



Competence model of agents of transcendent governance from the perspective of Imam Ali (AS)

Bitā Mirzapour^{1*}, Naser Asgari², Niloofar Samadi³

^{1*} M.Sc. Student, Public Administration, Public Policy, University of Tehran, Alborz Campus
Tehran, Iran, mirzapourb@yahoo.com

² Associate Professor of Public Administration, Faculty of Management, Shahid Sattari Aeronautical University
Tehran, Iran, nasgari@ut.ac.ir

³ M.Sc. Student, Public Administration, Public Policy, University of Tehran, Alborz Campus
Tehran, Iran, waterlily1332@gmail.com

Corresponding author: Bitā Mirzapour- mirzapourb@yahoo.com

Abstract. The purpose of this study is to find a model of competence of agents and leaders in the model of transcendent Islamic governance based on the guidelines of Imam Ali (AS), the school and the Islamic community. In this research, a qualitative and analytical study method has been used to accurately describe the moral and behavioral traits associated with these people by accurately describing the leaders approved by Imam Ali (AS) and with the strategy of grounded theory of themes in the transformational governance of government organizations should be determined. Finally, the model of competence of agents in transcendent governance is stated. The result of this research is specified in the form of three dimensions of religious concepts, moral codes and real data (events). According to studies, following the orders of Imam Ali (AS) by agents, leaders and politicians in the present time, is very effective in the development of society and modeling the views of this great Imam is undoubtedly one of the cases of progress and excellence of society.

Keywords: Imam Ali (AS), the model of competence of agents, transcendent governance.

الگوی شایستگی کارگزاران حکمرانی متعالی از منظر امام علی (ع)

بی‌تا میرزاپور^{۱*}، ناصر عسگری^۲، نیلوفر صمدی^۳

۱ و ۳- دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی - خط مشی گذاری عمومی، پردیس البرز دانشگاه تهران، تهران

۲- دانشیار دانشکده مدیریت، مدیریت دولتی، دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران

چکیده. هدف از انجام این پژوهش یافتن الگوی شایستگی کارگزاران و رهبران در مدل حکمرانی اسلامی متعالی بر اساس رهنمودهای امام علی (ع)، مکتب و جامعه اسلامی می‌باشد. در این پژوهش، از روش مطالعه کیفی و تحلیلی استفاده شده تا با توصیف دقیق رهبران مورد تایید امام علی (ع)، صفات اخلاقی و رفتاری مرتبط با این افراد استخراج گردد و با راهبرد گرند تئوری مضامین موجود در حکمرانی تحول‌گرای سازمان‌های دولتی تصویر شود و در نهایت الگوی شایستگی کارگزاران در حکمرانی متعالی بیان شده است. نتیجه حاصل از این پژوهش در قالب سه بعد مفاهیم دینی، کدهای اخلاقی و داده‌های واقعی (رویدادها) مشخص شده است. بنا به بررسی‌های انجام شده پیروی از دستورات امام علی (ع) از سوی کارگزاران، رهبران و سیاستمداران در زمان حاضر، در روند پیشرفت جامعه بسیار موثر بوده و الگوبرداری از نظرات این امام بزرگوار بدون شک از جمله موارد پیشرفت و تعالی جامعه است.

کلیدواژه‌ها: امام علی (ع)، الگوی شایستگی کارگزاران، حکمرانی متعالی

در اندیشه حضرت علی (ع) هیچ خطری برای جامعه اسلامی، همچون خطر برسر کار آمدن افراد فاقد اهلیت یا کم صلاحیت نیست. در اکثر کشورهای جهان توسط فرآیند جذب و استخدام، به طور دقیق به انتخاب و گزینش کارکنان شایسته مبادرت می‌ورزند. طبیعی است در پذیرش کارکنان در هر حکومت و نظامی بر مبنای فرهنگ، ساختار اقتصادی، معیارهای ارزشی و نیاز خود به تدوین اصول و ملاک‌هایی اقدام می‌کنند تا با جذب شایسته‌ترین افراد در دستیابی به اهداف خود موثرتر و کارا تر باشند. امام علی (ع) نیز در نهج البلاغه مطالب بسیار ارزشمندی در حوزه حکومت و انتخاب کارگزاران و رهبران شایسته دارند و توجه و دقت نظر امام علی (ع) در همه ابعاد گزینش، بیانگر تاثیر رفتار مسئولان در سرنوشت جامعه و پیشرفت و تعالی آن است. تعالی و تحول سازمانی یکی از مباحث مهم در مدیریت است. پژوهشگران این عرصه، الگوها و مدل‌های مختلفی را برای آن ارائه کرده‌اند تا سازمان‌ها با بهبود مستمر روند خود، به تعالی مورد نظر دست یابند. در همه الگوهای تعالی سازمانی بر «بعد انسانی» سازمان تأکید شده است، لکن بعد حیوانی و جسمانی انسان مد نظر، کمتر به جنبه روحانی و ارزشی پرداخته است. این پژوهش، به بررسی ارتباط تعالی فرد و تحول سازمان از دیدگاه اسلام و امام علی (ع) می‌پردازد.

یکی از برنامه‌های حضرت علی (ع) در دوره زمامداری، گماشتن نیروهای شایسته، کارآمد و صالح در مصادر امور حکومت بود. زیرا استقرار و دوام حکومت به ویژه با شاخصه‌های دینداری و عدالت، بدون کارگزاران شایسته، عملی نخواهد بود. از این رو، یکی از مقوله‌های مهم و مورد توجه جدی امام علی (ع)، کارگزاران و رهبران حکومت بود. چگونگی گزینش و انتخاب این نیروها در مناصب گوناگون سیاسی، نظامی، مالی، قضایی و اداری، آشنا نمودن آنان با دستورالعمل‌های مدیریتی، شیوه زمامداری و رفتار با مردم و نظارت بر عملکرد و مدیریت آنان به منظور حسن اجرای امور که به تأمین امنیت جامعه، رضایت عمومی مردم، استحکام و ثبات حکومت منجر گردد، از مسائلی است که امام (ع) بدان‌ها پرداخته است. حضرت (ع) با این مبانی نظری سعی داشت تا مدلی از نظام مدیریت اسلامی را در زمان خویش اجرا نماید و برای آینده مسلمانان نیز معیارهای لازم و اصول کلی را ارائه دهد.

این پژوهش، بنیادی است و به همین منظور برای انسجام بیشتر یافته‌ها، داده‌های پژوهش از ترجمه و تفسیر قرآن، نهج البلاغه و سایر متون اسلامی معتبر استخراج و با روش گردند تئوری تحلیل شده است. پس از استخراج کدها، مفاهیم و مقوله‌ها، در نهایت الگوی تعالی رهبری در سازمان مبتنی بر مدیریت توحیدی به دست آمده است.

در آستانه هزاره سوم میلادی روشن شده است که ارزش‌ها و باورها در هر فرهنگی بر روش‌های مدیریتی آن تأثیر مستقیم می‌گذارد و در هر فرهنگی، نوعی از مدیریت اثربخش تر است که بر ویژگی‌های آن فرهنگ مبتنی باشد، به عبارت دیگر، فرهنگ‌های مختلف، مدیریت‌های مختلفی می‌طلبند. هر قدر مدیریتی بیشتر از فرهنگ برآید، احتمال موفقیت آن بیشتر خواهد بود. بنابراین، نمی‌توان مدیریت واحدی را بر فرهنگ‌های گوناگون تحمیل کرد. از جمله ویژگی‌های هر یک از شاخه‌های علوم اجتماعی (مدیریت) اتکای آن‌ها به فلسفه علوم اجتماعی (مدیریت) مورد بحث است و تأثیرپذیری عمیق از فرهنگ و مقتضیات انسانی و اجتماعی جامعه مهد شکل‌گیری و تکامل از این علوم را دارد (علی احمدی، ۱۳۸۳: ۲۰). بررسی تعالی فرد در سازمان حاکی از آن است که تعالی فرد در جوامع مختلف تحت تأثیر فلسفه سیاسی - اجتماعی حاکم بر فرهنگ هر یک از آن جوامع است. بر این اساس، اکنون که حجم زیادی از دل مشغولی‌های مدیران سازمان‌ها به تعالی سازمانی در زمینه سرمایه انسانی آنان معطوف است، جا دارد به این مقوله حیاتی پرداخته شود تا موضوع تعالی فردی در کشور از منشأ زلال فرهنگ و جهان‌بینی اسلامی نشأت گیرد و ساحت آن از التقاط حفظ شود. برخی از صاحب‌نظران مدیریت، «تعالی سازمانی» را از ویژگی‌های مدیریت در عصر حاضر دانسته‌اند. نگاهی گذرا به آثار این عرصه بیانگر تلاش بی‌وقفه و گسترده علاقه‌مندان به ساحت مدیریت و «تعالی» روزافزون «سازمان» است. پژوهشگران مدیریت با ارائه آخرین یافته‌های خود در قالب الگوهای گوناگون تحول و تعالی سازمان‌ها، روز به روز بر حجم و غنای ادبیات آن می‌افزایند و بسته به اهداف خویش، پی در پی الگوهای نسبتاً جامع‌تری را معرفی می‌کنند.

به دلایلی چون «فرهنگ مدار» بودن نظریه‌های مدیریت، تعارض فرهنگ پایه نظریه‌های مدیریت با فرهنگ توحیدی و ضرورت و نیاز جامعه ما به نظریه‌های مبتنی بر فرهنگ بومی، این تحقیق تلاشی هرچند مقدماتی در راستای کشف الگویی بر مبنای آموزه‌های مکتب اسلام و رهنمودهای حضرت علی (ع) را ارائه می‌کند. آموزه‌های مکتب حیات بخش اسلام متضمن تأمین نیازهای مادی، معنوی، دنیوی و اخروی پیروان آن است. نه تنها مکاتب ساخته دست بشر، بلکه سایر ادیان آسمانی پیشین هم نمی‌توانند خواسته‌های انسان را آن‌چنان برآورده سازند که با حفظ تعادل لازم، سعادت دو سرای انسان به گونه‌ای شایسته تأمین شود. نوع نگاه و نگرش انسان به عالم هستی، روش و نوع مدیریت او را مشخص می‌کند. نوع نگاه مدیریت غربی نهایتاً به افزایش بهره‌وری منجر می‌شود، اما از آن‌جا که در این نوع نگاه، انسان و شخصیت او محور اصلی قرار نمی‌گیرد از این بابت خسارت‌های جبران ناپذیری بر پیکره مدیریت جهان امروز وارد شده است (فروزنده، ۱۳۹۱: ۲۷۴).

تدوین الگوی تعالی فرد از دیدگاه قرآن کریم و ایجاد زمینه برای آن در سازمان موجب می‌شود سازمان در مسیر اصلی رشد، تحول و ترقی قرار گیرد و از تمامی امکانات مادی و معنوی آن بهره‌وری بهینه به عمل آید در حالی که بی‌توجهی به تعالی سرمایه انسانی در سازمان، باعث از بین رفتن سرمایه‌های دیگر می‌شود و سازمان از احراز تعالی حقیقی باز می‌ماند و چه بسا، نه تنها رفاه و آرامش دنیوی انسان به هم ریزد، بلکه در اثر بروز مشکلات ناشی از آن آخرت او نیز دستخوش ناملایمات گردد.

۲- مبانی نظری و پیشینه تجربی

مبانی نظری

حکمرانی به تمامی ابعاد اجتماعی قابل تقسیم است. یعنی حکمرانی سیاسی، حکمرانی فرهنگی و حکمرانی اقتصادی و زیر مجموعه آن‌ها. حتی در تقسیم‌بندی حکمرانی، می‌توان جلوتر رفت و آن را به حکمرانی قضایی و حکمرانی دفاعی تقسیم کرد لذا ساختار حکمرانی به روش کلی و جزئی قابل ترسیم است. البته، این قانون اساسی و اصل تفکیک قوا و امثال آن است که روابط طولی و عرضی میان انواع حکمرانی را مشخص می‌کند که در جای خودش قابل بررسی است. از طرف دیگر، حکمرانی قابل سطح‌بندی و تعیین تراز است. با این وصف، برای حکمرانی چند تراز وجود دارد. یک تراز آن مربوط به حکومت یا نظام سیاسی بالعمنی الاعم است. یک تراز آن مربوط به قوای تقنینی و قضایی است که در عرض قوه مجریه قرار دارند و تراز دیگر آن، مختص قوه مجریه یا دولت^۱ است. حکمرانی فقط مخصوص دولت بالعمنی الاخص یا قوه مجریه نیست. مطلب مهم در اینجا، اهمیت ترازشناسی در حکمرانی است. مثلاً نوع سیاست‌گذاری یا تعیین راهبرد و غیره برای هر یک از این ترازها متفاوت است و چنانچه کسی مرز بین این ترازها را خوب نشناسد حتماً به اشتباه می‌افتد. در حکمرانی اسلامی، حکومت و زیر مجموعه آن نقش محوری دارند. در عین حال مشارکت مردمی از طریق تشکلهای مردمی و بخش خصوصی یعنی شرکت‌های غیر دولتی از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار است. به بیان دقیق‌تر، ساخت حکمرانی اسلامی اقتضا می‌کند که مردم همه جا در کنار حکومت حضور داشته باشند و نقش‌ها بین حکومت و مردم تقسیم شود. ممکن است گفته شود که فلسفه حکمرانی مدرن، گرفتن نقش محوری از دولت و دادن این نقش به مردم، جامعه مدنی یا بازار است لکن در لیبرال‌ترین کشورها هم این حکومت است که سر بزنگاه نقش آفرینی بازیگران را کنترل می‌کند.

البته تجربه تاریخی از صدر اسلام تا الان گواهی می‌دهد که هرکجا مردم در کنار حکومت بوده‌اند موفقیت‌های چشم‌گیری رخ داده است و برعکس، هر کجا مردم به انزوا کشیده شده‌اند حاصل کار، شکست بوده است. بر همین اساس می‌توان گفت که حکمرانی اسلامی در اتمسفر نظام مردم‌سالاری دینی معنای واقعی خود را پیدا می‌کند و معلوم نیست در غیبت مردم‌سالاری دینی بتوان به حکمرانی مورد نظر اسلام رسید. با این حال، مشارکت مردمی در سطوح گوناگون باید از شعار خارج شود. ما به مکانیزم‌های قوی و متنوع برای مشارکت مردمی نیاز داریم و رسیدن به این مکانیزم‌ها (در صورتی که از جهت تئوریک روشن باشد) خودش موضوع حکمرانی است.

در عرصه عمل، حکمرانی به مثابه کنش و حکمرانی به مثابه دانش، دو روی یک سکه‌اند و اساساً نمی‌توان دانش و عمل را تفکیک کرد، با این حال ما در ساحت مطالعه و ارزیابی، حکمرانی را به مثابه دانش در نظر می‌گیریم و در این باب صحبت می‌کنیم. علاوه بر این، در حکمرانی، هر کنشی در جامعه در بطن حکمرانی قرار ندارد، در واقع، آن دسته از کنش‌هایی به حکمرانی مربوط است که جنس آن حکمرانی است و مجموعه کنش‌های اجتماعی را برای رسیدن به مقصد در ریل مشخص قرار می‌دهد و اما در ارتباط با دانش حکمرانی که در طبقه‌بندی علوم، فلسفه یا لایه‌ای از علوم که صرفاً عهده‌دار مباحث تئوریک هستند به طور مستقیم در دانش حکمرانی حضور ندارند هرچند در ایجاد خاستگاه تئوریک نقش آفرین هستند.

در علوم سیاسی از آن جهت که علم تدبیر و مدیریت جامعه و به تبع آن، علم حکومت است، با حکمرانی رابطه تنگاتنگی دارد به‌طوری‌که در جاهایی نقش ظرف را دارد و در جایی دیگر نقش آن مظلوف است. اصولاً خیلی از قواعد حکمرانی را باید محصول دانش مدیریت در نظر گرفت با این ملاحظه که در علوم انسانی، شاید مدیریت، دانشی است که جنبه تجویزی آن غیر قابل انکار است. بر این اساس، می‌توان گفت که علم مدیریت تأمین‌کننده عمده گزاره‌های دانشی حکمرانی در سطح اجرایی به شمار می‌رود. دو رویکرد به رابطه حکمرانی و دانش می‌توانیم داشته باشیم: رویکرد اول، لایه عملی هر علمی را حکمرانی همان علم می‌داند. مثلاً، مباحث کاربردی در دانش اقتصاد، خالق حکمرانی اقتصادی است و رویکرد دوم این است که دانش حکمرانی یک دانش مستقل است و از دو بخش ثابت و متغیر تشکیل شده است. علم سیاست و علم مدیریت در آن حضور ثابت داشته و بخش ثابت را به وجود می‌آورند و به اقتضای هدفی که حکمرانی با آن روبروست، لایه عملی یا کاربردی دانش‌های دیگر وارد این دانش می‌شوند و بخش متغیر دانش حکمرانی را تشکیل می‌دهند. از این جهت، دانش حکمرانی یک دانش چند رشته‌ای آیا است.

¹ government

² multidisciplinary

ما می‌توانیم دو بُعد از حوزه حکمرانی را مد نظر قرار دهیم: یکی «حکمرانی به مثابه کنش» و دیگری «حکمرانی به مثابه دانش». اگر این دو عرصه را از هم جدا کنیم وجه اسلامیت - اثر وجه اسلامیت - در حکمرانی واضح می‌شود. وقتی حکمرانی می‌گوییم، منظور ما کنش است که فضای قالب ذهنی نیز به درستی کنش است. کنش یعنی اینکه بینیم کنشگران ناظر به بُعد سیاست و یا ناظر به قدرت در حال انجام چه کاری هستند یا بهتر است بگوییم در حال انجام چه کاری در دستگاه نظری باید باشند. کنش‌گران به صورت طبیعی کنش‌گران در عرصه زندگی اجتماعی و ملی یا دولت هستند یا مردم، مردم هم یا فرد یا جمع هستند، بنابراین کنش‌گران را می‌شود به سه قسمت تقسیم کرد: فرد، جمع و دولت. با این نگاه ما یکبار باید یک صورت‌بندی درست انجام دهیم از فرآیند ذهنی منجر به کنش فرد ناظر به حکومت و سیاست، یکی فرآیند منجر به کنش جمع ناظر به قدرت و سیاست و آخری دولت. به طور منطقی دولت عضو ناظر بر این سیستم است یعنی یک فرآیند و یا کنشی را می‌بیند - ماهیتش انفعالی است - بر حسب مبنای آن در حکمرانی می‌تواند آن کنش را قبول داشته باشد یا نداشته باشد.

در آیات قرآن نیز به معانی لغوی دین اشاره شده است و کلمه دین در آیات بکار رفته است و در هر آیه‌ای معنای مخصوص خودش را دارد. چنان‌که خداوند می‌فرماید: «هو الذی ارسل رسوله بالهدی و دین الحق، صف، ۹» که در این آیه دین به معنی کیش و شریعت آمده است و یا می‌فرماید: «فاعبدالله مخلصاً له الدین، - سوره زمر، آیه ۲» و در اینجا دین به معنای توحید و یگانگی می‌باشد. همین موارد استعمال واژه دین در قرآن می‌تواند به عنوان راهی برای شناسایی و به دست آوردن تعریف دین از دیدگاه اسلام شمرده شود که «دین عبارت است از اطاعت، گرایش، فرمانبرداری و تسلیم در برابر حقیقت» که در این صورت، با معانی لغوی نیز سازگاری خواهد داشت.

واژه دین از مفاهیمی است که همواره در میدان آراء و نظرات گوناگون صاحب‌نظران قرار داشته و توافق مشترک درباره آن وجود ندارد. به صورتی که حتی عده‌ای از محققان آن را قابل تعریف نمی‌دانند. به هر حال دین را می‌توان اینگونه تعریف نمود: دین؛ مجموعه (سیستم) حقایقی هماهنگ و متناسب از نظام‌های فکری (عقاید و معارف)، نظام ارزشی (قوانین و احکام) و نظام پرورشی (دستورات اخلاقی و اجتماعی) است که در قلمرو ابعاد فردی، اجتماعی و تاریخی از جانب پروردگار متعال برای سرپرستی و هدایت انسان‌ها در مسیر رشد و کمال الهی ارسال می‌گردد. به سخنی دیگر، مجموعه‌ای است از عقاید و قوانین و مقرراتی که هم به اصول فکری بشر نظر دارد و هم درباره اصول گرایشی وی سخن می‌گوید و هم اخلاق و شئون زندگی او را تحت پوشش قرار می‌دهد. تعاریف متعدد دیگری نیز از دین ارائه شده است به عنوان مثال، دانشمند بزرگ اسلامی و مفسر گرانقدر مذهب شیعه، علامه طباطبایی، دین را اینگونه تعریف می‌کند:

شریعت، دارای دو معنی عام و خاص می‌باشد. در معنای خاص عبارتست از، احکام، دستورات، عبادات و اخلاقیاتی است که هر پیغمبر می‌آورد و شریعت هر پیغمبری بر حسب مقتضیات زمان، مکان، امت و قوم او با شریعت دیگری فرق می‌کند، شریعت در معنای خاص با مفهوم دین متفاوت است. شریعت در معنای عام، به معنی ایمان به مبادی غیبی است از روی کمال خلوص قلب و صفای نیت و تمام پیامبران مردم را به آن دعوت می‌کردند و هیچ اختلافی در اساس این موضوع میان‌شان نیست و لذا در این معنا با مفهوم دین یکی است. مثلاً گفته می‌شود شریعت اسلام که منظور دین اسلام می‌باشد.

تعالی، به معنای بلند شدن، بزرگوار شدن و بلندی «علو» طبق تعریف فرهنگ معین، تعالی از ریشه است. ترکیبی از فضیلت‌های اخلاقی مانند رعایت عدالت، عفت، شجاعت، سخاوت و در یک کلام همه خوبی‌ها و رعایت حد اعتدال در همه مراتب زندگی است که مبتنی بر چارچوب ذهنی متشکل از دانش و ارزش در موقعیت پویایی شکل می‌گیرد و موجب می‌شود افراد بر اساس آن‌ها اندیشه، احساس و اقدام کنند و در کسب و کار به ارزش مهمی دست یابند به گونه‌ای که موجب برتری آنان در دستیابی به هدف در زمانی شود که هیچ استاندارد زمینی و مادی برای مقایسه در آن دخالت نداشته باشد. بنابراین، تعالی موقعیتی است که عوامل موجود در آن به شکل خوب استثنایی و مطلق وجود دارد (محمدی و همکاران، ۱۳۹۰).

البته اساس تعالی را انسان تشکیل می‌دهد. زیرا تعالی، مستلزم کسب آگاهانه و نه غریزی و طبیعی عادت‌ها و اندیشه‌های خیر و نیکی است که غیر از انسان را شامل نمی‌شود. اگر سازمان‌ها یا مصنوعات محصول سازمان‌ها هم به لحاظ کیفی ارتقا پیدا می‌کند، باز منشأ آن‌ها، انسان است. از دیدگاه قرآن کریم، تعالی به معنای بالا رفتن انسان و به مراتبی از رشد و کمال روحی دست یافتن است که آفریننده هستی با فرو فرستادن پیامبران و کتاب به دو شیوه هدایت تکوینی و تشریعی آن را فراهم نموده است.

در این پژوهش پایه‌های نظری مبتنی بر آموزه‌های اسلامی بر مبنای رویکرد امام علی (ع)، که فرد بر مبنای آن‌ها مسیر رشد و کمال را طی می‌نماید تا به مقصد برسد، الگوی تعالی و شایستگی فرد در سازمان در نظر گرفته می‌شود. این تعالی بر بینش توحیدی برگرفته از قرآن کریم مبتنی است.

مکتب اسلام، مکتب امام حسین (ع)، مکتب امام صادق (ع)، مکتب امام خمینی (ره)، مکتب انقلاب و «مکتب فرآیند تحقق اهداف اسلامی» نیز از جمله مواردی محسوب می‌شوند که بعد از انقلاب شکوهمند اسلامی کاربرد فراوانی پیدا کرده‌اند و علی‌رغم تفاوت‌های شکلی و بعضاً محتوایی، هیچ‌یک در مغایرت با هم قرار ندارند.

علاوه بر صلاحیت و شایستگی زمامدار و پیشوای اصلی جامعه، کارگزاران و عاملان او درمناصب گوناگون نیز باید از شایستگی لازم برخوردار باشند. از این‌رو، آن حضرت که قبل از تصدی خلافت مسلمانان، نسبت به کارگزاران ناصالح در رأس امور ناخرسند بود و به ویژه خلیفه عثمان را از خطرات و سوء رفتار عاملانش اندرز می‌داد، آنگاه که امر پیشوایی مردم را بر عهده گرفت، یکی از برنامه‌های اصلاحی‌اش، برکناری والیان فاسد و گماشتن نیروهای شایسته، مطمئن و باتقوا به جای آن‌ها بود.

او علاوه بر اینکه در انتخاب کارگزاران از جنبه صلاحیتی و مدیریتی حساسیت نشان می‌داد، نظارت خاصی را نیز بر اعمال آن‌ها، در زمانی که متصدی امور بودند، به کار می‌بست. به تخلفات آن‌ها به سرعت رسیدگی می‌نمود و ایشان را نسبت به عملکرد نادرست بازخواست، سرزنش و توبیخ می‌کرد. قبل از اعزام والیان به شهرها، درباره چگونگی رفتار و سلوک آن‌ها با مردم و مشی والی‌گری، سفارش‌ها و توصیه‌های لازم را به ایشان می‌نمود و در نامه‌هایی که به عاملان خود می‌نگاشت آیین مدیریت اسلامی را برای آن‌ها تبیین می‌کرد.

نمونه مفصل این دستورالعمل در نامه پنجاه و سوم نهج‌البلاغه معروف به "عهدنامه مالک اشتر" آمده که منشوری است از شیوه حکومت‌داری امیرالمؤمنین و روح این فرمان بر اساس "عدالت اسلامی" قرار دارد. بیش از سی نامه از هفتاد و نه نامه حضرت امیر در نهج‌البلاغه به کارگزارانی نوشته شده که از جانب او در شهرهای مختلف به کار گماشته شده بودند، از قبیل فرمانداران، مرزداران، فرماندهان سپاه، مأموران خراج و زکات و سایر کارگزاران.

با ملاحظه متن نامه‌ها، به خوبی می‌توان دریافت که ایشان چگونه به امور مردم و امنیت آن‌ها اهتمام داشته و از اینکه عاملان او در حوزه اختیار خود مرتکب خطا و انحراف‌شوند نگرانی داشته است. زیرا از نظر وی، "بزرگترین خیانت، خیانت به امت است".

همت آن امام بر آن بود تا مردم در حکومت او از ناحیه کارگزاران و مسئولان امور در امنیت به سر ببرند.

امام علی (ع) در الگوی مدیریتی خود، چند اصل مهم را رعایت می‌نموده است:

- ۱- انتخاب کارگزاران و مدیران حکومت بر اساس معیارهای صلاحیتی و ارزشی
 - ۲- اصل قرار دادن لیاقت‌ها، شایستگی‌ها و توانایی‌ها در واگذاری مسئولیت به کارگزاران و عدم دخالت روابط شخصی و خویشاوندگرایی (نفی دودمان‌گرایی و اشرافیت‌سالاری).
 - ۳- برخورداری از دستورالعمل جامع مدیریتی (داشتن پشتوانه نظری و معرفتی مدیریت و حکومت)
 - ۴- تبیین وظایف و تکالیف رهبری، کارگزاران و مردم نسبت به یکدیگر
 - ۵- اهتمام به انطباق قول با عمل در رفتار خود به منظور تأثیرگذاری فرامین بر عاملان حکومت و مردم (هماهنگی مبانی اندیشه‌ای با فعل سیاسی)
 - ۶- ارائه توصیه‌ها و رهنمودهای لازم به کارگزاران حکومتی هنگام پذیرش مسئولیت
 - ۷- نظارت و مواظبت دقیق بر رفتار و عملکرد مدیران، حتی شیوه زندگی آنان
 - ۸- سیاست تشویق و توبیخ عاملان حکومت به منظور اجرای عدالت و جلوگیری از بروز انحراف و ظلم و ستم در جامعه
- با دقت در سخنان ارزشمند ایشان می‌توان به تبیین این اصول، به ویژه معیارهای انتخاب کارگزاران حکومت، دستورالعمل‌ها و توصیه‌ها در رفتار و اخلاق اجتماعی کارگزاران با مردم، سیاست‌های نظارتی بر عملکرد و شیوه مدیریت کارگزاران، پرداخت.
۱. برنامه اصلاحی امام علی (ع)

جامعه زمان حضرت علی (ع) به آسیب‌های گوناگونی دچار گشته بود. این آسیب‌ها هم در مبانی اعتقادی و اندیشه‌ای مردم و نوع نگرش آنان به دین و دنیا پدید آمده بود و هم در مبانی اخلاقی، رفتاری و خصلت‌های روحی و روانی آنان خود را نمایانده بود.

در آن جامعه، فساد و بدعت آشکار شده بود، مردم از سنت پیامبر اسلام (ص) و اهداف او دور افتاده بودند. تبعیض نژادی و قوم‌گرایی و عصبیت‌های جاهلی در حکومت اسلامی رخ نموده بود. فساد مالی رایج و بیت‌المال مسلمانان به سادگی به یغما می‌رفت. والیان ناشایست در شهرهای اسلامی به ظلم و ستم و زائدواری رو آورده و بر امور مردم مستولی شده بودند. این همه و نگرانی از آینده دین اسلام و سرنوشت مسلمانان، از عواملی بود که امام علی (ع) را به فکر چاره انداخت.

امام علی (ع) برنامه اصلاحی خود را در ابعاد سیاسی، اقتصادی و مالی، حقوقی و اخلاقی از همان بدو زمامداری خویش اعلام نمود و بر تحقق

آن‌ها تأکید ورزید. اگرچه مطمئن بود که این اصلاحات در جامعه‌ای که به همین نابسامانی‌ها عادت یافته، مشکلاتی را به بار خواهد آورد و یقیناً کسانی که منافعشان به خطر می‌افتاد در برابر آن واکنش نشان داده و کارشکنی می‌نمایند. به دلیل همین آینده‌نگری بود که ابتدا از پذیرش بیعت آنان خودداری نمود و این مسأله را در سخنان متعددی مطرح کرده است.

الگوی حکمرانی اسلامی، شیوه حکومتی است که بر اساس مبانی، اصول و روش‌های اسلامی و متکی بر مطلوبیت‌ها و خواست‌های اسلام طرح ریزی شده است. این الگو که بر مبنای نظریه مردم سالاری دینی طراحی شده است، بدیلی برتر برای مدل "حکمرانی خوب" محسوب می‌شود و می‌تواند برای ادیان و مذاهب گوناگون مورد استفاده قرار گیرد. مولفه‌ها، اصول و شاخص‌های حکمرانی اسلامی در چارچوب سه رابطه اصلی "روابط حکومت و مردم"، "روابط حکومت با عرصه‌های سیاسی، اقتصادی و فرهنگی" و "نظام اداری و روابط اجرای حکومت" قابل طراحی و تبیین است.

یکی از اقدامات حضرت علی (ع) نسبت به کارگزاران خود، ارائه توصیه‌ها و رهنمودهای لازم به آنان است تا با انجام نیکوتر مسئولیت خود، رضایت عمومی مردم را تأمین نمایند و از ناحیه این کارگزاران بر مردم ظلم و ستم روا نگردد. او به طرق مختلف، با گماشتن عیون، کسب اخبار و اطلاعات، بر اعمال و رفتار کارگزاران خود نظارت می‌کرد و از کوچکترین خطای آنان، اغماض نمی‌کرد. در نامه‌های متعددی، کارگزاران خود را در امر مهربانی نمودن و برخورد نیکو داشتن با مردم سفارش می‌کرد و آنان را از برخورد خشن و نادرست، ظلم و ستم با مردم، خیانت و دزدی در بیت المال و دارایی انسان‌ها برحذر می‌داشت. حتی کسانی را که ذره‌ای در امور بیت المال مسلمانان تخطی کرده، یا کار ناشایست انجام می‌دادند توبیخ می‌کرد، گاهی آن‌ها را عزل و برای محاکمه نزد خود فرا می‌خواند.

چپستی حکمرانی اسلامی و دولت، معیار و رابطه آن با نظریه مردم سالاری دینی را می‌توان از متون اسلامی استخراج نمود. به طوری که منظور از حکمرانی اسلامی شیوه حکومتی است که در آن ابعاد روابط بین حکومت و مردم، تعامل اجرای تشکیل دهنده حکومت و رابطه آن با سایر حکومت‌ها، در اهداف و سیاست‌ها، قوانین و خط مشی‌ها، برنامه‌ریزی، اجرا، نظارت و ارزیابی بر اساس مبانی، اصول و روش‌های اسلامی تنظیم می‌گردد. در این چارچوب، تشکیلات اداری که با نرم افزار حکمرانی اسلامی به ساماندهی امور عمومی مردم می‌پردازد، "دولت معیار" نامیده می‌شود. در پژوهش‌های اخیر، نظریه مردم سالاری دینی به عنوان اصل موضوعه برای طراحی الگوی حکمرانی اسلامی مورد استفاده قرار گرفته است. در یک تعریف، حکمرانی اصطلاحی است که بر اعمال قدرت در مجموعه‌ای از زمینه‌های نهادی دلالت دارد و در آن مفاهیم هدایت، کنترل و تنظیم فعالیت‌ها در جهت منافع مردم یا همان شهروندان و رأی دهندگان و کارکنان نهفته است. با این تعریف مفهوم حکمرانی وسیعتر از مفهوم حکومت است. حکومت به طور مشخص با نقش مقامات سیاسی در حفظ نظم اجتماعی در سرزمین معین و اعمال قدرت اجرایی در محدوده آن سر و کار دارد، در

حال که در تعریف حکمرانی اغلب سه مفهوم مورد توجه صاحب نظران قرار می‌گیرد:

پاسخگویی، مشروعیت و شفافیت. بنابراین حکمرانی در واقع می‌تواند بخش نرم افزاری حکومت را در یک جامعه تشکیل دهد و به ساز و کارها و روابطی که منجر به اعمال حکومت می‌شود، اشاره می‌کند (پورعزت، ۱۳۸۷).

بر اساس تعریف فوق، هدف حکمرانی اسلامی را می‌توان زمینه سازی برای توسعه و تعمیق عقلانیت تهذیب یافته، اخلاق و معنویت گرایی دینی و رشد، تعالی و سعادت انسان و همچنین گسترش برخورداری از زندگی با نشاط، ایمن، سالم، عادلانه، آزاد و کریمانه دانست. بر این مبنا، از آن‌جا که مفاهیم و آموزه‌های اسلامی با فطرت انسانی هماهنگی دارد، این الگو می‌تواند برای ادیان و مذاهب دیگر نیز کارآیی داشته باشد. بنابراین، الگوی حکمرانی اسلامی به عنوان بدیل برتر مدل حکمرانی خوب می‌باشد. این الگو از همه تجارب بشری برای بهینه سازی نظام خود بهره می‌گیرد و تکنولوژی و روش‌های مصنوع انسانی را با معیار عقل و وحی سنجیده، سره را از ناسره تشخیص داده و در دستگاه و سیستم و اساس تقوا محور جدید جاییابی نموده و کارکرد ویژه آن را باز تعریف می‌نماید.

در مفهوم جدید حکمرانی، حکومت تنها یکی از بازیگران چرخه زمامداری و حکمرانی می‌باشد. شرکت‌ها، سازمان‌های غیر دولتی، موسسات تحقیقاتی، رهبران مذهبی، موسسات مالی، احزاب، نهادهای نظامی و امنیتی و ... سایر بازیگرانی هستند که در فرآیند حکمرانی دخالت دارند. هر چه کثرت و تنوع بازیگران بیشتر باشد، حکمرانی به مراتب پیچیده‌تر خواهد بود. در سطح فراملی، علاوه بر بازیگران یادشده، قدرت‌های خارجی، رسانه‌های بین المللی، گروه‌های فشار بین المللی، سرمایه گذاران بین المللی، شرکت‌های چند ملیتی، نهادهای بین المللی و فراملیتی را باید به لیست بازیگران و کنش‌گران اضافه نمود. هر کدام از این عناصر به نوعی قادرند هم در اخذ تصمیمات و برنامه‌ریزی‌ها و هم در اجرای آن‌ها موثر واقع شوند. بر اساس مطالب پیش گفته حکمرانی به رابطه میان حاکمیت، حکومت و جمعیت شهروندان که دو رکن اساسی دولت هستند، اشاره و تمرکز دارد علاوه بر این که حکمرانی به حوزه خصوصی و مدنی نیز توجه نشان می‌دهد (قلی پور، ۱۳۸۴).

خصوصیات و معیارهای کارگزاران در نهج البلاغه

- **معیارهای تخصصی:** این معیارها معمولاً بین مدیریت اسلامی و مدیریت غربی مشترک است. (نظیر تحصیلات، تجربه، سابقه کاری و ...) و برای انجام موفقیت‌آمیز شغل لازم است.
- **معیارهای ارزشی:** شامل مجموعه‌ای از رفتارهای قابل قبول جوامع انسانی می‌باشد که در اکثر جوامع ممکن است قابل قبول باشد و به نام ارزش‌های جهانی نیز شناخته می‌شوند مانند رعایت حقوق دیگران، گشاده‌رویی و غیره.
- **معیارهای مکتبی:** ریشه در مکتب اسلام و مدیریت اسلامی دارند. جایگاه و مفهوم انسان در دو مکتب الهی و مادی، معیارها و ملاک‌های انتخاب افراد در مناصب و مدیریت‌ها را نیز شکل می‌دهد. در مدیریت اسلامی، هدف صرفاً تولید نیست و غایت، تعالی انسان است. بر مبنای این معیارهای سه‌گانه، می‌توان معیارهای احراز و عدم احراز صلاحیت را در تعیین کارگزاران اسلامی مد نظر قرار داد: در سیره حضرت علی (ع)، توجه و تأکید بر شناخت معیارهای رد صلاحیت (جدول ۱) در گزینش‌های مدیریتی از آفت‌ها و آسیب‌های احتمالی جلوگیری می‌کند.

جدول ۱ معیارهای صلاحیت و رد صلاحیت در تعیین کارگزاران اسلامی از منظر حضرت علی (ع)

پیشینه تجربی

طباطبایی و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیق خود با عنوان بررسی و ارزیابی جایگاه حکمرانی مطلوب در نهج البلاغه به روش توصیفی - تحلیلی نشان داد که از منظر امام علی (ع)، قانونمندی، مشارکت مردم، شفافیت (پذیرا بودن انتقادات و پاسخگو بودن)، مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی

معیارهای احراز صلاحیت	معیارهای رد صلاحیت
ایمان و خداجویی، تقوا و تعهد، تخصص، قدرت تفکر و نفوذ اجتماعی، صراحت بیشتر در اظهار حق، صدق و راستی، خوش سابقه بودن، امانت - داری، صلاحیت خانوادگی، جاذبه و دافعه، ترس از قیامت، عفو و ایثارگری، مستضعف‌گرایی و ...	همکاری با حکومت‌های فاسد گذشته، رفاه‌زدگی، غارت دسترنج مردم، سوء استفاده از بیت‌المال، مدیریت ناکارآمد، خویشاوندسالاری، بدرفتاری با مردم، گرایش به سرمایه‌داران، گناه و معصیت، بخل، ترس، حرص، ناتوانی در حل و فصل مسائل، جهل نسبت به جایگاه خویش و دیگران، عدم حرکت در مسیر مصالح نظام

اثر بخشی و کارایی و شایسته سالاری نقش موثری در ایجاد حکمرانی مطلوب در جامعه دارند. در مقابل، ایشان یکی از موانع مهم و اساسی در مسیر ایجاد حکمرانی مطلوب را قانون‌گریزی، عدم توجه به شایسته سالاری، خودکامگی و ریاست طلبی معرفی می‌کنند.

منتظری (۱۳۹۷)، در پژوهش خود با عنوان الگوی حکمرانی خوب از دیدگاه نهج البلاغه گامی در جهت تبیین الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت با تأکید بر نقش خاص دولت‌ها در ایجاد زمینه‌های پیشرفت و توسعه در جامعه، نقش افراد و به‌ویژه حاکمان را چنان برجسته می‌کند که رفتار و عمل بخردانه و اخلاقی آنان را محور فرآیند شکل‌گیری و تقویت حکمرانی کریمه می‌داند. این اهمیت، با قرار دادن مقوله شایستگی و صلاحیت‌های فردی به عنوان شرایط علی در این فرایند دوچندان می‌شود.

اخی و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان شاخص‌های انتخاب کارگزاران در جامعه اسلامی از منظر امام علی (ع) با استفاده از روش توصیفی - تحلیلی و بررسی خطبه‌ها، حکمت‌ها و نامه‌های آن حضرت در نهج البلاغه سعی نموده است تا در جهت تدوین شاخص‌های انتخاب کارگزاران اقدام نماید و نشان می‌دهد که الگوبرداری از نظرات این امام در تعالی و پیشرفت جامعه موثر است.

یوسفی شیخ رباط و بابایی (۱۳۹۷) تحقیقی با عنوان استخراج مؤلفه‌های حکمرانی خوب براساس نامه مالک اشتر و بررسی تطبیقی با اسناد بالادستی جمهوری اسلامی ایران با روش اسنادی و تحلیل محتوا انجام دادند. نتایج نشان داد از نظر اسناد بالادستی، در قانون اساسی و برنامه پنجم توسعه به مؤلفه‌های حکمرانی خوب مستخرج از عهدنامه مالک اشتر توجه شده و در سند چشم‌انداز به دلیل ماهیتی که در طراحی افق مطلوب دارد، به همه مؤلفه‌های حکمرانی خوب از جمله تنظیم مناسب قوانین و ایجاد ثبات در جامعه توجه نشده است.

شاکری (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان تأملی بر مؤلفه‌های حکمرانی خوب در نهج البلاغه به روش توصیفی - تحلیلی به این نتیجه دست یافت که امام علی (ع) هم در مقام نظر، معتقد به حکمرانی خوب بودند و هم در مقام عمل می‌کوشیدند آن را در جامعه حاکم کنند و معتقد بودند حکومتی می‌تواند مصداق حکمرانی خوب باشد که از اساس، بر ضوابط عقلی و شرعی استوار و مقبول مردم باشد.

شاه آبادی و جامه بزرگی (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان نظریه حکمرانی خوب از دیدگاه نهج البلاغه با روش توصیفی - تحلیلی به این نتیجه دست یافتند که دیدگاه امام علی (ع) درباره حکمرانی نه تنها منافاتی با نظریه حکمرانی خوب ندارد بلکه در بسیاری از موارد از آن کاملتر جامع‌تر است.

نوایی (۱۳۹۰)، در پژوهشی با عنوان ساختار حکومت در نهج البلاغه به منشاء حکومت از دیدگاه حضرت علی (ع) پرداخته و نشان می‌دهد که

حکومت از دیدگاه حضرت علی(ع)، دارای منشاء الهی است.

دلشاد تهرانی (۱۳۸۷)، در پژوهشی با عنوان دولت آفتاب، اندیشه سیاسی و سیره حکومتی علی (ع)، به بررسی شرایط و مشکلات دولت علی(ع) و تحولات بعد از وفات حضرت رسول(ص) و نیز ضمن بررسی اندیشه سیاسی امام، سیره عملی و حکومتی ایشان را نیز بررسی می‌کند. در پی رنسانس در مغرب زمین، از یک سو تحولات فلسفی و اجتماعی به وقوع پیوست و از سوی دیگر تحولات علمی و صنعتی پدید آمد. به دنبال آن، نگرش‌ها و گرایش‌هایی در جامعه رخ نمود و این گرایش‌ها صرفاً به رشته‌های علمی محدود نماند، بلکه عرصه‌های گوناگون اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، اقتصادی، هنری و ادبی را در بر گرفت. غربیان برای هریک از این گرایش‌ها، واژه مدرسه^۱ را برگزیدند که معادل آن را در زبان عربی و فارسی، (مدرسه) و (مکتب) قرار دادند.

استاد شهید مرتضی مطهری، مکتب را چنین تعریف می‌نماید: "مکتب و ایدئولوژی ضرورت خود را می‌نمایاند، یعنی نیاز به یک تئوری کلی، یک طرح جامع، هماهنگ و منسجم که هدف اصلی، کمال انسان و تأمین سعادت همگانی است و در آن، خطوط اصلی و روش‌ها، بایدها و نبایدها، خوب‌ها و بدها، هدف‌ها و وسیله‌ها، نیازها و دردها و درمان‌ها، مسئولیت‌ها و تکلیف‌ها مشخص شده باشد و منبع الهام تکلیف‌ها و مسئولیت‌ها برای همه افراد بوده باشد" (مجموعه آثار استاد شهید مطهری، ج ۲، ص ۵۳).

و در جایی دیگر تعریف آن را چنین بیان می‌کنند: "ایدئولوژی یعنی دستگاه فکر، مجموع جهان‌بینی، یعنی هست‌ها [و نیز چگونه بایدها]. نگرش من به هستی که چگونه هست و نگرش من درباره خودم و جامعه که چگونه باشد همه را یکجا ایدئولوژی می‌گوید". (مجموعه آثار استاد شهید مطهری، ج ۱۵، ص ۵۰۴). همچنین امام علی (ع) در خصوص داشتن برنامه‌ریزی و چاره‌اندیشی چنین می‌فرماید که در جدول شماره ۲ آورده شده است:

جدول ۲ رهنمودهای امام علی (ع) در خصوص حکمرانی و مدیریت دولتی

ردیف	حدیث و ترجمه آن به فارسی	مراجع و منابع
	امارات الدول انشاء الحیل	
۱	بقای مناصب و دولت‌ها مربوط به برنامه‌ریزی و چاره‌اندیشی در امور می‌باشد	بحارالانوار - جلد ۷۱ - صفحه ۲۵
۲	المؤمنون هم الذین عرفوا ما امامهم مؤمنان کسانی هستند که آینده را می‌شناسند (آینده نگری دارند)	میزان الحکمه - جلد ۲ - صفحه ۵۵۱
۳	الحیلة فایده الفکر چاره اندیشی فایده فکر می‌باشد من قعد عن حیلتته اقامته الشدائد	میزان الحکمه - جلد ۲ - صفحه ۲۵
۴	کسی که چاره اندیشی را رها کند، با شدائد و مشکلات درگیر خواهد شد	میزان الحکمه - جلد ۲ - صفحه ۲۵
۵	التلطف فی الحیلة اجدی من الوسیلة ظرافت و دقت در برنامه‌ریزی بهتر از امکانات است	بحارالانوار - جلد ۶۸ - صفحه ۳۳۸
۶	"إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى قَرَضَ عَلَى أُمَّةٍ الْحَقَّ أَنْ يَقْدَرُوا أَنْفُسَهُمْ بِضَعْفَةِ النَّاسِ...؛ خدای تعالی به پیشوایان حق واجب گردانیده که خود را با مردم تنگدست برابر نهند تا اینکه فقیر و تنگدست را پریشانی‌اش فشار نیاورده و نگران نسازد	نهج‌البلاغه، خطبه ۳۱. همان، نامه ۴۵. همان، خطبه ۲۰۰ (ترجمه دشتی، خطبه ۲۰۹)
۷	"إِنَّ الرَّجُلَ الَّذِي كُنْتُ وَلِيَّتُهُ أَمْرَ مَصْرَ كَانَ رَجُلًا لَنَا نَاصِحًا وَ عَلَى عَدُوِّنا شَدِيدًا نَاقِمًا؛ همانا مردی را که فرماندار مصر قرار داده بودم نسبت به ما خیرخواه و به دشمنان ما سختگیر و درهم کوبنده بود	همان، نامه ۳۴

¹ school

با عنایت به این احادیث به این نتیجه می‌رسیم که برنامه‌ریزی و چاره‌اندیشی اساس بقاء و دوام سازمان‌های دولتی است و چون از جمله ارکان مهم یک سازمان، نیروی انسانی و کارکنان هستند، برنامه‌ریزی تعالی کارکنان از مهمترین اهداف مدیران می‌باشد. برنامه‌ریزی چون ناظر به آینده است پس شناخت اهداف و برنامه‌های آتی و نیازهای سازمان به کارکنان در آینده و چگونگی تامین یا کاهش آن، برنامه‌ریزی محسوب می‌گردد. کسانی که بدون برنامه‌ریزی کاری را شروع می‌کنند، چون اشکالات احتمالی را از قبل پیش‌بینی نکرده‌اند و برای آن راه حل مناسبی در نظر نگرفته‌اند، هر روز حادثه‌ای فرا روی آن‌ها قرار می‌گیرد، اینان همیشه در دنیایی از مشکلات غوطه‌ور و از گرفتاری و مشغله زیاد شکایت دارند.

تشویق و توبیخ کارگزاران و حکمرانان حکومت، از سیاست‌های مدیریتی حضرت علی (ع) بود که به منظور اجرای عدالت و جلوگیری از بروز انحراف و ظلم و ستم در جامعه صورت می‌گرفت. او با نظارت و مواظبت بر رفتار و عملکرد کارگزاران خود و ارائه دستورالعمل‌های مدیریتی و اخلاق اجتماعی و برنامه‌های سازندگی فردی به آنان، مانع از دنیازدگی و روآوری ایشان به وسوسه‌های نفسانی می‌گردید. این اقدامات که به منظور سالم‌سازی نیروهای انسانی صورت می‌گرفت، در مجموع به تقویت بنیان‌های حکومت و امنیت عمومی جامعه و اعتماد بیشتر مردم به زمامدار می‌انجامید. امام (ع)، کارگزاران لایق را تشویق، مأموریت‌ها و مسئولیت‌های دیگر می‌داد و کارگزاران ضعیف و خیانتکار را نکوهش، مؤاخذه و یا برکنار می‌نمود. سخنان او در باره مالک اشتر، محمد بن ابی‌بکر، عمار یاسر و دیگر یاران فداکار و دلجویی‌های وی از آنان نشان‌دهنده توجه امام به قابلیت‌ها، لیاقت‌ها و فراتر از آن پیوند عاطفی و معنوی با کارگزاران شایسته می‌باشد.

الگوی تعالی ابزاری برای سنجش میزان استقرار سیستم‌ها در سازمان و خودارزیابی و راهنمایی است که مسیر فعالیت مدیران را برای بهبود عملکرد شناسایی و تعیین می‌کند (تینا، گارسیا و سگارآ، ۲۰۱۹). با افزایش کاربری و گسترش الگوهای ارزیابی سرآمدی و تعالی، الگوها، راهنماها و مدل‌هایی متناسب با نوع فعالیت‌های سازمان‌ها، شرکت‌ها و مراکز صنعتی و تولیدی طراحی شده‌اند. در طول سالیان گذشته پژوهشگران کشورهای مختلف اقدام به طراحی چارچوب‌های مناسب تعالی سازمانی کرده‌اند که از معروف‌ترین آن‌ها می‌توان به مدل‌های دمی‌نگ^۳، بالدريج^۴، تعالی اروپایی^۵ و کانجی اشاره کرد (بختیاری و شعبانی، ۱۳۹۴).

مرور مدل‌های مختلف تعالی سازمانی نشان می‌دهد علاوه بر این‌که معیار مربوط به منابع انسانی در همه‌ی مدل‌های تعالی وجود دارد، با گذشت زمان سهم امتیازات منابع انسانی در حال افزایش است و همین امر پژوهشگران را بر آن داشته که به طراحی مدل‌هایی مختص تعالی منابع انسانی بپردازند (شمس زارع، طهماسبی و یزدانی، ۱۳۹۷). اما اغلب مدل‌های ارزیابی تعالی منابع انسانی در معیارهای مربوط به مدیریت منابع انسانی ضعف‌هایی دارند. زیرا در معرفی زیر معیارها دچار کلی‌گویی هستند. همین مسئله باعث می‌شود مدیران منابع انسانی به‌هنگام ارزیابی دچار نوعی ابهام و سردرگمی شوند (جانکال^۶، ۲۰۱۴). مسئله‌ی مهمی که در این میان مورد غفلت واقع شده است توجه به خود انسان‌ها به‌عنوان افرادی است که از ویژگی‌هایی یکتا برخوردارند. یکی از مهم‌ترین این ویژگی‌ها، مفهوم تعالی فردی به‌عنوان یک اصل حقیقی در دستیابی به سعادت و کمال است که می‌تواند سازمان‌ها را به سرمنز مل مقصود برساند (شهرام، ۱۳۸۸). تعالی به‌معنای کمال است. انسان می‌تواند با اعمال خود به تعالی برسد تا آن‌جا که یکی از راه‌های رسیدن به خدا نیز توجه به تعالی در همه‌ی ابعاد رفتاری انسان است (مک کارتی، لینگ و کارینی، ۲۰۱۳).

جدول ۳ پژوهش‌های انجام شده با موضوع تعالی فردی و سازمان

پژوهشگران	عنوان پژوهش	نتایج
-----------	-------------	-------

² Tena & García & Segarra

³ Deming Model

⁴ Malcolm Baldrige National Award (MBNQA)

⁵ European Foundation for Quality Management (EFQM)

⁶ Jankal

شرایط علتی و سببی (ناکارآمدی‌ها، انتظارات و الزامات)، پدیده اصلی (تعالی منابع انسانی در بخش دولتی)، شرایط زمینه‌ای (تئوری خدمات دولتی نوین، فرهنگ تعالی و قوانین)، شرایط مداخله‌گر (خرده مدل‌ها، ویژگی‌های مدیریت دولتی، تفاوت‌های بخش دولتی و بخش خصوصی)، راهبردها (دولت مقامات سیاسی، سازمان منابع انسانی، کارکردهای منابع انسانی، اخلاق اداری، مردم و شرکا و خانواده)، نتایج (منابع انسانی و سازمانی) پیامدها (سازمانی و جامعه آرمانی و برداشت مردم و همکاران) است.	الگوی تعالی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی ایران	نقوی، واعظی، قربانی‌زاده و افکانه (۱۳۹۷)
میانگین کلی بلوغ فرآیندهای مدیریت منابع انسانی سازمان، در سطح دو است. فرآیند نظام‌های منابع انسانی و مدیریت داده‌ها با امتیاز پنج، بالاترین امتیاز و فرآیندهای توسعه قابلیت سازمانی، مدیریت استعداد و پاداش و قدردانی با امتیاز یک، پایین‌ترین امتیاز را کسب کردند. همچنین فرآیندهای راهبرد منابع انسانی، توسعه کارکنان، ایمنی و بهداشت و ارتباطات داخلی و خارجی موفق به کسب امتیاز سه شدند. فرآیندهای کارگزینی و مدیریت عملکرد نیز امتیاز دو را کسب کردند.	ارزیابی بلوغ فرآیندهای مدیریت منابع انسانی بر اساس مدل فیلیپس	شمس زارع، طهماسبی و یزدانی (۱۳۹۷)
در این پژوهش بر اساس مدل مارکز (۲۰۱۲) و گوسنی (۲۰۱۳) مدلی استخراج شده که شامل مؤلفه‌های تعالی جسمی/ روانی، تعالی معنوی، تعالی شخصیتی و تعالی حرفه‌ای است. متغیر ساختاری، اندکی وزن بیشتری نسبت به متغیر زمینه‌ای در تعالی فرماندهان و مدیران ناجا را دارا است.	الگوی توسعه و شایستگی فرماندهان و مدیران راهبردی ناجا	بختیاری و شعبانی (۱۳۹۴)
یافته‌های این پژوهش تعریفی جدید از کرامت انسانی در سازمان و طبقه‌بندی مفاهیم در سه بعد فردی، گروهی و سازمانی با هشت مؤلفه و ۳۴ شاخص ارائه می‌دهد و نتیجه می‌گیرند که 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.	تدوین شاخص‌های کرامت انسانی در سازمان	افخمی روحانی و همکاران (۱۳۹۳)

تعالی سازمان بدون رشد و تعالی فرد امکان پذیر نیست. اولین گام در این مسیر شناخت حیات و صیانت از آن است. وی به سه عنصر مهم، علم، دین و حکمت در مسیر در تعالی فردی اشاره کرده و تأثیرات آن را بر تعالی سازمانی به این شرح نام برده است: الف) تحقق خود حقیقی انسان ب) ایجاد رابطه انسانی محض بین افراد	
ج) تحقق اتحاد ناشی از اشتراک در هدف اعلای حیات د) رشد شخصیت در راستای تحقق اتحاد برین ه) معرفی دین به عنوان عامل وحدت ساز شخصیت و حیات و) به حد اعلا رسیدن اصول و ارزش های تعهد، انجام تکالیف و استیفای حقوق	سلوک فردی در آراء علامه جعفری و تأثیر آن بر تعالی سازمانی رحمانی اصل (۱۳۹۰)
د) دوری از هرگونه رکود و درجا زدن به وسیله گردش های تکاملی ح) طراوت و شادابی افراد سازمان ط) تغییر کیفیت زندگی و پرسش افراد	
قران کریم برای تعالی فرد در جامعه سنت های خاصی را بیان کرده است و عواملی را در رسیدن فرد به تعالی محوری می داند. مهم ترین این عوامل توحید و پرهیز از شریک قائل شدن برای خداست و از مهم ترین قواعد این است که موحدی که با علم و ایمان و خشوع قلبی، اطاعات خدا را می کند، در صراط مستقیم هدایت می شود و به تعالی خواهد رسید. قواعد کلیدی احصاء شده برای تعالی فردی در تناظر با مدل سیستمی سازمان بحث و گفتگو می شود و مشخص می شود که هریک از بخش های اصلی با خرده سیستم های سازمانی با کدام یک از عوامل کلیدی تعالی فردی می تواند رابطه داشته باشد و بر آن تأثیرگذار باشد.	ارائه مدل شایسته سالاری در سازمان با توجه به تعالیم اسلام شهرام و همکاران (۱۳۸۸)
نتایج نشان داد که معلمان ممتاز پنج موضوع از تجزیه و تحلیل داده ها به دست آمد، به ترتیب بر نقش آن ها به عنوان معلم، کارشناس محتوا، تسهیل کننده، مربی و مبتکر متمرکز شده اند.	شناسایی چارچوب نقش ها و مسئولیت های معلمان ممتاز: شواهدی از مالزی آرفین، بوش و نوردین^۱ (۲۰۱۸)
تمرکز این پژوهش بر مفهوم تعالی است. استدلال می شود که تمرکز بر روی مفهوم برتری داشتن، آغاز تحقیقات علمی برای مفهوم تعالی است یافته های این پژوهش نشان می دهد که تعاریف موجود چندین مسئله مهم را توضیح نمی دهد. مکانیسم های اجتماعی که بر رشد و کسب تعالی فردی اثر دارند، متغیرهای تعالی در سطوح مختلف (فرهنگ ها، خانواده ها، دسته بندی های جغرافیایی، گروه ها، سازمان های عالی). از این رو استدلال می کند که تبیین مفهوم تعالی علاوه بر متغیرهای سازمانی باید بر متغیرهای فردی نیز متمرکز بود.	تخصص های فرهنگی: تعریف اجتماعی تعالی فردی و شایسته پروری استوگر و گروبر^۲ (۲۰۱۴)

¹ Ariffin, Bush & Nordin

² Stoeger & Gruber

هوتا، پاونی و گانگادار ^۱ (۲۰۱۳)	معلمان با استفاده از تکنیک فرایند تحلیل سلسله‌مراتبی اولویت‌بندی	سه معیار ارتباط، دانش و تعامل به جمع‌آوری اطلاعات در اولویت رتبه‌بندی معلمان قرار دارند.
موت کسیم و همکاران (۲۰۱۱)	معیارهای انتخاب معلم نمونه با روش فرایند مقایسه زوجی	معیارهای مهارت ارتباطی و شخصیت معلم و در اولویت بعدی محتوای دانشی قرار گرفت.
تاوئر ^۲ (۲۰۰۹)	بررسی مقایسه‌ای ارزش‌های اصلی مدل‌های تعالی بر ارزش‌های انسانی	تعالی سازمانی و تعالی شخصی در برخی از ارزش‌ها مشترک هستند که عبارتند از تمرکز مشتری، یادگیری مداوم، نوآوری و بهبود، مشارکت و توسعه کارکنان، توسعه مشارکت، سیستم‌ها، مدیریت مبتنی بر فرایند، چابکی و مسئولیت اجتماعی. ارزش‌های انسانی بر خلوص انسان تأکید می‌کنند و تصویب آن‌ها موجب وفاداری ذی‌نفعان می‌شود. ارزش‌های بنیادی اگر از ارزش‌های انسانی حاصل شوند، مؤثرتر می‌شوند.

مازلو^۳ (۱۹۶۹) تعالی را در تغییر سلسله مراتب نیازهایش به عنوان نقطه‌ای اوج و نهایت تلاش انگیزشی بشر برای رسیدن به کمال و معنا در زندگی تعریف و مفهوم تعالی را به عنوان بعد ششم سلسله‌مراتب نیازها فراتر از نیاز خودشکوفایی معرفی می‌کند. او تعالی را رشدی معنوی می‌داند که شامل گسترش مرزهای فرد، آگاهی افزایش یافته و سپاسگزاری و شکرگزاری برای حال حاضر است (سوچی^۴، ۲۰۱۷). دکر^۵ (۱۹۹۳) تعالی فرد را به عنوان توانایی درونی برای خودشکوفایی می‌داند که طی آن شخصیت بر اساس معنویت انسجام می‌یابد. از دیدگاه دکر انسجام شخصیت، نتیجه‌ی تعالی فردی است که به احساس انسجام و نوع دوستی در فرد منتهی می‌شود (وانتر^۶، ۲۰۱۲). برخی دیگر از اندیشمندان نیز تعالی فردی را بالاترین میزان سلامت عقلی انسان می‌دانند و نبود آن را علت واپس‌روی روان‌شناختی برمی‌شمارند (لوچاکوا^۷، ۲۰۰۷). در هر یک از حیطه‌های بررسی تعالی اندیشمندان برای درک و توضیح تعالی فردی از نگاه و چشم‌انداز خودشان از تعاریف نظری و ابزار مختلفی استفاده کرده‌اند. آن‌ها ابزارهایی را به عنوان وسایل اندازه‌گیری تعالی خود معرفی کرده‌اند، مانند مقیاس تعالی خود به عنوان زیرطبقه‌ای از پرسش‌نامه‌ی سرشت و منش کلونینجر و دیگران^۸ (۱۹۹۳)، مقیاس تعالی رید^۹ (۱۹۹۱)، مقیاس تعالی معنوی پیدمونت^{۱۰} (۱۹۹۹) و مقیاس تعالی بزرگسالان^{۱۱} (لوینسون^{۱۲} و دیگران، ۲۰۰۵). با این حال برخی اندیشمندان (مانند مک‌دونالد و هلند^{۱۳}، ۲۰۰۲) نیز بر این باورند که کمبود روش‌های پذیرفته‌شده‌ی سنجش و کمبود ابزارهایی معتبر و پایا مشکلاتی در برای تحقیق در مورد تعالی فردی ایجاد کرده است (گارسیا - رومئو و آلتو^{۱۴}، ۲۰۱۰).

۳- روش پژوهش

کارکرد اصلی روش‌های کیفی، ساختن نظریه از طریق داده‌ها است. به نظر می‌رسد روش پژوهشی باید بتواند برای یافتن پاسخ مشکلات و مسائل مورد نظر پژوهشگر، راهبردی مناسب را توصیه کند. در واقع، مهمترین عنصر در ساخت هر طرح پژوهشی، سازگاری روش با پرسش‌های پژوهشی است (گلدینگ ۲۰۰۲: ۱۸۶).

¹ Hota, Pavani & Gangadhar

² Talwar

³ Maslow

⁴ Suciu

⁵ Decker

⁶ Vanter

⁷ Louchakova

⁸ Cloninger et al

⁹ Reed Self - Transcendence Scale

¹⁰ Piedmont Spiritual Transcendence Scale

¹¹ Adult Self - Transcendence Inventory

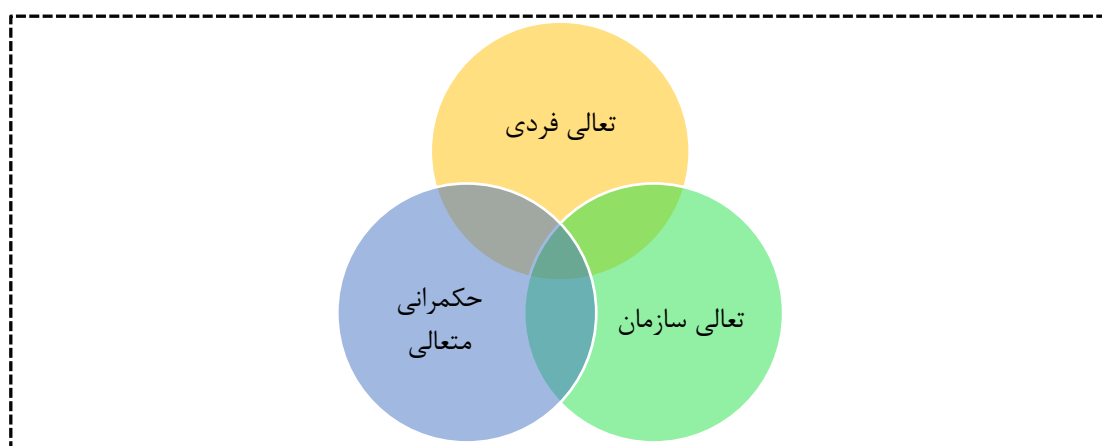
¹² Levenson

¹³ MacDonald & Holland

¹⁴ Garcia-Romeu & Alto

از میان روش‌های کیفی در این پژوهش از الگوی گراند تئوری¹ استفاده شده که روش‌شناسی اکتشاف نظریه استقرایی است و به پژوهشگر اجازه می‌دهد چارچوب نظری را از ویژگی‌های عمومی هر موضوع ایجاد کند در موقعیتی که همزمان، چارچوب خود را بر مشاهدات یا داده‌های نظریه پردازی داده بنیاد، فراگرد کیفی و نظام‌مندی، تجربی مبتنی می‌دارد. این نظریه در سطح مفهومی گسترده، فرآیند، اقدام یا تعامل درباره موضوعی اساسی را توضیح می‌دهد. در فارسیبا ترجمه‌های مختلفی این روش ذکر شده است که اصطلاح انگلیسی این روش، نظریه مبتنی بر داده، نظریه برخاسته از داده‌ها بیان شده که برخی از آن‌ها عبارت است از "نظریه پایه"، "نظریه زمینه‌ای" و "نظریه وابسته" است.

مطابق نظر پیجن و هنوود²، جریان این کار علمی، روندی خطی دارد. پژوهشگر کار جمع آوری داده‌های خود را با موضوعی اولیه و یا برخی پرسش‌های پژوهش آغاز می‌کند. این جریان با روندی آرام از تحلیل همراه می‌شود تا داده‌های کمتر ساخت یافته را به سمت مفاهیم و مقوله‌های تحلیلی و نظری ببرد. باید دقت داشت که چنین روندی هم منعطف و هم از حالت رفت و بازگشتی میان داده‌ها و مفهوم سازی برخوردار است. گاهی ممکن است چنین بازگشتی، تغییرات جزئی یا حتی اساسی در پرسش‌های اولیه را نیز لازم داشته باشد. همزمانی گردآوری و تحلیل داده‌ها، یکی از تفاوت‌های مهم روش داده بنیاد با سایر روش‌های پژوهش در علوم اجتماعی است از نظر پیچن و هنوود احتمال دستیابی پژوهشگران به مجموعه نتایج، تفاسیر و نتایج موفقیت آمیز با این روش بیشینه می‌شود (پیجن و هنوود (630,200 - 631).

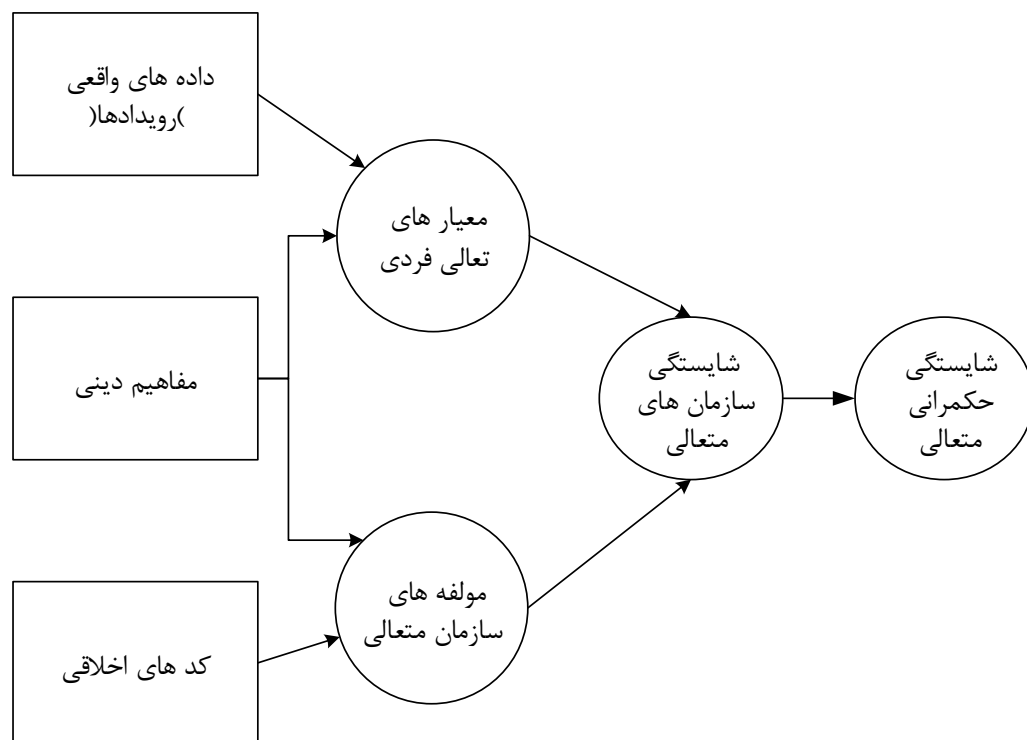


شکل ۱ ارتباط بین تعالی فرد و تعالی سازمان و حکمرانی متعالی

روش این پژوهش که گردآوری داده‌ها از نوع کیفی و توصیفی است، تلاشی نظام مند برای استخراج "نظریه" از "داده" است. روش داده بنیاد از کدگذاری به عنوان روشی اساسی برای مشخص کردن مفاهیم داده‌ها استفاده می‌کند، بدین ترتیب هر نظریه از داده‌های متعدد در منابع پژوهش و در سیر تکاملی به شرح شکل ذیل تشکیل می‌شود: مؤلفه‌ها در مقایسه با مفاهیم، انتزاعی‌تر هستند و سطحی بالاتر را نشان می‌دهند. آن‌ها از طریق همان فرآیند تحلیلی مقایسه‌ها برای برجسته‌سازی شباهت‌ها و تفاوت‌ها تولید می‌شوند که در سطح پایین‌تر برای تولید مفاهیم استفاده می‌شوند. مؤلفه "شالوده" ساختن نظریه است و ابزاری فراهم می‌کند که با آن نظریه، می‌تواند یکپارچه شود (اسکندری و همکاران، 1393).

¹ Grounded Theory

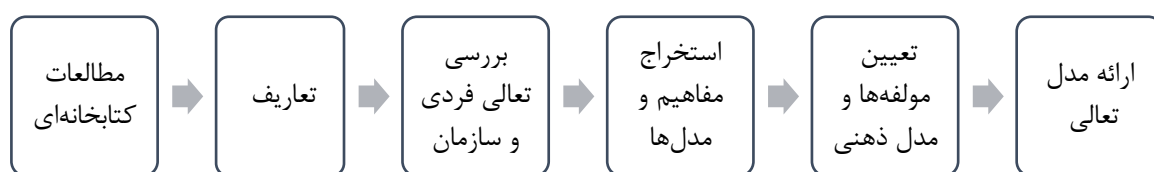
² Pidgeon & Henwood



شکل ۲ مدل تحلیلی مولفه‌های تعالی فردی، تعالی سازمان و حکمرانی متعالی

شکل ۲ مولفه‌های تعالی فردی، تعالی سازمانی و حکمرانی متعالی نشان می‌دهد. در بررسی پیشینه‌ی پژوهش مشخص شد پژوهشی که بر کشف ماهیت تعالی فردی متمرکز باشد انجام نشده است و اکثر پژوهش‌ها به تعالی منابع انسانی یا توصیفی از تعالی فردی پرداخته‌اند. به عنوان مثال نقوی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهش خود بیشتر تمرکز را بر بعد سازمانی تعالی معطوف کرده‌اند و تلاش می‌کنند در الگویی فرآیندهای سازمانی را که موجب تعالی منابع انسانی است تشریح کنند رحمانی اصل (۱۳۹۴). اثرگذاری مفهوم تعالی فردی را در تعالی سازمانی شرح می‌دهد و می‌گوید توجه به کرامت‌های انسانی موجب تعالی سازمانی است اما مدلی جامع که بتوان ماهیت تعالی فردی را شناخت ارائه نداده است.

از آن جا که شناخت مفهوم معیارهای ذهنی تعالی و روابط میان این عناصر از دیدگاه قرآن، مستلزم دستیابی به الگوی استقرار نشانه‌های تعالی از قرآن است (محمدی و همکاران، ۱۳۹۰). در این پژوهش مراحل مختلفی جهت شناخت پایه‌های نظری تعالی از دیدگاه قرآن کریم نیز صورت گرفته است که به آن‌ها اشاره می‌شود. پس از انتخاب رویکرد نظریه پردازی داده بنیاد به عنوان راهبرد پژوهش، گام‌های ذیل مطابق با شکل ۳ دنبال می‌شود.



شکل ۳ مراحل انجام پژوهش

مولفه‌های مکتبی تعالی مربوط به کدهای اخلاقی

اهداف، اصول و شاخص‌های حکمرانی اسلامی را می‌توان در سه مولفه اصلی «روابط حکومت و مردم»، «روابط حکومت با عرصه‌های سیاسی، اقتصادی و فرهنگی» و «نظام اداری و روابط اجزای حکومت» تبیین نمود.

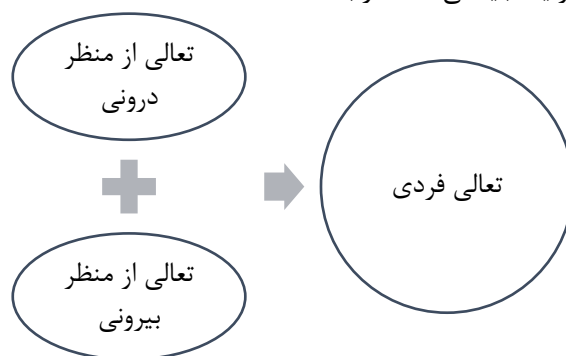
تعالی از منظر درونی

رسیدن به تعالی فردی از منظر درونی نیازمند پرداختن به جنبه‌های روحی و روانی افراد می‌باشد. افراد با داشتن اعتقادات راسخ و درک ارزش‌های دینی زمینه را برای رشد و توسعه فردی فراهم می‌آورند. ایمان توحیدی، تقوا، خود شناسی، دینداری، وجدان و انصاف می‌تواند زمینه

تعالی را در افراد مهیا نماید. اخلاص عمل و خودشناسی می‌تواند از فاکتورهای بالقوه در رسیدن به تعالی از منظر دورنی باشد. هر فرد در روح و ضمیر ناخودآگاه خود علاقه به رشد و ارتقاء دارد و تمایل درونی و فطری به سمت شایسته‌گزینی و انتخاب اصلح در وجود هر انسان سالمی، نهادینه شده است.

تعالی از منظر بیرونی

رسیدن به تعالی دارای منظر بیرونی نیز می‌باشد، کنش‌های رفتاری افراد با دیگران، اخلاق مداری، عدالت و برابری، تعهد و پاسخ‌گویی و همچنین التزام به ترقی و میهن‌پرستی از مناظر بیرونی تعالی می‌باشند. خاستگاه اصلی این منظر، محیط پیرامون افراد در سازمان‌ها و نهادهای دولتی و موسسات وابسته می‌باشد. افراد هر سازمان با در نظر گرفتن این موارد خود را ملزم به تعالی و رشد فکری و دانشی می‌دانند این تعالی با تقویت روحیه جمعی و کار تیمی اوج می‌گیرد و خلاقیت، ابتکار و نوآوری این فرآیند را تسریع می‌بخشد. استفاده از نظام‌های پیشنهاد و راه‌اندازی اتاق فکر از نمونه‌های عملی این فرآیند می‌باشند. تعالی از منظر بیرونی افراد می‌تواند در مراحل اولیه رشد در خانواده و در ادامه با نظام آموزش و پرورش شکل گیرد و با گذشت زمان به حالت ایده‌آل و نهایی برسد. آنچه که اهمیت دارد این موضوع است که این روند نبایستی متوقف گردد و با ورود افراد به سازمان‌ها و موسسات این فرآیند بایستی ادامه‌دار باشد.



شکل ۴ شماتیک بخش‌بندی مناظر تعالی فردی

برای بررسی روایی و پایایی از روش گوبا و لینکلن^۱ (۱۹۸۵) استفاده شد. گوبا و لینکلن، چهار ملاک باورپذیری^۲، اعتمادپذیری^۳، تأییدپذیری^۴ و قابلیت انتقال^۵ را جهت بررسی قابلیت اعتماد معرفی کردند. باورپذیری با قابل‌باور بودن یا قانع‌کننده بودن پژوهش در ارتباط است. باورپذیری را استدلال‌ها و فرآیندهای ضروری برای اعتماد به نتیجه تحقیق بیان می‌دارد (ابوالمعالی، ۱۳۹۱).

مدل‌های تعالی سازمانی

در مرحله اول به منظور استخراج ابعاد مدل‌های تعالی سازمانی در سطح دنیا با استفاده از رویکرد تطبیقی، مدل‌های مختلف تعالی شناسایی و مبانی طراحی آن‌ها به شرح زیر استخراج گردید:

38 مدل براساس مدل تعالی کسب و کار اروپا

17 مدل براساس مدل مالکوم بالدريج

2 مدل براساس مدل دمینگ

4 مدل براساس ترکیبی از مدل‌های اروپا و بالدريج

4 مدل براساس ترکیبی از مدل‌های دمینگ و بالدريج

2 مدل براساس ترکیبی از مدل‌های اروپا، دومینگ و بالدريج

17 مدل به صورت بومی و منحصر به فرد

۱ مدل براساس مدل تعالی استرالیا

10 مدل ناشناخته

1. Guba & Lincoln

2. Credibility

3. Dependability

4. Confirmability

5. Transferability

پس از شناسایی و دسته‌بندی مدل‌ها، در مرحله بعد معیارهای اصلی این مدل‌ها شناسایی و استخراج شد و مشخص گردید معیارهای مشترک در مدل‌های تعالی دنیا شامل: رهبری، تدوین استراتژی‌ها و سیاست‌های سازمانی، تجزیه و تحلیل و بکارگیری دانش و اطلاعات، بکارگیری و توسعه منابع انسانی، فرآیند، تمرکز بر شرکاء و تامین کنندگان، تمرکز بر مشتری و بازار، نتایج کارکنان، مسئولیت‌های اجتماعی و نتایج کسب و کار می‌باشند.

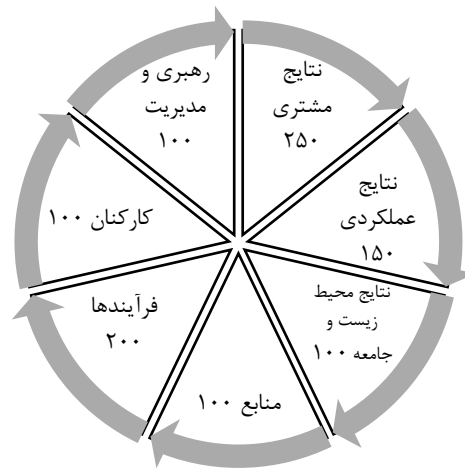
همچنین در خصوص مقایسه وزن معیارهای تعالی سازمانی، در مدل‌های مختلف تعالی وزن معیارهای مدل، در دو سطح توانمندسازها و نتایج توزیع شده است. وزن معیارهای نتایج از حداقل 200 تا حداکثر 580 توزیع شده است که در جدول ۴ قابل مشاهده است:

جدول ۴ نحوه امتیازدهی مدل‌های شناخته شده تعالی

معیارهای نتایج		معیارهای توانمندساز		مدل تعالی سازمان
۴۵۰	۱	۵۵۰	۶	مدل کیفیت مالکوم بالدريج
۵۰۰	۴	۵۰۰	۵	مدل تعالی اروپا
۴۰۰	۱	۶۰۰	۷	مدل کیفیت ژاپن
۵۸۰	۱	۴۲۰	۶	مدل تعالی استرالیا
۴۰۰	۱	۶۰۰	۶	مدل کیفیت سنگاپور
۲۰۰	۱	۸۰۰	۷	مدل کیفیت ریاست جمهوری مالزی
۵۸۰	۱	۴۲۰	۶	مدل کیفیت فیجی
۴۵۰	۱	۵۵۰	۶	مدل کیفیت فیلیپین
۴۵۰	۱	۵۵۰	۶	مدل کیفیت تایلند
۴۰۰	۴	۶۰۰	۵	مدل تعالی سازمانی ایران
۵۰۰	۳	۵۰۰	۴	مدل تعالی سازمان ایران (اصلاح شده)

مدل جایزه ملی کیفیت ایران، ابتدا بر مبنای مدل تعالی INQA در سال ۱۳۸۲ تا ۱۳۸۵ تدوین شد و به منظور اثربخشی بهتر در فرآیند جایزه ملی کیفیت ایران و تاکید ویژه بر کیفیت محصول در سال ۱۳۸۶ مدل نوین و بومی جایزه ملی کیفیت ایران منطبق بر نیازهای کشور و هماهنگ با آخرین ویرایش استاندارد ایزو ۹۰۰۴ تدوین شد. در نهایت، در حال حاضر مدل جایزه ملی کیفیت اصلاح شده و به صورت ذیل می‌باشد:

مدل ارزیابی ملی کیفیت ایران از ۷ معیار شامل ۴ معیار توانمندساز و ۳ معیار نتایج و منطق رادار در ۸ اصل تشکیل شده است. این مدل برای ارزیابی سازمان‌های خدماتی و تولیدی کاربرد دارد. به منظور ارزیابی ملی کیفیت، سازمان‌ها باید خودشان را در حوزه توانمندسازها و نتایج بر مبنای مدل ارزیابی ملی کیفیت ایران ارزیابی نمایند و نتایج به دست آمده را به صورت اظهارنامه به دبیرخانه جایزه ملی کیفیت ایران ارائه نمایند. مدل ارزیابی ملی بر مبنای شکل ۵ به صورت زیر اصلاح گردیده است:



شکل ۵ امتیاز دهی مدل جایزه ملی سرآمدی (مدل تعالی اصلاح شده)

سطوح تعالی تندیس بلورین، تندیس زرین، تندیس سیمین، گواهی نامه و تقدیرنامه سطوح تعالی، سازمان ها را در دستیابی به تعالی متمایز می کند و میزان موفقیت آن ها را در دستیابی به تعالی، نشان می دهد.

متقاضی ای که حائز بیشترین امتیاز از بین متقاضیان باشد، مشروط بر این که امتیاز کسب شده بیشتر از ۶۵۰ باشد، برنده "تندیس زرین" خواهد بود. حداکثر سه متقاضی که بعد از برنده تندیس زرین حائز بیشترین امتیاز باشند، مشروط بر اینکه امتیاز کسب شده آن ها بیش از ۵۵۰ باشد، برنده خواهند بود. تندیس سیمین حداکثر پنج متقاضی که بعد از برندگان تندیس سیمین، حائز بیشترین امتیاز باشند، مشروط بر این که امتیاز کسب شده آن ها بیش از ۴۵۰ باشد، برنده "تندیس بلورین" خواهند بود و به حداکثر ده متقاضی که بعد از برندگان تندیس بلورین حائز بیشترین امتیاز باشند، مشروط بر اینکه امتیاز کسب شده آن ها بیش از ۳۵۰ باشد تقدیرنامه اعطا خواهد شد.

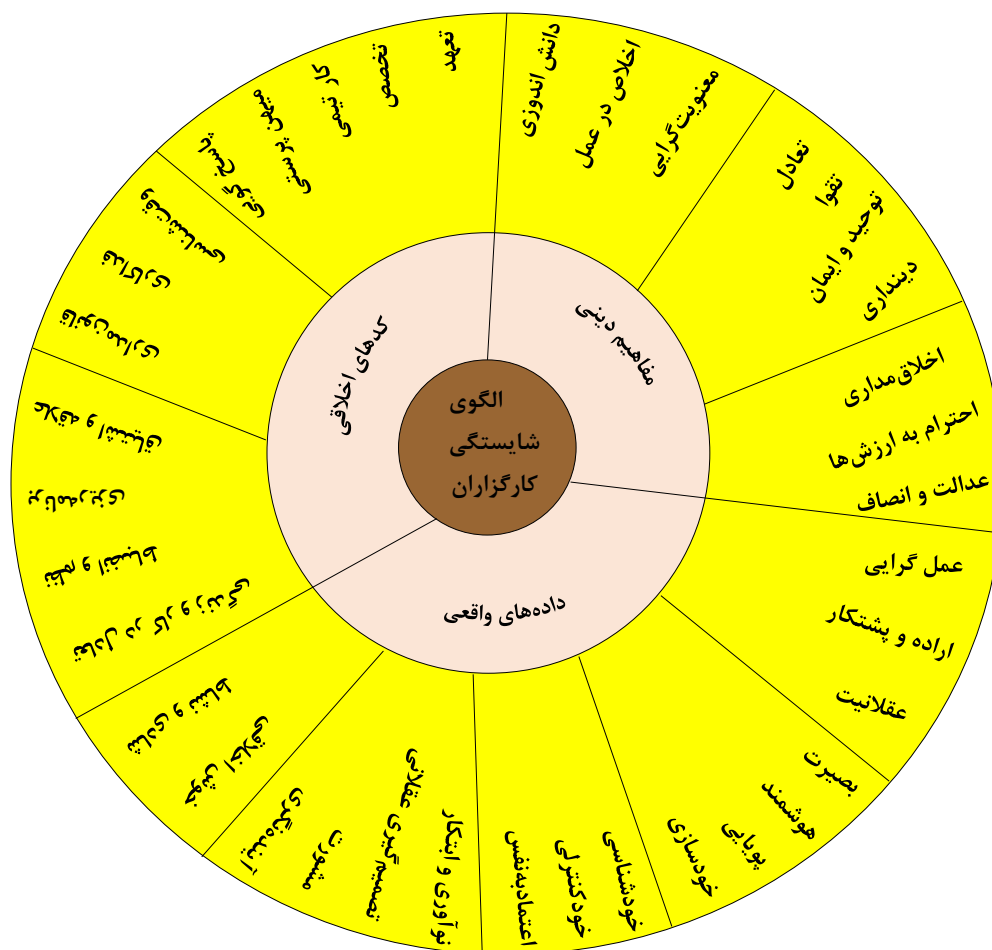
۴- یافته های پژوهش

این پژوهش به منظور شناسایی، کشف و ارائه ارتباط تعالی فرد و تعالی سازمان بر اساس آموزه های حیات بخش مکتب اسلام و رهنمودهای امام علی (ع) انجام شده است. از آن جا که سرمایه انسانی رکن اصلی سازمان به شمار می رود و چنانچه "انسان" با تکیه بر ایمان به خدای سبحان و عمل صالح، مدارج تعالی را طی کند و به مراتب بالای علو انسانی دست یابد با تمامی دشواری ها و ضعف ها مقابله کند و از منظر درونی به تعالی برسد، داشتن صفات انسانی و برخورداری از تقوا و معنویت می تواند چراغ راه رسیدن به تعالی درونی باشد.

همچنین دستیابی به تعالی بیرونی در گرو داشتن محیط سالم و با نشاط در سازمان است. اخلاق مداری و شایسته سالاری از موارد مهم در حفظ آرامش ذهنی کارکنان یک سازمان و نهاد دولتی محسوب می شوند. با داشتن این رویکرد افراد حاضر در سازمان به سمت تعالی حرکت می نمایند، همچنین سازمان ها نیز دارای حیات و پویایی می باشند و جهت رسیدن به بلوغ اهدافی را در نظر گرفته و چشم اندازی را تصویر می نمایند، راهبردها، خط مشی و سیاست های کلان هر سازمان در جهت منافع و اهداف کلان کشور هم سو سازی می گردد و با در نظر گرفتن افق و چشم اندازهای بلند مدت، برنامه های راهبردی و کلان مطرح شده و به صورت میان مدت و کوتاه مدت در می آید. در این میان، هر سازمان با بهره گرفتن از مدل مناسب جهت گیری اصلی را در راستای نیل به تعالی مشخص می نماید و الگوی عملی و واقعی را برای این منظور برمیگزیند تا سازمان را به سوی تحقق اهداف خود سوق دهد. به طور کلی می توان منشور زیر را با توجه به مدل ارائه شده و با بررسی مفاهیم زمینه ای و مضامین موجود ترسیم نمود. این الگو در سه حوزه مفاهیم دینی، کدهای اخلاقی و داده های واقعی، معیارهایی را شناسایی نموده است که در ایجاد تعالی درونی و بیرونی افراد تاثیر گذار هستند و ارتباط نزدیکی با مضامین و مدل های تعالی سازمانی دارند:

تعالی فرد و سازمان منجر به تعالی نهادها و سازمان های دولتی و وابسته می گردد. این تعالی زمینه ساز تعالی حکمرانی می گردد زیرا مجموعه حکمرانی از این افراد و سازمان ها تشکیل گردیده و فراگرد تعالی در این زنجیره به هم تنیده پخش و گسترش می یابد. این منشور می تواند لایه ارتباط تعالی فردی و سازمان را با ویژگی های ذاتی و اکتسابی کارکنان مشخص نماید. پیشنهادی که می تواند به سازمان های دولتی کمک نماید تا در کنار استفاده از الگوهای تعالی جهت ارزیابی سازمان، زمینه و بستری را فراهم نمایند تا کارکنان و مجموعه فرآیندهای سازمان، مسیری جهت رسیدن به تعالی واقعی طی نمایند. این مسیر منتهی به نتایج درخشان در زمینه رضایت جامعه، مشتریان، مصرف کنندگان و ذی نفعان خواهد گردید که در بلند مدت پیشرفت واقعی و حکمرانی اسلامی را با در نظر گرفتن ساحت واقعی انسان و مردم سالاری به همراه خواهد داشت.

شکل ۶ بر مبنای دیدگاه حضرت علی (ع) و مکاتب اسلامی استخراج و به شکل منشوری در راستای تعالی فردی و سازمانی، مشخص شده است.



شکل ۶ منشور تعالی فردی و سازمانی براساس مکتب اسلام و دیدگاه امام علی (ع)

۵- جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

آنچه از تاریخ حکومت امیرمؤمنان (علیه السلام) به دست می‌آید گویای آن است که امام متقیان علی (علیه السلام) از معدود رهبرانی است که با دریافت گزارش‌ها و اطلاعات، با جدیت و سرعت، به تحلیل آن‌ها می‌پرداخت و پس از اطمینان از صحت و سقم قضایا، بی‌درنگ نتیجه‌گیری می‌کرد و اقدام می‌نمود. سیره عملی حضرت علی (ع)، حاکی از نهایت دقت در گزینش افراد صالح برای مسئولیت‌های حکومتی و نهایت مراقبت، نظارت و هدایت مسئولین در دوران مسئولیت آنان است، زیرا کارگزاران نماینده حکومت در بین مردم می‌باشند و هرگونه خطایی از آنان سر بزند، اعتراضات مردمی متوجه خود حکومت می‌شود و حضرت با اشاره به این مسئله مهم، معیارهای شایستگی و انتخاب کارگزاران و سیاستمداران را در نهج ابلاغه بیان نمودند. بی‌شک پیروی از دستورات امام علی (ع) از سوی کارگزاران و سیاستمداران در زمان حاضر در روند پیشرفت جامعه بسیار موثر بوده و الگوبرداری از نظرات این امام بزرگوار قطعاً از جمله موارد پیشرفت و تعالی جامعه است. لذا انتخاب مدیران و کارگزاران باید براساس ملاک شایستگی و معیار صحیح و مناسب صورت پذیرد.

از آن‌جا که به کارگماری مدیران و مسئولان شایسته در نظام و حکمرانی اسلامی بسیار حائز اهمیت است، به نظر می‌رسد انجام مطالعات و بررسی‌های دقیق‌تر نیز امری ضروری است و با توجه به این‌که پژوهش حاضر به صورت کیفی است، پیشنهاد می‌شود جهت ارائه مدل و الگوی مفهومی جامع‌تر و دقیق‌تر با اعتبار سنجی بر مبنای انجام مصاحبه و تدوین پرسشنامه‌های استاندارد در قالب یک جامعه آماری، برای هریک از ابعاد، وزن‌دهی انجام شود تا بتوان به مدلی کامل از تعالی و شایستگی‌های اسلامی دست یافت.

۶- مراجع

- [۱] احمدی، علی. احمدی، حسین (۱۳۸۳). مبانی و اصول مدیریت اسلامی. تهران: انتشارات تولید دانش.
- [۲] فروزنده، لطف الله. حسینی، میرزا حسن. ترکمنی، محمد (۱۳۹۱). بررسی تطبیقی سبک‌های رهبری موجود دنیا با سبک رهبری امام خمینی (ره) بر مبنای رشد و تعالی انسان. ۲۷۳ تا ۲۹۴، مدیریت در دانشگاه اسلامی ش ۲.
- [۳] محمدی، ابوالفضل. بازرگانی محمد. پورسعید، سیدمسعود. ازگلی، محمد (۱۳۹۰). پایه نظری الگوی تعالی فرماندهان و مدیران سپاه پاسداران انقلاب اسلامی از منظر قرآن کریم (بررسی آیات مربوط به پیامبر اعظم (ص) در ترجمه تفسیر المیزان) فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، بهار و تابستان ۱۳۹۰، دوره ۳، شماره ۱ (پیاپی ۹).
- [۴] پورعزت، علی اصغر (۱۳۸۷). مبانی دانش اداره دولت و حکومت.
- [۵] قلی‌پور، رحمت الله (۱۳۸۴). تحلیل رابطه حکمرانی خوب و فساد اداری، فصلنامه فرهنگ مدیریت، ش دهم، ص ۱۱۲.
- [۶] طباطبایی، سید روح اله. شیرخانی، علی. مطهرنیا، مهدی (۱۴۰۰). بررسی و ارزیابی جایگاه حکمرانی مطلوب در نهج البلاغه. فصلنامه علمی- تخصصی سپهر سیاست، سال ۸، شماره ۲۷.
- [۷] طباطبایی، علامه سید محمد حسین. تفسیر المیزان، جامع التفاسیر نور. لوح فشرده نورالانوار.
- [۸] اخی، محمدرضا. چولکی، عرفان (۱۳۹۸). شاخص‌های انتخاب کارگزاران در جامعه اسلامی از منظر امام علی (ع). اولین همایش ملی حکمرانی.
- [۹] یوسفی شیخ رباط، محمدرضا. بابایی، فهیمه (۱۳۹۷). استخراج مولفه‌های حکمرانی خوب بر اساس نامه مالک اشتر و بررسی تطبیقی با اسناد بالادستی جمهوری اسلامی ایران، پژوهشنامه نهج البلاغه، سال ششم، شماره ۲۱، ۱۱۵-۱۳۵.
- [۱۰] شاکری، حمید (۱۳۹۳). تاملی بر مولفه‌های حکمرانی خوب در نهج البلاغه. اولین کنگره ملی تفکر و پژوهش دینی.
- [۱۱] شاه‌آبادی، ابوالفضل. جامه بزرگی، آمنه (۱۳۹۲). نظریه حکمرانی خوب از دیدگاه نهج البلاغه. فصلنامه پژوهشنامه نهج البلاغه. سال اول. شماره ۲: ۱۷-۱.
- [۱۲] نوایی، علی اکبر (۱۳۹۰). ساختار حکومت در نهج البلاغه، مطالعات تفسیری، دوره ۲. شماره ۶.
- [۱۳] دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۷۷). دولت آفتاب، اندیشه سیاسی و سیره حکومتی علی (ع). تهران، خانه اندیشه جوان.
- [۱۴] محمد منتظری، محمد. بهمنی، اکبر. فتحی‌زاده، علیرضا (۱۳۹۷). الگوی حکمرانی خوب از دیدگاه نهج البلاغه گامی در جهت تبیین الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت. فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات الگوی پیشرفت اسلامی ایرانی. ص ۱۳۳.
- [۱۵] مطهری، مرتضی، مجموعه آثار استاد شهید مطهری، جلد ۲، صفحه ۵۳.
- [۱۶] مطهری، مرتضی، مجموعه آثار استاد شهید مطهری، جلد ۱۵، صفحه ۵۰۱.
- [۱۷] بختیاری، حسن. شعبانی، اسماعیل (۱۳۹۴). الگوی توسعه و تعالی فرماندهان و مدیران راهبردی ناجا. فصلنامه‌ی نظارت و بازرسی، ۳۱(۹)، ۴۴-۱۴.
- [۱۸] شمس زارع، میلاد. طهماسبی، رضا. یزدانی، حمیدرضا (۱۳۹۷). ارزیابی بلوغ فرآیندهای مدیریت منابع انسانی بر اساس مدل فیلیپس. فصلنامه‌ی پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۱۰(۱)، ۲۴-۱.
- [۱۹] شهرام، وحید (۱۳۸۸). ارائه مدل تعالی فرد در سازمان با توجه به تعالیم اسلام. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه امام صادق (ع).
- [۲۰] سید نقوی، میرعلی. واعظی، رضا. قربانی‌زاده، وجیه اله و افکانه، محمد (۱۳۹۷). الگوی تعالی منابع انسانی در سازمان‌های دولتی ایران. فصلنامه‌ی علمی مدیریت سازمان‌های دولتی، (شماره ۲ (پیاپی ۲۲))، ۱۱-۲۶.
- [۲۱] افخمی روحانی، حسین. شیرازی، علی. مرتضوی، سعید. واسطی، عبدالحمید. لطیفی، میثم. مسعودی، جهانگیر (۱۳۹۳). تدوین شاخص‌های کرامت انسانی در سازمان (با تأکید بر نگرش اسلامی). مدیریت در دانشگاه اسلامی سال سوم، شماره ۱ (پیاپی ۷).
- [۲۲] رحمانی اصل، محمدرضا (۱۳۹۰). سلوک فردی در آراء علامه جعفری و تأثیر آن بر تعالی سازمانی. فصلنامه‌ی منابع انسانی ناجا، ۶(۲۶)، ۸۷-۶۵.
- [۲۳] ابوالمعالی، خدیجه (۱۳۹۱). پژوهش کیفی از نظریه تا عمل، تهران: نشر علم.
- [۲۴] مبانی مدیریت دولتی تهران، سمت، ۱۳۸۷، ص ۱۸.

[25] Escrig-Tena, Ana & García-Juan, Beatriz & Segarra, Mercedes. (2019). Drivers and internalisation of the EFQM excellence model. *International Journal of Quality & Reliability Management*. 10.1108/IJQRM-08-2017-0161.

- [26] Jankal, R.(2014). The role of innovation in the assessment of the excellence of enterprise subjects. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 109(2014)541-545.
- [27] McCarthy, V. L. Ling, J. & Carini, R. M. (2013). The role of self transcendence: A missing variable in the pursuit of successful aging. *Research in Gerontological Nursing*, 6(3), 176-186
- [28] Suci, M. C. (2017). The culture of excellence. Challenges and opportunities during changing times. *In Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, 11(1), 322-331. De Gruyter Open.
- [29] Venter, H.j. (2012). Maslow's Self-Transcendence: How It Can Enrich Organization Culture and Leadership. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 2(7), 65-71.
- [30] Lochakova, O. (2007). The prayer of the heart, Ego-transcendence and adult development. *Existential analysis*, 18(2), 261-286.
- [31] Reed, P. G. (2014). The theory of self-transcendence. In Smith, M. J, Liehr, P. R. (Eds.), *Middle range theory for nursing* (3rd ed, pp. 145-165). New York, NY: Springer.
- [32] Garcia-Romeu, A, & Alto, P. (2010). Self- transcendence as a measurable transpersonal construct. *The Journal of Transpersonal Psychology*, 42, 26-47.