

شاخصه‌ها و بایسته‌های رفتار فرانقشی در سازمان‌های آموزشی از منظر قرآن کریم

نیکو دیالمه^۱

منا افزلی قادی^۲

چکیده

موفقیت سازمان‌ها در عصر حاضر منوط به رفتارهایی فراتر از الزامات رسمی است که پاداش رسمی به آن‌ها تعلق نمی‌گیرد؛ در مدیریت از این کنش‌ها به عنوان رفتار فرانقشی یاد می‌شود. هدف این پژوهش شناسایی شاخصه‌ها و بایسته‌های این اعمال در سازمان‌های آموزشی از منظر قرآن کریم است که به روش بررسی اسناد و مدارک و تحلیل محتوای کیفی و به شیوه استقرایی - قیاسی صورت گرفته است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که رفتار فرانقشی در قرآن دارای شاخصه‌هایی از جمله فرآیندمداری، خودتعالی در راستای اثربخشی سازمان، ذومراتب بودن و وابستگی به توفیقات ربوبی است. بایسته‌های این رفتارها عبارتند از: غایت‌مداری، صیانت از عمل، اکتفا نکردن به منافع دنیوی، پرهیز از گرانباری نقش و رعایت اولویت‌ها در عمل. در نگاه توحیدی برخی از این بایسته‌ها ناظر به وجه ظاهری کنش است که عدم رعایت آن‌ها صورت عمل را خدشه‌دار می‌سازد و دسته دیگر وجه باطنی کنش را نشانه می‌رود که با فقدان آن‌ها، هر چند مطلوبیت ظاهری بر عمل حاکم باشد ولی به جهت باطن، فاقد ارزش است. مقایسه نتایج پژوهش با مدیریت معاصر نشان می‌دهد که علی‌رغم مشترکات موجود، عمده شاخصه‌ها و بایسته‌های رفتار فرانقش در جهان بینی توحیدی، در مدیریت یا اساساً مورد عنایت نبوده و یا مغفول مانده است.

واژگان کلیدی

رفتار فرانقشی؛ رفتار شهروندی سازمانی؛ سازمان آموزشی؛ قرآن کریم.

۱. استادیار گروه علوم تربیتی و معارف اسلامی دانشگاه امام صادق (ع) Email: dr.dialameh@isuw.ac.ir

۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه امام صادق (ع) پردیس خاوران (نویسنده مسئول).

Email: mona_afzali14@yahoo.com

پذیرش نهایی: ۱۳۹۵/۹/۲۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۵/۱۲

طرح مسأله

گسترده‌گی و پیچیدگی سازمان‌ها در عصر حاضر سبب شده است که اقدامات شرح وظایف شغلی برای اثربخشی سازمان ناکافی باشد. سازمان به افرادی نیاز دارد که فراتر از الزامات شغلی رفتار نمایند (سامچ و دراج زهاوی به نقل از بوگر و سامچ، ۲۰۰۴). به عقیده «اورگان»^۱ (۱۹۸۸) این رفتارها «رفتار فردی داوطلبانه است که مستقیماً به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمان شناسایی نشده و به طور کلی عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد. داوطلبانه بودن، یعنی این رفتار الزامات اجباری نقش یا شرح وظایف شغلی را در بر نمی‌گیرد. غفلت از آن‌ها نیز عموماً تنبیه به دنبال ندارد» (پادساکوف و همکاران، ۲۰۰۰: ۵۱۳). در این میان مدارس سازمان‌هایی هستند که برای کسب سود تأسیس و اداره نمی‌شوند. آن‌ها معلمان متخصص را برای افزایش کیفی تدریس استخدام می‌کنند و تعیین اهداف کمی برای عملکرد اعضا برایشان دشوار است. بنابراین وجود معلمانی که تمایل دارند فراتر از وظایف رسمی فعالیت نمایند، در بهبود مدارس اهمیت دارند (سامچ و اوپلاتکا، ۲۰۱۴). حتی به عقیده دیپائولا و شانن موران^۲ (۲۰۰۱) اقدام بر اساس صرفاً مقررات رسمی تکنیکی است که معلمان برای تنبیه مدارس و مدیران به کار می‌گیرند.

به علت پیچیده بودن ماهیت یادگیری، می‌توان گفت که معلم در کلاس درس نمی‌تواند تنها در محدوده معین و از پیش تعیین‌شده فعالیت کند و ناگزیر است برای یادگیری بیشتر دانش‌آموزان، از هیچ تلاشی فروگذار نباشد (زین‌آبادی و همکاران، ۱۳۸۷: ۸۲ و ۸۸). این امر اقتضا می‌کند که پژوهشگران با مفهوم‌شناسی رفتار فرانقشی در سازمان آموزشی در راستای نهاده‌سازی این کنش‌ها گام بردارند؛ به ویژه که با وجود تأکید بر این امر در آموزه‌های اسلام این مسئله عمدتاً مغفول واقع شده است. رفتار فرانقشی در اسلام را می‌توان در مفاهیمی چون «احسان»، «فضل» و «ایثار» کنکاش نمود. احسان در آموزه‌های اسلام در برابر عدل در روابط اجتماعی واقع شده که به منزله رفتاری درون‌نقشی است. قرآن کریم می‌فرماید: «﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَنِ﴾ خداوند به عدل و احسان فرمان می‌دهد» (نحل: ۹۰). «به گفته راغب در مفردات: احسان برتر از عدالت است، عدالت این است که انسان آن چه بر عهده اوست بدهد، و آن چه متعلق به اوست بگیرد، ولی احسان این است که بیش از وظیفه‌اش انجام دهد و کمتر از حشش بگیرد» (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴: ۲۳ / ۱۷۱). کتاب آسمانی در جای دیگر فرموده: «﴿وَلَا تَنْسُوا﴾ الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ﴾ گذشت و نیکوکاری را در میان خود فراموش نکنید» (بقره: ۲۳۷). منظور (آیه) این بوده که مردم را به سوی احسان و فضل به یکدیگر تشویق کند، تا افراد به آسانی از حقوق

1. Organ

2. DiPaola. & Tschannen-Moran

خود صرف نظر کنند (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۲/ ۳۶۸ و ۳۶۹). مفهوم «ایثار» نیز در قرآن مورد ستایش واقع شده: «وَيُؤْثِرُونَ عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ» دیگران را بر خود مقدم می‌دارند هر چند خودشان بسیار نیازمند باشند» (حشر: ۹). بر این اساس می‌توان زوایای رفتار فرانقشی را از مضامین سرشار قرآنی و روایی استخراج نمود. پژوهش حاضر درصدد پاسخ به این پرسش است که شاخصه‌ها و بایسته‌های رفتار فرانقشی در سازمان‌های آموزشی از منظر قرآن کریم کدامند؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

رفتار فرانقشی توسط صاحب‌نظران مدیریت با واژگان گوناگون نظیر «رفتار شهروندی سازمانی»^۱ (OCB)، «رفتار فرانقشی»^۲، «عملکرد زمینه‌ای»^۳ و... معرفی شده است. این مفاهیم به رفتارهایی اشاره دارند که از انتظارات رسمی سازمان فراتر می‌روند (پادساکوف به نقل از مقیمی، ۱۳۸۴). صاحب‌نظران مولفه‌های گوناگونی نیز برای این رفتارها تعیین نموده‌اند. پادساکوف و همکاران (۲۰۰۰) با طبقه‌بندی تقسیم‌بندی‌های صاحب‌نظران موارد زیر را شناسایی کرده‌اند: رفتارهای کمکی^۴، جوانمردی^۵، فضیلت مدنی^۶، وفاداری سازمانی^۷، اطاعت سازمانی^۸، ابتکار فردی^۹ و توسعه خود^{۱۰} (زین آبادی و همکاران، ۱۳۸۷). به طور کلی می‌توان ویژگی‌های زیر را برای رفتار فرانقشی در مدیریت ذکر نمود: ۱. این رفتارها ناشی از تمایلات درونی بوده و به صورت خودجوش و آگاهانه انجام می‌گیرند. ۲. در شرح وظایف شغلی از قبل پیش‌بینی نشده و در سیستم پاداش رسمی شناسایی و تقدیر نمی‌شوند. ۳. تداوم آن‌ها سبب افزایش کارایی و اثربخشی سازمان، ایجاد جو مثبت و حس رضایت کارکنان می‌شود. ۴. تشویق بیرونی احتمال بروز آن‌ها را افزایش می‌دهد. ۵. عدم بروز آن‌ها مواخذه به دنبال ندارد. ۶. به منظور حمایت از منابع سازمان (مادی، انسانی، مالی) انجام می‌گیرد (ایبلی، ۱۳۸۷).

در رویکردهای مدیریتی تمایلات درونی افراد برای بروز رفتار فرانقشی ناشی از عواملی مانند رضایت شغلی است و بر مبنای تئوری مبادله اجتماعی^{۱۱} استوار است. «در واقع انسان به

1. O.C.B(Organizational citizenship behavior)
2. Extra-role behavior
3. Contextual performance
4. Helping behavior
5. sportsmanship
6. civic virtue
7. Organizational loyalty
8. Organizational compliance
9. Individual initiative
10. Self-development
11. Social exchange

دلیل ماهیت اجتماعی خود تمایل دارد که در قبال حمایت‌های به عمل آمده از سوی سازمان، رفتارهای شهروندی سازمانی نشان دهد. یک طرف مبادله، با ارائه چیزی با ارزش به طرف مقابل که از روی تمایل و طیب خاطر است، مانند ارائه یک خدمت، کالای باارزش، احترام و تحسین طرف مقابل و... شروع به اجرای فرایند تبادل اجتماعی می‌کند. در ادامه طرف مقابل نیز برای جبران این خدمات شروع به عکس‌العمل نموده که می‌تواند در قالب رفتارهای شهروندی سازمانی بروز پیدا کند» (ارگان، پادساکوف و مکنزی به نقل از دعایی و همکاران، ۱۳۸۹: ۱۹). «بارنارد»^۱ نیز بر رضایت شغلی^۲ تأکید می‌ورزد و آن را یک پتانسیل قوی برای برانگیختن افراد جهت تلاش بیشتر سازمانی می‌داند. به عقیده او میل رسیدن به درجات بالایی سازمانی، منجر به تعهد کاری و تلاش بیشتر می‌شود و موفقیت سازمان را تسهیل می‌کند (هندرسون، ۱۹۹۶).

توجه مدیریت در دهه‌های اخیر به رفتار فرانقشی در حالی صورت گرفته که این رفتارها در اسلام با قدمت دیرین بیش از هزار سال جایگاه ویژه داشته است. «در جهان‌بینی اسلام، هر اندازه انسان در بعد معرفت حق تعالی تکامل پیدا کند، در خدمت به مردم بیشتر عشق می‌ورزد. زیرا شیفته حق، خدمت خلق را جدا از بندگی خالق نمی‌بیند» (قربانی و همکاران، ۱۳۹۰: ۴۱).

یکی از وجوه مشترک مدیریت و اسلام درباره رفتار فرانقشی، اختیاری بودن و نفی اجبار در آن است. «ویگوداگادوت»^۳ (۲۰۰۶) با مفهوم سازی COCB^۴ (رفتار شهروندی سازمانی اجباری) معلمان، از نقش پنهان اما مخرب آن پرده برداشت. او دریافت که معلمان معمولاً در فشار هستند تا علی‌رغم میل باطنی، بیش از وظیفه رسمی تلاش کنند و این فشار بیشتر از جانب مدیر بر آن‌ها تحمیل می‌شود. او دریافت که این رفتارها با استرس شغلی، تمایل به ترک مدرسه، از زیرکار در رفتن و فرسودگی شغلی معلمان رابطه مستقیم و با نوآوری، رضایت شغلی و OCB آن‌ها رابطه معکوس دارد» (زین‌آبادی و همکاران، ۱۳۸۷: ۸۵). از دیدگاه اسلام نیز رفتار تحت اجبار مدیران فرانقشی نخواهد بود. «خودسازی و تزکیه و تهذیب اخلاق وقتی برای انسان میسر است که معتقد به توانایی خود در به دست آوردن کمالات و ارزش‌ها باشد» (مصباح یزدی، ۱۳۹۱: ۱/۲۶). در شرایط اجبار تلاش فرد تنها برای راضی نمودن مدیر بوده، بنابراین فرد را تعالی معنوی نمی‌بخشد و اثر مطلوب نیز بر سازمان نخواهد گذاشت. قرآن نیز ایمان به خدا و پیامبر را اگر بر مبنای اختیار نباشد خارج از هدف انبیاء دانسته است. «﴿أَفَأَنْتُمْ تُكْرِهُ النَّاسَ حَتَّى يَكُونُوا مُؤْمِنِينَ﴾ آیا تو می‌خواهی مردم را مجبور سازی که ایمان بیاورند؟» (یونس: ۹۹).

1. Barnard
2. Job Satisfaction
3. Vigoda-Gadot
4. Compulsory Organizational Citizenship Behavior

ادبیات پژوهش نشان می‌دهد که پژوهش‌های رفتارفرانقشی اغلب کمی بوده و رابطه این رفتارها را با سایر متغیرها سنجیده‌اند. پژوهش‌های کیفی برخی رابطه‌سنجی و برخی مفهوم‌شناسی نموده‌اند و پژوهش‌های با رویکرد اسلامی بسیار کم و عمدتاً با هدف جستجوی استنادات اسلامی برای مفاهیم موجود در مدیریت تدوین شده‌اند. به عنوان مثال زین‌آبادی و همکاران (۱۳۸۷) محتوای پژوهش‌های خارجی درباره رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان را به لحاظ ماهیت، روش‌شناسی، پیشایندها، پسایندها و نقش مدیران، تحلیل کرده‌اند. رعنائی و همکاران (۱۳۹۲) نیز در پژوهش «تبیین رفتارهای شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی» نتیجه گرفتند که «رفتارهای شهروندی سازمانی ملهم از اخلاق اسلامی در درجه اول کارکنان را در مسیر کمال پیش می‌برد و در درجه دوم موجب افزایش چشمگیر کارایی و اثربخشی سازمانی می‌شود» (رعنائی و همکاران، ۱۳۹۲: ۴۵ و ۷۸). در این بین پژوهشی که شاخصه‌ها و بایسته‌های رفتارفرانقشی را با روش کیفی و به هدف تبیین زوایای مختلف این کنش‌ها در نگاه اسلامی بررسی کرده باشد؛ در جستجوهای پژوهشگر یافت نشده است.

روش گردآوری و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش گردآوری داده‌ها به شیوه بررسی اسناد و مدارک علمی صورت گرفته است. در مطالعه کیفی، بررسی روی اسناد، زمینه ایجاد آن‌ها، هدف نویسنده سند، مخاطبان آن و... انجام گرفته، معانی و مفاهیم جدید توسط پژوهشگر ایجاد و نتایج آن تفسیر می‌شود (گال و بورگ، ۱۳۸۴: ج ۱). به این منظور قرآن کریم به عنوان جامعه آماری در نظر گرفته شده و کلیه آیات آن مطالعه و بخش‌هایی از آیات به شیوه نمونه‌گیری هدفمند انتخاب و تجزیه و تحلیل شده است. «در نمونه‌گیری هدفمند قصد محقق انتخاب مواردی است که با توجه به هدف تحقیق، اطلاعات زیادی داشته و از طریق آن‌ها درک عمیقی از موضوع مورد مطالعه حاصل گردد» (گال و بورگ، ۱۳۸۴: ۳۶۵ و ۳۶۶). به منظور نمونه‌گیری هدفمند از قرآن کریم، بخش‌های دارای بیشترین ارتباط با موضوع پژوهش انتخاب و تحلیل شده است. جستجوی آیات در این بخش در سه حیطه صورت پذیرفته: مرحله اول بررسی آیات قرآن از طریق کلید واژگان مستقیم و کاملاً مرتبط با تعریف رفتارفرانقشی در اسلام مانند احسان، سبقت و فضل، مرحله دوم انتخاب آیاتی دارای واژگان نیمه مرتبط با رفتارفرانقشی نظیر عفو، صفح، غفران و... و مرحله سوم بررسی کلیه آیات بدون در نظر داشتن هیچ‌گونه کلیدواژه خاص. در این مرحله آیاتی مورد رصد واقع شده که گرچه واژه‌های مذکور در آن وجود ندارد ولی حاوی مفاهیمی هستند که می‌توان رفتارفرانقشی را از آن‌ها استخراج نمود.

تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق تحلیل محتوای کیفی به شیوه استقرایی - قیاسی انجام

گرفته، بدین‌منظور داده‌های لازم از قرآن کریم به شیوه کدگذاری استخراج و مقولات (شاخصه‌ها و بایسته‌ها) معین شده است. «کدگذاری به معنای طبقه‌بندی واحدهای معنی‌دار متن است و به دو شکل کدگذاری اولیه و استنباطی صورت می‌گیرد. کدگذاری اولیه متن که کدگذاری باز نامیده می‌شود، پس از خواندن مکرر و دقیق مواد آن انجام می‌شود. در نتیجه کدگذاری باز متن، مقولات اولیه یا کدهای اساسی استخراج می‌شوند. پس از کدگذاری اولیه نوبت به کدگذاری استنباطی می‌رسد که نسبت به کدگذاری اولیه از سطح انتزاع بالاتری برخوردار است و بر پایه استنباط و یافتن ارتباط بین کدهای اولیه صورت می‌گیرد» (ابوالعالی، ۱۳۹۲: ۹۲ و ۹۳). در این پژوهش از کدگذاری اولیه (باز) به منظور تعیین مقوله‌ها استفاده شده است برخی از این مفاهیم به طور مستقیم از درون آیات استخراج و برخی بر اساس دانش پژوهشگر از مبانی اسلامی به صورت پیش فرض در نظر گرفته شده و از آیات قرآن شواهد و داده‌های موجود آن بررسی، جمع‌آوری و مورد تأیید قرار گرفته است (شیوه اسقرایی - قیاسی). پس از تشکیل عناوین کدهای اساسی و تحلیل آن‌ها به منظور تکمیل و نهایی‌سازی کدها، به داده‌ها و شواهد قرآنی هر کد افزوده و عناوین پالایش شده است. در این راستا کوشیده شده که پیش‌فرض‌ها بر متون قرآنی تحمیل نشود و یافته‌ها با استمداد از تفاسیر گران‌سنگ جمع‌آوری گردد؛ ضمن آن که ادعا نمی‌شود که در این پژوهش تمامی شاخصه‌ها و بایسته‌های رفتار فرانقشی احصاء شده باشد.

رفتار فرانقشی در آموزه‌های قرآنی

اسلام روابط انسان با دیگر انسان‌های هم‌شان خود را منفک از نوع نقش‌های اجتماعی بر دو محور «عدل» و «احسان» تبیین می‌نماید. قرآن می‌فرماید: «﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ﴾ خداوند به عدل و احسان فرمان می‌دهد» (نحل: ۹۰). از آن جا که سیاق آیه شریفه بر روابط اجتماعی دلالت دارد این دو مفهوم را نیز باید در همین ساحت مورد واکاوی قرار داد. «عدل به معنای مساوات در تلافی است، اگر خیر است خیر، و اگر شر است شر. اما احسان به این معناست که خیر دیگران را با خیر بیشتری تلافی کند و شر آنان را با شر کمتری مجازات نماید و نیز ابتداءً و تبرعاً به دیگران خیر برساند» (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۱۲/۳۷۷ و ۴۷۹). بنابراین یکی از دو محور رفتار «حد ادنی» (عدل) و دیگری «حد اعلی» (احسان) است. در این معنا عدل از نظر اسلام ضروری بوده و احسان که مستلزم کمالات بالاتر است همواره مورد ترغیب قرار می‌گیرد. به طور کلی آموزه‌های اسلام جهت تکامل بشر وضع شده است. و کمال از منظر اسلام نزدیک ساختن انسان به هر دو سعادت دنیوی و اخروی^۱ است. در این راستا «رفتار فرانقشی

۱. «﴿... رَبَّنَا آتِنَا فِي الدُّنْيَا حَسَنَةً وَفِي الْآخِرَةِ حَسَنَةً وَقِنَا عَذَابَ النَّارِ﴾ پروردگارا! به ما در دنیا (نیکی) عطا کن، و

سازمانی» نیز مبتنی بر انسان‌شناسی اسلامی، باید علاوه بر پیامد اجتماعی افزایش اثربخشی در سازمان، به تعالی و تقرب خود فرد نیز کمک کند. لذا می‌توان آن را از منظر اسلام چنین بازتعریف نمود: «رفتارهای داوطلبانه و آگاهانه افراد؛ به هدف بهبود فضای سازمان و رشد و تعالی فردی، که در شرح وظایف شغلی آنان ذکر نشده، در سیستم پاداش رسمی سازمان شناسایی نمی‌شود و انجام ندادن آن‌ها نیز مجازاتی (شرعی، عقلی و عرفی) به دنبال ندارد».

برای شناخت بیشتر رفتار فرانقشی در قرآن لازم است ویژگی عاملین آن را بررسی نمود. به طور کلی از منظر قرآن افراد به سه گروه تقسیم می‌شوند: «﴿فَمِنْهُمْ ظَالِمٌ لِّنَفْسِهِ وَمِنْهُمْ مُقْتَصِدٌ وَمِنْهُمْ سَابِقٌ بِالْخَيْرَاتِ إِذْنِ اللَّهِ﴾» از میان آن‌ها عده‌ای بر خود ستم کردند، و عده‌ای میانه رو بودند، و گروهی به اذن خدا در نیکی‌ها (از همه) پیشی گرفتند» (فاطر: ۳۲). مراد از «مقتصد»، کسی است که در وسط راه و بین طریق واقع است (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۱۷/۶۴). فقط به واجبات عمل و از محرمات اجتناب می‌کند. این معنای عدل است و او اهل نجات است (طیب، ۱۳۷۸: ۱۱/۳۰). اما مراد از سابق به سوی خیرات، کسانی است که به درجات قرب نزدیک‌تر هستند (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۱۷/۶۴). «﴿وَالسَّابِقُونَ السَّابِقُونَ ﴿١﴾ أُولَٰئِكَ الْمُقَرَّبُونَ ﴿٢﴾﴾» (سومین گروه) پیشگامان پیشگامند. آن‌ها مقربانند» (واقع: ۱۰ و ۱۱). این افراد به انجام اوامر و ترک نواهی پروردگار به طریق عادی اکتفا نمی‌کنند، بلکه برای کسب رضای الهی تلاش نموده و می‌کوشند در طاعت خداوند سبقت بگیرند حتی در آن چه ملزم به انجام آن نیستند (فضل‌الله، ۱۴۱۹ق: ۲۱/۳۲۸). در نتیجه عاملین رفتار فرانقشی جزو «سابقین در خیر» هستند که به روش‌های متعارف اطاعت خداوند اکتفا ننموده و با بروز اعمال فراتر از الزامات نقش، گوی سبقت را می‌ربایند.

بدون شک این کنش‌ها در افراد نشأت گرفته از ابعاد درونی فرد یعنی عقایدی است که به منزله مبنای تحقق این اعمال به شمار می‌روند. تاملی در آیات شریفه قرآن نشان می‌دهد مهمترین مبانی رفتار فرانقشی در زندگی انسان موحد در سه بینش اساسی خلاصه می‌شود: «باورمندی حضور خداوند»، «معادباوری و اعتقاد به ثبت اعمال» و «اعتقاد به محدودیت و گذران فرصت‌ها»^۱. این موارد در کنار مفهوم «الخلق کلهم عيال الله» (همه افراد به منزله خانواده خداوند هستند)^۲ خدمت‌رسانی را در الویت انتخاب‌های انسان موحد قرار می‌دهد.

در آخرت نیز (نیکی) مرحمت فرما، و ما را از عذاب آتش نگاه دار» (بقره: ۲۰۱).

۱. تفصیل این مطلب در مقاله‌ای با عنوان «پیشایندهای بسترآفرین رفتار فرانقشی در سازمان‌های آموزشی از منظر قرآن کریم» در دو فصلنامه پژوهشی علوم تربیتی از دیدگاه اسلام شماره ۴ بهار - تابستان ۹۴ به چاپ رسیده است.
۲. قال رسول الله ﷺ: الخلق عيال الله فأحب الخلق إلى الله من نفع عيال الله وأدخل على أهل بيت سرورا/ مردم عيال خدا هستند، پس محبوب‌ترین خلق نزد خدا کسی است که به عيال خدا سود برساند و خانواده‌ای را شاد کند

یافته‌های پژوهش

شاخصه‌های رفتار فرانقشی در اسلام

رفتار فرانقشی، معطوف به خودتعالی در راستای اثربخشی سازمان است.

همان‌گونه که ذکر شد «رفتار فرانقشی» در اسلام، علاوه بر افزایش اثربخشی در سازمان، تعالی معنوی خود فرد را نیز در نظر دارد. قرآن می‌فرماید: «﴿أَدْفَعْ بِأَلَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ﴾» بدی را با نیکی دفع کن، خواهی دید همان کس که میان تو و او دشمنی است، گویی دوستی گرم و صمیمی است» (فصلت: ۳۴). در انتهای آیه به یکی از پیامدهای اجتماعی این کنش اشاره شده است که «وقتی همه بدی‌ها را به بهترین وجه دفع کردی، ناگهان خواهی دید دشمنت چنان دوست می‌شود که گویی علاوه بر دوستی شفقت هم دارد» (طباطبایی، ۱۳۷۴: ۱۷/ ۵۹۵ و ۵۹۴). این صمیمیت و بهبود روابط ناظر به شئون اجتماعی رفتار فرانقشی است. ولی در برخی کنش‌های فرانقش تاکید قرآن در بُعد پیامد بر تأثیرات فردی عمل است. به عنوان مثال در اثرات انفاق می‌فرماید: «﴿وَمَثَلُ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ أَمْوَالَهُمُ ابْتِغَاءَ مَرْضَاتِ اللَّهِ وَتَثْبِيتًا مِّنْ أَنْفُسِهِمْ كَمَثَلِ جَنَّةٍ بِرَبْوَةٍ أَصَابَهَا وَابِلٌ فَآتَتْ أُكُلَهَا ضَعْفَيْنِ فَإِن لَّمْ يُصِبْهَا وَابِلٌ فَطُلٌّ﴾» و (کار) کسانی که اموال خود را برای خشنودی خدا، و تثبیت (ملکات انسانی در) روح خود انفاق می‌کنند، همچون باغی است که در نقطه بلندی باشد، و باران‌های درشت به آن برسند و میوه خود را دوچندان دهد» (بقره: ۲۶۵). ملاحظه می‌شود که از منظر حمایت از منابع انسانی، خودتعالی یا «تثبیت نفس» در اندیشه قرآن مورد تاکید واقع شده است: «تقویت روح ایمان و ایجاد آرامش در دل، پرورش فضائل انسانی و تثبیت این صفات در جان و پایان دادن به اضطراب ناشی از احساس مسئولیت در برابر محرومان» (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴: ۲/ ۳۲۷). از این منظر تلاش برای مزین شدن به این رفتار پیشروی در مسیر خودتعالی و رشد نفسانی است مثلاً معلمی که با گستاخی والدین دانش‌آموز مواجه می‌شود، اگر با روی گشاده پاسخ دهد، نه تنها از تنش‌های مدرسه کاسته، روابط انسانی را بهبود بخشیده و اثربخشی را افزایش می‌دهد، بلکه سبب خودتعالی و پرورش فضائل انسانی در خودش نیز خواهد بود.

این در حالی است که در مدیریت کلاسیک حمایت از منابع انسانی سازمان به عنوان یکی از اهداف رفتار فرانقش معطوف به مساعدت افراد سازمان و بهبود عملکرد کاری آن‌ها (پادساکوف و همکاران، ۲۰۰۰) و سبب رضایت درونی عاملان رفتار فرانقشی خواهد بود (ایلی، ۱۳۸۷) اموری که

سبب کاهش تعارض شده و بهبود روابط انسانی می‌شود (داش و کومار، ۲۰۱۴). بنابراین خودتعالی به عنوان یکی از مهمترین شاخصه‌های کنش فرانقش در اسلام مغفول مانده است.

رفتار فرانقشی، دارای مراتب است

از ویژگی‌های رفتار فرانقشی دارا نبودن یک حد مشخص و معین است. این اعمال دارای مراتب است و به نسبت درجات کمال انسان‌ها بروز نموده و توسعه می‌یابد. حتی جلوه‌های گوناگون این رفتار از لحاظ درجات معنوی و تکامل بخشی آدمی یکسان نبوده و برخی جلوات آن در مراتب بالاتر قرار می‌گیرند. به عنوان نمونه از منظر قرآن مفهوم انفاق به نیازمندان به صور گوناگون ظهور می‌یابد. برخی مشکل دیگران را با گذشت از دارایی مضاعف خود مرتفع می‌سازند. مانند کسی که خودش در تنگنای مالی قرار ندارد و مشکل مالی همکارش را حل می‌کند. قرآن می‌فرماید: «وَيَسْأَلُونَكَ مَاذَا يُنفِقُونَ قُلِ الْغَفْوُ» و از تو می‌پرسند چه چیز انفاق کند؟ بگو: از مازاد نیازمندی خود» (بقره: ۲۱۹). امر به انفاق در این جا برای استحباب است نه وجوب (مغنیه، ۱۴۲۴ق: ۱/ ۳۲۰). و منظور چیزی است که از بذل آن مشقتی به (انسان) نرسد (حسینی، ۱۳۶۳: ۱/ ۳۹۳). در حالی که در مرتبه بالاتر، افراد از مایحتاج خود می‌گذرند و دیگران را بر خود مقدم می‌دارند: «وَيُؤْتِرُونَ عَلَىٰ أَنْفُسِهِمْ وَلَوْ كَانَ بِهِمْ خَصَاصَةٌ» آن‌ها را بر خود مقدم می‌دارند هر چند خودشان بسیار نیازمند باشند» (حشر: ۹) و این از بالاترین درجات فداکاری و بخشش است (مدرسی، ۱۴۱۹ق: ۱۷/ ۱۷۸). گرچه شان نزول این آیات ناظر به انفاق مالی است ولی با قاعده الغاء خصوصیت می‌توان آن‌ها را به بذل هر نوع امکاناتی نظیر موقعیت، دانش، وقت و... تعمیم داد. مانند معلمی که به جهت بار مسئولیت کاری، در تنگنای زمان قرار دارد، اما از پاسخگویی به دانش‌آموزان خارج از ساعت کلاسی دریغ نمی‌ورزد. مرتبه این رفتار فرانقشی به یقین بیش از رفتار معلمی است که در فراغت زمانی بروز می‌یابد.

رفتار فرانقشی فرآیندمدار است

رفتارهای اختیاری همواره با در نظر گرفتن مقصد بروز می‌یابند. برخی از این مقاصد اصلی و برخی واسطی هستند. در رفتار فرانقشی نیز انسان مومن با غایت اصلی جلب رضای پروردگار، مقاصد خود را معین می‌کند. اما در این مسیر احتمال می‌رود موانعی تحقق این مقاصد را با مشکل مواجه سازد. در منطق قرآن تلاش فرد در فرآیند انجام کار خود موضوعیت دارد: «وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ» و این که برای انسان بهره‌ای جز سعی و کوشش او نیست» (نجم: ۳۹). گرچه این بدان معنا نیست که در برنامه‌ریزی و انجام کارها نتیجه در نظر گرفته نشود، بلکه مقصود آن است که محوریت کار محدود به نتیجه ظاهری نیست زیرا اولاً حقیقت عمل در پیوست دنیا و آخرت دیده

می‌شود؛ ثانیاً نفس فرآیند کار مورد نظر است و خود نوعی هدف واسطی به شمار می‌آید. بنابراین به مقصد نرسیدن ظاهری در دنیا موجب نومیدی و ترک رفتار فرانقشی در اهل ایمان نمی‌شود. بدون شک تلاش در انجام یک کنش فرانقش هم در مثبت‌سازی فضای سازمان موثر بوده و هم فرد را به واسطه درگیر شدن به آن کار مثبت تعالی می‌بخشد.

قرآن کریم این امر را در جنگ به تصویر می‌کشد: «قُلْ هَلْ تَرَبَّصُونَ بِنَا إِلَّا إِحْدَى الْأُسُفُيَّاتِ» بگو: آیا درباره ما، جز یکی از دو نیکی را انتظار دارید؟ (توبه: ۵۲). مراد از دو خوب عبارتند از پیروزی ظاهری یا شهادت؛ زیرا در هر دو تلاش در راه خدا صورت گرفته و او پاداش خواهد داد، پس در منطق حق شکست وجود ندارد (قرشی، ۱۳۷۷: ۴/ ۲۵۱). از نگاه مفسرین مقصود از شکست در این جا شکست ظاهری بوده که چون با شهادت قرین شده نوعی پیروزی است. این امر به طریق اولی در سازمان آموزشی مد نظر است. اگر علی‌رغم وساطت یک معلم نزد مدیر مدرسه جهت بخشش دانش آموز، او خواسته را نپذیرد، فاعل رفتار فرانقشی، گرچه به ظاهر به نتیجه نرسیده، ولی به سبب نیت خالص و تلاشی که مصروف داشته تعالی می‌یابد.

رفتار فرانقشی، مرهون توفیقات ربوبی است

در جهان بینی توحیدی عمل انسان در طول اراده الهی است و نه در عرض آن؛ بنابراین انسان در عین عامل بودن، همواره نیازمند استعانت از حق تعالی است؛ زیرا شرایط تحقق یک عمل تنها در گرو اراده انسان نیست، بلکه عوامل دیگری نیز در آن دخیل هستند. بنابراین در نگرش انسان موحد همه رفتارهای انسان به ویژه رفتار فرانقشی منوط به عنایت و دستگیری پروردگار است.^۱

قرآن در گزارش‌های تاریخی خود به این مهم اشاره دارد. حضرت شعیب علیه السلام در محاجه با قوم خود، حتی تلاش برای هدایت آن‌ها را در گرو توفیق الهی می‌داند: «إِنْ أُرِيدُ إِلَّا الْإِصْلَاحَ مَا اسْتَطَعْتُ وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ» من جز اصلاح - تا آن جا که توانایی دارم - نمی‌خواهم. و توفیق من، جز به خدا نیست» (هود: ۸۸). نکته این جاست که با آن که حضرت شعیب علیه السلام نبی خداست و از توانمندی‌های بالایی به جهت تبیین راه حق برخوردار است و از همه اسباب و وسایل در جهت روشنگری حق برای امت خود بهره می‌گیرد، اما نهایتاً تصریح می‌کند که رسیدن به هدف و موفقیت کامل در گرو سبب‌سازی خداوند تبارک و تعالی است که بدون توکل و اعتماد بر او هیچ مطلوب خیری امکان پذیر نخواهد بود (دیالمه، ۱۳۹۰: ۱۰۵). با این وصف افراد عادی که در طی مسیر سبقت در نیکی‌ها تلاش می‌کنند بیشتر نیازمند این توفیقات هستند. زیرا «این گونه

۱. «لا الذی أحسن استغنی عن عونک و رحمتک؛ آن کس که نیکی نمود از مدد و رحمت تو بی نیاز نیست» فرازی از دعای ابو حمزه ثمالی (طوسی، ۱۴۱۱ق: ۵۸۳).

نیست که همه کسانی که حقیقتی را باور دارند توان محقق ساختن آن در ساحت عمل را نیز داشته باشند. چه بسا گاهی عملی کردن آن با سختی‌ها و مشکلاتی همراه باشد که نیازمند شهامت، شجاعت و توان ویژه است. لذا تقویت توان عملی بنده در تحقق عمل صالح و یا ترک کار زشت از مصادیق توفیق الهی است» (دیالمه، ۱۳۹۰: ۱۰۸). این امر گرچه در اعمال درون نقش نیز جاری است اما به نظر می‌رسد در رفتار فرانقشی بیشتر مورد نظر است؛ زیرا ممکن است به دلیل خارج بودن از حیطه وظایف مغفول واقع شود. توجه به این امر در زمینه بسترسازی رفتار فرانقشی در سازمان آموزشی اهمیت می‌یابد. زیرا افراد این سازمان‌ها باید معیارهای لازم برای دریافت این توفیقات را شناخته، در خود ایجاد کنند. همچنین توجه نمایند که انجام اعمال فرانقش، یک توفیق الهی است و نه منتی بر دیگران، حقیقتی که باور آن فضای سازمان را از تفاخر، خود برتری‌بینی، منت بر دیگران و مانند آن مصون نگه می‌دارد.

بایسته‌های رفتار فرانقشی از دیدگاه اسلام

از منظر اسلام بر رفتار فرانقشی بایسته‌ها یا اصولی حاکم است. در این جا می‌توان اصل را به منزله دستورالعمل کلی و راهنمای عمل قرار داد، که به صورت قضیه‌ای حاوی باید بیان می‌شود (باقری، ۱۳۸۸). گرچه برخی اصول مورد اشاره در سایر رفتارهای انسانی اعم از درون نقشی نیز معنادار است، اما از آن جا که این واکاوی در مقایسه با مفهوم فرانقشی در مدیریت صورت گرفته، سعی شده به بایسته‌هایی اشاره شود که در دانش معاصر بدان توجه نشده، اصولی که بدون رعایت آن‌ها رفتار مورد نظر از دیدگاه اسلام فرانقشی نبوده یا از ارزش معنوی و پیامد مطلوب آن کاسته خواهد شد. در ادامه این موارد شرح داده می‌شود.

غایت‌مداری در رفتار فرانقشی

اعمال افراد در سازمان بر محور اهداف فردی و سازمانی استوار است. در مدارس نیز اهدافی نظیر تعالی دانش‌آموزان، بهبود تدریس و... وجود دارد. اما علاوه بر اهداف، توجه به غایتی^۱ فراتر نیز ضروری است که بر ارزش اخلاقی عمل افزوده و از آسیب آن جلوگیری می‌کند. غایت در اسلام، تقرب به خداست. عاملی که در دانش معاصر به دلیل ابتنا بر انسان‌شناسی بریده از مبدأ و معاد، مغفول مانده و رفتار فرانقشی در آن هدف‌دار است ولی غایت‌مدار نیست. واقعیت این است که در مقایسه با نظریات رفتار فرانقشی یکی از وجوه ممیز رویکرد

۱. غایت در لغت هم به معنای هدف است، یعنی آن چه کسی برای رسیدن به آن اقدام به کاری می‌کند و هم به معنای کمال مطلوب و آرمان (فولادوند، ۱۳۸۶: ۱۰۶). در این جا معنای دوم از غایت مورد نظر است که حقیقتی متعالی و بالاتر از هدف را شامل می‌شود.

اسلامی در نظر گرفتن قصد افراد از این رفتارهاست. ممکن است فردی با نیت خوب جلوه دادن خود در محیط کار و یا بد جلوه دادن همکارانش درگیر رفتار فرانقشی شود. این موارد نه تنها به نفع سازمان نیست بلکه آسیب‌های رفتاری بسیاری به دنبال دارد که در نهایت کارایی سازمان را کاهش می‌دهد. البته این مسائل از دغدغه‌های پژوهشگران OCB بوده، اما هنوز راه حل قطعی برای آن نیافته‌اند (رعنایی و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۰). سرگردانی پژوهشگران معاصر در حالی است که اسلام برای جلوگیری از این آسیب‌ها راه کارهای مناسبی ارائه نموده است.

از دیدگاه اسلام، حد نصاب ارزش اخلاقی کار، آن است که برای رضای خداوند صورت پذیرد؛ آیاتی تقریباً به طور مطلق رضای خداوند را مقوم ارزش اخلاقی کارها معرفی می‌کند (مصباح یزدی، ۱۳۸۸: ۵۶ و ۶۷): «﴿وَمَا تُنْفِقُونَ إِلَّا ابْتِغَاءَ وَجْهِ اللَّهِ﴾» جز برای رضای خدا، انفاق نکنید» (بقره: ۲۷۲)^۱. فقدان غایتی برتر از خود انسانی یعنی انگیزه الهی منجر به پیامدهای نامطلوب شده و به جای برانگیختن افراد جهت بروز این رفتارها، زمینه بی‌انگیزی به وجود می‌آورد، به‌ویژه زمانی که مورد تقدیر قرار نگرفته یا اساساً دیده نشود. در مدارس اغلب هنگامی که معلمان رفتار فرانقشی بروز می‌دهند، انتظار دارند که رفتار آن‌ها مرکز توجه و تقدیر مدیر قرار گیرد. و اگر با بی‌تفاوتی یا بی‌مهری مواجه گردند، رفتار فرانقشی در آن‌ها کاهش می‌یابد. در حالی که در اندیشه قرآن معلمی که به هدف کسب رضای الهی می‌کوشد، در انتظار تشویق مدیران نخواهد بود. به علاوه گاهی هدف‌گیری نگرش مدیران اسباب نفرت از این جلوه‌گری‌های ریاکارانه را در افراد ایجاد می‌کند.

سیانت از رفتار فرانقشی

از دیدگاه اسلام مطلوبیت رفتار فرانقشی علاوه بر انگیزه صحیح، منوط به حفظ آن در طول زمان از آفات است. انسان باید مراقب باشد عملی از او سر نزنند که اقدام مطلوبش را بی‌اثر نماید. به تعبیر قرآن: «﴿لَا تُبْطِلُوا صِدْقَتِكُمْ بِالْمَنِّ وَالْأَذَى﴾» بخشش‌های خود را با منت و آزار، باطل نسازید» (بقره: ۲۶۴). ممکن است عملی، هم از وجهه ملکی و هم ملکوتی نیک باشد، ولی از نظر ملکوتی به خاطر آفت‌زدگی تباه و پوچ گردد، قرآن این آفت‌زدگی را «حبط» می‌نامد (مطهری، ۱۳۶۱: ۳۱۲). از جمله آفات عمل در روایات^۲ عبارت‌اند از: تفاخر و عجب، منت گذاشتن، زیاد شمردن عمل خیر و رفتارهایی که عمل را نه تنها از مطلوبیت فرانقشی خارج می‌سازد بلکه آن

۱. از جمله دیگر آیات: بقره: ۱۹۰ و ۱۹۵ و ۲۶۱؛ نساء: ۱۰۰؛ توبه: ۳۰؛ صف: ۱۱ و ...

۲. «وَلَا تُبْتَلِیْنِ بِالْكَبْرِ / وَلَا تُفْسِدْ عِبَادَتِی بِالْعُجْبِ / وَهَبْ لِیْ مَعَالِیَ الْاِخْلَاقِ / وَاعْصِمْنِی مِنَ الْفَخْرِ / وَآخِرُ لِلنَّاسِ عَلَیْ یَدِی الْخَیْرِ، وَلَا تَمَحَقْهُ بِالْمَنِّ / وَاسْتِغْلَالِ الْخَیْرِ وَانْ كَثُرَ مِنْ قَوْلِی وَفَعَلِی» (صحیفه سجادیه، دعای بیستم).

را تبدیل به کنشی مخرب خواهد نمود.

البته صیانت از عمل در اسلام در موارد درون نقشی نیز مطرح است؛ اما به نظر می‌آید در رفتار فرانقشی از باب این که خارج از وظیفه است، احتمال بی‌اثر شدن آن به وسیله غرور، منت گذاشتن و... بیشتر باشد. یعنی رفتار فرانقش هم از حیث درونی برای خود فرد و هم از نظر فرهنگ سازمانی بیشتر در معرض آسیب است.

به موجب برخی آیات، حیط عمل شامل نابودی آثار دنیایی و اخروی است: ﴿فَأُولَٰئِكَ حَبِطَتْ أَعْمَالُهُمْ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ﴾ تمام اعمال نیک (گذشته) او، در دنیا و آخرت، بر باد می‌رود» (بقره: ۲۱۷). برخی مفسرین حیط عمل در دنیا را به این تفسیر نموده‌اند که عمل نیک اثرات دنیوی خود را از دست می‌دهد. مثلاً: «(حیط) در دنیا به این (است) که کسی ستایش ایشان نکند، بلکه لعنت بر آن‌ها نماید و مال و جان آن‌ها محفوظ نیست» (حسینی، ۱۳۶۳: ۲/ ۴۸). «در دنیا باعث رفع بلیات و نجات از نکبات و خلاصی از مضارّ معاصی نمی‌گردد» (طیب، ۱۳۷۸: ۳/ ۱۵۰). گاه خود برتربینی یک معلم به واسطه کمک ویژه به دانش‌آموز و بازگوکردن آن برای دیگران از نتایج مثبت آن در مدرسه کاسته و به پیشبرد اهداف نیز کمکی نخواهد کرد.

اکتفا نکردن به منافع دنیوی

مکاتب مدیریت، غالباً هدف رفتار فرانقشی را اثربخشی، مزیت رقابتی و رشد کارایی سازمان معرفی می‌کنند. این اهداف برخاسته از سودگرایی مادی این مکاتب است؛ در حالی که در نگاه اسلام انحصار اهداف در منافع دنیوی نیست، به علاوه منافع سازمان در چارچوب حدود الهی تعریف می‌شود که در آن به منافع دنیوی و مصالح معنوی در کنار هم توجه شده و در صورت تضاحم، اولویت را به مصالح معنوی می‌دهد. «زیرا کمال حقیقی انسان در سایه معنویات به دست می‌آید... و زندگی مادی مقدمه دستیابی به معنویت و وسیله تأمین آن خواهد بود» (مصباح یزدی، ۱۳۸۸: ۳۱۰). به عنوان نمونه رفتاری که منافع مادی مدرسه را محقق ساخته ولی به مصالح معنوی دانش‌آموزان لطمه وارد آورد، مورد تأیید اسلام نیست. و یا افراد مجاز نیستند در عرصه رقابت‌پذیری برای این که سازمان خود را در محیط بیرونی خوب جلوه دهند^۱ به دروغ متوسل شده و یا به تخریب مدارس رقیب بپردازند. همچنین مدارس نباید برای جلب حمایت مالی والدین جهت ارتقاء سازمان، عدالت در ارزشیابی را زیر پا نهند. زیرا دایره منفعت در اسلام همه ابعاد وجودی انسان را در گستره دو جهان در بر می‌گیرد. امری که در پرتو وحی معین شده و عقل انسان تنها به آن دست نمی‌یابد: ﴿وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ

۱. اشاره به مولفه وفاداری سازمانی یا (Organizational loyalty) در دانش مدیریت.

لَا تَعْلَمُونَ﴾ چه بسا چیزی را خوش نداشته باشید، حال آن که خیر شما در آن است. و یا چیزی را دوست داشته باشید، حال آن که شر شما در آن است. و خدا می‌داند، و شما نمی‌دانید» (بقره: ۲۱۶) «گاهی برخی کارها، نه تنها برای ذائقه و حس، لذت و از لحاظ مادی سودی ندارد، بلکه عقل هم در تشخیص خیر بودن آن درمانده است، اما وحی که اشراف بر عقل دارد به آن می‌فهماند که فلان کار خیر است» (جوادی آملی، ۱۳۷۸، ص ۲۵۵).

پرهیز از گرانباری نقش

زیاده‌روی در رفتار فرانقشی پیامدهای منفی به دنبال دارد. نظیر این که فرد در اثر بذل توجه بی‌اندازه به این رفتارها، از وظایف و رسمی خود باز بماند. در یک سازمان آموزشی به جهت تعارض نقش^۱ خانوادگی و شغلی، معلمان از سوی خانواده مورد سرزنش و فشار قرار گیرند و نتوانند تعلیم و تربیت دانش‌آموزان را به نحو احسن محقق سازند. می‌توان یکی از اسباب بروز این معضلات را ناشی از سنگینی بیش از اندازه بار مسئولیت یا «گرانباری نقش»^۲ دانست که در اثر آن فرد از ضروریات زندگی بازداشته شده و متحمل فشارهای روحی می‌شود. این گرانباری در مواردی به سبب رعایت نکردن میانه‌روی در رفتار فرانقشی است.

برخی آیات قرآن به طور ویژه به رعایت میانه‌روی در رفتارهای ایثارگرانه تأکید می‌ورزد. به عنوان مثال: «وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسْطِ فَتَقْعُدَ مَلُومًا مَّحْسُورًا﴾ هرگز دست را بر گردنت زنجیر مکن، (و ترک انفاق و بخشش منما) و بیش از حد (نیز) دست خود را مگشا، تا مورد سرزنش قرارگیری و از کار فرومانی» (اسراء: ۲۹). «بسته بودن دست به گردن کنایه از بخل و گشودن دست‌ها به طور کامل کنایه از بذل و بخشش است. تعبیر «ملوم» نیز یعنی گاه بذل و بخشش زیاد انسان را از ضروریات زندگی باز داشته و زبان ملامت مردم را بر او می‌گشاید» (مکارم شیرازی، ۱۳۷۴: ۱۲/۹۰ و ۹۱). مانند آموزگاری که خارج از وظایف رسمی برای رفع نواقص تدریس همکاران، زمان زیادی به رفع اشکالات درسی دانش‌آموزان اختصاص می‌دهد. تداوم این امر ضمن کم‌کاری در مسوولیت‌پذیری سایر معلمان؛ سبب گرانباری نقش برای این آموزگار و لطمه به وظایف درون‌نقشی او از جمله خانواده خواهد بود.

رعایت اولویت‌ها در رفتار فرانقشی

بر اساس دیدگاه اسلام انسان در مسیر بندگی، باید حقوقی را مد نظر داشته و رفتارش را به نحوی تنظیم نماید که هیچ حقی تضییع نشود. امام سجاده علیه السلام، در رساله حقوق مجموعه حقوقی را

1. Role conflict
2. Role overload

که برگردن انسان است بیان نموده‌اند. ایشان می‌فرمایند: «أَنَّ لِلَّهِ عَلَيْكَ حُقُوقاً مُّحِيطَةً بِك... بَعْضُهَا أَكْبَرُ مِنْ بَعْضٍ / خدا را بر تو حقوقی است... که تو را فرا گرفته‌اند. بعضی از حقوق از بعضی بزرگ‌ترند» (حرانی، ۱۳۷۹: ۲۶۰). حضرت، حق خداوند را در رأس همه حقوق ذکر کرده، سپس سایر حقوق را به ترتیب اولویت بیان می‌کنند (حرانی، ۱۳۷۹). گرچه حجم زیادی از این حقوق مربوط به کنش‌های درون نقش است ولی رعایت جایگاه ذوی الحقوق در کنش‌های ایثارگرانه نیز مطرح است، یعنی کسانی که حق بیشتری بر گردن انسان دارند باید جهت ارائه رفتار فرانقشی، برای آنان اولویت قرار داد. مثلاً امام سجاد علیه السلام حق آموزگار را جزو اولین اولویت‌ها (زیر مجموعه پیشوایان) مطرح می‌نماید. حتی آن را نسبت به حقوق خویشاوندان برتری می‌دهند (حرانی، ۱۳۷۹: ۲۶۱). این بدان معنی است که رفتار فرانقشی یک کارمند نسبت به همکاری که او حق معلمی هم به گردن این کارمند دارد نسبت به کسی که این حق را ندارد دارای اولویت خواهد بود.

بر این مسئله در قرآن نیز تأکید شده است: «وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا وَبِذِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَالْجَارِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَالْجَارِ الْجُنُبِ وَالصَّاحِبِ بِالْجَنبِ وَابْنِ السَّبِيلِ وَمَا مَلَكَتْ أَيْمَانُكُمْ» و به پدر و مادر و خویشاوندان و یتیمان و مستمندان و همسایه نزدیک و همسایه دور و همشینیان و همراهان و در راه‌ماندگان و بردگان نیکی کنید» (نساء: ۳۶). آیه نشان می‌دهد که در احسان کردن باید به اولویت‌ها توجه نمود. نام والدین قبل از بستگان و نام آنان قبل از یتیمان آمده است (قراقرتی، ۱۳۸۳: ۶۷/۲). بنابراین رفتار فرانقشی در سازمان آموزشی، نباید منجر به بی‌توجهی به خانواده گردد. مانند معلمانی که برای رفع مشکلات دانش‌آموزان چنان خود را درگیر می‌نمایند که از رسیدگی به خانواده خود باز می‌مانند. بدون شک حاکمیت این اصل از پدیده‌های آسیب‌زا از قبیل تعارض نقش، گرانباری نقش و اخلال در وظایف درون نقش جلوگیری می‌نماید.

نتیجه‌گیری

رفتار فرانقشی در آموزه‌های قرآنی بر محور مفاهیمی مانند احسان، فضل و ایثار تبیین می‌گردد. احسان در برابر عدل در روابط اجتماعی واقع شده که به منزله رفتار درون‌نقشی است. وجود رفتار فرانقشی برای بهبود عملکرد کلیه سازمان‌ها ضروری است، ولی هر چه اجتماعات و ارتباطات انسانی در سازمان گسترده‌تر باشد، اهمیت التزام به این رفتارها بیشتر است. در سازمان‌های آموزشی از آن جهت که ارتباطات انسانی به واسطه هدف تعلیم و تربیت صورت می‌گیرد، شناخت و نهادینه‌سازی رفتار فرانقشی با عنایت به رعایت بایسته‌ها و در نظر داشتن شاخصه‌ها از منظر اسلام، تحقق رسالت تربیتی این سازمان‌ها را تسهیل می‌نماید.

بر مبنای آموزه‌های قرآن کریم، تحقق رفتار فرانقشی در عین اختیاری بودن اولا در گرو عنایت و توفیق الهی است؛ ثانياً این رفتارها ذومراتب، فرآیندمدار و معطوف به خودتعالی در

راستای اثربخشی سازمان است. همچنین در جهان‌بینی توحیدی رفتارهای فرانقشی دارای بایسته‌هایی است که بدون رعایت آن‌ها، از اعتبار این رفتارها کاسته شده و یا به طور کلی از آن‌ها سلب ارزش می‌شود. زیرا نه تنها پیامد مطلوب در پی نخواهند داشت، بلکه در برخی موارد آسیب‌زا خواهند بود. برخی از این بایسته‌ها ناظر به وجه ظاهری است که عدم رعایت آن‌ها ظاهر عمل را خدشه‌دار می‌سازد. از قبیل: رعایت اولویت‌ها در رفتار فرانقشی و پرهیز از گرانبازی نقش. اما برخی دیگر از جمله: غایت‌مداری در رفتار فرانقشی، صیانت از کنش فرانش و عدم اکتفا به منافع دنیوی، از اصولی هستند که وجه باطنی را نشانه می‌رود؛ بدان معنا که در صورت عدم رعایت آن‌ها، هر چند مطلوبیت ظاهری بر عمل حاکم باشد ولی به جهت باطن نامطلوب و فاقد ارزش خواهد بود.

مقایسه نتایج این پژوهش با پیشینه موجود در مدیریت کلاسیک نشان می‌دهد که علی‌رغم مشترکات موجود میان نگاه اسلامی و غیر آن، شاخصه‌ها و بایسته‌های رفتار فرانقشی از منظر قرآن کریم به عنوان تبلوری از جهان‌بینی توحیدی، در دانش مدیریت معاصر (که مبتنی بر انسان‌محوری و جهان‌بینی اومانیستی است) مورد عنایت نبوده یا مغفول واقع شده است. در حالی که برانگیزاننده‌های رفتار فرانقشی در هر دو رویکرد قرآنی و کلاسیک برخاسته از تمایلات درونی انسان است؛ اما این تمایلات بر مبانی گوناگون استوار بوده و متفاوت است. در اندیشه مدیریت می‌توان عواملی نظیر رضایت شغلی، ارتقاء سازمانی، مبادله اجتماعی و... را به عنوان زیر ساخت شناختی برای تمایلات رفتار فرانقشی محسوب نمود. حال آن که از نظرگاه قرآنی گرایشات انسانی برای بروز این رفتارها باید متعالی و بر مدار کسب رضایت الهی باشد. در حقیقت مبانی شناختی تمایل انسان در این دیدگاه بر نگرش توحیدی استوار است. از این منظر رفتار فرانقشی نشأت یافته از باورهایی نظیر اعتقاد به حضور خداوند، معادباوری و اعتقاد به ثبت اعمال و باور محدودیت فرصت است که غایت‌مندی و انگیزه الهی برای بروز رفتار فرانقشی را به عنوان بایسته‌ای مفروض در درون دارد.

از طرف دیگر یکی از اهداف رفتار فرانقشی در مدیریت کلاسیک حمایت از منابع انسانی است که نه تنها معطوف به مساعدت سایر افراد سازمان و بهبود عملکرد کاری آن‌هاست، بلکه رضایت درونی عاملان را نشانه می‌رود و نهایتاً سبب کاهش تعارضات و بهبود روابط انسانی سازمان می‌گردد. این درحالی است که در مدیریت قرآنی رفتار فرانش علاوه بر هدف‌گیری موارد مذکور معطوف به خودتعالی عاملان نیز هست.

فهرست منابع

۱. قرآن کریم. ترجمه ناصر مکارم شیرازی.
۲. نهج‌البلاغه. (۱۳۸۶). ترجمه محمد دشتی. قم: نشر شهاب‌الدین.
۳. صحیفه سجادیه. (۱۳۹۱). ترجمه حامد رحمت کاشانی. تهران: نشر پیام عدالت.
۴. ابیلی، خدایار. شاطری، کریم. یوزباشی، علیرضا. فرجی ده سرخی، حاتم. (۱۳۸۷). «رفتار شهروندی سازمانی OCB: ویژگی‌ها، ابعاد، متغیرهای پیش شرط و پیامدها». *اولین کنفرانس ملی مدیریت رفتار شهروندی سازمانی*. تهران: دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.
۵. ابوالمعالی، خدیجه. (۱۳۹۲). «تحلیل کیفی متن، استقراء/قیاس». *دو فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات معارف اسلامی و علوم تربیتی*. شماره ۱. صص ۸۳-۱۰۲.
۶. باقری، خسرو. (۱۳۸۸). *نگاهی دوباره به تربیت اسلامی*. تهران: انتشارات مدرسه. ج ۱.
۷. جوادی‌آملی، عبدالله. (۱۳۷۸). *تفسیر موضوعی قرآن کریم، مبادی اخلاق در قرآن*. قم: اسراء.
۸. حرانی، حسن ابن شعبه. (۱۳۷۹). *تحف العقول عن آل الرسول*. ترجمه محمدباقر کمره‌ای. تهران: کتابچی.
۹. حسینی، حسین بن احمد. (۱۳۶۳). *تفسیر اثناعشری*. تهران: انتشارات میقات. ج ۱، ۲.
۱۰. دعایی، حبیب‌اله. مرتضوی، سعید. نوری، علی. (۱۳۸۹). «مدل یابی تأثیر درک حمایت سازمانی بر رفتار شهروندی مورد مطالعه: هتل پنج ستاره پارس». *پژوهشنامه علمی-پژوهشی مدیریت اجرایی*. سال دهم. شماره ۱. صص ۱۳-۳۳.
۱۱. دیالمه، نیکو. (۱۳۹۰). «مفهوم شناسی سنت توفیق و اسباب تحقق آن از منظر وحی». *فصلنامه کتاب قیم*. سال اول. شماره ۴. صص ۹۳-۱۱۶.
۱۲. رعنائی کردشولی، حبیب‌اله. شکر، عبدالعلی. پورمولا، محمدهاشم. شهیدیان، زهرا. (۱۳۹۲). «تبیین رفتارهای شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی». *دو فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت اسلامی*. شماره ۱. صص ۴۵-۸۲.
۱۳. زین‌آبادی، حسن‌رضا. بهرنگی، محمدرضا. نوه ابراهیم، عبدالرحیم. فرزاد، ولی‌اله. (۱۳۸۷). «رفتار شهروندی سازمانی معلمان تحلیلی بر ماهیت، روش‌شناسی پژوهش، پیشایندها و پسایندها». *فصلنامه نوآوری‌های آموزشی*. شماره ۲۸. صص ۷۵-۱۱۰.
۱۴. طباطبائی، محمدحسین. (۱۳۷۴). *ترجمه تفسیر المیزان*. ترجمه محمد باقر موسوی همدانی. قم: دفتر انتشارات اسلامی جامعه مدرسین حوزه علمیه قم. ج ۲، ۱۲، ۱۷، ۲۰.
۱۵. طوسی، محمد بن حسن. (۱۴۱۱ ق). *مصباح‌المتهجد*. بیروت: موسسه فقه الشیعه.
۱۶. طبیب، عبدالحسین. (۱۳۷۸). *اطیب‌البیان فی تفسیر القرآن*. تهران: نشر اسلام. ج ۳ و ۱۱.
۱۷. فضل‌الله، محمدحسین. (۱۴۱۹ ق). *تفسیر من وحی القرآن*. بیروت: دار الملائک للطباعة و النشر. ج ۲۱.
۱۸. فولادوند، عزت‌الله. (۱۳۸۶). «بحثی درباره غایت فلسفه». *بخارا*. شماره ۶۰. صص ۱۰۶-۱۱۶.
۱۹. قرائتی، محسن. (۱۳۸۳). *تفسیر نور*. تهران: نشر مرکز فرهنگی درس‌هایی از قرآن. ج ۲.

۲۰. قربانی چوبقلو، صمد. صادقی عمروآبادی، بهروز. (۱۳۹۰). «اثرات اخلاق اسلامی بر فاکتورهای شغلی مبتنی بر مهندسی فرهنگی رفتار شهروندی سازمانی». مهندسی فرهنگی. شماره ۶۱ و ۶۲ صص ۲۹-۴۷.
۲۱. قرشی، علی اکبر. (۱۳۷۷). تفسیر/حسن الحدیث. تهران: نشر بنیاد بعثت. ج ۴، ۱۱.
۲۲. کلینی، محمد بن یعقوب. (۱۳۸۸ق). الاصول من الکافی. بی جا: دار الکتب الاسلامیه. ج ۲.
۲۳. گال، مردیت. بورگ، والتر. گالف جویس. (۱۳۸۴). روش‌های تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روانشناسی. ترجمه احمد رضا نصر و همکاران. تهران: دانشگاه شهید بهشتی. ج ۱.
۲۴. مدرسی، محمدتقی. (۱۴۱۹ق). من هدی القرآن. تهران: نشر دار محبی الحسین. ج ۱، ۱۷.
۲۵. مصباح یزدی، محمدتقی. (۱۳۹۱). اخلاق در قرآن. تحقیق و نگارش: محمدحسین اسکندری. قم: انتشارات مؤسسه آموزشی و پژوهشی امام خمینی. ج ۱.
۲۶. مصباح یزدی، محمدتقی. (۱۳۸۸). انسان‌سازی در قرآن. قم: مؤسسه امام خمینی (ره).
۲۷. مطهری، مرتضی. (۱۳۶۱). عدل الهی. قم: انتشارات اسلامی.
۲۸. مغنیه، محمدجواد. (۱۴۲۴ق). تفسیر الکاشف. تهران: نشر دار الکتب الاسلامیه. ج ۱.
۲۹. مقیمی، محمد. (۱۳۸۴). «رفتار شهروندی سازمانی از تئوری تا عمل». فرهنگ مدیریت. شماره ۱۱. صص ۱۹-۴۸.
۳۰. مکارم شیرازی، ناصر. (۱۳۷۴). تفسیر نمونه. تهران: دارالکتب الاسلامیه. ج ۲، ۱۲، ۲۰، ۲۳.
31. Bogler, Ronit. Somech, Anit. (2004). "Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools". *Teaching and Teacher Education*. 20. PP 277-289.
32. Dash, Sangya. Kumar Pradhan, Rabindra. (2014). "Determinants & Consequences of Organizational Citizenship Behavior: A Theoretical Framework for Indian Manufacturing Organisations". *International Journal of Business and Management Invention*. Volume 3. PP 17-27.
33. DiPaola, M. F. Tschannen-Moran, M. (2001). "Organizational Citizenship Behavior In Schools and Its Relationship To School Climate". *Journal of School Leadership*. No 11. PP 424-447.
34. Henderson, George. (1996). *Human Relations Issues in Management*. London: Greenwood Publishing Group.
35. Podsakoff, Philip M. MacKenzie, Scott B. Paine, Julie Beth. Bachrach, Daniel G. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research". *Journal of Management*. Volume 26. No 3. PP 513-563.
36. Somech, Anit. Oplatka, Izhar. (2014). *Organizational Citizenship Behavior in Schools: Examining the Impact and Opportunities Within Educational Systems*. London & New York: Routledge.