

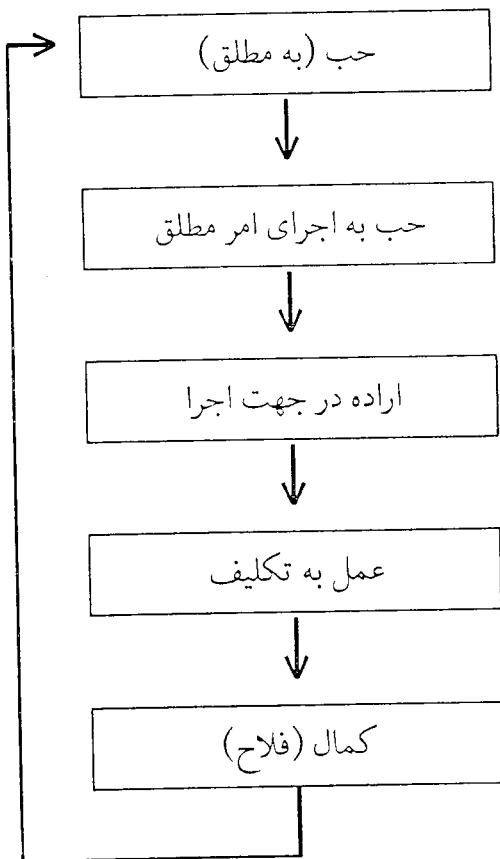
شریان حیات مدیریت

نوشته دکتر علی رضائیان

به ایجاد ارتباط، به عهده داشته باشند. اما مهم این است که ماهیت ارتباطات آدمیان، در سطح رفع نیازهای جسمانی باقی نمی ماند، بلکه از آن فراتر می رود و به مرتبه بی پایان و گسترده «محبت» می رسد، و این تکامل در ماهیت ارتباطات، تا بدان جاست که اراده آدمی و در نتیجه حرکت او به سوی هدف و انجام کار، برخاسته از نوع علاقه و محبتی است که بدان موضوع دارد و این مدعا، در گسترده واقعیت‌های روزمره زندگی، امر قابل اثبات است، بدین نحو که آدمی تا به چیزی دلبستگی خاصی نداشته باشد، هرگز تلاشی، در جهت رسیدن به آن نخواهد کرد. از سویی دیگر، باید در نظر داشت که مقوله محبت در بستر ایدئولوژیها و فرهنگهای گوناگون، معنای خاصی را یافته و جلوه ویژه ای دارد. طبیعی است که، ماهیت ارتباطات

اگر انسان موجودی اجتماعی باشد، اجتماع نیز، شبکه ای در هم تنیده از روابط انسانی است، به عبارتی زمانی یک جامعه تشکیل می شود که، بین عناصر و عوامل گوناگون، ارتباطات و روابطی شکل گیرد و همین واقعیت همواره جامعه شناسان را به خود مشغول داشته که عامل پیدایش (در واقع ایجاد ارتباطات) جامعه چیست؟ نیازهای اولیه، نیازهای ثانویه، ... یا در نهایت ارزشهای برتر؟ برخی خواسته اند مبنای ارتباطات آدمی را در حد رضای نیازهای اولیه تقلیل دهند و گرایش انسانها را به همدیگر، در حد رفع نیازها تحلیل کنند و غایت هدفمندی و انسجام جامعه را این امر بدانند. اما نظریه های غالبی در جامعه شناسی امروز، بیشتر بر این نکته اصرار دارند که چه بسا نیازهای اولیه رکن اساسی را در تمایل انسانها

و باطنی انسان، در گرو علاقه تام به خداوند است.^۳ از طرفی، اراده، برخاسته از محبت است و تا اراده بر چیزی تعلق نگیرد، قیامی و اقدامی در پی نخواهد آمد. همان طوری که اگر کراهت و انزجار نباشد ترک و پرهیز نیست و اراده ای که در طول اراده خداوندی در جهت انجام تکلیف باشد، آدمی را به سر منزل کمال و فلاح خواهد رسانید.



۱- الگوی عمل برخاسته از محبت

در فرهنگ دینی، رابطه ای زایشی با ارزشهای برخاسته از پذیرش قادری مطلق برای «هستی» دارد. در همین مورد ارزشها، تعیین کننده نوع ارتباطات و جهت و قلمرو آن است. از آیات و احادیث این گونه استنباط می شود که رابطه انسان و خدا رابطه «یحبهم و یحبونه» می باشد. یعنی رابطه ای بر اساس محبت.

خنده از لطفش حکایت می کند

گریه از قهرش شکایت می کند

این دو پیغام مخالف در جهان

از یکی دلبر روایت می کند

«مولانا جلال الدین»

امام جعفر صادق - علیه السلام - می فرماید:

«هل الدین الا الحب و البغض»^۱ مگر دین جز

دوستی و محبت و بغض برای خداوند، چیز دیگری

است؟ در حدیث دیگر می فرماید: «ما خدا را

عبادت نمی کنیم، مگر بر پایه محبت و این، مقامی

است که در دسترس همه کس نیست»^۲ و توحید از

نظر قرآن کریم، با معیار محبت و کشش درونی

طرح می گردد. مفاد آیات قرآنی و برخی از

احادیث قدسی (سیره انبیا و ائمه)، بر این نکته

تکیه دارند که، شرط وصول به لقاء... این است

که آدمی، علاقه و محبت خود را خاص خداوند کند

و به غیر خدا، حب و عشقی نورزد و آرامش ظاهری

۱- اصول کافی، باب الحب فی الله و البغض فی الله

۲- سید محمد طباطبایی، تفسیر المیزان، جلد ۱.

۳- عبدا... جوادی آملی، تفسیر موضوعی قرآن مجید، جلد اول، تهران: مرکز نشر فرهنگی رجاء، پاییز ۱۳۶۵، صفحه ۳۳۷.

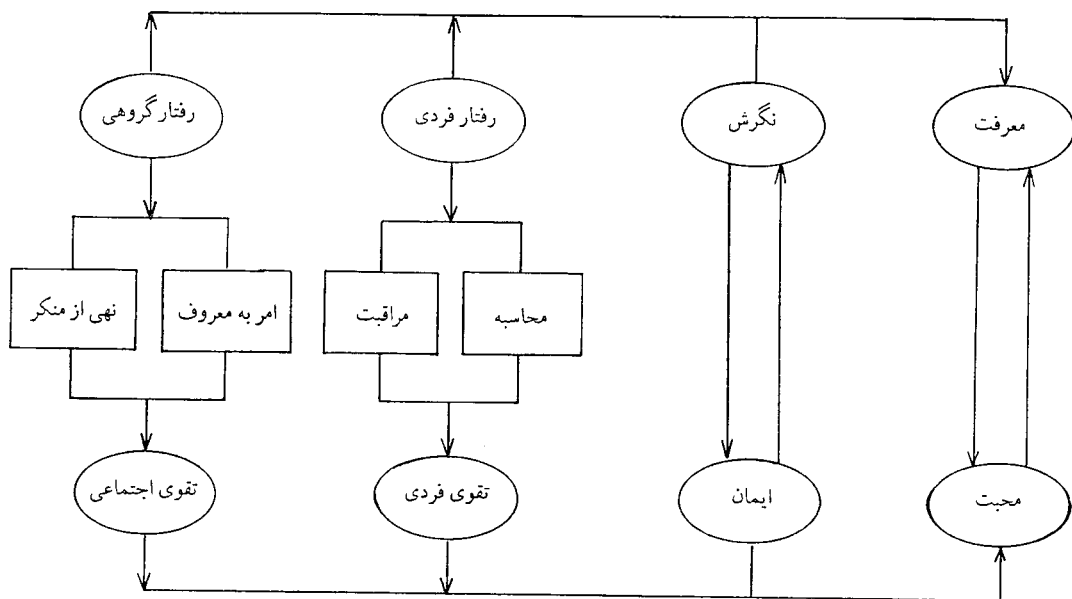
یکی از تأکیده‌های قرآن کریم بر این نکته است که، عمل هیچ انسانی از بین نخواهد رفت و پرونده آدمی بعد از مرگ نیز باز خواهد بود (باقیات الصالحات)، و چون عمل آدمی همواره حاضر است یعنی اثر آن از بین نخواهد رفت، بنابراین: باید در ارتباط با تکلیف او باشد. قرآن کریم این ارتباط را در سوره اسراء آیه ۷، مشخص می‌کند که عمل به صاحب آن وابسته است.

«ان أحسنتم أحسنتم لانفسکم و ان أسأتتم فلها»
اگر کارتان نیک است، نیکی در حق خود کردید، و اگر کارتان زشت است، باز هم در حق خود ظلم کرده اید.

یا در سوره نجم آیات ۴۰ الی ۴۳ می‌فرماید:
«وان لیس للانسان الا ماسعی * و ان سعیه

سوف یری * ثم یجزیه الجزاء الاوفی * و ان الی ربک المنتهی» و اینکه برای آدمی (ثواب و پاداشی) نیست مگر آنچه را که سعی و کوشش نموده و یا اینکه سعی و کوشش او، بزودی نشان داده می‌شود. پس از آن جزا و سزای کامل به او داده خواهد شد، و این که بازگشت همه مردم در قیامت، به سوی پروردگار توست.

بنابراین، عمل انسان، نحوه پیوند و ارتباط با جهان خارج را تعیین می‌کند. مبنای این اصل این است که، اگر عمل انسان خیر باشد، آنگاه از برکات جهان برخوردار می‌شود و خود، موجود پربرکتی خواهد بود و اگر رفتارش، شر و زشت باشد، نه تنها از جهان به او خیری نمی‌رسد، بلکه او هم نمی‌تواند اثر مثبتی در جهان داشته



۲- الگوی تعاملی رفتارهای برخاسته از محبت و معرفت

باشد^۱. حضرت سبحان درباره خیر بودن عمل، در سوره اعراف آیه ۹۶، می فرماید: «ولوان اهل القرى آمنوا و اتقوافتحنا علیهم برکات» اگر مردم سرزمین ها و منطقه ها از نظر اعتقاد، مؤمن و از نظر عمل، متقی باشند، این امت از برکات آسمانی برخوردارند.

و در سوره لقمان آیه ۲۰ می فرماید:

«واسیغ علیکم نعمه ظاهرة و باطنه» هم برکتهای ظاهری و هم برکتهای باطنی و معنوی را به آنان دادیم. بنابراین ایمان و تقوا، که شایسته ترین رفتار است، رابطه انسان در دو بعد فردی و اجتماعی را با جهان خارج تعیین می کند.

در الگوی بالا رابطه تعاملی که بین محبت و معرفت در نیل به کمال وجود دارد مطرح شده است و در این تنگاتنگ موازی، گستردگی معرفت با افزایش معرفت، وسعت نگرش با تزاید ایمان، و رفتار فردی توسط (حلقه محاسبه و مراقبه) با تقوای فردی و در نهایت رفتار گروهی از طریق (سازوکار امر به معروف و نهی از منکر) با تقوای اجتماعی، در یک حرکت زایشی، رابطه ای تعاملی دارند.

خداوند کریم در سوره انفال آیه ۲۹ می فرماید: «ان تتقوالله يجعل لکم فرقانا» اگر پرهیزکار شوید برای شما فرقان (قدرت تمیز حق از باطل و درستی از نادرستی)، قرار می دهد.

«... اگر تقوا داشته باشید از آن نور برخوردار خواهید شد. اگر به آنچه می دانید عمل کنید، چیزهایی که نمی دانید برای شما روشن می شود. اگر به مقدار توان رفتید، توان رفتن راههای پربیچ و خم دیگر به شما داده می شود. اگر به مقدار امکان قدم برداشتید، قدرت پیمودن عقبه های کژود به شما داده می شود.»^۲

حضرت باری تعالی در مورد شر بودن عمل در سوره حج آیه ۳۱ می فرماید:

«و من یشرک بالله فکانما خر من السماء فتخطفه الطیر او تهوی به الريح فی مکان سحیق» کسی که شرک بورزد، همانند کسی است که در فضای باز آسمان ساقط شود یا در فضا کرکسها و شاهینها او را می ربایند، یا تند باد توفانی فضا، او را در ته دره نرم می کند.»

این، تأثیر عمل زشت خود انسان است. «هر کاری که ما کردیم، هر خاطره ای که در سر پروراندیم، هر امیدی که در دل پرورش دادیم، هر سخنی را که بر لب رانندیم، هر جمله ای را که نوشتیم، هر گامی که زدیم، هر چه را که امضا کردیم، یا هر لقمه ای که به دهان رفت، همه و همه کار ماست و با ما ارتباط دارد. اگر زشت است، مخصوص ماست و اگر زیباست، باز مخصوص ماست.»^۳

۱- عبدا... جوادی آملی، تفسیر موضوعی قرآن مجید، جلد سوم، تهران: مرکز نشر فرهنگی رجاء، زمستان ۱۳۶۴، صفحه ۳۶۳.

۲- عبدا... جوادی آملی، تفسیر موضوعی قرآن مجید، جلد دوم، تهران: مرکز نشر فرهنگی رجاء، پاییز ۱۳۶۴، صفحه ۵۱۷.

۳- عبدا... جوادی آملی، تفسیر موضوعی قرآن مجید، جلد اول، تهران: مرکز نشر فرهنگی رجاء، ۱۳۶۴، صفحه ۵۱۷.

ارتباطات حرفه ای فعالیت می کنند. سایر افراد جامعه نیز، زندگی خود را از طریق برقراری ارتباطات می گذرانند، نظیر: پلیس، فروشندگان، روانکاوان و منشیان، از این رو ارتباطات مؤثر را قلب مدیریت می دانند.^۱

در جوامع کنونی، افراد کمتر به شکار، کشاورزی یا کارهای ساده اولیه که نیاز به نیروی جسمانی دارد برای گذراندن زندگی اشتغال دارند. بلکه در ساختار جوامع متمدن، بیشتر افراد نقش انتقال اطلاعات را به عهده دارند. حتی اگر ارتباطات مبنای کار در این جوامع نباشد، باز هم بخش عمده زندگی انسان امروز را تولید اطلاعات و انتقال آن در برمی گیرد. برای مثال، پدری به آموزش فرزند خویش می پردازد، دیگری به عبادتگاه می رود، دوستدار مسابقات ورزشی به تماشای مسابقه می رود. هر یک از آنان، از طریق زبان یا سایر علائم تعامل انسانی، با یکدیگر ارتباط برقرار می سازند. زبان عام ترین و معمولی ترین نوع ارتباطات انسانی است و یک نوع رفتار به حساب می آید که از فعالیتهایی نظیر صحبت کردن و کنشهایی نظیر درک آنچه گفته می شود، تشکیل می گردد. مجموعه ارتباطات بشری به مراتب از زبان فراگیرتر است.^۲

بر اساس آنچه گذشت، می توان نتیجه گرفت که، مدیران در فرهنگ اسلامی، بیشتر وقتشان را، در ارتباطات با مردم می گذرانند و این ارتباطات نباید بر مبنای سودانگاری صرف سازمانی باشد که سرانجام به «نگاه ابزار اندیشانه»^۱ به انسان ختم گردد. بلکه، مدیر بر اساس الگوی شماره یک باید به مردم، به عنوان تجلیاتی از حق، که قابل عشق ورزیدن و محبت در طول عشق به خداوندند بنگرد.

ارتباطات از روی تمایل

گفته شد زندگی بیشتر به یک شبکه ارتباطاتی می ماند، شبکه های بسیار گسترده. آنگاه که پدری بر گونه فرزندش بوسه می زند، کودکی که به مادرش لبخند می زند، دانش آموزی که برای پاسخ به پرسش آموزگار دستش را بلند می کند، مشتری که به برجسب قیمتها نگاه می کند، هر کدام از این حرکات نوع خاصی از برقراری ارتباط است که آدمها از پگاه تا شامگاه به وسیله آنها با یکدیگر در ارتباطند. ارتباطات دارای اهمیت ویژه ای است، بویژه امروز که رفع نیازهای افراد از طریق ارتباطات صورت می گیرد. نویسندگان، گویندگان، معلمان و هنرپیشگان در زمینه

1- instrumentalism

2-Jhon M. Piffner and R. Vance presthus, public Administration 3rd ed., (N. Y: The Ronald press Co., 1953), p. 110

3- Alfred G. Smith, Communication and Culture: Readings in the Codes of Human Interaction, (N. Y.: Holt, Rinehart and winston, Inc, 1966), pp. 1-3.

بنابراین، نباید فراموش کرد که ارتباطات مؤثر، هدف بحساب نمی آید بلکه وسیله ای برای کسب هدف باید تلقی شود. مشخصه اصلی نوید بخش در مورد ارتباطات این است که کیفیتی ذاتی نبوده بلکه اکتسابی است.^۳ افرادی که واقعاً تمایل به بهبود توان خود در ارتباطات دارند، با توجه کافی به این امر می توانند به سوی اهداف خود گام بردارند.

ماهیت ارتباط

مدیران در دنیای اشاره ها، ایماها، نوشتارها و گفتارها عمل می کنند. بیشتر وقت مدیران در ارتباط با دیگران می گذرد و این ارتباطات آنها را به سوی تحقق هدفها هماهنگ می سازند.

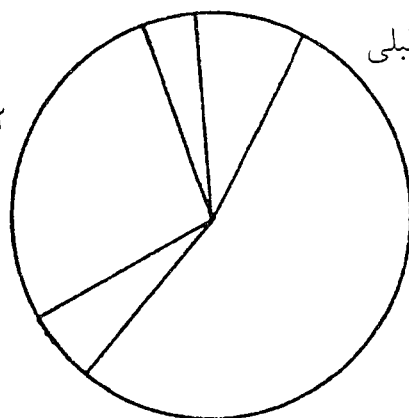
همان گونه که در جوامع امروزی، افراد مختلف به روشهای گوناگونی با هم ارتباط برقرار می کنند، مردم جوامع مختلف سراسر دنیا نیز، با هم در ارتباطند. چگونگی و نوع در ارتباط قرار گرفتن انسانها، همان شیوه زندگی و فرهنگ آنان است. به تبع تغییر یا تحول در عناصر فرهنگی در یک جامعه، شبکه ارتباطی در آن جامعه، متحول می شود. بدین جهت صاحب نظران، ارتباطات و فرهنگ را غیر قابل تفکیک می دانند.^۱

شاید شدیدترین انتقادهایی که مدیران می توانند از همکاران، مافوقها یا کارکنان دریافت دارند، پیرامون عدم توان آنان در برقراری ارتباطات مؤثر است.^۲

۳ درصد - بازدید

۲۲ درصد - کارهای جاری

۶ درصد - پاسخ به تلفن



۱۰ درصد - ملاقاتهای بدون برنامه ریزی قبلی

ملاقاتهای برنامه ریزی شده ۵۹ درصد

۳- توزیع اوقات مدیران عالی

1- Ibid, p. 1.

2- Edwin B. Flipppo, and others, Management: Concepts and Practices, 4th ed., (Boston: Allyn and Bacon, Inc, 1988), p. 425.

3- Ibid, p. ,426.

کارآمد است. مدیران برای تصمیم‌گیری، تغییر خط مشی، کنترل پروژه، آموزش کارکنان و هماهنگی کارهای گوناگون تمامی سازمان نیازمند برقراری ارتباط می‌باشند.

تنها ارتباطاتی که با محبت آمیخته و برای سودرسانی به دیگران باشد، می‌تواند به بالاترین سطح اثربخشی دست یابد. ارتباطات مبتنی بر محبت به طور طبیعی رفتار محبت‌آمیز را به گیرنده پیام القا می‌کند و همچنین رفتاری محبت‌آمیز در او بوجود می‌آورد که این امر ارزش الهی دارد به گونه‌هایی که پیام‌رسان و کسی که رفتار محبت‌آمیز می‌کند از الطاف الهی مدد می‌گیرد و یاری می‌شود. مدیرانی که خواستار قرب الهی هستند، همواره باید در رفتارشان با دیگران حسن نظر داشته و ارتباطاتشان نیز با افراد داخل یا خارج سازمان بر مبنای محبت باشد.

خلل‌پذیر بود هر بنا که می‌بینی مگر بنای محبت که خالی از خلل است

بررسی‌های انجام شده بیانگر این است که مدیران در عمل تمایل شدیدی به ارتباطات گفتاری تا ارتباطات نوشتاری دارند^۱.

آشکار است که نوع و سطح مدیریت و حوزه عملکردشان در چگونگی ارتباطات آنان بی‌تأثیر نیست و بدین جهت، نمی‌توان قانون مطلقى را برای «چگونگی ارتباط مدیر با دیگران»، مطرح ساخت. یکی از صاحب‌نظران با بررسی رفتار مدیران سطوح عالی، دریافت که ۷۸ درصد وقت این مدیران به تعامل گفتاری اختصاص یافته است. نمودار شماره ۳ اهمیت نسبی انواع گوناگون ارتباطات را نشان می‌دهد^۲.

نتیجه:

کوتاه سخن اینکه انجام دادن هر کار سازمانی به شبکه‌ای از ارتباطات نیازمند است. به همین دلیل رهبری اثربخش در گرو فرستادن پیامهای خوب تدوین شده از طریق کانالهای ارتباطاتی

1- Justin G. Longenecker, Principles of Management and Organizational Behavior, 4th ed., (Columbus, Ohio: Charles E. Merrill (Publishing Co., 1973), pp. 462-484.

2- Henry, Mintzberg, "The Manager's Job: Folklore and Fact", Harvard Business Review 53, No. 4 (July-August, 1975): pp. 49-61.