

## مقدمه :

در دنیای پرچالش کنونی، سازمان ها به منظور رقابت در صحنه ی جهانی، ارضای نیازها، انتظارات مشتریان و سازگاری با ماهیت در حال تغییر شغل، می کوشند تا کارکنانی را به کار گیرند که فراتر از وظیفه و نقش تعیین شده در شرح شغلشان عمل کنند؛ رفتار شهروندی سازمانی یک موضوع جدید در رفتار سازمانی است، در واقع بروز رفتار داوطلبانه و فرانشی می باشد که در عین حال که از سوی سازمان طراحی نشده است اما بروز آن باعث ارتقاء اثربخشی و کارایی در سازمان می‌گردد. این رفتارها مشارکت کارکنان را در برنامه های سازمانی تحت تاثیر قرار خواهند داد.

## تعاریف رفتار شهروندی سازمانی:

\* مجموعه‌ای از رفتارهای داوطلبانه و اختیاری که بخشی از وظایف رسمی فرد نیستند، اما با این وجود توسط وی انجام و باعث بهبود مؤثر وظایف و نقش‌های سازمان می‌شود.  
\* اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و همبستگی و انسجام محیط کاری می‌باشد که ورای الزامات سازمانی است.  
\* یک نوع رفتار فردی است که مستقیماً مشمول سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان نمی‌شود، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود.

## تعاریف فوق بر چهار ویژگی اصلی رفتار شهروندی سازمانی تأکید دارد:

۱) رفتار باید داوطلبانه باشد (نه وظیفه مشخص و نه اجبار رفتار)

۲) مزایای این رفتار جنبه سازمانی دارد. رفتاری است که برای عملکرد سازمان و موفقیت عملیاتی سازمان خیلی مهم است.  
۳) رفتاری است که به طور مستقیم پاداش به دنبال ندارد و یا از طریق ساختاردهی سازمان مورد قدردانی قرار نمی گیرد.  
۴) رفتار شهروندی سازمانی ماهیتی چند بعدی دارد.

## انواع رفتار شهروندی سازمانی :

**الف) اطاعت سازمانی:** این واژه توصیف کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیتشان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده اند. شاخص های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به طور کامل، انجام دادن مسئولیت ها با توجه به منابع انسانی است.

**ب) وفاداری سازمان:** این وفاداری به سازمان از وفاداری به خود، سایر افراد، واحدها و بخش های سازمانی متفاوت است و بیان کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منابع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است.

**ج) مشارکت سازمانی:** این واژه با در گیر بودن در اداره سازمان ظهور می کند که از جمله می توان به حضور داوطلبانه در جلسات، اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی به مسائل جاری سازمان اشاره کرد.

## ابعاد رفتار شهروندی سازمانی :

۱- آداب اجتماعی

۲- نوع دوستی

۳- وجدان کاری

۴- جوانمردی

۵- نزاکت

آداب اجتماعی، نوع دوستی و وجدان کاری به عنوان مولفه های کمک کننده فعال و مثبت مطرح هستند.

- آداب اجتماعی به عنوان رفتاری است که توجه به مشارکت در زندگی اجتماعی سازمانی را نشان می دهد.

- نوع دوستی عبارت است از کمک کردن به همکاران در عملکرد مربوط به وظایفشان.

- وجدان کاری رفتاری است که فراتر از الزامات تعیین شده بوسیله سازمان در محیط کار می باشند (مثل کار کردن بعد از وقت اداری برای سود رساندن به سازمان).

- جوانمردی عبارتست از تمایل به شکیبایی در مقابل مزاحمت های اجتناب ناپذیر و اجحاف های کاری بدون این که گله و شکایتی صورت پذیرد.

- نزاکت درباره اندیشیدن به این است که چطور اقدامات افراد بر دیگران تاثیر می گذارد.

## عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی :

۱) ویژگی های فردی کارکنان

۲) ویژگی های شغلی

۳) ویژگی های سازمانی

۴) رفتارهای رهبری



معاونت برنامه ریزی و توسعه سرمایه انسانی  
اداره کل سرمایه انسانی  
اداره ارزشیابی و توانمندسازی کارکنان  
گروه آموزش

## رفتار شهروندی سازمانی



مهرماه ۹۶

شماره ۷۶

به همین علت توجه به سیستم های پاداش توسط سازمان در شکل دهی رفتار شهروندی سازمانی خوب بسیار تاثیر گذار خواهد بود .

**۴) سیستم های غیر رسمی :** برخی از روانشناسان معتقدند که فشارهای اجتماعی و هنجارهای گروهی غالباً تاثیر بیشتری نسبت به رویدادهای رسمی بر رفتار فردی در سازمان می گذارند به همین علت توسعه روش های غیر رسمی مانند فرهنگ مشارکتی ، یک رکن اساسی و محوری برای تقویت رفتار شهروندی سازمانی در محیط کار است.

### نتیجه گیری :

رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی می باشد که بر رفتارهای فرآیندی کارکنان و مدیران تاکید دارد و بروز چنین رفتاری در سازمان نیازمند داشتن یک راهبرد رفتار شهروندی سازمانی و تقویت آن در بین کارکنان می باشد تا بتوان یک محیط همراه و همگرا در جهت رسیدن به اهداف سازمان را ایجاد نمود و با گسترش رفتار شهروندی سازمانی و مولفه های آن که بیشتر بار اخلاقی دارند تعالی سرمایه انسانی و به پشتیبانی آن تعالی سازمان را رقم زد.

### منبع جهت کسب اطلاعات بیشتر:

- کتاب رفتار شهروندی سازمانی. نویسنده گان: پرویز احمدی، مهدیه منصوری، پروین حیدری  
- کتاب تحلیلی بر رفتار شهروندی سازمانی. نویسندگان: مصطفی امامی، محسن عباسی

## سیاستهای انگیزشی رفتار شهروندی سازمانی :

تقویت رفتار شهروندی مانند هر رفتار دیگری که از ما سر می زند نیاز به ترغیب و تشویق دارد. یکی از مواردی که می تواند در این زمینه تاثیر گذار باشد سیاست ها و اقدامات سازمانی می باشد. مدیران سازمانی باید با وضع سیاست ها و راهبردهای مناسب در جهت شکوفاتر شدن رفتارهای شهروندی سازمانی تلاش کنند. از جمله سیاست های انگیزشی به قرار زیر است:

**۱) گزینش و استخدام :** برخی از محققان معتقدند افرادی که علائم شهروندی خوبی را در حوزه زندگی شخصی از خود بروز می دهند به همان میزان تمایل دارند تا شهروندان سازمانی خوبی باشند. بر این اساس سازمان ها باید فرایندهای جذب و استخدام نیروی خود را طوری طراحی نمایند که افرادی با رفتار شهروندی خوب جذب سازمان شوند .

**۲) آموزش و توسعه :** سازمان ها می توانند با اجرای طرح های آموزشی مناسب برای کارکنان ، به ایجاد رفتارهای شهروندی سازمانی مفید و سازنده بپردازند .

**۳) ارزیابی عملکرد و جبران خدمت :** سازمان ها می توانند با ایجاد سیستم های منطقی و منظم برای ارائه پاداش به کارکنان، تا حد زیادی رفتار شهروندی سازمانی را تسهیل نمایند. تحقیقات نشان داده است که افراد در کارهایی که احتمال دریافت پاداش و جود دارد بیشتر مشارکت می نمایند.