

کاربست مدل تعالی EFQM در سنجش پذیری الگوی قرآنی کرامت با رویکرد معناشناختی

مریم قاسم احمد

عضو هیئت علمی پژوهشکده مطالعات توسعه سازمان جهاد دانشگاهی تهران.

ghasemahmad@acecr.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
<p>نوع مقاله علمی - پژوهشی صفحه (۱۷۴-۱۵۲)</p> <p>دریافت: ۱۴۰۴/۷/۲۰</p> <p>پذیرش: ۱۴۰۵/۲/۲</p>	<p>«کرامت» در قرآن مفهومی چندبُعدی است که درک دقیق آن، مستلزم تحلیل تاریخی، ساختاری و فرهنگی ریشه «ک-ر-م» و تبیین روابط درونی آن در نظام واژگانی قرآن است. اگرچه این مفهوم در مطالعات تفسیری و اخلاقی مورد اهتمام جدی است، سنجش پذیرسازی آن همچنان با چالش‌های جدی مواجه است؛ زیرا تبدیل چنین مفهومی بنیادینی به شاخص‌هایی سنجش پذیر، نیازمند چهارچوبی نظری و روشمند است که عمق معنایی آن را حفظ کند. این پژوهش با اتخاذ رویکردی میان‌رشته‌ای و بر پایه تحلیل‌های معناشناختی تاریخی و ساختاری، شبکه هم‌نشینی و جانشینی کاربردهای «کرم» را در قرآن بازسازی کرده و سپس با بهره‌گیری از رویکرد تحلیلی - منطقی، داده‌های به‌دست آمده را در دو سطح مصداقی و مفهومی طبقه‌بندی و تحلیل نموده است. برآیند این تحلیل، استخراج سه مؤلفه بنیادین «دهش» (اعطاء)، «شرافت ذاتی» و «رابطه دوسویه» است که ساختار مفهومی «کرامت» را شکل می‌دهند و با ارکان سه‌گانه مدل تعالی EFQM، «توانمندسازها»، «فرایندها» و «نتایج» قابل انطباق‌اند. مدل تعالی EFQM در این پژوهش به عنوان چهارچوبی تحلیلی برای بازتعریف ساختار قرآنی «کرامت» به کارگرفته شده است تا مسیر تحقق آن از سطح ارزش‌های درونی تا کنش‌های اخلاقی و پیامدهای عینی صورت‌بندی شود. نتایج نشان می‌دهد که پیوند معناشناسی ساختاری با منطق علی مدل تعالی، ظرفیت آن را دارد که مفاهیم اخلاقی قرآن را در قالب شاخص‌ها و شواهد رفتاری بازتعریف و</p>

سنجش پذیر نمایند. این چهارچوب می تواند در حوزه هایی مانند سیاست گذاری فرهنگی، تعلیم و تربیت و مدیریت اسلامی، مبنایی برای طراحی نظام های اخلاق محور و سنجش پذیر فراهم آورد. کرامت قرآنی، معاشناسی ساختاری، EFQM، دهش، شرافت ذاتی، دوسویگی، سنجش پذیری.

کلیدواژه ها

۱. بیان مسئله

در اندیشه اسلامی، سنجش و ارزیابی تنها یک کارکرد مدیریتی ندارد، بلکه سازوکاری تربیتی برای خودآگاهی و تعالی انسان به شمار می آید که در مفهوم بنیادین «محاسبه نفس» ریشه دارد؛ چنان که پیامبر گرامی اسلام ﷺ فرموده اند: «حاسبوا أنفسکم قبل أن تُحاسبوا» (مجلسی، ۱۴۰۳: ۶۹/ ۷۰). این آموزه نشان می دهد که ارزیابی، در منطق دینی، جزئی از فرایند رشد و تعالی انسان است. در نگاه علمی نیز فهم دقیق، مستلزم توجه به سنجش و ارزیابی آن است؛ زیرا بدون تبدیل مفاهیم کیفی به شاخص های قابل ارزیابی، دانش در سطح کلیات باقی می ماند (بدار و همکاران، ۱۳۹۵: ۹۹). بنابراین، هر دو دیدگاه - دینی و علمی - بر ضرورت سنجش برای دستیابی به فهم عمیق تأکید دارند. با وجود این هم گرایی، یکی از چالش های اساسی در پژوهش های قرآنی آن است که مفاهیم اخلاقی، بیشتر در سطح گزاره های ارزشی باقی می مانند و کمتر به چهارچوب های سنجش پذیر تبدیل می شوند. مقصود از «سنجش پذیری»، فراهم کردن بنیادهای نظری و روشمند برای تبدیل یک مفهوم کیفی، مانند «کرامت» به شاخص های عینی، معتبر و قابل ارزیابی است، به گونه ای که بدون تقلیل عمق معنایی آن مفهوم، بستر لازم برای کاربست نظام مند آن در عرصه های فرهنگی، تربیتی و مدیریتی فراهم آید.

«کرامت» در قرآن مفهومی چندساحتی است که مناسبات میان خدا و انسان و الگوی تعامل انسان با دیگران را تبیین می کند، هرچند در ادبیات موجود، بیشتر از منظر تفسیری مورد توجه قرار گرفته است. به همین علت همچنان پرسش از «چگونگی» سنجش پذیری آن تقریباً بی پاسخ مانده است و با وجود غنای تفسیری و معنایی پژوهش های قرآنی، بیشتر این مطالعات در سطح تبیین مفهومی متوقف می مانند و سازوکار روشمندی برای انتقال مفاهیم اخلاقی قرآن، مانند «کرامت» به سطح شاخص های

قابل ارزیابی ارائه نمی‌کنند. رویکردهای معناشناسی، ساختار مفهومی را روشن می‌سازند؛ اما مسیر تبدیل این ساختار به معیارهای سنجش همچنان ناپیدا است. از این رو، پشتوانه مفهومی «کرامت»، با وجود غنای معنایی آن، هنوز به عرصه‌های تربیتی، فرهنگی و مدیریتی راه نیافته است. در این میان، مدل تعالی EFQM (Hakes, 2007, p.56) با توجه به ساختار علی و فرایندی خود، این امکان را فراهم می‌کند تا مسیر شکل‌گیری ارزش‌ها، از سطح عوامل زمینه‌ساز درونی تا بروز آن‌ها در رفتار و پیامد، به صورتی نظام‌مند رصد و تحلیل شود. این منطق، از نظر معرفت‌شناختی، با رویکرد معناشناسی ساختاری هماهنگ است؛ رویکردی که با تحلیل روابط هم‌نشینی و جانشینی، سازوکار شکل‌گیری معنا را آشکار می‌کند. معناشناسی «ساختار مفهومی» کرامت را آشکار می‌نماید و EFQM «منطق علی» تحقق آن را. این پیوند، امکان انتقال مفاهیمی مانند «کرامت» را از سطح معنایی به سطح سنجش‌پذیری فراهم می‌کند.

در عرصه مطالعات مدیریت نیز مدل‌های ارزیابی، مانند EFQM، به رغم ساختار نظام‌مند خود، کمتر برای فهم مفاهیم قرآنی به کار رفته‌اند. این خلأ باعث شده که ظرفیت مفهومی «کرامت» برای سیاست‌گذاری فرهنگی، تربیتی و مدیریتی مغفول بماند.

پرسش اصلی این پژوهش آن است که چگونه می‌توان ساختار معنایی «کرامت» را، آن‌گونه که در شبکه معنایی قرآن بازتاب یافته است، به گونه‌ای صورت‌بندی کرد که در عین حفظ جایگاه و حیاتی آن و بدون تقلیل معنایی، قابلیت تبدیل شدن به شاخص‌های ارزیابی در چهارچوبی نظام‌مند را بیابد؟ پاسخ به این پرسش نیازمند دو گام اساسی است:

۱. بازخوانی ساختار مفهومی «کرامت» بر مبنای استخراج و تحلیل روابط معنایی آن در قرآن؛

۲. طراحی چهارچوبی تحلیلی برای انتقال این ساختار به سطح سنجش‌پذیری.

در گام نخست با بهره‌گیری از رویکردهای معناشناسی تاریخی و ساختاری مبتنی بر روابط هم‌نشینی و جانشینی، شبکه معنایی ریشه «ک-ر-م» استخراج شده است. سپس با کمک رویکرد تحلیلی - منطقی، داده‌های معناشناختی در دو سطح مصداقی و مفهومی سامان یافته و سه مؤلفه بنیادین «دهش»، «شرافت ذاتی» و «دوسویگی» صورت‌بندی

شده‌اند. به طور خلاصه این فرایند در سه گام متوالی شامل استخراج داده‌های قرآنی، تحلیل روابط هم‌نشینی و جانیشینی و بازسازی نظام معنایی «کرامت» در قالب مؤلفه‌های مفهومی انجام شده است.

در گام دوم، مدل تعالی EFQM^۱ که از جامع‌ترین الگوهای ارزیابی به‌شمار می‌آید (Hakes, 2007, p.56)، برای امکان سنجش‌پذیری مفهوم «کرامت» مورد مطالعه قرار می‌گیرد. ساختار سیستمی این مدل، رویکرد فرایندی و توجه هم‌زمان به توانمندسازها و نتایج، بستری مناسب برای سنجش‌پذیری کرامت در رفتار ارتباطی نیز فراهم می‌آورد. EFQM با دارا بودن مجموعه‌ای از معیارها و مفاهیم کلیدی که در نهایت به «تعالی» ختم می‌شود، هم‌سویی چشمگیری با مطلوب قرآنی «اکرم» و تعالی اخلاقی دارد. این مدل هرگاه از کارکرد صرفاً مدیریتی فراتر رود و در جایگاه یک چهارچوب تحلیلی به‌کار گرفته شود، می‌تواند به ابزاری مؤثر برای سنجش‌پذیر کردن مفهومی عمیق مانند کرامت تبدیل گردد.

نوآوری این پژوهش آن است که مدل EFQM از سطح کارکرد مدیریتی خود فراتر رفته و به عنوان چهارچوبی نظری برای تبیین ساختار مفهومی «کرامت» به‌کار گرفته شده است. از سوی دیگر این پژوهش ریشه در متن قرآن دارد و تحلیل آن بر مبنای داده‌های شبکه‌ی معنایی «کرم» در قرآن شکل گرفته است.

۲. پیشینه پژوهش

مرور نظام‌مند پژوهش‌های پیشین نشان می‌دهد که مطالعات مرتبط با مفهوم «کرامت»

۱. «بنیاد اروپایی مدیریت کیفیت» یا European Foundation of Quality Management که به اختصار EFQM خوانده می‌شود، در سال ۱۹۸۸م توسط چهارده شرکت بزرگ اروپایی تشکیل شد و در حال حاضر ششصد سازمان بزرگ چند ملیتی و ملی عضو آن هستند. EFQM در حقیقت یک سازمان غیرانتفاعی متولی بررسی چهارچوب تعالی سازمانی موسوم به EFQM Excellence Model است. بر اساس روش‌های تعالی، سازمان‌ها باید با ارزیابی مداوم خود و توجه به شرایط روز، نیازهای متغیر مشتریان و دیگر ذی‌نفعان، به سوی تعالی و سرآمدی پایدار حرکت کنند.

را می‌توان در سه حوزه اصلی جای داد: معناشناسی و تفسیر، اخلاق کاربردی و مسئولیت اجتماعی و الگوهای تعالی و ارزیابی عملکرد. این دسته‌بندی، خلأهای نظری و روش‌شناختی موجود را که در پژوهش‌های انجام شده کمتر مورد توجه قرار گرفته است، آشکار می‌کند.

الف. مطالعات معناشناختی و تفسیری

از میان انبوه آثاری که به پژوهش‌های تفسیری «کرامت» اختصاص یافته‌اند (برای نمونه بنگرید به: جوادی آملی، ۱۳۷۲؛ یدالله‌پور، ۱۳۸۸)، تنها بخشی از آن‌ها با تمرکز بر تحلیل‌های ریشه‌شناختی، سیاقی و معنایی واژه «کرم»، به واکاوی ابعاد مفهومی «کرامت» پرداخته‌اند؛ برای نمونه قاسم‌احمد و همکاران (۱۳۹۶) با استفاده از رویکردهای معناشناسی تاریخی، قومی و ساختاری، شبکه معنایی ریشه «ک-رم» را واکاوی کرده و نسبت آن را با مفاهیمی چون تقوا و شرافت ذاتی تبیین کرده‌اند. در پژوهشی دیگر، رهنما (۱۳۹۲) تحول معنایی «کرامت» را از منزلت محوری جاهلی به کرامت عام انسانی و کرامت خاص ایمانی بررسی کرده است. با وجود اهمیت بسیار این مطالعات در روشن کردن لایه‌های معنایی «کرامت»، این آثار بیشتر به سطح تبیین مفهومی بسنده کرده و سازوکاری برای سنجش‌پذیرسازی این مفهوم ارائه نکرده‌اند. به تعبیر دیگر، پژوهش‌ها معطوف به چیستی «کرامت» بوده و پرسش «کرامت چگونه سنجش‌پذیر است؟» همچنان مغفول مانده است.

ب. مطالعات اخلاق کاربردی و مسئولیت اجتماعی

در ادبیات اخلاق کاربردی و مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها (CSR)، کرامت بیشتر در چهارچوب پاسداشت شأن انسان و رعایت حقوق ذی‌نفعان مطرح می‌شود (برای نمونه بنگرید به: مصباح یزدی، ۱۳۸۰؛ سبحانی تبریزی، ۱۳۷۰؛ سالارنسب، ۱۴۰۴؛ سعادت، ۱۴۰۳؛ خان‌بیگی و همکاران، ۱۴۰۲؛ فلسفی و همکاران، ۱۳۹۵؛ فروتنی و همکاران، ۱۳۹۶). به همین علت مدل‌هایی مانند الگوی مسئولیت اجتماعی کرین، متین و اسپنس (۲۰۱۹)، یا الگوی اخلاق سازمانی شوارتز (۲۰۱۷)، اگرچه ضوابطی برای رفتار حرفه‌ای ارائه می‌کنند،

تمرکز آن‌ها بیشتر بر مدیریت پیامدها و منافع بیرونی است و کمتر به لایه‌های درونی و ارزشی کرامت می‌پردازند. از این رو، زمینه‌ای برای تبدیل این نگاه به الگوی سنجش‌پذیر مبتنی بر مبانی قرآنی فراهم نشده است.

ج. کاربست مدل‌های تعالی و ارزیابی عملکرد

مدل‌هایی مانند EFQM سال‌هاست که ابزار اصلی ارزیابی عملکرد و بهبود کیفیت سازمانی‌اند. با این حال، کاربرد این مدل‌ها در فهم مفاهیم و حیانی و اخلاقی قرآن بسیار محدود بوده و معمولاً از سطح بحث‌های نظری فراتر نرفته است.

بررسی پایگاه‌های علمی نشان می‌دهد که کاربست ساختار EFQM با مفهوم قرآنی «کرامت» برای طراحی چهارچوب سنجش‌پذیر، سابقه مشخص و قابل استنادی ندارد. حتی در پژوهش‌های مدیریت اسلامی نیز تمرکز بیشتر بر مبانی ارزشی بوده و کمتر کوششی برای ارائه سازوکارهای ارزیابی برای مفاهیمی مانند «کرامت» صورت گرفته است. واکاوی این سه حوزه مطالعاتی نشان می‌دهد که با وجود غنای قابل توجه پژوهش‌ها در تبیین معنا و جایگاه «کرامت»، هنوز چهارچوبی روشن‌مند برای انتقال «کرامت» از سطح توصیف به سطح سنجش‌پذیری شکل نگرفته است. پژوهش حاضر می‌کوشد با بهره‌گیری از رویکردهای معناشناسی و نیز رویکرد تحلیلی - منطقی و تطبیق آن با ساختار مدل EFQM، این خلأ را برطرف کند و مبنایی نظری برای سنجش‌پذیری «کرامت» فراهم آورد.

۳. مبانی نظری و روش‌شناسی

«کرامت» در قرآن مفهومی چندلایه و شبکه‌ای است که معنای آن در پیوندی درهم‌تنیده میان لایه‌های زبانی، مفهومی و غایی شکل می‌گیرد. از این رو فهم دقیق «کرامت» تنها با واکاوی این شبکه پیچیده و تحلیل روابط درونی آن با دیگر عناصر مرتبط ممکن است. در این پژوهش، برای تبیین این ساختار از رویکرد معناشناسی ساختاری به عنوان چهارچوب نظری اصلی استفاده شده است. این رویکرد ریشه در زبان‌شناسی

ساخت‌گرا دارد و بر اساس نظریهٔ فردینان دو سوسور، معنا را حاصل روابط میان عناصر زبانی؛ یعنی روابط هم‌نشینی و جانشینی و نه ویژگی‌های درونی واژه‌ها می‌داند (سوسور، ۱۳۷۸: ۱۷۶-۱۷۷). بر پایهٔ این دیدگاه سوسور، که شالودهٔ زبان‌شناسی نوین را شکل می‌دهد، ترکیب روابط هم‌نشینی و جانشینی «روابط ساختاری» نامیده می‌شود (روبینز، ۱۳۷۰: ۴۲۰)^۱ و نتیجهٔ این روابط، شبکه‌ای پیچیده و درهم‌تنیده از معانی است و وظیفهٔ معناشناسی ساختاری نیز تعیین جایگاه هر معنا در این شبکهٔ معنایی و مفهومی است (برای اطلاع بیشتر از رویکردهای معناشناسی، بنگرید به: مطیع و همکاران، ۱۳۸۸؛ پاکتچی، ۱۳۸۷؛ پالمز، ۱۳۷۴).

این الگو، بعدها در مطالعات قرآنی نیز به کار گرفته شد و پژوهش‌های معناشناختی مبتنی بر آن نشان دادند که درک مفاهیم قرآنی نه از طریق بررسی جداگانهٔ واژه‌ها، بلکه از رهگذر تحلیل نظام‌مند روابط واژگان در بافت زبانی و مفهومی قرآن حاصل می‌شود (ایزوتسو، ۱۳۷۸: ۱۳). بر این اساس در پژوهش پیش‌رو، در گام نخست، تمام ۴۷ کاربرد ریشهٔ «ک-ر-م» در قرآن به صورت نظام‌مند گردآوری و روابط آن به دیگر واژه‌ها براساس روابط هم‌نشینی، جانشینی، تقابلی و اشتدادی تحلیل شد. این داده‌ها سپس با بهره‌گیری از رویکرد تحلیلی-منطقی در دو سطح مصداقی و مفهومی دسته‌بندی شدند تا الگوی درونی و روابط علیّ میان عناصر دخیل در ساختار «کرامت» مشخص شود. به همین علت مصداقی رتبه‌بندی شدند (برای اطلاع از جزئیات رویکرد تحلیلی-منطقی و کاربرد آن در پژوهش‌های قرآنی، بنگرید به: فرامرز قراملکی، ۱۳۸۵).

۱. در جملهٔ «حسن آمد»، پیوند میان «حسن» و «آمد» رابطهٔ هم‌نشینی نهاد و گزاره است. در همان حال، هریک از این دو واژه در نظام زبان با واژگان دیگری که می‌توانند جای آن‌ها را بگیرند؛ یعنی عناصر جانشین، در ارتباط‌اند: «حسن» در برابر «او»، «کسی»، «دوست من»، «غریبه‌ای» و مانند آن قرار می‌گیرد. بر پایهٔ این دیدگاه، ترکیب روابط هم‌نشینی و جانشینی را «روابط ساختاری» می‌نامند. نتیجهٔ این روابط، شبکه‌ای پیچیده و درهم‌تنیده از معانی است و وظیفهٔ معناشناسی ساختاری، تعیین جایگاه هر معنا در این شبکهٔ معنایی است.

برای انتقال این ساختار معنایی به سطح سنجش پذیری، پژوهش پیش رو از یک چهارچوب تحلیلی و میان رشته‌ای بهره گرفته است. سنجش پذیری «کرامت» به این معناست که این مفهوم، به رغم ماهیت ارزشی و کیفی خود، واجد مؤلفه‌هایی است که امکان ارزیابی نظام مند آن را فراهم می‌کند؛ زیرا اگر مفهومی هیچ‌گونه قابلیت ارزیابی نداشته باشد، سخن گفتن از تحقق یا تحقق نیافتن آن در عرصه رفتار ارتباطی، دشوار و حتی ناممکن خواهد شد. به این منظور مدل تعالی EFQM، که یکی از شناخته شده‌ترین الگوهای سیستمی در تحلیل کیفیت و بهبود مستمر است، به کار گرفته شده است. این مدل بر سه رکن «توانمندسازها»، «فرایندها» و «نتایج» استوار است و روابط میان مبانی، کنش‌ها و پیامدها را در قالب یک منطق علی توضیح می‌دهد (Van der & Hakes, 2007؛ Brown, 2002). در این پژوهش، EFQM جدای از یک ابزار مدیریتی، در قامت چهارچوبی نظری برای تبدیل مفاهیم قرآنی به سازوکارهای سنجش پذیر است. این مدل کمک می‌کند تا مفاهیم کیفی و اخلاقی حاصل از تحلیل معناشناختی، در بستری نظام مند و فرایندی قرار گیرند و مسیر تحقق آن‌ها به صورت دقیق و قابل ردیابی صورت بندی شود. به این ترتیب، شرط لازم برای سنجش پذیر کردن «کرامت» بدون تقلیل معنای الهی و اخلاقی آن فراهم می‌شود. این روش از دو منظر حائز اهمیت است:

نخست آنکه زبان ساختاری قرآن، سازوکاری مفهومی برای فهم نظام معنایی «کرامت» فراهم می‌آورد؛ دوم اینکه EFQM امکان بازنمایی این نظام معنایی را در قالب یک ساختار علی- سیستمی فراهم می‌کند؛ زیرا مدل تعالی EFQM نیز بر همین منطق سیستمی استوار است و مسیر تعالی را در سه رکن اصلی: توانمندسازها، فرایندها و نتایج سازمان دهی می‌کند. به این ترتیب، پیوند میان این دو دستگاه نظری، بستری فراهم می‌آورد تا مفهومی اخلاقی با منشأ وحیانی، بدون تقلیل معنایی، به شاخص‌ها و سازوکارهای قابل ارزیابی تبدیل شود.

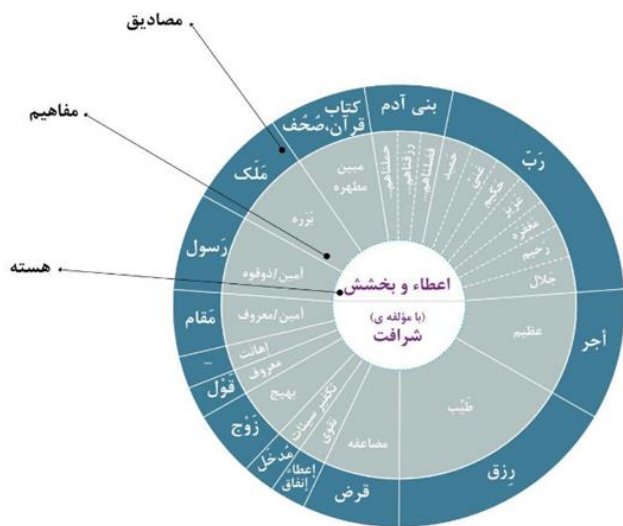
روش پژوهش حاضر ترکیبی از سه رویکرد است:

یک. معناشناسی ساختاری برای استخراج روابط میان واژگانی و بازسازی نظام مفهومی؛
 دو. تحلیل مفهومی - منطقی برای شناسایی ساختار و نسبت‌های درونی مفهوم

«کرامت» و با طبقه‌بندی داده‌های معناشناختی به مفاهیم و مصادیق؛ سه. بررسی نقش کارکردی عناصر مفهومی در چهارچوب علی مدل EFQM و روشن شدن مسیر تبدیل عناصر مفهومی «کرامت» به شاخص‌های سنجش پذیر. این ترکیب نظری و روشی، امکان آن را فراهم می‌کند که ساختار معنایی «کرامت» از سطح توصیف زبانی فراتر رود و در قالب یک الگوی تحلیلی و قابل ارزیابی بازنمایی شود؛ الگویی که بستر لازم را برای سنجش پذیرسازی یک مفهوم الهی - اخلاقی بدون از دست رفتن عمق معنایی آن فراهم می‌آورد.

۴. تحلیل ساختاری - مفهومی کرامت در قرآن

در تحلیل معناشناختی ساختاری ریشه «ک-ر-م» در قرآن، معنا نه در سطح تک‌واژه، بلکه در شبکه‌ای از روابط ساختاری میان واژگان شکل می‌گیرد. هر واژه در پیوند با دیگر عناصر زبانی و مفهومی معنا می‌یابد و این شبکه به صورت نظام مند ساختار مفهومی «کرامت» را شکل می‌دهد.



بر اساس واکاوی معناشناختی «کرم»، این ریشه در ساخت‌های متنوع با مفاهیمی همچون «رب»، «رحمت»، «غفران»، «رزق»، «حکمت»، «عزت» و «حمد» رابطه هم‌نشینی یا جانشینی دارد. این روابط، تنها پیوندهای زبانی

نیستند، بلکه بیانگر نظامی معنایی اند که در آن «رب» به عنوان منشأ دهش و کمال در رأس شبکه قرار دارد و دیگر مصادیق، مراتب ظهور این فیض را بازتاب می‌دهند (قاسم‌احمد و همکاران، ۱۳۹۶). تصویر حاضر، گستره‌ای از روابط هم‌نشینی و جانشینی را در این شبکه

معنایی نشان می‌دهد که در دو دسته مصداقی و مفهومی طبقه‌بندی شده‌اند.

بر اساس این طبقه‌بندی مصداقی و مفهومی شبکه معنایی «کرم»، که بر مبنای رویکرد تحلیلی - منطقی انجام گرفت، مصادیق رتبه‌بندی شدند. به این ترتیب ساختاری سلسله‌مراتبی به دست آمد که در «هرم کرم» مشاهده می‌شود. تحلیل داده‌ها از این قرار است:

- مصداق «رب» پربسامدترین و مهم‌ترین مصداق «کرم»، منشأ دهش، هدایت، تربیت و ارزش وجودی است (حوی، ۱۴۲۴: ۵۶۵۲/۱۰)؛
- در لایه بعدی، «رسول»، «ملک» و «کتاب» قرار دارند که واسطه‌های ربوبیت و مجاری انتقال کرامت‌اند؛ زیرا ابلاغ و تحقق دهش الهی به واسطه آن‌ها انجام می‌شود (طباطبایی، ۱۴۱۷: ۱۳/۱۷)؛
- در لایه‌های بعدی، مصادیقی مانند «رزق»، «قول»، «آجر»، «مدخل» و «مقام» دیده می‌شوند که جلوه‌های گوناگون اعطاء و بخشش الهی را نشان می‌دهند (قطب، ۱۴۱۲: ۳۳۸۱)؛
- و در نهایت «بنی آدم» و «زوج» بنی آدم، در پایین‌ترین مرتبه قرار می‌گیرند که دریافت‌کنندگان «کرامت» در سطح انسانی و زیستی‌اند. تصویر زیر مصادیق شبکه معنایی «کرم» را در قالب یک هرم نشان می‌دهد:



این شبکه، الگوی علی و غایی «کرامت» را روشن می‌کند: «کرامت» از مبدأ ربوبی آغاز

می‌شود، از مسیر رسولان و ملائکه عبور می‌کند، در قالب انواع افاضه‌های مختلف اخلاقی، وجودی و مادی ظهور می‌یابد و در نهایت در انسان به عنوان مخاطب اصلی دهش، تجلی پیدا می‌کند.

تحلیل هم‌نشین‌ها و جانشین‌های کاربرد ریشه «ک-ر-م» نشان داد که «رَبّ» در رأس این شبکه کاربردی قرار دارد و دیگر مربوب‌ها - از ملک و رسول و کتاب گرفته تا انسان و گیاهان (طبیعت) - در مراتب پایین‌تر جای گرفته‌اند (برای مطالعه بیشتر درباره رابطه رَبّ و دیگر مربوب‌ها، بنگرید به: عندلیبی، ۱۳۸۳). رابطه‌ای دوسویه میان فاعل دهش (رَبّ) و گیرنده آن (مربوب) در همه سطوح هستی جریان دارد. از این منظر، «کرامت» در قرآن تنها ناظر به احترام یا ثروت، چنان که در عصر جاهلی می‌پنداشتند، نیست، بلکه هر نوع کمال بخشی و تربیت وجودی در دایره «ربوبیت» معنا می‌یابد (برای مطالعه درباره عناصر فرهنگی کرامت در عصر نزول، بنگرید به: ایزوتسو، ۱۳۶۱). از آنجا که «رَبّ»، به دلیل غنای ذاتی خود، منشأ افاضه، تربیت و رساندن موجودات به کمال و تعالی است، می‌توان گفت که «ربوبیت»، در «کرامت» مدخلیت دارد و بنیان مفهومی «کرامت» را به معنای تربیت تدریجی و کمال بخشی مخلوقات شکل می‌دهد. ربوبیت دهش، شرافت و ارزشمندی را در همه سطوح و در تعاملی دوسویه - از خداوند تا انسان و گیاهان (طبیعت) - به نمایش می‌گذارد. به همین علت «ربوبیت» را می‌توان مفهومی جامع و مشترک دانست که تعامل دوسویه و پیوسته میان «رَبّ» و مربوب را سامان می‌دهد. ربوبیت (تحلیل مصداقی رَبّ) جامع مشترک تمام مصادیق هم‌نشین و جانشین «کرم» در قرآن و نوعی دوسویگی (relation) است. «کرامت» نیز محمولی دو موضعی و در واقع نسبتی میان دو طرف است که طرفین آن هم‌سطح نیستند (برای مطالعه بیشتر درباره محمول‌ها و روابط، بنگرید به: فرامرز قراملکی، ۱۳۸۵). از یک سو رَبّ، در بالاترین نقطه هرم و از سوی دیگر بنی‌آدم، در پایین‌ترین نقطه آن قرار دارد و ربوبیت، ارتباط میان مراتب هرم است و رسولان الهی شامل پیامبران، ملائکه و کتب آسمانی، واسطه‌های این ارتباط هستند. ربوبیت با رحمت، مغفرت و رزاقیت، به عنوان هم‌نشین‌های «رَبّ» در ارتباط است. بر مبنای این مفهوم

مشترک می‌توان مؤلفه‌های معنایی «کرامت» را شناسایی و استخراج کرد. «شرافت ذاتی»، یکی از این مؤلفه‌های اصلی است. تحلیل دقیق‌تر مفهوم «ربوبیت» روشن می‌سازد که نسبتی پویا میان «رب» و «مربوب» مبتنی بر تدبیر، افاضه، پرورش و رساندن به کمال وجود دارد که با رحمت، مغفرت و رزاقیت پیوند دارد: «إِنَّ اللَّهَ هُوَ الرَّزَّاقُ ذُو الْقُوَّةِ الْمَتِينُ» (ذاریات/۵۸). رب، به‌عنوان مبدأ، واجد «شرافت ذاتی» و غنای مطلق و «اعطای» او حکیمانه و غایت‌مند است. «کرامت» بر محور همین نسبت شکل می‌گیرد: تحقق رابطه افاضه‌ای میان مبدأ متعالی و موجود نیازمند. از این رو، «ربوبیت» را باید هسته مفهومی شبکه «کرامت» دانست که بر نسبت میان «رب» و «مربوب» استوار است؛ نسبتی که دو طرف آن هم‌سطح نیستند: رب در بالاترین نقطه هرم همواره در سطحی بالاتر از مربوب قرار دارد که خود بیانگر مؤلفه «شرافت ذاتی» اوست و شاخصه اصلی آن، به کمال رساندن تدریجی (بنگرید به: بیضاوی، ۱۴۱۸: ۲۸/۱) و مالک متصرف بودن برای اصلاح و تربیت (بنگرید به: قطب، ۱۴۱۲: ۲۲/۱) است. مؤلفه دیگر «کرم» «اعطاء» است که علاوه بر افاضه «ربوبی» در بررسی دسته دوم مصادیق هرم (رسولان) نیز مشاهده می‌شود؛ زیرا این مصادیق اگرچه خود «اعطایی» از جانب رب هستند، مصادیق و مجاری تحقق «اعطاء» و «افاضه» ربوبی نیز به‌شمار می‌آیند. ارسال رسل، کتاب‌های آسمانی و نزول ملائکه برای سعادت انسان را باید مصادیقی از «اعطاء و دهش» ربوبی به انسان دانست (برای مطالعه بیشتر درباره تحلیل‌های معناشناختی رب، بنگرید به: خوانین‌زاده، ۱۳۹۴).

به این ترتیب رابطه میان «رب» با هستی از رأس به پایین و بر مبنای قاعده «الأشرف» شکل گرفته است؛ «اشرف بودن» در دو قالب «معطی» و «آنچه که اعطاء می‌شود». به این ترتیب سه مؤلفه بنیادین «اعطاء»، «شرافت ذاتی» و «دوسویگی (رابطه دوسویه)»، مؤلفه‌های لازم و ملزوم و تفکیک‌ناپذیر ماده «کرم» در قرآن هستند که ما از طریق تحلیل مصادیق ریشه «ک-رم» به آن‌ها دست یافته‌ایم (بنگرید به: قاسم‌احمد و همکاران، ۱۳۹۶).

این سه مؤلفه مبنای نظری مراحل بعدی پژوهش را برای تطبیق با مدل تعالی EFQM فراهم می‌کنند. بر این اساس ربوبیت به‌مثابه رابطه‌ای دوسویه میان فاعل دهش و گیرنده

آن، بنیان مفهومی «کرامت» را به معنای تربیت تدریجی و نیل به کمال و تعالی در هستی پی‌ریزی می‌کند.

۵. تطبیق ساختار معنایی کرامت با منطق سیستمی مدل تعالی EFQM

بازخوانی ساختار معنایی «کرم» در قرآن نشان می‌دهد که تحقق «کرامت» در یک جریان پیوسته و به هم پیچیده رخ می‌دهد: از دهش به عنوان سرچشمه ارزش آغاز می‌شود، در تعامل دوسویه میان رب و مربوب تداوم می‌یابد و در نهایت به شرافت و کمال وجودی می‌انجامد. این الگو، یک منطق درونی و علی را ترسیم می‌کند که در آن منشأ، فرایند و نتیجه در پیوندی منسجم معنا می‌یابند. مدل تعالی EFQM نیز بر همین منطق سیستمی استوار است و مسیر تعالی را در سه رکن اصلی سازمان دهی می‌کند:

۱. توانمندسازها: منابع، ارزش‌ها و ظرفیت‌هایی که آغازگر حرکت‌اند؛

۲. فرایندها: کنش‌ها و تعاملاتی که ارزش را محقق می‌سازند؛

۳. نتایج: پیامدهای عینی و قابل مشاهده.

این سه رکن در EFQM زنجیره‌ای علی می‌سازند: از ظرفیت‌های بنیادی به کنش‌ها و در نهایت به پیامدهای انسانی و سازمانی.

تطبیق ساختار معنایی «کرم» با منطق EFQM نشان می‌دهد که میان این دو دستگاه، از نظر روش و مفهوم نوعی تشابه و هم‌خوانی وجود دارد که بر پایه ساختار علی مشترک میان هر دو قابل تبیین است. بر اساس این هم‌خوانی، سه مؤلفه بنیادین «کرامت» می‌توانند بدون هرگونه تقلیل معنایی در سه سطح EFQM بازنمایی شوند:

• دهش: توانمندسازها (مبدأ ارزش و سرچشمه افاضه)

• تعامل دوسویه و تراکنشی: فرایندها (عرضه تحقق و جریان ارزش)

• شرافت: مبدأ و نتایج (ثمره اخلاقی و وجودی کرامت)

از منظر تحلیلی، ساختار «کرامت» در قرآن مسیر رشد تدریجی را نشان می‌دهد؛ ارزش از درون آغاز می‌شود، در کنش‌های اخلاقی تبلور می‌یابد و در پیامدهای وجودی و اجتماعی تحقق پیدا می‌کند. این فرایند دقیقاً همان الگویی است که EFQM در قالب

«توانمندساز، فرایند، نتیجه» صورت‌بندی کرده است (Van, 2002). درنهایت، الگوی حاصل را می‌توان چنین خلاصه کرد:

۱. دهش: آغاز ارزش

۲. تعامل دوسویه و تراکنشی: مسیر تحقق ارزش

۳. شرافت: هم منبع و هم پیامد

این ساختار، بنیان نظری لازم را برای ورود به مرحله بعدی پژوهش؛ یعنی طراحی شاخص‌ها و شواهد رفتاری «کرامت» فراهم می‌کند؛ مرحله‌ای که در آن، الگوی مفهومی کرامت در چهارچوبی سنجش‌پذیر بازتعریف می‌شود.

۶. سنجش‌پذیری کرامت در چهارچوب مدل تعالی EFQM

سنجش‌پذیرسازی مفاهیم اخلاقی، یکی از دشوارترین مراحل در پژوهش‌های علوم انسانی است (آذربایجانی، ۱۳۹۱). برای آنکه مفهومی مانند «کرامت» که از پیچیدگی و گستردگی بالایی برخوردار است، به شاخص‌هایی قابل ارزیابی تبدیل شود، فرایند تحلیلی دقیقی مورد نیاز است. در این پژوهش، منطق علی و فرایندی مدل تعالی EFQM به عنوان چهارچوبی به کار گرفته شد تا ساختار معنایی «کرم» در قرآن، شامل سه مؤلفه دهش، شرافت ذاتی و دوسویگی، در سه سطح توانمندساز، فرایند و نتیجه، بدون آنکه از عمق معنایی آن کاسته شود، بازتعریف شوند.

الف. تعریف عملیاتی کرامت

نخستین گام در سنجش‌پذیری هر سازه اخلاقی، ارائه «تعریفی عملیاتی» است که حدود، مؤلفه‌ها و سطوح مشاهده‌پذیری آن مفهوم را مشخص کند. تعریف عملیاتی به پژوهشگر نشان می‌دهد «چه چیزی باید سنجدیده شود» و «در چه سطحی می‌توان آن را مشاهده کرد» (سرمد و همکاران، ۱۳۸۱: ۴۰).

بر اساس تحلیل معناشناختی ریشه «ک-ر-م» در قرآن، «کرامت» سازه‌ای است که بر سه مؤلفه بنیادین استوار است:

دهش، شرافت ذاتی و دوسویگی. از این رو تعریف عملیاتی «کرامت» در این پژوهش

چنین خواهد بود:

«فرایند آگاهانه و دوسویه از دهش در تعامل با خدا، خویشتن، دیگران و جهان پیرامون، که به رشد اخلاقی و تعالی وجودی می‌انجامد».

این تعریف به صورت هم‌زمان دو بُعد اساسی را دربرمی‌گیرد:

- بُعد درونی کرامت، که با ایمان، تقوا، عزت نفس و خودآگاهی پیوند دارد؛
- بُعد بیرونی کرامت، که در کنش‌های اخلاقی، مانند گفتار نیک، رعایت حرمت دیگران، مسئولیت‌پذیری و انصاف متجلی می‌شود.

بدین‌سان با تعریف عملیاتی ارائه شده، پیوند منطقی میان تحلیل معناشناختی قرآن و مدل مدیریتی تعالی برقرار می‌شود و مسیر سنجش‌پذیری مفهوم «کرامت» روشن می‌گردد.

ب. از مؤلفه تا شاخص: الگوی عملیاتی کرامت در EFQM

در مدل EFQM، مسیر تعالی از توانمندسازها آغاز می‌شود، در فرایندها آشکار می‌گردد و در نتایج تبلور می‌یابد. این ساختار سه‌گانه، امکانی فراهم می‌کند تا مؤلفه‌های کیفی «کرَم» نیز به صورت تحلیلی در سه سطح متناظر بازنمایی شوند:

• دهش و شرافت: توانمندسازها

«دهش» در قرآن ناظر به منشأ ارزش و سرچشمه بخشش و نیکوکاری است. این ویژگی با سطح توانمندسازها همخوان است؛ زیرا این سطح در EFQM بر ظرفیت‌های درونی و ارزش‌های بنیادین تمرکز دارد (برای مطالعه بیشتر دربارهٔ ارکان و ساختار مدل تعالی EFQM، بنگرید به: Hicks, 2007). علاوه بر این، شرافت ذاتی نیز خود نوعی توانمندساز است که با توجه به غنای درونی به دهش منجر می‌شود.

• دوسویگی: فرایندها

«رابطهٔ دوسویه» در قرآن، بستر تحقق رفتار اخلاقی است. این مؤلفه با سطح فرایندها متناظر است؛ زیرا در EFQM فرایندها عرصهٔ ظهور کنش‌های متقابل و سازوکار تحقق ارزش‌هایند.

• شرافت ذاتی → نتایج و توانمندسازها

«شرافت ذاتی» به پیامدهای اخلاقی و وجودی رفتار برمی‌گردد. این مؤلفه از یک سو با توجه به ماهیت وجودی و ارزشی، توانمندساز و از سوی دیگر با سطح نتایج همخوان است؛ زیرا نتایج در EFQM تجلی نهایی ارزش‌ها و جمع‌بندی اثرات رفتار است. این تفکیک تنها یک ابزار برای تبیین شاخص‌ها و سنجش «کرامت» است و به معنای تغییر در معنای ذاتی یا ساختار وجودی «کرامت» در قرآن نیست. دهش، شرافت و دوسویگی در پیوندی درهم‌تنیده حضور دارند؛ اما برای تبدیل به شاخص‌های سنجش‌پذیر باید به صورت مفهومی بازشناسی و تفکیک شوند. به همین علت نیز این فرایند ساختار معنایی «کرامت» را تغییر نمی‌دهد، بلکه آن را در قالبی نظام‌مند قابل ارزیابی می‌کند (برای مطالعه بیشتر درباره تبیین شاخص‌های عملکردی و مؤلفه‌ها، بنگرید به: ایزدی، ۱۳۹۵).

ج. شاخص‌های کرامت

یکی از مهم‌ترین مراحل در سنجش‌پذیری مفاهیم پیچیده‌ای مانند «کرامت» آن است که بتوان ابعاد انتزاعی و کیفی آن را به داده‌هایی عینی و مشاهده‌پذیر تبدیل کرد. در این فرایند، معیارها نقش ملاک‌های کلان ارزیابی را دارند و شاخص‌ها، آن معیارها را به نشانه‌های عینی و سنجش‌پذیر تبدیل می‌کنند. به دیگر سخن، معیار، جهت کلی سنجش را مشخص می‌کند و شاخص، ابزاری است که این جهت را قابل اندازه‌گیری می‌کند. شاخص‌ها معمولاً از دل مؤلفه‌ها و ابعاد یک مفهوم استخراج می‌شوند. براساس داده‌های معنانشناختی، «کرامت» واجد مؤلفه‌های دهش، شرافت ذاتی و دوسویگی است و هر مؤلفه شاخص‌هایی تعریف‌پذیر دارد؛ برای نمونه، «غنا» به عنوان شاخص شرافت و «سخاوت» به عنوان شاخص دهش.

برای کاهش خطا و دستیابی به تصویری واقعی‌تر، در مورد «کرامت» نیز مانند بسیاری از مطالعات، هم‌زمان از چند شاخص استفاده می‌شود. این شاخص‌ها افزون‌بر توصیف وضع موجود، سه نقش بنیادین دارند: نخست، زمینه‌ای روشن برای تحقق سنجش فراهم می‌آورند؛ دوم، مسیر حرکت و شناخت منش یا رفتار فرد یا جامعه را تعیین می‌کنند و سوم،

آشکار کردن گسل‌ها، فاصله‌ها و شدت یا ضعف یک پدیده، به‌ویژه در رفتارهای ارتباطی کریمانه.

برای سنجش‌پذیری «کرامت» در رفتار ارتباطی در چهارچوب مدل EFQM، ما از شاخص‌های عملکردی بهره گرفته‌ایم (برای مطالعه بیشتر درباره شاخص‌های عملکردی، بنگرید به: هاشمیان، ۱۴۰۱) که از شبکه معنایی «کرم» به‌دست آمده‌اند و در دو دسته کلان به شرح زیر تحلیل پذیرند:

۱. شاخص‌های فرایندی: ناظر به کیفیت کنش‌های اخلاقی و دوسویه:

- قول کریم (گفتار محترمانه و سازنده)
- رزق طیب (رفتار اقتصادی پاکیزه و منصفانه)
- انفاق بی‌منت
- رعایت حقوق دیگران و مشارکت اجتماعی

۲. شاخص‌های نتیجه‌ای: این شاخص‌ها، پیامدهای رفتاری و اجتماعی «کرامت» را

بازتاب می‌دهند:

- آرامش درونی و عزت نفس
- اعتماد اجتماعی و سرمایه اجتماعی
- رشد معنوی و تعالی وجودی

این شاخص‌ها نشان می‌دهند چگونه کنش‌های کریمانه در ساحت فردی و جمعی به پیامدهای اخلاقی تبدیل می‌شوند.

۳. شواهد رفتاری: هر شاخص زمانی قابل ارزیابی است که با شواهد رفتاری همراه

باشد؛ یعنی نشانه‌های عینی که بروز یک شاخص را در جهان واقعی نشان دهد. نمونه‌هایی از این شواهد عبارت‌اند از:

- مشارکت بی‌منت: شاخص سخاوت
- وفای به عهد، شفافیت: شاخص اعتماد
- ترجیح ارزش اخلاقی بر منفعت فوری: شاخص شرافت

به این ترتیب، مدل EFQM بستری فراهم می‌کند تا «کرامت»، به جای آنکه مفهومی انتزاعی باقی بماند، در قالب مجموعه‌ای از شاخص‌ها و شواهد مشاهده‌پذیر در سه سطح توانمندساز، فرایند و نتیجه بازنمایی شود.

۷. بازتعریف مدل تعالی EFQM در پرتو الگوی قرآنی کرامت: تحلیلی انتقادی -

تطبیقی

مدل تعالی سازمانی EFQM در چهارچوب مدیریت نوین و با هدف بهبود عملکرد (برای مطالعه بیشتر درباره ارکان و ساختار علی و سیستمی مدل تعالی، بنگرید به: Hicks, 2007)، ارتقای کیفیت و افزایش رضایت ذی‌نفعان پدید آمده است. این مدل بر مجموعه‌ای از پیش‌فرض‌ها بنا شده است که رفتار انسان و سازمان را بیشتر در چهارچوب کارآمدی، سودآوری و بهره‌وری تعریف می‌کند. از این رو چنین مبنایی اگرچه برای سازمان‌های سودمحور کارآمد است، برای تبیین مفاهیم اخلاقی قرآن، مانند «کرامت» که ماهیتی متفاوت دارند، نیازمند بازنگری و بازتعریف اساسی است؛ زیرا قرآن، غایت‌نهایی را نه سودآوری مادی و کارآمدی سازمان، که تعالی و کمال انسان در گرو «اتصاف به تقوا» می‌داند: «إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ» (حجرات/۱۳).

از منظر قرآن، «کرامت» مفهومی وجودی است که مسیر رشد انسان و اعتلای روابط او با خدا، خویش‌تن، دیگران و جهان را سامان می‌بخشد. از این رو، «کرامت» را نمی‌توان در قالب شاخص‌های عملکردی محدود کرد. به کارگیری EFQM در تحلیل «کرامت» تنها زمانی توجیه‌پذیر است که مبانی و کارکردهای آن از منظر الهی بازتعریف شوند؛ به عنوان نمونه، معیار «رهبری» در EFQM که در اصل بر هدایت و پایش عملکرد سازمان مبتنی است، در پرتو مفهوم قرآنی «ربوبیت» معنایی عمیق‌تر می‌یابد؛ زیرا ربوبیت بر پرورش وجودی، هدایت تدریجی و تعالی اخلاقی انسان تأکید دارد (بنگرید به: بخش تحلیل ساختاری - مفهومی در همین مقاله). این بازخوانی به دیگر معیارهای EFQM نیز تعمیم‌پذیر است. «توانمندسازها» در منطق قرآنی، به معنای سیاست‌گذاری اخلاقی و مبتنی بر عدالت و اخلاق است؛ «فرایندها» عرصه ظهور کنش‌های کریمانه مانند قول کریم، رزق طیب و انفاق

بی‌منت‌اند و «نتایج» از سطح رضایت مشتری فراتر رفته و پیامدهایی چون اعتماد، همبستگی، رشد و قرب الهی را در برمی‌گیرند. از این رو، تطبیق EFQM با کرامت به معنای تغییر مبانی مدل نیست، بلکه به منزله بازتعریف آن در افقی گسترده‌تر است که به جای کارآمدی سازمان، به تعالی انسان توجه دارد (بنگرید به: قاسم‌احمد، ۱۳۹۶). ظرفیت EFQM برای چنین بازتعرفی از ساختار علی و سیستمی آن ناشی می‌شود. در قرآن، «کرامت» بر سه محور «دهش»، «تعامل دوسویه» و «شرافت» استوار است؛ حرکتی که از مبدأ ارزش، (شرافت) و (دهش) آغاز می‌شود، در کنش اخلاقی و دوسویه تداوم می‌یابد و به تعالی و کمال وجودی می‌انجامد. این منطق با سه رکن ساختار EFQM، توانمندسازها، فرایندها و نتایج، هم‌خوانی و تشابه دارد؛ هرچند این شباهت به معنای تحویل یا تقلیل یکی به دیگری نیست. از این رو EFQM جایگزین الگوی قرآنی «کرامت» نیست، بلکه چهارچوبی تحلیلی فراهم می‌کند که مسیر تحقق کرامت از سطح ارزش‌های درونی، تا کنش‌های اخلاقی و سپس پیامدهای اجتماعی، به صورت نظام‌مند بازنمایی شود.

در این میان، توجه به یک ملاحظه روش‌شناختی اهمیت دارد: تفکیک سه مؤلفه «دهش»، «شرافت» و «دوسویگی» در این پژوهش، تنها تفکیکی تحلیلی است؛ زیرا این مؤلفه‌ها، پیوستاری واحد و درهم‌تنیده دارند. با این حال در فرایند سنجش‌پذیری، ناگزیر برای تبدیل به شاخص‌ها باید از هم متمایز شوند. این تفکیک، بنیان معنایی و ساختار وجودی «کرامت» را تغییر نمی‌دهد، بلکه این امکان را فراهم می‌کند که «کرامت» در چهارچوبی نظام‌مند و ارزیابی‌پذیر تبیین شود.

۸. جمع‌بندی نهایی و پیامدهای میان‌رشته‌ای

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که «کرامت» در قرآن مفهومی پویا، چندلایه و برخوردار از نظامی مفهومی است که می‌توان آن را با رویکردی روشمند بازسازی و سنجش‌پذیر کرد. تحلیل ساختاری ریشه «ک-ر-م» نشان داد که سه مؤلفه دهش، دوسویگی و شرافت ذاتی، هسته مفهومی «کرامت» را شکل می‌دهند و در منطق سیستمی مدل تعالی EFQM قابل بازتعریف هستند. پیوند این سه مؤلفه با سه رکن EFQM -

توانمندسازها، فرایندها و نتایج - چهارچوبی فراهم می‌کند که در آن، «کرامت» از سطح ارزش‌های درونی تا ظهور در رفتار و تحقق در پیامدهای عینی تحلیل پذیر شود. از این رو این پژوهش گامی نو در پیوند میان معناشناسی مفاهیم قرآنی و علم مدیریت است و نشان می‌دهد که مدل تعالی EFQM، در صورتی که در گستره اهداف الهی بازخوانی شود، ظرفیت آن را دارد که مفاهیم دینی را بدون تقلیل معنایی، در قالب شاخص‌های قابل ارزیابی بازتعریف کند؛ چنان که ملاک ارزیابی نه رضایت ذی‌نفعان یا ارتقای عملکرد کوتاه مدت سازمان، بلکه تحقق کنش اخلاقی و اتصاف به تقواست. این تغییر بنیادین در معیار، اخلاق را از سطحی ابزاری برای موفقیت بیرونی سازمان، به جایگاه غایت رشد انسان و جامعه ارتقا می‌دهد که با منطق قرآنی، که «کرامت» را در گرو تقوا می‌داند، همسوست: «إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ» (حجرات/۱۳).

در سطح کاربردی نیز این چهارچوب ظرفیت‌های تازه‌ای برای سیاست‌گذاری فرهنگی، تعلیم و تربیت و مدیریت اسلامی فراهم می‌آورد:

در حوزه سیاست‌گذاری فرهنگی؛ مفاهیمی چون مسئولیت‌پذیری، امانت‌داری، پرهیز از ممت، رعایت حرمت دیگران و تقویت اعتماد اجتماعی که از شبکه معنایی «کرم» در قرآن استخراج گردید، در صورتی که در قالب شاخص‌های EFQM بازتعریف شوند، قابلیت آن را می‌یابند که به سنج‌های عینی برای تحلیل و پایش فرهنگی تبدیل شوند. چنین رویکردی فاصله میان توصیه‌های اخلاقی و سازوکارهای اجرایی را کاهش می‌دهد.

در حوزه تعلیم و تربیت؛ بازتعریف «کرامت» در قالب شاخص‌های رفتاری نشان می‌دهد که این مفهوم تنها یک مفهوم آرمانی نیست، بلکه باید در زیست روزمره و تعاملات انسانی جلوه کند. از این منظر می‌توان برای «تربیت کریمانه» الگویی مبتنی بر رشد متوازن چهار بُعد رفتار درون‌فردی، میان‌فردی، برون‌فردی و فرافردی طراحی کرد.

در حوزه مدیریت؛ بازخوانی معیارهای EFQM بر اساس آموزه‌های قرآنی، الگویی از «مدیریت ربوبی» را به تصویر می‌کشد؛ الگویی که در آن «رهبری» معادل هدایتگر و پرورش‌دهنده است، «توانمندسازها» بر عدالت و تقوا استوار می‌شوند، «فرایندها» عرصه

بروز رفتار کریمانه اند و «نتایج»، رشد اخلاقی و اعتماد اجتماعی را بازتاب می دهند. چنین رویکردی، ارزیابی عملکرد را از کارآمدی صرف به تعالی انسان و سازمان پیوند می دهد. از منظر روش شناسی؛ نوآوری اصلی پژوهش در ایجاد پیوندی میان دو قلمرو به ظاهر دور از هم، زبان وحی و منطق علمی یک نظام ارزیابی است. ساختار علمی EFQM با الگوی «دهش، شرافت ذاتی، دوسویگی» در قرآن هم خوانی دارد (برای مطالعه بیشتر درباره ساختار علمی و سیستمی مدل تعالی، بنگرید به: Hicks, 2007) و همین امر امکان بازتعریف مفاهیم معنوی را بدون تقلیل معنای الهی آن، در قالب سازوکارهای سنجش پذیر فراهم می کند. تفاوت بنیادین مدل تعالی EFQM و الگوی قرآنی «کرامت»، چالش اصلی پژوهش بود؛ زیرا یکی ناظر به یکپارچگی وجودی «کرامت» و دیگری متکی بر تفکیک تحلیلی بود؛ با وجود این در خلال پژوهش مشخص شد که این تفکیک، ماهیتی نبوده و تنها الزامی روشی برای فهم بهتر سازوکارهای معنایی «کرامت» و طراحی شاخص های قابل اندازه گیری آن است.

به طور خلاصه، این پژوهش نشان داد که «کرامت»، با وجود گستره وحیانی و اخلاقی خود، قابلیت آن را دارد که در قالب مدل های مدیریت و ارزیابی بازتعریف شود، مشروط بر آنکه الگوهای مدیریتی در افقی اخلاقی و مبتنی بر رشد و تعالی انسانی بازخوانی شوند. چنین رویکردی افق هایی نوین برای نظریه پردازی و طراحی نظام های اخلاق محور برپایه آموزه های دینی می گشاید.

منابع

۱. آذربایجانی، مسعود، «سنجش مفاهیم اخلاقی»، *اخلاق و حیاتی*، سال اول، شماره ۲، ۱۳۹۱ ش.
۲. ایزدی، مجتبی، *طراحی مدل مدیریت عملکرد صدا و سیما* (رساله دکتری)، دانشگاه دفاع ملی، ۱۳۹۵ ش.
۳. ایزوتسو، توشیهیکو، *خدا و انسان در قرآن*، ترجمه احمد آرام، شرکت سهامی انتشار، تهران، ۱۳۶۱ ش.
۴. ایزوتسو، توشیهیکو، *مفاهیم اخلاقی - ادبی در قرآن مجید*، ترجمه فریدون بدره ای، فرزاد، تهران، ۱۳۷۸ ش.
۵. بدار، لوک و همکاران، *روان شناسی اجتماعی*، ترجمه یوسف کریمی، انتشارات سمت، تهران، ۱۳۹۵ ش.
۶. بیضاوی، ناصرالدین عبدالله، *انوار التنزیل و اسرار التأویل*، دار احیاء التراث العربی، بیروت، ۱۴۱۸ ق.
۷. پاکتچی، احمد، «آشنایی با مکاتب معناشناسی معاصر»، *آشنایی با مکاتب معناشناسی معاصر، مطالعات*

- فرهنگ - ارتباطات (نامه پژوهش فرهنگی سابق)، شماره ۱۳، پاییز ۱۳۸۷ ش، ص ۸۹ - ۱۲۰.
۸. پالمر، فرانک، *نگاهی تازه به معناشناسی*، ترجمه کورش صفوی، کتاب ماد، تهران، ۱۳۷۴ ش.
 ۹. جوادی آملی، عبدالله، *کرامت در قرآن*، نشر رجا، تهران، ۱۳۷۲ ش.
 ۱۰. حوی، سعید، *الاساس فی التفسیر*، دار السلام، قاهره، ۱۴۲۴ ق.
 ۱۱. خان بیگی، احمد و همکاران، «بررسی جایگاه و منزلت انسان از منظر قرآن کریم»، *مطالعات معرفتی در دانشگاه اسلامی*، شماره ۹۵، تابستان ۱۴۰۲ ش، ص ۷۷ - ۹۴.
 ۱۲. خدایاری فرد، محمد و همکاران، *مبانی نظری و روش‌شناسی مقیاس‌های دین‌داری*، تهران، ۱۳۹۱ ش.
 ۱۳. خوانین‌زاده، محمدعلی، «معناشناسی تاریخی واژه «رب»»، *پژوهش‌های زبان‌شناختی قرآن*، دوره چهارم، شماره ۲، پیاپی ۸، پاییز و زمستان ۱۳۹۴ ش، ص ۷۷ - ۱۲۰.
 ۱۴. روبینز، آر، اچ، *تاریخ مختصر زبان‌شناسی*، ترجمه علی محمد حق‌شناس، نشر مرکز، تهران، ۱۳۷۰ ش.
 ۱۵. رهنما، هادی، «از کرامت جاهلی تا کرامت قرآنی؛ نشانه‌شناسی فرایندهای گفتمانی کرامت در قرآن با تکیه بر الگوی تنشی»، دو فصلنامه علمی - پژوهشی *پژوهشنامه تفسیر و زبان قرآن*، شماره ۲، بهار و تابستان ۱۳۹۲ ش، ص ۲۵ - ۴۲.
 ۱۶. سالارنسب، عبدالمهدی و همکاران، «کرامت انسانی در اسناد حقوقی اسلام»، *مطالعات راهبردی علوم انسانی و اسلامی*، شماره ۷۰، بهار ۱۴۰۴ ش، ص ۵۳۳ - ۵۵۵.
 ۱۷. سبحانی تبریزی، جعفر، *حقوق جهانی بشر از دیدگاه اسلام و غرب*، دفتر خدمات حقوقی بین‌الملل جمهوری اسلامی ایران، تهران، ۱۳۷۰ ش.
 ۱۸. سرمد، زهره، عباس بازرگان و الهه حجازی، *روش‌های تحقیق در علوم رفتاری*، نشر آگاه، تهران، ۱۳۸۱ ش.
 ۱۹. سعادت، رسول، «حقوق بشر و کرامت انسانی با تأکید بر نسل چهارم حقوق بشر»، *مطالعات حقوق*، دوره جدید، شماره ۴۳، پاییز ۱۴۰۳ ش، ص ۸۷ - ۱۰۰.
 ۲۰. سوسور، فردینان دو، *دوره زبان‌شناسی عمومی*، ترجمه کورش صفوی، هرمس، تهران، ۱۳۷۸ ش.
 ۲۱. طباطبایی، سید محمدحسین، *المیزان فی تفسیر القرآن*، دفتر انتشارات اسلامی جامعه مدرسین حوزه علمیه، قم، ۱۴۱۷ ق.
 ۲۲. عندلیبی، عادل، *مقایسه الگوهای رابطه انسان و خدا در محدوده جاهلیت و ظهور اسلام* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه امام صادق علیه السلام، تهران، ۱۳۸۳ ش.
 ۲۳. فرامرزق‌راملی، احد، *روش‌شناسی مطالعات دینی*، دانشگاه علوم اسلامی رضوی، مشهد، ۱۳۸۵ ش.
 ۲۴. فلسفی، علی و همکاران، «ارائه الگوی کرامت انسانی کارکنان در اسلام»، *مدیریت اسلامی*، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۵ ش.
 ۲۵. فروتنی، زهرا و همکاران، «تحلیل رابطه کرامت انسانی با فرهنگ سازمانی»، *اسلام و مدیریت*، سال ششم، شماره ۱۱، بهار و تابستان ۱۳۹۶ ش، ص ۳۱ - ۵۲.
 ۲۶. قاسم‌احمد، مریم، *تحلیل مفهومی کرامت در قرآن و روایات در پرتو دانش معناشناسی و ملاک‌های سنجش آن در*

- رفتار ارتباطی (رساله دکتری)، استاد راهنما: احد فرامرزقراملکی و عبدالهادی فقهی زاده، دانشگاه تهران، تهران، ۱۳۹۶ ش.
۲۷. قاسم احمد، مریم و همکاران، «مؤلفه‌های معنایی ماده «کرم» در قرآن بر اساس معناشناسی ساختاری و رویکردهای تحلیلی - منطقی» (مقاله علمی وزارت علوم)، *پژوهش‌های قرآن و حدیث*، سال پنجاهم، شماره ۱، بهار و تابستان ۱۳۹۶ ش، ص ۷۷-۹۹.
۲۸. قطب، سید، *فی ظلال القرآن*، دار الشروق، بیروت، ۱۴۱۲ ق.
۲۹. مطیع، مهدی و همکاران، «درآمدی بر استفاده از روش‌های معناشناسی در مطالعات قرآنی»، *پژوهش دینی*، شماره ۱۸، بهار و تابستان ۱۳۸۸ ش، ص ۱۰۵ - ۱۳۲.
۳۰. مجلسی، محمدباقر، *بحار الأنوار*، دار احیاء التراث العربی، بیروت، ۱۴۰۳ ق.
۳۱. مصباح یزدی، محمدتقی، *نظریه حقوقی اسلام*، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی علیه السلام، قم، ۱۳۸۰ ش.
۳۲. هاشمیان، سید محمد حسین، «طراحی الگوی ارزیابی اخلاق در سازمان‌های رسانه‌ای»، *دوفصلنامه علمی دین و ارتباطات*، سال بیست و نهم، شماره اول، پیاپی ۶۱، بهار و تابستان ۱۴۰۱ ش، ص ۲۸۷-۳۱۸.
۳۳. یدالله پور، بهروز، *کرامت انسان در قرآن؛ ماهیت، مبانی، موانع* (رساله دکتری)، دانشگاه قم، ۱۳۸۸ ش.
34. Schwartz, M. S. (2017). *Business ethics: A decision-making approach* (3rd ed.). Sage
35. Judaica. (n.d.).
36. Beck, A. T., Steer, R. A., & Brown, G. K. (1996). *Manual for the Beck Depression Inventory-II*. Psychological Corporation.
37. Crane, A., Matten, D., & Spence, L. (2019). *Corporate social responsibility: A global perspective* (8th ed.). Sage Publications.
38. Van der Wiele, T., & Brown, A. (2002). Quality management over a decade: A longitudinal study. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 19(5), 508-523.
39. Hakes, C. (2007). *The EFQM excellence model for assessing organizational performance*. Van Haren Publishing.