

بررسی سیر تحول شورای حقوق بشر سازمان ملل متحد و عملکرد آن در رابطه با جنایات جنگی اسرائیل

یونس جودی *^۱، محمد همتی بی عرق^۲، زهرا شهبابی^۳

۱- دکترای الهیات و معارف اسلامی، گرایش فلسفه و کلام اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز

۲- کارشناس رشته آموزش راهنمایی و مشاوره، دانشگاه فرهنگیان، پردیس شهید رجایی کرمانشاه

۳- کارشناسی ارشد رشته زبان و ادبیات فارسی، دانشگاه پیام نور، استان آذربایجان شرقی

چکیده

مدیران صالح در کشور نقش اساسی دارند. برای پیشرفت کشور ضروری است نسبت به تربیت مدیران صالح برنامه ریزی مستمر داشت. مدیریت همانند سایر دانش های علوم انسانی با اسلام رابطه ای وثیق دارد. مدیران برای موفقیت باید مهارت ها و فنونی را کسب کنند، چنانکه نیازمند علم و دانش مربوط هستند. اما برای تربیت مدیران صالح علاوه بر دانستنی ها، نیازمند خواستنی ها هستیم. برخی مدیران علی رغم دانایی فراوان، به دلیل عدم تربیت صحیح، اراده انجام کار درست را ندارند. تربیت اخلاقی و تعهد مدیران می تواند زمینه ساز دلسوزی، اخلاص، امانت داری و وجدان کاری را در مدیران فراهم کند. مدیران صالح در نگرش و طراحی برنامه ها به گونه ای عمل می کنند که با رعایت مسائل فقهی و اخلاقی سعادت جامعه را تأمین کنند. به عبارتی، امروزه بیش از هر زمانی دیگر، «دانش» و «مدیریت دانش» در سازمان ها اهمیت یافته و از دانش به مثابه عامل حیات بخش و مزیت رقابتی یاد می شود. «مدیریت دانش» به معنای خلق، نگهداری، سازمان دهی، ترویج و به کارگیری دانش است. توجه به مبانی مدیریت دانش می تواند بینش، گرایش و کنش مدیران را نسبت به دانش و چگونگی مدیریت آن تحت تأثیر قرار دهد. براساس مبانی هستی شناسانه، دانش نعمتی الهی است و خداوند منبع حقیقی و نهایی دانش به شمار می رود. با نگاه انسان شناختی، انسان موجودی است جست و جوگر که خداوند غلبه بر جهل و کشف رموز جهان را در فطرت او نهاده است. از این منظر، انسان موجودی است مکلف که دانش وی محدود بوده و دانش مبنای تکلیف و معیاری برای شایستگی او تلقی می گردد. براساس مبانی معرفت شناسی، دانش به «حسی و تجربی»، «عقلی و نقلی»، «قلبی و شهودی»، «آفاقی و انفسی» قابل دسته بندی است. به لحاظ مبانی ارزش شناسی، دانش را می توان به «ابزاری و غایی»، «دنیوی و اخروی»، «فکری و معنوی»، دسته بندی و تجزیه و تحلیل کرد. به طور کلی، اخلاق در کنار دانش و مهارت از مهم ترین قابلیت های هر مدیر در سازمان به شمار می رود. محیط های سازمانی در رشد اخلاقی افراد نقش اساسی دارند و اخلاق و رفتار مدیران این سازمان ها به شدت بر دیگران و نتایج عملکرد سازمان در حال و آینده تاثیرگذار است. در یک نظام اسلامی انتظار می رود مدیران سازمانی پایبند به اصول اسلامی و اخلاقی در حرفه خود باشند و منجر به توسعه اخلاق اسلامی نه تنها در سازمان بلکه در کل ابعاد جامعه باشند.

کلمات کلیدی: فلسفه اخلاق، دین، اخلاق، مدیریت، تجزیه و تحلیل

از آنجایی که مدیریت، فن اداره یک تشکیلات و سازمان است و اداره و هدایت امکانات مادی و انسانی، ریزه کاریها و لطافت های بسیاری را می طلبد، نقش اخلاقی مدیر در گرو نگاهداشتن شورها و برانگیختن انگیزه ها و در انسجام واحدها و سرعت بخشیدن به امور سازمانی جهت رسیدن به نتایج مطلوب امری انکار ناپذیر و حائز اهمیت فراوان در اداره بهینه سازمان است. قرآن کریم یکی از عوامل موفقیت پیامبر اکرم (ص) را در مدیریت، اخلاق نیک می داند و در سوره آل عمران آیه ۱۵۹ می فرماید: «حسن اخلاق و مهربانی تو با مردم رحمتی است از جانب خداوند و اگر تندخو و سخت دل بودی مردم از اطراف تو پراکنده می شدند.» چه بسیارند مدیرانی که با داشتن خصوصیات همانند قاطعیت، تخصص، قدرت و آگاهیهای لازم در سطحی بالا قرار داشته اند ولی به خاطر عدم رعایت مسائل اخلاقی در حوزه مدیریت موفقیت مطلوب را کسب نکرده و در نتیجه با ناکامی روبرو شده اند. پیچیده تر شدن روزافزون سازمانها و افزایش میزان کارهای غیراخلاقی، غیرقانونی و غیرمسئولانه در محیطهای کاری توجه مدیران و صاحب نظران را به بحث اخلاق کار و مدیریت اخلاق معطوف ساخته است. مدیریت اخلاق در محیط کار منافع بسیار زیادی برای رهبران و مدیران دارد؛ اعم از منافع عملکردی و منافع اخلاقی. این مطلب بخصوص در عصر حاضر که مدیران با ارزشهای بسیار متنوعی در محیط کار سروکار دارند صادق است. اما تاکنون کسانی که به مباحث اخلاق کار پرداخته اند فلاسفه، دانشگاهیان و منتقدان اجتماعی بوده اند و نه مدیران. در نتیجه بسیاری از مطالبی که تا به امروز درباره اخلاق کار نوشته شده مطابق با نیازهای عملی مدیران و رهبران سازمانها نیست. برای ورود به بحث مدیریت اخلاق ابتدا باید اخلاق را تعریف کنیم. اخلاق، به طور ساده و خلاصه، شامل شناخت صحیح از ناصحیح و آنگاه انجام صحیح و ترک ناصحیح است. تشخیص درست از غلط همیشه ساده نیست. بسیاری از دانشمندان علم اخلاق ادعا می کنند که باتوجه به اصول اخلاقی در مقام عمل همیشه یک راهکار درست وجود دارد و برخی دیگر معتقدند که راهکار درست بستگی به موقعیت و شرایط دارد و تشخیص اینکه کدام راهکار درست است در نهایت به عهده خود فرد است. اخلاق کار (BUSINESS ETHICS) نیز از دیدگاه افراد مختلف معانی متفاوتی دارد. اما عموماً آن را شناخت درست از نادرست در محیط کار و آنگاه انجام درست و ترک نادرست می دانند.

امروزه دانش عامل حیاتی و مزیت رقابتی در موفقیت سازمانها، بهجای سرمایههای مادی و فیزیکی بهشمار میرود و از دانش بهعنوان سرمایه فکری یاد میشود که مانند هر سرمایه و منابع دیگر، نیازمند مدیریت است. مدیریت دانش، فرایند ایجاد، آمادهسازی، انتشار و تجاریسازی دانش، تعریف شده است (رضاییان، ۱۳۸۲).

فرایندی بودن مدیریت دانش، بیانگر پویایی، پیوستگی و تکاملی چرخه حیات دانش است که گسست و اختلال در هریک از فرایندها، آن، کل حیات و چرخه مستمر دانش را بهعنوان یک سیستم کلان، به مخاطره میاندازد. وقتی از نقش اطلاعات در سازمان همانند نقش جریان خون در اعضای موجودات زنده تعبیر میشود، روشن است دانش که از اطلاعات، دقیقتر، پرمعنیتر و کاملتر است، به طریق اولی فقدان آن مرگ زودرس سازمان را در پی خواهد داشت.

امروزه دانش و فناوری، پیشرفت قابلتوجهی نموده که تولید، سرعت و انباشت اطلاعات و دانش را به دنبال داشته است. هرچند انباشت اطلاعات و دانش یک مزیت است، اما نکته مهم این است که اطلاعات انباشته شده، تشخیص اطلاعات غلط و درست را با مشکل مواجه میکند و ضرورت مدیریت دانش را چند برابر افزایش میدهد؛ زیرا اولاً، میان اطلاعات و دانش، علیرغم تشابه، تفاوتی وجود دارد که باید با دیگری خلط نگردد، دانش و اطلاعات بهجای دیگری مبادله نگردد.

ثانیاً، مدیریت دانش از فرایند مستمر و چرخه حیات برخوردار است که باید بهطور مداوم، حرکت پویا و مستمر داشته باشد و هیچگاه حرکت تکاملی آن متوقف نگردد. بنابراین، سازمانها در محیط متحول، متلاطم، با رشد شتابان و پرقب و به مدیریت دانش نیاز دارند.

مدیریت دانش یکی از موضوعات نسبتاً نوظهور و محصول دهه ۱۹۷۰ به بعد بهشمار میرود. دانشمندانی مانند پیتردراکر در بحث ارتقای دانش و اطلاعات، پیترسنگ با طرح سازمانهای یادگیرنده به این موضوع علمی کمک کردند. وسیعترین کار تحقیقاتی در زمینه مدیریت دانش، در سال ۱۹۹۵ توسط آقایان نوناکا و تاکچی در سازمان خلق دانش به نام چگونه شرکتهای ژاپنی نوآوری و پویایی را به وجود میآورند؟ صورت پذیرفته است (یاریگر روش، ۱۳۸۲). این تلاشها، بهطور عمده از سوی دانشمندان غیرمسلمان انجام گرفته و تاکنون پژوهشگر با جستجو در اسناد، منابع و سایتها magiran.com، noormags.com و امثال آن، در میان اندیشمندان اسلامی به پژوهشی در فرایند مدیریت دانش، دست نیافته است.

با توجه به ضرورت تکمیل چرخه حیات یا فرایند مدیریت دانش، این تحقیق تلاش دارد به بررسی فرایند مدیریت دانش با الهام از منابع اسلامی بپردازد. ضرورت تحقیق با رویکرد اسلامی این است که آموزههای اسلام ظرفیت مناسبی در طرح، تکوین و تکمیل فرایند مدیریت دانش دارد که تاکنون بهصورت مدون، منسجم و مستقل از متون اسلامی استخراج نگردیده است. ازاینرو، این مقاله تلاش میکند پس از تبیین مفاهیم، به بررسی مدیریت دانش و فرایند سکوت، کسب، نگهداری، بهکارگیری و انتشار دانش با الهام از منابع اسلامی بپردازد.

علم مدیریت و تعریف آن در مکاتب مدیریتی

مدیریت و معانی آن

معنای لغوی مدیریت «اداره کردن» است و مدیر یعنی اداره کننده، که اسم فاعل از مصدر اداره بر وزن اقامه می باشد ۱. پس مدیر یعنی گرداننده و مدیریت یعنی گرداندن یک دستگاه، اداره، شهر یا ...، در جهت هدف خاص خودش؛ این تعبیری از مدیریت مطلق است که قریب الافق با وظایف روابط عمومی است؛ زیرا قبل از آنکه علوم مدیریت تنظیم شود و شکل بگیرد، روابط عمومی مدتها بازوی شخصیتهای تاریخ در اداره امور کشورداری بوده است

در متون اسلامی کلمه مدیر نیامده ولی به کلمه مدبر اشاره شده است: فالمدبرات امرا ۳ برخی از مفسران نیز اشاره به مدیریت ملائکه دارند و ملائکه را مدیران جهان مادی معرفی می کنند . البته لازمه مدیریت، تدبیر است زیرا تا کسی تدبیرکننده (مدبر) نباشد، نمی تواند مدیر باشد .

تعریف علم مدیریت

در سیر تحول دانش مدیریت طی قرون و سالهای اخیر، کوششی مداوم در جهت یافتن عناصر مشترک در تصمیم گیری و اداره سازمانها مشاهده می گردد که اساس علم مدیریت را تشکیل داده است .

پیشرفت علم و تمدن در زمینه های گوناگون زندگی جوامع بشری، همواره پیچیدگیهای روزافزونی را از نظر تشکیلات و اداره در سازمانها به وجود آورده است که باعث تجدید نظر پژوهشگران علوم مدیریت در اصالت تئوری مدیریت شده است ۵ .

از نظر سنتی مدیریت عبارت است از: «به کار گرفتن کلیه امکانات موجود در موقعیتی خاص به منظور رسیدن به هدف یا هدفهای مشخص.»

تعریف سنتی مدیریت مبتنی بر قبول اصول منطق و اعمال منطقی است . جیمز تامپسون ضمن مطالعات خود در مورد سازمان به این امر اشاره می کند که اصل منطق سبب محدود کردن دامنه عملیات مدیریت می شود و اعمال سازمان منحصر باید در آن محدوده صورت گیرد

یکی از مشخصات جدید و پدیده های بارز رشته مدیریت که از اهمیت اصل منطق تئوری سنتی می کاهد، مساله «عدم وجود ، جیمز تامپسون و پرفسور تی دانکن نشان می دهد که پیشرفت سریع تکنولوژی و تغییرات محیطی عوامل اصلی در محیط و شرایط کار سازمانهاست . یافتن عوامل مشترک در تصمیم گیری و اداره سازمانها نیاز به اتخاذ «روش علمی» دارد . با توجه به آنچه گذشت، تئوری مدیریت براساس تعریف زیر پایه گذاری می گردد:

«مدیریت دانشی است برای چگونگی اداره و هدایت سازمان جهت رسیدن به نتایج مطلوب.»

توجه اساسی علم مدیریت به اخذ تصمیمات صحیح، با توجه به روابط موجود میان هدفهای مطلوب و امکانات سازمان می باشد. از نظر دانش مدیریت وظیفه اصلی یک مدیر تصمیم گیری به روش علمی، با اتکا به باورهای الهی است . ضمن آنکه در علم مدیریت جهت مسائل و مشکلات کیفی، روشهای کیفی وجود دارد، روشها و تکنیکهای کمی نیز به چشم می خورد . در علم دیریت خواه روشهای کمی یا کیفی مورد نظر باشد، برای اتخاذ تصمیمات منطقی و در نتیجه ایجاد طرحهای مناسب عملیاتی به طریقه علمی و تجربی از بررسی عملیات استفاده می گردد . بطور خلاصه تعریف علم مدیریت اسلامی را، شاید بتوان بدینگونه قالب بندی کرد:

باورهای الهی و معارف دینی برنامه ریزی و سازماندهی تصمیم گیری مهارتهای مدیریتی همراه با خلاقیت تولید یا اجرای طرح

به تعبیر دیگر مدیریت را می توان متأثر از نظام ارزشی حاکم بر آن سازمان دانست؛ بطور خلاصه مدیریت در یک نظام ارزشی عبارت از: فرایند به کارگیری مؤثر و کارآمد منابع مادی و انسانی در برنامه ریزی، سازماندهی و بسیج منابع و امکانات، هدایت و کنترل است که برای دستیابی به اهداف سازمانی و بر اساس نظام ارزشی مورد قبول صورت می گیرد . این تعریف پنج محور دارد:

۱. مدیریت یک فرایند است .
۲. مفهوم نهفته مدیریت، هدایت تشکیلات انسانی است .
۳. مدیریت مؤثر، تصمیمات مناسب می گیرد و به نتایج مطلوب می رسد .
۴. مدیریت کارا، به تخصیص و مصرف مدبرانه منابع گویند .
۵. مدیریت بر فعالیتهای هدفدار تمرکز دارد .

ضرورت و اهمیت مدیریت در اسلام

مدیریت یکی از ارکان زندگی اجتماعی است؛ زیرا در اجتماع، منافع و مقاصد افراد و سرنوشت اشخاص با یکدیگر ارتباط و اشتراک پیدا می کنند . ضرورت مدیریت در زندگی اجتماعی تا آنجاست که حتی بسیاری از حیوانات که بصورت اجتماعی زندگی می کنند براساس فرمان غریزه، مدیری را برمی گزینند . حال انسانها که بصورت اجتماعی زندگی می کنند، بطریق اولی نیازمند سازماندهی، برنامه ریزی و سیستمی هستند که بتواند آنها را به اهدافشان رهنمون سازد . مدیریت و راهکارهای آن و تربیت مدیران لایق از اهم مبانی فکری دینی محسوب می شود . انسان نمی تواند به گونه ای ناموزون و همچون وصله ای ناهم رنگ در جهان هستی زندگی کند . او به همان اندازه که از نظام، تشکیلات و مدیریت فاصله گیرد با شکست و ناکامی روبرو خواهد شد و محکوم به فناست .

تشیع و ضرورت مدیریت

در تفکر شیعی، ضرورت مدیریت را باید در امامت جستجو کرد؛ زیرا امامت از نظر شیعه، به عنوان یک اصل اعتقادی، چیزی جز مدیریت جامع و کامل نیست: «الامامۃ ریاسۃ عامۃ فی امور الدین و الدنیا» «امامت، ریاستی عمومی در امور دین و دنیا است.»

شجره طیبه امامت، ریشه در زمین وحی دارد و با آب عصمت و طهارت سیراب می گردد و از نور وجودی نبوت تغذیه می کند و شاخه های سرسبزش بر سر امت اسلامی و جامعه بشری سایه می افکند؛ مدیریت یکی از شاخه های این درخت تناور است . امیر مؤمنان علیه السلام می فرماید: «فبعث فیهم رسله و واتر الیهم انبیائه . . . لیثیروا لهم دفائن العقول» «خداوند پیامبران خود را در میان مردم برانگیخت تا با مدیریت خویش ذخایر پنهان استعدادها را استخراج کنند»

در نظام اداری و اجتماعی اسلامی، مدیریتها از امامت ریشه می گیرند؛ در واقع باید گفت: مشروعیت مدیریت در جامعه دینی ناشی از پیوندی است که با امامت دارد. هرگاه این رابطه قطع گردد، کلیه حرکتها مشروعیت و خاصیت خود را از دست می دهند.

آنچه که باید بدان اشاره کرد، این است که مشکل جامعه ما مشکل «کمبودها» نیست، بلکه مشکل «ضعف بعضی از مدیریتها» است که هرگاه با الهام از مبانی معنوی اسلام اصلاح گردد، بسرعت می توان بر مشکلات فایق آمد.

وجه تمایز مدیریت اسلامی با سایر مکاتب مدیریت

مدیریت اسلامی پیش از آنکه علم باشد، یک مکتب است؛ از این رو وظیفه مکتب، ارائه راه حلهایی است که با مفهوم عدالت خواهی سازگار باشد. اگر علم نیز خواهان خدمت به مکتب یا تعالی انسانها باشد، باید با سیر مطالعاتی مکتبی که در یک سیر اکتشافی است بدین نتیجه رسید که جهان بینی حاکم بر کاربرد این «علم» در حیطه «تولید»، یک جهان بینی الهی و نشأت گرفته از وحی است.

لذا سیر مطالعاتی مکتبی پیرامون مدیریت اسلامی یک سیر اکتشافی است. و باید از «روبا» به طرف «زیربا» باشد که با روش مطالعه «علمی» که یک سیر تکوینی و از «زیربا» به «روبا» است، متفاوت است.

وجه تمایز مدیریت اسلامی با اشکال دیگر مدیریت در این است که در جوامع سرمایه داری (بورژوازی) و یا سوسیالیستی، اداره امور مردم در دست عده ای از سردمداران حکومت است؛ در حالی که در نظامهای الهی بویژه اسلامی وجه تمایز در «اسلامی» بودن نظام مدیریتی و متکی و مبتنی بودن این نظام بر پایه اصول لا یتغیر «وحی» می باشد.

این مکتب اکتشافی است نه تکوینی؛ بدین معنا که هر لحظه باید مطلب تازه ای از متن مکتب و از دریای زلال و عمیق معانی قرآن برداشت شود؛ لذا بدنبال نزول قرآن، رسول اکرم صلی الله علیه و آله و امامان معصوم علیهم السلام تبیین کننده این مفاهیم بوده اند؛ پس هرگونه سیر تکوینی بر افکار الهی ممنوع است و مدیران باید تابع و حافظ ارزشهای تبیین شده توسط رهبران حکومت اسلامی باشند؛ حکومتی که سیاست و دیانت آن جدای از هم نیست و سیاست آن متکی و مبتنی بر فرامین الهی است.

وجه تمایز دیگر مدیریت اسلامی این است که مدیریت اسلامی همانگونه که قبلاً ذکر شده است مبتنی بر دو اصل تعالی و تولید است تعالی انسان و تولید کالا. این کالا زمانی ارزشمند است که در خدمت تعالی انسان باشد، ولی در مکاتب شرق و غرب اصول مدیریت مبتنی بر محور تولید است؛ نه افزایش مکارم اخلاقی و اعتقادات.

پس نتیجه می گیریم که مدیریت اسلامی مبتنی بر حضور یک مکتب «الهی» یا «اسلامی» است و قبل از آنکه «سازمان» تشکیل داده شود، مکتب پایه گذاری می شود.

تشویق، محبت و احترام متقابل از ارکان این مدیریت به شمار می رود.

سازوکارهای عملی ساختن منشور اخلاقیات در سازمان

– به منظور تشویق رفتارهای اخلاقی در سازمان و ممانعت از رفتارهای غیر اخلاقی باید از محرکهای موجود ترغیب، تقویت و تنبیه در سازمان استفاده کرد. لازم به ذکر است که سازمانها با استفاده از بیانیه مأموریت می توانند ارزشهای اخلاقی مورد انتظار از کارکنان را تعریف و مشخص کنند.

– سازمانها باید سازوکارهایی را پیش بینی کنند که از طریق آن کارکنان بتوانند رفتارهای غیر اخلاقی را افشا کنند. بنابراین سازمانها با به رسمیت شناختن افشاگری در سازمان و تشویق آن می توانند گام موثری را در جهت کاهش رفتارهای غیر اخلاقی بردارند. در این حالت فرد افشا کننده خواهد توانست از طریق رویه های رسمی در سازمان، رفتارهای غیر اخلاقی را به گوش مقامات عالی سازمان برساند یا از طریق ارتباط با رسانه های خبری این کار را انجام دهد. هم چنین ایجاد کمیته رسمی اخلاقیات در سازمان نیز می تواند یکی از سازوکارهای عملی ساختن منشور اخلاقیات در سازمانها محسوب می شود.

– رویکردهای ساختاری و هنجاری و استفاده از هر کدام در جای خود می تواند نقش مهمی را در اجرای اخلاقیات در سازمانها ایفا نماید. لازم به ذکر است که رویکرد ساختاری به منظور حمایت از هنجارهای اخلاقی بر قوانین و مقررات تاکید می کند. در حالی که رویکرد هنجاری در صدد ایجاد یک نظام اخلاقی در سازمان است و می کوشد تا با فراتر رفتن از محدودیت های رویکرد ساختاری، فرهنگی را ایجاد کند که مشوق رفتار اخلاقی در سازمان باشد. بنابراین رویکرد ساختاری با ایجاد ضمانتهای اجرایی و رویکرد هنجاری با نهادینه کردن نظام اخلاقی در فرهنگ سازمان می تواند نقش قابل توجهی در اجرا و عملی ساختن اخلاقیات ایفا کند.

تبیین مفاهیم

برای رسیدن به تعریف مدیریت دانش و فرایند آن، ابتدا به توضیح واژگان و سلسله مفاهیم هرمی شکل زیر پرداخته تا هم رابطه مفاهیمی مانند دانش و اطلاعات و واژگان مرتبط دیگر روشن گردد و هم چگونگی تشکیل و تکامل دانش به دست آید.

داده: داده، مشاهدات یا واقعیتهای ساده است که به طور مستقل هیچ معنایی را منتقل نمیکنند. دادهها ماده اولیه و خام تولید اطلاعات میباشند که باید در کنار کلمات دیگر قرار گیرند، تا معنادار باشند.

اطلاعات: از قرار گرفتن دادهها در یک بافت یا یک متن، که اغلب به صورت یک پیام است، اطلاعات شکل میگیرد. درواقع اطلاعات، دادههای ساختاریافته، طبقه بندی شده و تجزیه و تحلیل شدهای هستند که میتوان آنها را منابع اطلاعاتی نامگذاری کرد. این اطلاعات قابل مدیریت و اداره کردن هستند.

دانش: اطلاعات انباشته شده و غنیشده، وقتی به صورت منظم و ساختاریافته در کنار هم قرار گیرند و بین آنها ارتباط ایجاد شود دانش شکل میگیرد. دانش بر داده و اطلاعات پایه گذاری میشود و به استفاده کامل و کافی از داده و اطلاعات، توان، مهارت، ظرفیت، ایده، شهود، تعبیر و تفسیر انسانی، اطلاق میشود (Pankaj Sharma; 2004, p. 17) در واقع، میتوان گفت: دانش، تحلیل اطلاعات است. چنانچه در یک تعریف جامع و دقیقتر نیز آمده است: دانش مجموعه قابل بازیابی اطلاعات تأیید شده است (هاشمیان و منهج، ۱۳۸۶). دانش مجموعه های از شناختها و مهارتهایی است که برای حل مسئله به کار میرود. دانش به عینی و ذهنی تقسیم میشود:

دانش عینی، دانش آشکار، صریح و بیان شده است که از حالت ذهنی درآمده، با کلمات دنیای بیرون طرح شده، مستندسازی شده و با قالبهای نمادین و یا زبان طبیعی منتقل گردیده است. به عبارت دیگر، دانش عینی دانشی است که میتوان آن را به صورت کلمات و اعداد بیان داشت و آن را به صورت داده، فرمولهای علمی، مشخصات، مقالات و دستورالعملها و غیره تسهیم نموده و به دیگران انتقال داد. این نوع دانش را میتوان به سهولت در میان افراد به صورت رسمی و منظم انتشار داد.

دانش ذهنی یا پنهان، دانشی است که به صورت تلویحی در ذهن افراد قرار دارد و مستندسازی نشده است. دانش ذهنی دارای ویژگیهایی مانند ناملموس بودن، نامریی بودن، ذهنی بودن و زمانبر بودن است که به سادگی نمیتوان آن را انتشار داد (قلیجلی، ۱۳۸۸، ص ۱۳).

دانشمندان مسلمان، ضمن آنکه علم و دانش را از نظر لغوی مطلق آگاهی دانسته، اما در تبیین مفهوم آن گفته اند: علم در اسلام به طور کلی، در دو مفهوم به کار رفته است: یکی، حقیقت و اصل علم است و دیگری، ظاهر و فرع آن. حقیقت علم یا دانش نوری است که در پرتو آن، انسان جهان را آنگونه که هست می بیند و جایگاه خود را در هستی می یابد. آیات و احادیثی که علم را نور میدانند، یا دانش را ملازم ایمان میدانند، در واقع جوهر، حقیقت و مغز دانش را توضیح میدهند. پس، جوهر دانش است که به آن ارزش ذاتی میدهد. اما علوم رسمی پوسته علم است و ارزش آن مطلق و ذاتی نیست، بلکه مشروط و مقید است؛ یعنی تا جایی دانش رسمی ارزش دارد که در خدمت انسان باشد و خطر آفرین نباشد. خطر بزرگی که امروز جامعه بشر را تهدید میکند، این است که دانش رشد کرده، ولی جوهر و خاصیت خود را از دست داده است (محمدی ریشه ری، ۱۳۷۹، ج ۱، ص ۲۴).

خرد / حکمت: از تلفیق دانشهای گوناگون، خرد یا حکمت حاصل میشود؛ یعنی اگر کسی بتواند رابطه میان دانشهای مختلف را کشف کند، قانونمندیها و اصول حاکم بر آنها را بداند به حکمت دست یافته است (رضاییان، ۱۳۸۹، ص ۴۰).

سلسله مفاهیم هرمی چهارگانه، که در نمودار (۱) نمایش داده شد، یکی از تقسیمبندیهای مشهور در مدیریت دانش (KM) و سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) است که برخی پژوهشگران واژه حقیقت را نیز در سلسله مفاهیم هرمی چهارگانه افزوده و حقیقت را از لحاظ رتبی، بالاتر و پیچیده تر از خرد معرفی کرده اند (سهرابی و دارمی، ۱۳۸۹، ص ۳۳).

مفاهیم و واژگان مزبور و از جمله دانش و حکمت را اندیشمندان مسلمان با رویکرد دینی مورد بحث و مطالعه قرار داده اند. آنان در پژوهشهای خود، واژه حکمت را در قرآن و سنت نیز یافته و از نظر لغوی برای حکمت دو معنای بنیادین بیان

کرده اند: معنای اول، منع و معنای دوم، استواری است؛ یعنی حکمت مانع از نادانی و خوی زشت است. از نظر اصطلاح قرآن و سنت گفته اند: حکمت، یعنی مقدمات علمی، عملی و روحی برای نیل انسان به هدف والای انسانیت. بر این اساس، حکمت را سه قسم دانسته اند که هر کدام پله های نردبان ترقی انسان به مقام کامل انسانی و کمال مطلق است؛ یعنی پله اول این نردبان را پیامبران الهی بنا نهادند و وظیفه انسان است که پله دوم را بسازد. اما نردبان سوم بر خدای متعال است که آن را کار گذارد (محمدی ریشهری، ۱۳۷۹، ج ۱، ص ۱۰۸).

حکمت انواعی دارد که در ذیل به صورت خلاصه توضیح داده میشود:

۱. حکمت نظری: ویژگی این حکمت این است که قابل تعلیم است. حکمت نظری، همان عقل نظری است که از دیدگاه قرآن شامل تمامی معارف اعتقادی، اخلاقی و عملی میگردد.
۲. حکمت عملی: این حکمت، مقدمه عملی برای رسیدن به مقام و مرتبه انسان کامل است. آیات و روایاتی که حکمت را به طاعت خدای تعالی و تقوا و نگهبانی دین و ملازمت حق و طاعت راستین و مدارا با مردم و دوری از کبائر و اجتناب از نیرنگ تفسیر میکنند، به این نوع حکمت اشاره دارند.
۳. حکمت حقیقی: حکمت نظری، مقدمه حکمت عملی و حکمت عملی، مقدمه حکمت حقیقی است. مادامی که انسان به این درجه و مقام از حکمت نرسیده، حکیم به مفهوم واقعی نیست. حکمت حقیقی، درواقع جوهر علم و حقیقت دانش و روشنائی آن است. ازاینرو، خواص دانش حقیقی و آثار آن، مانند خشیت الهی، حلم و... بر این امر مترتب میشود (همان).

مدیریت دانش

تعاریف متعددی از مدیریت دانش ارائه شده است. در یکی از تعاریف آمده است: مدیریت دانش در سازمان تلاش برای مدیریت کردن داناییها، مهارتها، دانش و بینش کارکنان، مدیران و ذینفعان درونی و بیرونی است (مهرعلیزاده و عبدی، ۱۳۸۸، ص ۱۷). در تعریف دیگر آمده است: مدیریت دانش کوششی است برای تبدیل دانش کارکنان (سرمایه انسانی) به دارایی مشترک سازمانی (سرمایه فکری ساختاری). همچنین در تعریف دیگری آمده است: مدیریت دانش رشته های علمی است که شیوه های برخورد از حمایت دوجانبه را برای ایجاد، تصرف، سازماندهی و استفاده از اطلاعات تشویق و تقویت مینماید (جعفری مقدم، ۱۳۸۵، ص ۷۲). بهطور کلی، مدیریت دانش تلاش میکند تا دسترسی به تجارب و اطلاعات موجود در سازمان را برای کلیه کارکنان سازمان، فراهم سازد (مهرعلیزاده و عبدی، ۱۳۸۸، ص ۹۶).

در مدیریت دانش، آنچه بیش از همه مورد تجزیه و تحلیل دانشمندان قرار گرفته است، چرخه حیات یا فرایند آن است که به انتخاب، تلخیص، ذخیره سازی، سازماندهی، دسته بندی و انتقال اطلاعات ضروری برای کسب و کار سازمان میپردازد، بهگونهای که عملکرد کارکنان و مزیت رقابتی شرکت را بهبود ببخشد (Bergeron, 2003, p. 8).

بدین ترتیب، مدیریت دانش دارای فرآیندی است که هم در ادبیات رایج و هم در منابع اسلامی از اهمیت و جایگاه خاصی برخوردار است. در ذیل ابتدا فرایند مدیریت دانش را در ادبیات مدیریت مرور نموده و پس از آن، به تبیین فرایند مدیریت دانش با الهام از منابع اسلامی، پرداخته میشود.

دیدگاه اسلامی

اخلاقیات و اصول اخلاقی از جمله مباحثی است که به کارگیری آن در جامعه مورد تاکید اسلام است به طوری که پیامبر اسلام (ص) هدف از رسالت خویش را به کمال رساندن مکارم اخلاقی معرفی کرده اند. از این رو اخلاقیات به عنوان مجموعه ای از ارزشها، باید ها و نبایدها می تواند نقش مهمی را در مدیریت اثر بخش سازمانها ایفا کند. انضباط کاری، مهرورزی، دادورزی، معاشرت سازنده، مشاورت، تواضع، وفای به عهد، خدمتگزاری، مدارا از جمله شیوه های مطلوب اخلاقی مورد تاکید اسلام در مدیریت سازمانها محسوب می شود که جهت تحقق آنها تدوین منشور اخلاقیات و عملی ساختن آن در سازمانها ضروری است. در این راستا با ایجاد ضمانتهای اجرایی و نهادینه کردن رفتار اخلاقی در سازمان می توان اخلاقیات و اصول اخلاقی را در سازمان تقویت کرد که در صورت تحقق این امر کاهش تبعیض، بی عدالتی، نارضایتی، افزایش روحیه سازمانی و تعهد کارکنان از یکسو، رشد و تعالی انسانها، بالندگی سازمانها و پیشرفت جامعه را از سوی دیگر موجب خواهد شد.

مدیران و سلوک معنوی

مقام و قدرت دنیوی فانی است و آنچه می ماند، اعمال خیر یا شر آدمی می باشد. از منظر قرآن کریم، خداوند متعال صاحب ملک و شوکت بوده و آن را به هر کس که بخواهد، برای مدت زمانی مقرر واگذارد. پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله در دعایی که از سوی خداوند می آموزد، این کریمه قرآنی را قرائت می نماید:

قُلِ اللَّهُمَّ مَالِكَ الْمُلْكِ تُؤْتِي الْمُلْكَ مَنْ تَشَاءُ وَتَنْزِعُ الْمُلْكَ مِمَّنْ تَشَاءُ وَتُعِزُّ مَنْ تَشَاءُ وَتَذِلُّ مَنْ تَشَاءُ بِيَدِكَ الْخَيْرُ إِنَّكَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ. (آل عمران: ۲۶)

بگو: بار خدایا، تویی که فرمان فرمایی، هر آن کس را که خواهی، فرمان روایی بخشی و از هر کس که خواهی، فرمان روایی را بازستانی و هر که را خواهی عزت بخشی و هر کس را خواهی خوار گردانی. همه خوبی ها را به دست توست و تو بر هر چیز توانایی.

اساساً هر کس در هر موقعیت اجتماعی و سیاسی که باشد، در حقیقت امانت دار مردم است و باید از این موقعیت در راه خشنودی خدا و خلق استفاده کند. مدیران و کارگزارانی که خداوند را عزت بخش و خوار کننده می دانند، همراه می کوشند که رضای حق را جلب کنند و نفس اماره را به تسلیم شدن در برابر حقیقت وادارند. مدیریت در اسلام همراه با سلوک معنوی است، مدیران مسلمان عناصر متعهد، کوشا و مسئولیت پذیرند و در مجموعه اجرایی و مدیریتی خویش

به عنوان یک الگوی اخلاقی شناخته می شوند. چنین کسی بر مملکت وجودی خود سلطنت دارد و قوای باطنی اش را زیر فرمان عقل و شرع قرار می دهد و نیک می داند که مراقبت از نفس، او را از گزند تمایلات نفسانی باز می دارد و سلوک معنوی و توحیدی، بستر عارفانه ترین نوع و خدمت به خلق را ممکن می سازد. بی تردید مشاهده ویژگی های نیکو و انسانی مدیران، سبب می شود که کارمندان و ارباب رجوع نیز معیارهای الهی را مبنای عمل و برخورد خود قرار دهند و دلبستگی به مال و مقام را از دل بیرون کنند. بنابراین مدیران و کارگزاران بیش از هر کس به سفر درونی و بیداری باطنی احتیاج دارند. از مطالب فوق این پیام را نتیجه می گیریم که:

مدیران شایسته در تزکیه روحی و رفتاری خود کوشا هستند و مقام و منصب دنیوی را توفیقی جهت خدمت، فرصتی فانی و زوال پذیر و امانتی الهی، ولایی و مردمی می دانند

مدیران، خیرخواهی و توجه به کارهای خیر

فطرت توحیدی بشر اقتضاء دارد که او پیوسته در جهت خیر و خدمتگزاری برای خویشان، نزدیکان و فرودستان خود گام بردارد و در این راه دلش مملو از عشق و خیرخواهی و نصیحت باشد. هر چه مدیران از نظر فکری و ایمانی در سطح بالاتری باشند، نوع دوستی و خیرخواهی آنان نیز بیشتر می باشد و اساساً مدیریت فعال و موفق، بدون اقدام های خیرخواهانه، شکل نمی گیرد، تشویق و تنبیه های خیرخواهانه مدیران محیط کار را فعال و با نشاط می سازد. برخی از انسان ها، خیر را در چارچوب منافع شخصی یا گروهی دنبال می کنند و در حقیقت به این وسیله خودخواهی خویش را ارضاء می کنند در حالی که حضرت امیر علیه السلام درباره خیر چنین می آموزد.

لَيْسَ الْخَيْرُ أَنْ يَكْثَرَ مَالُكَ وَ لَدُّكَ وَلَكِنَّ الْخَيْرَ أَنْ يَكْثَرَ عِلْمُكَ وَ يَعْظُمَ حِلْمُكَ وَ أَنْ تُبَاهِيَ النَّاسَ بِعِبَادَةِ رَبِّكَ فَإِنْ أَحْسَنْتَ حَمِدَتِ اللَّهُ وَ إِنْ أَسَأْتَ اسْتَغْفَرَتِ اللَّهُ.

خیر آن نیست که مال و فرزندان بسیار شود بلکه خیر آن است که دانشت فراوان گردد و بردباریت بزرگ مقدار و بر مردمان سرافرازی کنی به پرستش پروردگار. پس اگر کاری نیک کردی خدا را سپاس گویی و اگر گناه ورزیدی از او آمرزش جویی.

مدیران شایسته کسانی هستند که به دنبال منفعت، ریاست و برتری موقعیت خود نباشند و مدیریت و نظام و مردم را فدای تمایلات نفسانی و زودگذر خود نسازند. مدیریت صالح، سعی در افزایش دانش ها و مهارت ها و بهینه سازی جریان کارها و جلب اعتماد و جذب نیروهای کارآمد و توانمند و سالم دارد

افزون بر آن یک مدیر موفق به هنگام مشاهده ناهنجاری ها، گذشت و آرامش و اصلاح ساختار اداری را مورد توجه قرار می دهد و با خشم و تنبیه های نابجا آبروی دیگران را به خطر نمی اندازد، او هیچ ارزشی را به اندازه ایمان و فضیلت بندگی مهم نمی شمارد و خدامحوری را شعار و پیشه خود می سازد، رضایت حق را بیش از حفظ موقعیت ها و قدرت ظاهری می خواهد و راه را بر ستایش های چاپلوسان بی هنر و مسئولیت گریز می بندد. لذا می توان این پیام را نتیجه

گرفت که: مدیران صالح، الگوهای خدمتگزاری و خیررسانی هستند. با این رویه، فرودستان نیز متمایل به خیر و خدمت شده و در کنار مدیران خواهند بود.

مدیران و محاسبه نفس

مدیران واقعی در کنار عمل صالح، همواره به حساب خود و اعمال روزانه شان، رسیدگی کنند و مراقب اند که مبدا نفس و شیطان بر روح آنان چیره گردد. محاسبه نفسانی سبب می شود که انحراف های هر کس در هر موقعیت، در ادارات و سازمان ها کاسته شود و امور به سمت اصلاح و بهبود پیش برود. باید به این حقیقت توجه داشت که روز رستخیز در قرآن کریم، روز حساب خوانده شده و خداوند سریع الحساب خواهد بود. این توجه و هوشیاری انسان را وامی دارد که در حساب گری خود، نسبت به اعمال و گفتارها و برخوردها همت بگمارد و خود را پای میزان عدالت الهی بکشد و در نتیجه رفتار خود را به سوی اصلاح بکشد.

حضرت امیر علیه السلام در این رابطه می فرماید: «حَاسِبُوهَا قَبْلَ أَنْ تُحَاسِبُوهَا...» به حساب نفس تان رسیدگی کنید، پیش از آن که مورد محاسبه قرار گیرید. بر این اساس، بایست است که مدیر، کارنامه روزانه اش را در ترازوی عدل قرار دهد و کارهای خیر و شرش را شمارش کند. و بایسته است ببیند کدام کفه بر کفه دیگر می چربد؟! آیا حقوق برادران مسلمان را رعایت کرده و مدیریتش آمیخته به خشنودی خداوند و رضایت مراجعه کنندگان بوده است یا خیر؟ محاسبه نفس و بیم از عدالت الهی، مدیر را در صراط ایمان و بندگی و رعایت تقوا و امانت داری نگاه می دارد. مدیران ترسان از مقام رب، در پنهان نیز مراقب اند که مبدا بر خلاف دین و تکلیف، کاری انجام دهند. حراست حقیقی هر مدیر از خویش در پرتو خوف الهی شکل می گیرد. قرآن کریم هم تأثیر خوف از خداوند را ارج نهاده و آن را سبب پیراستگی خائف از هوس پرستی می داند. پیام فوق را می توان نتیجه گرفت که: محاسبه نفس و بررسی اعمال روزانه به وسیله مدیران آنان را از نقاط قوت و ضعف خویش آگاه می سازد و بدین گونه در صدد اصلاح و تهذیب نفس بر می آیند.

پاسخ گو بودن مدیران به مراجعه کنندگان

تمام کارکنان دولت اعم از مدیران، معاونان و دیگر حقوق بگیران، در برابر حقوقی که از بیت المال می گیرند، وظیفه و مسئولیتی دارند که باید بدان عمل کنند. در حقیقت چند حق عمده بر گردن آنان است. حق النفس و آن اینکه هیچ کس حق ندارد ضرر یا ضربه ای به خود وارد کند. هر چند زندگی امروزه همراه با سختی و مشکلات اقتصادی است اما این سبب نمی شود که مدیر با اضافه کاری بیش از حد یا کار چند شیفته و مانند آن، افزون از حد طاقت بر نفس خود فشار آورد و بر آن ستم روا دارد.

حق دیگر، حق الله است، استعداد و توفیقی که خداوند به انسان می دهد تا در سایه آن برای کسب علم و روزی تلاش کند، موجب شکر الهی می گردد. از سوی دیگر حق الناس نیز از اهمیت ویژه ای برخوردار است، رعایت حق دیگران

بسیار مورد تأکید دستورات دینی قرار گرفته است. کسانی که برای حل مشکل خود به اداره ای مراجعه می کنند دارای حقوقی مانند پی گیری پرونده یا کار، سرعت و دقت در انجام کار، راهنمایی و ارشاد می باشند. از این رو، باید مدیران و کارکنان نسبت به انجام بی منت کار و پی گیری پرونده ارباب رجوع احساس مسئولیت کنند. اگر کسی به خاطر غرض شخصی یا خستگی و مانند آن در انجام این مسئولیت سهل انگاری کند یا خدای ناکرده مراجعه کنندگان را سرگردان نماید، مدیون او خواهد بود چرا که از بیت المال عمومی حقوق می گیرد تا کاری را که به او واگذار شده است به طور صحیح انجام دهند، بی گمان اگر شخصی کار خود را به درستی انجام ندهد و از زیر بار آن شانه خالی کند و یا کارش همراه باغش و کم کاری و بدکاری و مانند آن باشد، حقوقش حرام و یا دست کم شبهه ناک خواهد بود. در هر حال مدیران و کارمندان باید توجه داشته باشند که رعایت حقوق مردم و دولت، نوعی عبادت و دارای اجر و ثواب اخروی خواهد بود و روزی به دست آمده از این راه نیز پاک ترین و حلال ترین روزی ها خواهد بود.

نتیجه اینکه مدیران باید با نهایت میل و رغبت به مراجعه کنندگان پاسخ گفته و در حل و فصل مشکلات آنان تلاش کنند، با این وسیله لقمه حلال را چاشنی زندگی خویش خواهند ساخت.

نظارت و قاطعیت مدیران و مهربانی آنان با زیردستان

بایسته است مدیران کشور امام علی (ع) را الگوی مدیریت خویش قرار دهند. آن حضرت در نصب و عزل وزیران، فرماندهان، کارمندان و دیگر حقوق بگیران دولتی، طبق ضوابط عمل می کرد. هیچ گاه ضوابط را با روابط عوض نمی کرد. بلکه شایستگی و لیاقت فرد را در نظر می گرفت. دو شاخص تعهد و تخصص می تواند میزان شایستگی ها را تا حدود زیادی تعیین نماید.

آنچه برای امیرالمؤمنین اهمیت داشت کارآیی و کارگشایی اشخاص بود. هرگاه مدیری تخلف می کرد به او تذکر می داد و در صورت تکرار، بدون هیچ ملاحظه ای او را عزل می نمود.

از سوی دیگر یکی از ویژگی های مدیریت حضرت علی علیه السلام نظارت دقیق و مستمر بر اعمال وزیران و معاونان حکومتی خود بود. اگر کسی از اموال عمومی استفاده ناروایی می کرد، صریحاً به او تذکر می داد، بارها پیش می آمد که استاندار شهری را به سبب عدم لیاقت یا کم کاری، عزل می کرد و فرد شایسته تری را به جایش نصب می نمود. بر حساب و کتاب های بیت المال، نظارت کامل داشت و هیچ گاه اجازه نمی داد سهمی را بی حساب به کسی پرداخت یا از کسی کسر کنند. از این رو مدیران محترم نیز باید توجه داشته باشند که کارمندان اداره چه مقدار در کار خود و ارتباط با دیگران موفقند؟ آیا مسئولیتی که به آنان محول شده است را به طور شایسته به انجام می رسانند؟ آیا در برخورد با مراجعه کنندگان، شئون انسانی و اسلامی را رعایت می کنند؟

امام علی علیه السلام در نامه اش به مالک اشتر وظایف دیگر مدیران را خاطر نشان می سازد:

بخشی از وقت خود را خاص کسانی کن که به تو نیاز دارند، خود را برای کار آنان فارغ دار و در مجلس عمومی بنشین و در آن مجلس برابر خدایی که تو را آفرید فروتن باش و سپاهیان و یارانت را که نگهبانانند یا تو را پاسبانان، از آنان بازدار، تا سخن گوی آن مردم با تو گفت و گو کند. بی درماندگی در گفتار که من از رسول خدا صلی الله علیه و آله بارها شنیدم که می فرمود: هرگز امتی را پاک از گناه نخوانند که در آن امت بی آن که بترسند و در گفتار در مانند حق ناتوان را از توانا نستانند.

قداست مدیران در حق گرایی و جانب داری از ناتوان هاست و مردم در پرتو اخلاق نیکوی مدیران، به خصوص زهد و فروتنی و مهربانی آنان، گرایش به دینداری پیدا می کنند. لذا قاطعیت در عمل و حفاظت از بیت المال، نظارت بر کارگزاران و کارمندان و مهربانی با زیردستان از روش های قابل پیروی مدیران در سیره علوی است.

مهرورزی و مسئولیت پذیری مدیران

در نامه حضرت امیر علیه السلام به مالک اشتر آمده است که مردم دو دسته اند، برخی هم کیش تو و بعضی هم نوع تواند و تکلیف تو در برابر آنان، گذشت و مهرورزیدن است، چون گناهی از ایشان سر می زند یا علت هایی بر آنان عارض می شود یا خواسته و ناخواسته خطایی بر دستشان رود. به خطاهایشان مگر و از گناهشان در گذر، چنان که دوست داری خدا بر تو ببخشد و گناهت را عفو فرماید. چه تو برتر آنانی و آنکه بر تو ولایت دارد از تو برتر است و خدا از آن که تو را ولایت داد بالاتر. و مگو مرا گمارده اند و من امر می کنم، پس باید اطلاعت شود.

مدیران و کارگزاران، با تواضع، محبت، گذشت به موقع و حمایت از ناتوانان و همراهی با فرودستان می توانند بستر اصلاح کشور و احیای ارزش های اخلاقی را فراهم آورند. همه کارگزاران در هر رتبه و موقعیت مسئولیت الهی دارند و قانون، حد و مرز کارها را مشخص کرده و هیچ کس حق ندارد در خارج از چارچوب قوانین حرکت کنند.

در این نظام مدیریتی، مردم ولی نعمتند و باید حقوقشان را مراعات کرد. مسئولیت داشتن در نظام اسلامی به این معنا نیست که مدیران از آزادی بی حد و حصر برخوردار باشند و خودسرانه عمل کنند.

امیرالمؤمنین علیه السلام در کلامی در باب مسئولیت کارگزاران نظام اسلامی می فرمایند: خدایا تو می دانی آنچه از ما رفت نه به خاطر رغبت در قدرت بود و نه از دنیای ناچیز، خواستن زیادت. بلکه می خواستیم نشانه های دین را به جایی که بود، بنشانیم و اصلاح را در شهرهای ظاهر گردانیم، تا بندگان ستم دیده ات را ایمنی فراهم آید و حدود ضایع مانده اجرا گردد. اساساً حکومت و قدرت در منظر اسلام، وسیله ای برای اصلاح و آبادانی و آماده ساختن رفاه و امنیت برای عامه مردم است و کوتاهی در انجام این وظایف، همه نظام را با ناکامی مواجه خواهد ساخت.

پیامی که ما از مطالب فوق دریافت می کنیم عبارت است از: مهرورزی و عطف با زیردستان، قانون مداری، مسئولیت پذیری و خدمت به عامه مردم از وظایف مدیران و از شاخصه های مدیریت علوی است.

فرآیند مدیریت دانش در ادبیات مدیریت

در ادبیات مدیریت، چرخه حیات یا فرایند مدیریت دانش، مختلف و متعدد بیان شده است که برای نمونه، به مواردی از آنها اشاره میشود:

فرآیند مدیریت دانش از دیدگاه ویگ: فرایند یا چرخه مدیریت دانش را شامل چهار گام اصلی مانند خلق، حفظ، تسهیم و کاربرد، بیان کرده است (قلیجلی، ۱۳۸۸، ص ۶۲).

فرآیند مدیریت دانش از دیدگاه بیهو کویتز و ویلیامز: که فرایند مدیریت دانش، بهطور کلی شامل ایجاد، حفظ و بهکارگیری دانشی است که برای سازمان ارزش افزوده ایجاد میکند (همان، ص ۷۲).

فرایند مدیریت دانش از دیدگاه بیرکین شاو و شیهان: فرایند مدیریت دانش را شامل ایجاد و خلق، آمادگی، انتشار و تجاریسازی، معرفی کرده است (رضاییان، ۱۳۸۲).

فرآیند مدیریت دانش از دیدگاه دالکر: براساس مطالعه و مقایسه رویکردهای قبلی، دالکر فرایند مدیریت دانش یکپارچه را طرح نموده که در جدول ذیل ارائه شده است (قلیجلی، ۱۳۸۸، ص ۷۶).

علاوه بر موارد مزبور، اندیشمندان دیگری نیز به فرایند مدیریت دانش از نظر کیفی و کمی توجه نموده و از فرایند هشتگانه با عناوین زیر نام بردهاند: ۱. خلق و کسب دانش؛ ۲. اصلاح دانش؛ ۳. استفاده فوری؛ ۴. طبقه‌بندی؛ ۵. انتقال؛ ۶. ترجمه یا تفسیر و تطبیق؛ ۷. انتشار؛ ۸. حذف (اخوان و همکاران، ۱۳۸۹). اما از آنجاکه هدف از این پژوهش، بررسی و تبیین فرایند مدیریت دانش از منظر اسلام است، این مقاله در تلاش است به فرایند مدیریت دانش با الهام از منابع اسلامی بپردازد.

فرآیند مدیریت دانش در منابع اسلامی

با توجه به تعاریفی که از مدیریت دانش در ادبیات رایج نقل شد، بهطور کلی میتوان گفت: مدیریت دانش از منظر اسلام تلاش برای تحقق داناییها کارکنان، مدیران و ذینفعان درونی و بیرونی سازمان از طریق فرایند سکوت، کسب، نگهداری، بهکارگیری و انتشار دانش، برگرفته از آموزه‌های اسلام برای نیل به اهداف متأثر از نظام ارزشی اسلام است. در منابع اسلامی، برای مدیریت دانش فرایندی بیان شده است که میتوان آن را از آیات و روایات به دست آورد.

در منابع اسلامی آمده است: مردی خدمت رسول خدا آمد و گفت: یا رسول الله دانش چیست؟ فرمود: سکوت کردن. گفت: سپس چه؟ فرمود: گوش فرادادن. گفت: سپس چه؟ فرمود: حفظ کردن. گفت: سپس چه؟ فرمود: به آن عمل کردن. گفت: سپس چه ای رسول خدا؟ فرمود: انتشار دادن (کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۱، ص ۴۸).

مضمون حدیث فوق بهصورت جدیتر، در حد لزوم و وجوب، در روایت دیگری از رسول اکرم نقل شده است که حضرت فرمود: چهار چیز بر هر صاحب خرد و عقلی از امت من واجب است. گفتند: ای پیامبر! آن چهار چیز چیست؟ گفت: به

علم و دانش گوش فرا دادن، و آن را به یاد سپردن، و در میان مردمان نشر کردن، و خود به کار بستن (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴ق، ص ۵۷).

همچنین از امام باقر نقل شده است که در ایام فتح مکه، پیامبر اسلام در محوطه کعبه ایستاده بود که هیأتی از نمایندگی قبیله بکر بن وائل محضر رسول خدا آمدند و به حضرت سلام کردند. رسول خدا از آنها در مورد قُسَبَن ساعده پرسید. آنها در پاسخ گفتند: مُرد. پیامبر خدا در حق او دعا کرد و از صفات و رفتار نیک او یاد نمود و گفت: او برای مردم خطبه میخواند و میگفت: ای مردم گرد آیید و چون گرد آمدید، خاموش شوید و چون خاموش شدید، گوش دهید و چون شنیدید، بیندیشید و کامل فرابگیرید و چون فرا گرفتید، به خاطر بسپارید و چون به خاطر سپردید، درست نقل کنید و انتشار دهید (کراجکی، ۱۴۱۰ق، ج ۲، ص ۱۳۴).

در روایات بعضی از ائمه نیز فرایند پنجگانه همانند روایات پیشین، که از رسول اکرم نقل شد، آمده است: و قال بعضهم: أَوَّلُ الْعِلْمِ الْإِنصَاتُ ثُمَّ الْإِسْتِمَاعُ ثُمَّ الْحِفْظُ ثُمَّ الْعَمَلُ ثُمَّ النَّشْرُ (دیلمی، ۱۴۰۸ق، ج ۱، ص ۱۴).

روایاتی که به فرایند خاصی از مدیریت دانش اشاره نموده، فراوان است. در اینجا برای نمونه به مواردی از آنها اشاره میشود:

الف. در حدیثی آمده است: أَوَّلُ الْعِلْمِ الْإِنصَاتُ (همان، ص ۱۵)؛ اولین فرایند دانش، سکوت است.

ب. رسول اکرم در مورد کسب دانش فرمود: طَلَبُ الْعِلْمِ قَرِيضَةٌ عَلَى كُلِّ مُسْلِمٍ وَ مُسْلِمَةٍ (مصباح الشریعه، ۱۴۰۰ق، ص ۱۳)؛ کسب دانش بر هر مرد و زن مسلمان، واجب است.

ج. پیامبر اسلام در مورد حفظ و نگهداری دانش فرمود: قَيِّدُوا الْعِلْمَ بِالْكِتَابَةِ (مجلسی، ۱۴۰۳ق، ج ۵۸، ص ۱۲۴)؛ دانش را با نوشتن، نگهداری کنید.

د. رسول خدا در مورد عمل و بهکارگیری دانش، فرمود: إِذَا عَلِمَ الْعَالِمُ فَلَمْ يَعْمَلْ كَانَ كَالْمِصْبَاحِ يُضِيءُ لِلنَّاسِ وَ يُحْرِقُ نَفْسَهُ (دیلمی، ۱۴۱۲ق، ج ۱، ص ۱۵)؛ هرگاه دانشمندی دانش خود را به کار نگیرد، همانند چراغی است که برای مردم روشنی میبخشد، ولی خویشتن را میسوزاند.

ه. پیامبر اکرم در ارتباط با نشر و اظهار دانش فرمود: إِذَا ظَهَرَتِ الْبِدْعُ فِي أُمَّتِي فَلْيُظْهِرِ الْعَالِمُ عِلْمَهُ فَمَنْ لَمْ يَفْعَلْ فَعَلَيْهِ لَعْنَةُ اللَّهِ؛ هنگامی که بدعت در میان امت من آشکار گردد، دانشمندان باید دانش خود را آشکار نمایند؛ دانشمندی که چنین نکند، بر خداست که وی را لعنت کند.

با استفاده از روایاتی که بدان اشاره شد، میتوان فرایند مدیریت دانش را از منظر اسلام، بهصورت نمودار ذیل ارائه کرد:

سکوت

اولین گام یا فرایند مدیریت دانش در منابع اسلامی، سکوت است. در مرحله سکوت به مسایل، مشکلات و نیازهای سازمان، قلمرو، وسعت، عمق، اعتبار، دقت، به موقع بودن، ربط داشتن، هزینه، کنترل و جامعیت دانش، دقت و توجه لازم صورت میگیرد. مثلاً چه دانشی نیاز است تا کسب شود؟ طی چه زمان و کدامین منبع؟ چه دانشی باید در اولویت باشد؟

واژه انصات و سکوت که در احادیث، نقل شد، میتواند حاکی از سکوتی همراه با تفکر، دقت روی مسایل و شناسایی دانش باشد. به عبارت دیگر، این سکوت، سکوت انفعالی نیست، بلکه سکوت فعالانه، همراه با تفکر به منظور شناسایی دانش است. چنانچه در حدیثی آمده است: *أَوَّلُ الْعِلْمِ الْإِنْسَاتُ* (دپلمی، ۱۴۰۸ق، ج ۱، ص ۱۵)؛ اولین گام در فرایند دانش، سکوت است. امام صادق میفرماید: *الصَّمْتُ شِعَارُ الْمُحَقِّقِينَ* (مصباح الشریعه، ۱۴۰۰ق، ص ۱۰۱)؛ سکوت، شعار پژوهشگران است.

دانش از منظر اسلام، با توجه به متعلق و مورد آموزش، به پنج دسته واجب، حرام، مستحب، مکروه و مباح، تقسیم میشود (محمدی ریشه‌ری، ۱۳۷۹، ج ۱، ص ۴۴۱). در این میان، برخی از دانشها در دو طرف و دو طیف مقابل قرار میگیرند؛ یعنی برخی علوم موجب هدایت، سعادت، کمال و قرب الهی میگردد و انسان را بهطور مستقیم به بهشت راهنمایی میکند که تحصیل آن واجب است. بعضی دانشها موجب شقاوت، گمراهی و دوری انسان از خدا میگردد که انسان را به جهنم سوق میدهد. بنابراین، دانشها دارای انواع گوناگون و درجات متفاوت هستند که از نظر ارزشی، اعتبار یکسانی ندارند. سازمانهای دانشی، مناسب است در فرایند سکوت، تأمل کنند و به شناسایی دانش واجب و حرام، نافع و غیرنافع، توجه نموده، دانش اهم و مهم را اولویتبندی نمایند.

در سیره رسول خدا نقل شده است که روزی حضرت وارد مسجد شد. گروهی را دید که دور مردی حلقه زده و اطرافش را گرفته‌اند. فرمود: این کیست؟ گفتند: علامه است. فرمود: چه علامه‌ای؟ عرض کردند: داناترین مردم به انساب عرب، حادثه‌ها و وقایع آنها، داستانهای جاهلیت و شعرهای عربی است. پیامبر فرمود: این علمی است که هرکس آن را نداند، به او زبانی نرساند و برای کسی که آن را بداند، سودی ندهد (کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۱، ص ۳۸).

امیرالمؤمنین فرمود: بهترین دانشها آن است که انسان را هدایت کند و بدترین دانشها دانشی است که معاد و سرنوشت قیامت انسان را فاسد نماید (لیثی الواسطی، ۱۳۷۶، ص ۲۳۸). امام صادق در اجتناب و حرمت دانش و صنایع حرام، فرمود: آنچه که از آن و در آن فقط فساد است و هیچ اثری از صلاح در آن و از آن نباشد، یاد دادن و یادگرفتن و عمل به آن و مزد گرفتن بر آن و همه تصرفات دیگر از هرنوع که باشد، حرام است (عاملی، ۱۴۰۹ق، ج ۱۷، ص ۸۵).

بنابراین، دانش در منابع اسلامی انواع و درجات مختلفی دارد: چنانچه رسول اکرم فرمود: دانش بیش از آن است که به شمار درآید، پس از هرچیز نیکوترینش را برگیر (کراجکی، ۱۴۱۰ق، ج ۲، ص ۳۷). بدینترتیب، اولین گام یا فرایند مدیریت دانش، سکوت است تا سازمانها روی نیاز و اهداف خود، با آرامشخاطر، فکر نمایند و پس از جرح و تعدیل دانشهای موجود، انتخاب کارآموزان و آموزگاران شایسته، ابزار و فنون مناسب، دانش ضروری و موردنیاز خود را شناسایی نموده و برای کسب و تحصیل آن، اقدام نمایند.

کسب دانش

دومین فرایند مدیریت دانش از منظر اسلام، استماع و گوش دادن به منظور کسب دانش است؛ یعنی پس از آنکه دانش ضروری سازمان با سکوت و تفکر مورد شناسایی قرار گرفت، مدیر عالی یا رهبری دانش، که مسئول امور دانشی سازمان است، لازم است کارکنان دانشی را برای کسب و تحصیل دانش، بسیج کند و آنها را مورد حمایت و تشویق مادی و معنوی قرار دهد. کسب دانش به توانمندیها، مهارتها و تمایلات نیروی انسانی مانند تفکر، پرسش، تواضع، صبر و استقامت و امثال آن وابسته است تا کارکنان، دانش مورد نیاز سازمان را کسب کنند و از صفات و رفتارهای منفی مانند تکبر، حسادت، پنهانکاری و امثال آن، که مخلّ امور یادگیری هستند، اجتناب نمایند. چنانچه در حدیثی امام صادق طمع، بخل، خودنمایی، تعصب، خودستایی، حقیقتگریزی، زحمت لفاظی، کمحیایی، فخر فروشی، ترک عمل به دانش را از آفات دانشمندان بر شمرده است (مصباح الشریعه، ۱۴۰۰ق، ص ۲۰).

علاوه بر توانمندی و تمایل افراد، کسب دانش به ابزار و وسایل، اعم از ابزار سمعی و بصری و همچنین فنون و مهارتهای وابسته است که مدیر عالی دانش، بایستی آن را در اختیار کارکنان قرار دهد و در این جهت آنان را یاری نماید تا کارکنان فراگرفتهای خود را به نحو مطلوب ثبت و ضبط نمایند و در اختیار سازمان قرار دهند.

نگهداری دانش

یکی از فرآیندهای مهم در مدیریت دانش، نگهداری دانش است. افراد و سازمانهای دانش پس از آنکه دانشی مورد نیاز خود را کسب کردند، مناسب است آن را حفظ و نگهداری نمایند تا مبادا دانش ایجاد شده، از حافظه سیستم پاک شود و یا ذهن و حافظه افراد آن را فراموش نماید. همانگونه که گفته شده است: لِكُلِّ شَيْءٍ أَفَقٌ، وَ لِلْعِلْمِ أَفَاتٌ (حسینی زبیدی، ۱۴۱۴ق، ج ۱۲، ص ۹۸)؛ هر چیز آفتی دارد اما برای دانش آفات زیادی است. یکی از آفتهای دانش، فراموشی است. چنانچه رسول اکرم فرمود: أَفَقُ الْعِلْمِ النَّسْيَانُ (برقی، ۱۳۷۱، ج ۱، ص ۱۷).

بدین ترتیب، حفظ و نگهداری دانش برای سازمانها مهم هستند؛ چراکه سازمانها دایم‌العمر به دانش و کارکنان دانشی دسترسی ندارند و حتی برخی اوقات سازمانها مجبورند کارکنان مازاد خود را اخراج کنند. برخی کارکنان بازنشسته شوند و برخی نیز گرفتار مرگ شوند و چه بسا برخی کارکنان، خودشان بنا به دلایلی همکاری نکنند و فعالیت خود را ادامه ندهند و استعفا دهند. اینها هر کدام آفات، آثار منفی و خسارات جدی است که بر سازمانها تحمیل میشوند. در این ارتباط، سازمانها باید تدابیری بیندیشند، هدر رفتن دانش و خروج کارکنان دانشی را کنترل و مدیریت کنند و برای این کار، روش مفید و سودمندی را انتخاب نمایند.

به طور کلی، در منابع اسلامی به نگهداری و حفظ دانش همانند سایر فرایندهای دیگر، فراوان سفارش شده است و حتی به وجوب و لزوم آن تأکید شده است. رسول اکرم فرمود: چهار چیز بر هر صاحب خرد و عقلی از امت من واجب است.

گفتند: ای پیامبر! آن چهار چیز چیست؟ فرمود: به علم و دانش گوش فرا دادن، و آن را حفظ کردن، و در میان مردمان نشر کردن، و خود به کار بستن (ابن شعبه حرانی، ۱۴۰۴ق، ص ۵۷).

امام صادق فرمود: علم خویش را بنویس و میان برادرانت انتشار ده، و هنگامی که مرگت فرا رسید کتابهای خود را به ارث برای فرزندان باقی گذار؛ زیرا که زمانی پر آشوب خواهد آمد که مردم به چیز دیگری جز کتاب نتوانند انس یافت (کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۱، ص ۵۴).

روشهای نگهداری دانش

نگهداری دانش به روش فردی و سازمانی قابل انجام است که در ذیل به صورت خلاصه، تبیین میگردد:

الف. روش فردی

افراد یا کارکنان دانشی میتوانند دانش را از طریق حضور در کلاسهای آموزشی و از طریق وسایل و امکانات سمعی و بصری، پرسش، نگارش و امثال آن، حفظ و نگهداری کنند تا هم به صورت شخصی از آن نفع ببرند و هم برای افراد و سازمانها، نشر و توزیع کنند. روش فردی با محدودیتهایی مواجه است؛ زیرا ذهن و حافظه شخصی افراد، توان حفظ و نگهداری دانش گسترده امروزی را ندارند و از طرفی نیز افراد وسایل و امکانات لازم را در اختیار ندارند. علاوه بر این، در برخی از امور، افراد تا عضو یک سازمان و نهاد رسمی نباشند، اجازه کسب، نگهداری و انتشار دانش را ندارند. بنابراین، روش فردی در حد خود هر چند یک روش مهم و مؤثری در نگهداری دانش شمرده میشود. اما امروزه روشهای مؤثرتر و گستردهتری نیز وجود دارد مانند روش گروهی و سازمانی که مناسب است به آن توجه شود.

ب. روش سازمانی

زندگی امروز، زندگی سازمانی است. سایه و چتر فعالیت سازمانهای امروزی دوران تولد تا مرگ افراد را دربر میگیرد. گستردگی فعالیت سازمانها نشان از امکانات، تجهیزات و آمادگی همهجانبه سازمانهای امروزی است که یکی از مهمترین قلمروهای فعالیت آن، حفظ و صیانت از دانش سازمان است. سازمانهای امروزی، علاوه بر اینکه از روش فردی همانند گفتاری، شنیداری، پرسشی و نگارشی، در نگهداری دانش، استفاده میکنند، آنها با استفاده از تعریف اصطلاحات، حافظه الکترونیکی، دیجیتالی کردن دانش، جایگزین کردن دیویدیها به نوار ویدئویی و امثال آن، که هر روزه با امکانات و تجهیزات جدیدتر و پیشرفتهتری تولید میشوند، میتوانند دانش لازم و ضروری خود را حفظ و نگهداری نمایند (گیلبرت و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۲۷۰).

روش سازمانی نگهداری دانش، نسبت به روش فردی از امتیازاتی برخوردار است. از جمله آنکه در روش گروهی و سازمانی، اشکالات و غلطهای احتمالی که در نوشتار، گفتار و فهم افراد پیش می‌آید، رفع و اصلاح می‌گردد. علاوه بر این، مباحثه و گفتگوهای علمی موجب شور و نشاط علمی می‌گردد و به تسهیم و توزیع دانش در میان اعضا و انجمنهای دانشی، کمک میکند. افزون بر این، خداوند هم جلسات و مذاکرات علمی را که موجب کشف حقیقت و هدایت افراد می‌گردد، دوست دارد.

رسول اکرم فرمود: ساعتی نزد دانشمند نشست و گفتوگوی علمی کردن، نزد خدای متعال از صدهزار رکعت نماز مستحبی و صدهزار تسبیح و فراهم آوردن ده هزار اسب جنگی برای مجاهدان در راه خدا محبوبتر است (دیلمی، ۱۴۱۲ق، ج ۱، ص ۱۹۰). رسول اکرم فرمود: خداوند عزوجل می‌فرماید: گفتوگوی علمی میان بندگانم از چیزهایی است که چون به امر من بینجامد، دل‌های مرده با آن زنده میشود (کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۱، ص ۹۸).

امیرالمؤمنین می‌فرماید: هان! خردمند کسی است که با اندیشه درست و نگاهی دوراندیش، از آرای گوناگون استقبال کند (محمّدی ریشه‌ری، ۱۳۷۹، ج ۱، ص ۳۴۸).

بدینترتیب، یکی از فرایندهای مدیریت دانش، نگهداری دانش است. با نگهداری دانش، سازمانها میتوانند به طبقه‌بندی و اولویت‌بندی دانش بپردازند و هنگام لزوم آن را به کار گیرند و به آن عمل نمایند.

به‌کارگیری دانش

دانش و عمل باهم رابطه دارند. دانشی که به کار گرفته نشود، آفت و وبال است. الْعِلْمُ بَغَيْرِ عَمَلٍ وَبَال (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰ق، ص ۲۷۹)؛ یعنی دانش موردنیاز، زمانی که کسب و تحصیل شد، مناسب است مورد استفاده سازمانها قرار گیرد، مشکلات آنها را حل نماید، فرایندکاری کارکنان را تسهیل نموده، تولید را رونق بخشد و به‌طور کلی، اهداف مادی و معنوی سازمان را تأمین نماید. دانشی که برای کسب آن زحمت کشیده شود، هزینه مالی اختصاص داده شود، وقت صرف گردد، اما از آن استفاده نشود و منشأ عمل قرار نگیرد، وبال و موجب عذاب و گرفتاری انسان خواهد بود. بنابراین، همانگونه که فعالیت و عمل ناآگاهانه افراد، آثار سوء دارد، دانش بدون عمل نیز آثار مخربی را بر زندگی فردی و سازمانی افراد، خواهد گذاشت.

امیرالمؤمنین فرمود: عملکننده بیدانش، مانند رونده در بیراهه است. هرچه از راه روشن دورتر رود، از مقصودش دورتر میشود و عملکننده با دانش، مانند رهسپار راه روشن است. پس بیننده باید نیک بنگرد که آیا پیشرونده است، یا واپس آمده (مجلسی، ۱۴۰۴ق، ج ۲۹، ص ۶۰۱).

خداوند در سرزنش افرادی با ایمان و دانشمند، که دانش خود را به کار نمی‌گیرند، فرمود: يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ (صف: ۲)؛ ای اهل ایمان! چرا آنچه را می‌گویید به آن عمل نمی‌کنید.

رسول اکرم فرمود: سختترین عذاب در روز قیامت، از آن کشته پیامبر یا پدر و مادرش و یا دانشمندی است که از دانشش بهره‌های نجسته است (نیشابوری، ۱۳۷۵، ج ۱، ص ۱۰). در منابع اسلامی، افراد و مصادیقی از دانشمندان بیان شده که آنان به دلیل عمل نکردن و سوء استفاده از دانش، مورد مذمت قرار گرفته‌اند. مشهورترین فردی که در منابع اسلامی به آن اشاره شده، بلعم باعورا است که اسم اعظم الهی را میدانست و خداوند دعا‌های وی را اجابت میکرد. اما سرانجام، بلعم به طرف فرعونیان میل کرد و عاقبتش مصداق آیه فَمَثَلُهُ كَمَثَلِ الْكَلْبِ (اعراف: ۱۷۶)، واقع شد و الاغش که وی را همراهی نکرد، یکی از حیوانات قابل ستایش، مورد ستایش قرار گرفت (قمی، ۱۴۰۴، ج ۲، ص ۳۳).

در منابع اسلامی، رابطه عمل بیدانش و عمل با دانش، تفکیک شده و آثار منفی و مثبت هریک بر کار و رفتار افراد مورد اشاره قرار گرفته است که در ذیل، نمونه‌هایی از آن به اجمال بیان میگردد:

الف. مزایای بهکارگیری دانش

- خدا، فرشتگان و اهل طاعت، آنان را دوست دارد (کراچکی، ۱۴۱۰، ج ۲، ص ۱۰۹).
- حلال و حرام مورد شناسایی قرار میگیرد (مجلسی، ۱۴۰۴، ج ۷۶، ص ۶).
- دانش، افزایش مییابد (همان، ج ۴۰، ص ۱۲۸).
- دانش، ماندگار میگردد (نهجالبلاغه، ۱۳۸۹، حکمت ۳۶۶).
- آراستگی دنیوی و اخروی، هدایت به بهشت و رضایت الهی نصیب انسان میشود (مصباح الشریعه، ۱۴۰۰، ص ۱۴).

ب. معایب دانش بدون عمل

- دوری از خدا و کفر (کلینی، ۱۴۲۹، ج ۱، ص ۴۵).
- خواری در چشم مردم (کراچکی، ۱۴۱۰، ج ۲، ص ۱۰۹).
- وبال و عذاب سخت (لیثی واسطی، ۱۳۷، ص ۴۹).
- پشیمانی سخت هنگام مرگ (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰، ص ۴۵).
- بی برکتی، تنگنای معیشت، واگذاری به خود و هلاکت (مجلسی، ۱۴۰۴، ج ۷۴، ص ۱۰۰).
- مبتلا شدن به هفتاد عقوبت که کمترین آن، گرفته شدن حلاوت و لذت عبادت از انسان است (مصباح الشریعه، ۱۴۰۰، ص ۴۰).

حاصل آنکه، دانش در منابع اسلامی، ملاک تکلیف و فعالیت انسان است؛ یعنی همانگونه که هرکاری ناآگاهانه، موجب فساد و تباهی است، دانش موجود نیز اگر به کار گرفته نشود، وبال و موجب گرفتاری و عذاب خواهد بود. بدینترتیب،

پس از آنکه افراد، دانش را در درون یک سازمان به کار گرفتند، شایسته است همانگونه که خود از دانش دیگران استفاده نمودند، آن را برای افراد و سازمانهای دیگر نیز توزیع، ترویج و انتشار دهند.

انتشار دانش

آخرین فرایند مدیریت دانش در منابع اسلامی، انتشار دانش است. یکی از احادیثی که بیان شد، این بود: *أَوَّلُ الْعِلْمِ الْإِنصَاتُ ثُمَّ الْإِسْتِمَاعُ ثُمَّ الْحِفْظُ ثُمَّ الرَّعْمَلُ ثُمَّ النَّشْرُ* (دیلمی، ۱۴۱۲ق، ج ۱، ص ۱۵). یعنی فرایند مدیریت دانش با سکوت، آغاز میگردد و با انتشار و توزیع به دیگران، پایان یافته و کامل میگردد.

در منابع اسلامی، انتشار دانش همانند تحصیل دانش، یک امری واجب و فرض معرفی شده است. امیرالمؤمنین فرمود: بر هر دانشمندی واجب است خود را با پارسایی حفظ کند و دانش خود را به جویندگان آن، بذل و بخشش نماید (تمیمی آمدی، ۱۴۱۰ق، ص ۴۴). در همین ارتباط، امام کاظم فرمود: *زَكَاةُ الْعِلْمِ أَنْ تُعَلِّمَهُ عِبَادَ اللَّهِ* (کلینی، ۱۴۲۹ق، ج ۱، ص ۴۱)؛ تزکیه دانش، یاد دادن آن به دیگران است.

بدینترتیب، از منظر اسلام نه تنها نشر و گسترش دانش واجب است که بر آن ثواب مترتب است و وعده بهشت داده شده، بلکه هر کس دانش را کتمان و پنهان نماید و به دیگران نشر و پخش نکند، مورد لعن و نفرین الهی قرار میگیرد. امام علی فرمود: *مَنْ مَاتَ وَ مِيرَاثُهُ الدَّفَاتِرُ وَ الْمَحَابِرُ وَ جَبَتْ لَهُ الْجَنَّةُ* (دیلمی، ۱۴۱۲ق، ص ۱۷۶)؛ کسی که بمیرد و میراثش دفتر و دوات باشد، بهشت بر او واجب میشود.

در اسلام، افرادی که دانش نصیبش گشته، باید شکرگذار الهی باشد، به دانش خود عمل کند و دانش فراگرفته را به دیگران ببخشد. امیرالمؤمنین علی فرمود: *شُكْرُ الْعَالِمِ عَلَى عِلْمِهِ عَمَلُهُ بِهِ وَ بَذْلُهُ لِمُسْتَحِقِّهِ* (کراجکی، ۱۴۱۰ق، ج ۲، ص ۱۰۸)؛ سپاسگذاری دانشمند این است که به دانش خود عمل کند و آن را به افراد مستحق، ببخشد.

ترویج و گسترش دانش در منابع اسلامی، به روشهای گوناگونی انجام شده و قابل تبیین است. با استفاده از منابع اسلامی، بهطور کلی میتوان انتشار دانش را به روش رسمی - مانند جلسات آموزشی، نامههای رسمی، خطبهها و مناظرات - و غیررسمی - مانند دعا و مناجات، مباحثات درسی دو نفره و چند نفره، گفتوگوی دوستانه، قصه و داستان، اشعار - تقسیم نمود. برای نمونه، در منابع اسلامی، نهجالبلاغه حاوی خطبهها، نامهها و کلمات حکمت امیرالمؤمنین علی است که توسط سید رضی جمعآوری شده و انتشار یافته است. مجموعه کتب حدیثی اهل بیت مانند کافی توسط مرحوم کلینی، من لایحضره الفقیه، توسط شیخ صدوق، تهذیب و استبصار توسط شیخ طوسی در ابواب مختلف عقاید، احکام، اخلاق، جمعآوری گردیده و انتشار یافته است. همچنین سلسله معارفی از عقاید و اخلاق صحیفه سجادیه در قالب دعا، انتشار داده شده است.

بدینترتیب، با انتشار دانش، اصل فرآیندی مدیریت دانش از منظر منابع اسلامی، کامل میشود. با تکمیل فرایند مدیریت دانش و خلق دانش نوین و مستمر در سازمان، تصمیمگیری بهبود مییابد. مزیت رقابتی پایدار برای سازمان به وجود

میآید و بهطور کلی، عملکرد سازمان افزایش مییابد. البته فرآیندهای مدیریت دانش، پویا و پیوسته است؛ یعنی هر فرایند با فرایند دیگر در ارتباط است و رابطه آن نیز پیوسته است که یکدیگر را پوشش میدهد و تکمیل میکند. برای نمونه، انتشار دانش، با آنکه خود یک فرایند مستقل است، اما در فرایند حفظ و نگهداری دانش نیز کمک میکند و گسسته یا بیارتباط با فرآیندهای دیگر، نیست.

نتیجه گیری

فرآیند یا چرخه حیات دانش، یکی از مباحث مهم در مدیریت دانش است که به دلیل اهمیت آن، برخی از دانشمندان اساساً مدیریت دانش را همان فرایند مدیریت دانش، تعریف کردهاند. در این پژوهش فرایند مدیریت دانش، با الهام از منابع اسلامی مورد بحث و بررسی قرار گرفت. با مراجعه به آیات و روایات، بهدست آمد که سکوت، کسب دانش، نگهداری دانش، بهکارگیری دانش و انتشار دانش، چرخه حیات یا فرایند مدیریت دانش از منظر منابع اسلامی هستند. همچنین فرایند مزبور از سکوت تا انتشار دانش، همگی یک فرایند پویا و پیوسته بهشمار میروند که توقف و گسست در هر چرخه یا فرآیند، کل حیات سیستم را به مخاطره میاندازد؛ و بعکس، حرکت مستمر و تکاملی دانش، نهتنها موجب خلق دانش جدید در سازمان میگردد، بلکه تصمیمگیری را بهبود میبخشد، مزیت رقابتی پایدار را برای سازمان ایجاد میکند و بهطور کلی، عملکرد سازمان را افزایش میدهد.

منابع

۱. نهج البلاغه، ۱۳۸۹، ترجمه محمد دشتی، چ چهارم، قم، امیرالمؤمنین.

۲. اخوان، پیمان؛ ۱۳۸۹، توسعه فرآیندهای چرخه مدیریت دانش مبتنی بر عوامل مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش، سیاست علم و فناوری، سال سوم ش ۲.
۳. برقی، احمدابن محمد، ۱۳۷۱ق، المحاسن، تصحیح جلالالدین محدث، چ دوم، قم دارالکتب الاسلامیه.
۴. تمیمی آمدی، عبد الواحدین محمد، ۱۴۱۰، غررالحکم و دررالکلم، تصحیح سیدمحمد رجایی، قم، چ دوم، دارالکتب الاسلامی.
۵. جعفری مقدم، سعید، ۱۳۸۵، مستندسازی تجربیات مدیران از دیدگاه مدیریت دانش، تهران، موسسه تحقیقات و آموزش مدیریت وابسته به وزارت نیرو.
۶. ابنشعبه حرانی، حسانبن علی، ۱۴۰۴ق، تحفالعقول عن آل الرسول، تصحیح علی اکبر غفاری، قم، جامعه مدرسین.
۷. حسینی زبیدی، ۱۴۱۴ق، تاج العروس من جواهر القاموس، تصحیح علی هلالی و علی سیری، بیروت دارالفکر.
۸. دیلمی، حسانبن محمد، ۱۴۰۸ق، اعلام الدین فی صفات المؤمنین، قم، موسسه آل البيت.
۹. رضاییان، علی، ۱۳۸۹، سیستم اطلاعات مدیریت، چ دهم، تهران، سمت.
۱۰. —، ۱۳۸۲، چرخه حیات دانش، پیام مدیریت، ش ۷ و ۸.
۱۱. سهرابی، بابک و هادی دارمی، ۱۳۸۹، مدیریت دانش با رویکرد mbad، تهران سمت.
۱۲. مصباح الشریعه (۱۴۰۰)، منسوب به امام صادق، بیروت.
۱۳. حرعاملی، محمدابن حسن، ۱۴۰۹ق، وسایل الشیعه، قم، مؤسسه آل البيت.
۱۴. قلیچ لی، بهروز، ۱۳۸۸، مدیریت دانش، تهرانته سمیت، چاپ اول.
۱۵. کراجکی، محمدابن علی، ۱۴۱۰ق، کنز الفوائد، تصحیح عبدالله نعمه، قم، دارالذخایر.
۱۶. کلینی، محمدبن یعقوب، ۱۴۲۹ق، الکافی، قم، دارالحديث.
۱۷. گیلبرت، پروست، و دیگران، ۱۳۸۵، مدیریت دانش، ترجمه علی حسینیخواه، تهران، یسطرون.
۱۸. لیثی الواسطی، علیابن محمد، ۱۳۷۶، عیون الحکم و المواعظ، تصحیح حسین حسینی بیرجندی، قم، دارالحديث.
۱۹. مجلسی، محمد باقر، ۱۴۰۳ق، بحارالتوار، چ دوم، بیروت، دار احیاء التراث العربی.
۲۰. محمدی ریشه‌ری، محمد، ۱۳۷۹، علم و حکمت در قرآن و حدیث، ترجمه عبدالهادی مسعودی، قم، دارالحديث.
۲۱. مهرعلیزاده، یدالله و عبدی محمد رضا، ۱۳۸۸، نظام مدیریت دانش، اهواز، دانشگاه شهید چمران.
۲۲. نیشابوری، محمدابن احمد، ۱۳۷۵، روضهالواعظین و بصیره المتعظین، قم، رضی.
۲۳. هاشمیان، ناهید و منهج، محمدباقر، ۱۳۸۶، دانش چیست؟ مروری ادبیات، مقایسه تعاریف، ارائه تعریف جدید، رهیافت، ش ۴۰.
۲۴. یاریگرو، حسن، ۱۳۸، تاریخچه مدیریت دانش، توسعه مدیریت، ش ۴۹.