

بررسی رابطه تئوریک اخلاق اسلامی و رفتار فرانقش سازمانی

محمد امینی*

فتاح شریف‌زاده**

چکیده

در محیط‌های رقابتی امروزی، توسعه رفتارهای فرانقش در میان کارکنان از عوامل کلیدی برای ارتقای عملکرد سازمانی به‌شمار می‌رود. از سوی دیگر، مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها، توجه به اخلاق را ضروری ساخته است. شباهت‌ها و اشتراکات رفتاری و مصداقی این دو مقوله، بررسی رابطه تئوریک اخلاق اسلامی و رفتارهای فرانقش را به مسئله اصلی این پژوهش تبدیل کرده و این پژوهش درصدد است تا ضمن رجوع به بن‌مایه‌های دینی، به مقایسه دو مقوله «اخلاق» و «رفتار فرانقش» بپردازد. پژوهش حاضر از نظر هدف، روش و ماهیت داده‌ها به‌ترتیب، کاربردی، اسنادی و کیفی است. نتایج پژوهش بیانگر برتری اخلاق بر رفتار فرانقش از ابعاد مختلف است؛ از جمله: مطلق و جهان‌گیر بودن، استمرار داشتن، داشتن مبانی حقیقی و متعالی، پشتیبانی دین و مذهب، منشأ و ریشه‌های عالی، اختیاری بودن، هدف متعالی و محدود نشدن به برخی از رفتارهای معین. برپایه این نتایج مدیران می‌توانند با ترویج اخلاق اسلامی در میان کارکنان، رفتارهای فرانقش را با ماهیتی متعالی و به‌گونه پایدارتر توسعه دهند.

واژگان کلیدی

اخلاق اسلامی، سازمان، رفتار فرانقش، رفتار شهروندی سازمانی.^۳

amini.sajad@ymail.com.

sharifzadeh@atu.ac.ir

1. Organization.

2. Extra-role behavior.

3. Organizational Citizenship Behaviors. (OCB)

*. کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی، دانشکده مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی.

** استاد گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه علامه طباطبائی.

طرح مسئله

بهره‌گیری از معارف اسلامی در بازنگری مبانی علوم انسانی جایگاه ویژه‌ای دارد؛ (ایمان، ۱۳۸۸: ۳) زیرا همه آنچه را در اخلاقیات اسلام، موردنیاز ماست، می‌توانیم پیدا کنیم. (خامنه‌ای، ۱۳۹۲) بنابراین باید بر تفکرات پوزیتیویستی و مادی‌گرایانه غرب چیره شویم و آن را به دانش در خدمت ارزش‌های متعالی تبدیل کنیم. (میرباقری، ۱۳۸۹: ۷۸)

سبک زندگی، بخش اصلی یک تمدن است - مانند مسئله رفتار ما در محل کار و ... - و وظیفه ما این است که این بخش اصلی تمدن را اصلاح کنیم. همه این چیزها، یا به‌طور خاص یا تحت یک عنوان کلی در منابع اسلامی موجود است. (خامنه‌ای، ۱۳۹۲) بنابراین باید سبک زندگی اسلامی را - هرچند در محدوده خاصی از رفتارهای سازمانی - تبیین کنیم. اسلام بُن‌مایه‌های چنین هدفی را به ما داده که یکی از این بُن‌مایه‌ها، تعالیم اخلاقی است. از سوی دیگر، شناخت سرچشمه‌های اصیل یک رفتار مطلوب می‌تواند در ایجاد و جهت‌دهی آن رفتار در مسیر دستیابی به خواسته‌های سازمانی، نقش مهمی ایفا نماید. رفتارهای فرانش در سازمان از رفتارهای مطلوب است که طی چند دهه اخیر توجه روزافزون مدیران و پژوهشگران را به خود جلب کرده است. (LePine, Erez, & Johnson, 2002: 52) این رفتار ثمراتی همچون: ارتقای روابط کارکنان و رضایت شغلی آنان (Oplatka, 2009) و افزایش اثربخشی و کارایی سازمان را در پی دارد. پژوهش‌های متعددی در اقصا نقاط دنیا، ارتباط مثبت بین رفتار شهروندی سازمانی (OCB) و عملکرد مؤثر سازمان را نشان می‌دهند؛ (Nielsen, Hrivnak, & Shaw, 2009) اما شکل صحیح رفتارهای فرانش خود، معلول عوامل و انگیزه‌های دیگری است که به مراتب ریشه‌دارترند؛ یعنی عامل اصلی در پیدایی آنها را باید در یک باور متافیزیکی یا یک عقیده متعالی جستجو کرد؛ به‌طوری که شناسایی و تقویت این عوامل در وجود کارکنان، مدیران را در ارتقای چنین رفتارهایی یاری می‌رساند. در این راستا، پژوهش حاضر سعی دارد به شیوه اسنادی و با تحلیل متون، تفاوت‌ها و امتیازهای اخلاق اسلامی و رفتارهای فرانش را تبیین کند.

اخلاق

اخلاق جمع «خُلُق» و «خُلُق» به معنای سرشت و خوی است. (طریحی، ۱۳۷۵: ۱۵۶) ماده «خُلُق» دو ریشه معنایی دارد:

۱. تقدیر و اندازه‌گیری: در این ریشه، «خُلُق» به معنای آفریدن استعمال می‌شود و «خُلُق یا خُلُق» از همین ریشه است؛ زیرا بیانگر کیفیتی است که برای شخص تقدیر می‌شود. (همان: ۱۵۷)

۲. نرمی و لطافت چیزی. (ابن فارس، ۱۳۹۰)

بنابراین تقدیر آفریدگار گاهی به صورت «خَلْق» رخ می‌دهد که بیانگر کیفیتی تغییرناپذیر است؛ مانند دو دست و یک سر و گاهی به صورت «خُلُق یا خُلُق» و بیانگر کیفیتی است که به تناسب معرفت انسان قابل تغییر می‌باشد؛ مانند لطف و مهربانی. صورت اول، ناظر به اوصاف جسمانی و صورت دوم ناظر به اوصاف نفسانی است.

اما در اصطلاح از نظر بسیاری، اخلاق یعنی ملکات نفسانی^۱ و هیئات روحی که باعث می‌شوند کارها - زشت یا زیبا - به آسانی از نفس نشئت بگیرند. (طریحی، ۱۳۷۵: ۱۵۸؛ جوادی آملی، ۱۳۹۰: ۷۳) دلیل نیاز به اخلاق نیز این است که افعال انسان یکنواخت نیست؛ بلکه دو گونه است و این دوگونگی، مایه تراحم و منشأ نیاز به اخلاق است. (همان: ۱۵۹) بر این اساس، علم اخلاق از شریف‌ترین علوم است. (نراقی، ۱۳۷۷)

رفتارفرانقش^۲

یکی از عوامل کلیدی مؤثر بر بقای سازمان، رفتار فرانقش یا رفتار شهروندی سازمانی کارکنان (OCB) است. (سلیمانی، ۱۳۹۰: ۱۲) رفتارهای فرانقش به رفتارهای شغلی فراتر از نقش‌های رسمی سازمان بازمی‌گردند که اختیاری‌اند و معمولاً پاداش رسمی برای آنها در نظر گرفته نمی‌شود. رفتار فرانقش در مقابل رفتارهای درون‌نقش^۳ قرار می‌گیرند که در شرح وظایف رسمی سازمان بیان می‌گردد و از طریق سیستم رسمی سازمان، شناسایی و تشویق می‌شوند. (صنوبری، ۱۳۸۷: ۴۷)

تحقیقات کنونی، رفتارهای فرانقش را تحت عنوان رفتار شهروندی سازمانی مدنظر قرار داده‌اند.^۴ (محجوب عشرت‌آبادی و دیگران، ۱۳۹۰: ۴۶) «OCB» طبق تعریف ارگان به نقل از اسکینر و همکارانش، (OCB) رفتاری اختیاری و از روی میل است و نه مستقیم و نه صریح به وسیله سیستم پاداش رسمی شناسایی نمی‌شود؛ اما در مجموع، عملکرد مؤثر سازمان را ارتقا می‌بخشد. پس نمی‌توان آن را به عنوان یک رفتار الزامی در شرح شغل گنجانده و عدم انجام آن، یک رفتار قابل تنبیه تلقی نمی‌شود. (Skinner, Autry, & Lamb, 2009: 230) ارگان در تعریفی دیگر (۱۹۹۷) آن را مشارکت در بهبود و ارتقای ساختار روان‌شناختی و اجتماعی [سازمان] می‌داند که از عملکرد وظیفه‌ای حمایت می‌کند.

۱. ملکات جمع ملکه است. انسان دارای اوصاف جسمانی (کوتاهی یا بلندی قد ...) و اوصاف نفسانی (بخل یا سخاوت، عفت یا هرزگی ...) است. اگر اوصاف نفسانی به صورت یک صفت پایدار در انسان رسوخ کند، به آن ملکات نفسانی می‌گویند. (شهریاری، ۱۳۸۹: ۱۵)

2. Extra-role behavior.

3. In-role behavior.

۴. با توجه به مترادف معنایی، دو مفهوم «رفتار فرانقش» و «رفتار شهروندی سازمانی» به صورت معادل استعمال می‌شوند.

(Nielsen, Bachrach, Sundstrom, & Halfhill, 2012: 669) بنابراین «OCB» رفتارهایی داوطلبانه و اختیاری‌اند که جزء وظایف رسمی فرد نیستند، اما باعث بهبود وظایف سازمانی می‌شوند. (اسلامی، ۱۳۸۶: ۵۷)

در واقع «OCB» اقدامات ایثارگرانه و تمایل به از خودگذشتگی کارکنان را به منظور تأمین آسایش و رفاه دیگران تبیین می‌کند. (تقی‌زاده و شکری، بی‌تا: ۳) حجم فزاینده‌ای از تحقیقات نشان می‌دهد که (OCB) می‌تواند اثربخشی سازمان را افزایش دهد. (Prof & D bouza, 2010: 30) با این حال، هم‌گرایی اندکی بر مبانی نظری این رفتار وجود دارد. (Jahangir, Muzahid Akbar, & Haq, 2004: 76) کاهن و ویگودا بر این گمان‌اند که این مفهوم در سال ۱۹۶۶ ریشه‌های اولیه خود را از کار کاتز و کاهن گرفته و طی دهه ۱۹۹۰ توجه قابل ملاحظه‌ای را در تحقیقات مدیریت به خود جلب کرد است. (COHEN & VIGODA, 2000: 596) گرچه این موضوع در ابتدا تأثیر قابل توجهی در ادبیات مربوط نداشت، علاقه به آن و مفاهیم مربوط مانند رفتار فرانش و خودانگیختگی سازمانی^۱ طی مدت چند سال افزایش چشمگیری یافت. (Podsakoff & MacKenzie, 2000: 514)

از نظر اُرگان (۱۹۸۸) ابعاد «OCB» عبارت‌اند از:

- نوع‌دوستی:^۲ رفتارهایی اختیاری که فرد را برای یاری همکاران در جهت حل مشکلات کاری آنها برمی‌انگیزد، مانند همدلی و دلسوزی و کمک به افرادی که حجم کاری سنگینی دارند.
- نزاکت:^۳ رفتارهایی که از بروز مشکلات ناشی از کار با دیگران جلوگیری می‌کنند؛ مانند احترام به حقوق دیگران، مشورت با کسانی که ممکن است تحت تأثیر تصمیم یا اقدام فرد قرار گیرند.
- وجدان کاری^۴ (وظیفه‌شناسی): رفتاری پای‌بندی فراتر از حد انتظار و الزام را نسبت به وظایف سازمانی نشان می‌دهد، مانند حضور در محل کار بالاتر از نرم، استفاده بهینه از زمان و پیروی از قوانین سازمان. (صنوبری، ۱۳۸۷)
- جوانمردی:^۵ رفتاری که بر تحمل (بدون شکایت) شرایط نامناسب کاری و وضعیت‌های دردسرساز دلالت دارد. (بهاری‌فر، جواهری کامل و احمدی، ۱۳۹۰: ۳۰)
- فضیلت مدنی^۶ (آداب اجتماعی): رفتاری که بیانگر مشارکت‌های مسئولانه کارمند و اهمیت دادن او به حیات سازمان است، (Prof & D bouza, 2010) مانند مشارکت سازنده در فرآیندهای سازمان،

1. Organizational spontaneity.
2. Humanism.
3. Courtesy.
4. Conscientiousness.
5. Sportmanship.
6. Civil virtue.

پرداختن به مسائل کاری در وقت شخصی، اطلاع از تغییرات محیطی مؤثر بر سازمان و ارائه تصویر بهتر از سازمان. (نوابخش، غفاری آشتیانی و کهن، ۱۳۸۸: ۶۵)

عوامل ایجادکننده

پودساکف و همکارانش (۲۰۰۰) پس از بررسی‌های خود، عوامل ایجادکننده «OCB» را بدین شرح ارائه دادند:

- ویژگی‌های فردی کارکنان مثل نگرش‌ها و ادراکات، متغیرهای جمعیت‌شناختی، طبع و تمایلات

فردی.^۱ (Jahangir, Muzahid Akbar, & Haq, 2004: 81)

- مشخصات وظیفه‌ای (شغلی) که شامل بازخور شغلی، تکراری بودن وظایف و رضایت شغلی^۲

می‌باشد. (Foote & Li-Ping Tang, 2008)

- ویژگی‌های سازمانی، مانند میزان رسمیت سازمانی، همبستگی گروهی، حمایت درک‌شده سازمانی؛

برای نمونه رضایت ارتباطی، پیش‌بینی‌کننده‌ای قوی برای همه ابعاد «OCB» است. (Sheykh Al)

(Eslami Kandlousi, Anees Janee, & Abdollahi, 2010)

- رفتارهای رهبری^۳ مثل رفتارهای تشویقی - تنبیهی، رفتارهای حمایتی رهبر و شیوه‌های رهبری.

(مقیم، ۱۳۸۴: ۳۰؛ BABCOCK-ROBERSON & STRICKLAND, 2010, p. 314) برای

نمونه، حمایت ادراک‌شده سرپرستان به‌طور مثبت با «OCB» مرتبط است. (Somech & Ron, 2007)

پژوهش‌های پیشین

میزان پژوهش‌هایی که برای حل یک مسئله انجام گرفته‌اند، درجه اهمیت آن مسئله را بیان می‌کنند.

(خاکی، ۱۳۹۱: ۱۴۷ و ۱۵۱) جدول (۱) بیانگر این مطلب است.

جدول (۱): پژوهش‌های پیشین

نویسنده (سال)	عنوان پژوهش	روش‌شناسی	نتیجه
بهاری‌فر و جواهری کامل، ۱۳۸۹	بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان		تأثیر مثبت رفتار اخلاقی بر بُعد جوانمردی و نوع‌دوستی OCB
رشیدی، بی‌تا	رابطه بین اخلاق اسلامی کار، تعهدسازمانی و نگرش نسبت به تغییر سازمانی در بین مدیران دبیرستان‌های شهر شیراز	ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون	رابطه مثبت و معنادار بین میزان حمایت مدیران از اخلاق اسلامی کار و تعهد عاطفی آنها.

1. Individual Dispositions.
2. Job Satisfaction.
3. Leadership Behaviors.

نویسنده (سال)	عنوان پژوهش	روش‌شناسی	نتیجه
حقیقی و میرزاده، ۱۳۸۹	جایگاه عدالت در اسلام و نقش آن در ارتقای «OCB»	(کیفی - اسنادی)	عدالت سازمانی (در قرآن و فرهنگ اسلامی) عاملی مؤثر در ارتقای «OCB»
Chun, Shin, Choi, & Kim, 2011	نظام اخلاقی شرکت چه نقشی در عملکرد مالی آن دارد؟ نقش میانجی‌گر تعهد جمعی سازمانی و «OCB»	ضریب همبستگی - تحلیل عاملی - مدل‌بایی معادلات ساختاری	نظام اخلاقی شرکت از طریق میانجی‌گری و تأثیرات عمده «OCB» و تعهد سازمانی به عملکرد مالی آن مرتبط می‌شود
Wang, Howell, Hinrichs, & Prieto, 2011	رفتار شهروند سازمانی؛ نقش انگیزش بر مبنای ارزش و هویت	ضریب همبستگی - تحلیل عاملی - تحلیل رگرسیون سلسله‌مراتبی	رابطه مثبت بین انگیزش بر مبنای ارزش و ابعاد «OCB» (ابعاد براساس مدل ارگان)
رامین مهر و هادی‌زاده مقدم، ۱۳۸۸	بررسی رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و «OCB»	ضریب همبستگی - تحلیل عاملی - تحلیل مسیر (از نوع علی)	اثر مثبت و معنادار هر سه بعد عدالت سازمانی (عدالت توزیعی، رویه‌ای و مراوده‌ای) بر «OCB»
طاهری دمنه و دیگران، ۱۳۹۰	نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروند سازمانی	ضریب همبستگی، تحلیل عاملی، رگرسیون (کاربردی، پیمایشی)	مشخصه‌های «OCB» می‌توانند از طریق تقویت اخلاق [کاری] ارتقا داده شوند.
رضائیان و میرزاده، ۱۳۸۹	تأثیر برداشت کارکنان از عدالت سازمانی بر «OCB» آنان	تحلیل واریانس (کاربردی؛ توصیفی - پیمایشی)	تأثیر مثبت [برداشت کارکنان از عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی آنان].
COHEN & AVRAHAMI, 2006	ارتباط بین فردگرایی، جمع‌گرایی، ادراک عدالت، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و «OCB»	ضریب همبستگی، تحلیل رگرسیون	کارکنان متأهل نسبت به مجرد، تمایل بیشتری به «OCB» داشتند. کارکنان باتجربه‌تر «OCB» کمتری نسبت به همکاران کم‌تجربه‌تر نشان دادند.
سلیمانی، ۱۳۹۰: ۱۱	بررسی رابطه بین رفتار اخلاقی مدیران با رفتار شهروند سازمانی معلمان و کارکنان	ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون	رابطه مثبت و معنادار بین رفتار اخلاقی مدیران و [بروز] رفتار شهروندی معلمان و کارکنان
Baker, Hunt, & Andrews, 2006, p. 855	ارتقا رفتار اخلاقی و «OCB»: تأثیر ارزش‌های اخلاقی شرکت (سازمان)		افزایش رفتار شهروند سازمانی از طریق سطوح بالاتر رفتارهای اخلاقی و در نتیجه ارتقا عملکرد سازمانی.
Cohen, 2007	یک ملت، چند فرهنگ: مطالعه میان فرهنگی رابطه بین ارزش‌های فرهنگی فردی و تعهد با عملکرد درون نقش در محیط کاری و «OCB»	تحلیل همبستگی، مقایسه میانگین (تحلیل واریانس (ANOVA))، رگرسیون.	ارتباط بین ارزش‌های فرهنگی و «OCB» و عملکرد درون نقش

اهمیت بنیادین اخلاق

عرصه مدیریت با مسائل اخلاقی بسیاری مواجه است. (اسلامی، دبیری و عزیزاده، ۱۳۸۸: ۲۳۱) از سوی دیگر، دامنه تأثیر اعتقاد به یک نظام اخلاقی، تنها به مسائل معنوی و اجتماعی منحصر نمی‌شود؛ بلکه بر مسائل مادی نیز مؤثر است.

همچنان «اخلاق کار، مهم‌ترین عامل فرهنگی در توسعه اقتصادی شناخته شده است» (طاهری دمنه و دیگران، ۱۳۹۰) یا اینکه «ارزش‌های اخلاقی روی متغیرهای حیاتی سازمان اثرگذار می‌باشند.» (Baker, Hunt, & Andrews, 2006: 855) به‌ویژه از بین عوامل زمینه‌ای (عوامل فردی، مدیریتی و سازمانی)، عوامل فردی که دربردارنده اخلاق فرد است، بیش از سایر عوامل، قدرت تبیین‌کنندگی رفتار شهروندی سازمانی را دارد. (طبرسا و دیگران، ۱۳۸۹)

بنابراین عامل مهم موفقیت سازمان‌های امروزی، تبدیل آنها به سازمان‌های اخلاقی است. (مقیمی، ۱۳۸۷: ۷۱) رفتارهای اخلاقی در نتیجه قواعد حاکم بر نظام هستی (صرف‌نظر از آثار معنوی)، پیامدهای سازنده‌ای را در جامعه و سازمان به ارمغان می‌آورند؛ زیرا خوبی و بدی‌های اخلاقی دارای منشأ واقعی‌اند که عبارتند از: رابطه واقعی میان عمل و پیامدهای طبیعی آن. در واقع، یک عمل به تبع آثار عینی و نقش واقعی و طبیعی آن آثار، به نیکی و بدی موصوف می‌شود. (رشاد، ۱۳۸۲: ۱۰۸)

آیا تعالی سازمان قابل تصور است؟

موضوع علم اخلاق، اعمال اختیاری انسان است (امین، ۱۹۶۹: ۱۲) و درباره خوبی و بدی آنها بحث می‌کند. (محفوظی، ۱۳۹۰: ۳۱)

از طرفی سازمان، پدیده‌ای اجتماعی و متشکل از افرادی است که «با هم در تعامل‌اند». (الوانی و دانایی‌فرد، ۱۳۸۷: ۲۱) از نظر شاین^۱ (۱۹۷۰) «سازمان، هماهنگی عقلایی^۲ فعالیت‌های جمعی از افراد برای دستیابی به اهداف مشترک است». (مکولی، دبرلی و جانسون، ۱۳۸۹: ۳۰) یعنی «هنگامی که افراد جهت تأمین هدف‌ها با یکدیگر «روابط متقابل» برقرار می‌کنند، سازمان به وجود می‌آید.» (دفت، ۱۳۸۷: ۱۹) پس حقیقت سازمان، اجزای فیزیکی نیست؛ بلکه تعامل افراد و رابطه آنها با یکدیگر است. (همان) عنصر اصلی این تعاملات هدفمند و رابطه‌های هماهنگ، همان رفتارهای اختیاری انسان و موضوع اخلاق است. بر همین اساس، حقیقت و رکن اصلی سازمان که همان تعاملات هدفمند بشری است، می‌تواند تعالی داشته باشد.

1. Schein.
2. Rational Coordination.

تفوق اخلاق بر رفتار فراتنش و رابطه تئوریک آنها

الف) فراگیری اخلاق

از مبادی علم اخلاق، بحث از جاودانگی یا نسبی بودن آن است. جاودانگی اخلاق یعنی اینکه اگر چیزی خوب است، برای هر عصر و نسلی، خوب خواهد بود و اگر چیزی بد است، همین‌گونه خواهد بود. (جوادی آملی، ۱۳۹۰: ۱۱۹) مهم‌ترین خصوصیت اصول اخلاقی، مطلق بودن و همه‌جایی بودن آنهاست. البته نباید اخلاق را با آداب اشتباه گرفت؛ چراکه آداب نسبی است و در زمان‌های مختلف فرق می‌کند. علامه طباطبایی می‌فرماید: نظریه نسبیت اخلاق هم از جهت دلیل و هم از جهت مدعا فاسد است. (طباطبایی، ۱۳۶۴: ۵۳۰) بنابراین اخلاق اسلامی نسبی نیست تا به لحاظ زمین یا زمان خاصی دگرگون شود.

اما بهاری فر و همکاران به نقل از نروان^۱ رفتار اخلاقی را عمل کردن فرد «مطابق با ارزش‌های خود» تعریف می‌کند. فردریش و هانت رفتار اخلاقی را آن چیزی می‌دانند که «از سوی سازمان» توصیه می‌شود. در این دیدگاه، سازمان مبنایی برای تعیین درست یا غلط بودن امور است و انحراف از هنجارهای سازمانی، رفتار غیراخلاقی تلقی می‌شود. (بهاری فر، جواهری کامل و احمدی، ۱۳۹۰: ۳۳) بر مبنای این تعاریف، همین خودمحوری یا سازمان‌محوری در تعیین فعل اخلاقی در سازمان، نشانگر نسبیت آن است.

بنابراین حتی اگر «OCB» را شاخه‌ای از اخلاق سازمانی بدانیم، بازهم نسبی است؛ اما اخلاق اسلامی، حاکمیت مطلق بر افعال بشری دارد. سررشته‌های نسبیت «OCB» را می‌توان در متون مرتبط با آن یافت. همچنان که پودساکوف و همکارانش (۲۰۰۰) یادآور شدند که در مورد ابعاد «OCB» در میان تحقیقات توافق وجود ندارد. آنها سی بُعد از «OCB» را شناسایی و استدلال کرده‌اند که بین این ابعاد «هم‌پوشانی معنایی» قابل توجهی وجود دارد. (Coyle-Shapiro, 2002: 3) نکته اینکه، اشاره پژوهشگران به «هم‌پوشانی ابعاد مختلف OCB» می‌تواند تمایل آنان را به پیوند رفتارهای شهروندی به اصولی مطلق نشان دهد.

البته تمسک به اصول اخلاقی فراگیر مورد توجه برخی از اندیشمندان غربی قرار گرفته است؛ همچنان که به‌زعم گراهام به‌کارگیری بی‌طرفانه «اخلاق جهانی و فراگیر» می‌تواند در حل و فصل معضلات و تضادهای اخلاقی مؤثر باشد و به تعادل بین منافع خود^۲ و منافع دیگران بیانجامد. (Coyle-Shapiro, 2002: 3)

مزیتی که مطلق بودن قواعد اخلاقی در پی دارد، این است که «رفتار و نتیجه آن» را در گستره خود قرار می‌دهد؛ زیرا شرایط ارزشمندی به «فاعل» و «فعل» برمی‌گردند که به‌ترتیب، حسن فاعلی و

1. Narvan.

2. Self-interest.

حسن فعلی را تشکیل می‌دهند؛ یعنی انگیزه الهی تنها برای ارزشمندی رفتار کافی نیست و عمل اخلاقی باید ذاتاً پسندیده و مفید شمرده شود. (رشاد، ۱۳۸۲: ۱۱۶ و ۱۱۹؛ مصباح یزدی، ۱۳۸۰: ۱۱۴)

تفاوت در استمرار و دوام

اخلاق حسنه مجموعه‌ای از ملکات نفسانی است که سبب صدور افعال پسندیده بدون تامل و تفکر می‌شود. ملکه نیز کیفیتی نفسانی است که به کندی زایل می‌شود. (نراقی، ۱۳۸۸: ۱ / ۲۷ - ۲۶) بنابراین دوام و استمرار در ذات منش اخلاقی می‌باشد؛ در غیر این صورت نمی‌توان فردی را به اخلاقی خاص متصف نمود. لذا اخلاق کمتر تحت تأثیر موانع و محرک‌های سازمانی قرار می‌گیرد؛ بلکه در رفتارهای سازمانی و زندگی شخصی سریان می‌یابد. در مقابل، اما رفتارهای فرانتش رفتارهایی سازمانی هستند و به عوامل سازمانی بستگی زیادی دارند و مدیر می‌تواند با ایجاد و تقویت آنها، شاهد بروز رفتار فرانتش باشد.

نقد مبانی رفتار فرانتش: تضاد با اخلاق

فرهنگ در معنای عام، یعنی ذهنیت‌های حاکم بر وجود انسان که رفتارهای او را به سمتی هدایت می‌کند و شامل علم و اخلاق و سنن موجود در جامعه می‌شود. (خامنه‌ای، ۱۳۹۲) بنابراین فرهنگ مقوله‌ای گسترده و تأثیرگذار بر کلیه رفتارهای بشری و به‌طور خاص بر رفتارها و مطالعات سازمانی است؛ به‌طوری که هر فرهنگی، تعیین‌کننده ابعاد و محتوای «OCB» است. (نوابخش، غفاری آشتیانی و کهن، ۱۳۸۸: ۷۰)

دیدگاه‌های مربوط به «OCB» در محتوای فرهنگ غربی و معمولاً در آمریکای شمالی شکل گرفته‌اند. (همان: ۶۶) گرچه «OCB» ممکن است در سطح عینیت با یک رفتار اخلاقی اسلامی جلوه‌ای مشابه داشته باشد (مانند رفتارهای نوع‌دوستانه)، در زمینه‌های درونی‌ای که منجر به بروز آنها می‌شوند، با اخلاق اسلامی متفاوت هستند. همان‌طور که دو فرد می‌توانند با کیفیت‌های ظاهری یکسان نماز بخوانند؛ اما در میل درونی آنها از عرش تا فرش فاصله باشد. به دیگر سخن، رفتارهای نوع‌دوستانه، جوانمردانه و فضائل مدنی که همگی از رفتارهای فرانتش‌اند، علی‌رغم اینکه در ظاهر با رفتار اخلاقی اصیل مشابه‌اند، می‌توانند در خدمت افزایش سود شخصی یا سازمانی قرار بگیرند، نه اینکه در خدمت غایات عالی اخلاق باشند. این گرایش و تفکر مادی، دشمن بشریت است و مخصصه‌ها و گرفتاری‌هایی که امروز در غرب اتفاق می‌افتد، ناشی از خطای در نگاه فلسفی و بنیانی غرب نسبت به جهان و انسان است که آنها را سرنگون خواهد کرد. (خامنه‌ای، ۱۳۹۲)

۱. به تعریف لغوی و اصطلاحی اخلاق رجوع شود.

دین، پشتوانه اخلاق

مفاهیمی مانند نوع‌دوستی، جوانمردی و وجدان کاری (به‌عنوان رفتارهای فراتنش) در ظاهر جزء فضائل اخلاقی‌اند؛ اما زمانی حقیقت خود را می‌یابند که اعتقاد به دین و معنویت، در فرای آنها وجود داشته باشد، وگرنه باید در نوع‌دوستانه بودن یا فداکارانه بودن آنها شک کرد. نوع‌دوستی با وجه اخلاق‌گونه، وقتی در انسان بروز می‌کند که او به معنویتی معتقد باشد؛ یعنی وقتی انسان به خدایی معتقد باشد، می‌تواند انسان‌ها را دوست داشته باشد. داستایوسکی می‌گوید: اگر خدا نباشد، همه‌چیز حتی اعمال ضد اخلاقی مباح است. منظورش از اینکه «اگر خدا نباشد»، آن است که: «اگر دین نباشد». (مطهری، ۱۳۸۳: ۵۳۹)

سید قریشی در کتاب خود با نام «دین و اخلاق» به نقل از روبین لوی^۱ یکی از اسلام‌شناسان معروف می‌نویسد: تعلیمات اخلاقی اسلام جزء لازم و جدایی‌ناپذیر از قوانین علمی اسلام است. (سیدقریشی، ۱۳۸۱: ۱۹) تجربه نشان داده که هر جا دین از اخلاق جدا شده، اخلاق خیلی عقب‌مانده است. قدر مسلم این است که دین دست‌کم به‌عنوان یک پشتوانه برای اخلاق ضروری است. (مطهری، ۱۳۸۳: ۵۳۹) بر همین اساس شاید بتوان گفت رفتارهای شهروندی امروزی، یک اخلاق عقب‌مانده است؛ زیرا پیوند تعالی‌بخش آن با دین و معنویت ضعیف است. لزوم این پیوند بین رفتارهای ظاهراً اخلاقی در رفتارهای فراتنش و دین به این دلیل است که «یکی از نیازمندی‌های اخلاق به دین، مربوط به تعیین هدف و غایت افعال و ارزش‌های اخلاقی است. ارزش رفتارهای اخلاقی به غایات و اهداف آنهاست و خدمت ارزنده‌ای که دین به اخلاق می‌کند، این است که هدف والای ارزش‌های اخلاقی را تعیین می‌کند. (مصباح یزدی، ۱۳۸۱: ۱۸۲) این در حالی است که در ادبیات رفتار شهروندی چنین پیوند عمیقی با دین مشهود نیست و این ناشی از حاکمیت روح سکولاریست بر علوم غربی و از دست رفتن رابطه بین دانش و معرفت از یک‌سو و امر قدسی و معنویت از سوی دیگر است. (نصر، ۱۳۸۵: ۱۲)

تفاوت در منشأ: از حقیقت ملکوتی تا ارزش

به نظر می‌رسد متعالی‌ترین و معنوی‌ترین منشأ ذکرشده برای بروز رفتارهای فراتنش، «ارزش‌ها» هستند که در قالب واژه‌هایی مانند «ارزش‌های اخلاقی یا ارزش‌های فرهنگی»^۲ ظهور و بروز می‌کنند؛ نظیر یافته‌های پژوهش وانگ و همکارانش^۳ (۲۰۱۱) که «ارزش» را مبنایی برای انگیزش «OCB» مطرح می‌کنند. (Wang, Howell, Hinrichs, & Prieto, 2011) همچنین از نظر دفت^۴ (۱۹۹۶) اخلاق در

1. Reuben Levy.

۲. به عناوین پژوهش اول و دوم پژوهش پایانی در جدول ۱ (پژوهش‌های پیشین) توجه نمایید.

3. Wang, Howell, Hinrichs, & Prieto.

4. Daft.

مدیریت شامل «اصول و قواعد ارزشی» است که تصمیم‌ها و رفتار مدیران یا کارکنان را تحت عنوان درست یا نادرست هدایت می‌کنند. (سلیمانی، ۱۳۹۰: ۱۶) طبق این اظهارات، ارزش‌ها هستند که رفتارهای کارکنان از جمله رفتارهای فرانش را برانگیخته یا هدایت می‌کنند؛ اما «ارزش» چیست؟

در نگاه دنیای غرب، انسان طالب دو چیز است: یا طالب سود است یا ارزش. گرایش‌های مادی را سود نامیده‌اند و گرایش‌های معنوی را ارزش. آنها معتقدند ارزش چیزی است که به حال انسان مفید نیست و هیچ نیازی را از انسان رفع نمی‌کند و با منطق هم جور در نمی‌آید؛ ولی وجود دارد، مثل ایثار. ایثار کردن منطقی نیست؛ رفتار منطقی این است که انسان دنبال سودش برود و عقل آدم هم همین طور حکم می‌کند. که باید دنبال سود رفت؛ ولی نمی‌توانند انکار کنند که چنین گرایش‌هایی در انسان هست: گرایش به از خودگذشتگی، فداکاری و عدالت که همگی رفتارهای فرانشانه نیز هستند. آنها معتقدند این موارد با منافع فردی انسان همخوان نیست، بلکه اینها ارزش است و انسان طالب یک سلسله ارزش‌ها است. (مطهری، ۱۳۸۳: ۴۲۰) بنابراین متعالی‌ترین منشأ رفتارهای فرانش، یک نوع گرایش ارزشی است. البته ارزش‌ها نیز در صورتی برانگیزاننده رفتارهای فرانش هستند که رسیدن به پاداش و مزایای سازمانی نقطه توجه رفتارهای شخص قرار نگرفته باشد، وگرنه جایی برای تأثیر ارزش‌ها نیز باقی نخواهد ماند؛ اما از نظر اسلامی، احساس اخلاقی از «من واقعی» انسان که همان نفخه الهی است، سرچشمه می‌گیرد. اگر چنین منی - که روح الهی و از عالمی بالاتر از عالم طبیعت است - در انسان نمی‌بود، هیچ‌یک از این احساس‌های اخلاقی که گاهی با سودهای فردی سنخیت ندارد، در انسان وجود نمی‌داشت. کرامت نفس نیز که پایه اخلاق اسلامی است، زاییده شناخت «خود حقیقی و ملکوتی» است. (ایمانی، ۱۳۸۹: ۲۵)

ریشه اولیه رفتار فرانش: بارقه‌هایی از اخلاق

برخی معتقدند بخش‌هایی از متون دینی نشان‌دهنده ضرورت توجه به برخی از ابعاد «OCB» هستند. (زارع، ۱۳۸۹: ۱۳۳) این ادعا می‌تواند نشان‌دهنده این باور نهفته و غیرصریح باشد که ارزش زندگی و سودمندی مفاهیم شهروندی، مفروض است و باید در جهت تبیین ارزشمندی مفاهیم دینی و اخلاقی، به جستجوی مصادیق و نشانه‌هایی از رفتارهای شهروندی در متون دینی پرداخت؛ درحالی‌که سرمایه موردنیاز برای موفقیت اجتماعی و سازمانی در تحریرات اسلامی و برخاسته از وحی وجود دارد؛ یعنی «در اخلاقیات اسلام، در آداب زندگی اسلامی، همه آنچه را که مورد نیاز ماست، می‌توانیم پیدا کنیم.» (خامنه‌ای، ۱۳۹۲)

به گمان نگارنده باید جهت را تغییر داد؛ یعنی به جای اینکه از اعتقاد به رفتار شهروندی، باور به نظام اخلاقی اسلام را تحصیل کنیم، باید تلاش نماییم تا از باور به غنای اخلاق اسلامی، به کاستی‌های رفتار

شهروندی نائل شویم و در به‌کارگیری رهنمودهای اخلاقی مصمم گردیم؛ چراکه این معنا، موفقیت اجتماعی مطمئن را به ارمغان خواهد آورد؛ اطمینانی که گستره‌ای از اُولی تا عُقبا را دربر خواهد گرفت.

در حقیقت باید بپذیریم که اخلاق اسلامی فوق رفتارهای فرانش و حتی فوق همه نظام‌های اخلاقی است؛ زیرا علاوه بر اینکه روشنگر وظایف اجتماعی و فردی است، انسان را به سوی غایة‌القصوی (قرب به خدا) متوجه می‌گرداند. (خرازی، ۱۴۲۵: ۲۷۰) در این بخش تلاش بر آن است تا اثربخشی‌های ناشی از رفتار فرانش را به گوهرهای خردی نسبت دهیم که آگاهانه یا ناآگاهانه از اخلاق حقیقی اقتباس شده‌اند؛ زیرا هر انسانی فطرتاً طالب سعادت است و همه نظام‌های اخلاقی، این حقیقت را پذیرفته‌اند و اختلاف آنها در تشخیص مصداق «سعادت» است. (مصباح یزدی، ۱۳۸۰: ۹۸) البته هر فضیلت و رفتار اخلاقی، در صورت نبود پشتوانه معنوی می‌تواند در خدمت سودجویی و منفعت‌طلبی شخصی قرار گیرد؛ همان‌طور که مفهوم شهروندی پیش از سده نوزدهم، چشم‌پوشی از منافع فردی و بزرگ دانستن خیر و صلاح عمومی مردم بود؛ اما در سده نوزدهم این مفهوم دگرگون گشت و شهروندان اساساً افرادی تلقی می‌شدند که به جای خیر همگانی به دنبال منافع خویش‌اند و این دگردیسی مفهوم شهروندی هنوز باقی است. (زارع، ۱۳۸۹: ۱۳۳)

ظاهراً واژه شهروندی^۱ در مقابل واژه اتباع^۲ است. شهروندان از امتیازات و توانایی مشارکت در امور سیاسی اجتماع برخوردارند و به موازات این امتیاز، مسئولیت‌هایی نیز دارند؛ از جمله حس وطن‌پرستی، پایبندی به اصول اخلاقی و نگران رفاه و آسایش دیگران بودن. (همان: ۱۲۱ و ۱۲۸) بنابراین از مشخصه‌های رفتار شهروندی، پایبندی به اصول اخلاقی است و مقوله‌هایی مانند نوع‌دوستی و وجدان حقیقی ریشه در مفاهیم اخلاقی دارند. دست‌کم می‌توان ادعا کرد که رفتارهای فرانش در ظهور اولیه خود، انطباق جالب توجهی با «مسلک حکمای اخلاق» دارد. این مسلک به منافع و آثار دنیوی اخلاق توجه می‌کند و متکی به آثار اجتماعی اخلاق از نظر نوع مردم است و اخلاق را توصیه می‌کند تا آثار مفید اجتماعی آن کسب شود. (طباطبایی، ۱۳۶۴: ۵۰۰ و ۵۰۷) صرف‌نظر از اینکه برخی مفاهیم رفتارهای فرانش می‌توانند با نگاه اخلاق اسلامی مورد نقد و مناقشه قرار بگیرند، بسیاری از مفاهیم رفتار فرانش حتی با مضامینی جامع‌تر، در مؤلفه‌های اخلاق اسلامی نهفته است. از باب نمونه:

۱. النّیل (بهره‌رسانی): خوشحالی و خشنود شدن از انجام کارهای بزرگ و نیک.
۲. المّواساة: دوستان و نیازمندان را در دارایی خود (مال، مهارت، علم و ...) سهیم کردن.
۳. التّودّد (مهرانگیزی): جلب محبت دوستان و اهل علم و کمال با خوش‌رویی و خوش‌زبانی.

1. Citizen.
2. Subjects.

۴. حُسن الشركة: رفتار به عدالت و برابری با شریک و همکار خود. (امین اصفهانی، بی تا: ۴۹ - ۴۵)
۵. المسامحة: خطای دیگران را بخشیدن و با آنها سازگاری کردن.
۶. ترک الحقد: در باطن خود، کینه و دشمنی نداشتن نسبت به کسی و منتظر نبودن برای استفاده از فرصت جهت ضربه زدن به او.
۷. اللطف: دلسوز و مهربان بودن نسبت به دیگران با انجام کاری یا دادن هدیه‌ای یا ... (انیس و منتصر، ۱۴۲۵: ۱۸۷، ۴۴۷ و ۸۲۶)
۸. النصیحة: بازگو کردن صلاح و مصلحت دیگران با نهایت نیک‌خواهی. (راغب اصفهانی، ۱۳۶۳: ۲۷۵)
- مؤلفه‌های اخلاقی پیش‌گفته و بسیاری دیگر را علامه طباطبایی تحت عنوان درخت اخلاق برشمرده‌اند. (طباطبایی، ۱۳۹۳ ق: ۳۷۲) جالب اینکه بانو امین اصفهانی در مورد «محبت و تودد» می‌گوید: «اشاعه محبت از شریف‌ترین و نافذترین سیاست‌ها و تدابیر است؛ زیرا در اثر محبت، وحدت و یگانگی تولید می‌گردد و قوای متشکته، رنگ وحدت می‌گیرند و در نتیجه هیچ عمل نیکی ولو مشکل نماید و هیچ رأی و تدبیری ولو آنکه مهم باشد، برای هیچ‌یک از آنها دشوار نیست. این محبت به دو چیز صورت می‌پذیرد. یکی رأی صحیح و نیکو که مأخوذ از عقل سلیم است و دیگر ایمان و عقیده، بدان نیت که غرض اصلی وجه‌الله باشد. (امین اصفهانی، بی تا: ۲۴۵)
- اکنون به قسمت‌هایی از ادبیات موضوع اشاره خواهد شد که نشان می‌دهد رفتار فرانتش، رایحه‌ای از اخلاق اسلامی را در خود داشته است. بنابراین اگر در سازمان، اخلاق به وجه حقیقی و کامل خود که همان اخلاق اسلامی است، سریان یابد، علاوه بر پیامدهای مفید رفتار فرانتش، بهره‌های معنوی نیز جلوه‌گر می‌شوند. واژه‌های مورد تأکید با علامت «» برجسته شده‌اند:
- غلام‌حسینی اذعان می‌کند که «OCB» کاملاً داوطلبانه است و آن را «اقدامی ایثارگرانه» می‌داند که کارکنان «برای رفاه و آسایش همکاران» و تحقق اهداف سازمانی انجام می‌دهند. (غلام‌حسینی و دیگران، ۱۳۸۹: ۱۳)
- وانگ و همکارانش می‌گویند انسان‌ها علاوه بر تمایل به پیگیری اهداف خود، به ابراز احساسات، نگرش‌ها و هویت خود تمایل دارند. بنابراین رفتارهای شهروندی سازمانی همیشه به وسیله اهداف خاص یا انتظارات روشن نسبت به موفقیت و پاداش‌های حتمی هدایت نمی‌شوند؛ بلکه بیشتر به وسیله ایمان و مذهب، هدایت می‌شوند. (Wang, Howell, Hinrichs, & Prieto, 2011: 15) پیش از این اشاره شد که دین و مذهب، خاستگاه و مؤید اخلاق حقیقی است.
- چان و همکارانش (۲۰۱۱) معتقدند «نظام اخلاقی سازمان» از طریق تأثیر بر نگرش‌ها و رفتارهای

شهروندی کارکنان، بر عملکرد مالی سازمان تأثیر می‌گذارد. (Chun, Shin, Choi, & Kim, 2011, p. 6)

- زیربنای همه ارزش‌ها در سازمان، «ارزش‌های اخلاقی» هستند؛ این ارزش‌ها به استقرار و حفظ استانداردهایی کمک می‌کند که بر هدایت افراد به سوی اقدامات مطلوب سازمان (مانند رفتار فرانش) تأثیر می‌گذارد. (بهری‌فر، جواهری کامل و احمدی، ۱۳۹۰: ۲۴)

- بیشتر مفاهیم مربوط به رفتارهای فرانش به این واقعیت اشاره دارند که وقتی کارکنان فعال و «خیرخواه سازمان» هستند، اثربخشی سازمانی دور از انتظار نیست. (نوابخش، غفاری آشتیانی و کهن، ۱۳۸۸: ۵۸)

- ارگان (۱۹۸۸) معتقد است افرادی که دارای رفتار شهروندی بالایی هستند، در بدترین شرایط هم به کار خویش ادامه می‌دهند که این نشان از وظیفه‌شناسی بالای آنان است. (بهلولی زیناب و دیگران، ۱۳۸۹: ۸۶) اینکه کارکنانی که در بدترین شرایط به کار خود ادامه می‌دهند و پاداشی نیز دریافت نمی‌کنند، دست‌کم حاکی از اعتقاد به نظام اخلاقی در مسلک حکمای اخلاق است.

- سلیمانی (۱۳۹۰) می‌گوید: تحقق رفتارهای فرانش به بسترسازی اساسی نیاز دارد و فراهم کردن چنین بستری منوط به نهادینه شدن «اخلاقیات در سازمان» است. (سلیمانی، ۱۳۹۰: ۱۴)

- یک نوع «تمایل درونی» و نه نیروی خارجی، موجب انجام این رفتارها می‌شود. این رفتارها منشأ درون‌فردی دارند و «پاداش‌های درونی» همچون احساس رضایت و خشنودی کارکنان را به دنبال خواهند داشت؛ ولی تشویق این رفتارها از طرف سازمان، احتمال نمایش این رفتارها را از طرف کارکنان بالا می‌برد. (محبوب عشرت‌آبادی، ۱۳۹۰: ۵۰) در واقع رفتاری که از یک تمایل درونی ناشی شده است و به یک پاداش درونی می‌رسد، بدون اینکه منفعتی خارجی در کار باشد، جلوه‌ای از یک فضیلت اخلاقی را نشان می‌دهد.

به نظر می‌رسد رفتارهای فرانش در ابتدای ورود به ادبیات مدیریت، بیشتر به یک رفتار اخلاقی نزدیک بوده‌اند؛ زیرا در مکاتب اولیه مدیریت، افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط احراز، از شاغل انتظار می‌رفت؛ ولی امروزه رفتارهای فراتر از آن مانند «OCB» نیز مدنظر قرار گرفته‌اند. (سلیمانی، ۱۳۹۰: ۱۴) حتی نتایج یک پژوهش با عنوان «مهاجرت رفتار شهروندی سازمانی از اختیار به سوی اجبار» نشان می‌دهد که امروزه بسیاری از رفتارهای شهروندی سازمانی به‌عنوان بخشی از شرح شغل تلقی می‌شوند و مورد پاداش و تنبیه قرار می‌گیرند. (Turnipseed & Wilson, 2009) بر این اساس، رفتار فرانشی که وارد ارزیابی عملکرد شود و حتی مورد تشویق سازمان قرار بگیرد و شکل رسمی و سازمانی به خود بگیرد، جنبه اخلاقی بودن آن نیز کمتر می‌شود. در این صورت، ماهیت رفتارهای فرانش از «فرانشی» به «درون‌نقشی» و از «اختیار» به سوی «اجبار» تغییر می‌یابد.

تفاوت در هدف

یکی از موضوعاتی که در اخلاق اسلامی به عنوان اساس ارزش در کارهای اخلاقی مطرح می‌شود، «نیت و انگیزه‌ای» است که انسان را وادار به انجام آن می‌کند. این از ویژگی‌های نظام اخلاقی اسلام است که «نیت» را به عنوان اساس ارزش اخلاقی و منشأ خوبی‌ها و بدی‌ها معرفی می‌کند. منظور از نیت همان انگیزه کار است و هیچ کار اختیاری بدون «نیت و انگیزه» انجام نمی‌گیرد و هر کار که از روی اختیار انجام گرفت، یک انگیزه‌ای برای انجام آن در نفس فاعل وجود دارد. (مصباح یزدی، ۱۳۸۰: ۱۱۴ و ۱۱۳) تحقیقات اخیر نشان می‌دهد که بیشتر رفتارهای شهروند سازمانی برای تحصیل پاداش انجام می‌شوند. (Turnipseed & Wilson, 2009: 203) همچنین ممکن است «OCB» از انگیزه‌های خودخدمتی^۱ سرچشمه بگیرد. برای نمونه، پودساکوف و مک کنزی (۱۹۹۳) اذعان کرده‌اند که برخی کارکنان ممکن است خود را درگیر «OCB» نمایند تا خوب جلوه کنند. (Bolino, Turnley, & Niehoff, 2004: 230) حتی به زعم ارگان در حال حاضر، تحقیقات نشان می‌دهند که برخی از اشکال «OCB» علاوه بر اینکه عملکرد درون نقش تلقی می‌شوند، به جبران‌های پولی نیز منجر می‌گردند. ار و همکارانش^۲ در سال ۱۹۸۹ گزارش دادند که مدیران بی‌میل نیستند که برای بیشتر رفتارهای شهروند سازمانی، ارزش دلاری در نظر بگیرند. (Organ, 1997)

بالینو و همکارانش، بد جلوه دادن دیگران، بی‌علاقگی نسبت به مسئولیت و وظیفه و نارضایتی از زندگی شخصی را از دیگر ریشه‌ها و انگیزه‌های احتمالی برای بروز «OCB» برشمرده‌اند. (Bolino, Turnley, & Niehoff, 2004: 234) کسب شهرت و نیک‌نامی نیز می‌تواند در بروز این رفتار اثرگذار باشد. (Hall, Zinko, Perryman, & Ferris, 2009: 383) ارگان نیز یادآوری می‌کند که ممکن است «OCB» تاکتیکی در جهت تحت تأثیر قرار دادن مدیران سازمان برای ارتقا یا اعطای پاداش باشد. در این حالت، کارکنان به «هنرپیشه خوب» برای سازمان تبدیل می‌شوند. (شافعی و دیگران، بی‌تا) شاید بتوان گفت معادل این هنرپیشگی، همان رذیلت اخلاقی «ریا» است.

اما غایت اخلاق، رسیدن به حیات معقول است؛ یعنی زندگی‌ای که بتواند پاسخگوی همه ابعاد مثبت انسانی باشد. در مقابل، حیات طبیعی آن است که فرد هیچ اصل و ارزشی را جز جلب سود شخصی و دفع ضرر شخصی و ادامه خود در وضع مطلوب به رسمیت نمی‌شناسد و اصل آن بر خودمحوری استوار است. (جعفری، ۱۳۸۸: ۶۲)

ارزش رفتارهای اخلاقی به غایات و اهداف آنها است. (مصباح یزدی، ۱۳۸۱: ۱۸۲) فعل اخلاقی - در

1. Self-serving.
2. Orr, Sackett, & Mercer.

مکتب اسلام - فعلی است که هدف و انگیزه‌اش رضای حق باشد. در این مکتب، مسئله «خود» نفی می‌شود و هدف، منفعت رساندن به خود یا دفع ضرر از خود و حتی ایصال نفع به غیر هم نیست؛ بلکه رضای حق است و فرد در ایصال نفع به غیر نیز از آن جهت می‌کوشد که رضای حق را در آن می‌داند.^۱ (مطهری، ۱۳۸۳: ۵۸۱)

از آنجا که طبق اصل موضوعه اخلاق اسلامی، یک نیت پاک و الهی (مطلوب نهایی و ذاتی) فعل اخلاقی را ارزش و تعالی می‌بخشد، (مصباح یزدی، ۱۳۸۰: ۲۷ - ۲۵) لذا اخلاق می‌تواند حتی در رفتارهای طبیعی مانند خوردن و خوابیدن نیز جلوه‌گر باشد و علاوه بر منافع مادی و سازمانی، رضایت پاداش الهی را نیز در خود داشته باشد؛ اما رفتارهای فراتر از دامنه سلسله فعالیت‌های خاص تعریف می‌شوند که الزاماً باید به اثربخشی و پیشرفت سازمان کمک کنند. از سوی دیگر، گاهی رفتارهای نوع‌دوستانه با هدف جلب پاداش، خودخدمتی و ... انجام می‌شود و عنوان «OCB» را به خود می‌گیرد. گاهی همان رفتار با هدف دستگیری و لطف به انسان و جلب رضایت خداوند صورت می‌پذیرد و عنوان «اخلاق» حقیقی را به اختصاص می‌دهد. بنابراین اصل، آن نیتی است که انسان دارد. (مهدوی‌کنی، ۱۳۸۰: ۳۷۹) نیت آن قصدی است که براساس تعلق از انسان صادر می‌شود و اساساً انسان در جهت تعلق خود حرکت می‌کند و تعلق هم علت موجد حرکت است، هم علت مَبْقِیه حرکت و هم جهت‌دهنده به حرکت. تعلق انسان به هر چیز، مبین هویت او خواهد بود. (شیرازی، ۱۳۶۱: ۲۰ - ۱۹ و ۲۶) بنابراین «اخلاق از مقوله عبادت و پرستش است و فراتر از این، وقتی برنامه زندگی ما براساس تکلیف و رضای حق تنظیم شد، همه افعال یکپارچه می‌شود اخلاق». (مطهری، ۱۳۸۳: ۳۸۷)

نتیجه

رفتارهای فراتر از بخشی از نمای ظاهری اخلاق اسلامی است و بروز رفتارهای فراتر از آن می‌تواند در ظاهر با یک رفتار اخلاقی یکسان جلوه کند؛ اما در حقیقت با این رفتارها برابر نیست؛ چراکه اخلاق اولاً شامل رفتارهای پایدار و رسوخ‌یافته در نفس می‌شود، پس گستره سازمان و زندگی شخصی را دربر می‌گیرد؛ ثانیاً لازم است علاوه بر فایده‌بخشی و پیش‌برندگی در سازمان (حُسن فعلی) یک غایت و نیت الهی (حُسن فاعلی) را در ورای خود داشته باشد. بنابراین نتایج پژوهش برای دستیابی به همه مزایا و پیامدهای سازنده رفتارهای فراتر از آن، ما را به یک مزیت جامع‌تر راهنمایی می‌کند که همان اخلاق پویا، پیش‌برنده و تعالی‌بخش اسلام است. جامع در اینجا به معنای آن است که اخلاق علاوه بر داشتن کلیه

۱. إِنَّمَا تُطْعَمُونَ لَوَجْهِ اللَّهِ لِأَنَّهُ لَا تَرِيدُ مِنْكُمْ جَزَاءً وَلَا شُكُورًا. (دهر / ۹)

پیامدهای مطلوب رفتارهای فرانقش (کارآیی و اثربخشی سازمان و ...) و مبرّا بودن از پیامدهای نامطلوب آنها (سوءاستفاده مدیران، هدف قرار دادن پاداش‌های مادی و ...) متضمن تأمین نیاز فطری و معنوی انسان نیز می‌باشد. این نیاز معنوی، همان جهت دادن رفتارهای پسندیده به سوی موجودی مطلق است که در پاداش دادن به هر خیری هیچ محدودیتی ندارد و همین پیوند با موجود نامحدود می‌تواند عمیق‌ترین و پایدارترین انگیزه را برای یک رفتار در انسان بیافریند. لذا ناباوری‌های مربوط به امتیازات نظام اخلاقی اسلام را نباید بر ناکارآمدی آن حمل کرد. فهم جامع، تبیین درست و کاربرست حقیقی اخلاق، پیشروی در ابعاد وجودی انسان را در پی خواهد داشت. پویایی اخلاق اسلامی نیز به این معنا است که در گریودار چالش‌های نوظهور در زمینه رفتار بشری، دچار رکود، انجماد و ناتوانی برای ارائه پاسخ و راه‌حل نمی‌شود و همواره ظرفیت راهنمایی و جهت‌دهی به رفتار انسان را در موقعیت‌های و زمینه‌های مختلف دارد.

با نگاهی سازمانی و واقع‌گرایانه باید بگوییم که منابع سازمانی برای تشویق و پاداش‌دهی مداوم به رفتارهای فرانقشانه و سازنده محدود است. از طرفی، حتی در صورت تشویق و پاداش‌دهی مداوم، اثر این پاداش‌ها از نظر بُرد زمانی محدود است. لذا باید این رفتارها را به گونه‌ای پدید آورد که انگیزه و پاداش آنها، درونی و معنوی باشد و نقش پاداش‌های مادی در ایجاد آنها حداقل باشد. البته این به معنای بی‌توجهی به پاداش‌های مادی یا بی‌اثری نیست؛ بلکه مقصود این است که سائق یک رفتار می‌تواند یک حالت خرسندی و خشنودی معنوی و عقلی باشد و خشنودی و لذت عقلی نیز فراتر از لذت جسمی برآمده از پاداش‌های مادی است.

منابع و مأخذ

۱. قرآن کریم.
۲. ابن فارس، احمد، ۱۳۹۰، *ترتیب مقایس اللغة*، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
۳. اسلامی، حسن، ۱۳۸۶، «رفتار شهروند سازمانی»، تدبیر، ص ۵۹-۵۶.
۴. اسلامی، محمدتقی و احمد دبیری، مهدی علیزاده، ۱۳۸۸، *اخلاق کاربردی چالش‌ها و کاوش‌های نوین در اخلاق عملی*، قم، پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی.
۵. اکبری، م.، ۱۳۸۳، *اخلاق*، قم، متون.
۶. انیس، ابراهیم و منتصر، عبدالحلیم، *المعجم الوسیط*، ۱۴۲۵ ق، مصر، مکتبة الشروق الدولية.
۷. الوانی، مهدی، دانایی فرد، حسن، ۱۳۸۷، *تئوری سازمان ساختار و طرح سازمانی*. تهران، صفار.

۸. امین، احمد، ۱۹۶۹ م، کتاب الاخلاق، موسوعة احمد امین الادبية، بيروت - لبنان، دار الكتاب العربي.
۹. ایمان، محمدتقی، ۱۳۸۸، مبانی پارادایمی روش‌های کمی و کیفی تحقیق در علوم انسانی، قم، پژوهشگاه حوزه و دانشگاه.
۱۰. ایمانی، احمد، ۱۳۸۹، اخلاق، تهران، کانون اندیشه جوان.
۱۱. امین اصفهانی، بی تا، اخلاق. بی جا، کتابفروشی ثقفی اصفهان.
۱۲. بهاری فر، علی، جواهری کامل، مهدی، احمدی، علی اکبر، ۱۳۹۰، بهار، «رفتار اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی: تأثیر ارزش‌های اخلاقی، عدالت و تعهد سازمانی»، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، ص ۴۲ - ۲۴.
۱۳. بهاری فر، علی و جواهری کامل، مهدی، ۱۳۸۹، بررسی پیامدهای ارزش‌های اخلاقی سازمان (با مطالعه عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی، دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس، ش ۲۸، ص ۱۱۸ - ۶۵).
۱۴. بهلولی زیناب و دیگران، ۱۳۸۹ پاییز، «بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز»، فراسوی مدیریت، ص ۱۰۸ - ۷۳.
۱۵. تقی زاده، هوشنگ، عبدالحسین شکری، بی تا، کاربرد مدل‌سازی ساختاری تفسیری در سطح‌بندی شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی، مطالعه موردی، بی تا.
۱۶. جعفری، محمدتقی، ۱۳۸۸، علم و دین در حیات معقول، تهران، مؤسسه تدوین و نشر آثار علامه جعفری.
۱۷. جوادی آملی، عبدالله، ۱۳۹۰، مبادی اخلاق در قرآن، قم، مرکز نشر اسراء.
۱۸. حقیقی، محمدعلی و میرزاده، لیلی، ۱۳۸۹، جایگاه عدالت در اسلام و نقش آن در ارتقای رفتارهای شهروندی سازمانی، مشکاة، ش ۱۰۸، ص ۸۰ - ۵۸.
۱۹. خاکی، غلامرضا، ۱۳۹۱، روش تحقیق با رویکرد پایان‌نامه‌نویسی، تهران، فوژان.
۲۰. خرازی، م، ۱۴۲۵ ق، بداية المعارف الالهية فی شرح عقائد الامامية، ج ۱، قم، مؤسسة النشر الاسلامی.
۲۱. دفت، ریچارد ال، ۱۳۸۷، تئوری و طراحی سازمان، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۲۲. راغب اصفهانی، حسین، ۱۳۶۳، روش بزرگواری، ترجمه الذریعة الی مکارم الشریعة، ترجمه فرید گلپایگانی، تهران، صبا.

۲۳. رشاد، علی اکبر، ۱۳۸۲، *دانشنامه امام علی علیه السلام: اخلاق و سلوک*، تهران، پژوهشگاه فرهنگ و ارشاد اسلامی.
۲۴. نراقی، مهدی، ۱۳۸۸، *جامع السعادات*، قم، قائم آل محمد.
۲۵. پایگاه اطلاع رسانی حضرت آیت الله خامنه‌ای www.khamenei.ir
۲۶. زارع، حمید، ۱۳۸۹، پاییز، «رفتار شهروندی در جامعه دینی»، *فلسفه دین*، ص ۱۴۲ - ۱۱۹.
۲۷. سلیمانی، نادر، ۱۳۹۰، زمستان، «بررسی رابطه بین رفتار اخلاقی مدیران با رفتار شهروند سازمانی معلمان و کارکنان در مدارس شهرستان گرمسار»، *اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی*، ص ۲۷ - ۱۱.
۲۸. سیدقریشی، ماریه، ۱۳۸۱، *دین و اخلاق*، قم، بضعه الرسول.
۲۹. شافعی و دیگران، بی تا، *بررسی رابطه رفتار شهروندی سازمانی و بهره‌وری نیروی انسانی*، بی جا، بی تا.
۳۰. شهریاری، حمید، ۱۳۸۹، *اخلاق فناوری اطلاعات*، قم، انتشارات دانشگاه قم.
۳۱. حائری شیرازی، محیی الدین، ۱۳۶۱، *اخلاق در اسلام*، تهران، انتشارات دانشگاه تهران.
۳۲. صنوبری، محمد، ۱۳۸۷، فروردین و اردیبهشت، «رفتار شهروندی سازمانی، مفاهیم، تعاریف، ابعاد و عوامل مؤثر بر آن»، *دوماهنامه توسعه منابع انسانی پلیس*، ص ۹۹ - ۷۹.
۳۳. طاهری دمنه و دیگران، ۱۳۹۰ تابستان، *نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی*، *اخلاق در علوم و فناوری*.
۳۴. ۱۳۶۴، *تفسیر المیزان*، ج ۱، ترجمه ناصر مکارم شیرازی، بی جا، بنیاد علمی و فکری علامه طباطبایی.
۳۵. طباطبایی، سید محمدحسین، ۱۳۹۳ ق، *المیزان فی تفسیر القرآن*، ج ۱، قم، اسماعیلیان.
۳۶. طبرسا و دیگران، ۱۳۸۹، بهار، «ارائه مدلی برای تبیین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی»، *چشم‌انداز مدیریت*، ص ۱۱۴ - ۱۰۱.
۳۷. طریحی، فخرالدین بن محمد، ۱۳۷۵، *مجمع البحرین*، ج ۵، تهران، مرتضوی.
۳۸. غلام حسینی و دیگران، ۱۳۸۹، «عوامل تأثیرگذار، مؤلفه‌ها و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی»، *دوماهنامه توسعه انسانی پلیس*، ص ۳۴ - ۱۱، مهر و آبان.
۳۹. مهدوی کنی، محمدرضا، ۱۳۸۰، *نقطه آغاز در اخلاق عملی*، تهران، دفتر نشر فرهنگی.
۴۰. محجوب عشرت‌آبادی، حسن و دیگران، ۱۳۹۰، تابستان، «رفتار شهروندی سازمانی: تاملی بر مبانی، ویژگی‌ها، ابعاد، عوامل تأثیرگذار و پیامدها»، *علوم و فنون هوایی*، ص ۶۱ - ۴۵.
۴۱. محفوظی، عباس، ۱۳۹۰، *اخلاق اسلامی*، قم، مشهور.

۴۲. مصباح یزدی، محمد تقی، ۱۳۸۰، *اخلاق در قرآن*، قم، مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی.
۴۳. _____، ۱۳۸۱، *فلسفه اخلاق*، بی‌جا، نشر بین‌الملل.
۴۴. مطهری، مرتضی، ۱۳۸۳، *مجموعه آثار شهید مطهری*، ج ۲۲، تهران، صدرا.
۴۵. مقیمی، محمد، ۱۳۸۴، زمستان، «رفتار شهروندی سازمانی از تنوری تا عمل»، فرهنگ مدیریت، ص ۸۴-۱۹.
۴۶. _____، ۱۳۸۷، «اخلاق سازمانی؛ جوهره فرهنگ سازمانی کارآمد»، فرهنگ مدیریت، ص ۸۷-۶۳، بهار و تابستان.
۴۷. مکولی، جان دبیرلی، ژوآنی جانسون، فیل، ۱۳۸۹، *نظریه سازمان نگاه‌ها و چالش‌ها*، ترجمه ح. دانایی فرد، ح. کاظمی، تهران، دانشگاه امام صادق علیه السلام.
۴۸. میرباقری، محمدمهدی، ۱۳۸۹، *گفتارهایی پیرامون تحول در علوم انسانی*. قم، مؤسسه فجر ولایت.
۴۹. نراقی، احمد، ۱۳۳۷، *معراج السعادة*. تهران، شرکت سهامی طبع کتاب.
۵۰. نصر، سید حسین، ۱۳۸۵، *معرفت و معنویت*، ترجمه ا. ش. رحمتی، تهران، دفتر پژوهش و نشر سهروردی.
۵۱. نوابخش، مهرداد غفاری آشتیانی، پیمان کهن، علی، ۱۳۸۸، تابستان، «مدیریت رفتار شهروندی سازمانی در فرانش‌های اجتماعی»، بصیرت، ص ۷۹-۵۵.
۵۲. هاشمی، ۱۳۸۹، *اخلاق در نهج البلاغه*. قم، بوستان کتاب.
53. BABCOCK-ROBERSON, M. E., & STRICKLAND, O. J. ,2010, "The Relationship Between Charismatic Leadership, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behaviors" *The Journal of Psychology*, pp. 313-326.
54. Baker, T. L., Hunt, T. G., & Andrews, M. C. ,2006, "Promoting Ethical Behavior and Organizational Citizenship Behaviors:The Influence of Corporate Ethical Values," *Journal of Business Research*, pp. 849-857.
55. Bolino, M. C., Turnley, W. H., & Niehoff, B. P. ,2004, "The Other Side of the Story: Reexamining Prevailing Assumptions about Organizational Citizenship Behavior. *Human Resource Management Review*, pp. 229-246.
56. Chun, J. S., Shin, Y., Choi, J. N., & Kim, M. S. ,2011, "How Does Corporate Ethics Contribute to Firm Financial Performance? The Mediating Role of Collective Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. "*Journal of Management*, pp. 1-25.
57. Cohen, A. ,2007, "One Nation, Many Cultures A Cross-Cultural Study of the Relationship Between Personal Cultural Values and Commitment in the Workplace

- to In-Role Performance and Organizational Citizenship Behavior.” *Cross-Cultural Research*, August pp. 273-300.
58. COHEN, A., & VIGODA, E. ,2000, “Do Good Citizens Make Good Organizational Citizens?An Empirical Examination of the Relationship Between General Citizenship and Organizational Citizenship Behavior in Israel. *ADMINISTRATION & SOCIETY*, November pp. 596-624.
 59. Coyle-Shapiro, J. A.-M. ,2002, “A psychological Contract Perspective on Organizational Behaviour “*Journal of Organizational Behavior*, pp. 927-946.
 60. Foote, D. A., & Li-Ping Tang, T. ,2008, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior (OCB) “*Management Decision*, pp. 933-947.
 61. Graham, J. W. ,1995, “Leadership, Moral Development,And Citizenship Behavior. “*Business Ethics Quarterly*, pp. 43-54.
 62. Hall, A. T., Zinko, R., Perryman, A. A., & Ferris, G. R. ,2009, Organizational Citizenship Behavior and Reputation Mediators in the Relationships Between Accountability and Job Performance and Satisfaction. “*Journal of Leadership & Organizational Studies*, pp. 381-392.
 63. Jahangir, N., Muzahid Akbar, M., & Haq, M. ,2004, “Organizational Citizenship Behavior:Its Nature And Antecedents. “*Brac University Journal*, pp. 75-85.
 64. LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. ,2002, “The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: A Critical Review and Meta-Analysis”. *Journal of Applied Psychology*, pp. 52–65.
 65. Nielsen, T. M., Bachrach, D. G., Sundstrom, E., & Halfhill, T. R. ,2012, “Utility of OCB: Organizational Citizenship Behavior and Group Performance in a Resource Allocation Framework.” *Journal of Management*, March pp. 668-694.
 66. Nielsen, T. M., Hrivnak, G. A., & Shaw, M. ,2009, “Organizational Citizenship Behavior and Performance A Meta-Analysis of Group-Level Research”. *Small Group Research*, Number pp. 555-577.
 67. Oplatka, I. ,2009, “Organizational Citizenship Behavior in Teaching The Consequences for Teachers, Pupils,and the School.” *International Journal of Educational Management*, pp. 375-389.
 68. Organ, D. W ,1997, “Organizational Citizenship Behavior:It's Construct Clean-Up Time.” *Humanperformance*, p. 97-85.
 69. Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. ,2000, “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research.” *Journal of Management*, pp. 513–563.
 70. Prof, A., & D bouza, J. B. ,2010, “Development of a Program for Enhancement of Organizational Citizenship Behaviors” *AU Journal of Management*, January-June pp. 30-37.
 71. Sheykh Al Eslami Kandlousi, N., Anees Janee, A., & Abdollahi, A. ,2010, “Organizational Citizenship Behavior in Concern of Communication Satisfaction:

- The Role of the Formal and Informal Communication.” *International Journal of Business and Management*, October pp. 51-61.
72. Skinner, L. R., Autry, C. W., & Lamb, C. W. ,2009, “Some Measures of Interorganizational Citizenship Behaviors” *The International Journal of Logistics Management*, pp. 228-242.
73. Somech, A., & Ron, I. ,2007, “Promoting Organizational Citizenship Behavior in Schools: The Impact of Individual and Organizational Characteristics” *Educational Administration Quarterly*, February pp. 38-66.
74. Turnipseed, D. L., & Wilson, G. L. ,2009, “From Discretionary to Required The Migration of Organizational Citizenship Behavior” *Journal of Leadership & Organizational Studies*, February pp. 201-216.
75. Wang, L., Howell, J. P., Hinrichs, K. T., & Prieto, L. ,2011, “Organizational Citizenship Behavior: The Role of Value / Identity-Based Motivation” *Journal of Leadership & Organizational Studies*, Jan pp. 14-24.

