

تدوین شاخص‌های کرامت انسانی در سازمان

(با تأکید بر نگرش اسلامی) ♦

حسین افخمی روحانی^۱؛ علی شیرازی^۲

سعید مرتضوی^۳؛ عبدالحمید واسطی^۴

میثم لطیفی^۵؛ جهانگیر مسعودی^۶

چکیده

هدف: کشف نگرش‌ها، احساسات، باورها، تجربه‌ها و واکنش صاحب‌نظران و منتخبین علوم اسلامی در موضوع کرامت انسانی در سازمان. **روش:** تحلیل محتوای کیفی از طریق گروه‌های کانونی با هفت گروه سه تا چهار نفره در سه نوبت و کدگذاری گزاره‌های کلامی و تبیین مفاهیم و مقوله‌ها در سه بعد سازمان کرامت‌مدار، شاخصهای کرامت‌مداری و تعریف کرامت انسانی برای سازمان. **یافته‌ها:** ارائه تعریفی جدید از کرامت انسانی در سازمان و طبقه‌بندی مفاهیم در سه بُعد فردی، گروهی و سازمانی با هشت مؤلفه و ۳۴ شاخص. **نتیجه‌گیری:** کرامت انسانی در سازمان یعنی حالتی درونی و پایدار برای اعطای حداکثری خدمت همراه با عزت و احساس رضایت به ذی‌نفعان سازمان که حاصل درک صحیح انسان از خود و هدفش در زندگی است و منجر به فعلیت رسیدن افعال پسندیده و احساس ارزشمندی، اعتماد به نفس و احترام متقابل می‌شود. این حالت، زمینه را برای رشد و تعالی شخصی و سازمانی فراهم می‌کند.

واژگان کلیدی: کرامت انسانی، سازمان کرامت‌مدار، شاخص‌های کرامت انسانی، نگرش اسلامی.

♦ دریافت مقاله: ۹۲/۰۲/۲۱؛ تصویب نهایی: ۹۲/۰۸/۳۰

۱. دانشجوی دکترای مدیریت منابع انسانی دانشگاه فردوسی مشهد.

۲. دکترای مدیریت؛ دانشیار دانشگاه فردوسی مشهد (نویسنده مسئول) / آدرس: مشهد، دانشگاه فردوسی، دانشکده علوم اداری و اقتصادی /
نمابر: ۰۵۱۳۸۸۳۵۹۴۵ / Email: a-shirazi@um.ac.ir

۳. دکترای مدیریت؛ استاد دانشکده علوم اداری و اقتصادی دانشگاه فردوسی مشهد.

۴. استاد حوزه علمیه؛ معاون تحقیقات مؤسسه مطالعات راهبردی علوم و معارف اسلام.

۵. دکترای مدیریت؛ استادیار دانشکده معارف اسلامی و مدیریت دانشگاه امام صادق (ع).

۶. دکترای فلسفه؛ دانشیار دانشکده الهیات و معارف اسلامی دانشگاه فردوسی مشهد.

الف) مقدمه

سازمان‌ها در دنیای معاصر ما، پدیده‌هایی محوری و فراگیرند که در همه شئون زندگی گسترده شده و برای حیات و بقای خویش نیازمند توجه به انسان به عنوان اصلی‌ترین عنصر هستند. انسان نیز در مسیر تعالی خود به دنبال حضور و فعالیت در سازمانها و نهادهایی است که احترامش حفظ و کرامتش مورد توجه کامل قرار گیرد. اندیشمندان مدیریت و سازمان از نیمه اول قرن گذشته در قالب نظریات مکتب روابط انسانی در آمریکا (۱۹۲۰) و سازمان دموکراتیک^۱ شمال اروپا قصد توجه به کرامت انسانی را داشتند (مک‌کولی و همکاران، ۱۳۸۹) و اندیشمندانی نظیر وبر، دورکیم، اسمیت، وبلن، لوتز و سیر^۲ تصریح کرده‌اند که یکی از نتایج اصلی کرامت انسانی در کار، این است که منجر به سازمان اخلاق‌مدار، متعادل و با ثبات اجتماعی می‌شود؛ یعنی جایی که کارکنان و مدیران با یکدیگر مبتنی بر شاخصهای کرامت انسانی رفتار می‌کنند، رفاه، کارایی و وفاداری شکوفا می‌شود، کیفیت و کمیت محصولات تولیدی یا خدمات ارتقا پیدا می‌کند، امنیت و ایمنی کارکنان و جامعه بهبود می‌یابد، قوانین و مقررات عادلانه و منصفانه اجرا می‌شوند و اخلاق در سازمان نهادینه می‌شود. (نژادسلیم، ۱۳۸۶)

حتی این مفهوم گاه با عناوینی نظیر رفتار شهروندی، رضایت، روابط متقابل، سربلندی و تفاخر در کار، مسئولیت‌پذیری و اطمینان از خود در متون معتبر مطرح می‌شود که اغلب بر مشکلات مدیریتی نظیر ساعات کار طولانی و محیط کاری ضعیف متمرکز است (شارون^۳، ۲۰۰۷). با این حال، جامعه بشری همواره از بی‌توجهی به کرامت انسانی شکایت داشته و معتقد است هنوز سازمانی در خور و شأن انسان ایجاد نشده است؛ یعنی دانش مدیریت اگر چه در مسیر توسعه خود مشکلات فراوانی را حل کرده و به کارآمدسازی کسب و کارها کمک کرده است، ولی میلیونها نفر را در سازمانهای شبه فئودال و دیکتاتورمآب به بندگی واداشته و شواهد اندکی وجود دارد که آنها را اخلاقی‌تر (همل و برین، ۱۳۸۷؛ برن، ۱۳۹۰) و کرامت انسانی ایشان را هم حفظ کرده باشد.

به عبارت دیگر؛ پس از سالها مطالعه و نظریه‌پردازی بشر در حوزه مدیریت و سازمان، آنچه امروزه از سازمان می‌بینیم تشکیلاتی با توان مشخص، محدودیتهای خاص، کاربردهای معین و متمایز از دیگر سازمانهاست (دراکر، ۱۳۷۸)؛ یعنی آنچه در چارچوب توجه به انسان در قالب مکتب روابط انسانی و سازمان دموکراتیک توسط اندیشمندان مدیریت مطرح شده، اگر چه منجر به بهبود نگرش به انسان در سازمان شده، ولی به ابزاری برای کارآمدتر شدن کارکنان تبدیل شده است. (مک‌کولی و همکاران، ۱۳۸۹)

آثار این بی‌توجهی به کرامت انسانی در محیط کار را می‌توان حتی در اغلب کشورهای توسعه‌یافته مشاهده کرد (شارون، ۲۰۰۷). در واقع؛ چنین به نظر می‌رسد امروزه دانش مدیریت و سازمان گرفتار پارادایمی است که پیگیری کارایی را بر هر هدف دیگری اولویت می‌دهد؛ زیرا مدیریت امروز برای حل مسئله ناکارآمدی به وجود آمده است. به بیانی دیگر؛ اگر چه سالها از مرگ تیلور و وبر می‌گذرد، ولی اکثر سازمانها همچنان بر روی معماهایی از نوع

1. *Democratic Organization*

2. *Weber (1947); Durkheim (1971); Smith (1976); Veblen (1994); Lutz (1995); Sayer (2000)*

3. *Sharon*

۵ ♦ تدوین شاخص‌های کرامت انسانی در سازمان

تیلوری کار می‌کنند و افراد در سازمانهای وبری روزگار می‌گذرانند و پیشرفتهایشان به دلیل پارادایم مدیریتی کارایی محور و بوروکراسی مدار محدود شده و نیازمند انقلاب و پارادایم شیفت (بازپنداری) است. آینده مدیریت هم در گرو استقرار این پارادایم جدید است که بتواند راه را برای زندگی مسالمت آمیز، منظم و توأم با آزادی در کنار هم فراهم سازد و برای این باید از ژن مدیریت رمزگشایی و آن را غنی سازی کرد (همل و برین، ۱۳۸۷). بر این اساس، پندار ما این است که توجه به کرامت انسانی می‌تواند این پارادایم شیفت را موجب شود و الگویی از رمزگشایی و غنی سازی ژن مدیریت ارائه کند.

چنان که گزارشهای قوم‌نگارانه تأیید می‌کنند، کرامت انسانی نقشی بنیادی در جامعه بشری و به طور مشخص در اخلاق و قانون اساسی کشورها دارد (جاکوبسن، ۲۰۰۹؛ مارتین، ۲۰۱۱). در حال حاضر توجه رشته‌های مختلف علوم انسانی و طبیعی به موضوع کرامت انسانی باعث شده است تا کرامت انسانی به عنوان یک مفهوم نظری و عملی از جذابیت پایداری برخوردار باشد. این موضوع در اصول متعددی از قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران (۲، ۳، ۱۹، ۲۰، ۲۲، ۲۸، ۴۳، ۵۶، ۷۶، ۱۷۴)، در بندهای ۱، ۲، ۳، ۵ و ۸ سیاستهای کلی نظام اداری کشور،^۳ در سیاستهای برنامه‌های سوم، چهارم و پنجم توسعه کشور و در منشور حقوق شهروندی به طور مستقیم و غیرمستقیم نیز مشاهده می‌شود. با این همه و با وجود اهمیت قابل ملاحظه کرامت انسانی در زندگی فردی، اجتماعی، حرفه‌ای و سازمانی، متأسفانه برداشت صحیح و واحدی از آن مشاهده نمی‌شود و مفهوم کرامت انسانی همچنان پیچیده و تعریف آن بسیار دشوار است. این اختلاف نظر و پیچیدگی گاه ناشی از تفاوت‌های گسترده در شیوه پژوهش، پیش فرضهای متفاوت و استناد به عرفهای محلی (جعفری کرمانشاهی و همکاران، ۱۳۸۹) و گاه حاصل ادراک ناصحیح از مفهوم کرامت انسانی است. برای واضح کردن این مفهوم باید مبدا و منشأ کرامت انسانی را جستجو کرد و ابعاد گوناگون آن را به صورت شبکه‌ای و چندلایه مورد بررسی قرار داد تا امکان صیانت از آن به وجود آید (تند و همکاران، ۲۰۰۷؛ کاترین، ۲۰۰۷). با نگاهی گذرا می‌توان منشأ و خاستگاه موضوع کرامت انسانی حتی در غرب را هم دینی دانست؛ نگاهی گذرا به آموزه‌های ادیان ابراهیمی نیز آن را تأیید می‌کنند. (پری، ۱۹۹۸)

بر این اساس، رویکرد دینی و به طور خاص اسلامی به کرامت انسانی می‌تواند مسیری جدید ایجاد کند و این پژوهش قصد دارد با ارائه درک و تبیین صحیح از مفهوم کرامت انسانی در سازمان با رویکرد اسلامی، مسیری برای تحول در نظام اداری و سازمانی ایجاد کند. بدیهی است که استدراک مفهوم کرامت انسانی از دل منبعی که متصل به عرش الهی و عاری از مشوبات دنیایی است، احتمال خطا را کاهش می‌دهد و لایه‌های پیچیده این شبکه در هم تنیده مختلط را راحت تر و سریع تر رمزگشایی می‌کند. (عالی‌نژاد، ۱۳۸۲؛ صانعی پور، ۱۳۸۷؛ محمدامزبان، ۱۳۸۹: ۲۵۸)

1. Jacobson
2. Martin

۳. ابلاغیه مقام معظم رهبری مورخ سی و یکم فروردین ۱۳۸۹.

4. Tadd
5. Catherine
6. Perry

اینکه کرامت انسانی چیست و چه مؤلفه‌هایی دارد و این مؤلفه‌ها چگونه آن را شکل می‌دهند و به طور کلی از مجموع تحلیل‌های مطرح، هویت کرامت انسانی در سازمان به استناد گزاره‌های دینی چیست؟ سؤالات این پژوهش است. به این منظور در گام اول به تحلیل لغوی و حدس اولیه از مفهوم دست می‌زنیم؛ یعنی واکنش صاحب‌نظران را نسبت به واژه کرامت انسانی می‌سنجیم و در گام دوم به کمک گزاره‌های به دست آمده، به تعریف و تبیین جوهره و شاخصهای کرامت انسانی در سازمان می‌پردازیم.

ب) ادبیات پژوهش

۱. بررسی لفظی - لغوی

کرامت از ریشه کَرَم به معنای بخشندگی و دست و دل‌بازی و سودمندی که در فرهنگ فارسی معین^۱ از آن به بزرگی ورزیدن یاد شده و دهخدا آن را «ارزش، حرمت، حیثیت، بزرگواری، عزت، شرافت، انسانیت، شأن، مقام، موقعیت، درجه، رتبه، جایگاه، منزلت، نزاهت از فرومایگی و پاک بودن از آلودگی‌ها، احسان و بخشش، جوانمردی و سخاوت» می‌داند (رحیمی‌نژاد، ۱۳۸۷: ص ۲۷). معادل انگلیسی آن *Dignity* از عبارت لاتین *Dignitas* گرفته شده و به معنای کیفیت یا حالت ارزشمند، محترم و عزیز بودن و شایستگی و برتری و نجابت و حرمت ذاتی است.^۲ در واقع؛ کرامت معادل دقیق فارسی ندارد و برای بیان آن باید از چند لفظ استفاده کرد و مفاهیم هم‌خانواده و هم‌نهشت کرامت را در شبکه‌ای از مفاهیم بشناسیم تا دچار فروکاست مفهومی^۳ نشویم (درخشه و تقی‌زاده، ۱۳۹۱) و حوزه معنایی آن را کشف کنیم. (ایزوتسو،^۴ ۱۳۷۸: ۳۱۳)

۲. بررسی تاریخی

کرامت انسانی یکی از برجسته‌ترین گزاره‌ها در زندگی بشر است که از دیرباز مورد توجه جامعه بشری قرار داشته و به لحاظ تاریخی از موضوعات اصلی و اولیه در ادیان الهی و اسناد تاریخی و میراث باقیمانده از گذشتگان، از ۲۰۰۰ سال قبل از میلاد است. کرامت انسانی همواره مورد مطالعه و تأکید دانشمندان علوم اجتماعی و گاه علوم طبیعی بوده است (ماتسون و کلارک، ۲۰۱۱؛ جاکوبسن، ۲۰۰۹؛ سن‌سین، ۲۰۱۱؛ کریترمر و ایکارت، ۲۰۰۲).^۵ سی‌سرو^۶ عبارتی است که در خاندان روم اشرافی به کسی اتلاق می‌شده که دارای جایگاه رفیع انسانی در جامعه بوده و کرامت انسانی را در جامعه گسترش می‌داده است (سن‌سین، ۲۰۱۱). قانون حمورابی پادشاه بابل، قانون اساسی آتن، منشور کوروش پادشاه هخامنشی، الواح دوازده‌گانه روم، اقدامات ژوستینیان امپراتور روم در جهت احیا و اصلاح الواح دوازده‌گانه روم،

1. <http://www.loghatnaameh.org>

2. Webster: <http://www.merriam-webster.com>; Axford: <http://www.oed.com>

3. Conceptual Reduction

4. Toshihiko Izutsu

5. Mattson & Clark; Sensen; Kretzmer and Eckart

6. Cicero

۷ ♦ تدوین شاخص‌های کرامت انسانی در سازمان

قطعنامه ماگنا کارتا^۱ معروف به منشور کبیر انگلستان، اعلامیه حقوق انگلستان، منشور آزادی‌ها مصوب دادگاه عمومی ماساچوست، اعلامیه استقلال آمریکا، لایحه حقوقی ویرجینیا (خوان کاظمی، ۱۳۸۶) و بالاخره مقدمه اعلامیه جهانی حقوق بشر مصوب ۱۹۴۸، همه تأکید بر توجه به کرامت انسانی دارند.

با این وجود، تبیین و تحلیل علمی و دقیق موضوع کرامت انسانی در غرب، ریشه در اندیشه‌های فلسفی قرن هجدهم و عصر روشنگری دارد و به طور خاص به آثار کانت؛ یعنی «متافیزیک و اخلاق» بر می‌گردد. هسته این تعریف به ویژگی انسان؛ یعنی مفهوم استقلال و اراده آزاد اشاره دارد. استقلال ویژگی انسانی است که او را از سایر موجودات متمایز می‌کند و اجازه می‌دهد در قانونگذاری مشارکت کند. کانت با طرح نظریه خودمختاری اخلاقی^۲ و استقلال ذاتی می‌گوید: کرامت انسانی حیثیت و ارزشی است که تمام انسانها به جهت استقلال ذاتی و توانایی اخلاقی که دارند، به طور یکسان از آن برخوردارند. البته این کرامت به طور اجتناب‌ناپذیر با عقلانیت خودآگاه^۳ انسان مرتبط است. (کاترین، ۲۰۰۷؛ رحیمی‌نژاد، ۱۳۷۸: ۲۹)

۳. کرامت انسانی در قرآن و حدیث

قرآن کریم کرامت انسانی را یکی از مهم‌ترین شاخصه‌های حقیقت انسانی بیان می‌کند و انسان دارای شرافت و کرامت ذاتی را شایسته خلافت الهی می‌داند (مطهری، ۱۳۵۷). از یک سو دارا بودن روح الهی، مقام جانشینی پروردگار، اختیار و اراده، مسخر ساختن هر آنچه در جهان هستی است برای انسان، مسجود فرشتگان بودن و فطرت الهی انسان را به عنوان مبانی کرامت ذاتی انسان بیان می‌کند و از سوی دیگر به کرامت اکتسابی انسان اشاره می‌کند. کرامت اکتسابی، کرامتی است که در سایه ایمان و عمل صالح و اختیار به دست می‌آید و حاصل تلاش و کوشش انسان است و هر کس به فراخور معرفت خویش از این نوع کرامت بهره می‌برد. پس هر انسانی از آن جهت که انسان آفریده شده است کرامت ذاتی دارد، اما کرامت اکتسابی را برخی از افراد بشر دارا هستند (بداله‌پور، ۱۳۸۸؛ سیدی‌نیا، ۱۳۸۷). کرامت انسانی از بارزترین جلوه‌های حکومت علوی و از اخلاقی‌ترین معیارهای سیاست و اساس تکامل انسان در جامعه بشری است. (دشتی، ۱۳۷۹: ۵۶۵)

۴. کرامت انسانی از منظر علوم مختلف

اگر چه کرامت انسانی معاصر با آنچه از مفهوم کرامت انسانی در طول تاریخ بشر شکل گرفته متفاوت است (سن‌سین، ۲۰۱۱)، ولی ماهیت موضوع کرامت انسانی به گونه‌ای است که اندیشمندان مختلف از آن بهره برده و بر آن صحنه گذاشته‌اند. مددکاران و مراقبان اجتماعی، کرامت انسانی را از احتیاجات روحی انسان می‌دانند که گاه با عزت، حرمت، معنویت و اخلاق معادل فرض شده و شامل جنبه‌های متعددی نظیر احترام، حفظ حریم خصوصی،

1. Magna Carta

2. Moral Autonomy

3. Self-Conscious Rationality

۸ ♦ مدیریت در دانشگاه اسلامی ۷

استقلال و توجه به ارزش خود است (مؤسسه مراقبتهای اجتماعی برای تعالی،^۱ ۲۰۰۹). حقوقدانان و سیاستمداران، کرامت انسانی را مبنا و پایه بسیاری از نظام‌های فعلی و صیانت از حقوق بشر قرار داده (کاترین، ۲۰۰۷) و در موضوع تبعیض نژادی نیز آن را ارتقا داده‌اند. (لاورنس،^۲ ۲۰۱۰)

مجموعه‌ای از بیانیه‌ها و اعلامیه‌های بین‌المللی حقوقی معتبر شامل میثاق بین‌المللی حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی، میثاق بین‌المللی حقوق مدنی و سیاسی بر توجه بیشتر به کرامت انسانی تأکید دارند (ایکرت، ۲۰۰۲؛ ریشل، ۲۰۰۲؛ وستون، ۲۰۰۸).^۳ از این منظر، کرامت انسانی عبارت است از یک تجربه ذهنی از خوب بودن، مبتنی بر مجموعه‌ای از تجارب درونی افراد از ارزشها، که پیامدهای آشکاری بر خط‌مشی‌ها یا سیاستها دارد. (ماتسون و کلارک، ۲۰۱۱)

در بخش سلامت و مراقبتهای بهداشتی، کرامت یکی از نشانه‌ها و ویژگی‌های عملکرد حرفه‌ای و مفهومی کلیدی در حوزه درمانهای تسکینی و مراقبتهای طولانی‌مدت است که بر اساس گزارش سال ۲۰۰۰ سازمان جهانی سلامت مورد تأکید قرار گرفته است (برازینوا و همکاران، ۲۰۰۴؛ کوچینو، ۲۰۰۲؛ جاکوبز، ۲۰۰۰؛ پولمن، ۱۹۹۹؛ پرستر، ۱۹۹۲).^۴ همچنین در نگرش تربیتی و رفتاری، کرامت انسانی یعنی اینکه فرد احساس کند یک شخص است نه یک شیء؛ یک فرد کامل است؛ احساس حس ارزش برابر، احساس تعلق، داشتن کنترل و استقلال، داشتن حس شایستگی واقعی و نداشتن احساس نفهمی، خجالت و تخریب، داشتن حالت راحت معنوی و عاطفی. (کلارک،^۵ ۲۰۱۰)

۵. کرامت انسانی در سازمان

صاحب‌نظران مدیریت، همچون: ماری پارکر فالت، چستر بارنارد، التون مایو، فردریک هرزبرگ^۶ و همه کسانی که در جهت نهضت روابط انسانی و انسانی کردن کار و ایجاد سازمانی انسانی‌تر تلاش کرده‌اند، از جمله کسانی‌اند که به طور غیر مستقیم به کرامت انسانی توجه کرده‌اند (پیرسون و دیرکسمیر،^۷ ۲۰۱۴) و مسئله شناخت انسان را مقدم بر همه نظامهای مدیریتی می‌دانند و بر ضرورت شناخت آن تأکید دارند. (انصاری و همکاران، ۱۳۸۵: ۵۸)

بررسی سیر تکوینی مدیریت و نگرش نسبت به انسان در سازمان هم حکایت از آن دارد که در طول تاریخ مدیریت و سازمان، در مفهوم نیروی انسانی تحول اتفاق افتاده و باعث شده تا تعابیر کارگر، نیروی کار و منابع انسانی^۸ به تدریج با سرمایه انسانی جایگزین شوند و اصالت انسان در سازمان، فراتر از این، به انسان متعالی و سرآمد تعبیر شود (ابیلی، ۱۳۸۹: ۲۸). البته زندگی این انسان متعالی در بیرون و درون سازمان تحت تأثیر عملکرد سازمان قرار دارد

1. SCIE: *Social Care Institute for Excellence*

2. Lawrence

3. Eckert; Ritschl; Weston

4. Brazinova; Chochinov; Jacobs; Pullman; Priestler

5. Clark

6. Mary Parker Follet, Chester Barnard, Elton Mayo, Frederik Herzberg

7. Pirson and Dierksmeier

8. Labor, Work Force, Human Resource

۹ ♦ تدوین شاخص‌های کرامت انسانی در سازمان

و این تأثیر گذاری بسیار فراتر از فرد و گاه مخرب است و حقوق افراد را پایمال می‌کند (فرامرز قراملکی، ۱۳۸۸) و موجب بروز آسیب‌های اجتماعی فراوانی می‌شود. (قاسمی، ۱۳۸۹)

با وجود اهمیت موضوع، بررسی‌های این پژوهش در عرصه بین‌الملل، نظریاتی که به موضوع کرامت انسانی در سازمان به طور مستقیم توجه کنند را مشاهده نکرد. اگر چه در سایر گرایش‌های علوم انسانی و به طور خاص حقوق، نظریاتی در پاسخ به این سؤال رشد کرده‌اند که چرا و بر چه مبنایی انسان دارای کرامت ذاتی است و بر همین اساس، نظریه‌های حقوق فطری یا طبیعی، نظریه فردگرایی کرامت انسانی، نظریه خودمختاری اخلاقی کانت و نظریه کرامت مبتنی بر وحی مطرح شده است. (رحیمی‌نژاد، ۱۳۸۷)

کرامت انسانی در سازمان، تنها با عنوان «کرامت انسانی در کار» و با تأکید بر مبانی حقوقی مطرح شده است (شارون، ۲۰۰۷) و به نظر می‌رسد این موضوع هنوز در عرصه سازمان رشد نیافته و زمینه‌های گسترده‌ای برای توجه به آن وجود دارد.

در بررسی پژوهش‌های داخل کشور، صانعی‌پور (۱۳۷۸) ۵۴ گزاره کلیدی مرتبط با کرامت انسانی در سازمان را شناسایی کرده و شاخص‌های ایمان، تقوا، عدالت‌خواهی، احسان و بخشش، مسئولیت‌پذیری، ایده‌پردازی، آرمان‌خواهی، خلاقیت، دانش‌پژوهی و تدبیر و تفکر را از معیارهای کرامت انسانی برشمرده است. به اعتقاد وی، رویکردهای موجود به انسان در سازمان عبارتند از: افزایش کارایی، روابط انسانی، انگیزش، خلاقیت و رویکرد ارزش‌مداری که رویکرد کرامت انسانی رویکردی جدید در منابع انسانی است.

نژادسلیم (۱۳۸۶) ضمن بیان ۳۶ گزاره کلیدی، کرامت انسانی را این‌گونه تعریف می‌کند: «به فعلیت در آوردن فضیلتها و معنا بخشیدن به آنها از طریق ایجاد خودشناسی، جهت به وجود آوردن راهبردهای عملی در سازمان و اصلاح آن». وی معیار سازمان کرامت‌مدار را شناسایی و مورد بازخوانی قرار داده و در نهایت، مدلی برای اندازه‌گیری و بهبود شاخص‌های کرامت انسانی در قالب چهار متغیر ذهنی و روانی، رفتاری، عملکردی و جسمی ارائه کرده است. وی شاخص‌های امنیت و ایمنی کارکنان، عدالت و امانت، اخلاق و صداقت، توانمندسازی کارکنان، یادگیری و بهبود کارایی و اثربخشی را از جمله شاخص‌های مدل صیانت از کرامت انسانی می‌داند.

بر اساس پژوهش مجتمع فولاد مبارکه، اصول مدیریت بر مبنای کرامت انسانی عبارتند از: احترام به انسان، داشتن دیدگاه مثبت به انسان، برقراری روابط انسانی قوی، مشارکت عملی کارکنان در تصمیم‌گیری، آموزش جامع و بالا بردن آگاهی کل کارکنان و به کارگیری ساز و کارهای خود انگیزشی. بر اساس این پژوهش، حاصل مدیریت بر مبنای کرامت انسانی، خلاقیت و نوآوری است. (مجتمع فولاد مبارکه، ۱۳۷۹)

پژوهش شهرکی (۱۳۸۸) نیز مبنای قرآنی کرامت انسانی را در عملکرد سازمان بررسی کرده، ابعاد پنج‌گانه خویش‌داری، مودت و محبت، پایبندی به عهد و پیمان، آبروداری و ساده‌زیستی را شاخص‌های کرامت انسانی در سازمان معرفی می‌کند.

بررسی ادبیات حوزه کرامت انسانی به همراه پیشینه موضوع در سازمان نشان می‌دهد که مطالعه کرامت انسانی در سازمان با هدف تحلیل مفهوم و بازپردازی آن با معیارهای اسلامی نه تنها یک ضرورت، بلکه می‌تواند راهگشای مسیر ایجاد سازمانی در شأن و منزلت انسان باشد.

ج) روش‌شناسی پژوهش

فرایند این پژوهش که مفهوم‌پردازی و تحلیل محتواست و نوعی نظم‌دهی مفهومی^۱ ایجاد می‌کند و پیش‌درآمدی برای نظریه‌پردازی به وجود می‌آورد (استراس و کربین، ۱۳۹۱)، به شیوه پژوهش کیفی است. البته مفاهیم اغلب به دو گونه لفظی و تحلیل مفهومی تعریف می‌شوند؛ در تعریف لفظی، معنای واژه بیان می‌شود و روشنگر زبان است؛ ولی در تحلیل مفهومی، معنای واژه تحلیل می‌شود و روشنگر ذهن است.

این پژوهش نیز به دنبال کسب نظرات صاحب‌نظران و اندیشمندان حوزه علوم دینی در خصوص کرامت انسانی برای سازمان با رویکرد اسلامی، به روش‌شناسی گروه‌کانونی^۲ است. زمانی که ما به داده‌های کیفی - تفصیلی تفصیلی راجع به نظر افراد درباره یک پدیده نیاز داریم، از گروه‌کانونی استفاده می‌کنیم. گروه‌کانونی یکی از فنون مصاحبه کیفی است که برای ایجاد تعامل بین اعضای گروه طراحی شده تا زمینه مباحثه عمیق‌تر بین افرادی که کاملاً دست‌چین شده و تا حدودی همگن و مشابهند، فراهم شود و جنبه‌های مختلف و جدید موضوع بحث آشکار گردد. در واقع؛ این تعامل زمینه تبادل نظرات و اندیشه‌ها را به وجود می‌آورد که امکان آن در طول جلسات مصاحبه مستقیم انفرادی وجود ندارد. (دباغی و ملک، ۱۳۸۹؛ بازرگان، ۱۳۸۷)

این پژوهش که در سال ۱۳۹۱ در مشهد مقدس انجام شده است، با طرح بیان مسئله، ضرورت و پیشینه موضوع کرامت انسانی در سازمان و سؤالات پژوهش در ابتدای جلسه زمینه را برای شروع بحث ایجاد و سپس جلسات بحث و تعامل نظر در قالب هفت گروه سه تا چهار نفره در سه نوبت متفاوت برگزار و تا اشباع نظری ادامه پیدا کرد. افراد شرکت‌کننده در گروه‌کانونی از اساتید و محققان حوزه علمیه بودند. خبرگان همه مرد و در رده سنی بین ۲۵ تا ۶۰ سال و به لحاظ دانش حوزوی در مرحله خارج فقه و اصول بوده، با روش‌شناسی نظریه‌پردازی و اجتهاد دینی آشنا بودند. این جلسات به طور کامل ضبط (فیلمبرداری) و نکات کلیدی با دقت یادداشت شد. به منظور تأمین اعتبار پژوهش، به طور همزمان نظرات مطرح شده توسط گروهها بر روی تخته موجود در جلسه مصاحبه توسط استاد مرجع درج و نکات مطرح شده به تأیید ارائه‌کنندگان^۳ رسید.

1. Conceptual Ordering
2. Focus Groups
3. Member Check

۱۱ ♦ تدوین شاخص‌های کرامت انسانی در سازمان

به منظور تحلیل محتوای موجود، ابتدا محتوای ضبط شده پیاده‌سازی و در نرم‌افزار پژوهش کیفی^۱ وارد شد. برای تحلیل محتوای کیفی به کمک نرم‌افزار، با توجه به دو شیوه تحلیل محتوای آشکار و نهفته، به کدگذاری و دسته‌بندی گزاره‌های کلامی برای شناسایی مفاهیم و مقوله‌ها توجه و سپس این یافته‌ها در قالب جدولی جامع (جدول ۱) تدوین شد. به منظور حفظ اعتبار کدگذاری و دسته‌بندی گزاره‌های کلامی ابتدا نرم‌افزار این امکان را فراهم آورد که مفاهیم متعدد برداشت شده از یک گزاره را به تفکیک کدگذاری کرده، از این طریق دامنه کدگذاری را گسترش دهیم. سپس با استفاده از شیوه تأیید همکاران پژوهشی^۲ کدگذاری انجام شده تأیید شد.

د) یافته‌های پژوهش

بر اساس یافته‌های به دست آمده از مصاحبه شونده‌گان گروه‌های کانونی در پاسخ به سؤالات مطرح شده، مفاهیم متعددی در قالب دو مقوله اصلی شاخصهای کرامت انسانی در سازمان و تعریف کرامت انسانی در سازمان به دست آمد.

جدول ۱: شاخص‌ها و تعریف کرامت انسانی در سازمان

مقوله‌ها (ابعاد)	مفاهیم (اجزا)	گزاره‌های کلامی	کد مصاحبه شونده
سازمان کرامت‌مدار	بهبود بهره‌وری سازمان با تقویت احساس رشد و توجه به کرامت انسانی	سازمان مجموعه‌ای انسانی به هم پیوسته در یک ساختار که با هم کار می‌کنند تا محصول یا خدمتی ارائه کنند؛ نیروهای داخل سازمان باید احساس رشد کنند. کرامت در مفهوم بهره‌وری به معنای رشد است. سازمان کرامت‌مدار سازمانی بهره‌ور است. کرامت یعنی با کمترین هزینه بیشترین رشد را داشته باشید؛ یعنی افزایش منافع سازمان موجب افزایش منافع کارکنان و بهبود کیفیت خدمات به ذی‌نفعان می‌شود.	۲-۰ ۱-۰ ۲-۵ ۱-۵
	کارکنان کرامت‌مدار که به کرامت ذی‌نفعان و رقبا توجه می‌کنند	سازمان کرامت‌مدار هم به کرامت نیروی انسانی سازمان توجه دارد و هم به کرامت مراجعه‌کنندگان یا مشتریان (ذی‌نفعان)؛ سازمان کرامت‌مدار با رقبا هم کریمانه برخورد می‌کند. اگر سرمایه‌اش زیاد است به دلیل رفتار کریمانه دست دیگران را می‌گیرد نه اینکه آنها را زمین بزند؛ چرا که افراد در سازمان کریم به دنبال پایداری هستند و استمرار تا بی‌نهایت را می‌طلبند نه تنها سود اولیه را	۲-۰
	تغییر در نوع نگاه به انسان،	کرامت یعنی تغییر در نوع نگاه به انسان: از اولویت دادن به نقش او در بهره‌وری اقتصادی به رشد و تعالی شخصی و سازمانی؛ از تخصیص	۱-۵

1. MAXQDA Version 10
2. Peer Debriefing

مقوله‌ها (ابعاد)	مفاهیم (اجزا)	گزاره‌های کلامی	کد مصاحبه شونده
	اطاعت‌سازمانی و افزایش مشارکت، مقدم داشتن دیگران	امکانات و برنامه‌ریزی بر اساس توانمندی اقتصادی صرف به تخصیص امکانات و برنامه‌ریزی بر اساس توانمندی اقتصادی و شخصیتی سازنده؛ از مشارکت افراد با سازمان به خاطر انگیزه‌های مالی به مشارکت افراد با سازمان به خاطر انگیزه‌های مالی و تعالی شخصیت	
	منشور کرامت انسانی سازمان	سازمانها نیازمند منشور کرامت انسانی سازمانی هستند؛ نقطه شروع کرامت تقوی و اعطاء است.	۲-۰
شاخص‌های کرامت‌مداری	شاگرد، خدمت‌رسانی بیش از انتظار، شناخت نیازها قبل از اظهار، قانون‌مدار، تشویق متناسب، بهره‌وری بالا	سازمان کرامت‌مدار سازمانی است شاگرد که بر این باور است هر چه برای دیگران می‌کند در واقع برای خود انجام داده و منتظر تشکر آنان نمی‌شود. سازمانی است که کارکنانش بیش از انتظار مراجعه کننده به او خدمت‌رسانی می‌کنند و نیازهای نهفته، پنهان و اظهار نشده را می‌شناسند و ساختاری برای حداکثرسازی اطلاع از نیازهای مراجعه کننده شکل داده‌اند؛ سازمانی است قانون‌مدار، با خدمت‌گزاری حداکثری به ذی‌نفعان، ساختاری برای حداکثر اطلاع از نیازهای مراجعه کننده و دارای سامانه تشویق، خود کنترل؛ فرد کریم طوری عمل می‌کند که بهره‌وری‌اش بالاست.	۲-۰ ۲-۱ ۲-۲
	تقوی یا کنترل نفس (قانون‌مداری، توجه به نفع شبکه‌ای) و اعطاء (همراه با شکر و حفظ آبرو) به عنوان نقطه شروع کرامت	کرامت یعنی تقوی، تقوی اخلاقی یعنی عبور از منافع شخصی و توجه به نفع شبکه‌ای. تقوی در فضای عرفان خودنگهداری نیست خود ندیدن است و عبور از خود است؛ کرامت یعنی اعطاء قبل از سؤال. شروع با اعطاء یعنی مهارت مدیریت احساسات کنترل نفس فعال شود. اعطاء حالت شکر کردن، قدردانی و ابراز تشکر است. یعنی انسان کریم خودش را طلبکار نمی‌داند و قدردانی را وظیفه خود می‌داند. معتقد است اگر کسی از او سئوالی کند و چیزی را تقاضا کند همین برای سؤال کننده بس که آبرویش را در مقابلش حفظ نکرده و کریم تلاش می‌کند تا آبروی خودش را با رد نکردن درخواست سؤال کننده حفظ کند؛ نقطه شروع کرم تقوی و اعطاء است. این شروع چگونه حاصل می‌شود وقتی که از منافع شخصی عبور شود و نفس کنترل گردد.	۱-۱ ۲-۰ ۲-۱
شاخص‌های کرامت‌مداری	حفظ کننده در سختی‌ها، انفاق، تغافل، خوشخویی، وقت‌شناسی، وطن‌دوستی، حفظ دوستی، کار نیکو،	کرامت حفظ کننده سازمان در سختی‌ها و شدائد است. انسان‌های با کرامت مال و سرمایه خود را در جایگاهی که حق الهی است انفاق می‌کنند و به احتیاجات دیگران توجه دارند و در مقابل آن توقعی ندارند. تکریم با صدقه یا کمک مالی همراه است؛ فرد کریم در موارد ضروری تغافل می‌کند. برخلاف غفلت، تغافل یعنی، تظاهر به غفلت و خود را نا آگاه نشان دادن در برخوردهای اجتماعی نه تنها عیب نیست؛ بلکه یک	۲-۰ ۲-۱ ۲-۴

تدوین شاخص‌های کرامت انسانی در سازمان ❖ ۱۳

مقوله‌ها (ابعاد)	مفاهیم (اجزا)	گزاره‌های کلامی	کد مصاحبه شونده
	اطعام به موقع	هنر نیز هست، به ویژه در مدیریت یک امر ضروری و اجتناب ناپذیر به حساب می‌آید. شریف‌ترین صفات شخص بزرگوار تظاهر او به غفلت از چیزی است که می‌داند. از دیگر نشانه‌های شخص کریم خوشخویی، فروبردن خشم و فروهستن چشم است. انسان کریم نگران از دست دادن زمان است و به سرزمینش عشق می‌ورزد و دوستان قدیمی‌اش را حفظ می‌کند. کرامت یعنی به دنبال کار نیک بودن و اعطاء قبل از ستوال و اطعام به موقع	
شاخصهای کرامت‌مداری	ایمان، عمل خالصانه	عموم روایات کرامت در وصف مؤمنین است (یعنی با اغماض می‌توان ویژگی‌های مؤمن و فرد کریم را یکسان شمرد)؛ از آثار وجودی فرد کریم اقرار به ربوبیت، نبوت و امامت، اداء واجبات به نحوی که تقرب به خدا ایجاد شود.	۲-۲ ۲-۶
	صبر، آزادگی، بروز در چهره	کرامت همراه تقوی، صبر و بردباری و آزادگی است. کرامت در صورت و نگاه ظهور دارد؛ فرد کریم حریت دارد. حریت در محاسن صغیره و کبیره لحاظ می‌شود ولی کرم در محاسن کبیره مطرح می‌شود و کریم کسی است که صفات در او ظاهر شود	۱-۷ ۲-۵
	دینداری، آرامش، کار به اندازه، دارای نفع شبکه‌ای	کرامت یعنی کار کردن به اندازه و فرد کریم فردی است دیندار که همواره آرامش دارد. به طور کلی صفات ممدوحه دو قسم هستند صفاتی که نفس انسان بهره می‌برد و صفاتی که طرف مقابل بهره می‌برد. برخی صفات به طور مستقیم به فرد می‌رسد و برخی غیر مستقیم. کرامت از صفات ممدوحه‌ای است که مستقیماً به فرد می‌رسد	۱-۶
	عقلانیت، بی‌آلایشی، پیش‌فرض ذهنی مثبت	عقلانیت شاخصه مرکزی کرامت است. انسان کریم ضمن این که زیرک است انسانی ساده و بی‌آلایش و پاکدل و خوش‌باور است. انسانی بی‌اعتنا به شیطنتها و تزویرهای دیگران است و اهل خدعه و فریب و نیرنگ نیست.	۲-۵
	فطرت، شجاعت، عدم دلبستگی مادی، تعالی نفس، اندیشه بلند، توجه به قرب الهی	یعنی بین کرامت و فطرت انسان رابطه مستقیم وجود دارد. همچنین کرامت با آزادی و حریت ارتباط مستقیم دارد؛ از ویژگی‌های افراد کریم نترسیدن، عدم دلبستگی مادی، تعالی نفس، اندیشه بلند در مراحل احساس- ذهن و قلب است؛ بهترین رفتارها و کریمانه‌ترین رفتارها، رفتارهایی هستند که بیشترین رضایت الهی و قرب الهی را در برداشته باشند. این یعنی توجه به جایگاه جانشینی انسان بر روی زمین	۱-۳
	سخن گفتن صحیح، صداقت، عطفوت، تقیه، اطاعت،	کرامت یعنی به آرامی و نرمی سخن گفتن، صداقت با برادران و تقوی داشتن. عطفوت یکی از شاخصه‌های افراد کریم است. کرامت درجاتی دارد و بر روی یک طیف تعریف می‌شود و به سبب آن برخی بر برخی	۱-۳ ۲-۳

مقوله‌ها (ابعاد)	مفاهیم (اجزا)	گزاره‌های کلامی	کد مصاحبه شونده
شاخصهای کرامت‌مداری	تواضع، در جمع بودن	دیگر ارجحیت دارند. اگر تعداد تکرار بیشتر ملاک برتری قرار گیرد ارجحیت به این ترتیب است تقوی، درست سخن گفتن، اطاعت، عقلانیت، تقیه، نمازگزاردن، تواضع و مسلمانی؛ تکریم در فضای جمعی معنا پیدا می‌کند و با مفهوم تواضع همراه است.	۲-۴
	منزه بودن از بدی‌ها و زشتی‌ها، صفح، مروّت، خیر کثیر ادامه‌دار، روحیه‌ای ایثارگرانه	کرم به معنی منزه بودن از بدی‌ها و زشتی‌ها، صفح، مروّت، ایثار بالخیر و مترادف کلمه قلاده است که از عبارت تسخیر مقام فی‌الارض است و با تبعیت از مقام کریم مرتبط است. یعنی کرامت اثرش اطاعت سازمانی و افزایش میزان مشارکت سازمان است؛ متضاد کرم عبارتست از خیانت، شیم، دَنَس و عیب؛ عطاء و خیر فرد کریم تمام نمی‌شود، جامع صفات محمود است، هر چیزی که ستایش را به دنبال داشته باشد، مقدم داشتن دیگران؛ فرد کریم با سخی متفاوت است. سخی هم خودش می‌خورد و هم به بقیه می‌دهد. کریم خودش نمی‌خورد ولی به دیگران می‌خوراند.	۱-۵ ۲-۶
تبعیه کرامت	حالتی درونی وجود انسان که همراه با عزت است، حالتی روحی و روانی و ملکه نفسانی، حس اعتماد به نفس و احترام متقابل	ریشه کرم بر وزن فعالت به معنای حرفه و شغل است (یعنی ملکه شدن در وجود انسان)؛ کرامت بهره‌مندی نفس است از یک حالتی که آن را نسبت به هوان ذلت مصونیت می‌بخشد و در باطن خودش احساس عزت و تفوق نفسانی دارد. بهره‌مندی روح از حالتی که آن را در برابر پستی مصون می‌دارد و احساس عزت دارد؛ کرامت یک حالت روحی و روانی است که آثارش بر می‌گردد به افعال شخصی، تعامل با غیر و تعامل با پروردگار. کرامت یک وضعیت یا ملکه نفسانی است که تنظیم‌کننده روابط بین افعال شخصی، تعامل با غیر و تعامل با پروردگار است. کرامت در واقع حس اعتماد به نفس و احترام متقابل و حالتی درونی است.	۱-۱ ۱-۲ ۱-۴ ۲-۴
	کرامت به معنای سخاوت، بزرگی و ورزیدن، عزت و ارزش انسان، ظهور افعال و اخلاق پسندیده	سخاوت، جوانمردی و بخشندگی؛ بزرگی ورزیدن؛ کثیر الخیر؛ ملکه بزرگواری؛ عزت و ارزش انسان؛ لغات مرتبط: کرامت خداوند یعنی احسان و انعام ظاهر خداوند بر بندگان. کرامت انسان یعنی ظهور افعال و اخلاق پسندیده که حتماً به منصب بروز و ظهور برسد؛ واژه‌های مرتبط: عزت، شرف، فضیلت، اعانت، نوعی محبت، رزق، انسانیت، احسان، تفضیل، اکرام، انعام، ایثار، حریت، تعالی، همت، ابتدا، ذلت، رقیّت، فقیر، عبید، تربیت و عبودیت؛ عظیم، بزرگواری، رحیم، رحمان، محترم، گرامی و با ارزش و با عزت نفس و در مقابل ذلت و لثامت	۱-۲ ۱-۳ ۱-۴ ۱-۷
	بر روی یک طیف از عزت تا ذلت تعریف می‌شود،	کرامت بر روی یک طیف تعریف می‌شود و معنا دارد. کرامت با حقیقت انسانیت، ارزش انسانی، عزت و ذلت در انسان، فقر و غنا، خوف و ترس و شهرت مرتبط است؛ کرامت معادل عزت، شرافت، بخشندگی،	۱-۳

کد مصاحبه شونده	گزاره‌های کلامی	مفاهیم (اجزا)	مقوله‌ها (ابعاد)
	بزرگواری، عدم خوف از غیر، عدم دل‌بستگی مادی، تعالی نفس، عدم فرومایگی، اندیشه بزرگ، بلند همتی، ظرفیت بالای روحی؛ لغات مترادف با کرامت جوّد، بزرگواری، اعطاء، سخاوت، بزرگی و متضاد لثامت، خساست و ذلت است؛ نفوذناپذیری از آثار و لوازم کرامت است نه معنای آن	کرامت انسانی یعنی افعال پسندیده‌ی به فعلیت رسیده.	
۱-۷ ۱-۴	حالت روانی ثابت پایدار ناشی از درک صحیح انسان از خود و هدف و جایگاهش در عالم هستی که منجر به تصمیم متناسب با این می‌شود؛ کرامت انسانی حق است. یعنی عدم شناخت صحیح از انسان یا تعریف ناصحیح انسان موجب بی‌توجهی به کرامت انسان می‌شود.	درک صحیح انسان از خود و هدف	
۱-۰	بکارگیری حداکثر توان در ایجاد رشد و کمال حرف اصلی در فضای کرامت است. کرامت یعنی بهره‌مندی روح از حالتی که آن را در برابر پستی مصون می‌دارد و احساس عزت دارد.	حداکثر رشد و کمال، عزت‌مداری	
۲-۰	کرامت یعنی گرمی داشتن و احساس ارزشمندی. فرد ممکن است عزیز باشد ولی کریم نباشد؛ کرامت خصلتی است درونی در یک پدیده که آن را به فعالیت حداکثری برای ایجاد حداکثر رشد در خود و مخاطب وا می‌دارد.	احساس ارزشمندی و با شخصیت بودن، بزرگواری بودن	کرامت
۱-۴ ۲-۳ ۲-۰	کرامت در دین، کرامت در اقتصاد، کرامت در اجتماع و کرامت فرد؛ آنچه قرب الی الله را موجب می‌شود کرامت است و اکرام به جنود عقل است و ضد آن جنود جهل است؛	انواع کرامت	

همه گزاره‌های کلامی مطرح شده توسط پژوهیدگان، مستند به آیات قرآن کریم و روایات معصومین علیهم‌السلام است که پس از بیان مسئله، توسط ایشان شبکه‌سازی و متناسب‌سازی شده است.

ه) بحث و نتیجه‌گیری

کرامت انسانی از جمله مفاهیم پیچیده‌ای است که مبانی فلسفی و معرفتی متفاوت آن باعث شده تا ارائه تعریفی جامع و مانع از آن به طور عام و به طور خاص در سازمان کاری دشوار باشد. اما بر اساس فهم حاصل از این پژوهش، سازمان کرامت‌مدار سازمانی است با منشور کرامت انسانی که نوع نگاهش به انسان متفاوت است و اولویت‌هایش فرق می‌کند. حرکت این سازمان به سمت بهبود بهره‌وری است که منجر به رشد و تعالی شخصی و سازمانی می‌شود. در این سازمان، کرامت انسانی در چارچوب باورهای دینی و ظهور افعال پسندیده معنا پیدا می‌کند و به کرامت انسانی همه‌ذی‌نفعان و رقبا توجه می‌شود و رویکردش مشارکتی همراه با اطاعت سازمانی است. بر این اساس می‌توان کرامت انسانی در سازمان را به صورت ذیل تعریف کرد: «حالتی درونی و پایدار برای اعطای

حداکثری خدمت همراه با عزت و احساس رضایت به ذی‌نفعان سازمان که حاصل درک صحیح انسان از خود و هدفش در زندگی است و منجر به فعلیت رسیدن افعال پسندیده و احساس ارزشمندی، اعتماد به نفس و احترام متقابل می‌شود. این حالت، زمینه را برای رشد و تعالی شخصی و سازمانی فراهم می‌آورد.»

کرامت انسانی را از آن جهت حالتی درونی می‌نامیم که حاصل اعمال توجه ویژه در اثر وجود یک ارزش درونی است. این خصلت درونی و پایدار زمانی که در عرصه سازمان بروز و ظهور پیدا کند، کرامت انسانی نامیده می‌شود و تغییر دهنده جو سازمان به سمت سازمان کرامت‌مدار خواهد بود. کرامت با حقیقت انسانیت، ارزش انسانی، عزت و ذلت در انسان، فقر و غنا، خوف و ترس و شهرت مرتبط است؛ یعنی کرامت انسانی بر روی یک طیف قرار می‌گیرد و بروز حداقلی و حداکثری دارد. اعطای حداکثری یعنی شخص اعطاکننده طوری رفتار می‌کند که طرف مقابل احساس می‌کند مورد توجه حداکثری قرار گرفته است. این گونه اعطا، حداکثر رشد را در خود و مخاطب ایجاد می‌کند.

همچنین می‌توان گفت سازمان کرامت‌مدار نوع نگاهش به انسان متفاوت است و اولویت‌هایش فرق می‌کند. حرکت این سازمان از اولویت دادن به نقش او در بهره‌وری اقتصادی به رشد و تعالی شخصی و سازمانی است و از تخصیص امکانات و برنامه‌ریزی بر اساس توانمندی اقتصادی صرف به تخصیص امکانات و برنامه‌ریزی بر اساس توانمندی اقتصادی و شخصیتی سازنده و از مشارکت افراد با سازمان به خاطر انگیزه‌های صرفاً مالی به مشارکت افراد با سازمان به خاطر انگیزه‌های مالی و تعالی شخصیت است. از تعریف کرامت انسانی در سازمان مشخص است که امری دفعی و یکباره نیست بلکه سازمان به عنوان یک نهاد اجتماعی موظف است از لحظه ورود اولیه همه افراد تا لحظه خروج آنها کرامت انسانی ایشان را حفظ کند. یعنی کارکنان یک سازمان باید هم ورودشان به سازمان و هم خروج‌شان کریمانه باشد. یعنی چنانچه فرد در سازمان عملکرد لازم را نداشت و تذکرات و هشدارهای مدیریت مفید واقع نشد و یا شرایط فرد برای سازمان مفید نبود برای پایان دادن به این رابطه همکاری باید کرامت انسانی رعایت شود. چنانچه نلسون و اکونومی^۱ تأکید می‌کنند همکاری فرد با سازمان باید به گونه‌ای قطع شود که هم دلیل آن را واضح و آشکار قبل از آنکه شکایت کند بداند و هم در فرایند خاتمه همکاری باید حرمت و کرامت خود و خانواده‌اش حفظ شود (نلسون و اکونومی، ۲۰۰۵). رشد و تعالی کرامت انسانی در سازمان زمانی اتفاق می‌افتد که نوع نگرش به انسان تغییر کند و مدیریت، شاخصها و معیارهایی برای سنجش آن داشته باشد. بر اساس یافته‌های این پژوهش مفهوم کرامت انسانی در سه بُعد فردی، گروهی و سازمانی با هشت مؤلفه و ۳۴ شاخص به شرح جدول دو طبقه‌بندی شده است.

جدول ۲. شاخص‌ها کرامت انسانی در سازمان

مفهوم	بُعد	مؤلفه	شاخص
کرامت انسانی	فردی	رشد و بالندگی	در سازمان احساس رشد و تعالی می‌کند
			بدون انتظار تشکر از دیگران خود فردی شکرگزار است
			وسعت نظر و داشتن اندیشه بلند و پویا
			اختصاص بخشی از دارایی‌های مادی و معنوی خود به نیازمندان

تدوین شاخص‌های کرامت انسانی در سازمان ♦ ۱۷

کمک به دیگران و انجام کارهای نیکو و خداپسند	ایمان و تقوا					
توجه به تعالی نفس و تلاش برای تقرب الهی						
عدم دل بستگی مادی و آخرت جویی						
خود را به غفلت زدن از خطای دیگران به منظور اصلاح						
تحمل فراوان و حلم و بردباری همراه با آزادی و بزرگ منشی						
اطاعت و بندگی خالصانه خدا یا همان مسلمانی						
داشتن نیروی بازدارنده نفس از خطاها و معاصی						
گفتار مطابق با واقع						
باور و اعتماد به خود در پرتوی اندیشه الهی						
قدرت روحی بالا در مواجهه با مسائل با اعتماد به وعده الهی						
عقل گرایی؛ بی‌آلایشی توأم با زیرکی و پرهیز از نیرنگ				عقلانیت		
انجام کار به اندازه لازم نه کمتر و نه بیشتر						
کمک به دیگران و دست گیری از آنها همراه با از خود گذشتگی و ایثار						
تامین رفاه، امنیت بهداشتی و سلامت روانی؛ توجه به منافع بلند مدت						
کلام نرم و مؤدبانه توأم با بکارگیری صحیح و بجای عبارات و کلمات	آرامش					
رفتار متواضعانه و شایسته همراه با چهره بشاش						
برخوردراری از روح و روان آرام توأم با عطف و مهربانی با دیگران	نفع شبکه‌ای					
عبور از منافع شخصی و مقدم داشتن دیگران به منظور توجه به منافع جمعی						
اعضاء هر چه برای خود می‌پسندند برای دیگران هم می‌پسندند						
توجه به مدیریت زمان و رعایت وقت دیگران						
توجه ویژه به نفع شبکه‌ای و پرهیز از منافع شخصی						
اطعام و پذیرایی به موقع از دیگران	همدلی					
حفظ دوستی‌های قدیمی به جهت قوام و توسعه ارتباط						
بیشترین رشد با کمترین هزینه	بهره‌وری					
ارتقاء کیفیت خدمات و محصول						
خدمت‌رسانی بیش از انتظار به ذی‌نفعان	مشارکت					
توجه به وظایف و احترام به قوانین و مقررات سازمان						
شناخت نیازها قبل از اظهار ذی‌نفع						
افزایش مشارکت با انگیزه تعالی سازمانی						
تشویق به موقع و مناسب						

همانطور که مشاهده می‌شود این معیارها و شاخص‌ها بسیار گسترده و وسیع هستند که شناخت دقیق آنها، همچنین ابعاد و روابط بین آنها نیازمند پژوهش‌های بعدی است. این شاخص‌ها با یافته‌های پژوهش‌های دیگر تفاوت‌ها و وجوه مشترکی دارد که افزودن گزاره‌ها و کلمات کلیدی جدید همراه با طبقه‌بندی نو و ارائه تعریفی جامع از جنبه‌های اصلی مشارکت این پژوهش در حوزه کرامت انسانی در سازمان است.



منابع

- ابیلی، خدایار (۱۳۸۹). مدیریت منابع انسانی (با تأکید بر رویکردهای نوین). تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- اخوان کاظمی، بهرام (۱۳۸۶). «کرامت انسانی در دولت مهدوی». سومین همایش بین‌المللی دکترین مهدویت با رویکرد سیاسی و حقوقی. قم: موسسه آینده روشن.
- استراوس، انسلم جولیت کرین (۱۳۹۱). مبانی پژوهش کیفی: فنون و مراحل تولید نظریه‌زمینه‌ای. ترجمه ابراهیم افشار. تهران: نی.
- انصاری، محمدعلی؛ حبیب‌الله دعائی و سعید مرتضوی (۱۳۸۵). مبانی مدیریت اسلامی و الگوهای آن. [بی‌جا]: بیان هدایت نور.
- ایزوتسو، توشیهیکو (۱۳۷۸). مفاهیم اخلاقی-دینی در قرآن مجید. ترجمه فریدون بدره‌ای. تهران: فرزانه.
- بازرگان، عباس (۱۳۸۷). مقدمه‌ای بر روشهای تحقیق کیفی و آمیخته رویکردهای متداول در علوم رفتاری. تهران: دیدار.
- برنر، جرج (۱۳۹۰). بازگشت به آینده مدیریت ۲۰۹۹: راهبردهای مدیریت برای آینده چه می‌کند؟. ترجمه ناصر حمیدی، حمیدرضا معینی اصل. قزوین: سایه گستر.
- جعفری کرمانشاهی، سید عبدالصالح؛ بهین آرامی‌نیا و احمد فیاض‌بخش (۱۳۸۹). «کرامت انسانی؛ لغزشها، ویژه‌نامه حقوق بیمار». مجله اخلاق و تاریخ پزشکی، دوره سوم، ش ۲: ۴۱-۳۴.
- دباغی، آزاده و امیرمهدی ملک (۱۳۸۹). «ارائه روشی برای ارزیابی و رتبه‌بندی چشم‌انداز سازمانها با استفاده از روش پژوهش آمیخته». مدیریت صنعتی، دوره دوم، ش ۴: ۷۴-۵۷.
- دراکر، پیتر (۱۳۷۸). چالشهای مدیریت در سده بیست و یکم. ترجمه محمود طلوع. تهران: رسا.
- درخشه، جلال و ابوالصالح تقی‌زاده (۱۳۹۱). «متدولوژی مفهوم‌شناسی: از فروکاستگی مفهومی تا فروکاستگی پدیدارشناسانه». فصلنامه مطالعات میان رشته‌ای در علوم انسانی، دوره پنجم، ش ۱: ۱-۱۶.
- دشتی، محمد (۱۳۷۹). ترجمه نهج البلاغه. قم: پارسایان.
- رحیمی نژاد، اسمعیل (۱۳۸۷). کرامت انسانی در حقوق کیفری. تهران: میزان.
- رحیمی نژاد، اسمعیل (۱۳۹۰). «نگرش اسلامی به کرامت انسانی». معرفت حقوقی، سال اول، ش ۲: ۱۲۶-۱۱۳.
- سیدی‌نیا، سید اکبر (۱۳۸۷). «کرامت انسانی و اقتصاد». فصلنامه علمی پژوهشی اقتصاد اسلامی، سال هشتم، ش ۲۹: ۱۴۱-۱۱۱.
- شهرکی، علی (۱۳۸۸). مبانی قرآنی کرامت انسانی و بررسی آن در عملکرد کمیته امداد شهرستان نیک‌شهر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد الهیات، دانشگاه پیام‌نور.
- صانعی‌پور، محمود (۱۳۷۸). طرحی نو در مدیریت منابع انسانی سنجش کرامت انسان. تهران: اسرار دانش.
- عالی‌نژاد، حمید (۱۳۸۲). بررسی کرامت انسان در تعلیم و تربیت اسلامی و مقایسه آن با دیدگاه فلاسفه معاصر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد الهیات، دانشگاه شیراز.
- فرامرز قراملکی، احد (۱۳۸۸). اخلاق سازمانی. مؤسسه مطالعات بهره‌وری و منابع انسانی. [بی‌جا]: سرآمد.

تدوین شاخص‌های کرامت انسانی در سازمان ♦ ۱۹

- قاسمی، محسن (۱۳۸۶). «مبانی انسان‌شناسانه حقوق». سالنامه ایرانی حقوق بین‌الملل و تطبیقی، ش ۲. تهران: گنج دانش.
- مجتمع فولاد مبارکه، هیئت مؤلفان (۱۳۷۹). مدیریت واحدهای بزرگ تولیدی (با تکیه بر مبانی کرامت انسانی). اصفهان: مؤسسه کتاب همراه، مجتمع تولیدی فولاد مبارکه.
- محمدامزبان، محمد (۱۳۸۹). روش تحقیق علوم اجتماعی از اثبات‌گرایی تا هنجارگرایی. ترجمه عبدالقادر سواری. قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه / تهران: المعهد العالمی للفکر الاسلامی.
- مطهری، مرتضی (۱۳۵۷). جهان‌بینی توحیدی. قم: صدرا.
- مک‌کولی، جان؛ دبرلی ژوآنی، و فیل جانسون (۱۳۸۹). نظریه‌های سازمان: نگاهها و چالشها، ج ۱. ترجمه حسن دانایی‌فرد و سید حسین کاظمی. تهران: دانشگاه امام صادق (ع).
- نژادسلیم، عادل (۱۳۸۶). کرامت انسانی و سازمان. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.
- همل، گری و بیل برین (۱۳۸۷). آینده مدیریت. ترجمه حسین حسینیان. تهران: فردا.
- یداله‌پور، بهروز (۱۳۸۸). کرامت انسان در قرآن کریم- ماهیت، مبانی و موانع، رساله دکتری رشته علوم قرآن و حدیث، دانشگاه قم.
- Brazinova, Alexandra; Emilia Janaka and Richard Jukovi (2004). "Implementation of Patient Rights in the Slovak Republic". *Eubios Journal of Asian and International Bioethics*, 14: 90-91.
- Catherine, Dupré (2007). "Unlocking Human Dignity Towards a Theory for the 21st Century". *World Congress of the International Association of Constitutional Law*, Athens, 11-15 June - Workshop on 'Latest Developments in Constitutional Theory and Doctrine'.
- Chochinov (2002). "Dignity-Conserving Care – a New Model for Palliative Care". *JAMA*, 287: 2253-2260.
- Clark, J. (2010). "Defining the Concept of Dignity and Developing a Model to Promote its Use in Practice". *Nursing Times*, 106: 20, 16-19.
- Eckert, J. (2002). "Legal Roots of Human Dignity in German law". In David J. Mattson and, Susan G. Clark. *Human Dignity in Concept and Practice*. Published Online: Springer Science.
- Jacobs (2000). "Respect for Human Dignity in Nursing: Philosophical and Practical Perspectives". *Canadian Journal of Nursing Research*, 32: 15-33.
- Jacobson, Nora (2009). *A Taxonomy of Dignity: a Grounded Theory Study*. BMC International Health and Human Rights.
- Kretzmer, David and Klein Eckart (2002). *The Concept of Human Dignity in Human Rights Discourse*. Kluwer Law International, London.
- Lawrence, D. Bobo (2010). *Claiming Human Dignity*. Du Bois Institute for African and African American Research.
- Martin, Jean (2011). "Human Dignity: Several Interpretations With Different Consequences". *Romanian Journal of Bioethics*, Vol. 9, No. 1.
- Mattson, David J. and Susan G. Clark (2011). *Human Dignity in Concept and Practice*. Published Online: Springer Science.

- Nelson, Bob and Peter Economy (2005). **The Management Bible**, Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey Inc.
- Perry, Michael J.(1998). **“The Idea of Human Rights, Four Inquiries”**. Oxford University Press, PP. I5.
- Pirson, Michael and Claus Dierksmeier (2014). **“Reconnecting Management Theory and Social Welfare: A Humanistic Perspective”**: <http://ssrn.com/abstract=2410374>
- Priester (1992). **“A Values Framework for Health System Reform”**. *Health Affairs*, Spring: 84-107.
- Pullman, Daryl (1999). **“The Ethics of Autonomy and Dignity in Long-Term Care”**. *Canadian Journal on Aging*, 18: 26-49.
- Ritschl, D. (2002). **“Can Ethical Maxims be Derived from Theological Concepts of Human Dignity?”**. In David J. Mattson and Susan G. Clark. *Human Dignity in Concept and Practice*. Published Online: Springer Science.
- SCIE (2009). **“Dignity in Care”**. Adults' Services Social Care Institute for Excellence Guide: <http://www.scie.org.uk>.
- Sensen, Oliver (2011). **“Human Dignity in Historical Perspective: The Contemporary and Traditional Paradigms”**. *European Journal of Political Theory*, 10(1): 71–91.
- Sharon, C. Bolton (2007). **Dimensions of Dignity at Work**. Butterworth-Heinemann is an Imprint of Elsevier Linacre House, Jordan Hill, Oxford, UK.
- Tadd. Win; Linus Vanlaere and Chris Gastmans (2007). **“Clarifying the Concept of Human Dignity in th Care of the Elderly:A dialogue between Empirical and Philosophical Approach”**. *Ethical Perspectives 17*, No 1: 253-281.
- Weston, B.H. (2008). **“Human Rights and Nation-Building in Cross-Cultural Settings”**. *Maine Law Review*, 60: 317–346. In David J. Mattson and, Susan G. Clark. *Human Dignity in Concept and Practice*. Published Online: Springer Science.

