



اثرات اخلاق اسلامی بر فاکتورهای شغلی مبتنی بر مهندسی فرهنگی رفتار شهروندی سازمانی

صمد قربانی چوبقلو*

بهروز صادقی عمروآبادی**

تاریخ دریافت مقاله: ۹۰/۱۰/۱

تاریخ تأیید مقاله: ۹۰/۱۲/۱۵

چکیده:

زندگی در عصر ارتباطات با همه محاسنی که دارد منجر شده تا برخورد فرهنگ‌ها، اخلاق و هنجارهای اخلاقی را تحت شعاع قرار داده و در ظاهر در جهت یکسان کردن هنجارهای جهانی پیش می‌رود؛ اما در درون این پوسته زیبای یکسانی فرهنگی، به سادگی می‌توان ادعا کرد که عده‌ای از ابرقدرت‌های جهانی با روش‌های مختلف نرم‌افزاری، در تلاشند تا فرهنگ ملل را به فرهنگی مانند فرهنگ مصرفی، وابستگی نامرئی و ... که در جهت منافع آن کشورهاست تبدیل کنند. همان‌طور که در تعاریف فرهنگ آمده است، یکی از ارکان فرهنگ اخلاق است و مهم‌تر از ارزش‌ها، باورها و عقاید هستند که فرهنگ و اخلاق را می‌سازند. اما اخلاق اسلامی، یکی از پایه‌های فرهنگی جهان اسلام است - که ریشه در باور و جهان‌بینی ملت‌های مسلمان دارد. ابزار قدرتمندی که می‌تواند در همه ابعاد فرهنگی نقش ایفا کند و مانع از لرزش‌های فرهنگی شود. یکی از این ابعاد فرهنگ، کار در یک کشور است. به‌راستی که اخلاق اسلامی می‌تواند فرهنگ کار در یک کشور را مهندسی کند و آن را همانند باورها و عقاید یک ملت سازد. در این مقاله، ارزش‌های اخلاقی - اسلامی مرتبط با کار بررسی شده و جنبه‌های دینی آن را مورد توجه قرار خواهیم داد، سپس با فراتر گذشته و اخلاق اسلامی را از کالبد دینی بیرون آورده و به آن از دیدگاه علم روز می‌نگریم و نشان می‌دهیم که اسلام قبل از غرب به فاکتورهای اخلاقی رفتار شهروندی پرداخته است؛ به‌طوری که کاملاً با علم روان‌شناسی و مدیریت هماهنگ است. در کنار آن نشان خواهیم داد که فاکتورهای رفتار شهروندی - سازمانی آنقدر به هم وابسته هستند که می‌توان آن را به‌عنوان یک واحد در نظر گرفت - که این واحد شکلی دیگر از اخلاق است. با یک بررسی تفصیلی اخلاق اسلامی و رفتار شهروندی - سازمانی می‌توان دریافت که رفتار شهروندی سازمانی جزئی از مبانی اخلاق اسلامی می‌باشد و درنهایت با بررسی وابستگی و برهم کنش رفتار شهروندی - سازمانی و فاکتورهای شغلی - که از شاخص‌های اصلی کار در یک جامعه است - وابستگی اخلاق اسلامی و فاکتورهای شغلی را نشان خواهیم داد و به این نتیجه خواهیم رسید که با بهره‌گیری از اخلاق اسلامی می‌توان رفتار شهروندی را مهندسی کرد و فاکتورهای شغلی را بهبود بخشید.

واژگان کلیدی: اخلاق اسلامی، فاکتورهای شغلی، رفتار شهروندی سازمانی.

* کارشناسی ارشد MBA دانشگاه اصفهان Email: sghorbani66@yahoo.com

** دانشجوی دکتری اقتصاد دانشگاه اصفهان Email: Sadeghi.behruz@gmail.com

مقدمه

در عصر کنونی، پویایی و پیشرفت یک ملت در گرو تلاش هماهنگ و رقابتی سازمان‌های آن ملت است که ملت را از وابستگی به بیگانگان نجات داده و به پویایی و صلابت می‌رساند. در همین عصر، عمده نگرانی و تکاپوی سازمان‌ها در جهت بقا و توسعه و پیشرفت فراگیر آنها شکل می‌گیرد. در راستای این هدف خطیر مدیران به دنبال شناسایی و بهره‌گیری بهینه از منابع و سرمایه‌هایی هستند که تحصیل آنها هزینه‌ها و زحمات فراوانی دارد. بنابراین پیروز این میدان مدیرانی هستند که سرمایه‌های مذکور را به اثربخش‌ترین، کاراترین و بهره‌ورترین طرق ممکن به کار گیرند. عمده منابع هر سازمانی متوجه منابع انسانی، مالی و فنی آن است که مسلماً سرمایه انسانی تعیین کننده سمت و سوی دیگر سرمایه‌هاست؛ زیرا نیروی انسانی است که با توانایی‌های خود و با برنامه‌ریزی، دیگر منابع را به خدمت گرفته و علاوه بر این همه سازمان‌ها چون یک سیستم طبیعی با تک تک اعضا خود شناخته می‌شوند و منابع انسانی یکی از فاکتورهای اصلی سازمان‌ها می‌باشد، در حقیقت سازمانی پویا خواهد بود که منابع انسانی آن سازمان، پویایی را برای سازمان به ارمغان بیاورد.

انسان اشرف مخلوقات الهی صاحب خلقیات متفاوتی است، آنگونه که نه تنها در محیط و شرایط مختلف خلقیات دگرگونی دارد؛ بلکه در یک محیط نیز ممکن است خلقیات متفاوتی از خود ابراز کند. خلق و خوی انسان برگرفته از روح اوست. آن آفریده‌ای که حضرت حق در وصفش فرمود: ای پیامبر ما از تو از حقیقت روح خواهند پرسید، بگو: روح از عالم امر پروردگار من است و جز اندکی از علم آن عالم را به شما نداده است.

روح انسان تحت تأثیر شرایط مختلف پیچیده‌ای قرار دارد که بسیاری از آنها مطابق فرموده خداوند ناشناخته مانده است. اما امروزه مبرهن است که از جمله عوامل مؤثر بر روح انسان ویژگی‌ها و شرایط محیطی است که با تغییر و تحول شرایط مذکور، روحیات و متعاقباً شرایط روحی و رفتار انسان نیز تحولاتی می‌پذیرد. بنابراین خلق و خو، یا به عبارتی رفتار او در هر شرایطی، به نحوی خاص شکل می‌گیرد. بدیهی است شناخت عواملی که مدیریت را در کنترل و اداره نیروی انسانی سازمان

یاری می‌رساند به تحقق اهداف سازمانی و متعاقباً رشد و توسعه اجتماعی تسریع خواهد بخشید و نه تنها برای سازمان نافع بوده؛ بلکه برای عمومیت جامعه نیز مفید واقع خواهد شد. واژه فرهنگ؛ اگرچه در علوم انسانی و اجتماعی عموماً و در جامعه‌شناسی و مردم‌شناسی خصوصاً موارد استعمال فراوان دارد، فاقد مفهوم واحد، معین و مشخص است، به طوری که تاکنون بیش از دویست و پنجاه تعریف مختلف از آن ارائه شده است. در ادبیات غرب، نخستین تعریف علمی «فرهنگ» که در سال ۱۸۷۱ توسط ادوارد تایلر ارائه شد، فرهنگ چنین بیان شده است: (فرهنگ یا تمدن کلیت درهم بافته‌ای است شامل دانش، دین، هنر، قانون، اخلاقیات، آداب و رسوم و هرگونه توانایی و عادت‌ی که آدمی همچون عضوی از جامعه به دست می‌آورد)، (لطیف پور، ۱۳۸۵). تعریف دیگر فرهنگ از پالمرو مونتئی: (ارزش‌ها، هنجارها و نظام اعتقادات یک جامعه، مشتمل بر سنت‌ها، آداب و رسوم و مذاهب، ایدئولوژی‌ها و تشریفات مذهبی، میراث و زبان و تمام عادت‌ها با دیدگاه‌های مشترک)، (پالمرو مونتئی، ۱۳۷۸). فرهنگ اسلام همواره مملو از مکارم اخلاقی، برگرفته از آموخته‌های عملی و سیره نبوی و علوی است. در روایات وارده از نبی گرامی اسلام و ائمه علیهم‌السلام در مورد کار، کمیت و کیفیت آن و همچنین امور اخلاقی و رفتاری در روابط همه‌جانبه کارکنان با یکدیگر، با زیردست و مافوق حقوقی مشخص شده است که با التزام به آن دستورات زمینه‌های توفیق دنیوی و اخروی فراهم خواهد شد. از جمله امیرالمؤمنین علی (ع) در نامه ۵۳ به مالک اشتر ضمن بیان توصیه‌های مدیریتی به عمال خویش در بلاد اسلامی همواره به ایشان در توجه و رسیدگی به امور نیروی کار و زیردستان توصیه داشته و آنها را همانند یگانه عامل موفقیت در امور اداره مملکت معرفی نموده‌اند همان‌طور که امروزه نیز از کارکنان خبره به‌عنوان یگانه عامل مزیت رقابتی یاد شده است. امام سجاد (ع) نیز در رساله حقوق خویش به کیفیت روابط بین همکاران و مدیران با کارکنان خود به‌طور کامل توجه داشته‌اند. اخلاق می‌تواند یک عامل تعیین‌کننده در نتایج و کارایی منابع انسانی باشد و کارایی سازمان را تحت‌الشعاع قرار دهد.

تحقیق حاضر برآن است تا ضمن شناخت رفتارهای فراتر از



به علم مدیریت ارزش اسلامی را می‌افزاییم و مدیریت اسلامی را استخراج می‌کنیم.

اگر بخواهیم تعریف کاملتری از دیدگاه اندیشمندان اسلامی داشته باشیم چنین تعبیری را می‌توان بیان کرد:

«مدیریت اسلامی را در منابع اسلامی (قرآن و سنت) مورد بررسی قرار داده، آیات یا احادیثی را که سخن به صراحت یا اشارت درباره آنها دارد استخراج و جمع‌آوری کنیم و مضامین آنها را به‌عنوان پاسخ‌هایی مطرح شده در علم مدیریت تلقی نماییم و ضمناً سیره امامان معصوم (ع) را نیز به‌عنوان سنت عملی مورد توجه قرار دهیم و بدین ترتیب، مطالب به‌دست آمده به‌عنوان راه‌حل‌های ارائه شده از طریق دین برای مسائل مدیریت، تنظیم و تدوین گردد و به عنوان مدیریت اسلامی عرضه شود.» برای درک بهتر وجه تمایز مدیریت اسلامی باید تفاوت این سبک مدیریتی را با سایر سبک‌ها مورد بررسی قرار داد. نگرش مکاتب به مسائل مختلف مبنای بسیاری از رفتارها در جامعه می‌شود از این رو نگرش مکتب اسلام هم بر تمام امور اطراف خود اثرگذار خواهد بود. یکی از نگرش‌هایی که دین اسلام را به نوعی از سایر ادیان متفاوت ساخته، نگرش این دین به دنیا و آخرت است.

در اسلام تفکیکی بین دنیا و آخرت صورت نگرفته است و آخرت ادامه حیات دنیوی محسوب می‌شود ولی اصالت دادن به دنیا، محبوب و مقدم داشتن آن مذموم شمرده می‌شود. بر این اساس هر نوع فعالیت دنیوی با نیت اخروی، عبادت بوده و در انسان مسلمان برای تلاش و اصلاح امور دنیوی و خدمت به بندگان خدا یک تعهد محسوب می‌شود. ولی در مدیریت در سایر مکاتب چون مدیریت به‌دنبال سود حداکثر است و سعادت را در مادیات و در دنیا جستجو می‌کند و به پایان کار (آخرت) اعتقادی ندارد.

پس می‌توان عمده تفاوت بین مکتب مدیریت اسلامی با سایر مکاتب را نگرش هر یک به دنیا و آخرت بیان کرد. توجه به آخرت در این مکتب ایجاد تعهد در مدیریت را به‌دنبال دارد و این احساس تعهد باعث می‌شود تا بسیاری از نگرش‌هایی که باعث تزلزل در مسائل اجتماعی جوامع امروزی شده از بینش مدیران خارج شود و ارزش به انسان و روابط انسانی باعث رشد و تعالی

تکالیف شغلی که از آن «رفتار شهروندی سازمانی» یاد خواهد شد؛ آنها را بررسی کرده و تأثیر اخلاق را با بررسی همبستگی بین فاکتورهای موجود در رفتار شهروندی سازمانی نشان دهد. در این بحث ابتدا به بررسی اخلاق و اهمیت آن در روابط انسانی می‌پردازیم و در کنار این فاکتورهای اصلی اخلاق اسلامی را مطرح می‌کنیم. سپس با موشکافی رفتار شهروندی سازمانی پنج فاکتور اصلی رفتار شهروندی سازمانی را مطرح کرده که یکی از آنها اخلاق است و با بیان همبستگی بین فاکتورهای رفتار شهروندی سازمانی، رفتار شهروندی سازمانی را به‌عنوان تابعی از اخلاق مطرح خواهیم کرد و در ادامه با مطرح کردن رابطه رفتار شهروندی سازمانی به عنوان تابعی از اخلاق، با ویژگی‌های شغلی، بیان خواهیم کرد که ویژگی‌های شغلی چگونه تحت تأثیر اخلاق اسلامی قرار می‌گیرند.

۱. ادبیات و پیشینه تحقیق

۱-۱. اخلاق مدیریتی در اسلام

اگر بخواهیم تعریفی از مدیریت اسلامی داشته باشیم می‌توانیم بگوییم:

«شیوه به‌کارگیری منابع انسانی و امکانات مادی، برگرفته از آموزه‌های اسلامی برای نیل به اهداف متأثر از نظام ارزشی اسلام است.» از مهمترین آموزه‌های اسلامی که به آنها در حدیث ثقلین هم می‌توان اشاره کرد:

پیامبر اسلام که خود الگوی تمام مسلمین در همه زمینه‌ها هستند، در حدیثی به معرفی الگوهای پس از خود برای مسلمین می‌پردازند.

(انی تارک فیکم الثقلین کتاب الله و عترتی اهل بیتی فانهما لن یفترقا حتی یردا علی الحوض)

«همانا در بین شما مسلمانان دو چیز گرانبها گذاشتم. کتاب خدا قرآن و اهل بیتم. پس همانا این دو جدا نمی‌شوند تا اینکه بر حوض وارد شوند.»

با توجه به این توضیحات می‌توانیم بگوییم که در تمام مراحل تصمیم‌گیری و اجرای تصمیمات باید اصول اعتقادی اسلام را در نظر گرفت و از تعالیم اسلامی از قبیل قرآن کریم به‌عنوان یک کتاب آسمانی انسان‌ساز و همچنین احادیث و روایت موجود از پیامبر اکرم (ص) و ائمه اطهار (ع) استفاده کرد و در حقیقت

می‌شود: پرهیز از استبداد، ساده‌زیستی و عدم رفاه‌طلبی، مبارزه با فرهنگ تملق، مدارا و قاطعیت، مشورت و ... این صفات و ویژگی‌ها مربوط به روابط بین فرد و جامعه‌ای است که با آن سروکار دارد.

۳. اخلاق دینی مدیر که شامل ایثار، تقوا، ایمان به خدا، اخلاص و ... می‌باشد. این ویژگی‌ها در عملکرد مدیر بسیار مؤثر است.

همان‌طور که بیان شد اخلاق یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های مدیران اسلامی است و مدیران با صفات اخلاقی اسلام می‌توانند سازمان تحت فرماندهی خود را به سمت تعالی و پیشرفت به حرکت درآورند و در ضمن محیط را برای پرورش مدیران با همان دیدگاه و اندیشه نیز مهیا می‌کنند و به این ترتیب اخلاق اسلامی در میان افراد یک سازمان نهادینه می‌شود و این افراد که خود قسمتی از جامعه را تشکیل می‌دهند، به‌عنوان عوامل ترویج دهنده معیارهای اخلاقی اسلام در جامعه مطرح می‌شوند.

در نگاه نبوی مدیریت امانت است و باید به‌مثابه امانت از آن نگهداری کرد نه اینکه مدیریت به ابزاری برای کسب اهداف مدیر تبدیل شود، لباس مدیریت را باید به اهل آن پوشاند و به افراد ناشایست و بدون اهلیت نباید مدیریت سپرد. طبق سیره نبوی اکرم (ص) مدیر باید توانایی، کفایت و شایستگی لازم را داشته باشد، علاوه بر آن از دانش و آگاهی کافی برخوردار باشد، پیغمبر (ص) بارها تأکید کرده کسی که بدون علم عمل کند و نسبت به کار آگاهی نداشته باشد، فساد مدیریتی او از کارهای اصلاحی و ساماندهی‌اش بیشتر خواهد بود.

بی‌تردید چگونگی روابط انسانی در مدیریت، تابع نوع نگرش به انسان است. در مکتب اسلام که بیش از تمام مکاتب بر ارزش انسان و رشد و تعالی مادی و معنوی او، تأکید شده در قلمرو مدیریت نیز توجه کافی به انسان و ابعاد، بالاترین اهداف به‌شمار می‌آید. بنابراین بدیهی است روابط انسانی در مدیریت نیز مورد توجه بوده است. پیامبر اسلام (ص) در حدیثی مدیر را نیازمند سه ویژگی می‌داند:

۱. تقوا، که او را به خدا متصل نماید و از موج‌های شیطنی برخاسته از هواهای نفسانی دور کند.

۲. سعه‌صدر که زمینه ظرفیت روحی و روانی او را ارتقا بخشد.

جوامع شود. ولی نبود تعهد و بی‌اعتقادی به آخرت باعث توجه به دنیا و مادیات شده و جو بی‌تفاوتی را ایجاد می‌کند که بسیاری از مشکلات ناشی از آن در کشورهای صنعتی و به‌ویژه غربی قابل مشاهده و بررسی است.

نقش اخلاق در مدیریت اسلامی بسیار مهم است، زیرا اخلاق مدیران در مدیریت اسلامی باید مبتنی بر معیارهای اخلاقی اسلام باشد و از مهم‌ترین الگوهای فردی که می‌توان نام برد و معیارهای اخلاقی آنها را مورد بررسی قرار داد پیامبر اسلام (ص) و امیرالمؤمنین علی (ع) هستند. بطوری که در قرآن کریم نیز زیبایی اخلاقی پیامبر نور و رحمت را می‌ستاید و ایشان را به‌عنوان برترین الگو برای انسان‌های اهل کمال و سعادت معرفی می‌کند، بنابراین در خصوص ارتباط اخلاق با عملکرد و منش مدیران در جامعه اسلامی حساسیت زیادی وجود دارد.

مدیری که با اخلاق و با روح توکل بر خدا و اعتقاد بر قدرت بی‌نهایت الهی تربیت یافته است، هنگام بروز خطرها و بحران‌ها خود را نمی‌بازد و متانت و آرامش خود را از دست نمی‌دهد و به‌تبع چنین مدیری تصمیم‌های عاقلانه‌تر و سنجیده‌تر اتخاذ می‌کند و بهتر می‌تواند روحیه کارمندان و زیردستان را تقویت کند و ایشان را به فرجام نیک امیدوار ساخته و از یأس و ناامیدی و خودباختگی نجات دهد و نیز چنین مدیری تحت تأثیر چرب‌زبانی‌ها و تملق‌گویی‌ها قرار نمی‌گیرد و در دام حیل‌های سودپرستان مکار نمی‌افتد و از سوی دیگر با رفتار متواضعانه و فروتنانه و با دلسوزی‌ها و مهربانی‌های مخلصانه علاقه کارمندان را جلب کند و در نتیجه بازده کار افزایش می‌یابد، بدون اینکه نسبت به کسی ستمی روا داشته باشد.

مدیر در اسلام باید دارای صفات و ویژگی‌هایی باشد که از مهم‌ترین آنها اخلاق اسلامی است. علم اخلاق، علم معاشرت با خلق است. در این علم انسان رذائل و فضائل اخلاقی خوب و بد را شناسایی می‌کند و در زندگی خویش به‌کار می‌گیرد. اخلاق مدیر تحت سه عنوان مورد بررسی قرار می‌گیرد:

۱. اخلاق فردی مدیر که از آن جمله به امانت داری، حسن خلق، کظم غیظ، عشق به کار، صبر، کنترل نفس و ... می‌توان اشاره کرد.

۲. اخلاق اجتماعی مدیر که در این عنوان به موارد زیر اشاره

۳. مهارت‌های ارتباطی که بتواند همکارانش را همچون پدری مهربان در زیر چتر محبت خویش قرار بدهد.

پیامبر گرامی اسلام (ص) یکی از مدیران موفق تاریخ است، ایشان توانست از مردمی عقب‌مانده و نیمه‌وحشی، بهترین انسان‌ها را بسازد و بهترین جامعه را به‌وجود آورد و زیباترین شهر را به عنوان الگو به بشریت ارائه کند. علت موفقیت ایشان در مدیریت جامعه آن زمان چه بوده است؟ قطعاً استفاده از فرامین و دستورهای قرآن کریم ایشان را در اهدافشان به موفقیت رسانده است.

یکی دیگر از دیدگاه‌های مدیریتی در مدیریت اسلامی، مدیریت علوی است که در ادامه مدیریت نبوی است. حضرت علی (ع) در مدیریت خود علاوه بر دستورات قرآن کریم از دیدگاه‌های پیامبر اسلام (ص) هم بهره می‌بردند. یکی از منابعی که سرشار از مباحث مدیریتی است نهج‌البلاغه می‌باشد که بررسی و مطالعه آن به مدیران توصیه می‌شود.

یکی از مهمترین صفات مدیر از نظر حضرت علی (ع) شرح صدر است که در این مورد فرموده‌اند: «أله الریاسه سعه الصدر» مهم‌ترین وسیله لازم برای مدیریت داشتن سعه صدر و سینه‌ای گشاده است.

یکی از کامل‌ترین دستورات مدیریتی حضرت علی (ع) فرمایشات ایشان در زمان انتصاب مالک اشتر به ولایت مصر بود که در آن وظایف یک مدیر را برای ایجاد محیطی سالم کاملاً مشخص فرمودند که رعایت اصول آن می‌تواند در تمام زمان‌ها ایجاد بهداشت روانی یا «بهره‌وری» مفید را به‌دنبال داشته باشد. از مهم‌ترین نکاتی که می‌توان نام برد:

۱. ارزشیابی موقعیت حال و گذشته،

۲. توجه به نظرات افراد تحت نظارت،

۳. توجه به قضاوت‌های افراد تحت نظارت،

۴. خودسازی و جهاد اکبر،

۵. عشق، محبت و رأفت بر افراد تحت نظارت،

۶. عدم ترور شخصیت و انتقام‌جویی از افراد تحت نظارت،

۷. داشتن گذشت و اغماض و تعامل،

۸. توجه به حق تعالی در تمام لحظات،

۹. عطف با افراد تحت نظارت،

۱۰. تصمیم‌گیری با تعمق،

۱۱. نفی شیوه دیکتاتوری،

۱۲. انتقادپذیری و عدم خودبزرگ‌بینی،

۱۳. عدل، داد و میانه‌روی در امور.

در مدیریت اسلامی، مدیریت تنها با اتخاذ تصمیم پایان نمی‌پذیرد، بلکه پس از اتخاذ تصمیم باید به خدا توکل کرد و از درگاه لایزال الهی مدد خواست و امور خویش را به او واگذار کرد. همان‌طور که در مدیریت نبوی و مدیریت علوی بیان کردیم توجه به آخرت و توکل بر نیروی بی‌کران الهی مبنای اصلی همه تصمیم‌گیرها در مدیریت اسلامی می‌باشد و بدون توجه به ارزش‌های الهی و ارزش‌های انسانی مدیریت در اسلام هیچ معنایی ندارد و فقط دیدگاه معنوی و غیرمادی این مکتب است که آن را از سایر مکاتب مدیریت متمایز و مورد توجه قرار داده است (اژدری ۲۰۰۹).

۱-۲. بررسی فاکتورهای اصلی کار با نگرش اسلامی

الف) اعتبار ذاتی کار از نظر اسلام

انگیزه هر کار اجتماعی پیوند ویژه‌ای است که بین متصدی انجام کار و مراجعه‌کننده برقرار می‌شود و در تمام جهات تابع همان پیوند خواهد بود به بیانی اگر آن ارتباط سالم باشد، کار سالمی صورت می‌پذیرد و اگر این پیوند ناسالم باشد، کاری ناسالم به‌وجود می‌آید. اگر پیوند یادشده امری قراردادی و اعتباری باشد، سلامت کارهای تابع آن در محدوده سلامت اعتبار و قرارداد خواهد بود و اگر پیوندی تکوینی باشد، سلامت کارهای تابع آن در محور سلامت تکوین و تحقق آن قرار خواهد گرفت. بر این اساس رابطه بین متصدی انجام کار و مراجعه‌کننده در نظام اسلامی، تنها حول محور قرارداد و اعتبار اداری نمی‌گردد، چون انگیزه در این نظام، همانا صیانت پیوند با خداوند است که همگان با ذات اقدسش ارتباط وجودی دارند و اگر مسائل دیگری مانند استخدام، ریاست، معاونت و ... مطرح است، فقط به‌منظور ایجاد نظم صوری در جامعه است، وگرنه تنها عامل ارتباط بین افراد مسلمان در نظام اسلامی، حفظ پیوند بندگی با خدای سبحان است. این پیوند مقدس در صورتی یافت می‌شود و می‌ماند که هم‌اصل کار مطابق با دستور وحی آسمانی باشد، یعنی کار حلال و عمل مشروع باشد و هم انجام آن برای تحصیل رضای پروردگار

امر می‌کند که هرگونه امانت را به صاحب آن برگردانید، خواه امانت‌های مادی باشد، خواه معنوی، خواه به شخصیت‌های حقیقی باشد، خواه به شخصیت‌های حقوقی.

د) پرهیز از مال حرام و رشوه

هر متصدی مسئول است برای تعهد معین، کار مباح مخصوص به حوزه وظیفه خود را انجام دهد و اگر به عمد از انجام آن امتناع کرد، حقوقی که دریافت می‌کند حرام است. همچنین اگر بخواهد برای تزییع حق دیگران یا احقاق باطل و ابطال حق، مالی را از مراجعه کننده بگیرد، کار حرامی کرده است. «و لا تاكولو اموالكم بينكم بالباطل و تدلو ايها الى الحكام لتالكوا فريقا من اموال الناس بالاثم و انتم تعلمون» (بقره، ۱۸۸). اموال خود را به باطل که خارج از محور دین و قانون الهی است مصرف نکنید و آنها را عمداً به قاضیان و حاکمان ندهید تا از رهگذر این کار حرام مقداری از اموال و حقوق دیگران را به چنگ آورید.

ه) قوام به قسط و عدل بودن

اگرچه بر هر مسلمانی لازم است که عادل باشد و به قسط قیام کند، اما متصدیان نظام اسلامی - به خصوص عهده‌داران سمت قضا و داوری - باید بیش از دیگران به ملکه فاضله عدالت منصف باشند. قرآن کریم درباره آنان چنین فرموده است: «يا ايها الذين آمنوا كونوا قوامين بالقسط» (مائده، آیه ۸) ای مؤمنین برای اقامه قسط و عدل، قوام باشید یعنی شدت قیام و ایستادگی را رعایت کنید.

و) پرهیز از تشویق و پاداش ناروا

گرچه ترغیب خدمتگزاران راستین لازم و تکریم متصدیان امین و متعهد، سودمند است؛ اما توقع نابجا و انتظار بی‌مورد کسی که کاری انجام نداده و دوستدار تشویق و ستایش است، مایه عذاب وی خواهد بود. «لاتحسبن الذين يفرحون بما اتواو يحبون ان يحمداو ابمالهم يفعلوا فلا تحسبنهم بمفازة من العذاب و لهم عذاب اليم» (آل عمران، آیه ۱۸۸) مپندارید کسانی که به آنچه کرده‌اند (کم‌کاری، نفاق و عدم حضور در صحنه و ...) خوشحالند و دوست می‌دارند که در برابر کارهای نکرده ستایش شوند و از عذاب الهی رهایی یابند، بلکه برای آنان عذابی است دردناک.

ز) خطر جاه دوستی و مال خواهی

فرزانه کسی است که وسیله را هدف نپندارند و غیر از هستی

بوده باشد و هدفی غیر از تقرب به خداوند در قلب متصدی مربوطه راه پیدا نکند.

اگر کار مشروع نبود یا بر فرض مشروعیت آن انگیزه متصدی مربوطه تحصیل خرسندی خداوند متعال نبوده، بلکه بر اساس روابط قراردادی صورت پذیرد، همانند سرابی خواهد بود که هرگز تشنه مقام و نیازمند به کمال را سیراب نمی‌کند و در قیامت که روز ظهور پیوند حقیقی و گسستن ارتباط قراردادی و اعتباری است و متصدیانی که پایه کارشان بر اساس مشروعیت آن و تحصیل رضای الهی بوده، و کارمندانی که کارشان نامشروع یا هدفشان رسیدن به مقام و حفظ پیوند قراردادی بوده، غمگین هستند، زیرا آنچه را که حق و صواب بوده، فراهم نکرده‌اند تا بماند و سودمند باشد و آنچه فراهم کرده‌اند باطل و ناپایدار بوده و با فرارسیدن روز حقیقت، رخت بر بسته است. به‌منظور بهتر آشنا شدن با دستورات سودمند اسلامی چه از نظر رعایت اصل تعهد و میثاق اداری و چه از نظر مراعات اصل تأدب و سنت انسانی، بعضی از آیات الهی و نیز برخی از سخنان نورانی انسان‌های اسوه و ملکوتی را نقل می‌کنیم.

ب) لزوم رعایت تعهد و میثاق

تعهد ایجاب می‌کند که انسان متعهد، خود را وامدار عهد خویش بداند و به آن بدون هیچ کاستی وفا کند. «يا ايها الذين آمنوا او فوا بالعقود» (مائده، آیه ۱) ای کسانی که به خداوند ایمان آوردید به عقد و عهد خود وفا کنید. «والموفون بعهدهم اذا عاهدوا...» (بقره، آیه ۱۷۷) نیکان کسانی هستند که به عهد خود وفا می‌کنند و رعایت تعهدها را همانند عبادت خداوند گرامی می‌دارند. «و افوا بالعهد ان العهد كان مسئولا» (اسراء، ۳۴) به میثاق خود عمل کنید و به آن وفا کنید، زیرا هنگام محاسبه الهی رعایت عهد مورد سؤال قرار می‌گیرد. در این جهت، فرقی بین عهد با خدا و عهد با بندگان وی نیست. پس متصدی اسلامی که متعهد به انجام خدمات صادقانه است. در قیامت مسئول خواهد بود.

ج) لزوم ادای امانت و حرمت خیانت

قبول سمت و پست به منزله پذیرش امانت جامعه به‌شمار می‌رود و ادای امانت واجب و خیانت به آن حرام است: «انالله يامرکم ان تودوا الامانات الی اهلها» (نساء، ۵۸) خداوند به شما



دیدگاه برای رسیدن به بهترین سطح بهره‌وری، بالا بردن روحیه گروهی و هدایت درست روابط انسانی را توصیه می‌کنند.

(ب) عامل روانی^۲

همه افراد ناگزیرند بسیاری از نیازهای خود را از طریق کار کردن مرتفع کنند؛ اما نیازهای افراد، قدرت و شدت انگیزشی نیازها متفاوت است. از این رو با اینکه نیازها نیروی تعیین کننده رفتار آدمی است؛ ولی فرایندی که منجر به رفتار می‌شود در همه افراد یکسان نیست. اصول زیر می‌توانند چگونگی این امر را توضیح دهد:

اول - عمل یکسان دو فرد ممکن است نتیجه نیازهای متفاوت آنان باشد.

دوم - ممکن است دو نفر با خواست مشابه رفتار متفاوت

ابراز کنند.

سوم - اگرچه رفتار منعکس کننده نیاز است؛ اما نیاز عامل

انحصاری تعیین کننده رفتار نیست. محیط، دانش، تربیت و ضوابط اجتماعی نیز در رفتار اثر می‌گذارد.

مسئله اصلی برای مدیر این است که چگونه همکاری جمعی افرادی - که دارای نیازهای متفاوت و شخصیت‌های جداگانه هستند - را فراهم کند. او باید بتواند افراد را متقاعد کند که برای نیل به خواست‌ها و آرزوهای‌شان فعالانه در راه تحقق هدف‌های سازمان همکاری کنند. مدیر برای انگیزش کارکنان و جلب همکاری آنان می‌تواند روش‌های مختلفی را به کار گیرد. درواقع انگیزش دو جنبه مثبت و منفی دارد، انگیزه‌های مثبت به شخص امتیازات با ارزشی ارائه می‌کند، درحالی که انگیزه‌های منفی شامل تهدیدهای مجازاتی است. ثمربخشی هر شیوه انگیزشی مربوط به موقعیت خاص در هر جامعه و هر سازمان است.

«مازلو^۳» برای طبقه‌بندی نیازهای انسان با کلیات زیر شروع می‌کند:

الف) انسان موجودی آرزومند است. همیشه می‌خواهد و بیشتر می‌خواهد؛ اما چیزهایی که او می‌خواهد به چیزهایی که فعلاً دارد، مربوط است. به مجردی که نیاز ارضا شد دیگری به جای آن ظاهر می‌شود و این تکرار از ابتدای حیات تا پایان زندگی ادامه دارد. می‌توان گفت: یک نیاز قابلیت رفع شدن دارد؛ ولی

محض و لقای خداوند - که همان حقیقت هستی است - هر چیز دیگری را وسیله بداند و به چیزی که گذرا است دل نبندد، زیرا خطر مال دوستی و جاه‌طلبی به قدری زیاد است که اگر کسی به آن مبتلا شد، چیزی از ایمان او باقی نمی‌ماند. پیامبر اکرم (ص) به ابودر - صحابی نامور و مبارز نستوه و زاهد شب و شیر روز - چنین فرمود: دوستی مال و جاه، دین مرد را بیش از آن اندازه می‌برند که دو گرگ خون‌آشام شبانه به آسایشگاه گوسفندان حمله برند و در بامداد چیزی از آن رمه باقی نگذارند. اگر متصدی برای به‌دست آوردن جاه یا برای حفظ آن کوشش کند از آسیب آن مصون نخواهد ماند (مجلسی، ۱۳۷۰). امید است همگان از توفیق خدمت به بندگان خدا برخوردار و از لغزش‌های اخلاقی و اجتماعی برکنار باشیم .

۱-۳. نقش اخلاق در انگیزش و انگیزه فعالیت و کار

الف) عامل اجتماعی^۱

از دیدگاه نظریه روابط انسانی یا علم رفتاری، برای شناخت رفتار کاری انسان لازم است سازمان اجتماعی که فرد در آن قرار گرفته و به فعالیت می‌پردازد، شناخته شود. رفتار افراد در محیط کار بدون شناخت سازمان گروه‌های غیررسمی و ارتباط سازمان رسمی با آن غیرقابل درک خواهد بود. انسان از طریق کار کردن نه تنها نیازهای مادی خود را مرتفع می‌کند، بلکه در عین حال برای ارضای نیازهای روانی خود از طریق گروه و جامعه نیز وسایلی را جستجو می‌کند. اگر محیط کار چنین خصوصیتی را داشته باشد و قادر به پاسخگویی به نیازهای اجتماعی باشد، فرد با رغبت و تمایل بیشتر و با روحیه بهتر به کار خواهد پرداخت.

سازمان‌های بزرگ کنونی با بی‌توجهی به تأثیر عوامل اجتماعی در افراد بی‌تفاوتی و عدم رضایت ایجاد می‌کند. سازمان صنعتی جدید به احتیاج اساسی انسان به زندگی اجتماعی و روابط انسانی توجهی ندارد و کار را صرفاً به‌مثابه کالایی که در برابر پول مبادله می‌شود، ملاحظه می‌کند. چنین سازمانی منزلت انسانی را نادیده می‌گیرد و نتیجه چنین رفتاری از یک سو روابط کار خصمانه و مبتنی بر کشمکش و ستیزه‌جویی و از طرف دیگر کاهش کارایی و از خود بیگانگی فرد با کار است. طرفداران این

۱. سپهری، ۱۳۷۶.

۲. اعرابی و پارسیان، ۱۳۷۸.

مجموعه نیازها ارضا ناپذیرند. (ب) یک نیاز ارضا شده، دیگر انگیزه رفتار نیست، فقط نیازهای ارضا نشده می‌تواند ایجاد انگیزش کند. برای مثال هوا فقط در مواردی که فرد از آن محروم باشد و یا در معرض تهدید محرومیت قرار گیرد، به عنوان یک احتیاج ظاهر می‌شود و در سایر موارد در تعیین رفتار فرد اثر ندارد. (ج) نیازها دارای سلسله‌مراتبی است. به مجرد ارضای نیازهای گروه پایین‌تر، نیاز گروه بالاتر ظاهر و آزاردهنده می‌شود و به همین روال ارضای نیازهای گروه بعدی امکان بروز نیازهای متعالی‌تر را فراهم می‌کند و نیازهای متعلق به آن گروه قدرت انگیزشی می‌یابد. در چنین وضعیتی قدرت انگیزشی نیازهای گروه پایین کاهش می‌یابد. تصویر سلسله‌مراتب نیازها را در نظریه «مازلو» نشان می‌دهد (اعرابی و پارسیان، ۱۳۷۸).

«هرزبرگ»^۱ در مطالعات خود در زمینه شناخت عوامل مؤثر در بهره‌وری به این نتیجه رسید که در محیط کار دو دسته



شکل ۱. سلسله‌مراتب نیازهای «مازلو»

شرایط وجود دارد: یکی شرایط فیزیکی کار مانند عوامل بهداشتی و ایمنی کار، ساعات کار و نهادهای رفاهی و دیگری شرایط روانی کار. وی نشان می‌دهد که اثر انگیزشی عوامل فیزیکی کار به مراتب کمتر از آثار انگیزشی شرایط روانی کار است. شرایط فیزیکی کار غالباً از زبان و ضایعات جلوگیری می‌کند، این عوامل بیشتر به‌منزله زمینه اصلی روحیه کار است؛ اما شرایط روانی کار

اثر مستقیم در روحیه دارد (اعرابی و پارسیان، ۱۳۷۸).
تئوری ابقای انگیزش «هرزبرگ» تقسیم‌بندی زیر را برای کار مؤثر پیشنهاد می‌کند:

الف) عوامل انگیزشی که به حصول نهایت ارضای شغلی فرد و کوشش برای تحقق هدف سازمان منجر می‌گردد. (ب) عوامل حفظ‌کننده که فقدان آنها به عدم رضایت و عدم تمایل به کار منجر می‌شود. به این عوامل، عوامل بهداشتی کار نیز گفته می‌شود.

«ویکتور و روم»^۲ روانشناس با بسط تئوری انگیزش، سطح بهره‌وری فرد را متکی به سه عامل اساسی می‌داند: هدف‌های فرد، رابطه بین بهره‌وری و پیشبرد هدف و حدودی که فرد به نظر خود می‌تواند در کارایی تأثیر داشته باشد. اگر این سه شرط فراهم باشد کارایی فرد افزوده خواهد شد. شرط اول این است که هدف‌های فرد روشن باشد. ممکن است این هدف پول بیشتر، تأمین شغلی، موقعیت اجتماعی، شناسایی و یا جذابیت کار باشد. صرف‌نظر از این هدف‌ها ممکن است فرد سایر هدف‌ها و یا ترکیبی از سایر هدف‌های مختلف را جستجو کند.

شرط دوم دریافتن رابطه بین این هدف‌ها و بهره‌وری است. اگر فردی در جستجوی «درآمد بیشتر» باشد و در مشاغلی که درآمد بر مبنای کارمزد تعیین می‌شود کار کند، ممکن است این امر انگیزه قوی برای کار بیشتر باشد. اما اگر «مورد پذیرش قرار گرفتن» برای شخص مهمتر باشد، ممکن است فرد به ارائه کار بیشتر و بالاتر از سطح معمولی بازده سایر کارکنان تن ندهد؛ زیرا تولید بیشتر ممکن است به اعتراض و نارضایتی سایر همکارانش منتهی شود و تحقق هدف «پذیرش» را به مخاطره بیندازد.

شرط سوم این است که فرد قابلیت خود را برای تأثیر در بهره‌وری احساس کند. اگر افراد متقاعد شوند که کوشش آنها در حاصل کار و بهره‌وری مؤثر است بی‌شک بهتر کار خواهند کرد. به نظر «وروم»^۳ این سه عامل چگونگی انگیزش یک نفر را برای کار بهتر و موثرتر مشخص می‌کند. این مدل، اختلاف بین افراد و تفاوت بین مشاغل را مشخص می‌کند و توضیح می‌دهد که چگونه سطح انگیزش فرد با عوامل شخصی و عوامل شغلی ارتباط پیدا می‌کند.

1. Herzburg

2. Viktore & Rum

3. Vorum

مدل وروم برای معرفی انگیزه کار و افزایش بهره‌وری

انگیزه کار و افزایش بهره‌وری بستگی دارد به:

هدف‌های فرد

ارتباط بین بهره‌وری و پیشبرد هدف درک فرد از چگونگی تأثیر در سطح بهره‌وری

«شاین»^۱ چهار نمونه از مفروضات در مورد انسان را ارائه

می‌کند:

(ج) انسان اقتصادی^۲

نظریه اقتصادی «آدام اسمیت» بر این مبنا قرار داشت که

انسان با توجه به نفع شخصی خود عمل می‌کند و رفتار او برای به

حداکثر رسیدن نفع شخصی است. نتایج حاصل از این طرز فکر

در مورد کارکنان را می‌توان چنین بیان کرد: الف) انسان اصولاً

با پاداش‌های مادی برانگیخته می‌شود و عملی را انجام می‌دهد

که بازدهی آن بیشترین درآمد مالی باشد. ب) چون پاداش‌های

مالی در اختیار سازمان است افراد تحت نفوذ و کنترل آن قرار

دارند. ج) احساسات افراد اصولاً غیرمنطقی است و نباید آنها را در

محاسبات منطقی در زمینه نفع شخصی مداخله داد. د) سازمان‌ها

باید به نحوی طراحی شوند که احساسات افراد را خنثی یا کنترل

کند و در نتیجه عکس‌العمل‌های غیرقابل پیش‌بینی آنان را مهار

کند. اصول کلی این مفروضات که با تئوری «یکس»^۳ مشابهت

نزدیک دارد این است که انسان از کارگريزان است، وابستگی را

دوست دارد، از کنترل شخصی عاجز است و تنها با انگیزه‌های

مادی به کار می‌پردازد.

مدیریت با چنین مفروضاتی به این نتیجه می‌رسد که سازمان در

ازای پرداخت پاداش‌های پولی خدمات و اطلاعات افراد را خریداری

می‌کند و از افراد انتظار می‌رود دستورات مافوق را در هر حالت اجرا

کنند. استراتژی مدیریت تأکید اولیه را روی انجام وظیفه می‌گذارد.

بار انجام کارها کاملاً به دوش مدیر می‌افتد و از کارکنان انتظار می‌رود

در حدودی که سیستم‌های مزد تشویقی تعیین می‌کند کار کنند.

(د) انسان خودیاب^۲

نتیجه‌گیری‌های پژوهشگران «هائورن»^۴ در زمینه اینکه

سازمان‌های عصر جدید، به‌ویژه در بخش صنعت، کار را از مفهوم

و محتوای واقعی خود تهی و افراد را در محیط کار دچار از خود

بیگانگی کرده است؛ مورد تأیید گروهی از روان‌شناسانی که به

بررسی رفتار انسان در سازمان و چگونگی انگیزش آنان پرداختند،

قرار گرفت، ولی به نظر آنان این فقدان معنی بیشتر مربوط به

نیاز ذاتی انسان برای به کار بردن استعدادها و مهارت‌هایش

به‌نحو کامل و سودمند است تا به نیازهای اجتماعی. در جوامع

و سازمان‌های جدید افراد فرصت و امکان کافی برای به‌کارگیری

استعدادها و توانایی‌های خود پیدا نمی‌کنند و نمی‌توانند رابطه

بین کار خود و هدف‌های کلی را درک کنند.

فرضیه‌های انسان خودیاب عبارتست از:

الف) نیازهای انسان دارای سلسله‌مراتبی است و در طبقات

مختلف قرار می‌گیرد. وقتی نیازهای مراحل پایین اقیاع می‌شود

انگیزه‌ها متوجه نیازهای مراحل بالاتر می‌گردد. نیاز خودیابی به

مفهوم حداکثر استفاده از ظرفیت‌های فردی در رأس هرم نیازها

قرار داد، در صورتی که سایر نیازهای افراد کم و بیش تأمین شده

باشد، افراد در جستجوی خودیابی و احساس معنا و مفهومی

برای کار و حسن انجام آن هستند.

ب) انسان تلاش می‌کند تا در شغل خود راه کمال را طی

کند و توانایی این کار را هم دارد. لازمه این امر آن است که

افراد تا حدودی در کار خود احساس آزادی عمل کنند و بتوانند

استعدادها و مهارت‌های خاص خود را بروز دهند و شرایط کار،

قابلیت انعطاف بیشتری داشته باشد.

ج) انسان در اصل خودانگیز و خودکنترل است. کنترل‌های

خارجی و انگیزه‌های صرفاً مادی مانند مزدهای تشویقی احتمال

دارد افراد را مورد فشار قرار دهد و تعادل روحی آنها را برهم بزند.

د) بین خودیابی و کار مؤثر و مفید تناقض یا جدایی وجود ندارد.

هرگاه افراد فرصت پیدا کنند با رضایت خاطر بین هدف‌های خود

و اهداف کاری سازمان همبستگی لازم را به‌وجود می‌آورند.

بنابراین نظریه، افراد ضمن اینکه با کار نیازهای اجتماعی

خود را رفع می‌کنند، می‌خواهند کاری که انجام می‌دهند برای

آنها معنا و مفهومی داشته باشد و نسبت به آن احساس غرور

و احترام شخصی کنند. در این صورت اساس انگیزش تغییر

انجام کار، مطلوب خداوند است و همچون عبادت و جهاد در راه خدا مقدس است. پیامبر اکرم(ص) می فرماید: عبادت هفتاد باره است و برترین آن، طلب روزی حلال است. مقام معظم رهبری در خصوص قداست شغل می فرماید: تقدس کار و تکریم کارگر باید در رأس برنامه‌ها باشد و در منطق اسلام، کار، عمل صالح و عبادت است که این، جایگاه و ارزش کارگر را در نظام اسلامی نشان می‌دهد.

۲. منفور بودن بیکاری

در مکتب اسلام بیکاری و نیازمند دیگران بودن امری ناپسند شمرده شده است. امام صادق(ع) می فرماید: خداوند متعال بیکاری را دشمن انسان می‌داند.

۳. وجوب کسب معیشت

از واجبات مسلم بر هر فرد مؤمن لزوم انجام کار برای تأمین زندگی خود و خانواده است. پیامبر اکرم(ص) می فرماید: استفاده از صدقه و زکات برای شخص بی‌نیاز، نیرومند، سالم، صاحب مهارت و توانایی جایز نیست.

۴. وظیفه اجتماعی انسان و خدمت‌رسانی به جامعه: مسئولیت اجتماعی شخص مؤمن، رفع نیازهای جامعه در حد توان است. برآوردن نیازهای جامعه واجب کفایی است و شخص باید در برآوردن آن بکوشد.

۵. رشد عقلانی

کار، وسیله کسب تجربه انسان است و بر رشد عقلانی و اجتماعی او می‌افزاید. امام صادق(ع) می فرماید: «التجارت تزید فی العقل، تجارت عقل را رشد می‌دهد.

۶. کسب آرامش روحی

انسان با کسب درآمد از نظر روحی آرامش می‌یابد. زیرا فرد نیازمند از نظر روحی در اضطراب و نگرانی است پیامبر(ص) می فرماید: انسان هر گاه نیازهای خود را تأمین کند آرام می‌گیرد.

۷. سلامت جسم

با کار، اعضای انسان توان خود را بروز می‌دهد. امیرالمؤمنین(ع) می فرماید: من يعمل یزدد قوه. هر کس کار کند بر توان او افزوده می‌شود.

۸. رفع فقر و تأمین اجتماعی نیازمندان

با کار و تلاش فقر دفع می‌شود. کسب درآمد باعث می‌شود

می‌کند و از صورت خارجی به صورت درونی در می‌آید. لازمه این تغییر شکل آن است که برای انگیزش افراد به کار باید برای آنان فرصت‌های مناسب فراهم آورد و مدیران از قسمتی از حقوق و امتیازات سنتی خود در زمینه کنترل صرف نظر کنند.

ه) دیدگاه اسلام در مورد انگیزش و انگیزه برای کار

در فرهنگ غنی اسلامی ما، سلوک الهی دو بخش دارد: بخش مادی و بخش معنوی، بخش مادیش کار است و بخش معنویش نماز و از اینجا می‌توان به اهمیت کار در جامعه اسلامی پی برد. کارگر از نظر قانون کار، کسی است که به هر عنوان در مقابل دریافت حق‌السعی، اعم از مزد، حقوق، سهم سود و سایر مزایا به درخواست کارفرما کار می‌کند. طبقه کارگر یک طبقه اجتماعی است و از افرادی - که در مشاغل کار می‌کنند - تشکیل می‌شود نیاز به قدرت بدنی و کار دستی دارد. کارگر از دیدگاه اسلام بسیار محترم و ارزشمند است. کارگران شریف‌ترین انسان‌های اجتماع هستند، به طوری که رسول گرامی اسلام(ص) و امیرالمؤمنین علی(ع) و سایر امامان معصوم(ع) از کار کردن به عنوان عملی دنیوی و اخروی - که دارای اجر و ثواب بسیار است - یاد نموده و نسبت به آن توصیه‌های بسیاری کرده‌اند. در این آموزه‌ها، به کارگری که برای اداره زندگی خانواده‌اش سعی و تلاش می‌کند عنوان «جهاد کننده در راه خدا اطلاق شده است.» امامان و پیشوایان دین(ع) در سخن و در عمل به مسئله کار و اشتغال تأکید داشته و از بیکاری به شدت دوری کرده‌اند. در روایات آمده است کسی که به کار و تلاش مشغول است، از کسی که کار را رها کرده و به عبادت خدا مشغول است اجر و پاداشی فزون‌تر دارد و نیز در روایات است که دعای بیکار هر چند عابد باشد مستجاب نمی‌شود. همچنین در خبر آمده است که پیامبر اکرم(ص) کارهای خانه را انجام می‌داد و در احادیث ذکر شده است که امام صادق(ع) فرمود: هر آنکس که جامه خود را بدوزد و نعلینش را وصله زند و کالای مورد نیاز خانه را خود حمل کند از تکبر ایمن باشد (روحانی‌نیا، ۱۳۸۷).

در مکتب اسلام دستورهای متعددی وارد شده که از مجموع آنها می‌توان به دیدگاه ارزشی اسلام درباره کار پی برد: (رفیع پور، بهمن ۱۳۸۷).

۱. محبوب بودن و قداست شغل

مافوق یا سرپرستان (بورمن، ۱۹۹۷، ارگان، ۱۹۹۸). نمونه‌ای از رفتار مذکور آن است که فردی به همکار خود برای آماده‌سازی شرایط کاری کمک کند.

رفتار مؤدبانه کاری یعنی انجام کارها به‌گونه‌ای که برای سازمان سودمند باشد. این بعد شامل تعهد و پایبندی داوطلبانه به مصوبات سازمانی است. این رفتار که به‌وسیله اسمیت (۱۹۸۳) پذیرش سازمانی یا پذیرش عمومی نیز نامیده شده است، به پذیرش درونی قوانین، رویه‌ها و مقررات سازمانی از جانب فرد اشاره دارد که به کار او ارتباط پیدا می‌کند. حتی آن هنگام که هیچ ناظری او را تحت کنترل و نظارت نداشته باشد. این خصیصه رفتاری به این دلیل از اقسام رفتار شهروندی سازمانی محسوب می‌شود که قاعدتاً از هر شخصی انتظار می‌رود که از قوانین و رویه‌های موضوعه سازمان خویش در هر شرایطی چه تحت نظارت باشد یا نباشد پیروی کند.

جوانمردی و مروت از دیگر اقسام رفتار شهروندی است که کمتر مورد توجه محققین قرار گرفته است، ارگان این اصطلاح را به‌عنوان تمایل به تحمل و به جان خریدن سختی‌ها و ناملایمات اجتناب‌ناپذیر و بدیهی محیط کار و همچنین تکالیف دشوار کاری، بدون گلایه و شکایت کردن تعریف می‌کند. این خصیصه رفتاری ناشی از علاقه به کار، همکاران و مافوق است. در اذهان عمومی یک کارمند جوانمرد فردی است که نه تنها زمانی که به‌واسطه دیگران مجبور به انجام کارهای مشکل و دشوار می‌شوند گلایه نمی‌کنند، بلکه آنگاه که امور کاری ذاتاً با سختی و مشکلات همراه می‌شود نیز بدون گلایه، کار خود را به‌نحو احسن انجام می‌دهند.

اخلاق اجتماعی از دیگر اقسام رفتار شهروندی سازمانی است. این خصیصه رفتاری به مسئولیتی که کارکنان به‌عنوان عضوی از اعضای سازمان عهده‌دار می‌شوند، اشاره دارد. به‌گونه‌ای که در گفتگوها و دیدارهای خارج از سازمان با نحوه برخورد خود از سازمان خویش دفاع و حمایت می‌کنند. این ویژگی رفتاری به‌واسطه تمایل به مشارکت فعالانه در اداره و کنترل جلسات و اظهارنظر پیرامون رویه‌های سازمانی با هدف کنترل محیط سازمان در مواجهه با تهدیدات و فرصت‌های ناشی از تغییرات

فرد بتواند به دیگران کمک کند. فرد باید در بعد اجتماعی مفید و مؤثر باشد. امام باقر(ع) می‌فرماید: هر کس برای بی‌نیازی از مردم و تلاش برای رفاه خانواده و مهربانی و خیرخواهی به همسایه در طلب مال و امکانات زندگی بر آید روز قیامت در حالی که صورتش همچون بدر درخشان است خداوند را ملاقات می‌کند.

در بررسی رابطه مسائل اخلاقی و اعتقادی با کار، دیدگاه کلی اسلام درباره کار مشخص گردید و معلوم شد که امور اعتقادی و اخلاقی اسلام مانعی در ایجاد جامعه توسعه یافته نیست. کار اقتصادی ذاتاً مطلوبیت دارد و مؤمن حتی اگر درآمد کافی داشته باشد، نباید از کار دست بکشد.

۱-۴. رفتار شهروندی سازمانی^۱

مجموعه رفتارهای ارادی و اختیاری و فراتر از تکالیف شغلی کارکنان که موجبات ارتقای عملیات کارایی سازمان را فراهم ساخته، ولی مستقیماً یا تلویحاً توسط سیستم پاداش رسمی سازمان شناسایی و مورد تقدیر واقع نمی‌شود. رفتار مذکور شامل پنج بعد نوع‌دوستی یا رفتار یاری‌کننده، رفتار مؤدبانه کاری، وظیفه‌شناسی و وجدان کاری، جوانمردی و مروت و اخلاق اجتماعی است.

الف) ابعاد رفتار شهروندی سازمانی

به‌رغم آنکه در بین محققان پیرامون چندبعدی بودن رفتار شهروندی سازمانی اختلاف عقیده وجود دارد، اما برای آن پنج بعد توسط ارگان (۱۹۸۸) معرفی شده است که عبارتند از:

۱. نوع دوستی یا رفتار یاری‌کننده،
۲. رفتار مؤدبانه کاری،
۳. وظیفه‌شناسی و وجدان کاری،
۴. جوانمردی و مروت،
۵. اخلاق اجتماعی.

نوع‌دوستی یکی از اقسام مهم و قابل توجه رفتار شهروندی است که از طرف شخص ظاهر می‌شود و نافع برای سازمان است. این رفتار به دو شکل قابل شناسایی و بیان است که در تعریف به آن اشاره می‌شود. نوع‌دوستی یا رفتار یاری‌کننده عبارت است از: یاری و اعانت به دیگران در انجام امور کاری و یا ممانعت از بروز مسائل و مشکلات در کار دیگران اعم از همکاران، زیردستان،

۱. زارعی، جندقی، ۱۳۸۵

این دو محقق، از این جهت که تمرکز خود را بر تناسب شغل و شاغل نهاده است نه بر گزینش و آموزش کارکنان، مدلی منحصر به فرد است. به عبارتی دیگر مدل ویژگی‌های شغلی بر سازماندهی مجدد ویژگی‌های هدفمند شغلی برای ایجاد شرایطی مناسب و مطلوب در جهت ایجاد بالاترین سطح انگیزش، رضایت و بهره‌وری کارکنان متمرکز می‌شود. به این منظور ویژگی‌های شغلی مورد مطالعه و بررسی قرار می‌گیرند تا به نحوی تعریف و ایجاد شوند تا اهداف مذکور حاصل شود.

هاکمن و لاور (۱۹۷۱) طی تحقیقی دریافتند که ویژگی‌های شغلی تنوع، هویت، استقلال و بازخورد، به کارکنان برای عملکرد مطلوب انگیزه می‌دهند و همچنین تفاوت‌های موجود بین افراد در نیاز آنها به یادگیری و پیشرفت، این رابطه را تعدیل می‌کند. کارکنانی که نیاز بالایی به موفقیت و پیشرفت احساس می‌کنند تمایل بیشتری دارند که خود را در برابر ویژگی‌های عنوان شده متعهد بدانند. نتایج حاصل از مطالعه و تحقیق مذکور موجب شد تا هاکمن و اولدهام را به سمت ارائه مدل ویژگی‌های شغلی در سال ۱۹۸۰ رهنمون کند. هاکمن و اولدهام فرض کردند که باید سه شرط لازم با عنوان موقعیت روانشناختی مهم به وجود آید تا کارکنان، با تجربه و شناخت آن شرایط از شغلشان به انگیزش درونی دست یابند. هاکمن و اولدهام از مشاغل نام می‌برند. این سه شرط روانشناختی «مشاغل غنی‌شده» که از لحاظ روانشناختی سطح بالایی دارند عبارتند از آنکه:

۱. کارکنان پاسخگویی و مسئولیت پیامدها و نتایج کار خود را آزمون و تجربه کنند.
۲. کارکنان از نتایج واقعی فعالیت‌های کاری خود آگاه شوند.
۳. کارکنان مفهوم و جایگاه کار خود را تجربه کنند (مقیمی، ۱۳۸۴).

۳. همانندی اخلاق اسلامی در کار با رفتار شهروندی سازمانی و بر هم کنش آن با ویژگی‌های شغلی پنج بعد از ابعاد رفتار شهروندی سازمانی به یکدیگر همبستگی دارند. ملکی نشان می‌دهد که این فاکتورها با همبستگی بیشتر از ۰/۵ تا ۰/۸ به همدیگر وابسته هستند؛ به طوری که افزایش یا کاهش یک مورد در دیگر موارد تأثیر

داخلی و خارجی سازمان و یافتن بهترین گزینه برای سازمان نشان داده می‌شود.

ارگان (۱۹۸۸) از پنج بعدی که برای رفتار شهروندی سازمانی بیان کرده است؛ دو بعد نوع دوستی و رفتار مؤدبانه کاری را ابعاد شخصی رفتار شهروندی سازمانی نامید؛ زیرا نگرش و سمت و سوی آنها متوجه فرد است. سه بعد دیگر اعم از وجدان کاری، مروت و اخلاق اجتماعی را - که بیشتر متوجه سازمان هستند - را عوامل سازمانی رفتار شهروندی سازمانی نامگذاری کرد.

۴-۲. ویژگی‌های شغلی

الف) کلیات ویژگی‌های شغلی

مدل ویژگی‌های شغلی ارائه شده به وسیله هاکمن و اولدهام مدت‌هاست که به وسیله محققان و اندیشمندان برای طراحی شغل، غنی‌سازی و توانمندسازی در راستای افزایش بهره‌وری، کارایی و اثربخشی مورد بهره‌گیری قرار گرفته است که در ادامه به بسط این مدل پرداخته شده است (مقیمی، ۱۳۸۴).

ب) مدل ویژگی‌های شغلی

مدل ویژگی‌های شغلی به دنبال آن است که نحوه و چگونگی تأثیر خصوصیات شغلی بر رضایت شغلی، انگیزش و بهره‌وری را مورد سنجش قرار دهد. این مدل که توسط دو تن از محققین به نام‌های هاکمن و اولدهام^۱ (۱۹۸۰) تدوین و ارائه شده بر این فرض استوار است که عامل عمده مؤثر بر بهره‌وری، به کیفیت (ارتباط بین کارکنان و شغل آنها مربوط می‌شود). هاکمن و اولدهام، (۱۹۸۰) اگر سازگاری و تناسب درستی بین کارکنان و شغل آنها وجود داشته باشد و کارکنان به این اعتقاد برسند که شغل آنها یک امتیاز برتر شخصیتی برای آنها می‌باشد، مسلماً این اعتقاد و ارتباط مذکور رضایت شغلی و انگیزه لازم را برای آنها ایجاد خواهد کرد.

هنگامی که ساختار یک شغل متناسب با وضعیت بالفعل آن در عمل باشد، انگیزش درونی لازم در کارکنان و عملکرد مطلوب و پاداش درونی را ایجاد می‌کند و خود شغل عامل تشویق و بهبود بهره‌وری خواهد بود. به اعتقاد هاکمن و اولدهام کلید بهبود انگیزه و رضایت کارکنان سازماندهی مجدد ویژگی‌های شغلی است نه تغییر کارکنان. از این رو مدل ارائه شده توسط

1. Hackman,



می‌گذارد: (زارعی، جندقی، ۱۳۸۵) و می‌توان گفت در اسلام همه این ابعاد در بحث اخلاق الهی خلاصه می‌شود، با این حال در زیر دیدگاه اسلام در مورد هر یک از این ابعاد آمده است.

۱-۳. اسلام و خدمتگزاری

اسلام در برنامه‌ها و تعالیم بر آن است که جمع‌اندیشی و جمع‌زیستی سازگار و با هدف را در پیروان خویش، ایجاد و تقویت کند، به‌گونه‌ای که مردمان را [عیال خدا] ببیند. در جهان‌بینی اسلام، از یک طرف، مسئله خدمت به خلق، مقدمه قرب الهی و نوعی عبادت تلقی شده است و از دیگر سوی، به هر اندازه که انسان در بعد شناخت و معرفت حق تعالی رشد و تکامل پیدا کند، در خدمت به مردم، بیشتر عشق می‌ورزد، زیرا شیفته حق، خدمت به خلق را جدای از بندگی خالق نمی‌بیند، به همین جهت در انسان‌های متعالی و فرزانه و آشنایان به جهان‌بینی اسلامی، حس نوع‌دوستی و خدمت به خلق و جامعه، بیشتر به چشم می‌خورد. پیامبر اکرم (ص) سودمندی و خدمت به مردم را در کنار ایمان به خداوند، معیار و ملاک ارزشمندی انسان دانسته و می‌فرماید:

خصلتان لیس فوقهما من البر شیء: الايمان بالله والنفع لعبادات الله ... (مجلسی، ۱۳۷۰)

ایمان به خدا و نفع رساندن به بندگان او، دو خصلت نیک است که برتر از آن چیزی نیست. از این بیان استفاده می‌شود که اگر عشق و سوز به مردم، که نمودار محبت به پروردگار است، بر روح آدمی حاکم گردد و با ایمان و اعتقاد به خداوند درآمیزد انسانی خدمتگزار و پرتلاش می‌سازد که هیچگاه از خدمت به دیگران غفلت نمی‌ورزد که بفرموده رسول خدا [ص] مسلمانان غیر از خدمت به برادران مسلم و اهتمام در رفع مشکلات آنان نیست:

من اصبح ولم يهتم بامور المسلمين فليس بمسلم (مجلسی، ۱۳۷۰)

در برخی از روایات، خدمتگزاری یکی از ویژگی‌ها و مشخصه‌های اصلی مومنان دانسته شده است: یکی از روایان می‌گوید: از امام صادق (ع) شنیدم که فرمود:

المؤمنون خدم بعضهم لبعض . قلت : و كيف يكون خدم بعضهم لبعض ؟ قال : يفيد بعضهم بعضا (کلینی، ۱۳۷۵)

امام صادق (ع) فرمود: مؤمنان خدمتگزار یکدیگرند. گفتیم چگونه؟ فرمود: به یکدیگر فایده و سود می‌رسانند. اینها و صدها نمونه دیگر از تعالیم دینی در این زمینه، نشاندهنده پیوندی تنگناگ بین ایمان و خدمتگزاری است. آنان که خود را مؤمن می‌پندارند و به پندار خود، برای قرب به خدا، عزلت می‌گزینند و از مسئولیت‌های اجتماعی روی بر می‌تابانند، با روح تعالیم اسلام بیگانه و در پیشگاه حق، عذری نخواهند داشت. امام خمینی، رحمة‌الله علیه، که خود اسوه ایمان به خدا و خدمت به خلق بود، در دستورالعملی به فرزندانش، چنین می‌نگارند: [پسرم! ... آنچه گفتیم بدان معنا نیست که خود را از خدمت به جامعه کنار کشی و گوشه‌گیر و کل بر خلق الله باشی که این از صفات جاهلان متنسک است، یا درویشان دکان‌دار... پسرم! از زیر بار مسئولیت انسانی که خدمت به حق در صورت خدمت به خلق است شانه خالی مکن که تاخت و تاز شیطان در این میدان، کمتر از تاخت و تاز در بین مسئولین و دست‌اندرکاران نیست.

۲-۳. ادب اسلامی

ادب در شریعت اسلامی نیز از جایگاه و مقام ویژه‌ای برخوردار است و در سربلندی و عزت انسان نقش حائز اهمیتی دارد. به‌طور یقین رعایت آداب در هر یک از مراحل زندگی، انسان را از ورطه هلاکت در آورده، به‌سوی وادی سعادت و خوشبختی رهنمون می‌سازد و درخت خشکیده عزت انسان را به ثمر می‌نشانند. رعایت ادب نقش بسیار اساسی و مهمی را در زندگی معنوی انسان ایفا می‌کند. به‌گونه‌ای که ابتدایی‌ترین پله ترقی و عروج به‌سوی معنویات و حقایق دینی همین ادب است و آنانی که به این خصلت بارز انسانیت ارج ننهاده، در رعایت آن سستی و اهمال می‌ورزند، در همان آغاز راه، مرکب همتشان از حرکت باز می‌ایستد و نمی‌توانند به مسیر معنوی خویش ادامه دهند. چنین شخصی نه تنها خود از این فیض محروم می‌گردد، بلکه بسیاری دیگر را به‌سوی این عمل نافرجام سوق می‌دهد و شیطان‌گونه بر باران و همراهان این کاروان نامبارک می‌افزاید (محمد عوامه).

۳-۳. وظیفه‌شناسی در اسلام

نظام حقوقی اسلام نظامی تکلیف‌گراست؛ برای مثال در متون دینی وقتی صحبت از حق انسان‌ها می‌شود، بحث از حقوقی است که انسان‌های دیگر بر ما دارند و به‌عبارت دیگر مسئولیتی

که ما در برابر دیگران داریم. البته چون این حقوق طرفینی است ما نیز این حقوق را بر عهده دیگران داریم، اما به دلیل همان بعد سازندگی و تربیت و هدایت که دین اسلام برای خود، قائل است، در بیان به جنبه تکلیف و وظیفه و مسئولیت، توجه بیشتری می‌کند؛ بنابراین امام سجاد - علیه‌السلام - می‌فرماید:

بدان که خدای عزوجل را بر تو حقوقی است که در هر جنبشی که از تو سر می‌زند و هر آرامشی که داشته باشی و یا در هر حالی که باشی یا در هر منزلی که فرود آیی یا در هر عضوی که بگردانی یا در هر ابزاری که در آن تصرف کنی، آن حقوق اطراف تو را فرا گرفته است. بزرگترین حق خدای تبارک و تعالی همان است که برای خویش بر تو واجب کرده؛ همان حقی که ریشه همه حقوق است (محمد بن بابویه، ۱۳۷۱).

امام سجاد، علیه‌السلام، می‌فرماید: تو بر گردن دیگران حقی داری که آنها باید در مورد تو رعایت کنند بلکه می‌فرماید: حقوقی تو را احاطه کرده، یعنی حقوقی که دیگران بر گردن تو دارند و تو باید از عهده آنها برآیی.

در قرآن مجید آیات فراوانی وجود دارد که اهمیت مسئولیت‌پذیری و وظیفه‌شناسی را برای انسان بیان کرده است؛ برای مثال قبول مسئولیت در قرآن، به بار سنگین تشبیه شده است. خداوند در قرآن می‌فرماید:

وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَى... «هیچ گناهکاری بار گناه دیگری را بر دوش نمی‌کشد» در این آیه «وزر» به معنای سنگین است و در برخی از تفاسیر به معنای «گناه» و «مسئولیت» نیز آمده است. خداوند در این آیه ما را به این معنا رهنمون می‌شود که بار سنگین مسئولیت را احدی خود انسان بر دوش نمی‌کشد و در روز رستاخیز هر کس مسئول پاسخگویی به اعمال خویش است (مکارم شیرازی ۱۳۶۶) و ابعاد این پاسخگویی به قدری وسیع است که حتی اعضا و جوارح انسان را نیز در بر می‌گیرد خداوند در قرآن می‌فرماید: وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَ الْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا (اسراء) از آنچه نمی‌دانی پیروی نکن؛ چرا که گوش و چشم و دل‌ها همه مسئولند.

مسئولیت‌پذیری درلسان روایات نیز همواره از اهمیت بالایی برخوردار بوده است. امام علی، علیه‌السلام، آنچنان خود را در پیشگاه خدا مسئول می‌داند که حتی درباره آنچه می‌گوید وجود

خویش را ضامن قرار داده و می‌فرماید: ذِمَّتِي بِمَا أَقُولُ زَهِينَةٌ وَ أَنَا بِهِ زَعِيمٌ (عهده‌ام در گرو درستی سخنم قرار دارد و نسبت به آن ضامن و پایبندم) و همین احساس مسئولیت بود که ایشان را به قبول خلافت وادار کرد چنانکه می‌فرمایند: هان به خدایی که دانه را شکافت و انسان را به وجود آورد. اگر حضور حاضر و تمام بودن حجت بر من به خاطر وجود یاور نبود و اگر نبود عهده‌ی که خداوند از دانشمندان گرفته که در برابر شکمبارگی هیچ ستمگر و گرسنگی هیچ مظلومی سکوت نمایند، دهنه شتر خلافت را بر کوهانش می‌انداختم و پایان خلافت را با پیمان خالی اولش سیراب می‌کردم، آنوقت می‌دیدید که ارزش دنیای شما نزد من از اخلاط دماغ بز کمتر است (رضی، ۱۳۷۹).

امام علی، علیه‌السلام، بارها پیروان خود را به تقوی در برابر مسئولیت‌هایی که بر دوش گرفته‌اند سفارش کرده و حتی آنان را در مقابل زمین و حیوانات نیز مسئول دانسته و می‌فرماید: اتَّقُوا اللَّهَ فِي عِبَادِهِ وَ بِلَادِهِ فَإِنَّكُمْ مَسْئُولُونَ حَتَّى عَنِ الْبِقَاعِ وَ الْبِهَائِمِ وَ أَطِيعُوا اللَّهَ وَ لَا تَعْصُوهُ (رضی ۱۳۷۹) از خدا نسبت به بندگان و شهرهایش پروا کنید، زیرا دارای مسئولیت هستید حتی نسبت به زمین‌ها و حیوانات، خداوند را اطاعت کنید و از نافرمانی او بپرهیزید.

۴-۳. جوانمردی در اسلام

لفظ جوانمردی (فتوت) و جوانمردان (فتیان) ریشه قرآنی داشته و گواه این مدعاست که آیین فتوت و صفات جوانمردی ریشه در باطن ملکوتی انسان‌های آزاده و موحد در جهان ناسوتی از صفات حضرت حق بوده که بر بنده حقیقت‌جو افاضه می‌شود (فتوت) جوانمردی در قرآن چهار بار اکمل و صراحتاً بیان شده است. در این کتاب عظیم‌الشان لفظ فتی برای اولین بار در مورد حضرت ابراهیم (ع) و بار دوم به نام حضرت یوسف (ع) و بار سوم در مورد حضرت یوشع ابن نون و بار چهارم به اصحاب کهف اطلاق شده است. گذشته از جوانمردانی که ذکر شد آزادمردان دیگری نیز مانند حضرت ختمی مرتبت (ص) به امر خدا پا در عرصه کره خاکی گذارده و آزادگان و پهلوانان راستین را روحی دوباره بخشیدند چنانچه با جوانمردی ایشان خوی توحش و وحشیگری اقوام خودی و بیگانه مبدل به روحانیتی عالم‌گیر و اخلاق فاضله شد و تربیت‌یافته‌گان حضرت ایشان آیین جوانمردی واقعی را

متمرکز کنند. انتقاداتی مشابه آنچه این دو محقق بیان کرده‌اند نیز نسبت به مطالعات رفتار شهروندی سازمانی مطرح شده است. داده‌های تحقیقاتی بر این باورند که عوامل اختیاری و همچنین رضایتمندی، تعهد و ابعاد مربوط به نگرش‌های شغلی با رفتار شهروندی، سازمانی همبستگی ندارند (ارگان، ۱۹۹۵).^۱

بنابر فرض مدل عوامل شغلی، چنانچه ویژگی‌های شغلی بر نگرش‌های شغلی اعم از رضایتمندی (که ارتباط نزدیکی با رفتار شهروندی سازمانی دارد) تأثیرگذار باشد، در این صورت از این مدل باید به عنوان یک ابزار برای پیش‌بینی رفتار شهروندی سازمانی یاد کرد. با وجود این محققان اندکی به‌طور رسمی و تجربی این ارتباط را آزموده‌اند. کاتز (۱۹۶۴)^۲ پیش از آنکه تحقیقاتی در این زمینه انجام شود و اظهار نظری مبنی بر وجود این ارتباط عنوان شود، شخصاً به ارتباط بین عوامل شغلی و رفتار شهروندی سازمانی معتقد بود. کاتز در اهمیت ویژگی‌های شغلی می‌گوید: ایجاد محیطی که کارکنان در آن تحت فشار و نگرانی نباشند، متعاقباً آنها را مقید به رفتار شهروندی سازمانی خواهد کرد. بنابر اعتقاد وی سازمان‌ها باید اقدامی کنند تا رضایت درونی و باطنی کارکنان خود را تقویت کنند؛ زیرا در چنین شرایطی کارکنان فعالیت‌های شغلی خود را با اشتیاق و احساس سربلندی انجام می‌دهند. کاتز همچنین اظهار می‌کند؛ شرایطی که برای ایجاد رضایت درونی سودمند واقع می‌شود، شرایطی است که شغل دارای مهارت‌های کافی و متنوعی باشد و از چالش و پیچیدگی متعادلی نیز برخوردار باشد. وی معتقد است غالب کارکنان به شغل‌هایی با مسئولیت بالا تمایل دارند، زیرا چنین مشاغلی آنها را نسبت به بهبود کمی و کیفی فعالیت‌های کاری ترغیب می‌کند. این شرایط ایدئال از نظر کاتز هم‌راستا با مدل ویژگی‌های شغلی اولدهام و هاگمن است. کاتز از غنی‌سازی شغل به‌عنوان راهکاری برای تقویت خلاقیت و فعالیت‌های خودجوش (خودانگیز) یاد می‌کند که بعدها با عنوان رفتار شهروندی سازمانی از آن یاد شده است.

به‌تازگی شناسایی ارتباط عوامل شغلی و رفتار شهروندی سازمانی نظر محققان را به خود معطوف ساخته است. دلایل متعددی برای بیان علت ارتباط ویژگی‌های شغلی با رفتار

نسبت به هموعان خود مرعی داشته و در نتیجه عرفات فتوت به اوج خود رسید.

ابن بهار حنبلی بغدادی که قدیمی‌ترین کتاب اهل فتوت منسوب به اوست روایتی از امام جعفر صادق (ع) به نقل از پیامبر (ص) در مورد علامات و نشانه‌های فتيان امت‌شان نقل می‌کند؛ جوانمردان امت من ده نشان دارند، راستگویی، وفای به عهد، ادای امانت، ترک دروغگویی، بخشودن بر یتیم، دستگیری، بخشیدن آنچه رسیده، بسیاری احسان، خواندن مهمان، حیاست. بعد از آن حضرت شاگرد مکتب و تربیت یافته مستقیم ایشان حضرت علی (ع) نیز سرآمد فتيان و جوانمردان روزگار خود شدند. در کنار این‌ها جوانمردی اصحاب هم مثال‌زدنی است. برای مثال لویی ماسینیون می‌نویسد: اساس ورود به هر یک از اصناف صنعتکار مسلمان در شرق در مدت ششصد سال برپایه مجموعه‌ای از مراسم رمزی استوار بوده است و آن فتوت که در تعلیمات توده‌ای عرب، ایرانی و ترک نقش بسته است و قدیمی‌ترین آن به زبان ترکی آذری متعلق به سال ششصد و نود است تکیه دارد و در آن چهره سلمان همه چهره‌های دیگر را به کسوف برده است، سلمان استاد افضل کلیه اصناف است.

۳-۵. اخلاق اجتماعی در اسلام

ابعاد مختلف اخلاق اجتماعی در اسلام مانند مشورت کردن، وفای به عهد، ارتباط با خویشان، شهرت‌گریزی مشورت، سخن پسندیده، وفای به عهد، کسب و کار حلال، وقار و متانت، وفق و مدارا و... نشان می‌دهد که همه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ابعادی از اخلاق اجتماعی یا همان اخلاق اسلامی است؛ البته جدول همبستگی هم مؤیدی بر این ادعاست.

۳-۶. ارتباط عوامل شغلی با رفتار شهروندی سازمانی

(مالکی ۱۳۸۷)

تئوری ویژگی‌های شغلی به‌دنبال آن است که رفتار کارکنان را با نگرش به جوانب محیط کار توصیف کند. هاگمن و اولدهام ضمن بیان مدل خود اذعان داشتند: اغلب سازمان‌ها وقتی می‌خواهند رفتار کارکنان خود را مورد بررسی قرار دهند تأکید و توجه خود را بر مشخصه‌های فردی معطوف می‌دارند در حالی که باید عمده توجه خود را بر محیط کار و ویژگی‌های شغل کارکنان

1. Organ, D. W.

2. Katz

شهروندی سازمانی وجود دارد. اول آنکه ایجاد فعالیت‌های با انگیزش درونی منجر به رضایت شغلی بالاتر می‌شود. به عبارتی دیگر کارکنانی که با انجام کارشان رضایت بیشتری دارند به ابراز رفتار شهروندی سازمانی به‌ویژه رفتار یاری‌کننده تمایل و رغبت بیشتری دارند (اسمیت و همکاران، ۱۹۸۳). علاوه بر این به نظر می‌رسد ویژگی‌های شغلی ارتباط قویتری با رفتار شهروندی سازمانی داشته باشد تا با عملکرد شغلی؛ زیرا کارکنانی که از کار خود راضی و خشنود می‌شوند آن هنگامی که به وجد می‌آیند تمایل بیشتری به رفتار شهروندی سازمانی پیدا می‌کنند. بسیاری از محققان در زمینه عوامل شغلی به بیان ارتباط مستحکم بین ویژگی‌های شغلی و عملکرد کاری قادر نبودند؛ زیرا این محققان از معیارهای عملکرد درون نقشی کارکنان استفاده می‌کردند که این معیارها تحت تأثیر توانمندی و هنجارهای کار گروهی قرار گرفته و نتیجتاً معیار دقیقی برای سنجش ارتباط ویژگی‌ها و عملکرد شغلی نیستند.

عملکرد ناشی از رفتارهای فرانقشی تحت تأثیر عوامل نگرشی مانند مهارت‌ها و توانمندی‌هاست. برای مثال اگر شغلی از طریق ایجاد تنوع و مهارت، برای کارمندی غنی‌سازی شود، ممکن است این کارمند مانند سابق (قبل از غنی‌سازی) عملکرد مطلوبی نداشته باشد، زیرا تجربه کافی از فعالیت‌های کاری جدید ندارد. بنابراین اگرچه این کارمند از شغل غنی شده خود احساس رضایت کند، ولی ممکن است به دلیل نداشتن مهارت‌های لازم عملکرد او تضعیف شود. اما با وجود این به احتمال قوی ابراز رفتار شهروندی سازمانی در او تقویت خواهد شد، زیرا او از این طریق می‌خواهد رضایت خود را نشان دهد و بنابراین برای جبران ضعف عملکرد خویش، فراتر تکالیف شغلی یا فراتر از وقت رسمی سازمان کار می‌کند. در زمینه شناخت ارتباط عوامل شغلی با رفتار شهروندی سازمانی، سه مطالعه زیر انجام شده است.

پواسکوف و ارگان (۱۹۹۰) پنج بعد ویژگی‌های شغلی را با رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان تابوانی انجام دادند. نتایج تحقیقات بیانگر وجود ارتباطی مثبت بین رفتار نوع‌دوستی و رفتار مؤدبانه کاری با تنوع و استقلال بود. به علاوه ارتباط خاصی بین نوع‌دوستی و بازخورد و همچنین رفتار مؤدبانه

کاری و هویت شغلی وجود داشت. این نتایج پاسخگوی این مسئله بودند که کارکنانی که بازخورد مناسبی دریافت می‌کنند و هویت شغلی بالایی دارند به ابراز رفتار شهروندی سازمانی مشتاق‌تر هستند. البته ممکن است سرپرستان در فرهنگ‌های مختلف، هنجارهای مختلفی برای تمایز بین فعالیت‌های کاری و فعالیت‌های فراتر از نقش، داشته باشند، برای مثال مومن (۱۹۹۵) هنگامی که می‌خواست رفتار شهروندی سازمانی را در آفریقا مورد مطالعه قرار دهد، به این نکته پی برد که محیط کاری آفریقا کاملاً متفاوت از کشورهای غربی است، به‌نحوی که کارکنان در آفریقا وجدان کاری بالایی دارند، بطوری که اگر لازم شود کارکنان در هر زمانی به سر کار حاضر شده و یا اگر لازم باشد تمام روزهای هفته به‌طور کامل کار می‌کنند و این مسئله از نظر سرپرستان آفریقایی انتظاری عادی است نه چیزی فراتر از شغل آنها. بنابراین می‌توان گفت حدود رفتار شهروندی سازمانی در فرهنگ‌ها و نگرش‌های مختلف متفاوت است، با وجود این آنچه که حائز اهمیت است نتیجه حاصل از اعمال این رفتار است که برای سازمان و جامعه نافع خواهد بود.

کاپلی و روگوسکی (۱۹۹۸) ارتباط بین عوامل شغلی و رفتار شهروندی سازمانی را در تحقیقی با عنوان بررسی مشارکت کارکنان، با آزمودن اینکه آیا رویه‌های استخدای از طریق غنی‌سازی شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر می‌گذارد مورد مطالعه قرار داد. او فرض خود را بر این اساس قرار داد که رویه افزایش مشارکت کارکنان، غنای شغلی را زیاد کرده و متعاقباً رفتار شهروندی سازمانی را تقویت می‌کند محققان مذکور اعلام داشتند که رفتار شهروندی سازمانی همبستگی مثبتی با استقلال، تنوع و هویت دارد.

هارتمن^۱ و همکاران (۱۹۹۹) به‌منظور بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با ویژگی‌های شغلی، تحقیقی از طریق بررسی میزان تأثیر تمایل به رفتار شهروندی سازمانی بر تمایل به شغل غنی شده انجام دادند. به عبارتی هدف آن بود بررسی کنند، آیا کسانی که به رفتار شهروندی سازمانی تمایل بیشتری دارند به شغل‌های غنی‌شده نیز مشتاق‌تر هستند، یا خیر؟ هارتمن ضمن تحقیقات خود اذعان داشت، کارکنانی که با ابراز رفتار

1. Hartman



۱. ای کسانی که به خداوند ایمان آوردید به عقد و عهد خود وفا کنید.

۲. خداوند به شما امر می‌کند که هرگونه امانت را به صاحب آن برگردانید، خواه امانت‌های مادی باشد، خواه معنوی، خواه به شخصیت‌های حقیقی باشد، خواه به شخصیت‌های حقوقی.

۳. اموال خود را به باطل - که خارج از محور دین و قانون الهی است - مصرف نکنید و آنها را عمداً به قاضیان و حاکمان ندهید تا از رهگذر این کار حرام مقداری از اموال و حقوق دیگران را به چنگ آورید.

۴. ای مؤمنین برای اقامه قسط و عدل، قوام باشید یعنی شدت قیام و ایستادگی را رعایت کنید.

۵. مپندارید کسانی که به آنچه کرده‌اند (کم‌کاری و نفاق و عدم حضور در صحنه و ...) خوشحالند و دوست می‌دارند که در برابر کارهای نکرده ستایش شوند و از عذاب الهی رهایی یابند، بلکه برای آنان عذابی است دردناک.

۵. دوستی مال و جاه، دین مرد را بیش از آن اندازه می‌برد که دو گرگ خون آشام شبانه به آسایشگاه گوسفندان حمله برند و در بامداد چیزی از آن رمه باقی نگذارند. اگر متصدی برای به‌دست آوردن جاه یا برای حفظ آن کوشش کند از آسیب آن مصون نخواهد ماند و هزاران آیه و حدیث دیگر مسیر اخلاقی را در تمام ابعاد زندگی بیان می‌کند، در بعد فرهنگ کار مسائلی مانند خدمتگزاری، جوانمردی، وظیفه‌شناسی، ادب در کار و اخلاق اجتماعی مطرح شده است.

اگر خوب توجه کنیم همه فاکتورهای رفتار شهروندی سازمانی به‌نوعی در اخلاق اسلامی بیان شده است و می‌توان گفت که جزئی از اخلاق اسلامی است و وابستگی محسوس موجود در فاکتورهای رفتار شهروندی سازمانی مؤید این مطلب است که می‌توان این‌ها را به‌عنوان واحدی در نظر گرفت که ما این واحد را زیرمجموعه‌ای از اخلاق اسلامی می‌دانیم که در نمودار زیر به‌خوبی نشان داده شده است. در حقیقت مبانی اسلامی با جامعیت منحصر به‌فرد خود در بحث اخلاق همه نیازهای شغلی و کاری جامعه را در نظر گرفته است و در بحث روان‌شناسی کار نیز پا را فراتر گذاشته و با جهاد خواندن کار حلال به کار و کوشش ارزش ماورایی و اعتقادی بخشیده است و انسجام آن

شهروندی سازمانی راغب هستند علاقه بیشتری به مشاغل غنی‌شده نیز دارند؛ زیرا شغل غنی شده برای این قبیل کارکنان فرصت‌های بیشتری برای ابراز رفتار شهروندی سازمانی فراهم می‌کند و متعاقباً چنین کارکنانی به مشاغل چالشی که لازمه آنها فعالیت‌هایی فراتر از وظایف و تکالیف کاری است رغبت و انگیزه بیشتری دارند.

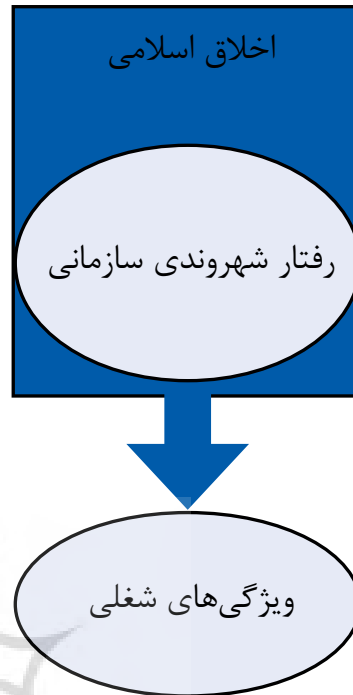
هارتمن و همکارانش علاوه بر مطلب فوق در تحقیق خود به دنبال یافتن تأثیر تمایل به رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان یک عامل میانجی برای پیامدهای شغلی از جمله رضایتمندی بودند. فرض آنها بر این اساس بود که ارتباط بین غنی‌سازی و رضایت شغلی قویتر از ارتباط غنی‌سازی با رفتار شهروندی سازمانی خواهد بود، ولی نتیجه تحقیقات، فرض مذکور را رد کردند و به این ترتیب غنی‌سازی شغلی بیش از آنکه رضایتمندی را به ارمغان داشته باشد، تقویت رفتار شهروندی سازمانی را به همراه خواهد داشت.

به‌دنبال مرور مطالعات انجام شده می‌توان ادعا نمود که تاکنون مطالعه جامعی برای تشریح و تبیین کیفیت تأثیر عوامل شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی انجام نشده است. یا نسبت به اینکه آیا رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند از پیامدهای ویژگی‌های شغلی باشد یا نه، تحقیقی صورت نگرفته است. شاید علت این امر مشکل بودن شناخت دقیق ویژگی‌های روانشناختی و محاسبات معیارهای در نظر گرفته شده برای آن باشد. چرا که ویژگی‌های روانشناختی از اصول مهم مدل هاکمن و اولدهام می‌باشد که ممکن است نه تنها به لحاظ تفاوت‌های فرهنگی، بلکه از نظر نگرش فردی در یک سازمان نیز معیارهای متفاوتی داشته باشد. بنابراین مطالعات در این زمینه قدری دشوار به نظر می‌رسد.

نتیجه‌گیری:

دین مبین اسلام هم در کتاب آسمانی خود و هم در روش عملی ائمه اطهار ابعاد مختلف اخلاق را به شکل‌های مختلف بیان کرده است و چارچوب جامع برای اخلاق در نظر گرفته است تا جایی که به ریزترین نکات هم اشاره کرده است، می‌توان بیاناتی مانند بیانات زیر را در نظر گرفت:

را تحکیم بخشیده است. مدل تجربی زیر را می‌توان مکانیسم تأثیرگذاری اخلاق اسلامی بر ویژگی‌های شغلی دانست:



نمودار ۳

با یک نگاه دقیق به این مورد می‌توان گفت با تقویت و سازماندهی عقاید دینی، می‌توان اخلاق اسلامی را به‌عنوان یک عقیده راسخ اجتماعی درآورد و از این عقیده اخلاقی برای مهندسی فاکتورهای رفتار شهروندی سازمانی استفاده کرد و با مهندسی رفتار شهروندی سازمانی، ویژگی‌های شغلی سازمان تغییر خواهد کرد و نتیجه آن بهبود و تغییر فرهنگ کار در کشور خواهد بود.

پیشنهادها

برای از میان بردن شرایط نامطلوب فعلی که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی و اخلاق کاری در عمده سازمان‌های کشور وجود دارد، می‌توان پیشنهادها و راهکارهایی را با توجه به شرایط بومی سازمان‌های دولتی ارائه کرد که مهم‌ترین آنها عبارتند از:

۱. نوع‌دوستی از جمله مؤلفه‌های مهم رفتار شهروندی سازمانی است که با وجود امتیاز مناسب‌تری که نسبت به سایر مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی دارد، فاصله آن با وضع

مطلوب بسیار است. بر همین اساس پیشنهاد می‌شود کارکنان تشویق شوند ارتباط صمیمانه‌ای با همکاران خود برقرار کنند و در مواقعی که نیاز به کمک دارند، آنها را در حل مشکلات مرتبط با کارشان یاری دهند و باید به نقش فداکاری و ایثار تاریخ اسلام تأکید کرد و مفاهیمی که مسلمانان را به فداکاری دعوت می‌کند را در دوره‌های آموزشی مطرح کرد.

۲. از نظر آداب اجتماعی باید کارکنان و مدیران را به شرکت فعالانه در جلسات سازمان برای ارائه پیشنهادهای سازنده ترغیب کرد و در برقراری ارتباط با افرادی بیرون از سازمان، تصویری مثبت از سازمان ارائه داد و موجبات خوشنمایی و شهرت سازمان را فراهم کرد و جلساتی با محوریت رفتارهای عملی که در صدر اسلام وجود داشت و در مدیریت اسلامی بر آنها تأکید شده را الگوسازی کرد.

۳. وجدان کاری از دیگر مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی است که نسبت به مؤلفه‌های پیش گفته در وضعیت نامطلوب‌تری قرار دارد. در چنین فضایی باید افراد را به تبعیت از مقررات سازمانی ترغیب کرد؛ به‌گونه‌ای که بدون وجود نهادهای نظارتی کار خود را به نحو احسن انجام دهند و در این فرآیند از چالشی بودن کارها، جدیت در انجام فعالیت‌ها و انجام پیش از موعد وظایف استقبال کنند. و این در نتیجه پاداش اخروی بخشیدن به کار و مسئولیت الهی دانستن آن به‌دست خواهد آمد.

۴. هماهنگی متقابل شخصی از جمله مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی است که برای بهبود آن پیشنهاد می‌شود کارکنان یکدیگر را سرزنش نکرده و پشت سر همدیگر غیبت نکنند، اگر دارای موقعیت و قدرتی در سازمان هستند، از موقعیت خود سوءاستفاده ننمایند و با استفاده از راه‌های غیرقانونی و نامشروع به روابط متقابل شخصی لطمه وارد نکنند که همه این موارد از گناهان کبیره در دین اسلام محسوب می‌شوند.

۵. کارکنان و مدیران باید دارای روحیه جوانمردی در سازمان باشند. به همین منظور باید ضمن تقویت مثبت‌گرایی در افراد، سعی شود مشکلات بیش از حد بزرگ جلوه داده نشود و به جای گله و شکایت از وضع سازمان، راهکارهای برون‌رفت از مشکلات موجود دنبال شود و فرهنگ توکل بر خدا و امیدوار بودن به رحمت خداوند در سازمان حکم‌فرما شود.

منابع

- قرآن کریم.
- اصول کافی کلینی. (۱۳۷۵). ج ۲. ۱۶۷.
- اعرابی و پارسیان. (۱۳۷۸). «تئوری رفتار سازمانی رابینز»، پژوهش‌های فرهنگی.
- پالمرو مونتسی. (۱۳۷۸) «نگرشی جدید بر علم سیاست»، ترجمه منوچهر شجاعی، انتشارات وزارت امور خارجه، نوبت دوم.
- خرمشاهی بهاء‌الدین. (۱۳۷۴). قرآن کریم، چاپ اول، انتشارات جامی و نیلوفر، تهران.
- رفیع پور، فرامرز. (۱۳۸۷). آناتومی جامعه یا سنت‌الله، انتشارات دانشگاه تهران.
- روحانی‌نیا، زین‌العابدین. (۱۳۸۷). ارزش کارو کارگر در اسلام، سازمان تبلیغات اسلامی.
- زارعی، ح، جندقی، ع و توره، بن. (۱۳۵۸). شناخت عوامل رفتار شهروندی سازمانی و بررسی ارتباط آن با عملکرد سازمانی، فرهنگ مدیریت شماره ۱۲ بهار ۸۵.
- سپهری، محمدرضا. (۱۳۷۶). «مقدمه‌ای بر فرهنگ کار» شورای فرهنگ کار، مؤسسه کار و تأمین اجتماعی.
- ستید رضی. (۱۳۷۹). نهج‌البلاغه، ترجمه حسین انصاریان، تهران، انتشارات پیام آزادی، چاپ هفتم، خ ۱۶.
- علی‌رضا ازدری. (۲۰۰۹). مدیریت در اسلام و مصادیق آن پایگاه مقالات علمی مدیریت www.SYSTEM.parsiblog.com.
- عوامه، محمد، ادب الاختلاف فی مسائل‌العلم و الدین، ص ۱۶۷، دارالبشائر الاسلامیه.
- مالکی، محمدرضا. (۱۳۸۷) «بررسی ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با عوامل شغلی در دانشگاه اصفهان» پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده مدیریت دانشگاه اصفهان.
- مجلسی، سیدعلامه. (۱۳۷۰) «بحارالانوار»، چاپ بیروت، جلد ۷۴.
- محمدبن بابویه، شیخ صدوق، خصال، ترجمه سیداحمد فهري زنجانى، شیراز، انتشارات علمیه اسلامیه، بی تا.
- ناصر، مکارم شیرازی و دیگران. (۱۳۵۳-۱۳۶۶). تفسیرنمونه، تهران، انتشارات دارالکتب الاسلامیه، ۱۳۶۶-۱۳۵۳.
- مقیمی، م. (۱۳۸۴). رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل، فرهنگ مدیریت، شماره ۱۱.
- هنری لطیف‌پور، یدالله. (۱۳۷۹). «فرهنگ سیاسی شیعه و انقلاب اسلامی»، مرکز اسناد انقلاب اسلامی.
- Borman, W. C. & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research, *Human Performance*, Vol.10 No.5, pp. 99-109.
- Hackman, J. R., Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Massachusetts: Addison Wesley
- Hartman, S. J., Fok, L. Y., Patti, A. L. (1999). The relationships between equity sensitivity, growth need strength, organizational citizenship behavior, and perceived outcomes in quality environment.
- Katz, D. (1964). Motivational basis of organizational behavior. *Behavioral Science*. Vol.9 pp.131-146.
- Organ, D. W. & Lingl, A. (1995). Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Journal of Social Psychology*. Vol.135 No.102, pp.339-350.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.