

مدیریت هوش هیجانی در اخلاق فردی - اجتماعی با رویکرد اسلامی

حمید نهاردانی*

علی امینی‌زاده**

فرزانه کیوانلو***

چکیده

ابزار عقل برای اندیشیدن به شیوه منطقی، و هوش برای اندیشیدن به شکل انتزاعی، از مواهب خدادادی است. مکاتب مختلف بشری به‌گونه‌های متفاوتی به تبیین انسان و ویژگی‌های او پرداخته ولی از شناخت و تبیین همه جانبه درمورد انسان ناتوان بوده‌اند. اما دین اسلام به انسان به‌عنوان موجودی چند بعدی و دارای کارکردهای اخلاقی، توجه ویژه‌ای دارد. اسلام برای مدیریت رفتار انسانی، مؤمنان را به خودآگاهی، خودسازی و تهذیب و شناخت فضیلت‌ها و زیبایی‌های اخلاقی تشویق می‌کند که مقدمه‌ای برای خداشناسی است. این کنترل رفتارهای درونی و بیرونی، همان مدیریت هوش هیجانی است. هوش هیجانی یکی از مسائلی است که مدتی است بشر امروزی به آن توجه کرده، ولی اسلام از قرن‌ها پیش به زندگی بشر در ابعاد مختلف نگریسته است. قرآن کریم، نهج‌البلاغه، احادیث و روایات به‌عنوان مهم‌ترین منابع علمی - اخلاقی و تربیتی اسلام، در کنار دیگر امور زندگی، قابلیت‌ها و کارکرد هوش هیجانی را برای انسان‌ها به‌ویژه مؤمنان یادآور شده‌اند تا از طریق مدیریت عواطف و هیجانات در فعالیت‌های روزمره و رفتارهای انسانی - به‌خصوص در تعامل با انسان‌ها - به هدف غایی خلقت خود نزدیک شوند.

واژگان کلیدی

مدیریت اخلاقی، روابط اخلاقی، هوش هیجانی، ارتباط فردی، ارتباط اجتماعی، دیدگاه‌های اسلامی.

hnehar2010@yahoo.com

ali_amini2169@yahoo.com

fkyvan90@yahoo.com

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۹/۲۱

* مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد سبزوار، سبزوار، ایران.

** مدرس گروه معارف اسلامی دانشگاه حکیم سبزواری.

*** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات خراسان رضوی.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۵/۲۵

طرح مسئله

خداوند انسان را از بدو خلقت دارای عقل و هوش، و او را در تصمیم‌گیری‌ها و اجرای امور زندگی مختار آفرید. از آن‌رو که زندگی انسان نه جبر است و نه اختیار، بلکه چیزی است میان این دو، خداوند قدرت اختیار را به انسان عطا نمود تا با استفاده از نعمت عقل و تفکر مقدرات خود را تغییر و زمینه تعاملات بهتر را بین خود و هم‌نوعان بیشتر نماید. حال پرسش این است که ابزار قوی برای کنترل عواطف و تصمیم‌گیری‌ها در رفتار انسان کدام است؟ آیا می‌توان با آن ابزار در زندگی فردی و اجتماعی مدیریت کرد؟ پاسخ اجمالی اینکه، با استفاده بهینه از عقل برای امور منطقی، و هوش برای امور انتزاعی، می‌توان کنترل روحی و روانی انسان را به صورت کاربردی و رفتاری در دست گرفت. این مدیریت و ظهور و بروز روابط متعالی و بسیاری از مسائل فراتر از آن که حُسن و قُبُح آن تاکنون بر بشر آشکار نشده، در قرآن کریم و نهج‌البلاغه و احادیث و روایات به‌وضوح آمده و با عناوین ثواب، حلال و مباح یا گناه و مکروه مشخص شده است.

در جامعه کنونی که افراد به مهارت‌های کاری تخصصی و خاص دست می‌یابند و مهارت‌ها و شغل‌ها به‌ظرافت از یکدیگر تفکیک شده، ارتباط و تعامل بین افراد هنوز هم ضروری است. هرچند که در برخی جوامع این تعامل کم‌رنگ شده و پس از مدتی به لزوم آن پی‌برده‌اند، در اسلام از ابتدا ضمن تشویق به مبادله مهارت شغلی و فکری و دانش فنی بین افراد جامعه، داشتن روحیه‌ای اجتماعی و تعاون در امور - برای شکوفایی روابط متقابل شخصی و اجتماعی - تأکید شده است.

در این پژوهش روابط متعالی و ضروری انسانی با استفاده از قرآن کریم، نهج‌البلاغه و منابع علمی - اسلامی مورد تحلیل قرار می‌گیرد و موارد کاربردی آنها برای پیشبرد اهداف والای انسانی پیشنهاد می‌گردد.

هوش هیجانی^۱ (EQ)

تعریف عقل: واژه عقل مصدر «عَقَلَ يَعْقِلُ»، در اصل از ریشه «عقال» به‌معنای زانوبند شتر است که بدین معانی آمده: بستن، بند آوردن، به زمین زدن، به بلوغ رسیدن، پی بردن، فهمیدن و درک کردن. دهخدا معنای خرد، دانش، فهم، شعور، دانایی، ادراک، دریافت، هوش، فراست، تدبیر، تمییز و قوه ممیزه را نیز ذکر می‌نماید. (میردریگوندی، ۱۳۹۲: ۵)

هوش به‌معنای «قدرت درک روابط بین پدیده‌ها» و عقل به‌معنای «قدرت شناخت و تشخیص آمیخته با ارزش و التزام» است. با نگاهی اجمالی به تعاریف هوش، درمی‌یابیم که در همه آنها یک نقطه اشتراک محوری وجود دارد: قدرت درک روابط بین پدیده‌ها. (همان: ۹)

1. Intelligency Emotional.

ریشه همه ادراکات انسان از ادراکات حسی اوست. به تعبیر دیگر، ادراکات حسی، «مادر» همه «معقولات» است و این نظریه بسیاری از فلاسفه اسلامی است. در میان فلاسفه یونان «ارسطو» نیز طرفدار همین نظر بوده است. (مکارم شیرازی، ۱۳۹۲: تفسیر آیه ۲ سوره انسان)

هوش هیجانی به توانایی درک، کنترل و ارزیابی احساسات اشاره می‌کند. (Kendra chery, 2013: 1) **هوش هیجانی (EQ):** توانایی در شناسایی، استفاده، درک و مدیریت احساسات در راه مثبت است؛ آن هم برای ارتباط مؤثر، همدردی با دیگران، از بین بردن استرس، غلبه بر چالش‌ها، و خنثی کردن تضاد. (Jeanne Segal, Ph.D., and Melinda Smith, 2013: 1) «هوش هیجانی از عقل جداشدنی نیست و بخشی از آن به حساب می‌آید. هوش هیجانی دارای دو محور اساسی ارتباط درون فردی و ارتباط برون فردی است که این دو محور از محورهای هفت‌گانه عقل به حساب می‌آیند». (میردریکوندی، ۱۳۹۲: ۱۱)

مفهوم هوش عاطفی اصطلاحی فراگیر است که مجموعه گسترده‌ای از مهارت‌ها و خصوصیات فردی را دربرمی‌گیرد. این مفهوم معمولاً بر مهارت‌های میان فردی و درون فردی اطلاق می‌گردد که فراتر از حوزه مشخصی از دانش پیشین بهره هوشی و مهارت فنی یا حرفه‌ای است. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۰)

وی سینگر^۱ هوش هیجانی را این‌گونه تعریف می‌کند: هوش به‌کارگیری عاطفه و احساس در جهت هدایت رفتار و افکار، ارتباط مؤثر با همکاران، سرپرستان و مشتریان و نیز استفاده از زمان در چگونگی انجام دادن کار برای ارتقای نتایج. (قربانی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۴۸) «هوش عاطفی برای تصمیم‌گیری مهم است؛ زیرا نحوه اثربخشی شما در مدیریت احساسات خود و درک احساسات دیگران می‌تواند بر کیفیت تصمیمات شما تأثیرگذار باشد.» (معمارزاده تهران و همکاران، ۱۳۸۷: ۴۱)

در تعریفی دیگر می‌خوانیم: «هوش هیجانی، فرد را از نظر هیجانی ارزیابی می‌کند؛ به این معنا که فرد به چه میزانی از هیجان‌ات و احساسات خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می‌کند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که توانایی‌های هوش هیجانی ذاتی نیستند، [بلکه] آنها می‌توانند آموخته شوند.» (مختاری‌پور، ۱۳۸۴: ش ۱۶۵، ۱۹)

هوش عاطفی از دیدگاه دانیل گلمن

یک جنبه مهم مهارت‌های انسانی لازم، هوش عاطفی است که دانیل گلمن آن را این‌چنین تعریف می‌کند: توانایی اداره خودمان و روابطمان به نحو کارآمد. (ایران نژاد پاریزی، ۱۳۹۱: ۳۵)

1. Weisinger.

قابلیت‌های هوش هیجانی

قابلیت‌های هوش هیجانی در دو مقوله مورد بحث قرار می‌گیرد که شامل کنترل هیجانات و اعمال و قابلیت‌های فردی و کنترل اعمال و رفتار مثبت در مواجهه با دیگران و قابلیت اجتماعی است. این طبقه‌بندی در جدول ۱ مشخص شده است. (قربانی و همکاران: ۱۵۴)

جدول (۱): قابلیت‌های هوش هیجانی

الف) قابلیت فردی

<ul style="list-style-type: none"> - آگاهی هیجانی - خودارزیابی صحیح - خودباوری 	خودآگاهی
<ul style="list-style-type: none"> - خودکنترلی - وظیفه‌شناسی - قابل اعتماد بودن - انطباق‌پذیری - نوآوری 	خودگردانی
<ul style="list-style-type: none"> - رشدگرایی - تعهد - ابتکار - خوش‌بینی 	انگیزش

ب) قابلیت اجتماعی

<ul style="list-style-type: none"> - شناخت / درک دیگران - بالندگی دیگران - خدمت‌مداری - هدایت تنوع - آگاهی سیاسی 	همدلی
<ul style="list-style-type: none"> - نفوذگذاری - ارتباطات - مدیریت تضاد - رهبری - تسریع تغییر - پیوندسازی - تشریک مساعی و مشارکت - ظرفیت‌های گروهی 	صورت‌های اجتماعی

مؤلفه‌های هوش هیجانی در جدول (۲) مشخص شده است. (همان: ۱۶۰)

جدول (۲) مؤلفه‌های هوش هیجانی

مؤلفه‌های هوش هیجانی	به چه معنا	چگونه قابل تشخیص است
خودآگاهی	بازشناسی احساسات، تمایلات و خلق و خوی خود	۱. ابزار احساسات ۲. داشتن حس صادقانه نسبت به خود ۳. شناخت نقاط قوت و ضعف خویش
مدیریت برخورد	بتوانید تکانه‌ها و خلق و خویتان را کنترل و قبل از انجام هر عملی نخست بیندیشید	۱. آرام ۲. یکپارچگی، صداقت و اعتمادسازی درونی ۳. پذیرفتن تغییرات ۴. استفاده کردن از فرصت‌ها
انگیزش	علاقه و اشتیاق فراوان به کار، داشتن توان و اراده قوی برای تحقق اهداف	۱. اشتیاق رسیدن به موفقیت ۲. ابتکار عمل و خلاقیت ۳. بازگشت‌پذیری
آگاهی اجتماعی	شناخت احساسات دیگران و چگونگی برخورد با واکنش‌های هیجانی افراد	۱. گوش دادن دقیق ۲. از منظر دیگران به مسائل نگریستن ۳. شناخت فرهنگ سازمانی ۴. توجه به مشتریان
مهارت‌های اجتماعی	تحکیم روابط، تفاهم و توسعه چارچوب‌های کاری، توانایی اراده و برخورد مناسب با تضاد و تغییر	۱. تحکیم برقراری ارتباطات ۲. قاطعیت ۳. بالندگی دیگران ۴. روحیه دادن و پشتیبانی از تغییرات ۵. شناختن تشابهات

اثر بخشی رهبری دارد. به زعم گلمن هرچه عملکرد شخص بالاتر باشد، قابلیت‌های هوش عاطفی - به عنوان عامل اثر بخشی - بیشتر است. این تأییدی قوی است برای در نظر گرفتن اینکه هوش عاطفی یکی از سرمایه‌های رهبری به شمار می‌آید. گلمن هوش عاطفی را به پنج قابلیت تقسیم می‌کند و معتقد است که برای هدف توسعه رهبری می‌توان آنها را آموخت:

۱. خودآگاهی: توانایی درک احساساتمان و پی بردن به تأثیر آن بر کار خودمان و دیگران.
۲. خودمدیریتی: توانایی تفکر قبل از اقدام و ایجاد نظم در تمامی امور مربوط به خودمان.
۳. انگیزش: توانایی سعی مستمر به منظور رسیدن به هدف‌های عملکرد (نه برای دستیابی پول یا مقام).
۴. آگاهی اجتماعی: توانایی درک احساسات دیگران و بهره‌گیری از آن برای برقراری رابطه بهتر با آنها.
۵. مدیریت روابط: توانایی سازگاری با دیگران و ایجاد روابط خوب و شبکه‌ای. (ایران‌نژاد پاریزی، ۱۳۹۱: همان: ۳۹۹)

مؤلفه‌های هوش هیجانی از دیدگاه بار-اون

هوش هیجانی، بنا به نظر بار -اون به پنج مؤلفه تقسیم می‌گردد. افرادی که تعداد بیشتری از این

مؤلفه‌ها را در خود بیابند، هوش هیجانی بالاتری دارند. این مؤلفه‌ها عبارت است از:

۱. مهارت‌های درون‌فردی شامل خودآگاهی هیجانی، جرئت، خودتنظیمی، خودشکوفایی و استقلال؛
۲. مهارت‌های میان‌فردی شامل روابط میان‌فردی و روابط اجتماعی؛
۳. سازگاری شامل مسئله‌گشایی، بورس واقعیت و انعطاف‌پذیری؛
۴. کنترل استرس شامل تحمل استرس و کنترل تکانه؛
۵. خلق عمومی شامل عادی و خوش‌بینی. (قربانی و همکاران: ۱۵۱)

هر فرد در هر موقعیتی با افراد جامعه در ارتباط است و بنا به ضرورت، معاشرت در زندگی بخشی از زندگی اجتماعی محسوب می‌شود. انسان برای ارتباط مفیدتر باید اطلاعات خود را در شیوه اعمال مدیریت در حالات روحی گفتار، اعمال و رفتار، افزایش دهد. صد البته به نظر نگارندگان ضرورت داشتن اطلاعات مدیریت هوش هیجانی کمتر از داشتن دیگر اطلاعات زندگی نیست. امروزه دانشمندان نیز پس از قرن‌ها تأکید اسلام به ضرورت این امر آگاه شده‌اند. دانیل گولمن می‌گوید: من از طرف‌داران بسیار قوی در آموزش این برنامه‌های اجتماعی، عاطفی و یادگیری در هر مدرسه در سراسر جهان هستم. (Daniel Goleman, 2103: 2)

انسان باید بکوشد که تا مدیریت هوش هیجانی، هم رفتار، کردار، عواطف و احساسات خود، و هم با نوع کنش مثبت، واکنش شخص مقابل را مدیریت کند تا بتواند رضایت خاطر خود و دیگران و در نهایت رضایت خالق هستی را به دست آورد. از این‌رو تأکید در این پژوهش - بیشتر در مورد افراد مسلمان و مؤمن تأکید می‌شود که باید به‌عنوان الگو و نمودی از خصلت‌های والای خداوند و نیروی جاذبه اسلام، در تعاملات خود با دیگران باشند.

در رویکرد دینی، رابطه انسان با دیگران با عطف توجه به نیازمندی‌های بندگان خدا، رضایت‌کردگار را در حوزه ارتباطی انسان موحد رقم می‌زند. با این توصیف، انسان‌ها نیازمند رابطه با خلق خدا هستند و در این عرصه در رفع نیازهای دیگران خواهند کوشید. (شفیعی و همکاران، ۱۳۸۸: ۱۰۲)

توانایی‌ها و مهارت‌های تشکیل‌دهنده هوش عاطفی

ویژگی‌ها و توانایی‌های هوش در سه دسته مفهومی، تعاملی و رشد طبقه‌بندی می‌شوند:

۱. مفهومی: این ویژگی عملکرد ذهنی را برپایه شیوه‌های مهارتی و رفتاری نشان می‌دهد. توانایی‌های شما براساس شدت و مدت دوام، حالات هیجانی و نحوه اداره هیجانات سنجیده می‌شود.
۲. تعاملی: هوش هیجانی از مجموعه توانایی‌های همبسته و وابسته با دیگر مهارت‌های هوشی شکل

می‌یابد. تعامل دو یا چند سویه، بین مهارت‌های هوش‌های افراد به وجود می‌آید و شرایط بهره‌گیری از هوش چند سویه را فراهم می‌آورد.

۳. رشد: این ویژگی بیانگر آن است که هوش با گذر زمان و کسب تجربه، از دوران کودکی تا بزرگسالی رشد می‌یابد. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۰)

رویکرد مدیریت هوش هیجانی در اسلام

آفرینش جهان هدفمند بوده و خلقت انسان نیز با هدف است. از این رو بر ماست که در مقام خلیفه الهی در زمین، با افکار، گفتار، حرکات و اعمال خود، هدفمند بودن خلقت را در زندگی به اثبات برسانیم.

قرآن با مطرح ساختن انسان به‌عنوان خلیفه خداوند در زمین و ارج نهادن به انسان در سوره مبارکه اسراء (آیه ۷۰) می‌فرماید: «ما فرزندان آدم را گرامی داشتیم و آنها را بر بسیاری از آفریده‌های خود برتری دادیم.» [بدین گونه، قرآن] به ارزش و عظمت وجودی انسان اشاره می‌نماید تا انسان با پیمودن راه کمال، مظهر اسما و صفات الهی باشد. (اکبری، ۱۳۹۰: ۳۵)

قرآن کریم در شناخت انسان برای احترام به خود و دیگران، در آیه ۸ سوره مؤمنون عزت مؤمنان را هم‌راستای با خدا و رسول او می‌شمارد: «و حال آنکه عزت از آن خدا و فرستاده او و مؤمنان است...» (مصباح یزدی، ۱۳۹۲: ۵۵)

انبیا نیز آمدند تا در این راه حامی و راهنمای انسان باشند و مسیر سعادت و تعالی بشری را برای تمام زمان‌ها و مکان‌ها مشخص نمایند و او را به قله‌ای دعوت کنند که در آنجا همه فضایل جمع است.

از آنجاکه خداوند انسان را برای هدف «ابتلا و امتحان» و تکامل آفریده است، مقدمات وصول به این هدف را در وجود او آفریده و نیروهای لازم را به او بخشیده. این همان هدایت «تکوینی» است. سپس در اعماق فطرتش عشق به پیمودن این راه را قرار داده و از طریق الهامات فطری، مسیر را به او نشان داده و از این نظر هدایت «فطری» نموده، و از سوی دیگر رهبران آسمانی و انبیای بزرگ را به تعلیمات و قوانین روشن برای «ارائه طریق» مبعوث کرده و به‌وسیله آنها هدایت «تشریحی» فرموده است، و البته تمام این شعب سه‌گانه هدایت، جنبه عمومی دارد و همه انسان‌ها را شامل می‌شود. (مکارم شیرازی، ۱۳۹۲: تفسیر آیه ۲ سوره انسان)

از میان انبوه مواردی که می‌توان مدیریت هوش هیجانی را بر آنها اعمال کرد، پنج معیار را که مورد نظر گولمن است با نوع نگاه ویژه اسلامی بررسی می‌کنیم.

۱. **خودآگاهی:** گولمن در تعریف این معیار می‌گوید: «فرد باید بصیرت داشته باشد و از حالات درونی، نقاط قوت و ضعف و منابع درونی خود آگاه باشد. این معیار شامل سه زیرمعیار است». (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۲)

جایگاه خودآگاهی در آموزه‌های دینی بسیار بالاست و به شناخت و آگاهی ... در این تعالیم، تأکید فراوان شده است. در میان این شناخت‌ها، خودآگاهی موقعیتی ممتاز دارد؛ به گونه‌ای که هیچ شناختی به درجه اهمیت آن نمی‌رسد. (تحفت العقول: لا معرفه کمعرفتک بنفسک) این جایگاه در منابع دینی با تعبیر گوناگونی برجسته شده که برترین حکمت (غررالْحکْم دررالکَلِم، ج ۱: اَفْضَلُ الْحِکْمَةِ مَعْرِفَةُ الْإِنْسَانِ نَفْسَهُ)، برترین عقل (غررالْحکْم دررالکَلِم، ج ۱: اَفْضَلُ الْعُقُولِ مَعْرِفَةُ الْإِنْسَانِ نَفْسَهُ)، برترین شناخت (غررالْحکْم دررالکَلِم، ج ۱: اَفْضَلُ الْمَعْرِفَةِ مَعْرِفَةُ الْإِنْسَانِ نَفْسَهُ)، مفیدترین شناخت (غررالْحکْم دررالکَلِم، ج ۲: مَعْرِفَةُ النَّفْسِ أَنْفَعُ الْمَعَارِفِ)، آخرین درجه شناخت (غررالْحکْم دررالکَلِم، ج ۲: غَايَةُ الْمَعْرِفَةِ أَنْ يَعْرِفَ الْمَرْءُ نَفْسَهُ) و کامل‌ترین شناخت (عیون الْحکْم و المواعظ: مَعْرِفَةُ النَّفْسِ أَكْمَلُ الْمَعَارِفِ)، نمونه‌ای از این تعبیر است. (علوی، مهر ۱۳۹۱: ۱۲)

خداوند بشارت می‌دهد که انسان از وضعیت خویش آگاه است و همین آگاهی وجه تمایز انسان از دیگر آفریده‌هاست تا او را از بی‌خبری، پوچی و گرفتاری در ورطه گناه برهاند. خداوند در سوره قیامت آیه ۱۴ می‌فرماید: «بلکه انسان خود به وضع خویش بیناست». (انصاریان، ۱۳۸۹: ۵۷۷)

همچنین خداوند در سوره انسان آیه ۲ می‌فرماید: «انسان را از اختلاط نطفه آفریدیم تا او را بیازماییم و شنوا و بینایش کردیم». (پور جوادی، ۱۳۷۳: ۵۷۷)

جمله «نُبْتَلِيهِ» اشاره به رسیدن انسان به مقام «تکلیف، تعهد، مسئولیت، آزمایش و امتحان» است و این یکی از بزرگ‌ترین مواهب خداست که به انسان کرامت فرموده و او را شایسته «تکلیف و مسئولیت» قرار داده است، و از آنجاکه «آزمایش و تکلیف» بدون «آگاهی» ممکن نیست، در آخر آیه اشاره به ابزار شناخت و چشم و گوش می‌کند که در اختیار انسان‌ها قرار داده است. (مکارم شیرازی، ۱۳۹۲: تفسیر آیه ۲ سوره انسان)

زیر معیارهای خودآگاهی عبارت است از:

یک. آگاهی عاطفی: به معنای آگاهی و شناخت فرد نسبت به عواطف خود و تأثیرات آنهاست. (حیدری

تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۲)

به‌طور کلی در ماهیت انسان دو نظریه وجود دارد:

۱. نظریه مادبون: اساساً هستی با ماده برابر است و انسان پدیده‌ای کاملاً مادی است؛ به گونه‌ای که همه ابعاد وجودی او براساس قوانین مادی توجیه می‌شود.

۲. نظریه الهیون: انسان علاوه بر جسم، روح مجرد نیز دارد که با حواس پنج‌گانه قابل درک نیست، ولی با عقل و معرفت حضوری و شهود باطنی قابل اثبات است. روشن است که اسلام به این نظریه قائل است. به نظر اسلام روح مستقل از بدن بوده و اصالت و هویت انسانی به اوست. انسان به‌جز جسم، دارای ویژگی‌هایی مانند درک و شعور، «خودآگاهی»، تمایلات و رغبت‌ها و نیز قدرت تصمیم‌گیری و اراده است». (نجاری، ۱۳۸۶: ۴۰)

تبدیل شدن به یک آدم بهتر، مهربان‌تر و ماهرتر نیازمند آموزش (رفتار جدید، افکار و انگیزه‌های جدید) است. پس همان‌طور که خودمان را بهتر می‌شناسیم، بهتر می‌فهمیم که چه باید بکنیم تا «آن»ی که می‌خواهیم، بشویم. (نجفی‌پور، ۱۳۸۶: ۱۷)

دو. خودارزیابی صحیح و دقیق: به مفهوم آگاهی فرد از محدودیت‌ها و نقاط قوت خود است. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۲) انسان در مقام خلیفه الهی باید حرکات و سکناش نمودی از خصلت‌های الهی باشد و در نیت و گفتار و کردار برای خود شأن و مقام و مرتبه خاصی قایل بوده و در پرهیز از اعمالی که دور از شأن آدمی است، دقت فراوان داشته باشد. بدیهی است که خداوند در بین مخلوقاتش نگاه و لطف ویژه‌ای به انسان داشته، از او انتظار ویژه‌ای دارد. این امر مسئولیت انسان را نسبت به دیگر مخلوقات به‌مراتب بیشتر می‌کند؛ چنان که خداوند در آیه ۱۶۵ سوره انعام می‌فرماید: «اوست که شما را در زمین جانشین قرار داد و برخی از شما را بر برخی دیگر به درجاتی بالا برد تا شما را در آنچه عطا کرده بیازماید...». (انصاریان، ۱۳۸۹: ۱۵۰)

وقتی طبیعت بنیادی خود را کشف می‌کنید و درمی‌یابید به‌راستی کیستید، خود آن شناخت، یعنی توانایی برآورده ساختن هر رؤیایی که دارید؛ زیرا قدرت و امکان جاودانید. آن قدرت قیاس‌ناپذیر، که بوده و هست و خواهد بود؟ قانون توانایی مطلق را می‌توان قانون وحدت نیز خواند؛ زیرا در کثرت نامحدود حیات، وحدت جانی یگانه نهفته و همه چیز را فراگرفته است. میان شما و این حیطة نیرو، ذره‌ای جدایی وجود ندارد. حیطة توانایی مطلق، ضمیر خودتان است و هرچه در طبیعت راستین خود بیشتر تجربه کنید، به حیطة توانایی مطلق بیشتر نزدیک‌تر خواهید شد. (خوشدل، ۱۳۸۷: ۱۳)

علی‌علیه در ارزیابی خصلت‌های مؤمن و نشانه‌های فرد به‌عنوان عضو مؤثر و سازنده در جامعه، می‌فرماید: «شادی مؤمن در چهره او، و اندوه وی در دلش پنهان است، سینه‌اش از هر چیزی فراخ‌تر و نفس (اماره) او از هر چیزی خوارتر است ... نرم خو و فروتن است.» (نهج‌البلاغه، ۱۳۹۰: حکمت ۳۳۳)

سه. اعتماد به نفس: به معنای اطمینان از ارزش‌ها و ظرفیت‌های خود است. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۲)

۲. خودتنظیمی: مدیریت عواطف یا خودتنظیمی، دومین معیار شامل مدیریت حالات درونی، محرک‌های آنی و منابع درونی شخص است. این معیار شامل پنج زیرمعیار است که در ادامه می‌آید. یک. خودکنترلی: به معنای مسئولیت‌پذیر بودن در مقابل عملکرد شخصی است. (همان)

نظریه مکان کنترل از جولیان روتر، درباره نظام اعتقادی افراد در رابطه با منابع تقویتی است. در این نظریه چنین فرض شده است که افراد از لحاظ اعتقاد به مکان کنترل به دو دسته تقسیم می‌شوند: گروهی که موفقیت‌ها و شکست‌های خود را به شخص خود [منسوب می‌کنند]، و گروهی که موفقیت‌ها و شکست‌های خود را به عوامل محیطی بیرون از خود نسبت می‌دهند. گروه اول، ... افراد دارای منبع درونی کنترل نامیده شده‌اند و گروه دوم ... افراد دارای منبع بیرونی کنترل نام گرفته‌اند. افراد دارای منبع درونی کنترل معتقدند که رویدادهای مثبت زندگی در نتیجه نقش‌ریزی دقیق و کوشش پیگیر خود آنها به دست می‌آید. لذا برای هرگونه عمل و رفتار خود و پیامدهای ناشی از آن قبول مسئولیت می‌کنند. از سوی دیگر، افراد دارای منبع بیرونی کنترل بین رفتار خود و رویدادها هیچ‌گونه رابطه علت و معلولی نمی‌بینند و بخت و اقبال، تصادف، یا اشخاص دیگر را مسئول نتایج رفتار خود می‌دانند. در نتیجه برای اعمال و رفتار خود قبول مسئولیت نمی‌کنند. (سیف، ۱۳۸۹: ۲۴۰)

اسلام بر روش اول، یعنی منبع درونی کنترل تأکید می‌ورزد و اشخاص را به دلیل داشتن اختیار و تعقل مسئول تصمیم و عملکرد خود می‌داند. خداوند در آیه ۷ سوره اسراء می‌فرماید:

اگر نیکی کنید، به خود نیکی کرده‌اید و اگر بدی کنید، به خود بدی کرده‌اید. (انصاریان، ۱۳۸۹: ۲۸۲)

نیز در سوره آل عمران آیه ۳۰ در مورد پاسخ‌گو بودن انسان و مسئولیت‌پذیری در قبال اعمالش می‌فرماید: روزی که هر کس آنچه از کار نیک انجام داده و آنچه از کار زشت مرتکب شده، حاضر می‌یابد و آرزو می‌کند که ای کاش میان او و کارهای زشتش زمان دور و درازی فاصله بود. (همان: ۵۴) «یکی از اصول حاکم بر رفتار آدمی که مورد پذیرش قرآن است، اصل ارتباط عمل با عامل است. از این رو، اگر اعمال آدمی خیر باشد، عامل نیز خیر، و اگر شر باشد، او نیز شرور خواهد بود؛ یعنی عمل و رفتار نیک انسان، از نیک بودن عامل حکایت می‌کند، چنان‌که بدی عمل نیز از شرور بودن عامل خبر می‌دهد: «فاعل الخیر منه و فاعل الشر منه.» (نهج البلاغه، کلمات قصار ۳۲) امام صادق علیه السلام فرمود: «أحسن من الصدق

قائله و خیر من الخیر فاعله.» (مجلسی، ۱۴۰۴: ۶۹) پس آن چنان میان فعل و فاعل، رابطه است که گویا عمل، همان عامل است و عامل، همان عمل.» (وطن دوست، ۱۳۹۱: ۹۰)
دو. قابلیت اعتماد: حفظ معیارهای درستی، صداقت و درستی است که از این طریق در افراد اطمینان ایجاد کند.» (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۲)

علی علیه السلام در نامه ۵۳ به مالک اشتر به عنوان فرماندار مصر در زمینه جلب اعتماد و خوشبینی در جامعه می فرماید: «بدان ای مالک! هیچ وسیله‌ای برای جلب اعتماد رعیت به والی بهتر از نیکوکاری به مردم، و تخفیف مالیات، و عدم اجبار مردم به کاری که دوست ندارند، نمی باشد؛ پس در این راه آن قدر بکوش تا به وفاداری رعیت خوشبین شوی، که این خوش بینی رنج طولانی مشکلات را از تو برمی دارد. پس به آنان که بیشتر احسان کردی بیشتر خوش بین باش.» (دشتی، ۱۳۹۰: ۴۰۷)
سه. وظیفه شناسی: به معنای مسئولیت پذیر بودن در مقابل عملکرد شخصی است. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۲)

مدیری که مسئولیت را امانت الهی بداند، با تمامی وجود، خود را متعهد به انجام کار می داند. خداوند در خصوص پاداش، مزد و نتیجه خوب در مقابل کار و تلاش می فرماید:
برای انسان به جز اندازه آنچه سعی و تلاش انجام داده، نتیجه و پاداش نخواهد بود.
(نجم / ۹۰)

همچنین قرآن مجید (عنکبوت / ۹) در خصوص رابطه بین تلاش و هدایت می فرماید: «و آنان که همه تلاش و توان خود را در راه ما به کار بردند، به یقین ما آنها را هدایت می کنیم.» (احمدی، ۱۳۸۸: ۱۲۴)
چهار. سازگاری و انطباق پذیری: توان اعمال تغییرات سریع، جابه جایی اولویت‌ها و مدیریت مستمر تقاضاهای چندگانه است. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۲)
انعطاف یعنی کمی تحمل کردن، تا دیگران نیز با ذهن و تصمیم ما همراه شوند. غالباً مدیران در تنش‌های غیرمنتظره و بحران‌ها به جای همراهی از خود سرسختی نشان می دهند. ناگفته نماند اگر انعطافی در زمان اجرای قانون نشان داده می شود، باید براساس شناخت و مصلحت جمع و جامعه باشد.
امام علی علیه السلام در این باره می فرماید: «ریشه سیاست در به کار بردن رفق و مدار است.» رسول خدا صلی الله علیه و آله فرمود: «پروردگرم مرا به سوی سازگاری با مردم امر فرمود.» همچنین امام باقر علیه السلام می فرماید: برای هر چیزی قفلی است و قفل ایمان، نرمی و ملاحظت است. (تفرشی، ۱۳۸۵: ۵۲)
پنج. نوآوری: به معنای دنبال کردن ایده‌های جدید از منابع متنوع و خلق ایده‌های جدید است.
(حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۲)

ابداع یکی از اصول نبوغ و تفکر خلاق است و نمایانگر توانایی شما در تولید و خلق ایده‌های جدیدی است که فقط به شما اختصاص دارد؛ ایده‌های انحصاری، غیرمعقول و غریب. (صالحی، ۱۳۸۸: ۱۹)

در اسلام بر ابداع و طرح یک ایده خوب که برای جامعه قابل استفاده باشد، تأکید شده است. امام باقر علیه السلام می‌فرماید: «عَالِمٌ يَنْتَفِعُ بَعْلِيهِ، أَفْضَلُ مِنْ سَبْعِينَ أَلْفَ عَابِدٍ» (مجلسی، ۱۴۰۴: ۲ / ۱۸)؛ عالمی که از علمش استفاده شود، بهتر از هفتاد هزار عابد است.

۳. خودانگیزی: کنترل تمایلات عاطفی است که از طریق رسیدن به اهداف آسان می‌شود. این معیار شامل چهار زیرمعیار است که در پی می‌آید.

یک. هدایت موفقیت: به معنای تلاش برای دستیابی به استانداردهای عالی در عملکرد است. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۲)

آخرین مرحله برای مدیریت موفق، ایجاد موقعیتی برای رشد کارکنان است. در محیط کاری شما وظایف ممکن است به گونه‌ای چالش‌انگیز طراحی شده باشد و موقعیت‌هایی برای رشد و توسعه مهارت‌های جدید فراهم باشد. اگر این‌گونه است، به شما تبریک می‌گوییم! ولی به خاطر داشته باشید که برای خوشحال کردن مردم لازم است تا نیازهای آنها را در تمام مراتب ارضا کرد. به هر حال این مسئله به شما به عنوان رهبر گروه بستگی دارد تا جوّی خلاق و محیطی مناسب برای نوآوری ایجاد کنید. این به آن معناست که شما ذهنتان را برای یافتن راه‌های جدید و انجام بهتر مسائل به کار بیندازید و زیردستان خود را هم به این‌گونه تفکر و عمل ترغیب کنید. (رضانی، ۱۳۸۶: ۹۷ - ۹۶)

امام علی علیه السلام در مورد توجه به کیفیت و دقت در نحوه اجرای کار می‌فرماید: «هیچ‌گاه سعی نکن کار را با عجله به پایان رسانی، بلکه تلاش کن تا آن را خوب انجام دهی؛ چون مردم نمی‌پرسند که در چه مدت این کار را انجام دادی، بلکه از کیفیت و خوبی آن سؤال می‌کنند.» (دانش، ۱۳۹۲: ۵)

دو. تعهد: همسویی فرد با اهداف گروه یا سازمان است؛ به گونه‌ای که او با فداکاری برای تحقق اهداف سازمانی اقدام کند. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۲)

علاقه و تعهد و اشتیاق به کار، اثر مثبتی در کار مدیریت و رهبری دارد. وقتی کارکنان مشاهده کنند که مدیر با علاقه‌مندی و اشتیاق تلاش می‌کند و ایشار و فداکاری دارد، این امر موجب انگیزش کارکنان در کار می‌شود و در واقع اشتیاق و تعهد به کار به دیگران هم سرایت می‌کند. (احمدی، ۱۳۸۸: ۱۲۳)

انسان در قدرشناسی از نعمت‌های الهی مانند سلامت، اموال و قدرت، بخشی از آن را با هم‌نوعان نیازمند خود به اشتراک می‌گذارد که به آن بخشش گویند. بالاتر از آن نیز زمانی است که در اوج نیاز خود، آن را به نیازمندان هم‌نوع خود تقدیم کند که به آن ایثار گویند.

حضرت علی علیه السلام در نامه ۴۷ می‌فرماید: «بر شما باد پیوستن با یکدیگر و بخشش به همدیگر. مبادا از هم روی گردانید و پیوند دوستی را از بین ببرید.» (دشتی، ۱۳۹۰: ۳۹۹)

سه. پیشگامی: به معنای آمادگی برای استفاده از فرصت‌هاست. براساس این زیرمعیار افراد به دنبال اهدافی فراتر از نیاز و انتظارات خود هستند. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۲)

حضرت علی علیه السلام در نامه ۳۱ در مورد پیشگامی در امور، به فرزندش امام حسن علیه السلام توصیه می‌کند:

به نیکی‌ها امر کن و خود نیکوکار باش، و با دست و زبان بدی‌ها را انکار کن و بکوش تا از بدکاران دور باشی، و در راه خدا آن‌گونه که شایسته است، تلاش کن. (نهج البلاغه، نامه ۳۱)

چهار. خوش‌بینی: پافشاری در پیگیری اهداف و کارکردن امیدوارانه است، با وجود موانع مشکلات. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۳)

خوش‌بین بودن نیازی اساسی است که باید در زندگی افراد و ارتباطشان با یکدیگر مورد توجه خاص قرار گیرد. نبود این ویژگی ممکن است سبب ایجاد فتنه‌های فراوان و جبران‌ناپذیری در روابط افراد شود. از این سو، اعتماد به دیگران و داشتن نگرش مثبت به آنها موجب آرامش خاطر می‌گردد. از همین رو، خداوند در قرآن کریم (حجرات / ۱۲) می‌فرماید: «ای اهل ایمان! از بسیاری از گمان‌ها در حق مردم بپرهیزید؛ زیرا برخی گمان‌ها گناه است، و در اموری که مردم پنهان ماندنش را خواهان‌اند، تفحص و پی‌جویی نکنید.» (انصاریان، ۱۳۸۹: ۵۱۷)

امام علی علیه السلام در حکمت ۲۴۸ در زمینه تقویت خوش‌بینی در جامعه و تعاملات مثبت با دیگران می‌فرماید: «شایسته نیست به سخنی که از دهان کسی خارج شد، گمان بد بپریم؛ چراکه برای آن برداشت نیکویی نیز می‌توان داشت.» (همان: ۵۱۱)

در جایی دیگر نیز می‌فرماید: «چون کسی به تو گمان نیک برد، خوشبینی او را تصدیق کن.» (نهج البلاغه، حکمت ۱۱۴)

۴. آگاهی اجتماعی: آگاهی از احساسات، احتیاجات و توجهات دیگران و علاقه‌مندی فعالانه به مسائل مورد علاقه آنهاست. این معیار شامل چهار زیرمعیار است که در پی می‌آید.

یک. خدمت‌مدار: به معنای پیش‌بینی، تشخیص و تأمین نیازهای مشتریان و همچنین بررسی راه‌های افزایش وفاداری و رضایت آنهاست. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۳)

مبالغه نیست اگر تشخیص و تأمین نیازها و رضایت انسان‌ها را خدمت به خلق خدا و عبادت در نظر بگیریم.

از پیامبر ﷺ روایت شده است: مردم عیال خداوند هستند و محبوب‌ترین مردم نزد خدا کسی است که برای مردم سودمندتر است و خانواده‌ای را خشنود می‌کند. (داودی، ۱۳۸۹: ۱۶۵)

صدقة الأحدب نقل می‌کند که امام صادق ﷺ فرمودند: برآوردن نیاز انسان مؤمن بهتر است از آزاد کردن هزار بنده، و بهتر است از تجهیز کردن هزار اسب برای جهاد در راه خدا. (رضایی، ۱۳۹۱: ۲۵)

امام صادق ﷺ می‌فرماید: «سوگند به خدا که حق مؤمن عظیم‌تر از کعبه است.» حضرت علی ﷺ نیز می‌فرماید: هیچ مسلمانی نیاز مسلمان دیگر را برآورده نمی‌سازد، مگر اینکه خداوند چنین ندا می‌کند: پادشاه تو بر من است و به جز بهشت برایت به چیزی خشنود نمی‌شوم. (ملکوتی فر، ۱۳۸۰: ۶۱)

معمولاً ما انسان‌ها به دنبال انجام کار یا مسئولیت‌هایی هستیم که مستقیم یا غیرمستقیم بر ایمان سودمند باشد؛ درحالی که ترجیح دیگران بر خود به مراتب ستودنی‌تر است.

دو. توسعه و بهبود دیگران: به مفهوم احساس نیاز دیگران به منظور بهبود و تقویت توانایی‌های آنهاست. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۳)

محمد بن قیس نقل می‌کند که امام باقر ﷺ فرمودند: خدای عزوجل به موسی ﷺ وحی فرستاد که «بعضی بندگان من با کار نیک به من تقرب می‌جویند. من چنین بنده‌ای را در بهشت صاحب اختیار قرار می‌دهم.» موسی ﷺ گفت: پروردگارا آن کار نیک چیست؟ فرمود: با برادر مؤمنش همراه می‌شود تا نیازش را برآورد، چه برآورده بشود، چه نشود. (رضایی، ۱۳۹۱: ۲۶)

سه. تنوع در نفوذ قدرت: به معنای ایجاد فرصت از طریق افراد مختلف است. به بیانی دیگر، باید از تفاوت‌های دیگران به عنوان فرصت استفاده، و محیطی ایجاد کنیم تا افراد بتوانند به رشد و شکوفایی برسند. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۳)

حضرت علی ﷺ درباره استفاده از تمامی ظرفیت‌های جامعه برای مدیریت بهتر می‌فرماید: «برای هر کدام از خدمت‌گذاران کاری معین ساز که او را در قبال آن مسئول بدانی؛ چراکه این سبب می‌شود کارها را به یکدیگر وانگذارند و در خدمت سستی نکنند.» (هیئت محققین پژوهشکده قرآن و عترت، ۱۳۹۰: ۱۱۳)

چهار. آگاهی سیاسی: شناخت روابط کلیدی قدرت در گروه، و شناسایی نیروهای تغییردهنده عقاید افراد و شبکه‌های اجتماعی مهم است. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۳)

اگر سیاست را اجرای حق، و هدایت جامعه به سوی کمال، و رسوخ در عمق وجود جوامع بشری و نفوذ در اعماق جان انسان‌های پاک بدانیم، امام علی علیه السلام هم سیاستمدار بود و هم سیاست او موفق بود؛ زیرا علی‌رغم آن همه مبارزه برای بدنام کردن و گمنام ساختن ایشان، جوامع انسانی او را اسوه تقوا و عدالت می‌شناسد، و آتش ارادت و محبت به وی در کانون سینه بشریت شعله‌ور است. (سلطانی، ۱۳۸۸: ۵۶)

زنان نیز باید آگاهی سیاسی داشته باشند و این از مزایای جامعه اسلامی است، هرچند که به‌ظاهر زنان در رتق و فتق امور جامعه نقش چندان آشکاری نداشته باشند.

از صفات دیگری که در زیارت حضرت فاطمه علیها السلام مورد اشاره است، آگاهی و علم حضرت به قوانین و احکام الهی است. سخنانی از آن حضرت در معارف دینی به جا مانده است که گاه در پاسخ سؤال و گاه به صورت حدیث و گاه به شکل خطابه و سخنرانی می‌باشد و همه نشان‌دهنده آگاهی آن حضرت علیها السلام به احکام و قوانین الهی است و شامل درس‌های بلند و حکمت‌های بلیغ و پندهای آموزنده است. خطبه‌های حضرت زهرا علیها السلام از نشانه‌های علم آن حضرت به احکام و شرایع الهی و علوم گذشته و آینده است؛ [مانند] خطبه طولانی فدکیه که در آن به علل شرایع و نیز تاریخ عرب جاهلی و اتفاقات آن زمان اشاره نموده و خبر از آینده می‌دهد و مطالب مهمی را با مضامین بلند بیان می‌فرماید. (کافی، ۱۳۸۸: ۱۰۷)

۵. **مهارت‌های اجتماعی:** مهارت‌های فرد در ایجاد رابطه‌های مؤثر با دیگران است. این معیار دارای هشت زیرمعیار است که بدانها می‌پردازیم.

یک. **تاکتیک‌های نفوذ:** به‌کارگیری تاکتیک‌های مؤثر برای متقاعد کردن افراد است. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۳)

هنر و یا به عبارتی تاکتیک نفوذ در دیگران به‌معنای توانایی متقاعد کردن دیگران در برابر خواسته و یا تصمیم خودمان است. کریس وایدنر، نویسنده بزرگ و سخنران توانا که یکی از مشاهیر در دنیای تجارت است، در کتاب هنر تأثیرگذاری به چهار نکته طلایی برای تأثیر بر دیگران اشاره دارد: ۱. صداقت در کلیه سطوح زندگی؛ ۲. نشان دادن طرز فکر مثبت به‌طور مستمر؛ ۳. مهم‌تر دانستن علایق دیگران نسبت به علایق خود؛ ۴. فضیلت‌جو و کمال‌طلب بودن در هر کاری. (مکی، ۱۳۸۹: ۵)

حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: «همانا خداوند بزرگ کتابی هدایت‌گر فرستاد؛ نیکی و بدی، و خیر و شر را آشکارا در آن بیان فرمود. پس راه نیکی در پیش گیرید تا هدایت شوید. ... در این میان حرمت مسلمان را بر هر حرمتی برتری بخشید و حفظ حقوق مسلمانان را به‌وسیله اخلاص و توحید استوار کرد. پس

مسلمان کسی است که مسلمانان از زبان و دست او آزاری نبینند». (نهج البلاغه، ۱۳۹۰: خطبه ۱۶۷)
دو. ارتباط مؤثر: به مفهوم ارسال پیام‌های واضح و مطمئن برای مخاطبان، به‌گونه‌ای است که درک و فهم متقابل ایجاد شود. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۳)

معمولاً کسانی که در ارائه و پرورش موضوع و متقاعد ساختن دیگران تبحر دارند، در ایجاد ارتباط مؤثر و مفید موفق‌ترند. چه بسیار دانشمندان فرزانه‌ای که توان بیان اندیشه‌های خود را در برابر جمعی محدود ندارند و چه بسیار کسانی که با مؤونه اندک علمی، به‌خاطر قدرت بیان خود، مخاطبان زیادی را جذب کلام و بیان زیبای خود می‌کنند. نقش قدرت بیان در ارسال پیام، آن قدر اهمیت دارد که هنگام بعثت حضرت موسی علیه السلام به پیامبری، از خداوند تقاضای داشتن بیان رسا و گویا می‌کند و خطاب به خداوند عرضه می‌دارد: «خداها! گره از زبان من باز کن تا سخن مرا درک کنند». (پیروز و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۷۷)

سه. رهبری: به‌معنای روحیه‌بخشی و راهنمایی افراد و گروه‌ها به‌سوی عملکرد بهتر، و هدایت و رهبری افراد از طریق این الگو و نمونه بودن برای آنهاست». (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۳)

رهبری یکی از ضرورت‌های اصلی برای انجام فعالیت‌های بسیاری از سازمان‌های امروزی است. لذا از اهمیت بالا و جایگاه ویژه‌ای در میان مباحث مدیریت برخوردار است. (پیروز و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۱۲)

حضرت علی علیه السلام در مورد رهبری اهل بیت می‌فرماید: «شما مردم به‌وسیله ما از تاریکی‌های جهالت نجات یافته و هدایت شدید و به کمک ما به اوج ترقی رسیدید.» (نهج البلاغه، ۱۳۹۰: خطبه ۴)
چهار. مهارت‌های مدیریت تغییر: افراد دارای این مهارت، تغییر و حذف موانع را تشخیص می‌دهند و طرف‌دار مشارکت دادن دیگران در فعالیت‌های خود هستند. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۳)
مهارت تغییر در رفتار دیگران پیامدها و کارآمدی‌های زیادی دارد.

تلاشی که با هدف تغییر رفتار دیگران به سمت خوبی‌ها صورت گیرد، وظیفه دینی است؛ زیرا چنین تلاشی محبوب خدای تعالی است و خداوند در قرآن کریم (آل عمران / ۱۰۴) به آن سفارش کرده: «و باید از شما گروهی باشند که [دیگران را] به‌سوی خیر دعوت نمایند و به کار شایسته و پسندیده وادارند و از کار ناپسند و زشت بازدارند، و اینان اند که یقیناً رستگارند». (علوی، ۱۳۹۱: ۱۲)
پنج. مدیریت تضاد: به‌معنای مذاکره و حل اختلاف‌نظرها و تضادهاست. افراد دارای این معیار، در پی راه‌حل‌های برد - برد بوده و تعارضات و تضادهای بالقوه را شناسایی و به حل آن کمک می‌کنند. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۴)

پیامبر اسلام ﷺ در برخورد با منافقان خویشنداری کرده، تنها سخنان آنها را گوش می‌کردند؛ به گونه‌ای که به آن حضرت لقب «دهن‌بین» و یا «خوش‌باور» دادند از آنها کسانی هستند که پیامبر را آزار می‌دهند و می‌گویند: او آدم خوش‌باوری است! بگو: خوش‌باور بودن او به نفع شماست؛ غافل از اینکه یک رهبر مهربان و دلسوز [او] در عین حال پخته و دانا، باید همه چیز را بفهمد، ولی بسیاری از آنها را به روی خود نیاورد تا آنها که شایسته تربیت‌اند، تربیت شوند و از مکتب او فرار نکنند و اسرار مردم از پرده برون نیفتد. (علوی، مهر ۱۳۹۱: ۹۱)

در دیدگاه اسلامی، تعارض در دو سطح اختلاف‌نظر و تعارض رفتاری مطرح می‌گردد. دربارهٔ اختلاف‌نظر گفته شد که امری طبیعی و اجتناب‌ناپذیر است. بنابراین به لحاظ طبیعی بودن آن نمی‌توان آن را مطلقاً مطلوب و یا نامطلوب دانست و مطلوبیت آن بستگی به روش برخورد با آن دارد. اگر اختلاف به مثابه معبر مورد توجه قرار گیرد و برای گذر از آن، مکانیزم گفت‌وگو و تضارب آرا به کار گرفته شود، چنین اختلافی موجب رشد و خلاقیت و سرانجام ارتقای سطح سازمان می‌شود. (شفیعی و همکاران، ۱۳۸۸: ۲۴۶)

امام علی علیه السلام مسلمانان را از جدال با دیگران منع می‌کند و به آنها فرمان می‌دهد تا با دشمنان بافضل و کرم و ملامت دشمنان ننمایند: «با کسی که با تو به خشونت رفتار کند، نرمی پیشه گیر، که بزودی در برابر تو نرم خواهد شد.» نیز می‌فرماید: «با دشمن خود با فضل و کرم رفتار کن که در میان یکی از دو پیروزی، شیرین‌ترین را برگزیده‌ای.» (هیئت محققین پژوهشکده قرآن و عترت، ۱۳۹۰: ۱۱۳)

شش. ایجاد تعهد: پرورش روابط مؤثر و شبکه‌های غیررسمی در سازمان و بررسی روابطی است که دارای منافع دو طرفه‌اند. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۴)

یکی از پایه‌های اصلی قوام و دوام زندگی اجتماعی و سازمان‌ها عهد و پیمان، قراردادهای، عهدنامه‌ها، وعده‌ها و عمل کردن به آنهاست. آنچه مسلم به نظر می‌رسد، این است که اگر عمل به عهد و پیمان، وفای به عهد، اقدام بر اساس مفاد قراردادهای انجام نگیرد، هیچ جمعی نمی‌تواند کنار هم زندگی نماید؛ زیرا که هیچ کسی به همدیگر اعتماد نمی‌کند. حضرت علی علیه السلام در کلام ۳۲۷ در نهج‌البلاغه می‌فرماید: الْمَسْئُولُ حُرٌّ حَتَّى يَعِدَّ: کسی که از او خواسته‌ای به عمل می‌آید، [در پذیرفتن و یا نپذیرفتن آن خواسته] آزاد است، مگر اینکه وعده نماید؛ یعنی تعهد کند. در آن صورت دیگر آزاد نبوده و بایستی بر مبنای تعهد خویش عمل نماید. (مردمی، ۱۳۹۱: ۱۴)

هفت. همکاری و اعتلاف: کار کردن با دیگران در زمینه اهداف مشترک است. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۴)

حضرت علی علیه السلام در زمینه ارزش همکاری با دیگران و کار جمعی می‌فرماید: «آنچه را که پیوند امت اسلامی بدان استوار، و پایه‌های اطاعت بر آن پایدار است، بر خود لازم شمارید.» (نهج البلاغه، خطبه ۱۵۲) هشت. شایستگی‌های تیمی: به مفهوم ایجاد هم‌افزایی گروهی برای پیگیری تحقق اهداف جمعی است. (حیدری تفرشی و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۶۴) تیم را به این صورت تعریف می‌کنند: دو یا چند نفر که با یکدیگر روابط متقابل (تعامل) داشته باشند و بتوانند در جهت یک هدف مشترک بر یکدیگر اعمال نفوذ نمایند. برحسب سنت، در سازمان‌ها دو نوع تیم وجود داشته است: تیم‌های رسمی و تیم‌های غیررسمی. اما امروزه تیم‌هایی وجود دارند که از هر دو ویژگی برخوردارند. (پارساییان، ۱۳۸۹: ج ۲ / ۸۵۷) حضرت علی علیه السلام در نامه به مالک اشتر برای فرمانداری مصر، درباره استفاده از همه گروه‌ها برای هم‌افزایی می‌فرماید:

ای مالک! بدان مردم از گروه‌های گوناگونی می‌باشند که اصلاح هر یک جز با اصلاح دیگری امکان ندارد و هیچ یک از گروه‌ها از گروه دیگر بی‌نیاز نیست. از آن قشرها، لشکریان خدا، نویسندگان عمومی و خصوصی، قضات دادگستر، کارگزاران عدل و نظم اجتماعی، جزیه‌دهندگان، پرداخت‌کنندگان مالیات، تجار و بازرگانان، صاحبان صنعت و پیشه‌وران و نیز طبقه پائین جامعه - یعنی نیازمندان و مستمندان - می‌باشند. (نهج البلاغه، نامه ۵۳)

نتیجه

از آنجاکه اینکه انسان اشرف مخلوقات است، در قبال این نعمت بزرگ، در برابر شأن و شخصیت خود و هم‌نوعان خود مسئولیت خطیری دارد. او باید در شیوه روابط با دیگران و طرز تفکر نسبت به خود و دیگران و نوع برخورد عاطفی، مراقبت نماید. اسلام تمامی شئون زندگی بشر را پیش‌بینی کرده و راه حل عملی آن را ارائه داده است، هرچند در برهه‌ای از زمان این راهنمایی‌ها قابل‌درک نبوده و در زمانی دیگر درک شود. در این پژوهش یکی از این موارد که در علم بشر جدیداً مورد توجه قرار گرفت، هوش هیجانی است. البته در این پژوهش، پنج مؤلفه خودآگاهی، خودمدیریتی، انگیزش، آگاهی اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی بیشتر بررسی شد.

انسان به‌عنوان موجودی که نیازمند اجتماع و ارتباطات اجتماعی است، به‌ناچار می‌باید از برخی خواسته‌های فردی خویش بگذرد و آن را فدای کسب همگرایی و ارتباطات اجتماعی نماید. این گذشت به‌نوعی همکاری با دیگران و حفظ حرمت انسانیت است. این گذشت از دست دادن پاره‌ای از حقوق و مزایای فردی در راستای امتیازاتی بیشتر و مفیدتر است. امتیازاتی که در برابر از دست دادن پاره‌ای از حقوق فردی به دست می‌آید، در برابر به دست آوردن امتیازات اجتماعی و در نهایت قرب و رضای الهی، بسیار

اندک است. نهایت اینکه، انسان برای حفظ شأن دیگران با گفتار و برخورد خوب و کردار مثبت تلاش بسیار می‌کند و این کرامت و جود و بخشش و حرمت‌ها به هیچ شرط و شروطی وابسته نیست؛ نه سن، نه رنگ، نه نژاد، نه لهجه و زبان، نه شغل و نه نوع وابستگی دیگران به ما و یا بالعکس، مگر کسب رضای خداوند. در یک کلام چون انسان نمودی از خصایص عظیم الهی است، باید این خصلت‌های الهی در اعمال و رفتار او نمود داشته باشد.

منابع و مأخذ

الف) کتب

۱. نهج البلاغه (حضرت علی علیه السلام)، شریف رضی، ۱۳۹۰، ترجمه محمد دشتی، قم، دار البشارات، چ ۵.
۲. احمدی، مسعود، ۱۳۸۸، مدیریت اسلامی (اصول، مبانی، مفاهیم و الگوها)، ساری، انتشارات پژوهش‌های فرهنگی، چ ۴.
۳. اکبری، محمود، ۱۳۹۰، بیماری‌های اخلاقی؛ درمان‌های قرآنی، قم، فتیان، چ ۱.
۴. اندرو. جی. دوبرین، ۱۳۸۷، روان‌شناسی کاربردی - اثربخشی فردی و سازمانی، ترجمه غلامرضا معمارزاده طهران، حجت طاهری گودرزی و ابوالفضل قیتانی، تهران، انتشارات اندیشه‌های گوهربار، چ ۱.
۵. انصاریان، حسین، ۱۳۸۹، قرآن کریم، قم، آئین دانش، چ ۱.
۶. ایران‌نژاد پاریزی، مهدی، ۱۳۹۱، مدیریت (در هزاره سوم)، تهران، نشر مدیران، چ ۱.
۷. پورجوادی، کاظم، ۱۳۷۳، قرآن مجید، ترجمه پورجوادی، تهران، بنیاد دائرةالمعارف اسلامی.
۸. پیروز، علی آقا، ابوطالب خدمتی، عباس شفیعی، سید محمود بهشتی‌نژاد، زیر نظر الوانی سید مهدی، ۱۳۸۹، مدیریت در اسلام، قم، انتشارات پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، چ ۷.
۹. تفرشی، ابراهیم، ۱۳۸۵، جرعه‌ای از مدیریت، کاشان، مرسل، چ ۲.
۱۰. تونی بازان، ۱۳۸۸، نیروی نبوغ خلاق، ترجمه حورزاد صالحی، تهران، انتشارات پل با همکاری نشر خلاق، چ ۳.
۱۱. توویلا دیل، ۱۳۸۶، مدیریت فرایند انگیزه، ترجمه بهزاد رمضان، تهران، نشر دایره، چ ۳.
۱۲. جیمزای. اف. استونر، ادواردفری من آر. و گیلبرت دانیل آر.، ۱۳۸۹، مدیریت، چ ۲، ترجمه علی پارساییان و سیدمحمد اعرابی، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی، چ ۳.
۱۳. حیدری تفرشی، غلامحسین و اسدالله خدیوی و رضا یوسفی، ۱۳۹۰، تئوری‌های سازمان و مدیریت در دنیای پسامدرن، تهران، فرهنگ سبز، چ ۱.

۱۴. داودی، محمد، ۱۳۸۹، *اخلاق اسلامی - مبانی و مفاهیم*، قم، دفتر نشر معارف، چ ۱.
۱۵. دیباک، چوپرا، ۱۳۸۷، *هفت قانون معنوی موفقیت*، ترجمه گیتی خوشدل، نشر قطره، چ ۱۶.
۱۶. سلطانی، علی، ۱۳۸۸، *مدیریت اسلامی*، یزد، انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی یزد، چ ۱.
۱۷. سیف، علی‌اکبر، ۱۳۸۹، *روان‌شناسی پرورشی نوین، روان‌شناسی یادگیری و آموزش*، تهران، نشر دوران، چ ۹.
۱۸. شفیعی، عباس، ابوطالب خدمتی، علی آقا پیروز، زیر نظر دکتر حسن میرزایی اهرنجانی، ۱۳۸۸، رفتار سازمانی با رویکرد اسلامی (سطح گروه)، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه، چ ۲.
۱۹. علوی، سید جعفر، ۱۳۹۱، *مهارت تغییر رفتار دیگران در آموزه‌های دینی*، مشهد، انتشارات دانشگاه علوم رضوی، چ ۱.
۲۰. _____، ۱۳۹۱، *مهارت‌های زندگی با نگاه دینی: خودآگاهی، همدلی و حل مسئله*، مشهد، انتشارات دانشگاه علوم رضوی، چ ۳.
۲۱. قربانی، محمود، وحید ثانوی گروثیان، غلامرضا معمارزاده، حسن بخشایی و حمید افشاری، ۱۳۸۸، *مدیریت رفتار سازمانی*، مشهد، پژوهش توس، چ ۱.
۲۲. کافی، محمدمهدی، ۱۳۸۸، *شمیم سیب بهشت*، قم، انتشارات مؤسسه امام هادی علیه السلام، چ ۲.
۲۳. کریس، وایدنر، ۱۳۸۹، *هنر تأثیرگذاری*، ترجمه امیرحسین مکی، تهران، نسل نواندیش، چ ۱.
۲۴. کلینی، محمد بن یعقوب بن اسحاق، ۱۳۹۱، *گزیده اصول کافی*، ترجمه محمدمهدی رضایی، قم، دفتر نشر معارف.
۲۵. مردمی، ابوالقاسم، ۱۳۹۱، *چهل نکته مدیریتی از نهج البلاغه*، تهران، دانشگاه افسری و تربیت پاسداری امام حسین علیه السلام، چ ۱.
۲۶. مکارم شیرازی، ناصر، ۱۳۹۲، *تفسیر آیه ۲ سوره انسان*، پایگاه اینترنتی پایگاه اطلاع رسانی دفتر حضرت آیت‌الله العظمی مکارم شیرازی - قرآن کریم، ص ۵۷۸. <http://makarem.ir/Quran>
۲۷. ملکوتی‌فر، ولی‌الله، ۱۳۸۰، *کیمیای عمل‌نگاهی به رساله زاد السالک ملا محسن فیض کاشانی*، سبزوار، نشر آژند، چ ۱.
۲۸. نجاری، رضا، ۱۳۸۶، *مبانی مدیریت اسلامی*، تهران، انتشارات دانشگاه پیام نور، چ ۳.
۲۹. نجفی‌پور، فرشاد، ۱۳۸۶، *انگیزه*، تهران، نسل نواندیش، چ ۱.

۳۰. هیئت محققین پژوهشکده قرآن و عترت، ۱۳۹۰، *آشنایی با مفاهیم نهج البلاغه*، تهران، انتشارات معاونت فرهنگی دانشگاه آزاد اسلامی (پژوهشکده قرآن و عترت)، چ ۱.
۳۱. وطن دوست، رضا، ۱۳۹۱، *عمل در قرآن*، مشهد، دانشگاه علوم رضوی، چ ۲.

ب) مقالات

۳۲. دانش، شکرالله، ۱۳۹۲، «کار از دیدگاه امام علی (ع)»، تهران، پایگاه اینترنتی سازمان تبلیغات اسلامی. <http://www.ido.ir/a.aspx?a=1390012807>.
۳۳. ماهنامه معرفت، ش ۱۶۳، سال ۲۰، تیر ۱۳۹۰، ص ۵۲ - ۳۵.
۳۴. مختاری پور، مرضیه، ۱۳۹۲، «مدیریت و رهبری با هوش هیجانی»، *ماهنامه تدبیر*، تهران، سال ۱۶، ش ۱۶۵، بهمن ۱۳۸۴، ص ۲۰ - ۱۸.
۳۵. مصباح یزدی، ۱۳۹۲، «بررسی شیوه تربیتی امام خمینی»، *روزنامه کیهان*، ش ۲۰۵۰۸، ۱۳۹۲/۳/۱۲، ص ۷ (معارف).
۳۶. مکارم شیرازی، ناصر، ۱۳۹۲، پایگاه اطلاع رسانی دفتر مرجع عالی قدر حضرت آیت الله العظمی مکارم شیرازی. makarem.ir/compilation/Reader.aspx?lid=0&mid=16591&catid=6507.
۳۷. میردریگوندی، رحیم، ۱۳۹۲، «مقایسه تحلیلی عقل دینی و هوش شناختی»، سامانه نشریات مؤسسه آموزشی پژوهشی امام خمینی، پایگاه اینترنتی: marifat.nashriyat.ir.

ج) منابع لاتین

38. Daniel Goleman 2013, *What is big think*, Web site: <http://bigthink.com/videos/daniel-goleman-introduces-emotional-intelligence>.
39. Jeanne Segal, Ph.D., and Melinda Smith March 2013, *Five Key Skills for Raising Emotional Intelligence*, Web site: http://www.helpguide.org/mental/eq5_raising_emotional_intelligence.htm.
40. Kendra chery, 2013, *What Is Emotional Intelligence?*, Web site: <http://psychology.about.com/od/personalitydevelopment/a/emotionalintell.htm>

