

تبیین مبانی رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم (ص)

امین نیکپور^۱
رستم پوررشیدی^۲
سمیه نوبری آیدیشه^۳

چکیده

پیچیدگی‌های رفتار انسان، نیازهای گوناگون بشری و نحوه برآوردن آنها در سازمان، هر یک موضوع جداگانه‌ای است که امروزه به یاری علم مدیریت شتافته و رفتار سازمانی نام گرفته است. تکریم مخاطب، کاربست روشهای درست، رضایت از کار، دوستی با مشتری و ... از جمله اصولی‌اند که جزء بایدهای این حرفه (رفتار سازمانی) محسوب می‌شوند و دست‌اندرکاران سازمان موظفند که در فعالیتهای خود به آنها مؤمن و عامل باشند. حال آن که بررسی سیره پیامبر اعظم (ص) مبین کاربرد این اصول به شکلی کامل و متعالی در فعالیت‌های رفتاری ایشان بوده و امید است بررسی سیره پیامبر اعظم (ص) ما را از غفلتی که تاکنون در پرداختن به بررسی علمی آن دامنگیرمان شده است، رهایی بخشد. **هدف:** هدف از این پژوهش، شناسایی عناصر رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم (ص) است. **روش:** روش انجام این پژوهش، تحلیل اسنادی به شیوه توصیفی - تحلیلی بوده است و برای این منظور، از قرآن کریم، منابع حدیثی و سایر منابع معتبر در زمینه سیره نبی اکرم (ص) استفاده شده است. **یافته‌ها:** در این پژوهش، ۴۲ مؤلفه رفتار سازمانی در سه سطح فرد، گروه و سازمان شناسایی شد. **نتیجه‌گیری:** در این پژوهش بعد از جمع‌بندی مطالب، الگوی رفتار سازمانی برگرفته از سیره نبی اکرم (ص) ارائه شد.

واژگان کلیدی: رفتار سازمانی، سیره نبوی، فرد، گروه، سازمان.

♦ دریافت مقاله: ۹۲/۱۰/۱۳؛ تصویب نهایی: ۹۳/۰۳/۱۸

۱. دانشجوی دکترای مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان (نویسنده مسئول) / آدرس: کرمان، جاده جویبار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

/ نمابر: ۰۳۴۴۲۴۲۴۸۰۲ / Email: nikpour2003@yahoo.com

۲. دکترای مدیریت؛ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان.

۳. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز.

الف) مقدمه

دنیای ما، دنیای سازمان‌هاست و گرداننده اصلی این گردونه، انسانها هستند. آنانند که به کالبد سازمانها جان می‌بخشند و تحقق اهداف را میسر می‌سازند. بدون انسان، سازمان بی‌معنی و مدیریت، امری مرهوم است. شاید این شبهه پیش آید که در دنیای آینده که آدم‌واره‌ها و ماشینها جای انسان را پر می‌کنند، نقش انسان کم‌رنگ خواهد شد، اما به هیچ وجه این گونه نخواهد شد و با خودکاری و ماشینی شدن کارها، نوع فعالیت‌های انسانی در سازمان تغییر شکل می‌دهد و به گفته پیتر دراکر^۱ «کار یدی، کار خود را به کار دانشی می‌دهد». اما نقش تعیین‌کننده انسان، به عنوان حاکم سازمانی همچنان برقرار خواهد بود. از این رو، بررسی رفتار انسانها در سازمان یا مباحث رفتاری از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. (مورهد و گریفین،^۲ ۱۳۸۶: ۵)

رفتار سازمانی،^۳ یک رشته پژوهشی است که در آن اثرات فرد، گروه و ساختار بر رفتارهای درون سازمان بررسی و سپس برای اثربخش‌تر شدن سازمان به کار گرفته می‌شود. در رفتار سازمانی بر افزایش بهره‌وری، کاهش میزان غیبت و جابه‌جایی و نیز افزایش رضایت شغلی کارکنان توجه می‌شود. رفتار سازمانی موجب برخورد صحیح با مسائل و مشکلات و نیز استفاده از فرصتها برای مدیران شده است. مدیر می‌تواند با استفاده از این دانش، اثربخشی کار خود و سازمانش را افزایش داده، کیفیت و کمیت عملکرد کارکنان را بهبود بخشید و مسئولیتهایی را به زیردستان واگذار کند و برنامه‌هایی در جهت تغییر و اصلاح ساختار سازمان به اجرا درآورد. با استفاده از این دانش، همچنین می‌توان روابط انسانی مدیران را بهبود بخشید و به تفاوت بین مدیران توجه کرد و مدیران را یاری داد تا بتوانند با نیروهای کاری شاغل در محیط‌های متفاوت سازش کنند. (کریتر و کینیکی،^۴ ۲۰۱۲)

از سوی دیگر، برخی از مفاهیم رفتار سازمانی مطرح در الگوهای غربی، با آموزه‌های دینی ما ناسازگارند. برای مثال، تعمیم نتایج حاصل از سگ، موش، کبوتر و اسب به انسان، مرتبه وجودی انسان را تنزل می‌دهد، ولی در رفتار سازمانی به دلایل نسبتاً عقلایی متداول است. همچنین این تفکر که مدیر خوب باید نیاز به قدرت خیلی زیاد و نیاز تعلق پایینی داشته باشد؛ یعنی باید تشنه و شیفته قدرت باشد، با آموزه‌ها و ارزش‌های دینی ما در تضاد است (قلی‌پور، ۱۳۹۲: ۲). از این رو، ارائه الگوهای رفتار سازمانی که با ارزش‌ها و آموزه‌های دینی و فرهنگی ما سازگاری داشته باشد، ضروری است.

از آنجا که پیامبر اکرم (ص) معلم واقعی و راستین بشریت محسوب می‌شود، می‌توان با الگو گرفتن از مدیریت و رهبری ایشان، در حداکثر کردن اثربخشی و بهره‌وری در سازمانها برای هدایت و برخورد مناسب با افراد بهره جست. در واقع؛ بهترین اسوه‌های تام و کامل برای مسلمانان، پیشوای گرانقدر اسلام حضرت محمد (ص) و جانشینان بر حق ایشان هستند. در تمامی زوایای زندگی، جستجوی چگونگی تربیت دینی در آموزه‌های پیامبر اکرم (ص) و

1. Peter Drucker

2. Moorhead & Griffin

3. Organizational Behavior

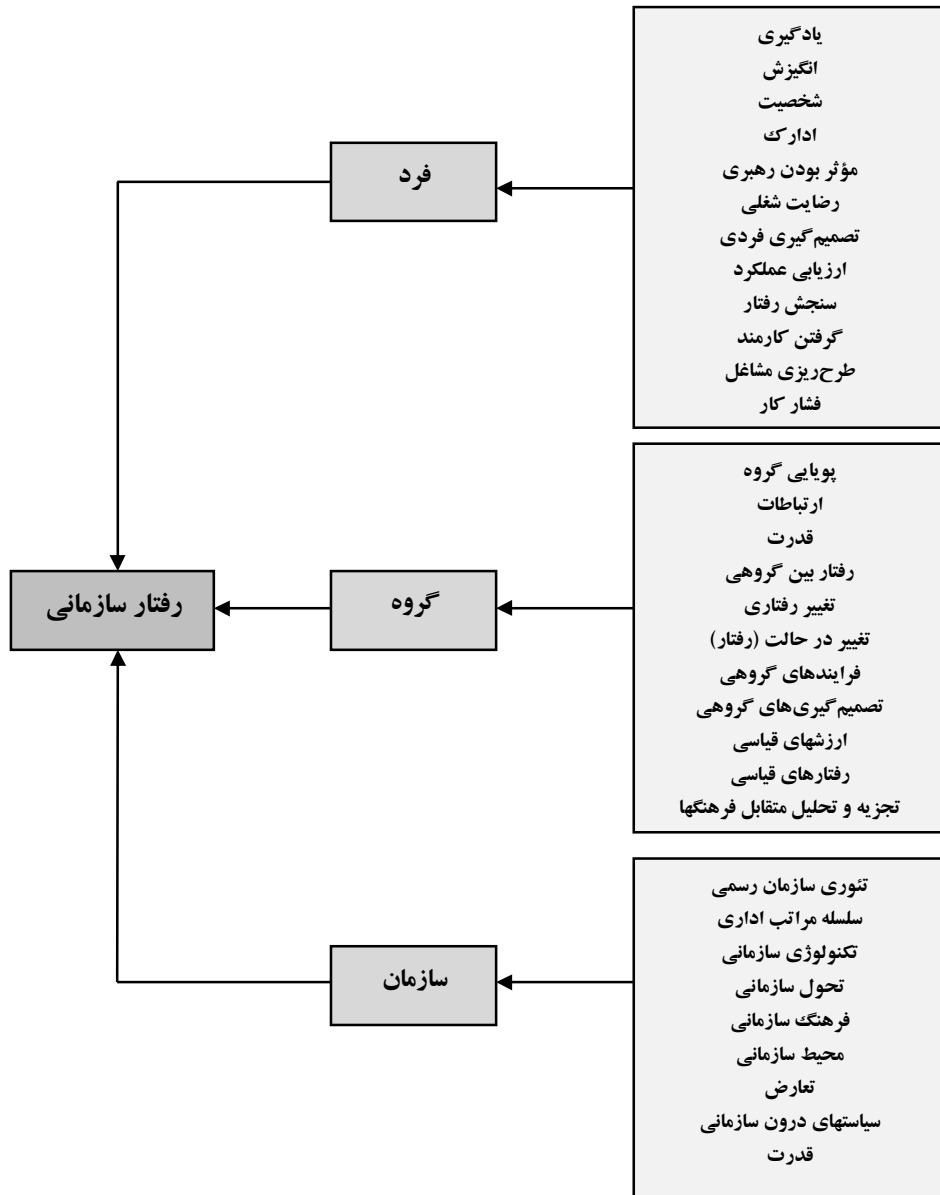
4. Kreitner & Kinicki

تبیین مبانی رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم(ص) ♦ ۲۰۱

امامان معصوم(ع)، چه تربیتی والاتر از به کار بستن سیره پیامبر اکرم(ص) که به لطف و یمن خدا در همه ابعاد زندگی مصداقهای فراوانی را در دسترس بشر قرار می‌دهد؛ چون پیامبر اکرم(ص) نه تنها در آسمان تابناک ولایت و امامت به عنوان درخشان‌ترین و نورانی‌ترین ستاره در کائنات عالم وجود، بلکه یک وجود کهکشان به همراه علم توأم با اخلاق، حکومت همراه با حکمت، عشق به خدا همراه با عشق به مخلوقات خدا، جهاد همراه با رحمت، عزت همراه با فروتنی و خاکساری، صداقت و راستی با مردم، غرقه بودن جان در یاد خدا همراه با پرداختن به صلح و سلامت جسم است. در واقع؛ می‌توان پیامبر اکرم(ص) را برای مسلمانان و سایر مردم جهان، منبع و مرکزی دانست که در آن می‌توان کلیه اعمال، رفتار و وظایف را از آن منبع استخراج کرد. مطالعه کشفها، روشها و ارزش‌های حاکم بر رفتار آن حضرت، دستمایه‌هایی را در اختیار بشر می‌گذارد که اگر بتوان آن را بر اساس نظریه‌های علمی جمع‌بندی کرد، می‌توان الگوی جدید رفتاری را که متأثر از خلق عظیم حضرت محمدی(ص) است، ارائه داد. با توجه به مطالب گفته شده، تبیین مبانی رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم(ص) از ضرورت‌های این پژوهش است.

ب) چارچوب نظری پژوهش

چارچوب نظری،^۱ مبنایی است که طرح کلی پژوهش بر آن استوار است(دانایی‌فرد و دیگران، ۱۳۹۲: ۱۱۱). در این پژوهش برای طراحی الگوی رفتار سازمانی مبتنی بر سیره نبی اکرم(ص)، از الگوی رابینز الهام گرفته شده است(به این دلیل که در پژوهش‌های داخلی و خارجی، بیشترین استناد به این الگو بوده و در واقع؛ شناخته شده‌ترین الگوست).



شکل ۱: الگوی رفتار سازمانی (رابینز، ۱۳۹۱: ۵)

ج) روش‌شناسی پژوهش

هدف از پژوهش حاضر، شناسایی عناصر رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم(ص) می‌باشد که برای این منظور از روش تحلیل اسنادی^۱ به شیوه توصیفی-تحلیلی^۲ استفاده شده است. همچنین این پژوهش از نظر هدف، از نوع پژوهشهای توسعه‌ای-کاربردی^۳ است. منابع مورد استفاده (جامعه آماری) در این پژوهش، شامل قرآن کریم، منابع معتبر حدیثی از جمله نهج الفصاحه، بحارالانوار، وسائل الشیعه، تفسیر نورالثقلین و همچنین کتب و مقالاتی است که توسط خبرگان در خصوص سیره نبی اکرم(ص) و موضوعات مرتبط تألیف شده است. در این پژوهش، ابتدا با مطالعه ادبیات مربوط به موضوع، زمینه‌های لازم برای ورود به پژوهش فراهم شده است. سپس با مراجعه به منابع مذکور، به فیش‌برداری از مطالب و دسته‌بندی و تحلیل آنها به منظور پاسخگویی به سؤال پژوهش؛ یعنی «عناصر رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم(ص) کدامند»، پرداخته شده است. (در به کارگیری آیات، احادیث و روایات سعی شده تا حد امکان به ظاهر مفهوم استناد شود و در این راستا از تفاسیر معتبر استفاده شده است).

د) بحث و بررسی

۱. تاریخچه و تعاریف رفتار سازمانی

بسیاری از صاحب‌نظران بر این عقیده‌اند که رفتار سازمانی به عنوان یک رشته مطالعاتی در اواخر سالهای ۱۹۵۰ و اوایل سالهای ۱۹۶۰ مطرح شد و به حد کمال رسید. در این دوران بود که این رشته از مفروضات و الگوهای رفتاری ساده روابط انسانی به مفاهیم و روش‌شناسی یک نظام علمی تغییر حالت داد. از آن زمان به بعد، رفتار سازمانی به عنوان یک رشته علمی که فراز و نشیبهایی را پشت سر گذاشته است، معرفی شد. (مورهد و گرینفین، ۱۳۸۶: ۱۹)

رفتار سازمانی، مطالعه رفتار انسان در عرصه سازمان، رویارویی رفتار فرد و سازمان و مطالعه سازمان است. (همان: ۱۰)

رفتار سازمانی، مطالعه علمی چرایی رفتار افراد در سازمانها با تمرکز روی رفتار فرد و گروه در بافت سازمانی است. (پرومند، ۱۳۸۸: ۱۸)

رفتار سازمانی، مطالعه تأثیر افراد، گروهها و ساختارها بر رفتار در یک سازمان است که هدف آن، به کار بردن این دانش برای بهبود کارایی سازمان است. (رابینز و جاج، ۲۰۱۰: ۴)

-
1. Documents Analysis
 2. Descriptive-Analytical
 3. Development- Applied Research
 4. Robbins & Judge

رفتار سازمانی، علم مطالعه و کاربرد دانش درباره نحوه برخورد مردم، افراد و گروهها در سازمانهاست. این کار با رویکرد سیستمی انجام می‌شود؛ یعنی روابط بین مردم و سازمانها را در ارتباط با کل افراد، گروهها، سازمانها و سیستم‌های اجتماعی تشریح می‌کند و هدف آن دستیابی به اهداف انسانی، سازمانی و اجتماعی با ایجاد روابط بهتر می‌باشد. (همان)

رفتار سازمانی، مطالعه افراد و گروهها در سازمانهاست. (شرمرهورن^۱ و دیگران، ۲۰۱۰)

رفتار سازمانی، دانشی است که به مطالعه رفتار فرد، گروه و سازمان می‌پردازد. (همان)

رفتار سازمانی، مطالعه منظم (سیستماتیک) عملیات، اقدامات، کارها و نگرشهای افرادی است که سازمان را تشکیل می‌دهند. (رابینز، ۱۳۹۱: ۲)

۲. سطوح رفتار سازمانی

رفتار سازمانی در سه سطح فرد، گروه و سازمان خلاصه می‌شود. (همان: ۲۰)

الف) سطح فردی^۲: یکی از ابعاد مهم در رفتار سازمانی، فرد و رفتار فردی است. مدیران در سطوح مختلف سازمانی، پیوسته در مقام داوری و قضاوت درباره رفتار کارکنان خود قرار می‌گیرند و لازمه قضاوت صحیح و برخورد مناسب درباره آنان، برخورداری از اطلاعات لازم پیرامون مبانی رفتاری و نیز اطلاع از روشهای علمی و مناسب است (کریتر و کینیکی، ۲۰۱۲). در سطح فردی رفتار، تمرکز بر چگونگی رفتار فرد در سازمان است. (شرمرهورن و دیگران، ۲۰۱۰)

ب) سطح گروهی^۳: گروه به تعدادی از آدمها اطلاق می‌شود که با یکدیگر روابط متقابل دارند و بر اساس یک رشته چشم‌داشت‌های رفتاری مشترک به همدیگر احساس وابستگی می‌کنند (سرمدی، ۱۳۹۰: ۱۹۸). در سطح گروهی رفتار، تمرکز بر چگونگی رفتار گروه است و اینکه گروههای کاری چگونه با هم تعامل داشته، چگونه هدایت و توسعه می‌یابند. (شرمرهورن و دیگران، ۲۰۱۰)

ج) سطح سازمانی^۴: سازمان، مجموعه‌ای است از انسانهایی که با عقاید مختلف، متفق‌القول برای به ثمر رساندن یک یا چند هدف مشخص و معین با یکدیگر همگامی و هماهنگی کرده، از کلیه امکانات تکنولوژیکی، منابع مادی و نیروی انسانی، توأم استفاده می‌کنند و هر یک از اعضا یا گروههای شرکت‌کننده در قبال فعالیتی که بروز می‌دهند، منفعتی را دریافت می‌کنند (پرهیزکار، ۱۳۷۳: ۶۷). در سطح سازمانی رفتار، تمرکز بر ویژگی‌های یک سازمان (مجموعه) است. (شرمرهورن و دیگران، ۲۰۱۰)

1. Schermerhorn
2. Individual Level
3. Group Level
4. Organization Level

۳. تحلیل رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم(ص)

پس از درک رفتار سازمانی و سطوح آن، با استناد به آیات، احادیث و روایات به بررسی و تحلیل عناصر رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم(ص) می‌پردازیم.

یک) سطح فردی: عناصر سطح فردی رفتار در سیره نبی اکرم(ص) عبارتند از:

۱. **مهرورزی با مردم:** یکی از مهم‌ترین مصادیق رفتاری حضرت محمد(ص)، مهرورزی با مردم بوده که در گفتار و کردار آن حضرت، نمود بارزی داشته است؛ به طوری که ایشان در این زمینه می‌فرمایند: پیوند با خویشاوندان و نیکی به نزدیکان بر عمرها می‌افزاید و دنیا را آباد می‌کند، اگر چه مردم فاجر و فاسق باشند. (سبحانی، ۱۳۷۴: ۲۱۶)

همچنین امام محمدباقر(ع) فرموده‌اند: شخصی نزد نبی اکرم(ص) آمد و از او وصیتی خواست. آن حضرت فرمودند: انسانها را دوست بدار، همگان تو را دوست خواهند داشت. (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۲: ۶۴۲)

بنابر این، می‌توان گفت که از درسهای رفتاری در سیره پیامبر اعظم(ص)، ضرورت مهرورزی با مردم است که ایشان آن را هنری می‌دانند که زمینه‌ساز اتحاد و رضایت آنان است.

۲. **ارج‌گذاری و احترام به افراد:** نقص و کمال در انسان نسبی است. بها ندادن به فرد، واکنشهای او را تحریک می‌کند. حال آنکه پیامبر اکرم(ص) در این زمینه فرموده‌اند: هیچ یک از مسلمانان را نباید تحقیر کرد و کوچک شمرد؛ زیرا کوچکهای آنان نیز در محضر خداوند بزرگ هستند. (احمدی، ۱۳۸۹: ۱۳۱)

ایشان در جای دیگر می‌فرمایند: هر کس به فقیر مسلمانی توهین کند و تحقیر کند، نسبت به حق خدا اهانت کرده است و خداوند روز قیامت او را تحقیر خواهد کرد، مگر اینکه توبه کند. (مهدی‌پور، ۱۳۸۶: ۶۷)

۳. **تواضع و فروتنی:** تواضع، لباس زیبایی است که از بازار انسانیت باید خرید و این لباس نشانه آدمیت آدم است. در این زمینه پیامبر اکرم(ص) فرموده‌اند: کسی که در مسند بلندی قرار گرفته و از آن جایگاه تواضع کند، برترین مردم است. (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۷۷: ۱۷۹)

ایشان در جای دیگر فرموده‌اند: هر کس که برای خدا فروتنی کند خداوند او را بالا آورد و هر آن کس که تکبر کند به زیرش اندازد. (همان، ج ۷۵: ۱۲۶)

همچنین ایشان می‌فرمایند: از خود بزرگ‌بینی دوری گزینید؛ چرا که بنده خود بزرگ‌بین همواره تکبر می‌ورزد. (نهج‌الفصاحه، ۳۷: ۶۰)

۴. **حُسن خُلُق**: اگر یکی از فعالیت‌های اساسی پیامبر اکرم(ص)، کار ارتباطی با مردم و تغییر افکار عمومی مردم یثرب تلقی شود، در خواهید یافت که حُسن خُلُق ایشان یکی از رموز توفیق بوده است؛ به طوری که قرآن کریم خطاب به حضرت محمد(ص) می‌فرماید: تو دارای اخلاق بسیار برگزیده‌ای هستی؛ و از آن تحت عنوان «خُلُق عظیم»(قلم: ۴) یاد می‌کند.

پیامبر اکرم(ص) خود در این زمینه می‌فرمایند: بیشترین چیزی که به وسیله آن امت من داخل بهشت می‌شوند، حُسن خُلُق است.(سجانی، ۱۳۷۴: ۲۱۵)

ایشان در جای دیگر می‌فرمایند: اخلاق نیک، دوستی و محبت را تحکیم می‌کند.(مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۷۷: ۱۴۸)

همچنین ایشان فرموده‌اند: چیزی در میزان اعمال، سنگین تر از خوش خُلُق نیست.(خرعاملی، ۱۴۰۳، ج ۸: ۵۰۶)

امام حسین(ع) فرموده است: از پدرم در مورد رفتار پیامبر(ص) در میان معاشرانش پرسیدم؟ فرمودند: رسول خدا(ص) همواره گشاده‌رو و خوش اخلاق بود.(فی، ۱۳۸۵: ۸۶)

بنابر این، یک ویژگی مهم برای هر فردی به‌ویژه مدیران، داشتن حُسن خُلُق و خوشرویی است که مایه توسعه دوستی با بندگان خدا و تکریم آنان است.

۵. **وفای به عهد^۲(تعهد)**: واژه پرجاذبه «وفا» از واژه‌های مقدسی است که در میان اقوام و ملت‌های گوناگون احترام و اهمیت خاصی برخوردار است؛ زیرا تعهد در برابر وعده‌ها و وفای به قراردادها، یکی از زیباترین خصلت‌های انسانی است که چنین خصلتی برای ادامه زندگی، رشد و تعالی انسان ضروری است. اهمیت این موضوع نزد پیامبر اکرم(ص) به اندازه‌ای است که ایشان می‌فرمایند: کسی که به عهد خود پایبند نیست، از دین و ایمان بهره‌ای ندارد.(مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۷۲: ۲۵۰)

۶. **عشق به کار^۳**: هیچ کس نمی‌تواند مدیر یا کارمند خوبی باشد، مگر اینکه به کار خود عشق بورزد. حال آنکه یکی از مصادیق مهم رفتاری فردی حضرت محمد(ص)، عشق ایشان به کارشان بوده است؛ به طوری که قرآن کریم در زمینه عشق پیامبر اکرم(ص) به کارشان می‌فرماید: همانا رسولی از جنس شما برای هدایت خُلُق آمده که از فرط محبت و نوع‌پروری، فقر و پریشانی و جهل و فلاکت شما بر او سخت می‌آید و بر نجات شما حریص و به مؤمنان مهربان است(توبه: ۱۲۸). در این آیه، منظور از حریص، عشق به هدایت مردم است.

۷. **نظم و انضباط فردی^۴**: نظم و انضباط فردی، یکی از موارد بارز رفتاری در سیره نبی اکرم(ص) بوده است و ایشان همواره بر آن تأکید زیادی می‌کردند؛ به طوری که گزارش سیره‌نویسان در احوال پیامبر اکرم(ص) و

1. Moral of Good
2. Accomplish to the Promise
3. Love for Job
4. Personal Discipline

تبیین مبانی رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم(ص) ♦ ۲۰۷

برخوردهای آن حضرت، حاکی از این است که ایشان در همه امور، منضبط و جدی بودند. پیامبر اکرم(ص) چنان در همه امور منضبط بود که به هیچ وجه، اهل اتلاف وقت و پرگویی نبود و هر کاری را که او را به مقصد نمی‌رساند، ترک می‌کرد. (اکبری دستک، ۱۳۹۰: ۷۶)

همچنین آمده است که پیامبر اکرم(ص) چون کاری را شروع می‌کرد، آن را به انجام می‌رساند و چنان نبود که قسمتی از آن را انجام دهد و قسمتی را بگذارد. (ابن سعد، ۱۴۰۵، ج ۱: ۳۷۹)

پیامبر اکرم(ص) خود در زمینه نظم و انضباط می‌فرمایند: نظافت و پاکیزگی نشانه ایمان است (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۵۹: ۲۹۱)؛ حال آنکه نظافت و پاکیزگی فردی یکی از مصادیق نظم و انضباط فردی است.

۸. **سعه صدر!**: پیامبر اکرم(ص) به منظور به انجام رساندن مأموریت مهم و دشوار رسالت و نبوت و رهبری جامعه جاهلی آن روزگار، نیاز مبرم به سعه صدر داشت و حضرت علی(ع) در این زمینه فرموده‌اند: سعه صدر او (پیامبر) از همه بیشتر بود. (پرویز و دیگران، ۱۳۸۹: ۲۴۰)

در واقع؛ این سعه صدر پیامبر اکرم(ص) بود که ایشان را قادر ساخت تا در برابر همه دشواری‌ها مقاومت کنند و پیروز شوند.

۹. **مدارا و گذشت!**: در متون اسلامی تأکید و سفارش ویژه‌ای نسبت به مدارا و گذشت شده است؛ به طوری که پیامبر اکرم(ص) در این زمینه فرموده‌اند: ما جماعت پیامبران به مدارا با مردم امر شده‌ایم؛ همان‌طور که به انجام واجبات امر شده‌ایم. (پرویز و دیگران، ۱۳۸۹: ۲۴۰)

۱۰. **عیب‌پوشی!**: یکی از ویژگی‌های رفتاری که پیامبر اکرم(ص) بر آن تأکید دارند، پوشاندن عیب افراد یا انتخاب بیان دوستانه برای طرح آن است؛ به طوری که امام حسین(ع) فرموده است: از پدرم در مورد رفتار پیامبر اکرم(ص) در میان معاشرانش پرسیدم؟ فرمودند: رسول خدا(ص) عیب‌جو و سخن‌چین نبود و از آنچه خوشایند نبود، چشم‌پوشی می‌کرد. (قمی، ۱۳۸۵: ۸۶)

پیامبر اکرم(ص) خود در این زمینه می‌فرمایند: سه چیز مایه صمیمیت و دوستی است: عیب دوست را دوستانه گفتن، پشت سر او جانبداری کردن و در وقت سخن او را یاری دادن. (مخوفی، ۱۳۸۸: ۱۰۷)

ایشان در جای دیگر می‌فرمایند: بهترین دوستان شما، کسانی هستند که عیبهای شما را دوستانه بر شمارند. (همان)

-
1. Tolerable
 2. Forgiveness
 3. Whitewashing

همچنین آمده است که وقتی پیامبر اکرم (ص) اطلاع پیدا می‌کردند که شخصی گناهی انجام داده است، در برخورد با آن خطا کار، نام او را نمی‌آوردند و آبروی او را نمی‌ریختند و نمی‌فرمودند چرا فلان شخص چنین خطایی را مرتکب شده، بلکه به طور کلی می‌فرمودند که چرا چنین کسانی این خطا را انجام می‌دهند. (تقوی دامغانی، ۱۳۸۷: ۱۸۸)

با تأمل در این توصیه‌های اخلاقی، به نظر می‌رسد بهترین شیوه طرح معایب سازمانی، بیان دوستانه معایب به کارکنان، ضمن حمایت از آنان است.

۱۱. **تقوا و پرهیزگاری:** تقوا و پرهیزکاری از مظاهر ایمان است و در این زمینه پیامبر اکرم (ص) می‌فرمایند: بهترین ویژگی و نشانه دینداری شما تقوا و پرهیزگاری است. (نهج‌الفصاحه، ۲۸۹: ح ۱۵۱۲)

ایشان در جای دیگر فرموده‌اند: بیشترین چیزی که به وسیله آن امت من داخل بهشت می‌شوند، تقوا و حُسن خُلق است. (سبحانی، ۱۳۷۴: ۲۱۵)

۱۲. **صداقت و راستگویی:** پیامبر اسلام (ص) بر آنچه خود می‌گفت، عمل می‌کرد و به همین دلیل، آنان که بر وی ایمان می‌آوردند، روز به روز در دین خود استوار می‌شدند. ایشان در این زمینه می‌فرمایند: تنها به زیادی نماز و روزه و حج و زکات و کارهای خوب و ذکرهای شبانه آنها نگاه نکنید، بلکه به راستگویی و ادای امانتشان بنگرید. (همان: ۲۲۱)

ایشان در جای دیگر می‌فرمایند: پروا بیشترین مردم کسی است که حقیقت را بگوید، خواه به سود او باشد یا به زیان او. (نهج‌الفصاحه، ۳۵: ح ۴۳)

۱۳. **امانتداری و درستکاری:** در اسلام، این شرط برای همه کارکنان و کارمندان قید شده است و مدیر و فرمانده به حکم اینکه از رده‌های بالای کارکنان و کارمندان هستند، نه تنها نمی‌توانند از آن فرمان مستثنی باشند، بلکه باید هر دو را در حد عالی دارا باشند. در این زمینه پیامبر اکرم (ص) فرموده‌اند: اگر فردی را در پستی گماردیم و او یک نخ یا بالاتر از آن را از ما پنهان کند، او خائن است و مالی را که خیانت کرده است، غلی در گردن او در قیامت خواهد بود. (مکارم شیرازی، ۱۳۷۰)

ایشان در جای دیگر می‌فرمایند: تنها به زیادی نماز و روزه و حج و زکات و کارهای خوب و ذکرهای شبانه آنها نگاه نکنید، بلکه به راستگویی و ادای امانتشان بنگرید. (سبحانی، ۱۳۷۴: ۲۲۱)

۱۴. **صمیمیت و محبت:** یکی از مصادیق اخلاق اجتماعی که تأثیر بسزایی در میزان نفوذ در دیگران دارد، مسئله صمیمیت و محبت ورزیدن به دیگران است؛ به طوری که پیامبر اکرم (ص) در این زمینه می‌فرمایند: سه چیز

-
1. Pietism
 2. Honesty & Veracity
 3. Trusteeship & Rectitude
 4. Communion & Tenderness

تبیین مبانی رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم(ص) ♦ ۲۰۹

است که مهر و محبت برادرت را بر تو صاف و خالص می‌سازد: هنگامی که به او رسیدی بر او سلام کنی، چون او را در مجلس دیدی برایش جا باز نمایی و همواره او را با محبوب‌ترین نامها در نظرش صدا بزنی. (نهج‌الفصاحه، ۲۵۱: ح ۱۲۹۳)

در این رابطه خداوند متعال نیز خطاب به پیامبر اکرم(ص) می‌فرماید: اگر دارای دلی سخت و روحی خشک بودی، مردم از اطراف تو پراکنده می‌شدند. (آل‌عمران: ۱۵۹)

پس در واقع می‌توان گفت که یکی از عوامل بسیار مهم در جذب نیروهای مردمی، روح سرشار از صمیمیت و محبت و عواطف گرم آن حضرت بوده است.

۱۵. وجدان اخلاقی!؛ نفس ملامتگر یا وجدان اخلاقی که در درون انسان قرار دارد، در هر حال بر اعمال انسان نظارت می‌کند و هر گاه تعهدات انسانی و اخلاقی شکسته شود، این شلاق تأدیب را بر پیکر روح فرود می‌آورد. در واقع؛ یکی از نیروهای نظارت‌کننده بر رفتار انسان، وجدان اخلاقی است که مدیر می‌تواند با احیای این نیروی درونی، یک خودنگهبانی در فرد اعضا تشکیلات به وجود آورد. در این زمینه پیامبر اکرم(ص) می‌فرماید: هنگامی که خدا برای بنده‌ای نیکی بخواهد، برای او از ژرفای جانش اندرزگویی قرار می‌دهد که همواره او را به کارهای شایسته برمی‌انگیزد و از کار بد هشدار می‌دهد. (نهج‌الفصاحه، ۵۱: ح ۱۵۴)

ایشان در جای دیگر می‌فرمایند: خودتان را پیش از آنکه حسابرسی شوید، حسابرسی کنید و خودتان را پیش از آنکه سنجیده شوید، بسنجید و برای بزرگ‌ترین نمایش آماده شوید. (مجلسی، ۱۴۰۳: ج ۷۸: ۱۳۷)

۱۶. تهذیب نفس!؛ پیامبر اکرم(ص) برترین جهاد را، جهاد با نفس دانسته‌اند و می‌فرمایند: همانا، برترین جهاد را کسی کرده است که با نفس خویش به جهاد پرداخته است. (احمدی، ۱۳۸۹: ۱۱۵)

۱۷. خلوص نیت!؛ خلوص نیت به معنی پاک کردن درون، افکار و اعمال از هرگونه ریا، شرک، کبر، خودبینی و نظایر آن است. در این زمینه پیامبر اکرم(ص) می‌فرمایند: کارهای خود را برای خدا ناب و پاک سازید؛ چرا که خدا جز کارهایی را که تنها برای خوشنودی او انجام پذیرفته باشد، نمی‌پذیرد. (نهج‌الفصاحه، ۴۴: ح ۱۱۱)

۱۸. رضایت از کار! (رضایت شغلی): رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می‌شود (قاسمی، ۱۳۸۲: ۷۶). در این زمینه پیامبر اکرم(ص) می‌فرمایند: هنگامی که انجام کار نیک شادمانت ساخت و انجام کار ناشایسته ناشادمانت کرد، تو براستی قانونگرا و با ایمان هستی. (نهج‌الفصاحه، ۶۱: ح ۲۱۴)

۱۹. شجاعت و قاطعیت!؛ یکی از مهم‌ترین اوصاف انبیا، شجاعت آنها بوده و نمونه‌ای از آن درباره شخص پیامبر اکرم(ص) است که در سخت‌ترین حالات خوف‌انگیز، مانند کوهی استوار در برابر همه توطئه‌ها می‌ایستاد.

-
1. Conscience
 2. Refining the Ego
 3. Sincerity
 4. Satisfaction of Work

ایشان در این زمینه می‌فرمایند: دلیری و قهرمانی کامل از آن کسی است که دستخوش خشم می‌شود و خشم به او می‌رسد و چهره‌اش گلگون می‌شود و مویش می‌لرزد، اما بر خشم خود چیره می‌شود. (همان، ۳۵۷: ح ۱۸۷۲)

همچنین آمده است که شجاعت و قاطعیت از جمله معیارها و ملاکهای انتخاب جوانان در حکومت نبی اکرم (ص) به شمار می‌آمده است. (ابن اثیر، ۱۴۰۹، ج ۵: ۱۹۴)

۲۰. **همت و بلندنظری**؛ کوتاه‌نظری، نخستین و بزرگ‌ترین دلیل ناتوانی آدمی است. حال آنکه همت و بلندنظری از صفات پسندیده حضرت محمد (ص) بوده و ایشان در این زمینه فرموده‌اند: از بخل و تنگ‌نظری پرهیزید که تنگ‌نظری پیشینیان را نابود ساخت و آنان را به آنجا کشاند که خون یکدیگر را بریزند و حرمت‌هایشان را روا شمارند. (نهج‌الفصاحه، ۳۴: ح ۴۰)

۲۱. **انگیزه**؛ انگیزه تمایل به انجام کار است (رابینز، ۱۳۹۱: ۷۲). انگیزه به نیازها، خواسته‌ها، تمایلات، یا قوای درونی فرد اطلاق می‌شود (سیدجوادی، ۱۳۸۶: ۴۵۶). در این زمینه پیامبر اکرم (ص) می‌فرمایند: کارها به نیات (انگیزه) بستگی دارد. (خرعاملی، ۱۴۰۳، ج ۱: ۳۴)

همچنین ایشان می‌فرمایند: آدمی زمانی قرار و آرام دارد که قوت خود را ذخیره کرده باشد. (پیروز و دیگران، ۱۳۸۹: ۱۴۲)

۲۲. **یادگیری فردی**؛ کسب دانش، یکی از مواردی بوده است که پیامبر اکرم (ص) همواره بر آن تأکید زیادی می‌کردند؛ به طوری که ایشان در این زمینه می‌فرمایند: دانشجویی بر هر مسلمانی واجب است و همه چیز برای دانشجو آموزش می‌طلبد. (نهج‌الفصاحه، ۳۶۴: ح ۱۹۰۱)

ایشان در جای دیگر می‌فرمایند: دانشجویی بر اهل مسلمانی واجب است و هر کس به نااهل دانش می‌آموزد، همچون کسی است که گوهر مروارید و طلا به گردن خوک می‌آویزد. (همان: ح ۱۹۰۴)

۲۳. **مؤثر بودن رهبری**؛ رهبری، نفوذ در دیگران برای کسب هدف است (سیدجوادی، ۱۳۸۶: ۴۳۲). در رابطه با رهبری پیامبر اکرم (ص) باید گفت که ایشان رهبری سنتی در منظر «وبری» نبود. او از حق حاکمیت و رهبری ناشی از طبقه یا کنیه اصلی‌اش جانبداری نمی‌کرد. نبی اکرم (ص) را می‌توان به عنوان رهبری کارزماتیک یا قانونی در نظر گرفت؛ چرا که آن بزرگوار در پیروان و تابعین اولیه خود، درجه‌ای از شایستگی در عرصه دینی، سیاسی و امور اجتماعی جامعه ارائه فرمودند. بنابر این، تمامی مسلمانان در سراسر جهان برای وجود مقدس رسول اکرم (ص) احترام قائلند و او را به عنوان رهبر و راهنمای خود در نظر می‌گیرند. حتی پس از رحلت آن بزرگوار نیز مسلمانان همواره

تبیین مبانی رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم(ص) ♦ ۲۱۱

آرزو دارند که از مسیر و مشی تعیین شده آن حضرت پیروی کنند و با بهترین توانمندی‌های خود، هر آنچه او سفارش کرده است، انجام دهند. (آل‌بورایی، ۱۳۸۰: ۲۵۱)

همچنین خداوند متعال در توصیف حضرت محمد(ص) فرموده است: شخص پیامبر، رهبری پسندیده است. (احزاب: ۲)

دو) سطح گروهی: عناصر سطح گروهی رفتار در سیره نبی اکرم(ص) عبارتند از:

۱. انسجام و همدلی گروه: یکی از مواردی که پیامبر اکرم(ص) همواره بر آن تأکید فراوان می‌کردند، مسئله اتحاد و یاری رساندن به همدیگر بوده است؛ به طوری که پیامبر اکرم(ص) در این زمینه می‌فرمایند: اگر در راه نیکی و نیکوکاری به هم پیوندید و هماهنگ شوید، دوستدار و علاقه‌مند به یکدیگر خواهید شد. (فرد، ۱۳۶۴: ۸۶)

همچنین پیامبر اکرم(ص) والدین و فرزندان، رفیق و همسایه و تمام اعضای خانواده را در یک ردیف و گروه قرار داده است و درباره یاری کردن تمام طبقات در راه نیکی و پاکی سخن گفته و برای همه آنها از پیشگاه الهی طلب رحمت و عنایت کرده است. (همان)

۲. تصمیم‌گیری گروهی: تصمیم‌گیری، فرایندی است که از طریق آن راه حل مسئله معینی انتخاب می‌شود (رضایان، ۱۳۸۶: ۶۱). حال آنکه پیامبر اکرم(ص) اعتقاد داشتند که در اخذ تصمیمات باید نظر دیگران را جویا شد و از شتابزدگی در تصمیم‌گیری امتناع کرد. (سرمدی، ۱۳۹۰: ۹۵-۹۴)

۳. مشورت: یکی از موارد بارز رفتاری در سیره پیامبر اعظم(ص)، بهره‌برداری از عامل مشورت با دیگران و توصیه همگان به استفاده از آن است؛ به طوری که پیامبر اکرم(ص) در این زمینه فرموده‌اند: مشورت کردن با عاقل دلسوز مهربان، توفیقی از جانب خداوند است. (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۱۰۲: ۷۵)

ایشان در جای دیگر می‌فرمایند: با عاقل مشورت کنید و مخالفت با او موجب پشیمانی است. (همان: ۱۰۰)

همچنین ایشان در جای دیگر فرموده‌اند: کسی که به مشورت با دیگران بپردازد یقیناً به راه رشد هدایت خواهد شد. (عروسی حویزی، ۱۴۱۵، ج ۴: ۵۸۴)

از اهمیت خاص، مشاوره در سیره نبی اکرم(ص) همین بس که پیامبر اکرم(ص) با اینکه صرف‌نظر از وحی آسمانی، آن‌چنان فکر نیرومندی داشت که نیازی به مشاوره نداشت، ولی برای اینکه از یک سو مسلمانان را به اهمیت مشورت متوجه کند تا آن را جزء برنامه‌های اساسی زندگی خود قرار دهند و از سوی دیگر، نیروی فکر و اندیشه را در افراد پرورش دهد، در امور عمومی مسلمان که جنبه اجرای قوانین الهی داشت، جلسه مشاوره تشکیل

می‌دادند و به خصوص برای رأی افراد صاحب‌نظر ارزش خاصی قائل بودند؛ تا آنجا که گاهی از رأی خود برای احترام به آنها صرف‌نظر می‌کردند. چنان که نمونه آن در جنگ اُحد مشاهده شده و می‌توان گفت یکی از عوامل موفقیت پیامبر اکرم(ص) در پیشبرد اهداف اسلامی همین مشورت بوده است. (بیگی، ۱۳۸۹: ۵۲۰)

۴. **ارتباطات!** ارتباطات، فرایند مبادله اطلاعات است (نجفی‌بیگی، ۱۳۸۶: ۵۵). حال آنکه یکی از نقشهای مهمی که پیامبر اکرم(ص) ایفا می‌کرد، اطلاع‌رسانی و آگاهی‌بخشی بود که همانا اطلاعاتی را که تحت عنوان «وحی» دریافت می‌کردند، در اختیار مردم می‌گذاشتند و آگاهی آنان را توسعه می‌دادند؛ به گونه‌ای که ایشان هدف از رسالت خود را آگاهی دادن به مردم می‌دانند. پیامبر اکرم(ص) در این زمینه می‌فرماید: اگر کسی رفیق یا برادر خود را دوست می‌دارد، او را آگاه کند. (مخفوظی، ۱۳۸۸: ۱۰۹)

یکی دیگر از موارد ارتباطات، شیوه سخنرانی و سخنگویی حضرت محمد(ص) بوده است؛ به طوری که مجالس تبلیغ و ارشاد ایشان، به شکل دایره‌ای تشکیل می‌شده، تا مبدا خود او در صدر مجلس قرار گیرد؛ یا اینکه آن حضرت وقتی با مردم گفتگو می‌کردند، همه آنان را نگاه می‌کردند تا هیچ یک از آنان تصور نکنند پیامبر نسبت به او بی‌اعتناست. از دیگر ویژگی‌های سخنرانی‌های پیامبر گرامی اسلام(ص)، رعایت اصل اختصار و عامه‌فهم بودن بوده است؛ به گونه‌ای که سخنان پیامبر اکرم(ص) بدون طول و تفصیل، در بر دارنده مقصود بود؛ یا اینکه نقل شده است که حضرت محمد(ص) بی‌سبب لب به سخن نمی‌گشود، گفتارش با مغز بود، نه بیش از اندازه کوتاه و نه بیش از اندازه بلند؛ نه درشت سخن می‌گفت و نه آمیخته به مزاح. (ساجدی‌نیا، ۱۳۸۳: ۱۵۶)

۵. **رهبری:** از دیدگاه اسلام، هر گاه گروهی هدفشان مسافرت باشد و تعدادشان حداقل به سه نفر برسد، باید یکی را به رهبری برگزینند تا کارها را سامان دهد، والا در انجام کارها و برنامه‌ها خلل ایجاد خواهد شد. در این زمینه پیامبر اکرم(ص) می‌فرماید: هرگاه در مسافرت تعداد مسافران به سه نفر رسید، باید یکی از آنها هدایت (رهبری) گروه را مسئول شود. (جاسی، ۱۳۸۰: ۱۱)

سه) **سطح سازمانی:** عناصر سطح سازمانی رفتار در سیره نبی اکرم(ص) عبارتند از:

۱. **انسجام ساختاری:** در این رابطه می‌توان گفت که پژوهشگران و جستارگران بی‌شماری، نبوغ حضرت محمد(ص) را به عنوان مدیر و سازمان‌دهنده جامعه بشری، ستوده‌اند؛ به طوری که «امیرعلی» در این زمینه چنین می‌نویسد: در طول ده سالی که سایه مقدس حضرت محمد(ص) بر سر جهان اسلام بود، تحول عظیم و شگرفی در سرزمین عرب به وجود آمد و جمع کثیری از قبایل و اقوام در حال جنگ، به سرعت ادغام شدند و تحت نفوذ اندیشه اداره‌کنندگی عظیم درآمدند. در واقع؛ سازماندهی و انسجام امور در خلال آن دوران کوتاه، همیشه به عنوان یکی از شگفت‌انگیزترین دستاوردها و کامیابی‌ها در عرصه تاریخ ثبت و ضبط شده است. (آل‌بورایی، ۱۳۸۰: ۲۴۷)

تبیین مبانی رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم(ص) ♦ ۲۱۳

همچنین پیامبر اکرم(ص) خود در این زمینه می‌فرماید: بهترین مدیران و فرمانروایان کسانی‌اند که استعدادها و سلیقه‌های گوناگون را در زیر چتر مدیریت گرد آورند و بدترین مدیران کسانی‌اند که مجموعه همسو و هماهنگ را متفرق سازند. (مشبکی، ۱۳۷۱: ۵۴)

۲. **انعطاف‌پذیری ساختاری**^۱: انعطاف‌پذیری ساختاری، به کاربرد قابلیت‌های مدیریتی در جهت تغییر ساختار سازمان اطلاق می‌شود (فلیتو^۲ و دیگران، ۲۰۱۱). حال آنکه در ساختار حکومتی پیامبر اکرم(ص) نشانه‌های زیادی از انعطاف‌پذیری مشاهده می‌شود که در اینجا به برخی از آنها اشاره می‌شود. نقل شده است که پیامبر اکرم(ص) به اخذ علوم از دیار کفار دستور می‌دادند و بعضی از اموری را که سودمند بود و ایرانی و غیر ایرانی به کار می‌گرفتند، استفاده می‌کردند (مثل کندن خندق و روشنایی مسجد با آتش). یا اینکه مسلمانان در زمان پیامبر اکرم(ص) نظام اداری خود را از ایران اقتباس کردند و دفاتر و دواوین دستگاه خلافت به سبک دفاتر و دواوین قدیمی ایران تنظیم می‌شد. همچنین آمده است که در زمان حضرت محمد(ص) عرب صنعتی نداشت یا اگر داشت، ناچیز بود و بعداً آن را از مصر و ایران و سوریه گرفت. یا اینکه اگر پیامبر اکرم(ص) سنتی را خوب و مفید تشخیص می‌داد، آن را زنده نگه می‌داشت و بدان احترام می‌گذاشت؛ اما اگر لازم می‌دید، آن را نفی می‌کرد. یا اینکه ایشان به محیط اطرافش در سرزمین جاهلی احترام می‌گذاشت و نسبت به آن منعطف بود، احکام را گاهی تأسیس و گاهی تأکید می‌کرد. (قوامی، ۱۳۸۱: ۱۷۲-۱۷۱)

در واقع؛ روحیه و ساختار حکومتی انعطاف‌پذیر پیامبر اکرم(ص)، یکی از مهم‌ترین عواملی بود که باعث موفقیت ایشان در مأموریت الهی شد.

۳. **قدرت**^۳: قدرت، تحمیل اراده یک انسان بر اشخاص دیگر است (سیدجوادی، ۱۳۸۶: ۸۰). در اسلام، مدیری که در رأس یک مجموعه (سازمان) قرار می‌گیرد، باید دارای قدرت باشد. حال آنکه حضرت محمد(ص) در واگذاری پستها و مسئولیتها به افراد، قدرت و کفایت متناسب با کار را یک اصل به حساب می‌آوردند. (تقوی دامغانی، ۱۳۸۷: ۱۴۲)

همچنین آمده است که فعالیت‌های پیامبر اکرم(ص) در مدینه، نمایانگر گونه‌ای خاص از اعمال قدرت در عرصه زندگی عمومی مردم بوده است. (میراحمدی، ۱۳۸۵: ۱۱)

بنابر این، یکی از اصول پیامبر اکرم(ص) در ساختار حکومتشان، اصل قدرت بوده است.

۴. **تفویض اختیار**^۴: اختیار، حق صدور دستور و اجرای آن است (سیدجوادی، ۱۳۸۶: ۷۲). حال آنکه از دیدگاه اسلام، تفویض اختیار (واگذاری اختیار) یک سنت الهی است و در این زمینه امام صادق(ع) می‌فرماید: این

1. Structural Flexibility
2. Feletto
3. Power
4. Delegation of Authority

سازماندهی آسمانی و الهی است؛ ابتدا می‌آزماید، صلاحیت می‌بیند، بعد اختیارات مناسب تفویض می‌کند تا رسول خدا(ص) مردم را سیاست و ریاست و اداره کند. (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۱۷: ۲)

امام صادق(ع) در جای دیگر می‌فرماید: خداوند به پیامبر اکرم(ص) اختیار واگذار کرد و ایشان نیز آن را به دیگران تفویض کردند. (قوامی، ۱۳۸۱: ۱۶۲)

همچنین آمده است که رسول اکرم(ص) اختیار تفویض شده آسمانی را به ائمه، به خصوص حضرت علی(ع) و دیگر صحابی و یاران و شایستگان واگذار می‌کردند. (همان: ۱۶۳-۱۶۲)

۵. **سلسله‌مراتب اختیار:** سلسله‌مراتب اختیار، خطی است که مسیر اختیارات در سازمان را مشخص می‌کند و معمولاً از بالاترین تا پایین‌ترین سطح سازمان امتداد می‌یابد. (نجف‌بیگی، ۱۳۸۶: ۷). حال اگر هرم اختیار در دید اسلامی از خدای متعال شروع شود (که چنین نیز می‌باشد)، این سلسله از او شروع و با پیامبر او ادامه می‌یابد و به اولی‌الامر و کارگزاران می‌رسد. مطالعه سیره پیامبر اکرم(ص)، مؤید به کارگیری اصل سلسله‌مراتب در ساختار سیاسی حکومت ایشان بوده است. به عنوان مثال، از همراهی شخصی به نام «اسامه بن زید» تخلف شد. پیامبر(ص) بر منبر رفتند و کارشکنی و نافرمانی در سپاه را مطرح کردند و از آنان خواستند فرمان «اسامه» را اطاعت کنند. یا در عهدنامه‌ای که برای شخصی به نام «عتاب بن اسید» نگاشتند، نوشتند هر کس او را اطاعت کند، پاداش دارد و گرنه عذاب شدید در انتظار اوست. در بخش دیگری از همین عهدنامه آمده است: اطاعت از «عتاب» اطاعت از پیامبر و اطاعت از او، اطاعت از خداست. یا آمده است که شخصی به نام «حذیفه بن یمان» و معاون او «عمار بن یاسر» که دارای خصوصیات اطلاعاتی بودند، به امر رسول خدا به این کار منصوب و مشغول شدند تا افراد متلون و اخلاک‌گر را شناسایی کنند و مسلمانان را از آنها برحذر دارند. این هم از سلسله‌مراتب است که بعد از رسول خدا، اول «حذیفه»، سپس «عمار» است و «عمار» باید مطیع «حذیفه» باشد و «حذیفه» مطیع رسول خدا. (قوامی، ۱۳۸۱: ۱۶۸)

پیامبر اکرم(ص) خود در این زمینه می‌فرماید: باید از امیر و بالادست اطاعت کرد، حتی اگر مطابق میل نباشد. (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۲۱: ۳۷۱)

خداوند متعال نیز در این زمینه می‌فرماید: ای کسانی که ایمان آورده‌اید، خداوند را اطاعت کنید و رسول و اولی‌الامر را نیز فرمان برید. (نساء: ۵۹)

۶. **آزادی بیان:** یکی دیگر از ابعاد مهم رفتاری در سیره پیامبر(ص)، آزادی بیان است. اسلام به طور آشکار، دستور به آزادی بیان برای هر شهروند حکومت اسلامی (چه مسلمان و چه غیر مسلمان) می‌دهد. البته این آزادی، محدود است و بایستی در درون چارچوب اسلامی به کار برده شود. به عنوان نمونه، هیچ کس مجاز نیست که به نام آزادی، به مردم تهمت بزند یا به عقاید دیگران حمله کند یا با مقدسات مزاح کند. البته انجام انتقاد سازنده، به ویژه

تبیین مبانی رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم(ص) ♦ ۲۱۵

در عرصه‌هایی غیر از «عبادت» توصیه شده است. اگر رأی پیامبر اکرم(ص) پیرامون امری با رأی حاکم مسلمان متفاوت باشد، شهروند می‌تواند عقیده‌اش را آزادانه بیان کند. در این زمینه پیامبر اکرم(ص) فرموده‌اند: اگر هر یک از شما امر زشتی را ببیند که بتواند آن را با دستانش تغییر دهد و این کار را نکند، بایستی آن را با زبان خود انجام دهد و اگر باز هم نتواند، بایستی با قلب خود انجام دهد. در غیر این صورت ایمان او ضعیف‌ترین شکل ایمان است. (آل‌بورایی، ۱۳۸۰: ۲۵۱)

۷. عدالت و انصاف سازمانی: یکی دیگر از ابعاد مهم رفتاری در سیره پیامبر اکرم(ص)، عدالت و انصاف اجتماعی است. نگاهی به سیره نبی اکرم(ص) نشان می‌دهد که ایشان اهتمام زیادی به اجرای عدالت داشتند و از هرگونه تبعیض و نابرابری در اجرای حق خودداری می‌کردند. ایشان در اجرای حق، همگان را یکسان می‌دید و به مساوات عمل می‌کردند. ایشان در اجرای قانون هیچ چیز را جز حق ملاحظه نمی‌کردند و اجازه نمی‌دادند هیچ کس خود را فراتر از قانون الهی بدانند. (پیروز و دیگران، ۱۳۸۹: ۳۳۷)

نقل شده است که پیامبر اکرم(ص) به گونه‌ای میان دو گروه انصار و مهاجر مساوات برقرار کرده بود که هرگاه منصبی را به مهاجر می‌دادند، منصب هم‌شان آن را نیز به انصار می‌دادند. (حسینیان‌مقدم، ۱۳۸۸: ۱۱۶)

همچنین آمده است که پیامبر اکرم(ص) نگاهشان را میان اصحابش تقسیم می‌کردند و به طور مساوی گاه به این و گاه به آن می‌نگریستند. (کلینی، ۱۴۰۷، ج ۸: ۲۶۸)

۸. نظم و انضباط سازمانی: نظم و انضباط، یکی از اصول انکارناپذیر در هر سازمان است و اصولاً اداره کردن سازمان بدون نظم و انضباط غیرممکن است. در سیره رسول اکرم(ص) نظم و انضباط اجتماعی نقش ویژه و اساسی داشته است؛ به طوری که آمده است تلاش پیامبر اکرم(ص) برای ایجاد نظم الهی، بخشی از هدف رسالت ایشان بوده است. (اکبری دستک، ۱۳۹۰: ۷۴)

پیامبر اکرم(ص) خود در زمینه نظم و انضباط اجتماعی می‌فرمایند: ای مردم صفهایتان را منظم کنید و دوش به دوش بایستید تا فاصله و جدایی و خللی میان شما نباشد و نامرتب نباشید، و گرنه خداوند دل‌های شما را از یکدیگر دور می‌گرداند و بدانید که من شما را از پس سر می‌بینم. (همان: ۷۸)

۹. تنبیه و تشویق: یکی دیگر از ابعاد مهم رفتار پیامبر اکرم(ص) در ارتباط با مردم، قدردانی و مجازات بوده است. نقل شده است که شخصی به نام «سعد» که در فتح مکه پرچمدار نیروهای مدینه بود، با شعار «امروز، روز انتقام است»، عواطف درونی خود را درباره قریش مکه ابراز کرد. این سخن، برخی از اصحاب را نگران کرد. پیامبر

اکرم(ص) در واکنش به این جمله فرمودند: امروز، روز رحمت است و سپس سعد را از فرماندهی برکنار و حضرت علی(ع) را به آن مقام نصب کردند. (مفید، ۱۴۱۳، ج ۱: ۱۳۵)

همچنین آمده است روزی به پیامبر اکرم(ص) خبر رسید که منافقان در مسجد جمع می‌شوند و سخنان تفرقه‌انگیز نقل می‌کنند. پیامبر اکرم(ص) به مسلمانان دستور داد تا آنان را با وضع خفت‌باری از مسجد بیرون اندازند. (آیتی، ۱۳۷۸: ۲۳۶)

همچنین نقل شده است که پیامبر اکرم(ص) برای تنبیه و تشویق کردن از روش «تبشیر» و «انذار» استفاده می‌کردند. که منظور از «تبشیر» «مژده دادن و ایجاد شوق و رغبت نسبت به نیکی کردنهاست» و منظور از «انذار» «برحذر داشتن از کارهای زشت است». (تقوی دامغانی، ۱۳۸۷: ۱۵۳)

۱۰. نظارت و بازرسی! نظارت بر اساس بینش الهی، مراقبت و زیر نظر قرار دادن نیروی انسانی و کارها به منظور حفظ سلامت نیروی انسانی و مطلوبیت کارهاست (میرمحمدی، ۱۳۸۳: ۱۲). در این زمینه امام رضا(ع) می‌فرمایند: هنگامی که پیامبر اکرم(ص) لشکری را گسیل می‌کرد، امیری را بر آنان می‌گماشتند و از افراد مورد اعتماد خود کسانی را بر آنان می‌گماردند تا از اخبار امیر تجسس کنند و به او خبر دهند. (مجلسی، ۱۴۰۳، ج ۱۰۰: ۶۱)

همچنین آمده است وقتی که پیامبر اکرم(ص) پایه‌های حکومت اسلامی را در مدینه گذاردند، پیوسته مأمورانی را اعزام می‌کردند تا او را از اوضاع خارج از مدینه و تحولات نظامی و سیاسی آگاه کنند. (معصومی، ۱۳۸۸: ۴۹)

۱۱. سیستم پرداخت! تعیین میزان حقوق و دستمزد پیش از به کارگیری افراد، از سفارشات بزرگان دین اسلام است. پیامبر اکرم(ص) در این زمینه می‌فرمایند: هر کدام از شما کسی را استخدام می‌کنید، حقوق او را مشخص کنید. (متقی هندی، ۱۴۰۹، ج ۳: ۵۸۶)

امام صادق(ع) نیز به نقل از پدر بزرگوار خویش در این زمینه فرموده‌اند: پیامبر اکرم(ص) از به کارگیری اشخاص قبل از معین شدن اجرت آنان نهی فرمودند. (خرعاملی، ۱۴۰۳، ج ۳: ۲۴۶)

با توجه به موارد مطرح شده می‌توان این‌گونه تحلیل کرد که در سیره حکومتی پیامبر اکرم(ص) میزان حقوق و دستمزد در مقابل کار آمده است.

۱۲. مدیریت فرهنگ! فرهنگ مجموعه‌ای از معرفت، عقاید، اخلاقیات، قوانین، آداب و رسوم و همه قابلیت‌های و عاداتی است که انسان به عنوان عضوی از جامعه می‌پذیرد (سگریان، ۱۳۸۸: ۱۰۴). یکی از بزرگ‌ترین افتخارات پیامبر اکرم(ص) این است که با خرافات، اوهام و افسانه‌ها مبارزه کردند و عقل و خرد بشر را از غبار آنها

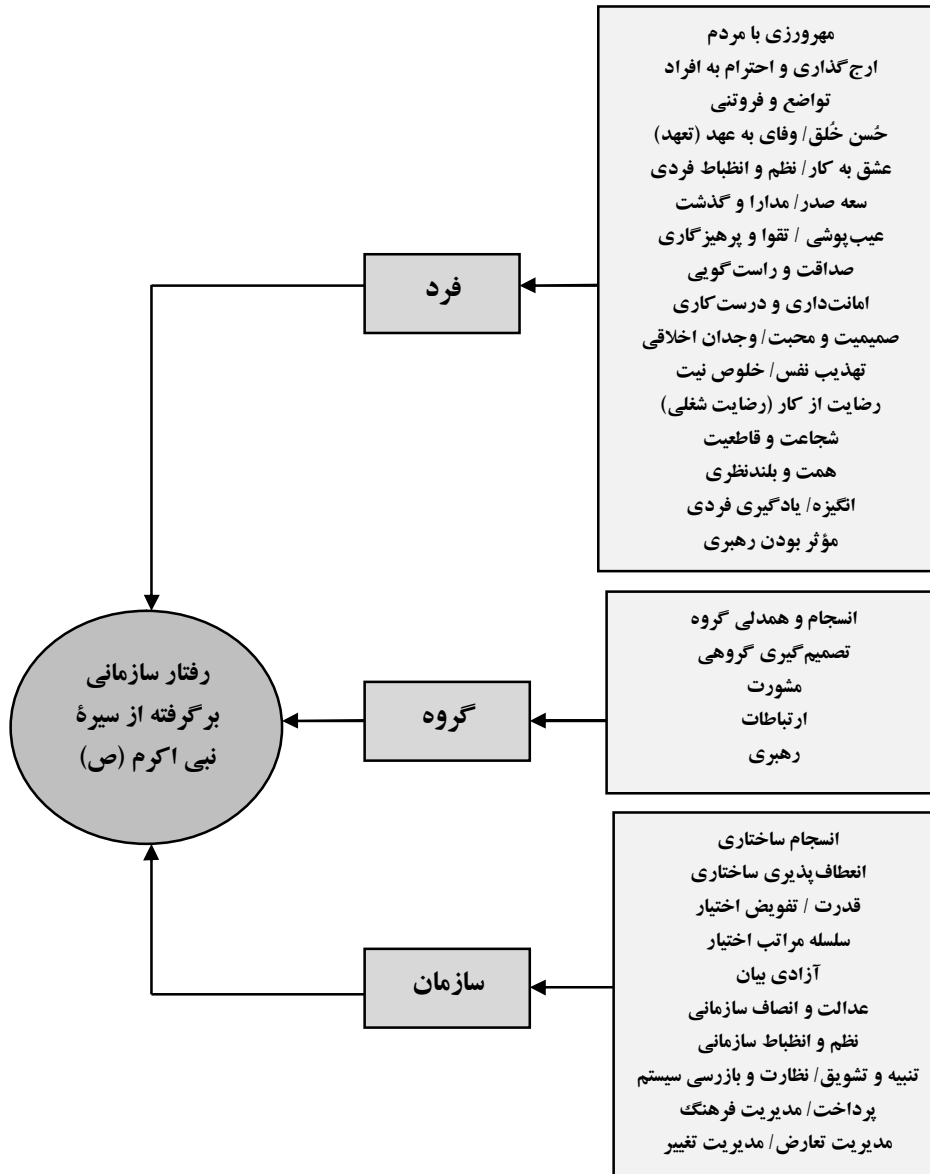
تبیین مبانی رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم (ص) ♦ ۲۱۷

شستشو دادند؛ به طوری که قرآن کریم در این زمینه می‌فرماید: پیامبر اسلام، خرافات و غل و زنجیری را که به دست و پای آنها بسته شده بود، باز کرد. (اعراف: ۱۵۷)

۱۳. **مدیریت تعارض^۱**: تعارض، فرایندی است که در آن نوعی تلاش آگاهانه به وسیله «الف» انجام می‌گیرد تا تلاشهای «ب» را خنثی کند؛ البته از طریق سد کردن راه او، که در نتیجه «ب» در مسیر نیل به هدف خود مستأصل می‌شود؛ یا اینکه «الف» بدان وسیله بر میزان منافع خود می‌افزاید (رابینز، ۱۳۹۱: ۲۶۷). مطالعه سیره پیامبر اکرم (ص) نشان می‌دهد که ایشان برای پیشگیری از تعارض، از شیوه‌های مختلفی استفاده می‌کردند. به عنوان مثال، آن حضرت با معرفی اهداف مشترک افراد و گروهها، شفاف کردن تصمیمات خود و وظایف افراد و آگاهی دادن از پیامدهای منفی تعارض، زمینه‌های جهل و ابهام افراد را برطرف و با مدیریت بینش افراد، از تعارض پیشگیری می‌کردند. یا با حذف یا تغییر برخی ارزش‌های جاهلی تعارض‌ساز و ترویج ارزش‌های اخلاقی، تمایلات و نگرشهای مثبتی میان افراد و گروهها ایجاد می‌کردند. یا با استفاده از ابزار تنبیه و تشویق، افراد را به همکاری و عدم اختلاف سوق می‌دادند. در برخی موارد هم که وضعیتهای محیطی و ساختاری ممکن است موجب تعارض شوند، از طریق وضع قوانین و برطرف کردن ابهام، ادغام گروهها، سازماندهی مناسب و توزیع عادلانه منابع، این وضعیتهای را مدیریت کرده، از تعارض پیشگیری می‌کردند. (علی‌زاده و نوروزی، ۱۳۹۱: ۵۰)

همچنین آمده است که پیامبر (ص) در مدینه علاوه بر اینکه تبلیغ رسالت را انجام می‌دادند، به حل و فصل منازعات و اختلافات مردم نیز اهتمام می‌ورزیدند. ایشان قضاوت و داوری را نیز یکی از وظایف الهی خود می‌دانستند و با دقت و حوصله تمام به اختلافات مردم رسیدگی می‌کردند. (اصغری، ۱۳۸۶: ۳۰)

۱۴. **مدیریت تغییر^۲**: تغییر، واقعیتی است که سازمانها برای بقای خود باید به آن توجه کرده، سرلوحه اقدامات خود قرار دهند (مقبی و رمضان، ۱۳۹۰: ۱۸۱). بررسی سیره پیامبر اکرم (ص) نشان می‌دهد که بعثت نبی اکرم (ص) تحول عظیمی در شبه جزیره عربستان و به تدریج در سراسر جهان به وجود آورد؛ به گونه‌ای که دنیای آن روز را در بهت و حیرت فرو برد (شریعتی سبزواری، ۱۳۸۵: ۲). در واقع؛ زمانی که حضرت محمد (ص) به پیامبری برانگیخته شدند، شبه جزیره عربستان در دریایی از جهل و فساد و تباهی غوطه‌ور بود، ارزش‌های انسانی از میان آنان رخت بر بسته و جنگ و قتل و غارت شیوه زندگی آنان شده بود. اما پس از گذشت ۲۳ سال از تاریخ برانگیخته شدن حضرت محمد (ص) به پیامبری، اوضاع عرب دگرگون شد. آنان از اخلاق فاسد جاهلی دوری گزیده، به تدریج با ارزش‌های اخلاقی انس گرفتند. عربی که از علم و دانش بی‌بهره بود، شماری از آنها خواندن و نوشتن را فرا گرفتند و زمینه‌های تعالی فکری را در خود فراهم کردند. عربی که از هیچ‌گونه آثار تمدنی جدی برخوردار نبود، اکنون آماده پیمودن راه دراز رشد و تکامل علمی و معنوی بود. (جعفریان، ۱۳۹۲)



شکل ۲: الگوی پژوهش

نتیجه گیری

بی تردید، هیچ حرفه‌ای نمی‌تواند خود را بی‌نیاز از الگو برداری و انتخاب الگوهای برتر بداند (نجاری، ۱۳۸۶: ۱۷۶). در حرفه رفتار سازمانی نیز که علم مطالعه و کاربرد دانش درباره نحوه برخورد با افراد و گروهها در سازمان است و هدف آن دستیابی به اهداف انسانی، سازمانی و اجتماعی با ایجاد روابط بهتر می‌باشد، الگوهای مطرحنده از جمله

الگوهای مطرح و جامع در این زمینه، الگوی اسلامی است. اسلام تعاریف خاصی از رفتار ارائه می‌دهد که مبتنی بر استدلال، منطق، حقایق و فطرت انسانهاست. اسلام برای نمایش و ادراک این تعاریف و مرزبندی‌ها، الگوهای عملی برای همه آنچه مطرح کرده، فراروی انسانها قرار داده است. یکی از منابع غنی و ارزشمند اسلامی در زمینه مباحث رفتاری، سیره نبی اکرم(ص) است. بر این اساس، در پژوهش حاضر، عناصر رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم(ص) مبتنی بر الگوی رفتار سازمانی رایج، از سه منظر فرد، گروه و سازمان مورد بررسی و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد که عناصر سطح فردی رفتار در سیره نبی اکرم(ص) عبارتند از: مهرورزی با مردم؛ ارج گذاری و احترام به افراد؛ تواضع و فروتنی؛ حسن خلق؛ وفای به عهد(تعهد)؛ عشق به کار؛ نظم و انضباط فردی؛ سعه صدر؛ مدارا و گذشت؛ عیب پوشی؛ تقوا و پرهیزگاری؛ صداقت و راستگویی؛ امانتداری و درستکاری؛ صمیمیت و محبت؛ وجدان اخلاقی؛ تهذیب نفس؛ خلوص نیت؛ رضایت از کار (رضایت شغلی)؛ شجاعت و قاطعیت؛ همت و بلندنظری؛ انگیزه؛ یادگیری فردی و مؤثر بودن رهبری. عناصر سطح گروهی رفتار در سیره نبی اکرم(ص) عبارتند از: انسجام و همدلی گروه؛ تصمیم‌گیری گروهی؛ مشورت؛ ارتباطات و رهبری. عناصر سطح سازمانی رفتار در سیره نبی اکرم(ص) نیز عبارتند از: انسجام ساختاری؛ انعطاف‌پذیری ساختاری؛ قدرت؛ تفویض اختیار؛ سلسله‌مراتب اختیار؛ آزادی بیان؛ عدالت و انصاف سازمانی؛ نظم و انضباط سازمانی؛ تنبیه و تشویق؛ نظارت و بازرسی؛ سیستم پرداخت؛ مدیریت فرهنگ؛ مدیریت تعارض؛ مدیریت تغییر.

در واقع؛ یکی از ابعاد مهم سیره پیامبر اعظم(ص)، بُعد رفتاری ایشان بوده که نقش بارزی را در پیشبرد اندیشه الهی از نظر دامنه و عمق دارد و متأسفانه کمتر در پژوهشهای رفتاری مورد توجه قرار گرفته است. امید می‌رود این پژوهش، مقدمه‌ای برای مطالعات عمیق‌تر بعدی در این زمینه باشد.



منابع

- قرآن کریم.
- نهج الفصاحه. ترجمه علی کرمی فریدنی.
- آل بورایی، محمد عبدالله (۱۳۸۰). مدیریت و اداره امور دولتی در اسلام؛ نگرش اسلامی بر توسعه اداری. ترجمه عبدالله جاسبی، هاشم نیکومرام، محمدرضا ربیعی مندجین و فروغ رستمیان. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی.
- آیتی، محمد ابراهیم (۱۳۷۸). تاریخ پیامبر اسلام. تهران: دانشگاه تهران، چ ششم.
- ابن اثیر، علی بن محمد (۱۴۰۹ ق). أسدالغابه فی معرفه الصحابه. بیروت: دارالفکر.
- ابن سعد، ابوعبدالله محمد (۱۴۰۵ ق). الطبقات الکبری. بیروت: دار بیروت.
- احمدی، مسعود (۱۳۸۹). مدیریت اسلامی (اصول، مبانی، مفاهیم و الگوها). تهران: جهاد دانشگاهی، چ پنجم.
- اصغری، محمدجواد (۱۳۸۶). «سیره قضایی پیامبر اعظم (ص)». مجله فقه پژوهان، سال اول، ش ۱: ۳۵-۳۰.
- اکبری دستک، فیض الله (۱۳۹۰). «نظم و انضباط در سیره پیامبر اعظم (ص) و نقش آن در موفقیت ایشان در دعوت جهانی خویش». فصلنامه سفینه، سال هشتم، ش ۳۱: ۷۲-۸۷.
- برومند، زهرا (۱۳۸۸). مدیریت رفتار سازمانی. تهران: دانشگاه پیام نور، چ بیستم.
- بیگی، روح الله (۱۳۸۹). ارزش‌های اجتماعی در قرآن. تهران: أسوه.
- پرهیزکار، کمال (۱۳۷۳). مدیریت منابع انسانی و اداره امور استخدامی. تهران: دیدار.
- پیروز، علی آقا؛ ابوطالب خدمتی، عباس شفیعی و سید محمود بهشتی نژاد (۱۳۸۹). مدیریت در اسلام. قم: حوزه و دانشگاه، چ هفتم.
- تقوی دامغانی، سیدرضا (۱۳۸۷). نگرشی بر مدیریت اسلامی. تهران: سازمان تبلیغات اسلامی؛ شرکت چاپ و نشر بین الملل، چ هشتم.
- جاسبی، عبدالله (۱۳۸۰). مباحثی از مدیریت اسلامی. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی.
- جعفریان، رسول (۱۳۹۲). سیره نبوی از اول تا آخر. کتابخانه تخصصی تاریخ اسلام و ایران. دسترسی به نسخه الکترونیکی: <http://historylib.com/index.php?action=article/view/1437>
- حرّ عاملی، شیخ مرتضی (۱۴۰۳ ق). وسائل شیعہ الی تحصیل مسائل الشریعہ. بیروت: آل البيت لاحیاء التراث.
- حسینیان مقدم، حسین (۱۳۸۸). مناسبات مهاجرین و انصار در عصر نبوی (ص) (همدلی‌ها و رقابتها). قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
- دانایی فرد، حسن؛ سید مهدی الوانی و عادل آذر (۱۳۹۲). روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت: رویکردی جامع. تهران: صفار، چ هشتم.
- رابینز، استیفن پی (۱۳۹۱). مبانی رفتار سازمانی. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی، چ سی و پنجم.
- رضاییان، علی (۱۳۸۶). اصول مدیریت. تهران: سمت، چ نوزدهم.

تبیین مبانی رفتار سازمانی در سیره نبی اکرم(ص) ♦ ۲۲۱

- ساجدی‌نیا، محمدحسین(۱۳۸۳). اصول و مبانی مدیریت اسلامی. تهران: شهر آشوب، چ دوم.
- سبحانی، جعفر(۱۳۷۴). شرح زندگانی خاتم پیامبران حضرت محمد بن عبدالله(ص) نبی مکرم اسلام. تهران: دانشگاه آزاد اسلامی.
- سرمدی، محمدرضا(۱۳۹۰). مدیریت اسلامی. تهران: دانشگاه پیام نور، چ هشتم.
- سیدجوادی‌ن، سیدرضا(۱۳۸۶). مبانی سازمان و مدیریت. تهران: نگاه دانش، چ سوم.
- شریعتی سبزواری، محمدباقر(۱۳۸۵). «مقدسات را دریابیم». فصلنامه معارف اسلامی، سال بیست و پنجم، ش ۶۴: ۷-۲۰.
- عروسی حویزی، شیخ عبدعلی بن جمعه(۱۴۱۵ ق). تفسیر نورالثقلین. تحقیق سید هاشم رسولی محلاتی. قم: اسماعیلیان.
- عسگریان، محمد(۱۳۸۸). «مفهوم‌شناسی فرهنگ سازمانی». دوماهنامه توسعه انسانی پلیس، سال ششم، ش ۲۴: ۱۲۴-۱۰۱.
- علی‌زاده، فرهاد و محمدتقی نوروزی(۱۳۹۱). «بررسی شیوه‌های پیشگیری از تعارض سازمانی در سیره نبوی(ص)». دوفصلنامه اسلام و پژوهش‌های مدیریتی، سال دوم، ش ۱: ۵۱-۳۱.
- فرید، مرتضی(۱۳۶۴). الحدیث، روایتی از مکتب اهل بیت. تهران: دفتر نشر فرهنگ اسلامی.
- قلی‌پور، آرین(۱۳۹۲). مدیریت رفتار سازمانی (رفتار فردی). تهران: سمت، چ پنجم.
- قمی، شیخ عباس(۱۳۸۵). سیمای پیامبر اسلام(ص). قم: برگزیده.
- قوامی، سیدمصمصام‌الدین(۱۳۸۱). «ساختار حکومت پیامبر(ص)(۲)». فصلنامه حکومت اسلامی، سال هفتم، ش ۲۴: ۱۷۵-۱۵۰.
- کلینی، محمدبن یعقوب(۱۴۰۷ ق). الکافی. تحقیق علی‌اکبر غفاری و محمد آخوندی. تهران: دارالکتب الإسلامیه.
- متقی‌هندی، حسام‌الدین(۱۴۰۹ ق). کنز العمال. بیروت: مؤسسه الرساله.
- مجلسی، محمدباقر(۱۴۰۳ ق). بحار الانوار. بیروت: مؤسسه آل‌البتیة للاحیاء التراث.
- محفوظی، عباس(۱۳۸۸). اخلاق اسلامی. قم: مشهور.
- مشبکی، اصغر(۱۳۷۱). «مطالعه تطبیقی اصول و مبانی مدیریت از دیدگاه اسلام». مجله مدیریت دولتی، ش ۱۹: ۵۸-۳۶.
- معصومی، سیدحسین(۱۳۸۸). نظارت و کنترل از دیدگاه اسلام. تهران: سروش هدایت، چ چهارم.
- مفید، محمدبن محمد(۱۴۱۳ ق). الإرشاد فی معرفه حجج الله علی العباد. قم: کنگره شیخ مفید.
- مقیمی، سیدمحمد و مجید رمضان(۱۳۹۰). مبانی سازمان و مدیریت. تهران: راه‌دان.
- مکارم شیرازی، ناصر(۱۳۷۰). مدیریت و فرماندهی در اسلام. قم: هدف.
- مورهد، ربکی، گرگوری گریفین(۱۳۸۶). رفتار سازمانی. ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: مروارید، چ دوازدهم.
- مهدی‌پور، محمود(۱۳۸۶). «پیامبر اکرم(ص) و منشور بزرگ حقوقی و تربیتی». مجله نامه جامعه، سال سوم، ش ۳۲-۳۱: ۶۸-۶۷.

- میراحمدی، منصور (۱۳۸۵). «مناسبات قدرت و شریعت در سیره نبوی». فصلنامه علوم سیاسی، سال نهم، ش ۳ (پیاپی ۳۵): ۱۱-۳۲.
- میرمحمدی، سید محمد (۱۳۸۳). الگوی نظارت و کنترل در نظام اداری جمهوری اسلامی ایران. تهران: سمت.
- نجف‌بیگی، رضا (۱۳۸۶). سازمان و مدیریت. تهران: ترمه، چ چهارم.
- Feletto, E.; L.K. Wilson, A.S. Roberts & S.I. Benrimoj (2011). “**Measuring Organizational Flexibility in Community Pharmacy: Building the Capacity to Implement Cognitive Pharmaceutical Services**”. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, Vol. 7, No. 1: 27-38.
- Kreitner, R. & A. Kinicki (2012). **Organizational Behavior**. Boston: McGraw-Hill, 10th Edition.
- Robbins, S.P. & T.A. Judge (2010). **Organizational Behavior**, New Jersey: Prentice Hall, 14th Edition.
- Schermerhorn, J.R.; J.G. Hunt & R.N. Osburn (2010). **Organizational Behavior**, New York: John Wiley and Sons, 11th Edition.

