

تأثیر اقدامات مدیریت منابع انسانی در بهبود رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه اسلام

محسن اکبری^۱، معصومه قاسمی شمس^۲، هانی نیکوکار گوهری^۳

چکیده

امروزه سازمان‌ها به منظور بهبود کارایی و اثربخشی سازمان و تحقق چشم‌انداز و فلسفه‌ی وجودی خود، نیازمند کارمندی هستند که رفتارهایی فراتر از نقش‌هایی که در شرح شغل سازمانی وجود دارد، از خود بروز دهند. چیزی که امروزه از آن با عنوان رفتار شهروندی سازمانی یاد می‌شود. البته اهمیت این امر در سازمان‌های خدماتی همچون نیروی انتظامی دو چندان است؛ از سوی دیگر دین مبین اسلام بالاترین و بهترین برنامه زندگی و عمل است و پتانسیل‌های بی‌نظیری دارد که مدیریت منابع انسانی با به‌کارگیری آن می‌تواند اقدامات مؤثرتری را انجام دهد و رفتارهای فرا نقشی را در کارمندان ارتقاء بخشد. هدف مقاله فعلی مطالعه‌ی نقش اقدامات مدیریت منابع انسانی در پرتو تعالیم اسلامی برای بهبود رفتار شهروندی سازمانی است؛ در این مقاله ابتدا رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت منابع انسانی از دیدگاه اسلام و سپس نقش مدیریت منابع انسانی اسلامی در تقویت رفتار شهروندی سازمانی مورد بحث قرار گرفت. نتایج نشان داد که دین اسلام سرشار از آموزه‌هایی است که دارای ظرفیت شگرفی برای ارتقا و بهبود رفتارهای مطلوب در کارمندان است و اگر هریک از زیر نظام‌های مدیریت منابع انسانی یعنی کارمندی، انتخاب، آموزش و توسعه و جبران خدمت، پاداش و ارزیابی عملکرد با در نظر گرفتن آموزه‌های مکتب اسلام، قرآن و اهل بیت (ع) انجام پذیرند، ارتقا و بهبود هرچه بیشتر رفتار شهروندی سازمانی را به همراه خواهد داشت و در نهایت منجر به اثربخشی سازمانی خواهد شد.

واژه‌های کلیدی: رفتار شهروندی اسلامی، مدیریت اسلامی، مدیریت منابع انسانی

۱. دانشیار، مدیریت رفتار مصرف کننده، گروه مدیریت، دانشکده‌ی ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، رشت، گیلان، ایران.

۲. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشکده‌ی اقتصاد و مدیریت، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، تهران، ایران.

۳. دانشجوی دکتری مدیریت سیاست گذاری بازرگانی، گروه مدیریت، دانشکده‌ی ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، رشت، گیلان، ایران.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۷/۰۱/۱۲

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۷/۰۸/۱۷

نویسنده مسئول مقاله: محسن اکبری

E-mail: Akbarimohsen@gmail.com

مقدمه

در مواجهه با چالش‌های رقابتی، منابع انسانی به عنوان یک دارایی مهم در سازمان‌ها به شمار می‌رود و بر اهمیت آن روز به روز افزوده می‌شود. در اقتصاد دانش‌محور امروزی، منابع انسانی، شاه کلیدی است که سازمان‌ها برای دستیابی به مزیت رقابتی پایدار^۱ به آن نیاز دارند (راولی و ردینگ^۲، ۲۰۱۲: ۲۹۵-۳۰۱)؛ بنابراین، مدیریت منابع انسانی^۳ و اقدامات و عملکرد آن مورد توجهی روزافزون متخصصان و محققان قرار گرفته است (چوی^۴، ۲۰۱۴: ۳۷۰-۳۸۷؛ مورمن و همکاران^۵، ۲۰۰۱: ۳۵۷-۳۷۵؛ راولی و ردینگ، ۲۰۱۲: ۲۹۵-۳۰۱). اقدامات مدیریت منابع انسانی، اغلب به منظور بهبود و ارتقاء عملکرد سازمانی و ایجاد رابطه‌ی مثبت با کارمندان طراحی می‌شوند (هسو و همکاران^۶، ۲۰۰۷: ۲۵۱-۲۷۵؛ سان و همکاران^۷: ۵۵۸-۵۷۷، ۲۰۰۷؛ تسو و همکاران^۸، ۱۹۹۷: ۱۰۸۹-۱۱۲۱). مطالعات گذشته با قاطعیت و به طور موفقیت‌آمیز نشان می‌دهد که اقدامات مدیریت منابع انسانی همانند سیاست‌ها و طرح‌های کارمند - پسند، به طور مثبت با عملکرد (فالای و تریهن^۹، ۲۰۱۱: ۱-۲۷) و روابط با کارمندان (بی و همکاران^{۱۰}، ۲۰۱۱: ۱۳۰-۱۵۳؛ فالای و تریهن، ۲۰۱۱: ۱-۲۷؛ وروایچمرن و دروال^{۱۱}، ۲۰۱۰: ۹۵۶-۹۶۴) در ارتباط است. به‌ویژه در سازمان‌های دولتی مانند سازمان‌های نظامی که همواره با تنش و استرس‌های شغلی مواجه‌اند و مستقیماً در تماس دائم با ارباب‌رجوع قرار گرفته‌اند، مدیریت منابع انسانی به مسئله‌ی حائز اهمیت تبدیل شده است. بیش از چهار دهه پیش محققان علوم مدیریت مطرح کردند که سازمان‌ها تنها با تکیه بر عملکرد ناشی از رفتار تعریف‌شده در شرح شغل^{۱۲} کارکنانشان موفق نخواهند بود. کارایی سازمان مشروط به تلاش‌های داوطلبانه کارکنانی است که در

۱. Sustainable Competitive Advantage

۲. Rowley & Redding

۳. Human Resources Management

۴. Choi

۵. Mohrman., Gibson & Mohrman

۶. Hsu., Lin., Lawler & Wu

۷. Sun., Aryee & Law

۸. Tsui., Pearce., Porter & Tripoli

۹. Faleye & Trahan

۱۰. Bae., Kang & Wang

۱۱. Verwijmeren & Derwall

۱۲. Job Description

کمک به همکاران، مشتریان و بقای سازمان ابتکار عمل به خرج می‌دهند (ون دین و همکاران^۱، ۱۹۹۴: ۷۶۴). پژوهشگران این رفتارهای داوطلبانه را «رفتار شهروندی سازمانی» می‌نامند. بیتمن و ارگان (۱۹۸۳) برای اولین بار واژه‌ی رفتار شهروندی سازمانی را برای این‌گونه رفتارها به کار بردند، رفتارهایی مانند پذیرش و اتخاذ مسئولیت‌های اضافی توسط کارمندان، تحمل نارضایتی و مشکلات شغلی بدون شکایت (غلام حسینی و همکاران^۲، ۲۰۰۹)، تبعیت از مقررات و رویه‌های سازمانی، حفظ و توسعه‌ی نگرش‌های مثبت و غیره (پودساکف و مک کنزی^۳، ۲۰۰۰). با توجه به اینکه افزایش اثربخشی همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های مدیران است، شناخت رفتار شهروندی سازمانی و عوامل مؤثر بر آن و به‌کارگیری اثربخش آن در همه ابعاد سازمانی و غنی‌سازی این رفتار در سازمان‌های امروزی می‌تواند گام مؤثر و مفیدی در این مسیر به شمار برود.

در این راستا، پژوهش‌های چندی در یافتن پاسخ به این پرسش که چه عواملی می‌تواند در ایجاد و حفظ چنین رفتارهایی مؤثر واقع شوند، صورت گرفته و این تحقیقات عوامل زیادی را به عنوان پیش‌زمینه‌های رفتار شهروندی سازمانی مطرح کرده‌اند که از میان این عوامل اقدامات منابع انسانی به عنوان یکی از متغیرهای تأثیرگذار و مهم بروز این رفتار مورد توجه بسیاری از محققان قرار گرفته است. پژوهش‌های اخیر، نشان می‌دهد که اقدامات منابع انسانی به طور مستقیم بر عملکرد سازمان تأثیرگذار نیست، بلکه این اقدامات به تقویت ویژگی‌هایی در سرمایه انسانی کمک کرده و در نهایت منتهی به ایجاد ارزش در سازمان می‌شود (حاج کریمی و همکاران، ۱۳۸۶: ۱۰۶). لام و همکاران^۴ (۲۰۰۹) بیان می‌کنند که عملکردهای مدیریت منابع انسانی به طور مثبت با رفتارهای شهروندی سازمانی در ارتباط است و می‌تواند چنین رفتارهایی را تقویت کند؛ از طرف دیگر پودساکف و همکاران^۵ (۲۰۰۹) با انجام فراتحلیلی^۶ به این نتیجه رسیدند که رفتارهای شهروندی سازمانی به طور مثبت با اثربخشی سازمانی^۷ مانند بهره‌وری^۱ و کارایی^۲ در ارتباط است. بر مبنای تئوری‌های سازمانی نیز، رفتار

۱. Van Dyne., Graham & Dienesch

۲. Gholamhosseini

۳. Podsakoff & Mackenzie

۴. Lam., Chen & Takeuchi

۵. Podsakoff, Whiting, Podsakoff & Blume

۶. Meta-Analysis

۷. Organization Effectiveness

شهروندی سازمانی از طریق توسعه‌ی منابع^۳، نوآوری^۴ و تطبیق‌پذیری^۵ به اثربخشی و کارایی سازمانی کمک می‌کند (غلام حسینی و همکاران، ۲۰۰۹)؛ بنابراین مشاهده می‌شود اقدامات مدیریت منابع انسانی از طریق تأثیر بر رفتار شهروندی سازمانی منجر به اثربخشی و عملکرد سازمانی برتر می‌شود. از دیگر سو، رویکرد اسلامی در مطالعات مدیریت فضای مهمی از پژوهش را برای محققان مدیریت فراهم کرده است (عباسی و همکاران، ۲۰۱۰: ۱۸۷۲). اسلام به‌عنوان کامل‌ترین دین الهی دارای بهترین دستورالعمل‌ها در اداره جامعه و سازمان است و پیامبر گرامی اسلام (ص) نیز مصداق کامل این موضوع هستند. در واقع رفتار پیامبر (ص) در اداره افراد، به اصولی دست‌یافت که می‌تواند راهگشای بسیار مطلوبی برای همه مدیران موفق باشد (محمدی ری‌شهری، ۱۳۸۵: ۱۸) با پژوهش‌هایی که در عرصه مدیریت صورت گرفته، مدیران و مسئولان به این نتیجه رسیده‌اند که مدیریت در پرتو دین تنها راه‌حل پیشگیری از عوامل سوء مدیریت در دستگاه یک نظام است (حاجیان و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۵۲). مدیران با تصمیمات و اقدامات خود فرهنگی در سازمان ایجاد می‌کنند که رفتارهای درست یا نادرست کارکنان را تقویت می‌کنند. مطالعات نشان می‌دهد، از جمله عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ سازمانی است. فرهنگ سازمانی با توان بالقوه خود، می‌تواند تأثیر زیادی بر شکل‌گیری و ابعاد رفتارهای شهروندی سازمانی کارکنان داشته باشد (نیاور و همکاران^۶، ۲۰۰۸: ۶۸۲)؛ زیرا فرهنگ، هنجارهای را برای افراد ایجاد می‌کند که این هنجارها منجر به بروز رفتار در آن‌ها می‌شود (بردبار، ۱۳۸۷: ۳۶). رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان نیز، چیزی جز هنجارها و اصول اعتقادی افراد آن سازمان نیست (کارملی^۷، ۲۰۰۵: ۱۸۵).

این نگرش در حالی وجود دارد که دین مبین اسلام در فضای جامعه و فرهنگ اجتماعی کشور تأثیر فراوانی دارد. افراد جامعه نیز تحت تأثیر آن خود را ملزم به رعایت ارزش‌ها، آداب و اصول اخلاق اسلامی می‌دانند. فرهنگ غنی و اصیل اسلام آموزش‌دهنده مکارم اخلاق بوده و توصیه‌های فراوانی

۱. Productivity

۲. Efficiency

۳. Development Of Resources

۴. Innovation

۵. Adaptability

۶. Naor., Goldstein., Linderman & Schroeder

۷. Carmeli

برای اصلاح و بهبود رفتار انسان دارد. از سوی دیگر، با توجه به اینکه خود فرهنگ سازمانی، تحت تأثیر فرهنگ اجتماعی هست، بنابراین افراد و کارکنان تحت تأثیر فرهنگ اجتماعی خود (فرهنگ اسلامی)، آن را در قالب نگرش‌ها و رفتارهای خود به درون سازمان می‌آورند. بدون تردید باورهای دینی، اخلاقی و اعتقادی اسلام، از عناصر مؤثر در شکل‌گیری رفتارهای شایسته و در نتیجه بهبود و ارتقاء رفتار کارکنان سازمان و همچنین ابعاد رفتار شهروندی سازمانی است؛ چراکه از سویی موجب هدایت افکار و اندیشه‌ها بوده و از سوی دیگر، مشوق رفتار و کردار صحیح در سازمان است (رضایی و سبزیکاران، ۱۳۹۱: ۱۷۷)؛ از این رو، شناخت جایگاه فرهنگ اسلامی در فرهنگ و رفتار سازمانی و تأثیر آن بر رفتار شهروندی سازمانی و همچنین عوامل مؤثر بر ایجاد و تقویت این رفتار موضوع بسیار مهمی است که باید بیشتر بدان پرداخته شود. از آنجاکه سازمان‌ها به‌ویژه سازمان‌های نظامی که نیازمند جهشی عمده در افزایش کارآمدی هستند، باید زمینه را به‌گونه‌ای فراهم سازند که کارکنان و مدیرانشان با آسودگی خاطر تمامی تجربه‌ها، توانایی‌ها و ظرفیت‌های خود را در راستای اعتلای اهداف سازمانی به‌کارگیرند، این امر میسر نخواهد شد مگر اینکه عوامل مؤثر بر توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی (OCBs) شناسایی و بسترهای لازم برای پیاده‌سازی و تقویت این‌گونه رفتارها فراهم شود؛ بنابراین هدف این پژوهش بررسی نقش و جایگاه اقدامات مدیریت منابع انسانی در ارتقاء رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر دیدگاه اسلام با تأکید بر سازمان‌های نظامی هست؛ در ادامه به بررسی و تعاریف هر یک از مقوله‌های رفتار شهروندی سازمانی و مدیریت منابع انسانی از دیدگاه اسلام و زیرسیستم‌های مدیریت منابع سازمانی از دید اسلام و در نهایت نقش نگرش اسلامی به این مقولات در رسیدن به اثربخشی سازمانی پرداخته خواهد شد.

رفتار شهروندی سازمانی از دیدگاه اسلام

هرچند اولین بار واژه رفتار شهروندی سازمانی به وسیله بیتمن و ارگان^۱ در سال ۱۹۸۳ به کار گرفته شد ولی قبل از او افرادی همچون کتز^۲ و کاهن^۳ با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای

۱. Bateman & Organ

۲. Katz

۳. Kahn

نوآورانه و خودجوش^۱ در دهه ۷۰ و ۸۰ میلادی و قبل از آن‌ها چستر بارنارد با بیان مفهوم تمایل به همکاری^۲ در سال ۱۹۳۸ میلادی این موضوع را مورد توجه قرار دادند. ارگان (۱۹۸۸) اظهار می‌دارد که رفتار شهروندی سازمانی نشان دهنده‌ی رفتار فردی^۳ است که داوطلبانه و اختیاری^۴ است، بدون اینکه مستقیماً یا صریحاً به وسیله‌ی سیستم پاداش رسمی سازمان، سازماندهی شده باشد و در مجموع، عملکرد مؤثر سازمان را ارتقاء می‌بخشد. واژه‌ی «داوطلبانه و اختیاری» به این معنی است که این‌گونه رفتارها جزء نیازمندی‌های لازم الاجرای نقش یا شرح شغلی نیستند. رفتار تا حدی یک موضوع انتخاب شخصی است که حذف آن به تنبیه نمی‌انجامد. جزء کلیدی رفتار شهروندی سازمانی این است که حذف رفتارهای شهروندی سازمانی (OCBs) منجر به تنبیه نمی‌شود (زلار و همکاران^۵، ۲۰۰۲: -۱۰۶۸-۱۰۷۶).

در تحقیقات گوناگون مؤلفه‌های گوناگونی برای رفتار شهروندی سازمانی مطرح کرده‌اند که معتبرترین تقسیم‌بندی ارائه‌شده مربوط به ارگان (۱۹۸۸) است؛ طبق یافته‌های ارگان^۶ (۱۹۸۸) رفتارهای شهروندی سازمانی شامل نوع دوستی^۷، ادب و نزاکت^۸، جوانمردی^۹، رفتار مدنی^{۱۰} و وظیفه‌شناسی^{۱۱} است و می‌تواند برای سازمان و اعضای آن سودمند باشد. در ادامه هر یک از ابعاد به صورت مختصر و به روشنی تعریف شده‌اند:

نوع دوستی: رفتارهای داوطلبانه که به گروه‌ها یا اشخاص دیگر در موضوعات مرتبط با وظیفه کمک می‌کند.

ادب و نزاکت: ژست‌ها و رفتارهای سازنده و مفید به منظور جلوگیری از ایجاد مشکلات با همکاران.

۱. Organizational Spontaneity

۲. Willingness Cooperate

۳. Individual Behavior

۴. Discretionary

۵. Zellars., Tepper., & Dufy

۶. Organ

۷. Altruism

۸. Courtesy

۹. Sportsmanship

۱۰. Civic Virtue

۱۱. Conscientiousness

جوانمردی: تحمل محرومیت‌ها و سختی‌های شغلی با روحیه‌ی بالا که به طور غیر قابل پیش‌بینی در مسیر تلاش‌ها و کوشش‌های سازمانی رخ می‌دهد.

رفتار مدنی: مشارکت و همکاری سازنده و مفید در زندگی سیاسی سازمان.

وظیفه‌شناسی: رفتار داوطلبانه و اختیاری یک کارمند که فراتر از حداقل نیازمندی‌های نقش او در سازمان در حوزه‌ی مسئولیت او و اطاعت از قوانین و مقررات است (کاسترو و همکاران، ۲۰۰۴: ۲۷-۵۳).

از طرفی، در سازمان‌های خدماتی همچون سازمان‌های نظامی، کارکنان در تماس مستقیم با ارباب‌رجوع که ارائه‌دهنده خدمات سازمانی می‌باشند به طور مستقیم بر رضایت ارباب‌رجوعان تأثیر می‌گذارند. در حقیقت آن‌ها کارکردهای بازاریابی را ایفا می‌نمایند. آن‌ها می‌توانند این کارکردها را که به سود سازمان است به خوبی انجام دهند و به‌عنوان مزیت رقابتی برای سازمان در نظر گرفته شوند و یا می‌توانند ارائه گر ضعیفی از این کارکردها باشند که به ضرر سازمان‌هاست (کیم^۱، ۲۰۰۶: ۷۲۲-۷۴۰). درواقع مجموعه خاصی از رفتارهای کارکنانی که در ارائه خدمات به مشتریان، با آن‌ها تماس داشته و تعامل برقرار می‌کنند، می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر ادراک مشتریان از کیفیت خدمات داشته باشد، به‌ویژه رفتارهای شهروندی سازمانی که کارکنان هم برای مشتریان و هم برای سازمان از خود بروز می‌دهند (نجات و همکاران، ۱۳۸۸: ۷۲-۸۴).

سازمان‌های نظامی بدون تمایل داوطلبانه افراد به همکاری، قادر به توسعه اثربخشی خرد جمعی خود نیستند. تفاوت همکاری داوطلبانه و اجباری از اهمیت فراوانی برخوردار است. در حالت اجباری شخص وظایف خود را در راستای مقررات و قوانین و استانداردهای قابل قبول یک سازمان و فقط در حد رعایت الزامات انجام می‌دهد. ولی در همکاری داوطلبانه موضوع بیش از وظیفه مطرح است و افراد کوشش‌ها، انرژی و بصیرت خود را برای شکوفایی توانایی‌های خود به نفع سازمان ابراز می‌کنند. اغلب، در این حالت افراد از منافع شخصی خود می‌گذرند و مسئولین پذیری در راستای منافع دیگران را در اولویت قرار می‌دهند. علاوه بر ضرورت این رفتار در دنیای متحول

کنونی، همکاری داوطلبانه یک عامل کلیدی در اجرای مؤثر تصمیم‌های راهبردی است. (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۹: ۴۱).

از دیگر سو مطالعات چندی نشان داده‌اند که از جمله عوامل تأثیرگذار بر روی رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ سازمانی است. فرهنگ سازمانی می‌تواند تأثیر زیادی بر شکل‌گیری و تقویت این رفتارها داشته باشد. از طرفی دین مبین اسلام نیز بر روی تمام ابعاد فرهنگی جامعه و افراد تأثیر فراوانی دارد و افراد جامعه نیز تحت تأثیر آموزه‌های آن خود را ملزم به رعایت اصول اخلاقی اسلامی می‌دانند. بدون تردید باورهای دینی، اخلاقی و اعتقادی اسلام، از عناصر مؤثر در شکل‌گیری رفتارهای شایسته و در نتیجه بهبود و ارتقاء رفتار کارکنان سازمان و همچنین ابعاد شهروندی سازمانی است. (رضایی و سبزی‌کاران، ۱۳۹۱: ۱۷۶) در واقع رفتارهای شهروندی بر مجموعه‌ای از ارزش‌های انسانی مبتنی است که از نگاه اسلام در سرشت انسان ریشه دارد؛ از جمله اینکه گرایش به فضیلت به شکل فطری در انسان وجود دارد. این گرایش به شیوه‌های مختلفی تعریف و دسته‌بندی شده است (رعنایی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۱).

در مجموع دین و ارزش‌های دینی از دو جهت به کمک سازمان می‌آید: (۱) حوزه شناخت (۲) حوزه بسترسازی.

در حوزه شناخت دین با غنی ساختن بینش و نگرش کارکنان نسبت به کار، مسئولان، مردمان، حقوق و وظایف، کارکنان را از درون پرورش می‌دهد تا جایی که رفتارهای شهروندی را جزئی از وظایف خود به شمار می‌آورند. از سوی دیگر کارکنان با بینش دینی دارای رفتاری هوشمندانه هستند به گونه‌ای که به خوبی دریافته‌اند که تعادل را بین رفتارهای فرا نقش و رفتارهای درون نقش، آن‌گونه رعایت کنند که برآیند کار به نفع سازمان باشد.

در حوزه بسترسازی، دین به سازمان کمک می‌کند تا بر عوامل محیطی متمرکز شود و عوامل تأثیرگذار بیرونی را سامان دهد. در این مرحله، سعی می‌شود تا محیطی هر چه بهتر و مطلوب‌تر به منظور تقویت و ثبات رفتارهای شهروندی به وجود آید. دستاورد دین در حوزه بسترسازی، ایجاد انگیزه بیشتر در کارکنان به منظور بروز این رفتارها و ثبات و پایداری این جریان رفتاری در سازمان است (رعنایی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۱).

مدیریت منابع انسانی از دیدگاه اسلام

مدیریت منابع انسانی یک رویکرد متمایز به مدیریت استخدام است که به دنبال دستیابی به مزیت رقابتی، از طریق آرایش راهبردی نیروی کار توانمند با تعهد بالا و نیز استفاده از چیدمان یکپارچه‌ای از روش‌های فرهنگی، ساختاری و نیز روش‌های مدیریت کارکنان است (سید نقوی و پور برخوردار، ۱۳۹۱: ۱۱) یافته‌های اخیر نشان می‌دهد که اقدامات منابع انسانی به‌طور مستقیم بر عملکرد سازمان تأثیرگذار نیست، بلکه این اقدامات به تقویت ویژگی‌هایی در سرمایه انسانی کمک کرده و در نهایت منتهی به ایجاد ارزش در سازمان می‌شود (حاج کریمی و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۰۶) به‌ویژه در سازمان‌های دولتی همچون سازمان‌های نظامی که همواره با تنش و استرس‌های شغلی مواجه‌اند و مستقیماً در تماس دائم با ارباب‌رجوع قرار گرفته‌اند، اقدامات مدیریت منابع انسانی تأثیر قابل توجهی در ارتقاء عملکرد سازمانی خواهد داشت. در واقع نقش نیروی انسانی باکفایت در سازمان‌های نظامی بسیار مهم‌تر از دیگر سازمان‌ها است. در صورتی که مدیریت منابع انسانی این‌گونه سازمان‌ها از یک سیستم قوی و مطلوبی برخوردار باشد، کارکنانش دارای کفایت و انگیزه لازم خواهند بود و منجر به همسویی اهداف سازمان و کارکنان می‌شود (حسینیان و همکاران، ۱۳۹۰: ۶۱۰-۶۲۷)

اندیشمندان مدیریت منابع انسانی بر این باورند که سازمان‌های پیشرو در هزاره‌ی جدید، تنها از طریق به‌کارگیری الگوهای پیشرفته نیروی انسانی، یادگیری سازمانی و راهبردهای توسعه و بالندگی قابلیت‌های کارکنان، می‌توانند پاسخگوی نیازهای سازمان، آن‌هم با سرعت و انعطاف بیشتری باشند؛ بنابراین، توسعه منابع انسانی یکی از مهم‌ترین اهداف راهبردی سازمان‌های پیشرو عصر کنونی است که به‌منظور ارتقای سطح دانش، مهارت، تجربه و کیفیت، تعالی و عملکرد سرمایه‌های سامان، حتی تغییر و ویژگی‌های فردی کارکنان، به مدیریت ارشد چنین سازمان‌هایی ابلاغ می‌شود. اگرچه توجه به عامل انسانی با همین رویکرد در موضوع منفعت بخشی به بشر هم قابل توجه است، ولی نگرش یک‌سویه به انسان و مواهب و رفاه زندگی او نمی‌تواند موجب توسعه‌یافتگی واقعی انسان شود. بدین جهت برای توجه به ابعاد همه‌جانبه انسان باید بر اساس آموزه‌های اسلامی به واقعیت‌های مورد تأکید قرآن کریم به بعد روحی و معنوی انسان توجه کرد (سلیمانی و نصرآبادی، ۱۳۹۱: ۱۱۴).

قرآن کریم بر اهمیت مدیریت منابع انسانی تأکید کرده است و اصولی را در این زمینه بیان کرده است. اسلام اثر بزرگی را بر روابط افراد، مدیریت منابع انسانی و مدیریت سازمانی دارد. در اسلام

مدیریت منابع انسانی اسلامی فرایند همگانی فعالیت‌های افراد بر اساس قرآن و شریعت است. امروزه روند اجرای اصول اسلامی افزایش یافته و بسیاری از سازمان‌های اسلامی در تلاش برای پیاده‌سازی اصول مدیریت منابع انسانی اسلامی هستند. درک مفاهیم مدیریت منابع انسانی اسلامی یک نیاز ضروری برای همه است (آلورفی^۱، ۲۰۱۲: ۸۶-۹۲).

مشخصه‌های مدیریت منابع انسانی اسلامی عبارت‌اند از: ۱- نشأت گرفته از قرآن و شریعت ۲- کامل بودن از جنبه تئوری، ۳. دانشی و فنی بودن، ۴. راهنمای رفتار و ارزش‌های اسلامی و ۵. در برگرفتن مباحث تئوری و عملی. در اسلام استراتژی‌های مدیریت منابع انسانی بر اصولی همچون؛ ۱- عدالت؛ یعنی تمام کارکنان سازمان حقی دارند و باید از ستم در امان باشند، ۲- انتخاب؛ یعنی بر مبنای شایستگی انتخاب و گزینش افراد صورت گیرد و ۳- صداقت. (آلورفی، ۲۰۱۲). به نظر می‌رسد که فعالیت‌های مدیریت منابع انسانی اسلامی مشابه مدیریت منابع انسانی غربی است اما تفاوت‌هایی در این زمینه وجود دارد. چراکه تمام الزامات مدیریت منابع انسانی بر اساس قرآن و گفته‌های حضرت محمد (ص) است (هاشیم، ۲۰۰۹). ذوالفقار^۲ (۲۰۰۸) در پژوهش خود مدلی را به‌عنوان مدل مدیریت منابع انسانی مطرح کرده است که در جدول ۱ عنوان شده است.

جدول ۱. مدل مدیریت منابع انسانی در اسلام

آزادی انتخاب
هر یک از کارکنان این آزادی را دارند که سازمان را خودشان انتخاب کنند؛ هر یک از کارکنان این حق را دارند تا بتوانند تقاضای استعفای خود را به سازمان بدهند؛ هرگونه بهره‌کشی و کار اجباری ممنوع است؛
ساعت کاری
هیچ‌یک از کارکنان نباید به‌صورت اجباری، ساعت کاری فراتر از توان خود را داشته باشند؛ ساعت کاری باید بر اساس استانداردهای صنعت تنظیم شود؛ همه کارکنان این حق را دارند تا ۱۵ دقیقه را برای اقامه نماز داشته باشند؛ در طول ماه رمضان، کارفرما باید ساعت کاری را به‌گونه‌ای تنظیم کند که به‌سلامت کارکنان آسیبی وارد

۱. Alorfi

۲. Zulfqar

نشود؛ کارفرما باید فضای کافی را برای اقامه نماز کارکنان در نظر بگیرد؛ کارکنان باید یک روز در هفته را تعطیلی داشته باشند؛ کارکنان زن باید از مرخصی زایمان بهره‌مند باشند؛ هیچ‌یک از کارکنان زن نباید برای مرخصی زایمان مورد تهدید و یا اخراج قرار بگیرند؛
تبعیض کاری
هیچ‌یک از کارکنان نباید مورد تبعیض نژادی، مذهبی، سیاسی، جنسیتی و موارد دیگر قرار بگیرند؛
شرایط محیط کار
همه کارکنان این حق را دارند نادر محیطی که به سلامتی آن‌ها آسیب وارد نکند، کارکنان؛ همه کارکنان این حق را دارند که محیط کاری آن‌ها ایمن و سلامت باشد؛
سهیم شدن در سود
همه کارکنان این حق را دارند تا در سود کارفرمایشان شریک شوند. این سهیم شدن ممکن است از طریق جبران خدمات نقدی، طرح‌های پولی و یا مزایای فراهم‌شده توسط کارفرما در قالب بهبود شرایط کاری، کمک‌هزینه تحصیلی، مزایای پزشکی، غذا، لباس و یا وام خرید مسکن باشد.

(منبع: ذوالفقار، ۲۰۰۸)

نقش مدیریت منابع انسانی اسلامی در تقویت رفتارهای شهروندی سازمانی

کاهپر معتقد است یک استراتژی منابع انسانی کامل که هدفش ارتقاء رفتارها و نگرش‌های مثبت کارکنان است باید سه شرط را موردتوجه قرار دهد (حاج کریمی و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۰۶-۱۰۷):
کارکنان باید مشوق (پاداش، قدردانی) داشته باشند تا به انجام رفتارها و نگرش‌های رضایت‌بخش انگیزه‌شده شوند.

کارکنان باید مهارت‌های لازم برای معنادار کردن تلاش‌های خود کسب کنند.

کارکنان باید فرصت لازم برای مشارکت در سطوح مختلف را بیابند.

طبق مدل لاور و بیلی، اقدامات منابع انسانی که موجب افزایش این سه سطح می‌شود، موجب تشدید ادراک تعهد سازمانی، ادراک عدالت و رفتارهای شهروندی سازمانی و کاهش نیت ترک سازمان می‌شود زیرا افراد تمایل دارند به حمایت و تعهد مدیران رده‌بالا پاسخ مثبت دهند. (حاج کریمی و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۰۶-۱۰۷).

بکارگیری برخی از رفتارهای شهروندی سازمانی در سازمان علاوه بر ایجاد زمینه‌های موفقیت سازمانی می‌تواند نتایجی چون افزایش بهره‌وری مدیریت و کارکنان، آزاد کردن منابع انسانی برای به‌کارگیری برای مقاصد مفیدتر، کاهش در به‌کارگیری منابع، کمک به فعالیت‌های هماهنگی درونی و بیرونی، تقویت توانایی سازمان در جذب و نگهداری کارکنان، افزایش ثبات عملکرد و افزایش قدرت انطباق سازمان با محیط را به همراه دارد (پودساکف و مک کنزی، ۲۰۰۰: ۵۴۳).

رفتارهای شهروندی سازمانی می‌تواند از طریق تقویت اخلاق ارتقاء داده شود (طاهری دمنه و دیگران، ۱۳۹۰: ۱-۱۰)؛ زیرا نظام ارزشی و اخلاقی کارکنان الگوهای رفتاری آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. نظیر یافته‌های پژوهشی که «ارزش» را مبنایی برای انگیزش رفتار شهروندی سازمانی می‌داند (وانگ و همکاران^۱، ۲۰۱۱: ۱۴-۲۴). از نظر دفت (۱۹۹۶) نیز اخلاق در مدیریت شامل «اصول و قواعد ارزشی» است که تصمیم‌ها و رفتار را تحت عنوان درست یا نادرست، هدایت می‌کند (عسگری و همکاران، ۱۳۳: ۹۳-۱۲۳-۱۳۹)؛ همچنان که «نظام اخلاقی سازمان» از طریق تأثیر نگرش‌ها و رفتارهای شهروندی کارکنان بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد. این تأثیرات به این دلیل است که انسان علاوه بر تمایل به پیگیری اهداف خود به ابزار احساسات، نگرش‌ها و هویت خود تمایل دارد؛ بنابراین رفتارهای شهروندی سازمانی همیشه با اهداف خاص یا انتظار موفقیت و پاداش هدایت نمی‌شود؛ بلکه بیشتر با احتمالات و ایمان و مذهب هدایت می‌شود (وانگ و همکاران، ۲۰۱۱: ۱۴-۲۴). ایمان و مذهب مقوله‌ای عام است که اخلاق کارکنان را در خود جای داده و زیربنای همه ارزش‌ها در سازمان «ارزش‌های اخلاقی» است؛ این ارزش‌ها بر هدایت افراد به سوی اقدامات مطلوب سازمان تأثیرگذار است (عسگری و همکاران، ۱۳۳: ۹۳-۱۳۹).

در نتیجه تقویت رفتار شهروندی سازمانی مانند هر رفتار دیگری که از ما سر می‌زند نیاز به ترغیب و تشویق دارد که در این راستا سیاست‌ها و اقدامات سازمانی به‌ویژه اقدامات مدیریت منابع انسانی که مورد تأکید و تأیید دین مبین اسلام است، می‌تواند زمینه‌ساز این رفتار در سازمان شود. مدیران سازمانی باید با وضع سیاست‌ها و راهبردهای مناسب در راستای شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی سازمانی تلاش نمایند. در همین راستا در ذیل به شرح زیرسیستم‌های منابع انسانی از

۱. Wang., Howell., Hinrichs., & Prieto

دیدگاه اسلام که زمینه‌ساز ایجاد و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی می‌شود، پرداخته شده است:

کارمند یابی و انتخاب

در اسلام به این موضوع اشاره شده که تصمیمات کارمند یابی باید منصفانه و عاقلانه گرفته شود. فرد مسئول کارمند یابی باید از الزامات شغلی آگاهی داشته باشد. همچنین این فرد باید با صداقت، درباره واقعیت‌های شغلی آگاهی دهد. این واقعیت‌ها شامل معیارهای شرایط احراز شغل و جبران خدمات است. پیامبر (ص) می‌فرماید که هر کس به خدا و روز جزا ایمان دارد نباید فردی را استخدام کند مگر اینکه حقوق او را مشخص کند. انتخاب یکی از مهم‌ترین وظایف مدیریت منابع انسانی است. معیار قرآن برای استخدام افراد؛ شایستگی، تقوا، تخصص‌ها، مهارت‌ها، تجربه‌ها، سلامتی، هوش، روحیه خوب و صداقت است. حضرت محمد (ص) می‌فرماید که هر کس فردی را استخدام کند درحالی که بداند فرد شایسته‌تر از او نیز وجود دارد به خدا، پیامبر و تمام مسلمانان خیانت کرده است (هاشیم، ۲۰۰۹). علی^۱ (۲۰۱۰) در پژوهش خود چنین عنوان می‌کند که تنها چیزی که می‌تواند انتخاب را در کشورهای اسلامی تحت تأثیر منفی قرار دهد شبکه‌های دوستی است. حضرت محمد (ص) از پذیرش دوست صمیمی‌شان ابوذر، به‌عنوان فرمانده دوری کردند و با مهربانی به او گفتند که او قابلیت انجام این کار را ندارد. همچنین پیامبر اکرم (ص) می‌فرماید فردی که در جایگاه رهبری است و دانسته فردی را که واجد شرایط نیست را برای مدیریت دیگران برگزیند قانون خدا و پیامبرش را نقض کرده است و همچنین اگر مدیر یکی از کارکنان را به دلیل علاقه شخصی ارتقا دهد، مورد نفرین ابدی خداوند قرار می‌گیرد.

از طرفی برخی از محققان معتقدند افرادی که علائم شهروندی خوبی را در حوزه زندگی شخصی از خود بروز می‌دهند به همان میزان تمایل دارند تا شهروندان سازمانی خوبی باشند. بر این اساس سازمان‌ها باید با اجرا دقیق و تعهد به فرمان‌ها الهی و سفارش‌ها پیامبر اکرم ائمه اطهار (ع) در شناسایی و گزینش افراد شایسته و دارای ویژگی‌هایی همچون نوع دوستی، جوانمردی، صداقت، روحیه همکاری، وجدان کاری و غیره کوشا باشند و فرایندهای جذب و استخدام نیروی خود را طوری طراحی نمایند که افرادی با رفتار شهروندی خدمتی جذب سازمان شوند.

۱. Ali

آموزش و توسعه

تفکر اسلامی آموزش را خواه به صورت تئوری و خواه به صورت عملی مورد تأکید قرار داده است. قرآن مجید افراد را به کسب مهارت و فناوری‌های جدید تشویق می‌کند این اصل بر مبنای برنامه‌های آموزش و توسعه کارکنان است. آموزش و توسعه اسلامی، توسعه اخلاق و معنویت کارکنان را به دنبال دارد. آموزش و توسعه اسلامی باید به منظور افزایش ایمان به خداوند در کارکنان و افزایش دانش آنان انجام شود. امام علی (ع) در بیان ضرورت آموزش برای کارکنان می‌فرماید: کسی که بدون علم و آگاهی به کاری می‌پردازد مثل کسی است که به بیراهه می‌رود که هر چه راه می‌رود از مسیر و هدف اصلی دورتر می‌شود؛ اما کسی که با علم و دانش عمل می‌کند هم چون رهروی است که در راهی مشخص و واضح حرکت می‌کند (هاشمی، ۲۰۰۹).

در رابطه با نقش آموزش و توسعه منابع انسانی در ایجاد رفتارهای شهروندی در کارکنان سازمان راه‌های مختلفی وجود دارد. از آنجاکه کارکنان مسلمان با وجود زمینه‌های اعتقادی و با توجه به تأکید آموزه‌های دین مبین اسلام توانایی ارتقای مهارت‌های رفتاری و عملکردی در راستای رفتار مطلوب شهروند سازمانی را دارند مدیریت منابع انسانی می‌تواند با برگزاری طرح‌های آموزشی کارکنان، درس گروهی‌ها و همایش‌های مرتبط برای ارتقاء سطح بینش و مهارت کارکنان در درک اهداف والای سازمانی با توجه به آموزه‌های اسلامی، همچنین برنامه‌های آموزش میانی و چرخش شغلی زمینه‌های تقویت این رفتارها را فراهم کند.

جبران خدمت، پاداش و ارزیابی عملکرد

برخلاف سایر وظایف منابع انسانی در اولین مراحل تشکیل جامعه اسلامی، جبران خدمات مورد توجه زیادی قرار گرفته است (علی، ۲۰۱۰: ۶۹۲-۷۱۱). هدف اصلی جبران خدمات اسلامی، تقویت ارزش‌های عملکرد کارکنان و ایجاد انگیزه در آن‌ها برای بهتر انجام دادن کارها است. اسلام بر این موضوع تأکید دارد که کارگران باید حقوق کافی و مناسب با کار، نیازها و شرایط کلی اقتصاد را دریافت کنند. پاداش اسلامی با توجه به شرایط درونی سازمانی و به خصوص در دسترس بودن منابع متفاوت است. تساوی محوری و رویکرد نخبه محوری دو فلسفه اصلی پاداش اسلامی هستند. امام علی (ع) در نامه خود به مالک اشتر می‌فرماید که برای انجام کارهای خوب کارکنان را مورد تشویق قرار دهید و پاداش نباید احساس دشمنی را در بین زیردستان ایجاد کند.

در اسلام هیچ تبعیض پاداشی در مورد جنسیت قابل قبول نیست، در اسلام سفارش شده است که کارکنان متأهل و دارای فرزند باید میزان دریافتی بیش‌تری داشته باشند. ارزیابی عملکرد اسلامی باید عینی و ملموس باشد. دو روش قضاوت و ارزیابی رفتار دو رویکرد ارزیابی عملکرد اسلامی است. رویکرد مبتنی بر صداقت بر اساس مشخصه‌ها، ویژگی‌ها و قابلیت‌های فردی است. این مشخصه‌ها شامل شایستگی، صداقت دو مشخصه کارمند عالی به حساب می‌آید. همچنین مدیران مسلمان باید این نکته را در نظر بگیرند که ارزیابی عملکرد اسلامی باید با توجه به مفاهیم مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی انجام شود (هاشیم، ۲۰۰۹) از طرفی به صورت اخلاقی کارکنان این وظیفه را دارند تا عملکردشان را تحت کنترل داشته باشند (علی، ۲۰۱۰؛ ۲۰۱۰). اصل کنترل در اسلام نیز به این مفهوم است که هم کارمند و کارفرما توسط خداوند دیده می‌شوند (هاشیم، ۲۰۰۹).

از این رو به دلیل اهمیت ارزیابی عملکرد و ارائه پاداش مناسب و درخور فعالیت‌های کارکنان از دیدگاه اسلام سازمان‌ها می‌توانند با ایجاد نظام‌های منطقی و منظم برای ارائه پاداش به کارکنان تا حد زیادی رفتار شهروندی سازمانی را تسهیل نمایند تحقیقات نشان داده است که افراد در کارهای که احساس نمایند احتمال دریافت پاداش وجود دارد بیشتر مشارکت می‌نمایند. به همین علت توجه به نظام‌های پاداش اقتضایی و مؤثر توسط سازمان در شکل‌دهی شهروندان خوب بسیار تأثیرگذار خواهد بود.

بر اساس فرمایش‌های امام علی (ع) ارزیابی عملکرد به دودسته مستقیم و غیرمستقیم تقسیم می‌شود. روش مستقیم به این صورت است که فرد خود نتیجه عملکرد را ارائه می‌دهد و روش غیرمستقیم فرستادن فردی برای تحت نظر داشتن کارکنان و ارزیابی آنان است. (علی، ۲۰۱۰؛ ۶۹۲-۷۱۱). در اسلام چهار مرجع بر مدیران و کارگزاران حکومت اسلامی نظارت دارند که عبارت‌اند از: خدا، امام، مردم و خودکنترلی. اصولاً خودکنترلی در اسلام مهم‌ترین روش نظارت است (فروزنده دهکردی و جوکار، ۱۳۹۱: ۳۶۰). در رفتار شهروندی سازمانی روش چهارم بیشتر مورد توجه مدیر و سازمان است. در واقع فرد با کنترل خود در راستای اهداف سازمانی مسبب افزایش اثربخشی سازمانی بدون اعمال نظارت‌های بیشتر و پرهزینه‌تر خواهد شد و راهکارها و اقدامات حمایتی مدیریت منابع انسانی در ایجاد خودکنترلی‌ها و خودارزیابی‌های داوطلبانه و خودجوش در بین کارکنان که برگرفته از آموزه‌های دینی و اعتقادی آن‌ها است نقش بسزایی را در رسیدن به این مهم ایفا می‌کند.

ساختار و نظام‌های غیررسمی

برخی از روانشناسان معتقدند که فشارهای اجتماعی و هنجارهای گروهی اغلب تأثیر بیشتری نسبت به رویدادهای رسمی بر رفتار فردی در سازمان می‌گذارند به همین علت توسعه مکانیسم‌های غیررسمی مانند فرهنگ مشارکتی که به کرات در آیات و احادیث اسلامی مورد تأکید قرار گرفته، یک رکن اساسی و محوری برای تقویت رفتار شهروندی سازمانی در محیط کار است (سام بند و انگویی، ۱۳۸۹: ۳۵-۸۴).

همچنین بر اساس تحقیقات، ساختار سازمانی بر ارتباط بین رفتار شهروندی سازمانی و اثربخشی سازمانی تأثیرگذار است. در یک سازمان ارگانیک برخلاف یک سازمان مکانیکی یک فرد ویژگی‌های ارزشی متفاوتی خواهد داشت و الگوهای رفتاری کارمندان آن هم متفاوت خواهد بود؛ بنابراین ساختار سازمانی مقدم بر رفتار شهروندی سازمانی است. استدلال برای ساختار به‌عنوان عاملی مقدم، این است که ویژگی‌های سازمانی شاید فرصت‌هایی برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی ایجاد کند یا برعکس باعث محدود شدن این نوع رفتارها باشد. جرج و جونز استدلال می‌کنند، سطوح رفتار شهروندی سازمانی در سازمان‌های کمتر ساختاریافته و سازمان‌های ارگانیک بیشتر از سازمان‌های بیشتر ساختاریافته و سازمان‌های مکانیکی است. از آنجاکه سازمان‌های مکانیکی طوری طراحی یافته‌اند که در آن افراد تمایل به «کناره‌گیری آغازین» دارند، در نتیجه سطح کمتری از رفتار شهروندی سازمانی امکان بروز می‌یابد. در مقابل ساختارهای مکانیکی که تمایل به محدود کردن رفتار شهروندی سازمانی دارند، ساختارهای ارگانیک با نقش‌های کمتر تعریف‌شده و برخورداری از سطوح بالایی از ارتباطات متقابل خیلی بسیار مستعد برای بروز رفتارهای شهروندی سازمانی هستند (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۹: ۴۹).

بحث و نتیجه‌گیری

مدارک و شواهد زیادی دال بر تقویت کیفیت ارتباط فرد و سازمان به‌وسیله‌ی کارکردهای مدیریت منابع انسانی وجود دارد که موجب مشارکت بیشتر کارکنان در ارائه ایده‌های نو و عملکرد بهتر برای سازمان خواهد شد. درواقع موفقیت هر سازمان بستگی به نحوه به‌کارگیری مناسب منابع انسانی آن دارد و سازمان‌های نظامی نیز از این قانون مستثنا نیستند و چه‌بسا نقش نیروی انسانی باکفایت در آن بسیار مهم‌تر از دیگر سازمان‌هاست (حسینیان و همکاران، ۱۳۹۰: ۶۱۰-۶۲۷). این سازمان‌ها باید تمام

تلاش و توان خود را به کار گیرد تا کارکنان دیگر به فکر دغدغه‌های جانبی خود نباشند و تلاش خود را به پیشبرد اهداف سازمان معطوف دارند.

نقش مزایا و سیستم جبران خدمات در جذب کارکنان باکفایت در سازمان انکارناپذیر است. از همین رو اگر سازمان نظامی با توجه به مسئولیت‌های خطیری طور کلی مدیریت درست منابع انسانی برنامه مطلوبی نداشته باشد ضمن اینکه در جذب کارکنان دچار مشکل می‌شود، در حفظ کارکنان شایسته نیز با بحران مواجه می‌شود (حسینیان و همکاران، ۱۳۹۰: ۶۱۰-۶۲۷).

از دیگر سو فرهنگ اسلامی سرشار از بهترین شیوه‌ها و روش‌های پیشرفته مدیریت است. قدرت و تأثیر این مدیریت عالی بوده که در عصر پیامبر اکرم (ص) و دوران ائمه اطهار (ع) از جامعه‌ای فقیر و ناتوان که گرفتار جنگ‌های قومی و قبیله‌ای بر سر مسائل و مفاخر بی‌ارزش بودند، جامعه‌ای نوین و متعالی ساخت، به طوری که در مدت کوتاهی توانست بر بزرگ‌ترین امپراتوری‌های زمان خود پیروز شده، خود حکومت و تمدن عظیمی را پیر ریزی کند. در نتیجه مطالعه و بررسی آموزه‌های غنی اسلام و جملات گوهربار معصومین، جهت‌گیری و راهبردهای اصلی سیستم منابع انسانی را مشخص می‌سازد.

ارزش‌های کار اسلامی به دودسته ارزش‌های مرتبط با شغل و ارزش‌های مرتبط با شرایط کاری تقسیم می‌شود. ارزش‌های مرتبط با کار به صورت مستقیم با وظیفه‌های کاری مرتبط است. این ارزش‌ها شامل پشتکار و استواری در کار، انگیزش معنوی کار، تلاش، سخت‌کوشی، بهبود مستمر و روحیه مبتنی بر خدمت هستند. ارزش‌های کاری مرتبط با شرایط شامل عدالت و رفاه است. این ارزش‌ها بر روی ارزش‌های مرتبط با کار تأثیر می‌گذارد. با نگاهی به ابعاد پنج‌گانه رفتار شهروندی سازمانی که توسط ارگان مطرح شده است (شامل جوانمردی، نزاکت، نوع‌دوستی، آداب اجتماعی و وجدان کاری) متوجه می‌شویم که ارزش‌های کار اسلامی نیز بر این ابعاد و تقویت این رفتارها تأکید می‌ورزد. در واقع این ابعاد پنج‌گانه رفتار شهروندی سازمانی همواره از سوی پیامبر اسلام و ائمه معصومین به صورت‌ها و گفتارهای گوناگون مورد تشویق و حمایت قرار گرفته شده است (رعنایی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۱).

دین با غنی ساختن بینش و نگرش کارکنان نسبت به کار، مسئولان، مردمان، حقوق و وظایف، کارکنان را از درون پرورش می‌دهد تا جایی که رفتارهای شهروندی را جزئی از وظایف خود به شمار می‌آورد. از سوی دیگر کارکنان با بینش دینی دارای رفتاری هوشمندانه هستند به گونه‌ای که به خوبی دریافته‌اند که تعادل را بین رفتارهای فرا نقش و رفتارهای درون نقش آن گونه رعایت کنند که برآیند

کار به نفع سازمان باشد (رعنایی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۱). در مجموع می‌توانیم این چنین استدلال نماییم که کارکنانی که در کارشان احساس معنی و مفهوم عمیقی دارند و به اصول اعتقادی اسلامی خود پایبند باشند نسبت به درست انجام شدن کارشان اهمیت زیادی قائل هستند. احتمالاً چنین کارکنانی دارای وجدان کاری زیادی هستند و به صورت خودجوش و خودکنترل عمل می‌نمایند. چنین کارکنانی با توجه به آموخته‌های اسلامی و اعتقادی خود و اعتقاد به این اصل اساسی که خدا همه‌جا همواره نظاره‌گر رفتار و اعمالشان خواهد بود حتی وقتی که کسی بر آن‌ها نظارت نمی‌کند، قوانین و مقررات را رعایت می‌کنند. چنین کارکنانی برای انجام دادن بهتر کارهایشان سعی می‌کنند همواره اطلاعات، دانش و مهارت‌های خود را به‌روز نگه‌دارند. با توجه به تأکید آیات قرآنی و احادیث پیامبر اکرم (ص) و ائمه معصومین (ع) صبر پیشه کرده و شرایط دشوار را تحمل می‌نمایند و برای بهتر انجام شدن کارها به همکاران خود از جمله کارکنان کم مهارت کمک می‌نمایند.

از دید ساختار سازمانی نیز همان‌گونه که مطرح شد وجود ساختارهای مکانیکی مانعی بر سر راه بروز این‌گونه رفتارها به دلیل عدم بروز حس نوع‌دوستی و صمیمیت و همکاری در جو و محیط کاری است. مدیریت ارشد سازمان‌ها باید با به‌کارگیری ساختارهای ارگانیکی و برقراری جوی سرشار از اعتماد و دوستی تمایل کارکنان سازمان را به انجام رفتارهای شهروندی سازمانی افزایش دهند. همچنین مدیریت سازمان‌ها می‌توانند با برقراری نظام‌های غیررسمی هم چون تشویق به ایجاد گروه‌های غیررسمی خارج از شرایط محیط کاری و برگزاری مسابقات و سرگرمی‌های مفرح و دوستانه در راستای افزایش تعامل کارکنان با یکدیگر و درنهایت حمایت از این گروه‌های غیررسمی و چنین اقداماتی زمینه مساعد را برای ظهور این رفتارها فراهم کند.

در این مقاله سعی شد که با تعریف مدیریت منابع انسانی از دیدگاه اسلام و بررسی کارکردها و اقدامات آن اهمیت نقش‌های مدیریت منابع انسانی را از نگاه پیامبر و ائمه معصومین (ع) با تأکید بر سازمان‌های نظامی تشریح نماییم و درنهایت به بررسی نقش هر یک از این کارکردها در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان سازمان‌های نظامی پرداختیم. درواقع کارکردهای مدیریت منابع انسانی، یک محیط حمایتی سرشار از اعتماد و همکاری را باوجود می‌آورد که در آن رفتار شهروندی سازمانی به وضوح قابل رویت است. درنهایت رفتار شهروندی سازمانی با برانگیختن کارکنان در پاسخ به کارکردهای مدیریت منابع انسانی به اثربخشی سازمانی منجر خواهد شد.

منابع

- بردبار، غلامرضا، (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین فرهنگ‌سازمانی و بهره‌وری نیرو انسانی در صنعت بیمه شهر یزد، *فصلنامه صنعت بیمه*، ۲۲(۴)، صص ۱۷۹-۲۰۷.
- حاج کریمی، عباسعلی، طبرسا، غلامعلی، رحیمی، فرج اله، (۱۳۸۶). بررسی تأثیرگذاری اقدامات منابع انسانی بر رفتار شهروندی سازمانی با لحاظ کردن نقش تعهد سازمانی. *اندیشه مدیریت*؛ ۱(۲)، صص ۱۰۳-۱۲۳.
- حاجیان، طالب، کریمی، مهدی، آقا حسینی، تقی، موسوی زاده، سید جواد؛ (۱۳۹۲). بررسی رابطه میان ابعاد مدیریت و رفتار شهروندی سازمانی در بین کارکنان علوم پزشکی اصفهان، *اسلام و مدیریت* ۲(۳)، صص ۱۴۱-۱۶۰.
- حسینیان، شهاخت، باباییان، حمزه لویی، جلال، پور غلامی، محمد. (۱۳۹۰). آسیب‌شناسی نظام نگه‌داشت منابع انسانی در ناجا. *مطالعات مدیریت انتظامی*، ۴(۶)، صص ۶۱۰-۶۲۷.
- رضایی، حسن، سبزی‌کاران، اسماعیل، (۱۳۹۱). بررسی اثر فرهنگ اسلامی بر رفتار شهروندی سازمانی مورد کاوی دفاتر پلیس ۱۱۰ شهر تهران، *فصلنامه نظم و امنیت ملی*، ۴(۳)، صص ۱۷۳-۲۰۵.
- رعنايي كردشولي، حبيب اله، شكر، عبدالعلي، پور مولا، سيد محمد هاشم، شهيديان، زهرا سادات، (۱۳۹۲). تبیین رفتارهای شهروندی اسلامی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی، *مدیریت اسلامی*، ۲۱(۱)، صص ۴۵-۸۲.
- زارعی متین، حسن؛ الوانی، مهدی؛ جندقی، غلامرضا و احمدی، فریدون، (۱۳۸۹). ارائه مدل جامع عوامل مؤثر بر توسعه رفتار شهروندی سازمانی مطالعه‌ی موردی: کارکنان شرکت ملی نفت ایران. *مدیریت دولتی*، ۲(۵)، صص ۳۹-۵۶.
- سام بند، میثم، انگویی، فرنوش، (۱۳۸۹). عدالت سازمانی و رفتار شهروندی کارکنان. *توسعه مدیریت*، ۲(۸۴)، صص ۲۸-۳۵.
- سلیمانی، مجید، باقی نصرآبادی، علی، (۱۳۹۱). نقش مدیریت منابع انسانی در تعالی اخلاق حرفه‌ای مراکز پژوهشی دینی استان قم، *اسلام و مدیریت*، ۱(۲)، صص ۱۱۳-۱۳۱.
- طاهری دمنه، محسن، زنجیرچی، محمود و نجاتیان قاسمیه، مجید. (۱۳۹۳). نقش اخلاق کاری در ارتقای رفتار شهروندی سازمانی. *فصلنامه اخلاق در علوم فناوری*، سال ششم، ش ۲(۵)، صص ۱-۱۰.
- فروزنده دهکردی، لطف اله، جوکار، علی اکبر. (۱۳۹۱). *مدیریت اسلامی و الگوهای آن*، چاپ پنجم. دانشگاه پیام نور.
- عسگری، ناصر، نیکوکار، غلامحسین، امینی، محمد، (۱۳۹۳). بررسی رابطه اخلاق اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی، *مدیریت اسلامی*، ۲۲(۱)، صص ۱۲۳-۱۳۹.
- نجات، سید امیررضا؛ کوثر نشان، محمدرضا و میرزاده، اکبر (۱۳۸۸). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر کیفیت خدمات، *بررسی‌های بازرگانی*، ۷(۳۵)، صص ۷۲-۸۴.
- Ali, J. A. (۲۰۱۰). Islamic Challenges To HR In Modern Organizations. *Personnel Review*, ۳۹(۶), PP: ۶۹۲-۷۱۱.
- Alorfi, S. (۲۰۱۲). Human Resource Management From An Islamic Perspective. *Journal of Islamic and Human Advanced Research*, ۲۶(۳), PP: ۸۶-۹۲.

- Bae, K.-H., Kang, J.-K., & Wang, J. (۲۰۱۱). Employee treatment and firm leverage: A test of the stakeholder theory of capital structure. *Journal of Financial Economics*, ۱۰۰(۱), PP: ۱۳۰-۱۵۳.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (۱۹۸۳). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of Management Journal*, ۲۶(۴), PP: ۵۸۷-۵۹۵.
- Carmeli, A. (۲۰۰۵), The Relationship Between Organizational Culture And Withdrawal Intentions And Behavior, *International Journal Of Manpower*, ۲۶(۲), PP: ۱۷۷-۹۵.
- Castro C.B, Armario E.M, Ruiz D.M. (۲۰۰۴). The Influence Of Employee Organizational Citizenship Behavior Customer Loyalty. *International Journal Of Service Industry Management*; ۱۵(۱), PP: ۲۷ - ۵۳.
- Choi, J.-H. (۲۰۱۴). The HRperformance link using two differently measured HR practices. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, ۵۲(۳), PP: ۳۷۰-۳۸۷.
- Faleye, O., & Trahan, E. A. (۲۰۱۱). Labor-friendly corporate practices: Is what is good for employees good for shareholders? *Journal of Business Ethics*, ۱۰۱(۱), PP: ۱-۲۷.
- Gholamhosseini, A.(۲۰۰۹). Affective factors, components and consequences of organizational citizenship behavior.
- Hsu, I.-C., Lin, Y.-Y., Lawler, J. J., & Wu, S.-H. (۲۰۰۷). Toward a model of organizational human capital development: Preliminary evidence from Taiwan. *Asia Pacific Business Review*, ۱۳(۲), PP: ۲۵۱-۲۷۵.
- Kim, S. (۲۰۰۶). Public Service Motivation And Organizational Citizenship Behavior In Korea. *International Journal Of Manpower*, ۲۷ (۸), PP: ۷۲۲-۷۴۰.
- Markoczy livia and xin Katherine (۲۰۰۴), *The Virtues Of Omission In Organizational Citizenship Behaviour*, university of californial.
- Mohrman, S. A., Gibson, C. B., & Mohrman, A. M. (۲۰۰۱). Doing research that is useful to practice a model and empirical exploration. *Academy of management journal*, ۴۴(۲), PP: ۳۵۷-۳۷۵.
- Naor, M & Goldstein, S. M & Linderman, K.W. and Schroeder, R.G, (۲۰۰۸), The Role Of Culture As Driver Of Quality Management And Performance: Infrastructure Versus Core Quality Practices", *Decision Sciences*, ۳۹(۴), PP: ۶۷۱-۷۰۲.
- Organ, D. W. (۱۹۸۸). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome* Lexington Books/DC Heath and Com.
- Podsakoff, P.M. Mackenzie, S.B. (۱۹۹۵). "An Examination of Substitutes for Leadership within a Levels of Analysis Framework." *Leadership Quarterly*, ۶(۴), PP: ۲۸۹-۳۲۸.
- Podsakoff, P. M, Mackenzie, S. B, Puine, B. J and Bachrach, G. D, (۲۰۰۰), Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review Of The Theoretical And

- Empirical Literature And Suggestions For Future Research, *Journal Of Management*, ۲۶(۲), PP: ۵۱۳-۵۶۳.
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., & Blume, B. D. (۲۰۰۹). Individual and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, ۹۴(۱), PP: ۱۲۲.
- Rowley, C., & Redding, G. (۲۰۱۲). Building human and social capital in Pacific Asia. *Asia Pacific Business Review*, ۱۸(۳), PP: ۲۹۵-۳۰۱.
- Sun, L.-Y., Aryee, S., & Law, K. S. (۲۰۰۷). High-performance human resource practices citizenship behavior, and organizational performance: A relational perspective. *Academy of Management Journal*, ۵۰(۳), PP: ۵۵۸-۵۷۷.
- Tsui, A. S., Pearce, J. L., Porter, L.W., & Tripoli, A. M. (۱۹۹۷). Alternative approaches to the employee-organization relationship: Does investment in employees pay off? *Academy of Management Journal*, ۴۰(۵), PP: ۱۰۸۹-۱۱۲۱.
- Van Dyne L, Graham J. W, Dienesch R. M (۱۹۹۴). Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement And Validation. *Academy Of Management Journal*. ۳۷(۴), PP: ۷۶۲-۸۰۲.
- Verwijmeren, P., & Derwall, J. (۲۰۱۰). Employee well-being, firm leverage, and bankruptcy risk. *Journal of Banking & Finance*, ۳۴(۵), ۹۵۶-۹۶۴.
- Wang, L. Howell, J. Hinrichs, K. & Prieto, L. (۲۰۱۱). Organizational Citizenship Behavior: The Role of Value/Identity-Based Motivation. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, ۱۸ (۱), PP: ۱۴-۲۴.
- Zellars, K.L., Tepper, B., and Dufy, M.K. (۲۰۰۲). "Abusive Supervision, and Subordinates' Organizational Citizenship Behaviors." *Journal of Applied Psychology*, ۸۷(۶), PP: ۱۰۶۸- ۱۰۷۶.
- Zulficar, A. A. (۲۰۰۷). Religious Sanctification Of Labor Law: Islamic Labor Principles And Model Provisions. *Journal Of Labor And Employment Law*, ۹ (۲), PP: ۴۲۱-۴۴۴.

