

رفتار شهروندی سازمانی

دکتر پرویز احمدی

مهدیه منسوری

احمدی، پرویز، ۱۳۲۳ -

رفتار شهروندی سازمانی / پرویز احمدی - تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی، ۱۳۹۵.
۱۵۰ ص.: مصور، جدول. - (فرهنگ و مدیریت: ۱۲۳)

ISBN: 978-964-379-381-4

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیبا

Parviz Ahmadi. Organizational Citizenship Behavior

ص.ع. به انگلیسی:

کتابنامه: ص. [۱۲۷]-۱۵۰.

۱. رفتار سازمانی. ۲. اخلاق حرفه‌ای. الف. دفتر پژوهشهای فرهنگی. ب. عنوان

۱۵۸/۷

HD ۵۸/۷/الف ۳ ر ۷ ۱۳۹۵

۴۲۴۹۵۵۸

کتابخانه ملی ایران

ISBN:978-964-379-381-4

شابک: ۹۷۸-۹۶۴-۳۷۹-۳۸۱-۴

* رفتار شهروندی سازمانی

دکتر پرویز احمدی و مهدیه منصوری

* Organizational Citizenship Behavior

* Parviz Ahmadi (Ph.D.)

* ویراستار: پروین حیدری

* طراح جلد: صفحه‌آرا: فریده داورزنی

* شمارگان: ۱۰۰۰ نسخه * چاپ اول: ۱۳۹۵

همه حقوق محفوظ است. هرگونه تقلید و استفاده از این اثر به هر شکل بدون اجازه کتبی دفتر پژوهشهای فرهنگی ممنوع است.



دفتر پژوهشهای فرهنگی

مراکز اصلی پخش و فروش:

- دفتر و فروشگاه مرکزی: تهران، خیابان کریم خان زند، خیابان ایرانشهر شمالی، کوچه باقری قصرالدشتی، شماره ۵، کدپستی: ۱۵۸۴۷۴۷۹۱۳، تلفن: ۸۸۳۱۵۲۳۷، ۸۸۸۲۱۳۶۴، تلفن‌های فروش: ۰۹۳۵۲۴۷۹۸۴۷، ۸۸۸۴۹۴۶۱، پست الکترونیک: lahze1386@gmail.com، فروش الکترونیک: www.lahzeh-ketab.com
- پخش مرکزی: تهران، میدان انقلاب، خیابان ۱۲ فروردین، نبش خیابان شهید وحید نظری، شماره ۲۵۵، تلفن: ۰۹۱۲۳۱۷۷۶۴۷، ۶۶۴۱۷۵۳۲، دورنگار: ۶۶۹۵۰۱۴۶

یادداشت

سازمان‌ها امر معنای وسیع کلمه از شالوده‌های اصلی اجتماع کنونی‌اند و مدیریت، مهم‌ترین عامل در حیات، رشد و بالندگی یا مرگ سازمان‌هاست. مدیر روند حرکت از وضع موجود به سوی وضعیت مطلوب را هدایت می‌کند و در هر لحظه برای ایجاد آینده‌ای بهتر در تکیا پوست گذشته با تمام اهمیت و امور تنی‌بایش و با تمام تأثیری که می‌تواند بر آینده داشته باشد، اتفاق افتاد است و هیچ نیروی بشری نمی‌تواند آن را دیگر بار و به گونه‌ای متفاوت بازبیند؛ ولی آینده در راه است و قسمت مهمی از آن به آنچه امروز می‌گذرد مربوط است. ما باید سهم فرزندان این سرزمین را از آینده جهان معلوم کنیم و برای این منظور، به عزمی ملی نیاز داریم. عزم جامعه را مجموعه مدیریت کشور هدایت می‌کند، لذا امر مدیریت مهم‌ترین مقوله‌ای است که باید برای رشد و تعالی فرهنگی، اقتصادی، صنعتی و سیاسی جامعه مورد رجحان قرار گیرد.

دفتر پژوهش‌های فرهنگی به لحاظ اهمیت مرصع مدیریت در عرصه‌های مختلف، به این مقوله مهم پرداخته و دیری است که شاخه دیگری از پژوهش‌ها و انتشارات خود را با عنوان فرهنگ و مدیریت به جویندگان علم، کارآفرینان و سایر علاقه‌مندان تقدیم کرده است. امید است تلاشگران عرصه علم و فرهنگ و صاحبان اندیشه در حوزه مدیریت، در یک همگامی و هماهنگی حیاتی، برای توفیق در ارائه بهترین و ضروری‌ترین آثار در این میدان، یاورمان باشند.

فهرست مطالب

۱۱	پیشگفتار
۱۳	فصل ۱. تعریف، ویژگی‌ها و دامای رفتار شهروندی
۱۴	اهمیت رفتار شهروندی
۱۵	مفهوم و تعریف رفتار شهروندی سازمانی
۱۷	رویکردهای اصلی در تبیین رفتار شهروندی سازمانی
۱۹	ویژگی‌های رفتار شهروندی سازمانی
۲۱	جلوه‌های رفتار شهروندی در سازمان
۲۳	فصل ۲. ابعاد، الگوها و نظریه‌های رفتار شهروندی
۲۳	تفاوت رفتار شهروندی سازمانی با دیگر رفتارهای سازمانی
۲۴	ابعاد و معیارهای سنجش رفتار شهروندی
۳۰	الگوهای مطرح در زمینه رفتار شهروندی سازمانی
۳۳	نظریه‌های رفتار شهروندی سازمانی
۳۸	نظریه پردازان رفتار شهروندی سازمانی
۴۱	فصل ۳. عوامل و پیامدهای رفتار شهروندی
۴۱	عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای شهروندی سازمانی
۵۳	سیاست‌های تشویق رفتار شهروندی سازمانی
۵۵	عوامل تأثیرگذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۵۸	نتایج و پیامدهای رفتار شهروندی سازمانی

فصل ۴. پیشینه پژوهشی رفتار شهروندی

- ۶۱ پیشینه پژوهش‌های کاربردی در حوزه رفتار شهروندی سازمانی
- ۶۱ نوع و شدت رابطه رهبری و رفتار شهروندی سازمانی
- ۶۲ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با حمایت سازمانی درک‌شده
- ۶۴ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با ویژگی‌های شغلی
- ۶۴ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با تعهد سازمانی
- ۶۸ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با هوش عاطفی
- ۶۹ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عوامل موقعیتی
- ۶۹ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی
- ۷۰ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عدالت سازمانی
- ۷۵ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با اعتماد سازمانی
- ۷۶ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با متغیرهای جمعیت‌شناختی
- ۷۷ اثر معنویت در مسئولیت‌پذیری رفتار شهروندی سازمانی
- ۷۸ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با ویژگی‌های شخصیتی کارکنان
- ۷۹ نقش عزت‌نفس و هویت سازمانی در بروز رفتار شهروندی سازمانی
- ۸۱ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با فرآیند یادگیری در سازمان
- ۸۱ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با مدیریت منابع انسانی
- ۸۲ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با ادراک سلامت سازمانی
- ۸۳ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با سرمایه اجتماعی
- ۸۵ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با فرهنگ سازمانی
- ۸۷ تأثیر تبادلات اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی
- ۸۸ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با عملکرد تیمی
- ۸۸ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت زندگی کاری
- ۸۹ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با کیفیت خدمات
- ۹۴ رفتار شهروندی و تأثیر آن بر عملکرد سازمانی
- ۹۵ رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رفتار اخلاقی

فصل ۵. رفتارهای ضدشهروندی

- انواع رفتارهای منفی کارکنان
- رفتارهای ضدشهروندی

۱۰۵	ابعاد رفتارهای ضدشهروندی
۱۰۷	رفتار ضدشهروندی در نیروهای فروش
۱۰۸	رفتار ضدشهروندی تیمی
۱۰۸	عوامل مؤثر بر بروز رفتارهای ضدشهروندی
۱۱۴	پیامدهای رفتارهای ضدشهروندی

۱۱۵	فصل ۶. رفتار شهروندی مدیریت
۱۱۵	مقدمه
۱۱۶	مبانی هنجاری رفتار شهروندی مدیریت
۱۱۹	رفتار شهروندی مدیریت
۱۲۱	رفتار اخلاق‌مدارانه مدیریت
۱۲۲	رفتار حمایتی - خانوادگی
۱۲۲	شایستگی فنی - عملیاتی
۱۲۳	بعد از تباطی رفتار شهروندی مدیریت
۱۲۳	محرک‌های رفتار شهروندی مدیریت
۱۲۴	پیامدهای رفتار شهروندی مدیریت

۱۲۷	منابع و مآخذ
-----	--------------

پیشگفتار

بهروندان و مدیران و سازمان‌های این کشور علاقه‌مند به داشتن فضای مدنی مبتنی بر آزادی، عدالت‌خواهی و دیانت هستند. این فضائل مستلزم رشد خلیات و ویژگی‌های شخصیتی ملی، اعتقادی مثبت در آحاد مردم این کشور است. همه این ویژگی‌ها را به جهانیان القا می‌کنیم، ر سخترانی‌هایمان آنها را به میانی‌های ما می‌آوریم و همه را به وحدت فرا می‌خوانیم اما برخلاف آنچه دین به ما آموخته است، نسبت به هم ترسیم می‌داریم و حذف، تخریب و حسادت به شدت میان ما رواج دارد و بر پایه محبت، عطف و هم‌نکردن با یکدیگر معاشرت نمی‌کنیم. اصولاً ر بیرون از خود در پی علت مشکلات و ریشه‌ها هستیم.

دغدغه کتاب حاضر بیان کاربردی رفتار شهروندی سازمانی با تبیین زمینه‌های این گونه رفتارها است که منشأ انگیزشی درونی در انسان دارند.

در جامعه‌ای که افراد تا این حد نسبت به یکدیگر رفتار مافعال دارند، نمی‌توان سامانه اجتماعی و انسجام ملی بنا کرد. ظرفیت نقدپذیری در شخصیت ما پروش نیافته است. طبعاً این ناتوانی‌ها قابل اصلاح هستند؛ مشروط بر این‌که برای اصلاح آنها جاد باز کنیم. طالب این کتاب گویای این واقعیت است که می‌توان با اتکا به مؤلفه‌های این راه‌په‌بود، رفتارهای ناپسند را از خود دور کرده و رفتارهای مثبت و برانگیزاننده از خود بروز داد و فضای کاری را به فضایی خوشایند و مثبت تغییر داد.