

ارزیابی نظریه‌ی عاملیت و خادمیت و انطباق آن با دیدگاه اسلامی

علی رشیدپور*

چکیده

مدیریت کارگزاری یا عاملیت شیوه‌ای از مدیریت است که در آن منافع فردی بر منافع جمعی و سازمانی ارجحیت دارد و مدیران بیشتر در پی منافع شخصی خویش هستند. در حالی که خادمیت شیوه‌ای مدیریتی است که در آن مدیران خود را خادم جمع می‌دانند و خویش را وقف اهداف جمعی و سازمانی نموده و منافع جمع را بر منافع فردی اولی می‌دانند و معتقدند در صورت تامین شدن منافع جمع و سازمان، منافع فردی نیز خودبخود محقق خواهند شد. به نظر می‌رسد در یک جامعه اسلامی مدیران باید خادم مردم باشند. اما در عمل مشاهده می‌شود که بسیاری از مدیران از حالت خادم به مخدوم سازمان‌ها و جامعه تبدیل شده‌اند. لذا بررسی عوامل موثر بر گرایش مدیران به یکی از این دو شیوه حائز اهمیت می‌باشد. عوامل روانشناختی، ساختاری، فرهنگی و از همه مهمتر رابطه‌ی بین اصیل (مردم) و وکیل (مدیر) که در تعیین شیوه مدیریتی مطلوب تاثیر گذار هستند که مورد بحث قرار گرفته‌اند بعلاوه دو شیوه مدیریتی مذکور با تئوری‌های کلاسیک و نئوکلاسیک و دیدگاه اسلامی نیز تطبیق داده شده‌اند. بررسی‌های انجام گرفته حاکی از آن است که شیوه عاملیت به نوعی همان تئوری کلاسیک مدیریت می‌باشد و شیوه خادمیت نیز تا حدود زیادی با دیدگاه‌های نئوکلاسیک‌ها مطابقت دارد. در ضمن دیدگاه اسلامی هم (به جز در چندین ویژگی خاص) دیدگاه خادمیت را مورد تاکید قرار می‌دهد.

کلید واژه‌ها

عاملیت و خادمیت، دیدگاه اسلامی، اصیل و وکیل، تئوری کلاسیک‌ها و تئوری نئوکلاسیک‌ها.

* دانشجوی دکتری مدیریت فرهنگی و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات.

فصلنامه راهبرد، شماره ۴۰، تابستان ۱۳۸۵، صص ۱۲۸-۱۱۵

شنیدم که در وقت نزع روان

به هر مز چنین گفت نوشیروان

که خاطر نگهدار درویش باش

نه در بند آسایش خویش باش

نیاساید اندر دیار تو کس

چو آسایش خویش جویی و بس

برو پاس درویش محتاج دار

که شاه از رعیت بود تاج دار

(سعدی)

مدیر باید مدیریت را برای خدمت بخواهد و

بعبارتی خدمت نباید وسیله حاکمیت باشد بلکه

برعکس حکومت بایستی وسیله‌ای برای

خدمت باشد و مدیریت قبل از اینکه ریاست

مداری باشد خدمت گذاری است و مدیر در این

منصب با تیغ تیز مدیریت در جهت خدمت

گذاری اقامه حق و عدل و دفع باطل و ظلم

می‌کند. امام صادق(ع) می‌فرماید آنکس که به

دنبال ریاست برود هلاک شده است. دست

اندازی به منصب مدیریت بعنوان ریاست، و نه

برای خدمت، انحطاط و هلاکت هر چه بیشتر را

مجسم می‌سازد (دامغانی، ۱۳۷۴).

هنگامی که مدیر برای خدا کار کند، سعی

خواهد کرد با تمام وجود در خدمت خدا و مردم

باشد و با خلوص و ایمان از اسلام و مسلمانان

حمایت کند. در اداره سازمان و جامعه از هیچ

قدرتی نهراسد و خود را وابسته به قدرت لایزال

الهی ببیند. این تصور موجب می‌شود که توجهی

به مقام و منزلت و حفظ آن نکند و تمام وجودش

در خدمت دین و جامعه و اجرای وظایف خود

باشد (عزتی، ۱۳۷۶)

اخیراً دیدگاهی در مدیریت تحت عنوان

عاملیت و خادمیت مطرح گردیده است. که

دیدگاه عاملیت بیشتر به رویکرد کلاسیک

مدیریت می‌پردازد و تفاوت بسیار جزئی با آن

دارد ولی دیدگاه خادمیت که تا حدودی با رنگ

و بوی مذهبی مطرح شده و تحت عنوان سنت

فراموش شده به آن نگریسته می‌شود از

داستانهای مذهبی علی الخصوص داستان

حضرت یوسف نشأت گرفته است تا حدودی با

دیدگاه نئوکلاسیک‌ها هماهنگی و مشابهت

بعلاوه بحث جدایی مالکیت از مدیریت تحت

عنوان رابطه‌ای اصیل و وکیل بار دیگر مطرح

شده است.

در اینجا سعی می‌شود که مباحثی از قبیل

رابطه‌ی این دیدگاه با تئوری‌های کلاسیک و

نئوکلاسیک، علت مطرح شدن دوباره بحث

اصیل و وکیل و تاثیر آن بر انتخاب شیوه مدیریت

و همچنین به مطابقت این دیدگاه مدیریتی با

دیدگاه اسلامی بپردازیم. و در پایان پس از

ارزیابی دیدگاه مدیریتی عاملیت و خادمیت و

تطبیق آن با دیدگاه اسلامی به این بحث

می‌پردازیم که اساساً دیدگاه اسلامی کدامیک از

دو دیدگاه را مورد تایید قرار می‌دهد و آیا این

تاییدیه مطلق هست یا اینکه حالت نسبی دارد و اساساً از نظر شرایط موجود کدام دیدگاه مطلوب تر می باشد.

بحث قرار خواهد گرفت. البته این عامل برخلاف سه عامل مذکور ویژگی های خاص که نشان دهنده گرایش به یک شیوه خاص باشند را مطرح نمی نماید بلکه صرفاً از طریق رابطه بین اصیل (مردم) و وکیل (مدیر) نوع شیوه مدیریت مطلوب و مورد توافق را مشخص می سازد.

عوامل موثر بر گرایش به عاملیت و خادمیت در جوامع و سازمانها

عوامل موثر بر گرایش به عاملیت و خادمیت در سه دسته به شرح ذیل طبقه بندی می شوند:

الف) عوامل روانشناختی

عواملی نظیر، مدل انسان، رفتار انسان، نیازها، انگیزش، قیاس اجتماعی، احساس هویت و تعلق سازمانی، و کاربرد قدرت را در بر می گیرد.

ب) عوامل ساختاری

عواملی از قبیل، انعطاف پذیری یا عدم انعطاف پذیری، مشارکتی بودن و هزینه مداری یا عملکرد گرایي را مد نظر قرار می دهند.

ج) عوامل فرهنگی

عواملی از قبیل، جهت گیری زمانی، فردگرایی / جمع گرایی و فاصله قدرت را لحاظ می نمایند. عوامل سه گانه فوق در گرایش مدیران به عاملیت و خادمیت موثر هستند. البته عامل چهارمی تحت عنوان رابطه ی بین اصیل و وکیل که از سه مورد فوق اهمیت بیشتری در انتخاب یک شیوه مدیریتی خاص دارد در ادامه مورد

مدل انسان

نظریه عاملیت بر مدل انسان اقتصادی استوار است. و در نظریه خادمیت بر مدل انسان خود شکوفا تأکید می گردد (Davis, schoorman & Donaldson 1997) در نظریه عاملیت به انسان بعنوان بازیگر خردمندی که سعی در حداکثر نمودن منافع خویش دارد نگریده می شود.

(Jensen and meckhing 1976)

در دیدگاه اسلامی نه صرفاً انسان را موجودی اقتصادی می داند و نه صرفاً موجودی خود شکوفا بلکه دیدگاه اسلام در مورد مدل انسان دیدگاه بسیار جامع و گسترده ای می باشد. و به انسان از یک زاویه و یا چند زاویه خاص نگاه نمی کند. "خداوند انسان را در بهترین حالت آفریده است" (سوره تین آیات ۶-۴) از طرفی در اسلام انسان موجودی واحد است که از دو بعد اساسی تشکیل یافته است و با اختلال در هر یک از آن دو بعد انسان از رسیدن به اهداف متعالی باز خواهد ماند. انسان همه جنبه مادی دارد هم جنبه معنوی (سوره سجده آیه ۶). در این

خصوص دکتر علی شریعتی می گویند در اسلام انسان ضعیف و ناتوان نیست، چرا که نماینده، دوست و امانت دار خداوند در زمین است، همه فرشته ها در برابر انسان سر سجده فرود آورده اند. انسان دو جنبه ای با چنین مسئولیت بزرگی نیازمند دینی است که نه او را به سوی ریاضت مطلق رهنمون گردد و نه مادیگری مطلق بلکه به حالتی از تعادل هدایت کند (بورایی، ۱۳۸۱، ۱۲۰). پس در دیدگاه اسلامی در مقابل انسان اقتصادی نظریه عاملیت و انسان خود شکوفایی نظریه خادمیت می توان واژه انسان کامل (چندبعدی) را مطرح نمود.

رفتار انسان

نوای عشق را ساز است آدم

گشاید راز و خود راز است آدم
(اقبال لاهوری)

افرادی که تمایل به عاملیت دارند از نظر رفتاری در فکر تأمین منافع خویش هستند اگر این افراد در جایگاه مدیران باشند منافع صاحبان اصلی سازمان (مردم) را نادیده می گیرند و اگر در جایگاه صاحبان سازمان قرار بگیرند بدنبال کاهش هزینه و مخارج مدیریتی هستند برعکس افرادی که تمایل به خادمیت دارند در فکر تأمین منافع صاحبان اصلی سازمان هستند و اهداف خویش را تابع اهداف سازمان می دانند (1991 Donaldson and Davis) اما در دیدگاه اسلامی

انسان براساس شاکله (نیت، خلق و خوی، مذهب و طریق هیأت و ساخت) خویش عمل می کند (سوره اسری آیه ۸۴)، همانطوری که ملاحظه می شود در دیدگاه عاملیت الگوی رفتاری فرد بر حفظ منافع فردی تأکید می گردد و در مقابل در دیدگاه خادمیت حفظ منافع جمع مورد نظر است. اما در دیدگاه اسلامی انسان نمی تواند زندگی منزوی داشته باشد بلکه بایستی در جمع و جامعه زندگی نماید لذا بایستی به نوعی حافظ منافع جمع باشد و از طرفی انسان خلق شده تا از مزیت های مطلوب حیات (منافع فردی) لذت ببرد و خود را برای آخرت جاودان مهیا نماید لذا در اسلام هم به منافع فردی توجه شده و هم به منافع جمعی اما به این مسأله نیز توجه گردیده است که در انتخاب میان منافع جمعی و فردی، منافع جمعی در اولویت هستند.

نیازها

در تئوری عاملیت بر نیازهای سطوح پایین از قبیل نیازهای فیزیولوژیک و ایمنی تمرکز می شود در حالی که تئوری خادمیت نیازهای سطوح بالاتر، مانند رشد، موفقیت و خودشکوفایی را مد نظر قرار می دهد. براین اساس افرادی که تمایل به عاملیت دارند با نیازهای سطوح پایین و برعکس آنهایی که به خادمیت می اندیشند با نیازهای سطوح بالاتر

برانگیخته می‌شوند. به نوعی این تفکیک افراد بر اساس نیازها تا حدودی مبهم می‌باشد. در اسلام به همه‌ی نیازهای انسان توجه شده است و هیچ نیازی سرکوب نشده بلکه به همه‌ی نیازها به صورت متوازن و متعادل بایستی پرداخته شود. بطوری که در قرآن به شرح ذیل همه‌ی نیازها مطرح گردیده اند. نیازهای فیزیولوژیک (آیات ۵۵ تا ۵۸ سوره یس)، نیازهای ایمنی (آیات ۲۲ تا ۳۵ سوره اعراف)، نیازهای اجتماعی (سوره بقره آیه ۸۲، سوره الرحمن آیه ۲۷)، نیاز احترام، (سوره رعد آیه ۲۴ و سوره حج آیه ۲۴) و نیاز شکوفایی (سوره نبا آیه ۳۵ و سوره غاشیه آیه ۸۸). بایستی به نیازهای مادی و اولیه توجه شود زیرا در صورتی که این نیازها برآورده نشوند، امکان برآورده شدن نیازهای معنوی و سطوح بالاتر نیز کاهش می‌یابد.

انگیزش

مدیران در تئوری عاملیت دارای انگیزش بیرونی هستند و در مقابل در خادمت مدیریت به صورت درونی برانگیخته می‌شود. (Armstrong 1997)

در اسلام هم به انگیزش درونی و هم به انگیزش بیرونی پرداخته می‌شود. آیت... مکارم شیرازی سه نوع انگیزه پنداری، مادی و معنوی را مطرح می‌نماید. علامه جعفری انگیزه‌های انسان را به دو دسته انگیزه‌های برون ذاتی که از عوامل محیطی و اجتماعی منشأ می‌گیرند و

انگیزه‌های درون ذاتی که از درون انسان نشأت می‌گیرند تقسیم‌بندی می‌نماید. استاد شهید مرتضی مطهری نیز فعالیت‌های انسانی را در دو دسته التذاذی (مربوط به عوامل و نیازهای مادی) و فعالیت‌های تدبیری قرار می‌دهد. بعلاوه در قرآن نیز به انگیزه‌های بیرونی (سوره الرحمن آیه ۱۶۸) و انگیزه‌های درونی (سوره نازعات آیه ۲) اشاره گردیده است. در آیه ۲ سوره نازعات به انجام مأموریت توأم با نشاط اشاره شده است: "قسم به فرشتگانی که مأموریت خود را با نشاط انجام می‌دهند".

نشاط در انجام مأموریت یک ارزش است و از انگیزش درونی افراد نشأت می‌گیرد، حفظ نشاط در سازمان و محیط کار جزو وظایف مدیران است، (قرائتی، ۱۳۸۴)

لذا ملاحظه می‌شود که در دیدگاه اسلامی پرداختن به انگیزش درونی و بیرونی حائز اهمیت می‌باشد.

شناسایی (قیاس اجتماعی)

مدیرانی که گرایش به عاملیت دارند از نظر شرایط اجتماعی خود را با سایر مدیران مقایسه می‌کنند، در حالی که مدیران خادم خود را هم‌تراز با سهامداران و سایر مردم می‌دانند در دیدگاه اسلامی مدیر بایستی خویش را با مردم عادی (کارکنان) و حتی در سطح پایین‌ترین آنها بداند. حضرت امام (ره) نیز بر این نکته تأکید

دارند می‌فرمایند: مدیران بایستی در ساده زیستی در حد پایین‌ترین افراد جامعه قرار گیرند. در اصل در دیدگاه اسلامی مردم ولی نعمت مدیران محسوب می‌شوند و مدیران نبایستی خود را برتر از آنها بدانند. بلکه همیشه بایستی خود را متعلق به آنها و در خدمت آنها قرار دهند.

احساس هویت و تعلق

از نظر هویت سازمانی یعنی میزان تعهد مدیران به رسالت و اهداف سازمانی مدیران عامل و

خادم از همدیگر تفکیک می‌شوند. مدیران عامل

تعهد ارزشی کمی نسبت به اهداف و رسالت

سازمان دارند برعکس مدیران خادم از وابستگی

بالایی نسبت به سازمان و اهداف آن برخوردار

هستند در دیدگاه اسلامی مدیریت به مفهوم یک

وظیفه و تکلیف شرعی برای کسانی که توانایی و

شرایط آن را دارند مطرح است و مدیر باید این

سمت و امانت و مسئولیت الهی را تنها منصبی

برای خدمت بیشتر به جامعه و آحاد آن بداند.

بعلاوه مدیر با توجه به اینکه، مدیریت را امانت

الهی می‌داند، باید خود را خدمتگزار مردم بداند

زیرا مدیریت در اسلام منصب خدمتگزاری

است و هر کس توانایی بیشتری برای انجام این

خدمت دارد بایستی آن را بپذیرد. در خصوص

بحث تعهد امام (ره) بارها به اشاره به امانت الهی

بودن مدیریت، تعهد را حتی ارجح بر تخصص

می‌داند. و در دیدگاه اسلامی سخنان، احادیث و

بیانات متعددی ذکر گردیده است که همگی حاکی از تأکید اسلام بر تعهد بودن بالای مدیران به اهداف و رسالت حکومت اسلامی هستند. لذا به نظر می‌رسد در دیدگاه اسلامی مدیر نه تنها بایستی مدیریت را امانت الهی بداند بلکه خود را جزء کوچکی از جامعه بداند و صرفاً در جایی قبول مسئولیت نماید که توانایی انجام آن را داشته باشد و احیاناً فرد توانای دیگری برای احراز آن مسئولیت وجود نداشته باشد.

کاربرد قدرت

شکی نیست که تمامی مدیران اعم از عامل یا

خادم برای اداره سازمان خویش نیازمند کاربرد

قدرت هستند. اما مدیران عامل و خادم از نظر

شیوه اعمال و نوع قدرت مورد استفاده با هم

متفاوت هستند برخی مدیران متکی بر قدرت

شخصی (تخصص و مرجعیت) هستند و عده‌ای

دیگر از مدیران به استفاده از قدرت سازمانی

(قانون، اجبار و پاداش) تمایل بیشتری دارند.

افرادی که تمایل به استفاده از قدرت شخصی

دارند آمادگی بیشتری برای اعمال شیوه خادمیت

دارند بر عکس مدیرانی که قدرت سازمانی را

ترجیح می‌دهند برای عاملیت مستعدتر هستند

(Davis, Schoorman and Donaldson 1997)

در دیدگاه اسلامی هم بر قدرت شخصی

(مرجعیت) و هم بر قدرت قانونی و سازمانی

تأکید می‌گردد در قرآن کریم سوره آل عمران آیه (۱۰۱) خداوند می‌فرماید: "چگونه کفر می‌ورزید در حالی که آیات خدا بر شما تلاوت می‌شود و رسول خدا در بین شماست".

وجود قانون و حضور رهبری دو اصل لازم برای جلوگیری از انحراف است. اگر قوانین و مقررات کامل و جامع، رهبری آگاه و ناظر وجود داشته باشد. عدول از مسیر اهداف امری عجیب خواهد بود زیرا خداوند می‌فرماید (اعراف، ۱۹۶) چگونه کافر می‌شوید در حالی که قوانین کامل الهی و رهبری معصوم در میان شماست (قرآنی، ۱۳۸۴). علاوه بر اینکه در بسیاری از احادیث و روایات بر وجود رهبر در جامعه و سازمان تأکید گردیده است در بسیاری از موارد نیز بر در اختیار داشتن ابزار قانونی برای اعمال حاکمیت نیز تأکید گردید. است که در ذیل به برخی از آنها اشاره می‌شود.

در مدیریت هرگاه به کسی مسئولیت داده شود باید ابزار و امکان اعمال قدرت را در اختیارش قرار دهیم تا بتواند به نحو احسن کار خود را انجام دهد (حدید، ۲۵)، توبیخ بدکاران و پاداش به نیکوکاران دو رکن اساسی در رشد و اصلاح ساختار سازمان است (بقره، ۱۵۹ و ۱۶۰) و رهبران و مدیران می‌بایست فرهنگ رحمت را بر سازمان خود حاکم کنند و از هشدار و تهدید به عنوان ابزاری برای تنبیه متخلفانی که تخلفات قبلی خود را تکرار می‌کنند استفاده نمایند.

(قرآنی، ۱۳۸۴)

لذا ملاحظه می‌شود در اسلام بر قدرت مرجعیت و قانونی بطور توأمان تأکید گردیده است و استفاده از هر دو نوع قدرت برای اصلاح سازمان و رسیدن به اهداف مورد نظر لازم و ضروری می‌باشد.

رویکرد مدیریتی

اگر سازمان به گونه‌ای طراحی شده باشد که از انعطاف پذیری لازم برخوردار باشد و افراد بتوانند در امور سازمانی به مشارکت بپردازند شرایط برای اعمال شیوه مدیریت خادمیت فراهم خواهد بود برعکس اگر ساختار سازمانی فاقد انعطاف پذیری لازم باشد و بحث کنترل مداری به شدت وجود داشته باشد به نظر می‌رسد عاملیت موثرتر خواهد بود.

در دیدگاه اسلامی به هر دو مورد یعنی انعطاف پذیری سازمانی و کنترل سازمانی بطور نسبی پرداخته شده است در بسیاری از موارد به بحث انعطاف پذیری و شوری تأکید شده است. بعنوان مثال در سوره‌های آل عمران ۱۵۹، شوری ۳۸، نمل ۳۲ و ۳۳ به بحث مشارکت و مشورت پرداخته شده است. در مشورت کردن محاسنی همچون تفقد از نیروها و دخیل کردن آنها در تصمیم سازی‌ها، شکوفایی استعدادها، گزینش بهترین رأی، ایجاد انگیزه و علاقه برای اجرای تصمیم نهایی نهفته است (قرآنی،

۱۳۸۴) بعلاوه بحث کنترل و نظارت نیز در موارد متعددی در آیات (ق ۱۸، بقره ۱۴۳، آل عمران ۱۰۴ و...) و روایت مطرح گردیده است. مثلاً به دو فرشته کاتب رقیب و عتید که اعمال بندگان را ثبت و ضبط می کنند اشاره شده یا اینکه حضرت علی (ع) در بازار کوفه به صورت حضوری یا نهادن مأموران مخفی اعمال کنترل و نظارت می نمود. در مجموع در دیدگاه اسلامی نظارت و کنترل به اشکال مختلف از قبیل، نظارت و کنترل بر اساس قوانین و مقررات، نظارت و کنترل با ایجاد خود کنترلی، نظارت همگانی به صورت امر به معروف و نهی از منکر و به شیوه های دیگر مطرح گردیده است.

ریسک مداری

در عاملیت برمکانیزم های کنترلی تاکید می گردد در حالی که در خادمت اطمینان و اعتماد به کارکنان و زیر دستان مدنظر قرار می گیرد. در دیدگاه اسلامی با توجه به دو بعدی بودن انسان (سجده، ۷ و ۸) لزوم اعمال نظارت و کنترل مطرح می شود و بدین ترتیب انواع نظارت اعم از قوانین و مقررات، خود کنترلی، نظارت همگانی (امر به معروف و نهی از منکر)، کارگزاران، مدیران و مأموران مخفی مطرح می شوند. در سوره بقره آیه ۱۴۳ خداوند خطاب به پیامبر می فرماید: و بدین سان شمارا امتی میانه رو قرار دادیم تا ناظر بر اعمال مردم باشید.

همانطور که پیامبران و اولیای خدا بر اعمال ما نظارت دارند، مانیز باید بر کارها و عملکرد زیر دستان خود نظارت داشته باشیم (قرائتی، ۱۳۸۴).

همانطوری که در بالا آمد در دیدگاه اسلامی بحث خود کنترلی به عنوان یکی از مکانیزم های

در مجموع در دیدگاه اسلامی نظارت و کنترل به اشکال مختلف از قبیل، نظارت و کنترل بر اساس قوانین و مقررات، نظارت و کنترل با ایجاد خود کنترلی، نظارت همگانی به صورت امر به معروف و نهی از منکر و به شیوه های دیگر مطرح گردیده است.

بطور خلاصه می توان گفت فلسفه حکومت در اسلام دربرگیرنده مواردی از قبیل ویژگی های زیر است:

- ۱- مبنای قانون در این حکومت احکام نازل شده است نه خواست مردم، یک نفر یا چند نفر
- ۲- همه ی مردم در برابر قانون مساویند
- ۳- حاکم جامعه بوسیله انتخاب مردم حاکمیتش از قوه به فعل می رسد
- ۴- دستگاه سرکوب شدیدی وجود ندارد
- ۵- مردم از نظر مسائل اجتماعی، سیاسی و... از آزادی نسبی برخوردار هستندند (جاسبی، ۱۸۷، ۱۳۷۸)

اعمال نظارت و کنترل مطرح می‌باشد. اگر افراد سازمان و جامع به این سطح برسند به نظر می‌رسد نیازی به کنترل و نظارت بر آنها نمی‌باشد و به نوعی بایستی با دیده اطمینان و اعتماد به آنها نگریم. در حدیث پیامبر اسلام می‌فرماید: کلکم راع و کلکم به نوعی در این حدیث بحث نظارت نامرئی و خود کنترلی مطرح می‌شود که در این صورت نیازی به اعمال سایر مکانیزم‌های کنترلی نمی‌باشد.

هدف

هدف اساسی مدیریت عاملیت کنترل هزینه‌ها و کاهش آنها می‌باشد. در صورتیکه هدف اصلی شیوه مدیریت خادمیت افزایش و بهبود عملکرد می‌باشد. در دیدگاه اسلامی به کنترل هزینه‌ها و بهبود عملکرد بطور توأمان توجه شده است. بطوری که در قرآن (کهف ۷، قصص ۴۷) آمده علت بسیاری از مصائب عملکرد ناصحیح می‌باشد. و آنچه در سازمان باید معیار و اصل باشد کیفیت و بازدهی عملکرد آنهاست نه مقدار و کمیت آن.

چارچوب زمانی

مدیران عامل مدیرانی هستند که به اهداف کوتاه مدت می‌اندیشند برعکس مدیران خادم به اهداف بلند مدت نظر داشته و دورنگر هستند. اما در دیدگاه اسلامی مدیران برای رسیدن به اهداف بلند مدت، اهداف کوتاه مدت را مد نظر قرار میدهند. در دیدگاه اسلامی انسان بایستی به شیوه‌ای زندگی نماید: که هر آن ممکن است این دارفانی را وداع گوید و با این امید که برای همیشه در این دنیا باقی خواهد ماند. لذا می‌بینیم که انسان در عین حالیکه بایستی زمان حال را مدنظر قرار دهد بایستی آینده نگر نیز باشد.

ملاحظه می‌شود در اسلام عملکرد صحیح مورد تأکید می‌باشد و از طرفی جلوگیری از اسراف به عنوان یکی از گناهان کبیره مدنظر قرار گرفته است و چنانچه افرادی در منصب مدیریت قرار بگیرند و توانایی بهبود عملکرد را نداشته باشند و به حیف و میل نمودن منابع سازمانی و

فاصله قدرت

فاصله قدرت حدی است که افراد و سازمانهای ضعیف تر در جامعه می پذیرند قدرت به طور نابرابر توزیع شده است. مدیرانی که دارای فرهنگ بافاصله قدرت بالا هستند شیوه عاملیت را ترجیح می دهند بر عکس مدیرانی که دارای فرهنگ بافاصله قدرت پایین هستند شیوه خادمیت را برمی گزینند. در دیدگاه اسلامی بر فاصله قدرت پایین تأکید شده است و مدیران را مکلف نموده که خود را در سطح مردم عادی بدانند و به شیوه ای عمل نمایند که مردم به سادگی برای رفع مشکلاتشان به آنها دسترسی داشته باشند. امام (ره)، معاشرت نزدیک داشتن با مردم، دوری از خودکامگی و استبداد، با سادگی در بین مردم وارد شدن و... را از ویژگی های مدیران اسلامی می داند.

به طور خلاصه ویژگی های مطرح شده در تئوری عاملیت و خادمیت در مقایسه با دیدگاه اسلامی در جدول زیر ارائه می گردد. با توجه به مقایسه ای که تا اینجا صورت گرفته است به نظر می رسد در دیدگاه اسلامی عاملیت مطرود بوده و خادمیت مقبول و پذیرفته شده می باشد. البته این پذیرش مطلق و صد درصد نمی باشد بلکه همانطوری که در جدول نیز ملاحظه می کنید در برخی از موارد از دیدگاه اسلام ویژگی عاملیت و خادمیت هر دو بصورت نسبی مد نظر قرار

تجمل گرایی بپردازند موجبات مرگ زودرس چرخه ی عمر سازمان را فراهم خواهند آورد.

فرد گرایی / جمع گرایی

فردگرایی به معنای میزان تمایل فرد به حفظ منافع خویش و نزدیکان و بستگانش می باشد برعکس فرد جمع گرا منافع جمع و گروه را بر منافع فردی خویش ارجح می دارد. بر این اساس افرادی که دارای فرهنگ فرد گرایی هستند شیوه مدیریت عاملیت را برمی گزینند و برعکس افراد جمع گرا به سمت خادمیت گرایش پیدا می کنند. در دیدگاه اسلامی با حفظ حق و حقوق افراد، بر منافع جمع تأکید می گردد. یعنی در جائیکه بایستی از بین منافع فرد و جمع یکی انتخاب شود منافع جمع ارجح تر می باشد. پیامبر اکرم (ص) می فرماید:

"خیرالناس انفعهم للناس" یعنی بهترین مردم مفید ترین آنها برای دیگرانند یا اینکه سعدی شیرین سخن می گوید:

بنی آدم اعضای یکدیگرند

که در آفرینش ز یک گوهرند

چو عضوی به درد آورد روزگار

دگر عضوها را نماند قرار

پس در دیدگاه اسلامی با ملاحظه و رعایت

حق و حقوق فردی افراد، حق و حقوق جمع در جایگاه بالاتری قرار داده می شود.

جدول ۱: مقایسه تئوری. عاملیت و خادمیت با دیدگاه اسلامی

مشخصه / ویژگی	تئوری عاملیت	تئوری خادمیت	دیدگاه اسلامی
مدل انسان	انسان اقتصادی	انسان خود شکوفا	انسان کامل (چند بعدی)
رفتار	حافظ منافع فردی	حافظ منافع جمع	جمع گرا
نیازها	نیازهای اقتصادی یا درجه پایین تر (فیزیولوژیک امنیت اقتصادی)	نیازهای درجه بالاتر (رشد، موفقیت و خودشکوفایی)	همه نیازها
انگیزش	بیرونی	درونی	هر دو مورد
شناسایی	با سایر مدیران	با سهامداران	عامه مردم
احساس هویت و تعلق	تعهد ارزشی کم	تعهد ارزشی بالا	تعهد ارزشی بالا
کاربرد قدرت	سازمانی (قانون، اجبار پاداش)	شخصی (تخصص و مرجعیت)	هر دو مورد
رویکرد مدیریتی	کنترل مدار	درگیر نمودن افراد در امور (مشارکتی)	هر دو مورد
ریسک مداری	مکانیزم کنترلی	اطمینان و اعتماد	هر دو مورد
چارچوب زمانی	کوتاه مدت	بلند مدت	بلند مدت
هدف	کنترل هزینه	افزایش عملکرد	هر دو مورد
تفاوت های فرهنگی	فردگرایی	جمع گرایی	جمع گرایی
	فاصله قدرت بالا	فاصله قدرت پایین	فاصله قدرت پایین

جدول ۲: حالات چهارگانه انتخاب اصیل و وکیل

انتخاب اصیل: (صاحبان سرمایه، مردم)

انتخاب وکیل (مدیر)	عاملیت	خامیت	عاملیت
	روابط متقابل سازگار و سازنده بهره وری بالای اقتصادی با تاکید بر کارایی و کاهش هزینه ها (بهره وری ناپایدار)	روابط ناسازگار و مخرب مدیر فرصت طلبی می کند و صاحبان سرمایه و مردم احساس غبن می کنند	(۱)
	روابط متقابل سازگار و سازنده بهره وری بالای مادی و معنوی اثر بخشی عملکردها (بهره وری پایدار)	روابط ناسازگار و مخرب صاحبان سرمایه و مردم فرصت طلبی می کنند و مدیر احساس غبن می کند	(۲)
			(۳)
			(۴)

می گیرند.

دیدگاه اسلامی حالت چهارم یعنی انتخاب شیوه خدمت توسط اصیل و وکیل مورد پذیرش بوده، می تواند به عنوان گزینه ای مطلوب مورد استفاده قرار گیرد.

رابطه اصیل و وکیل

اصیل یعنی مردم، سهامداران و خلاصه صاحبان اصلی سازمان، و وکیل به مدیرانی که از طرف مردم یا صاحبان سهام برای اداره سازمان انتخاب می شوند اطلاق می گردد. درست است که ویژگی هایی برای مدیران عامل یا خادم مطرح می شود و براساس آن ویژگی ها گرایش آنها به یکی از شیوه های عاملیت یا خدمت تعیین می گردد. ولی اصلی ترین عامل در تعیین نوع شیوه مدیریتی و میزان اثر بخشی و کارایی آن رابطه ی بین اصیل (مردم، سهامداران) و وکیل (مدیران) می باشد.

الوانی (۱۳۸۱) حالات چهارگانه انتخاب اصیل و وکیل را به شکل ذیل نشان می دهد.

در حالات شماره ۲ و ۳ که اصیل و وکیل شیوه های متفاوتی را انتخاب می کنند قطعاً روابط مناسبی ایجاد نخواهد شد. و کارایی، اثر بخشی و بهره وری بوجود نمی آید. اما در حالت ۱ که هر دو طرف عاملیت را انتخاب می کند منافع مادی دو طرف تامین خواهد شد اما این حالت پایدار نمی باشد اما در حالت ۴ که هر دو طرف خدمت را انتخاب می نمایند منافع مادی و معنوی طرفین بصورت پایداری تامین خواهد شد. با توجه به مباحث قبلی به نظر می رسد در

مقایسه تئوری عاملیت با تئوری کلاسیک ها
همانطور که در جدول شماره ۳ می بیند اساساً تئوری عاملیت از نظر ویژگی ها و مشخصه ها با تئوری کلاسیک ها یکی می باشد و صرفاً به نظر می رسد بحث ایجاد همکاری صمیمانه و تشریک مساعی با کارکنان که جزو اصول اساسی کلاسیک ها می باشد در تئوری عاملیت مطرح نمی گردد هر چند که در رویکرد مدیریتی کلاسیک ها بحث کنترل به عنوان یک اصل اساسی مطرح می باشد در کنار اصل کنترل اصل تشریک مساعی را نیز مطرح نموده اند.

مقایسه تئوری خدمت با تئوری

نئو کلاسیک ها

همانطور که در جدول شماره ۳ می بیند تئوری خدمت نیز از نظر بسیاری از ویژگی ها با تئوری نئو کلاسیک ها مطابقت دارد. اما در خصوص مدل انسان به جای انسان خود شکوفا در تئوری نئو کلاسیک ها به انسان چند بعدی توجه شد، نیازهای کلیه سطوح مد نظر قرار گرفته، انگیزش جنبه بیرونی و درونی داشته، از نظر کاربرد

جدول ۳: مقایسه تئوری عاملیت و خادمیت با تئوری‌های کلاسیک و نئوکلاسیک

مشخصه / ویژگی	تئوری عاملیت	تئوری خادمیت	تئوری نئوکلاسیک
مدل انسان	انسان اقتصادی	انسان خود شکوفا	انسان چند بعدی
رفتار	حافظ منافع فردی	حافظ منافع جمع	حافظ منافع جمع
نیازها	نیازهای اقتصادی یا درجه پایین تر (فیزیولوژیک امنیت اقتصادی)	نیازهای درجه بالاتر (رشد، موفقیت و خودشکوفایی)	نیازهای سطوح پایین و بالا
انگیزش	بیرونی	درونی	بیرونی و درونی
شناسایی	با سایر مدیران	با سهامداران	با سهامداران
احساس هویت و تعلق	تعهد ارزشی کم	تعهد ارزشی بالا	تعهد ارزشی بالا
کاربرد قدرت	سازمانی (قانون، اجبار پاداش)	شخصی (تخصص و مرجعیت)	هر دو مورد شخصی، سازمانی
رویکرد مدیریتی	کنترل مدار	درگیر نمودن افراد در امور (مشارکتی)	مشارکت افراد
ریسک مداری	مکانیزم کنترلی	اطمینان و اعتماد	خود کنترلی (اطمینان و اعتماد)
چارچوب زمانی	کوتاه مدت	بلند مدت	بلند مدت
هدف	کنترل هزینه	افزایش عملکرد	افزایش عملکرد
تفاوت‌های فرهنگی	فردگرایی	جمع گرایی	جمع گرایی
	فاصله قدرت بالا	فاصله قدرت پایین	فاصله قدرت پایین

قدرت از دو نوع سازمانی و شخصی استفاده می‌شود و بالاخره اینکه در بحث ریسک مداری در تئوری نئوکلاسیک‌ها بحث خود کنترلی (به نوعی همان اطمینان و اعتماد) مطرح گردیده است. که تئوری عاملیت دارای همان ویژگی‌های تئوری کلاسیک‌ها می‌باشد و تئوری خادمیت نیز جزء در برخی موارد موید تئوری نئوکلاسیک‌ها می‌باشد.

عواملی نظیر عوامل روانشناختی، ساختاری و فرهنگی در گرایش مدیران به یکی از دو شیوه مدیریتی مطرح شده موثر هستند. اما از همه مهم

تر بحث رابطه‌ی بین اصیل و وکیل در انتخاب شیوه مطلوب از تاثیر گذاری بیشتری برخوردار می‌باشد. از طرفی مطرح کردن بحث اصیل و

فرجام

به نظر می‌رسد تئوری مطرح شده تحت عنوان "تئوری عاملیت و خادمیت" به نوعی بازگشت به تئوری کلاسیک‌ها و نئوکلاسیک‌ها باشد چرا

۶- عبدالله جاسبی، مباحثی از مدیریت اسلامی (مجموعه مقالات جلد ۱ و ۲)، تهران: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۸۰.

۷- عبدالله جاسبی، اصول و مبانی مدیریت، تهران: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۷۹.

۸- محسن قرائتی، ۳۰۰ اصل و مدیریت اسلامی، تهران: انتشارات مرکز فرهنگی درسهایی از قرآن، ۱۳۸۴.

۹- محمد عبدالله ال بورایی، مدیریت و اداره امور دولتی در اسلام، ترجمه عبدالله جاسبی و همکاران، تهران: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۳۸۰.

۱۰- محمد تقی جعفری، یک بحث بنیادین ر ریشه های انگیزش برای فعالیت های مدیریت در جامعه اسلامی و نقد نظریه انگیزش در دوران معاصر، مجله علمی کاربردی مدیریت دولتی، دوره جدید شماره ۱۹، تهران، ۱۳۷۱.

۱۱- مرتضی مطهری، انسان و ایمان، مکتب و ایدئولوژی، تهران: انتشارات صدرا.

۱۲- مرتضی عزتی، فرهنگ توسعه از دیدگاه امام خمینی (ره)، تهران: انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، ۱۳۷۶.

۱۳- ناصر مکارم شیرازی، ویژگی های مدیریت اسلامی، ریشه ها، الگوها، انگیزه ها، چهارمین سمینار بین المللی مدیریت دولتی از دیدگاه اسلامی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی، ۱۳۷۱.

14- Do naldson, L & Davis J.H (1991)

"Steward ship theoryor Agency" **Australian Journal of management**, 1991, p. 16.

15- Davis, J. H. Schoorman. F. P. &

Donaldson. L. **Toward a steward ship**

Theory of management. Academy of

management Review, 1997, vol. 22. No. 1.

16- Jo, Ann Mathieu, "Agency theory Frame work, Babson college, 1991.

17- Jim Armstrong, "**steward ship and public service**, Public Service commission of Canada, 1991.

18- Jensen, M.c & Meckinling, W. H,

"Theory of the Firm" **Journal of Financial Economics**, 1976, Vol. 30.

وکیل بازگشت مجدد به بحث تفکیک بین مدیریت و صاحبان سرمایه می باشد و به نوعی هماهنگی بین دیدگاه این دو گروه در انتخاب شیوه مطلوب مدیریت مد نظر قرار می گیرد. در ضمن مطرح کردن بحث خادمت از طریق داستانهای دینی و مذهبی نظیر قصه حضرت یوسف (ع) و ... به عنوان یک سنت فراموش شده نیز توجه دوباره به مذهب را تداعی می سازد. بعلاوه در مقایسه انجام شده به نظر می رسد که دیدگاه اسلامی در مجموع (صرف نظر از برخی ویژگی ها) دیدگاه خادمت را مورد تایید و تصدیق قرار می دهد. اما در شرایط واقعی به نظر می رسد آن شیوه ای از مدیریت مطلوب می باشد که از طرف اصیل (مردم صاحبان سهام) و وکیل (مدیر) مورد پذیرش قرار بگیرد.

پانوشتها

- ۱- اکبر حسن پور، مدل عملی برای رهبری خدمتگزار، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، ۱۳۸۳.
- ۲- جی ام شفریتز و جی استیون اوت، تئوری های سازمان: اسطوره ها، ترجمه علی پارسائیان، تهران: انتشارات فرزانه، ۱۳۷۹.
- ۳- سیدرضاتقوی دامغانی، نگرشی بر مدیریت اسلامی، تهران: سازمان تبلیغات اسلامی، ۱۳۷۴.
- ۴- سید مهدی الوانی، نظریه عاملیت و خادمت. آیا مدیران خود را وقف سازمان می کنند یا سازمان وقف آنها می گردد، فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه، شماره ۵۵، ۱۳۸۱.
- ۵- سعدی شیرازی، بوستان، تصحیح محمد علی فروغی، انتشارات اقبال، تهران: ۱۳۶۵.