

اخلاق اداری؛ بایدها و نبایدها

محمد کاظم کریمی*

اشاره

وجود آموزه‌های اخلاقی برگرفته از جریان زلال وحی و سنت، از امتیازهای دین اسلام است که اعضای جامعه با به کارگیری آن‌ها در حیات فردی و اجتماعی خود، می‌توانند مسیر سعادت و کمال را طی نمایند. التزام اعضای جامعه به اخلاق، اصلی‌ترین عامل کنترل درونی جامعه است که از بروز مفاسد و انحراف‌های اجتماعی جلوگیری می‌کند و در برابر آن، سست شدن پایه‌های اخلاق، موجب به هم ریختن نظام اجتماعی و گسترش مفاسد اخلاقی می‌شود. نظام اداری هر جامعه، از جمله سازمان‌ها و نهادها، عهده‌دار انجام وظایفی در زمینه‌های عمومی، خدماتی، فنی، علمی و مانند آن هستند و امروزه در کشورهای مختلف، حجم عظیمی از اعضای جامعه را در خود جای داده و بخش قابل توجهی از وقت شاغلان، در تعامل با سایر اعضا سپری می‌شود. از این رو، لازم است نسبت به ارتقای آگاهی‌های آنان، به‌ویژه در زمینه آموزه‌ها و تعهدات اخلاقی آن‌ها اقدام شایسته انجام پذیرد.

* پژوهشگر پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی.

مفهوم‌شناسی اخلاق اداری

«اخلاق»، جمع واژه خُلُق، به معنای خوی‌ها و سرشت‌ها است و شامل دو دسته خوی‌های پسندیده و ناپسند یا فضایل و رذایل است.^۱ و به عنوان «علم اخلاق»، از دو بخش «عملی» و «نظری» تشکیل می‌شود. اخلاق عملی، از نیک و بد بودن خوی‌ها و رفتارهای فردی انسان و «چه باید کردها» بحث می‌کند و اخلاق نظری، از فلسفه احکام و گزاره‌های اخلاقی بحث می‌کند و هدف آن، کشف اصول بنیادی به منظور معیار قرار گرفتن برای کردارهای انسان است.^۲ این علم در مسیر توسعه و پیشرفت خود، امروزه به گرایش‌هایی چون: اخلاق هنجاری، فرااخلاق، تربیت اخلاقی و اخلاق کاربردی تقسیم گردیده است.

«اخلاق اداری»^۳، شاخه‌ای از اخلاق کاربردی^۴ است که به احکام و مسئولیت‌های اخلاقی شاغلان در نظام اداری توجه دارد.^۵ در حکمت و فلسفه اسلامی نیز اخلاق در کنار دو بخش «تدبیر منزل» و «سیاست مُدُن»، از مباحث حکمت عملی محسوب می‌شود که عهده‌دار تهذیب و تدبیر نفس انسانی برای رسیدن به کمال شایسته آن است.^۶

عناصر نظام اداری

عناصر اصلی دخیل در یک نظام اداری، عبارت‌اند از:

۱. مدیران؛
۲. کارمندان و کارگزاران؛
۳. مشتریان.

۱. دهخدا، علی‌اکبر، لغت‌نامه، تهران: دانشگاه تهران، چاپ اول، ۱۳۷۳ش، ج ۱، ص ۱۲۹۶.

۲. صدر جوادی، سید احمد و دیگران، دائرة المعارف تشیع، تهران: نشر شهید محبی، چاپ سوم، ۱۳۷۵ش، ج ۲، ص ۱۹.

3. Administrative ethics.

4. Applied ethics.

۵. جمعی از نویسندگان، اخلاق کاربردی، قم: پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی، چاپ اول، ۱۳۸۶ش، ص ۱۷.

۶. طوسی، نصیرالدین، کلید سعادت؛ گزیده اخلاق ناصری، انتخاب و توضیح: صمد موحد، تهران: انتشارات سخن،

چاپ اول، ۱۳۷۴ش، ص ۲۴.

هر یک از این عناصر، به طور مستقل و در ارتباط با دیگر عناصر، دارای نقش و وظیفه مشخصی است و از این طریق، به قوام و دوام نظام اداری یاری می‌رسانند. برآمدن مبانی اخلاقی جامعه اسلامی از آموزه‌های وحیانی، اقتضا دارد که نظام اداری آن، در تخلق به فضایل و اجتناب از رذایل اخلاقی پیش‌رو بوده و به این وسیله، زمینه رشد و تعالی شاغلان را فراهم سازد. بالاترین مرتبه اخلاق در نظام اداری اسلام، پرهیزکاری است؛ چنان‌که امام علی علیه السلام فرمود: «التَّقَى رَئِيسُ الْأَخْلَاقِ؛^۱ تقوا، رأس ارزش‌های اخلاقی است.»

بایسته‌های اخلاق اداری

به طور کلی، بایسته‌های اخلاق اداری را می‌توان در موارد ذیل خلاصه کرد:

۱. تقوا و پرهیزکاری

اولین سفارش امام علی علیه السلام به کارگزاران خود، از جمله مالک اشتر، رعایت تقوای الهی است: «... أَمْرُهُ بِتَقْوَى اللَّهِ وَ إِيْتَارِ طَاعَتِهِ وَ اتِّبَاعِ مَا أَمَرَ بِهِ فِي كِتَابِهِ مِنْ فَرَائِضِهِ وَ سُنَنِهِ الَّتِي لَا يَسْعُدُ أَحَدٌ إِلَّا بِاتِّبَاعِهَا وَ لَا يَشْقَى إِلَّا مَعَ جُحُودِهَا؛^۲ به او فرمان دهد که از خدا پروا دارد و طاعت او را بر هر چیز مقدم شمارد و هرچه را در کتاب خدا است، از بایسته‌ها و شایسته‌ها به کار بندد؛ دستورهایی که هیچ کس جز با انجام آن‌ها روی نیک‌بختی نبیند و جز با انکار و پایمال کردن آن‌ها، به شقاوت نیفتد.»

مسئولیتی که متوجه کارگزاران است و امکاناتی که در اختیار آنان است، گاه به جهت وسوس شیطانی ممکن است زمینه انحراف، سوء استفاده و یا زیاده‌روی و دخل و تصرف غیر مجاز را فراهم سازد و گریز از آن، جز با تمسک به ریسمان محکم الهی میسر نیست. به این سبب، اصلی‌ترین دغدغه کارگزاران در نظام اسلامی، باید رعایت حدود الهی و پرهیز از معاصی او در محیط کسب‌وکار باشد: «تِلْكَ حُدُودُ اللَّهِ فَلَا تَعْتَدُوهَا

۱. صبحی صالح، نهج البلاغه، قم: مؤسسه دار الهجرة، قصار ۴۱۰، ص ۵۴۸.

۲. همان، نامه ۵۳، ص ۴۲۷.

وَمَنْ يَتَعَدَّ حُدُودَ اللَّهِ فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ؛^۱ این، حدود خدا است. از آن تجاوز نکنید و کسانی که از حدود خدا تجاوز کنند، ستمکاران‌اند.»

به این سبب، عبادت، شب‌زنده‌داری، دعا و راز و نیاز به درگاه الهی، از مهم‌ترین اموری هستند که برای تحصیل تقوا و کسب توفیق در خدمت‌گزاری بهتر به مردم و انجام درست وظایف، باید مورد توجه کارگزاران نظام اسلامی باشد تا بتوانند از زیر بار مسئولیتی که بر دوش آنان قرار گرفته است، سربلند بیرون آیند. کارگزاران باید متوجه باشند تمام آنچه به عنوان موقعیت، منزلت و دارایی که از ناحیه محیط کار برای‌شان حاصل می‌آید، از عنایت پروردگار است، از این رو، باید از سرکشی و اعتماد به قدرت خود و یا کم‌کاری و ستم بر بندگان پرهیز کنند.

۲. تکریم انسان

انسان از دیدگاه اسلام به دلیل دمیده شدن روح الهی در وجود او، دارای شرافت و کرامت ذاتی است و انسانیت او نیز قائم به همان روح پاک است. در قرآن، انسان به کرامت اتصاف یافته و برتر از بخش عظیمی از موجودات توصیف شده است: «وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ... وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا؛^۲ ما فرزندان آدم را گرامی داشتیم... و آنان را بر بسیاری از مخلوقات خود برتری دادیم.» به این سبب، انسان به دلیل انسان بودن مورد احترام است و رنگ و زبان و نژاد و جنس و قومیت او، مانع احترام و تکریم او نمی‌شود و هر کس با هر موقعیتی، باید در نظام اداری اسلامی مورد احترام قرار گیرد و در نظام اخلاقی اسلام، هیچ کس را بر دیگری جز به پرهیزکاری برتری نیست: «إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ؛^۳ برترین شما نزد خداوند، پرهیزکارترین‌تان است.»

در نگاه امام علی علیه السلام، ارزش‌های انسانی دارای جایگاه ممتاز هستند و در اجرای آن‌ها، بین مسلمان و غیر مسلمان تفاوتی وجود ندارد. شهر «انبار» در عراق، در زمان حکومت

۱. بقره، آیه ۲۲۹.

۲. اِسْرَاء، آیه ۷۰.

۳. حجرات، آیه ۱۳.

امام علی علیه السلام مورد حمله تروریستی سربازان معاویه به فرماندهی «سفیان بن عوف» قرار گرفت. نماینده امام، حسان بن حسان بکری، در این شهر به دست مهاجمان کشته شد. سپس به خانه‌های مردم حمله کردند و اموالشان را غارت و زینت‌های زنان مانند: خلخال، گوشواره و دست‌بند را از بدن آنان بیرون کشیدند. در این هنگام، زنی مسلمان و زنی از اهل کتاب که در پناه اسلام بود، صدای‌شان به گریه و زاری بلند شد و از دیگران کمک طلبیدند؛ ولی کسی به کمک آن‌ها نشتافت. امام علیه السلام در این باره فرمود: «فَلَوْ أَنَّ امْرَأً مُسْلِمًا مَاتَ مِنْ بَعْدِ هَذَا أَسْفًا مَا كَانَ بِهٍ مَلُومًا بَلْ كَانَ بِهٍ عِنْدِي جَدِيرًا؛^۱ اگر فرد مسلمانی از این واقعه بمیرد، نباید مورد سرزنش قرار گیرد؛ بلکه نزد من، سزاوار مرگ است.»

در نظام اداری اسلامی، باید نسبت به مقام انسان و حفظ کرامت، شرایط جسمی و سنی، وقت و مال و آبرو او توجه کافی مبذول داشته شود تا مبادا در نظام پیچیده دیوان‌سالاری امروز، شخصیت او پایمال ضوابط خشک و بی‌منطق گردد.

۳. حُسن انجام وظایف

کمترین انتظار از کارگزاران نظام اسلامی، انجام درست وظایفی است که به جهت آن، در یک پست یا جایگاه قرار گرفته‌اند. به طور طبیعی، پاره‌ای از ارزش‌ها و مسئولیت‌های اخلاقی، جنبه عمومی دارد و همه افراد به دلیل انسان بودن، موظف به رعایت آن‌ها هستند؛ اما برخی از این وظایف به لحاظ قرار گرفتن افراد در شرایط و محیط‌های کاری، بر عهده آنان است و باید نسبت به آن‌ها توجه ویژه نشان دهند. درست‌کاری، مراقبت از بیت‌المال، حفظ اسرار محیط کار و مراجعان آن، از مسئولیت‌های کارکنان نظام اداری است. در این خصوص، مدیران وظیفه سنگین‌تری دارند و علاوه بر این‌که در انجام وظایف خود، باید سعی دوچندان داشته باشند، در الگودهی به کارمندان نیز باید پیش‌گام باشند. از این رو، رفتار مبتنی بر عدالت، پرهیز از روش‌های غیر مشروع برای انجام کار، انجام درست کار، قرار دادن محصول ایمن و مطمئن در اختیار مصرف‌کننده، بهداشت روانی و جسمی کارکنان، از موضوعات مرتبط

۱. صبحی صالح، نهج البلاغه، پیشین، خطبه ۲۷، ص ۷۰.

با فضایل اخلاقی است که مدیران در نظام اداری باید نسبت به آن‌ها واکنش مناسب داشته و اعضای سازمان خود را بر انجام آن‌ها تشویق نمایند. در برابر آن، انجام نادرست وظایف، هدر دادن بیت‌المال، ایجاد زمینه‌های نارضایتی مشتریان، بهره‌گیری ویژه از خدمات و امکانات، از جمله مباحث مرتبط با رذایل اخلاقی در نظام اداری است که دوری جستن از آن‌ها، مقتضای عمل اخلاقی محسوب می‌شود.

حکایت سوده همدانی، نمونه عینی از واکنش مناسب توسط رهبر جامعه اسلامی، امیر مؤمنان علیه السلام هنگام اطلاع از ستم کارگزاران خود بر مردم است. سوده، بنت عماره همدانی، بعد از شهادت امام علی علیه السلام به جهت ستمی که بر او و قبیله‌اش از طرف والی معاویه «بُسر بن أرتاة» وارد شده بود، نزد معاویه رفت و از او شکایت کرد. سوده بیان داشت که اگر او را عزل کنی، از تو تشکر می‌کنیم و اگر او را نگاه‌داری علیه تو شورش می‌نمایم. معاویه که از سخن او برآشفته بود، گفت مرا تهدید می‌کنی؟ می‌خواهی تو را نزد او بفرستم تا به سزای عملت برساند! سوده کمی درنگ کرد و سپس به قرائت این شعر پرداخت:

صَلَّى إِلَٰهَهُ عَلَى رُوحِ تَضَمَّنَهَا قَبْرٌ فَأَصْبَحَ فِيهِ الْعَدْلُ مَدْفُونًا
قَدْ حَالَفَ الْحَقَّ لَا يَبْغِي بِهِ بَدَلًا فَصَارَ بِالْحَقِّ وَالْإِيمَانِ مَقْرُونًا

«درود خدا بر روح انسانی که چون قبر او را فراگرفت، عدالت نیز با او دفن شد. سوگند یاد کرد که حق فروشی نکند و در قبال حق، بهایی دریافت نکند. او در جان خود، حق و ایمان را قرین هم ساخته بود.»

معاویه گفت چه کسی را می‌گویی؟ عرض کرد: آن کس، به خدا، امیر مؤمنان، علی علیه السلام است؛ زیرا مشابه همین صحنه در زمان وی پیش آمد و من از طرف قبیله‌ام نزد ایشان از یکی از کارگزارانش شکایت بردم و زمانی رسیدم که آماده اقامه نماز بود؛ اما او با رویی گشاده و با عطوفت مرا پذیرفت و چون صدق دعوی من بر او آشکار شد، فرمود: «اللَّهُمَّ أَنْتَ الشَّاهِدُ عَلَيَّ وَ عَلَيْهِمْ وَ أَنِّي لَمْ أَمْرُهُمْ بِظُلْمِ خَلْقِكَ؛ خدایا! تو بر من و آنان گواه هستی و من آنان را به ظلم بر بندگانت فرمان ندادم.» آن‌گاه قطعه پوستی برداشت و در آن مرقوم فرمود: «بُرْهَانِي أَمْرُ دُغَارَاتَانِ بِسُوءِي شَمَا أَمَدَه [و حجت بر

شما تمام شده]. پیمانۀ و وزن را تمام دهید (کم‌فروشی نکنید) و حق مردم را کم ندهید و پس از اصلاح این سرزمین در آن فساد نکنید. این دستور را اگر باور داشته باشید، برای شما بهتر است. همین که نامه من به دست تو رسید، حق کارنداری و فقط باید به عنوان یک امین، آنچه در دست داری، حفظ کنی تا کارگزار بعدی که باید پست را از تو تحویل بگیرد، برسد.^۱

۴. قانون‌مداری

معیار حُسن و قبح اعمال کارگزاران در نظام اداری جامعۀ اسلامی، قانون برآمده از شرع مقدس است. پذیرش قانون و معیار قرار گرفتن آن، امری ضروری برای آحاد جامعۀ و به‌ویژه کارگزاران نظام اسلامی است. نظام اداری، زمانی از قدرت و استواری لازم برخوردار است که همه اعضای جامعۀ در برابر قانون مساوی باشند و ایجاد منطقیه فراغ از قانون و استثنای برخی اعضا از اجرای قانون یا اجرای آن بر اساس منفعت شخصی بعضی افراد، منجر به بی‌اعتباری قانون و رواج هرج و مرج می‌گردد.

به همین سبب، می‌بینیم زمانی که امام علی علیه السلام برادرش عقیل نزد او آمد و تقاضای سهم بیشتری از بیت‌المال را کرد، امام با اقدامی، او را از مخاطره این عمل آگاه ساخت و با نزدیک کردن زبانه آتش به دست وی، به او فهماند که روی‌گردانی از قانون شرع به هر اندازه که باشد، موجب نارضایتی خداوند و مستوجب آتش دوزخ خواهد بود و در اجرای قانون نباید میان اعضای جامعۀ به واسطه انتساب یا نزدیکی به کارگزاران، تفاوت قائل شد.^۲

۵. احسان و مهرورزی

دوستی بندگان خدا و ابراز محبت نسبت به آنان، امری پسندیده و مورد تأکید اسلام است. از این رو، کارگزاران نظام اسلامی باید در برخورد با همکاران و مراجعان، الگوی مهرورزی و محبت باشند و با حلم و بردباری، از خشم پرهیز کنند؛ زیرا خشم، آثار زیان‌باری در پی دارد.

۱. مجلسی، محمدباقر، بحار الأنوار، بیروت: دار إحياء التراث العربی، چاپ دوم، ۱۴۰۳ق، ج ۴۱، ص ۱۱۹-۱۲۰.

۲. صبحی صالح، نهج البلاغۀ، پیشین، خطبه ۲۲۴، ص ۳۴۶.

تیغ حلم از تیغ آهن تیزتر بل ز صد لشکر ظفرانگیزتر^۱

رسول خدا ﷺ فرمود: «مَنْ كَفَّ غَضَبَهُ عَنِ النَّاسِ كَفَّ اللَّهُ عَنْهُ عَذَابَ يَوْمِ الْقِيَامَةِ»^۲ هر که غضب خود را از مردم بازدارد، خداوند در روز قیامت عذاب خود را از او باز می‌دارد. «بداخلاقی در همه عرصه‌ها، از جمله عرصه اداری و خانوادگی، نکوهش شده است. به همین سبب، در داستان «سعد بن معاذ» می‌خوانیم: زمانی که ایشان از دنیا رفتند، پیامبر اکرم ﷺ جنازه‌اش را مشایعت کردند و بر او نماز به جا آوردند؛ اما وقتی به خاک سپرده شد، رنگ پیامبر پریشان شد و فرمودند: «ایشان در داخل خانواده خوب رفتار نمی‌کرد.»^۳ این معنایش این است که مؤمن باید مراقب ارتباط فردی، خانوادگی و اجتماعی‌اش باشد. از این رو، امام صادق علیه السلام، فرمود: «إِنَّ الصَّبْرَ وَالْبِرَّ وَالْحِلْمَ وَحُسْنَ الْخُلُقِ مِنْ أَخْلَاقِ الْأَنْبِيَاءِ»^۴ شکیبایی، نیکوکاری، بردباری و خوش‌اخلاقی از اخلاق انبیا است. امام علی علیه السلام در نامه ۵۳ نهج البلاغه خطاب به مالک اشتر می‌فرماید: «... وَأَشْعِرْ قَلْبِكَ الرَّحْمَةَ لِلرَّعِيَّةِ وَالْمَحَبَّةَ لَهُمْ...»^۵ احساس محبت و ملاحظت به مردم را در دلت بیدار کن.»

افزون بر این، امروزه تحقیقات در حوزه روان‌شناسی اجتماعی ثابت کرده است که محبت کلامی و غیر کلامی، باعث بالا رفتن «سروتونین»^۶ در بدن خود و طرف مقابل می‌شود. سروتونین، ماده‌ای است که از افسردگی جلوگیری می‌کند و کاهش آن می‌تواند باعث افسردگی شود و یکی از ویژگی‌های داروهای ضد افسردگی، تنظیم همین ماده در بدن است.^۷ از این رو، باید گفت محبت، هم باعث افزایش سروتونین در

۱. بلخی، جلال‌الدین محمد، مثنوی معنوی، تصحیح: نیکلسون، تهران: انتشارات سوره، چاپ دوم، ۱۳۸۰، دفتر اول، ص ۱۷۰.

۲. کلینی، محمد بن یعقوب، الکافی، تصحیح و تحقیق: علی‌اکبر غفاری و محمد آخوندی، تهران: دارالکتب الإسلامية، چاپ چهارم، ۱۴۰۷ق، ج ۲، ص ۳۰۵، ح ۱۵.

۳. مجلسی، بحار الأنوار، پیشین، ج ۶، ص ۲۲۰، ح ۱۴.

۴. حرّ عاملی، محمد بن حسن، وسائل الشیعة، قم: مؤسسة آل البيت علیهم السلام، چاپ اول، ۱۴۰۹ق، ج ۳، ص ۲۶۰، ح ۳۵۸۱.

۵. صبحی صالح، نهج البلاغه، پیشین، نامه ۵۳، ص ۴۲۷.

6. Serotonin.

۷. بورافکاری، نصرت‌الله، فرهنگ جامع روان‌شناسی و روان‌پزشکی، تهران: فرهنگ معاصر، چاپ چهارم، ۱۳۸۲ش،

ج ۲، ص ۱۳۸۰.

بدن فرد محبت‌کننده و هم در فرد مورد محبت قرار گرفته می‌شود. به این سبب، در روایات، نمونه‌های بی‌شماری از مهرورزی و ترحم نسبت به یکدیگر آمده است؛ چنان‌که رسول خدا ﷺ فرمود: «لَا يَرْحَمُ اللَّهُ مَنْ لَا يَرْحَمُ النَّاسَ؛^۱ کسی که به مردم رحم نکند، خداوند به او رحم نمی‌کند.» و نیز فرمود: «ارْحَمُوا مَنْ فِي الْأَرْضِ يَرْحَمَكُمْ مَنْ فِي السَّمَاءِ؛^۲ به اهل زمین رحم کنید تا اهل آسمان به شما رحم کنند.» امام صادق علیه السلام نیز می‌فرماید: «يَعِيشُ النَّاسُ بِإِحْسَانِهِمْ أَكْثَرَ مِمَّا يَعْيشُونَ بِأَعْمَارِهِمْ وَيَمُوتُونَ بِذُنُوبِهِمْ أَكْثَرَ مِمَّا يَمُوتُونَ بِأَجَالِهِمْ.»^۳ «مردم به واسطه احسان و نیکوکاری‌شان بیشتر عمر می‌کنند تا به سبب عمر مقررشان، و بیش از آن که به سبب فرارسیدن اجل خود بمیرند، بر اثر گناهان خویش می‌میرند.»

بر این اساس، لازم است شاغلان نظام اداری از محبت به همکاران و مراجعان دریغ نورزند که این امر، زمینه نیکی کردن خداوند را فراهم می‌نماید: «وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ؛^۴ همان‌طور که خداوند در حق تو نیکی روا داشته، به مردمان نیکی کن.»

احمد بن علی نجاشی، صاحب کتاب رجال، استناددار خوزستان و فارس بود؛ یکی از کارمندانش خدمت امام ششم علیه السلام شرف‌یاب شد و به دلیل مالیات بسیاری که برایش وضع شده بود، از حضرت برای نجاشی توصیه‌ای خواست. امام علیه السلام به نجاشی مرقوم فرمود:

«بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ، سُرَّ أَخَاكَ يَسُرُّكَ اللَّهُ؛^۵ برادرت را شاد کن تا خداوند تو را شاد کند.» آن مرد، نامه را برداشت و به سوی نجاشی آمد و نامه را به وی داد. نجاشی نامه را بوسید و بر دیده نهاد و پرسید: حاجت تو چیست؟ مرد گفت: ده هزار درهم مالیات به گردن من است و توان پرداخت آن را ندارم. نجاشی منشی را خواست و فرمان داد

۱. نوری، حسین، مستدرک الوسائل ومستنبط المسائل، قم: مؤسسة آل البيت علیهم السلام، چاپ اول، ۱۴۰۸ق، ج ۱۲، ص ۳۸۵، ح ۱۴۳۶۱.

۲. همان.

۳. مجلسی، بحار الأنوار، پیشین، ج ۵، ص ۱۴۰.

۴. قصص، آیه ۷۷.

۵. کلینی، الکافی، پیشین، ج ۲، ص ۱۹۰.

که از طرف خودش پرداخته شود. آن‌گاه نجاشی پرسید: شادت کردم؟ مرد گفت: آری، سپس امر کرد که به او اسبی، کنیزی، غلامی و صندوقی پر از لباس بدهند و هر بار از او می‌پرسید: آیا تو را خشنود کردم؟ و مرد می‌گفت: آری، و نجاشی هم بر عطای خود می‌افزود. سپس گفت: فرش این اتاق را که من بر آن نشسته بودم و تو نامه مولایم را بر روی آن به من دادی، بردار و برو. آن مرد نزد امام آمد و داستان را برای حضرت باز گفت. آقا از رفتار نجاشی خشنود شد. مرد عرض کرد: ای فرزند رسول خدا! گویا این عمل نجاشی شما را خشنود کرد! امام فرمود: آری، به خدا سوگند که او خدا و رسولش را خشنود کرده است.^۱

۶. توکل

یکی از اساسی‌ترین فضایل اخلاقی، توکل است که در حوزه اجتماعی، به‌ویژه در ادارات، دارای آثار مهمی است. توکل، موجب رفع همه زنجیرهایی است که به حرمان و ناامیدی منجر می‌شود. در یک کلام، توکل، بریدن از زمین و چشم‌داشتن به آسمان است.

توکل به خدا، عبارت است از واگذار کردن امور و اعتماد کردن به تدبیر خداوند. از این رو، خداوند توکل را نشانه ایمان دانسته و فرموده: «وَعَلَى اللَّهِ فَتَوَكَّلُوا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ»^۲ اگر ایمان دارید، بر خدا توکل کنید.» و نیز توکل، انسان را از غیر خدا بی‌نیاز می‌سازد: «وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ»^۳ هر کس به خدا توکل کند، خداوند او را کفایت می‌کند.» برای تحقق این امر، باید انسان به آنچه نزد خداوند است، اعتماد داشته باشد. و از آن‌چه نزد دیگران است قطع امید کند.

آن که او از آسمان باران دهد هم تواند او ز رحمت نان دهد^۴

۱. همان، ص ۱۹۰-۱۹۱.

۲. مائده، آیه ۲۳.

۳. طلاق، آیه ۳.

۴. بلخی، مثنوی معنوی، پیشین، دفتر اول، ص ۴۳.

به این ترتیب، در سایه‌سار توکل، انسان همواره احساس امنیت درونی و شغلی می‌کند و شخص توکل‌کننده، اراده خداوند را هر لحظه در عالم هستی می‌بیند و جابه‌جایی پست و تغییر مدیران، او را از مسیر عدالت خارج نمی‌سازد. در روایتی، خطاب به داود علیه السلام آمده است:

«ای داود! هیچ بنده‌ای از بندگان من دست به دامن کسی از بندگان من نزد که من بدانم از دل به او امیدوار است؛ مگر این‌که اسباب آسمان‌ها را از پیش روی او قطع می‌کنم و زمینی را که در زیر قدم او است، بر او خشمناک می‌گردانم و باک ندارم به هر وادی هلاک شود.»^۱

جهان‌ای برادر نماند به کس
دل اندر جهان‌آفرین بند و بس^۲
مرحوم ملا احمد نراقی نیز می‌نویسد:

«دل‌بستگی و محبت به چیزی که آخر آن فنا و در معرض زوال است، خلاف مقتضای عقل و دانش، و مخالف طریقه آگاهی و بینش است و بر عاقل، لازم است که بر وجود چیزی که از شأن آن فنا است، شاد نشود و از زوال آن غمناک نگردد»^۳.
... جمیع اسباب دنیوی، امانت پروردگار نزد بندگان است که باید هر یک به نوبت از آن منتفع گردند و عاقل چگونه از رد امانت، محزون و غمناک می‌گردد.»^۴

۷. آسان‌سازی کارها

از ویژگی‌های اخلاق اداری، روان‌سازی کارها و آسان‌سازی امور مربوط به مشتریان و مراجعان است. به لحاظ روانی، بسیار مهم است که فرد بتواند تصویرسازی‌های مثبت، امیدبخش، نشاط‌آفرین و انگیزه‌های بالا ایجاد کند و مردم را در روند کارهای اداری، دچار مشکل و افسردگی ننماید؛ البته این امر با وسعت اندیشه و بزرگ‌منشی حاصل

۱. کلینی، الکافی، پیشین، ج ۲، ص ۶۳، ح ۱.

۲. سعدی، مصلح‌الدین، تصحیح: محمدعلی فروغی، تهران: انتشارات میلاد، چاپ دوم، ۱۳۸۰، ص ۴۱، باب اول، حکایت اول.

۳. نراقی، ملا احمد، معراج السعادة، قم: انتشارات هجرت، چاپ ششم، ۱۳۷۸ش، ص ۶۹۴.

۴. همان، ص ۶۹۶.

می‌گردد. رسول خدا ﷺ فرموده است: «إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ مَعَالِيَ الْأُمُورِ؛^۱ خداوند، کارهای بزرگ و متعالی را دوست دارد.»

انسان باید بسیار حقیر باشد که مشقت و رنجش مردم برایش لذت‌بخش باشد و چقدر باارزش است که کارگزاران نظام اسلامی بتوانند در محل کار خود، شرایطی فراهم کنند که هرکس در آن محیط وارد شد، انرژی مثبت بگیرد و به جای عصبانیت، دل‌خوری یا اضطراب، به آرامش برسد و چنانچه کار اداری‌اش سامان نگرفت، اما مشکلش تنها همان انجام‌نپذیرفتن کار باشد و آشفتگی نظام اداری و بدرفتاری کارگزاران، موجب ناراحتی بیشتر او نگردد.

وجود چنین ویژگی‌ای در کارگزاران نظام اداری، باعث می‌شود تا ارزش آن‌ها افزایش یابد. این است معنای کلام امام علی علیه السلام که فرمود: «قِيمَةُ كُلِّ أَمْرٍ مَّا يُحْسِنُهُ»^۲ ارزش هر فرد، به آن چیزی است که او را نیکو می‌گرداند.»

۸. مبارزه با ناهنجاری‌های اداری

- رشوه‌خواری

نظام اداری هر کشور، عهده‌دار ارائه خدمات و وظایف دستگاه‌های اجرایی است که اعضای جامعه برای انجام امور خود، به آن‌ها نیاز دارند و به همین دلیل، کارگزاران از اختیار، امکانات و امتیازهای ویژه برخوردار بوده و به اصطلاح، دست‌شان باز است؛ و از همین جا است که زمینه‌های رشوه‌گرفتن نیز فراهم می‌گردد. رشوه، علاوه بر منع شرعی و قانونی، در تعارض با عدالت است و به همین سبب، از نظر اغلب مردم، زشت و نکوهیده است. متأسفانه، امروزه گاه با تغییر عنوان آن و وضع عناوینی چون: هدیه، انعام و پاداش، برخی درصدد فرار از حرمت آن هستند و حتی برخی صاحبان حِرَف و مشاغل، از آن به عنوان «حق‌العمل» یاد می‌کنند که مراجعه‌کننده، چاره‌ای جز پرداخت آن ندارد و در غیر این صورت، انجام کار او با مشکل مواجه می‌شود؛ در حالی که صریح کتاب الهی، سنت اهل بیت علیهم السلام و اجماع مسلمانان، بر حرمت آن تأکید

۱. مجلسی، بحار الأنوار، پیشین، ج ۷۲، ص ۱۳۷، ح ۵.

۲. صبحی صالح، نهج البلاغه، پیشین، قصار ۸۱، ص ۴۸۲.

دارد.^۱ امام علی علیه السلام می‌فرماید: «هر کارگزاری که در برآوردن نیازهای مردم کوشش کند، خداوند روز قیامت نیازهایش را برطرف سازد و اگر برای انجام کار هدیه بگیرد، خیانت‌کار است و اگر رشوه بگیرد، مشرک است.»^۲

ماهیت رشوه، به گونه‌ای است که به صورت مستقیم و غیر مستقیم با هر سه عنصر نظام اداری ارتباط پیدا می‌کند و آن‌ها را به صورت متفاوت درگیر می‌سازد. به طور معمول، مراجعان، رشوه‌دهنده، کارکنان، رشوه‌گیرنده و مدیران به عنوان فراهم‌کننده زمینه یا عامل آن شناخته می‌شوند. به همین سبب، در روایات اسلامی از دادن، گرفتن و کمک به گرفتن آن، نهی شده است. رسول خدا فرمود: «لَعْنُ اللَّهِ الرَّأْسِيَّ وَالْمُرْتَشِيَّ وَ مَنْ بَيْنَهُمَا يَمْشِي»^۳ خداوند رشوه‌دهنده، رشوه‌گیرنده و واسطه میان آن‌ها را لعنت کرده است.»

ظالمانه بودن رشوه و پرداخت‌های ویژه و نفوذهای پنهانی در مورد موضوعی که باید بر اساس ارزش خودش درباره آن تصمیم‌گیری شود، روشن و غیر قابل تردید است و وظیفه مدیران نیز در این خصوص، بسیار اساسی است؛ چرا که می‌توانند با وضع قوانین و نظارت‌های دقیق بر اجرای وظایف قانونی کارکنان، زیاده‌خواهی‌های آن‌ها را کنترل کنند و باید دانست کوتاهی در انجام هر یک از این وظایف، به شائبه معاونت در ارتکاب این عمل منجر خواهد شد.

- استفاده غیر مشروع از بیت‌المال

یکی از آسیب‌های نظام اداری امروزی، اسراف و ریخت‌وپاش‌های بی‌رویه است و حال این‌که در آموزه‌های اسلامی، بر استفاده صحیح از اموال عمومی و پرهیز از اسراف و تبذیر تأکید شده است. هدر دادن دارایی‌ها، انجام کارهای شخصی در ادارات، اتلاف انرژی، مصرف بی‌رویه مواد و ابزار کار، سپری کردن وقت اداری به کارهای بیهوده و یا

۱. انصاری، مرتضی، کتاب المکاسب، قم: کنگره جهانی بزرگداشت شیخ اعظم انصاری، چاپ اول، ۱۴۱۵ق، ج ۱، ص ۲۳۹.

۲. حرّ عاملی، وسائل الشیعة، پیشین، ج ۱۷، ص ۹۴.

۳. نوری، مستدرک الوسائل، پیشین، ج ۱۷، ص ۳۵۵، ح ۲۱۵۶۵.

تلفن‌های غیر ضروری در وقت اداری، از جمله مصادیق و مظاهر اسراف است که برخی مدیران و کارکنان ممکن است در این خصوص، حساسیت لازم را نداشته و نوع عمل آن‌ها، مصادیقی از اسراف سرمایه‌های سازمان تلقی گردد.

امام علی علیه السلام در بیان ماهیت اسراف می‌فرماید: «إِنَّمَا الْمَالُ مَالُ اللَّهِ أَلَا وَإِنَّ إِعْطَاءَ الْمَالِ فِي غَيْرِ حَقِّهِ تَبْدِيرٌ وَإِسْرَافٌ»^۱؛ دارایی، متعلق به خدا است و صرف دارایی در جای نادرست، زیاده‌روی و اسراف است. خداوند نیز اسراف‌کنندگان را برادران شیطان لقب داده و فرموده: «إِنَّ الْمُبَدِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيَاطِينِ»^۲ و بر دوست نداشتن آنان تأکید کرده است: «إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ»^۳

به این سبب، امام علی علیه السلام در حفظ و حراست از بیت‌المال مسلمانان، حساسیت وافری داشته است. گفته‌اند آن‌گاه که حضرت با سربازان خود از یمن برمی‌گشت و حُلّه‌های یمنی را که متعلق به بیت‌المال بود، به همراه داشت، نه خودش از آن حُلّه‌ها پوشید و نه به سپاهیان اجازه داد در آن‌ها تصرف کنند. یکی دو منزل نزدیک مکه، خود برای گزارش، زودتر به حضور رسول خدا که برای حج به مکه آمده بود، رسید و سپس برگشت که با سربازانش با هم وارد مکه شوند؛ اما وقتی که به محل سربازان رسید، دید آن‌ها حُلّه‌ها را پوشیده‌اند. امام بدون هیچ ملاحظه و مصلحت‌اندیشی، همه را از تن آن‌ها درآورد و در جای خود قرار داد.^۴ یا زمانی که شنید یکی از کارگزارانش مرتکب خطا شده و در بیت‌المال تصرف نموده، در نامه‌ای به او نوشت: «از خدا بترس و اموال مردم را به آن‌ها بازگردان، به خدا قسم! اگر چنین کنی، با آن شمشیری که به هر کس زدم، یکسره به جهنم رفت و حساب و کتابی ندارد، گردن تو را خواهیم زد.» بعد می‌گوید: «به خدا قسم! اگر حسن و حسین هم چنین کاری بکنند، با آن‌ها مدارا نمی‌کنم.»^۵

۱. صبحی صالح، نهج البلاغه، پیشین، خطبه ۱۲۶، ص ۱۸۳.

۲. اسراء، آیه ۲۷.

۳. اعراف، آیه ۳۱.

۴. مطهری، مرتضی، مجموعه آثار، انتشارات صدرا، ج ۲۴، ص ۹۷.

۵. صبحی صالح، نهج البلاغه، پیشین، نامه ۴۱، ص ۴۱۳.

- مسئولیت‌گریزی

از آفت‌های نظام اداری، عدم‌پای‌بندی شاغلان، به الزامات و اقتضائات شغلی خود است؛ به گونه‌ای که افراد پس از ورود به یک زمینه شغلی، به روش‌های گوناگون از عمل به مسئولیت‌های خویش سر باز می‌زنند و به این سبب، نارضایتی، احساس یأس و اضطراب مشتریان را فراهم می‌نمایند. از این رو، رسول خدا ﷺ به انجام درست کار سفارش کرده و فرموده: «إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ عَبْدًا إِذَا عَمِلَ عَمَلًا أَحْكَمَهُ»^۱ خداوند دوست دارد هر گاه کسی کاری انجام می‌دهد، آن را درست انجام دهد.

چه بسیار افرادی که با هزاران امید و آرزو و حتی باور قلبی، به دنبال یافتن شغل مناسب یا اخذ یک مجوز یا دریافت یک مدرک، سرگردان ادارات و سازمان‌های مختلف هستند و گاه گره کارشان به امضا یا موافقت یک کارمند یا رئیسی باز می‌شود؛ اما دریغ از توجه به شرایط و نیاز افراد. از این بدتر آن‌که با اعمال نفوذ برخی از کارگزاران یا سفارشات غیر قانونی، امتیازات به افراد خاص که واجد شرایط لازم نیستند، واگذار می‌گردد و زمینه را برای «ویژه‌خواری» افراد فراهم می‌سازند.

گاهی نیز جان افراد در نظام خدمات درمانی کشور به توجه و مراقبت یک پزشک یا پرستار وابسته است و متأسفانه، برخی شاغلان این بخش‌ها، اهتمام لازم را برای حفظ جان بیماران و درک شرایط همراهان آن‌ها به کار نمی‌گیرند.

رسول خدا ﷺ می‌فرماید: «هر که مؤمنی را اندوهگین کند و پس از آن، همه دنیا را به او بدهد، کفاره گناه او نبوده و پاداشی بر کارش نمی‌بیند.»^۲ امام علی علیه السلام نیز بر این اساس فرمود: «سوگند به خدا! اگر شب را بر روی خارها به بیداری گذرانده و مرا دست و پا بسته روی خارها بکشند، برای من بهتر است از این‌که در روز رستاخیز خدا و پیامبرش را دیدار کنم، در حالی که نسبت به بعضی از بندگانش ستم نموده و چیزی از خاشاک دنیا غصب کرده باشم.»^۳

۱. مجلسی، بحار الأنوار، پیشین، ج ۶، ص ۲۲۰، ح ۱۴.

۲. نوری، مستدرک الوسائل، پیشین، ج ۹، ص ۹۹، ح ۱۰۳۳۶.

۳. صبحی صالح، نهج البلاغه، پیشین، خطبه ۲۲۴، ص ۳۴۶.

کارگزاران نظام اداری، باید بدانند در قبال امتیازهایی مانند: حقوق، مزایا، موقعیت اجتماعی و اختیار ویژه که به دست می‌آورند، مسئول هستند. از این رو، بایسته است که وظایف خود را به‌درستی انجام دهند و بدانند که بر اساس آموزه‌های اسلام، این‌گونه مسئولیت‌ها، از نعمت‌هایی هستند که باید قدر آن‌ها را دانست. به همین دلیل، علامه طباطبایی رحمته‌الله در تفسیر سخن خداوند که فرموده: «وَقِفُّهُمْ إِنَّهُمْ مَسْئُولُونَ؛ آن‌ها را نگه دارید که باید بازخواست شوند»، می‌فرماید «منظور، سؤال از هر حقی است که از آن روی گردانیدند.»^۲

از این رو، راه‌های کسب درآمد، از امور مهمی است که لازم است کارگزاران نظام اسلامی به آن توجه داشته باشند و سعی کنند در مسیر آن، مال شبهه‌ناک وارد نشود. بدیهی است، درآمدهایی که به وسیله کم‌کاری، سهل‌انگاری، بی‌دقتی و مانند آن به دست می‌آید، از مصادیق مال شبهه‌ناک و با موازین شرع، هم‌خوانی ندارد. به این سبب، امام صادق علیه‌السلام پاک بودن درآمد را از ویژگی‌های انسان مؤمن برشمرده و می‌فرماید: «مؤمن، کسی است که درآمدهای پاک و حلال باشد، زیادی مالش را انفاق کند و زیادی کلامش را نگه دارد.»^۳

- تهدید سلامت و امنیت

کارکنان به‌طور معمول، بخش عمده‌ای از وقت شبانه‌روز و یا بهترین دوره زندگی خود را در محیط‌های کاری سپری می‌کنند. از این رو، ایجاد شرایط مناسب برای محیط کار و ایجاد محیطی سالم از نظر امنیت و بهداشت و روان برای کارکنان، از تعهدات اخلاقی مدیران و کارفرمایان است. متأسفانه، در پاره‌ای اوقات، به دلیل محدودیت امکانات و در برخی جاها نیز به دلیل نگاه سودجویانه، به‌ویژه در سازمان‌ها و شرکت‌های خصوصی، به تأمین سلامت و روان کارکنان توجه کافی نمی‌شود. بنابراین، در صورتی که بر اثر سهل‌انگاری در تدارک چنین شرایطی در محیط کار، برای کارکنان حوادثی پیش بیاید که منجر به آسیب آنان گردد، مدیران به تعهد اخلاقی خود عمل نکرده و در این زمینه مسئول‌اند.

۱. صافات، آیه ۲۴.

۲. طباطبایی، سید محمدحسین، میزان فی تفسیر القرآن، ترجمه: سید محمدباقر موسوی همدانی، قم: دفتر انتشارات اسلامی، چاپ پنجم، ۱۳۷۴ش، ج ۱۷، ص ۲۰۰.

۳. کلینی، الکافی، پیشین، ج ۲، ص ۲۳۵.