

قابلیت و مهارت های مدیران با رویکرد اسلامی

دنیا قاسم زاده

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه پیام نور مرکز تهران غرب

چکیده

هدف اصلی در این پژوهش بررسی قابلیت و مهارت های مدیران با رویکرد اسلامی است. تحقیق حاضر جزء تحقیقات علمی - ترویجی است. این مقالات در راستای افزایش علم و آگاهی اهل دانش نگاشته می شود. سوال مطرح در این تحقیق به شرح زیر است: آیا قابلیت و مهارت های مدیران با رویکرد اسلامی می تواند زمینه ساز موفقیت بیشتر و دستیابی به اهداف سازمانی باشد؟ گردآوری اطلاعات از طریق روش کتابخانه ای، مراجعه به اینترنت، مصاحبه و ... بوده است. بعد از بررسی و گردآوری اطلاعات به این نتیجه رسیدیم اسلام کامل ترین دین می باشد بنابراین سنجش قابلیت ها و مهارت های مدیران بر اساس رویکرد اسلامی می تواند زمینه ساز تحقق اهداف سازمانی باشد، زیرا تجربه نشان داده است که رویکرد اسلامی می تواند خطای مدیران را کاهش داده و باعث افزایش شایسته سالاری در آن ها شود.

واژه های کلیدی: قابلیت مدیران، مهارت مدیران، رویکرد اسلامی

مقدمه

از نظر صاحب نظران یکی از علل مهم ایجاد ناکامی در کسب اهداف کلیدی عملکرد، نبود مدیران شایسته در نظام اداری کشور عنوان شده است (زاهدی و شیخ، ۱۳۸۹). اسلام راه حل کاملی برای زندگی انسانها ارائه، و ملاحظات و قوانین رفتاری کاملی را برای تمام جنبه های زندگی فراهم کرده است؛ از این رو مفهوم مسئولیت پذیری اجتماعی در دیدگاه اسلام مورد توجه قرار گرفته است و یکی از مهمترین مفاهیم در آموزه های اسلامی به شمار می رود. مسئولیت پذیری اجتماعی سازمانها در ارتباط با تاکید اسلام بر ارزش های اسلامی نظیر عدالت اجتماعی و تعادل زندگی است که به موجب آن، الزامات اساسی برای زندگی انسانها فراهم می شود. هدف اصلی اسلام از عدالت اجتماعی اقتصادی، برقراری انصاف در جامعه است به طوری که گفته می شود در اسلام تبعیض بین افراد جامعه وجود ندارد و عدالت و امنیت برای زندگی افراد جامعه، مال و ثروت آنها همواره باید برقرار باشد. عدالت اجتماعی در توسعه ی جامعه نقش حیاتی ایفا می کند؛ این مفهوم بارها در قرآن کریم بیان شده است (بهارى و یوسف، ۲۰۱۴).

در ادیان ابراهیمی، پرسش پیرامون این که از ارزش ذاتی برخوردار است، بر حسب خدا محوری ارائه می شود. به این معنا که، ارزش ذاتی در جهان هستی متعلق به خداوند است و ارزش سایر مخلوقات بر این مبنا قابل تعریف هستند (زمانی و همکاران، ۱۳۹۳). اسلام به عنوان دینی جهان شمول و جامع نگر، مدعی است که پاسخگوی نیازهای متغیر انسان در هر عصری است و برای کلیه ی روابط و شئون او قوانین و مقرراتی تعیین نموده است. امام صادق علیه السلام نیز بر جامعیت اسلام تاکید کرده و می فرماید: خداوند متعال هیچ چیزی را که امت تا به روز قیامت بدان نیازمند باشد، فروگذار نکرده مگر آنکه آن را در کتاب خویش نازل فرموده و برای رسول خود بیان نموده و برای هر چیزی حدی قرار داده و برای آن حد نیز، دلیل و راهنمایی قرار داده که بدان دلالت کند و برای هر کس از آن حد، تجاوز کند، حدی قرار داده است (سخی مطلق و پهلوان، ۱۳۹۱: ۱۵۰).

در این پژوهش درصدد پاسخ به این سوال اساسی هستیم که قابلیت و مهارت های مدیران با رویکرد اسلامی تا چه اندازه می تواند در عملکرد آن ها در سازمان موثر واقع شود و درصد رسیدن به اهداف سازمانی را افزایش دهد. لذا در این مقاله به بیان مفاهیم اصلی پرداخته و جایگاه مدیران را در سازمان مشخص نموده ایم.

جایگاه مدیریت

اهداف هر سازمان فلسفه وجودی آن سازمان محسوب می شوند. به منظور تحقق هدفها، نیاز به یک تلاش گروهی است. پیچیدگی کار جمعی است که مدیریت نظام گونه را به وجود آورده است. اثربخشی و کارایی به عنوان دو هدف مهم در همه ی سازمان ها نیازمند تدابیری است که مدیران اتخاذ می نمایند. از طرفی محدودیت منابع و تغییرات محیطی در عرصه های مختلف داخلی و خارجی اهمیت مدیریت را بیش از پیش مشخص می نماید. مدیریت در بسیاری از کشورهای در حال توسعه حائز اهمیت شایانی است. بررسی کارشناسان توسعه ی اقتصادی نشان داده است که فراهم نمودن تکنولوژی و پول، به تنهایی توسعه و رشد را پدید نمی آورد. تا زمانی که نیاموزیم چگونه می توان از منابع انسانی به درستی استفاده کرد و آن ها را مدیریت نمود، تکنولوژی و تبعات آن بیهوده و گاه دست و پاگیر است. عده ای معتقدند مدیریت با فرد متولد می شود، رفتار مدیران ذاتی است و قابل آموزش نیست. در مقابل عده ای معتقدند، مدیریت اصول دارد و برپایه ی این اصول می توان علم و دانش مدیریت را نیز، تشریح کرد. این اصول و فنون در موقعیتی مشابه، کاربردهای مشابه دارند، لذا اکتسابی و قابل آموزش دهی و آموزش گیری هستند. به طور کلی می توان گفت مدیریت حرفه است، چون مدیران موفق مهارت های مورد نیاز که قابلیت آموزش را دارند، در کار خود به نحو مطلوبی مورد استفاده قرار می دهند (ناصحی فر و همکاران، ۱۳۸۹).

توانایی های مدیران

افراد از لحاظ توانایی با یکدیگر متفاوت هستند. این بدان معنی است که افراد از لحاظ توانایی دارای نقاط قوت و ضعف هستند. از مجموعه مطالعات علمی انجام گرفته، چهار عامل اصلی به عنوان توانایی به شرح زیر در نظر گرفته شده است که عبارتند از: تحصیلات؛ تجربیات؛ توانایی های فیزیکی؛ توانایی های ذهنی.

- **تحصیلات:** تحقیقات نشان داده است که تحصیلات در افزایش توانایی های فردی تأثیر مثبت دارد. تحصیلات موجب بروز شکوفایی ذهن و افزایش به کار گیری از توانایی های فردی می گردد.
- **تجربیات:** در حالی که عملکرد گذشته با بازدهی فرد در پست جدید رابطه ی زیادی دارد، ولی سابقه خدمت به خودی خود نمی تواند نشانه بازدهی باشد. در عین حال یکی از معیارهای سنجش توانایی مدیران تجربه فرد محسوب می شود. تجربه در پست های مدیریتی، تجربه های مربوط و تجربه های مشابه، انواع تجربیاتی هستند که از تأثیر بیشتری برخوردارند.
- **توان فیزیکی:** توان فیزیکی در کنار توانایی های دیگر یکی از عوامل مهم در تشخیص مدیران اثر بخش محسوب می شود. تحقیقات انجام شده در این زمینه نشان داده است که مثلاً غده هیپوفیز پسینی با ترشح هورمون رشد، در میزان رشد جسمی و جنسی افراد تأثیر دارد. همچنین تغذیه، گرایش ها و عادت ها، عوامل وراثتی و ... عواملی هستند که در توان فیزیکی افراد تأثیر می گذارند.
- **توان ذهنی:** توان ذهنی به معنی توانایی یادگیری و به کار بردن آموخته ها در حل مسائل و مشکلات تازه می باشد. به عبارت دیگر توان ذهنی قابلیت تغییر، انعطاف و سازگاری است. عوامل زیر در تعریف توان ذهنی افراد مورد بررسی قرار می گیرند:
- توان هوشی قابلیت عمومی درک و استدلال
- توان تصمیم گیری
- خلاقیت: به کارگیری توانایی های ذهنی برای ایجاد یک فکر با مفهوم جدید
- هوشیاری: میزان نزدیکی مدیر با ژرف ترین لایه خویشتن (ناصحی فر و همکاران، ۱۳۸۹).

مهارت های مدیران

مهارت های مدیریتی مجموعه ای از رفتارهایی است که به عملکرد مؤثر در شغل منجر می شود. مهارت های مدیریتی اکتسابی بوده و قابلیت یادگیری دارند. بنابر نظریه کاتز سه دسته مهارت های انسانی، ادراکی و فنی مهمترین مهارت ها هستند. اما با گذشت زمان این مهارت ها به حسب شغل و اهمیت تنوع یافتند. خویشتن شناسی، تیم سازی، تفویض اختیار، هدف گذاری و ... از این قبیل اند. کمیته ای با نام کمیته پژوهش در مورد مدیر ایده آل در استرالیا نیز مهارت های ضروری مدیران برای انجام وظایف محوله را به صورت زیر معرفی می نماید (کاتز^۱، ۱۹۵۵)

- (۱) مهارت های نیروی انسانی: ارتباطات، مربی گری، آموزش دیگران، تحمل افراد دیگران، تحمل افراد مختلف، توانمندسازی، نفوذ، بازخورد، قدردانی
- (۲) تفکر استراتژیک: دید وسیع، تجزیه و تحلیل، دید اجتماعی و محیطی
- (۳) آینده نگری و رهبری: تدوین هدف، تصحیح افراد، ایجاد تعهد
- (۴) انعطاف پذیری: تحمل ابهام، مدیریت تغییر.

¹ Katz

- ۵) خود مدیریتی: انضباط، علاقه، زمان، برنامه ریزی، آموزش مستمر، یادگیری، کسب تجربه
- ۶) تیم سازی و کار گروهی
- ۷) قضاوت: حل مشکلات و تصمیم گیری خلاق
- ۸) اخلاق: صداقت، درستی، انصاف

رویکردها و الگوهای قابلیت

اگر بخواهیم مطالعات پیشین مربوط به قابلیت های مدیریتی را در یک چارچوب منظم و منضبط ارائه و جمع بندی کنیم، بهتر است مجموع مطالعات را در قالب مفاهیم، مدل ها و رویکردها ساماندهی و ارائه نماییم.

شایسته سالاری:

علی رغم تعاریف و مباحث گوناگونی که از دولت، فلسفه و علت وجودی آن و نظریه های مختلفی در خصوص نقش ها و وظایف اصلی دولت مطرح شده است، اما همواره و از دیرباز دیدگاه های نسبتاً مشترکی در خصوص لزوم توجه به قابلیت ها و شایستگی های مدیران دولتی و حکمرانان وجود داشته است. افلاطون معتقد بود اداره دولت باید توسط شایسته ترین شهروندان جامعه صورت گیرد (ابیلی، ۱۳۸۴). در سال های اخیر نیز با طرح مباحث علمی در خصوص قابلیت و شایستگی و معیار قراردادن آن برای ارتقای سطح عملکرد، توجه بیش از پیش به قابلیت های مدیران دولتی مبذول شده است، بنحوی که در سطح نظام های دولتی و اداری مفهوم شایسته سالاری اشاره به نوعی نظام اداری و سیاسی دارد که در آن شایستگان مدیریت و حکمرانی می کنند.

در کنار افکار اندیشمندان غربی در یونان در حمایت از نظام های شایسته سالار، هان فی فیلسوف چینی معاصر کنفوسیوس نیز، طرفدار ایجاد یک نظام شایسته سالار در حکومت و جامعه بود. در عصر جدید و بر اساس مفاهیم نوین علمی، اصطلاح شایسته سالاری برای اولین بار توسط مایکل یانگ، جامعه شناس بریتانیایی، در سال ۱۹۵۸ در کتاب "طلوع شایسته سالاری"، مطرح شد. وی در کتاب خود موقعیت اجتماعی افراد را در آینده، ترکیبی از بهره هوشی و تلاش و کوشش فراوان آنان دانسته است. یانگ در این کتاب پیش بینی کرده است که این نظام اجتماعی جدید در نهایت به یک انقلاب اجتماعی منجر می شود که در آن توده های مردم، حاکمان و نخبگانی را از قدرت خلع می کنند که از احساسات و نیازهای عامه مردم، فاصله گرفته اند. بسیاری معتقدند که هیچ نظام و سیستمی بهتر و عادلانه تر از نظام شایسته سالاری برای جوامع مختلف نیست. به باور آن ها، نظام شایسته سالار بسیار از سایر نظام های سیاسی و اجتماعی موجود عادلانه تر و کارآمدتر است و در نهایت، به تبعیض های اجتماعی پایان می دهد و مشروعیت و مقبولیت بیشتری برای دولت فراهم می کند.

شایسته سالاری در دین اسلام ریشه داشته و با آموزه های دینی ما آمیخته شده است. در فرهنگ ایرانی و اسلامی ما نیز بر به کارگیری شایستگان تاکید زیادی شده است. خداوند متعال در سوره نساء آیه ۵۸ می فرماید: "ان الله یامرکم ان تؤدوا الأمانات الی اهلها" (قرآن کریم).

از آنجا که استقرار نظام شایسته سالار در کشور ما نیز جزء اهداف بوده و در فرهنگ ملی و دینی و اسناد بالادستی و برنامه های توسعه بر آن تاکید شده است، از سال ۱۳۸۱ مطالعاتی نیز توسط معاونت راهبردی ریاست جمهوری (سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور) در این باره صورت گرفته است و نتایج آن در قالب پاره ای مقررات دولتی اعمال می گردد (معاونت امور مدیریت و منابع انسانی، ۱۳۸۱).

شایسته خواهی به یک فرهنگ و اراده جمعی تعلق دارد که بهره گیری از شایستگان و ارج نهادن بر آنان را به عنوان یک عزم ملی و ارزش خدشه ناپذیر سازمانی مورد تاکید قرار می دهد. شایسته یابی به عنوان یک محور در فرآیند جذب نیروهای مورد نیاز سازمان مورد توجه قرار گرفته است. در اینجا سازمان ها باید از موثرترین روش ها برای یافتن افراد دارای قابلیت و شایسته

بهره گیرند. شایسته‌گزینی به معنای انتخاب مناسب‌ترین و با قابلیت‌ترین افراد از میان داوطلبان است. این رکن که یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین بخش‌های فرآیند شایسته‌سالاری در نظام اداری و دولتی ایران است، بدون تعریف و تعیین دقیق قابلیت‌ها و شایستگی‌ها امکان‌پذیر نخواهد بود. شایسته‌گماری به کار گماری افراد در جایگاه شغلی و رعایت تناسب میان شغل و شاغل اشاره دارد. اما آخرین مرحله که به شایسته‌پروری اختصاص دارد، اشاره به ضرورت توسعه مستمر افراد داخل سازمان دارد (زاهدی و شمس، ۱۳۸۹).

پیشینه‌ی پژوهش

ابوالقاسم سرآبانی، سید حبیب‌الله طباطبائی، سید حسین میرمعزی و مقصود امیری در پژوهشی تحت عنوان «ارتقای کیفیت سیاست‌گذاری در علم و فناوری با رویکرد اسلامی» در سال ۱۳۹۵ انجام دادند. در این پژوهش ۳۹ زیرگروه و ۶ درون‌مایه شامل رصد علم و فناوری در مقیاس جهانی، حاکمیت علمی، راهبری سازمان یافته رهبران تحقیقاتی و علمی، الگوسازی گفتمانی، تبیین نظام نیازها در تولید علم، نظام تامین دانشمند به عنوان راهبردهای مدیریت حکیمانه و کیفیت سیاست‌گذاری پیشرفت در علم و فناوری ایران استخراج گردید. موفقیت سیاست‌گذاری همواره بر پایه‌ی دو عنصر اساسی، یعنی مبانی ارزشی و بینشی از یک سو و از سوی دیگر شرایط و مقتضیات هر جامعه بنا شده است. این تحقیق بر اساس مبانی معرفتی اسلام، زمینه‌ی جامعه‌ی ایران و بهره‌مندی از تجارب مشارکت‌کنندگان، شش راهبرد کلیدی بالا را کشف و تبیین نمود تا با به‌کارگیری آن‌ها توسط سیاست‌گذاران کلان کشور به طور عام و مدیران و سیاست‌گذاران بخش‌های علم و فناوری به طور خاص، کارآمدی و تاثیرگذاری بیشتر سیاست‌گذاری‌ها و در نتیجه بهبود وضعیت موجود نظام علم و فناوری را فراهم آوردند.

حسین رحمانی، محمدعلی شاه‌حسینی، علی اصغر پورعزت در سال ۱۳۹۲ تحقیقی با عنوان شناسایی شایستگی‌های مطلوب دانشجویان مقطع کارشناسی رشته مدیریت، با تمرکز بر رویکرد اسلامی - ایرانی مطالعه‌ی موردی: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران ارائه دادند که پس از طی مراحل تحقیق، شایستگی‌های مطلوب دانش‌آموختگان در قالب در پنج تم اصلی با نامهای دانش، رفتار، مهارت، توانایی‌های ذهنی و ویژگی‌های شخصیتی به دست آمد. نتایج حاصل از تحقیق نشان دادند که دانش‌آموخته‌ی مدیریت باید توانایی‌ها و قابلیت‌های ذهنی خاصی را متناسب با رشته‌ی مدیریت داشته باشد و به دانش‌های تخصصی مدیریت، مسلط باشد. از دیگر قابلیت‌های فکری مطلوب می‌توان، تفکر خلاق، ذهن ساختاریافته، تفکر انتقادی، توانایی تفکر فردی و جمعی و توانایی فکر کلی و جزئی به طور همزمان اشاره کرد. همچنین دانش‌آموخته‌ی شایسته‌ی مدیریت باید دوران تحصیلی مطلوبی را گذرانده باشد از مؤلفه‌هایی مانند هوش اجتماعی لازم، هدف‌مداری، انگیزه‌ی یادگیری، داشتن نگاه دینی به علم‌آموزی و ... برخوردار باشد.

نتیجه‌گیری و پیشنهادات

در این تحقیق به دنبال پاسخ به این سوال اساسی بودیم که آیا قابلیت و مهارت‌های مدیران با رویکرد اسلامی می‌تواند زمینه‌ساز موفقیت بیشتر و دستیابی به اهداف سازمانی باشد؟

بعد از بررسی و بیان ادبیات تحقیق و همچنین گردآوری اطلاعات از طریق مصاحبه به این نتیجه رسیدیم که چون اسلام کامل‌ترین دین می‌باشد بنابراین سنجش قابلیت‌ها و مهارت‌های مدیران بر اساس رویکرد اسلامی می‌تواند زمینه‌ساز تحقق اهداف سازمانی باشد، زیرا تجربه نشان داده است که رویکرد اسلامی می‌تواند خطای مدیران را کاهش داده و باعث افزایش شایسته‌سالاری در آن‌ها شود. وقتی در سازمانی نظام شایسته‌سالاری حکم فرما باشد. مفهوم شایسته‌سالاری به اجمال، شناسایی، گزینش، جلب و جذب مداوم نیروها و سپس فراهم کردن زمینه‌های اعمال مدیریت حسب توانمندی‌هایشان است. چون در سطوح مدیریتی، وظایف مدیران، همانند مشاغل مجریان چندان ساختار یافته نیست، شناسایی افراد شایسته امری بسیار مشکل و پیچیده است. در بسیاری از زمینه‌ها، وضعیت کاری مدیران متأثر از عوامل مهارت‌ناپذیر است. معمولاً مدیران از

فرصت‌ها و برخورداری‌های شغلی، قدرت و ثروت بهره‌مندند. در نتیجه امکان چیرگی روابط بر ضوابط بیشتر است. بنابراین سنجش قابلیت‌ها و شایستگی‌های مدیران بر اساس مدل‌های مناسب بصورت دوره‌ای می‌تواند اثربخشی و کارایی این منبع مهم سازمانی را روشن‌تر نماید. در هزاره پیش رو آن چیزی که هدایتگر فعالیت سازمان‌ها است منابع انسانی و فناوری اطلاعات است. استفاده از فناوری اطلاعات علاوه بر کاهش خطاهای انسانی می‌تواند به کاهش هزینه‌ی پردازش اطلاعات نیز بینجامد (ناصحی فر و همکاران، ۱۳۸۹).

منابع

۱. ابیلی، خدایار (۱۳۸۴)، کتاب کنفرانس شایسته‌سالاری، انتشارات جهاد دانشگاهی
۲. زاهدی، شمس‌السادات و شیخ، ابراهیم (۱۳۸۹)، الگوی قابلیت‌های راهبردی مدیران میانی دولتی، مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۱ یکم، ۹۵-۱۳۹
۳. زمانی، زهرا و آزموده، مریم و قاعدی، حجت (۱۳۹۳)، مطالعه‌ی تطبیقی رویکرد مبتنی بر نگرش اسلامی با رویکرد معاصر در مواجهه با محیط زیست، پژوهش‌های معماری اسلامی، فصلنامه‌ی علمی پژوهشی، سال اول، شماره چهارم
۴. سخی مطلق، مژگان و پهلوان، منصور (۱۳۹۱)، بررسی مبانی تفسیر قرآن کریم از دیدگاه امام محمد باقر، مجله‌ی پژوهش‌های قرآن و حدیث، سال چهل و پنجم، شماره ۱ یکم، ۱۶۰-۱۳۹
۵. سرآبادانی، ابوالقاسم و طباطبائیان، سید حبیب‌الله و میر معزی، سید حسین و امیری، مقصود (۱۳۹۵)، ارتقای کیفیت سیاست‌گذاری در علم و فناوری با رویکرد اسلامی ایرانی: یک مطالعه‌ی کیفی، پژوهش‌های نوین در تصمیم‌گیری، دوره ۱ یکم، شماره ۱ یکم
۶. قرآن کریم
۷. ناصحی فر، وحید و سعادت، محمدرضا و معصوم زاده زواره، ابوالفضل (۱۳۸۹)، الگوی ارزیابی قابلیت‌ها و شایستگی‌های مدیران وزارت بازرگانی، بررسی‌های بازرگانی، شماره ۱ چهل و یکم
۸. معاونت امور مدیریت و منابع انسانی (۱۳۸۱)، مصوبات ۷ برنامه تحول در نظام اداری، انتشارات معاونت امور مدیریت و منابع انسانی سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور
9. Bahari, Z., Yusuf, M.Y. (2014). Corporate Socail Responsibility in Islamic Banking Institutions in Aceh: Analysis of Criteria and Perception. Journal of Educational and Social Research. MCSER Publishing, Rome- Itly.
10. Katz, R. "The Skills of an Effective Administrator", Harvard Business Review, 33, pp. 33-42, 1955.