

بررسی رفتارهای فرا نقشی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی با رویکرد سیستمی

هوشنگ تقی زاده *

مصطفی ضیائی حاجی پیرلو **

عبدالحسین شگری ***

پذیرش نهایی: ۹۴/۱۱/۱۴

دریافت مقاله: ۹۳/۱۰/۶

چکیده

هدف این مطالعه، بررسی مؤلفه‌های رفتارهای فرانشی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی در مؤسسات آموزش عالی با رویکردی سیستم‌نگر بوده است. بدین منظور جامعه پژوهش، واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی مستقر در منطقه ۱۳ انتخاب شده است. بنابر ماهیت تحقیق و داده‌های مورد نیاز به‌عنوان ورودی تحلیل سیستمی، کارکنان معاونت‌های فرهنگی واحدهای مختلف درون جامعه آماری به‌عنوان گروه خبره انتخاب شده‌اند. جمع‌آوری داده‌ها، با پرسشنامه محقق‌ساخته انجام پذیرفت که روایی و پایایی آن به ترتیب با روایی محتوایی و آزمون دوباره مورد بررسی قرار گرفته است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با روش سیستم‌نگر دیماتل در قالب شناسایی و بررسی شدت تأثیرات متقابل مؤلفه‌های رفتارهای فرانشی کارکنان از طریق اعمال نظر گروه خبره به‌دست آمده است. یافته‌ها در قالب الگوی شدت اثر متقابل، میان مؤلفه‌ها، نشاندهنده این است که مؤلفه «خردورزی» با بیشترین میزان برآیند شاخص اثرپذیری، و «جوانمردی» بیشترین میزان برآیند شاخص اثرگذاری بر سایر مؤلفه‌ها را داشته است. از نتایج پژوهش می‌توان بر آشکار شدن تأثیرات تعاملی و علی بسیار قوی عوامل رفتارهای خوب شهروندی کارکنان پایبند به آموزه‌های دینی بویژه در قالب مؤلفه جوانمردی با رفتارهایی همچون ایثار، شهادت، فتوت بر سایر مؤلفه‌های فرانشی اشاره کرد.

کلید واژه‌ها: رفتارهای فرانشی، رفتار شهروندی سازمانی، آموزه‌های اسلامی، روش دیماتل.

* نویسنده مسئول: دانشیار گروه مدیریت، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.

taghizadeh46@yahoo.com

** دانشجوی دکتری مدیریت صنعتی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران.

*** کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، واحد بستان آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، بستان آباد، ایران.

مقدمه

یکی از روشهای ارتقای مزیت رقابتی در محیطهای پویای کسب و کار، گزینش و پرورش کارکنانی توانمند، متعهد، مؤثر و کارآمد است؛ چنین کارکنانی به عنوان مؤلفه‌های اصلی در دوام و بقای سازمانها، ایجاد نوعی مزیت رقابتی پایدار (عسگری، نیکوکار و امینی، ۱۳۹۳) و زمینه‌ساز رشد، تحول و بالندگی سازمان^۱ به شمار می‌آید. این گونه کارکنان، کمیاب هستند و براحتی قابل کپی‌برداری یا جایگزینی نیستند (قلی‌پور، ۱۳۹۰: ۲۱). از مهمترین عوامل انسانی مؤثر بر بهبود عملکرد سازمانی، رفتارهای فرانشی^۲ کارکنان است که در پژوهشهای اخیر، اغلب با عنوان رفتارهای شهروندی سازمانی^۳ شناخته می‌شوند (بین‌استوک، دی مورانویلی و اسمیت، ۲۰۰۳؛ فارح، ژونگ و اورگان^۴، ۲۰۰۴؛ زارعی متین، جندقی و احمدی، ۲۰۱۰؛ وندی^۵، ۲۰۱۰؛ تورنیپ سید و رسولی^۶، ۲۰۰۵؛ لامبرت^۷، ۲۰۰۰؛ کویل شفیرو^۸، ۲۰۰۲). رفتارهای فرانشی جزئی جدایی‌ناپذیر در عملکرد مدیریتی به شمار می‌رود و در جنبه‌های مختلف مباحث سازمانی وارد شده است (حسینی کاخکی و قلی‌پور، ۱۳۸۶)؛ این گونه رفتارها عموماً هدفمند، عمدی و نظام‌یافته طراحی نمی‌شود؛ اما بروز و ظهور آنها باعث ارتقای سطح اثربخشی و کارایی در سازمان است. از سوی دیگر به نظر می‌رسد که کیفیت، کمیت و انواع ظهور رفتارهای فرانشی در عواملی همچون شخصیت، فرهنگ، باورها، اعتقادات و جهان‌بینی افراد ریشه داشته باشد. منشأهای رفتارهای شهروندی سازمانی از دیرباز دغدغه عمده پژوهشگران در این زمینه بوده است (رعنایی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲). رویکردهای متعارف در تبیین رفتارهای فرانشی از دیدگاه دلایل بروز و ظهور آنها در وضعیت مطلوب، عمدتاً عواملی فردی و ذهنی همچون دستیابی به آرمانشهری^۹ اجتماعی و مواردی از این دست بوده است. شاید به همین دلیل باشد که به آنها نام رفتارهای شهروندی سازمانی اطلاق شده است. یکی از مطالعات اخیر در راستای بررسی و ساختاردهی بر ادبیات مرتبط

-
- 1 - Organizational Development
 - 2 - Extra-Role Behaviors
 - 3 - Organizational citizenship behaviors
 - 4 - Farh, Zhong & Organ
 - 5 - Vondey
 - 6 - Turnipseed & Rassuli
 - 7 - Lambert
 - 8 - Coyle-Shapiro
 - 9 - Utopia

با رفتارهای فرانقشی کارکنان در قالب رفتار شهروندی سازمانی، با رعینایی کردشولی و همکاران (۱۳۹۲) انجام شده است. در این پژوهش، پژوهشگران با رویکردی انتقادی به دیدگاه‌ها و الگوهای رفتارهای شهروندی از دیدگاه باورها، اخلاقیات و آموزه‌های اسلامی به عنوان ریشه و عاملی بالقوه و بسیار قوی برای بروز این گونه رفتارها پرداخته‌اند. آنها با بهره‌گیری از روش فراپژوهش، الگویی از رفتارهای فرانقشی کارکنان بر مبنای اخلاقیات، باورها و اعتقادات اسلامی عرضه کرده‌اند. خلاصه‌ای از دستاوردهای این پژوهش در قالب عوامل رفتارهای فرانقشی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی (خلاصه خروجی روش فراتحلیل) در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: رفتارهای فرانقشی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی

| مؤلفه | معرفها |
|---------------|--|
| امانت‌داری | رازداری، وفای به عهد، پاسداری از اموال سازمان، صداقت، معتمد بودن |
| کرامت | متانت، بزرگواری، عزت نفس، تغافل (چشم پوشی نمودن)، سخاوت |
| خیرخواهی | همدردی، نועدوستی، خدمتگزاری، امیدبخشی، مشکل‌گشایی |
| سعه‌صدر | بردباری، استقامت، مدارا، خویشتن‌داری، اغماض، قناعت |
| مثبت‌اندیشی | اعتماد، امیدواری، خوش‌بینی |
| تعاون | مشورت، هماهنگی، همکاری |
| جوانمردی | ایثار، شهامت، فتوت |
| خوشرفتاری | مهرورزی، تواضع، گشاده‌رویی |
| عدالت | انصاف، اعتدال، قسط |
| خردورزی | درایت، آزاداندیشی، واقع‌بینی |
| مسئولیت‌پذیری | وجدان‌کاری، فرمان‌پذیری، انتقادپذیری، قاطعیت |
| نظم | آراستگی، انضباط‌اداری، برنامه‌ریزی، نکته‌سنجی |

(برگرفته از: رعینایی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲)

پژوهشگران در این پژوهش با بهره‌گیری از دستاوردهای مطالعه رعینایی کردشولی و همکاران (۱۳۹۲) به شرح جدول ۱، تلاش در بررسی ارتباطات درونی میان رفتارهای فرانقشی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی بر پایه نگرش سیستمی داشته‌اند تا از این طریق، الگوی سیستمی ارتباطات درونی و شدت روابط نفوذ و اثر هر کدام از مؤلفه‌ها تحت بررسی بر همدیگر را شناسایی، و از لحاظ شدت نفوذگذاری و نفوذپذیری بررسی کنند. دستاوردهای پژوهش از طریق الگوی بررسی

سیستمی مؤلفه‌ها می‌تواند چراغ راه پژوهشگران و مدیران در پژوهشهای آینده باشد و موجبات شناختی بهتر از تعاملات درونی رفتارهای فرانقشی را در محیط‌های کاری آموزشی فراهم کند. بنابراین، پژوهشگران در مقاله، مؤلفه‌های رفتارهای فرانقشی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی رعنائی کردشولی و همکاران (۱۳۹۲) را مبنای پژوهش قرار داده و سعی کرده‌اند که روابط متقابل سیستمی میان آنها را شناسایی و بررسی کنند. بر همین اساس، سؤالات اصلی این پژوهش به شرح ذیل ارائه می‌شود:

- ۱ - دیاگراف شدت روابط تعاملی میان مؤلفه‌های رفتارهای فرانقشی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی چگونه است؟
- ۲ - مؤلفه‌های نفوذگذار مطلق و نفوذپذیر مطلق رفتارهای فرانقشی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی کدام است؟
- ۳ - شدت روابط غیرمستقیم میان هر زوج مرتب از مؤلفه‌های تحت مطالعه، چه میزان است؟

ادبیات پژوهش

امروزه، یکی از چالشهای اساسی مدیریت، چگونگی جلب رفتارهای فرانقشی کارکنان در قالب رفتارهای شهروندی سازمانی (زارعی‌متین، الوانی، جندقی، و احمدی، ۲۰۱۰) و توسعه و هدایت آنها در راستای ارتقای عملکرد سازمانی است (قلی‌پور، ۱۳۹۰). طبق دیدگاه نظریه‌پردازانی همچون اورگان^۱ (۱۹۸۸)، رفتارهای موسوم به شهروندی سازمانی، می‌تواند کارایی سازمانی را حداکثر سازد و عملکرد مؤثر سازمانی را ارتقا دهد.

تعاریف دقیق و منحصر به فردی در زمینه رفتارهای فرانقشی یا به اصطلاح "رفتارهای شهروندی سازمانی" در محیط کاری وجود ندارد و هر آنچه به عنوان تعریف برای این مفهوم آمده است، اغلب از تعریف اورگان نشأت می‌گیرد. وی این گونه رفتارها را اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود و ارتقای بهره‌وری، همبستگی و انسجام در محیط کاری دانسته که از الزامات سازمانی فراتر است (مقیم، ۱۳۹۰). جوهره کلیدی تعریف، این است که این گونه رفتارها به‌طور عمده میزان اثربخشی سازمانی را افزایش می‌دهد. مطالعات تجربی گوناگونی که در این زمینه

1 - Organ

انجام شده است، ضمن تأیید این مطلب (بورمن و موتویدلو^۱، ۱۳۹۳؛ اورگان و کونوسکی^۲، ۱۹۸۹؛ پودساکوف و مک کنزی^۳، ۱۹۹۴؛ جورج و بتنهاوسن^۴، ۱۹۹۱)، دلایل مختلفی را مورد گسترش و شرح قرار می‌دهد که این گونه رفتارها می‌تواند بر اثربخشی سازمانی از جنبه مثبت تأثیرگذار باشد. برای ارائه جمع‌بندی کلی از ویژگیهای این گونه رفتارها، می‌توان گفت که رفتار شهروندی سازمانی، شامل آن دسته از رفتارهای اختیاری کارکنان است که اثر بخشی کلی سازمان را افزایش دهد، ولی جزو وظایف رسمی یا شرح شغل آنها نباشد؛ لذا این گونه رفتارها مستقیم توسط سامانه‌های رسمی پاداش در سازمان لحاظ نمی‌شود و تحت فرایندهای تشدید یا تقویتی قرار نمی‌گیرد. واژه "اختیاری"، نشان می‌دهد که این رفتارها شامل رفتارهایی نیست که فرد در جهت اجرای نقش و یا شرح وظایف شغلی از خود باید نشان دهد (کاسترو و همکاران^۵، ۲۰۰۴)؛ لذا ویژگیهای کلی این گونه رفتارها را می‌توان بدین صورت برشمرد: رفتارهای غیر مشخصی که فراتر از آن چیزی که به طور رسمی توسط سازمان تعریف شود ولی به طور مشخص، مشمول پاداش نمی‌شود و با ساختارهای رسمی سازمانی مورد شناسایی واقع نمی‌شود؛ ولی از سوی دیگر برای ایجاد بهبود و ارتقای عملکرد، اثربخشی و موفقیت عملیات در سازمان بسیار مهم به شمار می‌آید (خورنگاه و همکاران، ۱۳۹۰).

رگو و اکنها^۶ (۲۰۰۸) بر وجود اصلی مهم و اساسی در بروز رفتارهای فرانقشی بر پایه آموزه‌های دینی در سازمانها اشاره کرده‌اند. این اصل بر وجود میزان بخصوصی از هماهنگی میان ارزشهای سازمانی و باورهای دینی شخص بر می‌گردد. در واقع، نتایج بررسی پژوهشگران در زمینه تأثیر معنویت و آموزه‌های اخلاقی و دینی در بروز رفتارهای فرانقشی در سازمانها نشان داده است که وجود روحیه معنوی در محیط کاری در قالب داشتن هدفی مثبت و پرارزش از فعالیتهای سازمانی، حس مطلوب اجتماعی، لذت بردن از کار، حس معنی‌دار بودن کار و احساس منزلت و ارزشمند بودن فرد در محیط کاری خود تجلی می‌یابد (میلی مان و همکاران^۷، ۲۰۱۳؛ داچن و

- 1 - Borman & Motowidlo
- 2 - Organ & Konovsky
- 3 - Podsakoff & Mackenzie
- 4 - George & bettenhausen
- 5 - Castro et al.
- 6 - Rego & e Cunha
- 7 - Milliman et al.

پلومان^۱، ۲۰۰۵؛ پوار^۲، ۲۰۰۹؛ عبدالله و اسمائیل^۳، ۲۰۱۳)

از دیدگاه دین اسلام به عنوان دین خاتم، که در تمامی عرصه‌ها آموزه‌های جامع و متناسب با سعادت و کمال حقیقی انسان را عرضه کرده است، دستورهای بی‌بدیلی در زمینه رفتار شهروندی دارد که هیچ جامعه‌ای بدون عملی ساختن آنها نمی‌تواند مدعی تحقق آرمانهای اجتماعی والای اسلامی باشد. آیات و روایات بسیاری به شیوه‌های رفتاری شهروندان در برابر خویشان، همسایگان، همکاران و مانند آن اشاره دارند که در زمینه انگیزش، تشویق و جهت‌دهی به این گونه رفتارها در نوع خود ممتاز و بی‌نظیر است. هم‌چنین، می‌توان گفت که در مقایسه با رویکردهای متعارف (و عمدتاً غربی) در تبیین رفتارهای موسوم به شهروندی، یکی از وجوه ممیز رویکرد اسلامی به این موضوع در نظر گرفتن مؤلفه قصد و نیت افراد در بروز و ظهور این گونه رفتارها است (وان دین و همکاران^۴، ۱۹۹۴)؛ به‌طور مثال، ممکن است فردی با نیت خوب جلوه دادن خود در محیط کار و بد جلوه دادن همکارانش درگیر رفتارهای شهروندی شود؛ در این موارد نه تنها چنین رفتارهایی به نفع سازمان نیست، بلکه آسیبهای رفتاری بسیاری می‌تواند به دنبال داشته باشد که در نهایت، کارایی سازمان را کاهش می‌دهد. این دسته از مسائل از جمله دغدغه‌های پژوهشگران رفتار شهروندی سازمانی است که گویی هنوز راه حل قطعی برای آنها یافت نشده است. تفاوت در منشأ بروز رفتارها است و گرنه رفتارهای شهروندی به خودی خود از لحاظ ظاهری مثبت است. نیت چنین رفتارهایی است که می‌تواند زمینه ساز تأثیرات مطلوب و یا زیانبار بر عملکرد کلی سازمان باشد. بنابراین باید به بررسی این موضوع پرداخت که رفتارهای شهروندی در چه وضعیتی با قصد و نیت مثبت و سازنده انجام می‌شود و فاقد تأثیرات نامطلوب برای سازمان خواهد بود. با لحاظ نمودن مؤلفه نیت، تمایز این رفتارها را می‌توان گفت که گاهی افراد تحت فشار عقده‌ها، کینه‌توزیها، انتقام‌گیریها به فداکاری دست می‌زنند؛ ولی تفاوت هر فکر دینی و غیر دینی این است که آنجا که پای عقیده دینی به میان آید و به فکر، قداست ببخشد، فداکاریها از روی کمال رضایت و به طور طبیعی صورت می‌گیرد؛ لذا فرق است میان کاری که از روی رضا و ایمان صورت گیرد که نوعی انتخاب است با کاری که تحت تأثیر عقده‌ها و فشارهای

1 - Duchon & Plowman

2 - Pawar

3 - Abdullah and Ismail

4 - Van Dyne et al.

درونی صورت می‌گیرد که نوعی انفجار است (مطهری، ۱۳۷۶: ۴۳).

به دلیل مشترکاتی که بین رفتارهای شهروندی و ارزشهای اخلاقی وجود دارد، آموزه‌های اسلامی منبع غنی و سرشاری برای تبیین این رفتارها به شمار می‌رود؛ بدین منظور، دین و ارزشهای دینی از دو جهت به کمک سازمان می‌آید: ۱) حوزه شناخت (۲) حوزه بسترسازی (رعنائی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۱). در حوزه شناخت، دین با غنی ساختن بینش و نگرش کارکنان نسبت به کار، مسئولان، مردم، حقوق و وظایف کارکنان را از درون پرورش می‌دهد تا جایی که رفتارهای شهروندی را جزئی از وظایف خود به شمار می‌آورد؛ به طور مثال، احساس مسئولیت نسبت به دیگران و وظیفه راهنمایی و هدایت و کمک فکری نسبت به هموعان، وظیفه‌ای دینی است (روحانی، ۱۳۹۰) که بر مسلمانان واجب شده است و در قالب رفتارهای فراتقویتی مطلوب در سازمانها تجلی پیدا می‌کند. در حوزه بسترسازی، دین و ارزشهای دینی به سازمان کمک می‌کند تا زمینه بروز و ظهور رفتارهای خوب شهروندی از طریق تأثیرگذاری بر مؤلفه‌های محیطی مهیا شود. زمینه‌سازی مناسب در تقویت و ثبات رفتارهای شهروندی سازمانی در کارکنان بسیار با اهمیت است؛ به عنوان مثال، کارکنانی که ظرفیت روحی و معنوی ضعیفتری دارند، ممکن است بروز رفتارهای خوب شهروندی در آنها بشدت تحت تأثیر مؤلفه‌های بیرونی باشد به گونه‌ای که اگر بستر لازم به منظور تقویت رفتارهای خوب شهروندی در سازمان وجود نداشته باشد، آنها نسبت به بروز چنین رفتارهایی بسرعت دلسرد می‌شوند و حتی ممکن است درگیر رفتارهایی با نیت منفی گردند.

دستاوردهای دین در حوزه بسترسازی، ایجاد انگیزه بیشتر در کارکنان به منظور بروز این گونه رفتارهای خوب و مطلوب فراتقویتی در چهارچوب آموزه‌های اسلامی و ثبات و پایداری جریان رفتاری مطلوب ایجاد شده در سازمان است. برای این کار، سازمان باید در هر دو زمینه مادی و معنوی سرمایه‌گذاری کند تا به نتایج دلخواه دست یابد (رعنائی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲: ۵۲). در آموزه‌های دینی و اسلامی از رفتارهای فراتقویتی تحت عناوین و اصطلاحاتی مانند انفاق، ایثار، جوانمردی، اخوت و برادری، مهرورزی، یتیم‌نوازی، مردم‌نگری و دیگرخواهی یاد شده است و همیشه در جامعه، روابط اجتماعی مورد تشویق و تأکید است؛ به عنوان نمونه، احسان و بخشش از جمله موضوعاتی است که در قرآن کریم مورد توجه گسترده‌ای قرار گرفته و به کلمه ایمان متصل شده است؛ به عنوان نمونه در قرآن کریم، سوره نساء آیه ۳۶ آمده است که «و خدا را پرستید و

هیچ چیز را همتای او قرار ندهید و به پدر و مادر نیکی کنید؛ هم‌چنین به خویشاوندان و یتیمان و مسکینان و همسایه نزدیک و همسایه دور و دوست و همشین، واماندگان در سفر و بردگانی که مالک آنها هستید؛ زیرا خداوند، کسی را که متکبر و فخر فروش است (و از ادای حقوق دیگران سرباز می‌زند) دوست نمی‌دارد». از پیامبر اکرم (ص) نیز نقل شده است که «از برادران سود بردن از مروت و جوانمردی به دور است»^(۱) (مفاتیح الجنان، ۲۴۱۲)؛ یعنی در جامعه مبتنی بر برابری و برادری هر کس نمی‌تواند به دنبال منافع خویش باشد و تصور کند که در پناه آن منافع دیگران نیز تأمین می‌شود بلکه برادری زمانی معنی می‌یابد که هر کس به جای اندیشیدن به منافع شخصی خود به مصالح عامه بیندیشد.

مطالعات متعددی در زمینه نقش معنویت، رهبری معنوی، آموزه‌های دینی و دینداری و تأثیر آن در بروز رفتارهای فرانتشی در سازمانها انجام شده است که از جمله آنها پژوهش ریو^۱ (۲۰۰۵)، ارسوی و همکاران^۲ (۲۰۱۵)، احمدی، نامی و پرواز (۲۰۱۴) و افسر، بدری و کیانی (۲۰۱۶) است. اغلب پژوهشهایی که در عرصه مدیریتی در مورد رفتارهای فرانتشی انجام شده بر نقش مؤثر و مشهود معنویت دینی و اخلاقیات میان مدیران و کارکنان در پیشگیری از بروز سطوحی از سوء مدیریت، تعارض، فساد اداری و ناهنجاریهایی از این دست در سازمانها اشاره کرده است (ریو، ۲۰۰۵).

بروز و ظهور رفتارهای فرانتشی مؤثر و مفید در سازمانها، نیازمند وجود راهبرد سازمانی مؤثر است تا از این طریق بتوان محیطی همراه و همگرا در راستای رسیدن به اهداف سازمانی ایجاد شود. یکی از راهکارهای مؤثر بر سالم‌سازی محیط سازمانی، تأکید بر رفتارهای فرانتشی با لحاظ نمودن رویکردهای اخلاق‌مدار بر پایه آموزه‌های دینی است. با گسترش نظام‌مند و بهینه وقوع رفتارهای فرانتشی بر پایه آموزه‌های اسلامی در میان کارکنان هر سازمان، می‌توان بهبود، تعالی و بالندگی سرمایه‌های انسانی و به پشتیبانی آن، تعالی سازمانی را رقم زد. از سوی دیگر، رویکردهای رفتاری اخلاق‌مدار در باورها، اعتقادات و جهان‌بینی فرد مسلمان ریشه دارد. اگر از سازمان به عنوان نهاد اجتماعی متشکل از افرادی که برای هدف مشترکی گرد آمده‌اند یاد شود، می‌توان اذعان کرد که هر سازمان، همانند جامعه‌ای کوچک است که هنجارها و ضد هنجارهای مخصوص به خود را در

1 - Reave

2 - Ersoy et al.

درون اجتماع مادر به‌عنوان محیط سازمانی خواهد داشت. با این استدلال، اسلام به‌عنوان کاملترین دین الهی، که بهترین دستورالعملها را در اداره جامعه دارد، می‌تواند در حوزه سازمانی نیز حرفهایی برای گفتن داشته باشد. سیره رسول اکرم (ص) و ائمه اطهار، مصداق کامل این موضوع است؛ بدین معنی که رفتار پیامبر (ص) و ائمه معصومین در برخورد با مسائل اخلاقی و اجتماعی، آن قدر عمیق است که می‌توان از جزئی‌ترین کارها مواردی را استخراج کرد که در همه دوره‌ها بر آن مبنا عمل شود و از سبک و نوع خاص رفتار آن بزرگواران به‌عنوان الگویی جامع در اداره افراد و سازمانها در نظر گرفته شود؛ از این طریق، می‌توان به اصولی دست یافت که رهگشای بسیار مطلوب همه مدیران موفق باشد (محمدی‌ری شهری، ۱۳۸۵)؛ به‌عنوان مثال، سیره اخلاقی پیامبر اکرم و ائمه معصومین در طرفداری و حمایت از مظلومان و چگونگی معاشرت ایشان با اصحاب و یاران و رفتار با دشمنان، یکی از مهمترین الگوهای ارزشی دینداران در راستای بروز، ظهور و تقویت رفتارهای شهروندی است که به واسطه احادیث و روایات آن بزرگواران به‌عنوان الگوی عمل در اختیار کارکنان و مدیران در سازمانها قرار گرفته است.

طبقه‌بندی ساده‌ای از معارف دینی، آن را به سه بخش اصلی عقاید، احکام و اخلاق تقسیم‌بندی می‌کند (هادوی تهرانی، ۱۳۸۶: ۷۲). عقاید به اعتقادات و باورهایی اشاره دارد که در ذات دین و ایمان دینی ریشه دارد و عقیده به روز معاد و حساب از آن دسته اعتقادات است. احکام نیز مجموعه‌ای از قوانین است که به‌نوعی چراغ راه مسیر دینداری به شمار می‌رود؛ ولی ریشه اخلاقیات اسلامی در ایمان و باور دینی افراد، و شامل ارزشهایی است که از طریق آموزه‌های اسلامی به فرد منتقل می‌شود؛ ارزشهایی همچون ایثار، پاکدستی، وفای به عهد، امانتداری و نظایر اینها، که علاوه بر اخلاقی بودن در معنای عام کلمه از سوی آموزه‌های اسلامی نیز به نوعی مورد تشویق و حمایت واقع می‌شود؛ لذا فردی که به کرامت انسانی خویش باور داشته باشد، فطرت انسانی را فطرتی الهی می‌داند و به آغاز و انجامی از جنس معنوی و روحانی اعتقاد دارد. وی باور دارد که آمدن به این دنیا و رفتن از آن به دایره عالم ماده محدود نیست؛ بلکه آمدن به این دنیا مساوی است با بودن همیشگی و انسان آنچه اینجا انجام می‌دهد، آنجا (یعنی در آخرت) برداشت خواهد کرد و مجموعه اعتقادات وی در قالب باورها در رفتار و عمل وی تأثیر می‌گذارد. این انسان در محیط کاری خویش، ارزش را تنها در قالب معیارهای عالم مادی نمی‌بیند؛ این امر در ارزشهای اخلاقی وی تجلی می‌یابد؛ لذا معیارها و مقاصد هر فرد دارای اخلاقیات اسلامی در برابر

کار در قالب معیارهای متعالی است و در آموزه‌های دینی و عقاید وی ریشه دارد. نتیجتاً نوع و دلایل بروز رفتارهای فرانقشی در هر فرد معتقد و دینمدار در محیط کاری با افراد غیر دینی متفاوت است و عمدتاً در باورها و ارزشهای دینی وی ریشه دارد. بر این مبنا رفتارهای فرانقشی یا به اصطلاح "شهروندی" کارکنان در سازمانها را که در این ارزشها ریشه دارد، می‌توان از اموری به شمار آورد که از لحاظ آموزه‌های دینی فضیلت به شمار می‌رود. از این دیدگاه، همواره تمایل و گرایش به بروز این گونه رفتارها در کارکنان وجود دارد و ریشه این گرایشها را می‌توان در فطرت انسانی پیدا کرد. رفتارهای فرانقشی در سازمان، ارتباطات اثربخش را به وجود می‌آورد و موجب بهره‌وری سازمانی و رضایت شغلی در کارکنان، و در نهایت، موجب تعالی و پیشرفت سازمان می‌شود. یکی از مشکلات این است که مبحث رفتار شهروندی سازمانی هیچ‌گاه در حوزه حرفه و شغل مطرح نبوده است در حالی که آموزه‌های دینی به رفتار شهروندی سازمانی، هم بر حوزه فردی (شخصی) و هم بر حوزه حرفه‌ای توجه دارد. مطالعه رعنائی کردشولی و همکاران (۱۳۹۲) گامی در راستای ایجاد شفافیت در ادبیات رفتارهای فرانقشی بر پایه آموزه‌های دینی به شمار می‌آید. مطابق با نتایج آن پژوهش، رفتارهای شهروندی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی در قالب دوازده مؤلفه با تعاریف مفهومی به شرح زیر دسته‌بندی شده است:

- ۱ - امانتداری: تلقی امانتداری از کار و مسئولیت و انجام دادن کارها با رویکرد امانتداری، اصلی اساسی در اخلاق است. اگر انسان، کار و مسئولیت را امانت بداند، بی‌گمان حرمت آن را پاس می‌دارد و تلاش می‌کند که بخوبی آن را پیش ببرد و بالنده سازد (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۶: ۸۱).
- ۲ - نظم: نظم به معنای آراستن، برپاداشتن و ترتیب دادن و انضباط به معنای نظم و انتظام، ترتیب و درستی، عدم هرج و مرج، سامان پذیری و آراستگی است (یوسفیان، ۱۳۷۶).
- ۳ - سعه صدر: سعه صدر به معنای وسعت روح و بلندی فکر و گسترش افق عقل آدمی است (آخوندی، ۱۳۸۲: ۲۳).
- ۴ - خیرخواهی: از دیگر بایسته‌های اخلاقی نصیح است. نصیح، خیرخواهی و مصلحت‌اندیشی صادقانه و واقع‌بینانه نسبت به دیگران است که در برابر غش و خدعه قرار می‌گیرد که به معنای بدخواهی، فریب و خیانت است. راغب اصفهانی می‌گوید: نصیحت، انتخاب کردار یا گفتاری است که به صلاح رفیق و دوست انسان باشد (مرکز تحقیقات اسلامی سپاه، ۱۳۷۶).
- ۵ - مسئولیت‌پذیری: مسئولیت‌پذیری در اخلاق اداری، اصلی‌مبنایی است به گونه‌ای که هر نوع

بی‌مسئولیتی به مفهوم بیرون شدن از مسیر درست و گام نهادن در کژیهاست (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۶).
 ۶- مثبت اندیشی: روابط انسانی در مدیریت بدون نگرش مثبت و مبتنی بر اعتماد و خوش بینی معنا نمی‌یابد. از لوازم پیوند میان انسانها و مدیریت بر قلبها، اعتماد و خوش بینی به انسانهاست. در چنین فضایی انسانها با وجود ضعف‌ها و خطاهایشان می‌توانند به هم تکیه، و مشارکت کنند و در پی اهدافی مشخص با هم تعامل انسانی و مدیریتی داشته باشند و کارها را پیش ببرند (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۶: ۳۱۵).

۷- تعاون: تعاون و همکاری، جزو اصول اخلاقی و زندگی اجتماعی است و هیچ کس در هیچ وضعی از آن بی‌نیاز نیست. بر همه فرض است که به این نیاز، پاسخی مناسب دهند همان گونه که خودشان به تعاون و همکاری دیگران نیازمندند (الهامی‌نیا، ۱۳۸۲). تعاون در کارهای فکری و فیزیکی سازمانی، موجب می‌شود تا همه کارکنان در برابر مشکلات احساس مسئولیت کنند و با همکاری یکدیگر، درصد رفع آن مشکلات برآیند (رعنائی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲: ۶۸).

۸- جوانمردی: این مؤلفه، آمادگی کارکنان سازمان را برای تاب آوردن در برابر وضعیت‌های ناخوشایند، بدون گله‌مندی و شکایت بردن پیش مدیران نشان می‌دهد. بروز رفتارهای ایثارگرانه با افراد، مقدم دانستن دیگران بر خود، فداکاری در مقابل دیگران و مردانگی از جمله مصداقهای جوانمردی است (رعنائی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲: ۶۹).

۹- خوشرفتاری: نوع رفتار کارکنان نظام اداری بویژه با مردمان از ملاکهای اساسی در تعیین ماهیت نظام اداری است. آنچه بیش از هر چیز دیگر در دل و دیده مردمان تأثیر می‌گذارد و آنان را به قضاوت می‌نشانند، خوشرفتاری یا بدررفتاری کارکنان نظام اداری است (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۶).

۱۰- کرامت: کرامت از نظر لغوی ضد پستی و لثامت و نیز به معنای صفات پسندیده‌ای است که در انسان وجود دارد. کسی را که به انواع نیکی و فضائل آراسته باشد، کریم می‌گویند. در روایات، کرامت همان نزاهت از پستی و فرومایگی و آراستگی به فضائل اخلاقی است (الهامی‌نیا، ۱۳۸۲).

۱۱- عدالت: عدالت در زمامداری و مدیریت، حفظ خود از تمایلات نفسانی و خواهشهای پست، توان قرار دادن هر چیز در جای خودش، رساندن هر حقداری به حقش و پرهیز از تبعیض است. کسی که این توانایی را ندارد بی‌گمان به ستمکاری و تجاوزگری کشیده می‌شود. کسانی می‌توانند جامعه را به سوی عدالت ببرند یا سازمانی را بر اساس مناسبات عادلانه اداره کنند که

عدالت را بر خود گماشته و عدالت پیشه باشند (دلشاد تهرانی، ۱۳۸۸)

۱۲ - خردورزی: خردورزی رکن اساسی همه وجوه زندگی انسان، و در مدیریت مبنا و پایه‌ای استوار است و از جمله نقشهای آن در این عرصه، بازدارندگی از تباهی و خودمهاری آدمی از فروافتادن در نادانی و اشتباه کاری و نامردمی و تجاوزگری است. بیشترین لغزشها در اداره کارها محصول نبودن خردورزی و درایت است که نسبت به آن باید خطر جدی احساس کرد (رعنائی کردشولی و همکاران، ۱۳۹۲: ۷۶؛ دلشاد تهرانی، ۱۳۸۸).

ابزار و روش

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی، و از لحاظ روش، توصیفی - پیمایشی است. در این مطالعه از روش دلفی به منظور جمع‌آوری و ساختاردهی داده‌ها استفاده شده است. جامعه تحت مطالعه به دلیل ماهیت و روش پژوهش، شامل تمامی کارکنان ارشد بخشهای فرهنگی مستقر در واحدهای مختلف دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ در قالب گروه خبره به تعداد ۴۸ نفر بوده است. با توجه به محدود بودن تعداد اعضای جامعه آماری، نمونه‌گیری انجام نشده و از تمامی اعضای جامعه آماری به عنوان گروه متخصص و تصمیم‌گیر پرسش به عمل آمده است. روش تحلیل داده‌ها، روش شناسی دیماتل^۱ است که عمدتاً برای بررسی مسائل پیچیده با هدف بررسی و شناسایی تعاملات مؤلفه‌های مورد مطالعه در قالب ساختاردهی به دنباله‌ای از اطلاعات از لحاظ تأثیرگذاری و تأثیرپذیری با دیدگاه علت و معلولی در قالب نظریه‌های سیستمی است (اصغرپور، ۱۳۸۹). ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه محقق ساخته شامل ۶۵ گویه بوده است که چگونگی و شدت روابط میان مؤلفه‌های پژوهش (آورده شده در جدول ۱) را مورد پرسش قرار داده است. برای بررسی روایی پرسشنامه‌ها از سه متخصص خبره بهره‌گیری شده است. پایایی آنها نیز با استفاده از آزمون دوباره و با بهره‌گیری از ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۰/۸۶ محاسبه شده است. هم‌چنین برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش دیماتل با استفاده از نرم افزار MATLAB بهره‌گیری به عمل آمده است. با توجه به ماهیت پژوهش، مسئله اصلی این مطالعه، شناسایی شدت و چگونگی ارتباطات میان مؤلفه‌های فرآینشی کارکنان در قالب رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی

1 - Decision Making Trial and Evaluation Laboratory (DEMATEL)

بوده است.

روش دیماتل: این روش از انواع روشهای تصمیم‌گیری سیستم‌نگر بر پایه مقایسه‌های زوجی است که با بهره‌مندی از قضاوت خبرگان، حتی در مراحل ابتدایی و در سطح استخراج مؤلفه‌های یک سامانه تا مراحل پیشرفته ساختاردهی سامانمند به آنها، با به‌کارگیری نظریه گراف اطلاعاتی بسیار ارزشمند از ساختار سامانه در اختیار پژوهشگران قرار می‌دهد. این اطلاعات در قالب روابط تأثیرگذاری و تأثیرپذیری متقابل عوامل است به گونه‌ای که شدت اثر این روابط به صورت شاخص عددی مشخص می‌شود. پذیرش «روابط انتقال‌ناپذیر» و توانایی «نمایش تمامی بازخوردهای ممکن» از دلایل برتری این شیوه نسبت به سایر شیوه‌های متکی بر نظریه گرافهاست. دلیل استفاده از این شیوه در این پژوهش توانایی این روش در بررسی روابط متقابل اثرگذاری و اثرپذیری مؤلفه‌های تحت مطالعه در قالب نگرش شناختی مبتنی بر سامانه ایستا است. در بسیاری از روشهای MCDM مانند AHP، که از طریق تحلیل سلسله مراتب یا TOPSIS و بر اساس فاصله گزینه‌ها از آرمانهای مثبت و منفی، بدون اعمال نگرش سیستم‌نگر صرفاً به ارائه اولویت گزینه‌ها نسبت به شاخصهای مشخص بسنده می‌شود، ولی در روش دیماتل، تعاملات متقابل عوامل بر یکدیگر در قالب سامانه‌ای لحاظ، و تحلیلها در قالب شاخصهای نفوذ و اثر ارائه می‌شود. گامهای زیر برای اجرای روش دیماتل به کار گرفته می‌شود:

گام اول) ابتدا باید به کمک یکی از روشهای فکر آفرینی مانند طوفان فکری، فکر نویسی و دلفی فهرستی از مؤلفه‌های موجود و مؤثر در مسئله مورد بررسی به کمک گروه خبره پژوهش استخراج شود.

گام دوم) از عوامل و معیارهای استخراج شده در گام قبلی، یک ماتریس نظرسنجی تهیه می‌شود به گونه‌ای که سطرها و ستونهای این ماتریس را همان معیارها تشکیل می‌دهد. از خبرگان خواسته می‌شود که هر یک از آنها یک ماتریس اولیه (پر نشده) را با مقایسه زوجی اثر هر معیار بر بقیه معیارها تعیین کنند، به گونه‌ای که این اعداد این مفاهیم را در برداشته باشد (۰): مؤلفه A بر مؤلفه B تأثیری ندارد. (۱): مؤلفه A بر مؤلفه B تأثیر کمی دارد. (۲): مؤلفه A بر مؤلفه B مؤثر است. (۳): مؤلفه A بر مؤلفه B تأثیر نسبتاً زیادی دارد. (۴): مؤلفه A بر مؤلفه B به شدت تأثیرگذار است.

گام سوم) ماتریسهای گام دوم جمع‌آوری می‌شود و در مورد بودن یا نبودن رابطه بین هر دو

مؤلفه با رأی اکثریت خبرگان مورد تصمیم گیری قرار می گیرد.

گام چهارم) میانگین امتیازهای داده شده توسط خبرگان به رابطه مستقیم تأثیر مؤلفه سطری (A) بر مؤلفه ستونی (B) برای هر یک از رابطه‌های تأیید شده در گام دوم تعیین می شود. گام پنجم) با توجه به گامهای سوم و چهارم، ماتریس \hat{M} ، که نشاندهنده شدت اثر حاکم بر روابط مستقیم سامانه است، تشکیل می شود.

گام ششم) جمع سطری درایه‌های ماتریس \hat{M} محاسبه، و بیشینه مقدار حاصل جمع‌های سطری به دست آمده مشخص می شود؛ بیشینه مقدار به دست آمده، α نامیده می شود. با ضرب α در ماتریس \hat{M} ، «ماتریس M»، که نشاندهنده شدت اثر نسبی حاکم بر روابط مستقیم سامانه است» به دست می آید؛ یعنی $M = \alpha \hat{M}$.

گام هفتم) ماتریس $M(I - M)^{-1}$ ، که نشاندهنده شدت اثر نسبی حاکم بر روابط مستقیم و غیرمستقیم در سامانه است، محاسبه می شود. بر اساس قوانین نظریه گرافها، مجموع شدت روابط مستقیم و غیرمستقیم عوامل بر یکدیگر با در نظر گرفتن تمامی بازخوردهای ممکن به صورت مجموع جمله‌های تصاعد هندسی نامحدود است؛ لذا بسط S به صورت ذیل خلاصه می شود:

$$S = M + M^2 + M^3 + \dots + M^t = \frac{M(I - M^t)}{(I - M)}; \quad \lim_{t \rightarrow \infty} M^t = 0.$$

$$\Rightarrow S = \frac{M}{(I - M)} = M(I - M)^{-1}$$

گام هشتم) اندازه‌های عددی شدت روابط غیر مستقیم عوامل با استدلالی مشابه با قبل از مجموع تصاعد هندسی به این روش به دست می آید:

$$S' = M + M^2 + M^3 + \dots + M^t = M^2(I - M)^{-1}; \quad \lim_{t \rightarrow \infty} M^t = 0.$$

گام نهم) جمع سطری (R) و جمع ستونی (J) درایه‌های ماتریس S محاسبه می شود؛ یعنی:

$$R = \sum_{i=1}^n S_{ij}, j = 1, 2, \dots, n \quad , \quad J = \sum_{j=1}^n S_{ij}, i = 1, 2, \dots, n$$

سپس مجموع و تفریق جبری $R + J$ و $R - J$ به دست آورده می شود.

گام دهم) یک دستگاه مختصات دکارتی به گونه‌ای تشکیل می شود که محور طولی آن $(R + J)$ و محور عرضی آن برحسب $(R - J)$ مدرج باشد؛ سپس موقعیت هر یک از مؤلفه‌های موجود با یک نقطه به مختصات $(R + J, R - J)$ در این دستگاه معین می شود. دیاگرام

ترسیم شده در گام پنجم به این دستگاه منتقل می‌شود، تا نمای گرافیکی ساده‌ای از ساختار نهایی سامانه به دست آید. در نهایت، عواملی که در پایین دست‌ترین قسمت‌های نمودار واقع می‌شود، بشدت نسبت به سایر عوامل تأثیرپذیرتر است؛ به عبارتی، این عوامل با رفع سایر چالش‌های درون الگو، قابل برطرف شدن است. در حالت مشابه، عواملی که در بالادست‌ترین قسمت‌های نمودار واقع می‌شود، بشدت نسبت به سایر عوامل تأثیرگذارتر است.

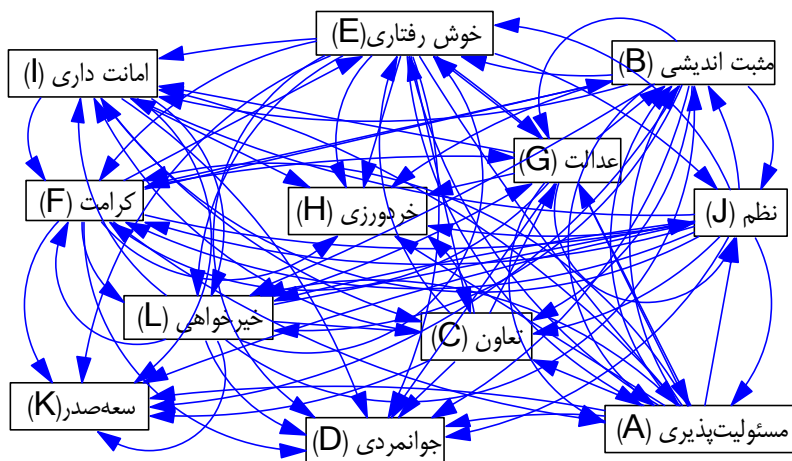
یافته‌ها

در این بخش، یافته‌های پژوهش با رویکرد ارائه پاسخی مناسب به سؤالات پژوهش ارائه شده است.

برای ارائه پاسخ مناسب به سؤال اول، با استفاده از پرسشنامه و شیوه دلفی تمامی روابط زوجی میان عوامل و شدت این روابط از گروه خبره مورد بررسی و پرسش قرار گرفته است. در زمینه روش پیمایش و خروجی‌گیری از آرای خبرگان، باید بدین نکته اشاره کرد که بنا بر اصول روش دلفی، که فرایند ارتباط گروهی نسبتاً ساختاریافته است، تعداد دورهای پیمایش عمدتاً به ساختار، سطح پیچیدگی موضوع تحت مطالعه و میزان آگاهی و دقت اطلاعات خبرگان از موضوع مورد بحث بستگی دارد (وشتلر^۱، ۱۹۷۸؛ تقی‌زاده و ضیائی حاجی پیرلو، ۱۳۹۱). دلفی کلاسیک در چهار دور پیمایش می‌شود و برای قضاوت در مسائلی که اطلاعات بسیار ناقص و مبهم از آنها در دست باشد به کارگیری می‌شود؛ ولی در حالتی که ابهام کمی در زمینه موضوع تحت مطالعه باشد و اطلاعات اولیه نسبتاً کاملی در راستای حصول توافق خبرگان (رأی اکثریت) در دست باشد، خروجی روش دلفی می‌تواند در کمتر از چهار دور نیز به نتیجه‌ای مشخص برسد. در این مطالعه به دلیل ساختاریافتگی داده‌های اولیه در زمینه مؤلفه‌های مورد مطالعه (استفاده از مؤلفه‌های مستخرج از پژوهش رعنائی کردشولی و همکاران (۱۳۹۲)) و میزان مناسب آگاهی خبرگان از موضوع تحت مطالعه، نوع و شدت ارتباطات میان مؤلفه‌های تحت مطالعه با حصول رأی اکثریت خبرگان در تنها دو دور پیمایش دلفی حاصل شده است.

با توجه به این توضیحات و مطابق با گامهای روش دیماتل، پس از جمع‌بندی آرای خبرگان،

کسب تعداد رأی اکثریت $\left[\left(\frac{n}{2} + 1 \right) = \frac{60}{2} + 1 = 31 \right]$ ، به عنوان ملاک قضاوت جمعی برای لحاظ نمودن نوع رابطه میان دو مؤلفه در نظر گرفته شد. خروجی نهایی وارد نرم افزار شد تا دیاگرام روابط میان عوامل به دست آید. در شکل ۱، دیاگرام تأثیرات تعاملی میان عوامل با لحاظ نمودن یافته‌های روش دلفی به دست آمده است. در گام بعدی از اعضای جامعه آماری خواسته شد تا (از طریق توافق جمعی) میزان شدت روابط نهایی شده را در همان پرسشنامه در قالب امتیازدهی در بازه [۰ و ۴] مشخص نمایند (امتیاز صفر نشان‌دهنده نبودن رابطه و ۴ نشانگر حداکثر رابطه میان دو عنصر است. هم‌چنین، امتیازهای میان نیز، به نسبت میزان نزدیکی به صفر و ۴، میزان شدت رابطه را نشان می‌دهد). پس از جمع‌آوری امتیازات داده‌شده با گروه خبره از پرسشنامه‌ها، میانگین هندسی امتیازات (اصغرپور، ۱۳۸۹)، به ازای هر دو مؤلفه، جداگانه محاسبه، و امتیازات نهایی در جدول ۳ به عنوان خروجی نهایی داده‌های پرسشنامه‌ها آورده شده است. برای رعایت اختصار در این جدول و جدول‌های بعدی مستخرج از آن برای مشخص نمودن هر مؤلفه، علامت اختصاری لحاظ شده در شکل ۱ در نظر گرفته شده است.



شکل ۱: دیاگرام تأثیرات تعاملی میان عوامل (به دست آمده از جمع‌بندی پرسشنامه‌های پژوهش)

جدول ۳: ماتریس شدت روابط متقابل میان مؤلفه‌های به دست آمده، از جمع‌بندی پرسشنامه‌ها

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | مجموع سطری |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| A | ۰ | ۱/۸ | ۲/۷ | ۱/۸ | ۱/۹ | ۲/۳ | ۲/۶ | ۳/۶ | ۳/۲ | ۳/۴ | ۳/۱ | ۳/۷ | ۳۰/۱ |
| B | ۲/۲ | ۰ | ۲/۴ | ۱/۹ | ۲/۳ | ۳/۸ | ۳/۵ | ۳/۵ | ۳/۶ | ۲/۸ | ۲/۶ | ۳/۷ | ۳۲/۳ |
| C | ۱/۷ | ۱/۹ | ۰ | ۳/۱ | ۳/۳ | ۳/۳ | ۲/۹ | ۳/۷ | ۳/۳ | ۲/۸ | ۲/۳ | ۳/۵ | ۳۱/۸ |
| D | ۳/۱ | ۱/۹ | ۲/۶ | ۰ | ۳/۱ | ۳/۹ | ۳/۷ | ۳/۳ | ۳/۲ | ۲/۷ | ۲/۹ | ۳/۸ | ۳۴/۲ |
| E | ۲/۶ | ۲/۹ | ۳/۴ | ۳/۸ | ۰ | ۱/۷ | ۲/۳ | ۱/۹ | ۲/۷ | ۲/۹ | ۳/۸ | ۳/۳ | ۳۱/۳ |
| F | ۳/۷ | ۳/۴ | ۳/۸ | ۲/۱ | ۲/۳ | ۰ | ۳/۷ | ۱/۸ | ۱/۴ | ۲/۹ | ۳/۶ | ۳/۷ | ۳۳/۹ |
| G | ۳/۱ | ۳/۳ | ۳/۵ | ۲/۲ | ۳/۸ | ۲/۷ | ۰ | ۳/۴ | ۳/۸ | ۲/۱ | ۱/۶ | ۲/۸ | ۳۰/۸ |
| H | ۲/۲ | ۲/۴ | ۳/۷ | ۳/۹ | ۲/۱ | ۲/۸ | ۳/۳ | ۰ | ۱/۷ | ۱/۹ | ۲/۷ | ۲/۳ | ۲۹ |
| I | ۳/۴ | ۳/۸ | ۲/۷ | ۱/۷ | ۱/۹ | ۲/۶ | ۳/۹ | ۳/۷ | ۰ | ۳/۳ | ۳/۱ | ۳/۹ | ۳۲ |
| J | ۳/۹ | ۳/۲ | ۳/۷ | ۱/۸ | ۱/۹ | ۲/۲ | ۳/۲ | ۳/۱ | ۲/۸ | ۰ | ۲/۹ | ۲/۷ | ۳۱/۴ |
| K | ۱/۷ | ۱/۹ | ۲/۳ | ۳/۲ | ۳/۳ | ۳/۵ | ۳/۵ | ۲/۶ | ۲/۱ | ۲/۲ | ۰ | ۱/۹ | ۲۸/۲ |
| L | ۲/۸ | ۳/۴ | ۳/۸ | ۳/۹ | ۳/۸ | ۳/۲ | ۲/۸ | ۲/۹ | ۱/۸ | ۳/۹ | ۳/۵ | ۰ | ۳۵/۸ |

با توجه به توضیحات دیاگرام شکل ۱ و جدول ۳ به عنوان پاسخ سؤال اول پژوهش قابل ارائه است.

برای ارائه پاسخ سؤال دوم پژوهش مبتنی بر شناسایی مؤلفه‌های تأثیرگذار و تأثیرپذیر رفتارهای فرانتشی، مطابق با روند اجرای شیوه دیماتل مجموع سطرهای ماتریس شدت روابط متقابل میان عوامل از جدول ۳ محاسبه، و معکوس بزرگترین آنها به عنوان α در نظر گرفته شده است ($\alpha = ۰/۰۲۸$)؛ سپس با ضرب α در تک‌تک درایه‌های جدول ۳، ماتریس شدت روابط مستقیم به دست آمده است (جدول ۴).

جدول ۴: ماتریس شدت روابط مستقیم میان مؤلفه‌های پژوهش

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| A | ۰ | ۰/۰۵۰۴ | ۰/۰۷۵۶ | ۰/۰۵۰۴ | ۰/۰۵۳۲ | ۰/۰۶۴۴ | ۰/۰۷۲۸ | ۰/۱۰۰۸ | ۰/۰۸۹۶ | ۰/۰۹۵۲ | ۰/۰۸۸۶ | ۰/۱۰۳۶ |
| B | ۰/۰۶۱۶ | ۰ | ۰/۰۶۷۲ | ۰/۰۵۳۲ | ۰/۰۶۴۴ | ۰/۱۰۶۴ | ۰/۰۹۸۰ | ۰/۰۹۸۰ | ۰/۱۰۰۸ | ۰/۰۷۸۴ | ۰/۰۷۲۸ | ۰/۱۰۳۶ |
| C | ۰/۰۴۷۶ | ۰/۰۵۳۲ | ۰ | ۰/۰۸۶۸ | ۰/۰۹۲۴ | ۰/۰۹۲۴ | ۰/۰۸۱۲ | ۰/۱۰۳۶ | ۰/۰۹۲۴ | ۰/۰۷۸۴ | ۰/۰۶۴۴ | ۰/۰۹۸۰ |
| D | ۰/۰۸۶۸ | ۰/۰۵۳۲ | ۰/۰۷۲۸ | ۰ | ۰/۰۸۶۸ | ۰/۱۰۹۲ | ۰/۱۰۳۶ | ۰/۰۹۲۴ | ۰/۰۸۹۶ | ۰/۰۷۵۶ | ۰/۰۸۱۲ | ۰/۱۰۶۴ |
| E | ۰/۰۷۲۸ | ۰/۰۸۱۲ | ۰/۰۹۵۲ | ۰/۱۰۶۴ | ۰ | ۰/۰۴۷۶ | ۰/۰۶۴۴ | ۰/۰۵۳۲ | ۰/۰۷۵۶ | ۰/۰۸۱۲ | ۰/۱۰۶۴ | ۰/۰۹۲۴ |
| F | ۰/۱۰۳۶ | ۰/۰۹۵۲ | ۰/۱۰۶۴ | ۰/۰۵۸۸ | ۰/۰۶۴۴ | ۰ | ۰/۱۰۳۶ | ۰/۰۵۰۴ | ۰/۰۹۲ | ۰/۰۸۱۲ | ۰/۱۰۰۸ | ۰/۱۰۳۶ |
| G | ۰/۰۸۶۸ | ۰/۰۹۲۴ | ۰/۰۹۸۰ | ۰/۰۶۱۶ | ۰/۱۰۶۴ | ۰/۰۷۵۶ | ۰ | ۰/۰۹۵۲ | ۰/۱۰۶۴ | ۰/۰۵۸۸ | ۰/۰۴۴۸ | ۰/۰۷۸۴ |
| H | ۰/۰۶۱۶ | ۰/۰۶۷۲ | ۰/۱۰۳۶ | ۰/۱۰۹۲ | ۰/۰۵۸۸ | ۰/۰۷۸۴ | ۰/۰۹۲۴ | ۰ | ۰/۰۴۷۶ | ۰/۰۵۳۲ | ۰/۰۷۵۶ | ۰/۰۶۴۴ |
| I | ۰/۰۹۵۲ | ۰/۱۰۶۴ | ۰/۰۷۵۶ | ۰/۰۴۷۶ | ۰/۰۵۳۲ | ۰/۰۷۲۸ | ۰/۱۰۹۲ | ۰/۱۰۳۶ | ۰ | ۰/۰۹۲۴ | ۰/۰۸۶۸ | ۰/۱۰۹۲ |
| J | ۰/۱۰۹۲ | ۰/۰۸۹۶ | ۰/۱۰۳۶ | ۰/۰۵۰۴ | ۰/۰۵۳۲ | ۰/۰۶۱۶ | ۰/۰۸۹۶ | ۰/۰۸۶۸ | ۰/۰۷۸۴ | ۰ | ۰/۰۸۱۲ | ۰/۰۷۵۶ |
| K | ۰/۰۴۷۶ | ۰/۰۵۳۲ | ۰/۰۶۴۴ | ۰/۰۸۹۶ | ۰/۰۹۲۴ | ۰/۰۹۸۰ | ۰/۰۹۸۰ | ۰/۰۷۲۸ | ۰/۰۵۸۸ | ۰/۰۶۱۶ | ۰ | ۰/۰۵۳۲ |
| L | ۰/۰۷۸۴ | ۰/۰۹۵۲ | ۰/۱۰۶۴ | ۰/۱۰۹۲ | ۰/۱۰۶۴ | ۰/۰۸۹۶ | ۰/۰۷۸۴ | ۰/۰۸۱۲ | ۰/۰۵۰۴ | ۰/۱۰۹۲ | ۰/۰۹۸۰ | ۰ |

طبق روش دیماتل با گسترش سری هندسی S، که در آن، M ماتریس شدت نسبی روابط (جدول ۴) و I ماتریس همانی است، شدت نسبی روابط مستقیم و غیر مستقیم با استفاده از $(I - M)^{-1}$ به صورت جدول ۵ به دست آمده است.

جدول ۵: ماتریس شدت نسبی موجود از روابط مستقیم و غیرمستقیم

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | جمع سطری (R) |
|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------|
| A | ۰/۵۶۷۰ | ۰/۶۱۰۰ | ۰/۷۱۶۰ | ۰/۶۰۵۳ | ۰/۶۱۳۱ | ۰/۶۵۷۷ | ۰/۷۲۱۶ | ۰/۷۱۵۲ | ۰/۶۳۴۴ | ۰/۶۶۳۹ | ۰/۶۷۵۴ | ۰/۷۴۲۹ | ۷/۹۲۲۵ |
| B | ۰/۶۶۷۲ | ۰/۶۰۴۰ | ۰/۷۵۵۹ | ۰/۶۴۷۱ | ۰/۶۶۳۶ | ۰/۷۳۷۴ | ۰/۷۹۱۲ | ۰/۷۵۶۹ | ۰/۶۸۴۲ | ۰/۶۹۱۲ | ۰/۷۰۶۶ | ۰/۷۹۱۳ | ۸/۴۹۶۶ |
| C | ۰/۶۴۶۹ | ۰/۶۴۵۹ | ۰/۶۸۳۸ | ۰/۶۷۰۲ | ۰/۶۸۰۳ | ۰/۷۱۶۷ | ۰/۷۶۷۱ | ۰/۷۵۲۳ | ۰/۶۶۹۰ | ۰/۶۸۲۸ | ۰/۶۹۱۶ | ۰/۷۷۷۴ | ۸/۳۸۴ |
| D | ۰/۷۲۱۵ | ۰/۶۸۵۹ | ۰/۷۹۷۷ | ۰/۶۲۸۹ | ۰/۷۱۵۹ | ۰/۷۷۳۵ | ۰/۸۳۲۶ | ۰/۷۸۷۳ | ۰/۷۰۶۵ | ۰/۷۲۲۱ | ۰/۷۴۸۶ | ۰/۸۳۱۱ | ۸/۹۵۱۶ |
| E | ۰/۶۵۶۷ | ۰/۶۵۷۴ | ۰/۷۵۶۶ | ۰/۶۷۶۲ | ۱/۵۸۶۶ | ۰/۶۶۹۶ | ۰/۷۴۱۱ | ۰/۶۹۹۹ | ۰/۶۴۷۵ | ۰/۶۷۵۶ | ۰/۷۱۶۶ | ۰/۷۶۱۳ | ۸/۲۴۵۱ |
| F | ۰/۷۰۰۲ | ۰/۶۸۶۸ | ۰/۷۸۶۹ | ۰/۶۵۱۰ | ۰/۶۶۴۸ | ۰/۶۴۰۷ | ۰/۷۹۳۲ | ۰/۷۱۶۱ | ۰/۶۳۳۱ | ۰/۶۹۳۰ | ۰/۷۲۸۸ | ۰/۷۹۰۱ | ۸/۴۸۴۷ |
| G | ۰/۶۸۷۱ | ۰/۶۸۶۷ | ۰/۷۸۰۷ | ۰/۶۵۴۴ | ۰/۶۹۸۴ | ۰/۷۰۹۷ | ۰/۷۰۰۰ | ۰/۷۵۵۱ | ۰/۶۹۰۹ | ۰/۶۷۴۵ | ۰/۶۸۲۴ | ۰/۷۷۱۲ | ۸/۴۹۱۱ |
| H | ۰/۶۰۶۵ | ۰/۶۰۴۸ | ۰/۷۱۸۶ | ۰/۶۳۸۸ | ۰/۶۰۲۵ | ۰/۶۵۳۴ | ۰/۷۱۸۳ | ۰/۶۰۳۶ | ۰/۵۸۳۴ | ۰/۶۰۸۴ | ۰/۶۴۵۹ | ۰/۶۹۰۹ | ۷/۶۷۵۱ |
| I | ۰/۷۲۱۶ | ۰/۷۲۵۸ | ۰/۷۹۲۹ | ۰/۶۶۸۳ | ۰/۶۸۰۸ | ۰/۷۳۷۳ | ۰/۸۳۱۰ | ۰/۷۹۲۸ | ۰/۶۲۰۲ | ۰/۷۳۰۳ | ۰/۷۴۵۶ | ۰/۸۲۶۱ | ۸/۸۹۰۵ |
| J | ۰/۶۸۶۱ | ۰/۶۶۳۴ | ۰/۷۶۲۶ | ۰/۶۳۴۴ | ۰/۶۳۳۹ | ۰/۶۷۸۲ | ۰/۷۶۰۰ | ۰/۷۲۷۸ | ۰/۶۴۸۳ | ۰/۵۹۸۱ | ۰/۶۹۱۶ | ۰/۷۴۴۷ | ۸/۴۱۹۱ |
| K | ۰/۵۸۱۱ | ۰/۵۷۹۹ | ۰/۶۶۹۱ | ۰/۶۰۷۱ | ۰/۶۱۵۹ | ۰/۶۵۲۷ | ۰/۷۰۵۹ | ۰/۶۵۳۲ | ۰/۵۷۷۴ | ۰/۶۰۰۴ | ۰/۵۶۱۳ | ۰/۶۶۳۹ | ۷/۴۶۷۹ |
| L | ۰/۷۳۸۰ | ۰/۷۴۴۴ | ۰/۸۵۳۷ | ۰/۷۵۳۰ | ۰/۷۵۷۸ | ۰/۷۸۴۶ | ۰/۸۴۰۰ | ۰/۸۰۵۶ | ۰/۶۹۹۴ | ۰/۷۷۵۸ | ۰/۷۸۹۱ | ۰/۷۶۳۴ | ۹/۳۰۴۸ |
| جمع ستونی (J) | ۷/۸۹۳۹ | ۷/۸۹۵ | ۹/۰۷۴۵ | ۷/۸۲۴۷ | ۷/۹۱۳۷ | ۸/۴۱۱۵ | ۹/۲۰۲ | ۸/۷۶۵۸ | ۷/۷۹۴۳ | ۸/۱۱۶۱ | ۸/۳۸۳۵ | ۹/۱۵۴۳ | |

برای ارائه جمع‌بندی یافته‌های پژوهش با توجه به خروجی گسترش $(I - M)^{-1}$ در جدول ۳، ترتیب اثرپذیری (معلولی) و اثرگذاری (علی) شاخصها در جدول ۶ آورده شده است. جدول ۶: خروجی روش دیماتل از روابط شدت نسبی از روابط مستقیم و غیر مستقیم

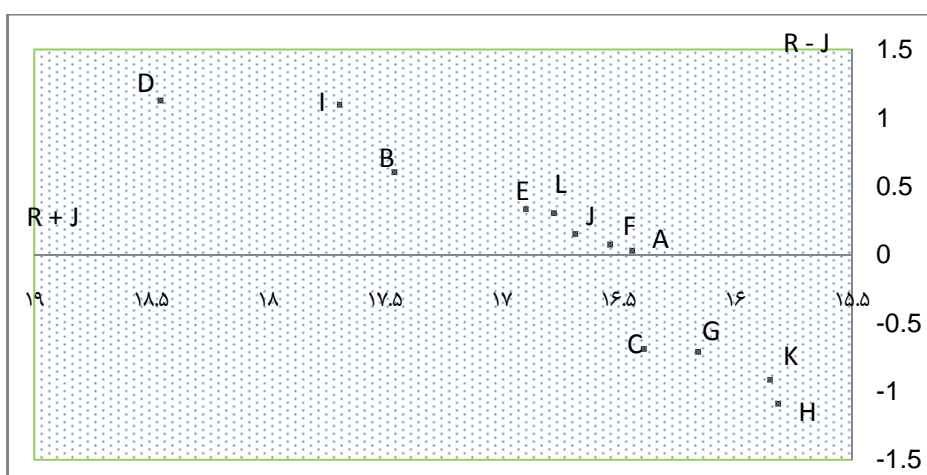
| اندازه‌های R-J | ترتیب عوامل بر اساس R-J | اندازه‌های R+J | ترتیب عوامل بر اساس R+J | اندازه‌های J | ترتیب عوامل بر اساس J | اندازه‌های R | ترتیب عوامل بر اساس R |
|----------------|-------------------------|----------------|-------------------------|--------------|-----------------------|--------------|-----------------------|
| ۱/۱۲۶۹ | D | ۱۸/۴۵۹۱ | L | ۹/۲۰۲ | G | ۹/۳۰۴۸ | L |
| ۱/۰۹۶۲ | I | ۱۷/۶۹۳۱ | G | ۹/۱۵۴۳ | L | ۸/۹۵۱۶ | D |
| ۰/۶۰۱۶ | B | ۱۷/۴۵۸۵ | C | ۹/۰۷۴۵ | C | ۸/۸۹۰۵ | I |
| ۰/۳۳۱۴ | E | ۱۶/۸۹۶۲ | F | ۸/۷۶۵۸ | H | ۸/۴۹۶۶ | B |
| ۰/۳۰۳ | L | ۱۶/۷۷۶۳ | D | ۸/۴۱۱۵ | F | ۸/۴۹۱۱ | G |
| ۰/۱۵۰۵ | J | ۱۶/۶۸۴۸ | I | ۸/۳۸۳۵ | K | ۸/۴۸۴۷ | F |
| ۰/۰۷۳۲ | F | ۱۶/۵۳۵۲ | H | ۸/۱۱۶۱ | J | ۸/۴۱۹۱ | C |
| ۰/۰۲۸۶ | A | ۱۶/۴۴۰۹ | B | ۷/۹۱۳۷ | A | ۸/۳۸۴ | E |
| -۰/۶۹۰۵ | C | ۱۶/۳۹۱۶ | J | ۷/۸۹۵ | E | ۸/۲۴۵۱ | J |
| -۰/۷۱۰۹ | G | ۱۶/۱۵۸۸ | E | ۷/۸۹۳۹ | B | ۷/۹۲۲۵ | A |
| -۰/۹۱۵۶ | K | ۱۵/۸۵۱۴ | A | ۷/۸۲۴۷ | D | ۷/۶۷۵۱ | H |
| -۱/۰۹۰۷ | H | ۱۵/۸۱۶۴ | K | ۷/۷۹۴۳ | I | ۷/۴۶۷۹ | K |

مطابق با ستون R در جدول، ترتیب مؤلفه‌های تحت بررسی از لحاظ میزان شاخص نفوذگذاری به صورت $L > D > I > B > G > F > C > E > J > A > H > K$ به دست آمده است.

مطابق با ستون J در جدول ۶، ترتیب میزان نفوذپذیری مؤلفه‌های تحت بررسی به صورت زیر مشخص شده است: $G > L > C > H > F > K > J > A > E > B > D > I$.

در نهایت محل واقعی هر مؤلفه در سلسله مراتب نهایی با $(R-J)$ و $(R+J)$ در قالب نمودار علی مشخص می‌شود به طوری که محور $(R-J)$ نشان‌دهنده موقعیت هر عنصر (در طول محور عرضها) است و این موقعیت در صورت مثبت بودن به طور قطع نفوذکننده است و در صورت منفی بودن به طور قطع تحت نفوذ (دریافت کننده) از دیگر عوامل خواهد بود (اصغریور، ۱۳۸۹: ۱۳۹)؛ بنابراین، طبق خروجی روش دیماتل در شکل ۲ در قالب نمودار علی به ترتیب: جوانمردی (D)، امانتداری (I)، مثبت‌اندیشی (B)، خوشرفتاری (E)، خیرخواهی (L)، نظم (J)، کرامت (F) و مسئولیت‌پذیری (A)، به عنوان عوامل بطور قطع نفوذکننده است و به ترتیب عوامل: خردورزی (H)، سعه‌صدر (K)، عدالت (G) و تعاون (C) به عنوان عوامل به طور قطع تحت نفوذ سایر

مؤلفه‌های تحت بررسی به‌عنوان رفتارهای فرانتقشی شناسایی و اولویت‌بندی شده است (شکل ۲). توضیحات ارائه شده در این قسمت به‌عنوان پاسخ سؤال دوم پژوهش است.



شکل ۲: نمودار علی مؤلفه‌های پژوهش

برای ارائه پاسخی مناسب برای سؤال سوم پژوهش، مطابق با گامهای روش دیماتل، شدت

روابط غیرمستقیم میان هر زوج مرتب از مؤلفه‌های تحت مطالعه از طریق رابطه $M^2(I-M)^{-1}$ به دست می‌آید. شناخت نوع و مقدار روابط غیرمستقیم میان مؤلفه‌های سامانه، مشخص‌کننده بُعدی دیگر از روابط علت و معلولی میان عوامل است که در این مطالعه در قالب تأثیرات غیرمستقیم میان آنها نمود یافته است. اندازه‌های عددی شدت روابط غیرمستقیم میان هر زوج مرتب از عوامل در جدول ۷ مشخص شده است.

جدول ۷: ماتریس شدت نسبی از روابط غیرمستقیم

| | A | B | C | D | E | F | G | H | L | M | N | K |
|---|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| A | ۰/۵۶۷۰ | ۰/۵۵۹۶ | ۰/۶۴۰۴ | ۰/۵۵۴۹ | ۰/۵۵۹۹ | ۰/۵۹۳۳ | ۰/۶۴۸۸ | ۰/۶۱۴۴ | ۰/۵۴۴۸ | ۰/۵۶۸۷ | ۰/۵۸۸۶ | ۰/۶۳۹۳ |
| B | ۰/۶۰۵۶ | ۰/۶۰۴۰ | ۰/۶۸۸۷ | ۰/۵۹۳۹ | ۰/۵۹۹۲ | ۰/۶۳۱۰ | ۰/۶۹۳۲ | ۰/۶۵۸۹ | ۰/۵۸۳۴ | ۰/۶۱۲۸ | ۰/۶۳۳۸ | ۰/۶۸۷۷ |
| C | ۰/۵۹۹۳ | ۰/۵۹۲۷ | ۰/۶۸۳۸ | ۰/۵۸۳۴ | ۰/۵۸۷۹ | ۰/۶۲۴۳ | ۰/۶۸۵۹ | ۰/۶۴۸۷ | ۰/۵۷۶۶ | ۰/۶۰۴۴ | ۰/۶۳۷۲ | ۰/۶۷۹۴ |
| D | ۰/۶۳۴۷ | ۰/۶۳۲۷ | ۰/۷۲۴۹ | ۰/۶۲۸۹ | ۰/۶۲۹۱ | ۰/۶۶۴۳ | ۰/۷۲۹۰ | ۰/۶۹۴۹ | ۰/۶۱۶۹ | ۰/۶۴۶۵ | ۰/۶۶۷۴ | ۰/۷۲۴۷ |
| E | ۰/۵۸۳۹ | ۰/۵۷۶۲ | ۰/۶۶۱۴ | ۰/۵۶۹۸ | ۰/۵۸۶۶ | ۰/۶۲۲۰ | ۰/۶۷۶۷ | ۰/۶۴۶۷ | ۰/۵۷۱۹ | ۰/۵۹۴۴ | ۰/۶۱۰۲ | ۰/۶۶۸۹ |
| F | ۰/۵۹۶۶ | ۰/۵۹۱۶ | ۰/۶۸۰۵ | ۰/۵۹۲۲ | ۰/۶۰۰۴ | ۰/۶۴۰۷ | ۰/۶۸۹۶ | ۰/۶۶۵۷ | ۰/۵۹۳۹ | ۰/۶۱۱۸ | ۰/۶۲۸۰ | ۰/۶۸۶۵ |
| G | ۰/۶۰۰۳ | ۰/۵۹۴۳ | ۰/۶۸۲۷ | ۰/۵۹۲۸ | ۰/۵۹۲۰ | ۰/۶۳۴۱ | ۰/۷۰۰۰ | ۰/۶۵۹۹ | ۰/۵۸۴۵ | ۰/۶۱۵۷ | ۰/۶۳۷۶ | ۰/۶۹۲۸ |
| H | ۰/۵۴۴۹ | ۰/۵۳۷۶ | ۰/۶۱۵۰ | ۰/۵۲۹۶ | ۰/۵۴۳۷ | ۰/۵۷۵۰ | ۰/۶۲۵۹ | ۰/۶۰۳۶ | ۰/۵۳۵۸ | ۰/۵۵۵۲ | ۰/۵۷۰۳ | ۰/۶۲۶۵ |
| L | ۰/۶۲۶۴ | ۰/۶۱۹۴ | ۰/۷۱۷۳ | ۰/۶۲۰۷ | ۰/۶۲۷۶ | ۰/۶۶۴۵ | ۰/۷۲۱۸ | ۰/۶۸۹۲ | ۰/۶۲۰۲ | ۰/۶۳۷۹ | ۰/۶۵۸۸ | ۰/۷۱۶۹ |
| M | ۰/۵۷۶۹ | ۰/۵۷۳۸ | ۰/۶۵۹۰ | ۰/۵۷۴۰ | ۰/۵۸۰۷ | ۰/۶۱۶۶ | ۰/۶۷۰۴ | ۰/۶۴۱۰ | ۰/۵۶۹۹ | ۰/۵۹۸۱ | ۰/۶۱۰۴ | ۰/۶۶۹۱ |
| N | ۰/۵۳۳۵ | ۰/۵۲۶۷ | ۰/۶۰۴۷ | ۰/۵۱۷۵ | ۰/۵۲۳۵ | ۰/۵۵۴۷ | ۰/۶۰۷۹ | ۰/۵۸۰۴ | ۰/۵۱۸۶ | ۰/۵۳۸۸ | ۰/۵۶۱۳ | ۰/۶۱۰۷ |
| K | ۰/۶۵۹۶ | ۰/۶۴۹۲ | ۰/۷۴۷۳ | ۰/۶۴۳۸ | ۰/۶۵۱۴ | ۰/۶۹۵۰ | ۰/۷۶۱۶ | ۰/۷۲۴۴ | ۰/۶۴۹۰ | ۰/۶۶۶۶ | ۰/۶۹۱۱ | ۰/۷۶۳۴ |

با توجه به اطلاعات جدول ۷، شدت روابط غیر مستقیم میان هر زوج مرتب دلخواه از مؤلفه‌های تحت مطالعه به دست آمده است؛ به‌عنوان مثال، تأثیر غیرمستقیم مؤلفه جوانمردی (D) بر عدالت (G) و سعه صدر (K) به ترتیب به میزان ۰/۷۲۹۰ و ۰/۷۲۴۷ است و بیشترین اندازه‌های تأثیر غیرمستقیم مؤلفه جوانمردی بر سایر مؤلفه‌های تحت مطالعه را تشکیل می‌دهد. با این تفاسیر، اطلاعات جدول ۷ به‌عنوان پاسخ سؤال سوم پژوهش، برای تحلیلها و استخراج نتایج مورد نیاز در نظر گرفته می‌شود.

نتیجه‌گیری

کوشش اصلی پژوهشگران این مطالعه، تبیین و توضیح مؤلفه‌های رفتارهای فرانشی بر مبنای آموزه‌های اسلامی با رویکردی منسجم و سیستم‌نگر بوده است. برای این کار، پژوهشگران با بهره‌گیری از دستاوردهای مطالعه رعنائی‌کردشولی و همکاران (۱۳۹۲) به شرح جدول ۱، تلاش در بررسی ارتباطات درونی میان رفتارهای فرانشی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی بر پایه نگرش سیستمی را داشته‌اند تا از این طریق الگوهای سیستمی و تعاملی نفوذ و اثر ارتباطات درونی و شدت روابط نفوذ و اثر هر کدام از مؤلفه‌های تحت بررسی بر همدیگر را شناسایی، و از لحاظ شدت نفوذگذاری

و نفوذپذیری بررسی کنند.

با توجه به یافته‌های پژوهش، نتایج ذیل قابل بیان است:

دیاگرام تشکیل شده به منظور تبیین شدت روابط تعاملی میان مؤلفه‌های رفتارهای فرانشی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی، بیانگر وجود روابط متعامل میان مؤلفه‌های تحت بررسی در این مطالعه است به گونه‌ای که مطابق شکل ۱، تمامی زوج مرتبهای متشکل از مؤلفه‌های تحت مطالعه از سوی گروه خبره در تعامل با همدیگر شناسایی شده است. این امر بر وجود روابط سیستمی مستحکم میان مؤلفه‌های پژوهش دلالت دارد.

با توجه به اطلاعات جدول ۶ و شکل ۲، این نتیجه به دست می‌آید که در ایجاد تغییر و تحولی بهره‌ور در محیط‌های آموزشی باید اولویت با تقویت و بهسازی مؤلفه‌های مطلقاً تأثیرگذار، یعنی به ترتیب مؤلفه‌های: "جوانمردی (D)، امانتداری (I)، مثبت اندیشی (B)، خوشرفتاری (E)، خیرخواهی (L)، نظم (J)، کرامت (F)، مسئولیت‌پذیری (A)" باشد؛ زیرا تقویت این شاخصها باعث تقویت سایر مؤلفه‌های رفتارهای فرانشی خواهد گردید. در میان این عوامل، جوانمردی (D) (دارای زیرشاخصهای ایثار، شهامت، فتوت) و امانتداری (I) (رازداری، وفای به عهد، پاسداری از اموال سازمان، صداقت، معتمد بودن) دارای بیشترین میزان شاخص نفوذگذاری بر بقیه مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی بر پایه آموزه‌های دینی شناسایی شد که این امر بر اهمیت این عوامل و اصول و ارزشهای اخلاقی - اسلامی مرتبط با آن را می‌رساند. هم‌چنین بر اساس اطلاعات جدول ۶، مؤلفه L (خیرخواهی) دارای بیشترین مقدار عددی در مجموع ردیفی (R) است و پر-نفوذترین مؤلفه در میان مؤلفه‌های تحت بررسی به‌شمار می‌آید و مؤلفه G (عدالت) اثرپذیرترین مؤلفه بین سایر مؤلفه‌های سامانه تحت بررسی در این تحقیق قابل تمییز است.

نتایج بررسی، شدت روابط غیرمستقیم میان هر زوج مرتب از مؤلفه‌های تحت مطالعه برای پاسخ به سؤال سوم پژوهش نیز، همان‌گونه که از جدول ۷ مشخص است، نشان می‌دهد که هر یک از مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد آموزه‌های دینی به‌طور غیرمستقیم بر روی خود نیز تأثیرگذار است. با توجه به جدول ۷، مؤلفه‌های تعاون (C) با شدت رابطه ۰/۶۸۳۸ و عدالت (G) با شدت رابطه ۰/۷۰ و دو مؤلفه خردورزی (H) و سعه‌صدر (K) به ترتیب با شدت رابطه ۰/۶۰۳۶ و ۰/۷۶۳۴ بر خودشان تأثیر غیرمستقیم دارند. هم‌چنین با توجه به نتایج جدول ۷ به ترتیب مؤلفه‌های مسئولیت‌پذیری (A)، کرامت (F)، نظم (J)، خوشرفتاری (E)، مثبت اندیشی (B)،

امانتداری (I)، جوانمردی (D) و خیرخواهی (L) بیشترین میزان تأثیرگذاری تجمعی غیرمستقیم بر سایر عوامل شناسایی شده است.

با توجه به تفاسیر و تعابیر کمی ارائه شده و بیان تأکیدات بر مؤلفه‌های مشخص با توجه به خروجی روش‌شناسی پژوهش، ذکر این نکته بسیار درخور فایده است که فرد معتقد، صرف نظر از میزان اعتقاد و پابندی به آموزه‌های دینی، معنوی و الهی همیشه و در هر گام در ذهن خود الگو و آرمانی از بهترین حالت کارها را با لحاظ نمودن مبنا و محک خود، که همانا قرآن کریم، سیره رسول اکرم (ص) و امامان گرانقدر است، جهت‌گیریهای خود را در برابر رفتار روزمره در محیط کاری با آن موارد تعیین، تنظیم و مدیریت می‌کند. در واقع در حالت کلی‌تر نیز مدیریت اسلامی باید با جهت‌گیریهای دینی همراه باشد و این جهت‌گیریها در مدیریت اسلامی و دینی نقشی اساسی دارد (دانایی کیاسرای، ۱۳۸۷). در فراتحلیل رعنائی کردشولی و همکاران (۱۳۹۲) تلاش شده است تا با بررسی الگوهای متون اسلامی و مصداقهای رفتارهای فرانقشی در سازمانها، این امر مطرح شود که آموزه‌ها و اخلاقیات اسلامی مشحون از الگوهای رفتاری سازنده‌ای است که بسیار غنی‌تر و سازنده‌تر از مصداقهای تعریف شده در الگوهای موجود و متعارف شهروندی سازمانی است و بسیاری از این رفتارها، منشأ اخلاقی دارد. در نتیجه، این پژوهش تأکید بر آموزه‌ها، اعتقادات و اخلاقیات اسلامی در سازمانها را در تعالی بخشیدن به ظرفیت روحی کارکنان و حاکم ساختن مناسبات اخلاقی بر سازمان در راستای ارتقای بهره‌وری و بهبود فرایندهای کاری بسیار مهم و اثرگذار دانسته است.

در پایان، ضروری است که نتایج این پژوهش با نتایج پژوهشهای پیشین مورد مقایسه قرار گیرد؛ اما در مطالعات مربوط به پیشینه پژوهش، پژوهشی که امکان مقایسه (از لحاظ نتایج و اهداف) با این تحقیق را داشته باشد وجود ندارد. از سوی دیگر، یافته‌ها در قالب بررسی ارتباطات درون‌سیستمی مؤلفه‌های رفتارهای فرانقشی، نشان‌دهنده قدرت زیاد مؤلفه‌های خیرخواهی (L)، جوانمردی (D) و امانتداری (I) از لحاظ اثرگذاری بر سایر مؤلفه‌های سامانه است که با توجه به تعریف سازه رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد آموزه‌های اسلامی و ادبیات مربوط به آن، این عوامل می‌تواند سنگ بنای سامانه تحلیل به‌شمار آید که ترویج و ایجاد و گسترش فرهنگ سازمانی در راستای تقویت آنها می‌تواند به نتایجی شگرف و همراه با هم‌افزایی بهینه با تقویت غیرمستقیم سایر مؤلفه‌های سامانه را در بر داشته باشد.

یادداشت

۱ - لیس من المروءة الریح علی الإخوان.

منابع فارسی

قرآن مجید.

آخوندی، مصطفی (۱۳۸۲). **اخلاق مدیریت**. قم: انتشارات کوثر غدیر.

اصغریور، محمد جواد (۱۳۸۲). **تصمیم‌گیری گروهی و نظریه بازی‌ها با نگرش پژوهش در عملیات**. تهران: انتشارات دانشگاه تهران.

الهامی‌نیا، علی اصغر (۱۳۸۲). **اخلاق و تربیت اسلامی**. قم: انتشارات کوثر غدیر.

تقی زاده، هوشنگ؛ ضیائی‌حاجی پیرلو، مصطفی (۱۳۹۱). بررسی روابط میان عوامل به‌کارگیری فناوری اطلاعات و ارتباطات در دانشگاه‌ها با رویکرد دیماتل. **فناوری اطلاعات و ارتباطات در علوم تربیتی**. س دوم. ش ۴: ۸۹ تا ۱۱۲.

حسنی‌کاخکی، احمد؛ قلی‌پور، آرین (۱۳۸۶). رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری. **پژوهشنامه بازرگانی**. ش ۴۵: ۱۱۵ تا ۱۴۵.

خورنگاه، کبری؛ اورعی یزدانی، بدرالدین؛ روشن، سید علیقلی (۱۳۹۰). تأثیر رفتار شهروندی سازمانی در سرمایه اجتماعی، مطالعه موردی اداره کل تعاون و واحدهای تابعه شهرستان زاهدان. **تعاون**. س ۲۲. دوره جدید. ش ۷.

دانایی کیاسرابی، فاطمه (۱۳۸۷). **بررسی نقش ابعاد مدیریت اسلامی بر رضایت شغلی کارکنان دولتی استان گیلان**. مرکز آموزش و پژوهش سازمان ثبت احوال کشور.

دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۸۶). **ارباب امانت**. چ دوازدهم. تهران: انتشارات دریا.

دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۸۸). **دلالت دولت**. تهران: انتشارات دریا.

رعنائی کردشولی، حبیب‌اله؛ شکر، عبدالعلی؛ پورمولا، سید محمد هاشم؛ شهیدیان، زهرا سادات (۱۳۹۲). تبیین رفتار شهروندی سازمانی مبتنی بر آموزه‌های اسلامی. **مدیریت اسلامی**. س ۲۱. ش ۱: ۴۵ تا ۸۲.

روحانی، حسن (۱۳۹۰). سرمایه خانواده، سنگ بنای سرمایه اجتماعی. **راهبرد**. س ۲۰. ش ۷: ۴۶ تا ۵۹.

سنگری، ناصر؛ نیکوکار، غلامحسین؛ امینی، محمد (۱۳۹۳). بررسی رابطه اخلاق اسلامی و رفتار شهروندی سازمانی. **مدیریت اسلامی**. س ۲۲. ش ۱: ۱۲۳ تا ۱۳۹.

قلی‌پور، آرین (۱۳۹۰). **مدیریت رفتار سازمانی**. تهران: سمت.

قمی، عباس (بی‌تا). **مفاتیح الجنان**. ترجمه مهدی الهی قمشاهی. قم: هم میهن.

محمدی ری شهری، محمد (۱۳۸۵). **میزان الحکمه**. ج ۷. ترجمه حمیدرضا شیخی. قم: دارالحدیث.

مرکز تحقیقات اسلامی سپاه (۱۳۷۶). **اصول اخلاق اجتماعی**. قم: مؤسسه تحقیقات و نشر معارف اهل‌البیت (ع).

مطهری، مرتضی (۱۳۷۶). **انسان و ایمان**. چ نهم. قم: انتشارات صدرا.

مقیمی، سید محمد؛ رمضان، مجید (۱۳۹۰). مدیریت رفتار سازمانی. پژوهشنامه مدیریت. تهران، راه دان.
 هادوی تهرانی، مهدی (۱۳۸۶). باورها و پرسش‌ها. جستارهایی در کلام جدید. قم: خانه خرد.
 یوسفیان، نعمت‌الله (۱۳۷۶). اخلاق اسلامی. انتشارات اداره آموزش‌های عقیدتی سیاسی نمایندگی ولی فقیه در سپاه.
 یعقوبی نور محمد؛ اورعی یزدانی، بدرالدین؛ مقدمی، مجید (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین هوش عاطفی و سبک رهبری تحول‌آفرین. مدیریت اجرایی. س نهم. ش ۱. (پیاپی ۳۳): ۱۱۹ تا ۱۴۴.

منابع انگلیسی

- Abdullah, A.G.K., Ismail, A. (2013); Validating and standardization the Scale of Malay Version Workplace Spirituality from Malaysian school settings. **International Journal of Asian Social Science**, Vol: 3, No. 6, 1418-1430.
- Afsar, B., Badir, Y., & Kiani, U. S. (2016). Linking spiritual leadership and employee pro-environmental behavior: The influence of workplace spirituality, intrinsic motivation, and environmental passion. **Journal of Environmental Psychology**, 45, 79-88.
- Ahmadi, S., Nami, Y., & Barvarz, R. (2014). The Relationship between Spirituality in the Workplace and Organizational Citizenship Behavior. **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 114, 262-264.
- Bienstock, C.C., DeMoranville, C.W., & Smith, R.K., (2003); Organizational citizenship behavior and service quality. **Journal of Services Marketing**, 17(4), 357-378.
- Castro & Armario & Ruiz. (2004); the influence of employee Organizational Citizenship Behavior on the Customer Loyalty, **International Journal of Service Industry Management**, Vol.15, N.1, pp.27-53.
- Coyle-Shapiro, J.A.M. (2002); A psychological contract perspective on Organizational citizenship behavior. **Journal of Organizational behavior**, 23(8), 927-946.
- Duchon, D.T., Plowman, A. (2005); Nurturing the spirit at work: Impact on work unit performance. **The Leadership Quarterly**, Vol: 16, 807-833.
- Ersoy, N. C., Deros, E., Born, M. P., & van der Molen, H. T. (2015). Antecedents of organizational citizenship behavior among Turkish white-collar employees in The Netherlands and Turkey. **International Journal of Intercultural Relations**, 49, 68-79.
- Farh, J.L., Zhong, C.B., & Organ, D.W. (2004); Organizational citizenship behavior in the people's republic of China. **Organization Science**, 15(2), 241-253.
- George, J. M., & Bettenhausen, K. (1991); Understanding pro-social behavior, sales performance, and turnover: A group-level analysis in a service context, **Journal of Applied Psychology**, 75: 698-709.
- Lambert, S.J. (2000); Added benefits: the link between work-life benefits and organizational citizenship behavior. **Academy of Management Journal**, 43(5), 801-815.
- Milliman, J., Czaplewski, A. J., Ferguson, J. (2003); Workplace spirituality and employee work attitudes: A exploratory empirical assessment. **Journal of Organizational Change Management**, Vol: 16, No. 4, 426-447.
- Organ D.W. (1988); **Organizational Citizenship Behaviour: The God Soldier Syndrome**: MA Lexington Books Lexington.
- Organ, D.W., & Konovsky, M. (1989); Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. **Journal of Applied Psychology**, 74: 157-164.

- Pawar, B.S. (2009); Individual spirituality, workplace spirituality and work attitudes: An empirical test of direct and interaction effects. **Leadership & Organization Development Journal**, Vol: 30, No. 8, 759-777.
- Piryaei, S., Zare, R. (2013); Workplace spirituality and positive work attitudes: The moderating role of individual spirituality, **Indian Journal of Economics and Development**, Vol: 1, No. 4, 91-97.
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S.B. (1994); Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness, **Journal of Marketing Research**, 3(1): 351-363.
- Reave, L. (2005). Spiritual values and practices related to leadership effectiveness. **The Leadership Quarterly**, 16(5), 655-687.
- Rego, A., e Cunha, M. P. (2008); Workplace spirituality and organizational commitment: An empirical study. **Journal of Organizational Change Management**, Vol: 21, No. 1, 53-75,
- Turnipseed, D.L., & Rassuli, A. (2005); Performance perceptions of organizational citizenship behaviors at work: a bi-level study among managers and employees. **British Journal of management**, 16, 231-244.
- Van Dyne, J., Graham & R. M. Dienesch (1994); Organizational citizenship behavior: construct redefinition, measurement, and validation, **Academy of Management Journal**, 37, 765-802.
- Vondey, M., (2010); The Relationships among servant Leadership, organizational citizenship behavior, person-organization fit, and organizational identification. **International Journal of Leadership Studies**, 6(1), 3-27.
- Wechsler, W., (1978); **Delphi-Methode**, Gestaltung und Potential für betriebliche Prognoseprozesse, Schriftenreihe Wirtschaftswissenschaftlich Forschung und Entwicklung, München.
- Zarei Matin, H., Jandaghi, G.H., & Ahmadi, F. (2010); A comprehensive model for identifying factors impacting on development of organizational citizenship behavior, **African Journal of Business Management** Vol. 4(10), 1932-1945.

