

# پیشایندهای بسترافرین رفتار فرانقشی در سازمان‌های آموزشی از منظر قرآن کریم<sup>۱</sup>

نیکو دیالمه<sup>۲</sup>

منا افزلی قادی<sup>۳</sup>

## چکیده

رفتار فرانقشی رفتاری است داوطلبانه و فراتر از شرح وظایف رسمی که به‌طور مستقیم به وسیله نظام پاداش رسمی سازمان شناسایی نمی‌شود. این پژوهش در پی شناسایی پیشایندهای بسترافرین رفتار فرانقشی در سازمان‌های آموزشی از منظر قرآن کریم است. روش پژوهش بررسی اسناد و مدارک، و تحلیل محتوای کیفی به شیوه استقرایی - قیاسی است. بدین منظور داده‌های لازم از قرآن کریم جمع‌آوری و مقولات (پیشایندها) معین شده است. بر اساس یافته‌های پژوهش پیشایندهای شخصیتی در سه سطح شناختی، عاطفی و رفتاری هستند، از جمله: درک حضور خدا و سیطره علم و قدرت او بر عالم، معادباوری و اعتقاد به ثبت اعمال و نظام پاداش، باور محدودبودن فرصت‌ها، داشتن اهداف متعالی، آزادی و وابسته‌نبودن به دنیا، احساس مسئولیت در قبال دیگران، قدرت تحمل و شرح صدر، و اعراض از امور بی‌فایده. پیشایندهای سازمانی نیز (در دو سطح ارتباط با مدیر/اعضای سازمان) شامل حاکمیت روابط عاطفی عمیق بر سازمان، الگوسازی مدیران، قدرشناسی از عمل‌کنندگان و تبدیل رفتار فرانقشی به رفتاری ارزشمند است.

## واژگان کلیدی

رفتار فرانقشی، رفتار شهروندی سازمانی، پیشایندها، سازمان‌های آموزشی، قرآن کریم

۱- تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۷/۱؛ تاریخ پذیرش نهایی: ۱۳۹۳/۱۲/۲

dr.dialameh@isuw.ac.ir

۲- استادیار گروه علوم تربیتی و معارف اسلامی دانشگاه امام صادق (ع)

۳- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه امام صادق (ع) پردیس خواهران

mona\_afzali14@yahoo.com

## مقدمه

تلاش برای بهبود عملکرد از روزهای اولیه شکل‌گیری رشته مدیریت اصل خدشه‌ناپذیری بوده است که هر روز وارد مباحث جدیدتری شده و حوزه‌های بیشتری را تسخیر کرده است. در مکاتب اولیه مدیریت افراد با رفتارهایی ارزیابی می‌شدند که در شرح شغل و شرایط احراز از شاغل انتظار می‌رفت، ولی امروزه رفتارهایی فراتر از آن‌ها مدنظر است که جزء جدایی‌ناپذیر مدیریت عملکرد به شمار می‌آید (حسینی کاخکی و قلی‌پور، ۱۳۸۶، ص ۱۱۷). عمدتاً این تلاش‌های فراتر از انتظار و سودمند را در ادبیات علم سازمان و مدیریت "رفتارهای افزون بر نقش"<sup>۱</sup> یا "رفتارهای شهروندی سازمانی"<sup>۲</sup> یا "OCB" می‌خوانند (دیپائولا و شانن موران؛ به نقل از زین‌آبادی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۷۶).

اورگان (۱۹۸۸) این رفتارها را چنین تعریف می‌کند: "رفتار فردی داوطلبانه که مستقیماً به وسیله نظام‌های پاداش رسمی سازمان شناسایی نمی‌شود و به‌طور کلی عملکرد اثربخش سازمان را بهبود می‌بخشد. داوطلبانه‌بودن یعنی این رفتار الزامات اجباری نقش یا شرح وظایف شغلی را که همان بندهای مشخص قرارداد فرد با سازمان است دربر نمی‌گیرد. این رفتار بر مبنای انتخاب شخصی است، بنابراین غفلت از آن عموماً تنبیه به دنبال ندارد" (یادساکوف، ۲۰۰۰، ص ۵۱۳).

اهمیت کاربردی این مجموعه رفتارها این است که به علت کمک به تغییر منابع، خلاقیت و انطباق‌کارایی و اثربخشی سازمان را افزایش می‌دهند (اورگان؛ به نقل از ویلیامز و اندرسون، ۱۹۹۱، ص ۶۰). سازمان‌هایی که تلاش می‌کنند کارآمدتر شوند باید تمام تلاش خود در به‌کارگیری تجارب و آزادسازی ظرفیت‌های اعضایشان به کار گیرند و این امر در صورتی محقق می‌شود که بسترهای لازم برای بروز رفتار فرانقشی فراهم شود (مقیمی، ۱۳۸۴).

طی دو دهه گذشته، پژوهش‌های بسیاری به‌منظور دستیابی به پیشایندها و عوامل زمینه‌ساز رفتار فرانقشی صورت گرفته است. پژوهشگران عمدتاً سعی کرده‌اند چگونگی تقویت این رفتارها را نشان دهند (بارباتو و همکاران؛ به نقل از سبحانی‌نژاد و همکاران، ۱۳۸۹). تقویت این رفتارها در همه سازمان‌ها اهمیت دارد، ولی در سازمان‌های آموزشی ضرورت آن‌ها دوجندان احساس می‌شود. "به علت پیچیده‌بودن ماهیت یادگیری، می‌توان گفت که معلم در کلاس درس نمی‌تواند تنها در محدوده‌ای معین و

1- extra-role behavior

2- O.C.B (Organizational Citizenship Behavior)

از پیش تعیین شده فعالیت کند و ناگزیر است برای یادگیری بیشتر دانش‌آموزان از هیچ تلاشی فروگذار نکند" (زین‌آبادی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۸۲ و ۸۱). حتی به عقیده دیپائولا و شانموران<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) کارکردن صرفاً بر اساس مقررات رسمی از روش‌هایی است که معلمان برای تنبیه مدارس و مدیران آن‌ها به کار می‌گیرند.

علی‌رغم توجه به رفتار فرانقشی و پیشایندهای آن در مدیریت، آموزه‌های وحیانی در این محدوده عمدتاً مغفول واقع شده است. نشان رفتار فرانقشی در قرآن را می‌توان در مفاهیمی چون احسان، فضل و ایثار جستجو کرد. احسان در اینجا در برابر عدل قرار گرفته است و عدل به منزله رفتار درون‌نقشی در نظر گرفته می‌شود. قرآن کریم می‌فرماید: "إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ/ خداوند به عدل و احسان فرمان می‌دهد" (نحل: ۹۰). راغب در مفردات می‌گوید: "احسان چیزی برتر از عدالت است، عدالت این است که انسان آنچه بر عهده اوست بدهد و آنچه متعلق به اوست بگیرد، ولی احسان این است که بیش از آنچه وظیفه اوست انجام دهد، و کمتر از آنچه حق اوست بگیرد" (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۲۳، ص ۱۱۲). قرآن در جای دیگر می‌فرماید: "وَلَا تَسْأُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ/ و گذشت و نیکوکاری را در میان خود فراموش نکنید" (بقره: ۲۳۷). فضل زیادی در مکارم و کارهای ستوده است... و منظور (آیه) این بوده که مردم را به سوی احسان و فضل به یکدیگر تشویق کند، تا افراد به‌آسانی از حقوق خود صرف‌نظر کنند (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۳۶۹). مفهوم ایثار نیز در قرآن ستایش شده است. چنان‌که قرآن می‌فرماید: "وَلَوْ كَانَتْ بِهِمْ خَصَاصَةٌ/ دیگران را بر خود مقدم می‌دارند هرچند خودشان بسیار نیازمند باشند" (حشر: ۹).

بر این مبنا می‌توان رفتار فرانقشی را در مضامین نهفته و سرشار قرآن کریم جستجو کرد. در حالی که مرور ادبیات پژوهشی نشان می‌دهد که پژوهش‌ها در این زمینه اغلب کمی بوده و در واقع رابطه رفتار فرانقشی را با سایر متغیرها سنجیده‌اند. برخی پژوهش‌های کیفی رابطه‌سنجی کرده‌اند و برخی به مفهوم‌شناسی پرداخته‌اند. اغلب پژوهش‌های اسلامی نیز با نگاه کلی به آیات و روایات، و تهیه استنادات اسلامی برای تعاریف غیراسلامی تدوین شده‌اند. در این بین، پژوهشی یافت نشده است که پیشایندها یا عوامل مؤثر بر رفتار فرانقشی در سازمان‌های آموزشی را از منظر قرآن و با روش کیفی بررسی کند. حال آنکه توسعه یک رفتار تا حد زیادی منوط به شناخت پیشایندها و عوامل مؤثر بر شکل‌گیری آن است و نباید از آموزه‌های قرآن، به‌عنوان منبعی غنی و اطمینان‌بخش، غفلت کرد. از سوی دیگر، "زادگاه رفتارهای فرانقشی بیرون از مرزهای مدارس است و حجم پژوهش‌هایی

که در مدرسه انجام شده است در مقایسه با سازمان‌های غیرآموزشی بسیار ناچیز است" (زین‌آبادی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۷۶). بر این اساس، این پژوهش در پی پاسخ به این پرسش است که پیشایندهای بسترآفرین رفتار فرانقشی در سازمان‌های آموزشی بر اساس قرآن کریم کدام‌اند.

## ۲- پیشینه نظری

رفتارهای فرانقشی، که یکی از مفاهیم پرکاربرد و جذاب در حوزه مدیریت است، توسط صاحب‌نظران مختلف با واژه‌های گوناگون بررسی شده است. مثلاً اورگان<sup>۱</sup> در تبیینات خود از رفتار شهروندی سازمانی (OCB) نام می‌برد. کتز<sup>۲</sup> و کاهن<sup>۳</sup> از رفتارهای نوآورانه و خودجوش<sup>۴</sup> سخن به میان می‌آورند. چستر بارنارد<sup>۵</sup> مفهوم تمایل به همکاری<sup>۶</sup> را مطرح می‌کند و صاحب‌نظران دیگر از رفتار فرانقشی، رفتار سازمانی مددکارانه (یا پیش‌اجتماعی)<sup>۷</sup>، خودجوشی سازمانی<sup>۸</sup> و عملکرد زمینه‌ای<sup>۹</sup> یاد می‌کنند. همه این مفاهیم به نحوی به رفتارهایی اشاره دارند که از انتظارات رسمی سازمان فراتر می‌رود (پادساکوف؛ به نقل از مقیمی، ۱۳۸۴). صاحب‌نظران مختلف حوزه مدیریت مؤلفه‌های گوناگونی نیز برای این رفتارها تعیین کرده‌اند؛ مثلاً پادساکوف و همکاران (۲۰۰۰) با طبقه‌بندی تقسیم‌بندی‌های صاحب‌نظران این مؤلفه‌ها را شناسایی کرده‌اند: رفتارهای کمکی<sup>۱۰</sup>، جوانمردی<sup>۱۱</sup>، فضیلت مدنی<sup>۱۲</sup>، وفاداری سازمانی<sup>۱۳</sup>، اطاعت سازمانی<sup>۱۴</sup>، ابتکار فردی<sup>۱۵</sup> و توسعه خود<sup>۱۶</sup> (زین‌آبادی و همکاران، ۱۳۸۷). در سال‌های اخیر، نیز این مفهوم

- 
- 1- Organ
  - 2- Katz
  - 3- Kahn
  - 4- innovative and spontaneous behavior
  - 5- Chester Barnard
  - 6- willingness to cooperate
  - 7- prosocial organizational behaviors
  - 8- organizational spontaneity
  - 9- contextual performance
  - 10- helping behavior
  - 11- sportsmanship
  - 12- civic virtue
  - 13- organizational loyalty
  - 14- organizational compliance
  - 15- individual initiative
  - 16- self-development



مورد توجه صاحب‌نظران بسیاری نظیر چن<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۸)، اپل‌باوم<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۴) و ارتورک<sup>۳</sup> (۲۰۰۷) قرار گرفته است که البته این افراد نیز بر اساس تعاریف قبلی به تبیین این پدیده پرداخته‌اند (دانی‌فرد و ابراهیمی، ۱۳۸۷). به‌طور کلی می‌توان این ویژگی‌ها را برای رفتار فرانتشی در دانش مدیریت برشمرد:

۱. این رفتارها ناشی از تمایلات درونی هستند و به صورت خودجوش و آگاهانه انجام می‌گیرند.
۲. در شرح وظایف شغلی معین نشده‌اند و شامل نظام پاداش رسمی می‌شوند و از آن‌ها تقدیر نمی‌شود.
۳. انجام آن‌ها سبب افزایش کارایی و اثربخشی سازمان و ایجاد فضای مثبت و نوع‌دوستانه بین کارکنان می‌شود.
۴. گرچه انگیزه این رفتارها درونی است تشویق‌های بیرونی نیز احتمال بروز آن‌ها را افزایش می‌دهد.
۵. روی‌ندادن این‌گونه رفتارها از سوی افراد سازمان تنبیه و بازخواست به دنبال ندارد.
۶. این رفتارها به‌منظور حمایت از منابع سازمان (مادی، انسانی، مالی) صورت می‌گیرد (ابی، ۱۳۸۷).

در دانش مدیریت پیشابندهای گوناگونی برای رفتار فرانتشی معین شده است. اورگان و ریان<sup>۴</sup> (۱۹۹۵) خصوصیات کارکنان، شامل روحیه و ویژگی‌های عاطفی و خلقی، را یکی از این عوامل مؤثر معرفی می‌کنند (پادساکوف، ۲۰۰۰). مثلاً معلمانی که هوش هیجانی<sup>۵</sup> بالایی دارند، با خودآگاهی نسبت به احساسات خود و مدیریت آن، و همچنین تشخیص احساسات دیگران و برقراری ارتباط مناسب و مطلوب با آنان فضای مناسبی در مدرسه، مبتنی بر همدلی، تفاهم، اعتماد و ارتباطات سالم، ایجاد می‌کنند. معلمان به بودن در چنین فضایی افتخار می‌کنند، رفتارهای فراوظیفه‌ای از خود نشان می‌دهند، داوطلب کمک به یکدیگر هستند، شکایت و ابراز ناراحتی از کار کاهش، و علاقه و تعهد به کار افزایش می‌یابد (کریمی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۱۵۶ و ۱۵۷). همچنین به عقیده اورگان (۱۹۹۷)، با گذشت دو دهه از پژوهش‌ها، رضایت شغلی<sup>۶</sup> برجسته‌ترین پیش‌بینی‌کننده OCB است (جهانگیر و همکاران، ۲۰۰۴، ص ۸۰). ساختار سازمانی نیز از دیگر پیشابندهای مطرح‌شده در این حوزه است. "جورج

---

1- Chen  
 2- Appelbaum  
 3- Erturk  
 4- Ryan  
 5- emotional intelligence  
 6- job satisfaction

و جونز<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) استدلال می‌کنند که سطوح این رفتارها در سازمان‌های کمتر ساختاریافته و ارگانیکی بیشتر از سازمان‌های بیشتر ساختاریافته و مکانیکی است " (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۴۹). همچنین از دیگر پیشایندهای رفتار فرانقشی نحوه رفتار رهبران با زیردستان است. بنا بر یافته‌های پادساکوف و همکاران (۲۰۰۰)، به جز سبکی که رهبران برای نفوذ در زیردستان از آن استفاده می‌کنند، نحوه رفتار و تعاملات آن‌ها با زیردستان نیز نقش مهمی در این زمینه دارد (دانایی‌فرد و ابراهیمی، ۱۳۸۷). طبق یافته‌های اوپلاتکا<sup>۲</sup> (۲۰۰۶)، مدیرانی که رهبری آزادمنشانه<sup>۳</sup> و تفویضی<sup>۴</sup> دارند معلمان را به بروز OCB تشویق می‌کنند. در واقع اداره آزادمنشانه مدارس و اختیار حرفه‌ای<sup>۵</sup> که به معلمان داده می‌شود آن‌ها را برمی‌انگیزد که رفتار فرانقشی انجام دهند. همچنین معلمانی که در فرایند تصمیم‌گیری مدارس مشارکت داده می‌شوند احساس تعلق بیشتری به مدرسه پیدا می‌کنند و در نتیجه بیشتر به OCB ترغیب می‌شوند (سامچ و اوپلاتکا، ۲۰۱۴). رفتار فرانقشی در بسیاری موارد نیز تحت تأثیر فرهنگ سازمانی<sup>۶</sup> است. مثلاً در یک فرهنگ جمع‌گرا، که فرد منافع جمع را بر خود ترجیح می‌دهد، رفتار فرانقشی به وسیله گروه تشویق می‌شود، در حالی که در فرهنگ فردگرا چنین امری کمتر دیده می‌شود (ریلیوارنسون؛ به نقل از اسمیتر و لاندن، ۲۰۰۹).

توجه دانش مدیریت در دهه‌های اخیر به رفتار فرانقشی در حالی صورت گرفته که این رفتارها قدمت دیرینی در اسلام دارد و همواره بستر شناخت این رفتارها در اسلام فراهم بوده است، آن‌گونه که از منابع غنی قرآنی و روایی می‌توان اسناد آن را استخراج کرد. در جهان‌بینی اسلام خدمت به خلق مقدمه قرب الهی و نوعی عبادت تلقی شده است (قربانی و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۴۱). جهان‌بینی توحیدی تنها جهان‌بینی‌ای است که در آن تعهد و مسئولیت افراد در برابر یکدیگر مفهوم پیدا می‌کند. این جهان‌بینی کشش و جاذبه دارد، به انسان نشاط و دلگرمی می‌بخشد، هدف‌هایی متعالی و مقدس دارد، و افرادی فداکار می‌سازد" (مطهری، ۱۳۷۳، ج ۲، ص ۱۷).

- 
- 1- George & Jones
  - 2- Oplatka
  - 3- democratic leadership
  - 4- delegating leadership
  - 5- professional authority
  - 6- organizational culture

### ۳- پیشینه پژوهشی

پژوهش‌های صورت‌گرفته درباره OCB عمدتاً بر سه نوع است. برخی بر پیش‌بینی و آزمون تجربی عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی متمرکز هستند. در این زمینه عواملی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی، انواع عدالت سازمانی، اعتماد، انواع رهبری و غیره در نقش عوامل ایجادکننده رفتار شهروندی سازمانی مطرح‌اند. دسته دیگر بر پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی متمرکزند. در این زمینه عواملی از قبیل اثربخشی سازمانی، رضایت مشتری، سرمایه اجتماعی و غیره مطرح‌اند. گروه محدودی از تحقیقات نیز منحصراً روی مفهوم OCB متمرکز بوده و برای مثال سعی کرده‌اند تا تعریف جدیدی از آن ارائه بدهند، ابعاد آن را مشخص کنند و یا با کمک روش تحلیل عاملی مقیاس‌های استاندارد برای سنجش این مفهوم ایجاد کنند (پادساکوف؛ به نقل از طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۱۱۸). در این زمینه می‌توان به برخی موارد اشاره کرد. مثلاً اسپکتور و فوکس<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) به بررسی رابطه هیجان‌ها با رفتارهای کاری داوطلبانه (رفتارهای شهروندی سازمانی و رفتارهای ضدشهروندی) پرداختند. نتایج نشان داد که هیجان نقش محوری را در رفتارهای داوطلبانه دارد و با دستکاری هیجان می‌توان رفتارهای کاری داوطلبانه را افزایش و کاهش داد. آن‌ها بیان می‌کنند که برخی شرایط شغلی و سازمانی مانند فشارهای اجرایی، استرس‌های شغلی، بی‌عدالتی و تعهد روان‌شناختی کم باعث ایجاد واکنش‌های هیجانی می‌شود و هیجان‌های منفی باعث افزایش رفتارهای ضدشهروندی می‌شود و برعکس هیجان‌های مثبت باعث افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شود (کریمی، ۱۳۹۱، ص ۱۵۵ و ۱۵۶).

ویکتوریا رفلر<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) در پژوهشی در مقطع دکترا تأثیر هوش عاطفی مدیران در اعتماد و رفتار شهروندی سازمانی زیردستان را بررسی کرد. بر اساس نتایج، مدیرانی که از هوش عاطفی بالایی برخوردار بودند کارکنانی داشتند که رفتار شهروندی سازمانی بالایی از خودشان نشان می‌دادند و همچنین زیردستان به سبک مدیریت آن‌ها اعتماد بیشتری داشتند (رفلر؛ به نقل از یعقوبی و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۸۱). جی‌آر و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۱) با مطالعه درباره کارکنان یک شرکت ارتباط منابع انگیزشی و رفتار شهروندی سازمانی را بررسی کردند و نتیجه گرفتند که بین انگیزه‌های درونی و بیرونی و این رفتارها رابطه معناداری وجود دارد (جی‌آر و همکاران، ۲۰۰۱). البته طبق یافته‌های آنان تأثیر عوامل انگیزشی درونی در تقویت رفتار شهروندی سازمانی بیش از عوامل انگیزشی بیرونی است (هویدا و نادری، ۱۳۸۸، ص ۱۰۸ و ۱۰۹).

1- Spector & fox

2- Victoria Refler

3- Jr & et all

در میان پژوهش‌های داخلی، زین‌آبادی و همکاران در پژوهش خود با عنوان "رفتار شهروندی سازمانی معلمان تحلیلی بر ماهیت، روش‌شناسی پژوهش، پیشایندها و پسایندها" محتوای پژوهش‌های خارجی را، که در مورد رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان منتشر شده است، به لحاظ ماهیت (ضرورت‌ها، ریشه‌ها، تعاریف، ابعاد، برداشت‌های جدید و نشانگرها)، روش‌شناسی (روش پژوهش، ابزارها و مراجع اندازه‌گیری)، پیشایندها (عوامل فردی، سازمانی، رفتارهای رهبری مدیر و محیطی)، پسایندها (با تأکید بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان) و نقش مدیران تحلیل کرده‌اند (زین‌آبادی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۱۷۵).

احمدی‌زاده در پژوهش خود با عنوان "تأثیر ویژگی‌های شخصیتی و جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران" نتیجه گرفت که وظیفه‌شناسی و برون‌گرایی در بین مؤلفه‌های ویژگی‌های شخصیتی و هدف سازمان و ارتباطات در بین مؤلفه‌های جو سازمانی به ترتیب رفتار شهروندی سازمانی را به به بهترین نحو پیش‌بینی می‌کنند (احمدی‌زاده، ۱۳۹۱).

همچنین در این زمینه کوچی پژوهشی با عنوان "رابطه برخی متغیرهای شغلی و سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان از طریق استرس شغلی و فرسودگی عاطفی" انجام داده که مطابق نتایج آن عدالت سازمانی و اخلاق کاری اسلامی رابطه مثبت مستقیم، و فرسودگی عاطفی رابطه منفی مستقیم با رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان دارند (کوچی و همکاران، ۱۳۹۱).

در پژوهش علوی الگوی اخلاق کار اسلامی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان با بررسی تأثیر متغیرهای مورد نظر در رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ کردن متغیرهای واسطه‌ای ارزش‌ها و دل‌بستگی شغلی و توجه به اخلاق کار و فرهنگ سازمانی ایران بررسی شد. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که بیشترین ضریب همبستگی در بین متغیرهای این پژوهش به رابطه ارزش‌های شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مربوط است. همچنین، مؤلفه ایمان از متغیر اخلاق کار اسلامی بر ارزش‌ها و دل‌بستگی شغلی دارای اثر مستقیم و مثبت است. از میان مؤلفه‌های اخلاق کار اسلامی بیشترین اثر بر رفتار شهروندی سازمانی مربوط به مؤلفه پشتکار و جدیت در کار و از میان متغیرهای واسطه نیز بیشترین اثر مربوط به ارزش‌های شغلی است (علوی، ۱۳۹۲، ص ۵).

در پژوهش رعنائی و همکاران با عنوان "تبیین رفتارهای شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی"، با اتخاذ رویکرد کیفی در پژوهش و با بهره‌گیری از روش فراترکیب، رفتار شهروندی از دیدگاه اسلام مفهوم‌سازی و نتیجه گرفته شده که رفتارهای شهروندی سازمانی ملهم از اخلاق اسلامی در درجه اول کارکنان را در مسیر کمال پیش می‌برد و سپس موجب افزایش چشمگیر کارایی و اثربخشی سازمانی می‌شود (رعنائی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۷۸-۴۵). چنان‌که پیش‌تر اشاره شد، بر اساس

جستجوی پژوهشگر پژوهشی یافت نشده که پیشابندهای رفتار فرانتشی را به روش کیفی در قرآن واکاوی کرده باشد، بدین منظور جامعیت این جوانب در این پژوهش لحاظ شده است.

#### ۴- روش گردآوری و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش گردآوری داده‌ها به شیوه بررسی اسناد و مدارک علمی صورت گرفته است. در بررسی کیفی اسناد زمینه ایجاد آن‌ها، هدف نویسنده سند، مخاطبان آن و غیره بررسی شده است، پژوهشگر معانی و مفاهیم جدیدی ایجاد کرده که نتایج آن تفسیر می‌شود (گال و بورگ، ۱۳۸۴، ج ۱). به این منظور، قرآن کریم جامعه آماری پژوهش در نظر گرفته شده و بخش‌هایی از آن به شیوه نمونه‌گیری هدفمند انتخاب و تحلیل شده است. "در نمونه‌گیری هدفمند قصد محقق انتخاب مواردی است که با توجه به هدف تحقیق اطلاعات زیادی داشته باشند و از طریق آن‌ها درک عمیقی از موضوع مورد مطالعه حاصل شود" (همان، ص ۳۶۵-۳۶۶). به منظور نمونه‌گیری هدفمند از قرآن کریم، بخش‌هایی که بیشترین ارتباط را با موضوع پژوهش داشته انتخاب و تحلیل شده است.

تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق تحلیل محتوای کیفی به شیوه استقرایی - قیاسی انجام گرفته است. بدین منظور، داده‌های لازم به شیوه کدگذاری از قرآن کریم استخراج و مقولات (پیشابندها) معین شده است. در حقیقت "مقوله‌بندی داده‌ها حاصل کدگذاری است. کدگذاری به معنای طبقه‌بندی واحدهای معنی‌دار متن است و به دو شکل کدگذاری اولیه و استنباطی صورت می‌گیرد. کدگذاری اولیه متن، که کدگذاری باز نامیده می‌شود، پس از چندین بار خواندن دقیق مواد آن انجام می‌شود. با کدگذاری باز متن مقولات اولیه یا کدهای اساسی استخراج می‌شوند. پس از کدگذاری اولیه (باز) نوبت به کدگذاری استنباطی می‌رسد که در مقایسه با کدگذاری اولیه از سطح انتزاع بالاتری برخوردار است و بر پایه استنباط و یافتن ارتباط بین کدهای اولیه صورت می‌گیرد" (ابوالمعالی، ۱۳۹۲، ص ۹۲-۹۳). در این پژوهش از کدگذاری اولیه (باز) و کدگذاری استنباطی محوری به منظور تعیین مقوله‌ها استفاده شده است. بدین ترتیب، ابتدا، به منظور تعیین مقولات اولیه پس از واکاوی قرآن کریم، به شیوه هدفمند و با بهره‌گیری از تفاسیر قرآن، مفاهیم اولیه تشکیل و عناوین کدهای اساسی معین شده است. برخی از این مفاهیم به‌طور مستقیم از درون آیات استخراج شده و برخی دیگر بر اساس دانش پژوهشگر از مبانی اسلامی به‌صورت پیش‌فرض در نظر گرفته شده، و شواهد و داده‌های موجود در آیات قرآن بررسی، جمع‌آوری و تأیید شده است (شیوه استقرایی - قیاسی). پس از تشکیل عناوین کدهای اساسی و تحلیل آن‌ها به منظور تکمیل و نهایی کردن، به داده‌ها و شواهد قرآنی هر کد افزوده و عناوین پالایش شده است. در مرحله بعد، به منظور تعیین مقولات در سطح بالاتر، از کدگذاری

استنباطی محوری استفاده شده است. بدین منظور، کدهای اساسی مقایسه شده است تا شباهت‌ها و تفاوت‌ها آشکار شود و جداسازی صورت گیرد، و بتوان کدهای مشابه را ذیل یک مقوله معین دسته‌بندی کرد. بر این اساس کدهای جدیدی شناسایی شده است، که همان کدهای محوری هستند و مقولات نهایی پژوهش را تشکیل می‌دهند.

### ۵- مفهوم و الزامات رفتار فرانقشی از دیدگاه قرآن کریم

از دیدگاه اسلام روابط انسان با دیگر انسان‌های هم‌شأن منفک از نقش بر دو محور *عدل* و *احسان* تبیین می‌شود. قرآن می‌فرماید: "إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ/ خداوند به عدل و احسان فرمان می‌دهد" (نحل: ۹۰). [در اینجا] عدل به معنای مساوات در تلافی است، اگر خیر است خیر و اگر شر است شر... اما احسان به معنای این است که انسان خیر دیگران را با خیر بیشتری تلافی کند، و شر آنان را با شر کمتری مجازات کند و نیز ابتدائاً و تبرعاً به دیگران خیر برساند (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۲، ص ۴۲۷ و ۴۲۹). همچنین به گفته راعب: احسان چیزی برتر از عدالت است، زیرا عدالت این است که انسان آنچه بر عهده اوست بدهد و آنچه متعلق به اوست بگیرد، ولی احسان این است که بیش از آنچه وظیفه اوست انجام دهد و کمتر از آنچه حق اوست بگیرد (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۲۳، ص ۱۷۲). بنابراین یکی از دو محور رفتار حد اَدنی یا درجه پایین آن عدل و دیگری حد اَعلی یا سطح بالای آن احسان است. در این معنا عدل از نظر اسلام جایز است و به احسان نیز تشویق و ترغیب می‌شود.

به‌طور کلی آموزه‌های اسلام در جهت تکامل انسان وضع شده است. کمال از منظر اسلام نزدیک‌ساختن انسان به سعادت دنیوی و اخروی اوست که با نزدیکی به آن، علاوه بر دستیابی به مراتب اخروی، ثمرات مطلوب دنیوی نصیب انسان خواهد شد. بنابراین تعریف اسلام درباره رفتار فرانقشی در سازمان در وهله نخست معطوف به تکامل خود انسان است و در سایه آن بستر افزایش اثربخشی سازمان نیز فراهم می‌شود؛ یعنی هدف اصلی در اسلام اثربخشی سازمانی نیست بلکه تعالی و تقرب الهی فرد است که البته در سایه آن اثربخشی هم محقق می‌شود. بر این اساس، می‌توان رفتار فرانقشی در سازمان را از منظر اسلام چنین تعریف کرد: "رفتارهای داوطلبانه و آگاهانه افراد سازمان، که علاوه بر اینکه در شرح وظایف و نظام پاداش رسمی سازمان پیش‌بینی نشده است انجام‌دادن آن‌ها مجازات (شرعی، عقلی و عرفی) در پی نداشته باشد. این رفتارها مسیر تکامل را برای عاملان آن‌ها هموار می‌سازد، ضمن اینکه سبب بهبود فضای سازمان و عملکرد آن نیز می‌شود".

برای شناخت بیشتر<sup>۱</sup> رفتار فرانتشی باید ویژگی عاملان این رفتارها را بررسی کرد. به‌طور کلی از منظر قرآن افراد انسانی به سه گروه تقسیم می‌شوند.<sup>۲</sup> قرآن کریم می‌فرماید: "فَمِنْهُمْ ظَالِمٌ لِنَفْسِهِ وَمِنْهُمْ مُقْتَصِدٌ وَمِنْهُمْ سَابِقٌ بِالْخَيْرَاتِ يُؤْتِرُ اللَّهُ / از میان آن‌ها عده‌ای بر خود ستم کردند و عده‌ای میانه‌رو بودند، و گروهی به اذن خدا در نیکی‌ها (از همه) پیشی گرفتند" (فاطر: ۳۲). مراد از مقتصد، که به معنای متوسط است، آن کسی است که در وسط راه، و بین طریق واقع است (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۷، ص ۶۵)، فقط به واجبات عمل می‌کند و از محرمات اجتناب می‌کند، که این معنای عدل است و او اهل نجات است (طیب، ۱۳۷۸، ج ۱۱، ص ۳۰). اما مراد از سابق به سوی خیرات آن کسانی است که از دسته اول یعنی ظالم به نفس، و از دسته دوم یعنی میانه‌روها به درجات قرب نزدیک‌تر هستند (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۷، ص ۶۵). "وَالسَّابِقُونَ السَّابِقُونَ؛ أُولَئِكَ الْمُقَرَّبُونَ / (سومین گروه) پیشگامان پیشگام‌اند؛ آن‌ها مقربان‌اند" (واقعه: ۱۰ و ۱۱). این افراد به انجام اوامر و ترک نواهی پروردگار به طریق عادی اکتفا نمی‌کنند، بلکه برای کسب رضای الهی تلاش و طوری عمل می‌کنند که در طاعت خداوند سبقت بگیرند حتی در آنچه که ملزم به انجام آن نیستند (فضل‌الله، ۱۴۱۹ق، ج ۲۱، ص ۳۲۹). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که عاملان رفتار فرانتشی جزو دسته سابقین در خیر هستند که به طرق معمول اطاعت خداوند اکتفا نمی‌کنند و با بروز رفتار فرانتشی گوی سبقت را از دیگران می‌ربایند.

رفتار فرانتشی بایسته‌ها یا اصولی<sup>۳</sup> دارد که در انجام این رفتارها باید مدنظر قرار گیرد. بدون رعایت این اصول این رفتارها فرانتشی نخواهند بود یا از ارزش معنوی و پیامدهای مطلوب آن‌ها کاسته خواهد شد. از جمله اینکه این رفتارها باید با انگیزه الهی صورت پذیرد، به علاوه باید از آفاتی که منجر به حبط عمل می‌شود محفوظ بماند، مصالح معنوی باید بر منافع مادی مقدم دانسته شود، در انجام آن‌ها باید میانه‌روی رعایت شود، نوعی اولویت‌بندی باید در آن‌ها مدنظر باشد؛ یعنی افرادی که حق بیشتری بر گردن انسان دارند برای ارائه رفتار اولویت داشته باشند، و درنهایت اینکه این رفتارها در اسلام مرزبندی مشخصی دارد که در بر و تقوا تعریف می‌شود.

۱- رفتار فرانتشی در اسلام دارای مؤلفه‌هایی است که مهم‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از: وساطت معطوف به خیر، واکنش متعالی، اهتمام به نیکی مضاعف، اهتمامات معنوی، مساعدت پیش از طلب، همیاری هدفمند، تقویت روحیه و نشاط کاری، پرهیز از بزرگنمایی مشکلات، نقش سازنده در انتقاد و پیشنهاد و ... . تفصیل این مطلب در پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه امام صادق علیه السلام، پردیس خاوران با عنوان "مؤلفه‌های رفتار فرانتشی در سازمان‌های آموزشی با تأکید بر آموزه‌های اسلام" آمده است.

۲- آیات ۱۱-۷ سوره واقعه

۳- تفصیل این مطلب نیز در پایان‌نامه مذکور آمده است.

## ۶- یافته‌های پژوهش

### ۶-۱. پیشایندهای بسترفرین رفتار فرانقشی از دیدگاه قرآن

به‌طور کلی ایجاد و ترویج هر عملی نیازمند فراهم‌آوردن شرایطی است که در موقعیت‌های گوناگون به طرق مختلف امکان‌پذیر است. اما مسلم است که در همه موقعیت‌ها شرایط یکسانی نیز وجود دارد که می‌توان با توجه به آن‌ها عمل را ایجاد کرد و گسترش داد. رفتار فرانقشی نیز در چارچوب‌های خاصی بروز می‌کند، که وابسته به عوامل گوناگون فردی و محیطی است. این عوامل پیشایندهای این رفتارها در نظر گرفته می‌شوند، زیرا تحقق آن‌ها پیش از بروز رفتارهای فرانقشی بوده است و بستری برای ترویج این رفتارها به شمار می‌آید. در ادامه به بررسی این پیشایندها از منظر قرآن در دو بخش شخصیتی و سازمانی پرداخته می‌شود.

#### ۶-۱-۱. پیشایندهای شخصیتی

##### ۶-۱-۱-۱. درک حضور خدا و سیطره علم و قدرت او بر عالم

یقین به حضور خداوند در تمام عرصه‌های زندگی انسان بر جهت‌گیری اعمال او اثرگذار است. قرآن می‌فرماید: "وَمَا تَكُونُ فِي شَأْنٍ وَمَا تَتْلُوا مِنْهُ مِنْ قُرْآنٍ وَلَا تَعْمَلُونَ مِنْ عَمَلٍ إِلَّا كُنَّا عَلَيْكُمْ شُهُودًا إِذْ تُفِيضُونَ فِيهِ / در هیچ حال (و اندیشه‌ای) نیستی و هیچ قسمتی از قرآن را تلاوت نمی‌کنی، و هیچ عملی را انجام نمی‌دهی، مگر اینکه ما گواه بر شما هستیم در آن هنگام که وارد آن می‌شوید" (یونس: ۶۱). بر اساس آیه جهان محضر خدا و او شاهد بر اعمال ماست (قرآنی، ۱۳۸۳، ج ۳، ص ۵۹۱-۵۹۲). درک این مسئله که همواره ناظری مراقب اعمال انسان است و اعمالش به او عرضه می‌شود انسان را به تحرک وامی‌دارد. "وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَبَّيْرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ / بگو عمل کنید، خداوند و فرستاده او و مؤمنان اعمال شما را می‌بینند" (توبه: ۱۰۵). مسئله عرض اعمال اثر تربیتی فوق‌العاده‌ای بر معتقدان به آن دارد، درست مثل اینکه کارکنان مؤسسه‌ای بدانند همه روز گزارش جزئیات اعمال آن‌ها به مقام‌های بالاتر داده می‌شود و ایشان از همه آن‌ها باخبر هستند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۸، ص ۱۲۸). در این نگرش، عملکرد انسان محدود به وظایف تعیین‌شده نیست، بلکه او می‌کوشد با دست یازیدن به اقدامات فراتر از نقش رضایت‌سازان اعمال یعنی خداوند و اولیای او را جلب کند.

علاوه بر اعتقاد به حضور خداوند، اعتقاد به قدرت بی‌نهایت او نیز سبب ایجاد انگیزه برای رفتار فرانقشی می‌شود. گاهی انسان از لحاظ روحی آمادگی لازم برای بروز رفتار فرانقشی را ندارد، از این‌رو، علی‌رغم تمایل نمی‌تواند بدان توفیق یابد. "مثلاً اراده‌اش سست بوده، می‌ترسیده، اندوه و غم مانعش



شده و ... اما اگر همین انسان در هنگام ورود در آن امر به خدا توکل کند، در حقیقت به سببی متصل شده که شکست‌ناپذیر است، در نتیجه، اراده‌اش نیز قوی می‌شود" (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۴، ص ۱۰۱). "وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ / و هر کس بر خدا توکل کند، کفایت امرش را می‌کند" (طلاق: ۳). معلمی که حضور خداوند و قدرت او را باور کند، توکلش نیز زیاد می‌شود و استقامت بیشتری در تربیت دانش‌آموزان نشان می‌دهد و آنجا که انسان عادی طاقتش تمام می‌شود او همچنان به راهش ادامه می‌دهد، زیرا نیرویی مافوق بشری را یار و مددکار خود احساس می‌کند. از سوی دیگر قرآن به پیامبر اکرم ﷺ می‌فرماید: "قُلْ لَا أَمْلِكُ لِنَفْسِي نَفْعًا وَلَا ضَرًّا إِلَّا مَا شَاءَ اللَّهُ / بگو من مالک سود و زیان خویش نیستم، مگر آنچه را خدا بخواهد" (اعراف: ۱۸۸). این آیه نشان می‌دهد که انسان‌ها در کارهایشان نیرویی از خویش ندارند بلکه همه قدرت‌ها از ناحیه خداست و اوست که این توانایی‌ها را در اختیار آن‌ها قرار داده است (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۷، ص ۴۴). فردی که چنین نگرشی داشته باشد، برای همکاران و مدیران نیرو و هزینه‌ای فراتر از انتظار صرف می‌کند، از آبرو و موقعیت خود برای همکاران و زیردستان مایه می‌گذارد و به‌طور کلی در رفع نیاز دیگران تلاش می‌کند، چون داشته‌هایش را از خود نپنداشته است و امانت الهی می‌داند.

## ۲-۱-۱-۶. معادباوری و اعتقاد به ثبت اعمال و نظام پاداش

اعتقاد به بازگشت انسان به سوی خدا و حقیقت و دقت نظام پاداش از زمینه‌های شکل‌دهنده اعمال انسان است. قرآن می‌فرماید: "و نَضَعُ الْمَوَازِينَ الْقِسْطَ لِيَوْمِ الْقِيَامَةِ فَلَا تُظْلَمُ نَفْسٌ شَيْئًا وَإِنْ كَانَ مِثْقَالَ حَبَّةٍ مِنْ خَرْدَلٍ أَتَيْنَا بِهَا وَ كَفَىٰ بِنَا حَاسِبِينَ / ما ترازوهای عدل را در روز قیامت بر پا می‌کنیم، پس به هیچ کس کمترین ستمی نمی‌شود، و اگر به مقدار سنگینی یک دانه خردل (کار نیک و بدی) باشد، ما آن را حاضر می‌کنیم و کافی است که ما حساب‌کننده باشیم" (انبیاء: ۴۷). قرآن اعتقاد سابقین در خیر به این مسئله را چنین مطرح می‌کند: "و الَّذِينَ يُؤْتُونَ مَا آتَوْا وَقُلُوبُهُمْ وَجَلَةٌ أَنَّهُمْ إِلَىٰ رَبِّهِمْ رَاجِعُونَ / و آن‌ها که نهایت کوشش را در انجام طاعات به خرج می‌دهند و با این حال، دل‌هایشان هراسناک است از اینکه سرانجام به سوی پروردگارشان بازمی‌گردند" (مؤمنون: ۶۰). این آیه ایمان به رستاخیز و توجه خاصی را که مؤمنان راستین به این امر دارند نشان می‌دهد، توجهی که آن‌ها را در عمل کاملاً کنترل می‌کند. آیه می‌گوید کسانی که نهایت کوشش را در انجام طاعات و ادای حقوق مردم و حق پروردگار انجام می‌دهند، با این حال خود را مقصر می‌دانند و دل‌هایشان ترسان است از اینکه به سوی پروردگارشان بازمی‌گردند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۱۴، ص ۲۶۴).

در این میان، نظام پاداش پروردگار انگیزه رفتار فرانشی را دوچندان می‌کند. اساساً "از عواملی که انسان را در رسیدن به تعالی مدد می‌رساند، پاداش و تأثیر مضاعفی است که خداوند در کارهای نیک قرار داده است" (مصباح یزدی، ۱۳۹۲، ص ۳۹). برای نمونه قرآن می‌فرماید: "وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ الْمُحْسِنِينَ / و آن‌ها که در راه ما (با خلوص نیت) جهاد کنند، قطعاً به راه‌های خود هدایتشان خواهیم کرد و خداوند با نیکوکاران است" (عنکبوت: ۶۹). آگاهی از این مواهب به انسان انگیزه مجاهدت می‌دهد، و البته تأثیر آن در افراد متفاوت است. انسان‌ها هرچه از لحاظ معنوی در درجات بالاتری قرار داشته باشند، انگیزه‌های متعالی‌تری آن‌ها را برمی‌انگیزاند تا آنجا که برخی تنها به رضای الهی فکر می‌کنند.

### ۳-۱-۱-۶. باور محدودبودن فرصت‌ها

یکی از زمینه‌های بروز رفتار فرانشی انگیزه شناسایی فرصت‌های خیر و بهره‌مندی از آن‌هاست. به این معنا که ممکن است افرادی به رفتار فرانشی متمایل باشند، اما در شناخت فرصت مناسب برای انجام آن دچار غفلت شوند و فرد دیگری فیض آن را نصیب خود کند. مثلاً شخصی که می‌داند همکاری در سازمان دچار مشکل کاری شده است، نباید رفع مشکل او را به فردا موکول کند. حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: "الْفُرْصَةُ تَمُرُّ مَرَّ السَّحَابِ فَانْتَهِزُوا فُرْصَةَ الْخَيْرِ / فرصت‌ها چون ابرها می‌گذرند، پس فرصت‌های نیک را غنیمت شمارید" (نهج‌البلاغه، حکمت ۲۱). افرادی می‌توانند گوی سبقت را در بهره‌گیری از این فرصت‌ها برابند که آن‌ها را به موقع رصد و به موقع هم اقدام به انجام کار خیر کنند. درواقع "مسارعت در خیرات از امور عبادی است که خیربودن آن معلوم است و بسیار ممدوح است ولی ممکن است اجل برسد یا موانع پیدا کند و (شخص) از فیض (آن) محروم گردد" (طیب، ۱۳۷۸، ج ۹، ص ۲۳۶). مفسران ذیل آیه ۶۱ سوره مؤمنون<sup>۱</sup> فرموده‌اند: "آنان در اطاعت‌ها رغبت شدید دارند، و به همین جهت برای انجام آن سبقت می‌گیرند و مبادرت می‌جویند تا فوت نشود و اجرش از چنگشان نرود" (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۵، ص ۵۶). آن‌ها هنگامی که زمینه‌های جدیدی را کشف می‌کنند، که می‌تواند آن‌ها را به مقصد برساند، برای انجام اعمال خیر از دیگران سبقت می‌گیرند. نیروی اراده‌ای در درون آن‌هاست که در جستجوی ابعاد جدید برای پیشی گرفتن از دیگران هستند. این افراد همواره در راه رضای خدا تلاش، و شیوه‌ها و فرصت‌های تازه برای خیررسانی را شکار می‌کنند (مدرسی، ۱۴۱۹ق، ج ۸). معلمانی که چنین فرصت‌شناس باشند، در سازمان آموزشی برای

۱- "أُولَئِكَ يُسَارِعُونَ فِي الْخَيْرَاتِ وَهُمْ لَهَا سَابِقُونَ / چنین کسانی در خیرات سرعت می‌کنند و از دیگران پیشی می‌گیرند."

دانش‌آموزان وقت اضافی اختصاص می‌دهند، از نشر دانش خود دریغ نمی‌ورزند و در رفع خواسته‌های سایر معلمان می‌کوشند.

#### ۴-۱-۱-۶. داشتن اهداف متعالی

افرادی که در طلب نیل به اهداف بلند هستند همت والایی دارند. "این صفت عبارت است از کوشش در راه تحصیل سعادت و کمال، و طلب کردن کارهای بزرگ و عالی، بدون در نظر گرفتن سود و زیان دنیا، به طوری که به سبب دست‌یافتن به منافع دنیوی شادمان و از فقدان آن نیز اندوهگین نشود. این صفت بزرگ‌ترین فضایل نفسانی است، زیرا هر که به مراتب بلند رسید به واسطه این صفت است که صاحب آن به مرتبه پست راضی نمی‌شود و برای تحصیل مراتب عالی دامن همت به کمر می‌بندد" (نراقی، ۱۳۷۳، ص ۱۲۵-۱۲۶).

قرآن کریم از اراده و همت بلند با واژه عزم یاد کرده است. به عقیده برخی مفسران، "عزم به معنای اراده محکم و استوار است" (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۳۷۸). قرآن می‌فرماید: "فَأَصْبِرْ كَمَا صَبَرَ أُولُو الْعَزْمِ مِنَ الرُّسُلِ / پس صبر کن آن‌گونه که پیامبران اولوالعزم صبر کردند" (احقاف: ۳۵). "از آنجا که پیامبران صاحب شریعت جدید با گرفتاری‌های بیشتری روبه‌رو بودند و برای مقابله با آن عزم و اراده محکم‌تری لازم داشتند، به این دسته از پیامبران عنوان اولوالعزم اطلاق شده است" (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۲، ص ۳۷۸). کسی که اراده قوی و همت بلند و عزم جدی بر انجام امری داشته باشد، در رفتار فرانتشی استواری نشان می‌دهد و سست نمی‌شود، زیرا در پی مقاصد والایی است که افراد عادی توان رسیدن به آن را ندارند. مثلاً ممکن است مدرسه با کج‌فهمی‌ها، کم‌کاری‌ها و نابهنجاری‌های دانش‌آموزان یک کلاس مواجه شود، به نحوی که همه معلمان و مسئولان قطع امید کرده باشند و از آن کلاس گریزان باشند، معلمی که همت و عزم استوار داشته باشد در این شرایط از پای نمی‌نشیند و در تعلیم و تربیت آن‌ها استقامت می‌ورزد.

#### ۵-۱-۱-۶. آزادگی و وابسته‌نبودن به دنیا

یکی از عواملی که سبب بروز رفتارهای فرانتشی می‌شود وابسته‌نبودن به دنیا است، که به تعبیری می‌توان آن را زهد نسبت به دنیا دانست. "زهد این است که آدمی به دنیا علاقه و دلبستگی نداشته باشد و خود را از آن نگه دارد مگر به قدر ضرورت برای حفظ بدن. نشانه زهد این است که فقر و غنا و ذم و مدح در انسان مساوی باشد. و این حالت به سبب غلبه انس به خداست" (نراقی، ۱۳۷۳، ص ۱۹۹-۲۰۰).

حضرت علی علیه السلام می‌فرماید: "الزُّهْدُ كُلُّهُ بَيْنَ كَلِمَتَيْنِ مِنَ الْقُرْآنِ قَالَ اللَّهُ سُبْحَانَهُ؛ لِكَيْلَا تَأْسَوْا عَلَىٰ مَا فَاتَكُمْ وَلَا تَفْرَحُوا بِمَا آتَاكُمْ؛ وَ مَنْ لَمْ يَأْسَ عَلَىٰ الْمَاضِي وَ لَمْ يَفْرَحْ بِالْبَآتِي فَقَدْ أَخَذَ الزُّهْدَ بِطَرَفَيْهِ" / زهد بین دو کلمه از قرآن است، که خدای سبحان فرمود: بر آنچه از دست شما رفته حسرت نخورید، و به آنچه به شما رسیده شادمان مباشید. کسی که بر گذشته افسوس نخورد و به آینده شادمان نباشد، همه جوانب زهد را رعایت کرده است" (نهج البلاغه، حکمت ۱۴۳۹). بنابراین آدمی هرگاه بداند که آنچه از نعمت‌ها فوت می‌شود، خداوند تعالی ضمانت کرده بر آنکه عوضش را در آخرت عطا کند، پس سزاوار نیست که غمناک و اندوهگین شود برای فقدان آن. و اگر بداند که آنچه از نعمت‌ها به او داده او را تکلیف به شکر بر آن و پرداختن حقوق آن کرده، پس سزاوار نیست که مسرور به آن شود، و نیز وقتی دانست که چیزی از آن باقی نمی‌ماند، شایسته نیست که برای آن غمگین شود بلکه واجب است که اهتمام و کوشش برای امر آخرت کند که دائمی است و نابود نمی‌شود. مثلاً کسی که وجود دنیا و عدمش (بود و نبودش) در پیش او بی تفاوت باشد حسد نمی‌ورزد، دشمنی نمی‌کند، مالش را از کسی دریغ و مضایقه نمی‌کند و حسن خلق نشان می‌دهد (طبرسی، ۱۳۶۰، ج ۲۴، ص ۲۴۰). با این نگرش، افراد سازمان آموزشی از زمان، مال، اندیشه و داشته‌های دیگر خود آسان‌تر دل می‌کنند و آن را برای رضای خدا در جهت بهبود فضای سازمان، تعالی دانش‌آموزان، کمک به همکاران و غیره صرف می‌کنند، بدون آنکه چشمداشتی به قدردانی مدیر داشته باشند.

## ۶-۱-۱-۶. احساس مسئولیت در قبال دیگران

یکی از عوامل ازدیاد رفتار فرانتشی در انسان احساس مسئولیت در قبال انسان‌ها و اجتماع است. با وجود این ویژگی در انسان، او تنها مسائل فردی خودش را مهم نمی‌داند، بلکه دغدغه هموعان خود را نیز در سر می‌پروراند. مثلاً در سازمان آموزشی اگر حقی از دانش‌آموز، معلم و ... ضایع شود، او به احقاق حق می‌پردازد، برای پیشرفت و تقویت انگیزه دانش‌آموزان بی‌وقفه می‌کوشد تا آنجا که با هزینه شخصی و خارج از فضای رسمی سازمان برای تلاش مضاعف آن‌ها پاداش اختصاص می‌دهد. این رفتارها حاکی از دغدغه و احساس مسئولیت در قبال اطرافیان است.

با اینکه قرآن کریم وظیفه رسالت پیامبر اکرم (ص) را تنها "ابلاغ آشکار" معرفی می‌کند، و صف برخی آیات نشان می‌دهد که گویی احساس مسئولیت و دغدغه دیگران در ایشان موج می‌زند: "لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ بِالْمُؤْمِنِينَ رَؤُوفٌ رَحِيمٌ / به یقین، رسولی

۱- "فَأِنَّمَا عَلَيْكَ الْبَلَاغُ الْمُبِينُ / تو فقط وظیفه ابلاغ آشکار داری" (نحل: ۸۲).

از خود شما به سویتان آمد که رنج‌های شما بر او سخت است و اصرار بر هدایت شما دارد، و نسبت به مؤمنان رؤف و مهربان است" (توبه: ۱۲۸)؛ یعنی پیامبر خدا در هدایت و ارشاد مردم سر از پا نمی‌شناسد (قرآنی، ۱۳۸۳، ج ۳، ص ۵۲۹). لطف و شفقت و مرحمت او به مردم بر وجهی است که نمی‌خواهد به سبب صدور عمل بدی که از آن‌ها صادر می‌شود گرد اذیتی به دامنشان بنشیند و به این سبب پیوسته در صدد تزکیه آن‌هاست و همگی همت او مصروف است بر آنکه هیچ عمل بدی از آن‌ها ظاهر نشود تا موجب ضررشان نباشد (کاشانی، ۱۳۳۶، ج ۴، ص ۳۴۸). در جای دیگر قرآن خطاب به پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید: "لَعَلَّكَ بَاخِعٌ نَفْسَكَ أَلَّا يَكُونُوا مُؤْمِنِينَ / گویی می‌خواهی جان خود را از شدت اندوه از دست دهی به خاطر اینکه آن‌ها ایمان نمی‌آورند" (شعر: ۳). "باخع" از ماده "بخع" به معنی هلاک کردن خویشتن از شدت غم و اندوه است. این تعبیر هم نشان می‌دهد که تا چه اندازه پیامبر اسلام نسبت به مردم دلسوز بودند و در انجام رسالت خویش اصرار و پافشاری می‌کردند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۱۵، ص ۱۸۵-۱۸۶). همچنین نشان می‌دهد که انبیا برای انجام تکلیف خود بیش از حد انتظار تلاش می‌کردند (قرآنی، ۱۳۸۳، ج ۶، ص ۲۹۵). احساس مسئولیت درونی برای اینکه بتواند واقعیت عملی فعال و سازنده‌ای در زندگی انسان باشد، احتیاج به مراقبتی از باطن وجود انسان دارد که در نتیجه ارتباط با خداوند خودبه‌خود روی انسان چنین مراقبتی احساس می‌شود (صدر، بی‌تا، ص ۱۴۱-۱۴۲).

#### ۷-۱-۱-۶. قدرت تحمل و شرح صدر

شرح صدر یافتن به مفهوم باز شدن سینه و برطرف شدن دل‌تنگی و دلگیری، فراخ حوصله‌شدن و باظرفیت و پرتحمل شدن است (دشاد تهرانی، ۱۳۸۵، ص ۵۶۶). ایجاد شرح صدر شرط اول در حرکت به سوی خدا، راه داخل شدن در طریق هدایت و ایجاد آمادگی برای طلب کمال است (مصطفوی، ۱۳۹۵، ج ۶، ص ۲۶). خداوند به پیامبر اکرم ﷺ می‌فرماید: "أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ / آیا ما سینه تو را گشاده نساختیم" (شرح: ۱). مراد از شرح صدر رسول خدا گستردگی و وسعت‌نظر وی است، به‌طوری که ظرفیت تلقی وحی، نیروی تبلیغ آن و تحمل نامالیماتی را که در این راه می‌بیند داشته باشد (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۲۰، ص ۵۳۰). به واسطه همین شرح صدر بود که صبر و تحمل و بردباری او از دست نرفت و با همه اذیت‌هایی که به وجود مبارکش کردند، نسبت‌هایی که به او دادند و بی‌اعتنایی‌ها و بی‌احترامی‌ها که در حقش نمودند در حق آن‌ها دعا می‌کرد (طیب، ۱۳۷۸، ج ۱۴، ص ۱۵۳). از این آیه می‌توان دریافت که شرح صدر از مواهب الهی است و خداوند عطای آن را به خود نسبت می‌دهد. چنان‌که حضرت موسی علیه السلام نیز برای آغاز رسالت سنگین خود آن را از خداوند طلب کرد: "قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي / (موسی) گفت: پروردگارا! سینه‌ام را گشاده کن" (طه: ۲۵).

شرح صدر از بسترهای ضروری رفتار فرانقشی است. "انسانی که شرح صدر یافته است، هرگز پرده‌ری نمی‌کند، کسی را رسوا نمی‌کند، تا آنجا که جا دارد عذر مردمان را می‌پذیرد و رفتار آنان را حمل بر صحت می‌کند، نسبت به همگان عطفوت می‌یابد و همه را زیر پر و بال نرمی، مهربانی و خوش‌رفتاری خویش می‌گیرد" (دشاد تهرانی، ۱۳۸۵، ص ۵۸۳-۵۸۴). مثلاً مسئولان سازمان آموزشی، با داشتن قدرت تحمل و شرح صدر، هنگامی که با اعتراض‌های گستاخانه والدین دانش‌آموزان رو به‌رو می‌شوند با اخلاق و منش نیکو پاسخ می‌دهند.

### ۶-۱-۸. اعراض از امور بی‌فایده

گاهی انسان چنان درگیر اشتغالات روزمره دنیایی می‌شود که غفلت او را از پرداختن به اقدامات فرانقشی باز می‌دارد. برخی از این اشتغالات نیز شامل امور بی‌فایده و به تعبیر قرآن لغو است. "اگر فعلی هیچ سودی برای آخرت نداشته باشد و سود دنیایی‌اش هم سرانجام منتهی به آخرت نشود، چنین فعلی لغو است و به نظری دقیق‌تر، لغو عبارت است از غیرواجب و غیرمستحب" (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۵، ص ۱۰). قرآن کریم درباره مؤمنان می‌فرماید: "وَالَّذِينَ هُمْ عَنِ اللَّغْوِ مُعْرِضُونَ / و آن‌ها که از لغو و بیهودگی روی‌گردانند" (مؤمنون: ۳). درواقع، مؤمنان آن‌چنان ساخته شده‌اند که نه تنها به اندیشه‌های باطل و سخنان بی‌اساس و کارهای بیهوده دست نمی‌زنند، بلکه به تعبیر قرآن از آن معرض و روی‌گردانند (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۱۴، ص ۱۹۷). خداوند در وصف مؤمنان فرموده که به کلی لغو را ترک می‌کنند، بلکه فرموده از آن اعراض می‌کنند، و اعراض غیر از ترک به تمام معناست. ترک امری است عدمی و اعراض امری است وجودی، اعراض وقتی است که انگیزه‌ای آدمی را به سوی اشتغال به فعلی بخواند و آدمی از آن اعراض کند و به کاری دیگر بپردازد، و اعتنایی به آن کار نکند. و لازمه‌اش آن است که نفس آدمی خود را بزرگ‌تر از آن بداند که به کارهای پست اشتغال ورزد و بخواهد به کارهای بزرگ و مقاصد جلیل بپردازد" (طباطبایی، ۱۳۷۴، ج ۱۵، ص ۱۰). درواقع، این افراد با اعراض از امور بی‌فایده دغدغه و زمان خود را از کثرت‌ها خالی می‌کنند و آن را متوجه امور متعالی می‌کنند و در خود بستر انجام رفتار فرانقشی را فراهم می‌سازند.

### ۶-۲. عوامل سازمانی

همان‌گونه که ذکر شد، رفتار فرانقشی وقتی تعالی‌بخش است که با انگیزه الهی انجام گیرد. بنابراین محرک‌های درونی قدرتمندی می‌طلبد. اما این بدان معنا نیست که سازمان‌ها در فراهم‌ساختن زمینه این رفتارها کوتاهی ورزند، زیرا انسان‌ها موجودات پیچیده‌ای هستند و تفاوت‌های

فردی دارند، بنابراین، باید آن‌ها را به تدریج به سمت تعالی پیش برد. "باید توجه کرد که افراد ظرفیت‌های روحی و معنوی متفاوتی دارند. افرادی که به غنای فکری رسیده‌اند و از درون پرورش می‌یابند، از ظرفیت روحی بالایی برخوردارند، تا جایی که حتی در اوضاع نامساعد محیطی نیز رفتارهای فرانتش را به نحو احسن بروز می‌دهند. اما افراد با ظرفیت روحی پایین‌تر رفتارشان تحت تأثیر عوامل محیطی است، به گونه‌ای که اگر در سازمان بستر لازم به‌منظور تقویت رفتارهای فرانتشی ایجاد نشده باشد، ممکن است نسبت به بروز چنین رفتارهایی دلسرد شوند" (رعنائی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۵۲) و یا میزان این رفتارها در آنان کاهش یابد. بنابراین نقش پیشابندهای سازمانی در تقویت این رفتارها را نمی‌توان نادیده گرفت. در ادامه به این موارد اشاره می‌شود.

## ۱-۲. حاکمیت روابط عاطفی عمیق بر سازمان

رسول خدا ﷺ نظامی را برای تبعیت شکل داد که در آن جز فرمانبرداری حق نباشد. در این نظام مدیران به دلخواه خود رفتار نمی‌کنند، خواستار سلطه نیستند، خود را برتر و والاتر از دیگران نمی‌دانند و مردم آنان را با دل می‌پذیرند و از آن‌ها فرمانبرداری می‌کنند (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۵، ص ۶۰۹).

این شیوه باید به‌ویژه مورد توجه مدیران در سازمان‌های آموزشی قرار گیرد تا بتوانند تحکیم‌بخش روابط عاطفی در سازمان باشند. قرآن از موهبت خود به پیامبر اکرم ﷺ چنین یاد می‌کند: "فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَ لَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَفَقَضْنَا الْقَلْبَ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ / به (برکت) رحمت الهی، در برابر آنان [مردم] نرم (و مهربان) شدی، و اگر خشن و سنگدل بودی، از اطراف تو پراکنده می‌شدند" (آل عمران: ۱۵۹). اصولاً خداوند انسان‌ها را به گونه‌ای آفریده که قلبشان مسخر محبت است. وقتی کسی می‌بیند فردی برای او تلاش می‌کند و نفع او را می‌خواهد، او را دوست می‌دارد و پیروی‌اش می‌کند، و وقتی کسی می‌بیند فردی بر ضد او اقدام می‌کند، از او بیزار می‌گردد و نافرمانی‌اش می‌کند. دانستن این حقیقت که علاقه و محبت اطاعت‌آور است از امور بسیار مهم در مدیریت است (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۵، ص ۵۵۹-۵۵۸). در ادامه، آیه مذکور می‌فرماید: "فَاعْفُ عَنْهُمْ وَ اسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَ شَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ / پس آن‌ها را ببخش و برای آن‌ها آموزش بطلب، و در کارها با آنان مشورت کن." در این آیه به یکی از صفات مهم رهبری اشاره شده است و آن مسئله گذشت و نرمش و انعطاف در برابر کسانی است که تخلفی از آن‌ها سرزده و بعداً پشیمان شده‌اند (مکارم شیرازی، ۱۳۲۴، ج ۳، ص ۱۴۲). عفو زبردستان باعث می‌شود دل‌های آنان نرم شود و تمایل بیشتری برای انجام کار در آنان پدید آید. گذشت و چشمپوشی مدیر از خطای کارکنان باعث می‌شود او شخصی بزرگوار و عزتمند در نگاه آن‌ها دیده شود. مدیر با عفو و بخشش خود بیشترین انگیزه را برای انجام رفتار فرانتشی و داوطلبانه

در کارکنان ایجاد می‌کند. توجه به زیردستان نیز از دیگر عوامل ایجاد انگیزه رفتارهای مثبت داوطلبانه در کارکنان است. توجه به کارکنان به گونه‌های مختلفی صورت می‌گیرد، گوش دادن به سخنان و درددل‌های کارکنان و دلجویی از آنان از مصادیق بارز توجه است (حاجیان و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۵۶).

## ۲-۲-۶. ارزشمندسازی رفتار فرانقشی در سازمان

محیط‌های گوناگون در تشکیل و تغییر شخصیت تأثیر فراوان دارند. البته جامعه نمی‌تواند میل و گرایشی را که مابۀ فطری‌اش در نهاد انسان نیست ایجاد کند. ولی جامعه گرایش‌ها را تقویت و تضعیف می‌کند، وسایل و ابزار ارضای آن‌ها را فراهم می‌سازد، و آن‌ها را از حالت قوه و کُمون درمی‌آورد و فعلیت و بروز می‌بخشد (مصباح یزدی، ۱۳۹۰، ص ۲۰۱-۲۲۲). پایبندی اعضای سازمان آموزشی به رفتارهای فرانقشی ممکن است در افراد بی‌توجه به این رفتارها تأثیر بگذارد، زیرا این رفتارها به‌عنوان ارزش در نهاد و فطرت انسان وجود دارند؛ یعنی اگر این رفتارها همچون هنجار مطلوب و ارزشمندی بین افراد سازمان پذیرفته شده باشد و اشخاص زیادی به آن پایبند باشند، بستر انگیزه این رفتارها را در آن‌ها که در عمل بدان ملتزم نیستند فراهم می‌کند. قرآن فضایی را ترسیم می‌کند که برخی رفتارهای فرانقشی در آن ارزشمند بوده و به صورت فرهنگ در آمده است: "وَالَّذِينَ تَبَوَّأُوا الدَّارَ وَالْإِيمَانَ مِنْ قَبْلِهِمْ يُحِبُّونَ مَنْ هَاجَرَ إِلَيْهِمْ وَلَا يَجِدُونَ فِي صُدُورِهِمْ حَاجَةً مِمَّا أُوتُوا وَيُؤْتُونَ عَلَى أَنْفُسِهِمْ وَ لَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ وَمَنْ يُوقِ شَحْنُ نَفْسِهِ فَوَلِّكَهُمْ الْمُقْلِحُونَ / و کسانی است که در این سرا (سرزمین مدینه) و در سرای ایمان پیش از مهاجران مسکن گزیدند و کسانی را که به سویشان هجرت کنند دوست می‌دارند، و در دل خود نیازی به آنچه به مهاجران داده شده احساس نمی‌کنند و آن‌ها را بر خود مقدم می‌دارند، هرچند خودشان بسیار نیازمند باشند، کسانی که از بخل و حرص نفس خویش باز داشته شده‌اند رستگارانند" (حس: ۹).

این آیه از دو گروه انصار و مهاجران یاد می‌کند. انصار پیش از مهاجران در مدینه جای داشتند و زمینه‌سازی می‌کردند تا از مهاجران مکه استقبال کنند. رفتار آن‌ها با مهاجران این‌چنین بود: آن‌ها را دوست داشتند، به آن‌ها حسادت نمی‌ورزیدند و در برخورداری از امکانات، با اینکه خود نیازمند بودند، مهاجران را بر خود مقدم می‌داشتند. در سازمان نیز، به‌طور اخص با نیروی تازه‌گزینش‌شده و تازه‌وارد، باید با سه خصلت محبت، مناعت‌طبع و ایثار برخورد کرد که ما این مجموعه را فرهنگ ایثار می‌نامیم (قوامی، ۱۳۹۳، ص ۲۴۸-۲۴۹). در چنین شرایطی، فضای ایثار و احسان فراگیر و شرایط برای بروز رفتار فرانقشی فراهم می‌شود. به‌واقع نوعی ارزشمندسازی برای این رفتارها است، زیرا انگیزه‌ها چندبرابر و هم‌افزایی نیروهای معنوی عاملی برای تقویت این رفتارها می‌شوند.



### ۳-۲-۶. الگوسازی مدیران

یکی از وظایف مدیران این است که با حرف و عمل خود زیردستان را در جهت رسیدن به اهداف ترغیب کنند (قرآنی، ۱۳۹۲، ص ۱۸۶). قرآن کریم به پیامبر دستور می‌دهد: "فَقَاتِلْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ لَا تُكَلِّفُ إِلَّا نَفْسَكَ وَ حَرِّضِ الْمُؤْمِنِينَ / در راه خدا پیکار کن! تنها مسئول وظیفه خود هستی! و مؤمنان را (بر این کار) تشویق نما (نساء: ۸۴). بنابراین "در اجرای برنامه‌های سازمانی مدیر باید پیشگام باشد تا موجب ایجاد انگیزش در افراد سازمان شود، و در پایداری بر مشکلات باید اسوه استقامت باشد" (قرآنی، ۱۳۹۲، ص ۲۸ و ۵۵). یعنی مدیران مدارس، علاوه بر فراهم‌ساختن فضای مطلوب سازمان، از طرق مستقیم نیز می‌توانند عاملی برای ایجاد این رفتارها باشند. اگر آن‌ها خودشان به رفتارهای فرانتشی پایبند باشند، انگیزه مضاعفی در کارکنان پدید می‌آورند.

### ۴-۲-۶. قدرشناسی از عمل‌کنندگان

رفتار فرانتشی در نظام پاداش رسمی سازمان مورد توجه نیست، اما تقدیرات غیررسمی از عاملان این رفتارها عامل مهمی در بسترسازی انگیزشی آن‌هاست. قرآن کریم نیز برای تشویق انسان‌ها وعده پاداش و آموزش می‌دهد: "وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَهُمْ مَغْفِرَةٌ وَأَجْرٌ عَظِيمٌ / خداوند به آن‌ها که ایمان آورده و اعمال صالح انجام داده‌اند وعده آموزش و پاداش عظیمی داده است" (مائده: ۹). قدردانی در روح آدمی تأثیر مثبت می‌گذارد و او را به انجام عمل نیک ترغیب می‌کند، به او نیرو می‌بخشد تا بیشتر تلاش کند، سبب رضایت متقابل و پیوند قلب‌ها می‌شود، موجب رضایت فرد از عملکرد خود و رفع ملالت و کسالت او می‌شود (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۵، ص ۷۵۸).

خداوند پاداش بندگانش را گاهی بر مبنای فضل خود و بیش از حدی که معین شده عطا می‌کند. "مثلاً اتفاق که بسیار در اسلام اهمیت دارد پاداشش از حد معمول پاداش عمل نیک، که ده‌برابر<sup>۱</sup> است، فراتر رفته و به هفتصد برابر<sup>۲</sup> بیشتر رسیده است. چنان‌که می‌فرماید: "مَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ كَمَثَلِ حَبَّةٍ أَنْبَتَتْ سَبْعَ سَنَابِلَ فِي كُلِّ سُنبُلَةٍ مِائَةٌ حَبَّةٌ / کسانی که اموال خود را در راه خدا انفاق می‌کنند، همانند بذری هستند که هفت خوشه برویاند که در هر خوشه یکصد دانه باشد" (بقره: ۲۶۱) و در مورد صبر و استقامت، که ریشه تمام سعادت‌هاست و هیچ عقیده و عمل نیکی بدون آن پایرجا نخواهد بود، پاداش بی‌حساب ذکر شده است: "إِنَّمَا يُؤَفِّي الصَّابِرُونَ أَجْرَهُمْ بِغَيْرِ حِسَابٍ / صابران اجر و پاداش خود را بی‌حساب دریافت می‌دارند" (زمر: ۱۰؛ مکارم شیرازی، ۱۳۷۴، ج ۵، ص ۵۶). بنابراین، اگرچه رفتار فرانتشی

۱- مَنْ جَاءَ بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ أَمْثَالِهَا / هرکس کار نیکی به جا آورد، ده برابر آن پاداش دارد (انعام: ۱۶۰).

ممکن است در نظام پاداش رسمی سازمان مورد توجه قرار نگیرد، مدیر مدرسه می‌تواند با تفضل خود از صاحبان این رفتارها تقدیر نموده و انگیزه بروز آن‌ها را در ایشان مضاعف کند.

## نتیجه‌گیری

رفتار فرانقشی برای موفقیت و بهبود عملکرد هر سازمانی اهمیت دارد، به‌ویژه سازمان‌های آموزشی که عرصه تعامل انسانی و تربیت افراد است بیش از همه باید به این رفتارها ملتزم باشند. رفتار فرانقشی در قرآن بر محور مفاهیمی مانند احسان، فضل و ایثار تبیین می‌شود. احسان در اینجا در برابر عدل واقع شده است و عدل به منزله رفتار درون‌نقشی در نظر گرفته می‌شود. رفتار فرانقشی بر مبنای قرآن بیش از آنکه افزایش اثربخشی در سازمان را مدنظر داشته باشد، بر سعادت انسانی تأکید می‌ورزد. افرادی که برای سبقت در نیکی‌ها می‌کوشند خود را ملزم به انجام این رفتارها می‌دانند.

رفتار فرانقشی در چارچوب‌های خاصی بروز می‌کند، که وابسته به عوامل گوناگون شخصیتی و سازمانی است. این عوامل به‌مثابه پیشایندهای این رفتارها در نظر گرفته می‌شوند، زیرا تحقق آن‌ها پیش از بروز رفتارهای فرانقشی است و بستری برای ترویج این رفتارها به شمار می‌آیند. در این پژوهش، بر اساس روش تحلیل محتوای استقرایی - قیاسی، پیشایندهای رفتار فرانقشی از آیاتی از قرآن کریم، که به شیوه هدفمند نمونه‌گیری شده‌اند، استخراج شده است. این پیشایندهای شخصیتی و سازمانی شامل دوازده مورد بوده و بر اساس کدگذاری باز معین شده‌اند.

پیشایندهای شخصیتی شامل هشت مورد می‌شود. از آنجا که جایگاه بروز این پیشایندها در شخصیت انسان متفاوت است، می‌توان با استفاده از "کدگذاری استنباطی محوری" آن‌ها را در سه مقوله کلی‌تر طبقه‌بندی کرد. بر این اساس، با سه حیطة عاطفی، شناختی و رفتاری روبه‌رو هستیم که مقولات اولیه در آن‌ها جای می‌گیرند. پیشایندهای شناختی در وهله اول برخاسته از قوای ادراکی، ذهنی و اعتقادی انسان است که عبارت‌اند از: "درک حضور خدا و سیطره علم و قدرت او بر عالم"، "معاذباوری و اعتقاد به ثبت اعمال و نظام پاداش"، "باور محدودبودن فرصت‌ها" و "داشتن اهداف متعالی". پیشایندهای عاطفی بیش از همه با عواطف و احساسات انسانی در ارتباط هستند که موارد "آزادگی و وابسته‌نبودن به دنیا"، "احساس مسئولیت در قبال دیگران" و "قدرت تحمل و سعه صدر" را دربرمی‌گیرد. پیشایندهای رفتاری در عمل ظاهری انسان بروز می‌یابند که شامل یک مورد "اعراض از امور بی‌فایده" است.

از سوی دیگر، با عوامل سازمانی روبه‌رو هستیم که می‌توان آن‌ها را بر اساس کدگذاری استنباطی

محوری در دو طبقه کلی‌تر جای داد. طبقه اول مربوط به پیشایندهایی است که در وهله اول متوجه مدیران سازمان است. آن‌ها با التزام به این پیشایندها می‌توانند بسترهای رفتار فرانتشی را در سازمان فراهم سازند. این موارد عبارت‌اند از: "الگوسازی مدیران"، "قدرشناسی از عمل‌کنندگان" و "حاکمیت روابط عاطفی عمیق بر سازمان". طبقه دیگر شامل پیشایندهایی است که به مجموعه اعضای سازمان اعم از مدیران و کارکنان مربوط می‌شود که شامل "ارزشمندسازی رفتار فرانتشی" است.

از دیگر وجوهی که شایسته است در اینجا به آن توجه شود مقایسه نتایج این پژوهش با پیشینه نظری و پژوهشی موجود است. در این زمینه، بین برخی از نتایج این پژوهش با سایر آرا و پژوهش‌های اندیشمندان مشابهت دیده می‌شود. در واقع، به دلیل اینکه یافته‌های این پژوهش برخاسته از مبانی اندیشه اسلامی است، نمی‌توان بین همه آن‌ها با پژوهش‌های مدیریتی که زیربنای غیرتوحیدی دارند مطابقت ایجاد کرد، زیرا اساساً در جهان‌بینی با یکدیگر تعارض دارند. پیشایندهایی نظیر درک حضور خدا و سیطره علم و قدرت او بر عالم، معادباوری و اعتقاد به ثبت اعمال و نظام پاداش و غیره در مبانی اعتقادی اسلام معنادار است و بنابراین در پژوهش‌های غیراسلامی ردپایی از آن‌ها یافت نمی‌شود. اما در برخی دیگر از مقولات می‌توان تشابهاتی یافت که البته مسلماً به معنای مطابقت صددرصد نخواهد بود. مثلاً در برابر مقوله "سیاست‌های تشویقی" حاصل از این پژوهش، به اعتقاد رایبسون و آلری<sup>۱</sup> نیز اگر محیط کاری رفتار شهروندی را تشویق کند، افراد به احتمال بیشتری قصد خود را در انجام دادن چنین رفتارهایی عملی می‌سازند (صباحی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۲۵۶). یا ضمن تأکید اسلام به الگوسازی مدیران، به عنوان پیشایندهی اساسی در رفتار فرانتشی، از دیدگاه صاحب‌نظران مدیریتی نیز "مدیران باید الگو و نمادی از OCB در مدرسه باشند" (دییاتولاهوی؛ به نقل از زین‌آبادی و همکاران، ۱۳۸۷، ص ۹۸). همچنین در پژوهشی "معلمان دگردوست و دگرمحور نسبت به سایر معلمان OCB بیشتری داشته‌اند" (اوپلاتکا؛ به نقل از زین‌آبادی، ۱۳۸۷، ص ۹۱) که می‌توان آن را مشابه مقوله احساس مسئولیت در قبال دیگران دانست.

از سوی دیگر، مقوله حاکمیت روابط عاطفی عمیق در سازمان به یافته‌های پژوهش‌ها شبیه است. "برخی پژوهشگران، مانند اوپلاتکا (۲۰۰۶)، رابطه بالای OCB را با برخی رفتارهای رهبری مدیر، نظیر داشتن حس و پندار مثبت در مورد معلمان، دادن بازخورد سریع و مثبت، و استقلال عمل به آنان نشان داده‌اند" (زین‌آبادی، ۱۳۸۷، ص ۹۲-۹۳). روشا و اینگهام<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) نیز در مطالعات خود بیان داشتند که کارکنان یک سازمان همیشه بر اساس میزان ارزشی که سازمان برای آن‌ها و ایجاد رفاه،

1- Robinson & OLeary

2- Rocha & Ingham

آسایش و امنیتشان قائل است اعتقاد و علاقه خاصی به سازمان پیدا می کنند (یل و منگوک، به نقل از دعایی و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۱۸).

مقوله ارزشمندی رفتار فراتقشی نیز از مواردی است که می توان مشابه آن را در پژوهش هایی نظیر پژوهش ویگودا گادوت<sup>۱</sup> و همکاران یافت. "بر اساس این پژوهش، OCB معلمان در صورت وجود GOCB یا رفتار شهروندی سازمانی جمعی<sup>۲</sup> در مدرسه و در میان گروه های معلمان افزایش می یابد. به بیان دیگر، اگر بروز OCB میان گروه های معلمان در مدرسه امری پذیرفته شده و پسندیده باشد، احتمال بروز آن در تک تک معلمان افزایش خواهد یافت" (زین آبادی، ۱۳۸۷، ص ۸۴). البته چنان که ذکر شد، به دلیل تفاوت در جهان بینی اسلامی و غیراسلامی، این تشابهات مطلق نیست و در بطن و زیربنای آن می توان اختلافاتی را آشکار کرد. شناخت این تفاوت ها در پیشایندها با رویکرد تطبیقی در پژوهش های آینده ضروری به نظر می رسد.

---

1- Vigoda-Gadot

2- group-level organizational citizenship behavior

## منابع

- قرآن کریم، ترجمه ناصر مکارم شیرازی
- نهج البلاغه (۱۳۸۶)، ترجمه محمد دشتی، قم: نشر شهاب‌الدین
- ابوالمعالی، خدیجه (۱۳۹۲)، «تحلیل کیفی متن، استقراء/ قیاس»، دوفصلنامه علمی پژوهشی مطالعات معارف اسلامی و علوم تربیتی، ش ۱، ص ۸۳-۱۰۲
- ابیلی، خدایار و دیگران (۱۳۸۷)، «رفتار شهروندی سازمانی OCB: ویژگی‌ها، ابعاد، متغیرهای پیش شرط و پیامدها»، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران
- احمدی‌زاده، زهرا (۱۳۹۱)، «تأثیر ویژگی‌های شخصیتی و جو سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، اهواز: دانشکده تربیت بدنی دانشگاه شهید چمران اهواز
- حاجیان، طالب و دیگران (۱۳۹۲)، «بررسی رابطه میان ابعاد مدیریت اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان علوم پزشکی اصفهان»، دو فصلنامه علمی تخصصی اسلام و مدیریت، س ۲، ش ۳، ص ۱۴۱-۱۶۰
- حسینی کاخکی، احمد و آریین قلی‌پور (۱۳۸۶)، «رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری»، فصلنامه پژوهشنامه بازرگانی، ش ۴۵، ص ۱۱۵-۱۴۵
- دانایی‌فرد، حسن و عباس ابراهیمی بلوط بازه (۱۳۸۷)، «رفتار شهروندی در سازمان‌های دولتی: تأملی بر مبانی و رویکردهای تئوریک»، اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی، تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران
- دعایی، حبیب‌اله و سعید مرتضوی و علی نوری (۱۳۸۹)، «مدل‌یابی تأثیر درک حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی، مورد مطالعه: هتل پنج‌ستاره پارس»، پژوهشنامه علمی پژوهشی مدیریت اجرایی، س ۱۰، ش ۱، ص ۱۳-۳۳
- دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۸۵)، خلاصه سیره نبوی (منطق عملی): مجموع سه دفتر: سیره فردی، اجتماعی، مدیریتی، تهران: نشر دریا
- رعنایی کردشولی و دیگران (۱۳۹۲)، «تبیین رفتارهای شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی»، دوفصلنامه علمی پژوهشی مدیریت اسلامی، ش ۱، ص ۴۵-۸۲

زارعی متین، حسن و دیگران (۱۳۸۹)، «ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی مطالعه موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران»، مدیریت دولتی، دوره ۲، ش ۵، ص ۳۹-۵۶

زین آبادی، حسن رضا و دیگران (۱۳۸۷)، «رفتار شهروندی سازمانی معلمان تحلیلی بر ماهیت، روش‌شناسی پژوهش، پیشایندها و پسایندها»، فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، ش ۲۸، ص ۷۵-۱۱۰

سبحانی نژاد، مهدی و علیرضا یوزباشی (۱۳۸۹)، **رفتار شهروندی سازمانی** (مبانی نظری، همبسته‌ها و ابزارهای سنجش)، تهران: نشر یسطرون

صباحی، پرویز و دیگران (۱۳۹۲)، «نقش عدالت ادراک شده و هنجار سازمانی بر نگرش نسبت به رفتار شهروندی سازمانی، با توجه به ویژگی‌های شخصیتی و وظیفه‌شناسی و توافق‌جویی»، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، س ۱۳، ش ۵۰، ص ۲۵۱-۲۷۳

صدر، محمدباقر (بی‌تا)، **همراه با تحول اجتهاد**، ترجمه اکبر ثبوت و جعفر حجت و جمال موسوی، اصفهان: مؤسسه تحقیقات و نشر معارف اهل البيت (ع)

طباطبایی، محمدحسین (۱۳۷۴)، **ترجمه تفسیر المیزان**، ترجمه محمدباقر موسوی همدانی، ج ۲، ۴، ۱۰، ۱۲، ۱۵، ۱۷ و ۲۰، قم: دفتر انتشارات اسلامی جامعه مدرسین حوزه علمیه قم

طبرسا، غلامعلی و اکرم هادی‌زاده و عبدالعلی کشته‌گر (۱۳۸۹)، «ارائه مدلی برای تبیین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی»، چشم‌انداز مدیریت دولتی، ش ۱، ص ۱۰۱-۱۱۴

طبرسی، فضل بن حسن (۱۳۶۰)، **ترجمه مجمع‌البیان فی تفسیر القرآن**، ج ۲۴، تهران: انتشارات فراهانی

طیب، عبدالحسین (۱۳۷۸)، **اطیب البیان فی تفسیر القرآن**، ج ۹، ۱۱ و ۱۴، تهران: نشر اسلام علوی، آزاده (۱۳۹۲)، «طراحی و تبیین مدل اخلاق کار اسلامی با رفتار شهروندی سازمانی و واسطه‌گری دلبستگی و ارزش‌های شغلی (مورد مطالعه دانشگاه علوم پزشکی اصفهان)»، پایان‌نامه دکتری، دانشگاه پیام نور، مرکز تحصیلات تکمیلی، گروه مدیریت دولتی

فضل‌الله، سید محمدحسین (۱۴۱۹ق)، **تفسیر من وحی القرآن**، ج ۲۱، بیروت: دارالملاک للطباعه و النشر

قرائتی، محسن (۱۳۸۳)، **تفسیر نور**، ج ۲، ۳ و ۶، تهران: نشر مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن

\_\_\_\_\_ (۱۳۹۲)، **سیصد نکته در مدیریت اسلامی برگرفته از تفسیر نور**، تهران: نشر

مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن

قربانی چوبقلو، صمد و بهروز صادقی عمروآبادی (۱۳۹۰)، «اثرات اخلاق اسلامی بر فاکتورهای شغلی مبتنی بر مهندسی فرهنگی رفتار شهروندی سازمانی»، ماهنامه مهندسی فرهنگی، ش ۶۱ و ۶۲، ص ۲۹-۴۷

قوامی، مصصام‌الدین (۱۳۹۳)، **تفسیر موضوعی قرآن کریم** (دانش مدیریت در قرآن)، قم: دفتر نشر معارف

کاشانی، فتح‌الله (۱۳۳۶)، **تفسیر منهج الصادقین فی الزام المخالفین**، ج ۴، تهران: نشر کتابفروشی محمدحسن علمی

کریمی، فریبا و فهیمه حسومی و زهرا لیث صفار (۱۳۹۱)، «رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان»، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ش ۱، ص ۱۵۱-۱۶۶

کوچی، طیبه (۱۳۹۱)، «رابطه برخی متغیرهای شغلی و سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان از طریق استرس شغلی و فرسودگی عاطفی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، اهواز: دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز

گال، مردیت و والتر بورگ و جویس گال (۱۳۸۴)، **روش‌های تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روانشناسی**، ترجمه احمدرضا نصر و همکاران، ج ۱، تهران: نشر دانشگاه شهید بهشتی

مدرسی، محمدتقی (۱۴۱۹ق)، **من هدی القرآن**، ج ۸، تهران: نشر دار محبی الحسین مصباح یزدی، محمدتقی (۱۳۸۸)، **انسان‌سازی در قرآن**، قم: مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی(ره)

\_\_\_\_\_ (۱۳۹۲)، **بهترین‌ها و بدترین‌ها از دیدگاه نهج‌البلاغه**، تدوین و نگارش کریم سبحانی، قم: انتشارات مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی (ره)

\_\_\_\_\_ (۱۳۹۰)، **جامعه و تاریخ از نگاه قرآن**، قم: انتشارات مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی(ره)

مصطفوی، حسن (۱۳۹۵ق)، **التحقیق فی کلمات القرآن الکریم**، ج ۶ و ۸، تهران: مرکز نشر کتاب

- مطهری، مرتضی (۱۳۷۲)، *مقدمه‌ای بر جهان‌بینی اسلامی* (جهان‌بینی توحیدی)، ج ۲، قم: نشر صدرا
- مقیم، محمد (۱۳۸۴)، «رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل»، فرهنگ مدیریت، ش ۱۱، ص ۴۸-۱۹
- مکارم شیرازی، ناصر (۱۳۷۴)، *تفسیر نمونه*، ج ۳، ۶، ۷، ۸، ۱۴، ۱۵ و ۲۳، تهران: نشر دارالکتب الإسلامیه
- نراقی، مهدی (۱۳۷۲)، *علم اخلاق اسلامی*، *گزیده جامع‌السعادات*، ترجمه جلال‌الدین مجتبیوی، تهران: نشر حکمت
- هویدا، رضا و ناهید نادری (۱۳۸۷)، «بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان»، پژوهشنامه علمی پژوهشی مدیریت اجرایی، ش ۱، ص ۱۱۸-۱۰۳
- یعقوبی، نورمحمد و مجید مقدمی و کیخا عالمه (۱۳۸۹)، «بررسی رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان»، پژوهشنامه مدیریت تحول، ش ۴، ص ۹۶-۶۴

- Dipaola, M. F. & Tschannen-Moran, M. (2001), "Organizational Citizenship Behavior In Schools and Its Relationship To School Climate", *Journal of School Leadership*, no. 11, P.424-447
- Jahangir, Nadim & Akbar, Mohammad Muzahid & Haq, Mahmudul (2004), "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents", *BRAC University Journal*, vol. I., no 2, P.75-8
- Jr, E. B. Brown & L. L. Wilhite & M. S. Wheeler, D. W. (2001), "Testing the underlying Motives of Organizational Citizenship Behaviors: A field Study of Agricultural Co-op workers", Annual National Agricultural Education Research Conference, P.539-553
- Podsakoff, Philip M. & Et al. (2000), "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research", *Journal of Management*, vol. 26, no. 3, PP.513-563



- Smither, James W. & Manuel, London (2009), *Performance Management: Putting Research into Action*, San Francisco: Published by Jossey-Bass
- Somech, Anit & Oplatka, Izhar (2014), *Organizational Citizenship Behavior in Schools: Examining the Impact and Opportunities Within Educational Systems*, London & New York: Published by Routledge
- Williams, L. J. & Anderson, S.E. (1991), "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and in-role Behavior", *Journal of Management*, 17, P.601-617

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.