



بررسی تاثیر اخلاق کار اسلامی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی با توجه به نقش میانجی اشتیاق شغلی (مورد مطالعه: کارکنان شهرداری مشهد)

زهرا بیدآبادی^۱، راضیه اکبر نژاد^۲

۱- کارشناس شتابدهنده ها دفتر خلاقیت و نوآوری شهر (فوق لیسانس مدیریت بازرگانی گرایش کارآفرینی)

۲- کارشناس دبیرخانه (فوق لیسانس مدیریت منابع انسانی-مدیریت استراتژیک منابع انسانی)

z.bidabadi@gmail.com

چکیده

وجود رفتار شهروندی سازمانی در بین کارمندان از اهمیت زیادی برخوردار است و سبب رشد و توسعه همه جانبه محیط سازمانی می شود و لازم است که عوامل موثر بر آن بررسی شود. به همین دلیل، هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر اخلاق کار اسلامی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی با توجه به نقش میانجی اشتیاق شغلی (مورد مطالعه: شهرداری مشهد) بود. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری داده ها توصیفی و به شیوه همبستگی می باشد. جامعه آماری نیز کارمندان شهرداری مشهد به تعداد ۷۵۰۰۰ نفر بودند که تعداد ۳۸۴ نفر به روش غیراحتمالی در دسترس و بر اساس جدول مورگان انتخاب شدند. ابزارهای جمع آوری داده ها نیز پرسشنامه محقق ساخته بودند. روش تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از رویکرد معادلات ساختاری انجام شد که برای این منظور از نرم افزار AMOS استفاده گردید. نتایج نشان داد که اخلاق کار اسلامی و تعهد سازمانی به واسطه اشتیاق شغلی توانستند بر تعهد سازمانی تاثیر بگذارند. نتایج همچنین نشان داد که تعهد سازمانی و زیرمقیاس های آن همچون تعهد عاطفی، مستمر و هنجاری و متغیر اخلاق کار اسلامی به واسطه اشتیاق شغلی و زیرمقیاس های آن (جذب، وقف و توانایی) و بدون واسطه اشتیاق شغلی توانستند بر رفتار شهروندی سازمانی و ابعاد آن (نوع دوستی، وجدان، جوانمردی، رفتار مدنی و ادب و ملاحظه) به صورت معناداری تاثیر بگذارند. لذا، می توان نتیجه گرفت که میزان تعهد کارمندان، اخلاقیات در کار و اشتیاق افراد در محیط سازمانی، از جمله مولفه های اساسی و تاثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی هستند که مدیران می بایست به آن ها توجه شایانی داشته باشند.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

واژگان کلیدی: تعهد شغلی، اخلاق کار اسلامی، اشتیاق شغلی، رفتار شهروندی سازمانی

مقدمه

وجود رفتار شهروندی سازمانی در بین کارمندان از اهمیت زیادی برخوردار است و سبب رشد و توسعه همه جانبه محیط سازمانی می‌شود. به همین دلیل ضروری است که برای بهبود این پدیده، عوامل موثر بر آن شناسایی شوند. از جمله این عوامل می‌توان به اخلاق کار اسلامی، تعهد شغلی و اشتیاق شغلی اشاره نمود. در این فصل ارتباطات احتمالی متغیرهای مطالعه مورد بحث و بررسی قرار گرفت، سپس اهمیت و ضرورت مطالعه، اهداف تحقیق، فرضیات و سوالات و تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای پژوهش بررسی شد. در ذیل این موارد به صورت جامع و با تفصیل ارائه گردیده است.

اهداف پژوهش

۱- تعیین نقش میانجی‌گری اشتیاق شغلی در رابطه بین اخلاق کار اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری مشهد

۲- تعیین نقش میانجی‌گری اشتیاق شغلی در رابطه بین تعهد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری مشهد

۳- تعیین تاثیر اشتیاق شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری مشهد

۴- تعیین تاثیر اخلاق کار اسلامی بر اشتیاق شغلی در شهرداری مشهد

۵- تعیین تاثیر اخلاق کار اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری مشهد

۶- تعیین تاثیر تعهد شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی در شهرداری مشهد

۷- تعیین تاثیر تعهد شغلی بر اشتیاق شغلی در شهرداری مشهد

قلمرو تحقیق

قلمرو موضوعی: عنوان این پژوهش بررسی تاثیر اخلاق کار اسلامی و تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی با توجه به نقش میانجی اشتیاق شغلی می‌باشد.

قلمرو زمانی: این مطالعه در سال ۱۴۰۱ صورت گرفته است.

قلمرو مکانی: این مطالعه در شهرداری مشهد و بر روی کارمندان این بخش صورت گرفته است.

تعاریف مفهومی متغیرهای پژوهش

اخلاق کار اسلامی: اخلاق کار اسلامی به معنای فعالیت در محیط شغلی، عمل کردن بر اساس باورها و عقاید دینی و دارا بودن



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

ارزش‌های مذهبی در فضای کاری می‌باشد. کارمندانی که اخلاق کار اسلامی دارند، معمولاً چهارچوب‌ها و قواعد سازمانی را رعایت می‌کنند، بسیار به مبانی دینی در زمان اشتغال واقف هستند و به کار خود ارزش ذاتی می‌دهند (زمانی و طهماسبی، ۱۳۹۸).

اشتیاق شغلی: اشتیاق شغلی به معنی رغبت و تمایل برای کار کردن بیشتر در سازمان، یکی بودن با فضای کاری، تلاش و پشتکار جهت ارتقای سود و بهره‌وری شغلی، درگیری فیزیکی و روانی در ساعات کاری، جذب و شیفتگی در محیط سازمانی و توجه زیاد به شیوه انجام کار است (آستاخوا و پورتر، ۲۰۱۵؛ کومار پرادهان و همکاران، ۲۰۱۷).

تعهد کاری: این پدیده، تعلق شغلی می‌باشد که هر یک از پرسنل نسبت به سازمانی که در آن مشغول به فعالیت هستند، حس می‌نماید. این پدیده را می‌توان با میزان آمادگی اشخاص یک محیط سازمانی به درونی نمودن ارزش‌های سازمان اندازه‌گیری کرد. علاوه بر این، تعهد سازمانی را می‌توان بر حسب درجه تکمیل کردن مسئولیت‌ها و وظایف کارمندان مورد ارزیابی قرار داد. اندازه‌گیری تعهد و وفاداری سازمانی با مشاهده رفتار اشخاص در محل کار نیز امکان‌پذیر می‌باشد (هیرشی و اسپارک، ۲۰۲۱).

رفتار شهروندی سازمانی: رفتار شهروندی سازمانی به عملکرد و رفتارهایی گفته می‌شود که در آن اشخاص فراتر از وظایف واگذار شده و محوله در محیط شغلی فعالیت، و سعی می‌نمایند که کیفیت عملکرد و کارکرد خویش را افزایش دهند تا سازمان به هدف‌های مطلوب خود دست پیدا کند (آگویار کوینتانا و همکاران، ۲۰۲۰).

اهمیت منابع انسانی در سازمان های امروزی

درمورد اهمیت منابع انسانی نیز باید گفت همان‌گونه که سازمان برای ایجاد مزیت رقابتی کوشش می‌کند، منابع انسانی نقش مهم و اساسی را در کمک به سازمان در این راستا، با تحولات و تغییرات محیطی سریع جهت ارتقای کیفیت کاری ایفا می‌نماید. در حقیقت در هر کسب و کار کوچک و بزرگ بخش سازمانی منابع انسانی، ضروری است. اولویت این بخش در درجه نخست به حداکثر رساندن بهره‌وری کارمندان و حفاظت از شرکت نسبت به هر گونه مشکلی می‌باشد که ممکن است برای نیروی کار (کارمندان) بوجود آید (باقری، ۱۳۹۶).

در این راستا نیز تحقیقات گسترده‌ای نشان دادند که کارمندان به واسطه ۶ فعالیت کلیدی خود قادرند که تاثیر بسیار مهمی روی سازمان بگذارند و ضروری است که کارمندان این موارد را در نظر گیرند. این فعالیت‌ها عبارت هستند از (بردی‌پور، ۱۳۹۷):

۱. مدیریت موثر و مبتنی بر اشخاص.

۲. ارزیابی عملکرد فردی و نظارت بر خود

۳. گسترش حیطه فعالیت فردی و گروهی خود

۴. ارتقای سطح نوآوری، خلاقیت‌ها و انعطاف‌پذیری جهت بالا بردن سطح رقابت

۵. اعمال رویکردهای نوین در طراحی فرآیند کار، برنامه‌ریزی، توسعه شغلی و حرفه‌ای و تحرکات بین سازمانی.

۶. مدیریت پیاده‌سازی و ادغام کردن فناوری به واسطه بهبود کارایی، آموزش و ارتباط با کارمندان



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

با توجه به موارد بیان شده می‌توان گفت که منابع انسانی جزو اساسی و مهم هر سازمان به شمار می‌آیند. این منابع قادرند که به واسطه عملکرد خود تاثیر بسزایی بر آینده و رسالت سازمان بگذارند و به همین دلیل مطالعه و بررسی عملکرد آنان از جمله ضروریات به شمار می‌آید و لازم است که به آن توجه شایانی شود (باقری، ۱۳۹۶). از جمله این عملکردها می‌توان به رفتار شهروندی سازمانی اشاره کرد.

رفتار شهروندی سازمانی

رفتار شهروندی در ایجاد نمودن یک محیط سازمانی و کاری مثبت نقش زیادی دارد. کارکنان هنگامی شهروندان مطلوبی به شمار می‌آیند که در کمک و همیاری به یکدیگر فراتر از انتظارات کار و فعالیت می‌نمایند. عملکرد شهروندی می‌تواند به منفعت و سود سازمان و فرد (کارمند) باشد. در این راستا عملکرد و رفتارهایی که به نفع سازمان هستند، رفتار شهروندی سازمانی نامیده می‌شوند. بدین شکل که انجام دادن کارهایی موجب حفظ دارایی‌های محیط سازمانی و شغلی می‌شود، پیروی کردن از رویه‌های غیررسمی که سبب نظم و ترتیب می‌گردند و احساس مسئولیت نسبت به وظایف محوله، نمونه‌هایی از عملکرد و رفتار شهروندی سازمانی هستند (رودساز، رضایی منش و توکلی، ۱۳۹۱).

در این راستا انجام دادن کارهایی که به نفع و سود شخصی اعضای سازمان (کارمندان) باشد، رفتار شهروندی فردی نامیده می‌شود. اختصاص دادن وقت و زمان برای شنیدن صحبت‌های اعضای شرکت و همکاران، ارائه دادن اطلاعات به اعضای سازمانی (پرسنل) و کمک نمودن به همکاران بیمار و غایب نمونه‌ای از عملکرد و رفتار شهروندی فردی هستند (عباسیان و رضایی، ۱۳۹۶).

علاوه بر این، دانشمندان و محققان بیان کردند که وجود رفتار شهروندی سازمانی دارای اهمیت است. کارمندان و اعضای سازمان هنگامی به رفتارهای شهروندی سازمانی روی می‌آورند که برای انجام دادن کارها و وظایف مطلوب، پاداش و حقوق زیادی را دریافت نمایند و موقعیت و شرایط شغلی مناسبی را به دست آورند. رفتار شهروندی فردی نیز زمانی بروز پیدا می‌کند که پرسنل، تعاملات و ارتباطات بسیار نزدیکی با یکدیگر داشته باشند. برای مثال، ممکن است که کارمندان گرایش و تمایل نداشته باشند که تلاش و کوشش زیادی برای سازمان بکنند اما دوست داشته باشند برای همکارانشان (اعضای سازمانی) کارهای زیادی را انجام دهند. با توجه به این مطالب می‌بایست عنوان کرد که اگر چه وجود رفتار شهروندی جزو اصول رسمی محیط سازمان نیست اما نقش برجسته‌ای در فضای سازمان ایفا می‌کند. در حقیقت در بیشتر موارد رفتار شهروندی می‌باشد که فعالیت‌ها و عملکردهای عالی پرسنل را متمایز می‌سازد. همچنین دانشمندانی نظیر اسکاتر در سال ۲۰۰۲ عنوان کردند که رفتار شهروندی به شکل اختیاری و داوطلبانه روی می‌دهد، در نتیجه انجام دادن آن‌ها به تخصص، مهارت و دانش تخصصی نیازی ندارد، اما نیازمند انگیزه بالایی است. لذا، پرسنلی که ویژگی‌های انگیزشی نظیر اطمینان، همدلی و همکاری در آن‌ها برجسته است، به احتمال زیاد درگیر فعالیت و رفتارهایی می‌شوند که محیط کاری و دیگر افراد را منتفع می‌کند (کرد، ۱۳۹۶).

علاوه بر موارد فوق باید گفت که امروزه برای سازمان‌ها عملکرد و رفتار کارکنان اهمیت حیاتی دارد. تکنولوژی‌های جدید و رشد اقتصادی باعث رقابت‌های بسیار تنگاتنگ و تحولات و تغییرهای سریع در ماهیت کار محیط‌های شغلی و سازمانی و نیروی کار شده است. سازمان‌ها و موسسات جهت رقابت و سازگاری مشتاق هستند تا کارمندانی انتخاب نمایند که فراتر از وظایف و نقش



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

تعیین شده در شرح شغلشان عمل و فعالیت نمایند. همچنین موقعیت و شرایط کاملاً متحول و حاکم بر موسسات و سازمان‌ها، ارتقای رقابت و لزوم اثربخشی آن‌ها در چنین شرایطی، نیاز آن‌ها را به نسل ارزشمندی از پرسنل، بیش از پیش آشکار نموده است، نسلی که از آنان به عنوان سربازان شغلی و سازمانی یاد می‌شود و می‌توانند با عملکرد و فعالیت خود توسعه همه جانبه فضاهای کاری و شغلی را فراهم کنند. در این راستا اندیشمندی به نام کتز^۱ در دهه ۹۰ میلادی رفتار اثربخش کارمندان و پرسنل را به سه دسته تقسیم نمود: افراد می‌بایست کارها و وظایفی را انجام دهند که در فضای سیستم باقی بمانند؛ اشخاص می‌بایست تکالیف و نقش‌ها را در غالب سبکی مطمئن انجام دهند؛ آنان می‌بایست فعالیت و کارهای نوآورانه و خودجوش برای دستیابی به هدف‌های شغلی و سازمان انجام دهند که فراتر از ویژگی‌های نقش سازمانی (کاری) است (آگوپار کوپنتانا و همکاران، ۲۰۲۰). به این نوع فعالیت‌ها، رفتار شهروندی سازمانی گفته می‌شود که در ذیل با تفصیل درباره تاریخچه، توصیفات و ابعاد آن مطالبی بیان شده است.

رویکردهای اصلی رفتار شهروندی سازمانی

مرور ادبیات دو رویکرد کلیدی و اصلی را در تعریف‌های مربوط به مفهوم رفتار شهروندی سازمانی مشخص نموده است که به شرح زیر هستند:

۱) رفتارهایی در نقش و فرانش

محققان و اندیشمندان اولیه رفتار شهروندی سازمانی را جدا از کارکرد و عملکرد داخل نقش تعریف و تأکید کردند که رفتار (عملکرد) شهروندی سازمانی بایستی به منزله عملکرد و رفتارهای فرانشی مورد توجه قرار گیرد. ماریسون^۲ در سال ۱۹۹۴ میلادی واژه گستره شغلی درک گردیده را جهت تمایز بین این ۲ دسته از رفتارهای در نقش و فرانش به کار برد و عنوان نمود؛ هر چه کارمند دامنه شغلی و کاری را به شکل گسترده‌تر درک نماید، وظایف و کارهای بیشتری را به منزله فعالیت‌های در نقش تعریف می‌کند. این فرض بر این نکته تأکید می‌ورزد که یک عامل تعیین کننده بسیار اساسی و مهم برای این که یک فعالیت رفتارهای (عملکردهای) شهروندی سازمانی خوانده شود این است که پرسنل تا چه اندازه مسئولیت‌های وظایفشان انجام شده‌اشان را توصیف و تعریف کنند. این استدلال کاربرد تئوریک (نظری) اساسی و مهمی در پی دارد و آن این است که آن چه دیگران (کارمندان) به منزله رفتار شهروندی سازمانی توصیف و تعریف می‌نمایند، منعکس کننده درک کارمندان و اعضای سازمانی از گستردگی مسئولیت‌های کاریشان می‌باشد. این توصیه در بررسی‌ها و تحقیقات دیگر مورد تأیید قرار گرفت؛ زیرا که نشان داده شد مرز عملکرد و رفتار در نقش و فرانش به خوبی توصیف و تعریف نشده است و از کارمندی به کارمند دیگر (همکاران) یا از پرسنل به سرپرستان تغییر می‌کند و به این دلیل این رویکرد نظری با آن چه اندیشمندان و محققان نوعاً به عنوان رفتارهای (عملکردهای) شهروندی سازمانی مفهوم‌سازی می‌نمایند، در تناقض می‌باشد؛ هر چند که گروهی از پژوهشگران و اندیشمندان تلاش کردند با بیان تفاوت‌های میان رفتار و عملکرد در نقش یا درون نقش و رفتارهای فرانش از یک طرف و مفهوم‌سازی رفتارهای شهروندی سازمانی از طرفی دیگر میان آن‌ها ارتباط برقرار نمایند؛ به عنوان مثال از نظر اورگان یک تفاوت و تمایز

^۱ - Katz

^۲ . Marrison



کلیدی و اساسی میان این دو نوع فعالیت این است که آیا به این عملکرد و رفتارها پاداش (تقویت) داده می‌شود و یا در صورت عدم مشاهده رفتار و عملکرد، محرومیت‌هایی اعمال می‌گردد یا خیر؛ چرا که رفتارهای شهروندی سازمانی و کارهای مرتبط با آن می‌بایست مستقل از پاداش‌های رسمی درک شوند، چون رفتار شهروندی سازمانی رفتاری است که از نظر سازمانی و شغلی پاداش داده نمی‌شود (آکفلد و کوت، ۱، ۲۰۰۵).

۲) تمام رفتارهای مثبت در داخل سازمان

نظریه دیگر، رفتار و عملکرد شهروندی سازمانی را جدا از عملکرد و کارکرد سازمانی مورد توجه و بررسی قرار می‌دهد. اتخاذ چنین رویکرد نظری مشکل تمایز بین عملکردها و رفتارهای نقش و فرانش را مرتفع می‌سازد. در این رویکرد رفتار (عملکرد) شهروندی سازمانی می‌بایست به منزله یک مفهوم کلی شامل تمام عملکرد و رفتارهای مطلوب، مثبت و سازنده اشخاص در درون سازمان توأم با مشارکت و همکاری کامل و مسئولانه در نظر گرفته شود (دین پناه و نعیمیان، ۱۳۹۸).

۳) مدل‌های رفتار شهروندی سازمانی

علی‌رغم توجه زیاد و فزاینده به پدیده رفتارها و عملکردهای شهروندی سازمانی، با مروری بر ادبیات این حیطه، فقدان اجماع در مورد بعدهای این مفهوم آشکار می‌گردد. نتایج بررسی ادبیات نظری و پژوهشی نشان داد که تقریباً ۳۰ نوع متمایز و متفاوت از عملکرد و رفتار شهروندی سازمانی قابل تفکیک است و تعاریف مختلف و متعددی از آن به عمل آمده است که البته همپوشانی و اشتراکات متعدد و زیادی بین آن‌ها وجود دارد. در این راستا برخی از مدل‌های رفتار (عملکرد) شهروندی سازمانی در ذیل ارائه شده است.

۴) مدل رفتار شهروندی سازمانی گراهام

گراهام در سال ۱۹۹۱ میلادی معتقد بود که رفتارهای شهروندی در محیط سازمان ۳ نوع هستند و عبارت‌انداز (جمشیدیان، ۱۳۹۵):

۱- اطاعت شغلی و سازمانی: این واژه توصیف‌کننده عملکرد و رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت آن‌ها شناسایی شده است و در ساختار معقولی از نظم و مقررات و اصول پذیرفته‌گردیده؛ شاخص‌های اطاعت سازمانی عملکرد و رفتارهایی نظیر احترام گذاشتن به قانون‌های سازمانی (یا شرکت)، انجام وظایف به صورت کامل، انجام دادن مسئولیت‌ها با توجه به منابع انسانی (کارمندان) قرار می‌گیرد.

۲- وفاداری کاری و سازمانی: این وفاداری به محیط شغلی و سازمان از وفاداری به خویش، سایر افراد، واحدها و بخش‌های سازمانی و شغلی متفاوت می‌باشد و بیان‌کننده سطحی از فداکاری کارمندان در راه منابع سازمانی و شرکت و حمایت و دفاع از فضای سازمان است.

۱. Ackfeldt & Leonard



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

۳- مشارکت و همکاری سازمانی: این واژه با درگیر بودن در اداره محیط سازمان ظاهر می‌شود که از جمله آن‌ها می‌توان به حضور داشتن داوطلبانه در جلسه‌های کاری، اشتراک گذاردن عقیده‌ها و باورهای خود با دیگران و اطلاع داشتن نسبت به موضوعات و مسائل جاری سازمان اشاره کرد.

۵) مدل رفتار شهروندی سازمانی پودساکوف^۱

پودساکوف در سال ۲۰۰۰ میلادی رفتارهای شهروندی سازمانی را به ۷ نوع تقسیم‌بندی نموده است که به شرح زیر می‌باشند:

۱- رفتارهای کمک کننده: رفتارهای کمک کننده شامل کمک و همیاری داوطلبانه به دیگران (همکاران و اعضای سازمانی) و یا پیشگیری از روی دادن مشکلات مرتبط با شغل می‌شود. بخش اول این تعریف شامل ۳ مولفه یا بعد نوع دوستی، تشویق و میانجی‌گری می‌باشد که به واسطه اورگان بیان شد. مفهوم تسهیل بین شخصی (بین فردی) ون اسکاتر و موتوویلدو، مفهوم کمک‌های بین شخصی گراهام و ویلیامز و اندرسون و مفهوم کمک به دیگران (همچون همکاران) گنورگ، بریف و جونز همگی نشانه و بیانگر این دسته از رفتارها و عملکردها می‌باشند. بخش دوم این تعریف، کمک نمودن به دیگران را در قالب جلوگیری از ایجاد چالش و معضلات شغلی تبیین و توصیف می‌نماید (پودساکوف و همکاران، ۲۰۰۰).

۲- رادمردی و گذشت: اورگان رادمردی و گذشت را به منزله رغبت، گرایش و تمایل به تحمل کردن موقعیت و شرایط اجتناب ناپذیر ناراحت کننده بدون شکایت و ابراز هیجان منفی و ناراحتی تعریف کرد. در این بین رادمردی و گذشت را می‌توان به عنوان خوش‌نیتی پرسنل در تحمل موقعیت و شرایطی که ایده‌آل نیست، بدون ابراز نمودن شکایت تعریف نمود (رحمان و کریم، ۲۰۲۲).

۳- وفاداری‌های شغلی و سازمانی: شامل مفهوم حسن نیت در حال گسترش و حمایت نمودن از شرکت و سازمان، طرفداری، حمایت و دفاع از هدف‌ها و رسالت سازمانی می‌باشد. لازم به ذکر است که این پدیده یعنی وفاداری شغلی (سازمانی) به دلیل ارتقای جایگاه محیط سازمان نزد افراد خارج محیط کاری، ضروری و مهم به حساب می‌آید. نموده‌های آن نیز شامل حمایت کردن و دفاع در برابر تهدیدهای بیرونی و حفظ تعهد حتی در شرایط و موقعیت ناخوشایند و نامطلوب می‌باشد (وانگ^۲ و همکاران، ۲۰۲۱).

۴- اطاعت کاری و سازمانی: پرسنلی که رفتارهای شهروندی سازمانی بالایی دارند، غالباً از اصول و ضوابط محیط شغلی پیروی می‌کنند و حتی در نبود نظارت بیرونی و ارزیابی از سمت مدیران و روسا، کارهایشان را بر اساس ضوابط تعیین شده و چهارچوب‌های معین و مشخص به سرانجام می‌رسانند (پوهل^۳ و همکاران، ۲۰۲۲).

۵- ابتکار فردی: شامل کارها و فعالیت‌های خلاقانه و نوآورانه به شکل داوطلبانه و طراحی‌های نوآورانه جهت بهبود وظیفه شخصی و یا عملکرد سازمانی و شغلی می‌باشد. پودساکوف انجام دادن مشتاقانه (با علاقه و شور زیاد) و داوطلبانه کارها و فعالیت‌های

^۱ . podsakef

^۲ .Wang

^۳ . Pohl



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

وظیفه‌ای را به عنوان مؤلفه‌های این سازه بیان کردند (لی و وانگ، ۲۰۲۲).

۶- رفتارهای مدنی: رفتارهای مدنی به عنوان یک سطح کلان از علاقه یا تعهد به محیط کاری و سازمان است. همچنین نظارت نمودن بر محیط برای شناسایی کردن فرصت‌ها و تهدیدات حتی با هزینه فردی نمونه‌ای از این گونه رفتارها و عملکردها می‌باشد. این رفتار منعکس کننده شناخت شخص از این مسئله است که وی عضوی از یک کل بزرگتر یعنی محیط سازمان می‌باشد و عملکرد و رفتار وی می‌تواند بر عملکرد کل محیط کاری تاثیر بگذارد. علاوه بر این، رفتار و عملکرد مدنی به منزله رفتاری که نشان دهنده میزان همکاری و مشارکت در زندگی سازمان می‌باشد، تعریف می‌شود (ما^۲ و همکاران، ۲۰۲۲).

۷- توسعه فردی: توسعه شخصی شامل کارها و رفتارهای داوطلبانه پرسنل به منظور بهبود بخشیدن به معلومات، دانش، توانمندی، مهارت‌ها و ظرفیت‌هایشان می‌باشد. ویژگی چنین عملکرد و رفتاری این می‌باشد که یادگیری مجموعه جدیدی از مهارت‌ها جهت توسعه دادن به دامنه مشارکت و همکاری در سازمان است (کائور و راندهاوا^۳، ۲۰۲۱).

۶) مدل رفتار شهروندی سازمانی اورگان

معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه گردیده درباره عملکرد و رفتارهای شهروندی سازمانی و مولفه‌های آن توسط اورگان ارائه گردیده است که در پژوهش‌ها و تحقیقات متنوع و مختلف مورد استفاده قرار می‌گیرد. این مولفه‌ها و ابعاد عبارت هستند از: آداب‌های اجتماعی، نوع دوستی‌ها، وجدان بالای کاری، نزاکت و جوان مردی که در زیر به تفصیل شرح داده شدند (شقیرباشا و سیواکوماران^۴، ۲۰۲۱).

۱- آداب اجتماعی: نشان دهنده و انعکاس‌دهنده کارها و رفتارهایی است که نشانه مشارکت و همکاری مسئولانه پرسنل در امور شرکت یا سازمان و ارزش قائل بودن وی برای محیط کاری می‌باشد. آداب اجتماعی، شامل عملکرد و رفتارهایی همچون حضور در سازمان و فعالیت‌های فوق برنامه و اضافی (ماندن ساعات بیشتر در کار)، آن هم زمانی که این حضور لازم نباشد، حمایت از رشد، توسعه و تغییرات ارائه شده توسط مدیران سازمان و رغبت، گرایش و تمایل به مطالعه کتب، مجله‌ها و ارتقای سطح دانش و اطلاعات عمومی و اهمیت دادن به نصب پوستر و اطلاعیه در فضای سازمان برای اطلاع دیگران می‌شود. بر این اساس گراهام معتقد بود که یک شهروند سازمانی مطلوب و خوب نه تنها می‌بایست از مباحث و موضوعات روز سازمان مطلع باشد، بلکه می‌بایست درمورد آن‌ها اظهار نظر نماید (بیان نظرات و انتقادات سازنده) و در حل آن‌ها نیز همکاری و مشارکت پویا و بسیار فعالانه داشته باشد؛ لازم به ذکر است که تشخیص تفاوت و تمایز بین رفتار و عملکردهای درون‌نقشی و عملکردهای فرانقشی که نشانگر عملکرد یا رفتار شهروندی بوده به چند دلیل برای سازمان‌ها بسیار دشوار و مشکل است. اول این که، ادراک پرسنل و مدیران از عملکرد و رفتار پرسنل و مسئولیت‌هایی که ضرورت و اهمیت چندانی ندارند و به منزله فعالیت‌ها و کارهای فرانقشی کارمندان در نظر گرفته می‌شود با هم مطابقت و سازگاری ندارد. دیگر آنکه، ادراک کارمندان از عملکرد و مسئولیت‌هایشان تا

^۱. Li

^۲. Ma

^۳. Kaur & Randhawa

^۴. Shagirbasha & Sivakumaran



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

حدود بسیار زیادی تحت تأثیر سطح رضایت آنان از محیط (کاری) قرار دارد (نسن ۱ و همکاران، ۲۰۲۱).

۲- نوع دوستی: رفتار و عملکردی داوطلبانه است که هدف اصلی و کلیدی آن کمک به افراد (اعضای) دیگر سازمان با در نظر گرفتن وظیفه‌ها یا روابط سازمانی می‌باشد؛ مثل کمک داوطلبانه به پرسنل جدید یا کم تجربه و کمک به کارمندی که پر مشغله بوده یا غیبت کرده‌اند (لی و وانگ، ۲۰۲۲).

۳- وجدان کاری یا وظیفه‌شناسی: رفتار و عملکردی داوطلبانه در راستای کمک کردن به سازمان است که در آن، پرسنل از حداقل الزامات مورد نیاز وظیفه خود، فراتر می‌روند؛ نظیر انجام دادن عملکرد و رفتارهای داوطلبانه در کنار وظایف مهم و اصلی، حفظ نمودن قوانین شغلی و عدم اتلاف زمان کاری. اورگان همچنین معتقد بود افرادی که دارای رفتارهای شهروندی سازمانی مترقی می‌باشند؛ در بدترین موقعیت و شرایط و حتی در حالت بیماری و ... هم به کار خویش ادامه می‌دهند؛ که این در حقیقت نشانه وجدان بالای آنان است (پوهل و همکاران، ۲۰۲۲).

۴- جوان‌مردی: تمایل، گرایش و رغبت پرسنل به تحمل موقعیت و شرایطی می‌باشد که دارای کمترین شرایط ایده‌آل می‌باشد، بدون آن که به نوعی شکایتی داشته باشند. در حقیقت این بعد نشانگر این می‌باشد که کارمندان حتی در صورت نبود موقعیت و شرایط مطلوب به کار خویش ادامه دهند (چیابورو ۲ و همکاران، ۲۰۲۲).

۵- نزاکت: شامل کارها و فعالیت‌هایی می‌باشد که به پیشگیری از ایجاد معضلات و مشکلات کاری در ارتباط با دیگران (اعضای سازمان)، کمک می‌کند. در حقیقت این بعد عنوان می‌کند که نزاکت به معنی مواجهه و برخورد مناسب در فضای شغلی است که جلوی بروز مشکلات و معضلات ارتباطی بعدی با مدیران، اعضای سازمان و مشتریان یا ارباب‌رجوع را می‌گیرد (شیمامورا ۳ و همکاران، ۲۰۲۱).

رفتار شهروندی سازمانی در آموزه های دینی و اسلامی

عملکرد و رفتارهایی که تحت عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی قید می‌شود در آموزه‌های دینی و اسلامی، تحت عناوین و اصطلاحاتی مشابهی نظیر ایثار، انفاق نمودن، جوانمردی داشتن، برادری، محبت و مهرورزی، مردم‌نگری، دیگرخواهی و یتیم‌نوازی در روابط اجتماعی و محیط جامعه مورد تأکید بوده که به صورت مختصر به شرح این پدیده‌ها و موضوعات پرداخته شده است (احدی، ۱۳۹۸):

احسان و بخشش یکی از موضوعاتی است که در قرآن مجید مورد توجه و بررسی عمیق قرار گرفته و به کلمه ایمان متصل شده است «عبادت خدا کنید و به وی شرک نیاورید و به پدر و مادر (والدین) نیکی کنید و به خویشاوندان و همسایه دور خویش و رفیق نزدیک و در راه مانده و مملوک خود نیز همچنان، که پروردگار گردن‌کشان خودپسند را دوست ندارد» (سوره نساء، آیه ۳۶-۳۷).

^۱ . Neessen

^۲ . Chiaburu

^۳ . Shimamura



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

در حیطة جوان مردی پیامبر اسلام می‌فرماید: «لیس من المروه الربح علی الاخوان». «از برادران، سود بردن از مروت و جوان مردی به دور می‌باشد». منظور این است که در جامعه مبتنی بر عدالت، برابری و برادری هر شخصی که نمی‌تواند به دنبال منفعت‌های خویش باشد و تصور نماید که در پناه آن منافع دیگران نیز تأمین می‌گردد؛ بلکه برادری زمانی معنی پیدا می‌کند که هر کس به جای فکر کردن به منافع شخصی خود به سود و مصالح عامه بیندیشد (حسین زاده، ۱۳۹۶).

در مورد مردم نگری و دیگر خواهی نیز آن حضرت فرمودند: «ما کرهته لفسک فاکره لغیرک و ما احببته لفسک فاحببته لغیرک». یعنی آنچه را برای خویش نمی‌پسندی برای دیگران نیز می‌پسند و آنچه برای خود می‌پسندی برای دیگران نیز می‌پسند (برجسته فیروزآباد، ۱۳۹۴).

در این راستا مهرورزی و دوستی با مردم، بارها مورد تأکید و توجه پیامبر خدا قرار گرفته به شکلی که آن حضرت پس از ایمان اساسی‌ترین بنیاد عقل را نیکوکاری با مردم قلمداد کردند «راس العقل بعد الایمان بالله التودد الی الناس و اصطناع المعروف الی کل بر و فاجر». بدین معنا که اساس خرد بعد از ایمان به خدا دوستی با مردمان و نیکوکاری با اشخاص نیک و افراد ناشایست می‌باشد (راوندی، ۱۳۹۶).

در مورد برادری در دیدگاه آن حضرت انسان‌ها همه با یکدیگر برادر می‌باشند و می‌بایست چنین باشند و مهم‌تر این که هر فرد آینه برادر خویش است «ان احدکم مراه اخیه فاذا رای به اذی فلیمطه عنه» هر کدام از شما آینه برادر خویش می‌باشند؛ اما زحمتی یا آزاری به وی می‌بینند باید آن را از او دفع نمایند. یاری رساندن برادران به هم و بوجود آمدن جامعه مبتنی بر رفتارها و عملکردهای کمک کننده و تعاون و همکاری در تمامی زمینه‌ها از شرایط نخستین تحقق عدل در جامعه می‌باشد؛ پس دیگران در هر شرایط و وضعیتی که هستند برادر تو می‌باشند و تو نسبت به آنان مسئول هستی، اما باید بدانی حقوق برادری را چگونه ادا کنی چنان که پیامبر اسلام فرمودند «انصر اخاک ظالما او مظلوما ان یک ظالما فاردده عن ظلمه و ان یک مظلوما فانصره» (تقوی، ۱۳۹۶).

اهمیت رفتار شهروندی سازمانی

رفتار و عملکرد شهروندی سازمانی، بهره‌وری پرسنل و تیم‌های کاری، روابط، همکاری، مشارکت و کمک‌های کارمندان و اعضای سازمان را ارتقا می‌دهد؛ کار تیمی و گروهی را تشویق می‌نماید؛ نسبت خطا و اشتباهات کاری را کاهش می‌دهد و مشارکت و درگیر گردیدن کارمندان را در مسائل و موضوعات سازمان، ارتقا می‌دهد و به صورت کلی جو شغلی و سازمانی مطلوب و مناسبی را فراهم می‌آورد. رفتار و عملکرد شهروندی سازمانی به واسطه اثرگذاری بر عامل‌های درون سازمانی از قبیل ارتقای سطح تعهد سازمانی، جوهای سازمانی، بهبود بخشیدن به سطحی از روحیه، رضایت و لذت کاری، کم کردن نیت ترک کردن کار، کاهش غیبت از محیط شغلی و رفتارها و عملکردهای مخرب شغلی و نیز تأثیرگذاری بر بهبود عوامل برون سازمانی هم چون رضایت و لذت کاری، کیفیت خدمات و نیز وفاداری ارباب رجوع و مشتریان، باعث تعالی کیفیت کارکرد و عملکرد پرسنل می‌شود (تسکیران و ایگون، ۱، ۲۰۱۹). لذا، به شکل کلی می‌بایست گفت که از جمله پیامدهای رفتار و عملکرد شهروندی سازمانی می‌توان به

۱. Taşkıran & İYİĞÜN



موردهای زیر اشاره نمود (الساندری^۱ و همکاران، ۲۰۲۱):

-ارتقا و افزایش سطح مسئولیت‌پذیری و تعهدهای شغلی

-کم شدن میزان غیبت از محیط سازمان

-کم شدن انجام رفتارها و عملکردهای مخرب در فضای سازمانی

-کاهش سوءاستفاده از منابع مالی و غیرمالی سازمانی

-افزایش کیفیت کارکرد و رویه رفتار در محیط سازمانی

-افزایش وفاداری ارباب‌رجوع

-ارتقای مشارکت و درگیری کاری

-ارتقای برگزاری جلسه‌های کاری و تخصصی

-افزایش سطح بهره‌وری سازمانی

-رشد و تقویت بهره‌وری اعضای سازمانی و همکاران

- هماهنگی بین اعضای گروه کاری و فعالیت‌های گروهی

- توانایی جذب شدن و نگهداری بهترین افراد به واسطه محیط کاری جذاب

- ثبات عملکرد و کارکرد سازمانی و شغلی

- توانایی محیط سازمان در انطباق داشتن و سازگاری با تغییرات و تحولات محیطی.

سیاست‌های انگیزشی رفتار شهروندی سازمانی

تقویت رفتار و فعالیت شهروندی نظیر هر رفتار و عملکرد دیگری که از اشخاص سر می‌زند نیاز به تقویت، ترغیب و تشویق دارد. یکی از موردهایی که می‌تواند در این حوزه تأثیرگذار باشد سیاست‌ها و اقدامات (فعالیت‌های) کاری می‌باشد. مدیران و روسای شرکت باید با وضع کردن سیاست‌ها و راهبردهای مناسب و مطلوب در راستای شکوفاتر گردیدن فعالیت و رفتارهای شهروندی سازمانی تلاش کنند. در همین راستا می‌توان چند مورد را ذکر کرد برای تشویق کردن و ارتقاء رفتارها و عملکردهای شهروندی مناسب هستند (صفری فرد و همکاران، ۲۰۲۲).

^۱ . Alessandri



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

۱- **گزینش و استخدام:** بعضی از اندیشمندان و محققان معتقدند افرادی که علائم و نشانه شهروندی مطلوب و خوبی را در حوزه زندگی فردی از خویش بروز می‌دهند؛ به همان سطح گرایش و تمایل دارند تا شهروندان سازمانی مطلوب و خوبی باشند. بر این اساس محیط‌های کاری و سازمانی می‌بایست فرایندهای جذب و استخدام نیروی خویش را به شکلی طراحی نمایند که افرادی با رفتار و عملکرد شهروندی جذب سازمان گردند (باربوتو و استوری، ۱، ۲۰۱۱).

۲- **آموزش و توسعه:** محیط‌های کاری و سازمانی قادر هستند با اجرای طرح‌های آموزشی برای پرسنل فعلی سازمان به ایجاد عملکرد و رفتارهای شهروندی سازمانی مفید و سازنده بپردازند. استفاده کردن از برنامه‌های آموزشی باعث تسهیل کمک‌های بین فردی در بین پرسنل می‌گردد؛ البته برای توسعه و رشد مهارت‌های پرسنل می‌توان از برنامه‌های آموزش میانی و چرخش شغلی نیز استفاده کرد (خلقی فرد، صالحی و فانی، ۱۳۹۳).

۳- **ارزیابی عملکرد و جبران خدمت:** محیط‌های کاری و شغلی می‌توانند با ایجاد سیستم‌های منطقی و منظم برای ارائه دادن پاداش به پرسنل تا حد زیادی رفتارها و عملکردهای شهروندی سازمانی را تسهیل سازند. تحقیقات و پژوهش‌ها نشان داده است که افراد در کارهایی که احتمال دریافت پاداش وجود دارد؛ بیشتر همکاری‌ها و مشارکت می‌کنند. به همین دلیل توجه به سیستم‌های پاداش اقتضایی و مؤثر توسط محیط سازمان در شکل دهی شهروندان مطلوب و خوب بسیار تأثیرگذار خواهد بود (مرادی، بابایی و صالحی ساداتی، ۱۳۹۴).

۴- **سیستم‌های غیررسمی:** برخی از محققان و روان‌شناسان معتقد هستند که فشارها و تنش‌های اجتماعی و هنجارهای گروهی و تیمی غالباً تأثیر زیادتری نسبت به اتفاقات و حوادث رسمی بر رفتار شخصی در محیط سازمان می‌گذارند. به همین دلیل رشد و توسعه مکانیزم‌های غیر رسمی همچون فرهنگ‌های مشارکتی یک رکن اساسی و محوری برای تقویت کردن عملکرد و رفتارهای شهروندی سازمانی در محیط سازمانی است (ژائو و ژو، ۲، ۲۰۲۱).

با توجه به توضیحات مربوط به رفتار شهروندی سازمانی باید گفت که عوامل متعددی روی آن تأثیر می‌گذارد که از جمله آن‌ها می‌توان به اخلاق کار اسلامی، تعهد سازمانی و اشتیاق شغلی اشاره کرد که در ذیل شرح داده شده‌اند.

ویژگی‌های اخلاق سازمانی از لحاظ اسلامی

امروزه در اخلاق کار اسلامی، تلقی "شما حق دارید و من مکلف می‌باشم"، مبنای هرگونه اخلاق در کار می‌باشد. این مبنا از عملکرد و رفتار ارتباطی فرد، به صورت اصلی برای ارتباط سازمان با محیط قرار می‌گیرد و سازمان با دغدغه رعایت نمودن حق

^۱ . Barbuto & Story

^۲ . Zhao & Zhou



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

و حقوق دیگران، از تکالیف خود می‌پرسد. خصلت‌ها و ویژگی‌های اخلاق سازمانی در مفاهیم امروزی آن عبارت هستند از: دارا بودن هویت دانش، اطلاعات و علم بودن، دارا بودن نقشی بسیار اساسی و کاربردی، ارائه نمودن صبغه‌ای تخصصی، بومی و وابسته بودن به نظام و بافت فرهنگی، وابستگی به یک نظام اخلاقی (مرتبط با سازمان)، ارائه دانشی انسانی حاوی یک زبان واضح، شفاف و روشن انگیزشی، ارائه روی آوردی بین رشته‌ای (پرز پولیدو^۱، ۲۰۱۷).

دانشمندان و محققان دیگری در مورد ویژگی‌های افرادی که اخلاق کاری و سازمانی از لحاظ اسلامی دارند، موارد ذیل را عنوان نمودند (حسینیان، ۱۳۹۵).

۱) مسئولیت پذیری

در این مورد فرد پاسخگو می‌باشد و مسئولیت تصمیمات و پیامدهای مرتبط با کارها و اعمال خویش را می‌پذیرد؛ معمولاً الگو و سرمشق دیگران می‌باشد؛ بسیار حساس و اخلاقمند (رعایت اخلاقیات) هستند؛ به خوش‌نامی و درستکاری در کار خود اهمیت بسیار زیادی می‌دهد؛ جهت ادای تمامی مسئولیت‌هایش کوشاست و مسئولیتی را که به عهده می‌گیرد، با همه قدرت، توان و خلوص نیت به سرانجام می‌رساند.

۲) برتری جویی و رقابت طلبی

در تمامی موارد تلاش می‌کند که ممتاز باشد؛ عزت نفس و اعتماد به نفس دارا است؛ به مهارت‌ها و توانمندی بالایی در شغل و کار خود دست می‌یابد؛ بسیار جدی و پرکار است؛ به وضعیت و شرایط فعلی خود راضی نیست و به شیوه و روند مطلوب و شایسته دنبال ارتقای عملکرد و کارکرد خود است و کوشش نمی‌کند به هر طریقی در رقابت‌های کاری و شغلی برنده باشد.

۳) صادق بودن

مخالف دورویی و ریاکاری می‌باشد؛ به ندای وجدان خود بسیار گوش می‌دهد (وجدان کاری بالایی دارد)؛ در همه شرایط و موقعیت‌ها به شرافتمندی توجه بسیار زیادی می‌کند؛ با شهامت و شجاع می‌باشد.

۴) احترام به دیگران

به همه حقوق دیگران و به نظر دیگر افراد (همکاران) احترام می‌گذارد؛ معمولاً خوش‌قول و وقت‌شناس می‌باشد؛ به دیگران (اعضای سازمان) حق تصمیم‌گیری و ابراز نظر می‌دهد؛ تنها سود و منفعت‌های خویش را مرجح نمی‌داند.

۵) رعایت و احترام نسبت به ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی

برای اصول و ارزش‌های اجتماعی (علی‌الخصوص در ارتباط با ارباب رجوع) احترام زیادی قائل است؛ در کارها و فعالیت‌های اجتماعی به میزان زیادی همکاری و مشارکت می‌نماید؛ به قوانین مربوط به اجتماع احترام می‌گذارد؛ در زمان مواجهه با

^۱. Pérez Pulido, M



فرهنگ‌های دیگر به شکل دشوار و متعصبانه عمل نمی‌نماید.

۶) عدالت و انصاف

طرفدار حق دیگران و عدالت می‌باشد؛ در قضاوت‌ها (سازمانی) تعصب ندارد؛ بین افراد از لحاظ فرهنگی، طبقات اجتماعی و مالی و اقتصادی، قومیت و نژاد تبعیض و سوگیری قائل نمی‌گردد.

۷) همدردی نمودن با دیگران

مهربان و دلسوز می‌باشد؛ در مصائب، چالش و مشکلات دیگران شریک می‌گردد و از آنان حمایت می‌کند؛ به احساسات و عواطف دیگران توجه بسیار زیادی می‌کند؛ مشکلات و معضلات دیگران (اعضای سازمانی) را مشکل خویش می‌داند.

۸) وفاداری

به میزان مسئولیت و وظیفه‌های خویش متعهد می‌باشد؛ رازدار اطرافیان و معتمد آنان است (حسینیان، ۱۳۹۵).

ضرورت ترویج اخلاق کار اسلامی در محیط‌های کاری

توسعه سازمانی تلاش و پشتکاری پیگیر، منسجم و به صورت کامل برنامه‌ریزی شده است که برای بهبود بخشیدن و نوسازی نظام صورت می‌گیرد. هدف از رشد، تحول و توسعه سازمانی، هم بهبود زندگی کاری کارمندان و هم بهبود کارکرد محیط شغلی است (بهبهانی، ۱۳۹۵).

با توجه به اهمیت اخلاق شغلی یا سازمانی در توسعه محیط سازمانی، ضروری و لازم است در تعیین اثربخشی (میزان محقق شدن رسالت و هدف‌های سازمانی) و هدایت منابع (از جمله پرسنل و منابع انسانی) به میزان آموزش اخلاق شغلی و سازمانی در محیط کاری توجه شود. البته در حیطه مذکور از جمله مانع‌ها تغییر رفتارهای اخلاقی در هر سازمان، جهل و بی‌اطلاعی پرسنل از اخلاقیات کاری و فضای شرکت بیان شده است. با توجه به اینکه امروزه هیچ شرکت یا سازمانی نمی‌تواند بدون آموزش رشد و توسعه یابد، ضروری و لازم است در محیط‌های سازمانی و شغلی افزون بر آموزش مهارت‌ها و تخصص‌های مورد نیاز هر کار به کارمندان، ایجاد نمودن روحیه تعاون، همکاری، کار تیمی و دسته جمعی و به ویژه اخلاق شغلی، سازمانی و اداری جزو برنامه‌های آموزش در محیط کاری قرار گیرد (جوادی، ۱۳۹۶).

از آنجا که منشور اخلاقی در هر محیط سازمانی و کاری طی فرایند گفت و گو، همکاری و مشارکت همه پرسنل و روسا به وجود آمده است، به منزله یک میثاق عمومی سازمان یا شرکت پذیرفته شده است. به تدریج محیط سازمانی یا شرکت گسترش این اصول را جزو هدف‌ها و رسالت خود می‌پذیرد. بدین منظور، روش‌های متنوع و مختلفی برای آموزش اخلاق سازمانی و شغلی در ادارات به وجود آمده است که یادگیری مستقیم، معروف‌ترین آن‌ها است؛ اما این روش یا رویه نشان داده است که کارایی کافی و لازم را دارا نیست. پس با توجه به اینکه ترویج اخلاق در محیط شرکت، به معنی یادگیری سبک خاصی از زندگی شغلی و



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

سازمانی است، باید به روش‌های غیرمستقیم همچون آموزش‌های حین عمل و آموزش‌های فرهنگی و اجتماعی، توجه بیشتری شود (بهبهانی، ۱۳۹۵).

اما جدای از نوع آموزش، برای تعیین و مشخص کردن محتوای آموزشی، سازمان یا شرکت می‌بایست نیازهای آموزشی را از مقایسه بین وضع فعلی و وضع و شرایط مطلوب (آن چیزی که لازمه پاسخگویی به منشور اخلاقی و اهداف و رسالت سازمان است) مشخص کند. برای تعیین و مشخص کردن وضع و شرایط موجود (سطح پایبندی کارمندان به اخلاق شغلی و سازمانی) و حتی برای تعیین نمودن وضع مطلوب و موردانتظار (دیدگاه کارمندان به عنوان افرادی مطلع و آگاه به شرایط و موقعیت شغلی و سازمانی برای ارائه مؤلفه‌هایی کاربردی) لازم می‌باشد از مطالعات درباره اخلاق شغلی و سازمانی حمایت کرد (مصطفی‌زاده‌بورا، ۱۳۹۷).

منشور اخلاقی هر محیط کاری و سازمانی، از اشتراک عمومی همه اعضای سازمان (کارمندان) درمورد قواعد و اصول اخلاقی خاصی که در جهت بهبود بخشیدن و رشد و توسعه فعالیت‌ها و کارهای سازمانی می‌باشد، به دست می‌آید. در صورتی که اگر بخواهیم اصول و ارزش‌های بخصوصی را به صورت پذیرش همگانی درآوریم، باید در ابتدا از رشد و توسعه آگاهی‌ها و معلومات مرتبط آغاز کنیم. سپس به تدریج نگرش‌ها و دیدگاه‌ها را تغییر، و در نهایت به عنوان خروجی، عملکردها و رفتارها را متاثر ساخت (زارع، ۱۳۹۴).

ویژگی پرسنل با تعهد سازمانی بالا

با توجه به مطالب و موضوعات بیان شده می‌توان عنوان نمود که پرسنل با تعهد سازمانی بالا دارای خصلت‌هایی هستند که به شرح ذیل است:

-نسبت به سازمان و شرکت به میزان زیادی وفادار هستند.

-غیبت کمتری در کار خویش دارند.

-تمام تلاش و کوشش خود را برای بهبود کارکرد و عملکردشان انجام می‌دهند.

-فراتر از وظایفشان (وظایفی که به آنان سپرده شده است) به کار می‌پردازند.

-اشتیاق زیادی در محل شرکت یا سازمان دارا هستند.

-کوشش و تلاش فراوانی برای رساندن محیط کاری به هدف‌هایش می‌کنند.

-ساعات بیشتری را به کار خویش اختصاص می‌دهند.

-گرایش و رغبت کمتری به تغییر دادن شغل خود دارند.

-فداکاری زیادی برای محیط شرکت و دیگر اعضای آن به خرج می‌دهند.



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

- کمک بسیار زیادی به اعضای شرکت و سازمان می‌کنند.
- معلومات و تجربه‌های تخصصی خود را در اختیار سازمان قرار می‌دهند.
- انرژی بسیار زیادی جهت کار کردن در فضای شرکت و سازمان دارند.
- در مواقع بروز و ظهور چالش‌ها و معضلات سازمانی به صورت داوطلبانه آن را حل و فصل می‌نمایند (پاداو، کانکار، و چاند^۱، ۲۰۲۱).

نتیجه گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که اشتیاق شغلی توانسته در رابطه بین اخلاق کار اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی کارمندان شهرداری مشهد نقش میانجی‌گرایانه داشته باشد.

در محیط کار اشتیاق به معنی این است که کار و شغل بر کارمندان و اعضای سازمان اثر می‌گذارد و کیفیت زندگی، سلامت و بهداشت جسمی (بدنی) و روانی آنان را تحت الشعاع قرار می‌دهد. معمولاً اشخاص برای امرار معاش مجبور می‌باشند که کار کنند که این امر سبب می‌شود کار تبدیل به یک اجبار و نه انتخاب (گزینه اختیاری) در زندگی شود. با این حال تجارب و پیشینه افراد در شرایط و موقعیت کاری با هم متفاوت می‌باشد، برخی آن را یک فعالیت و کار تکراری و برخی آن را وسیله‌ای برای هویت فردی خویش می‌دانند.

در این راستا نتایج نشان داد که اشتیاق شغلی می‌تواند متاثر از اخلاق کار اسلامی باشد و بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر بگذارد. اخلاق کار اسلامی دارای یکسری ارزش‌ها و اصول مرتبط با کار است و سبب می‌شود که کارمندان با در نظر گرفتن این اصول، فعالیت بهتری در محیط کاری خود داشته باشند. این ارزش‌ها از نوعی باور و عقیده فردی نشأت می‌گیرند و باعث می‌شوند که افراد با در نظر گرفتن آن‌ها، زمینه بهبود فعالیت کاری را فراهم سازند. همچنین این اصول مرتبط با اخلاق کار اسلامی، سبب می‌گردند که کارمندان رغبت درونی بالایی برای شفافیت در کار داشته باشند. چرا که این اخلاقیات بر احساسات و انگیزه اشخاص (اشتیاق) تاثیر می‌گذارند و در نهایت رفتار و عملکردهایی همسو با خود را به ارمغان می‌آورند (رفتار شهروندی سازمانی).

لازم به ذکر است که اخلاق کار اسلامی بر اساس تعالیم دینی و اسلامی است که شیوه فعالیت و انجام وظایف شغلی را با توجه به اصول و ضوابطی خاص به افراد نشان می‌دهد و آنان را ترغیب می‌نماید تا با رعایت این موارد، عملکردی مطلوب داشته باشند و بدین ترتیب از جانب یک منبع غیرمادی و الهی، پاداش (تقویت کننده برای تکرار عملکرد مطلوب و موردانتظار) دریافت کنند.

^۱. Padave, P; Kanekar, R; chande, K



ماهنامه علمی تخصصی پایا شهر

ISSN ۲۹۸۰-۷۷۸۶

درمورد اشتیاق شغلی نیز باید گفت که این پدیده در حقیقت همان هیجانانگیز و احساسات فردی افراد (کارمندان) در محیط شغلی می‌باشد و قادر است که سطح گرایش و رغبت اشخاص را برای بهبود عملکرد خود در سازمان افزایش دهد. به بیانی دیگر، اشتیاق و رغبت اشخاص در کار سطح انگیزه درونی کارمندان را متاثر می‌سازد و آنان را ترغیب می‌نماید تا به سمت بهبود فعالیت‌های خویش در محیط شغلی قدم بردارند. کیفیت بالا در عملکرد نشانگر رفتار شهروندی سازمانی می‌باشد.

همچنین اشتیاق بالا در کار باعث می‌شود که کارمندان ساعات بیشتری را در سازمان باشند و با رغبت فراوانی به ادامه فعالیتشان بپردازند. اشتیاق باعث می‌شود که افراد گاهی متوجه گذر زمان نشوند و دامنه فعالیت گسترده‌تری را داشته باشند. این نوع فعالیت‌ها نشانه رفتار شهروندی سازمانی است.

منابع

- ابراهیم پور، ح؛ حسن زاده، م؛ نعمتی، و. (۱۳۹۱). رفتار شهروندی سازمانی و وفاداری گردشگران. مطالعات مدیریت گردشگری (مطالعات جهانگردی)، ۷(۱۸)، ۷۳-۹۲.
- احمدی، ر. (۱۳۹۸). نقش واسطه‌ای فضیلت سازمانی در رابطه جو سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان ابتدایی منطقه درودزن. پایان نامه ارشد مدیریت، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- احمدی، ف؛ محمدی، ا؛ فرجی، ب. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی، مدیریت کیفیت جامع و عملکرد شرکت های صنعتی استان تهران. پژوهش های مدیریت عمومی، ۵(۱۶)، ۹۹-۱۱۷.
- اردلان، م؛ عرفانی زاده، ف؛ سلطانزاده، و. (۱۳۹۸). آمادگی برای تغییر: تبیین نقش تعهد سازمانی، تعهد شغلی و روابط اجتماعی در مکان کاری. پژوهش نامه مدیریت تحول (پژوهش نامه مدیریت)، ۱۱(۲)، ۱۸۵-۲۰۶.
- استیری، م؛ حسامی، س؛ فیاضی، ب؛ رضاعلی، ف. (۱۳۹۹). بررسی نقش متغیرهای تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان در سازمان های عمومی ارائه کننده خدمات شهری. پژوهش های جغرافیای انسانی، ۵۲(۴)، ۱۴۷۵-۱۴۹۲.
- اسکندری، ا؛ ایراندوست، م. (۱۳۹۴). رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی. اخلاق در علوم و فناوری، ۱۰(۴)، ۱۰۷-۱۱۴.
- اسماعیلی مقدم، ف؛ دوستی، ف؛ گودرزی، م. (۱۳۹۲). رابطه رضایت شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان مازندران. رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، ۱(۲)، ۴۳-۵۱.
- ارشدی، ن؛ پیریایی، ص. (۱۳۹۲). رابطه اخلاق کار اسلامی با عملکرد شغلی، خشنودی شغلی و قصد ترک شغل کارکنان. دو



فصلنامه علمی - پژوهشی مدیریت اسلامی، ۲۲(۱)، ۲۱۳-۲۳۴.

اسکندری، ا؛ ایراندوست، م. (۱۳۹۴). رابطه اخلاق کاری و رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد سازمانی. اخلاق در علوم و فناوری، ۱۰(۴)، ۱۰۷-۱۱۴.

اکبریور، ا. (۱۳۹۳). رابطه اخلاق سازمانی و عدالت سازمانی با رضایت شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان زرقان. پایان نامه ارشد مدیریت، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.

آقاجانی، م؛ مهداد، ع. (۱۳۹۸). تاثیر رهبری تحول آفرین بر رفتار شهروندی سازمانی و رفتارهای نوآورانه در کارکنان در کارکنان دانشگاه آزاد اصفهان: نقش میانجی گرانه اشتیاق شغلی. دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، ۱، ۳۵-۴۶.

باقری، غ. (۱۳۹۶). بررسی تاثیر انگیزاننده ها و پاداش ها در جذب و نگهداری منابع انسانی بر روی شرکت پایانه میعانات گازی عسلویه. پایان نامه ارشد مدیریت، موسسه آموزش عالی خرد - بوشهر.