

تأثیر ایمان دینی بر رفتار شهروندی سازمانی (مورد مطالعه، سازمان خدماتی در شمال شرق تهران)

علی نصر اصفهانی *

مصطفی ربانی **

مجتبی فرخی ***

زینب امیری ****

پذیرش نهایی: ۹۴/۲/۲

دریافت مقاله: ۹۲/۱۰/۲۹

چکیده

هدف این پژوهش بررسی تأثیر ایمان دینی بر رفتار شهروندی سازمانی است. جامعه آماری شامل ۱۲۰ نفر از کارکنان یک سازمان خدماتی در شمال شرق تهران هستند. برای جمع‌آوری اطلاعات از دو پرسشنامه محقق ساخته ایمان دینی و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شد. عوامل و شاخصهای ایمان دینی بر اساس حکمت سی‌ویکم نهج‌البلاغه از دیدگاه امام‌علی(ع) در نظر گرفته شد. روایی پرسشنامه از روش روایی تشخیصی از طریق شاخص AVE و پایایی نیز از روش پایایی ترکیبی (CR) با استفاده از نرم‌افزار SMART-PLS تعیین گردید. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ایمان دینی ۰/۸۴ و پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی ۰/۸۹ محاسبه شد. آزمون فرضیات با استفاده از الگوی معادلات ساختاری از طریق نرم افزار Amos18 انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد ایمان دینی بر رفتار شهروندی سازمانی با مقدار ضریب مسیر (۰/۷۵) و مقدار CR (۲/۶۴) تأثیر می‌گذارد. همچنین ابعاد ایمان دینی شامل صبر، یقین، عدل و جهاد بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است.

کلید واژه‌ها: ایمان دینی، رفتار شهروندی، صبر، یقین، عدل و جهاد، رفتار شهروندی سازمانی.

alin@ASE.ui.ac.ir

* استادیار گروه مدیریت دانشکده علوم اداری دانشگاه اصفهان

Rabanim@yahoo.com

** عضو هیئت علمی دانشگاه پیام نور

*** نویسنده مسئول، دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی گرایش رفتار سازمانی و منابع انسانی، دانشگاه

اصفهان

Mojfarokhi20@yahoo.com

**** دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی گرایش رفتار سازمانی، دانشگاه لرستان

Amiri.z6365@yahoo.com

مقدمه

انسان نمی‌تواند بدون داشتن فکر و آرمان و ایمان، زندگی سالم داشته باشد و یا کاری مفید و ثمربخش برای بشریت و تمدن بشری انجام دهد. انسان فاقد هرگونه فکر و ایمان یا به صورت موجودی غرق در خودخواهی در می‌آید که به غیر از منافع فردی به چیز دیگری فکر نمی‌کند و یا به صورت موجودی مردود و سرگردان که تکلیف خویش را در زندگی و در مسائل اخلاقی و اجتماعی نمی‌داند. انسان دائماً با مسائل اخلاقی و اجتماعی برخورد می‌کند و ناچار باید واکنش خاصی در برابر این گونه مسائل نشان بدهد. انسان اگر به مکتب و عقیده و ایمانی پیوسته باشد، تکلیفش روشن است؛ و اما اگر مکتب و آیینی تکلیفش را روشن نکرده باشد، همواره مردود به سر می‌برد؛ گاهی به این سو و گاهی به آن سو کشیده می‌شود (آذریایجانی، ۱۳۸۵: ۱۲).

در اصل ضرورت پیوستن به یک مکتب و یک فکر تردیدی نیست. چیزی که لازم است مورد توجه واقع شود این است که تنها ایمان دینی می‌تواند انسان را به صورت «مؤمن» واقعی درآورد؛ هم خودخواهی و خودپرستی را تحت الشعاع ایمان و عقیده و مسلک قرار دهد و هم نوعی «تعبد» و «تسلیم» در فرد ایجاد کند به گونه‌ای که انسان در کوچکترین مسئله‌ای که مکتب عرضه می‌دارد به خود تردید راه ندهد و هم آن را به صورت چیزی عزیز و محبوب و گرانبها درآورد در حدی که زندگی بدون آن برایش هیچ و پوچ و بی‌معنی باشد و با نوعی غیرت و تعصب از آن حمایت کند (اکبری، ۱۳۸۶: ۲۱). گرایشهای ایمانی و دینی موجب می‌شود انسان تلاشهایی به‌رغم گرایشهای طبیعی فردی انجام دهد و احیانا هستی و حیثیت خود را در راه ایمان خویش فدا سازد؛ این در صورتی میسر است که فکر انسان جنبه تقدس پیدا کند و حاکمیت مطلق بر وجود انسان بیابد (ویدمر و همکاران^۱، ۲۰۱۲: ۲۱۸). یکی از سؤالاتی که بیشتر پژوهشگران در حوزه مطالعه رفتار انسان همواره به دنبال آن هستند این است که تا چه میزان دین و مذهب در بروز رفتارهای انسان اثرگذار است و آیا رفتار انسان ناشی از اعتقادات دینی هست یا خیر. یکی از عوامل اصلی هردین و مذهبی، ایمان است. هرچه میزان ایمان بیشتر باشد، التزام به دستور دینی نیز بیشتر می‌شود. در سطح سازمان و جامعه رفتار انسان از اعتقادات درونی بویژه ایمان فرد تأثیر می‌پذیرد (امیری، ۱۳۹۲: ۳). مطالعات در زمینه رفتار شهروندی سازمانی کمتر به بحث ایمان در بروز این رفتارها توجه کرده

1 - Widmer and et al

است به طوری که بیشتر مطالعات به مسائل غیراعتقادی در بروز رفتار شهروندی سازمانی توجه کرده، و در باب ریشه درونی این رفتارها توجه خاصی صورت نگرفته است. از آنجا که همواره انسانها برای بروز رفتارهای خود از ایمان به دین و اصول مذهبی و دینی تأثیر می‌پذیرند، ضروری است مشخص شود که ایمان تا چه میزان در بروز رفتارهای انسانها تأثیر می‌گذارد. باید به این سؤال پاسخ داد که رفتارهای شهروندی افراد در محل کار آیا ناشی از ایمان آنها است یا خیر. باتوجه به اینکه در کشور ایران، اعتقاد به دین اسلام و بحث ایمان به خدا جایگاه ویژه‌ای بین افراد دارد ضروری است مشخص شود آیا ایمان و اعتقاد به آن در بروز رفتارهای شهروندی، که مورد تأیید اسلام نیز هست نقشی دارد یا خیر. و اینکه آیا داشتن ایمان دینی قوی در افراد باعث خواهد شد که افراد رفتاری از خود بروز بدهند که این رفتارها فراتر از انتظارات از آنان باشد؛ لذا این پژوهش به دنبال بررسی تأثیر ایمان دینی بر رفتار شهروندی سازمانی است.

مبانی نظری پژوهش

ایمان^۱

ایمان از ماده "ءمن" و مصدر باب افعال به معنای اعتقاد، گرویدن، تصدیق و انقیاد است. در تعریف ایمان می‌توان گفت ایمان، اعتقاد و اطمینان قلبی کامل و روشن به یک مطلب، شخص، فکر و یا یک مسلک در دین است. در اصطلاح شرع، که به آن ایمان دینی نیز گفته می‌شود، اعتقاد قلبی، اقرار زبانی و عمل کردن اعضا به ارکان دین و قبول شریعت است. استاد مطهری در این زمینه می‌فرماید: ایمان یعنی اعتقاد و گرایش، ایمان یعنی مجذوب شدن به یک فکر و پذیرفتن یک فکر. مجذوب شدن به یک فکر دو رکن دارد: یک رکنش جنبه علمی مطلب است که فکر و عقل انسان آن را بپذیرد، یک رکن دیگر، جنبه احساساتی آن است که دل انسان به آن گرایش داشته باشد (مطهری، ۱۳۸۹: ۱۲). ایشان در جای دیگری می‌نویسد: «گرایشهای والا و معنوی و فوق حیوانی انسان، آن گاه که پایه و زیر بنای فکری پیدا کند، نام ایمان به خود می‌گیرد؛ بنابراین، می‌توان به این جمع‌بندی رسید که ایمان از دو عامل (معرفت به یک حقیقت متعالی) و (دل باختن بدان حقیقت) تشکیل می‌گردد» (مطهری، ۱۳۷۸: ۱۹). ایمان در ادیان الهی به معانی متفاوتی بیان

1 - Faith

شده است. اریک فروم می‌گوید: هیچ‌کس نیست که نسبت به دینی نیازمند نباشد و حدودی برای جهت‌یابی و موضوعی برای دلبستگی خویش نخواهد. او خود ممکن است از مجموعه اعتقاداتش به عنوان دین، ممتاز از عقاید غیر دینی آگاه نباشد و ممکن است برعکس، فکر کند هیچ دینی ندارد و معنای دلبستگی خود را به غایاتی ظاهراً غیر دینی مانند قدرت و پول یا کامیابی فقط نشانه علاقه به امور عملی و موافق مصلحت بداند. مسئله این نیست که انسان دین دارد یا ندارد بلکه این است که کدام دین را دارد. مقصود این روانشناس این است که انسان بدون تقدیس و بدون پرستش نمی‌تواند زندگی کند؛ پس چون ضرورت دارد بشر فکر و آرمان و ایمانی داشته باشد و از طرفی ایمان مذهبی تنها ایمانی است که می‌تواند بشر را زیر نفوذ واقعی خود قرار دهد و از سوی دیگر انسان به حکم سرشت خویش در جستجوی چیزی است که آن را تقدیس و پرستش کند، تنها راه این است که ایمان دینی را تقویت کند (فعال، ۱۳۷۸: ۴۲).

واقعیت این است که همه ادیان، خواه آسمانی باشند یا غیرآسمانی نه تنها برحسب فرهنگ پیروان و ویژگیهای تمدنی آنها، بلکه براساس زبان و معانی آن و دلالتهایی که به واژه‌ها و اصطلاحات خود می‌دهد با هم تفاوت دارند. این تفاوت نه تنها شامل بیان و محتوی است، بلکه بود یا نبود عبارتها را در بر می‌گیرد. واژه‌ها و عبارات بسیاری همانند مفاهیم دینی است که توان انتقال به زبانهای دیگری را ندارد به رغم اینکه توان انتقال تام یا شبه‌تام را در حوزه زبانی دارند؛ از آن جمله، ایمان است که به نظر می‌رسد هیچ زبان یا دینی از داشتن معادل آنها خالی نیست؛ چه در سطح زبان رایج یا در سطح اصطلاحات دینی. با وجود این معنایی که از ایمان در هر دینی برداشت می‌شود با دین دیگر تفاوت دارد (لوین^۱، ۲۰۰۹: ۷۹). در زبان رسمی یهودیان یعنی عبرانی، واژه‌ای نیست که اداکننده معنای ایمان باشد؛ زیرا کلماتی که می‌توان به واسطه آنها پیام تورات را به شکل کلی فهمید، بیانگر عمل الهی است نه مواضع و دیدگاه انسانی. عمل الهی که تورات آن را مشخص می‌کند، حول و حوش فکر محوری شکل می‌گیرد که فکر میثاق یا عهدی است که خدا با بنی اسرائیل بست و آنها را به عنوان ملت مختار برگزید. واژه عبرانی BERITH که دربردارنده این معناست، معنای سوگند را نیز می‌دهد و از تعهد دو طرف حکایت می‌کند؛ یعنی خدا و بنی اسرائیل. به همین دلیل به کتاب تورات به چشم کتاب وصیت می‌نگرند که به عنوان تصمیم‌نهایی، بیانگر خواست الهی است. این تصمیم نشان از این موضوع دارد که خدای بنی اسرائیل هنگامی که

1 - Levin

ابراهیم را به عنوان دوست برگزید به نوبه خود به پیمانش وفا کرد و نسل ابراهیم هم باید به آن پیمان وفا کنند و این وفا از طریق پایبندی به دستورهای حضرت موسی صورت می‌پذیرد که متضمن نجات آنهاست. آشکار است این پندار، که یهودیت از رابطه بین بنی اسرائیل و خدا ترسیم می‌کند، جای تردید باقی نمی‌گذارد که مفهوم ایمان به نوعی دربردارنده معانی اعتقاد و تصدیق و اخلاص است و در مسیحیت و یهودیت نیز وجود دارد؛ زیرا مسئله‌ای که برای بنی اسرائیل مطرح شده است، ایمان به معنای اعتقاد نیست بلکه معنایش وفا به میثاق خداوند با آنهاست. امروز دیگر اندیشمندی یافت نمی‌شود که نیاز انسان را به نوعی ایمان، حتی ایمان غیر دینی؛ که به هر حال امری ماورای علم است، انکار کند (فعال، ۱۳۷۸: ۸۴).

اندراسل^۱ با اینکه گرایشهای مادی دارد، اعتراف می‌کند که کاری که منظور آن فقط درآمد باشد، نتیجه مفیدی بار نخواهد آورد برای چنین نتیجه‌ای باید کاری پیشه کرد که در آن ایمان به یک فرد به یک مرام به یک غایت نهفته باشد. امروز ماتریالیست‌ها هم ناچارند مدعی شوند که ما از جنبه فلسفی ماتریالیست و از جنبه اخلاقی ایده آلیست هستیم، یعنی از جنبه نظری، مادی و از جنبه عملی و آرمانی، معنوی هستیم. اینکه چگونه ممکن است انسان نظراً مادی باشد و عملاً معنوی، مشکلی است که خود مادین باید بدان پاسخ بگویند. جورج سارتن، دانشمند مشهور جهانی و نویسنده کتاب معروف تاریخ علم در کتاب شش بال، نارسایی و ناتوانی علم را در انسانی ساختن روابط بشر و نیاز فوری انسان را به نیروی ایمان چنین بیان می‌کند: علم در بعضی زمینه‌ها ترقیات عظیم و شگفت کرده ولی در زمینه‌های دیگر مثلاً سیاست ملی یا بین‌المللی که مربوط است به روابط افراد انسان با یکدیگر، هنوز خود را ریشخند می‌کنیم. جورج سارتن اعتراف دارد، ایمانی که مورد نیاز انسان است، ایمان دینی و مذهبی است. وی درباره نیاز انسان به مثلث هنر و دین و علم چنین می‌گوید: هنر، زیبایی را آشکار می‌سازد و همین جهت مایه شادی زندگی می‌شود. دین محبت می‌آورد و موسیقی زندگی است. علم با حق و راستی و عقل سر و کار دارد و مایه هوشیاری بشر می‌شود؛ به هر سه این‌ها نیازمندیم، هم به هنر، هم به دین، هم به علم. علم به صورت مطلق برای زندگی لازم است ولی هرگز به تنهایی کافی نیست (لوین، ۲۰۰۹: ۸۸). با اینکه مفهوم ایمان در مسیحیت و اسلام به معنای اعتقاد است، محتوای آن در این دو دین یکی نیست. آن گونه که بحث محوری مفهوم ایمان در اسلام تأیید رسالت حضرت محمد(ص) است که این مفهوم در

1 - Andrasel

مسیحیت حول محور وفا^۱ می‌چرخد به این معنی که خداوند به وعده خود مبنی بر قیام مسیح در آخرالزمان جامه عمل می‌پوشاند. این موضوع بدین معناست که کلمه وفا، که معمولاً آن را ایمان ترجمه می‌کنند در حقیقت ایمان به معنای تأیید و تصدیق نیست، بلکه معنای عقیده را شامل می‌شود. عبارت ایمان مسیحی یا یهودی را می‌توان به صورت عقیده مسیحی یا یهودی بیان کرد؛ اما در اسلام موضوع ایمان عقیده و تصدیق است و خود ایمان تنها مجاز است؛ به این ترتیب درحالی که مفهوم ایمان در یهودیت و مسیحیت با فکر خلاص و رهایی پیوند دارد اثری از این فکر در دورنمای اسلامی یا حداقل در قرآن نیست (فعالی، ۱۳۷۸: ۶۸).

دورنمایی که اسلام به دنبال آن است هم دورنمای دنیوی است و هم اخروی؛ یعنی در دنیا خداوند وعده پیروزی را به مؤمنان در جنگشان با کفار و مشرکان داده است: «خدا به کسانی از شما که ایمان آورده و کارهای شایسته کرده‌اند وعده داده است که حتماً آنان را در این سرزمین جانشین [خود] قرار دهد؛ همان گونه که کسانی را که پیش از آنان بودند، جانشین [خود] قرار داد و آن دینی را که برایشان پسندیده است به سودشان مستقر کند و بیمشان را به ایمنی مبدل گرداند [تا] مرا عبادت کنند و چیزی را با من شریک نگردانند و کسانی که بعد از آن کافر شوند، فاسقند» (نور/۵۵). اما در سرای جاویدان خداوند به مؤمنان مخلص وعده بهشت را داده است (توبه/۷۲). پیامبر اسلام (ص) می‌فرماید: «ما من شیء احب الی الله من الایمان، چیزی نزد خداوند از ایمان محبوبتر نیست» (مجلسی، ۱۴۰۵: ۱۳۹). امیر مؤمنان (ع) در تبیین ایمان می‌فرماید: الایمان تصدیق بالجنان و اقرار باللسان و عمل بالارکان: ایمان تصدیق به قلب و اظهار و اعتراف به زبان و عمل به جوارح و اعضاست. همان گونه که ملاحظه می‌شود، رکن اساسی ایمان در مفهوم لغوی و شرعی آن، تصدیق و تسلیم است. در این پژوهش بر عوامل ایمان بر اساس حکمت ۳۱ نهج البلاغه تأکید می‌شود. در مورد حکمت شماره ۳۱ نهج البلاغه و تعریف ایمان از نگاه امام علی (ع) می‌توان گفت حضرت امیر (ع) ایمان را در این حکمت توصیف نمی‌کند بلکه تعریفی تحلیلی و منطقی و عمیق از آن ارائه می‌کند. در جدول شماره ۱ عوامل و شاخصهای ایمان از دیدگاه امام علی (ع) بر اساس حکمت ۳۱ نهج البلاغه نشان داده شده است.

جدول شماره ۱: عوامل ایمان بر اساس حکمت ۳۱ نهج البلاغه

شاخص	عامل	
شوق (اشتیاق)	صبر	ایمان
شفق (هراس، پروا، نگرانی)		
زهد (بی میلی، وارستگی)		
ترقب (چشم در راهی، انتظار، مرگ آگاهی)	یقین	
تَبَصُّرَةُ الْفِطْنَةِ (بینش زیرکانه، هوشمندی)		
تَأْوِيلُ الْحِكْمَةِ (دریافت حکیمانه واقعیت‌ها، ریشه‌یابی)		
مَوْعِظَةُ الْعِبْرَةِ (پندپذیری، پندگرفتن از رخداد‌های روزگار)	عدل	
سُنَّةُ الْأَوْلِيَّانِ (تجربه‌پذیری، پیمودن راه درست پیشینیان)		
غَائِصُ الْفَهْمِ (ژرف اندیشی، فکری ژرف اندیش)		
عَوْرُ الْعِلْمِ (واکاوی و جستجوی علمی، دانش عمیق و به حقیقت رسیده)	جهاد	
زُهْرَةُ الْحُكْمِ (روشن کردن داوری و حاکمیت)		
رَسَاخَةُ الْجَلْمِ (استواری در شکیبایی)		
الْأَمْرُ بِالْمَعْرُوفِ (امر به معروف)	جهاد	
النَّهْيُ عَنِ الْمُنْكَرِ (نهی از منکر)		
الصِّدْقُ فِي الْمَوَاطِنِ (راستی و درستی در همه حال)		
شَنَّانِ الْفَاسِقِينَ (دشمنی با فاسقان)		

ایمان دینی به حکم اینکه به انسان که یک طرف معامله است، نسبت به جهان که طرف دیگر معامله است، اعتماد و اطمینان می‌بخشد، دلهره و نگرانی نسبت به رفتار جهان را در برابر انسان زایل می‌سازد و به جای آن به او آرامش خاطر می‌دهد.

اولین اثر ایمان دینی «خوش بینی» است، خوش بینی به جهان، آفرینش و هستی. ایمان دینی به این دلیل که تلقی انسان را نسبت به جهان شکل خاص می‌دهد به این گونه که آفرینش را هدفدار و هدف را خیر و تکامل و سعادت معرفی می‌کند، طبعاً دید انسان را نسبت به نظام کلی هستی و قوانین حاکم بر آن خوش‌بینانه می‌سازد (آذربایجانی، ۱۳۸۵: ۳۲). وَ مَنْ أَعْرَضَ عَنِ ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكاً (طه/۱۲۴): "هر کس از توجه و یاد من رو برگرداند، زندگی تنگ و پر از فشار خواهد داشت.

دومین اثر ایمان دینی «روشندلی» است؛ انسان همین که به حکم ایمان دینی، جهان را به نور حق و حقیقت روشن دید، همین روشن بینی، فضای روح او را روشن می کند و در حکم چراغی می گردد که در درونش روشن شده باشد. برخلاف فرد بی ایمان، که جهان در نظرش پوچ و تاریک، خالی از درک و بینش و روشنایی است (اکبری، ۱۳۸۶: ۷۱).

سومین اثر ایمان دینی «امیدواری» به نتیجه خوب تلاش خوب است. از نظر منطق مادی، جهان نسبت به مردمی که در راه صحیح و یا راه باطل، راه عدالت یا راه ظلم، راه درستی یا راه نادرستی می روند بی طرف و بی اعتنا است؛ نتیجه کارشان تنها به یک چیز بسته است: مقدار تلاش و بس. ولی در منطق فرد با ایمان، جهان نسبت به تلاش این دو دسته بی طرف و اعتنا نیست؛ بلکه دستگاه آفرینش حامی مردمی است که در راه حق و حقیقت و درستی و عدالت و خیرخواهی تلاش می کنند. *إِنْ تَنْصُرُوا اللَّهَ يَنْصُرْكُمْ* (محمد/ ۷): اگر خدا را یاری کنید خداوند شما را یاری می کند. *إِنَّ اللَّهَ لَا يُضِيعُ أَجْرَ الْمُحْسِنِينَ* (توبه/ ۱۲۰): اجر و پاداش نیکوکاران هرگز هدر نمی رود (جوادی/ ۱۳۷۶: ۹۰).

چهارمین اثر ایمان دینی «آرامش خاطر» است. آنچه مایه سعادت انسان می شود دو چیز است: تلاش و اطمینان به وضعیت محیط. انسانهای با ایمان وقتی به فعالیت می پردازند، اطمینان دارند که تلاش آنها هرگز بیهوده و بی ثمر نیست.

یکی دیگر از آثار ایمان دینی برخورداری بیشتر از برخی لذتهاست که لذت معنوی نامیده می شود. انسان دو گونه لذت دارد. یک نوع لذتهایی است که به یکی از حواس انسان تعلق دارد که در اثر برقراری نوعی ارتباط میان یک عضو از اعضا با یکی از مواد خارجی حاصل می شود. نوع دیگر، لذتهایی است که با عمق روح و وجدان آدمی مربوط است و به هیچ عضو خاص مربوط نیست و تحت تأثیر برقراری رابطه با ماده ای بیرونی حاصل نمی شود. لذات معنوی از لذات مادی، هم قویتر، و هم دیرپاتر است. ایمان حلاوتی دارد فوق همه حلاوتها. لذت معنوی آن گاه مضاعف می شود که کارهایی از قبیل کسب علم، احسان، خدمت، موفقیت و پیروزی از حس دینی ناشی، و برای خدا انجام شود و در قلمرو عبادت قرارگیرد. ایمان دینی در انسان نیروی مقاومت می آفریند؛ تلخیها را شیرین می گرداند. انسان با ایمان می داند هر چیزی در جهان حساب معینی دارد. قیافه مرگ در چشم فرد با ایمان با آنچه در چشم فرد بی ایمان می نماید، عوض می شود (اکبری، ۱۳۸۶: ۸۲).

رفتار شهروندی سازمانی^۱

مفهوم رفتار شهروندی سازمانی اولین بار توسط ارکان و همکاران^۲ وی در سال ۱۹۸۳ مطرح شد. پژوهشهای اولیه‌ای که در زمینه رفتار شهروندی سازمانی انجام گرفت، بیشتر برای شناسایی مسئولیتها و یا رفتارهایی بود که کارکنان در سازمان داشتند؛ اما اغلب آنها نادیده گرفته می‌شد. این رفتارها با اینکه در ارزیابیهای سنتی عملکرد شغلی به طور ناقص اندازه‌گیری می‌شد و یا حتی گاهی اوقات مورد غفلت قرار می‌گرفت در بهبود اثربخشی سازمانی بسیار مؤثر بود (الکساندر و همکاران^۳، ۲۰۱۲: ۳۸۱). به طور خلاصه پژوهشها نشان می‌دهد که دو انگیزه اصلی برای رفتار شهروندی سازمانی وجود دارد:

۱- نگرشهای کارکنان در محیط کار

۲- شخصیت‌های فردی کارکنان

رفتار شهروندی سازمانی، مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری است که بخشی از وظایف رسمی فرد نیست؛ اما با وجود این توسط وی انجام، و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقشهای سازمان می‌شود (کندول^۴، ۲۰۰۷: ۱۶).

بولینو، ترنلی و بلودگود^۵ (۲۰۰۲) رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان میل و انگیزه کارکنان در فراتر رفتن از الزامات رسمی شغل به منظور یاری کردن یکدیگر، همسو کردن منافع فردی با منافع سازمانی و داشتن علاقه‌ای واقعی نسبت به فعالیتها و مأموریتهای کلی سازمان تعریف کرده‌اند. آنان بر این عقیده‌اند که رفتارهای شهروندی به‌طور کلی دارای دو ویژگیها عمومی است: اولاً آنها به طور مستقیم قابل تقویت نیست و ثانیاً آنها ناشی از تلاشهای ویژه و فوق‌العاده‌ای است که سازمان به منظور دستیابی به موفقیت از کارکنانش انتظار دارد (مهدیون و قهرمانی^۶، ۲۰۱۰: ۱۷۹). هم‌چنین ارگان، پودساکوف و مکینزی^۷ رفتار شهروندی سازمانی را رفتارهای فردی و داوطلبانه‌ای تعریف می‌کنند که باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود، اما مستقیماً با سامانه‌های

1 - Organizational citizenship Behavior

2 - Ercan and et al

3 - Alexandra and et

4 - Kernodle

5 - Bolino, Trnly and Blodgood

6 - Mahdiun and Ghahramani

7 - Ergans, Padeskof and Makeynzi

رسمی سازمان به آن پاداش داده نمی‌شود، (جانتون^۱، ۲۰۱۰: ۳۱۱). عناصر کلیدی رفتار شهروندی سازمانی عبارت است از:

- نوعی رفتار که فراتر از آنچه برای کارکنان سازمان به طور رسمی تشریح شده است.

- نوعی از رفتار است که اختیاری و بر اساس اراده فردی است.

- رفتاری است که به طور مستقیم پاداشی به دنبال ندارد و یا از طریق ساختار رسمی سازمانی

مورد قدردانی قرار نمی‌گیرد.

- رفتاری است که برای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان و موفقیت عملیات آن خیلی مهم

است (الکساندر و همکاران، ۲۰۱۲: ۳۸۳).

مطالعاتی که به جنبه‌های مختلف رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است به طور روزافزون در حال افزایش است با وجود این هنوز اجماع یکپارچه‌ای در زمینه ابعاد رفتار شهروندی سازمانی ایجاد نشده است. درباره ابعاد رفتار شهروندی سازمانی هنوز توافق واحدی بین پژوهشگران وجود ندارد. ابعادی نظیر رفتارهای کمک‌کننده، رادمردی و گذشت، وفاداری سازمانی، پیروی از دستورها، نوآوری فردی، وجدان‌کاری، توسعه فردی، ادب و ملاحظه، رفتار مدنی، نعدوستی در پژوهش‌های گوناگون به عنوان ابعاد رفتار شهروندی سازمانی مورد توجه قرار گرفته است (روتیتس و همکاران^۲، ۲۰۱۲: ۹۹۸).

در این پژوهش تعریف ابعاد رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه اسلام بر اساس پژوهش امیری (۱۳۹۲) که متشکل از پنج بعد نعدوستی، جوانمردی، وجدان‌کاری، مشورت و مشارکت سازمانی و رادمردی و گذشت است، مورد بررسی قرار گرفته است.

نعدوستی^۳: «نعدوستی لازمه دینداری است. بر اساس موازین متون اسلامی همچون قرآن و روایات متقن شیعه، رابطه‌ای عمیق و پیوند ناگسستنی میان نعدوستی و دینداری وجود دارد» (محمدی ری شهری، ۱۳۷۹: ۵۸)؛ برای نمونه می‌توان به این آیه شریفه اشاره کرد که خداوند در آن می‌فرماید: هرکس یک انسان را زنده کند، مثل این می‌ماند که همه را زنده کرده است. در واقع خداوند می‌خواهد پیوند میان فرد و جامعه و انسانیت را به معنای کلی ترسیم کند (مکارم شیرازی، ۱۳۸۰: ۳۸۶). در روایت از معصوم (ع) نقل است که فرموده‌اند اگر کسی صدای یا

1 - Jonathon

2 - Rutitis and et al

3 - Altruism

للمسلمین کسی را بشنود که چشم به کمک دیگران دارد و او را یاری نکند اصلاً او مسلمان نیست. پیامبرگرامی اسلام فرمودند: مَثَلُ الْمُؤْمِنِينَ فِي تَوَادُّهِمْ وَ تَرَاحُمِهِمْ وَ تَعَاطُفِهِمْ مَثَلُ الْجَسَدِ: إِذَا أَشْتَكَى مِنْهُ عُضْوٌ تَدَاعَى لَهُ سَائِرُ الْجَسَدِ بِالسَّهْرِ وَالْحُمَّى: مَثَلُ مُؤْمِنَانِ فِي دُوسْتِي وَ اِبْرَازِ رَحْمَتِي وَ عَاطِفَةٍ بِه يَكْدِيغِرُ، مَثَلِ پيكر است. هرگاه عضوی از آن دردمند شود، دیگر اعضای پیکر با بیخوابی و تب با آن عضو همدردی می کنند. این روایات نشان می دهد دین اسلام به پیوند اجتماعی میان انسانها و همبستگی عمیق بین آنها تا چه اندازه اهمیت می دهد (محمدی ری شهری، ۱۳۸۰: ۵۹).

وجدان^۱: در تعریف وجدان گفته اند که وجدان قوه ای در باطن شخص است که وی را از نیک و بد رفتار آگاهی دهد. می توان از وجدان کاری تعریفی را ارائه کرد: وجدان کاری نوع نگرش است که آدمی با عنایت به وجدان، کار خود را به انجام می رساند و نهایت تلاش خود را به کار می گیرد تا کار را تمام و کمال انجام دهد و پیش از اینکه دیگران از نقصان کار او ناراحت شوند، او خود دیگر است و نسبت به تکمیل آن باز تلاش نهایی خود را به کار می گیرد. انسانی که دارای وجدان کاری است اولاً برای قانون احترام قائل است و آن را در مقام عمل به طور صددرصد اجرا می کند حتی اگر در صورت عدم اجرا مجازاتی و مؤاخذاتی در کار نباشد. چنین انسانی به هیچ وجه به تساهل و تسامح تن نمی دهد و درصدد توجیه آنها بر نمی آید (دانش، ۱۳۸۵: ۲۹). یکی از آیاتی که درباره وجدان آمده این آیه است: لَا أُقْسِمُ بِيَوْمِ الْقِيَامَةِ وَلَا أُقْسِمُ بِالنَّفْسِ اللَّوَّامَةِ: سوگند به روز قیامت و سوگند به نفس ملامتگر. از این آیه، دو نکته مهم قابل استفاده است:

الف - نفس انسان، وی را در برابر کارهای زشت ملامت و سرزنش می کند که این همان وجدان است.

ب - مسئله وجدان چندان مهم است که در ردیف مسئله قیامت و رستخیز قرار گرفته است (مکارم شیرازی، ۱۳۸۰: ۳۸۸).

جوانمردی^۲: لفظ جوانمردی (فتوت) و جوانمردان (فتیان) ریشه قرآنی دارد و گواه این مدعا است که آئین فتوت و صفات جوانمردی در باطن انسانها ریشه دارد. جوانمردی در قرآن چهار بار صراحتاً بیان گردیده است. جوانمردی به عنوان حسن نیت کارکنان و بردباری در اوضاع نامساعد بدون شکایت کردن تعریف می شود (دانش، ۱۳۸۵: ۳۵).

1 - Conscience

2 - Chivalry

مشورت و مشارکت^۱: یکی از صفات اهل ایمان این است که در کارها با هم مشورت می‌کنند، در به دست آوردن رأی درست به مشورت می‌نشینند و از رأی صاحبان نظر و اندیشه بیشترین بهره را می‌گیرند. بدیهی است که مشورت هم در کارهای فردی و خصوصی و هم کارهای جمعی بسیار مفید و لازم است. در روایتی از حضرت رسول اکرم (ص) آمده است که هیچ مردی با کسی مشورت نمی‌کند مگر اینکه به سوی رشد هدایت می‌شود. شورا و مشورت آن‌چنان از اهمیت بسزایی برخوردار است که قرآن کریم یک سوره به نام شورا را به آن اختصاص داده است (احمدی، ۱۳۸۳: ۵۶). حضرت علی (ع) در باب شورا فرمانهای بسیاری دارد و چنین فرموده‌اند: من شاوور الرجال شارکها فی عقولها: (کسی که با انسانهای دیگر مشورت می‌کند در عقلهای آنان شریک است؛ در جایی دیگر مشورت کردن را موجب دوری از استبداد می‌داند و چنین بیان کرده‌اند: انسان همین که خود را در سطح مشورت قرار داد از استبداد دور شده است (ارفع، ۱۳۷۹: ۴۸).

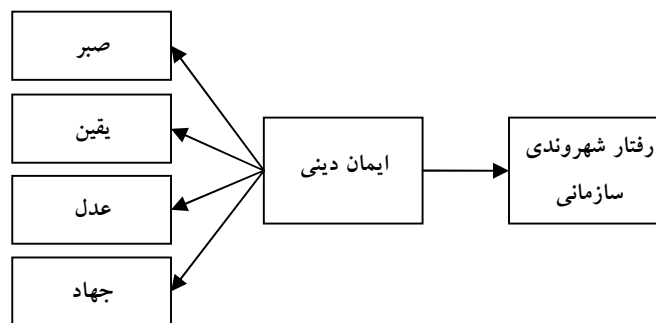
گذشت^۲: یکی از بزرگترین فضایل اخلاقی، که در قرآن کریم و روایات مورد تأکید فراوان قرار گرفته، مسئله عفو و گذشت است. خداوند در قرآن کریم در یکی از آیات درباره عفو می‌فرماید: الذین ینفقون فی السراء و الضراء و الکاظمین الغیظ و العافین عن الناس (آل عمران/ ۱۳۴): کسانی که از مال خود به فقیران در حال وسعت و تنگدستی انفاق کنند و خشم و غضب فرو نشانند و از بدی مردم درگذرند. ما اگر بخواهیم خداوند از گناهانمان درگذرد، باید نسبت به دیگران عفو و گذشت داشته باشیم: ولیعفوا ولیصفحوا الا تحبون ان یغفرالله لکم (نور/ ۲۲). به کارگیری بخشش در مورد اشخاص لایق و خودداری از عفو در خصوص افراد فرومایه، همواره مورد توصیه و تأکید پیشوایان بزرگوار اسلام بوده است. امام علی (ع) در این باره فرموده‌اند: الْعَفْوُ يُؤْسِدُ مِنَ اللَّئِيمِ بِقَدْرِ إِصْلَاحِهِ مِنَ الْكَرِيمِ: عفو و گذشت همان اندازه که بزرگوار را اصلاح می‌کند، فرومایه را تباه می‌سازد. امام سجاد (ع) در رساله حقوق خود می‌فرماید حق کسی که به تو بدی کرده، این است که از او بگذری؛ ولی اگر عفو او را مضر دانستی، می‌توانی او را عقوبت کنی (دانش، ۱۳۸۵: ۵۲).

1 - Consultation and participation

2 - Forgiveness

الگوی مفهومی پژوهش

اعتقاد بر این است که در ایمان به خدا، نیروی خارق العاده ای هست که نوعی قدرت معنوی به انسان متدین می‌بخشد و در تحمل سختیهای زندگی به او کمک می‌کند و نگرانی و اضطرابی را دور می‌سازد که بسیاری از مردم در معرض ابتلای به آن هستند. تحقیقات فراوانی به بررسی تأثیر دینداری پرداخته‌اند که نتایج همگی آنان بر تأثیر مثبت دینداری بر سلامت روان و همچنین سلامت جسم صحه گذاشته است. یکی از پیش نیازهای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی سلامت روانی است؛ که ایمان به خدا می‌تواند موجب سلامت روانی شود (کونینگ و همکاران، ۲۰۰۷: ۱۲). نتایج ایمان دینی در بروز رفتارهای فردی و اجتماعی مناسب از انسان می‌تواند تأثیرگذار باشد. یکی از رفتارهای اجتماعی انسان در سازمان رفتارهای شهروندی سازمانی است. به نظر می‌رسد بخشی از رفتارهای شهروندی سازمانی ناشی از ایمان دینی افراد است. بر این اساس مفاهیم نظری الگوی مفهومی پژوهش، که فرضیات بر اساس آن شکل گرفته به این صورت است.



شکل شماره ۱: الگوی مفهومی پژوهش

فرضیه اصلی

ایمان دینی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

فرضیات فرعی

صبر بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

یقین بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

عدل بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

جهاد بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد.

روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی است. جامعه آماری شامل ۱۲۰ نفر از کارکنان یک سازمان خدماتی در شمال شرق تهران هستند. به علت کم بودن حجم جامعه آماری از روش سرشماری استفاده شد. برای جمع‌آوری اطلاعات از دو پرسشنامه محقق ساخته ایمان دینی و رفتار شهروندی سازمانی استفاده شد. برای تعیین روایی پرسشنامه از روش روایی صوری و سپس روایی تشخیصی به روش تعیین شاخص میانگین وایارنس استخراج شده (AVE) از طریق نرم‌افزار SMART-PLS استفاده شد. با استفاده از این ضریب سؤالات با بار عاملی کمتر از ۰/۵ در هر عامل حذف می‌شود تا مقدار این شاخص به بیش از ۰/۵ برسد. برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش پایایی مرکب در کنار آلفای کرونباخ استفاده شد که ضرایب آن در جدول شماره ۲ نشان داده شده است. عواملی که مقدار CR آنها از ۰/۶ بیشتر شد، پایایی قابل قبول دارد. آلفای کرونباخ برای پرسشنامه ایمان دینی و رفتار شهروندی سازمانی به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۸۶ به دست آمد.

جدول شماره ۲: نتایج تحلیل روایی و پایایی متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	ضریب میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	ضریب پایایی مرکب (CR)	آلفای کرونباخ
ایمان دینی	۰/۸۵	۰/۸۹	۰/۸۶
یقین	۰/۸۷	۰/۹۳	۰/۸۹
صبر	۰/۷۹	۰/۸۶	۰/۸۰
جهاد	۰/۸۵	۰/۹۰	۰/۸۶
عدل	۰/۹۱	۰/۹۳	۰/۸۵
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۷۸	۰/۸۷	۰/۸۲
نوع دوستی	۰/۷۶	۰/۷۹	۰/۷۲
جوانمردی	۰/۸۱	۰/۸۷	۰/۸۳
وجدان کاری	۰/۷۶	۰/۸۹	۰/۸۰
مشورت و مشارکت سازمانی	۰/۸۴	۰/۸۳	۰/۸۰
گذشت	۰/۷۹	۰/۷۸	۰/۷۴

تجزیه و تحلیل داده‌ها

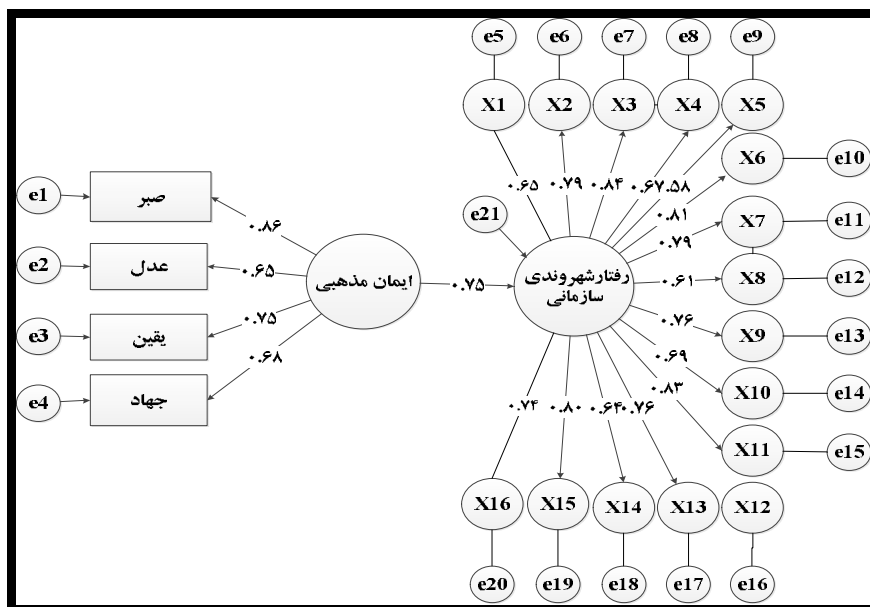
با استفاده از آمار توصیفی ویژگی‌های جمعیت شناختی کارکنان مورد بررسی قرار گرفت و مشخص شد که ۰/۶۸ از جامعه را مردان و ۰/۳۲ را زنان تشکیل می‌دهند. از نظر سنی بیشتر کارکنان در گروه سنی ۳۰-۴۰ سال با درصد فراوانی ۰/۴۵ و کمترین آنها در گروه سنی ۴۰-۵۰ سال با ۰/۲۰ قرار دارند. از نظر سابقه کار بیشتر کارکنان با ۰/۳۹ دارای سابقه خدمت بین ۱۰-۱۵ سال و کمترین آنها دارای سابقه خدمت بیشتر از ۲۵ سال با ۰/۱۵ قرار دارند. از نظر تحصیلات ۰/۵۰ کارکنان دارای مدرک کارشناسی بودند.

برای بررسی فرضیات پژوهش از روش معادلات ساختاری استفاده شده است. قبل از آزمون فرضیات باید از نرمال بودن داده‌ها مطمئن شد. برای این منظور از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شد. که نتایج آن در جدول شماره ۳ نشان داده شده است.

جدول شماره ۳: آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

سطح معناداری	مقدار آزمون کولموگروف - اسمیرنوف	انحراف معیار	میانگین	
۰/۹۶	۰/۵۰۶	۰/۴۱۵۷	۳/۴۴۸	ایمان دینی
۰/۵۱۹	۰/۸۱۶	۰/۴۴۲۹	۳/۴۳۷	رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به نتایج جدول شماره ۳ سطح معناداری متغیرهای پژوهش از ۰/۰۵ بیشتر بود و در نتیجه توزیع مشاهدات نرمال است. با استفاده از نرم افزار Amos18 الگوی پژوهش براساس معادلات ساختاری در شکل شماره ۲ نشان داده شده است.



شکل شماره ۲: الگو سازی معادلات ساختاری (ضرایب معنی داری و بارگذاریهای عاملی تأییدی)

در این پژوهش برای بررسی میزان مناسب بودن الگوی معادلات ساختاری، شش شاخص مورد بررسی قرار می‌گیرد. اولین شاخص، (X^2/df) است. اگر این شاخص بین عدد ۱ و ۳ باشد، نشانی از تأیید بیشتر این الگو خواهد بود. در این پژوهش این مقدار برابر ۱/۶۴ گزارش شده است. دومین شاخص RMSEA است که هر چه به ۰/۰۵ نزدیکتر باشد، الگو کاراتر خواهد بود. در این پژوهش این مقدار برابر ۰/۰۷۳ گزارش شده است. چهار شاخص دیگر GFI, IFI, NFI و CFI است که این چهار شاخص بین صفر و یک قرار دارد و هر چه به عدد یک نزدیکتر باشد، کارایی الگو بیشتر خواهد بود. در این الگو این شاخصها به ترتیب ۰/۹۵، ۰/۸۷، ۰/۸۹ و ۰/۸۴۲ گزارش شده است. در جدول شماره ۴، شاخصها و اندازه‌گیریهای الگوی معادلات ساختاری ارائه شده است.

جدول شماره ۴: شاخصها و اندازه‌گیریهای الگوی معادلات ساختاری

X^2/df	GFI	IFI	NFI	CFI	$RMSEA$
۱/۷۸	.۹۵	.۸۷	.۸۹	.۸۴۲	.۰۷۳

با توجه به الگوی معادلات ساختاری، تأثیر ایمان دینی بر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان فرضیه اصلی، تأثیر صبر بر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان فرضیه فرعی اول، تأثیر یقین بر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان فرضیه فرعی دوم، تأثیر عدل بر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان فرضیه فرعی سوم و تأثیر جهاد بر رفتار شهروندی سازمانی به عنوان فرضیه فرعی چهارم معنی‌دار است؛ یعنی یافته‌های الگو حاکی از تأیید رابطه علی مثبت میان این متغیرها است؛ بنابراین، فرضیه‌ها مورد تأیید قرار گرفت. جدول شماره ۵ یافته‌های تحلیل علی با استفاده از الگوی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌های پژوهش را نشان می‌دهد. برای آزمون معناداری فرضیات از دو شاخص جزئی مقدار بحرانی CR و P استفاده شده است. مقدار بحرانی مقداری است که از حاصل تقسیم "تخمین وزن رگرسیونی" بر "خطای استاندارد" به دست می‌آید. براساس سطح معناداری ۰/۰۵، مقدار بحرانی باید از ۱/۹۶ بیشتر باشد. همچنین اندازه P باید از ۰/۰۵ کمتر باشد. نتایج تأیید فرضیات در جدول شماره ۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۵: نتایج آزمون فرضیات

نتیجه آزمون	نسبت بحرانی	P-Value	ضریب مسیر	مسیر
تأیید فرضیه	۲/۶۴	۰/۰۰۲	۰/۷۵	ایمان دینی <---- رفتار شهروندی سازمانی
تأیید فرضیه	۴/۵۲	۰/۰۱۳	۰/۶۵	صبر <---- رفتار شهروندی سازمانی
تأیید فرضیه	۳/۱۵	۰/۰۴۲	۰/۵۱	یقین <---- رفتار شهروندی سازمانی
تأیید فرضیه	۲/۵۹۹	۰/۰۰۹	۰/۴۹	عدل <---- رفتار شهروندی سازمانی
تأیید فرضیه	۴/۴۵۵	۰/۰۲۳	۰/۴۶	جهاد <---- رفتار شهروندی سازمانی

با توجه به جدول شماره ۵ می‌توان گفت فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی به تأیید رسیده است.

نتیجه‌گیری

ایمان، حقیقتی در قلب فرد معتقدی است که خود را با توسل بدان از هر گونه شک و تردیدی رها می‌سازد. در حقیقت ایمان دارای دنباله‌ای اعتقادی و فکری است. شخصی آن‌چنان به

اعتقادات خویش باور دارد که این اعتقاد در درون قلبش نهادینه شده و در پی آن به لوازم و آثارش پایبند است. به علت عدم سابقه پژوهش در مورد تأثیر این دو متغیر، پژوهشی برای انطباق با نتایج یافت نشد ولی به طور منطقی این انتظار هست که فردی که از جهتگیری ایمان دینی قویتری برخوردار باشد، هم در محیط اجتماعی و هم در محیط کاری رفتار و خلق و خوی بهتری دارد. نتایج پژوهش نشان داد که ایمان دینی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است. این موضوع نشان می‌دهد که فردی که دارای ایمان قوی باشد، می‌تواند به رفتارهایی دست بزند که فراتر از وظایفی است که بر عهده وی گذاشته شده است. کسی که به خدا ایمان دارد به خاطر خدا و از ترس عاقبت و خیم نافرمانی و گناه، سنجیده عمل می‌کند و کاری نمی‌کند که خدا و خلق خدا را از خود برنجاند و هر کاری که می‌کند به خاطر خدا و هر کاری که نمی‌کند باز به خاطر خداست و باید‌ها و نباید‌ها را از دین و فرمان خدا و رسول می‌گیرد. چنین فردی همواره به دنبال رضایت خداست. رفتارهای شهروندی سازمانی (از قبیل جوانمردی، نعدوستی، مشورت، گذشت و وجدان کاری) نیز اموری است که مورد تأیید دین است و هر کدام از این رفتارها گامی است در جهت نزدیک شدن به خداوند. فردی که دارای ایمان قوی باشد، تلاش می‌کند تا در رفتار خود به چنین کارهایی دست بزند. عوامل ایمان دینی بر اساس نتایج پژوهش بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیرگذار است. فرضیه فرعی اول پژوهش نشان داد که صبر بر رفتارهای شهروندی سازمانی دارد. صبر باعث می‌شود انسان در برابر مشکلات مقاوم شود. وجود صبر برای کمک به دیگران ضروری است. کسی که دارای صبر است سعی می‌کند در کارهای مختلف به دیگران به جای بدی، خوبی کند. انسانها به طور طبیعی واکنش متقابلی انجام می‌دهند و اگر نیکی از کسی ببیند، می‌کوشند نیکی کنند و کمتر کسی است که در برابر نیکی، رفتاری متضاد و متقابل انجام دهد و بدکاری کند؛ هم چنین کمتر کسی است که در برابر بدی دیگران به نیکی اقدام کند و خود را چنان بسازد که بدی را به نیکی پاسخ دهد. اما کسانی که صبر پیشه کرده‌اند، هرگز بر اساس رفتارهای دیگران واکنش و پاسخ نمی‌دهند بلکه بر اساس اخلاق و آموزه های انسانی و الهی می‌کوشند پاسخ دهند. این گونه است که در برابر بدی دیگران به نیکی اقدام می‌کنند و نشان می‌دهند که همانند دیگران نیستند بلکه در مرتبه‌ای بالاتر از اخلاق و انسانیت قرار دارند و همواره رحمت ایشان بر غضب ایشان پیشی می‌گیرد. خداوند دستیابی به ویژگی نیکی در برابر بدی دیگران را در سایه سار شکیبایی و صبر می‌داند و در آیات ۳۴ و ۳۵ سوره فصلت به عنوان یکی از

آثار صبر از آن یاد می‌کند و این یکی از رفتارهای شهروندی سازمانی مهم در سازمان است که به نועدوستی و گذشت منجر می‌شود.

فرضیه فرعی دوم تأثیر یقین بر رفتار شهروندی سازمانی را اثبات نمود. کسانی که یقین و بینش قوی نسبت به خداوند دارند، می‌دانند که خداوند همواره در هر کاری نظاره‌گر آنان است و همه کارهای آنها را در نظر دارد. بنابراین، این افراد تلاش می‌کنند همواره به دنبال کارهایی باشند که رضایت خداوند در آن باشد. رفتارهای شهروندی نیز جز همین رفتارها است. فرضیه فرعی سوم پژوهش نشان داد که عدل به رفتار شهروندی سازمانی منجر می‌شود. هنگامی که انسانها در اثر ایمان قوی قوانین و حدود و حقوق یکدیگر را محترم شمارند، عدالت را مقدس به حساب آورند؛ به یکدیگر مهر بورزند؛ هر یک برای دیگری آن را دوست بدارد که برای خود دوست می‌دارد و آن چیزی را که برای خویش نمی‌پسندد برای دیگران هم نپسندد؛ به یکدیگر اعتماد و اطمینان داشته باشند؛ هر فردی خود را مسئول اجتماع خویش بشمارد (که این رفتارها نوعی رفتار شهروندی سازمانی است) در این صورت روابط اجتماعی در بالاترین سطح خود شکل می‌گیرد و سازمانی سالم و پویا به وجود خواهد آمد. فرضیه فرعی چهارم پژوهش نشان داد که جهاد که از عوامل ایمان است بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر دارد. کسانی که جهاد در راه خدا را مقدس می‌دانند، تلاش می‌کنند به دیگران کمک کنند؛ نسبت به دیگران حس نועدوستی و محبت داشته باشند؛ نسبت به هموعان خود امر معروف و نهی از منکر انجام دهند؛ به همکاران خود در کارهای مختلف و در مشکلات کمک کنند. این افراد رفتارهای شهروندی سازمانی را به عنوان جهاد در راه خدا می‌دانند. از نتایج این پژوهش می‌توان به این نتیجه رسید که سازمانها برای داشتن کارکنانی که رفتارهایی فراتر از وظایف سازمانی انجام دهند به کسانی نیاز دارند که دارای ایمان دینی قوی باشند.

منابع فارسی

قرآن کریم.

آذربایجانی، مسعود (۱۳۸۵). ساختار معنایی ایمان در قرآن. مجله معارف اسلامی. ش ۶: ۱۱ تا ۴۸.

احمدی، علی (۱۳۸۳). مشورت در اسلام. تهران: انتشارات رشد.

ارفع، سید کاظم (۱۳۷۹). آیات الولاية در پرتو فضائل امیرالمومنین(ع). فیض کاشانی.

اکبری، رضا (۱۳۸۶). ایمان‌گرایی. چ دوم. قم: پژوهشگاه علوم و فرهنگ اسلامی.

امیری، زینب (۱۳۹۲). تأثیر رهبری معنوی اسلامی از طریق توانمندسازی کارکنان بر عملکرد. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده علوم اداری و اقتصاد. دانشگاه اصفهان.

جوادی، محسن (۱۳۷۶). نظریه ایمان در عرصه کلام و قرآن. قم: انتشارات معاونت امور اساتید و دروس معارف اسلامی.

دانش، سید محمد کاظم (۱۳۸۵). سیمای فداکاران. تهران: انتشارات جهان آرا.

فعالی، محمدتقی (۱۳۷۸). ایمان دینی در اسلام و مسیحیت. تهران: کانون اندیشه جوان.

محمدی ری شهری، محمد. (۱۳۷۹). میزان الحکمه. چ دوم. قم: دارالحدیث.

مجلسی، محمد باقر (۱۴۰۳ ه. ق.). بحارالانوار. ج ۷۵. بیروت: الوفاء.

مطهری، مرتضی (۱۳۸۹). مقدمه ای بر جهان بینی اسلامی. ج ۱. تهران: انتشارات صدرا.

مطهری، مرتضی (۱۳۷۸). انسان و ایمان. تهران: انتشارات صدرا.

مکارم شیرازی، ناصر، با همکاری جمعی از نویسندگان (۱۳۸۰). تفسیر نمونه. تهران: دار الکتب الاسلامیه.

منابع انگلیسی

- Alexandra, M.P, Daniel F, Teodor P (2012). Organizational Citizenship Behavior Activity Leverage Optimization in Virtual Enterprise. **Procedia Economics and Finance**, 3: 381-386.
- Jonathon, R.B (2010). The role of leader-member relationships in follower, leader, and coworker attributions of organizational citizenship behavior motives. **Human Resource Management Review**, 20(4): 309-316.
- Kernodle, A (2007). **Antecedents and consequences of organizational citizenship behavior: A hierarchical linear modeling study**. PH.D thesis. Faculty of the College of Business Administration. Touro University. International. PriQuest Information and Learning Company. USA.
- Koenig, HG, Cullough, ME, Larson, DB (2007). **Handbook of religion and health**. New York:Oxford University Press.
- Levin,J (2009). How Faith Heals: A Theoretical Model. **The Journal of Science and Healing**, 5(2): 77-96.
- Mahdiun, R, Ghahramani, M, Sharif, A.R.(2010). Explanation of organizational citizenship behavior with personality. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 5: 178-184.
- Rutitis, D, Batraga, A, Muizniece, L, Ritovs, K (2012). Management of Corporate Identity Dimensions in the Health Care. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 5(12): 995-1003.
- Widmer, M, Betran, P, Mario, M, Requejo, J, Karpf, J (2011). The role of faith-based organizations in maternal and newborn health care in Africa. **International Journal of Gynecology & Obstetrics**, 114(3): 218-222.

