کلی پذیرفته شده و این پدیده به عنوان ابزار و نشانه شناخت و معرفت در مردم‌شناسی و ادراک فرهنگ قلمداد شده است. چنانچه فرمود: «جَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا؛ شما را به گروه‌ها و قبائل متعدد و متنوع درآوردیم تا نسبت به یکدیگر به معرفت دست یابید»، با توجه به این فراز از آیه، شعبه شعبه و قبیله قبیله شدن برای این است که مردم یکدیگر را بشناسند و نظام اجتماعی کامل شود (طباطبایی، ۱۳۶۴، ج ۱۸، ص ۴۸۸)؛ از این‌رو، براساس استدلال قرآنی تنوع ابزار شناخت انسان‌ها در ابعاد مختلف است.

شاکله در فرهنگ اسلامی با نگاهی سیستمی

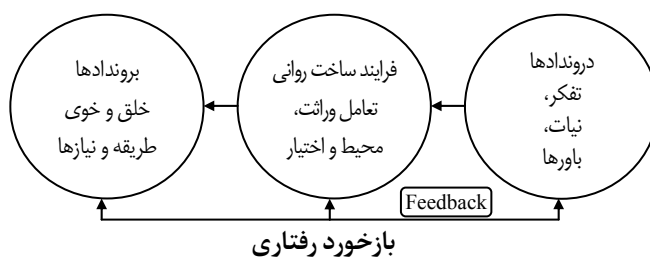
در فرهنگ اسلامی، واژه «شخصیت» را می‌توان معادل «شاکله» دانست؛ شاکله در اصل از ماده «شکل» به معنای «مهار کردن حیوان» آمده و «اشکال» به خود «مهار» می‌گویند و از آنجایی که روحیات، عادات و سجایای هر انسانی او را مقید به رویه‌ای می‌کند به آن «شاکله» می‌گویند (راغب اصفهانی، بی‌تا، ماده شکل) و از نظر مفهومی این واژه دارای معانی متعددی به شرح زیر است:

الف) طبیعت و نوع خلقت؛ ب) طریقه و مذهب؛ ج) ملکات و روحیات آدمی؛ د) نیت (شریعت‌مداری، ۱۳۶۴، ج ۲، ص ۵۲۲-۵۲۴).

از این‌رو، شاکله دارای مفاهیمی همچون نیت، خلق و خوی، حاجت و نیاز، مذهب و طریق و هیئت و ساخت است (احمدی، ۱۳۶۸، ص ۱۴). شاید دلیل این مفهوم‌پردازی برای شاکله این باشد که طبیعت، طریقه و مذهب، ملکات و روحیات و نیت آدمی وی را مقید به رویه‌ای خاص کرده و پای وی را می‌بندد و چون شخصیت انسان وی را محدود و مقید می‌کند، به آن شاکله می‌گویند.

به نظر می‌رسد در قرآن کریم واژه معادل «شخصیت»، «شاکله» است. خداوند متعال می‌فرماید: «قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا (اسراء، ۸۴)؛ بگو هر کسی بر شاکله (ساختار روانی و بدنی) خویش عمل می‌کند و خدای شما به کسی که راهش از هدایت بیشتری برخوردار است، داناتر است». براساس مفهوم این آیه شریفه، منشأ اعمال آدمی شاکله اوست و معنای آیه شریفه این است که هر کسی براساس طبیعت و طینتی که او را مقید ساخته عمل می‌کند و نیروی سرشت انسان بر او حاکم می‌باشد؛ از این‌رو، اصلی‌ترین معنای شاکله، هیئت و ساخت روانی است. هیئت روانی انسان مجموعه واحدی است که نیات از آن برمی‌خیزند، خلق و خوی حاصل آن است، مذهب براساس آن پذیرفته و خرد موجد شکل‌گیری آن می‌شود و در نهایت نیازها در بروز و ظهور خود متأثر از آن هستند.

در واقع، شاکله عبارت از ساخت و هیئت روانی انسان است که در اثر تعامل وراثت، محیط و اختیار شکل می‌گیرد؛ به‌گونه‌ای که محرکات محیطی را منطبق با خود تفسیر می‌کند و در مقابل آنها به شیوه‌ای خاص پاسخ می‌دهد؛ از این‌رو، در رویکرد سیستمی می‌توان شاکله را خرده سیستمی در درون سیستم فردی رفتاری منظور کرد که دروندادهای آن تفکر، نیات، باورها و فرایند آن عنصر ساخت روانی متشکل از تعامل وراثت، محیط و اختیار و برونادهای آن دربرگیرنده خلق و خو، طریقه و نیازهاست؛ با این تفسیر، شاکله سیستمی است که در اثر تعامل عناصر دروندادی، فرایندی و بروندادی حاصل شده و موجد رفتار می‌شود. عناصر سیستمی شاکله در نمودار زیر به نمایش گذاشته شده است:



با این توصیف در اندیشه دینی، آن کسی که شاکله معتدل دارد راه یافتنش به سوی کلمه حق و عمل صالح قدری آسان‌تر است و آن کسی که شاکله ظلم و سرکشی دارد، او هم می‌تواند به سوی کلمه حق راه یابد، اما برای او قدری دشوارتر است (طباطبایی، ۱۳۶۴، ج ۱۳، ص ۲۰۶).