



تعالی سازمانی، از دیدگاه مولانا

نوشته: در سازمان مدیریت صنعتی بررسی شد

منبع: ماهنامه تدبیر شماره ۱۵۳

تعالی سازمانی یا (EUROPEAN FOUNDATION OF QUALITY (EFQM که امروز نام آن را در گوشه و کنار سازمانها می شنویم، مجموعه‌ای از استانداردهاست که به عنوان مدل بنیاد کیفیت اروپا از ۸ 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 می خوانیم.

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 ۱۰ سال دوام داشت اما بعدها نظریات دیگر ثابت کردند که مدیریت به خاطر وجود انسان، نمی تواند 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 می کنیم، نظر داشته باشیم.





يکي ديگر از مفاهيمي که در عصر جديد به نسبت و عدم قطعيت در مديريت اشاره دارد، هرمنوتیک است. هرمنوتیک می گوید: وقتی متنی نوشته می شود و یا کتابی خلق می گردد، مرگ مؤلف آن فرا می رسد و خواننده می تواند مستقل از شخصیت به وجود آورنده، آن را تفسیر کند. مانند اشعار حافظ و مولانا. بنابراین هرمنوتیک در مديريت معتقد است که تفاوت عملکرد مديران قابل تشبيه به تفاوت شرح هايی است که خوانندگان از متون مختلف عنوان می کنند.

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 می شود و بیشتر ماهیت استقرایی دارد و از جزء به کل می رسد.

دوم معرفت فلسفی که آگاهی از جهان با تاکید بر وجودشناسی است. فیلسوف سعی می کند 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 می کند: آگاهی عرفانی به صورت مجموعه ای از واردات، خواطر، تجربه های درونی، اذواق و مواجهیه و شهود خود را در قلب سالک آشکار می سازد.

یک حمله مردانه مستانه بکردیم

تا علم بدادیم و به معلوم رسیدیم

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

شمس تبریزی می گوید: شناخت این عارفان، مشکل تر از شناخت حق است. آن را به استدلال توان دانستن اما این قوم که ایشان را همچو خرد می بینی، 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 می باشد.

شعر عارفانه برچند گونه است:





يك نوع شعري است كه شاعر، با عاريت و امانت گرفتن از ديگران آن را مي سرايد و مقصودهاي خود را بيان مي كند. مانند حافظ و ابتهاج.

نوع ديگر شعري است كه شاعر آن، تجربه هاي عارفانه اش را با واژه ها نقاشي مي كند. يعني ايجاد يك حس، به خود فرورفتن و تجربه ترنم مرموز هستي مانند سهراب سپهري.

اما نوع سوم، از نوع شعر عارفانه مولاناست. مولانا عارفي است كه به زبان شعر سخن مي گويد. به همين دليل هيچگاه فرصت تصحيح اشعارش را نمي يابد.

به مولانا بايد نگاه ويژه اي داشت. او شاعر نبوده. بلكه عارفي بود كه تجربه هاي عرفاني اش را به زبان شعر بيان مي دارد.

نوبت كهنه فروشان درگذشت

نوفروشاني معين بازار ماست

هين سخن تازه بگو، تا دو جهان تازه شود

بگذرد از هر دو جهان بي حد و اندازه شود

بخش زيادي از داستانهاي مثنوي، شأني در عالم واقع دارد. مولوي قصه درماني داشته: اي برادر قصه چون پيمانه است.

تو مپندار كه من شعر به خود مي گويم

تا كه بيدارم و هشيار، يكي دم ترنم

اي كه درون جان من تلقين شعرم مي كني

گرتن زنم، خامش كنم، ترسم كه فرمان بشكنم

مولانا معتقد بود كه اين اشعار واردات الهي است و او به اختيار خود آنها را به زبان نمي آورد.

انسانها به مقامات باطني بالا كه مي رسند، تقوا به آنها الهام مي شود:

من عاشقي از كمال تو آموزم

بيت و غزل از جمال تو آموزم

در پرده دل خيال تو رقص كند

من رقص هم از خيال تو آموزم

نه مستم من، نه هشيارم، نه در خوابم، نه بيدارم





نه با يارم، نه بي يارم، نه غمگينم، 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

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

پس مشتاقان امروزین مولانا دو گروهند:

۱- 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 در بازاریابی آن را به کار می بندیم. گاهی عقل جزئی با نفسانیات آمیخته می شود. کینه های درونی و حسادت ما محصول تعقلات 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 امروزین مدیریت، علیه آن می اندیشند.

۲- 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:





۱- نمودار دگرگونی ساختارها و رفتارها

	نمودار ساختاری ۱	نمودار ساختاری ۲	نمودار ساختاری ۳
پدیده		شالی میبست شبکه ای	شالی میبست شبکه ای
	یکنواختی عوامل ماده TOM	یکنواختی مدل تجاری	شالی فرایند
	یکنواختی استانداردها	مدیریت فرایند	

پدیده ساختاری

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

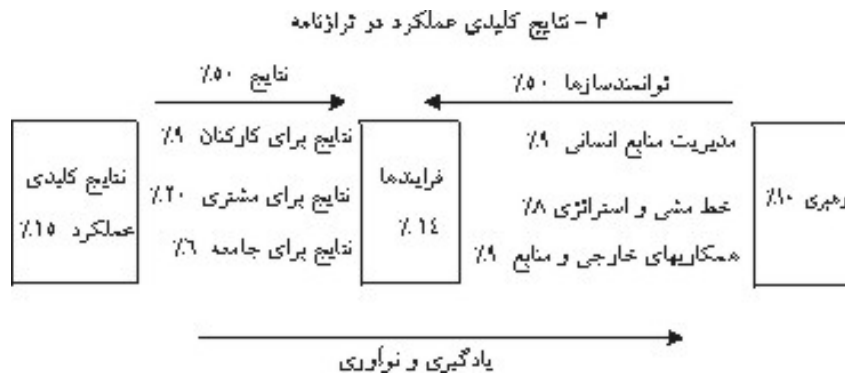
هین رها کن بدگمانی و ضلال

سو قدم کن چون که فرمودت تعال





بيت دوم شعر به هدفهای بلندمدت اشاره دارد. همچنين مولانا تاکيد می کند در جامعه ای که ابهام بر آن حاکم است، یک سازمان نمی تواند تعالی گرایي کند.



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 حریصی 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
 شهوت 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 درمورد 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 جنید 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 نشتاقتند
آن که گردانید رو زان مشتری
بخت واقبال 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 و 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 اي همام

وين معاني برقرار و بردوام.

