

## آداب و سبک رفتاری کارکنان در سازمان‌ها از منظر اسلام

محسن منطقی<sup>۱</sup>

### چکیده

سازمان‌ها اداره‌کننده امور جامعه هستند و کارکنان نیروی محرکه سازمان‌ها. متفکران سازمان با استفاده از ابزارهای مختلف، مانند ساختار سازمانی و قوانین و مقررات، درصددند که اداره سازمان‌ها را تسهیل بخشند. اخلاق حرفه‌ای در چند دهه گذشته برای بهبود روابط کارکنان، در جایگاهی فراتر از ساختارها و قوانین در سازمان به کار گرفته شد و تأثیری سودمند داشت. اگر آداب را رعایت ظواهر رفتار و سبک ظاهری متناسب با عرف جامعه بدانیم، می‌توان با به‌کارگیری آن در سازمان، زیست سازمانی را بهبود بخشید، روابط همدلانه بین کارکنان ایجاد کرد و روابط سازمان با ارباب رجوع را با کمترین هزینه آسان‌تر ساخت. نوآوری این مقاله این است که توانسته بر اساس یک مطالعه موردی و تحلیل آن با سبک زندگی اسلامی، ابعاد سبک زندگی رفتاری کارکنان را شناسایی و به صورت کاربردی معرفی کند. این مطالعه بر اساس جمع‌آوری داده‌ها به شیوه نظرخواهی و روش تحلیل محتوا تلاش کرده است که ابعاد فردی، شغلی و سازمانی آداب کارکنان را تحلیل و با نگاه اسلامی، زمینه توجه مدیران را به آن جلب کند. در بُعد فردی آداب خیرخواهی برای ارباب رجوع، سبک پوشش، سبک گفتار و سبک تماس بررسی شده است. در بُعد شغلی به آداب رازداری، حساسیت کاری و تحمل سخن دیگران توجه شده است. در بُعد سازمانی نیز آداب رعایت حریم شخصی، وقت‌شناسی، ارتباطات سودمند و تعامل سلسله مراتبی مطرح شده است. هر یک از این آداب با تکیه به منابع اسلامی و یافته‌های دانش مدیریت شناسایی شده است.

**کلیدواژه‌ها:** سبک ظاهری رفتار، آداب، اخلاق اسلامی، سازمان و مدیریت، آموزه‌های اسلامی.

10.22034/jl.2025.464213.1693

شناسه دیجیتال (DOI):

۱. دانشیار گروه مدیریت، موسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره)، قم، ایران.

## مقدمه

سبک زندگی را مجموعه‌ای از رفتارهای سازمان یافته می‌دانند که متأثر از باورها، ارزش‌ها و نگرش‌های پذیرفته شده و متناسب با امیال و خواسته‌های فردی و وضعیت محیطی، وجهه غالب رفتاری یک فرد یا گروهی از افراد شده است (شریفی، ۱۳۹۲: ۲۰)؛ از این رو سبک زندگی بستری برای اخلاق و آداب به شمار می‌رود. الگوهای رفتاری افراد که در بردارنده اخلاق فردی و آداب اجتماعی است، سبک زندگی را نشان می‌دهد. هنگام بحث از اخلاق و آداب، کمتر به تفاوت این دو توجه می‌شود. این دو مفهوم خاستگاه و کاربردهایی متفاوت دارند و با کمک به یکدیگر می‌توانند زمینه ساز تقویت فرهنگ باشند. اخلاق را ملکه‌ای نفسانی دانسته‌اند که کار به آسانی از آن صادر می‌شود (مجلسی، ۱۴۱۲: ۳۷۲/۶۷). آداب را نیز به جنبه‌های ظاهری رفتار گروه‌ها، سازمان‌ها و ملت‌ها معنا کرده‌اند که نشان‌دهنده یکدستی و همبستگی افراد یک سازمان یا جامعه می‌شود (گولد و کولب، ۱۳۷۶: ۵۵۴). دغدغه اصلی این تحقیق شناخت مفهوم آداب در سازمان است. بر این اساس می‌توان گفت که پرسش اصلی این تحقیق این است: سبک آداب کارکنان در سازمان از منظر اسلام چیست؟ بر این اساس ابتدا باید دو سؤال فرعی بررسی شوند: سبک آداب رفتاری کارکنان با نگاه اسلامی چیست؟ سبک آداب رفتاری کارکنان بر اساس آموزه‌های اسلامی چه ابعادی دارد؟ این شناخت می‌تواند یاری‌دهنده قواعد، آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های سازمانی برای ترویج سبک آداب اسلامی بین کارکنان شود.

اندیشمندان از گذشته به مفهوم اخلاق توجه داشته و کتب و مقالات فراوانی درباره آن تدوین کرده‌اند. مفهوم اخلاق در دانش مدیریت نیز با عناوینی مانند اخلاق کاربردی و اخلاق حرفه‌ای برای کارکنان سازمان بررسی شده است (فرامرزی قراملکی، ۱۳۹۷: ۱۰۱)، اما پژوهشی درباره سبک آداب کارکنان در سازمان‌ها یافت نشد؛ هرچند می‌توان مطالب ارزشمندی درباره مفهوم آداب در جامعه‌شناسی و بر اساس آموزه‌های اسلامی یافت. در ادامه برخی از این مطالعات مطرح می‌شوند. سازمان‌های امروزی تلاش فراوانی برای زیست مسالمت‌آمیز کارکنان و بهبود تعامل کارکنان در درون و برون سازمان دارند. اهتمام به ادب سازمانی بیان‌کننده ضرورت ایجاد آرامش سازمانی بر اساس معیارهای تکامل انسان الهی با روش‌های کم‌هزینه و پرفایده است که شکل‌گیری فرهنگ سازمانی اسلامی را به ارمغان خواهد آورد.

اساساً شخصیت انسان‌ها بر اساس آراستگی به ادب و ظرافت‌های اخلاقی ارزشمند و

قابل ستایش می‌شود (فتحعلی‌خانی، ۱۳۷۹: ۴۱). موضوع اخلاق بخش عظیمی از تعالیم و توصیه‌های دینی را شکل می‌دهد؛ مسئله ادب نیز در منابع دینی بازتاب قابل توجهی دارد (محمدی ری‌شهری و همکاران، ۱۳۸۷: ۳۳/۸). ابتدا مناسب است مفهوم ادب، سپس تفاوت‌های معنایی و وجوه اشتراک آن با اخلاق تبیین شود. پس از آن آداب در سازمان تحلیل خواهد شد. چارچوب مفهومی برگزیده برای این تحلیل، شناسایی ابعاد سه‌گانه آداب فردی، شغلی و سازمانی است که به طور مستند بررسی می‌شوند. بر این اساس می‌توان زمینه رشد آداب کارکنان را در سازمان فراهم کرد.

### (۱) ادب و آداب

آداب جمع ادب<sup>۱</sup> است؛ ادب و آداب در معانی مختلفی به کار می‌روند. ادب در لغت به معنای ظرافت، تازگی، جذابیت، دوام و مقبولیت است (ابن منظور، ۱۴۰۵: ۲۰۶/۱). در اصطلاح نیز معانی مختلفی برای آن ارائه شده است. منظور از آداب همان است که در ترکیباتی همچون آداب و رسوم، آداب نماز و آداب تعلیم و تربیت به کار می‌رود. از کاربرد آداب در این معنا دو ویژگی به ذهن متبادر می‌شود:

- آداب به ظواهر رفتار و سلوک ظاهری مربوط می‌شود.
- آداب از ارکان اعمال محسوب نمی‌شود، هرچند بسیار بااهمیت است.

آداب در جوامع و گروه و سازمان‌های مختلف شکل‌های متفاوتی دارد. آداب می‌تواند مربوط به طبقه خاصی از مردم باشد، مثل آداب اشراف و ثروتمندان یا مربوط به صاحبان حرف و مشاغل ویژه باشد، مثل آداب پزشکی، آداب نظامی و آداب آموزش (هاشمی شاهرودی، ۱۳۸۲: ۱۰۸/۱). بنابراین آداب در ترکیب آداب و رسوم به معنای جنبه‌های ظاهری رفتار گروه‌ها، سازمان‌ها و ملت‌ها است و موجب همبستگی افراد یک سازمان یا جامعه می‌شود و در مجموع حس یکدلی و یگانگی را میان افراد ایجاد و تقویت می‌کند (سجادی، ۱۳۶۲: ۱۱/۱؛ گولد و کولب، ۱۳۷۶: ۵۵۴)، اما در ترکیبات دیگر، مثل آداب نماز، به معنای اموری افزون بر اصل عمل است و باعث بالاتر رفتن درجه اعتبار و ارزش آن عمل می‌شود، مثلاً رعایت نکردن آداب نماز باعث بطلان فقهی نماز نمی‌شود، اما عمل به آداب ارزش نماز را بالا می‌برد و موجب تقرب بیشتر انسان به خداوند می‌شود (فتحعلی‌خانی، ۱۳۷۹: ۴۱). آداب گاهی صفت رفتار دانسته می‌شود، مانند آداب یا سبک نشستن، آداب یا سبک غذا خوردن،

آداب یا سبک تجارت (خرید و فروش)، آداب یا سبک مسافرت و آداب یا سبک یادگیری. در برخی از این آداب یا سبک‌ها بر نیت و قصد قربت نیز تأکید می‌شود، مانند آداب زیارت (هاشمی شاهرودی، ۱۳۸۲: ۱۰۹/۱).

به کارگیری واژه آداب در کنار واژه سبک از این رو است که سبک مترادف style در زبان انگلیسی است که در معانی گوناگون، از جمله «شیوه یا عادات متمایز رفتاری یا حرکت فرد»، به کار رفته است (مهدوی کنی، ۱۴۰۰: ۱۷). سبک در معنای خنثای خود از گزینش عناصری حکایت دارد که بر مبنای قواعدی خاص با هم ترکیب می‌شوند و می‌توان آنها را در قالب رفتار و نشانه‌ها تحلیل کرد. سبک را به خودی خود می‌توان بیانگر ارزش‌ها و هویت افراد و گروه‌های اجتماعی دانست. برخی از روان‌شناسان نیز سبک زندگی را همان رفتارها و وظایف زندگی روزمره انسان دانسته‌اند. این رفتارها می‌توانند برای افراد تشخیص بیاورند و کردار آنان را از دیگران متمایز سازند (ر.ک: کاویانی، ۱۳۹۴: ۹۳-۱۰۱). انسان‌ها در تعاملات اجتماعی آداب رفتاری خاصی را می‌آموزند، آنها را درونی می‌کنند و به آنها خو می‌گیرند. الگوهای رفتاری از عناصر مهم سازنده سبک زندگی هستند (فعالی، ۱۳۹۷: ۱۳۳). سبک زندگی نمادی از آداب رفتاری است و وقتی سخن از سبک زندگی سازمانی مطرح می‌شود، یک جنبه آن رفتار کارکنان در سازمان است. آداب به معنای فرم‌های اجتماعی مجاز و معمول در میان افراد یک جامعه است. آداب در این اصطلاح معادل عادات و قواعد اجتماعی است. در این گونه موارد معمولاً گفته می‌شود آداب و رسوم اجتماعی (همان: ۱۶۸). عادتواره‌ها بیان‌کننده موقعیت‌های اجتماعی هستند. کنشگران با اهداف، توان و منابعی که در اختیار دارند در میدان‌ها اثر می‌گذارند و عاملان هر میدان عادتواره‌های یکسانی دارند (همان: ۹۰).

علامه طباطبایی در تعریف ادب و تفاوت آن با اخلاق گفته است:

ادب آن هیئت نیکویی است که شایسته است رفتار آن‌گونه باشد. البته کار باید از نظر دینی مشروع باشد و یا از لحاظ عقلاً مقبول و مجاز باشد، مثل آداب دعا و آداب دیدار دوستان و به تعبیر دیگر، ادب عبارت است از ظرافت فعل. ادب همان اخلاق نیست؛ چون اخلاق عبارت است از ملکات راسخه در روح که نفس انسان آن را فرامی‌گیرد، ولی آداب هیئت‌های مختلف نیکویی است که اعمال انسان که برخاسته از صفات نفسانی اوست، بدان متصف می‌گردد و بین اتصاف روح به اخلاقیات و اتصاف عمل به آداب تفاوت بسیار است (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۲۵۶/۷).

در تعریف ادب گفته‌اند:

ادب آن شکل زیبا و هیئت آراسته‌ای است که شایسته است افعال انسان برای نیکویی و ظرافت، آن را فراگیرد و در اثر آن کردار آدمی ویژگی خاصی پیدا می‌کند که دیگران را به تمایل و ستودن وامی‌دارد (هدایتی، ۱۳۹۲: ۱۶۹).

ادب یعنی نپسندیدن ناپسندها برای دیگران، همان‌گونه که خود نیز از ناپسندها گریزانیم. در روایتی آمده است:

کفاک أدبا لفسک اجتناب ما تکرهه من غیرک؛ (مجلسی، ۱۴۱۲: ۵۳۷/۷۰)؛ در ادب تو همین بس که آنچه برای دیگران نمی‌پسندی برای خود نیز نپسندی.

چنانکه مشاهده می‌شود، منظور از آداب نمود و جلوه ظاهری افراد است که برای صورت بندی رفتار، جلب توجه دیگران، کسب رضایت دیگران، انتظام بخشی به روابط اجتماعی، ارائه جلوه‌ای مناسب و زیبا از فرد و نشان دادن فرهنگ پذیری ارائه می‌شود. این‌گونه آداب به مرور زمان تبدیل به هنجارهای اجتماعی شده، رعایت آنها نزد مردم ارزشمند و مخالفت با آنها ناپسند قلمداد می‌شود. البته نگاه هنجاری به آداب مبتنی بر نگرش جوامع و فرهنگ‌ها است، به این معنا که ممکن است برخی از سبک‌ها و آداب در یک جامعه پسندیده و در جامعه دیگر ناپسند باشند.

## ۲) تفاوت‌های اخلاق و آداب

دو واژه اخلاق و آداب بسیار در کنار هم به کار می‌روند، در حالی که اگر با دقت بنگریم، از یکدیگر متمایز هستند. «اخلاق» مجموعه‌ای است از صفات خوب (فضایل) و بد (رذایل) یا ملکات نفسانی ناشی از آنها که با اختیار انجام می‌شود. حقایق اخلاقی از اموری هستند که در رسیدن به سعادت حقیقی انسان نقش اساسی دارند. در دیدگاه اسلامی، هر صفت یا عملی که در راه رسیدن به رستگاری حقیقی انسان کاربرد داشته باشد، ارزش اخلاقی مثبت دارد و هر عمل و صفتی که مانع رسیدن به این مقام باشد، ارزش منفی خواهد داشت (مصباح یزدی، ۱۳۷۹: ۴۲).

برخی از رفتارها و افعال اختیاری انسان برخاسته از صفات نفسانی نیستند، بلکه رفتارهایی هستند که انسان‌ها، متأثر از شرایط محیطی و اجتماعی، در برابر یکدیگر انجام می‌دهند. این رفتارها را با عنوان ادب یا آداب یاد می‌کنند. آداب بر مبنای مصلحت‌ها و قراردادهای اجتماعی و الزامات قانونی شکل می‌گیرند. نحوه لباس پوشیدن، شیوه احترام

گذاشتن به یکدیگر و رعایت مقررات راهنمایی و رانندگی نمونه‌هایی از آداب هر جامعه‌اند که رعایت آنها ارزشمند شمرده می‌شود (منطقی، ۱۴۰۰: ۱۵۲). بر اساس برخی معیارها بهتر می‌توان متوجه تفاوت آداب و اخلاق شد؛ این معیارها در پی می‌آیند.

۱. فرازمانی بودن گزاره‌های اخلاقی: اخلاق در شرایط زمانی متفاوت تغییر نمی‌کند. مسائل اخلاقی در طول زمان ثابت بوده‌اند و تغییر در آنها راه ندارد، ولی آداب در زمان‌های مختلف متغیر و متفاوت‌اند، مثلاً راستگویی یک ارزش اخلاقی است که همیشه ستودنی است، ولی آداب به مرور زمان تغییر می‌کنند (ر.ک: مطهری، ۱۳۷۸: ۱۳/۷۰۵).

۲. فرامکانی بودن گزاره‌های اخلاقی: مسائل اخلاقی از نظر مکان نیز ثابت دارند و در هر شهر و کشوری یکسان هستند، اما آداب در شهرها و کشورهای مختلف تغییر می‌کند و آداب هر منطقه مخصوص همان جا است (ر.ک: فتحعلی‌خانی، ۱۳۷۹: ۴۰).

۳. ثبات و فراگیری گزاره‌های اخلاقی: فضایل و رذایل در اخلاق ماهیت و ساختار ثابت دارند، ولی ادب در شیوه به‌کارگیری به حسب شرایط و موقعیت‌های زمانی، مکانی و حتی تحولات اجتماعی و دگرگونی فرهنگ‌ها، اصناف و جنسیت‌های مختلف دستخوش تغییر می‌شود (ر.ک: هدایتی، ۱۳۹۲: ۱۱۲).

۴. مستدل بودن گزاره‌های اخلاقی: مسائل اخلاقی استدلال عقلی می‌پذیرند، ولی برای آداب تابع ذوق و سلیقه مردم هستند، نه استدلال عقلی (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۲۰/۱۶).

۵. ملکه بودن اخلاق و قراردادی بودن آداب: آداب ناشی از قرارداد، رسم و سنت‌ها میان آدمیان هستند و برای دستیابی به منافع یا مصالحی پدید آمده‌اند، مانند حرکت ماشین‌ها در سمت راست خیابان‌ها، اما صفات اخلاقی در همه انسان‌ها به صورت فطری پذیرفته و محترم هستند، مانند راستگویی و امانتداری (ر.ک: همان: ۱۱۳).

### ۳) شباهت‌های اخلاق و ادب

با مطالعه خصوصیات اخلاق و ادب می‌توان وجوه اشتراک متعددی برای این دو یافت: ۱. اخلاق و آداب از هنجارهای پذیرفته اجتماعی شمرده می‌شوند، هرچند درجه اعتبار متفاوتی دارند؛ ۲. بروز اخلاق و آداب در رفتارها و کنش‌های انسانی نیازمند جامعه‌پذیری، درونی شدن و التزام عملی شخص با آنها است؛ ۳. رعایت اخلاق و آداب تحسین و تمجید صریح یا ضمنی دیگران را در پی دارد، چنانکه بی‌توجهی به آنها موجب سرزنش و ملامت است؛ ۴. اخلاق و آداب ممکن است، تحت تأثیر عوامل شخصی یا محیطی، به برخی از آفات و

عوارض انحرافی مبتلا شوند (شرف‌الدین، ۱۳۹۳: ۸۰؛ شمالی، ۱۳۸۶: ۲۳۵؛ هادی، ۱۳۸۹: ۱۹). در بررسی تفاوت‌ها و تشابه‌های دو مفهوم اخلاق و ادب می‌توان به این نتیجه رسید که این دو در برخی موارد با یکدیگر همپوشانی دارند و در برخی موارد به راحتی قابل تفکیک هستند. در ادامه، این بحث با تمرکز بر مفهوم ادب در سازمان و مدیریت بررسی می‌شود.

#### ۴) کاربرد ادب در سازمان و مدیریت

مفهوم روابط اجتماعی در مطالعات هائورن در دهه هفتاد میلادی وارد دانش مدیریت و سازمان شد. در دهه هشتاد میلادی نیز مفهوم فرهنگ سازمانی از موضوعات تأثیرگذار در دانش رفتار سازمانی دانسته شد (رضاییان، ۱۳۹۵: ۴). آداب بخشی از روابط اجتماعی را در زندگی روزانه سازمانی در بر می‌گیرد که می‌توان آن را چهره‌ای از سازمان دانست. آداب دربرگیرنده مواردی چون چگونگی ملاقات با مراجعه‌کنندگان سازمان، میزان تعامل و گفت‌وگوی رودرروی مدیران با کارکنان سازمان، چگونگی تعامل کارکنان با یکدیگر و چگونگی گذران اوقات فراغت کارکنان است (همان: ۳۲).

تریس و همکاران<sup>۱</sup> (۱۹۹۳) در تحقیقات خود توانستند چهار نوع از آداب را در سازمان‌ها بنمایانند: آداب ورود، آداب تنزل درجه، آداب دستیابی به قدرت و آداب انسجام بخشی. هر یک از این آداب می‌تواند در تقویت و پیشبرد اهداف سازمان موثر باشد. آداب ورود می‌تواند روابط بین فردی را در سازمان تسهیل کند و اختلافات افراد را به کمترین حد برساند. آداب تنزل درجه به کارکنان می‌آموزد که چگونه از جایگاه خود حفاظت کنند و رفتارهای مناسب شأن خود را در سازمان بروز دهند. آداب دستیابی به قدرت رفتارهای شایسته را تقویت می‌کند و جایگاه قدرت سازمان را نشان می‌دهد. این آداب اهمیت قدرت را ترسیم و روابط مرتبط با نگهداری و افزایش قدرت را در سازمان تبیین می‌کند. در جدول ۱ ذیل آدابی که فرهنگ سازمانی را پایدار می‌سازد آمده‌اند و برخی از نتایج مطلوب آنها مشخص شده است.

1. Trice, Harrison; Miller, Beyer; Janice, M.

جدول ۱. آداب سازمانی - تریس و همکاران ۱۹۹۳

نوع	مثال	نتایج
آداب ورود	آموزش‌های اساسی آغاز خدمت در سازمان	<ul style="list-style-type: none"> <li>• انتقال ایفای نقش‌های جدید را تسهیل می‌کند.</li> <li>• اختلاف در چگونگی ایفای نقش را به حداقل می‌رساند.</li> </ul>
آداب تنزل درجه	برکناری یا تنزل مقام یک مدیر	<ul style="list-style-type: none"> <li>• قدرت و هویت را کاهش می‌دهد.</li> <li>• بر رفتار مناسب تأکید می‌کند.</li> </ul>
آداب دستیابی به قدرت	شرکت در مراسم و برگزاری همایش‌ها	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دستیابی به قدرت و هویت را فراهم می‌کند.</li> <li>• بر ارزش رفتار مناسب تأکید می‌کند.</li> </ul>
آداب انسجام بخشی	تعامل و مشورت با همکاران	<ul style="list-style-type: none"> <li>• عواطف مشترک و جمعی را که اعضای سازمان را به هم پیوند می‌دهد، تشویق می‌کند.</li> <li>• رفتارهای پسندیده سازمان شناخته و تقویت می‌شود.</li> </ul>

کارکنان در سازمان نیازمند ارتباطات گسترده در درون و برون سازمان هستند. ارتباطات گسترده نیازمند مجموعه‌ای از قواعد و هنجارهای پذیرفته شده است. اساساً کنش اجتماعی بر پایه قواعد و معیارهای مشترک و التزام به رعایت نظام هنجاری مورد اتفاق و منطق تعاملی پذیرفته شده یک ضرورت کارکردی اجتناب‌ناپذیر است (شرف‌الدین، ۱۳۹۳: ۶۴). محققان بر این باورند که کارکنان فرهنگ اجتماعی خود را به شکل آداب و رسوم به محیط کار می‌آورند؛ در واقع، فرهنگ سازمانی محصول فرهنگ اجتماعی است (رضاییان، ۱۳۹۵: ۱۱۹). آدابی که کارکنان در تعامل با یکدیگر مثل احوال‌پرسی، خداحافظی، یاری رساندن به هم، ادای احترام، سخن گفتن و لباس پوشیدن به کار می‌گیرند بخشی از فرهنگ سازمان را شکل می‌دهد. کارکنان می‌توانند با اصلاح آداب خود فرهنگ سازمانی را دچار تحول و دگرگونی کنند؛ چنانکه رفتار و آداب شخصی برخی از کارکنان بعد از اشتغال در سازمان‌ها تحت تأثیر آداب همکاران تغییر می‌کند (سامووار و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۱۹). فرهنگ شخصی عبارت است از آداب و رفتاری که فرد با آن خو گرفته است و اگر سازمان بتواند این آداب را با فرهنگ سازمان سازگار کند می‌تواند موفقیت بیشتری داشته باشد (مولینز، ۲۰۱۶: ۵۴۰).

1. Samovar, Porter; McDan, Larry A.; Richard, E; Edwin, R.  
2. Mullins, Laurie J.

بهبود روابط سازمانی یکی از کارکردهای مهم ادب در سازمان است. مطالعات نشان داده‌اند که اصلاح و تغییر آداب رفتاری کارکنان و دگرگونی در تشریفات سازمانی یکی از مؤلفه‌های مهم و اساسی برای تغییر فرهنگ سازمانی است (رضاییان، ۱۳۹۵: ۱۰۶). پیتر دراگر در تغییر فرهنگ سازمانی هشدار می‌دهد که سازمان‌ها نباید ارزش‌های بنیادی رازیر سؤال ببرند، بلکه مناسب است تمرکز و تلاش‌های مدیران برای ایجاد تغییر در رفتار و آداب کارکنان باشد که در این صورت می‌توانند تأثیرات قابل توجهی بر فرهنگ سازمانی بگذارند و به اصلاح آن امیدوار باشند (راوایی و سشوتز، ۲۰۰۶: ۴۴۱). در یک نظرسنجی مشخص شد که وقتی سبک و رفتار کارکنان با ارزش‌های مورد حمایت شرکت مطابقت داشته باشد، کارکنان مولدتر می‌شوند و عملکردشان بهبود بیشتری می‌یابد (کینیکی و فوگات، ۲۰۱۸: ۵۵۰). امروزه به رویکرد فراگیری توجه می‌شود که به رفتارهای کارکنان با نگاه اخلاقی و آدابی بنگرد. چنین رویکردی به سازمان‌ها کمک می‌کند که در هنگام پذیرش کارکنان، توانمندی رفتاری آنان را در کسب رضایت ارباب رجوع و رعایت ادب ارزیابی کنند (پاول، ۲۰۱۷: ۱۶۷).

همان‌گونه که مشاهده می‌شود، موضوع آداب یا سبک در سازمان‌ها به طور صریح و جدی در آثار اندیشمندان مدیریت دیده نمی‌شود، اما موضوعی مهم و اثرگذار است که نمی‌توان به راحتی از آن چشم پوشید؛ از این رو مدیران سازمان‌ها به آشنایی با زوایای آداب یا سبک، به خصوص سبک متناسب با فرهنگ زیست خود، نیاز دارند تا بتوانند سازمان را با شیوه مناسب اداره کنند. هر یک از افرادی که به عضویت سازمان‌های اجتماعی درمی‌آید نوع اندیشه، اخلاق و ادب دارد، مثلاً برخی کم‌کارند و برخی پرشور و زرنگ، گروهی عاقبت‌اندیش و در کارها دقیق‌اند و برخی کارها را با بی‌دقتی انجام می‌دهند، برخی مشورت‌پذیرند و برخی نصیحت‌ناپذیر و خودخواه؛ از این رو تعامل و معاشرت با افراد گوناگون در محیط سازمان کاری پیچیده و نیازمند برنامه‌ریزی است. توجه کارکنان به سبک تعامل و معاشرت در سازمان و رعایت آن کمک می‌کند که زمینه همدلی و مساعدت میان کارکنان سازمان ایجاد شود و تعامل سازمان با محیط بیرونی نیز بهبود یابد.

منظور از آداب یا سبک در سازمان نحوه معاشرت افراد در محیط کار است. سبک معاشرت سازمانی همان فرهنگ و قوانین نانوشته‌ای است که باید رعایت شوند. چنین رفتارهایی را

1. Ravasi, Davide; Schultz, Majken

2. Kinicki, Angelo; Fugate, Mel

3. Powell, T. C.

رفتارهای فرانش نیز گفته‌اند. رفتارهای فرانش به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی گفته می‌شود که اختیاری‌اند و معمولاً پاداش رسمی برایشان در نظر گرفته نمی‌شود (ویلیامز و شیوا،<sup>۱</sup> ۱۹۹۹: ۶۲۹). معاشرت نیکوی کارمندان با اطرافیان، همکاران، زیردستان و مدیران و تعامل مناسب درون سازمانی تأثیری مستقیم بر مسیر شغلی افراد دارد. مدیران سازمان‌ها می‌کوشند آداب و رسوم مناسب در سازمان سریان یابد و مانع جریان آداب یا سبک بد می‌شوند. اساساً وقتی آداب و رسومی در سازمان شکل بگیرد و رسمیت پیدا کند، جایگزین آداب و رسوم مغایر خود می‌شود؛ مانند دو کفه ترازو که تقویت یکی موجب تضعیف دیگری است. بنابراین اگر آداب و رسوم نامطلوب رواج پیدا کنند، به طور طبیعی سنت‌ها و آداب و رسوم مقبول ضعیف یا ترک می‌شوند (مصباح یزدی، ۱۳۷۹: ۶۷). پایبندی به آداب یا سبک سودمند و سازگار با ارزش‌های اسلامی و ملی به سلامت فرهنگ سازمان کمکی شایان می‌کند. سبک سودمند در معاشرت برای موفقیت شغلی انسان در سازمان بسیار مهم است. آداب یا سبک معاشرت و نوع برخورد و رفتار کارکنان در محیط کار، در کنار مهارت و توانایی، می‌تواند مهم‌ترین شاخص برای ارتقای شغلی و بهبود جایگاه شغلی باشد که نباید دست‌کم گرفته شود (رضاییان، ۱۳۹۳: ۱۷۳). البته قابل توجه است که رعایت اعتدال در ادب سودمند است. به عبارت دیگر، چنانکه بی‌توجهی به رعایت ادب به ارتباطات و تعاملات در سازمان لطمه می‌زند، افراط در ادب نیز سازکارهای ارتباطی و تعاملی را در سازمان مخدوش می‌سازد؛ زیرا افراط در ادب، مانند بی‌ادبی، باعث می‌شود طرف مقابل دچار احساس شرم یا غرور کاذب شود (سامووار و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۱۹).

در یک تقسیم‌بندی کلی می‌توان آداب رفتاری کارکنان را در سه بُعد اساسی بررسی کرد: بُعد فردی،<sup>۲</sup> بُعد شغلی<sup>۳</sup> و بُعد سازمانی.<sup>۴</sup> در بُعد فردی، سبک یا آدابی مطرح می‌شوند که با شخصیت فرد عجین شده باشند. در بُعد شغلی، سبک یا آدابی آورده می‌شوند که مربوط به وظایف شغلی هستند. در بُعد سازمانی نیز به سبک یا آداب مربوط به حیثیت سازمانی توجه می‌شود. البته آشکار است که در این ابعاد سه‌گانه همپوشانی‌های فراوانی می‌توان یافت، اما برای روشن‌تر شدن مسئله، با توجه به نظر صاحب‌نظران و تقسیم‌بندی‌های صورت

1. Williams, S.; Shiaw, W. T.

2. Individual dimension

3. Career dimension

4. Organizational dimension

گرفته، مصادیقی از این ابعاد بررسی می‌شوند. در این تحقیق، در مجموعه یازده مصداق از سه بُعد فردی، شغلی و سازمانی سبک کارکنان مطالعه شده است. این مصادیق بر اساس پژوهش نگارنده در یکی از سازمان‌های خدمات شهری صورت گرفته است. در این مطالعه با نظرخواهی از مدیران و کارشناسان سازمان خواسته شده که کلیدواژه‌های مهم کاربردی و مورد نیاز در سازمان خود را مشخص کنند. هدف از این مطالعه تدوین نقشه راه برای آموزش‌های ضمن خدمت کارکنان بود. در نهایت لیستی از نظرات جامعه مخاطب به دست آمد و برخی از کلیدواژه‌ها بیشترین فراوانی را داشتند. با گفت‌وگوی خبرگانی با برخی از صاحب‌نظران، یازده مصداق آداب یا سبک انتخاب شد. بر اساس مطالعه انجام شده، در این مقاله سبک‌ها ابتدا به دو دسته فردی و اجتماعی تقسیم شدند. منظور از آداب یا سبک اجتماعی، سبکی است که در سازمان کاربرد دارد. آداب یا سبک اجتماعی نیز، متناسب با مطالعات دانش مدیریت منابع انسانی، به دو دسته آداب یا سبک شغلی و آداب یا سبک سازمانی تقسیم شد. بنابراین با توجه به پیشینه و ادبیات تحقیق، این مصادیق در سه بُعد فردی، شغلی و سازمانی تقسیم و تجزیه و تحلیل شدند. هر یک از این ابعاد دربرگیرنده‌ی رفتارها، روحیه‌ها و حالت‌های متعدد انسانی است که این مقاله به دنبال شناسایی آنها بر اساس نگرش اسلامی است.

### الف) بُعد فردی

در بُعد فردی مواردی مطرح می‌شوند که فرد به مرور زمان آموخته و این سبک با شخصیت وی عجین و آمیخته شده است. به عبارت دیگر، می‌توان این آداب یا سبک را در زندگی شخصی فرد هم دید. مدیران برای اداره بهتر سازمان‌ها نیازمند تشخیص تفاوت‌های رفتاری و فرهنگی افراد هستند تا به سازمان و شغل آسیب وارد نشود (واگنر و هولینبیک، ۲۰۱۰: ۴۱). مصادیقی که می‌توان در بُعد فردی آداب یا سبک رفتاری مطرح کرد در ادامه می‌آیند.

### خیرخواهی برای دیگران

برخی دارای روحیه خیرخواهی و دلسوزی برای دیگران هستند. این روحیه که به صورت ادب رفتاری در آنان شکل گرفته، در زندگی شخصی‌شان به وضوح قابل مشاهده است. کارکنان سازمان‌ها با تقویت این روحیه فردی می‌توانند از سرگردانی و فعالیت‌های بیهوده ارباب رجوع در سازمان جلوگیری کنند. توجه به جنبه انسانی و نوع دوستی می‌تواند امور سازمان را تسریع بخشد و رسیدن به هدف را ممکن سازد. این‌گونه رفتارها را کارکنان به منظور همکاری با

دیگران و حل مشکلات آنان انجام می دهند؛ از این شیوه رفتاری با عناوینی چون دلسوزی، همدلی و خیرخواهی یاد می شود. این شیوه رفتاری از روحیه بلند فرد و تربیتش در گذر زمان و کسب تجربه نشئت می گیرد (رضاییان، ۱۳۹۳: ۱۷۹). وقتی کارکنان سازمان داوطلبانه جای خالی همکاران خود را پر کنند یا در مواقع سنگینی کار به کمک همکاران خود بروند، نشانه‌ای از وجود این ادب ارزشمند در آنان است.

برخی خیرخواهی برای دیگران یا نوع دوستی را کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف در شرایط غیر معمول تعریف کرده‌اند (اورگان، ۱۹۹۷: ۸۷). یکی از نشانه‌های رفتاری مهم یک انسان موحد در ارتباط با دیگران خیرخواهی است. خیرخواهی نشانه رشد معنوی و روحی فرد و فراتر از نوع دوستی است. رفتار زاییده اندیشه است؛ از این رو خیرخواهی زاییده خیراندیشی است. خیرخواهی آن است که آدمی همواره برای دیگران خیر و نعمت آرزو کند. نیک خواهان همان گونه که اگر خود نعمتی را نداشته باشند در پی آن هستند، آرزو دارند که دیگران از آن نعمت بهره مند شوند. خیرخواهی نشان دهنده ایمان و طبع بلند انسان است. در سبک اسلامی تأکید شده است که کارکنان با تمام وجود جز خیر، رشد و تعالی برای همکاران نخواهند. پیامبر اکرم صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ می فرماید:

إِنَّ أَعْظَمَ النَّاسِ مَنْزِلَةً عِنْدَ اللَّهِ يَوْمَ الْقِيَامَةِ أَمْشَاهُمْ فِي أَرْضِهِ بِاللَّصِيحَةِ لِخَلْقِهِ (کلینی،

۱۴۲۹: ۲۰۸/۲)؛ به راستی بزرگ‌ترین مردم در رتبه نزد خداوند در روز رستاخیز کسی است که

در زمین خدا برای خیرخواهی و نصیحت خلق خدا بیشتر دوندگی کند.

#### سبک پوشش

توجه به نظافت و موزون بودن در لباس و وضع جسمانی از دوران نوجوانی و جوانی در افراد قابل مشاهده است. برخی به نظافت فردی و شکل ظاهری خود توجه دارند و این امر آنها را مؤدب جلوه می دهد. نزاکت در ظاهر و لباس می تواند معرف هر فرد و جایگاه اجتماعی و سبک زندگی وی باشد. سازمان و محیط کار لباس مناسب خود را می طلبد. بعضی از فضاها برای کاری لباس فرم مخصوص خود را دارند که کارمند خوب باید آن را یک ارزش و ادب سازمانی بداند و رعایت کند. همچنین بهتر است انسان به آسایش همکارانش توجه کند و مراقب بهداشت لباس، بوی بدن، منظم بودن و آراستگی ظاهر خود باشد. پوشش لباس مناسب

برای بانوان از ضروریات سازمانی است و در جوامع اسلامی، حرمت زنان اقتضا می‌کند که زنان حیا و عفت را در پوشش خود رعایت کنند و لباسی مناسب بپوشند.

نوع لباس پوشیدن نزد افراد و اقوام می‌تواند برای انسان کسب آبرو کند. برای ژاپنی‌ها وجهه افراد، علاوه بر افتخارات، به لباس و ظاهر شایسته بستگی دارد که در مواجهه با دیگران بیان‌کننده اعتبار فرد قلمداد می‌شود. در میان چینی‌ها نیز بخشی از به دست آوردن و از دست دادن وجهه و آبرو ارتباط نزدیکی با نوع لباس پوشیدن دارد (سامووار و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۱۸). اساساً سازمان‌ها در دوره‌های کارآموزی می‌کوشند استانداردهای مربوط به پوشش و لباس را به کارکنان خود بیاموزند. این تأکید از آن جهت است که چهره سازمان و افراد در نگاه مشتریان بهبود یابد (وایت و گریفته، ۲۰۱۰: ۴۴).

ادب پوشش در سازمان متناسب با فرهنگ آن سازمان تصویر می‌شود. پیشوایان اسلام توصیه‌های فراوانی درباره نزاکت ظاهر دارند. امیر المؤمنین علیه السلام فرمودند:

رسول خدا صلی الله علیه و آله پس از شانه زدن مو، آن را با آب صاف و مرتب می‌کرد و می‌فرمود: «کسی که موی دارد آن را یا کوتاه کند یا به خوبی سامان دهد؛ اصلاح سر و صورت به زیبایی انسان می‌افزاید» (مجلسی، ۱۴۱۲: ۱۶/۱۴۸).

نبی‌گرامی اسلام مؤمنان را بسیار به خوشبویی توصیه می‌کردند؛ امام صادق علیه السلام فرمودند: پیامبر خدا صلی الله علیه و آله بیش از آنچه برای خوراک و طعام خرج کند، در راه عطریات خرج می‌کرد و می‌فرمود: «بهترین بندگان خدا آنانی هستند که... خوشبویند» (کلینی، ۱۴۲۹: ۴/۵۱۱).

#### سبک گفتار

ادب سخن گفتن از خصوصیات است که افراد در طول عمر خود می‌آموزند و بخشی از سبک زندگی آنان می‌شود. ارتباط با خانواده و دوستان بهترین زمینه برای یادگیری نیکو سخن گفتن است. افراد اگر در زندگی شخصی خود در گفتار نزاکت نداشته باشند، بعید است بتوانند در سازمان به مؤدب بودن تظاهر کنند. گفت‌وگوهای کارکنان در سازمان باید مؤدبانه باشد. کارکنان قبل از صحبت به کلماتی که قصد بیان‌شان را دارند، فکر کنند؛ بی‌شک استفاده از کلمات عامیانه و غیرمؤدبانه موجب قضاوت‌های نادرست دیگران می‌شود و در درازمدت به شخصیت کارمند آسیب جدی می‌زند. همچنین کارمندان نباید از کلمات نامأنوسی

استفاده کنند که دیگران به سختی متوجه منظورشان شوند. گفت و گو مهم ترین ابزار ارتباطی انسان است. بهره گیری از این ابزار در مواجهه با بالادستان، همکاران و زیردستان باید شایسته و پذیرفته باشد.

سبکی که از متون دینی و سیره معصومان علیهم السلام درباره ارتباط کلامی کارمندان به دست می آید، شامل این ویژگی ها است: مؤدب حرف زدن، سلام کردن، پرهیز از دشنام و القاب زشت، پرهیز از بلند کردن صدا، پرهیز از پرحرفی و پرهیز از گفتار بیهوده. درباره هر یک از این موارد می توان احادیث و خاطرات فراوانی از ائمه معصوم علیهم السلام بیان کرد که اهمیت این موارد را نشان می دهد (ر.ک: مکارم شیرازی، ۱۳۹۱). این امر همچنین حکایت می کند که اسلام به نحوه گفتار در سبک زندگی اهمیت داده است.

همان گونه که بچه ها عمدتاً تحت تأثیر خانواده خود سبک و نزاکت های گفتاری را می آموزند و با سبک زندگی مناسب می توانند درک درستی از مهارت های اجتماعی پیدا کنند، اندیشمندان و مربیان جامعه وظیفه دارند سبک گفتاری مناسب را در جامعه رواج دهند. انسان ها در ادب گفتار، نحوه برقراری ارتباط، چگونه حرف زدن و حتی روش های ابراز خشم یا محبت را یاد می گیرند (سامووار و همکاران، ۲۰۱۰: ۷۴). هر قدر این یادگیری در دوران کودکی و نوجوانی بهتر صورت گیرد، سازمان ها و جامعه بیشتر به سمت سلامت ارتباط کلامی پیش خواهند رفت. ارتباط کلامی از آنجا که با قرینه های روحی و عاطفی مانند تن صدا و حالت های چهره همراه است، می تواند تأثیر بسیاری بر مخاطب بگذارد (رضاییان و اوتارخانی، ۱۴۰۱: ۶۲). بنابراین کارکنان باید در رعایت ادب گفتاری هوشمندانه عمل کنند.

#### سبک تماس

انسان ها در زندگی روزمره خود تماس های حسی فراوانی با دیگران دارند. این تماس های حسی در چارچوب های پذیرفته شده فرهنگ صورت می گیرند. افراد در کودکی و نوجوانی می آموزند که به چه چیزهایی می توانند نگاه کنند، دست بزنند یا چه سخنی را بشنوند. شاید تماس های چشمی و لمسی در سازمان مراقبت بیشتری نیاز داشته باشند. آموزه های اسلامی نیز برای این گونه تماس ها، به ویژه رفتارهای چشمی و لمسی، حدود و مقرراتی واجب، حرام و مستحب تعیین کرده است (محدثی، ۱۳۸۵: ۹۹).

در فرهنگ بیشتر کشورها می توان پنج دسته اساسی از رفتار لمسی را دید: (۱) ادب اجتماعی لمس کردن که معمولاً احترام به دیگران را نشان می دهد و در ضمن احوالپرسی

به صورت دست دادن است؛ ۲) لمس حرفه‌ای مانند پزشکان، پرستاران و آرایشگران که با هدف خاص انجام می‌شود؛ ۳) تماس‌های حمایتی که نشان‌دهنده نگرانی و مراقبت اعضای خانواده و دوستان نزدیک از یکدیگر است، مانند گرفتن دست فرزندان هنگام عبور از خیابان؛ ۴) لمس‌های صمیمانه که در روابط صمیمانه دو دوست به کار گرفته می‌شود، مانند در آغوش گرفتن و روبوسی؛ ۵) لمس جنسی که در صمیمی‌ترین سطح و برای ارضای جنسی صورت می‌گیرد (سامووار و همکاران، ۲۰۱۰: ۲۶۵).

در فرهنگ اسلامی برای هر یک از رفتارهای لمسی سبک و ضوابط خاصی بیان شده است. فقها این رفتارهای لمسی را، به دلیل حساسیت برخی از آنها، ذیل چهار عنوان بررسی کرده‌اند: رفتارهای واجب (مانند نجات یک مریض در شرف مرگ از سوی پزشک)، رفتارهای حرام (مانند دست دادن دو نامحرم با یکدیگر)، رفتارهای مستحب (مانند مصافحه در هنگام ملاقات)، رفتارهای مکروه (مانند لمس برخی از اعضا و جوارح کودکان). در فعالیت‌های سازمانی، رفتارهای لمسی واجب یا حرام از پیش تعیین شده و مشخص‌اند و قانون شمرده می‌شوند، اما رفتارهای لمسی مستحب و مکروه می‌توانند در زمره سبک فردی و سازمانی قرار گیرند. ضمن آنکه در منابع دینی می‌توان برای همه رفتارهای لمسی آداب و سبک‌هایی پذیرفته شده یافت.

بررسی محیط‌های فرهنگی نشان می‌دهد که در جوامع مختلف، رفتارهای لمسی از قواعد نانوشته یا مدونی پیروی می‌کنند که تخطی از آنها، هرچند تصادفی، ممکن است با واکنش منفی روبه‌رو شود، مانند دست دادن زن و مرد در برخی از محیط‌های فرهنگی (سامووار و همکاران، ۲۰۱۰: ۱۸). در تماس‌های چشمی نیز می‌توان چنین قواعدی را دید؛ به عبارت دیگر، در نگاه به دیگران، میزان استمرار نگاه کردن به طرف مقابل و نوع آن (با غضب یا با مهربانی) می‌تواند از آداب یک فرهنگ تلقی شود (رضاییان و اوتارخانی، ۱۴۰۱: ۶۸). تماس چشمی نشانه‌ای از میزان مؤدب بودن کارکنان به شمار می‌رود.

#### ب) بُعد شغلی

بُعد شغلی آداب یا سبک زندگی نشان‌دهنده تقییدات رفتاری کارکنان به حرفه و شغل است. همه مشاغل و وظایف در سازمان‌ها حرمت و احترام دارند. کارکنان سازمان‌ها می‌کوشند با رفتارهای هوشمندانه خود شغل خود را محترم شمارند و آن را در معرض آسیب قرار ندهند. مصادیقی که می‌توان در بُعد شغلی برشمرد در پی می‌آیند.

## رازداری

رازداری<sup>۱</sup> از ضرورت‌های شغلی کارکنان و از مصادیق اخلاق و آداب است، به این معنا که هم از جنبه اخلاقی می‌توان به آن توجه کرد و هم از جنبه آداب. افشای اسرار و عیوب دیگران یک عمل ضد اخلاقی تلقی می‌شود، اما اینکه برخی از کارکنان مصوبات جدید را بی‌موقع (قبل از ابلاغ رسمی) اطلاع می‌دهند خلاف رازداری آدابی است. برای نمونه اگر در مراجع ذی صلاح سازمان مسئولیت جدیدی برای یک کارمند به تصویب رسیده باشد و اعضای دفتر رئیس پیش از ابلاغ رسمی و امضای بالاترین مقام مسئول، آن را فاش کنند، مرتکب افشای خبر پیش از موقع شده‌اند. این خطا از نظر قانونی و اخلاقی قابل پیگیری نیست، اما غیر مؤدبانه تلقی می‌شود، چنانکه ممکن است مدیر منتخب این گونه اطلاع‌رسانی را توهین به خود تلقی کند. از این نمونه‌ها در سازمان‌ها بسیار است که بر بی‌ادبی کارمندان یا توهین به ارباب رجوع یا همکاران حمل می‌شود. افشای خبر پیش از موعد حتی اگر اشکال قانونی نداشته باشد، ناپسند است و مذمت دیگران را در پی دارد. به فرموده امیر المؤمنین علیه السلام، برای مؤدب بودن انسان همین که کار ناپسند انجام ندهد کافی است:

کفاک أدباً لِنَفْسِكَ اجْتِنَابُ مَا تَكَرَّهَهُ مِنْ غَيْرِكَ (نهج البلاغه، حکمت ۴۱۲)؛ برای ادب

کردن خویش همین بس که از آنچه از دیگران نمی‌پسندی دوری گزینی.

برخی از پست‌های سازمانی مشاغلی حساس به شمار می‌آیند و به افرادی رازدار نیاز دارند. برخی از مشاغل سازمانی با داده‌ها و اطلاعاتی همراه‌اند که ممکن است ارائه و افشای آنها برای جامعه، سازمان و یا افراد ضرر و زیان جدی داشته باشد؛ این زیان گاهی مالی است و گاهی مربوط به آبرو و حیثیت آنان. البته در برخی از مشاغل و وظایف نیز، به دلیل حساسیت بالا، نیاز است که خطاها به سرعت فاش شوند تا جلوی بروز مشکلات جدید گرفته شود. به همین دلیل، قانون‌گذاران همان‌گونه که برای افشای اطلاعات محرمانه جرم تعیین می‌کنند، برای افشا نکردن خطاهای شغلی و سازمانی نیز جایزه می‌گذارند (واگنر و هولینبیک، ۲۰۰۰: ۷۲).

باید توجه شود که رازداری یا افشای اطلاعات در اینجا موضوعی فراتر از چارچوب‌های قانونی و اخلاقی است. به عبارت دیگر، کارکنان حسب قوانین و وظایف شغلی باید رازدار باشند و اگر تخلف کنند با آنها برخورد می‌شود. اما وقتی سخن از ادب بودن رازداری می‌شود، منظور مواردی فراتر از قانون است. رعایت این موارد احترام به دیگران تلقی می‌شود، مانند

مطرح نکردن سن بانوان در بیشتر فرهنگ‌ها. به هر حال، رازداری یا افشای اطلاعات در سازمان نیازمند رعایت ادب است، یعنی شایسته نیست که این وظایف را بدون توجه به رعایت ادب شغلی انجام داد.

در منابع دینی توصیه‌های فراوانی به رعایت رازداری مشاهده می‌شود. در منابع دینی آمده است که دو تن از مسلمانان از همسر پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله درباره مسائل زندگی شخصی حضرت سؤال کردند. وقتی حضرت مطلع شد به گونه‌ای برآشفته که عرق از صورتش سرازیر شد و آنان را به شدت ملامت کرد (ر.ک: کلینی، ۱۴۲۹: ۵/۵۶۵). رعایت ادب رازداری مایه آرامش و خوشبختی افراد و سازمان است. امیر المؤمنین علیه السلام فرمودند: «رازداری بخشی از خوشبختی افراد است» (ابن شعبه حرانی، ۱۳۸۴: ۲۲۲).

#### حساسیت کاری

برخی از مشاغل در جامعه دارای شأن و منزلت هستند. متصدیان این امور باید در رفتار خود سبک خاصی را رعایت کنند تا حرمت شغل محفوظ بماند، مثلاً مدیران سازمان‌ها، به ویژه مناصبی چون مدیران فرهنگی، سیاسی و اجتماعی، که در معرض دید مردم و الگوبرداری هستند، باید رعایت سبک و شأن سمت خود را در نظر داشته باشند. به اقتضای آداب و فرهنگ جامعه ممکن است مواردی مثل پوشیدن برخی از لباس‌ها، استفاده از برخی امکانات و حضور در برخی از اماکن مناسب جایگاه مدیران و منسوبان‌شان نباشد (ر.ک: عابدی میانجی، ۱۳۸۷).

خداوند متعال در سوره احزاب خطاب به همسران پیامبر صلی الله علیه و آله می‌فرماید:

إِنْ كُنْتُمْ تُرِيدْنَ الْحَيَاةَ الدُّنْيَا وَزِينَتَهَا فَتَعَالَيْنَ أُمْتِعْكَنَّ وَأُسَرِّحْكَنَّ سَرَاخًا جَمِيلًا؛ (احزاب: ۲۸)؛  
اگر زندگانی دنیا و زیور و آرایش آن را می‌خواهید، بیایید تا شما را برخوردار می‌دهم و به روشی نیکو رهاتان سازم.

پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله مأمور می‌شود که از همسران خود بخواهد یا به حداقل زندگی اکتفا کنند یا از خانواده مدیریت جامعه اسلامی بیرون بروند. آنان به دنبال استفاده از تجملات حرام نبودند، بلکه برخی از آنان در زندگی مادی خود توسعه داشتند (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۱۶/۴۵۶)، اما حساسیت جایگاه پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله در مقام یک رهبر اخلاقی و مقید به سطح عمومی جامعه اقتضا می‌کرد که درباره سطح زندگی خانواده خود حساسیت به خرج دهد.

## تحمل سخن دیگران

همواره دیگرانی به انجام وظایف کارکنان در مشاغل سازمانی اعتراض و انتقاد دارند. اینکه برخی اجرای قانون را نپسندند یا به نحوه اجرای آن ایراد بگیرند را می‌توان طبیعی و متداول قلمداد کرد، اما کارکنان باید در برابر رفتارها یا سخنان نسنجیده دیگران شرح صدر داشته باشند. انجام وظایف سازمانی کارکنان همواره همراه با انتقادات و پیشنهادهایی است که برخی از آنها کارساز نیستند؛ چراکه دیگران در این موقعیت شغلی نیستند و درباره آن اطلاعات اندکی دارند. بنابراین تحمل این مسائل برای کارکنان یک ادب شغلی شمرده می‌شود.

سیره نبی‌گرامی اسلام ﷺ صبوری در برابر سخنان دیگران بود. حضرت چنان با بردباری به مطالب دیگران گوش می‌داد که منافقان این عمل را عیب او می‌شمردند و می‌گفتند او گوش شنوا است و هر کس هر چه بگوید او گوش می‌کند:

وَمِنْهُمْ الَّذِينَ يُؤْذُونَ النَّبِيَّ وَيَقُولُونَ هُوَ أَدْنَىٰ قُلُوبِنَا خَيْرٌ لَّكُمْ (توبه: ۶۱)؛ بعضی از ایشان پیامبر خدا را می‌آزارند و می‌گویند: «او گوش است». بگو: «گوش خوبی است برای شما».

پذیرش سخنان دیگران و تحمل آن شایسته کارکنان سازمان است و بر بهبود فضای سازمانی اثر می‌گذارد.

## ج) بُعد سازمانی

در بُعد سازمانی به رفتارهای متناسب با شأن و منزلت سازمان توجه می‌شود. رفتارهای متناسب با حیثیت و ماهیت فعالیت‌های سازمانی، ادب یا سبک سازمانی شمرده می‌شوند. این‌گونه رفتار آدابی در زندگی سازمانی می‌تواند به بهبود فعالیت‌های سازمانی و همچنین بهبود وجهه سازمانی منجر شود. این بُعد در بردارنده موارد زیر است.

### رعایت حریم شخصی دیگران

مداخله در حریم خصوصی<sup>۱</sup> افراد از معضلات شایع در محیط‌های کاری است. کارکنان سازمان‌ها به دلیل در اختیار داشتن اطلاعات و قدرت سازمانی می‌توانند در حریم شخصی دیگران مداخله کنند. محققان حریم خصوصی را شامل قلمروی از زندگی هر فرد می‌دانند که نوعاً یا عرفاً یا با اعلان قبلی انتظار دارد دیگران بدون رضایت وی به اطلاعات آن قلمرو دسترسی نداشته باشند، وارد آن قلمرو نشوند یا بر آن نظارت نکنند (انصاری، ۱۳۸۷: ۶۵).

مرزبندی میان کار و زندگی شخصی عامل موفقیت افراد در داشتن یک حریم امن و خصوصی است. البته باید دانست که فرمول واحدی برای حفظ حریم خصوصی در سازمان‌ها وجود ندارد و هر سازمان با تکیه بر سیاست‌ها، فضای کاری و اداری خود باید دستورالعملی کاربردی برای این کار تدوین کند. فراتر از تدوین دستورالعمل، کارکنان سازمان ناخودآگاه درک مناسبی از حریم شخصی دارند. این درک که از بُعد فردی رفتار نشئت گرفته و تحت تأثیر آن است، می‌تواند فضای اخلاق و آدابی سازمان را بهبود بخشد. شایسته است که برنامه‌ها و اقدامات سازمان‌ها به گونه‌ای باشد که در حریم شخصی کارکنان یا ارباب رجوع دخالت نکنند.<sup>۱</sup>

امروزه فناوری مجازی زمینه ورود به لایه‌های زندگی شخصی افراد را فراهم کرده است. تحلیل داده‌های مورد استفاده کاربران به مدیران و کارکنان امکان می‌دهد که نیازهای آنان را شناسایی کنند (یا نیازهای کاذبی برای آنان طراحی کنند) و به تناسب آن، به آنان خدمات و کالا بفروشند. این هدایت‌های نامرئی گاهی به گونه‌ای هستند که افراد ناخودآگاه در مسیری که رسانه‌ها و سازمان‌های خدماتی و بازرگانی مشخص می‌کنند، قرار می‌گیرند، در حالی که سازمان‌ها خود را موظف می‌دانند که همیشه از حریم خصوصی افراد حفاظت کنند (وایت و گریفته، ۲۰۱۰: ۳۱۹).

فضای فیزیکی که سازمان در اختیار کارکنان قرار می‌دهد، بخشی از حریم شخصی و خصوصی آنان است و ورود به این فضای فیزیکی به کسب اجازه از کارکنان نیاز دارد؛ از این رو در برخی از ادارات از مراجعه‌کننده خواسته شده است که «پیش از ورود در بزند یا بدون هماهنگی وارد نشود». این موضوع در سوره نور برای ورود به خانه افراد بیان شده است. در این آیات از مسلمانان خواسته شده که بدون اجازه وارد نشوند و اگر اجازه نیافتند برگردند.<sup>۲</sup> رعایت حریم خصوصی کارکنان در فضای سازمانی نیز یکی از آداب سازمانی است که نیاز به توجه دارد.

در منابع دینی بارها تأکید شده است که رعایت حریم دیگران لازم است. به طور طبیعی حیثیت سازمانی کارکنان نیاز به توجه بیشتری دارد. حضرت امیر المؤمنین علیه السلام هنگامی که

۱. شایسته یادآوری است که وقتی مصلحت تجسس و تفحص از حریم خصوصی افراد از مفسده نقض آن مهم‌تر باشد، بر اساس قانون «لزوم تقدیم اهم بر مهم»، حرمت تجسس از حریم خصوصی کنار گذاشته می‌شود و در برخی موارد، مانند لزوم تأمین امنیت و حفظ نظام، تجسس واجب می‌شود. برای مطالعه بیشتر مراجعه کنید به درگاهی، مهدی (۱۳۹۳)، «حدود اختیارات دستگاه‌های اطلاعاتی در ورود به حریم خصوصی افراد از منظر فقه امامیه»، فصلنامه کاوشی نو در فقه، شماره ۲۱، ص ۷۷.

۲. «ای کسانی که ایمان آورده‌اید، به خانه‌هایی جز خانه‌های خودتان وارد نشوید تا آنکه خبر دهید و اجازه خواهید و بر اهل آن سلام کنید. این برای شما بهتر است، باشد که به یاد آرید و پند گیرید. پس اگر کسی را در آنها نیابید، وارد آنها مشوید تا آن‌گاه که به شما اجازه داده شود و اگر شما را گویند: «بازگردید»، پس بازگردید. این برای شما پاکیزه‌تر است و خدا بدانچه می‌کنید داناست» (نور: ۲۷-۲۸).

مالک اشتر را به فرمانداری مصر منصوب کرد، او را از تجسس در احوال مردم بر حذر داشت و توصیه کرد که عیوب مردم را نیز بیوشاند (نهج البلاغه، نامه ۵۳). تجسس در زندگی دیگران<sup>۱</sup> و سوء ظن به دیگران<sup>۲</sup> از مصادیق ورود به حریم شخصی دیگران شمرده می شوند. بی توجهی به این گونه مسائل در مشاغل می تواند به حیثیت سازمان ها لطمه وارد کند. البته سازمان ها برای حفظ حیثیت سازمان، برنامه هایی پیش بینی می کنند که بر رفتارهای سازمانی کارکنان نظارت و عملکرد آنان را بر اساس وظایف محوله پایش می کند.

#### وقت شناسی

نظم در امور و عمل به وعده در موعد مقرر یک رفتار اخلاقی و ستودنی است. قانون گذار نیز بر آن تأکید دارد و برای متخلفان مجازات در نظر گرفته است. همه کارکنان باید بر اساس مقررات در وقت تعیین شده و به میزان مشخص در محل کار خود حاضر باشند. این عمل یک رفتار قانونی است و جنبه اخلاقی نیز دارد؛ زیرا وفای به عهد و پیمانی است که فرد با سازمان بسته است. منظور از وقت شناسی حضور مفید در محل کار و عمل به وظایف در وقت معین و مناسب است؛ چنانکه شامل اهمیت دادن به وقت ارباب رجوع نیز می شود. جه بسا کارکنانی که در سازمان حضور به موقع دارند، اما حاضر غایب اند و از حضور خود در سازمان برای پیشبرد بهتر سازمان استفاده نمی کنند. چنانکه پیش تر بیان شد، آداب ابزاری برای پیشبرد امور سازمان است که در قانون بیان نشده، ولی هر انسانی آن را می پسندد (تریس و همکاران، ۱۹۹۳: ۹۳۹).

سازمان ها با فعالیت کارکنان هویت می یابند و کارکنان با حضور در سازمان، تولید یا ارائه خدمت می کنند. حضور کارکنان در سازمان ها به معنای زنده و پویا بودن سازمان ها است. یکی از آداب مورد توجه و مهم که در سازمان ها رعایت می شود، اهمیت دادن به وقت خود و مراجعه کنندگان است. حضور به موقع و فعال کارکنان یک واحد در محل کار موجب گسترش تسهیل اجتماعی می شود و افزایش عملکرد سازمانی را در پی دارد (کینیکی و فوگات، ۲۰۱۸: ۷۸). کارکنان با حضور به موقع و پویای خود در محل کار می توانند تعهد خود را به سازمان نشان دهند. به موقع رسیدن و حضور تا پایان وقت اداری به معنای ارزشمندی وقت مراجعه کنندگان و حیثیت سازمانی است.

۱. «يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا» (حجرات: ۱۲).

۲. پیامبر اکرم ﷺ فرمودند: «ایاکم و الظن، فان الظن اکذب الحدیث و لا تجسسوا و لا تباغضوا و کونوا اخوانا» (نوری، ۱۳۸۸، ح ۱۶۵۸)؛ بپرهیزید از سوء ظن؛ زیرا سوء ظن دروغ ترین سخن است. به دنبال جاسوسی از یکدیگر نباشید و با یکدیگر بغض و کینه نداشته باشید. بندگان خدا و برادران دینی یکدیگر باشید.»

کارکنان سازمان‌ها باید در تسریع انجام خدمت به مردم نیز کوشا باشند؛ این مسئله نشان‌دهنده ادب آنان است. اهمیت دادن به وقت ارباب رجوع یک ادب شایسته تقدیر است. ممکن است کارکنان در ساعت معین در سازمان حضور داشته باشند (رفتار قانونی)، اما با بهانه‌های مختلف از انجام کار ارباب رجوع سر باز زنند (رفتار غیر مؤدبانه). هنگامی که یکی از کارکنان به موقع در محل کار حاضر نشود، طبق قانون با او برخورد می‌شود و اگر در ساعت کار به انجام امور شخصی مشغول شود، دیگران آن را غیر اخلاقی می‌دانند و ملامت می‌کنند، اما اهمیت ندادن به وقت ارباب رجوع یک رفتار غیر مؤدبانه تلقی می‌شود. اساساً در میان مردم زشتی تخلف از آداب کمتر از تخلف اخلاقی است. به عبارت دیگر، اگر کسی به عهد خود مبنی بر حضور سر وقت عمل نکند و بگوید نمی‌دانستم که عمل به عهد یک وظیفه اخلاقی است، عذر او پذیرفتنی نیست، بر خلاف آداب که مردم اظهار جهل به آن را می‌پذیرند. تلاش برای خدمت به موقع به ارباب رجوع کار پسندیده‌ای است که نیاز به آموزش و یادآوری دارد. کارکنان باید تلاش کنند که هر کاری را به موقع به پایان برسانند. امام علی علیه السلام به مالک اشتر توصیه می‌کند کاری را که برای هر روز در نظر گرفته شده باید در همان روز و به موقع انجام داد و نباید آن را به فردا افکند (نهج البلاغه، نامه ۵۳). توجه به تلف نشدن وقت مراجعه‌کنندگان نشان‌دهنده ادب کارکنان سازمان است.

#### ارتباطات سودمند

سازمان‌ها بر اساس ارتباطات با محیط به حیات خود ادامه می‌دهند. کارکنان نقش مهمی در ارتباطات دارند. ارتباطات کارکنان را می‌توان در ارتباط و تعامل با دیگران - ارباب رجوع یا مشتری - مشاهده کرد. ارتباطات کارکنان با مراجعه‌کنندگان به سازمان، به دلیل جایگاه طرفین و تنوع مراجعه‌کنندگان، پیچیدگی‌های فراوانی دارد. این نوع ارتباطات تحت تأثیر عوامل متعدد روانی، اجتماعی و فرهنگی طرفین است و باید بر همین اساس نیز تحلیل شود. به هر میزان کارکنان سازمان‌ها بتوانند فراتر از مقررات به جنبه‌های روانی، اجتماعی و فرهنگی توجه کنند، می‌توانند چهره بهتری از سازمان نشان دهند. البته باید مراقب بود که این ارتباطات از خطوط قرمز قانونی و شرعی نگذرند.

در آموزه‌های دینی توصیه‌های فراوانی درباره این نوع ارتباطات مشاهده می‌شود. مناسب است که کارکنان سازمان هنگام مواجهه و ارتباط با ارباب رجوع به این توصیه‌های دینی توجه کنند تا مناسبات سازمانی - اجتماعی را بهبود بخشند و ضمن موفقیت سازمان، زمینه رشد

و تعالی خود را نیز فراهم کنند. نبی گرامی اسلام ﷺ سفارش کرده اند که «سَيِّدُ الْقَوْمِ خَادِمُهُمْ؛ سرور هر گروهی خدمت گزار آنان است» (متقی هندی، ۱۴۰۹: ۶/۷۱۰). کارکنان و مدیران با چنین درکی می توانند چهره سازمان را شایسته تقدیر و سازمان را مؤدب نشان دهند.

یکی از مصادیق ارتباطات سودمند که در سبک زندگی دینی هم بر آن تأکید شده، ادب سلام کردن است. سلام کردن به دیگران درود و تحیتی پربرکت و پاکیزه است که خداوند به آن امر کرده است. این ادب پربرکت آثار مفیدی در روابط اجتماعی دارد و با طبع انسان سازگار است. مردم از سلام خوششان می آید و با آن احساس آرامش می کنند (مصباح یزدی، ۱۳۸۰: ۲۴۵). سلام جواب سلام را می طلبد و این کنش و واکنش بین فردی در تقویت روحیه نوع دوستی و ارتباطات سودمند نقش آفرین است و می تواند به ارتباطات اداری نیز کمک شایانی کند.

#### تعامل سلسله مراتبی

سازمان ها سلسله مراتبی بر اساس تقسیم کار و توزیع قدرت دارند. افراد به هر میزان که در پست های بالاتر قرار می گیرند، مسئولیت بیشتری خواهند داشت. این امر نیازمند رعایت برخی از آداب است. با مرور زندگی پیشوایان اسلام می توان برخی از آداب یا سبک را در این زمینه استنباط کرد.

یکی از این آداب پیروی از مدیران ارشد سازمان است. قرآن کریم نیز بر این موضوع تأکید کرده است. خداوند متعال می فرماید:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَقَدَّمُوا بَيْنَ يَدَيْ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ سَمِيعٌ عَلِيمٌ (حجرات: ۱)؛  
ای مؤمنان، بر خدا و رسول خدا پیشی نگیرید و تقوا و پرهیز از خدا را پیشه کنید که خداوند  
شنوا و دانا است.

پیشی نگرفتن بر مدیران عالی جامعه زمینه اجرای تصمیمات مدیران عالی سازمان را فراهم می کند. در واقع، الگوی رهبر - پیرو باید به معنای واقعی در سازمان تحقق یابد. کارکنان سازمان برای تحقق اهداف سازمانی نیازمند پیروی از مدیران عالی هستند. ادب سازمانی اقتضا می کند که کارکنان سازمانی، در همه امور سازمان، اوامر مدیران عالی را دنبال کنند و بدون اجازه مدیران عالی مسیر یا برنامه ای را اجرا نکنند و بکوشند در چهارچوب های پذیرفته شده سازمان حرکت کنند.

در توصیه های دینی بیان شده است که مسلمانان باید بیاموزند که با مدیران عالی خود مؤدبانه سخن بگویند. اساساً در آموزه های اسلامی بر سخن گفتن مؤدبانه، به ویژه در محضر

شخصیت‌های مورد احترام جامعه، بسیار تأکید شده است. خداوند متعال توصیه می‌کند که با نبی گرامی اسلام ﷺ که رهبر جامعه است به درستی سخن بگویید؛<sup>۱</sup> درست سخن بگویید یعنی با صدای بلند یا به درشتی با او سخن نگویید. بخشی از احترام به پیامبر مربوط به شخصیت حقیقی او و بخشی به دلیل شخصیت حقوقی و جایگاه سازمانی او است. او فرستاده خداوند است و مسلمانان موظف به رعایت ادب با او هستند. به دلیل جایگاه حقوقی حضرت، که رهبر جامعه است، مسلمانان موظف‌اند به او احترام بگذارند و ادب گفت‌وگو با او را رعایت کنند. در جوامع اسلامی رعایت ادب در معاشرت و تعامل با رهبران ضروری است.

### نتیجه

اخلاق و ادب تفاوت‌ها و شایسته‌هایی دارند. در اداره سازمان‌ها همان‌گونه که قانون و مقررات نقش اساسی دارند، می‌توان از قدرت اخلاق و ادب نیز استفاده کرد. بیش از چهار دهه است که موضوع اخلاق و اخلاق حرفه‌ای مورد توجه سازمان‌ها قرار گرفته است. به کارگیری اخلاق حرفه‌ای در سازمان‌ها آورده‌های ارزنده‌ای برای سازمان‌ها داشته است. تحلیل و تقویت ادب می‌تواند دستاوردهای فراوانی برای بهبود روابط انسانی در سازمان‌ها داشته باشد. فرهنگ اسلامی به موضوع ادب توجه شایسته‌ای کرده است. به کارگیری سبک زندگی اسلامی در سازمان می‌تواند هم به تکامل نیروی انسانی کمک کند و هم وجهه اجتماعی سازمان‌ها را ارتقا بدهد.

دغدغه اصلی این مطالعه سبک آداب کارکنان در سازمان از منظر اسلام بود. در این مطالعه تأکید شد که ادب شکل زیبا و هیئت آراسته‌ای است که شایسته است افعال انسان مطابق آن شکل بگیرد و رفتارهای انسانی به آن مزین شود. دیگران این سبک زندگی را که نشان‌دهنده جلوه ظاهری افراد است، می‌ستایند. این موضوع با کمک توصیه‌های معصومان عليهم‌السلام تقویت و ابعاد آن روشن شد.

برای منقح شدن موضوع، معیارهای تفکیک اخلاق و آداب نیز مطرح شد. از نکاتی که بررسی شد کاربرد واژه ادب در متون سازمان و مدیریت بود. با مطالعه نسبتاً جامعی که در این حوزه انجام شد، مشخص شد که این موضوع در کتب اندیشمندان غربی به طور صریح و چشمگیر مطرح نشده است. البته می‌توان مطالب اندکی یافت که نشان‌دهنده اهمیت موضوع نزد اندیشمندان مدیریت و سازمان است.

۱. «ای مؤمنان، صداهایتان را از صدای پیغمبر بلندتر نکنید و درشت با وی سخن مگویید، چنانکه با همدیگر سخن می‌گویید، که اعمالتان خنثا و باطل می‌شود» (حجرات: ۲).

در ادامه بررسی موضوع تحقیق و دسترسی به پاسخ نهایی تحقیق، اولین سؤال فرعی بررسی شد: سبک آداب رفتاری کارکنان با نگاه اسلامی چیست؟ در بررسی مشخص شد که منظور از آداب یا سبک کارکنان سازمان نحوه معاشرت افراد در محیط کار است. سبک معاشرت سازمانی همان فرهنگ و قانون نانوشته‌ای است که کارکنان رعایت می‌کنند. چنین رفتارهایی را رفتارهای فرانقش نیز می‌نامند. این رفتارها، رفتارهایی شغلی هستند که فراتر از نقش‌های رسمی صورت می‌گیرند. به‌کارگیری سبک‌های پذیرفته‌شده رفتاری در سازمان سبب تسهیل معاشرت کارکنان و برای موفقیت شغلی آنان در سازمان مهم است. آداب یا سبک معاشرت در سازمان نیازمند کسب مهارت مناسب است، چنانکه بی‌توجهی به آن مشکلات متعددی را برای سازمان به وجود می‌آورد.

در بررسی سؤال فرعی دوم، که درباره ابعاد سبک آداب رفتاری کارکنان بر اساس آموزه‌های اسلامی بود، بیان شد که آداب یا سبک رفتاری برای کارکنان از دو حالت فردی و سازمانی خارج نیست. آداب و سبک رفتاری سازمانی را نیز می‌توان از حیث مدیریت منابع انسانی به دو دسته شغلی و سازمانی تقسیم کرد. بنابراین آداب و سبک زندگی رفتاری به سه بُعد فردی، بُعد شغلی و بُعد سازمانی تقسیم شد، سپس جنبه‌های دینی و مدیریتی آنها بررسی شد. در بُعد فردی موضوع خیرخواهی برای ارباب رجوع، سبک پوشش، سبک گفتار و سبک تماس مطرح شد. برای هر یک از این مؤلفه‌ها می‌توان توصیه‌های فراوانی در منابع دینی یافت که به برخی از آنها اشاره شد. در بُعد شغلی آداب شایسته شغل و حرفه، یعنی مؤلفه‌های رازداری و حساسیت کاری، مطرح و مستندات آنها تبیین شد. در بُعد سازمانی نیز آدابی مطرح شد که التزام کارکنان به رعایت آنها شایستگی آدابی سازمان را ارتقا می‌دهد. در این بُعد موضوع رعایت حریم شخصی، وقت‌شناسی و ارتباطات سودمند بررسی شدند.

این مقاله توانسته است به شیوه‌ای نوآورانه بر اساس یک مطالعه موردی و تحلیل آن با سبک زندگی اسلامی، ابعاد سبک زندگی رفتاری کارکنان را شناسایی و به صورت کاربردی برای مدیران جامعه اسلامی معرفی کند. مدیران سازمان‌ها می‌دانند که هر قدر کارکنانشان با آداب اسلامی آشنا و در به‌کارگیری آنها کوشا باشند، سازمان آرامش و نزاکت بیشتری خواهد داشت که موجب افزایش اعتبار سازمان خواهد بود. جامعه اسلامی نیازمند اصلاح سازمان‌ها بر اساس اخلاق و آداب اسلامی است.

## کتاب‌نامه

- قرآن کریم، ترجمه ناصر مکارم شیرازی.
۱. ابن شعبه حرانی، حسن بن علی (۱۳۸۴ق)، تحف العقول عن آل الرسول، قم: کتابفروشی اسلامیة.
  ۲. ابن منظور (۱۴۰۵ق)، لسان العرب، قم: نشر ادب حوزه.
  ۳. انصاری، باقر (۱۳۸۷)، حقوق ارتباط جمعی، تهران: سمت.
  ۴. رضاییان، علی (۱۳۹۳)، مبانی و رویکردهای مدیریت خویشتن، تهران: سمت.
  ۵. رضاییان، علی (۱۳۹۵)، مبانی مدیریت رفتار سازمانی، تهران: انتشارات سمت.
  ۶. رضاییان، علی؛ اوتارخانی، علی (۱۴۰۱)، ارتباطات سازمانی: رویکردها، فراگردها و کارکردها، تهران: فوژان.
  ۷. سجادی، جعفر (۱۳۶۲)، فرهنگ معارف اسلامی، تهران: شرکت مؤلفان و مترجمان ایران.
  ۸. شرف‌الدین، سید حسین (۱۳۹۳)، «نسبت میان اخلاق و آداب؛ با تأکید بر اخلاق و آداب اسلامی»، معرفت اخلاقی، شماره ۱۶، ص ۶۳-۸۶.
  ۹. شریفی، احمدحسین (۱۳۹۲)، سبک زندگی اسلامی ایرانی، تهران: آفتاب توسعه.
  ۱۰. شمالی، محمدعلی (۱۳۸۶)، «پایه‌های اخلاق، سرشت، نیاز و افعال اختیاری»، معرفت فلسفی، شماره ۱۷، ص ۲۱۹-۲۶۲.
  ۱۱. عابدی میانجی، محمد (۱۳۸۷)، «خانواده مدیران در نظام اسلامی از منظر قرآن»، مجله حکومت اسلامی، شماره ۵۰، ص ۱۲۹-۱۵۴.
  ۱۲. فتحعلی‌خانی، محمد (۱۳۷۹)، آموزه‌های بنیادین علم اخلاق، قم: مرکز جهانی علوم اسلامی.
  ۱۳. فعالی، محمدتقی (۱۳۹۷)، «نسبت‌سنجی سبک زندگی اسلامی با دانش اخلاق و مفاهیم ارزشی»، مجله پژوهش‌نامه اخلاق، شماره ۴۲، ص ۱۳۳-۱۵۱.
  ۱۴. فرامرز قراملکی، احد (۱۳۹۷)، اخلاق حرفه‌ای، تهران: نشر مجنون.
  ۱۵. کاویانی، محمد (۱۳۹۴)، درسنامه سبک زندگی اسلامی (با رویکردی تجویزی)، قم: پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
  ۱۶. کلینی، محمد بن یعقوب (۱۴۲۹ق)، الکافی، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
  ۱۷. گولد، جولیس؛ کولب، ویلیام (۱۳۷۶)، فرهنگ علوم اجتماعی، ترجمه جمعی از مترجمان تهران: مازیار.
  ۱۸. طباطبایی، سید محمدحسین (۱۳۷۴)، المیزان فی تفسیر القرآن، ترجمه سید محمدباقر موسوی همدانی، قم: انتشارات جامعه مدرسین حوزه علمیه قم.
  ۱۹. متقی هندی، علاء‌الدین علی بن حسام‌الدین (۱۴۰۹ق)، کنز العمال فی سنن الاقوال و الافعال، تصحیح بکری حیانی و صفوة سقا، بیروت: مؤسسة الرسالة.
  ۲۰. مجلسی، محمدباقر (۱۴۱۲ق)، بحار الأنوار، بیروت: دار احیاء التراث العربی.
  ۲۱. محدثی، جواد (۱۳۸۵)، اخلاق معاشرت، قم: بوستان کتاب.
  ۲۲. محمدی ری‌شهری، محمد و همکاران (۱۳۸۷)، حکمت‌نامه پیامبر اعظم ﷺ، قم: دار الحدیث.
  ۲۳. مصباح یزدی، محمدتقی (۱۳۷۹)، نظریه حقوقی اسلام، قم: مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام

خمینی رحمته الله علیه.

۲۴. مصباح یزدی، محمدتقی (۱۳۸۰)، اخلاق در قرآن، ج ۳، قم: مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام

خمینی رحمته الله علیه.

۲۵. مطهری، مرتضی (۱۳۷۸) مجموعه آثار، تهران: صدرا.

۲۶. مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۹۱)، آداب معاشرت در اسلام، قم: صفحه‌نگار.

۲۷. مهدوی کنی، محمدسعید (۱۴۰۰)، دین و سبک زندگی، تهران: انتشارات دانشگاه امام

صادق علیه السلام.

۲۸. نوری، میرزا حسین (۱۳۸۸)، لؤلؤ و مرجان، تهران: انتشارات فراهانی.

۲۹. هادی، اصغر (۱۳۸۹)، «نقد رویکردهای تفکیک آداب از اخلاق»، پژوهش نامه اخلاق، سال سوم،

شماره ۱۰، ص ۹-۳۲.

۳۰. هاشمی شاهرودی، محمود (۱۳۸۲)، فرهنگ فقه مطابق مذهب اهل بیت علیهم السلام، قم: مؤسسه دائره

المعارف فقه اسلامی بر مذهب اهل بیت علیهم السلام.

۳۱. هدایتی، محمد (۱۳۹۲)، «بازشناسی ادب و تفاوت آن با اخلاق»، فصلنامه پژوهش نامه اخلاق،

شماره ۲۰، ص ۹۳-۱۱۸.

32. Kinicki, Angelo; Fugate, Mel (2018), Organizational behavior: a practical, problem-solving approach, New Yor: McGraw-Hill Education.
33. Mullins, Laurie J. (2016), Management & Organisational Behaviour, New York, Pearson.
34. Organ, D. W. (1997), "Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up", Human Performance, vol. 10 (2),P. 85-97.
35. Powell, T. C. (2017), "Strategy as Diligence: Putting Behavioral Strategy into Practice", California Management Review, vol. 59 (3),P. 162-190.
36. Ravasi, Davide; Schultz, Majken (2006), The Academy of Management Journal, Vol. 49, No. 3,P. 433-458.
37. Samovar, Porter; McDan, Larry A.; Richard, E.; Edwin R. (2010), Communication Between Cultures, Boston, Senior Publisher.
38. Trice, Harrison; Miller, Beyer; Janice, M. (1993), "the cultures of work organizations", Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, The Academy of Management Review, Vol. 19, No. 4 (1994),P. 836-839.
39. Wagner, John A.; Hollenbeck, John R. (2010), Organizational Behavior, New York: Routledge.
40. White, Kenneth R.; Griffith, John R. (2010), The Well-Managed Healthcare Organization, Chicago, Health Services Administration.
41. Williams, S.; Shiaw, W. T. (1999), Mood and organizational citizenship, New York, Business Expert Press, LLC.