

شاخص‌های رفتاری توکل و تأثیر آن بر عوامل بازدارنده رفتاری تصمیم‌گیری مدیران*

دکتر حسن زارعی متین^۱

محمد کاظم کاویانی^۲

چکیده

توکل در رفتار انسان دارای چنان تأثیری است که اعتقاد به خدا در اعمال و فعالیت‌های شخص ایجاد می‌کند و می‌توان از آن به عنوان رفتار متوکلانه یاد کرد. در این تحقیق شاخص‌های شناختی توکل شامل اعتقاد به ربوبیت خداوند، فطری بودن توکل، توحید افعالی، ایمان و تقوی مورد توجه قرار گرفته است. نتایج عملی توکل در رفتار افراد متوکل شامل آرامش وطمأنینه، شرح صدر، شجاعت و قوت قلب، ثبات قدم و شکیبایی، عزم جزم و قاطعیت و... می‌باشند. در این تحقیق محدودیت‌های تصمیم‌گیری مورد مطالعه قرار گرفته که از آن تحت عنوان عوامل بازدارنده رفتاری تصمیم‌گیری شامل عجله و دستپاچگی، تعصب ورزیدن بر تصمیم، کم حوصلگی، ترس از قضاوت‌های عوامانه و... می‌باشد.

تهیه فهرستی از عوامل بازدارنده رفتاری تصمیم‌گیری و شاخص‌های رفتاری منتج از توکل منجر به ارائه الگویی شده است که در این مقاله به آن پرداخته می‌شود و همچنین تأثیر شاخص‌های رفتاری توکل بر موانع تصمیم‌گیری مدیران مورد بحث قرار می‌گیرد.

* دریافت ۸۲/۱۱/۱۱ پذیرش ۸۲/۱۲/۱۵

۱. دانشیار دانشگاه تهران

۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی

واژگان کلیدی

توکل، شاخص‌های شناختی توکل، شاخص‌های رفتاری توکل، عوامل بازدارنده تصمیم‌گیری

مقدمه

مدیران همواره در انجام وظایف خود به تصمیم‌گیری می‌پردازند. در بسیاری اوقات در تصمیم‌گیری فرد یا گروه تصمیم‌گیرنده، ممکن است از جهت مخاطرات ناشی از تصمیم، بیم و وحشت داشته باشند و در اتخاذ تصمیم مردد گردند. (الوانی، ۱۳۶۹، ص ۱۳۱). تردید و ترس در تصمیم‌گیری در شرایط پیچیده و عدم اطمینان امروزی برای مدیران، رو به افزون است. زیرا عوامل زیادی بر تصمیم‌گیری تأثیر می‌گذارد و شدت تغییرات عوامل نیز فزاینده است. عوامل اثر گذار و تغییرات آن گاهی باعث می‌شود که مدیران تصمیم لازم را اخذ نکنند.

توکل پایگاهی اعتقادی به ویژه بین مسلمین دارد و بعضی مدیران در تصمیم‌گیری بسیار بدان تمسک می‌جویند. در اغلب اوقات تصمیم‌گیرنده در راه اخذ تصمیم به مدد و کمک و نقطه اتکایی نیاز دارد تا بدون ترس و هراس تصمیم لازم را اخذ کند و توکل این نقطه اتکا و قوت قلب را برای مدیران فراهم می‌کند. توکل به خداوند به عنوان نشانه‌ای از ایمان فرد، باعث می‌شود که ترس و ضعف از مدیران دور شود.

چگونه توکل به خداوند این مهم را ایفا می‌کند؟ شاخص‌های شناختی و رفتاری توکل چیست؟ عوامل بازدارنده تصمیم‌گیری مدیران چیست؟ چگونه شاخص‌های رفتاری توکل بر عوامل بازدارنده تصمیم‌گیری مدیران غلبه می‌کند.

موضوع این نوشتار پاسخی به این پرسشها است. روش ما در انجام این تحقیق استفاده از مطالعات کتابخانه‌ای و بهره‌برداری از ابزار مصاحبه و پرسشنامه و استفاده از نظر متخصصان و مدیران برای بررسی ارتباط بین این دو متغیر است.

تعریف توکل

توکل در اصطلاح عبارتست از اعتقاد به خداوند متعال در جمیع امور، تکیه بر اراده او و اعتقاد به اینکه او آفریننده سببها و چیره بر همه آنهاست و سببها به اراده او در سببیت کامل می‌شوند و تأثیر می‌گذارند. (مشکینی، ۱۳۷۶)

توکل یعنی هیچ فاعلی جز خداوند در جهان هستی وجود ندارد و هر علم و قدرتی برای اوست که بندگان را کفایت کند، همچنین تمام توجه و عنایت و رحمت او به موجودات و بندگان معطوف است. بالاتر از قدرت او قدرتی نیست و بالاتر از علم او علمی نیست. (نراقی، ۱۳۶۰)

توکل بر خداوند دارای چهار رکن است:

اول اینکه موکل ایمان داشته باشد که وکیل او عالم و آگاه است به آنچه که موکل در جمیع جهات به او محتاج می‌شود و علم وکیل محدودیت و ممنوعیتی ندارد زیرا علم وکیل علم مطلق است.

دوم اینکه موکل ایمان و اعتقاد دارد به قدرت و توانایی وکیل در رفع نمودن نیاز و احتیاج موکل و هیچ مانع و رادعی در انجام گرفتن این کار وجود ندارد زیرا قدرت وکیل قدرت مطلق است.

سوم اینکه موکل ایمان و اعتقاد دارد که وکیلش به او بخل نمی‌ورزد.

چهارم اینکه موکل ایمان و اعتقاد دارد که وکیل نسبت به او رحمت و محبت و شفقت دارد. پس توکل بر وکیل عالم قادر غیر بخیل و رحیم بر بندگان صورت می‌گیرد در حالی که مصلحتی از آنها فوت نشود. این وکیل وکالت بر مصالح بندگان دارد. (امام خمینی، ۱۳۷۴)

جایگاه ابزار و وسایل در توکل

پرسش اساسی در بحث توکل این است که اگر توکل، سپردن کار به غیر است و به جز او به کس و چیز دیگر اعتنا نکردن، پس استفاده از ابزار و وسایل و جستجوی راههایی که شخص را به مطلوب خود می‌رساند چه می‌شود؟

ملا احمد نراقی در معراج السعاده چنین فرموده:

«توسل کردن به اسباب و وسایل از نظر شرع لازم است و به آن امر شده است.»

(نراقی، ۱۳۶۰)

« توکل با کسب منافات ندارد بلکه ترک کسب و تصرف به علت توکل نقصان و جهل است زیرا توکل ترک اعتقاد به اسباب است و رجوع اسباب است به مسبب الاسباب، پس با وقوع در اسباب منافات ندارد.» (امام خمینی، ۱۳۴۷)

ریشه‌های روان‌شناختی توکل

تحقیقاتی که در زمینه روان‌شناختی صورت گرفته حاکی از آن است که افراد زمانی که اوضاع و احوال و نتیجه عمل خود را کنترل کرده و شرایط را در جهت تمایلات خود تغییر دهند احساس آزادی و اختیار نموده و برای فعالیت برانگیخته می‌شوند که به آن کنترل اولیه و واقعی می‌گویند. اما افرادی که این کنترل را نداشته باشند زمانی احساس آرامش و راحتی دارند که کنترل ثانویه را بدست آورده باشند.

کنترل ثانویه به دو صورت بروز و ظهور می‌کند:

۱ - کنترل نیابتی^۱

۲ - کنترل تفسیری^۲

در کنترل نیابتی، شخص بررسی می‌کند تا ببیند چه کسی کنترل اوضاع را در دست دارد این افراد احساس قدرت می‌کنند چون فکر می‌کنند در طرف شخص قدرتمندی قرار دارند.

در کنترل تفسیری افراد شرایط غیر قابل کنترل را تفسیر می‌کنند به نحوی که حالت امیدواری برای آنها ایجاد می‌شود. (غباری، ۱۳۷۸)

چنانچه پیداست در این نظریه‌ها، تکیه کردن افراد بر افراد دیگر را تشریح کرده در حالیکه توکل به خداوند تکیه بر وجود لایتناهی است که خلل ناپذیر است.

شاخص‌های شناختی توکل

همانطور که ذکر شد برای بدست آوردن شاخص‌های رفتاری توکل، ضروری است مفاهیم نظری مرتبط با آن تبیین گردد تا بتوان نحوه ترسیم این شاخص‌ها را برای خواننده این نوشتار معلوم کرد.

1 . Vicarious control

2 . Interpretive control

اعتقاد به ربوبیت خداوند

همه موجودات غیر از خداوند باری تعالی فقیر مطلق هستند یعنی اینکه نه تنها در اصل وجود و پیدایش نیازمند به وجود آن غنی مطلق هستند بلکه همه شوون وجودی آنها بعد از خلقت هم وابسته به خداوند بوده و از خود هیچ استقلالی ندارند. خداوند در امور آنها تدبیر نموده به این معنی که، حفظ و نگهداری، حیات بخشیدن و میراندن، روزی دادن، به رشد و کمال رساندن، راهنمایی کردن و امر و نهی کردن آنها را به عهده دارد.

جایگاه توکل در گرایش فطری انسان

گرایش و توجه به خداوند از مواردی است که ریشه در فطرت انسانها دارد و این گرایش هنگام بروز بحران بیشتر هویدا می‌شود و هنگامی که انسان از همه اسباب ظاهری ناامید می‌شود به سوی خدا توجه می‌کند. انسان در فطرت خود به وجودی که به درماندگی او عالم بوده و قادر است او را از این مشکل برهاند پی می‌برد و این خصلت در تمام بشر یافت می‌شود و فرقی بین مومن و معتقد و ملحد و بی‌دین وجود ندارد. (جوادی آملی، ۱۳۷۰)

توکل و توحید افعالی

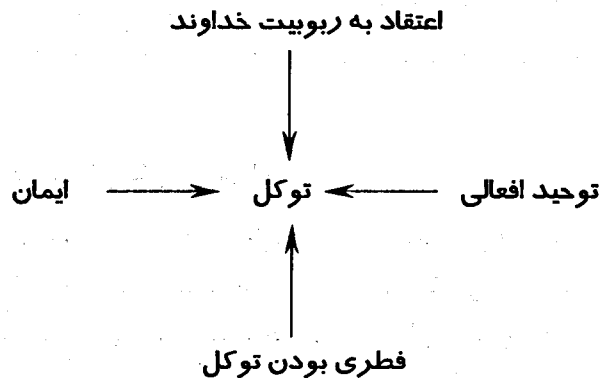
منظور از توحید افعالی این است که خداوند در انجام همه کارها مستقل است، اگر کارهای عالم هستی بوسیله اسباب و ابزاری انجام می‌شود، خالق آن ابزار و اسباب خداوند است. به بیان دیگر هر کاری که در عالم اتفاق بیافتد آن کار، کار خداست و فاعل‌های دیگر ابزاری بیش نیستند. آن نیرویی که ابزار و اسباب را بکار می‌گیرد خداوند است که در همه زمانها و مکانها حاضر بوده و کوچکترین فعالیت و تغییری که در جهان رخ می‌دهد او جل و علی آنرا بوجود آورده است.

ایمان

ایمان حقیقتی است مربوط به روح و روان انسان که ریشه در قلب و باطن انسانها دارد و این حالت از دانش و گرایش انسان نشأت می‌گیرد، بطوری که صفت ایمان به کسی

اطلاق می‌گردد که عقیده او به خداوند تا عمق دل و جان او نفوذ کرده باشد و تمام رفتار، اخلاق و اندیشه‌هایش را جهت بخشیده باشد.

شاخصهای شناختی توکل



محدودیت‌های تصمیم‌گیری

محدودیت‌های تصمیم‌گیری مسئله‌ای است که همواره مورد توجه محققین بوده و هر کدام در آثار خود به نوعی به آن اشاره کرده‌اند. با امعان نظر در مدل‌های تصمیم‌گیری این نتیجه بدست می‌آید که هر محقق برای ارائه مدل مناسب تصمیم‌گیری سعی در برطرف کردن کاستی‌های مدل‌های قبلی و بیشتر کاربردی کردن مدل‌های جدید داشته است. محدودیت‌هایی که در فرایند تصمیم‌گیری مورد توجه دانشمندان مدیریت قرار گرفته است دو دسته‌اند:

- ۱ - محدودیت‌های تصمیم‌گیری مربوط به شرایط محیطی / سازمانی
- ۲ - محدودیت‌های تصمیم‌گیری مربوط به ویژگی‌های شخصیتی / رفتاری تصمیم‌گیرنده که در این تحقیق به دسته دوم از محدودیت‌ها پرداخته شده است. نشانه این نوع محدودیت را در نمونه‌های رفتاری ذیل می‌توان مشاهده کرد:
- تصمیم‌گیرندگان در مراحل اولیه فرایند تصمیم‌گیری ترغیب می‌شوند نسنجیده خود را به گزینه خاصی پایبند کنند.

- علایق و تجربیات گذشته باعث می‌شود که تصمیم‌گیرنده توجه خود را به مشکل خاصی معطوف کند.
 - رفتار محافظه کارانه تصمیم‌گیرنده مانع پذیرفتن نظرات و تصمیمات جدید است. (حاضر، ۱۳۷۱)
 - ترس از استهزاء و انتقاد اطرافیان یک محدودیت رفتاری است که موجب می‌شود در رفتار تصمیم‌گیرنده تأثیر بگذارد.
 - ترس از قضاوت‌های عوامانه یکی از عوامل بازدارنده رفتار محسوب می‌شود که گاهی اوقات مدیران دچار آن هستند.
- ایروینگ جینیس و لئون من^۱، محدودیت رفتاری تصمیم‌گیری را تحت عنوان دام‌های تصمیم‌گیری چنین آورده‌اند:

« دام اول: پذیرش انفعالی و غیر واکنشی، تصمیم‌گیرنده بنا به تجربه گذشته بدون کنکاش و جستجو گزینه‌ای را انتخاب می‌کند. در این تصمیم‌گیری عمل قبلی کورکورانه دنبال می‌شود که این روش تصمیم‌گیری در محیط‌هایی که پیشرفت و تغییرات سریعی دارند مشکل ایجاد می‌کند.

دام دوم: تغییر آرام؛ مدیر تغییر را می‌پذیرد ولی بدون تعمق و تفکر، او به جای تحلیل وضعیت، گزینه کم خطر را انتخاب می‌کند و به تحلیل عمیق نمی‌پردازد. دام سوم: اجتناب دفاعی؛ مدیر در این حالت چون راه حل مناسب مبتنی بر گذشته را ندارد از تصمیم گرفتن اجتناب می‌کند (مسامحه در تصمیم‌گیری) او تصمیم‌گیری را به مادون یا مافوق حواله می‌دهد و در شرایطی که ناچار شود در تصمیم‌گیری کلیشه‌ای عمل می‌کند.

دام چهارم: هشیاری بیش از حد (افراطی)؛ در این حالت شخص وسواس در تصمیم‌گیری دارد و با اینکه امکان تحقیق دقیق را از لحاظ زمانی و امکانات دیگر ندارد در عین حال بر بررسی و کنکاش بیش از حد مسئله اصرار دارد. در این حالت ترس و اضطراب بر او مستولی می‌شود.

جهت خارج شدن از دام‌های مذکور محققین توصیه‌هایی کاربردی برای مدیران ارائه داده‌اند.

در اینجا ویژگی‌های رفتاری تصمیم‌گیرنده هنگام تصمیم‌گیری ذکر می‌شود:

- عجلول بودن یکی از ویژگیهای رفتاری است که برای مدیر محدودیت ایجاد می‌کند. اقدام شتابزده قبل از اینکه شرایط و لوازم انجام فعالیتی فراهم شود در بعضی تصمیم‌گیری‌ها مشاهده می‌شود.
- جمود و انعطاف ناپذیری؛ مدیر ممکن است نسبت به انتخاب گزینه‌ای خود رأیی داشته و در صدد باشد که نظر شخصی خود را اعمال کند که این ویژگی موجب عدم خلاقیت مجموعه می‌شود.
- در نمودار ذیل ویژگیهای رفتاری که بازدارنده توفیق مدیران در تصمیم‌گیری هستند به نمایش گذاشته شده است. (این عوامل بعنوان نقطه ضعف روحی تصمیم‌گیرنده محسوب می‌شوند):

۱ - عجله، دستپاچی و شتابزدگی

۲ - تعصب و ورزیدن بر گزینه‌ای خاص و کلیشه‌ای عمل کردن

۳ - ترس از قضاوت‌های عوامانه
ترس از انتقاد و استهزاء
ترس از شکست در تصمیم‌گیری

۴ - کم‌حوصلگی و احاله
تصمیم‌گیری به دیگران

۵ - شک و تردید در تصمیم‌گیری
وسواس و دقت افراطی

شاخص‌ها و ویژگیهای رفتاری توکل

از مطالعه آیات و روایات مرتبط به توکل مجموعه‌ای از شاخص‌ها و ویژگیها بدست آمد که در نمودار ذیل مشاهده می‌شود.

	شاخص‌های توکل	مولفه‌های توکل
شاخصهای شناختی	اعتقاد به ربوبیت خدا ایمان و تقوی فطری بودن توکل توحید افعالی	مفاهیم نظری
شاخصهای رفتاری	احساس غنا و بی‌نیازی بلند طبعی آرامش و طمأنینه و عدم اضطراب سبکیالی و نشاط شرح صدر صبر، پایداری و مقاومت شجاعت و قوت قلب یقین (عدم تردید و شک) قاطعیت	مصادیق عملی

در نمودار بعدی آثار توکل به خداوند در رفتار انسان بعنوان نقاط قوت روحی در هنگام تصمیم‌گیری ذکر شده است.

۱ - آرامش و طمأنینه

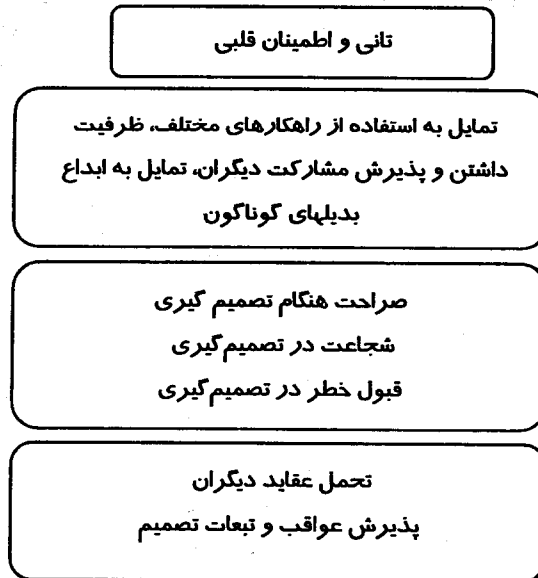
۲ - شرح صدر

۳ - شجاعت و قوت قلب

۴ - شکیبائی و ثبات قدم

۵ - عزم و قاطعیت

نقاط قوت روحی ذکر شده که منتج از توکل به خداوند در رفتار مدیران است موجب می‌شود که تصمیم‌گیرندگان رفتارهای خاصی را به هنگام تصمیم‌گیری بروز دهند که شاخص‌های آن در شکل زیر آورده شده است:



مطالعه و مصاحبه اکتشافی برای تعیین و تایید شاخص‌های رفتاری توکل

پس از بدست آوردن شاخص‌های رفتاری توکل با استفاده از متون دینی، از روش مصاحبه باز برای تایید این شاخص‌ها و از نظرات «افراد مطلع» (دواس، ۱۳۷۶) استفاده شده است.

با توجه به اینکه اشخاص مصاحبه شونده مطالعات کافی در متون دینی داشته‌اند نظر آنها از این جهت صائب بوده و نظر محقق را در بدست آوردن شاخص‌های رفتاری توکل تایید و در بعضی موارد تصحیح نموده‌اند که اعتبار تحقیق تا سطح قابل قبولی تایید گردید.

رهیافت تأثیر توکل بر تصمیم‌گیری از طریق کنترل عوامل بازدارنده رفتاری در تصمیم‌گیری مدیران:

عوامل بازدارنده رفتاری در تصمیم‌گیری	شاخص‌های رفتاری در تصمیم‌گیری (منتج از توکل به خدا)	آثار توکل به خدا در رفتار انسان
عجله، دستپاچگی و شتاب‌زدگی	ثانی، اطمینان قلب	آرامش و طمأنینه
تعصب و ورزیدن بر تصمیم استبداد رای داشتن صرفاً استفاده از روند گذشته کلیشه‌ای عمل کردن	تمایل به استفاده از راهکارهای مختلف، ظرفیت داشتن و پذیرش مشارکت از دیگران، تمایل به ابداع بدیل‌های گوناگون	شرح صدر
ترس از قضاوت‌های عوامانه ترس از استهزاء و انتقاد ترس از شکست در تصمیم‌گیری	صراحت هنگام تصمیم‌گیری شجاعت در تصمیم‌گیری قبول خطر در تصمیم‌گیری	شجاعت و قوت قلب
کم حوصلگی احاله تصمیم‌گیری به دیگران	تحمل عقاید دیگران پذیرش عواقب و تبعات تصمیم	شکیبایی ثبات قدم
شک و تردید در تصمیم‌گیری وسواس و دقت افراطی امروز و فردا کردن در اخذ تصمیم مسامحه در تصمیم‌گیری	تصمیم راسخ پذیرش ابهام در تصمیم‌گیری درک صحیح از اهمیت عنصر زمان تصمیم‌گیری بموقع و عدم وقت‌کشی	عزم جزم و قاطعیت

نتیجه‌گیری

در شرایط پیچیده امروزی، تصمیم‌گیری صحیح کاری بسیار مشکل است و مدیران در اخذ تصمیم به نقطه انکایی نیاز دارند تا بدون ترس و هراس به اخذ تصمیم بپردازند.

توکل به خداوند این نقطه اتکا را فراهم می‌کند. کارکرد توکل در اعمال و رفتار انسان تحت تأثیر اعتقاد به خدا و رفتار متوکلاته است.

این تحقیق نشان داد که توکل به خدا می‌تواند منجر به آرامش و طمانینه، شرح صدر، شجاعت و قوت قلب، شکیبایی و ثبات قدم، عزم جزم و قاطعیت شود. تحقیقات کتابخانه‌ای و میدانی نشان داد که شاخص‌های منتج از توکل بر تصمیم‌گیری موثر می‌باشند و آنها عبارتند از اطمینان قلب، پذیرش مشارکت دیگران، صراحت و شجاعت و قبول خطر، پذیرش عواقب و تبعات تصمیم، تصمیم‌گیری بموقع، عزم راسخ و عدم وقت‌کشی.

همچنین این نتیجه بدست آمد که توکل به خداوند می‌تواند بر موانع تصمیم‌گیری به ویژه ترس از شکست، شک و تردید، مسامحه در تصمیم‌گیری، عجله و شتابزدگی غلبه کند.

- ۱ - جوادی آملی، عبدالله، ده مقاله پیرامون مبدا و معاد، انتشارات رجاء قم، ۱۳۷۰.
- ۲ - مشکینی، علی، درس‌های اخلاق، انتشارات الهادی، قم، زمستان ۱۳۷۶.
- ۳ - نراقی، محمدمهدی، جامع السعادات، قم، ۱۳۶۰.
- ۴ - امام خمینی، روح‌الله، شرح حدیث جنود عقل و جهل، قم ۱۳۷۴.
- ۵ - نراقی، احمد، معراج السعاده، قم، ۱۳۶۰.
- ۶ - امام خمینی، روح‌الله، چهل حدیث، قم، ۱۳۷۰.
- ۷ - غباری بناب، باقر، طرح تهیه مقیاس اندازه‌گیری توکل به خدا، مجله دانشگاه اسلامی، شماره ۴.
- ۸ - حاضر، منوچهر، تصمیم‌گیری در مدیریت، انتشارات تهران، ۱۳۷۱.
9. Irving L. Janis and Leon Mann, Decision Making a Psychological Analysis of conflict, choice, and commitment, (New York: The Free Press 1997)
- ۱۰ - دواس، دی‌ای، پیمایش در تحقیقات، هوشنگ نایی، نشرنی، تهران، ۱۳۷۶، چاپ اول.
- ۱۱ - الوانی، سیدمهدی، تصمیم‌گیری و تعیین خط مشی دولتی، سمت، ۱۳۶۹.