



Www. Dia Method. Com

## تعالی سازمانی، از دیدگاه مولانا

**نوشته:** در سازمان مدیریت صنعتی بررسی شد

**منبع:** ماهنامه تدبیر شماره 153

تعالی سازمانی یا (EFQM) EUROPEAN FOUNDATION OF QUALITY که امروز نام آن را در گوشه و کنار سازمانها می‌شنویم، مجموعه‌ای از استانداردهاست که به عنوان مدل بنیاد کیفیت اروپا از 8 اصل بنیادین تشکیل شده است. این مدل که در ایران زیربنای دو جایزه ملی کیفیت و تعالی و بهره‌وری سازمانی قرار گرفته است، بسیاری از مدیران را بر آن داشته تا سازمان خود را در جهت مطابقت با اصول و استانداردهای آن به پیش رانند. اما آنچه ما را به عنوان یک ایرانی به تأمل وامی دارد، مقایسه تطبیقی اصول EFQM با اشعار مولانا یا به عبارتی بررسی EFQM از دیدگاه مولانا است. بدین معنی که سالها پیش در اشعار عارفی چون مولانا، بسیاری از مسائل امروزی سازمانها با زبانی نمادین بیان شده است. به همین منظور گوشه‌ای از این تطابق در جهت ایجاد رویکردی فعالانه برای استفاده از ذخیره مفاهیمی که در فرهنگ ایرانیمان داریم و نیز تبدیل آن به فرضیه‌های جدید و کارآمد، با حضور جمعی از اعضای خانه مدیران، در سازمان مدیریت صنعتی بررسی شد.

دکتر غلامرضا خاکی مشاور در امور مدیریت، مدیرعامل شرکت رهیاب و مدرس دانشگاه تهران طی سخنانی نتایج مطالعات خود را در این باره با مدیران در میان نهاد که در ادامه با هم می‌خوانیم.

**عدم قطعیت در مدیریت**



زمانی که تیلور به عنوان پدر مدیریت علمی، تلاش کرد مدیریت را در طبقه علوم بگنجانند، ادعا کرد که مدیریت نیز مانند سایر علوم، قوانینی خارج از محدوده زمانی و مکانی دارد (قوانین UNIVERSAL). این نظریه 10 سال دوام داشت اما بعدها نظریات دیگر ثابت کردند که مدیریت به خاطر وجود انسان، نمی‌تواند نگاهی مکانیکی داشته باشد. کونتز از دانشمندان بزرگ مدیریت، اظهار داشت: در علم مدیریت، اصول تنها نامی است برای کتابها» و این سرآغازی برای ایمان آوردن به زیرساختهای بشری و تاثیر آنها در مدیریت بود که تئوری اقتضایی نام گرفت. تئوری اقتضایی معتقد است: ما ناچاریم به متغیرهای فرهنگی و ارزشهایی که در چارچوب آنها مدیریت می‌کنیم، نظر داشته باشیم.

یکی دیگر از مفاهیمی که در عصر جدید به نسبت و عدم قطعیت در مدیریت اشاره دارد، هرمنوتیک است. هرمنوتیک می‌گوید: وقتی متنی نوشته می‌شود و یا کتابی خلق می‌گردد، مرگ مؤلف آن فرا می‌رسد و خواننده می‌تواند مستقل از شخصیت به وجود آورنده، آن را تفسیر کند. مانند اشعار حافظ و مولانا. بنابراین هرمنوتیک در مدیریت معتقد است که تفاوت عملکرد مدیران قابل تشبیه به تفاوت شرح‌هایی است که خوانندگان از متون مختلف عنوان می‌کنند.

## گذری بر حیات و افکار مولانا

دکتر خاکی افزود؛ در رابطه با هر موضوعی، سه نوع معرفت وجود دارد:

اول معرفت علمی که نوعی آگاهی مدون است و از طریق تجربه تکرارپذیر حاصل می‌شود و بیشتر ماهیت استقرایی دارد و از جزء به کل می‌رسد.

دوم معرفت فلسفی که آگاهی از جهان با تاکید بر وجودشناسی است. فیلسوف سعی می‌کند از طریق منطق و با تاکید بر بدیعیات، بدون هیچ محدودیت و پیش فرضی به آن دست یابد. فلسفه تعقل آزاد بشری است با استفاده از قوانین منطقی.

سوم معرفت عرفانی است یعنی نوعی آگاهی و علم حضوری که جوینده آن (سالک) از طریق تجربه موضوع، شناخت حاصل می‌کند: آگاهی عرفانی به صورت مجموعه‌ای از واردات، خواطر، تجربه‌های درونی، ادواق و مواجهیه و شهود خود را در قلب سالک آشکار می‌سازد.

یک حمله مردانه مستانه بگردیم

تا علم بدادیم و به معلوم رسیدیم





عارفان به فیلسوفان طعنه می‌زنند که خدای شما فقط واجب الوجودی است که از طریق فلسفه ثابت شده است، اما خدای ما یک معشوق است که می‌توان نیازی به او برد.

شمس تبریزی می‌گوید: شناخت این عارفان، مشکل‌تر از شناخت حق است. آن را به استدلال توان دانستن اما این قوم که ایشان را همچو خرد می‌بینی، دور از تصور و اندیشه است.

بزرگان دو حیات دارند. یک حیات تاریخی و یک حیات که فراتر از زمان و مکان در وجود ما زنده است. حیات تاریخی مولانا بر همگان آشکار است اما آنچه که او را در وجود ما زنده داشته است، اشعار عارفانه اوست که فراتر از زمان و مکان و تاریخ می‌باشد.

شعر عارفانه بر چند گونه است:

یک نوع شعری است که شاعر، با عاریت و امانت گرفتن از دیگران آن را می‌سراید و مقصودهای خود را بیان می‌کند. مانند حافظ و ابتهاج.

نوع دیگر شعری است که شاعر آن، تجربه‌های عارفانه‌اش را با واژه‌ها نقاشی می‌کند. یعنی ایجاد یک حس، به خود فرورفتن و تجربه ترنم مرموز هستی مانند سهراب سپهری.

اما نوع سوم، از نوع شعر عارفانه مولاناست. مولانا عارفی است که به زبان شعر سخن می‌گوید. به همین دلیل هیچگاه فرصت تصحیح اشعارش را نمی‌یابد.

به مولانا باید نگاه ویژه‌ای داشت. او شاعر نبوده. بلکه عارفی بود که تجربه‌های عرفانی‌اش را به زبان شعر بیان می‌دارد.

نوبت کهنه فروشان درگذشت

نوفروشان معین بازار ماست

هین سخن تازه بگو، تا دو جهان تازه شود

بگذرد از هر دو جهان بی حد و اندازه شود

بخش زیادی از داستانهای مثنوی، شأنی در عالم واقع دارد. مولوی قصه درمانی داشته‌ای برادر قصه چون پیمانه است.

تو مپندار که من شعر به خود می‌گویم

تا که بیدارم و هشیار، یکی دم ترنم

ای که درون جان من تلقین شعرم می‌کنی





گرتن زخم، خامش کنم، ترسم که فرمان بشکنم

مولانا معتقد بود که این اشعار واردات الهی است و او به اختیار خود آنها را به زبان نمی آورد.

انسانها به مقامات باطنی بالا که می رسند، تقوا به آنها الهام می شود:

من عاشقی از کمال تو آموزم

بیت و غزل از جمال تو آموزم

در پرده دل خیال تو رقص کند

من رقص هم از خیال تو آموزم

نه مستم من، نه هشیارم، نه در خوابم، نه بیدارم

نه با یارم، نه بی یارم، نه غمگینم، نه شادانم

مولوی در این بیت می گوید که نمی توان لحظه ای که من در آن هستم، با واژه های معمولی وصف کرد.

این مولوی عقلانیت نیست بلکه مولوی تجربه های درونی است.

چنان در نیستی غرقم که معشوقم همی گوید

بیا با من دمی بنشین، سر آن هم نمی دارم

لیک ما را چو بجویی، سوی شادی ها بجو

که مقیمان خوش آباد جهان شادیم

اما مولوی مثنوی یک حکیم است. یک حکیم آگاه به ارزشها و ضدارزشها که می تواند سر نخ های زیادی پیرامون

مسایل

نسانی به ما بدهد که امروزه مدرسان منابع انسانی به آن آشنا هستند.

پس مشتاقان امروزین مولانا دو گروهند:

1- انسان مدرن خسته از مسابقه در بزرگراه محاسبات و مقایسات عقل جزئی: عرفا عقل را به دو بخش تقسیم می کنند. عقل جزئی و عقل قدسی. عقل جزئی نیروی محاسبات ماست که دربازاریابی آن را به کار می بندیم. گاهی عقل جزئی با نفسانیات آمیخته می شود. کینه های درونی و حسادت ما محصول تعلقات عقل جزئی است. انسان گروه اول همان است که عقلانیت ابزاری در مدیریت او را در دام استرسها انداخته است.





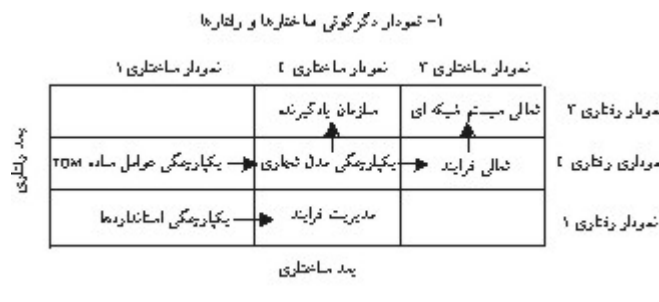
رکن اساسی پست مدرنیسم نیز حمله به عقل جزئی است یا به عبارتی ساختارشکنی. عقل برای همه چیز حدود مشخص می کند و این چیزی است که علمای بزرگ امروزی مدیریت، علیه آن می اندیشند.  
2- انسان سنتی وامانده در ساختار ناکارآمد کهن:

انسان گروه دوم کسی است که نه می تواند برخی از چارچوبهای برآمده از ذهن افراد دور از مذهب را بپذیرد و نه می تواند عرفان را نفی کند.

## تعالی سازمانی

برای متعالی تر شدن از آنچه هستیم، به دگرگونی ساختارها و رفتارها نیازمندیم. نمودار شماره یک گویای این واقعیت است.

اصول بنیادین تعالی سازمانی (EFQM) به صورت نمودار شماره دو ارائه می شود:



## ۲ - اصول بنیادین تعالی سازمانی





EFQM طبق نمودار زیر می گوید، آیا بر توانمندسازهای نتایج کلیدی عملکرد که در ترازنامه دنبال می کنید، فکر کرده اید. یا به صورت دیگر، اگر توانمندسازها را داشته باشیم، به نتایج کلیدی عملکرد در ترازنامه خواهیم رسید.

### EFQM از دیدگاه مولانا

تعالی گرایی:

حسن ظن است و امید خوش تو را

که تو را گوید به هر دم برتر آ

سربلندم من، دو چشم من بلند

بینش عالی امان است از گزند

آن تعال او تعالی ها دهد

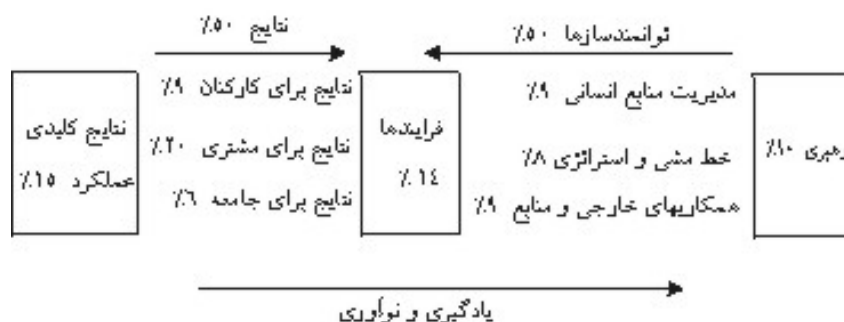
مرد سفلی دشمن بالا بود

هین رها کن بدگمانی و ضلال

سو قدم کن چون که فرمودت تعال

بیت دوم شعر به هدفهای بلندمدت اشاره دارد. همچنین مولانا تاکید می کند در جامعه ای که ابهام بر آن حاکم است، یک سازمان نمی تواند تعالی گرایی کند.

۲ - نتایج کلیدی عملکرد در ترازنامه



### نتیجه گرایی:

کان درختان را عنایت چیست بر





گرچه یکسانند این دم در نظر  
بی نهایت چون ندارد دوطرف  
کی بود او را میان منصرف  
آن که مانند است، باشد عاریت  
عاریت باقی بماند عاقبت  
از حریمی عاقبت نادیدن است  
بردل و بر عقل خود خندیدن است  
عاقبت بین است عقل از خاصیت  
تعلی باشد کاو نبیند عاقبت  
عاقبت بینی، نشان نور توست  
شهووت حال حقیقت، کور توست

در بیت اول مولانا می گوید، درختانی که به نظر شما یکسان می آیند، تنها از نظر نتیجه می توانند، با هم تفاوت یابند (نتیجه گرایی) در بیت دوم فضای مثبت و منفی ها را ترسیم می کند. در بیت چهارم از بی کیفیتی هزینه ها سخن می گوید. و بیت آخر در مورد سودهای کوتاه مدتی است که سازمان را از توجه به سودهای بلندمدت غافل می کند.

## مشتری گرایی:

ما ندانستیم ای خوش مشتری  
چون که دانستیم تو اولی تری  
مر شما را نیز در سوداگری  
دست کی جنبد چو نبود مشتری  
مشتری خواهی به هر دم پیچ پیچ  
تو چه داری که فروشی؟ هیچ هیچ  
مشتری را صابران دریافتند





چون سوی هر مشتری نشناختند

آن که گردانید رو زان مشتری

بخت و اقبال و بقا شد زوبری

بیت سوم بر بازاریابی های بی پشتوانه تاکید دارد. بیت چهارم این مساله را گوشزد می کند که مشتری های عمده اصلی را شناسایی کنید و روی آنها سرمایه گذاری نمایید درحالی که بعضی از سازمانها این گونه مشتری ها را رها کرده و در بازارهای فرعی سرمایه گذاری می کنند.

## نتیجه

دنیای امروز مدیریت، یک نگاه هرمونوتیک می طلبد. نگاهی که از منظر تأویل ها و تفسیرها بتوانیم به آنچه که داریم، بیندیشیم.

کتـابهای بزرگی چون مثنوی می توانند مایه الهام ما باشند که اگر نمی توانیم سخن نو درافکنیم، سخن نو دیگران را مقبول تر کنیم.

قرنها بگذشت و این قرن نویست

ماه آن ماه است و آب آن آب نیست

قرنها بر قرنها رفت ای همام

وین معانی برقرار و بردوام.

