

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

## رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی

(سطح گروه)

عباس شفیعی

ابوطالب خدمتی

علی آقا پیروز

زیر نظر: دکتر حسن میرزایی اهرنجانی



پژوهشگاه حوزه و دانشگاه

تابستان ۱۳۹۱

شفیعی، عباس

رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی (سطح گروه) / عباس شفیی، ابوطالب خدمتی، علی آقا پیروز؛ زیر نظر حسن میرزایی اهرنجانی. - قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، ۱۳۸۵.

سیزده، ۲۸۶ ص. - (پژوهشگاه حوزه و دانشگاه؛ ۱۳۸۵. مدیریت: ۳) بها: ۲۲۰۰۰ ریال.

ISBN: 978-964-7788-72-4

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

کتابنامه: ص. [۲۶۷] - ۲۷۱؛ همچنین به صورت زیر نویس. نمایه.

ج. ۲: ۱۳۸۸. ج. ۳: تابستان ۱۳۹۱، بها: ۴۹۵۰۰ ریال.

۱. رفتار سازمانی - مدیریت. ۲. مدیریت (اسلام). الف. خدمتی، ابوطالب، ۱۳۵۰. ب. پیروز، علی آقا.

ج. میرزایی اهرنجانی، حسن، ۱۳۹۱-۱۳۹۱. ناظر. د. پژوهشگاه حوزه و دانشگاه. ه. عنوان.

۲۹۷/۶۵۸

BP ۲۳۲ / ۶۷ / ش ۷۴

م ۸۵-۴۵۴۴۲

کتابخانه ملی ایران



رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی (سطح گروه)

مؤلفان: عباس شفیی، ابوطالب خدمتی و علی آقا پیروز

زیر نظر: دکتر حسن میرزایی اهرنجانی

ناشر: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه

حروفچینی و صفحه‌آرایی: اداره چاپ و انتشارات پژوهشگاه

چاپ سوم: تابستان ۱۳۹۱ (چاپ دوم: بهار ۱۳۸۸)

تعداد: ۱۰۰۰ نسخه

لیتوگرافی: سعیدی

چاپ: قم - سبحان

قیمت: ۴۹۵۰ تومان

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

قسم: ابتدای شهرک پردیسان، بلوار دانشگاه، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه □ تلفن: ۲۱۱۱۱ (۰۲۵۱) انتشارات: ۲۱۱۱۳۰۰

نمابر: ۲۸۰۳۰۹۰، ص. پ. ۲۱۵۱ - ۲۷۱۸۵ □ تهران: خ انقلاب، بین وصال و قدس، نبش کوی اُسکو □ تلفن: ۱ - ۶۶۹۷۸۹۲۰

www.rihu.ac.ir

Email: info@rihu.ac.ir

## 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 یک سو و اسلام به عنوان متقن‌ترین آموزه‌های وحیانی و اساسی‌ترین مؤلفه فرهنگ ایرانی از سوی دیگر است؛ از این رو، آگاهی دقیق و عمیق از معارف اسلامی و بهره‌گیری از آن در پژوهش، بازنگری و بومی‌سازی مبانی و مسایل علوم انسانی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است.

توجه به این حقیقت راهبردی از سوی امام خمینی (ره) 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 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.

کتاب حاضر به عنوان منبع کمک‌درسی برای دانشجویان رشته مدیریت و رفتار سازمانی در مقطع کارشناسی و نیز دیگر علاقه‌مندان مباحث مدیریت اسلامی به‌خصوص مدیران تهیه شده است. امید است علاوه بر جامعه دانشگاهی، سایر علاقه‌مندان نیز از آن بهره‌مند گردند.

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 بر خود لازم می‌داند از مؤلفان محترم آقایان: عباس شفیعی، ابوطالب خدمتی و علی‌آقا پیروز و از استاد محترم جناب آقای دکتر حسن میرزایی اهرنجان‌ی که با راهنمایی و نظارت‌های مشوقانه خویش به سامان‌دهی این مجموعه یاری رساندند و همچنین از آقای دکتر نوروزی که با ارزیابی کتاب، نظرات اصلاحی خود را ارائه نمودند، تشکر و قدردانی نماید.

## فهرست مطالب

مقدمه	۱
رفتار سازمانی و موضوع آن	۱
رفتار سازمانی در جوامع اسلامی	۲
ضرورت مدیریت رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی	۳
پیشینه تحقیق	۴
روش‌شناسی بحث	۴
<b>بخش اول: رویکرد اسلامی به مبانی رفتار گروه</b>	<b>۹</b>
فصل اول: کلیات	۱۱
۱. مقدمه	۱۱
۲. تعریف گروه و ویژگی‌های آن	۱۱
۳. اهمیت و نقش گروه‌ها در اسلام	۱۳
۴. گروه‌ها و سازمان	۱۵
۵. گروه‌ها و نیازهای فردی	۱۶
فصل دوم: علل شکل‌گیری گروه	۱۹
نظریه‌هایی درباره علل تشکیل گروه‌ها	۱۹
۱. نظریه مجاورت	۱۹
۲. نظریه فعالیت، تأثیر و تأثر، احساسات	۱۹
۳. نظریه تعادل	۲۰
۴. نظریه مبادله	۲۱
۵. نظریه سلسله مراتب نیازها	۲۱
۶. نظریه نیازهای عضویت، کنترل و محبت	۲۲
۷. دیدگاه اسلام در تشکیل گروه	۲۴

۲۷	۷-۱. گروه‌های مهاجر و انصار، الگویی موفق
۳۰	۷-۲. رویکرد اسلام به فعالیت گروهی
۳۲	۷-۳. کارکردهای گروه در آموزه‌های اسلامی
۳۵	فصل سوم: انواع گروه‌ها در سازمان
۳۵	الف) گروه‌های رسمی و ویژگی‌های آنها
۳۵	ب) گروه‌های غیررسمی و ویژگی‌های آنها
۳۹	گروه‌های غیررسمی در صدر اسلام
۳۹	۱. پیامبر اسلام (ص) و گروه غیررسمی
۳۹	۱-۱. نتایج فعالیت گروه‌های غیررسمی در یثرب
۴۰	۱-۲. نضج گروه غیررسمی دینی در مکه
۴۲	۱-۳. فعالیت گروه غیررسمی منافقین در درون نظام توحیدی
۴۴	۲. نوع برخورد حضرت علی (ع) با گروه‌های غیررسمی
۴۹	فصل چهارم: پویایی گروهی
۴۹	۱. مفهوم پویایی گروهی
۵۰	۲. مؤلفه‌های مهم پویایی گروهی
۵۱	۳. هجرت سرآغاز پویایی در سازمان اسلامی
۵۳	۴. نقش رهبری پیامبر اسلام (ص) در پویایی و همدلی گروه‌های مهاجر و انصار
۵۸	۵. نقش ارتباطات در پویایی گروهی
۶۲	۶. تأثیر مشورت در پویایی گروهی
۶۴	فصل پنجم: تصمیم‌گیری گروهی
۶۵	۱. روشهای تصمیم‌گیری گروهی
۶۵	۱-۱. روش «چهره به چهره»
۶۵	۱-۲. روش «جوشش مغزی»
۶۶	۱-۳. روش تکنیک «دلفی»
۶۷	۱-۴. روش «گروه اسمی»
۶۸	۱-۵. روش «هوش مصنوعی»
۶۸	۲. مطالعه «ادگار شاین» در تصمیم‌گیری گروهی
۷۰	۳. رویکرد دینی به تصمیم‌گیری گروهی
۷۱	۴. نمونه‌ای از تصمیم‌گیری گروهی در عصر رسول خدا (ص)

۷۴	فصل ششم: متغیرهای ساختاری گروه.....
۷۵	۱. هنجارها.....
۷۶	۱-۱. پژوهشی از یک محقق مسلمان دربارهٔ هنجارها.....
۷۷	۲. نقشها.....
۸۱	بخش دوم: رویکرد اسلامی به ارتباطات سازمانی.....
۸۳	فصل اول: کلیات.....
۸۳	۱. مقدمه.....
۸۳	۱-۱. تعاریف ارتباطات.....
۸۴	۱-۲. ارتباطات رسمی و غیررسمی.....
۸۵	۱-۳. نقش و اهمیت ارتباطات در سازمان.....
۸۶	۲. الگوهای ارتباطات انسانی در اسلام.....
۸۷	۲-۱. حضرت ابراهیم الگویی نیکو در ارتباطات انسانی.....
۹۰	۲-۲. پیامبر اکرم(ص) اسوه‌ای نیکو در ارتباطات انسانی.....
۹۰	۲-۲-۱. شیوه‌های ارتباطی پیامبر(ص) با مشرکان و مخالفان.....
۹۲	۲-۲-۲. شیوه‌های ارتباطی پیامبر اسلام(ص) با یاران خویش.....
۹۵	فصل دوم: انواع ارتباطات.....
۹۶	۱. ارتباط انسان با خدا.....
۹۸	۲. ارتباط انسان با خود.....
۱۰۰	۳. ارتباط انسان با محیط.....
۱۰۱	۴. ارتباط انسان با ماشین.....
۱۰۲	۵. ارتباط انسان با انسان.....
۱۰۴	فصل سوم: ارتباطات سازمانی.....
۱۰۵	۱. ارتباطات مدیر با افراد زیرمجموعه.....
۱۰۵	۱-۱. مزایای برقراری ارتباط با افراد زیرمجموعه.....
۱۰۶	۱-۲. روشهای ارتباطی مدیر با افراد زیرمجموعه.....
۱۰۸	۱-۳. رویکرد دینی به ارتباط مدیر با افراد زیرمجموعه.....
۱۱۰	۱-۳-۱. مدل ارتباطی مدیر با افراد زیرمجموعه در گزاره‌های اسلامی.....
۱۱۱	۲. ارتباطات افراد زیرمجموعه.....

۱۱۲	۲-۱. روشهای ارتباطی افراد زیرمجموعه
۱۱۴	۲-۲. رویکرد دینی به ارتباطات افراد زیرمجموعه
۱۱۵	الف) روابط محبت‌آمیز
۱۱۵	ب) امر به معروف و نهی از منکر
۱۱۶	ج) روحیه همکاری و همیاری
۱۱۷	د) سبقت در خیرات
۱۱۷	۳. ارتباطات متقابل سازمانی
۱۱۸	۳-۱. انگیزه‌های روابط بین‌سازمانی
۱۱۹	۳-۲. ارتباطات متقابل سازمانی با رویکرد دینی
۱۲۳	فصل چهارم: موانع ارتباطی در سازمان
۱۲۳	۱. چیستی موانع ارتباطی
۱۲۴	۲. انواع موانع ارتباطی
۱۲۴	۲-۱. موانع خارجی ایجاد ارتباط
۱۲۴	۲-۲. موانع داخلی ایجاد ارتباط
۱۲۵	۲-۲-۱. شایعه، عامل بسترساز اختلال در سیستم ارتباطی
۱۳۱	۲-۲-۲. ترس و اضطراب
۱۳۲	۲-۲-۳. خشم و غضب
۱۳۳	۲-۲-۴. مجادله
۱۳۶	فصل پنجم: ارتباطات اثربخش و کارا
۱۳۶	۱. مفهوم ارتباطات اثربخش و کارا
۱۳۷	۲. روشهای بهبود اثربخشی و کارایی ارتباطات
۱۳۷	۲-۱. شکایت
۱۳۷	۲-۲. چانه‌زنی گروهی
۱۳۷	۲-۳. سیاست درهای باز
۱۳۸	۲-۴. مشاوره، پرسش‌نامه نگرش و مصاحبه به هنگام ترک سازمان
۱۳۸	۲-۵. تکنیکهای مشارکتی
۱۳۸	۲-۶. داوری
۱۳۸	۳. عوامل اثربخشی و کارایی در ارتباطات
۱۳۹	۳-۱. هم‌خوانی گفتار و عمل مدیران



۱۴۰	۳-۲. خیرخواهی مدیران و افراد زیرمجموعه نسبت به یکدیگر
۱۴۱	۳-۳. موقعیت‌شناسی و موقعیت‌سنجی
۱۴۵	بخش سوم: رویکرد اسلامی به قدرت در سازمان
۱۴۷	فصل اول: کلیات
۱۴۷	۱. مقدمه
۱۴۷	۲. نگرش به قدرت
۱۴۸	۳. تعریف قدرت
۱۵۰	۴. راهنمای استفاده از قدرت در سازمان
۱۵۰	۴-۱. جایگاه قدرت مرجعیت
۱۵۰	۴-۲. جایگاه قدرت تخصص
۱۵۲	۴-۳. جایگاه قدرت قانونی
۱۵۲	۴-۴. جایگاه قدرت پاداش
۱۵۳	۴-۵. جایگاه قدرت اجبار
۱۵۴	۵. راه‌های دستیابی به قدرت
۱۵۴	۵-۱. راه‌های کسب یا تقویت قدرت شغلی
۱۵۶	۵-۲. راه‌های کسب یا تقویت قدرت شخصی
۱۵۶	۶. شیوه‌های اعمال قدرت (تبدیل قدرت به نفوذ)
۱۵۶	۶-۱. استدلال (به کار بردن حقایق و اطلاعات برای یک بحث منطقی)
۱۵۷	۶-۲. رفاقت (استفاده از صمیمیت و حسن نیت و اثرگذاری مناسب)
۱۵۷	۶-۳. ائتلاف (استفاده از رابطه با دیگران برای حمایت آنان)
۱۵۷	۶-۴. مذاکره و چانه زدن (استفاده از تبادل منافع به عنوان اساس مذاکره)
۱۵۷	۶-۵. قاطعیت (به کارگیری برخورد شخصی مستقیم و محکم)
۱۵۸	۶-۶. توسل به مقامات بالاتر (کسب حمایت مقامات بالاتر در مورد یک درخواست)
۱۵۸	۶-۷. تشویق و تنبیه (استفاده از پاداشها و تنبیهات سازمانی در نظر گرفته شده)
۱۵۹	۷. وابستگی: کلید قدرت
۱۶۰	۷-۱. عوامل ایجاد وابستگی
۱۶۰	۷-۱-۱. اهمیت

۱۶۰	۷-۱-۲. کمیاب بودن
۱۶۱	۷-۱-۳. جایگزین نداشتن
۱۶۳	فصل دوم: انواع قدرت
۱۶۳	۱. قدرت مدیریتی (سازمانی)
۱۶۴	۲. قدرت قانونی
۱۶۵	۲-۱. منابع قدرت قانونی
۱۶۵	الف) ارزشهای فرهنگی
۱۶۵	ب) ساختار سازمانی
۱۶۵	ج) نمایندگی یک شخص یا گروه قدرتمند
۱۶۶	۲-۲. قدرت قانونی در رویکرد اسلامی
۱۶۷	۳. قدرت پاداش در گزاره‌های دینی
۱۷۲	۴. قدرت اجبار یا تنبیه در نگرش اسلامی
۱۷۴	نکات مهم در استفاده از قدرت تنبیه
۱۷۵	۵. قدرت تخصص و اطلاعات در آموزه‌های دینی
۱۷۹	۶. قدرت مرجعیت در رویکرد اسلامی
۱۸۱	فصل سوم: قدرت برتر، قدرت اخلاق
۱۸۱	۱. تعریف قدرت اخلاقی
۱۸۱	۲. رهبری و قدرت اخلاق
۱۸۲	۳. مصادیق قدرت برتر
۱۸۲	۳-۱. تقوا و پرهیزگاری
۱۸۵	۳-۲. رفق و مدارا
۱۸۷	۳-۲-۱. آثار و پیامدهای رفق و مدارا
۱۹۰	۳-۲-۲. رفق و مدارا، یا شدت و تندی؟
۱۹۲	۳-۳. الفت و محبت
۱۹۶	۳-۴. دفع بدی با خوبی
۱۹۸	۳-۴-۱. سیره عملی رهبران دین در دفع بدی با خوبی
۲۰۰	۳-۵. سعه صدر
۲۰۳	۳-۵-۱. عوامل سعه صدر

۲۰۵	بخش چهارم: رویکرد اسلامی به تعارض سازمانی
۲۰۷	فصل اول: کلیات
۲۰۷	۱. مقدمه
۲۰۷	۲. تعریف تعارض
۲۰۸	۲-۱. برداشت اول
۲۰۸	۲-۲. برداشت دوم
۲۰۹	۳. تعارض و تضاد
۲۱۰	۴. تعارض و رقابت
۲۱۲	۵. مکاتب فکری در مورد تعارض
۲۱۳	۶. تعارض و اثربخشی
۲۱۴	۷. پیامدهای تعارض
۲۱۶	۸. شکلهای مختلف تعارض
۲۱۸	فصل دوم: رویکرد اسلامی به تعارض
۲۱۸	۱. اختلاف نظر
۲۱۹	سطح اختلاف نظر
۲۲۱	۲. تعارض رفتاری
۲۲۱	۱-۲. آموزه‌های دینی و تعارض رفتاری
۲۲۱	الف) اخوت ایمانی
۲۲۲	ب) پیمان برادری
۲۲۴	ج) وظایف مؤمنان نسبت به یکدیگر
۲۲۴	د) پیونددهنده‌ها
۲۲۶	۲-۲. پیامدهای تعارض رفتاری
۲۲۶	۲-۲-۱. مجادله و مخاصمه
۲۲۹	۲-۲-۲. نزاع و کشمکش
۲۳۰	۲-۲-۳. رفتارهای ناشایست
۲۳۳	۲-۳. ارزشهای اسلامی و تعارض
۲۳۷	فصل سوم: عوامل تعارض‌زا
۲۳۷	۱. عوامل فردی تعارض
۲۳۷	۱-۱. شخصیت

۲۳۸	۱-۱-۲. اخلاق شخصی.....
۲۳۹	۱-۳. نوع ادراک و تفاوت‌شناختی.....
۲۳۹	۲. عوامل سازمانی تعارض.....
۲۳۹	۲-۱. ناسازگاری در هدفهای عملیاتی.....
۲۴۰	۲-۲. وابستگی کاری.....
۲۴۰	۲-۳. کمیاب بودن منابع سازمان.....
۲۴۰	۲-۴. ساختار ارزشیابی - پاداشی سازمان.....
۲۴۱	۲-۵. عوامل ساختاری.....
۲۴۲	۳. عوامل فراسازمانی تعارض.....
۲۴۲	۳-۱. جناح‌بندی‌های سیاسی.....
۲۴۳	۳-۲. تعصبات گروهی.....
۲۴۴	فصل چهارم: مدیریت تعارض.....
۲۴۴	۱. تکنیکهای کاهش و رفع تعارض.....
۲۴۴	۱-۱. هدف فراگیر و مشترک.....
۲۴۵	۱-۲. کاهش وابستگی.....
۲۴۵	۱-۳. توسعه منابع.....
۲۴۵	۱-۴. مذاکره.....
۲۴۶	۱-۵. داوری شخص ثالث.....
۲۴۶	۲. فنون ایجاد تعارض.....
۲۴۶	۲-۱. ارتباطات.....
۲۴۶	۲-۲. عدم تجانس.....
۲۴۶	۳. مکانیزم برخورد با اختلاف در رویکرد اسلامی.....
۲۵۰	۳-۱. سیره رسول خدا(ص) در برخورد با اختلاف.....
۲۵۱	۴. رویکرد اسلامی به مدیریت تعارض.....
۲۵۲	۴-۱. پیش‌گیری از تعارض.....
۲۵۲	۴-۲. درمان تعارض.....
۲۵۴	۴-۲-۱. اهمیت پیوند اجتماعی.....
۲۵۵	۵. سیره رسول خدا(ص) در برخورد با تعارض.....
۲۵۷	۶. اقدامات رسول خدا(ص) در مواجهه با تعارض.....

۲۵۷	۶.۱ . تغییر ساختار سیاسی جاهلی
۲۵۸	۶.۲ . تعیین مرجع قانونی
۲۵۹	۶.۳ . تحکیم و بهبود ارتباطات
۲۵۹	۶.۳-۱ . همگامی با اجتماع
۲۶۰	۶.۳-۲ . جمعه و جماعت
۲۶۰	۶.۳-۳ . تأسیس مسجد جامع
۲۶۰	۶.۳-۴ . پیمان برادری
۲۶۱	۶.۳-۵ . التزام به اصول اخلاقی
۲۶۱	۶.۳-۶ . خانواده و خویشاوندی
۲۶۱	۷ . نمونه‌هایی از تعارضهای انصار و مهاجران
۲۶۳	۸ . تعارضهای اوس و خزرج
۲۶۷	منابع
۲۷۳	نمایه‌ها



## مقدمه

به طور کلی پیچیدگی فنی روزافزون سازمانها به بسترسازی مسائل و معضلات سازمانی از نظر انسانی و پیچیدگی آنها منجر می شود؛ به عبارت دیگر، با پیشرفت روزافزون دانش فنی، مشکلات عظیم رویاروی سازمانها، بیشتر ماهیت انسانی پیدا می کند. به همین دلیل مدیران و کارشناسان مسائل سازمانی در مطالعه رفتار آدمی تلاش می کنند تا معضلات انسانی سازمانها را حل نمایند. در این عرصه نظریه پردازان و محققان مطالعات سازمانی به کمک مدیران شتافته و تئوری های رفتاری خود را در حوزه «رفتار سازمانی»<sup>۱</sup> مطرح ساخته و بسیاری از معضلات سازمانی را حل کرده و یا از پیچیدگی آنها کاسته اند. سیر مطالعات رفتار سازمانی در مؤسسات ارزشی، به ویژه در سازمانهای اسلامی، کمتر بوده و با توجه به حساسیت جوامع دینی و داده های ارزشی اسلام، ضرورت مطالعات دینی در حوزه رفتار سازمانی احساس می شود. تحقق این مهم نویسندگان این نوشتار را بر آن داشت تا گامهایی در این زمینه بردارند و در حد توان خویش به مطالعه رویکرد اسلامی در برخی حوزه های مهم رفتار سازمانی در سطح تحلیل گروهی بپردازند.

قبل از شروع بحث لازم است به طور اجمال به سؤالات زیر پاسخ داده شود:

۱. رفتار سازمانی چیست و موضوع آن کدام است؟
۲. رفتار سازمانی در جوامع اسلامی چه جایگاهی دارد؟
۳. مدیریت رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی چه ضرورتی دارد؟
۴. روش شناسی<sup>۲</sup> رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی چگونه است؟

## رفتار سازمانی و موضوع آن

رفتار سازمانی که در اواخر دهه ۱۹۶۰ به عنوان یک درس دانشگاهی مطرح شد به مطالعه

---

1. organizational behavior.

2. methodology.

افراد و گروه‌ها در سازمان می‌پردازد، این رشته علمی یک دانش میان‌رشته‌ای<sup>۱</sup> است و با رشته‌های روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و مردم‌شناسی، اقتصاد و علوم سیاسی پیوستگی دارد. بر این اساس می‌توان گفت:

که 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.<sup>۲</sup>

علم رفتار سازمانی به تبیین، تفسیر و پیش‌بینی رفتار کارکنان و چرایی آن در سه سطح فرد، گروه و سازمان، می‌پردازد؛ از این رو به بهبود توانایی مدیران در هدایت، کنترل و تغییر رفتار افراد زیرمجموعه کمک می‌کند.

معمولاً در مطالعه رفتار از یک روش نظام یافته استفاده می‌شود که تصادفی بودن رفتار در آن بی‌معناست و رفتار هر فرد در جهت نیل به هدفی است که آن را برای خود سودمند می‌پندارد.<sup>۳</sup>

با توجه به هدفمند بودن رفتار، این پرسشها منطقی به نظر می‌رسند که چرا هر کس به گونه‌ای خاص رفتار می‌کند؟ چرا افراد در موقعیتهای یکسان، عکس‌العملهای متفاوتی بروز می‌دهند؟ چرا در بین گروه‌ها و سازمانهایی که تشکیلات مشابهی دارند، برخی موفق‌ترند؟ پاسخ به این گونه سؤاها و بسیاری پرسشهای مشابه دیگر، موضوع رفتار سازمانی است.

### رفتار سازمانی در جوامع اسلامی

مدیران مسلمان چگونه می‌توانند چرایی رفتار کارکنان خویش را دریابند؟ آنان چگونه به تبیین، تفسیر و پیش‌بینی رفتار افراد بپردازند تا در هدایت، کنترل و تغییر رفتار آنها توانمند شوند؟ آیا با توجه به پیچیدگی رفتار آدمی، نحوه رفتار انسان مسلمان با عنایت به نظام ارزشی وی، با دیگر انسانها متفاوت است؟

در حوزه رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی به این سؤالات پاسخ داده می‌شود. به طور اجمال می‌توان گفت که در جوامع اسلامی با عنایت به نظام ارزشها، باورها و نگرشهای اسلامی، و ابتدای هنجارهای رفتاری بر پیش‌فرضهای اسلامی، درک پیچیدگی‌های رفتاری

---

1. interdisciplinary body of Knowledge.

2. Schermerhorn, John R. and others *Organizational Behavior*, p.8.

3. Robbins, P. Stephen; *Organizational Behavior*, p.3.



کارکنان مسلمان و به کارگیری رفتار صحیح در قبال آنان، حساسیت ویژه‌ای دارد و مدیران سازمانهای اسلامی لازم است برای درک و پیش‌بینی رفتار افراد زیرمجموعه خود، به ابعاد معنوی و ارزشی ساختار ذهنی آنان که متأثر از اندیشه‌های اسلامی است توجه کنند و مبانی فکری و ایدئولوژیک افراد و گروه‌های متداخل سازمانهای اسلامی را در نظر بگیرند.

یکی از رهبران و مدیران موفق که توانست با رفتارشناسی اسلامی و درک پیش‌فرضهای اسلامی افراد و گروه‌های جامعه اسلامی به پیچیدگی‌های رفتاری پیروان خویش واقف شود و با شناخت ساختار فکری و ایدئولوژیکی آنان، آنها را به طور اثربخشی، هدایت و کنترل کند و در تغییر رفتار آنان موفق باشد، امام خمینی (ره) بود. ایشان با بیان درک انگیزه‌های رفتاری مسلمانان، چگونگی موفقیت در این عرصه را چنین ترسیم می‌کند:

قلوب مسلمین را باید توسط اسلام جلب کرد؛ «بذكر الله تطمئن القلوب»؛ تمام قلوب دست خداست؛ مقلب القلوب خداست؛ به خدا متوجه شو تا دل‌های مردم به تو متوجه شود.<sup>۱</sup>

نتیجه اینکه 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 و از این رو نوع رفتار مدیران مسلمان متفاوت خواهد بود. این مسئله مهم، محققان و اندیشه‌وران مسلمان را بر آن می‌دارد که در زمینه رویکرد اسلامی به رفتار سازمانی پژوهش نمایند و رهیافتهای آن را در اختیار مدیران مسلمان قرار دهند.

### ضرورت مدیریت رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی

امروزه «جهان‌شمول بودن اصول مدیریت» که برخی از نظریه‌پردازان مدیریت کلاسیک مطرح کرده‌اند، پذیرفتنی نیست و تعدد و تفاوت فرهنگی جوامع، لزوم مدیریت بومی در هر سرزمینی را اجتناب‌ناپذیر نموده است. هر کشوری، باید برای اداره خود به فرهنگ بومی و نظام ارزشی خویش توجه و نظریه‌های مدیریت و رفتار سازمانی را متناسب با آن انتخاب و بهینه‌سازی کند. در فرهنگ کشور ایران که دین کارکرد اصلی دارد، ارائه و به کارگیری بی‌چون‌وچرای نظریه‌های مدیریت و رفتار سازمانی نمی‌تواند مؤثر باشد و نمی‌توان انتظار

۱. خمینی، سید روح‌الله، صحیفه نور، ج ۱، ص ۲۱.

داشت که نظریه‌های موجود که آمیخته با فرهنگ غربی است و از آبخور فرهنگ غیراسلامی الهام گرفته و در آن بستر تکون یافته است کاربرد اثربخشی داشته باشد. از این رو، صحیح نیست که آن نظریه‌ها را به صورت مطلق مطرح نموده و با ترجمه متون لاتین و ارائه آن، بدون نقد جدی، خود را وام‌دار و مصرف‌کننده دیگران نماییم و بی هیچ پالایشی، به کارگیری آنها را به مدیران توصیه کنیم. افزون بر این، با مراجعه به منابع اسلامی (قرآن و روایات) می‌توان به گزاره‌هایی دست یافت که حاوی دستورالعملها و توصیه‌های مدیریتی و رفتاری است و به نظر می‌رسد در حوزه رفتار سازمانی با عنایت به آموزه‌ها و سیره عملی پیشوایان دینی، از غنای بیشتری برخوردار بوده و متون دینی در این گستره بسیار غنی است. از این رو تدوین نظریه‌های اسلامی در رفتار و بهینه‌سازی آنها و ارائه مدلهای اسلامی در رفتار با توجه به فرهنگ اسلامی از ضرورت‌های غیرقابل انکار است.

### پیشینه تحقیق

نوشته‌های زیادی درباره رفتار سازمانی وجود دارد، ولی متأسفانه بررسی رویکرد اسلامی در شاخه رفتار در آنها مشاهده نمی‌شود، اگرچه کتابها و مقالات متعددی درباره مدیریت اسلامی تدوین شده است و شاید بتوان در برخی از مباحث رفتار سازمانی نوشته‌هایی را یافت که به طور ضمنی و استطرادی به رویکرد اسلامی پرداخته است که در این باره می‌توان به «مجموعه مقالات مدیریت اسلامی» تدوین دفتر مطالعات مؤسسه آموزشی و تحقیقاتی صنایع دفاعی وزارت دفاع اشاره کرد. البته موضوع کلی این مجموعه مدیریت اسلامی است؛ همچنین دانشگاه امام حسین (ع) در فصلنامه مصباح، کتاب‌شناسی مدیریت اسلامی را ارائه داده که می‌توان در آنها مقولاتی از رفتار را مشاهده نمود. با وجود این به جرأت می‌توان ادعا کرد که درباره رویکرد اسلامی به رفتار سازمانی تا به حال اثر کامل و مستقلی تدوین نشده است؛ بنابراین با توجه به بررسی‌های انجام شده، مجموعه حاضر کاری نو و بدیع در این موضوع است.

### روش‌شناسی بحث

در مطالعات دینی روشهای بسیاری وجود دارد و این کثرت در روش، اهمیت طرح پژوهش

دینی را نشان می‌دهد؛ برای مثال، در این حوزه امروزه علاوه بر بهره‌گیری از روشهای عقلی، تحلیلی و نقلی، مطالعات تجربی نیز رواج یافته و انجمنهای علمی مطالعات تجربی دین پا به عرصه نهاده‌اند و ابزارها و شیوه‌های آزمایشگاهی برای فهم و شناخت پدیدارهای دینی به کار گرفته می‌شود؛ فیلسوفان دین بر روی آورد تحلیلی - منطقی تأکید می‌کنند و ابزارهای تحلیل مفهومی و تحلیل زبانی را در فهم پدیده‌های دینی به کار می‌برند؛ عده‌ای پدیدارشناسی دین را تنها راه شناخت و فهم پدیدارهای دین می‌دانند؛ کسانی مطالعه تاریخی را شیوه مفید در شناخت دین می‌انگارند؛ برخی بر معرفت وجودی و شناخت احساسی در خداشناسی تأکید حصرگرایانه‌ای دارند و گروهی مطالعات تطبیقی را رهگشا می‌دانند.<sup>۱</sup>

طبیعی است که محققان دینی در حوزه رفتار سازمانی می‌توانند در پژوهشهای خود از روشهای متعدد علمی استفاده کنند؛ چراکه رفتار سازمانی علم میان رشته است و در مطالعات میان رشته‌ای محقق از حصر توجه به دانش واحد فراتر می‌رود و نسبت به دانشهای مختلف ناظر به مسئله واحد حساسیت نشان می‌دهد؛ از این رو می‌توان در اینجا از حیث روشی، قایل به کثرت‌گرایی شد و از روشهای متعددی استفاده کرد.

در این مجموعه به دلیل ماهیت میان‌رشته‌ای آن تلاش شده است که از روشهای متعددی که در مطالعات دینی کاربرد دارند استفاده شود؛ بر این اساس، گاهی از روش تحلیلی، زمانی از روش نقلی و در پاره‌ای از اوقات از روش تاریخی و یا تطبیقی بهره برده شده است. برای مثال در استفاده از آموزه‌های دینی و یا سیره معصومان(ع)، از روش نقلی یا تاریخی؛ در تحلیل گزاره‌ها، از روش تحلیلی؛ و در مقایسه توصیفی یا تحلیلی بین گروه‌ها و تشکیلات عصر رسول خدا یا امامان(ع) با ساختار سازمانهای امروزی، از روش تطبیقی استفاده می‌شود. در این نوشتار در ذیل هر بحث، چشم‌اندازی کلی ترسیم شده و با اشاره به دیدگاه‌های نظری و یافته‌های موجود رفتار سازمانی، نکته‌های قابل استفاده از متون اسلامی درباره آن بحث و در پاره‌ای از مباحث مدل‌سازی اسلامی در رفتار ارائه شده است. شاید بتوان روش دیگر را اینگونه ترسیم کرد که ابتدا موضوعات رفتار سازمانی با استفاده از یافته‌های اسلامی طرح گردیده و به صورت فقهی تحلیل شوند و سپس از نمونه‌ها و

۱. فرامرز قراملکی، احد، روش‌شناسی مطالعات دینی، ص ۱۹۸

استنادات علمی استفاده شود. البته تحقیقات آتی در حوزه رفتار سازمانی می‌تواند با رویکرد فقهی مطرح شود و از این زاویه رفتار مدیر و پیرو مورد تحلیل قرار گیرد. این مجموعه در چهار بخش تنظیم گردیده که عنوان بخش نخست، رویکرد اسلامی به مبانی رفتار گروه و مشتمل بر کلیاتی از مباحث گروهی، علل شکل‌گیری گروه، انواع گروه‌های رسمی و غیررسمی، پویایی گروهی، تصمیم‌گیری گروهی و متغیرهای ساختاری گروه است.

عنوان بخش دوم، رویکرد اسلامی به ارتباطات سازمانی بوده و شامل کلیاتی از ارتباطات و الگوهای ارتباطات انسانی در اسلام، انواع ارتباطات، ارتباطات سازمانی، موانع ارتباطی در سازمان و ارتباطات اثربخش و کاراست.

عنوان بخش سوم، رویکرد اسلامی به قدرت در سازمان و حاوی کلیاتی از قدرت، انواع قدرت و قدرت برتر، یعنی قدرت اخلاقی است.

عنوان بخش چهارم، رویکرد اسلامی به تعارض سازمانی و شامل کلیاتی در تعارض و رویکردهای دینی به تعارض، عوامل ایجاد تعارض و مدیریت تعارض است. شایان ذکر است که مباحث مطرح شده در این مجموعه، مطالبی است که عمدتاً در رفتار گروهی مطرح شده و سطح تحلیل گروهی است و علت انتخاب این چهار بخش، اهمیت قابل توجه آنها در شاخه رفتار گروهی است. ضمن آنکه در منابع اسلامی گزاره‌های دینی به وفور در این چهار موضوع یافت می‌شود.

چنانکه مشاهده می‌شود، موضوعات بررسی شده در اینجا فقط بخشی از مباحث رفتار سازمانی است و از نظر شمول مطالب رفتار سازمانی جامعیت ندارد؛ مع الوصف، رویکرد اسلامی در موضوعات و مسائل مختلف رفتاری مورد مطالعه قرار گرفته و می‌توان از این نظر ادعا کرد که از نوآوری خوبی برخوردار است. با وجود این، انجام پژوهشهای میان‌رشته‌ای، آن هم در رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی، نیاز به تلاش بیشتر و نکته‌سنجی عالمانه اندیشمندان اسلامی دارد؛ از این رو به اعتقاد مؤلفان این مجموعه، دیدگاه‌های اسلامی عرضه شده در این کتاب، آخرین سخن در این باب نیستند و ادعایی نیز بر جامعیت آنها وجود ندارد، اگر چه استادان محترمی بر این مجموعه نظارت داشته و با نکته‌سنجی‌های دقیق خود راهنمای مؤلفان بوده‌اند.

در پایان، نویسندگان این مجموعه بر خود لازم می‌دانند تا مراتب امتنان خود را از مساعدتهای خالصانهٔ همراهان ابراز دارند:

- استاد فرزانه جناب آقای دکتر حسن میرزایی اهرنجانی که با راهنمایی‌های دقیق و ارزندهٔ خود بر غنای بیشتر مباحث افزود؛

- مسئولان و همکاران محترم پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، به‌ویژه ریاست محترم جناب حجت‌الاسلام والمسلمین آقای علیرضا اعرافی و معاونتهای محترم پژوهشی و اجرایی و اعضای محترم گروه مدیریت و مسئولان و کارشناسان محترم پژوهشی، واحد ویرایش و آماده‌سازی و ادارهٔ انتشارات که با پشتیبانی‌ها و همکاری‌های صادقانهٔ خویش در به ثمر رساندن این اثر ما را یاری نمودند.

در نهایت، از خوانندگان، استادان و صاحب‌نظران گرامی خواستاریم که با ارائهٔ پیشنهادها و نظریات اصلاحی و سازندهٔ خود کاستی‌های این اثر را گوشزد نموده و بر غنای مباحث بیفزایند.

مؤلفان





بخش اول

## رویکرد اسلامی به مبانی رفتار گروه

کلیات

علل شکل‌گیری گروه

انواع گروه‌ها در سازمان

پویایی گروهی

تصمیم‌گیری گروهی

متغیرهای ساختاری گروه





### کلیات

#### ۱. مقدمه

گروه‌ها، اجزای بنیادی نظام حیات اجتماعی هستند اما تنوع آنها موجب می‌شود که نتوان به طور کامل درکشان کرد. زندگی همه ما در احاطه گروه‌هاست؛ بعضی می‌کوشند در گروه‌هایی وارد شوند و بعضی در تلاشند از گروه‌هایی خارج گردند؛ با این حال، برخی چنان به گروه‌هایی عادت می‌کنند که از تأثیرگذاری آنها بر رفتارشان غافل می‌مانند. گروه بر رفتار اعضای خود تأثیر می‌گذارد و در بسیاری از موارد، بخشی از کنش آنان را هدایت می‌کند. با این نگرش، بایسته است که مدیر برای پیش‌بینی و توجیه نقشها و هنجارهای افراد در گروه، گروه را بشناسد و مؤلفه‌های مهم آن را ارزیابی کند؛ از سوی دیگر، سازمانها متشکل از گروه‌های متداخل‌اند و بالندگی سازمانی در گرو پویایی گروهی است، از این رو، شناخت مؤلفه‌های مهم پویایی گروهی مفید خواهد بود.

در این مجموعه علاوه بر بیان مباحث مختلف گروه و مبانی رفتار گروهی، رویکرد اسلامی به آنها بررسی شده است و سیاست اصلی در طرح مباحث این است که بیشتر به رهیافتها و دیدگاه‌های اسلامی با استفاده از گزاره‌های دینی و سیره پرداخته شود و در حوزه گروه و پویایی گروهی، از آموزه‌های اسلامی، استفاده شود.

#### ۲. تعریف گروه و ویژگی‌های آن

برای گروه تعریفهای متعددی ذکر و در آنها به ویژگی‌های مشترک و عمومی گروه‌ها تصریح شده که به برخی از آن تعاریف اشاره می‌شود:

تعریف گروه رسمی عبارت است از:

اجتماع دو یا چند نفر که برای دستیابی به یک یا چند هدف مشترک فعالیت می‌کنند. با توجه به این تعریف، گروه با تجمع افراد متفاوت است. اعضای یک گروه، برای رسیدن به

اهدافشان به یکدیگر وابسته‌اند و پیوسته با هم تعامل دارند. این ویژگی در مفهوم «مجموعه» و «تجمع افراد» دیده نمی‌شود. در تعریفی دیگر آمده است:

گروه، به دو یا چند نفر که به طور آزاد با هم در تعامل‌اند، هنجارهای جمعی دارند، و در پی کسب هدفهای جمعی‌اند و هویت مشترکی دارند گفته می‌شود.<sup>۱</sup> همان‌طور که مشاهده می‌شود در تعریف فوق شاخصهایی از قبیل «تعامل آزاد»، «هنجارهای جمعی»، «هدفهای جمعی» و «هویت مشترک» وجود دارد که با هم یک «مفهوم کلی» به نام «گروه» را به وجود می‌آورند.

در برخی از تعاریف، «تعامل اجتماعی اعضا»، «الگوی ثابت ارتباطی»، «اهداف مشترک» و «تعهد گروهی» (خود را به عنوان یک گروه دیدن)، شاخصهای گروه در نظر گرفته شده‌اند.<sup>۲</sup>

با توجه به مطالب پیش گفته، می‌توان ویژگی‌های یک گروه را موارد زیر دانست:

۱. گروه از دو یا چند نفر که با هم تعامل اجتماعی و در نتیجه تأثیر متقابل دارند تشکیل شده است. تعامل درون بخشها ممکن است شفاهی یا غیرشفاهی باشد.
۲. گروه باید دارای ساختاری ثابت باشد. بی‌تردید گروه‌ها معمولاً متغیرند، با این حال، باید روابط ثابتی میان اعضا وجود داشته باشد؛ بنابراین افرادی را که تدریجاً تغییر می‌یابند و دارای روابط ثابتی نیستند، نمی‌توان گروه دانست. ۳. سومین ویژگی یک گروه داشتن «هدف مشترک» است. گروه‌ها معمولاً به منظور دستیابی به منفعتهایی عمومی یا اهدافی که افراد به تنهایی نمی‌توانند به آنها دست یابند تشکیل می‌شوند.
۴. اعضا باید از عضویت همدیگر در گروه آگاه باشند و بتوانند آنان را از دیگران متمایز سازند.<sup>۳</sup>

ویژگی‌های بیان شده برای گروه، اهمیت گروه و ضرورت درک تعامل گروهی برای مدیران را مشخص و روشن می‌سازد.

1. Schermerhorn. R. John; R and others, *organizational Behavior*. p.174-175.

2. Baron and Rober A. and Greenberg jerald; *behavie in organizations*; p.260.

3. Ibid; p.260-261.

### ۳. اهمیت و نقش گروه‌ها در اسلام

یکی از اهداف مطالعه رفتار سازمانی، کمک به فهم ارزش و اهمیت گروه و داشتن ارتباط مؤثر در آن است.

اهمیت گروه‌ها در تأثیرگذاری آنها بر افراد و نیز انجام فعالیت‌هایی است که فرد به تنهایی از عهده آن بر نمی‌آید؛ علاوه بر این، گروه می‌تواند برای سازمان نیز مفید باشد.

بنابراین، گروه‌ها هم به مقاصد فردی و هم مقاصد سازمانی کمک می‌کنند. اما ممکن است بین اهداف اجتماعی و فردی و یا بین اهداف هر یک از اعضای گروه با دیگری تضاد و تراحم باشد؛ برای مثال، ممکن است یکی رضایت شغلی و دیگری نیاز به قدرت را مدنظر قرار دهد.<sup>۱</sup> با وجود این، نیاز آدمی به تعامل و زیست اجتماعی از جمله دلایل اهمیت گروه‌هاست. از سوی دیگر، ارتباط میان‌کنشی بین گروه‌ها و ادیان الهی، از جمله اسلام، از طرفی موجب حفظ همبستگی در گروه‌ها و از سوی دیگر باعث توسعه مؤلفه‌های دینی و ارزش‌های پایدار در دین می‌شود. از این رو، ایفای نقش گروه‌ها در ادوار مختلف تاریخ اسلام و تأثیر آنها نشان دهنده اهمیت و ارزش آنها در توسعه و بسط دین اسلام است؛ برای مثال، گفته می‌شود که پذیرش اسلام به وسیله گروه شش نفری یا دوازده نفری از شهر «یثرب» در عصر پویش اسلام، نقش بسزایی در توسعه و گسترش دین خدا در آن شهر داشته است. چنانکه نقل کرده‌اند:

در سال یازدهم بعثت، رسول خدا(ص) در موسم حج در «عقبه منی» با گروهی از مردم یثرب ملاقات کرد و از ایشان پرسید: شما که هستید؟ گفتند: مردمی از قبیله خزرج. گفت: از هم‌پیمانان یهود؟ گفتند: آری. گفت: نمی‌نشینید تا با شما صحبت کنم؟ گفتند: چرا. پس با رسول خدا بنشستند و اسلام را بر آنان عرضه داشت و قرآن را برایشان تلاوت کرد... اهل یثرب، پس از شنیدن دعوت رسول خدا(ص)، به یکدیگر گفتند: به خدا قسم این همان پیامبری است که یهودیان ما را از بعثت او بیم می‌دادند. نباید در ایمان به وی بر ما پیش‌دستی کنند. و سپس دعوت رسول خدا(ص) را اجابت کردند و اسلام آوردند و گفتند: ما قوم خود را در حال دشمنی و گیرودار جنگ گذاشته‌ایم؛ امیدواریم که خدا به وسیله تو آنان را با هم الفت دهد. اکنون ما به یثرب باز می‌گردیم و آنان را به اسلام دعوت می‌کنیم؛ باشد که خدا به این دین هدایتشان کند و در آن صورت بسی عزیز و نیرومند خواهی بود.<sup>۲</sup>

1. David A. Buchanan and Andrzej A. Huczynski *organizational Behavior*, p.165-166.

۲. آیتی، محمد ابراهیم، تاریخ پیامبر اسلام، ص ۱۷۸-۱۷۹.

ابن اسحاق می‌نویسد:

این گروه ۶ نفر بودند که به یثرب بازگشتند و امر رسول خدا(ص) را با مردم در میان گذاشتند و آنان را به دین اسلام دعوت کردند و چیزی نگذشت که اسلام در یثرب گسترش یافت و خانه‌های از خانه‌های انصار باقی نماند که صحبتی از رسول خدا(ص) در آن نباشد.<sup>۱</sup>

گروه دیگری که نقش مهم و اساسی در روند توسعه دینی در عهد رسول خدا(ص) ایفا نمود گروه دوازده نفری انصار بود که نشان‌دهنده اهمیت گروه در فرایند جامعه‌پذیری دین اسلام است. نقل شده است که:

در سال دوازدهم بعثت، دوازده نفر از انصار در موسم حج در «عقبه منی» با رسول خدا(ص) بیعت کردند. این گروه که با رسول خدا(ص) به «بیعت نساء» دست دادند، ملتزم شدند که برای خدا شریکی قرار ندهند، دزدی نکنند، زنا نکنند، فرزندان خویش را نکشند، بهتان نوزند و در کار نیک با رسول خدا(ص) نافرمانی نکنند.

آنها پس از انجام بیعت به مدینه بازگشتند و رسول خدا(ص) مصعب بن عمیر را همراهشان به مدینه فرستاد تا به هر کس که مسلمان شد قرآن بیاموزد... مصعب برای مسلمانان مدینه پیش‌نمازی می‌کرد.<sup>۲</sup>

چنانکه از قضایای پیش‌گفته برمی‌آید، گروه‌ها در دوره‌های نخستین تمدن اسلامی، در شکل‌گیری و بسط پدیده نوظهور اسلام نقشی مهم ایفا نمودند. نکته مهم در پذیرش دینی گروه‌های فوق این بود که آنها می‌خواستند به وسیله دین به نظم و همبستگی اجتماعی برسند و میانشان الفت و دوستی برقرار گردد.

گروه‌ها و افراد در شکل‌گیری تشیع نیز تأثیر بسزایی داشتند؛ برای مثال موضع خواص و بزرگان انصار و مهاجران نخستین، اعتقاد به امامت و رهبری عقیدتی و عملی علی(ع) و اهل بیت(ع) بود که هسته اولیه تشیع را تشکیل می‌داد.

در این میان نظرگاه عمار، مقداد و ابوذر و خصوصاً سلمان با دیگران تفاوت داشت؛ زیرا آنان نه تنها شخصیت ممتازی در بین صحابه داشتند، بلکه بین آنان و پیامبر(ص) رابطه و صمیمیتی خاص وجود داشت و رسول خدا(ص) بارها مقام دینی، ایمانی و مشی آنان را ستوده و تأیید کرده بودند. همین چهار صحابه به علت دفاع سرسختانه عقیدتی و عملی

۱. ابن هشام، عبدالملک، السیره النبویه، ج ۲، ص ۳۸. ۲. آیتی، تاریخ پیامبر اسلام، ص ۱۸۲-۱۸۳.

از اهل بیت (ع) و علی (ع) از زمان پیامبر (ص) و پس از او، به دوستی علی نام‌بردار بودند و از دیگران گسستند و به وی پیوستند و او را پیشوا و راهنمای خود ساختند و در تشیع اسلام پیشگام بودند.<sup>۱</sup>

افزون بر نقش اساسی گروه ولایی و دوستی علی (ع) یعنی عمار، مقداد، ابوذر و سلمان در توسعه و بسط تشیع، حقانیت تفکر شیعی و خالص و حنیف بودن اسلام شیعی در اندیشه یاران نزدیک پیامبر اسلام (ص) نیز، آنها را وادار ساخت که تنها راه نجات و رشد بشریت را در ولایت علی (ع) و امامان (ع) دیگر جستجو کنند و نیاز اجتماعی آدمیان را در طول تاریخ به وسیله این چشمه جوشان سیراب سازند.

همچنان که دیده می‌شود، گروه‌ها در یک شبکه اجتماعی<sup>۲</sup> فعال‌اند و اساساً به نفع اجتماع دارای کارکردهای قوی و وظایف مهمی هستند و می‌توانند در درون یک سازمان، شبکه فرعی سازمانی تشکیل دهند و از این طریق، منافع سازمان را تأمین سازند.

#### ۴. گروه‌ها و سازمان

معمولاً سازمان از گروه‌ها و دوایری تشکیل یافته که هر کدام خرده نظامی<sup>۳</sup> در ابرسیستم سازمانی محسوب می‌گردند؛ به عبارت دیگر، سازمان از گروه‌های متداخل درست شده است که موفقیت آنها در دستیابی مدیران به اهدافشان مؤثر خواهد بود؛ چراکه «گروه‌ها می‌توانند به سازمان در انجام موفقیت‌آمیز کارهای مهم کمک کنند. گروه‌ها استعداد هم‌نیروزی (Synergy) را فراهم می‌آورند. «سینرژی» عبارت از ایجاد یک کلی است که بزرگ‌تر از جمع اجزای تشکیل‌دهنده آن است. هنگامی که «سینرژی» رخ می‌دهد، گروه‌ها بیش از جمع توانایی‌های تک‌تک اعضای خود کار انجام می‌دهند»<sup>۴</sup>. بنابراین، گروه‌ها برای سازمانها مفیدند، چه اینکه به وسیله گروه‌ها می‌توان کارهای مهم و پیچیده انجام داد و نیروی کار با کیفیت عالی را حفظ و نگهداری نمود.

خاطرنشان می‌شود که مدیران می‌توانند به روشهای مختلف از گروه‌ها بهره ببرند؛ برای مثال در محیطهای کاری جدید، از گروه‌ها به طریق مولد و خلاق می‌توان استفاده کرد.

۱. منتظرالقائم، اصغر، نقش قبایل یمنی در حمایت از اهل بیت (ع)، ص ۱۳۰.

2. social network.

3. sub system.

4. Schermerhorn John R. and others; *organizational Behavior*: p.175.

«شرمهورن» و همکارانش کمک گروه‌ها به سازمان را بدین گونه تبیین کرده‌اند:

۱. گروه‌ها می‌توانند برای افراد مفید باشند؛
  ۲. موجب اعتلای نوآوری و خلاقیت شوند؛
  ۳. تصمیماتی بهتر از افراد اتخاذ کنند؛
  ۴. تعهد افراد را نسبت به تصمیمات سازمان افزایش دهند؛
  ۵. رفتار اعضا را کنترل کنند؛
  ۶. عوارض منفی سازمانهای بزرگ را خنثی سازند.<sup>۱</sup>
- مدیران به خاطر مزایای زیاد گروه‌ها می‌کوشند از طریق افزایش استفاده اثربخش از آنها به عنوان منابع انسانی سازمان، منافع بیشتری را به دست آورند؛ چه اینکه گفته می‌شود کار گروهی نسبت به کار فردی از مزیت‌هایی برخوردار است از جمله:
- اولاً، هنگامی که کارشناس مطمئنی وجود ندارد، به نظر می‌رسد قضاوت گروهی بهتر از قضاوت شخصی است، ثانیاً هنگامی که حل مسئله از طریق تقسیم کار و تبادل اطلاعات ممکن باشد گروه‌ها نوعاً موفق‌تر از افراد عمل می‌کنند.
- ثالثاً، گروه‌ها به دلیل تمایلشان به گرفتن تصمیمهای مخاطره‌آمیز، ممکن است خلاق‌تر و نوآورتر از افراد در انجام کارهایشان باشند.<sup>۲</sup>
- از آنچه بیان گردید استفاده می‌شود که گروه‌ها می‌توانند کارهای پیچیده‌ای برای سازمانها و مدیرانشان انجام دهند و در تصمیمات مخاطره‌آمیز مشارکت کنند.
- گروه‌ها علاوه بر فایده‌ای که برای مدیران و سازمانهایشان دارند، با برطرف کردن نیازهای فردی برای اعضای خویش و افراد سازمانها نیز مفیدند.

## ۵. گروه‌ها و نیازهای فردی

گروه‌ها تأثیر زیادی بر اعضای خود دارند؛ چراکه در گروه، افراد به مهارت‌های کاری دست می‌یابند و با مبادله مهارت شغلی و دانش فنی، بین گروه و اعضا، مسائل پیچیده حل می‌شود؛ علاوه بر این، نحوه رفتار گروه در محیط کار، الگویی برای کنش اجتماعی افراد محسوب می‌گردد. از این رو، گروه و عملکرد آن بر فعالیت اعضا اثر می‌گذارد. گروه می‌تواند

1. Ibid.

۲. رضائیان، علی، مدیریت رفتار سازمانی، ص ۲۲۱.