

تبیین مقوله‌ها و مفاهیم رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد

اسلامی ایرانی: فراترکیب

سعید صحت*

مریم محمدی دیانی**

چکیده

تلاش برای بهبود عملکرد، از روزهای نخستین شکل‌گیری رشته مدیریت، اصلی خدشه‌ناپذیر بوده است. برخلاف گذشته که از کارکنان انتظار می‌رفت تا به اندازه نقش‌های رسمی عمل کنند، در قراردادهای روان‌شناختی جدید، رفتارهای فراتر از نقش مورد انتظار است. در منابع بی‌شمار از این نوع رفتارها، با عنوان رفتار شهروندی سازمانی یاد شده که دارای ابعادی بوده که به‌طور عمده نتیجه تلاش محققان سایر کشورها است و از این‌رو، مدل‌های بومی چندانی در این زمینه ارائه نشده است. هدف اصلی تحقیق حاضر، ارائه مقوله‌ها و مفاهیم مربوط به رفتار شهروندی سازمانی با توجه به فرهنگ اسلامی و ملی است. این تحقیق از حیث هدف بنیادی، نحوه به‌دست آوردن داده‌های مورد نیاز، توصیفی، به‌لحاظ روش‌شناسی، کیفی و با استفاده از روش فراترکیب می‌باشد که با رجوع به منابع دینی و ملی - به‌طور کلی از سال ۱۳۶۰ تاکنون - کدهای مرتبط، استخراج (۳۳۵ کد) و در نهایت منتهی به ارائه ۴۳ مفهوم و ۹ مقوله شد. این مقوله‌ها عبارت‌اند از: تدبیر، نگرش انتقادی، عدالت، انسان‌دوستی، حسن‌خلق، تقوای الهی، همکاری، پای‌بندی به تعهدات و میل به پیشرفت.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، رویکرد اسلامی ایرانی، فراترکیب

۱. مقدمه

در دنیای کنونی بیشتر مدیران خواهان کارکنانی هستند که بیش از شرح وظایف شغلی خود فعالیت می‌کنند. آنها به دنبال کارکنانی هستند که به فراسوی انتظارات می‌روند، به میل و خواست خود به رفتارهایی دست می‌زنند که جزو وظایف رسمی شغلی آنان نیست (طبرسا و رامین مهر، ۱۳۸۹، ص ۱۰۴).

در دهه‌های اخیر از اصطلاحاتی نظیر رفتار پیش اجتماعی، رفتار فراتر از وظایف، خودجوشی سازمانی و عملکرد زمینه‌ای برای تشریح چنین رفتارهایی استفاده شده‌اند. هرچند هر کدام از این مفاهیم خاستگاه متفاوتی داشته‌اند؛ ولی به صورت کلی به مفهومی یکسان اشاره دارند که در این تحقیقات با عنوان رفتار شهروندی سازمانی مد نظر قرار گرفته و منظور آن دسته از فعالیت‌های مرتبط با نقش افراد در سازمان است که فراتر از انتظاراتها و وظیفه و شرح شغل، توسط فرد انجام می‌شود و هرچند که سیستم پاداش رسمی سازمان، این رفتارها را شناسایی نمی‌کند؛ ولی برای عملکرد خوب سازمان مؤثر هستند (حسینی کاخکی و قلی پور، ۱۳۸۶، ص ۱۱۸).

این نوع رفتارها با رفتارهایی که به صورت دائمی در متون دینی، آیات و روایات اسلامی برای یک فرد مسلمان که دارای نقش اجتماعی یا سازمانی است و مورد تأکید قرار گرفته، شباهت زیادی دارد (مقیمی، ۱۳۸۴، ص ۲۰-۲۱). بدون تردید باورهای دینی، اخلاقی و اعتقادی اسلام، از عناصر مؤثر در شکل‌گیری رفتارهای شایسته و در نتیجه بهبود و ارتقای رفتار کارکنان سازمان و همچنین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است. چراکه از سویی موجب هدایت افکار و اندیشه‌ها بوده و از سوی دیگر، مشوق رفتار و کردار صحیح در سازمان است (رضایی و سبزی‌کاران، ۱۳۹۰، ص ۱۷۶-۱۷۷). در زمینه رفتار شهروندی سازمانی، پژوهش‌های زیادی در داخل و خارج کشور انجام شده که بیشتر آنها در رابطه با تأثیر عوامل متعدد در بروز این نوع رفتارها یا تأثیر این رفتارها بر عوامل دیگر در سازمان بوده است و کمتر تحقیقی در زمینه ارائه ابعاد و مقوله‌های رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر فرهنگ بومی کشور صورت گرفته است. از این‌رو هدف اصلی تحقیق حاضر، ارائه مقوله‌های این نوع رفتار بر مبنای قوانین شرع مقدس اسلام و ابعاد فرهنگی کشور می‌باشد.

۲. بیان مسئله

با توجه به کرامت و ارزش والای انسان در شریعت مبین اسلام که در آیه شریفه ۷۰ از سوره مبارکه اسراء به آن تأکید شده است؛ فرمایش گهربار حضرت علی (علیه السلام):

«خداوند سبحان حقوق بندگانش را بر حقوق خودش مقدم دانسته است پس هر که حقوق بندگان را رعایت کند، این امر به ادای حقوق خداوند منجر خواهد شد» (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶، ص ۴۸۰)؛

تعداد زیادی از اصول قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران از جمله اصول مندرج در فصل سوم، در مورد حقوق ملت، فراز تاریخی صدور فرمان هشت ماده‌ای رهبر کبیر انقلاب اسلامی و بنیان‌گذار جمهوری اسلامی ایران حضرت امام خمینی ره درباره حقوق مردم، قانون، قوه قضائیه و لزوم اسلامی شدن روابط و قوانین (در تاریخ ۲۴ آذر ماه سال ۱۳۶۱) در موضوع حقوق شهروندی (امام خمینی، ۱۳۶۹، ص ۴۴۳) و منویات مقام معظم رهبری (مد ظله العالی)، به روشنی مشخص است که موضوع شهروندی، حقوق و تکالیف آن از موضوعات بسیار حائز اهمیت در جامعه است که هم دین مبین اسلام آن را مهم دانسته و هم مسئولان محترم درصدد تحقق آن هستند که نمونه بارز این تلاش‌ها تهیه پیش‌نویس منشور حقوق شهروندی در آذرماه ۱۳۹۲ می‌باشد.

موضوع شهروندی پیوندهای میان فرد و جامعه را در قالب حقوق، تعهدها و مسئولیت‌ها منعکس می‌سازد و چارچوبی برای تعامل افراد، گروه‌ها و نهادها ارائه می‌کند. بنابراین، کارکرد اصلی شهروندی اداره جامعه برابر با اصول رعایت حقوق دیگران و تعهد به انجام امور در جهت حفظ نهادهای مشترکی است که این حقوق را برقرار و پایدار نگه می‌دارند. (شیانی، ۱۳۸۱، ص ۶۱)

با توجه به کارکرد رفتارهای شهروندی در اداره جامعه، پرواضح است که تسری این‌گونه رفتارها در سازمان نیز می‌تواند در پیشبرد اهداف آنها و به تبع آن، تحقق اهداف کلان مملکتی نظیر اهداف سند چشم‌انداز ۲۰ ساله کشور، مثمر ثمر واقع شود. به دلیل اهمیت بسیار این موضوع، تحقیقات فراوانی در این زمینه انجام یافته است. همان‌طور که پیشتر نیز اشاره شد بیشتر تحقیقات در این زمینه، درباره تعیین عوامل اثرگذار بر بروز این رفتار و یا تأثیر این‌گونه رفتارها بر برخی متغیرهای سازمانی نظیر عملکرد سازمانی، تعهد سازمانی و... بوده و به‌طور عمده از مدل‌ها و ابعاد ارائه شده توسط محققان سایر کشورها استفاده شده و از این‌رو کمتر به ارائه ابعاد این نوع رفتار با توجه به تفاوت‌های فرهنگی به‌ویژه فرهنگ جامعه اسلامی ایرانی پرداخته است. حال مسئله اساسی تحقیق حاضر اینست که رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر ویژگی‌های فرهنگی کشور (رویکرد اسلامی ایرانی) مشتمل بر چه مقوله و مفاهیمی است.

مسئله تحقیق: رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد اسلامی-ایرانی شامل چه مقوله‌ها و

مفاهیمی است؟

۳. ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق

۳-۱. مفهوم رفتار شهروندی سازمانی

الف) تعریف‌ها

شهروند به گروهی انسانی گفته می‌شود که اعضای آن در اثر عوامل پیوند دهنده مادی و معنوی به یکدیگر وابسته می‌گردند و نسبت به جماعت احساس وابستگی می‌کنند و سرنوشت خود را با سرنوشت سایر اعضا یکی می‌دانند. در واقع، هر شهروند نسبت به شهروند دیگر و هر انسانی نسبت به هم‌نوع خویش، مسئول شناخته شده است (شریعت پناهی، ۱۳۷۵، ص ۶۵).

رفتار شهروندی کارکنان سازمان نیز، چیزی جز هنجارها و اصول اعتقادی افراد آن سازمان نمی‌باشد (رضایی و سبزی‌کاران، ۱۳۹۰، ۱۷۶-۱۷۷).

هر چند که واژه رفتار شهروندی سازمانی (OCB) نخستین بار به وسیله بتمن و ارگان^۱ (۱۹۸۳) مطرح شد، ولی این مفهوم از نوشتارهای بارنارد^۲ (۱۹۳۸) در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کتز و کان^۳ (۱۹۶۴ و ۱۹۶۴) در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و فراتر از انتظارات نقش، ناشی شده است (حسینی کاخکی و قلی‌پور، ۱۳۸۶، ص ۱۱۸).

کتز^۴ (۱۹۶۴) رفتارهای کارکنان - که برای دستیابی به اثربخشی سازمان، حیاتی هستند - را به سه دسته تقسیم نموده است که عبارت‌اند از: الف) افراد باید کارهایی انجام دهند تا در سیستم سازمانی باقی بمانند؛ ب) افراد باید تکالیف و نقش‌هایی را در قالب سبکی مطمئن و معتبر انجام دهند؛ ج) افراد باید فعالیت نوآورانه و خودجوش برای دستیابی به اهداف سازمانی انجام دهند که فراتر از ویژگی‌های نقش سازمانی آنهاست. رفتارهای گروه «ب» و «ج» نمونه‌هایی از رفتار شهروندی سازمانی است (کامپوکام و در، ۲۰۰۴، ص ۴۰۶).

ارگان OCB را به‌عنوان نوعی رفتار کارکنان سازمان تعریفی می‌کند که عملکرد اثربخش سازمان را بدون توجه به اهداف بهره‌وری فردی هر کارمند ارتقا می‌دهد (کاسترو و دیگران، ۲۰۰۴، ص ۲۹).

بولینو و تورنلی^۷ بر این باورند که رفتارهای شهروندی در کل دارای دو حالت عمومی هستند: الف) به‌طور مستقیم قابل تقویت نیستند؛ ب) ناشی از تلاش‌های ویژه و فوق‌العاده‌ای هستند که سازمان‌ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنانشان انتظار دارند (بولینو و تورنلی، ۲۰۰۳، ص ۶). به‌طور کلی، محققان اولیه رفتار شهروندی سازمانی را جدای عملکرد داخل نقش، تعریف و

1. Bateman and Organ

2. Barnard, Chester1, 1983

3. Katz, D., and R.L.Khan,(1964, 1966)

4. Katz, D., 1964

5. Chompookum, D., and Derr, B.C, 2004

6. Castro, etal., 2004

7. Bolino, Mark C, and Turnley, 2003

تأکید کرده‌اند که رفتار شهروندی سازمانی بایستی به‌عنوان رفتار فرانقشی مورد توجه قرار گیرد. البته این، یک رویکرد به رفتار شهروندی است که در جای خود طبق گفته ماریسون^۱ ایرادها و تناقض‌هایی به همراه دارد. رویکرد دیگر به رفتار شهروندی سازمانی آن است که تمام رفتارهای مثبت سازنده افراد داخل سازمان همراه با مشارکت کامل و مسئولانه در نظر گرفته می‌شود (دانایی فرد و دیگران، ۱۳۹۰، ص ۶۳).

ب) ابعاد

با وجود توجه فزاینده به موضوع رفتارهای شهروندی، با مروری بر ادبیات این حوزه، فقدان اجماع درباره جنبه‌های گوناگون این مفهوم آشکار می‌شود. در ذیل به نظر برخی از صاحب‌نظران در زمینه یاد شده اشاره می‌گردد.

ارگان^۲ (۱۹۸۸) مقیاس پنج‌گانه‌ای از رفتار شهروندی سازمانی (OCB) را ارائه نمود که عبارت‌اند از:

۱. نوع‌دوستی: کمک به همکاران و کارکنان برای انجام وظایف در شرایط غیر معمول؛
۲. وظیفه‌شناسی: انجام وظایف تعیین شده به شیوه‌های فزاینده از الزامات تعیین شده به وسیله سازمان؛

۳. جوانمردی: عبارت است از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت‌های اجتناب‌ناپذیر بدون گله و شکایت؛

۴. فضیلت مدنی: مشارکت در چرخه حیات سیاسی سازمان؛

۵. ادب و نزاکت: این رفتار درباره اندیشیدن به این است که چگونه اقدامات فرد بر دیگران تأثیر می‌گذارد (مارکوزی و زین، ۲۰۰۴، ص ۳).

پودساکوف^۴ در سال (۲۰۰۰) رفتارهای شهروندی سازمانی را در قالب هفت گروه دسته‌بندی دسته‌بندی کرده است که عبارت‌اند از: رفتارهای یاری‌گرانه، جوانمردی، نوآوری فردی، فضیلت مدنی، تعهد سازمانی، خودرضایت‌مندی و رشد فردی.

بورمن و موتویدلو، مقیاس پنج بعدی به شرح ذیل را ارائه کرده‌اند:

۱. پشتکار همراه با اشتیاق و تلاش زیاد که برای تکمیل موفقیت‌آمیز فعالیت‌های کاری ضروری است؛

۲. داوطلب شدن برای انجام فعالیت‌های کاری که به‌طور رسمی جزء وظایف کاری افراد نیست؛

۳. مساعدت و همکاری با دیگران؛

1. Marison

2. Organ, Dennis W. , 1988

3. Morkoczy Livia & Xin Katherine

4. Podsakoff

۴. تبعیت از مقررات و رویه‌های سازمانی؛

۵. پشتیبانی، حمایت و دفاع از اهداف سازمانی (بورمن و دیگران، ۲۰۰۱، ص ۵۲).

فارح و همکاران (۲۰۰۴)، نه بعد عمده رفتار شهروندی سازمانی را بدین شرح دسته‌بندی کردند: نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، روحیه جوانمردی، ادب و مهربانی، فضیلت مدنی، مشارکت وظیفه‌ای، مشارکت دفاعی، وفاداری سازمانی و رأی و نظر.

از نظر زارعی متین و دیگران (۲۰۱۰) رفتار شهروندی سازمانی شامل نوع دوستی، وجدان کاری، جوانمردی، نزاکت و تواضع، آداب اجتماعی، ایجاد هماهنگی بین افراد، محافظت از منابع سازمانی و وفاداری سازمانی است.

در تحقیقی که توسط رعنائی کردشولی و دیگران (۲۰۱۳) انجام یافته است این ابعاد شامل امانت‌داری، نظم، سعه صدر، خیرخواهی، مسئولیت‌پذیری، مثبت‌اندیشی، تعاون، جوانمردی، خوش‌رفتاری، کرامت، عدالت و خردورزی هستند.

۳-۲. رفتار شهروندی با رویکرد اسلامی و ایرانی

انسان موجودی اجتماعی است و به تعبیر دقیق‌تر «مدنی بالطبع» است و به گواهی تاریخ هم، از دیرباز به صورت اجتماعی می‌زیسته است. مکتب حیات‌بخش اسلام به‌عنوان آخرین شریعت الهی، دینی جامع و کامل است و برای جنبه‌های مختلف زندگی انسان که از آن جمله زندگی اجتماعی انسان است، دارای قانون و توصیه‌های اخلاقی است. از منظر دین اسلام، اساس و بنیان زندگی اجتماعی، در احترام و گردن نهادن انسان‌ها به حقوق اجتماعی است.

برخی از مهم‌ترین وظایف یک شهروند در جامعه اسلامی عبارت‌اند از:

۱. پایمال نکردن حقوق مردم (حق الناس) و احترام به حقوق شهروندان؛

۲. احساس مسئولیت نسبت به هم‌نوعان و کمک‌رسانی به آنان، به هنگام بروز بلاهای طبیعی

و غیرطبیعی؛^۱

۳. رعایت اخلاق اسلامی در تعاملات اجتماعی که یکی از شاخصه‌های این نوع رفتار است

که در اسلام بسیار مورد تأکید قرار گرفته و در این‌باره می‌توان به مواردی از قبیل حسن خلق (آل عمران، ۱۵۹)، تواضع و فروتنی (فرقان، ۶۳) و صبر (نهج‌البلاغه، حکمت ۱۴۴) اشاره داشت.

اسلام، اصلاح اخلاقیات را زیربنای اصلاح جامعه می‌داند و تقریباً اساسی‌ترین پیام‌های قرآنی بر محور اخلاق انسان‌سازی ارائه شده است. صبر و شکیبایی، تواضع و فروتنی، صداقت و اخلاص عمل، تعاون و همکاری، نوع دوستی و نیکویی، شجاعت و پایداری، سخاوت و مهرورزی،

1. <http://www.islamquest.net/fa/archive/question/fa321>

بی‌توجهی به محرمات و نظایر آن، از جمله پیام‌های اخلاقی قرآن است که همه آنها از اصول ارزشی جامعه شهری است و شهروند جامعه اسلامی برای طی سیر سعادت و نیک‌بختی باید به آنها آراسته شود و خود را مقید و ملزم به انجام آنها بداند (غلامی نیا، ۱۳۸۸، ص ۱۶۳).

در نهج‌البلاغه در جاهای گوناگون از جمله خطبه‌ها، نامه‌ها و حکمت‌ها به حقوق و تربیت شهروندی اشاره داشته است (پورطهماسبی و تاجور، ۱۳۹۰، ص ۱-۲۳).

در اصول متعددی از قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نیز موضوع حقوق و تکالیف به کرات و به شکل‌های مختلف مورد تأکید قرار گرفته است که شرح مفصل آن در فصل سوم قانون بیان شده و از آن جمله می‌توان به اصول ۱۹: موضوع تساوی حقوق، ۲۲: مصونیت جان، مال و حیثیت، ۲۴: آزادی عقیده و... اشاره داشت که اینها نه تنها حقوق ملت بوده بلکه هیچ فرد یا ارگانی حق تعرض به آنها یا نادیده گرفتن آنها را ندارد و این همان تکلیف یا رفتار شهروندی است.

در بحث رفتار شهروندی آنچه که باید بیش از هر چیز مورد توجه قرار گیرد، منشأ بروز این نوع رفتارهاست. اگرچه، این نوع رفتارها به خودی خود از لحاظ ظاهری مثبت هستند؛ ولی، منشأ بروز آنها متفاوت است.

در مقایسه با رویکردهای متفاوت در تبیین رفتار شهروندی، یکی از وجوه ممیزه رویکرد اسلامی به این موضوع، در نظر گرفتن مقصد و نیت افراد در این رفتارهاست.

بدون توجه به نوع نیت و خلوص آن، این‌گونه رفتارها ممکن است نه تنها به نفع سازمان نباشد، بلکه آسیب‌های رفتاری بسیاری به دنبال داشته باشد و در نهایت کارایی سازمان را کاهش دهد (رعنایی کردشولی و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۵۰-۵۱). در این رابطه ویگودا^۱ (۲۰۰۷) می‌گوید: ممکن است رفتار شهروندی سازمانی، از دیگر انگیزه‌ها که کمتر داوطلبانه و خودجوش هستند، ریشه بگیرد. از جمله این انگیزه‌ها می‌توان به رفتار منفعت‌گرایانه و سوءاستفاده‌گرایانه سرپرستان مستقیم و فشار مدیریت و همکاران برای به‌کار گماردن در اقداماتی که فرد نمی‌خواهد خود را درگیر آنها کند، اشاره کرد (شاطری و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۵۸).

این دسته از مسائل از جمله دغدغه‌های پژوهشگران OCB است که گویی هنوز راه‌حل قطعی برای آنها نیافته‌اند (رعنایی کردشولی و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۵۰).

۴. روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر به‌لحاظ هدف؛ بنیادی، از حیث نحوه به‌دست آوردن داده‌های موردنیاز؛ توصیفی و به‌لحاظ روش‌شناسی (متدولوژی)، کیفی و با استفاده از روش فراترکیب می‌باشد. فراترکیب، نوعی

1. vigoda

مطالعه کیفی است که اطلاعات و یافته‌های استخراج شده از مطالعات کیفی دیگر با موضوع مرتبط و مشابه را بررسی می‌کند. فراترکیب با فراهم کردن نگرشی نظام‌مند برای پژوهشگران از روش ترکیب پژوهش‌های کیفی مختلف به کشف موضوع‌ها و استعاره‌های جدید و اساسی می‌پردازد. با این روش، دانش جاری را ارتقا می‌دهد و یک دید جامع و گسترده‌ای را نسبت به مسائل به وجود می‌آورد (زیمر،^۱ ۲۰۰۶، ص ۳۱۱-۳۱۸).



نمودار ۱: ساندوسکی و باروسو (۲۰۰۷)

۵. یافته‌های تحقیق

در این تحقیق با استفاده از روش فراترکیب، به بررسی متون و آثار اسلامی و ایرانی مرتبط با موضوع شهروندی، رفتارهای اجتماعی و تناسب این رفتارها با فعالیت‌های سازمانی، از سال ۱۳۶۰ تا کنون (به استثنای قرآن، نهج البلاغه و شرحی بر نهج البلاغه که خارج از این بازه زمانی قرار می‌گیرد) پرداخته شد. با در نظر گرفتن مفهوم رفتار شهروندی سازمانی که کتر تعریف نموده است مبنی بر اینکه: ۱. افراد باید تکالیف و نقش‌هایی را در قالب سبکی مطمئن و معتبر انجام دهند و ۲. افراد باید فعالیت نوآورانه و خودجوش برای دستیابی به اهداف سازمانی انجام دهند که فراتر از ویژگی‌های نقش سازمانی آنهاست؛ تعریف‌های صاحب‌نظران دیگر مبنی بر خودجوش بودن و ماهیت فرا وظیفه‌ای این رفتارها؛ تعریف کارملی^۲ (۲۰۰۵). که معتقدند رفتار شهروندی کارکنان سازمان چیزی جز هنجارها و اصول اعتقادی افراد آن سازمان نیست و در نهایت توجه به منشأ بروز این نوع رفتارها در مبحث رفتار شهروندی سازمانی، مستلزم خلوص نیت هستند،

1. Zimmer lela, 2006

2. Carmely

(چراکه بدون توجه به نوع نیت و خلوص آن، این‌گونه رفتارها ممکن است نه تنها به نفع سازمان نباشد بلکه آسیب‌های رفتاری بسیاری در پی داشته و در نهایت کارایی سازمان را کاهش دهد). نتایج این مطالعات منتهی به استخراج ۳۳۵ کد، ۴۳ مفهوم و ۹ مقوله شد که در قالب ۹ جدول ذیل آمده است.

جدول ۱: مفاهیم و کدهای مربوط به مقوله تدبیر و تدبیر

مقوله	مفهوم	کدها و منابع مربوطه
(۱) تدبیر و تدبیر	۱. عاقبت‌اندیشی	آخرینی (مطهری، ۱۳۸۲)، عاقبت‌بینی (مطهری، ۱۳۸۲)، عاقبت‌اندیشی در امور (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، آینده‌نگری (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، پیش‌بینی مشکلات (قرائتی، ۱۳۹۰)، تدبیر و تدبیر در امور (جوادی آملی، ۱۳۹۱؛ کلینی، ۱۳۶۵)، شناخت قبل از حرکت و اقدام (ابن شعبه الحران، ۱۳۶۵)، از امام علی (علیه السلام)، اندیشه قبل از تصمیم و اقدام (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، آینده‌پژوهی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، تدبیر و عاقبت‌اندیشی در امور (قرائتی، ۱۳۹۰).
	۲. برنامه‌ریزی	نگرش برنامه‌های (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، برنامه‌ریزی و اجرا (قرائتی، ۱۳۹۰)، احتمال‌های در برنامه‌ریزی (قرائتی، ۱۳۹۰).
	۳. خردمندی	لزوم توأم بودن عقل و علم (مطهری، ۱۳۸۲)، عقل و تفکر (مطهری، ۱۳۸۲)، تفکر و تدبیر (آل عمران، ۱۹۰-۱۹۱؛ جوادی آملی، ۱۳۹۱)، خردمندی (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، بصیرت (قرائتی، ۱۳۹۰)، فهم و درک درست و عمیق (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، عرف عقلایی (بقره، ۲۲۹؛ نساء، ۱۴؛ لقمان، ۱۵ و طلاق، ۲)، پرهیز از نسنجیده‌کاری (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، پرهیز از رفتارهای احساسی و هیجانی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، تصمیم منطقی (قرائتی، ۱۳۹۰).
	۴. آگاهی	خودآگاهی (مطهری، ۱۳۸۳) (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، آگاهی از حقوق و مسئولیت اجتماعی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، آشنایی و آگاهی از هنجارهای مشترک اجتماعی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، آگاهی از محیط (قرائتی، ۱۳۹۰).
	۵. نگرش جامع	نگاه کل‌گرایانه (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، توجه به واقعیت‌ها و شرایط موجود (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، بهره‌گیری از فرصت‌ها، نگرش جامع (قرائتی، ۱۳۹۰).
	۶. استفاده از تجربه	عبرت از گذشتگان در تصمیم‌گیری (قرائتی، ۱۳۹۰)، بهره‌گیری از تجربه در تصمیم‌گیری (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، نگهداری تجربه (دشتی، ۱۳۸۷)، حکمت (۲۱۱)، استفاده از تجربه (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷).

۱. **تدبیر و تدبیر:** تدبیر در لغت به معنای اندیشه کردن در عاقبت کار، پایان کار را نگرستن، اندیشیدن، مشورت کردن، پایان‌بینی و برای انجام کاری فکر و دقت به کار بردن است. تدبیر نیز چون تدبیر است و عبارت است از نظر کردن در عواقب امور و عاقبت‌اندیشی (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۴۰۲). در قرآن، اندیشیدن از اوصاف خردمندان به‌شمار آمده است

(جوادی آملی، ۱۳۹۱، ص ۶۷-۶۸). اگر جامعه و سازمانی همه امکانات را داشته باشد؛ ولی تدبیرمندی در آنجا نباشد، جز هدر دادن امکانات و دارایی‌ها و تباهی، بهره‌ای نخواهد داشت و اگر جامعه و سازمانی، کمترین امکانات را داشته باشد و از تدبیر درست بهره‌مند باشد، با برنامه‌ریزی صحیح و انتخاب راه‌کارهای مناسب، به بیشترین بهره‌وری دست می‌یابد. امام علی (علیه السلام) در آموزه‌ای اساسی فرموده است:

برنامه‌ریزی و تدبیر درست، دارایی کم را افزایش می‌دهد، و بی‌برنامگی و بی‌تدبیری، دارایی بسیار را نابود می‌کند (دلشاد تهرانی، ۱۳۹۰).

تدبیر نکردن گرفتاری‌هایی را در پی دارد. از آنجا که رفتار شهروندی سازمانی امری خودجوش و داوطلبانه است از این‌رو مسئولیت بیشتری متوجه فرد - در مقایسه با وظایفی که توسط سازمان تعیین می‌شود - می‌باشد. همان‌گونه که می‌دانیم وظایفی که از سوی سازمان تعیین می‌شود، به‌طور کامل مشخص بوده و در صورت تعیین اشتباه آن وظایف، سازمان مسئول آن خواهد بود؛ ولی در مورد وظایف داوطلبانه چون خود فرد فراتر از وظیفه عهده‌دار انجام آنها می‌شود و مطابق با میل فردی می‌باشد و چندان نیز مشخص نیست؛ بی‌تدبیری در انجام آنها مسئولیت بسیاری را برای فرد به دنبال خواهد داشت. از سوی دیگر درایت نکردن و آینده‌نگری و نگرش افراطی در انجام این‌گونه رفتارها ممکن است منجر به طفره رفتن دیگر افراد از انجام وظایف خود، عدم برقراری توازن در زندگی شخصی و کاری و در نتیجه آسیب رسیدن به خود فرد و نیز حتی دور شدن از اهداف سازمانی (در صورت ارائه خدمت صرف به همکاران و نداشتن زمان کافی جهت انجام وظایف اصلی خود) می‌شود. مفاهیم مربوط به این مقوله عبارت‌اند از:

عاقبت‌اندیشی: معنای لغوی این واژه در لغت‌نامه دهخدا و فرهنگ لغت عمید، دوراندیشی است. دقت در عواقب امور، دوراندیشی و آینده‌نگری از لوازم عمده و اساسی در تصمیم‌گیری است (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۴۰۰)؛

برنامه‌ریزی: برنامه‌ریزی، طراحی و تنظیم مقررات برای اجرای یک کار یا برنامه است (فرهنگ فارسی معین). برنامه‌ریزی دقیق و اجرای کامل برنامه‌ها، نیاز به علم و قدرت دارد (قرائتی، ۱۳۹۰، ص ۴۳). با توجه به آنچه گفته شد برنامه‌ریزی روشی نظام‌مند در دستیابی به اهداف است و به افراد کمک می‌کند اقدامات (گام‌ها) لازم برای تحقق اهداف را از پیش مشخص و اجرا کنند؛

خردمندی: عقل (خرد) به معنای منع است. عقل در اصطلاح به عقل نظری و عملی قسمت می‌شود. عقل نظری راهنمای اندیشه بشر و عقل عملی راهبر انگیزه اوست (جوادی آملی، ۱۳۹۱، ص ۱۳۰). امیر مؤمنان در غررالحکم فرموده است: عقل غریزه‌ای است که با دانش و تجربه فزونی می‌یابد. همچنین آن حضرت می‌فرماید رها کردن چیزی که برایت سودمند نیست عقلت را کامل

می‌کند. افراد خردمند در پی امور بیهوده نبوده و در انجام امور هدفمندند. وجود چنین افرادی در سازمان منجر به راهبری سازمان به سمت انجام امور سودمند می‌شود و منفعت سازمان را به دنبال دارد؛

آگاهی: به معنای شناخت، اطلاع، علم، معرفت، دانش و هوشیاری است (لغت‌نامه دهخدا، فرهنگ فارسی معین و فرهنگ لغت عمید). لازمه هر تصمیم‌گیری درست، کسب اخبار و اطلاعات صحیح و کافی درباره موضوع مورد تصمیم‌گیری است. هیچ حرکتی بدون شناخت به درستی میسر نیست (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ۳۷۶-۳۷۷). وجود آگاهی نسبت به مسائل منجر به گرفتن تصمیم‌های صحیح می‌شود؛

نگرش جامع: نگرش جامع سبب می‌شود تا توجه به مسئله‌ای سبب اخلاص در مسئله دیگر نشود (قرائتی، ۱۳۹۰، ص ۵۱). جامع‌نگری سبب می‌شود افراد از زوایای مختلف به مسائل بنگرند و با دیدی همه‌جانبه تصمیمی بگیرند که تبعات کمتر و سود بیشتری داشته باشد (همان، ص ۸۳)؛

استفاده از تجربه: بهره‌گیری از تجربه‌های گوناگون، خود منبعی برای درک و فهم بهتر مسائل است و آنان که از تجربه‌های خود و دیگران به درستی استفاده می‌کنند، در تصمیم‌گیری‌ها کمتر دچار اشتباه می‌شوند و از توفیق بیشتری در اداره امور برخوردارند (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۴۰۵).

جدول ۲: مفاهیم و کدهای مربوط به مقوله نگرش انتقادی

مقوله	مفهوم	کد
(۲) نگرش انتقادی	۱. انتقادپذیری	انتقادپذیری (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، انتقاد شنوی (قرائتی، ۱۳۹۰)، آمادگی برای پذیرش انتقاد (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، روحیه نقدپذیری (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، نصیحت‌پذیری (قرائتی، ۱۳۹۰).
	۲. انتقاد نمودن	نقد سخن (مطهری، ۱۳۸۲)، نصیحت (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، نصیحت (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶؛ دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، خیرخواهی (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶؛ کلینی، ۱۳۶۵؛ دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، موعظه کردن (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، امر به معروف و نهی از منکر (قانون اساسی، اصل ۸)، دعوت به خیر جمعی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، دعوت به خیر و نیکی (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، خیرخواهی و موعظه (کلینی، ۱۳۶۵)، دعا، دوری از بدخواهی (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، ترساندن از گزند (دشتی، ۱۳۸۷، خطبه ۵۹).

۲. نگرش انتقادی: با توجه به تعریف‌های به عمل آمده از رفتار شهروندی سازمانی بایستی اذعان داشت نگرش انتقادی یعنی انتقادپذیری و نیز انتقاد نمودن در جهت اصلاح و بهبود کار خود فرد، افراد دیگر، همکاران و نیز سازمان (با نیت کسب رضای الهی و خدمت به مردم جامعه که در تحقق اهداف سازمانی میسر می‌شود) یکی از ابعاد مهم رفتار شهروندی سازمانی است که به صورت خودجوش می‌باشد:

انتقادپذیری: لازمه توفیق در امور، نصیحت‌پذیری و انتقادپذیری است. زیرا آنکه اهل پذیرش و اصلاح است از تباهی نجات می‌یابد و از رسوایی در امان می‌ماند و آنکه چنین نیست خود را در معرض نابودی و هلاکت قرار می‌دهد (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۵۵۳)؛

انتقاد نمودن: در فرهنگ فارسی معین، انتقاد به معنای خالص کردن، جدا کردن خوب از بد و خرده گرفتن می‌باشد. سلامت هر سازمان در گرو گشوده بودن راه نصیحت و انتقاد است. زیرا در این صورت است که ناراستی‌ها، نابسامانی‌ها و ناتوانی‌ها آشکار می‌شود و راستی‌ها، درستی‌ها و توانمندی‌ها توان رشد می‌یابد (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۵۴۷). در اصل ششم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران نیز دعوت به خیر، امر به معروف و نهی از منکر وظیفه‌ای همگانی قلمداد شده است.

جدول ۳: مفاهیم و کدهای مربوط به مقوله عدالت

مقوله	مفهوم	کد
۱. رعایت حق الناس	احترام به حقوق دیگران (مطهری، ۱۳۸۲)، رعایت حقوق متقابل (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، حفظ حقوق پیروان سایر مذاهب (قانون اساسی، اصل ۱۱)، رعایت حقوق انسانی (قانون اساسی، اصل ۱۴)، احترام به حقوق شهروندی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، رعایت حقوق اهل کتاب (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، از امام سجاد (علیه السلام)، ممنوعیت تجاوز به حقوق دیگران (قانون اساسی، اصل ۴۰)، رفع سد معبر (اشاره به عدم تجاوز به حقوق دیگران) (امام خمینی رشتی، ۱۳۶۹)، از امام صادق (علیه السلام)، برخورداری از حقوق مساوی (قرآنی، ۱۳۹۰)، رعایت حقوق دیگران در رفتارهای اجتماعی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی).	
(۳) عدالت	۲. رعایت انصاف و اعتدال	اجرای حق و قانون مساوات (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، مساوات در رفتار (کلینی، ۱۳۶۵)، رعایت انصاف (مجلسی، ۱۴۰۴ق، از رسول خدا ﷺ)، داوری به حق (صاد، ۲۶)، قضاوت به حق و عدل (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، اجرای عدل (تمیمی آمدی، ۱۳۶۶)، از امام علی (علیه السلام)، حکم به حق (نساء، ۱۰۵)، برابری در برابر قانون (قرآنی، ۱۳۹۰)، قسط و عدل در برابر غیرمسلمان (قانون اساسی، اصل ۱۴)، عدالت بر مبنای معنویت (مطهری، ۱۳۸۵)، رعایت عدالت (مطهری، ۱۳۸۳)، معیار بودن حق در مقابل اشخاص (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، قضاوت عادلانه (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، اصالت دادن به حق در مقابل اشخاص (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، رعایت انصاف در برخورد با مردم بدون در نظر گرفتن اعتقادات آنان (آل عمران، ۷۵)، عدالت‌ورزی به اهل کتاب (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، دوری از تبعیض (قرآنی، ۱۳۹۰)، میانه‌روی در حق (دستی، ۱۳۸۷)، از امام علی (علیه السلام) نامه ۵۳، پرهیز از افراط و تفریط (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، اعتدال (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی).

۳. عدالت: معنای لغوی عدالت، دادگری کردن و عادل بودن است اداره امور، جز با برپا داشتن حق و عدل به سامان نمی‌رسد. (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۵۵۸-۵۵۹). در سازمان نیز،

رعایت این امر از چنان اهمیتی برخوردار است که بدون عمل به آن، امور سامان نمی‌یابد. همان‌گونه که در تعاریف رفتار شهروندی سازمانی در بخش پیشینه تحقیق اشاره شد: "رفتار شهروندی کارکنان سازمان، چیزی جز هنجارها و اصول اعتقادی افراد آن سازمان نیست"، عدالت و اعتقاد به عدل یکی از اصول اعتقادی دین اسلام بوده که مردم مسلمان کشور ما به آن معتقدند و این عاملی است که در درون افراد وجود داشته و وظایف سازمانی او را ملزم به داشتن یا فقدان آن نمی‌کند. از این‌رو، یکی از مقوله‌های مهم در بحث رفتار شهروندی سازمانی است که در قانون اساسی کشورمان نیز بدان تصریح شده و طبق گزارش مولر^۱ (۲۰۰۲) وجود آن می‌تواند فرایند حل تعارضات میان فردی در محیط کار را تسهیل نماید (گل‌پرور و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۵۲). این مقوله شامل مفاهیم زیر است:

رعایت حق الناس: رعایت حقوق دیگران از چنان اهمیتی برخوردار است که امیر مؤمنان علی (علیه السلام) می‌فرماید: خدای سبحان حقوق بندگانش را بر حقوق خود مقدم کرده است و رعایت حقوق مردم به ادای حقوق خدا خواهد انجامید (جوادی آملی، ۱۳۹۱، ص ۴۷۷). در این زمینه یک آسیب‌شناس اجتماعی می‌گوید: احترام به حقوق شهروندان نه تنها برای خود فرد امتیازاتی را در پی دارد، بلکه سبب رفاه و راحتی و امنیت اجتماعی دیگران نیز می‌شود.^۲ با توجه به موارد فوق، روشن است که رعایت حقوق دیگران و احترام به حقوق آنان در سازمان، منجر به ایجاد فضای امن شده و این امر، موجب سهولت ارتباط افراد و انجام کار می‌شود؛

رعایت انصاف و اعتدال: واژه انصاف و اعتدال هر دو در فرهنگ لغت عمید، به معنای میانه‌روی است. برای برپا داشتن حق و عدل، بیش از هر چیز انصاف لازم است که بدون آن نه حقی برپا می‌شود و نه عدالتی جاری می‌شود. رعایت انصاف، بهترین ویژگی برای اداره خردمندانه امور است و برترین فضیلت انسانی است. با رعایت انصاف، میل به خدمتگزاری، شور و نشاط و کار و تلاش، فراهم می‌گردد (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۶۰۰-۶۰۲).

1. Muller, 2002

2. [http://www.yjc.ir/fa/news/4630737/\[92/8/23\]](http://www.yjc.ir/fa/news/4630737/[92/8/23])

جدول ۴: مفاهیم و کدهای مربوط به مقوله انسان‌دوستی

مقوله	مفهوم	کد
(۴) انسان‌دوستی	۱. همدردی	غم‌خوار بودن (مطهری، ۱۳۸۳؛ دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، همدردی (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، دلسوز بودن (قرائتی، ۱۳۸۹؛ دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، درد آشنایی (قرائتی، ۱۳۹۰)، نرم دلی (جوادی آملی، ۱۳۹۱).
	۲. خدمت به خلق خدا	خوبی در حق مردم، نیکی به (برادران مسلمان اهل سنت، همکار، همسایه، افراد ناتوان) (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، خدمت (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، خدمت به خلق خدا (مطهری، ۱۳۸۳)، احسان (دشتی، ۱۳۸۷)، از امام علی (علیه السلام): حکمت ۲۳۱؛ جوادی آملی، ۱۳۹۱)، یاری مردم (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷؛ جوادی آملی، ۱۳۹۱)، قضای حاجت مؤمن و رفع گرفتاری (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، از امام موسی کاظم (علیه السلام): شاد کردن مؤمن (کلینی، ۱۳۶۵)، از پیامبر اکرم (صلی الله علیه و آله): دستگیری (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، تعهد برادرانه نسبت به همه مسلمانان (قانون اساسی، اصل ۳)، ارجحیت ارزش‌های انسانی بر ارزش‌های مادی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، اصالت منافع عمومی در فعالیت اقتصادی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی).
	۳. جوانمردی	فداکاری (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، ایثار (مطهری، ۱۳۸۳)، بذل کردن (کلینی، ۱۳۶۵؛ جوادی آملی، ۱۳۹۱)، انفاق (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، شجاعت (مطهری، ۱۳۸۲؛ شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، گذشت از لغزش (قرائتی، ۱۳۹۰)، عفو و نادیده گرفتن لغزش‌های مردم و نادیده گرفتن خطاهای مردم (بقره، ۱۰۹؛ آل عمران، ۱۳۴ و ۱۵۹)، عفو از لغزش مؤمن (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، گذشت (مطهری، ۱۳۸۳)، از پیامبر اکرم (صلی الله علیه و آله).

۴. انسان‌دوستی: انسان‌دوستی، دوست داشتن افراد انسانی است (لغت‌نامه دهخدا). قرآن

به‌عنوان یک منشور جهانی و فراگیر با تکیه بر هدف خلقت انسان و غایت زندگی او، متضمن مجموعه آموزه‌هایی است که عمل براساس آنها رستگاری و کمال انسان را به‌دنبال دارد. این آموزه‌ها به‌طور معمول با در نظر داشتن ماهیت و نوع رابطه انسان با خود، خدا و هم‌نوعان تعریف می‌شود که پایبندی و عمل به آنها روابط انسانی خاصی را به وجود می‌آورد؛ از این رو، با ایجاد روابط انسانی بر چنین مبنایی، نوع احساس مشترک میان افراد و در نتیجه همبستگی عاطفی ناشی از آن نیز متفاوت خواهد بود (آقایی و نظری، ۱۳۹۲، ص ۸۰). وجود این احساس مشترک در بین افراد سازمان، به آنان در انجام بهینه امور کمک می‌کند، زیرا افرادی که از این احساس برخوردارند؛ در انجام وظایف، یکدیگر را داوطلبانه یاری می‌دهند. این مقوله شامل مفاهیم زیر می‌باشد:

همدردی: زندگی آدمی همواره با رنج و سختی همراه است و آسیب و ابتلاها گاه به اندازه‌ای

شدت می‌یابد که عرصه را بر انسان تنگ می‌سازد. آنچه در این میان چاره‌ساز است، حس هم‌نوعی، همکاری و غم‌خواری انسان‌هاست. ویژگی همدردی و غم‌خواری با ایمان و اعتقاد دینی رابطه مستقیم دارد (آخوندی، ۱۳۸۲، ص ۱۱۵). وجود حس همدردی در میان اعضای یک سازمان، تحمل مرارت‌ها و سختی‌ها را برای آنان ساده‌تر می‌سازد.

خدمت به خلق خدا: در خدمت به خلق خدا و یاری مردم همین بس که رسول خدا ﷺ در باب یاری نکردن مردم فرموده‌اند: هرکس صبح کند و به امور مسلمانان اهتمام نوردد مسلمان نیست و هرکس بشنود مردی فریاد می‌زند ای مسلمانان (کمکم کنید) و پاسخش ندهد، مسلمان نیست (جوادی آملی، ۱۳۹۱، ص ۲۹۱). یکی از اهداف مهم سازمان‌ها خدمت به جامعه هدف می‌باشد و وجود چنین روحیه‌ای، منجر به جلب رضایت افراد جامعه هدف و حمایت از اهداف سازمانی می‌شود.

جوانمردی: معنای جوانمردی در لغت‌نامه دهخدا بخشنندگی، سخاوت و فتوت است. لفظ جوانمردی (فتوت) و جوانمردان (فتیان) ریشه قرآنی دارد و گواه این مدعا است که آئین فتوت و صفات جوانمردی ریشه در باطن ملکوتی انسان‌های آزاده و موحد از صفات حضرت حق بوده که بر بنده حقیقت جو افاضه می‌شود (انصاریان، ۱۳۸۹).^۱ حضرت علی (علیه السلام) در نهج البلاغه می‌فرماید: «مقام و مرتبه مرد به اندازه همت اوست و راستی او به اندازه جوانمردی اوست، شجاعت و دلیری او به اندازه حمیت و ننگ داشتن اوست از کار زشت و ناشایسته».

با توجه به آنچه گفته شد می‌توان دریافت صفت جوانمردی مواردی چون شجاعت، دلیری و راستی نیز به همراه دارد و سبب می‌شود افراد با فداکاری هر چه تمام‌تر در راه تحقق اهداف سازمان تلاش کنند.

جدول ۵: مفاهیم و کدهای مربوط به مقوله حسن خلق

مقوله	مفهوم	کد
	۱. خوش‌رویی	خوش‌رویی (کلینی، ۱۳۶۵ از امام باقر (علیه السلام)؛ جوادی آملی، ۱۳۹۱؛ قرآنی، ۱۳۹۰)، برخورد برادرانه، اظهار شادی هنگام دیدار (مجلسی، ۱۴۰۴ ق، از امام باقر (علیه السلام)، خوش‌خویی (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، نرمی و خوش‌رفتاری (مجلسی، ۱۴۰۴ ق)، شیرین‌زبانی با برادر دینی (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، گشاده‌روی (همان)، سخن نیک و رفتار نیکو داشتن (بقره، ۸۳؛ نساء ۳ و ۵)، نرمی در گفتار (لقمان، ۱۹، حجرات ۲ و ۳؛ دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، از پیامبر اکرم (صلی الله علیه و آله و سلم)، نرم‌خویی (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷).
(۵) حسن خلق	۲. مهربانی در رفتار و گفتار	محبت (مطهری، ۱۳۸۳)، مهربانی (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، عطف (قرآنی، ۱۳۹۰)، رحمت و مهربانی، مهربانی در رفتار و گفتار (آل عمران ۱۵۹؛ فتح ۲۹؛ حدید، ۲۷)، اظهار محبت و پاسخ‌گویی به آن (پابنده، ۱۳۸۳، از پیامبر اکرم (صلی الله علیه و آله و سلم)، ملایمت و مرحمت به مردم (ابن شعبه الحرانی، ۱۳۶۳؛ دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، رأفت و مهربانی (توبه، ۱۲۸)، مهرورزی (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، محبت به خلق خدا (مطهری، ۱۳۹۰).
	۳. تواضع و فروتنی	تواضع و فروتنی (مجلسی، ۱۴۰۴ ق، از پیامبر اکرم (صلی الله علیه و آله و سلم)؛ مطهری، ۱۳۸۳)، فروتنی (قرآنی، ۱۳۹۰)، دوری از تکبر (قرآنی، ۱۳۹۰)، بندگی و تواضع در برابر خدا (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، نرمش و انعطاف (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، پیشی گرفتن در سلام کردن (ابن شعبه الحرانی، ۱۳۶۳، امام علی (علیه السلام)).

1. www.erfan.ir/29352/ اندیشه جوانمردی در اسلام [۱۳۸۹/۱۲/۱۷]

مقوله	مفهوم	کد
۴. تکریم دیگران	گرامی داشتن، سلام کردن و دست دادن، دقت در رفتار (قرآنی، ۱۳۹۰)، عدم حرمت شکنی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، کرامت (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، احترام به عقاید و مقدسات دیگران (انعام، ۱۰۸)، احترام به دیگران (مجادله، ۱۱)، اجازه خواستن پیش از ورود به حریم خصوصی دیگران (نور، ۵۸ و ۵۹)، پایین آوردن صدا در معاشرت و سخن گفتن (لقمان، ۱۹؛ حجرات ۲ و ۳)، تحیت به نیکوترین وجه در مقابل تحیت دیگران (نساء، ۸۶)، تکریم به دیگران (مجادله، ۱۱)، گرامی داشتن مؤمن (کلینی، ۱۳۶۵)، از رسول اکرم ﷺ، اجلال (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، احترام و به رسمیت شناختن تمایزهای فرهنگی، زبانی، قومی و مذهبی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، ادب تعامل با همکار (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، ممنوعیت هتک حرمت (قانون اساسی، اصل ۴۰)، امنیت حریم خصوصی افراد (جوادی آملی، ۱۳۹۱).	
۵. آرامش و وقار	آرامش (قرآنی، ۱۳۹۰)، سکوت مایه آسایش و راحتی (جوادی آملی، ۱۳۹۱؛ ابن شعبه الحرانی، ۱۳۶۳)، پرهیز از سخن در برخی جاها (جوادی آملی، ۱۳۹۱).	
۶. سعه صدر	فرو خوردن خشم (ابن شعبه الحرانی، ۱۳۶۳)، از پیامبر اکرم ﷺ؛ کلینی، ۱۳۶۵؛ مجلسی، ۱۴۰۴ ق)، صبر (قرآنی، ۱۳۹۰؛ دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، شکیبایی (کلینی، ۱۳۶۵)، از امام صادق ﷺ؛ دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷) سعه صدر (قرآنی، ۱۳۹۰)، مدارا کردن (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی، دشتی، از امام علی ﷺ؛ نامه ۵۳)، بردباری (مجلسی، ۱۴۰۴ ق)، حلم و بردباری (امام علی ﷺ)، روحیه تحمل و مدارا (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، صبر و شکیبایی در برابر گفته‌های مخالفان (مزمّل، ۱۰؛ بلدی، ۱۷)، شکیبایی (کلینی، ۱۳۶۵)، از امام صادق ﷺ، شرح صدر (انعام، ۱۲۵؛ زمر، ۲۲)، بردباری (کلینی، ۱۳۶۵)، از امام کاظم ﷺ؛ جوادی آملی، ۱۳۹۱)، شکیبایی در گرفتاری‌ها (جوادی آملی، ۱۳۹۱) ایستادگی در برابر سختی‌های زمانه (امام صادق ﷺ)، پایداری در برابر مشکلات (قرآنی، ۱۳۹۰)، صلابت (قرآنی، ۱۳۹۰)، استقامت (قرآنی، ۱۳۹۰).	

۵. حسن خلق: در فرهنگ لغت دهخدا، حسن خلق به معنای خوش خلقی است. این عمل، محبوب‌ترین و ارزشمندترین عمل نزد خدا پس از واجبات الهی است. حسن خلق که از فضایل نفسانی است، با لبخندها و خوش‌رویی‌های ظاهری و تصنعی که برای کسب منافع مادی است، تفاوت دارد (جوادی آملی، ۱۳۹۱، ص ۳۳۳). این مقوله و مفاهیم وابسته به آن به بهبود روابط میان افراد سازمان منجر گردیده و به‌ویژه در کارهای جمعی راه‌گشای انجام امور است. این مقوله شامل مفاهیم ذیل است:

خوش‌رویی: خوش‌رویی در لغت‌نامه دهخدا به معنای بشاشت، خنده‌رویی و طلاق و وجه (گشاده‌رویی) است. با برخورد ملایم مخالفت‌ها کم‌رنگ و دشمنی‌ها اندک می‌شود، کینه‌ها پاک، دل‌ها نرم و امور دشوار آسان می‌گردد (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۱۳۳):

مهربانی در رفتار و گفتار: در فرهنگ لغت عمید و در لغت‌نامه دهخدا، این واژه به معنای محبت است. نیروی محبت از نظر اجتماعی، نیرویی عظیم و مؤثر است. بهترین اجتماع، آن است

که با نیروی محبت اداره شود. شأن انسان مؤمن آن است که با رحمت و محبت خویش، دوستی مردم و محبت ایشان را جلب کند و با آب رحمت و محبت، آسیای امور را بچرخاند (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۷۴-۹۰)؛

تواضع و فروتنی: تواضع و فروتنی نقطه مقابل تکبر است. تکبر چه برای افراد عادی و چه برای پست‌های مهم آفت و آسیب است و موجب خواری و شکست می‌شود (قرائتی، ۱۳۹۰، ص ۴۴)؛

تکریم دیگران: در فرهنگ لغت عمید، تکریم به معنای گرامی داشتن، محترم داشتن، عزیز و ارجمند شمردن است. در قرآن، واژگانی چون تعظیم (حج، ۳۰ و ۳۲) و یا توقیر (فتح، ۹) و تعزیر (همان) و خفض جناح (اسراء، ۲۴) آمده است که معنای احترام را می‌رساند. بی‌گمان کسی که به دیگری احترام می‌گذارد شخصیت و شاکله وجودی خود را نشان می‌دهد که از کمال سلامت برخوردار است و از سوی دیگر منفعت و سودش به خود فرد بازمی‌گردد و موجب می‌شود که دیگران به سوی وی گرایش بیشتری پیدا کنند و در کارها و مشکلات دستگیرش شوند (حج، ۳۰)؛

آرامش و وقار: پریشانی و اضطراب، مانع از تفکر، تعقل و خلاقیت می‌شود. پیامبر ﷺ نگران فرار مسلمانان از جبهه بود و آنان نگران شکست، خداوند هر دو نگرانی را با لطف خود و فرستادن آرامش بر دل‌های ایشان برطرف کرد (قرائتی، ۱۳۹۰، ص ۴۹).

سعه صدر: همان شرح صدر است که از الطاف الهی است که چون کسی واجد آن شود، بردبار، مقاوم، پرحوصله و توانا می‌شود و می‌تواند سختی‌ها و مشکلات را تحمل کند و به مقصد راه یابد (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۱۵۵).

جدول ۶: مفاهیم و کدهای مربوط به مقوله تقوا

مقوله	مفهوم	کد
(۶) تقوای الهی	۱. پرهیزگاری	پرهیز از فساد اداری (قرائتی، ۱۳۹۰)، اهتمام به سلامت اداری (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، عدم رشوه‌گیری (قرائتی، ۱۳۹۰)، اجتناب از شایعه‌سازی (دشتی، ۱۳۸۷، از امام علی <small>علیه السلام</small> ، خطبه ۱۴۱؛ جوادی آملی، ۱۳۹۱؛ قرائتی، ۱۳۹۰)، عدم درخواست‌های نابه‌جا (قرائتی، ۱۳۹۰)، پرهیز از اتهام به مؤمن (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، پرهیز از تهمت به اهل کتاب (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، پرهیز از استتراق سمع (قانون اساسی، اصل ۲۵)، ممنوعیت تقیث (قانون اساسی، اصل ۲۳)، ممنوعیت تجسس (قانون اساسی، اصل ۲۵)، تجسس نکردن و سوء ظن (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، پرهیز از تصدی امور بدون اهلیت لازم (کلینی، ۱۳۶۵؛ دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، خوف از خدا (مطهری، ۱۳۸۶)، پرهیزگاری (جوادی آملی، ۱۳۹۱).
	۲. تهدیب نفس	نفاست نفس (زخرف، ۶۷)، تهدیب نفس (مطهری، ۱۳۹۰ الف)، ضبط نفس (مطهری، ۱۳۸۱)، توجه به نفس (مطهری، ۱۳۸۲)، توجه به خودسازی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی).

مقوله	مفهوم	کد
	۳. ایمان به خدا و رضای او	ایمان به خدا (مطهری، ۱۳۹۰ ب)، اطاعت خدا (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، رضای خدا (مطهری، ۱۳۸۲)، گام برداشتن به سرعت در راه رضای خدا (دشتی، ۱۳۸۷)، از امام علی (علیه السلام) خطبه (۷۲)، رضایت الهی در فعالیت اقتصادی (شاخص های راهبردی ابعاد فرهنگی)، پرستش خدا (ابن شعبه الحرانی، ۱۳۶۳)، از پیامبر اکرم (صلی الله علیه و آله) یاد کردن خدا در هر حال (کلینی، ۱۳۶۵)، از امام صادق (علیه السلام).
	۴. توکل به خدا و روحیه امیدواری	توکل به خدا در تصمیم گیری (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، توکل بر خدا (طلاق، ۳؛ تمیمی آمدی، ۱۳۶۳)، اتصال، تکیه و توکل بر خدا (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، اعتقاد به اصل توکل بر خدا (شاخص های راهبردی ابعاد فرهنگی)، اعتقاد به وحدانیت خداوند و اعتقاد به اینکه همه امور به دست خدا است (شاخص های راهبردی ابعاد فرهنگی)، امیدوار نمودن (امدادهای الهی) (قراتتی، ۱۳۹۰)، امیدواری به آینده (شاخص های راهبردی ابعاد فرهنگی)، تقویت روحیه (قراتتی، ۱۳۹۰)، روحیه امیدواری و پرهیز از یأس (شاخص های راهبردی ابعاد فرهنگی).
	۵. اعتقاد به نبوت و امامت	اعتقاد به خاتمیت پیامبر اسلام (شاخص های راهبردی ابعاد فرهنگی)، تبعیت از رسول خدا به امر خدا (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، اعتقاد به بهره‌مندی از سنت و سیره معصومان (علیهم السلام) در زندگی (شاخص های راهبردی ابعاد فرهنگی).
	۶. اعتقاد به آخرت	دوستی آخرت (ابن شعبه الحرانی، ۱۳۶۳)، از پیامبر اکرم (صلی الله علیه و آله)؛ دلشاد تهرانی، (۱۳۸۷) اعتقاد به نظارت و ارزیابی عادلانه در آخرت (شاخص های راهبردی ابعاد فرهنگی)، ترس از حساب (ابن شعبه الحرانی، ۱۳۶۳)، از پیامبر اکرم (صلی الله علیه و آله)؛ دلشاد تهرانی، (۱۳۸۷)، اعتقاد به حیات پس از مرگ (شاخص های راهبردی ابعاد فرهنگی).
	۷. اعتقاد به عدل الهی	اعتقاد به عدالت خداوند در آفرینش هستی (شاخص های راهبردی ابعاد فرهنگی)، اعتقاد به اینکه خدا به کسی ظلم نمی‌کند (شاخص های راهبردی ابعاد فرهنگی).

۶. **تقوای الهی:** تقوا کلید صلاح و اصلاح است. این فرمایش گهربار از مولای متقیان علی (علیه السلام) می‌باشد و گویای این مطلب است که تقوا باطن و ظاهر کار آدمی را اصلاح می‌کند. در حقیقت، آن‌کس توفیق اصلاح خود را یافته و مقرب درگاه خدا شده، به کلیدی دست یافته که رفع کننده موانع اصلاح امور است (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۵۱). در اصل می‌توان گفت این مفهوم سرمنشأ کلیدی بروز رفتار شهروندی سازمانی با نیت کسب رضای الهی است که در خدمت به خلق خدا از طریق تلاش به منظور تحقق اهداف سازمانی - اهدافی که خدمت به مردم جامعه را سرلوحه قرار می‌دهند - می‌باشد.

پرهیزگاری: این واژه در لغت‌نامه دهخدا به معنای حذر، اجتناب، خودداری و خویشنداری است. این دوری و پرهیزگاری، دوری از تمام بدی‌ها است. در سازمان مصداق این پرهیزگاری می‌تواند پرهیز از فساد اداری، پرهیز از رشوه‌گیری، پرهیز از شایعه‌سازی، پرهیز از تهمت و پرهیز از تجسس در امور دیگران و هر عمل زشت و ناروای دیگر که سلامت سازمان و افراد آن را به خطر افکند، باشد؛

تهذیب نفس: تهذیب یعنی پاک کردن نفس انسان از اخلاق ناپسند و تطهیر کردن نفس

خویش از جمیع صفات رذیله و نقایص اخلاقی. تهذیب نفس (خودسازی) باعث می‌شود تا انسان تحت تأثیر کانون دل قرار نگیرد و در همه حال، حقیقت و راستی را مد نظر داشته باشد. فرد مهذب، به دنیا و آنچه در او هست، پشت پا می‌زند و تنها به آخرت خود می‌اندیشد. معاشرت نیکو، اخلاق پسندیده، رویی باز و گشاده، از ثمرات تهذیب نفس است. فرد مهذب همیشه به قضا و قدر الهی خشنود و راضی است. خودسازی باعث می‌شود تا انسان در امور زندگی برنامه‌ریزی‌های مفید داشته باشد و کارهایش براساس نظم شکل بگیرد. کسی که خودسازی کرده، در تمام کارها خدا را ناظر بر اعمال خود می‌بیند و از این‌رو تلاش می‌کند مرتکب گناه نشود. در نتیجه جامعه‌ای سالم نیز به وجود خواهد آمد (گلچینی، ۱۳۷۹، ص ۳۹). این امر می‌تواند در مورد سازمان نیز اتفاق افتد.

بنابراین، سازمانی که از افراد مهذب برخوردار است، از تمام فواید یاد شده پیشین بهره بسیار می‌برد و نیروی افراد و سازمان به جای پرداختن به امور بیهوده، بر برنامه‌ریزی‌های مفید و تحقق اهداف تمرکز می‌یابد؛

ایمان به خدا و رضای او: مسئله معنویات در زندگی بشر مسئله مهمی است و این سؤال مطرح است که آیا ایمان به خدا سر سلسله ایمان به معنویات است؟ یعنی این امکان وجود دارد که ایمان به خدا در کار نباشد و ارزش‌های معنوی بر زندگی انسان حکم فرما باشد. یک جمله در کتاب اصالت بشر سارتر است که می‌گوید: «اگر واجب‌الوجود نباشد، همه چیز مجاز است».

یعنی اینکه کارها را به خوب و بد تقسیم می‌کنیم تابع این است که ما به خدا و واجب‌الوجود اعتقاد داشته باشیم (مطهری، ۱۳۹۰ ب). ایمان، نسبت به شخص مؤمن (مؤمنان) مراتب و درجاتی دارد که برخورداری از مراتب عالی‌تر، ظرفیت وجودی انسان را بالا می‌برد و او را قرین کمال برتر و عالی‌تر می‌کند (مصباح یزدی، ۱۳۸۰).

رسول اکرم ﷺ، در این باره می‌فرماید: ایمان به خدا کامل نباشد مگر پنج خصلت در او باشد: توکل به خدا، واگذاشتن کارها به خدا، سرنهادن به فرمان خدا، خشنود بودن به قضای خدا و شکیبایی بر بلای خدا (محمدی ری‌شهری، ۱۳۸۸، ج ۱، ص ۱۳۷) افرادی که در سازمان به چنین درجاتی از ایمان نائل آمده‌اند در همه موارد و امور به خدا توکل نموده و در پی کسب رضای او هستند. بنابراین، تنها به منفعت خود فکر نمی‌کنند و در پی کسب منافع سازمان (مشروط بر اینکه با رضای الهی در تضاد نباشد) و در سطوح کلان‌تر، منافع جامعه، کشور و امت اسلام برمی‌آیند که رضای حق تعالی را به دنبال دارد؛

توکل به خدا و روحیه امیدواری: توکل در فرهنگ لغت عمید به معنای کار خود را به خدا واگذاشتن و به امید خدا بودن است. همان‌گونه که پیشتر نیز گفته شد، توکل اولین مرتبه از ایمان است.

انسان با توکل به خدا از نظر اراده و سایر صفات روحی چنان قوی و نیرومند می‌شود که مغلوب هیچ عامل دیگری نمی‌شود. در حقیقت توکل بر خدا سستی اراده، ترس، اندوه، بی‌خردی، غضب، سفاهت، بدبینی و مانند اینها را که موانع روحی نیل به هدف است، از انسان دور می‌سازد (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۴۲۸). بنابراین توکل به خدا موجب امید و تقویت روحیه امیدواری می‌شود. آن کس که به خدا امید دارد دچار یأس و نومیدی نمی‌گردد و در دیگران نیز امیدواری ایجاد می‌کند؛

اعتقاد به نبوت و امامت: اعتقاد به نبوت و امامت از اصول دین هستند. اعتقاد به پیامبر و اوصیای آن حضرت و دوستی نسبت به آنها، بهترین راه هدایت و کوتاه‌ترین راه اصلاح و تهذیب آدمیان است. پیامبر و اوصیای ایشان، در مدیریت، سیاست و حکومت براساس رحمت، محبت و ملایمت عمل می‌کردند و پیروان خود را به اداره و انجام امور بر این اساس فرمان می‌دادند (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۱۲۳-۱۳۱)؛

اعتقاد به آخرت: همه عقاید دینی در رفتار انسان مؤثر است؛ هر چند تأثیر آنها یکسان نیست. از میان عقاید دینی، اعتقاد به رستخیز و معاد یکی از نافذترین و مؤثرترین باورها در جهت دادن به رفتار آدمی و تربیت و اصلاح اوست. کسی که می‌داند تمام اعمالش بی‌کم و کاست به زودی در دادگاهی بررسی خواهد شد که قضاتش از همه چیز آگاهند، نه فقط در اصلاح خود می‌کوشد، بلکه در انجام اعمال گوناگونش فوق‌العاده سخت‌گیر و موشکاف است (پورکریمی و دیگران، ۱۳۸۸، ص ۳۴).

افرادی که در سازمان از اعتقاد عمیق نسبت به این موضوع برخوردارند موشکافانه به اعمال خود رسیدگی و نظارت می‌کنند؛ از این رو نیاز به کنترل بیرونی ندارند و در صورت اشتباه درصدد جبران آن برمی‌آیند؛

اعتقاد به عدل الهی: از نظر حکمای الهی اسلامی، عدل به معنای حقیقتی واقعی تفسیر می‌شود. عدل الهی ایجاب می‌کند که هیچ‌گونه تبعیض و تفاوتی میان مخلوقات نباشد. به عبارتی منظور از عدل الهی و عادل بودن خدا این است که استحقاق و شایستگی هیچ موجودی را مهمل نمی‌گذارد و به هر کس هر چه را استحقاق دارد، می‌دهد (مطهری، ۱۳۷۲، ص ۳۰، ۶۰ و ۶۳). اعتقاد به عدل الهی نقش بسیار مؤثری در تربیت انسان دارد که از آن جمله صبر (مصطفوی، ۱۳۸۵)، توکل به خدا و تفویض امور به او (جزایری، ۱۳۸۲)، اقتصاد، قناعت و جهت‌گیری نفس نسبت به مواهب دنیوی (زهده) (جزایری، ۱۳۸۲)، حسد نورزیدن (نراقی، ۱۳۸۱)، پرهیز از بخل (نراقی، ۱۳۸۱)، شکوفایی استعدادها (محمدی ری‌شهری، ۱۳۸۶) و... بدیهی است وجود چنین اعتقادی در میان افراد سازمان به دلیل آثار تربیتی یاد شده، نه تنها موجب رشد و کمال فرد، بلکه موجب رشد سازمان می‌شود.

جدول ۷: مفاهیم و کدهای مربوط به مقوله مشارکت

مقوله	مفهوم	کد
(۷) همکاری (تعاون)	۱. مشورت	مشورت در تصمیم‌گیری (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، مشورت با عاقلان و خردمندان (تمیمی آمدی، ۱۳۶۳)، استفاده از خرد جمعی (قرائتی، ۱۳۹۰؛ بقره، ۲۳۹؛ نساء، ۱۴؛ لقمان، ۱۵؛ طلاق، ۲)، مشاوره (قرائتی، ۱۳۹۰)، مشاوره با افراد خیره (قرائتی، ۱۳۹۰)، مشورت‌پذیری (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، شور و مشورت (قانون اساسی، اصل ۷)، مشورت‌دهی (دشتی، ۱۳۸۷، خطبه ۲۱۶؛ جوادی آملی، ۱۳۹۱)، مشارکت در تصمیم‌سازی (قرائتی، ۱۳۹۰).
	۲. هماهنگی	همدلی (مطهری، ۱۳۸۲)، وحدت عمل (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، وحدت و اتحاد (مطهری، ۱۳۸۲)، یکپارچگی (قرائتی، ۱۳۹۰)، تعاون عمومی (قانون اساسی، اصل ۳)، هماهنگی در پیشرفت امور (قانون اساسی، اصل ۱۰۴)، همگامی (قرائتی، ۱۳۹۰).
	۳. مشارکت	مشارکت در نهادهای اجتماعی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، مشارکت در شبکه‌های روابط اجتماعی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، مشارکت (جوادی آملی، ۱۳۹۱).

۷. همکاری (تعاون): تعاون و همکاری در لغت‌نامه دهخدا به معنای یکدیگر را یاری کردن

است. به عبارتی این یاری و کمک متقابل است. تعاون یکی از اصول اخلاقی مهم است که در قرآن با صیغه امر به آن اشاره شده و همین امر نشانگر اهمیت و ارزشمندی آن است (مائده، ۲). ایرانیان همواره شیوه‌های متنوع تعاونی را در فعالیت‌های اقتصادی مانند: حفر قنات، احداث کانال‌های آبرسانی و... برای غلبه بر شرایط سخت اقلیمی به کار می‌گرفتند (فرهادی، ۱۳۸۶، ۱۶۵-۲۶۶). افزون بر آن، آموزه‌های دینی و تأکیدهای دین مبین اسلام، زمینه نهادینه شدن شیوه‌های همکاری را فراهم نموده است. وجود همکاری در بین افراد سازمان به‌ویژه در فعالیت‌های گروهی و تیمی از امور ضروری است چرا که انجام کارهای گروهی مستلزم تقسیم کار و همکاری افراد هستند. تعاون و همکاری می‌تواند امری فرا وظیفه‌ای باشد که افراد را بر آن می‌دارد که خارج از وظیفه خود، در جهت انجام هر چه بهتر امور با دیگران مشورت، همکاری و مشارکت کنند، در حالی که می‌توانند تنها به وظیفه خود و انجام امور مربوط به خود مشغول باشند. این مقوله شامل مفاهیم زیر است:

مشورت: مشورت در لغت به معنای شور و کنکاش و رای زدن با هم (لغت‌نامه دهخدا)،

مشورت در سیره رسول خدا ﷺ از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است. مشورت در امور، اقدامی در جهت صلاح و انجام درست کارها و راهی به سوی نجات و پیروزی است. پس هیچ خردمندی خود را از مشورت بی‌نیاز نمی‌بیند (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۳۸۵-۳۹۱). این امر (مشورت)

به‌ویژه در تصمیم‌گیری‌های سازمانی بسیار حائز اهمیت است؛

هماهنگی: هماهنگی در فرهنگستان لغت، به معنای سازگاری اجزا با یکدیگر است. باید از هر نوع اختلاف و ناسامانی در سازمان، جلوگیری کرد تا مدیران و کارکنان، متحد و نفوذناپذیر به انجام وظایف پردازند (قرائتی، ۱۳۹۰، ص ۱۰۲)؛

مشارکت: مشارکت در لغت به معنای شریک شدن و شرکت کردن با هم می‌باشد. موفقیت یا عدم موفقیت سازمان در گرو عملکرد جمعی مدیران یا کارکنان آنان است (قرائتی، ۱۳۹۰).

جدول ۸: مفاهیم و کدهای مربوط به مقوله پایبندی به تعهد

مقوله	مفهوم	کد
	۱. تعهد به قانون (قانون‌مداری)	اطاعت از قانون (قرائتی، ۱۳۹۰)، ضابطه‌مداری (قرائتی، ۱۳۹۰)، عدم قانون‌شکنی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، قانون‌گرایی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، اعتقاد و التزام به حاکمیت ضوابط بر روابط (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، اعتقاد و التزام به قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، اجرای مقررات و انعطاف در امور (قرائتی، ۱۳۹۰)، وحدت رویه قانونی در عملکرد سازمان (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، اجرای دستورات اسلام (ابن شعبه الحرانی، ۱۳۶۳، از پیامبر اکرم <small>صلی الله علیه و آله</small>).
(۸) پایبندی به تعهدات (پایبندی به عهد و وعده)	۲. پیمان با مدیر	پیمان و پشتیبانی از مدیران (قرائتی، ۱۳۹۰)، اطاعت از مدیر و جانشین او (قرائتی، ۱۳۹۰)، اجازه از مافوق (قرائتی، ۱۳۹۰)، فرمان‌برداری بدون تن دادن به ذلت (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، پرهیز از عصیان و نافرمانی (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، پیروی از حاکمان (ابن شعبه الحرانی، ۱۳۶۳، از امام صادق <small>علیه السلام</small>)، پیشرو برای اجرای فرمان (دشتی، ۱۳۸۷، از امام علی <small>علیه السلام</small> ، خطبه ۷۲).
	۳. تعهد به هنجارهای مشترک	تعهد به هنجارهای مشترک (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، پایبندی به هنجارهای ظاهری (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، پایبندی و احترام به آداب و سنت‌های ایرانی و اسلامی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی).
	۴. تعهد به اهداف	تعهد به اهداف سند چشم‌انداز کشور (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، داشتن هدف (مطهری، ۱۳۸۲)، حفظ جهت در تصمیم‌گیری (اشاره به هدف) (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، پایداری بر اهداف (قرائتی، ۱۳۹۰)، ایمان به هدف (قرائتی، ۱۳۹۰)، ایمان به هدف و انگیزه (قرائتی، ۱۳۹۰)، باور اهداف (قرائتی، ۱۳۹۰)، تمرکز بر اهداف (قرائتی، ۱۳۹۰)، پایداری بر تصمیم‌ها (دشتی، ۱۳۸۷)، از امام علی <small>علیه السلام</small> ، خطبه ۷۲، قاطعیت در تصمیم‌گیری (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، عزم و اراده قوی (دشتی، ۱۳۸۷)، از امام علی <small>علیه السلام</small> ، خطبه ۱۹۲، استمرار و پشتکار (قرائتی، ۱۳۹۰)، جدیت در کار (تمیمی آمدی، ۱۳۶۳)، مداومت و پایداری در کار و تمام کردن آن (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، پی‌گیری تا حصول نتیجه (قرائتی، ۱۳۹۰)، پیگیری در کارها (قرائتی، ۱۳۹۰).

مقوله	مفهوم	کد
۵. تعهد به انجام صحیح و به موقع امور	درستی عمل (کلینی، ۱۳۶۵)، خوب انجام دادن کار (ابن شعبه الحرانی، ۱۳۶۳، از پیامبر اکرم <small>صلی الله علیه و آله</small> ، درستکاری (قرآنی، ۱۳۹۰)، کیفیت کار (قرآنی، ۱۳۹۰)، فرهنگ درستکاری در حوزه کسب و کار (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، انجام به موقع امور، فعالیت صحیح و سازنده، وجدان کاری (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، فرهنگ بهره‌وری (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، عنایت به کیفیت امور در تصمیم‌گیری، سرعت عمل (قرآنی، ۱۳۹۰)، سرعت انجام کار (قرآنی، ۱۳۹۰)، اخلاق حرفه‌ای در حوزه کسب‌وکار، مسئولیت‌پذیری (قرآنی، ۱۳۹۰؛ شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، مسئولیت‌پذیری و پاسخ‌گویی (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، انضباط (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، وقت‌شناسی (مطهری، ۱۳۸۲)، زمان‌شناسی (قرآنی، ۱۳۹۰)، زمان‌بندی در اقدامات و برنامه‌ها (قرآنی، ۱۳۹۰)، پرهیز از سستی و کاهلی (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، کار و تلاش (نجم، ۳۹؛ کلینی، ۱۳۶۵؛ جوادی آملی، ۱۳۹۱)، پرهیز از تبلی و کم‌همتی (جوادی آملی، ۱۳۹۱).	
۶. صداقت در رفتار و گفتار	راستی (غیرالحکم، حکمت‌۱۱۱۸، از امام علی <small>علیه السلام</small> : تحف العقول، ۱۳۶۳؛ بحار الانوار، ۱۴۰۴ق: دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، راستگویی (نساء، ۶۹، نهج البلاغه، نامه ۵۳، از امام علی <small>علیه السلام</small> : تمیمی آمدی، ۱۳۶۳، از امام علی <small>علیه السلام</small> : حکمت ۱۱۱۸؛ ابن شعبه الحرانی، ۱۳۶۳؛ دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، امین حق‌گو (ابن شعبه الحرانی، ۱۳۶۳، از امام علی <small>علیه السلام</small> ، صداقت و صراحت (مطهری، ۱۳۸۶)، خالص و یکرنگ بودن (دلشاد تهرانی، ۱۳۶۳)، شفاف‌سازی (قرآنی، ۱۳۹۰)، اعتمادسازی (قرآنی، ۱۳۹۰)، رباکاری و نفاق نداشتن (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، دورویی نکردن، نیت صادق، همسویی سخن و عمل، عدم ظاهرگرایی و مقدس‌مآبی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی).	
۷. منع اسراف و تبذیر در تمام شئون	عدم انهدام منابع (قرآنی، ۱۳۹۰)، دوری از اسراف (قرآنی، ۱۳۹۰)، منع اسراف و تبذیر در تمام شئون (قانون اساسی، اصل ۴۳)، استفاده بهینه از منابع (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، میانه‌روی در هزینه (قرآنی، ۱۳۹۰).	
۸. رازداری و حفظ آبرو	پوشاندن اسرار و زشتی‌ها (کلینی، ۱۳۶۵؛ جوادی آملی، ۱۳۹۱)، رازنگهدار (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷)، حفظ آبروی مؤمن، پوشش اسرار و عیب (تمیمی آمدی، ۱۳۶۳)، به ترتیب از رسول اکرم <small>صلی الله علیه و آله</small> و امام علی <small>علیه السلام</small> ، رازداری و حفظ آبرو (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، حفظ شخصیت افراد و آبروی آنان (آل عمران، ۱۵۹)، رازداری (دشتی، ۱۳۸۷)، از امام علی <small>علیه السلام</small> : نامه ۵۳).	

۸. پایبندی به تعهدات (وفای به عهد و وعده): اساس روابط انسانی و مناسبات اجتماعی، اقتصادی و سیاسی بسته به عهد و پیمان‌ها است و در صورت تزلزل در آنها، این روابط و مناسبات متزلزل می‌شود و بی‌اعتمادی و هرج‌ومرج جایگزین نظم و سستی جانشین استواری می‌گردد. در صورت وفادار نبودن به عهد و وعده، دیگر انتظار به‌بار نشستن کاشته‌ها، انتظار بیهوده‌ای خواهد بود (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۴۳۴). همان‌گونه که پیشتر نیز گفته شده شد طبق بند ۱ تعریف کتر از رفتار شهروندی سازمانی افراد باید تکالیف و نقش‌هایی را در قالب سبکی مطمئن و معتبر انجام دهند، بنابراین بدون تعهد و پایبندی افراد به عهد و پیمان به‌ویژه عهد و پیمان با سازمان، انجام

تکالیف و نقش‌ها و یا حتی انجام رفتارهای فرا وظیفه‌ای ممکن است در قالب سبکی معتبر و مطمئن صورت نگیرد. این مقوله شامل مفاهیم ذیل است:

تعهد به قانون (قانون‌مداری): ضوابط بر روابط مقدم است. باید بر طبق ضوابط عمل نمود حتی اگر روابط را مخدوش نماید (قرائتی، ۱۳۹۰، ص ۳۹). خداوند در آیه ۱۳۵ سوره نساء به مؤمنان می‌فرماید: ای کسانی که ایمان آورده‌اید همواره عدالت را برپا دارید و برای خدا گواهی دهید اگرچه به زیان خود یا والدین و یا بستگانتان باشد؛

پیمان با مدیر: در مدیریت اسلامی، انجام امور باید با اذن و اجازه مقام مافوق باشد، مگر آنکه کار تفویض شده باشد (قرائتی، ۱۳۹۰، ص ۱۰۷). خداوند در آیه ۴ سوره قدر می‌فرماید: در شب قدر، فرشتگان و روح با اذن پروردگارشان فرود می‌آیند. یکی از عوامل شکست هر سازمان، عدم اطاعت از مدیریت است. آیه ۱۵۲ سوره آل‌عمران، مصداق این موضوع است (قرائتی، ۱۳۹۰، ص ۳۳):

تعهد به هنجارهای مشترک: هنجارها، صورت عملی باورها و ارزش‌هاست. به بیان دیگر، برخلاف باورها و ارزش‌ها که سطح انتزاعی فرهنگ است، هنجارها سطح عینی و ملموس فرهنگ است که در قالب رفتارهای افراد و نمادها ظهور و بروز می‌یابد. یک سنخ از هنجارها، هنجارهای قانونی است، از نظر قرآن در جامعه دینی، هنجارها نمی‌تواند مغایر با شریعت اسلامی باشد؛ زیرا تنها مرجع قانون‌گذاری، خداوند متعال است. سنخ دیگری از هنجار، هنجارهای اجتماعی است، یعنی منشأ وضع آنها، جامعه است. در صورتی که چنین هنجارهایی مبتنی بر سنت‌های الهی و آداب و رسوم پسندیده اجتماعی باشد، قواعد رفتاری مطلوبی را برای اعضای جامعه به وجود می‌آورد (آقایی و نظری، ۱۳۹۲، ص ۹۰). از آنجا که طبق تعریف رادریگز، فرهنگ سازمان از فرهنگ جامعه نشأت می‌گیرد، (زاهدی و دانایی فرد، ۱۳۸۰) از این‌رو توجه و تعهد به ارزش‌های فرهنگی جامعه، تعهد به هنجارها و ارزش‌های فرهنگی سازمان را فراهم می‌کند؛

تعهد به اهداف: برای به سامان آمدن و استواری کارها لوازمی باید فراهم شود که بدون آنها و فارغ از اهتمام برای آنها، مدیریت به ضعف و سستی کشیده می‌شود و کارها به مقصد نمی‌رسد، به بیان دیگر اهداف تحقق نمی‌یابد. یکی از این لوازم، مداومت و پایداری در کار و تمام کردن آن است. در بسیاری از مواقع کارها خوب آغاز می‌شود؛ ولی یا به انجام نمی‌رسد و یا بد تمام می‌شود (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ص ۳۵۲).

تعهد به انجام صحیح و به موقع امور: از جمله موارد تعهد به انجام امور، مسئولیت‌پذیری و پاسخگو بودن است. در سازمان همه افراد از مدیران گرفته تا کارکنان، می‌بایستی نسبت به آنچه بر دوششان گذاشته شده، پاسخگو باشند (قرائتی، ۱۳۹۰، ص ۴۳). تعهد به انجام صحیح و به موقع امور همچنین مستلزم انضباط و وقت‌شناسی است، زیرا انجام کارها در گرو وقت مناسب آن است.

امیر مؤمنان در نامه ۵۳ نهج البلاغه به مالک اشتر می‌فرماید: کار هر روز را در همان روز انجام بده، زیرا هر روز کاری مخصوص به خود را دارد. افزون بر وقت‌شناسی، نشاط و پرهیز از تنبلی و کاهلی نیز در انجام به‌موقع و درست کارها بسیار مهم است. زیرا اگر کاهلی و سستی از دری وارد شود، انضباط و جدیت از در دیگر خارج می‌شود (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ۳۵۸-۳۶۱)؛

صداقت در رفتار و گفتار: در فرهنگ فارسی نام، صداقت به معنای راستی و درستی است. همه پیام‌آوران الهی و پیروان واقعی آنان اهل صدق و راستی بودند. صداقت و راستی بایستی در رفتار و گفتار انسان متجلی باشد. به عبارتی، باید میان سخن و عمل همسویی وجود داشته باشد. زیرا همسو نبودن به معنای ستیزه با خدا، گسستن پیوند قلب‌ها و زوال توانایی اداره درست امور است. همسو نبودن بین حرف و عمل چه تعمدی و چه به دلیل توانایی نداشتن مذموم است و از چنین افرادی امید خیر و سعادت نمی‌رود (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۷، ۴۴۹-۴۵۹)؛

رازداری و حفظ آبرو: یکی از صفات ممتاز انسان در تعامل همه جانبه با دیگران بحث رازداری است، کسی که رازدار اسرار دیگران نباشد به‌طور قهری بسیاری از مناسبات اجتماعی و روابط خانوادگی افراد را مختل خواهد کرد و احیاناً سبب اختلافات و نزاع‌ها خواهد شد (قنبری، ۱۳۹۱)؛^۱

استفاده بهینه از منابع: در اجرای طرح‌ها، منابع و عناصر فعال تولیدی و اقتصادی نباید منهدم شود (قرائتی، ۱۳۸۹، ص ۲۳) حیث و میل منابع سازمان، عامل مرگ زودرس در چرخه عمر سازمان‌ها است. به‌ویژه اگر سازمان دولتی باشد، اسراف بیت‌المال از گناهان کبیره به‌شمار می‌آید (قرائتی، ۱۳۸۹، ص ۷۵).

جدول ۹: مفاهیم و کدهای مربوط به مقوله اعتماد به توان خودی

مقوله	مفهوم	کد
	۱. آزاداندیشی	آزاد کردن عقل از عادات اجتماعی (مطهری، ۱۳۸۲)، آزاداندیشی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، پرهیز از سنت‌گرایی غلط (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، استقلال رأی (قرائتی، ۱۳۹۰)، پیروی نکردن از اکثریت (مطهری، ۱۳۸۲)، تأثیرپذیری از قضاوت دیگران (مطهری، ۱۳۸۲)، آزادی تفکر (مطهری، ۱۳۸۵).
(۹) میل به پیشرفت	۲. اعتماد به نفس فردی و ملی	اعتماد به توان خودی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، اعتماد به نفس فردی و ملی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، عزت نفس (مطهری، ۱۳۸۳)، شرافت نفس (زخرف، ۶۷)، اعتماد میان فردی (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی).
	۳. خلاقیت	ابتکار (مطهری، ۱۳۸۲)، استفاده از فتاوری و روش‌های ابتکاری (قرائتی، ۱۳۹۰)، گسترش روحیه ابتکار و خلاقیت (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، تقویت روح بررسی، تنبّع و ابتکار در تمام زمینه‌ها (قانون اساسی، اصل ۳)، خلاقیت و ریسک‌پذیری (قرائتی، ۱۳۹۰).

1. [http://manoghoran.blogfa.com/\[1391/02/19\]](http://manoghoran.blogfa.com/[1391/02/19]).

مقوله	مفهوم	کد
	۴. دانش‌اندوزی	توسعه خودی (مطهری، ۱۳۸۲)، تربیت و پرورش استعدادها (مطهری، ۱۳۸۲)، یادگیری علوم مورد نیاز (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، دانش‌اندوزی (ابن ابی‌الحدید، شرح نهج البلاغه)، یادگیری قوانین (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، آموختن (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، توانایی رشد، میل به پیشرفت ناشی از ایمان (شاخص‌های راهبردی ابعاد فرهنگی)، تعلم (مطهری، ۱۳۸۲).
	۵. آموزش	آموزش مهارت (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، آموزش به دیگران (جوادی آملی، ۱۳۹۱)، آموزش، تعلیم (مطهری، ۱۳۸۲).

۹. میل به پیشرفت: منظور از پیشرفت، وجود حرکت، تکاپو و جهش از وضع موجود به سمت رسیدن به وضعیت مطلوب یعنی چشم‌انداز، اهداف بلند مدت، میان مدت و کوتاه مدت است. تأکیدهای مقام معظم رهبری (مدظله العالی) بر تحقق الگوی ایرانی و اسلامی پیشرفت، گویای اهمیت پیشرفت بر مبنای رویکرد اسلامی و ایرانی است (سنجولی، ۱۳۹۲، ص ۸۲). سازمان‌های کشور بهترین مکان برای تحقق این الگوی پیشرفت است. این مقوله شامل مفاهیم ذیل می‌باشد:

آزاداندیشی: در شرایط کنونی که در جهان سعی بر آن است که با القای نوعی طرز تفکر خاص و جلوگیری از اندیشه ناب، منافع نامشروع مستکبران تأمین گردد؛ نیاز به نهضتی عمیق مبتنی بر آزادی الهی ضروری است. در اینجاست که ارزش و جایگاه واقعی اندیشه آزاد مشخص خواهد شد. اگر با رعایت شرایط اندیشه آزاد در مورد آنچه که نتیجه آن قرب الهی است، کوتاهی شود، بندگی و حقارت و وابستگی رخ می‌دهد (گلابی و دیگران، ۱۳۹۱).^۱ یکی از راه‌های پیش‌گیری از چنین حقارتی، برخورداری کارکنان از آزاداندیشی در سازمان‌ها در جهت بیان افکار و ایده‌های نو در راستای تحقق اهداف سازمانی و به تبع آن اهداف کلان مملکتی خواهد بود؛

اعتماد به نفس فردی و ملی: اعتماد به نفس (عزت نفس)، یکی از هیجان‌های مثبت در وجود آدمی است که بر اندیشه، احساس و رفتار انسان اثر می‌گذارد. مفهوم عزت نفس در قرآن و حدیث با واژه‌های گوناگونی مانند: کرامت نفس، اعتماد به نفس، معرفت نفس و... به کار رفته است (عرفانیان عطار، ۱۳۹۱). امام خمینی رحمته الله علیه در دی ماه ۱۳۴۸ درباره اهمیت اعتماد به نفس اذعان می‌دارد که اعتماد به نفس به جوشش استعدادها منجر می‌شود، از این‌رو مردم ما باید به خود تکیه نمایند. زیرا که ملت ما، ملت مستقلی است.^۲ این امر در مورد افراد سازمان نیز صادق است و بهره‌گیری از فرمایشات فوق و اتکا به نیروی خودی و توان خود، منجر به کار و تلاش بیشتر در سازمان‌ها جهت استقلال کشور می‌شود؛

خلاقیت: در هر موقعیت و شرایطی به‌کارگیری قوه خلاقیت باعث ایجاد ابتکار و نوآوری در روش می‌شود. برای اجرایی کردن طرح‌ها، گمان یکی از راه‌های جلوگیری از چنین حقارتی،

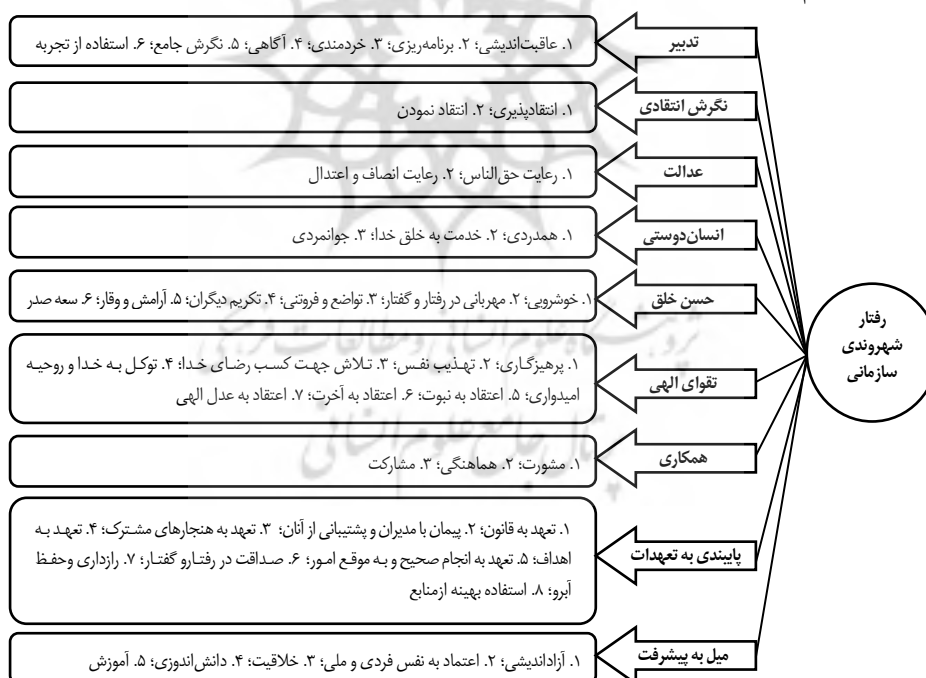
1. [http://farhangi.sut.ac.ir/?p=1632\[1391/11/9\]](http://farhangi.sut.ac.ir/?p=1632[1391/11/9]).

2. [http://br.farhangolm.ir\[1348/10/11\]](http://br.farhangolm.ir[1348/10/11]).

برخورداری کارکنان از آزاداندیشی در سازمان‌ها برای بیان افکار و ایده‌های نو در راستای تحقق اهداف سازمانی و به تبع آن اهداف کلان مملکتی خواهد بود؛

دانش‌اندوزی: در معارف دینی بر دانش‌اندوزی تأکید فراوان شده و در روایات بسیاری به یادگیری دانش‌های لازم و سودمند سفارش شده است (جوادی آملی، ۱۳۹۱، ص ۷۳). علم در اصل از حقیقت‌جویی سرچشمه می‌گیرد. روح علمی یعنی روح حقیقت‌جویی، روح بی‌غرض و روح بی‌تعصب و خالی از جمود و غرور (مطهری، ۱۳۸۲، ص ۴۰). وجود چنین روحیه‌ای در بین افراد سازمان به بهبود روش‌های انجام کار به دور از تعصبات بیهوده منجر می‌شود، ضمن اینکه در سازمان‌ها نیز افراد می‌بایستی دانش و مهارت لازم برای انجام وظایف شغلی خود را فراگیرند (دوبرین، ۱۹۳۵).

آموزش: بی‌گمان در بینش اسلامی این مسئله مطرح شده است و برخی امور و مسائل می‌بایست تعلیم داده شود و در انتقال آن به دیگران بخل نورزید. انسان از نظر اخلاقی متعهد است تا مسائل و اموری را که در زندگی بشر کاربردی و سازنده است، به دیگران بیاموزند. در آموزه‌های قرآنی نیز احکام و آموزه‌های دستوری در این زمینه وجود دارد که برخی از آموزش‌ها را لازم و ضروری و واجب دانسته و برخی را حرام و نادرست برشمرده و مؤمنان را از آن برحذر داشته است (جواهردهی، ۱۳۹۲).^۱



نمودار ۲: مدل استخراج شده رفتار شهروندی سازمانی از یافته‌های تحقیق حاضر

1. [http://shiaudies.net/\[1392/11/29\]](http://shiaudies.net/[1392/11/29]).

۶. بحث و نتیجه‌گیری

همان‌گونه که در نمودار ۲ مشخص است مدل مفهومی استخراج شده تحقیق که حاصل مطالعه ادبیات موضوع، تحقیقات و منابع مرتبط با موضوع رفتار شهروندی سازمانی و نیز منابع اسلامی و ایرانی در باب آداب اجتماعی و حقوق و تکالیف شهروندی است؛ شامل ۹ مقوله و ۴۲ مفهوم می‌باشد.

این مقوله‌ها عبارت‌اند از: تدبیر، نگرش انتقادی، عدالت، انسان‌دوستی، حسن خلق، تقوای الهی، همکاری، پایبندی به تعهدات و میل به پیشرفت.

در مقایسه بین مقوله‌های مدل مذکور با ابعاد ارائه شده از سوی محققان دیگر که در ادبیات موضوع و پیشینه تحقیق حاضر آمده است، می‌توان گفت هر کدام از مدل‌های ذکر شده از زوایای مختلفی رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کرده‌اند و به صورت عمده بر محوریت رعایت آداب اجتماعی و نیز رفتارهایی که نیت آنها تحقق اهداف سازمانی است، بنا شده است. مقوله‌ها و مفاهیم ارائه شده در تحقیق حاضر، اگرچه در برخی زمینه‌ها با مدل‌های پیشین تشابه داشته؛ ولی در برخی مقوله‌ها نظیر تقوای الهی، عدالت، تدبیر و نگرش انتقادی با آنها متفاوت است. منشأ اصلی این تفاوت‌ها، نیت این‌گونه رفتارهاست که پیشتر به آنها اشاره شد. تفاوتی که مقوله‌ها و مفاهیم ارائه شده در این تحقیق با تحقیقات پیشین دارد (به استثنای مدل ارائه شده از سوی رعنائی کردشولی و دیگران) این است که سرمنشأ و نیت اصلی رفتار شهروندی سازمانی را به عاملی بالاتر از تأمین اهداف سازمانی، یعنی رضای الهی - که مرتبه چهارم از مراتب چهارگانه ایمان به خدا و اوج این مراتب است - نسبت می‌دهد. گفتنی است در میان مدل‌های ارائه شده، ابعادی که از سوی رعنائی کردشولی و همکاران ایشان ارائه شد بیشترین قرابت را با مقوله‌ها و مفاهیم استخراجی تحقیق حاضر داشته؛ زیرا اهداف دو تحقیق به لحاظ رویکرد و نیز نسبت دادن این رفتارها به کسب رضای الهی است.

با توجه به اینکه هدف اصلی تحقیق، ارائه الگوی رفتار شهروندی سازمانی متناسب با فرهنگ بومی کشور - رویکرد اسلامی ایرانی - است، مقوله‌ها و مفاهیم ارائه شده، رویکردی اسلامی - ملی داشته است و از آنجایی که فرهنگ ملی ما ۱۴۰۰ سال با فرهنگ اسلامی عجین شده است، از این‌رو در رویکرد ملی نیز مفاهیم اسلامی مستتر است؛ ولی چون این فرهنگ قدمتی چند هزار ساله دارد و به قول استاد شهید مرتضی مطهری رحمته در کتاب خدمات متقابل اسلام و ایران، ایرانیان بیش از هر ملت دیگری نیروی خویش را در اختیار اسلام قرار دادند و بیش از هر ملت دیگر در این راه از خود صمیمیت و اخلاص نشان دادند. به عبارتی تمدن کهن ایرانی، صمیمیت ایرانیان، انگیزه آنان نسبت به اسلام که با فرهنگی غنی این مرز و بوم آمیخته است، در نشر و انتشار اسلام نیز اثرگذارتر از سایر فرهنگ‌ها و ملیت‌هایی بوده که اسلام در آن نفوذ نموده (مطهری، ۱۳۶۲، ص ۳۷۲-۳۸۷)، لذا

فرهنگ اسلامی ملی ما با فرهنگ سایر ملل حتی ملل مسلمان متفاوت است. بنابراین، مقوله‌های رفتار شهروندی سازمانی با این رویکرد -اسلامی- ایرانی - می‌تواند راهنمایی برای اجرایی نمودن این نوع رفتارها در سازمان‌های کشورمان باشد. البته این الگو به تنهایی کامل نیست و مستلزم ارائه الگوهای این‌چنینی از سوی اندیشمندان و محققان دیگر و مقایسه آنها با یکدیگر و ارائه الگویی جامع در این زمینه است. کاری که در ادامه این تحقیق لازم است انجام شود نظرخواهی از خبرگان در زمینه الگوی تحقیق حاضر و تکمیل و اصلاح الگو با استفاده از نظرات آنان و سپس انجام تحقیق میدانی براساس الگوی مذکور می‌باشد، که این امر مستلزم تخصیص زمان بیشتر است.

۷. محدودیت‌های تحقیق

بحث زمان مهم‌ترین محدودیت این تحقیق بوده و محدودیت دیگر، کمبود مقالات و منابع در زمینه ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد اسلامی ایرانی جهت مقایسه مقوله و مفاهیم استخراج شده این تحقیق با آنهاست.

۸. پیشنهادها

به محققان علاقه‌مند در زمینه مباحث رفتاری به‌ویژه رفتار شهروندی سازمانی پیشنهاد می‌شود:

الف) به تحقیق جهت ارائه مدل‌های بومی با توجه به ویژگی‌های فرهنگی کشور پردازند و آن را با مقوله‌ها و مفاهیم استخراج شده در تحقیق حاضر و سایر مدل‌های بومی کشور مقایسه کنند؛

ب) به جای استفاده از مدل‌های ارائه شده از سوی اندیشمندان سایر کشورها، از مدل‌های بومی ارائه شده در تحقیقات میدانی استفاده کنند؛

به مدیران سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود با استفاده از مدل‌های بومی ارائه شده، از وضعیت افراد سازمان خود به لحاظ بروز چنین رفتارهایی آگاهی یابند و عوامل اثرگذار در بروز این نوع رفتارها را شناسایی کنند.

منابع

- * قرآن مجید.
۱. آخوندی، مصطفی (۱۳۸۲)، اخلاق مدیریت، قم: انتشارات کوثر غدیر.
 ۲. آقایی، محمدرضا و نصراله نظری (۱۳۹۲)، «مبانی و ساختار نظام فرهنگی از منظر قرآن کریم»، دو فصلنامه علمی ترویجی قرآن و علم، شماره ۱۲.
 ۳. ابن شعبه الحرانی، حسن بن علی (۱۳۶۳)، تحف العقول عن آل الرسول الله، تصحیح: علی اکبر، چاپ دوم، قم: مؤسسه انتشارات اسلامی.
 ۴. امام خمینی (۱۳۶۹)، صحیفه نور، جلد ۱۶، تهران: انتشارات سروش.
 ۵. پاینده، ابوالقاسم (۱۳۸۳)، نهج الفصاحه، چاپ چهارم، تهران: انتشارات دنیای دانش.
 ۶. پورطهماسبی، سیاوش و آذر تاجور (۱۳۹۰)، «حقوق و تربیت شهروندی در نهج البلاغه»، پژوهش نامه علوی، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی، سال دوم، شماره دوم.
 ۷. پورکریمی عسگری، اسلام (مهر ۱۳۸۸)، «برخی از آثار اعتقاد به معاد از منظر قرآن»، ماهنامه پاسدار اسلام، شماره ۳۳۴.
 ۸. تمیمی آمدی، عبدالواحد بن محمد، غررالحکم و دررالکرم (۵۱۰-۵۵۰ق)، تحقیق: مصطفی درایتی (۱۳۶۶ش)، چاپ یکم، قم: دفتر تبلیغات اسلامی.
 ۹. جزایری، سیدمحمدعلی (۱۳۸۲)، دروس اخلاق اسلامی، قم: انتشارات مرکز مدیریت.
 ۱۰. جوادی آملی، عبدالله (۱۳۹۱)، مفاتیح الحیاة، چاپ پنجاهم، قم: مرکز نشر اسراء.
 ۱۱. حسنی کاخکی، احمد و آرین قلی پور (۱۳۸۶)، «رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری»، فصلنامه پژوهش های بازرگانی، شماره ۴۵.
 ۱۲. دانایی فرد، حسن؛ احمد خائف الهی و سیدمجتبی حسینی (۱۳۹۰)، «تأملی بر ارتقاء تسهیم دانش در پرتو رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: وزارت مسکن و شهرسازی و وزارتخانه راه و ترابری)»، پژوهش های مدیریت عمومی، شماره ۱۴.
 ۱۳. دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۸۷)، سیره نبوی منطق عملی (دفتر سوم)، ویرایش دوم، تهران: انتشارات دریا.
 ۱۴. دوبرین، اندرو جی (۱۹۳۵)، روانشناسی کاربردی: اثربخشی فردی و سازمانی، ترجمه غلامرضا معمارزاده طهران، حجت طاهری گودرزی و البرز قیتانی، چاپ دوم، تهران: انتشارات اندیشه های گهربار.

۱۵. الرازی، محمد بن یعقوب و ثقة الاسلام کلینی (۱۳۶۵)، الکافی، چاپ چهارم، تهران: دارالکتب الاسلامیه.
۱۶. رضایی، حسین و اسماعیل سبزی‌کاران (۱۳۹۰)، «بررسی اثر فرهنگ اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی: موردکاوی دفاتر پلیس + ۱۰ شهر تهران»، فصلنامه پژوهش نامه نظم و امنیت انتظامی، شماره ۱۵.
۱۷. رعنائی کردشولی، حبیب اله و دیگران (۱۳۹۲)، «تبیین رفتارهای شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی»، دو فصلنامه مدیریت اسلامی، سال بیست و یکم.
۱۸. زاهدی، شمس السادات و حسن دانایی فرد (۱۳۸۰)، مدیریت در عرصه بین‌المللی، تهران: انتشارات صفار.
۱۹. سنچولی، زینب (۱۳۹۲)، «تبیین الگوی اسلامی ایرانی پیشرفت»، فصلنامه الگوی پیشرفت اسلامی ایرانی، شماره سوم.
۲۰. شاخص‌های راهبردی ابعاد و مؤلفه‌های فرهنگی (۱۳۸۹)، ویرایش سوم.
۲۱. شاطری، کریم؛ علیرضا یوزباشی و رحمان نورعلیزاده (۱۳۸۸)، «رفتار شهروندی اجباری در سازمان»، ماهنامه تدبیر، شماره ۲۱۲.
۲۲. شریعت‌پناهی، ابوالفضل (۱۳۷۵)، بایسته‌های حقوق اساسی، تهران: نشر دادگستر.
۲۳. الشریف الرضی، محمد (۳۵۹-۴۰۶ق)، نهج البلاغه، ترجمه دشتی، محمد (۱۳۷۹)، قم: انتشارات آل علی، چاپ اول.
۲۴. شیانی، ملیحه (۱۳۸۱)، «تحلیلی جامعه‌شناختی از وضعیت شهروندی در استان لرستان»، نشریه جامعه‌شناسی ایران، شماره ۱۵.
۲۵. طبرسا، غلامعلی و حمید رامین مهر (۱۳۸۹)، «ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی»، چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۳.
۲۶. عرفانیان عطار، زهرا (۱۳۹۱)، عزت نفس از دیدگاه قرآن و سنت: مرکز مدیریت حوزه‌های علمیه خواهران.
۲۷. غلامی‌نیا، عبدالحمید (۱۳۸۸)، «تأثیر انسان‌شناسی بر اخلاق شهروندی»، فصلنامه انسان‌پژوهی دینی، دوره ۶، شماره ۲۱.
۲۸. فرهادی، مرتضی (۱۳۸۶)، درآمدی به مردم‌شناسی و جامعه‌شناسی تعاون، چاپ سوم، تهران: شرکت سهامی انتشار.
۲۹. قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران.

۳۰. قرائتی، محسن (۱۳۹۰)، ۳۰۰ نکته در مدیریت اسلامی بر اساس تفسیر نور، چاپ چهارم، مؤسسه درس‌هایی از قرآن.
۳۱. گل‌پرور، محسن؛ زهرا جوادیان، محمدرضا مصاحبی و زهرا واثقی (۱۳۹۲)، «نقش‌های پنهان تعارضات میان فردی در پیوند با بی‌عدالتی سازمانی، فرسودگی، استرس و رفتارهای انحرافی»، مطالعات روانشناختی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه الزهراء (ع.ا.ه.).
۳۲. گلچی نائینی، رضا (۱۳۷۹)، «خودسازی، تزکیه و تهذیب نفس»، معارف اسلامی، شماره ۴۵.
۳۳. مجلسی، محمدباقر بن محمدتقی (۱۴۰۴)، بحارالانوار الجامعة الاخبار الائمة الاطهار، بیروت: مؤسسه الوفاء.
۳۴. مصباح یزدی، محمدتقی (۱۳۸۰)، به سوی خودسازی، قم: انتشارات مؤسسه امام خمینی (ع.ا.ه.).
۳۵. مصطفوی، حسن (۱۳۸۵)، التحقیق فی کلمات القرآن الکریم، تهران: مرکز نشر آثار.
۳۶. مطهری، مرتضی (۱۳۶۲)، خدمات متقابل اسلام و ایران، چاپ دوازدهم، تهران: انتشارات صدرا.
۳۷. _____ (۱۳۷۲)، عدل الهی، چاپ هفتم، تهران: انتشارات صدرا.
۳۸. _____ (۱۳۸۲)، تعلیم و تربیت در اسلام، چاپ چهارم، تهران: انتشارات صدرا.
۳۹. _____ (۱۳۸۳)، انسان کامل، چاپ سی‌ام، تهران: انتشارات صدرا.
۴۰. _____ (۱۳۸۵)، آینده انقلاب اسلامی، چاپ بیست و پنجم، تهران: انتشارات صدرا.
۴۱. _____ (۱۳۸۶)، سیری در سیره ائمه اطهار (ع.ا.ه.)، چاپ سی و یکم، تهران: انتشارات صدرا.
۴۲. _____ (۱۳۹۰ الف)، جاذبه و دافعه علی (ع.ا.ه.)، چاپ هفتاد و پنجم، تهران: انتشارات صدرا.
۴۳. _____ (۱۳۹۰ ب)، هدف زندگی، چاپ چهاردهم، تهران: انتشارات صدرا.
۴۴. مقیمی، سیدمحمد (۱۳۸۴)، «رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل»، فصلنامه فرهنگ مدیریت، سال سوم، شماره یازدهم.
۴۵. نراقی، احمد (۱۳۸۱)، معراج السعادة، چاپ هشتم، قم: انتشارات هجرت.
46. Barnard, Chester I (1983). "The Functions of the Executive". Cambridge, MA: Harvard University Press.
47. Bateman, Thomas S., & Organ, Dennis W. (1983), "Job satisfaction and the goodsoldier: The relationship between affect and employee citizenship", *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.

48. Bolino, mark c, Turnley and Wiliam h (2003). "Going the Extra Mile: Cultivating and Managing Employee Citizenship Behavior", *Academy of Management Executive Journal*.
49. Borman, Walter C, etal (2001), "Personality Predictors of Citizenship Performance", *International Journal of Selection and Assessment*, Vol. 9. N.1/2, 52–63.
50. Castro, Barroso. Armario, Enrique Martin., and Ruiz, David Martz (2004), "The Influence of Employee Organizational Citizenship Behavior on Customer Loyalty", *International Journal of Service Industry Managemen*.
51. Chompookum, D, Derr, B. C. (2004), "The Effects of Internal Orientations on Organizational Citizenship Behavior", *Thailand Career Development International*, 9, 406–423.
52. Farh, Jiing–Lih, Zhong, Chen–Bo., & Organ, Dennis W (2004). "Organizational citizenship behavior in the people of Internal Orienta". *Organization Science*, 15(2), 241–253.
53. Morkoczy Livia & Xin Katherine (2004), "the virtues of omission in organizational citizenship behavior", university of California.
54. Organ, Dennis W. (1988), "Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome". Lexington, MA: Lexington Book.
55. Podsakoff P.M, MacKenzie S.B, Paine J.B, Bachrach D.G (2000); "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research"; *Journal of Management*, Vol.26.
56. Sandelowski Margarete. Barros Julie (2007). *Handbook for synthesizing qualitative research*, Springer publishing company Inc.
57. Vigoda Eran (2000), "Internal politics in public administration Systems: anempirical examination of its relationship with Job congruence, organizational citizenship behaviour and in ed theory in purpose, descriptive in data gatnt, vol. 29, N.2, pp.185–203.
58. Zimmer Lela (2006). "Qualitative meta–synthesis: aquestion of dialoguing with text", *Journal of Advanced Nursing* 53(3): 311–318.
59. Zarei Matin, Hasan. Jandaghi, Gholamreza & Ahmadi, Freyedon (2010). "A comprehensive model for identifyingfactors impacting on development of

organizational citizenship behavior". *African Journal of Business Management*, Vol. 4(10), 1932–1945.

60. <http://br.farhangolm.ir>[1348/10/11] «فرهنگ و علم در بیانات مقام معظم رهبری».
61. <http://farhangi.sut.ac.ir/?p=1632>[1391/11/9] و [1391/11/9] «بررسی اهمیت ضرورت آزاد اندیشی از دیدگاه قرآن و روایات».
62. <http://manoghoran.blogfa.com/>[1391/02/19] «آداب معاشرت اجتماعی از نظر قرآن».
63. <http://shiastudies.net/>[1392/11/29] «تعلیم و تعلم از منظر قرآن».
64. <http://www.islamquest.net/fa/archive/question/fa321>[1391/07/02] «مهم‌ترین ویژگی‌های یک شهروند در جامعه اسلامی چیست؟».
65. <http://www.yjc.ir/fa/news/4630737/> [1392/8/23] «رعایت حقوق شهروندی زمینه‌ساز رفاه و [۹۲/۸/۲۳] امنیت اجتماعی».
66. www.erfan.ir/29352/[1389/12/17] «اندیشه جوانمردی در اسلام».
67. <http://www.vajehyab.com>[1394/5/13] لغت‌نامه دهخدا، عمید و معین
68. <http://lib.eshia.ir/27307/1/426> محمدی ری‌شهری، محمد، میزان الحکمه، ج ۱

