

رفتار شهروندی سازمانی

با رویکرد

عملکرد شغلی کارکنان

مؤلفین:

فاطمه یار خواستی

کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مازندران

معاونت بهداشتی - دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی مازندران

شبکه بهداشت و درمان آمل

دکتر ابوالقاسم زهستانی

فوق تخصص بیماری‌های نوزادان



سرشناسه : باغ خواستی، فاطمه، ۱۳۵۰.

عنوان و نام پدیدآور: رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد عملکرد شغلی کارکنان / مولفین، فاطمه باغ خواستی، ابوالقاسم زهستانی

مشخصات نشر : ساری، علیم نور، ۱۳۹۳.

مشخصات ظاهری : ۱۲۳ ص. جدول، نمودار.

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۷۳۴۱-۳۸-۴

وضعیت فهرست نویسی : فیبا

یادداشت : کتابنامه .

موضوع : رفتار سازمانی

موضوع : کارآمدی سازمانی

موضوع : روان شناسی صنعتی

موضوع : رضایت از کار

موضوع : همکاری

شناسه افزوده : زهستانی، ابوالقاسم، ۱۳۴۸.

رده بندی کنگره : ۱۳۹۳ ۷۲۷/ب ۵۸/۷ HD

رده بندی دیویی : ۱۵۸/۷

شماره کتابشناسی ملی : ۳۷۰۵۹۷۵

شناسنامه کتاب

◀ نام کتاب : رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد عملکرد شغلی کارکنان

◀ مؤلفین : فاطمه باغ خواستی، دکتر ابوالقاسم زهستانی

◀ ناشر : امور چاپ و صفحه بندی، سیده فاطمه فضل سیدمحله

◀ طرح روی جلد : شهریلو فرخی

◀ ویراستار : فاطمه باغ خواستی

◀ تدوین : علی گل افشانی

◀ تیراژ : ۵۰۰ نسخه

◀ ناشر : علیم نور

◀ چاپ و صفحه بندی : پیشگام

◀ نویت چاپ، ۱۳۹۳

◀ قیمت : ۱۳۰۰۰۰ ریال

کلیه ی حقوق اعم از چاپ، تکثیر، نسخه برداری و ترجمه برای مولفین محفوظ است. (نقل مطالب با ذکر مأخذ بلامانع است)

مرکز بخش، مازندران-ساری - بلوار دانشگاه- پایین تر از حوزه هنری - کوچه گل نرگس-جنب چاپ مازند گستر- انتشارات علیم نور.

۰۰۹۱۱۲۵۵۹۸۴۴

ISBN: 978-600-7341-38-4

شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۷۳۴۱-۳۸-۴

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۷	پیش‌گفتار مولفین
۱۰	پیش‌گفتار ناشر
بخش اول	
مبانی، رویکردها و روش‌های	
رفتار شهروندی سازمانی	
۱۶	مقدمه
۲۰	تعاریف اصطلاحات
۲۳	مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۲۷	سیر تکوین مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۳۰	ویژگی‌های رفتار شهروندی سازمانی
۳۲	عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۳۳	اصول تئوری رفتار شهروندی سازمانی
۳۷	ابعاد رفتار شهروندی سازمانی
۳۹	تقسیم‌بندی رفتار شهروندی سازمانی بر حسب ابعاد جهانی و محلی
۴۰	دیدگاه‌های صاحب نظران در مفهوم رفتار شهروندی سازمانی
۵۸	عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۶۹	پیامدها و نتایج رفتار شهروندی سازمانی
۷۳	رفتارهای ضد شهروندی
۷۳	خلاصه بخش
بخش دوم	
عملکرد شغلی	
۸۵	مقدمه
۸۷	مفهوم پردازی عملکرد شغلی

۸۷	تعریف عملکرد شغلی
۸۸	توانایی و عملکرد شغلی
۸۹	«پنج عامل بزرگ» و عملکرد
۹۰	کانون کنترل و عملکرد
۹۰	سن و عملکرد
۹۱	شرایط محیطی و عملکرد شغلی
۹۱	ویژگی‌های شغلی و عملکرد
۹۲	نظام‌های تشویق و عملکرد
۹۳	ابعاد عملکرد شغلی
۹۴	نقش توانایی و سوابستگی در بهره‌وری نیروی انسانی
۹۸	انگیزش
۹۹	نگرش‌های مرسوم به انگیزش در سازمان
۱۰۱	رابطه آموزش با عملکرد شغلی
۱۰۲	هدف از ارزیابی عملکرد
۱۰۳	شیوه‌های تصمیم
۱۰۵	تعاریف ارزیابی عملکرد شغلی
۱۰۶	دلایل ارزیابی عملکرد
۱۰۶	روش‌های ارزیابی عملکرد فرد
۱۰۷	نتایج ارزیابی عملکرد
۱۰۸	مدل اچ‌یو
۱۱۱	خلاصه بخش
۱۱۲	نتیجه‌گیری دو بخش
۱۱۳	منابع و مآخذ

پیشگفتار مولفین

اغلب واژه‌های شهروند و شهرنشین به عنوان مترادف یا دارای مفاهیم نزدیک به هم به کار می‌روند اما حوزه مفهومی شهروندی با حوزه مفهومی شهرنشینی بسیار متفاوت است. درحالی که شهروندی اشاره به مجموعه حقوق و وظایف یک انسان در یک جامعه سیاسی و اجتماعی دارد، شهرنشینی شیوه‌ای از زندگی در محیط شهری است. بنابراین این دو در یک طیف قرار ندارند، از این‌رو شهروندی مربوط مکان خاصی نیست. درحالی‌که شهرنشینی اشاره بر نوعی از رفتار و یا الگوی زیستی در یک محیط خاص (شهر) دارد.

شهروندی مفهومی است بسیار گسترده، کلی و عمومی که سازمان اجتماعی، سازمان سیاسی و سازمان اقتصادی جامعه را به خود معطوف می‌کند. مطالعات متعدد و گسترده در زمینه شهروندی هم به خوبی نشان می‌دهد که این مفهوم در طول تاریخ و در جوامع مختلف هرگز پدیده‌ای واحد و یکپارچه نبوده است. در برخی تعاریف شهروندی منزلتی است که موجبات برخورداری از حقوق و قدرت‌ها را فراهم می‌کند. در صورتی که در منابع دیگر شهروندی نه تنها به موقعیت قانونی، بلکه به آرمان‌های دموکراتیک هنجارین باز می‌گردد. شهروندی قصد ارائه موقعیت و هویت مشترک و عام را دارد که به پیوند و همبستگی میان اعضای جامعه کمک می‌کند. در گذشته محققان در مطالعات خود جهت بررسی رابطه بین رفتارهای شغلی و اثر بخشی سازمانی، اکثراً به رفتارهای درون نقش توجه می‌کردند. رفتارهای درون نقش به آن رفتارهای شغلی کارکنان اطلاق می‌شود که در شرح وظایف و نقش‌های رسمی سازمان بیان شده و توسط سیستم رسمی سازمان ارزیابی و پاداش داده می‌شود. زمانی که ویژگی‌های رفتاری یک سازمان سالم مورد بررسی قرار می‌گیرد، مهم‌ترین مساله‌ای که، بصورت بارزی در زمینه رفتاری از کارکنان مشاهده می‌شود، احساس تعلق خاطر و دلبستگی به کار و سازمان می‌باشد.

در سازمان‌های سالم دیدگاه کارکنان به اجرای وظایف شغلی خود تنها یک نگرش بوروکراتیک نسبت به کار نمی‌باشد بلکه کارکنان وظایف و مسئولیت‌های خود را فراتر از ساختار و سلسله مراتب سازمان می‌پندارند. وجود چنین خصیصه‌ای موجب می‌گردد تا کارکنان دیگر پاداش‌ها و مزایای مادی را ملاکی برای توسعه خود نپندارند بلکه اجرای وظایف شغلی را راهی برای توسعه فردی و سازمانی در نظر گیرند. توجه اصلی کارکنان در سازمان‌های سالم رشد سازمان بوده و لذا در پرتو چنین تفکری، از حضور در سازمان و اجرای وظایف شغلی خود حتی در سطحی که شاید فراتر از حد وظایف تعریف شده برای آنها باشد نیز بدون هر گونه انتظاری برای پاداش بیش می‌روند.

تحرك در کار، احساس تعقی و احترام، توسعه فردی برای رشد سازمان، اتحاد میان کارکنان، مشارکت فراگیر در سازمان از دیگر ویژگی‌های رفتاری سازمانی می‌باشد که استقرار سلامت اداری در بخش‌های مختلف خود را دنبال کرده است. رفتار شهروندی سازمانی بعنوان رفتاری اختیاری از سوی کارکنان محسوب می‌گردد که جزو الزامات رسمی شغل آنها نمی‌باشد اما با این وجود عملکرد سازمان را بصورت اثربخشی ارتقا می‌بخشد. رفتار شهروندی سازمانی به عنوان یکی از مفاهیم جدید مدیریت رفتار سازمانی است، که بر رفتارهای فراتر از نقش‌های کارکنان و مدیران تأکید می‌ورزد و در فرایند سازمانی و تبدیل محیط سستی به محیط پویا و کارآمد، نقشی تعیین کننده دارد. برای داشتن یک سازمان سالم و وجود یک فضای مطلوب و مناسب برای کارکردن در آن نیاز به بهره‌گیری از ابزارهای گوناگون است. نیروی انسانی کارکنان از اجزای مهم و حیاتی سازمان می‌باشند از آنجا که سلامت سازمان از سلامت کارکنان آن ناشی می‌شود. **سلامت کارکنان ضامن موفقیت سازمان است.** رفتار شهروندی سازمانی، فعالیت‌های کاری که مازاد نیازمندی‌های وظیفه رسمی هستند و عملکرد موثر سازمان را کمک می‌کنند، این رفتار به عنوان عملکرد زمینه‌ای یا رفتار سازمانی اجتماعی مطرح است.

رفتار شهروندی سازمانی برای هر سازمانی مطلوب است. چرا که با متغیرهای سازمانی مهمی همچون رضایت شغلی، نگهداری سیستم بهره‌وری سازمانی ارتباط دارد. نتایج مطالعات نشان می‌دهد که مدیران می‌توانند رفتار شهروندی سازمانی را با ایجاد بهبود محیط کاری مثبت پرورش دهند. به جای آنکه متوسل به زور یا اجبار شوند، به فرایندهای انتخاب یا استخدام یا جامعه‌پذیری اتکا نمایند تا رفتارها را ایجاد نمایند. بنابراین رفتار شهروندی سازمانی به عنوان رفتاری داوطلبانه و فراتر از نقش در سازمان‌های امروزی از ضرورت بسیاری برخوردار است زیرا سازمان‌ها در محیط پیچیده و بسیار متغیر امروز نمی‌توانند بدرستی احتیاجات و نیازمندی‌های شغلی مورد نیاز را در شرح شغل خود مشخص کنند و مشخص سازند که چه رفتارهایی برای دستیابی به اهداف سازمانی ضرورت دارد.

زیرا رفتار شهروندی سازمانی می‌تواند موفقیت سازمانی را با فراهم آوردن امکان تخصیص بهتر و موثرتر منابع انسانی و مالی، فراهم آورد. یا توجه به تجارب مولفین، در مراکز بهداشت و درمان و نظام سلامت، می‌توان این کتاب را به عنوان منبع مفید، در سازمان، بویژه دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور معرفی کرد. این کتاب قابل استفاده اساتید دانشگاه، معلمان، دانشجویان و دانش‌پژوهان رشته‌های کلیه رشته‌ها بویژه مدیریت، علوم تربیتی و روان‌شناسی و همه کسانی که با رویکرد یاددهی و یادگیری سر و کار دارند مفید می‌باشد و از این روش به عنوان یک روش مطلوب در آموزش و یادگیری در این رشته‌ها، بهره گیرند. جا دارد مراتب تقدیر و تشکر خود را از اساتید ارجمندم خانم‌ها، دکتر ترانه عنایتی، دکتر فرشیده ضامنی، ریاست و همکاران محترم شبکه بهداشت و درمان آمل و همکار ارجمند، مدیر محترم انتشارات علیم‌نور جناب آقای علی گل افشانی، که در تهیه این اثر تلاش کردند، اعلام می‌نمایم. در پایان از همه خوانندگان محترم تقاضا می‌کنیم نظرات، پیشنهادات و انتقادات خود را به آدرس پست الکترونیکی ارسال نموده و مولفین را از نظرات ارزشمند خود بهره‌مند سازند.

پیشگفتار ناشر

به بسم الله الرحمن الرحيم است

گرت فتحی زفتاح علیم است

در جهان امروز پژوهش و تحقیق، اساس و بنیاد همه پیشرفت‌ها و توسعه امور محسوب می‌شود. به طوری که «توانایی» در گرو «دانایی» است و می‌توان گفت بدون دانایی، توانایی جایگاهی ندارد. همان طوری که حضرت علامه ابوالفضائل حسن‌زاده آملی حفظه الله فرموده است:

ممن آن نشنه دانش که گر دانش بود آتش

مرا اندر دل آتش همی باشد نشیمن‌ها

انتشارات «علیم‌نور» از زمان تاسیس و شروع فعالیت خود، همواره تلاش و افری در جهت بسط و توسعه علوم و امور فرهنگی داشته است. به طوری که دستاوردهای متعددی در خصوص نشر امور علمی از خود به جای گذاشت. مولفین که دارای سابقه تدریس طولانی در مراکز تعلیم و تربیت و دانشگاهی می‌باشند. هدف کتاب حاضر را رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد شغلی کارکنان به عنوان منبع مناسب، مفید و ارزشمندی برای سطح رشد و توسعه در زمینه علوم مدیریت می‌دانند.

انتشارات «علیم‌نور» این افتخار دارد که در زمینه نشر و توسعه علمی از نظرات ارزشمند مولفین محترم بهره‌مند گردیده و این افتخار را دارد که کتاب‌های بعدی این مولفین را به چاپ برساند. امید است استادان، دانش پژوهان و صاحب نظران، جهت اصلاح بیشتر کتاب حاضر و تدوین دیگر آثار، از ارائه پیشنهادات و نظرات خود به این مرکز دریغ ننمایند».

