

عیارسنجی بوروکراسی در محک آموزه‌های اسلام؛ بررسی و نقد خلاّ تئوریک

امیرحمزه مهرابی*

(۶۱-۳۹)

چکیده

صاحب‌نظران زیادی، یا بوروکراسی را به‌طور کامل تصدیق کرده یا آن را ناکارآمد و روبه‌زوال دانسته‌اند (تاریخچه). به‌همین دلیل، ابعاد مختلف بوروکراسی از منظرهای مختلف همواره، مورد نقد و بررسی بوده است (پیشینه). اما تاکنون میزان انطباق‌پذیری اصول آن با آموزه‌های اسلام، عیارسنجی نشده است (مسئله). اینکه چه اصولی از اصول بوروکراسی، در چه حد و با چه شرایطی مورد تأیید اسلام است (سؤال)، گمان ما این است که برخلاف رویهٔ اندیشمندان غربی، که اغلب یا به‌طورکلی بوروکراسی را نفی کرده یا کامل آن را تأیید نموده‌اند، اسلام ضمن تأیید برخی از اصول آن، برای اجرای آن شرایط خاص و ویژه‌ای دارد (فرضیه). در این مقاله، برای جمع‌آوری اطلاعات و تحلیل آن، از روش تفسیری و تطبیقی استفاده شده است (روش) تا راهی برای یافتن پاسخ سؤال بیابیم

(هدف). بررسی‌ها نشان می‌دهند هرچند کلیت اصول بوروکراسی را می‌توان پذیرفت، ولی اسلام برای هر یک از اصول آن، ملاحظات و شرایطی دارد که در عمل ما را، به بازطراحی اساسی همچون ساختار اوربیتالی به‌جای ساختار سلسله‌مراتب هرمی رهنمون می‌سازد (یافته).

واژگان کلیدی

اسلام، عیارسنجی، بوروکراسی، اقتدار و سلسله‌مراتب

مقدمه

بوروکراسی، اگر به‌معنای سلسله‌مراتب، رعایت نظم و انضباط، تقسیم کار، و گزینش بر مبنای شایستگی باشد، مفهومی است که همزاد تشکیل اجتماعات بشری، دولت‌ها و نظام‌های سیاسی است و از قدیم‌الایام در حکومت انبیا، تمدن‌های روم، مصر، چین و ایران باستان رواج داشته است؛ چراکه بدون بهره‌گیری از این اصول، اداره حکومت‌ها با قلمرو گسترده و تنوع فرهنگی، ممکن نبوده است.

اما واژه «بوروکراسی»^۱ در دوران معاصر، به‌گفته «رابینز»، نخستین بار توسط دانشمند فرانسوی به‌نام گورنی^۲ در سال ۱۷۴۵م به‌کار رفته است. وی به واژه Bureau به‌معنای دفتر، میز تحریر و اداره، پسوند Cracy را اضافه کرد و واژه بوروکراسی^۳ را به‌معنای حاکمیت ادارات یا حکومت مقامات اداری به‌کار برد (رابینز، ۱۳۸۵: ۹۸). در قرن نوزدهم، مفهوم بوروکراسی در آلمان، توسط ماکس وبر (۱۸۶۴-۱۹۲۰)^۴ با رویکردی علمی و قالب جامعه‌شناسی سیاسی مطرح شد. وی با اشاره به نیروهای تأثیرگذار در درون جامعه و در چهارچوب مفهوم سلطه و اقتدار، به بررسی و تحلیل نظام بوروکراسی پرداخت و آن را به سازمان‌های اداری تعمیم داد. البته وبر به‌جای ارائه تعریفی روشن از بوروکراسی، به ذکر

1. Bureaucracy.

2. Vincent de Gournay.

3. Bureaucracy.

4. Karl Emil Maximilian "Max" Weber.

ویژگی‌ها، ضرورت و نتایج آن پرداخت. وی بیشتر، از اصطلاح «حکومت مأموران اداری» به جای بوروکراسی بهره می‌برد و آن را یک سیستم با کارکرد عقلایی و قانونی معرفی کرد. شاید مناسب‌ترین معادل برای اصطلاح بوروکراسی - در زبان فارسی، «دیوان‌سالاری» باشد؛ هرچند در زبان عامه، به «کاغذبازی» معروف شده است. درباره مفهوم بوروکراسی، بین اندیشمندان همچنان اختلاف نظر وجود دارد. مارتین آلبرو با توجه به مشخصات عمومی بوروکراسی‌ها و نحوه ارتباط آنها با جامعه، هفت مفهوم را برای آن بازشناسی کرده است: ۱. بوروکراسی به‌عنوان سازمان معقول ۲. بوروکراسی به‌عنوان عدم کارآیی سازمان ۳. بوروکراسی به‌عنوان حکومت مأموران اداری ۴. بوروکراسی به‌عنوان اداره امور عمومی ۵. بوروکراسی به‌عنوان اداره توسط مأموران اداری ۶. بوروکراسی به‌عنوان سازمان ۷. بوروکراسی به‌عنوان جامعه نوین (آلبرو، ۱۳۷۷: ۸۷).

در این مقاله، بوروکراسی را در مفهوم چهارم، یعنی «اداره امور عمومی» و بدنه اجرایی دولت به کار می‌بریم. با این وصف، بوروکراسی یک روش حکومت‌داری است که سیاسیون برای اجرای خط‌مشی‌ها و تدابیر خویش، از آن بهره می‌برند. مقامات اداری نیز در واقع سرپنجه‌های تخصصی مقامات دولتی‌اند که به‌قول دنهارت،^۱ از یکدیگر غیرقابل تفکیک‌اند؛ چون بوروکراسی نقش مهمی در تحقق اهداف دولت‌ها دارد و همچنان سیاسیون، افزون بر خط‌مشی‌گذاری برای نظام اداری، در عزل و نصب‌ها و امور اجرایی دخالت می‌کنند.

بوروکراسی، به‌عنوان یک موضوع جامعه‌شناسی سیاسی و هدف مورد علاقه سیاستمداران و احزاب پیروز در انتخابات، و همچنین پدیده‌ای که تمامی ابعاد زندگی بشر را از مرحله تولد تا مرگ دربرمی‌گیرد، از ابتدا تا کنون مورد ارزیابی بسیاری از صاحب‌نظران بوده است و همچنان ادامه دارد: برخی، مبانی «انسان‌شناختی» ماکس وبر، و عده‌ای «مقاصد» و برخی «نظریه» یا «روش» بوروکراسی، و گروهی نیز «کارکرد» و «نتایج» آن را

از دیدگاه فلسفی یا کارکردگرایی به نقد کشیده‌اند. در این فرایند، تعداد زیادی با برشمردن نکات منفی بوروکراسی، آن را مضر، مانع پیشرفت و روبه‌زوال معرفی کرده‌اند؛ و عده‌ای گفته‌اند که بوروکراسی پدیده‌ای مثبت، مفید، لازم و اجتناب‌ناپذیر است و بزرگ‌نمایی نواقص آن، ناشی از خصومت و ضدیت کسانی است که بوروکراسی منافع شخصی و حزبی آنها را محدود کرده است؛ اما مسلم است که این پدیده، با وجود گذشت بیش از یک قرن از بروز و ظهور رسمی خود، همچنان به حیات و نقش خویش ادامه می‌دهد و تاکنون جایگزین قابل‌پذیرشی نیز برای آن معرفی نشده است.

انتظار می‌رفت پس از پیروزی انقلاب اسلامی، یک نظام اداری بومی و برگرفته از آموزه‌های اسلام طراحی و در سازمان‌های دولتی و خصوصی به‌کار گرفته شود؛ ولی با گذشت بیش از ۳۷ سال از آن، این خواسته، به‌دلایل مختلفی - که جای ذکرش در اینجا نیست - محقق نشده است. این مقاله درصدد است با رویکردی نوین، با عیارسنجی (نقد و بررسی) اصول بوروکراسی از منظر نظام ارزشی اسلام، ضمن شناسایی نکات مثبت و قابل‌استفاده آن، ابعاد منفی و ناپذیرفتنی آن را معرفی کند. تا در مرحله نخست، زمینه اصلاح نظام اداری فعلی، و در گام بعدی، معرفی ساختار اداری بومی جدید با استفاده از تجربه گذشته و رویکردی اسلامی را فراهم سازد.

بدیهی است طراحی و معرفی نظام اداری جایگزین، نیاز به اجرای کلان‌پروژه‌های متعدد و تشکیل کارگروه‌های تخصصی دارد که یک عزم ملی و همتی جهادی را می‌طلبد.

پیشینه نقد و بررسی بوروکراسی

در این بخش، به‌جای ارائه دیدگاه یک‌ایک صاحب‌نظران، به بیان خلاصه‌ای از دیدگاه مخالفان و موافقان بوروکراسی خواهیم پرداخت:

الف) دیدگاه مخالفان بوروکراسی: شاید بتوان گفت خود ماکس وبر نخستین منتقد بوروکراسی بوده است؛ چراکه وی می‌گفت: این ساختار، هرچند کارایی را افزایش می‌دهد،

آدمی را در قفسی آهنین گرفتار می‌سازد؛ همچنین کنترل افراطی را بر روی کارکنان اعمال می‌کند و بوروکراسی‌ها به جای ابزار، خود به هدف تبدیل می‌شود (Merton, 1952: 31).

صاحب‌نظران زیادی، از جمله مرتون،^۱ سلزنیک،^۲ پیتر بلا،^۳ تامسون،^۴ سایمون،^۵ مارچ،^۶ اتزیونی،^۷ گولدنر^۸ و وارن بنیس^۹ انتقاداتی را درباره بوروکراسی مطرح کرده‌اند که به دلیل محدودیت حجم مقاله، تنها به بیان عناوین نکات منفی بوروکراسی بسنده می‌کنیم:

۱. عدم تبیین تعریف دقیق بوروکراسی از سوی ویر و دیگران
۲. جابه‌جایی اهداف سازمانی با اهداف فرعی و شخصی
۳. برخورداری از ساختار مکانیکی و روابط خشک و بی‌روح
۴. تأکید بیش‌ازحد بر قوانین، و غفلت از هدف آنها
۵. وجود تناقض درباره منشأ اقتدار
۶. کاربرد نامناسب قوانین و مقررات
۷. عدم قابلیت انطباق با شرایط متغیر محیطی
۸. ممانعت از خلاقیت و نوآوری
۹. رشد قارچ‌گونه و ناخواسته ساختار و سازمان
۱۰. وجود ابهام در ملاک ارتقا بین «تخصص» و «سابقه»
۱۱. از خودبیگانگی کارکنان به دلیل انجام کار تکراری و یک‌نواخت
۱۲. کندی بیش‌ازحد در امور اداری و تأخیر در انجام درخواست‌ها
۱۳. تمرکز بیش‌ازحد قدرت و حذف افراد از چرخه تصمیم‌گیری

1. Robert Merton.
2. Selznick, Philip.
3. Blau, Peter, M.
4. Thompson, Games, D.
5. Herbert. Simon.
6. March, Games.
7. Etzioni, Amitai.
8. Gouldner, Alvin.
9. Warren G. Bennis.

۱۴. سرخوردگی ارباب رجوع به دلیل تأکید بیش از حد بر قوانین و سلسله‌مراتب

اداری

۱۵. افراط در تأکید بر اقتدار عقلایی - قانونی، و غفلت از اقتدار کاریزماتیک و

سنتی

ب) نظرات مدافعان بوروکراسی: با وجود فضای منفی سنگینی که بر ضد بوروکراسی و بر در اذهان عمومی شکل گرفته است، عده‌ای معتقدند که بوروکراسی دارای جنبه‌های مثبت و کارکردی فراوانی است. پیتر بلا،^۱ درک پیو،^۲ رابرت میوالد،^۳ رابینز^۴ و حسن دانایی‌فرد از جمله صاحب‌نظرانی‌اند که ضمن بیان نکات مثبت بوروکراسی، به دفاع از آن پرداخته‌اند. برخی از دیدگاه‌های مدافعان، به شرح زیر است:

۱. بوروکراسی، توصیفی از یک سازمان آرمانی است که به‌عنوان شاخصی برای بهبود

سازمان قابل بهره‌برداری است؛

۲. با به‌کارگیری بوروکراسی، امکان وصول به هدف و کارایی سازمان افزایش می‌یابد؛

۳. اهداف سازمان، صریح و روشن بیان می‌شود؛

۴. پست‌های سازمانی، در یک سلسله‌مراتب هرمی مشخص برای همه اعضا و

مراجعین، قابل تشخیص می‌باشد؛

۵. گزینش افراد، براساس شایستگی تخصصی و فنی آنان صورت می‌گیرد، نه براساس

سلیقه و معیارهای دیگر؛

۶. به‌کارگیری افراد در پست‌های سازمانی براساس معیار معین و عقلایی است؛

۷. تعهد افراد به سازمان بالاست و تعارض منافع، از طریق استخدام مادام‌العمر کاهش

می‌یابد؛

1. Blau ;peter; M.

2. Derek Pugh.

3. Robert Miewald.

4. Robbins, Stephen.p.

۸. اهداف، خط‌مشی‌ها و ضوابط و مقررات، براساس معیارهای عینی و مشخص تعیین می‌شود؛

۹. میزان بهره‌مندی کارکنان از مزایای سازمانی و تنبیهات، براساس اصول و ضوابط معین و منصفانه صورت می‌گیرد؛

۱۰. با اجرای مقررات مورد نظر بوروکراسی، مقررات سازمانی مثل پارتی‌بازی، تعصبات شخصی و تبعیض‌ها و اعمال نظرات سیاسی کاهش می‌یابد؛

۱۱. وجود قوانین و وظایف روشن و مشخص، موجب کاهش ابهام و سردرگمی کارکنان می‌شود و کارایی آنان را افزایش می‌دهد؛

۱۲. تجربیات، فرایند کار، شکست‌ها و موفقیت‌ها ثبت و ضبط می‌شوند و برای کنترل و ارزیابی و انتقال تجربه مدیران و کارکنان بعدی مورد استفاده قرار می‌گیرند (رایبیز، ۱۳۸۵: ۲۶۶).

حسن دانایی‌فرد در مقاله‌ای تحت عنوان «دفاعی از بی‌دفاعی بوروکراسی»، ضمن پاسخ به برخی از دیدگاه‌های مخالفان بوروکراسی، به دفاع از آن می‌پردازد و می‌نویسد:

دولت نمی‌تواند بدون وجود بوروکراسی وجود داشته باشد. بوروکراسی ملی، خود رمز ماندگاری نظام‌ها و دولت‌هاست. بوروکراسی، برای از بین بردن پدیده‌های مذمومی آمده که اکنون خود به آنها متهم است. نفس بوروکراسی، دفاع از «تخصص، شایستگی و تعهد کاری» است و جز این در قاموس بوروکراسی نمی‌گنجد. آنچه بعضاً در سازمان‌های دولتی رخ می‌دهد، سیاست‌سالاری است، نه بوروکرات‌سالاری. برچسب بی‌تقوایی، بی‌عدالتی و بیکاری، شایسته بوروکراسی نیست؛ چون در ذات آن نیست. «حزب‌سالاری»، در سازمان‌ها طومار بوروکراسی را درهم می‌پيچاند و همه چیز از منظر تخصصی و قضاوتی انجام می‌شود و نتیجه بی‌اعتمادی و بی‌اعتقادی به بوروکراسی ملی است که خود، رکن رکین حکومت‌داری است. مردم باید بدانند که بوروکراسی نقش پاسداری از عزت ملی، منافع ملی، هویت

ملی... ایفا می‌کند و نباید آن را شبیه بخش خصوصی تصور کرد (دانایی‌فرد، ۱۳۹۰: ۵۴ و ۵۵).

نقد و بررسی اصول بوروکراسی از منظر اسلام

در این نقد و بررسی، سلسله‌مراتب، تقسیم کار، شایستگی و تخصص، وجود نظام ثبت و ضبط و بایگانی منظم، و تدوین مجموعه‌های قوانین، آیین‌نامه‌ها و مقررات سازمانی، مورد کنکاش قرار می‌گیرد.

سلسله‌مراتب

می‌توان گفت مهم‌ترین رکن بوروکراسی، اصل سلسله‌مراتب است؛ به گونه‌ای که در بسیاری از تعاریف، این دو را معادل هم قلمداد کرده‌اند؛ چنان‌که کوئن در تعریف بوروکراسی می‌نویسد: «بوروکراسی به سلسله‌مراتبی از اقتدار و مسئولیت اطلاق می‌شود که یک سازمان رسمی برای هماهنگ ساختن فعالیت‌هایش و رسیدن به اهداف تعیین شده‌اش، از آن استفاده می‌کند» (کوئن، ۱۳۷۵: ۲۸۳). براساس این اصل، سازمان‌دهی مقامات اداری، کارکنان و مشاغل، بر پایه سلسله‌مراتب هر می و از بالا به پایین صورت می‌گیرد؛ به گونه‌ای که مقام پایین‌تر تحت نظارت مقام بالاتر و موظف به پاسخ‌گویی به اوست. به عقیدهٔ ماکس وبر، اختیار و مسئولیت (زنجیرهٔ فرمان) برای هر پست سازمانی به‌روشنی تعریف می‌شود. اقتدار مدیران نیز ناشی از سلسله‌مراتب و میزان آن، متناسب با جایگاه هر فرد در هرم قدرت است (رابینز، ۱۳۸۵: ۲۶۳).

از نظر اسلام، رعایت سلسله‌مراتب مدیریتی و اطاعت‌پذیری از مافوق، امری ضروری و لازم‌الرعایه معرفی شده است؛ چنان‌که در قرآن کریم آمده است: «ای کسانی که ایمان آورده‌اید! خدا را اطاعت کنید و پیامبر و اولیای امر خود را [نیز] اطاعت کنید.^۱

۱. يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ (نساء: ۵۹).

در این آیه، هم به اطاعت‌پذیری امر شده و هم بر تقدم رُتبی آن تأکید شده است (خدا ← رسول ← اولی الامر).

امام علیؑ نیز در این زمینه خطاب به فرماندار آذربایجان می‌فرماید: «تو بایستی مطیع و فرمان‌بردار مسئول مافوق باشی» (نهج‌البلاغه، نامه ۵). امام سجادؑ می‌فرماید: «اما حق کسی که بر تو مدیریت می‌کند آن است که وی را در هر امر کوچک و بزرگی اطاعت نمایی؛ مگر آنکه فرمانی برخلاف دستور الهی به تو بدهد» (محمدی ری‌شهری، ۱۳۶۳، ج: ۷، ۱۳۴). همچنین امام علیؑ خطاب به مالک می‌فرماید: «پس هرآینه تو بالاتر از آنهایی و ولی‌امر تو بالاتر از توس و خدا بالاتر از کسی است که تو را به مدیریت و فرمانروایی گماشته است» (نهج‌البلاغه، نامه ۵۳). حضرتش در فراز دیگری از فرمایشات خویش می‌فرماید: «بر شماس که از فرمان فرماندهان سرپیچی نکنید... تا خداوند امورتان را اصلاح نماید» (همان، نامه ۵).

شروط اسلام برای اصل سلسله‌مراتب: تأیید سلسله‌مراتب و زنجیره فرمان از بالا به پایین و پاسخ‌گویی از پایین به بالا، مشروط به شرط‌هایی است که برخی از آنها به قرار زیر است:

۱. اختیار مقام مافوق، صرفاً ناشی از سلسله‌مراتب اقتدار نیست (طبق ادعای ماکس وبر)؛ بلکه منشأ مشروعیت آن، خداوند است. امام علیؑ در این زمینه می‌فرماید: «خدای سبحان برای من، بر شما به دلیل ولایت و سرپرستی، حقی قرار داده است همان‌گونه که مرا بر شما حقی است، شما را نیز بر من حقی است» (نهج‌البلاغه، خطبه ۲۱۶) و در فراز بعدی، مجدداً تأکید می‌فرماید: بزرگ‌ترین حقی که خداوند واجب کرده، حق والی بر رعیت و نیز حق مردم بر والی است؛ حقوق واجبی که خداوند برای هر یک از والی و رعیت در قبال دیگری فرض و واجب کرده است (همان). علامه مجلسی در توضیح و تفسیر جمله «بولایة امرکم...» می‌نویسد: مراد امام علیؑ از این کلام، آن است که من برعهده شما «حق الطاعة» دارم (مجلسی، ۱۳۷۵ق، ج ۱: ۳۴). نکته مهم در این روایت آن است که این حق صدور فرمان و وجوب اطاعت‌پذیری مردم، از سوی خداوند است (فَقَدْ جَعَلَ اللَّهُ) و در واقع، «حق والی» حقی از حقوق خداوند است.

۲. حقوق رئیس و مرنوس دو سوویه است. در اسلام چنین نیست که همیشه ردهٔ مافوق فرمان بدهد و ردهٔ مادون، فقط موظف به پاسخ‌گویی باشد (مطابق زنجیرهٔ فرمان بوروکراسی)؛ بلکه اگر مدیر بر کارکنان حقی دارد، کارکنان نیز متقابلاً بر مدیر حقی دارند؛ چنان‌که امام علی علیه السلام در دو حدیث یاد شده به روشنی بیان فرموده‌اند: « همان‌گونه که من بر شما حقی دارم، شما نیز بر من حقی دارید » (لَكُمْ عَلَيَّ مِنْ الْحَقِّ مِثْلُ الَّذِي لِي عَلَيْكُمْ).

با این وصف، همان‌گونه که وظیفهٔ زیردسان آن است که از مدیر اطاعت کنند، مدیر نیز وظیفه دارد که حقوق کارکنان را رعایت کرده، با آنان با عدل و انصاف و حسن خلق رفتار نماید؛ و حق هر یک از جانب دیگری نقض شود، حقی بر دیگری ندارد؛ چراکه طبق فرمایش امام علی علیه السلام، حقوق حاکم و مردم، از جمله حقوق متقابل و طرفینی است و با عدم رعایت حقوق طرف مقابل، استحقاق او به رعایت حقوق از طرف دیگری نیز از بین می‌رود؛ به تعبیر دیگر، هرگاه والی با مردم به عدالت رفتار نکند، استحقاق اطاعت از جانب مردم را از دست می‌دهد.

۳. از نظر اسلام، اطاعت از مسئول مافوق، بدون قید و شرط و مطلق نیست (شبهه بوروکراسی)؛ بلکه در صورتی مجاز است که با دستورات الهی مغایر نباشد؛ چنان‌که حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: «در نافرمانی از خالق، اطاعتی بر مخلوق نیست» (نهج البلاغه، حکمت ۱۴۵)؛ و در نامه‌ای به مردم مصر می‌نویسند: «والی خود را تا آنجایی که فرمانش مطابق حق است، اطاعت کنید» (همان، نامه ۳۸)؛ «هر آن امری که از مافوق می‌شنوی، با امر خدا بسنج؛ چنانچه خداوند تو را از آن عمل نهی می‌کند، زنهار فرمان خالق را در راه هوای مخلوق قربانی مکن» (همان).

۴. ارتباط بین مسئول رده‌بالا با کارکنان، منحصر به رابطهٔ خشک و در حلقهٔ بستهٔ سلسله‌مراتبی نیست؛ بلکه در اسلام سفارش شده است که مدیر باید ارتباط مستقیم و بی‌واسطه با زیردستان برقرار سازد. هرچند در اسلام در مقام تشریح و اخذ احکام و دستورات الهی، موظف به رعایت سلسله‌مراتب ولایی هستیم، ولی در مقام ارتباط با خدا، محدود به رعایت این کانال ارتباطی نیستیم. همان‌خدایی که گاهی در مرتبهٔ «ملیک مقتدر»

(قمر: ۵۳) است، می‌فرماید: «أنا عند المنكسرة قلوبهم» (مجلسی، ۱۳۷۵، ج ۷۳: ۱۵۷). و در جایی نیز خود را نزدیک‌تر از رگ گردن به بندگان معرفی می‌نماید (ق: ۱۶).

امام رضا علیه السلام در حدیثی بسیار پر مغز، با تشبیه جایگاه مدیر به ستون خیمه، می‌فرماید: «اما عَلِمْتَ أَنَّ والی المسلمین مثل العمود فی وسط الفسطاط، مَنْ ارادَه اَحَذَه؛ بدانید که مدیر جامعه اسلامی، همچون ستون میان خیمه است که هر کس در هر زمان و از هر طرف که اراده کند، به او دسترسی خواهد داشت» (صدوق، ۱۳۷۸، ج ۲: ۱۲۶).

امام علی علیه السلام خطاب به مالک سفارش می‌کند، همیشه خود را در قید و بند سلسله‌مراتب خشک اداری محدود نکند و برخی امور را شخصاً و بی‌واسطه پیگیری نماید؛ و می‌فرماید: برخی از کارهایت را باید خودت مستقیماً انجام دهی؛ از جمله پاسخ‌گویی به کارگزاران و والیان، که منشیان از آن ناتوان‌اند؛ و برآوردن نیازهای مردم در وقتی که به تو روی آورده‌اند و یاران و اطرافیان تو نسبت به آنان شرح صدر ندارند» (نهج البلاغه: نامه ۵۳). امام حتی از مردمان مناطق دوردست و متروکه غافل نشده‌اند و می‌فرمایند: «امور آنهایی را که دستشان به تو نمی‌رسد، خودت پیگیری کن؛ آنهایی که به چشم نمی‌آیند و به دیده حقارت نگریسته می‌شوند» (همان).

۵. برخورداری از امتیازات مادی، براساس سلسله‌مراتب نیست (چنان‌که در نظام بوروکراسی رایج است). اینکه هر کس مقامش بالاتر است، بهره‌مندی‌اش از بیت‌المال نیز بیشتر است، مورد تأیید اولیای دین اسلام نیست؛ چنان‌که امام رضا علیه السلام می‌فرمایند: «اگر زمام حکومت را در دست گیرم، غذای ساده‌تر و کم‌ارزش‌تری (نسبت به قبل) خواهم خورد و لباس خشن و زبر در بر خواهم کرد و با سختی و مشقت زندگی خواهم نمود» (طبرسی، ۱۴۱۲ق: ۱۱۵).

همچنین امام علی علیه السلام در نامه به عثمان بن حنیف فرمود: «بدان که امام شما از دنیایش به دو جامه کهنه، و از غذاها به دو قرص نان اکتفا کرده است» (نهج البلاغه: نامه ۴۵). می‌توان چنین برداشت کرد که میزان استفاده مدیران از بیت‌المال، عکس جایگاه آنهاست؛ یعنی هرچه پست سازمانی فرد بالاتر، میزان بهره‌مندی او از مزایای مادی باید کمتر باشد.

۶. اطاعت کورکورانه در سلسله‌مراتب اداری ممنوع است. بر اساس آموزه‌های اسلام، نه مدیر مجاز است که کورکورانه دستور مافوق را اجرا نماید و نه می‌تواند توقع اطاعت بی‌چون‌وچرا از زیردستان داشته باشد؛ امری که در نظام بوروکراسی بدان سفارش شده و بر اطاعت بی‌چون‌وچرای زیردستان از مقامات مافوق تأکید شده است.

امام علی علیه السلام در نهی این پدیده مذموم می‌فرماید: «هرگز نگو من مأمورم و معذور؛ هرگز مگو به من دستور داده‌اند و باید کورکورانه اطاعت کنم. هرگز خود نیز طمع مدار که تو را کورکورانه اطاعت کنند. هرگز به پشتیبانی مقام، سروری خود را بر دیگران تحمیل مکن. اگر چنین گویی و چنان کنی، آئینه قلبت زنگ آلود و تاریک می‌شود و روح دین‌داری و تقوای تو پست می‌گردد.

د؛ از خدا به‌دور می‌افتی، هرچند با بنده نزدیک باشی» (همان).

آن حضرت در فراز دیگری از نامه خویش می‌فرماید: «مبادا بگویی چون من نیرومندم، امر می‌کنم و باید دستوراتم اجرا شود؛ زیرا این روش، موجب فساد فکر، تضعیف دین و نزدیک شدن به انحراف است» (همان).

تقسیم کار

منظور از تقسیم کار این است که: ۱. وظایف و مسئولیت‌های هر یک از مشاغل، به‌طور واضح و روشن مشخص شود؛ ۲. برای هر شغل، یک نفر با تخصص مربوط به آن شغل، معین گردد؛ ۳. اختیارات و مسئولیت‌های شاغل در هر شغل تعریف شود (رابینز، ۱۳۸۵: ۲۶۶).

این اصل، نه تنها مغایرتی با آموزه‌های اسلام ندارد، بلکه در موارد متعددی مورد حمایت و تأکید اولیای الهی، به‌ویژه امام علی علیه السلام واقع شده است؛ مشروط بر آنکه شغل با مشاغل متناسب باشد و موجب ازخودبیگانگی و سرخوردگی فرد نشود؛ چنان‌که حضرتش می‌فرماید: «برای هر یک از زیردستان و کارکنان خود، شغل و وظیفه‌ای خاص و مشخص

تعیین کن تا او را نسبت به همان کار مؤاخذه و بازپرسی کنی؛ زیرا این روش، سزاوارتر است، تا اینکه کارهایت را به یکدیگر واگذارند»^۱ (نهج البلاغه، نامه ۵۳).

از این روایت، به خوبی مشخص می‌شود که باید برای هر یک از نیروهای زیردست یک کار مشخص همراه با حدود و ثغور آن تعیین کرد تا هم فرد بداند چه وظیفه‌ای برای وی در نظر گرفته شده است و هم مدیر بتواند نظارت خود را اعمال نماید. با توجه به این حدیث، تقسیم وظایف و واگذاری آن به فردی معین، می‌تواند فواید زیادی به دنبال داشته باشد که نتیجه فوری و بی‌واسطه آن، عبارت است از:

۱. تأخذ به؛ یعنی امکان مؤاخذه و بازپرسی و ارزیابی عملکرد شاغل را فراهم می‌کند. با فراهم شدن این امکان، اقدامات و تبعات بعدی نیز فراهم می‌شود؛ مثل تذکر، توجیه، هدایت، اصلاح معایب و...

۲. احری آلا یتواکلوا فی خدمتک؛ یعنی روشی شایسته است تا افراد انجام دادن امور و وظایف را به همدیگر محول نکنند. کمترین پیامد احاطه کارها به همدیگر و منتظر یکدیگر ماندن و انداختن مسئولیت یک کار به گردن دیگری، بر زمین ماندن کار و عدم اجرای فرامین و دستورات است؛ و این حالت، شایسته یک سازمان فعال و پویا و درخور یک مدیر موفق نیست.

شرایط واگذاری شغل:

امام علی علیه السلام علاوه بر بیان ضرورت و فواید تقسیم کار، شرایط واگذاری مشاغل به افراد را نیز مشخص می‌فرماید: «برای هر یک از مشاغل و امور خود، فردی را بگمار که کارهای سنگین و زیاد، او را در مانده نسازد و کثرت کارها او را پریشان و خسته نکند»^۲ (همان).

از این روایت، نکات بسیار مفید و حائز اهمیت دیگری را به شرح زیر می‌توان برداشت کرد:

۱. واجعل لكل انسان من خدمك عملاً تأخذ به فانه احري آلا يتواكلوا في خدمتك.

۲. واجعل لرأس كل امر من امورك رأساً منهم لا يقهره كبرها ولا يتشتت عليه كثرها.

۱. واگذاری مسئولیت هر یک از مشاغل به فرد خاص، تا وظیفه انجام آن را به عهده داشته و در قبال آن پاسخگو باشد؛
۲. تناسب و هم‌سنخی شاغل با شغل؛ سفارش حضرت این است که فردی باید سرپرست شود که افزون بر دارا بودن ویژگی‌های عمومی شرایط احراز شغل، در برابر عظمت و کثرت کارها عاجز نشود و قادر به احاطه و تسلط بر امور باشد؛
۳. تفکیک صحیح شغل؛ برداشت دیگری نیز از این روایت می‌توان داشت و آن این است که مشاغل باید به‌گونه‌ای تقسیم گردد که یک فرد معمولی قادر به انجام صحیح آن باشد؛ یعنی نه آن‌قدر زیاد سخت باشد که فرد از انجام آن عاجز باشد: «لایقهره کبیرها»؛ و نه اینکه شغل این‌قدر متنوع و گسترده باشد که فرد دچار تشتت و سردرگمی بشود: «لا یتشتت علیه کثیرها» (مهرابی، ۱۳۸۰، ش ۲۴۲، ص ۱۲).

رعایت شایستگی و تخصص

براساس این اصل، در سازمان بوروکراتیک، استخدام کارکنان بنا بر اصل تخصص، شایستگی، کاردانی و صلاحیت فنی صورت می‌گیرد. برای احراز این ویژگی‌ها می‌باید از متقاضیان استخدام، آزمایش‌های استاندارد شده بر مبنای روش‌های قانونی - عقلایی به عمل آید. آن فردی که دارای شایستگی، کاردانی و صلاحیت فنی بیشتری است، استحقاق استخدام در سازمان و تصدی مسئولیت سازمانی را دارد و عوامل دیگر، مثل مذهب، جنسیت، نژاد، گرایش‌های حزبی و سیاسی و... نباید در استخدام و واگذاری مسئولیت دخالت داده شود (صادق‌پور، ۱۳۷۹: ۴۷).

مطالعات تاریخی نشان می‌دهد که اولیای دین، از انبیای سلف گرفته تا خاتم‌الانبیا و ائمه معصومین علیهم‌السلام در رفتارها و بیانات خویش بر ضرورت و نقش تخصص در افزایش توان فرد در مشاغل انفرادی و گروهی، تأکید می‌ورزیده‌اند. خود این بزرگوران نیز علاوه بر ایفای نقش هدایت و تربیت جامعه، در یکی از فنون دوران خود تخصص داشته‌اند. حضرت ادريس علیه‌السلام خیاط ماهری بودند و زره جنگی می‌بافته‌اند؛ حضرت نوح علیه‌السلام نجاری چیره‌دست

بودند. رسول مکرم اسلام ﷺ بازرگانی حرفه‌ای و موفق، و حضرت علیؑ کشاورزی حاذق بوده‌اند (رسولی، ۱۳۵۸: ۳۴). افزون‌براین، در دوران تصدی مسئولیت اجتماعی خویش، افراد را به آموختن دانش فنی روز و کسب حداقل یک تخصص خاص وامی‌داشتند. بیان گهربار حضرت علیؑ که فرمودند: «کارها با تخصص و خبرگی درست انجام می‌شود» (غررالحکم: نامه ۳۷)، میزان توجه و عنایت حضرتش به تخصص را نشان می‌دهد. انجام اقدامات صحیح و اطمینان‌بخش، در سایه برخورداری از تخصص امکان‌پذیر می‌گردد. ازاین‌رو، امام علیؑ می‌فرمایند: «اطمینان خاطر پیدا کردن قبل از کسب مهارت و تخصص، مخالف دوراندیشی است» (همان).

نبی اکرم ﷺ هنگامی که مکه را ترک می‌کرد، شخصی را به نام عتاب‌بن‌اسید، به‌عنوان نماینده خود در مکه گذاشت و مدیریت آن شهر را به وی واگذار کرد و دلیل انتخاب خویش را شایسته‌ترین بودن آن شخص اعلام فرمود: «اگر برای اداره کردن و مدیریت مکه شایسته‌تر و بهتر از تو را می‌شناختم، او را برای مدیریت انتخاب می‌کردم» (صدوق، ۱۳۷۸، ج ۲: ۲۲۰).

امام علیؑ در بیانی دقیق و شفاف، درباره تخصص‌گرایی و شایسته‌گزینی می‌فرماید: در به‌کار گماردن کارگزاران و امیران، هیچ شاخص و ملاکی (شفیعی) را جز شایستگی و امانت‌داری مپذیر^۱ (نهج البلاغه: نامه ۵۳).

شروط اسلام برای اصل تخصص‌گرایی: چنان‌که ملاحظه شد، هرچند کلیت این اصل مورد تأیید اسلام است، ولی شروط اساسی و بنیادینی برای اجرای آن قائل است که برخی از آنها عبارت‌اند از:

۱. ملازمت تعهد و تخصص: تأکید بر تخصص و غفلت از تعهد، یکی از نواقص بوروکراسی شمرده می‌شود؛ درحالی‌که برای انجام یک عمل، هم «توانستن» لازم است و هم «خواستن». توانستن، ناشی از تخصص و مهارت است؛ و خواستن؛ ناشی از تعهد و

انگیزش. فقدان هر یک از این دو مؤلفه، منجر به عمل صحیح نمی‌شود. در قرآن کریم بر هر دو بعد، در کنار هم تأکید شده است؛ به گونه‌ای که می‌توان آن دو را لازم و ملزوم یکدیگر دانست؛ چنان‌که در داستان دختران شعیب و حضرت موسی علیهم‌السلام، «الْقَوِيُّ» و «الْأَمِينُ» در کنار هم آمده‌اند. «قوی»، بیانگر توانستن و مهارت، و «امین» نشانهٔ تعهد است. همین‌طور در قضیهٔ پیشنهاد مسئولیت از جانب حضرت یوسف علیه‌السلام آمده است: «إِنِّي حَفِيظٌ عَلِيمٌ». «علیم» نمایانگر تخصص، و «حفیظ» شاخصی برای تعهد است. در فرمایش امام علی علیه‌السلام نیز ملازمهٔ تعهد و تخصص را به‌خوبی می‌توان فهمید؛ آنجا که دو ملاک شایستگی (الكفائة) و امانت‌داری (الامانة) را برای تصدی مسئولیت لازم می‌داند.

۲. ضرورت توجه به سوابق و گرایش‌های فکری. ماکس وبر با ادعای اینکه بوروکراسی ارزش زدوده است، اصرار دارد که در به‌کارگیری افراد نباید ملاک‌هایی مثل سوابق خانوادگی، گرایش‌های فکری، اعتقادی، مسائل ارزشی و... را مدنظر قرار داد. هرچند هیچ‌گاه و در هیچ کشوری این ادعا در عمل اجرا نشد، ولی انحصار در ملاک تخصص، از بُعد نظری نیز با آموزه‌های اسلام همخوانی ندارد؛ چنان‌که در نامهٔ امام علی علیه‌السلام به مالک اشتر برای انتخاب کارکنان و مدیران، افزون بر تخصص، ملاک‌های مهمی معرفی شده است: ای مالک! کسانی را که اهل تجربه و شرم و حیا و از خانواده‌های صالح، که در اسلام پیشگام‌ترند، انتخاب کن؛ زیرا اخلاق آنها کریم‌تر و خانواده‌شان پاک‌تر، و کم‌طمع‌تر و در سنجش عواقب امور بیناترند.^۱

وجود نظام ثبت و ضبط و بایگانی منظم

ضرورت مکتوب کردن کلیهٔ مقررات، وظایف و اختیارات، حقوق و مزایا، تصمیمات، اقدامات، تجربیات و... در سازمان، و بایگانی و ثبت آنها، یکی از اصول مورد تأکید ماکس وبر برای سازمان‌های بوروکراتیک است (رابینز، ۱۳۸۵: ۲۶۹). در منابع اسلامی برای ثبت

۱. «و توخ منهم أهل التجربة والحياء، من أهل البيوتات الصالحة، والقدم في الاسلام المتقدمة، فانهم أكرم أخلاقا، وأصح أعراضا، وأقل في المطامع اشراقا، وأبلغ في عواقب الأمور نظرا»

عملکرد، سوابق، تجربیات و دانش بشری، سفارش‌های زیادی صورت گرفته است؛ به‌گونه‌ای که در قرآن کریم تصریح شده است که خداوند ملائکی را برای ثبت رفتار و افکار بشر گمارده است: به‌خاطر بیاورید هنگامی که دو فرشته راست و چپ که ملازم انسان هستند، اعمال او را دریافت می‌دارند؛ هیچ سخنی را انسان تلفظ نمی‌کند، مگر اینکه نزد آن فرشته‌های مراقب و آماده برای انجام مأموریت، ثبت می‌شود» (ق: ۱۷ و ۱۸).

افزون‌براین، تأکید بر کتابت به‌عنوان روشن‌ترین و قدیمی‌ترین نهاد ثبت و ضبط در فرمایش انمّه^۱ را می‌توان مشاهده کرد؛ چنان‌که پیامبر مکرم اسلام ﷺ می‌فرماید: «علم و دانش را با نوشتن، در بند آورید و مقید سازید.»^۱ ایشان موضوع کتابت را نه‌تنها امری ضروری، بلکه یک ارزش شایسته بهشت معرفی فرموده‌اند: «هر آن کس بمیرد و میراث او دفتر و قلم باشد، بهشت برای او شایسته و بایسته است» (نهج‌الفصاحه، حدیث ۹۸۷). امام جعفر صادق^۲ فرمودند:

بنویسید! زیرا تا ننویسید، نمی‌توانید (مطالب را) حفظ کنید.^۲ (مشابه آنچه در بوروکراسی ویر مورد تأکید واقع شد.)

انجام امور دفتری و ثبت اسناد و بایگانی در زمان زمامداری امام علی^۳ نظم و نسق فوق‌العاده‌ای به‌خود گرفت؛ به‌گونه‌ای که نامه‌ها در دو نسخه توسط منشیان و گاه به‌دست مبارک خود حضرت نوشته می‌شد و مههور به مهر خاص حضرت می‌گردید؛ افزون‌براین، دستورالعمل سبک نامه‌نگاری را به کارگزاران خویش ابلاغ فرمودند. در این بخشنامه آمده است: «در دوات خود لایقه بگذارید و نوک قلم را بلند تراشید و بین سطرها فاصله بدهید و حروف را نزدیک هم بنویسید که موجب زیبایی خط شود» (محمدی ری‌شهری، ۱۳۶۳: ۳۶۰). همچنین می‌فرمایند: «از اتلاف کاغذ و وقت و پرگویی و نوشتن مطالب غیرلازم در نامه‌های اداری اجتناب نمایید» (همان: ۲۴۱).

۱. قیدوا العلم بالكتابة.

۲. اکتبوا؛ فانکم لا تحفظون حتی تکتبوا.

اهمیت امور دفتری و بایگانی در نظام اداری حضرت علی علیه السلام به حدی بود که حتی درباره شرایط انتخاب دبیران و وظایف و اهمیت شغل ایشان نیز دستوراتی به والیان صادر فرموده‌اند که بخشی از آنها در فرمان مالک اشتر به شرح ذیل آمده است:

پس به امور دفتری بپرداز و کارهای خود را به بهترین دبیران بسپار. ثبت و ضبط نامه‌هایی را که حاوی نقشه‌ها و اسرار پنهانی توست به کسی بسپار که همه صلاحیت‌های اخلاقی را در خود جمع داشته باشد؛ کسی که مقام، او را سرکش و مغرور نسازد و به ستیزگی و مخالفت با تو در حضور جمع گستاخ نکند و...؛ این را نیز بدان که هر عیبی در دبیران تو باشد و تو خود را از آن به غفلت و نادانی بزنی، به حساب تو گذاشته می‌شود» (نهج البلاغه، نامه ۵۳).

تدوین مجموعه‌های قوانین، آیین‌نامه‌ها و مقررات سازمانی

در سازمان بوروکراسی، کلیه فعالیت‌ها سازمانی می‌بایست براساس مجموعه‌ای از مقررات و قوانین کلی و عمومی، معین و مشخص شود و همگی از قوانین و مقررات حاصله پیروی کامل کنند. این مقررات و آیین‌نامه‌های سازمانی، مشخص‌کننده مسئولیت‌ها، وظایف، اختیارات و روابط کارکنان است و اعضای سازمان موظف‌اند که کلیه فعالیت‌های خود را بر پایه ضوابط ابلاغی و دستورات کتبی مرتب و منظم کنند و آنها را ملاک و معیار عمل خود قرار دهند (لویت، ۱۳۸۵: ۹۳).

ادیان الهی، به‌ویژه اسلام، دقیق‌ترین، روشن‌ترین و مفیدترین قوانین و ضوابط را برای جوامع بشری به‌ارمغان آورده و همه انبیا و اولیای الهی، مجریان و مدافعان اجرای قانون و قهرمانان مبارزه با بی‌قانونی‌ها و سرکشی‌ها بوده‌اند. اسلام به‌عنوان کامل‌ترین دین، بر قانون و قانون‌گرایی تاکید می‌کند. همان‌گونه که اسلام وجود حاکم (چه خوب و چه بد) را ضروری می‌داند،^۱ وجود قانون را هم برای اداره جامعه انسانی واجب می‌داند؛ ازاین‌رو،

۲۶. لا یُبدل لِّلنَّاسِ مِن أَمِیرٍ، بر آو فاجر... (نهج البلاغه، خطبه ۴۰).

وجود قانون ناقص یا بد، بهتر از بی‌قانونی است. لذا بر این اصل بوروکراسی، از آن نظر که بر تدوین و رعایت قانون اصرار می‌ورزد، صحنه می‌گذارد؛ اما در خصوص منشأ، هدف، شیوه تدوین و اجرای قانون، ملاحظات بی‌شمار دارد:

۱. قوانین باید منشأ الهی داشته باشند: قوانینی که از سوی بشر وضع می‌شوند، قادر نیستند منافع و مصالح همه‌جانبه انسان‌ها، به‌ویژه بعد اخروی را در نظر بگیرند. فهم، عقل و تجربه بشر، ناقص و محدود است؛ از این رو نمی‌تواند قانون‌گذار خوبی باشد؛ چنان‌که از دو آیه زیر به وضوح می‌توان این نکته را دریافت: از یک سو در سه جای قرآن آمده است: «خداوند بر همه چیز آگاهی دارد» (انفال: ۵۷)؛ و از سوی دیگر می‌فرماید: «ما از علم، به بشر جز بخش اندکی ندادیم» (اسراء: ۸۵).

علاوه بر محدودیت دانش بشری، وجود اغراض، امیال و وابستگی‌های او باعث می‌شود با جانب‌داری به جای تأمین حق و عدالت، منافع فرد و گروه خاصی را در نظر بگیرد؛ چنان‌که منتسکیو می‌گوید: «هیچ قانون‌گذاری نیست که در قانون، نظر خصوصی نداشته باشد. علتش این است که هر قانون‌گذاری، دارای عواطف و افکار مخصوصی است و در حین وضع قانون می‌خواهد نظرات خود را در آن بگنجانند» (منتسکیو، ۱۳۷۸: ۲۷۱).

ژان ژاک روسو، حقوق‌دان فرانسوی نیز می‌گوید:

برای کشف بهترین قوانینی که به درد ملل بخورد، یک عقل کل لازم است که تمام شهوات انسانی را ببیند، ولی خود هیچ احساس نکند؛ با طبیعت هیچ رابطه‌ای نداشته باشد، ولی کاملاً آن را بشناسد؛ سعادت او مربوط به ما نباشد، ولی حاضر باشد به سعادت ما کمک کند (روسو، ۱۳۹۳: ۸۱).

تنها خداست که در وضع قانون، هیچ نفع یا ضرری متوجه او نیست. او بی‌نیاز مطلق است و محال است در وضع قانون و تشریح دین، سود و زیان خود را ملاحظه کند: «فَإِنَّ اللَّهَ لَغَنِيٌّ حَمِيدٌ» (ابراهیم: ۸).

اما آنچه امروزه از سوی قوه مقننه و دیگر مراجع قانون‌گذاری انجام می‌شود یا باید مستقیماً از قوانین الهی گرفته شده باشد یا توسط کارشناسان (مثل شورای نگهبان) عدم مغایرت قوانین وضع شده با شرع مقدس احراز شود تا برای اجرا مشروعیت داشته باشد.

۲. با فطرت انسانی همخوانی داشته باشد: ویژگی بسیار بارزش قوانین الهی، انطباق آن با فطرت انسان است. قوانینی که در بوروکراسی از کارکنان خواسته می‌شود بدون چون‌وچرا اجرا کنند، از سوی بشر وضع شده و همخوانی آن با سرشت انسانی محل تردید است. یکی از دلایل مقاومت کارکنان و مخالفت مشتریان با بوروکراسی، شاید همین موضوع باشد.

مرحوم علامه طباطبائی با اشاره به آیه «فَطَرَتَ اللّٰهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا» (روم: ۳۰)، در اثبات فطری بودن دین و قوانین منبعث از آن، دلایلی را ذکر می‌کند؛ سپس می‌نویسد:

امور فطری مشترک میان همه انسان‌ها، اموری ثابت، پایدار، جهانی و فراگیر بوده، توجهی به جنس، نژاد، ملیت و قومیت، و زمان و مکان خاص ندارد؛ اما حقوق و قوانین بشری، معمولاً موقت، نسبی، متحول و تابع مقتضیات زمان و مکان می‌باشند. چه‌بسا حکمی برضد مصالح و فطرت پاک انسانی جعل کنند؛ زیرا این قوانین بر فطرت تکیه ندارند؛ چه اینکه شناختی از آن ندارند. قوانین بشری، مطابق میل و خواست عده‌ای خاص یا اکثریت است. در مقابل، قوانین الهی به دلیل فطری بودن، ثابت، جهانی، جاوید و مطابق با عقل سلیم می‌باشند. به‌همین جهت، تنها قانونی که می‌تواند سعادت بشر را تنظیم کند، قوانین الهی منطبق بر فطرت است (طباطبائی، ۱۳۶۰، ج ۵: ۳۹).

۳. نباید موجب عسر و حرج گردد: برخلاف قوانین بشری (از جمله بوروکراسی) که بیشتر مدافع طبقه سرمایه‌دار و صاحبان قدرت است و توجه چندانی به مشکلات طبقه کارگر و کارمند ندارد، اسلام بر پرهیز از مشقت و سختی در تدوین و اجرای قوانین و تناسب احکام، با توان و وضعیت جسمی و روحی افراد تأکید دارد. این موضوع در آیات و روایات زیادی مطرح شده است. برای نمونه، یکی از این آیات نقل می‌شود: «وَمَا جَعَلَ عَلَيْكُمْ فِي الدِّينِ مِنْ حَرَجٍ» (حج: ۷۸). «مفاد این آیات این است که خداوند تبارک و تعالی، هیچ‌گونه

حکم و قراری را در راستای حرج برای مکلفان تشریح و جعل نکرده است. مقصود از حرج هم چیزی است که انسان در انجام آن به مشقت و سختی افتاده و مستأصل شود؛ نه آنکه قدرت بر انجام آن نداشته باشد» (موسوی بجنوردی، ۱۳۷۹: ۱).

نفی حرج در آیه یاد شده، ناظر به کلیه قوانین اسلام است و اختصاص به برخی احکام ویژه (مثل جهاد، روزه، شهادت و...) ندارد. منظور از آیه این است که هرگاه بر اثر عمل به احکام و الزامات شرعی، مکلف در عسر و حرج واقع شود، این احکام و الزامات از عهده او برداشته می‌شود؛ زیرا «نفی عسر»، به صورت یک علت کلی یک حکم جزئی بیان شده است؛ بنابراین، آیات نفی عسر و حرج، عام است و از لحاظ ثبوتی، همه احکام را شامل می‌شود (محقق داماد، ۱۳۸۵: ۸۳).

۴. با عدالت سازگار باشد: اصولاً پوزیتیویست‌ها (که ماکس وبر جزء آنهاست) معتقد به تفکیک قانون از اخلاق و عدالت‌اند و پافشاری می‌کنند که قانون یک چیز است و اخلاق و ارزیابی اخلاقی قانون، چیز دیگر... و هیچ ارتباط ضروری‌ای میان اخلاق و قانون نیست. ضرورتی ندارد که یک قانون برای داشتن اعتبار قانونی، بر معیارهای اخلاقی و عادلانه منطبق باشد. و تصریح می‌شود: «همین که قانونی از طرف دولت وضع شود، به‌عنوان حقوق، معتبر است؛ هرچند عادلانه نیز نباشد.» همچنین بر تفکیک حوزه «بایدها» از «هست‌ها» و عدم امکان استنتاج حقوق از واقعیت‌ها تأکید می‌ورزند حتی پا را از این فراتر می‌گذارند و می‌گویند: «آرمان‌های اخلاقی، به‌ویژه آرمان‌های مربوط به عدالت، اساساً غیرعقلانی است؛ بنابراین برای هیچ تحلیل علمی مناسب نیست... از این رو، جایگاهی برای عدالت در تدوین حقوق باقی نمی‌ماند» (کاتوزیان، ۱۳۷۶: ۱۸۰)؛ درحالی که در اسلام، ملاک صحت و مشروعیت قوانین آن است که مبتنی بر عدالت باشد؛ چنان‌که خدای تعالی می‌فرماید: «اگر بخواهید حکم کنید، باید براساس عدالت باشد» (نساء: ۵۸). عدالت در

منظومه اعتقادی اسلام، نه تنها به عنوان فلسفه حقوقی یا شاخص اخلاقی،^۱ بلکه به عنوان فلسفه بعثت همه انبیای الهی معرفی شده است.^۲

نتیجه گیری

نظریه بوروکراسی در پاسخ به نیاز یک قرن پیش دنیای صنعتی غرب، با سازمان‌های بزرگ و شرکت‌های عظیم صنعتی ظهور یافت و به تدریج به کشورهای دیگر رسوخ پیدا کرد؛ بدون اینکه بررسی شود مشکل جوامع دیگر چیست؟ و آیا در مان درد نظام‌های سیاسی و اداری آنها، بوروکراسی است یا داروی دیگری لازم است. در هر حال، خواسته یا ناخواسته، پدیده بوروکراسی بر همه جا سایه افکنده است و ظاهراً گریزی هم از آن نیست. پس از انقلاب اسلامی انتظار می‌رفت با نقد و بررسی بوروکراسی از منظر اسلام و منطبق با شرایط بومی ایران، نسبت به بازطراحی و بومی‌سازی اقدام می‌شد؛ اما تاکنون در این زمینه اقدام درخور اعتنایی صورت نگرفته است. این مقاله به هدف پر کردن بخشی از خلأ نظری بومی‌سازی نظام اداری، درصدد بر آمده است تا با عیارسنجی میزان انطباق اصول بوروکراسی با آموزه‌های اسلام، اشتراکات و تمایزات بین آنها را مشخص سازد. (خلاصه نتایج، در جدول شماره ۱ آمده است.)

با بررسی‌های به عمل آمده آشکار شد که پنج اصل مهم بوروکراسی، هرچند کلیت و قالب آن منافاتی با اسلام ندارد، از نظر محتوایی تفاوت‌های اساسی با هم دارند. با استخراج ۲۶ ملاحظه اساسی اسلام برای اصول پنج‌گانه بوروکراسی، می‌توان نتیجه گرفت که تنها راه موفقیت دولت اسلامی، برنامه‌ریزی برای انجام پژوهش‌های گسترده برای تهیه و طراحی نظام اداری جایگزین و بدیل برای بوروکراسی مبتنی بر منابع اسلامی است. تحقق این هدف، به همت و تلاش متفکران اسلامی بستگی دارد. برای نمونه، با استفاده از حدیث تشبیه مدیر به ستون وسط خیمه توسط امام علی علیه السلام می‌توان «مدل و سلسله‌مراتبی اوربیتالی» را به جای «سلسله‌مراتب هرمی» و بر

۱. اَعْدِلُوا هُوَ اقْرَبُ لِلتَّقْوَى (مانده: ۸).

۲. لَقَدْ ارْسَلْنَا رُسُلَنَا بِالْبَيِّنَاتِ وَ ارْتَلْنَا مَعَهُمُ الْكِتَابَ وَ الْمِيزَانَ لِيَقُومَ النَّاسُ بِالْقِسْطِ (حدید: ۲۵).

طراحی و پیشنهاد کرد؛ چنان‌که معرفی «مدل حلقه‌های متداخل» در گذشته از سوی نگارنده، مورد اقبال اندیشمندان عرصه مدیریت قرار گرفت.

کتابنامه

قرآن کریم.

نهج الفصاحه.

نهج البلاغه.

دانایی فرد، حسن (۱۳۹۰). «دفاعی از بی دفاعی بروکراسی»، ماهنامه سوره، ش ۵۴ و ۵۵. رابینز، استفین (۱۳۸۵). تئوری سازمان (ساختار، طراحی، کاربردها)، ترجمه سیدمهدی الوانی و حسن دانائی فرد، تهران، صفار.

رسولی، هاشم (۱۳۵۸)، تاریخ انبیاء، قم، مؤسسه تحقیقات و نشر معارف اهل بیت علیهم‌السلام.

روسو، ژان ژاک (۱۳۹۳). قرارداد اجتماعی، ترجمه مرتضی کلانتری، تهران، امیرکبیر.

صادق پور، ابوالفضل (۱۳۷۷). نظریه‌هایی درباره بوروکراسی و ساختارهای تشکیلاتی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی.

صدوق (۱۳۷۸)، عیون اخبار الرضا علیه‌السلام، بی‌جا، انتشارات جهان.

طباطبایی، محمدحسین (۱۳۶۰). نفسیر المیزان، ترجمه محمدباقر موسوی همدانی، (۲۰ جلد)، جامعه مدرسین.

طبرسی، رضی الدین حسن بن فضل (۱۴۱۲ ق). مکارم الاخلاق، منشورات شریف رضی، قم.

کاتوزیان، ناصر (۱۳۷۶). حقوق مدنی ایران، نشر بهمن برنا.

کوئن، بروس (۱۳۷۵). درآمدی بر جامعه‌شناسی، ترجمه محسن ثلاثی، تهران، توتیا.

لویت، کارل (۱۳۸۵). نقد و بررسی کتاب ماکس وبر و کارل مارکس، ترجمه شنه‌از مسمی پرست، تهران، ققنوس.

مجلسی، محمدباقر (۱۳۷۵). بحار الانوار، تهران، کتاب‌فروشی اسلامیه.

محقق داماد، مصطفی (۱۳۸۵). قواعد فقه، تهران، سمت.

محمدی ری شهری، محمد (۱۳۶۳). میزان الحکمه، قم، دفتر تبلیغات اسلامی.

منتسکیو، شال لوئی (۱۳۷۸)، روح القوانين، ترجمه علی اکبر مهتدی، تهران، امیرکبیر.

موسوی بجنوردی، سیدمحمد (۱۳۷۹). قواعد الفقهیه، تهران، مبعاد.

مهرابی، امیرحمزه (۱۳۸۰). «مدیریت منابع انسانی از دیدگاه امام علی علیه‌السلام»، پاسداراسلام،

ش ۲۴۲ تا ۲۴۵.