

بررسی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از نگاه نهج‌البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع)

فرزانه جهرمی*، رسول عباسی**

چکیده

امروزه سازمان‌ها، برای رقابت در عرصه جهانی در تلاشند کارکنانی انتخاب کنند که فراتر از وظیفه خود عمل کنند. در همین راستا، مفهوم رفتار شهروندی سازمانی که باعث ارتقای عملکرد سازمان‌ها می‌شود، از سطح سیستم‌های رسمی در سازمان، فراتر است و در ادبیات مادی گرای غرب در زمینه مدیریت، دلیل تأمی برای علت بروز این رفتار از سوی کارکنان ارائه نشده است. این نوشتار با بهره‌گیری از سخنان ارزشمند کلام امیر سخن و گنجینه گهربار نهج‌البلاغه و رساله حقوق امام سجاد علیه‌السلام با استفاده از روش تحلیل محتوای کیفی، به واکاوی و تحلیل نظریه رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن (نوع‌دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، ادب و مهربانی، فضیلت مدنی)، پرداخته است. در یافته‌های این پژوهش علاوه بر شباهت‌هایی که از نگاهی انسان‌دوستانه در مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بین ادبیات موجود مدیریت با نهج‌البلاغه و رساله حقوق امام سجاد علیه‌السلام یافت شد دو نقطه تمایز نیز معرفی شد. یکی از تمایزات، بروز رفتار از خودگذشتگی و ایثار است و دیگری که به عنوان منشأ بروز تمامی مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی ایفای نقش می‌کند، اخلاص است. اخلاص می‌تواند زیربنای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی از نگاه اسلام علوی باشد. مدل توسعه‌یافته این پژوهش در انتهای آن ترسیم شده است. که در این مدل علاوه بر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی، دو بعد اسلامی ایثار و اخلاص در حوزه رفتار شهروندی سازمانی به مدل افزوده شده است.

واژگان کلیدی: رفتار شهروندی سازمانی، نهج‌البلاغه، رساله حقوق، اخلاص، ایثار.

تاریخ دریافت: ۲۰ تیر ۱۳۹۷
تاریخ پذیرش: ۱۵ آبان ۱۳۹۷
* فرزانه جهرمی، کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران.
** استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران، (نویسنده مسئول):
.r.abbasi@hmu.ac.ir

۱. مقدمه

ارتباط رفتار شهروندی سازمانی با مشارکت و همکاری در کار (روتلر و همکاران^۱، ۲۰۱۹) منجر به تأثیرگذاری بر عملکرد شغلی می‌شود (فرانسس و آلاگس^۲، ۲۰۲۰) و عاملی است که باعث ارتقاء کارایی سازمانی، نوآوری سازمانی و مزیت رقابتی می‌شود (مرادی و همکاران، ۱۳۹۸). رفتار شهروندی سازمانی، ابتدا در سال ۱۹۸۷ توسط کان و کتز به عنوان رفتارهای فرافرا نقشی تعریف، اما پژوهش‌های اصلی درباره این مفهوم از ۲۴ سال قبل یعنی از زمانی که ارگان و بتمن، آن را با همین نام (رفتار شهروندی سازمانی) معرفی کردند آغاز شد. از آن زمان به بعد، مطالعات زیادی درباره رفتار شهروندی سازمانی و تأثیر آن بر عملکرد سازمان انجام شد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به پژوهش‌های کاتز، ارگان، باباتو و جکس اشاره کرد که هر یک به عنوان منابع سایر پژوهش‌های مورد استفاده قرار گرفته‌اند. بنابراین واژه رفتار شهروندی سازمانی (OCB) اولین بار به وسیله ارگان و همکارش در سال ۱۹۸۳ مطرح شد. توسعه این مفهوم از نوشته‌های بارنارد در سال ۱۹۳۸ در مورد تمایل به همکاری و مطالعات کتز در مورد عملکرد و رفتارهای خودجوش و نوآورانه در سال‌های ۱۹۶۴، ۱۹۶۶، ۱۹۷۸ ناشی شده است (طبرسا و رامین مهر، ۱۳۸۹).

از بیش از چهار دهه پیش، محققان علوم مدیریت مطرح می‌کنند که سازمان‌ها تنها با تکیه بر عملکرد ناشی از رفتار تعریف‌شده در شرح شغل کارکنانشان موفق نخواهند بود (طاهری دمنه و همکاران، ۱۳۹۰). در واقع، مجموعه‌ای از رفتارهای کارکنان تأثیر قابل توجهی بر موفقیت سازمان دارد به‌ویژه رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که کارکنان برای سازمان انجام می‌دهند. این رفتارها، رفتار شهروندی سازمانی نامیده می‌شود که رفتارهای کاری داوطلبانه‌ای هستند که به‌طور مستقیم و آشکار توسط شرح شغل و

1- Wortler

2- Francis & Alagas

سیستم رسمی پاداش، سازمان‌دهی نشده‌اند و در مجموع، عملکرد سازمان را بهبود می‌دهند (قنبری و همکاران، ۱۳۹۳). از آنجایی که کارکنان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین منابع و سرمایه‌های هر سازمانی مطرح می‌باشند و رفتارهای آن‌ها هم می‌تواند بسیار بااهمیت تلقی گردد، در چند دهه اخیر محققان زیادی به تجزیه و تحلیل رفتارهای شهروندی پرداخته‌اند (موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۱).

چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی جهت بروز رفتارهای اخلاقی و شهروندی در سازمان، از مهمترین چالش‌های مدیران کارآمد امروزی است (باقری و همکاران، ۱۳۹۸) چراکه، سازمان‌ها، بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند (نظریان و عیسی‌خانی، ۱۳۹۴). لذا، در دنیای کنونی، اکثر مدیران، خواهان کارکنانی‌اند که بیش از وظایف شرح شغل خود فعالیت می‌کنند (طبرسا و رامین‌مهر، ۱۳۸۹). مطالعه رفتار افراد در محیط‌های کاری از دیرباز مورد توجه اندیشمندان علوم مدیریت بوده است و با ظهور رشته رفتار سازمانی در سال‌های نخست دهه ۱۹۶۰ در این امر جدیت بیشتری به عمل آمد. بسیاری از مطالعات صورت گرفته سعی در تقسیم‌بندی رفتارها و علل بروز آن‌ها داشته‌اند (هارت و همکاران^۱، ۲۰۱۶). مباحثی نظیر ادراک، انگیزش، نگرش‌های شغلی و غیره ازجمله مواردی هستند که به بررسی ریشه بسیاری از رفتارهای آدمی در محیط کار می‌پردازند. اما بحث مطرح‌شده در دو دهه اخیر که علاوه بر رفتارشناسان، توجه روانشناسان و جامعه‌شناسان را نیز به خود جلب کرده، رفتار شهروندی سازمانی نام دارد (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹).

رفتار شهروندی سازمانی^۱، رفتاری اختیاری^۲ و فراوظیفه‌ای است که در افزایش

1- Hart et al

2- Organizational Citizenship Behavior

3- Discretionary

عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به‌وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان، سازمان‌دهی نمی‌شود (پینگ یو و همکاران ۲۰۰۷).

مطالعات روزافزون رفتار شهروندی سازمانی در سال‌های اخیر و کم‌توجهی پژوهشگران به این نظریه در منابع غنی اسلامی و اهمیت واکاوی ابعاد این نظریه به لحاظ همپوشی و تمایزات تأثیر بسزایی در روند شکل‌گیری افق‌های جدید در عرصه‌های گوناگون را خواهد داشت. با این پژوهش، یک عرصه منحصربه‌فرد و جدید تحت پارادایم فکری رفتار سازمانی اسلامی قابل‌ارائه خواهد بود (زاهدباپلان و همکاران، ۱۳۹۶). همچنین، به لحاظ مناسبت جایگاه سخنان گهربار امیر مؤمنان علی (ع) در نهج‌البلاغه و غررالحکم و رساله حقوق امام سجاد (ع)، این بررسی می‌تواند اهمیت فوق‌العاده‌ای در بازکاوی سایر پارادایم‌های جدید در حوزه رفتار سازمانی ایرانی اسلامی نیز باشد. چه بسا که می‌توان به ارائه نظریه‌های جدید مطابق اسلام دست یافت.

۲. مبانی نظری

رفتار شهروندی سازمانی، سازه‌ای پیرامون نحوه‌ی تعاملات به‌هم‌پیوسته اعضای واحدهای سازمانی (مرادی و همکاران، ۱۳۹۸). و نوعی رفتارست که ضمن ایجاد منفعتی همچون بهره‌وری بیشتر و بهبود کیفیت زندگی کاری می‌تواند در جهت ایجاد این مزیت گامی مهم بردارد (وانگ و همکاران^۲، ۲۰۱۷). اصطلاحات به کار برده شده برای چنین رفتارهایی در دهه‌های اخیر، عبارتست از: رفتارهای پیش‌اجتماعی، فرانقشی، مدنی سازمانی، رفتار به‌نفع اجتماع، خودانگیختگی سازمانی، عملکرد ترکیبی، رفتار صدا، رفتار مخالف شغل، رفتار خود جوش سازمانی و عملکرد زمینه‌ای (افراسیابی و خزاعی، ۱۳۹۸). این رفتارهای فراتر از نقش در ارزشیابی عملکرد انعکاس می‌یابد

1- Ping Yu et al

2- Wang et al

(اردستانی و رزقی شیرسوار، ۱۳۹۸). بنابراین سازمان‌ها به افرادی نیاز دارند که فراتر از نیازهای شغلی تعیین شده، رفتار نمایند و تعبیری که امروزه برای چنین رفتارهایی به کار برده می‌شود، رفتار شهروندی سازمانی نامیده می‌شود (کاندلوسی و همکاران^۱، ۲۰۱۰). بدین جهت، رفتار شهروندی سازمانی را "روغن کاری حرکت ماشین اجتماعی سازمان" می‌نامند (مهدوی نژاد، ۱۳۹۸). در خصوص رفتار شهروندی سازمانی تعاریف زیادی وجود ندارد و هر آنچه به عنوان تعریف این مفهوم آمده است اغلب از تعریف ارگان^۲ (۱۹۸۳) نشأت می‌گیرد (طبرسا و همکاران، ۱۳۸۹). وی می‌گوید: رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری منحصر به فرد، اختیاری و فرا وظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر است و به طور مستقیم یا غیرمستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان سازمان‌دهی نمی‌شود (نوح و همکاران^۳، ۲۰۱۶). اگرچه، سازمان نقش مهمی در رفتارهای فردی کارکنان ایفا می‌کند اما ایجاد ارزش‌های اخلاقی در سطح سازمان می‌تواند از طریق تأثیر بر متغیرهای سازمانی دیگر، منجر به سطوح بالاتر رفتار اخلاقی کارکنان شود. کارکنان دارای رفتارهای اخلاقی بالاتر در رفتارها و فعالیت‌های فرانش یا فراوظیفه‌ای شرکت می‌کنند و جو عمومی سازمان، مهیای بروز رفتارهای شهروندی می‌شود (باقری و همکاران، ۱۳۹۸). اما متأسفانه امروزه سازمان‌ها، شهروندمدار نبوده و رفتار شهروندی سازمانی به ندرت دیده می‌شود و کارکنان خواسته یا ناخواسته از بروز چنین رفتارهایی اجتناب می‌کنند (چو و همکاران^۴، ۲۰۱۵).

عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی عبارت‌اند از: ۱. رفتاری فراتر از آنچه رسماً به وسیله سازمان‌ها مشخص شده ۲. کاملاً اختیاری ۳. مستقیماً به وسیله ساختار رسمی سازمان تأیید و پاداش داده نمی‌شود و ۴. برای موفقیت و عملکرد سازمان بسیار مهم و

1- Kandlousi et al

2- Organ

3- Nohe et al

4- Chow et al

ضروریست (یزدانی و همکاران، ۱۳۹۰؛ دانیالی ده حوض و منصوری، ۱۳۹۸). بر اساس نظریه ارگان، ابعاد رفتار شهروندی سازمانی شامل موارد ذیل می‌باشد (فانی و همکاران، ۱۳۹۲): نوع دوستی، وظیفه‌شناسی، جوانمردی، نگرش مدنی، احترام (هارویکی^۱، ۲۰۱۶؛ فارل و فینکلشتاسن^۲، ۲۰۱۱؛ توکلی و شاه‌طلبی، ۱۳۹۸؛ حسینی و صنوبر، ۱۳۹۸؛ افراسیابی و خزاعی، ۱۳۹۸). اگرچه، نگرش مدنی در حقیقت، مکمل بُعد جوانمردی است. اما، نگرش مدنی به ضرورت مشارکت یک کارمند در زندگی سازمانی اشاره دارد. به عبارت دیگر، شهروند سازمانی در بُعد جوانمردی در مقابل مشکلات صابر و شکیباست؛ اما در بُعد نگرش مدنی تلاش می‌کند در از بین بردن ناملایمات نقش داشته باشد. اگرچه هر یک از ابعاد دارای ماهیتی جدا از ماهیت دیگر بعدهاست؛ ولی همگی مکمل هم بوده و هدف مشترکی دارند (موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۱). لامبرت^۳ (۲۰۰۰) نیز علائم مشخص رفتار شهروندی سازمانی را در سه طبقه قرار می‌دهد (هویدا و نادری، ۱۳۸۸). گراهام (۱۹۹۱) معتقد است که رفتارهای شهروندی در سازمان سه نوع‌اند: اطاعت سازمانی، وفاداری سازمانی، مشارکت سازمانی (یوسفوند و همکاران، ۱۳۹۸). در یکی از تقسیم‌بندی‌های دیگر، رفتار شهروندی سازمانی بر حسب هدف به رفتارهای شهروندی سازمانی معطوف به سازمان، و رفتارهای معطوف به افراد (همکاران) تقسیم بندی شده است (آقاجانی و مهداد، ۱۳۹۸). دسته‌بندی‌های متعدد دیگری نیز برای رفتارهای شبیه به رفتار شهروندی سازمانی ارائه و تعریف عملیاتی شده است اما ابعاد این دسته‌بندی‌ها بعضاً با یکدیگر و یا با مدل ارائه شده توسط ارگان از جهاتی دارای هم‌پوشانی هستند. از همین روی، مدل ارائه شده توسط ارگان در قیاس با سایر مدل‌های پیشنهاد شده، در پژوهش‌های

1- Harwiki

2- Farrell, & Finkelstein

3- Lambert

بیشتری مورد توجه قرار گرفته است (حسینی و صنوبر، ۱۳۹۸). آنچه محققان از آن به عنوان رفتار شهروندی سازمانی یاد کرده‌اند و همچنین مطالعه پژوهش‌های پیشین مانند پینگ یوو همکاران (۲۰۰۷)، هارویکی (۲۰۱۶)، نوح و همکاران، (۲۰۱۶)، فانی و همکاران (۱۳۹۲)، موسی‌خانی و همکاران (۱۳۹۱)، نظریان و عیسی‌خانی (۱۳۹۴) نشان می‌دهد این مفهوم‌سازی‌ها بدون واکاوی مفهوم رفتار شهروندی سازمانی به لحاظ فرهنگ بومی - اسلامی بوده است. بدین ترتیب، با توجه به شکاف نظری موجود، محققان با یک بررسی عمیق برگرفته از ادبیات اسلامی بر مبنای کتاب شریف نهج البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع)، مطالعه‌ای تطبیقی انجام داده‌اند. سؤالی که در این پژوهش مطرح شده، عبارت است از این که رفتار شهروندی سازمانی با مؤلفه‌های فوق‌الذکر تا چه اندازه با محتوای نهج البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع) تطابق و یا تمایز دارد. به عبارت دیگر با توجه به کدها و مؤلفه‌هایی که در رفتار شهروندی سازمانی ذکر گردیده در این کتاب شریف به دنبال توسعه مدل و ارائه نظریه جامع‌تر در این حوزه می‌باشد و همچنین بر اساس محتوای کتاب شریف نهج البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع) چه توسعه مفهومی را می‌توان در این مفهوم، مطابق با نگرش علوی ایجاد کرد. که در بخش روش تحقیق و یافته‌ها به طور مفصل توضیح داده شده است.

پیشینه پژوهش

اردستانی و رزقی شیرسوار (۱۳۹۸) پژوهشی تحت عنوان «رابطه هوش اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان و اعضای هیئت علمی پردیس ابوریحان - دانشگاه تهران)» انجام دادند. جامعه آماری تحقیق، کلیه کارکنان و اعضای هیئت علمی پردیس ابوریحان دانشگاه تهران به تعداد ۲۳۰ نفر بودند که نمونه ۱۴۴ نفری به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای انتخاب و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی پیرسون استفاده گردید. نتایج نشان داد رابطه هوش اخلاقی و همه مؤلفه‌های آن (درستکاری، دلسوزی، مسئولیت‌پذیری، گذشت) با رفتار شهروندی سازمانی معنادار

است.

افراسیابی و خزاعی (۱۳۹۸) پژوهش «بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی دنیسون بر عملکرد سازمانی با میانجی‌گری رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان بانک صادرات شهر مشهد)» با جامعه آماری کارمندان بانک صادرات مشهد به تعداد ۱۲۰۰ نفر را مورد بررسی قرار دادند. که نمونه‌ای ۲۹۰ نفره با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، انتخاب و برای آزمون فرضیات نیز، از روش معادلات ساختاری به کمک نرم‌افزار لیزرل استفاده گردید. نتایج نشان داد فرهنگ سازمانی و ابعاد آن (انطباق‌پذیری، سازگاری، درگیری و رسالت) بر رفتار شهروندی سازمانی بانک صادرات مشهد و رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی بانک صادرات مشهد و فرهنگ سازمانی به واسطه رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد سازمانی بانک صادرات مشهد تأثیر معناداری دارد. در بررسی پژوهش‌های مرتبط با پژوهش حاضر می‌توان به موارد ذیل اشاره نمود:

ردیف	نام محقق و سال	موضوع	روش تحقیق	نتایج
۱	فرانسسس و الاگس، ۲۰۲۰	تأثیر توانمندی روانی کارکنان هتل بر رفتار شهروندی سازمانی و بر عملکرد شغلی آن‌ها	این مطالعه با هدف بررسی ویژگی‌های توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان و ویژگی‌های رفتاری شهروندی سازمانی و تأثیر آنها بر عملکرد شغلی است. مدل مفهومی پژوهش براساس تئوری تبادل اجتماعی است.	گزاره‌های این مطالعه به بررسی سیاست‌های صنعت هتل در زمینه مدیریت منابع انسانی، ارزش افزوده به ادبیات موجود و افزودن استراتژی برای مدیران و سرپرستان در صنعت هتل کمک می‌کند تا از طریق کارمندان خود به عملکرد مطلوب برسند.
۲	روتلر و همکاران، ۲۰۱۹	آیا تفاوت‌های فردی در نیاز به قدرت، روابط بین رضایت اساسی در	دو نمونه در هلند (به تعداد ۳۹۸) و ایالت متحده (به تعداد ۳۵۳) را مورد بررسی قرار داده و به بررسی ادبیات	یافته‌ها نشان داد که نیاز به رضایت‌مندی با رفتار شهروندی سازمانی از طریق مشغله کاری همراه

		روانشناختی و رفتار شهروندی سازمانی را تعدیل می کند؟	پرداخته و از طریق آزمون همبستگی به بررسی رابطه بین متغیرها پرداخته شده است.	است. این یافته ها تا حد زیادی تاییدیه های تنوری خود تعیین کننده اصلی را تأیید می کنند، زیرا آنها تأکید می کنند که رابطه رضایت روانشناختی کارکنان با رضایتمندی شدید روانی و نیاز زیاد به نیروی کار در محل کار وجود دارد.
۳	دانیالی ده حوض و منصوری، ۱۳۹۸	بررسی اثر تعدیل کنندگی بهره وری نیروی انسانی در رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه)	پژوهش کاربردی و جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایذه که نمونه انتخابی ۱۱۸ نفره به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب و جهت تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی به کمک نرم افزارهای SPSS 22 و Amos 22 استفاده گردید	نتایج نشان داد که اعتماد سازمانی منجر به بروز رفتار شهروندی سازمانی شده و با در نظر گرفتن بهره وری نیروی انسانی به عنوان متغیر تعدیل کننده، شدت رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی افزایش می یابد.
۴	خرمیان طوسی و همکاران، ۱۳۹۸	بررسی تاثیر ویژگی های شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۴ مشهد)	جامعه آماری تحقیق کلیه کارکنان منطقه ۴ شهرداری مشهد به تعداد ۲۰۰ نفر که با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۲۷ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند در این پژوهش جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS، استفاده گردیده است.	در قسمت آزمون فرضیات تحقیق، یافته ها نشان داد که ویژگی های شغلی به طور مثبتی بر رفتار شهروندی سازمانی موثر است.

۵	آقاجانی و مهداد، ۱۳۹۸	تأثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای نوآورانه در کارکنان دانشگاه آزاد اصفهان: نقش میانجی گرانه اشتیاق شغلی	جامعه آماری پژوهش، کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اصفهان (خوراسگان) که تعداد، ۲۰۰ نفر از طریق نمونه‌گیری در دسترس انتخاب و تحلیل داده‌ها از طریق الگوی معادلات ساختاری انجام شد.	یافته‌ها نشان داد که رهبری تحول آفرین به عنوان یک متغیر مهم و تأثیرگذار، هم به طریق مستقیم و هم از طریق اشتیاق شغلی سبب افزایش رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای نوآورانه می‌گردد.
---	--------------------------	--	--	---

جدول ۱. پیشینه پژوهش

۳. روش پژوهش

پژوهش کاربردی و روش تحلیل محتوای کیفی است چراکه، یکی از اموری که در تحلیل محتوای کیفی باید مورد توجه قرار گیرد، تعیین چارچوب تئوری برای تحلیل داده‌ها است. داده‌ها در این پژوهش از طریق مطالعه اسنادی به دست آمده‌اند. با تحقیق در متن نهج البلاغه (خطبه‌ها، نامه‌ها و حکمت‌ها) و رساله حقوق امام سجاد (ع) سعی شد عبارات همپوش با مفهوم رفتار شهروندی سازمانی (با ابعاد نوع دوستی، وظیفه شناسی، جوانمردی، نگرش مدنی و احترام) استخراج و با تطبیق با مفاهیم رایج، تحلیلی از ابعاد این مفهوم ارائه شود و اقدام به توسعه مدل رفتار شهروندی سازمانی به سبک اسلامی گردد.

۴. یافته‌ها

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن

رفتارهای شهروندی سازمانی، رفتارهای تحت اختیار فرد که فراتر از نیازمندی‌های

نقش و به‌طور صریح و مستقیم به‌وسیله دستگاه‌های پاداش رسمی تشخیص داده نمی‌شوند؛ ولی باعث ارتقاء اثربخشی کارکردهای سازمان می‌گردند (موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۱). بررسی سوابق نظری پیشین نشان می‌دهد که ابعاد پنج‌گانه رفتار شهروندی سازمانی معیارهای مناسبی برای توصیف رفتار شهروندی سازمانی می‌باشند. بر این اساس، این پژوهش در پی آن است که ابتدا مبتنی بر مبانی نظری، رفتار شهروندی سازمانی را از منظر نظریه‌پردازان کنونی معرفی و سپس میزان تطابق یا تباین آن را با اجزای مفهومی مندرج در متن نهج‌البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع) اکتشاف نماید.

۱. نوع دوستی

شهروندان نوع دوست در شنیدن دردها و مشکلات همکاران تحمیلی طولانی دارند (موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۱) و به شکل مستقیم و یا غیرمستقیم به کارکنان دارای مشکلات کاری کمک می‌کنند (هویدا و نادری، ۱۳۸۸).

در نهج‌البلاغه، کلمه دقیقاً معادل بُعد نوع دوستی مطابق با تعریف مستخرج از ادبیات نظری یافت نشد؛ لذا تلاش شد با بهره‌گیری از تعریف نظری و مفهومی آن، مفاهیم بامعنی مشابه را پیدا نمود که در نهج‌البلاغه با توجه به تعریف می‌توان کمک دادن و همکاری کردن (تمایل افراد برای کمک کردن به دیگران در حل مشکلات به‌صورت داوطلبانه) را مطرح نمود که در تمام خطبه‌ها، نامه‌ها یا حکمت‌ها به نشانه‌ای از این کلمه می‌توان دست‌یابیید. همچنین می‌توان ره‌آورد تلاش و کوشش و ضرورت تعاون با خویشاوندان را با این کلمه همپوش دانست.

در خطبه ۲۳، به برخی از مبانی اعتقادی اشاره شده که ضرورت تعاون با خویشاوندان توصیف شده است. ((....آگاه باشید! مبدا از بستگان تهیدست خود رو برگردانید، و از آنان چیزی را دریغ دارید که نگاه داشتن مال دنیا، زیادی نیاورد و از بین رفتنش کمبودی ایجاد نکند. آن‌کس که دست‌دهنده‌ی خود را از بستگانش بازدارد، تنها

یک دست را از آن‌ها گرفته اما دست‌های فراوانی را از خویش دور کرده است؛ و کسی که پروبال محبت را بگستراند، دوستی خویشاوندانش تداوم خواهد داشت)). در این خطبه از حمایت خویشاوندان برای زدودن ناراحتی و اضطراب به هنگام مصیبت‌ها سخن گفته شده است. اگر چه موضوع مقاله، سازمانی است اما توجه به خویشاوندان، همسایه، هم‌وطن را می‌توان به کارمندان و همکارانی که با یکدیگر کار می‌کنند، نسبت داد چرا که همه با یکدیگر برادرند و در دین اسلام و احادیث زیادی به ضرورت دستگیری از همدیگر در وقت سختی اشاره گردیده است و مصداق این بیت زیبا "چو عضوی به درد آورد روزگار؛ دگر عضوها را نماند قرار" همه در برابر یکدیگر مسئولند و باید به هنگام رنج و سختی همراه و همدم یکدیگر باشند.

در نامه ۱۹، هشدار از بدرفتاری با مردم تصریح شده است. «پس از نام خدا و درود، همانا دهقانان مرکز فرمانداریت، از خشونت و قساوت و تحقیر کردن مردم و سنگدلی تو شکایت کردند. من درباره آن‌ها اندیشیدم، نه آنان را شایسته نزدیک شدن یافتم، زیرا که مشرک‌اند، و نه سزاوار قساوت و سنگدلی و بدرفتاری هستند؛ زیرا که با ما هم پیمانند، پس در رفتار با آنان، نرمی و درشتی را به هم آمیز، رفتاری توأم با شدت و نرمش داشته باش، اعتدال و میانه‌روی را در نزدیک کردن یا دور کردن، رعایت کن».

در حکمت ۱۳۴، در رابطه با حقوق دوستان بیان شده که: «دوست، دوست نیست مگر آنکه حقوق برادرش را در سه جایگاه نگهبان باشد: در روزگار گرفتاری، آن هنگام که حضور ندارند، و پس از مرگ».

خطبه ۱۴۲، در مورد شناخت جایگاه بخشش و احسان بحث می‌نماید چنانچه که در بخشی از آن، این‌گونه متذکر می‌گردد که «...آن‌کس که خدا او را مالی بخشید، پس ((باید)) به خویشان‌دان خود بخشش نماید، و سفره مهمانی خوب بگستراند، و اسیر آزاد کند، و رنجیده را بنوازد، و مستمند را بهره‌مند کند، و قرض وامدار را بپردازد، و برای درک ثواب الهی، در برابر پرداخت حقوق دیگران، و مشکلاتی که در این راه به او می‌رسد شکیبا باشد، زیرا به دست آوردن صفات یادشده، موجب شرافت و بزرگی دنیا

و درک فضائل سرای آخرت است».

نامه ۵۳. در حیطه اخلاق رهبری (روش برخورد با مردم)، پرهیز از غرور و خودپسندی، مردم‌گرایی، حق‌گرایی، ضرورت رازداری و شناخت اقشار گوناگون اجتماعی که در مورد سیمای محرومان و مستضعفان است، می‌پردازد که هرکدام از این موارد را به‌طور مفصل و بسیار زیبنده توضیح داده است.

با توجه به تعاریف و مفهوم بالا، باید گفت که نوع‌دوستی در نهج‌البلاغه با کلماتی همچون حمایت از دوستان، دست‌گیری از خویشاوندان، مردم‌گرایی و حق‌گرایی، رفع مشکلات و شکیبایی شبیه است. درواقع تعریف ارائه‌شده از نوع‌دوستی با آنچه در نهج‌البلاغه ارائه‌شده، همپوشانی دارد و چه‌بسا نهج‌البلاغه به دلیل اهمیت بسیار بالای نوع‌دوستی بسیار فراتر و مفصل‌تر به زوایای مختلف نوع‌دوستی از جهات متفاوت پرداخته است.

در رساله حقوق امام سجاد (ع) که یکی از گنجینه‌های بزرگ اخلاق اسلامی و بهترین سرمایه و دستورالعمل خودسازی و تهذیب نفس و عالی‌ترین درس برای اخلاق عملی و اجتماعی و سیاسی و حکومتی است. کلمه نوع‌دوستی جستجو شد، واژه عیناً مطابق با آن یافت نگردید ولی مواردی مشابه آن ذکر گردیده است.

در **حق مملوک (کارگر و خدمه)**، اشاره به اینکه همه یکی هستند «۲....» و برادر تو است (فرزند پدرت آدم، و مادرت حواست). ۳. و از گوشت و خون توست. (خون تو از او رنگین تر نیست). «....». در این پند امام، اشاره به مدد‌رسانی به یک‌دیگر صرف نظر از اصالت، پست و جایگاه دارد.

در **حق همسایه**، کمک‌رسانی و حمایت از هم‌نوع در وقت نیاز تصریح شده «۳....». اگر مورد ظلم قرار گرفت او را یاری کنید. ۷. در گرفتاری و سختی او را تنها نگذارید....». اشاره به اینکه هیچ وقت همدیگر را در وقت نیاز، سختی و غم تنها نگذارید و از لغزش‌ها و گناهان و خطاهای یک‌دیگر درگذرید.

در **حق هموطن**، اشاره به نهایت تلاش و کوشش در جهت اصلاح امور و کمک به

دیگران دارد «۱. تصمیم‌گیری در تامین صحت، سلامت و رحمت آن‌ها باشی. ۵. در اصلاح امور آنان کوشا باشی. ۷. و از آزار و اذیت آنان جلوگیری کنی.....». بنابراین اگرچه مشابه مفهوم نوع‌دوستی یافت نگردید ولی به معانی هم‌پوش چون کمک‌رسانی به یک‌دیگر در وقت احتیاج، تلاش جهت اصلاح امور، جلوگیری از آزار و اذیت دیگران و اشاره گردیده است.

۲. وظیفه‌شناسی (وفاداری)

شهروند سازمانی وظیفه‌شناس، در انجام وظایف درون نقشی، عملکرد مطلوبی از خود نشان می‌دهد و حاضر است فراتر از آن چیزی که سازمان از او انتظار دارد در خدمت سازمان باشد (موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۱). در این باب، امام علی (ع) سخنان زیادی عرضه فرموده‌اند؛ به‌طوری‌که این کلمه در نهج‌البلاغه جایگاه گسترده‌ای دارد. در مورد وفا و وفاداری، بی‌وفایی، ارزش وفاداری و ... سخن به میان آمده است.

خطبه ۲۲۴ در مورد عدالت علوی (پرهیز از امتیازخواهی) است چنانچه که در بخشی از آن، این‌گونه اشاره شده، «به خدا سوگند! برادرم عقیل را دیدم که به‌شدت تهیدست شده و از من درخواست داشت تا یک من از گندم‌های بیت‌المال را به او ببخشم. کودکش را دیدم که از گرسنگی دارای موهای ژولیده و رنگشان تیره شده، گویا با نیل رنگ‌شده بودند. پی‌درپی مرا دیدار و درخواست خود را تکرار می‌کرد چون به گفته‌های او گوش دادم، پنداشت که دین خود را به او واگذار می‌کنم، و به‌دلخواه او رفتار و از راه و رسم عادلانه خود دست برمی‌دارم.....»

در خطبه ۱۹۲ در مورد تعصب و رزیدن زشت و زیبا در بخشی از خطبه این‌گونه بیان می‌دارد «.....تعصب و رزید در حمایت کردن از پناهندگان و همسایگان، وفاداری به عهد و پیمان، اطاعت کردن از نیکی‌ها، سرپیچی از تکبر و خودپسندی‌ها، تلاش در جود و بخشش، خودداری از ستمکاری، بزرگ شمردن خونریزی، انصاف داشتن با مردم، فروخوردن خشم، پرهیز از فساد در زمین؛ تا رستگار شوید.»

کلمه وظیفه‌شناسی به معناهای زیادی در نهج البلاغه ذکر شده است و اهمیت ویژه‌ای به این مفهوم بخشیده است.

خطبه ۲۳۲ به احتیاط در مصرف بیت‌المال می‌پردازد چنان‌که می‌فرماید «این اموال که می‌بینی، نه مال من، نه از آن توست، غنیمتی گردآمده از مسلمانان است که با شمشیرهای خود به دست آوردند. اگر تو در جهاد همراهشان بودی، سهمی چونان سهم آنان داشتی، وگرنه دسترنج آنان، خوراک دیگران نخواهد بود».

در **نامه ۵۳** که بخشی از آن در مورد سیمای محرومان و مستضعفان سخن گفته در قسمتی از نامه این‌گونه اشاره می‌کند «..... مبدا سرمستی حکومت، تو را از رسیدگی به آنان بازدارد، که هرگز انجام کارهای فراوان و مهم، عذری برای ترک مسئولیت‌های کوچک‌تر نخواهد بود. همواره در فکر مشکلات آنان باش، و از آنان روی برمگردان، به ویژه امور کسانی را از آنان بیشتر رسیدگی کن که از کوچکی به چشم نمی‌آیند و دیگران آنان را کوچک می‌شمارند و کمتر به تو دسترسی دارند. برای این گروه، از افراد مورد اطمینان که خداترس و فروتن‌اند فردی را انتخاب کن، تا پیرامونشان تحقیق و مسائل را به تو گزارش کنند.....».

حکمت ۱۵۵ به ضرورت پابندی به عهد و پیمان اشاره دارد «عهد و پیمان‌ها را پاس دارید به‌خصوص با وفاداران».

در نهج البلاغه از جنبه‌های بسیاری، وفاداری را مورد تجزیه و تحلیل قرار داده و به مواردی همچون وفای به عهد و وظیفه، رسیدگی به حقوق دیگران با نهایت سعی و تلاش، عدم اهمال و سستی در مصرف اموال بیت‌المال و بسیاری از موارد دیگر را اشاره می‌نماید که نیازمند بحث بیشتر است و از لحاظ معنی با وظیفه‌شناسی همپوشانی دارد.

در رساله حقوق امام سجاد اشاره مستقیم به وفاداری و وظیفه‌شناسی نگردیده است ولی معانی هم‌پوشی چون هر کاری را به نحو احسن انجام دادن و جلوگیری از اهمال و سستی در انجام آن ذکر گردیده است.

در حق مملوک (کارگر و خدمه)، وظیفه‌شناسی در قبال تمام خوبی‌ها و لطف‌هایی که پروردگار بر ما ارزانی داشته «.....۱۱. پس همچنان که خداوند با تو نیکی کرده با او نیکی کن.....».

در حق فرزند، هشدار در مورد اینکه کوتاهی در وظیفه منجر به کیفر و انجام آن به نحو احسن پاداش دارد. «.....۷. پس از تربیت او مانند کسی باش که می‌داند در قبال نیکی و بدی او پاداش و کیفر می‌بیند».

۳. جوانمردی

شهروندان سازمانی همواره در مواجهه با مشکلات و ناملايمات، خويشتن‌دار و بردبارند، به دستاوردهای خودبسته نمی‌کنند و موفقیت و شکست را پیام‌آور حفظ آمادگی برای مواجهه‌شدن با آینده تلقی می‌کنند (موسی‌خانی و همکاران، ۱۳۹۱). در تعریفی جامع‌تر، جوانمردی، تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر و اعمال کار بدون شکایت (پینگ یو و همکاران، ۲۰۰۷) و رادمردی و گذشت به‌عنوان تمایل به تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر ناراحت‌کننده بدون شکایت و ابراز ناراحتی تعریف شده است. رادمردی و گذشت را می‌توان به‌عنوان خوش‌نیتی کارکنان در تحمل شرایطی که ایده آل نیست، بدون ابراز شکایت تعریف کرد (طبرسا و رامین مهر، ۱۳۸۹).

خطبه ۸۷ نهج‌البلاغه با معرفی بهترین بنده خدا که دارای ویژگی‌هایی است که دوری و دشواری را به خود نزدیک و آسان می‌کند و همواره به یاد خدا بوده و اعمال نیکو انجام می‌دهد، می‌باشد.

حکمت ۲۰ نهج‌البلاغه روش برخورد با جوانمردان است، «از لغزش جوانمردان درگذرید، زیرا جوانمردی نمی‌لغزد جز آن‌که دست لطف خداوند، او را بلندمرتبه می‌سازد».

نامه ۵۹ نهج‌البلاغه که اشاره به مسئولیت‌های فرماندهی است، بیان می‌دارد که باید کار مردم در آنچه حق است نزد تو یکسان باشد، پرهیز از آنچه همانند آن را برای دیگران نمی‌پسندی و تلاش به‌اندازه توان در امور رعیت.

نامه ۶۰ نهج البلاغه که جبران خسارت‌ها در مانورهای نظامی است تأکید بر آزار نرساندن به دیگران، پرهیز از هرگونه شرارت، کیفر کسی که دست به ستمکاری می‌زند، می‌کند.

همچنین در **حکمت ۴۷** که شناخت ارزش‌هاست این‌گونه از جوانمردی یاد می‌کند «ارزش مرد به اندازه همت اوست، و راست‌گویی او به میزان جوانمردی‌اش، و دوراندیشی در به‌کارگیری صحیح اندیشه، و اندیشه صحیح به رازداری است». به‌طورکلی در نهج البلاغه اشاره مستقیمی به معنی جوانمردی نشده است ولی به حالت‌هایی چون روش برخورد با جوانمردان و انفاق و جوانمردی و خوش‌بینی و خوش‌رفتاری اشاره شده است که با مفهوم جوانمردی تا حدودی همپوشانی دارد. در رساله حقوق امام سجاد (ع) به مفاهیم هم‌پوش چون حمایت از دیگران با تمام وجود، جوانمردی و انجام امور در هنگام غیبت دوستان اشاره گردیده و به طور مستقیم، جوانمردی ذکر نشده است.

در **حق آزاد کننده تو**، اشاره به این بعد جوانمردی دارد؛ که با تمام وجود و بدون هیچ چشم‌داشتی از جان و دل خود مایه بگذارد. «۹... اگر به کمک تو احتیاج داشته باشد بر تو لازم است از جان و دل از آن حمایت کنی».

در **حق شریک**، هشدار در مورد اینکه اگر شخصی به تو خیانت کرد تو جوانمردی کن و کار بد او را با بدی پاسخ مده. «۱... اگر غایب شد به جای او کارهایش را انجام دهی. ۲... اگر حاضر باشد مراعات حالش را بنمایی. ۶... به او خیانت نکن، هر چند او قصد فریب و خیانت داشته باشد.....»

در **حق همکار**، «۲... با او از سر خدعه و نیرنگ رفتار نکنی؛.....». همواره جوانمردی پیشه کنید و در همه امور صداقت داشته باشید.

۴. فضیلت مدنی

داشتن رفتار مدنی ناشی از علاقه یا تعهد در سازمان و منعکس‌کننده شناخت فرد است. از این‌که او جزئی از یک کل و همان‌گونه که شهروندان در جامعه مسئول

هستند، او نیز به عنوان عضوی از سازمان مسئولیت‌هایی در قبال سازمان بر عهده دارد (کریمی و همکاران، ۱۳۹۱).

در نهج البلاغه هیچ گونه اشاره مستقیم به مفهوم نگرش نشده است چنان که فقط در یک جا آن‌ها هم **حکمت ۴۳۲** به نگرش دوستان خدا به دنیا پرداخته است و ترک کردن آنچه آن‌ها را به زودی ترک می‌گفت و خوار شمردن بهره‌مندی دنیاپرستان از دنیا و آشتی کردن با آنچه دنیاپرستان، آن را دشمن می‌پنداشتند، بیان شده است. بنابراین سازه‌های هم‌معنی با مفهوم نگرش مدنی همچون مسئولیت، تلاش و کار مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

در **حکمت ۴۷۸** به مسئولیت آگاهان این گونه اشاره می‌کند، «خدا از مردم نادان عهد نگرفت که بیاموزند، تا آنکه از دانایان عهد گرفت که آموزش دهند».

خطبه ۲۹ در مورد علل شکست کوفیان است که در واقع همین نداشتن نگرش مدنی علل شکست کوفیان بوده است.

در **خطبه ۱۰** مسئولیت ادای امانت که شامل «آگاه باشید که شیطان حزب خود را جمع کرده، و سواره و پیاده‌های لشکر خود را فراخوانده است! اما من آگاهی لازم به امور را دارم، نه حق را پوشیده داشتم، و نه حق بر من پوشیده ماند. سوگند به خدا! گردابی برای آنان به وجود آورم که جز من کسی نتواند آن را چاره سازد؛ آن‌ها که در آن غرق شوند، هرگز نتوانند بیرون آیند، و آنان که بگریزند، خیال بازگشت نکنند».

در این صورت می‌توان به گونه‌ای این موارد را هم پوشا دانست ولی به لحاظ ساختار معنایی تا حدودی تمایزاتی باهم دارند.

در رساله حقوق امام سجاد (ع) اگر چه اشاره مستقیم به نگرش نگردیده است ولی به معانی مشابهی چون گذشتن از خطاهای یکدیگر، علیه خود گواهی دادن برای رسیدن به حق و پذیرش آراء مخالف خود اشاره نموده است.

در **حق همنشین**، برای حفظ انسجام و استحکام یک گروه گاهی لازم است که با داشتن نگرشی باز از خطاهای یکدیگر در گذرید. «..... ۵. لغزش‌های او را فراموش

کرده.....».

در **حق دشمن**، «۱. اگر میدانی حق با اوست بر علیه خود گواهی دهی.....». داشتن نگرش مدنی با اشاره به اینکه اگر حتی چیزی خلاف میل تو اتفاق خواهد افتاد بازهم جمع ارجح تر است و به نفع عموم عمل نما.

در **حق کسی که مشاور توست**، اشاره به پذیرش آراء مخالف یکدیگر دارد. «۱. اگر نظری داری که با رای تو موافق نیست او را متهم نکنی.....».

۵. احترام

شهروندان سازمانی همواره در تعاملات خود، ادب و احترام را حفظ می کنند. اصولاً آن‌ها از چنان وجه اجتماعی برخوردارند که ارتباطاتشان بر حفظ احترام متقابل مبتنیست (موسی خانی و همکاران، ۱۳۹۱). و بیان کننده نحوه رفتار افراد با همکاران، سرپرستان و مخاطبان سازمان است. افرادی که در سازمان با احترام و تکریم با دیگران رفتار می کنند دارای رفتار شهروندی متری هستند (هویدا و نادری، ۱۳۸۸).

خطبه ۱۶۶ در رابطه با احترام متقابل است چنان که «باید خردسالان شما از بزرگان شما پیروی کنند و بزرگسالان شما نسبت به خردسال مهربان باشند، و چونان ستم پیشگان جاهلیت نباشید که نه از دین، آگاهی داشتند و نه در خدا اندیشه می کردند همانند تخم افعی در لانه پرندگان نباشید هم شکستن آن گناه و نگه داشتن آن شر و زیان بار است».

نامه ۳۱ شامل حقوق دوستان می گردد و درواقع در رابطه با حقوقی که دوستان و برادران، نسبت به یکدیگر دارند مانند پیوند دوستی، بخشندگی، آسان گیری، نرم خوئی و ... صحبت می کند.

حکمت ۱۰۵ در مورد احترام گذاشتن به مرزها و حدود احکام الهی سخن می گوید: «همانا خدا واجباتی را بر شما لازم شمرده، آن‌ها را تباه نکنید و حدودی برای شما معین فرموده، اما از آن‌ها تجاوز نکنید، و از چیزهایی نهی فرمود، حرمت آن‌ها را نگاه دارید، و نسبت به چیزهایی سکوت فرمود، نه از روی فراموشی، پس خود را درباره

آن‌ها به رنج و زحمت دچار نسازید».

در نهج‌البلاغه از احترام با زوایای مختلفی چون احترام به آداب و رسوم مردم، احترام به مردم در تصمیم‌گیری سیاسی، روش احترام به رسول خدا، احترام به حدود احکام الهی، احترام متقابل اجتماعی، ضرورت احترام به آداب درست جوامع و ضرورت احترام گذاشتن به رأی مردم و سخن به میان آمده است که تا حدودی با مفهوم احترام، همپوشانی دارد.

در رساله حقوق امام سجاد (ع) از احترام به گونه‌های مختلف یاد شده و اینکه در همه حال و در هر شرایط باید احترام و ادب خود و دیگران را حفظ کرد که به نمونه‌هایی در ذیل اشاره گردیده است.

در حق همسر (زن)، با اشاره به اینکه همواره باید حرمت همسرت را در هر شرایط حفظ نمایی، «.....۳. او را احترام کن.....»

در حق موذن، اشاره به قدردانی و تشکر در مقابل کارهای نیکی که دیگران برای ما انجام می‌دهند. «.....۴. پس در مقابل این احسانی که به تو کرده از او تشکر نما».

در حق همشین، هشدار در مورد عدم تندی و خشونت با دوستان و حفظ احترام و ادب آن‌ها می‌باشد «۱. با او به نرمی و فروتنی برخورد نمایی.....»

در حق نیکوکاران، همواره باید روحیه تشکر و قدردانی را در خود پرورش داد. «۱. و از او تشکر کنی. ۳. خدمت و احسان او را بازگو کنی.....»

۶. بخشش و سخاوت

این بعد از طریق مطالعه نهج‌البلاغه و در تکمیل مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از نگاه اسلامی به‌دست آمده است. سخاوت‌گری را به‌عنوان یک بعد رفتاری می‌توان در نظر گرفت.

حکمت ۵۳ نهج‌البلاغه درباره شناخت جایگاه سخاوت می‌فرماید: «سخاوت آن

است که تو آغاز کنی، زیرا آنچه با درخواست داده می‌شود یا از روی شرم و یا از بیم شنیدن سخن ناپسند است».

همچنین در حکمت ۱۳۷ در مورد بخشش اشاره می‌کند که «روزی را با صدقه دادن فرود آورید».

در حکمت ۶۷ نهج البلاغه برای توصیف ارزش ایثار اقتصادی می‌فرماید: «از بخشش اندک، شرم مدار که محروم کردن، از آن کمتر است».

مفهوم سخاوت در نهج البلاغه در ابعاد و زوایای مختلفی مورد بحث و بررسی قرار گرفته که نشان‌دهنده اهمیت بسیار زیاد سخاوت در تمامی امور از جمله رفتارهای اجتماعی می‌باشد.

در رساله حقوق امام سجاد (ع)، اگر چه اشاره مستقیم به اخلاص و بخشش نگردیده است ولی از زوایای گوناگونی مفاهیم هم‌پوش آن بیان شده است.

در حق شاگرد، «.....۶. و اگر در نشر علم بر مردم بخل بورزی. ۷. و یا به هنگام رجوع به تو، خلاف واقع را بگویی. ۸. سزاوار است که خداوند عزوجل علمت را از تو بگیرد.....»

در حق آزاد کننده تو، «۱. او مالش را در راه تو خرج کرده؛ ۲. تو را از ذلت و وحشت بندگی به سوی عزت آزادگی و آرامش خارج نموده و.....».

در حق نیکوکاران، «.....۴. و خالصانه به درگاه خداوند او را دعا کنی، اگر چنین کردی در آشکار و نهان از او قدردانی کرده‌ای و.....».

در جدول ۲، خلاصه آموزه‌های حضرت در نهج البلاغه در موضوع پژوهش آمده است.

جدول ۲. خلاصه آموزه‌های حضرت علی (ع) پس از واکاوی رفتار شهروندی سازمان

ابعاد رفتار شهروندی سازمانی	مفاهیم مشابه	مستندات در نهج البلاغه	آموزه‌های مربوط در نهج البلاغه
نوع دوستی	پرهیز از بدرفتاری با مردم،	خطبه‌های ۲۳ و ۱۴۲	دوست، دوست نیست مگر

	پرهیز از غرور و خودپسندی، مردم‌گرایی، حق‌گرایی و ضرورت رازداری.	نامه‌های ۱۹ و ۵۳ حکمت ۱۳۴	آنکه حقوق برادرش را در سه جایگاه، نگهبان باشد: در روزگار گرفتاری، آن هنگام که حضور ندارند، و پس از مرگ.
وظیفه شناسی	پرهیز از امتیازخواهی، احتیاط در مصرف بیت‌المال، وفاداری به عهد و پیمان، اطاعت کردن از نیکی.	خطبه‌های ۲۲۴، ۲۳۲، ۱۹۲ نامه ۵۳ حکمت ۱۵۵	عهد و پیمان‌ها را پاس دارید به‌خصوص با وفاداران.
جوانمردی	نیکوکاری، آزار نرساندن به دیگران و پرهیز از شرارت.	خطبه ۸۷ حکمت ۲۰ و ۴۷ نامه ۵۹ و ۶۰	ارزش مرد به اندازه همت اوست، و راست‌گویی او به میزان جوانمردی‌اش، و دوراندیشی در به‌کارگیری صحیح اندیشه، و اندیشه صحیح به رازداری است. دوری و دشواری را به خود نزدیک و آسان می‌کند.
فضیلت مدنی	خوار شمردن بهره‌مندی دنیاپرستان از دنیا، نگرش دوستان خدا به دنیا و ترک کردن آنچه آن‌ها را به‌زودی ترک می‌گفت.	حکمت ۴۳۲ و ۴۷۸ خطبه ۲۹ و ۱۰	خدا از مردم نادان عهد نگرفت که بیاموزند، تا آن‌که از دانایان عهد گرفت که آموزش دهند. باید خردسالان شما از بزرگان شما پیروی کنند.

بزرگسالان شما نسبت به خردسال مهربان باشند، و چونان ستمپیشگان جاهلیت نباشید که نه از دین آگاهی داشتند و نه در خدا اندیشه می کردند.	خطبه ۱۶۶ نامه ۳۱ حکمت ۱۰۵	احترام به آداب و سنن مردم، احترام به خویشاوندان، احترام متقابل اجتماعی.	ادب و احترام
ایثار به معنای برگزیدن، دیگران را بر خویش مقدم داشتن و مانند آن است. و در اصطلاح، بخشش به کسی در مورد چیزی که خود فرد به آن نیاز دارد.	حکمت های ۷، ۶۷، ۱۳۷، ۱۴۶، ۵۳، و نامه های ۳۱، ۶۹، ۹ و خطبه های ۷۶، ۱۸۲، ۱۱۴، ۸۷، ۱۹۲، ۵۰، ۱۱۷	از اخلاص در دعا، جایگاه اخلاص، اخلاص امام علی، اخلاص و ایمان، اخلاص و پرهیز از ریا، ارزش اخلاص، جایگاه اصلی اخلاص، خداگرایی و اخلاص، ره آورد اخلاص، ارزش ایثار اقتصادی، ارزش ایثارگری، ایثارگری رسول خدا در جنگ ها و..... سخن به میان آمده است.	اخلاص و ایثار
سخاوت آن است که تو آغاز کنی، زیرا آنچه با درخواست داده می شود یا از روی شرم و یا از بیم شنیدن سخن ناپسند است. روزی را با صدقه دادن فرود آورید.	خطبه ۱۱۷ و ۱ نامه ۹۶ و ۸ و ۹ و ۴۵ حکمت ۷ و ۶۷ و ۱۳۷ و ۱۴۶	ارزش ایثارگری، شناخت جایگاه سخاوت و ایثارگری، ضرورت بخشش و ایثارگری، نقش ایثار اقتصادی در ایمان، ایثار اقتصادی و آخرت گرایی، نکوهش از بخل ورزیدن در ایثار جان	سخاوت و بخشش

توسعه بومی نظریه رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر ادبیات نهج‌البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع)

بامطالعه، تحقیق و تطبیق مفهوم رفتار شهروندی سازمانی از نگاه ارگان با آنچه از متن نهج‌البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع) استنباط شد، می‌توان اشاره کرد که این مفهوم غربی از برخی جوانب، تطابق و تشابهاتی را با مفاهیم مستخرج از نهج‌البلاغه و رساله حقوق امام دارد اما با کشف و استخراج ریشه و زیربنای مفهومی رفتار شهروندی سازمانی از نگاه اسلام، شاهد تفاوت بنیادی در دو مفهوم می‌توان بود. یک مفهوم با زیربنایی است در تمدنی مادی نگر و دیگری با زیربنایی الهی و معنوی نگر. در جدول زیر، برخی تفاوت‌ها و تشابهات بین دو رویکرد مادی گرای غرب و معنوی نگر و زیربنای الهی ارائه شده است.

جدول ۳. مقایسه ابعاد "رفتار شهروندی سازمانی" در سه دیدگاه

ابعاد	تطابق‌ها	تمایزها
نوع دوستی	هر سه (نظریه ارگان و نهج‌البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع)) بر کمک‌رسانی به دیگر افراد و ضرورت تعاون که هدف عمده آن انجام بهتر وظایف می‌باشد، تأکید دارند.	نظریه ارگان به رفتارهای مفید از قبیل ایجاد صمیمیت و همدلی میان همکاران اشاره دارد درحالی‌که معنای نوع‌دوستی در نهج‌البلاغه بسیار فراتر از آنچه ارگان بیان نموده می‌باشد. آن‌چنان‌که امام علی(ع) در نهج‌البلاغه می‌فرماید: پس در رفتار با آنان، نرمی و درشتی را به هم آمیز، رفتاری توأم با شدت و نرمش داشته باش، اعتدال و میانه‌روی را در نزدیک کردن یا دور کردن، رعایت کن. در رساله حقوق نیز امام سجاد می‌فرماید: اگر

		مورد ظلم قرار گرفت او را یاری کنید. در گرفتاری و سختی او را تنها نگذاری.
وظیفه‌شناسی	هر سه دیدگاه باهم مطابقت داشتند تا جایی که حتی از دیدگاه نهج‌البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع) این کلمه در قالب کلماتی دیگر، وسیع‌تر توصیف شده است و از این مفهوم به وفاداری نیز تعبیر شده است.	در نظریه ارگان، وفاداری (وظیفه‌شناسی)، حاکی از رفتاری است که فرد در اجرای یک شغل به بیش از الزامات وظیفه‌ای عمل می‌کند. اما در این باب، امام علی(ع) سخنان زیادی عرضه نموده‌اند به‌طوری‌که این کلمه در نهج‌البلاغه جایگاه گسترده‌ای دارد. در مورد وفا و وفاداری، بی‌وفایی و... سخن به میان آمده است. در رساله حقوق امام سجاد (ع)، در رابطه با وظیفه‌شناسی می‌فرماید، پس از تربیت او مانند کسی باش که می‌داند در قبال نیکی و بدی او پاداش و کیفر می‌بیند.
جوانمردی	مفهوم جوانمردی با همین تعبیر نیز در نهج‌البلاغه بیان شده است، اما گستره مفهومی آن به مراتب، بیشتر است. در رساله حقوق امام سجاد (ع) نیز تا حدودی به مفاهیمی هم پوش آن اشاره گردیده است.	ارگان، جوانمردی را تمایل به تحمل شرایط اجتناب‌ناپذیر ناراحت‌کننده بدون شکایت و ابراز ناراحتی تعریف کرد. در نهج‌البلاغه به حالت‌هایی چون روش برخورد با جوانمردان و انفاق و جوانمردی و خوش‌بینی و خوش‌رفتاری شده است که با مفهوم جوانمردی تا حدودی همپوشانی دارد. در رساله حقوق امام سجاد (ع)، از جوانمردی با تعبیر «به او خیانت نکن، هر چند او قصد فریب و خیانت داشته باشد»، یاد کرده است.

فضیلت مدنی	این واژه دقیقاً در نهج‌البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع) ذکر نشده است. اما با تطابق مفهومی و یافت معانی مشابه، مفاهیمی چون مسئولیت، تلاش و کار مورد بررسی قرار گرفت.	از دیدگاه ارگان، به تلاش کارکنان برای جلوگیری از تنش‌ها و مشکلات کاری در رابطه با دیگران، فضیلت مدنی گفته می‌شود. درحالی‌که در نهج‌البلاغه هیچ‌گونه اشاره مستقیمی به این مفهوم نشده است. تنها در یکجا آن‌هم با عنوان نگرش دوستان خدا به دنیا بیان شده است. در رساله حقوق امام سجاد (ع) نیز به مفهوم همپوش آن چون: اگر نظری داری که با رأی تو موافق نیست او را متهم نکنی اشاره گردیده است.
ادب و احترام	در هر سه دیدگاه، مفهوم ادب و احترام باهم مطابقت داشتند و همچنین در نهج‌البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع) به‌صورت وسیع‌تری از احترام با زوایای مختلفی سخن به میان آمده است که تا حدودی با مفهوم موردنظر در رفتار شهروندی سازمانی همپوشانی دارد.	در نظریه ارگان، ادب شامل رفتارهای مؤدبانه‌ای که مانع از ایجاد مشکل در محیط کار می‌شود. اما در نهج‌البلاغه از زوایای مختلف، احترام به‌صورت بسیار گسترده‌تری بحث شده است. در رساله حقوق امام سجاد(ع) نیز به شکرگزاری از دیگران در برابر کارهای نیکی که برای ما انجام می‌دهند سفارش گردیده است.



نمودار ۱. مدل مفهومی ترسیم شده بر اساس رهنمودهای نهج البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع)

ایثار در لغت یعنی برگزیدن دیگری بر خود و در اصطلاح ترجیح دادن آنچه مطلوب دیگران است بر خواسته های خود و لذت بردن از این عمل (حسن زاده نیری و جمشیدی، ۱۳۹۴). در یک بررسی جزئی تر، می توان آن را نوع خاصی از «کمک کردن» در نظر گرفت که در حالت خاص خود منجر به بخشش می شود و بخشش نیز در اوج خود به ایثار مبدل می شود (بخشی و بستان، ۱۳۹۳).

علامه طباطبایی رحمه الله علیه ایثار را به معنای اختیار و انتخاب چیزی بر غیر آن می داند. سازمان ایثارگر می تواند با افق دید وسیع و در پرتو عقلانیت جوهری، بسیاری از پیش فرض ها، معادلات و پیش بینی ها را تغییر دهد و به سازمانی جاودان در اذهان آدمیان تبدیل شود که علاوه بر دستیابی به اهداف تعیین شده از مشروعیت و محبوبیت اجتماعی کافی برخوردار باشد (عبد الحمید و پور عزت، ۱۳۹۰).

۵. بحث و نتیجه‌گیری

کتاب شریف نهج البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع)، به‌عنوان منابع و نسخه غنی در دنیای اسلام خودنمایی می‌کند و نتایج پژوهش، حاکی از آن است که ابعاد رفتار شهروندی سازمانی همپوشی زیادی با ادبیات نهج البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع) دارد. لیکن این مفاهیم در نهج البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع) با دیدی وسیع‌تر مورد عنایت قرار گرفته است مثلاً در نوع‌دوستی به رفتاری توأم با شدت و نرمش، اعتدال و میانه‌روی تشویق می‌کند. در صورتی‌که در مدل غربی آن چنین ترسیمی نشده است.

تمایز اولیه در افزودن بعد سخاوت، بخشش و ایثار به ابعاد رفتار شهروندی سازمانی در نگاه نهج البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع) است. ایثار به معنای ندیدن خود به بهای دیدن دیگران است. تحقق ایثار صرفاً با نگرش الهی، توجیه بیرونی پیدا می‌کند. در تعبیر اسلامی است که مؤمنان همه برادر یکدیگر محسوب می‌شوند و در برابر یکدیگر، احساس مسئولیت پیدا می‌کنند؛ حتی از زاویه ایثار. افراد در جامعه اسلامی، برادر یکدیگرند نه شهروندان یک کشور. چنان‌که امام علی (ع) فرمود: «الْأَيْثَارُ سَجِيَّةُ الْأَبْرَارِ وَ شِمَّةُ الْأَخْيَارِ» ایثار خوی نیکوکاران و شیوه نیکان است. در جای دیگر فرمود: «الْأَيْثَارُ أَحْسَنُ الْأَحْسَانِ وَ أَعْلَى مَرَاتِبِ الْإِيمَانِ» ایثار نیکوترین احسان و بالاترین مراتب ایمان است.^۱ در آیه ۵ سوره بینه: «وَمَا أَمْرُوا إِلَّا لِيَعْبُدُوا اللَّهَ مُخْلِصِينَ لَهُ الدِّينَ حُنَفَاءَ وَيُقِيمُوا الصَّلَاةَ وَ يُؤْتُوا الزَّكَاةَ وَ ذَلِكَ دِينُ الْقِيَمَةِ» به آنها دستوری داده نشده بود جز این که خدا را پرستند درحالی‌که دین خود را خالص کنند و از شرک به توحید بازگردند، نماز را بر پا دارند و زکات را پردازند؛ و این است آیین مستقیم و پایدار». با توجه به این‌که دین مفهوم گسترده‌ای دارد که عقاید و اعمال را همگی شامل می‌شود و با توجه به این‌که ضمیر در «ما أمرُوا» به همه پیروان مذاهب آسمانی برمی‌گردد، و با

1- <http://ste-nishabor.blogfa.com/post/225>

توجه به این که اخلاص، نماز و زکات در آیه به عنوان تنها دستورهای الهی به همه آن ها است، اهمیت این موضوع کاملاً روشن می شود، این تعبیر نشان می دهد که همه دستورهای الهی از حقیقت توحید و اخلاص سرچشمه می گیرد^۱ لذا، تمایز اساسی سه دیدگاه، در مبنا و نیت بروز این رفتار است. اخلاص، زیربنا، بستر و زمینه بروز دیگر ابعاد رفتار شهروندی سازمانی را بر اساس دیدگاه حضرت و رساله حقوق امام سجاد (ع) فراهم می کند. این بدین معناست که اگر مفهوم اخلاص در سازمان نهادینه شود تحقق و بروز عینی ابعاد رفتار شهروندی سازمانی بدون هیچ چشمداشت و انتظار از دیگران خواهد بود و فرد، این رفتارها را برای تقرب الهی انجام می دهد. این درحالی است که از نگاه حضرت علی (ع) و رساله حقوق امام سجاد (ع) و به عبارت بهتر اسلام، اگر ایثاری هم انجام می گیرد ریشه آن اخلاص، رضای الهی یا تقرب الهی است. با این نگاه، نور ایمان الهی می تواند تحولی اساسی در بستر سازمان ها را ایجاد کند. در انتها نیز با توجه به نتایج تطبیق مفهومی که در این نوشتار حاصل شد، پیشنهاد می شود تطبیق دیگر مفاهیم مدیریتی نیز با محتوای اثر شریف نهج البلاغه و رساله حقوق امام سجاد (ع) و دیگر منابع اسلامی صورت بگیرد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1- [https://hawzah.net/fa/Article/View/6687/%D8%A7%D8%AE%D9%84%D8%A7%D8%B5\(1\)_.](https://hawzah.net/fa/Article/View/6687/%D8%A7%D8%AE%D9%84%D8%A7%D8%B5(1)_.)

منابع

۱. نهج البلاغه. (۱۳۸۸). ترجمه محمد دشتی. قم: انتشارات هم‌میهن. چاپ دوم.
۲. صحیفه سجادیه. (۱۳۹۵). ترجمه مهدی الهی قمشه‌ای. قم: انتشارات ارمغان قرآن. چاپ سوم.
۳. اردستانی، نسرين و رزقی شیر سوار، هادی. (۱۳۹۸). «رابطه هوش اخلاقی و رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان و اعضای هیئت علمی پردیس ابوریحان دانشگاه تهران)». مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۷، شماره ۱، ۶۴-۴۵.
۴. آقاجانی، مینا و مهداد، علی. (۱۳۹۸). «تأثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای نوآورانه در کارکنان دانشگاه آزاد اصفهان: نقش میانجی گرانه اشتیاق شغلی». دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، سال ۲۰، شماره ۱ (پیاپی ۷۵)، ۴۶-۳۵.
۵. افراسیابی، رویا و خزاعی، محمد. (۱۳۹۸). «بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی دنیسون بر عملکرد سازمانی با میانجی گری رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان بانک صادرات شهر مشهد)». پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، سال ۳، شماره ۱۳ (جلد ۱)، ۳۶۶-۳۴۵.
۶. اسکندری. استیره و ایران‌دوست، منصور. (۱۳۹۴). «رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی». فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، دوره ۱۰، شماره ۴، ۱۰۷-۱۱۴.
۷. بخشی، حامد و بستان، زهرا. (۱۳۹۳). «تحلیل محتوای جلوه‌های ایشار در سینمای دفاع مقدس طی سال های ۱۳۸۶ تا ۱۳۶۰». فصلنامه مطالعات ملی، سال ۱۵، شماره ۱، ۷۲-۴۷.
۸. باقری، فرناز؛ جعفری نیا، سعید و حسن پور، اکبر. (۱۳۹۸). «رابطه ارزش‌های

اخلاقی و بروز رفتارهای اخلاقی و شهروندی». اخلاق در علوم و فناوری، سال ۱۴، شماره ۳، ۱۳۶-۱۳۳.

۹. پیام، مهدی؛ بشلیده، کیومرث؛ هاشمی، سید اسماعیل و نعامی، عبدالزهرا. (۱۳۹۸). «بررسی تاثیر هوش معنوی و قدردانی بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتار ضد تولید؛ نقش میانجی‌گر تعهد سازمانی و اشتیاق شغلی در کارکنان دانشگاه شهید چمران اهواز». دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، سال ۲۰، شماره ۲ (پیاپی ۷۶)، ۱۲-۱.

۱۰. پاک‌نیت، میترا و جاویدی، حجت‌الله. (۱۳۹۵). «رابطه بین ابعاد هوش معنوی و سلامت سازمانی با نقش واسطه‌ای رفتار شهروندی سازمانی». روش‌ها و مدل‌های روانشناختی، سال ۷، شماره ۲۳، ۳۷-۱۹.

۱۱. توکلی، سارا و شاه‌طلبی، بدری. (۱۳۹۸). «رابطه بین هوش معنوی با رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی و رهبری تحولی مدیران دوره ابتدایی شهرستان گلپایگان». رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال ۱۰، شماره ۱ (پیاپی ۳۷)، ۸۵-۱۰۸.

۱۲. جوربنیان، عبدالحکیم؛ مکارم، اصغر؛ حسینی، محمدعلی و بخشی، عنایت‌الله. (۱۳۹۴). «ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی و ابعاد آن در کارکنان ستاد سازمان بهزیستی شهر تهران». توانبخشی، دوره ۱۶، شماره ۱، ۲۵-۱۸.

۱۳. حسن‌زاده نیری، محمدحسن و جمشیدی، رضا. (۱۳۹۴). «کهن‌الگوی ایشار با نگاهی به حلاج در اشعار شفیعی کدکنی و آدونیس». دوفصلنامه پژوهش‌های ادبیات تطبیقی، دوره ۳، شماره ۱ (پیاپی ۵)، ۷۹-۱۰۰.

۱۴. حسینی، سید صمد و صنوبر، ناصر. (۱۳۹۸). «اثر فعالیت‌های منابع انسانی عملکرد بالا بر تعهد و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شاغل در بخش دولتی». جامعه‌شناسی اقتصادی و توسعه، سال ۸، شماره ۱، ۱۲۹-۱۰۳.

۱۵. خرمیان طوسی، سهراب؛ صادقی تربتی، وحید؛ ساسانی، محمد و موسوی معلم، سیدمحمد حسین. (۱۳۹۸). « بررسی تاثیر ویژگی‌های شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی (مطالعه موردی: شهرداری منطقه ۴ مشهد)». پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، سال ۳، شماره ۱۳ (جلد ۱)، ۹۲-۸۲.
۱۶. رضائیان، علیرضا و رحیمی، فرج الله. (۱۳۸۷). «بررسی تأثیرگذاری عدالت رویه‌ای بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ کردن نقش اعتماد سازمانی». چشم‌انداز مدیریت، شماره ۲۹، ۸۷-۶۹.
۱۷. رضازاده، اکبر. (۱۳۹۸). « بررسی رابطه سرمایه روان شناختی و رفتار شهروندی سازمانی». مدیریت منابع در نیزوی انتظامی، سال ۷، شماره ۱، ۲۰۰-۱۸۵.
۱۸. دانیالی ده حوض، محمود و منصوری، حسین. (۱۳۹۸). « بررسی اثر تعدیل‌کنندگی بهره‌وری نیروی انسانی در رابطه بین اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد ایزده)». فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال ۱۰، شماره ۳ (پیاپی ۳۹)، ۴۰-۱۷.
۱۹. رودساز، حبیب؛ رضایی‌منش، بهروز و توکلی، شقایق. (۱۳۹۱). «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر مزیت رقابتی». فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، دوره ۲۲، شماره ۶۸، ۱۳۴-۱۰۹.
۲۰. صحت، سعید؛ ایزدپناه، بهروز و قربانی پاجی، عقیل. (۱۳۹۸). « اثر انعطاف پذیری منابع انسانی بر اثربخشی سازمانی با نقش میانجی رفتار شهروندی سازمانی در شرکت بیمه ایران». مدیریت بهره وری، سال ۱۳، شماره ۱ (پیاپی ۴۸)، ۱۸۰-۱۴۳.
۲۱. طاهری دمنه، محسن؛ زنجیرچی، سیدمحمود و نجاتیان قاسمیه، مجید. (۱۳۹۰). «نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی». فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، دوره ۶، شماره ۲، ۳۹-۳۰.

۲۲. طبرسا، غلامعلی و رامین مهر، حمید. (۱۳۸۹). «ارائه مدل رفتار شهروندی سازمانی». چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۳، پاییز ۱۳۸۹، ۱۱۷-۱۰۳.
۲۳. طبرسا، غلامعلی؛ هادی‌زاده، اکرم و کشته‌گر، عبدالعلی. (۱۳۸۹). «ارائه مدلی برای تبیین عوامل مؤثر بر رفتار شهروندی سازمانی». چشم‌انداز مدیریت دولتی، شماره ۱، ۱۱۴-۱۰۱.
۲۴. عبدالحمید، مهدی و پورعزت، علی اصغر. (۱۳۹۰). «تبیین ویژگیهای مانایی و پایداری در سازمان‌های متمایل به ایثار». دوفصلنامه مدیریت اسلامی، سال ۱۹، شماره ۲، ۳۴-۹.
۲۵. فانی، علی‌اصغر؛ دانایی‌فرد، حسن و زکیانی، شعله. (۱۳۹۲). «بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی و عدالت سازمانی». پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره ۱۷، شماره ۱، ۱۴۸-۱۳۳.
۲۶. قنبری، محمد؛ باقری باغان، فریبا و تیمورزاده، ولی. (۱۳۹۳). «رابطه بین اخلاق سازمانی با نهاده‌سازی رفتار شهروندی سازمانی». فصلنامه آینده‌پژوهی مدیریت، دوره ۲۵، شماره ۱۰۰، ۱۲۴-۱۱۵.
۲۷. کریمی، فریبا؛ حسومی، فهیمه و لیث صفار، زهرا. (۱۳۹۱). «رابطه بین مؤلفه‌های رفتار هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان». فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دوره ۳، شماره ۱، ۱۶۶-۱۵۱.
۲۸. مهدوی نژاد، علی. (۱۳۹۷). «بررسی رابطه بین هویت سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان پست بانک ایران». رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، سال ۲، شماره ۸، جلد ۲، ۲۲۳-۲۰۶.
۲۹. موسی‌خانی، مرتضی؛ الوانی، سیدمهدی؛ میرزایی، مهدی و محمدی، سمیه. (۱۳۹۱). «بررسی ارتباط میان رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد کارکنان». فصلنامه مدیریت، دوره ۹، شماره ۲۵، ۷۵-۹۰.

۳۰. مرادی، الهام؛ صفانیا، علی محمد و پورسلطانی زرنندی، حسین. (۱۳۹۸). «ارتباط علی ابعاد سکوت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان خوزستان: نقش میانجی عدالت سازمانی». پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، سال ۷، شماره ۴ (پیاپی ۲۸)، صفحات ۹۹-۱۰۸.
۳۱. نادى، محمدعلی و الصفی، مریم‌السادات. (۱۳۹۲). «نقش واسطه‌ای ابعاد از خودبیگانگی شغلی در رابطه بین تناسب فرد سازمان و رفتار شهروندی سازمانی». روانشناسی معاصر، دوره ۲، شماره ۸، ۸۱-۹۴.
۳۲. نظریان، بلال و عیسی خانی، احمد. (۱۳۹۴). «بررسی ارتباط ابعاد پنج‌گانه شخصیت و رفتار شهروندی سازمانی مدیران دانشگاه‌های پیام نور استان گیلان». مجله مدیریت توسعه و تحول، شماره ۲۳، ۷۵-۸۶.
۳۳. هویدا، رضا و نادری، ناهید. (۱۳۸۸). «بررسی سطح رفتار شهروندی سازمانی کارکنان». پژوهشنامه مدیریت اجرایی، دوره ۹، شماره ۱، ۱۰۳-۱۱۸.
۳۴. یوسفوند، امین؛ نصرتی، حمید و بهرامی، بهنام. (۱۳۹۸). «تأثیر ویژگی‌های شخصیتی در توسعه رفتار شهروندی سازمانی اساتید دانشگاه فرهنگیان استان لرستان». مجله دستاوردهای نوین در مطالعات علوم انسانی، سال ۲، شماره ۱۲، ۳۰-۴۵.
۳۵. یزدانی، حمیدرضا؛ زارع میرک‌آباد، علی؛ نصیری، محمدحسین و اسدنژاد، مهدی. (۱۳۹۰). «بررسی رابطه مشتری‌گرایی و رفتار شهروندی سازمانی». چشم‌انداز مدیریت بازرگانی، شماره ۶، ۵۳-۶۹.
۳۶. یاسینی، علی؛ پناه، یسری و نامدارجویمی، احسان. (۱۳۹۸). «استراتژی سبک رهبری توزیع شده بر بروز رفتار شهروندی سازمانی در سطح گروه با نقش میانجی احساس خودکارآمدی و اعتماد در سازمان (مورد مطالعه کارکنان رسانه‌های ورزشی در استان ایلام)». مدیریت ارتباطات در رسانه‌های ورزشی، سال ۳، شماره ۲۳، ۷۷-۸۸.

37. Chow, C. W.C., Lai, J. Y.M., Loi, R. (2015). Motivation of travel agents' customer service behavior and organizational citizenship behavior: The role of leader-member exchange and internal marketing orientation. *Tourism Management*, Vol. 48, 362-369.
38. Francis, R. S., & Alagas, E. N. (2020). Hotel Employees' Psychological Empowerment Influence on Their Organizational Citizenship Behavior Towa
 tvrds Their Job Performance. In *Organizational Behavior Challenges in the Tourism Industry* (pp. 284-304). IGI Global.
39. Farrell, S. K., & Finkelstein, L. M. (2011). The Impact of motive attributions on coworker justice perceptions of rewarded organizational citizenship behavior. *Journal of Business and Psychology*, 26(1), 57-69.
40. Hart, T. A., J., Bruce Gilstrap, Mark C. Bolino. (2016). Organizational citizenship behavior and the enhancement of absorptive capacity. *Journal of Business Research*, 69 (10), 3981-3988
41. Harwiki, W. (2016). [The Impact Of Servant leadership on Organization Culture, Organizational Commitment, Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Employee Performance in Women Cooperatives]. *Procedia-Social and Behavioral Siences*, 219, 283-290.
42. Kandlousi, N. S. A. E., Ali, A. J., & Abdollahi, A. (2010). Organizational citizenship behavior in concern of communication satisfaction: The role of the 43. formal and informal communication. *International Journal of Business and Management*, 5 (10), 51.
44. Liu, Y. Cohen, A. (2010). [Values, commitment, and OCB among Chinese employees]. *International Journal of Intercultural Relations*, 34, 493-506.

45. Nohe, Ch. Michaelis, B. (2016). [Team OCB, leader charisma, and organizational change: A multi-level study]. *The Leadership Quarterly*, 27, 883-895.
46. Perry, J.L., Hondeghem, A., & Wise, L.R. (2010). Revisiting the Motivational Bases of Public Service: Twenty Years of Research and an Agenda for the Future. *Public Administration Review*, 70(5), 681-690.
47. Shafazawana, Tharikh, M. Ying, CH-Y. Zuliawati. Saad, M. Sukumaran, K. (2016). [Managing Job Attitudes: The Roles of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Organizational Citizenship Behaviors]. *Procedia Economics and Finance*, 35, 604 – 611.
48. Wang, G., Qinghua He, Xianhai Meng, Giorgio Locatelli, Tao Yu, Xue Yan. (2017). Exploring the impact of megaproject environmental responsibility on organizational citizenship behaviors for the environment: A social identity perspective. *International Journal of Project Management*, 35 (7), 1402-1414.
49. Wortler, B., Van Yperen, N. W., & Barelds, D. P. (2019). Do individual differences in need strength moderate the relations between basic psychological need satisfaction and organizational citizenship behavior? . *Motivation and Emotion*, 1-14.
50. Yu, ch-p. Chu, T-H. (2007). [Exploring knowledge contribution from an OCB perspective]. *Information & Management*, 44, 321–331.