

رفتار شهروند سازمانی

مؤلف: زکراوی پور



۱۳۹۶

سرشناسه	:	ولی پور، زهرا، ۱۳۵۶ -
عنوان و نام پدیدآور	:	رفتار شهروند سازمانی / مولف زهرا ولی پور.
مشخصات نشر	:	تهران: نگار تابان، ۱۳۹۶.
مشخصات ظاهری	:	۸۴ ص.
شابک	:	۸۰۰۰۰ ریال 6-05-8753-600-978 :
وضعیت فهرست نویسی	:	فیا
یادداشت	:	کتابنامه.
موضوع	:	رفتار سازمانی
موضوع	:	Organizational behavior
موضوع	:	کارآمدی سازمانی
موضوع	:	Organizational effectiveness
موضوع	:	عدالت سازمانی
موضوع	:	Organizational justice
موضوع	:	تعهد سازمانی
موضوع	:	Organizational commitment
رده بندی کنگره	:	۳۹۵ / ۵۸ / ۷۵۸ / VHD
رده بندی دیویی	:	۶۵۸ / ۳
شماره کتابشناسی ملی	:	۴۶۳۹۸۵۹

تهران - اندیشه - فاز ۱ - خیابان ۱۱ شرقی - پلاک ۴ - واحد ۱
تلفن: ۰۹۳۶۶۹۵۸۹۵۳ - آدرس ایمیل: N.tabatabaei@gmail.com

صفحه	عناوین
۶	مقدمه
۷	بیان مسئله
۱۰	حمایت های سازمانی ادراک شده
۱۱	تاریخچه حمایت های ادراک شده سازمانی
۱۳	گذری بر تعاریف حمایت سازمانی
۱۸	حمایت ادراک شده از سوی سازمان
۲۳	اهمیت حمایت سازمانی
۲۴	پیش بینی کننده های حمایت سازمانی
۳۰	پیامدهای حمایت سازمانی
۳۶	نظریه حمایت سازمانی ادراک شده
۳۹	رفتار شهروند سازمانی
۴۰	انواع رفتار شهروندی
۴۸	سیاستهای انگیزشی رفتار شهروندی سازمانی
۵۰	عوامل تاثیر گذار بر رفتار شهروندی سازمانی
۵۲	رفتار شهروندی سازمانی در آموزه های دینی اسلامی
۵۵	وفاداری
۵۸	تعریف وفاداری
۶۹	پیشینه پژوهش های انجام شده
۷۳	نتیجه
۷۶	منابع

مقدمه

نیروی انسانی که امروزه از آن به عنوان سرمایه انسانی^۱ یاد می کنند یکی از مهمترین سرمایه های هر سازمانی است که کیفیت آن می تواند در رشد و تعالی سازمان نقش بسزایی داشته باشد و با توجه به پیچیدگیهای آن مباحث مختلف در ابعاد رفتاری و حال ظهور می باشد که یکی از آنها در سالهای اخیر موضوع رفتار شهروندی سازمان می باشد که به طور کلی رفتار شهروندی یک نوع رفتار ارزشمند و مفید است که افراد آن را به صورت دلخواه و داوطلبانه از خود بروز می دهند به این ترتیب مطالعه و بررسی اینگونه رفتار افراد در سازمان که به رفتار شهروندی سازمانی شهرت یافته است بسیار مهم و ضروری به نظر می رسد و این مقاله قصد دارد به همین امر بپردازد.

تحقیقات نشان داده است که کارکنان عاقله ساز و وفادار به سازمان عملکرد شغلی بالاتری دارند به تمایل به ماندگاری آنها در سازمان بیشتر است، کمتر غیبت می کنند، از انگیزه کاری بالاتری برخوردار هستند و مانند و همراهی آنان با تغییرات سازمان بیشتر است. بدین ترتیب سازمان ها می توانند با شناخت میزان تعهد سازمانی کارکنان خود و تغییر در عوامل موثر بر آن اهداف مورد نظر سازمان را تحقق بخشند (ساعتچی ۱۳۸۷).

امروزه سازمانها شاهد تغییرات سریع و غیرقابل پیش بینی زیادی در محیط هستند. سازمان های امروزی برای جذب و نگهداری نیروی انسانی بر سر ارائه برنامه های رفاهی و میزان توجه به کارکنان رقابت می کنند. شاهد این امر مجله فورچون است که در چند سال اخیر رتبه بندی جدیدی را منتشر می کند که در آن ۱۰۰ شرکت برتری که کارکردن در آن ها برای نیروی انسانی مطلوب تر است معرفی می شوند (ریگل، ادمونسون و هانسن، ۲۰۰۹). در پاسخ به موج رقابت بر سر منابع انسانی، سازمان ها با روی اجرا و بهبود برنامه های رفاهی و حمایت از کارکنان سرمایه گذاری می کنند و سعی دارند تا حد ممکن تسهیلات و امکانات رفاهی مناسبی برای کارکنانشان فراهم نمایند. شاید دو دهه پیش مطرح کردن چنین مباحثی و بحث در مورد برنامه های رفاهی جای حمایت کارکنان غیر معمول بود ولی اکنون سازمانها عملاً دریافته اند از سرمایه گذاری روی بهبود رفاه و حمایت کارکنان متفع خواهند شد زیرا کارکنانی که احساس حمایت کنند متعهد و راضی اند و سازمان را به سادگی ترک نمی کنند که همگی این عوامل عملکرد سازمان را بهبود می بخشد و آن را به اهدافش می رساند (ریگل، ادمونسون و هانسن، ۲۰۰۹).

بیان مسئله

حمایت ادراک شده از سوی سازمان یکی از موضوعاتی است که به تازگی در حوزه رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی مطرح شده است. حمایتی که کارکنان از سوی سازمان احساس می کنند باوری است مبتنی بر این که سازمان تا چه حد از

همکاریهایشان قدردانی می کند و به رفاه آنها اهمیت می دهد (طالقانی، دیواندری و شیرمحمدی، ۱۳۸۸).

مفهوم "حمایت ادراک شده از سوی سازمان" نخستین بار در سال ۱۹۸۶ مطرح و از رشته روانشناسی وارد ادبیات مدیریت شد. حمایت ادراک شده از سوی سازمان، باور کارکنان از این که سازمان تا چه حد برای همکاری هایشان ارزش قائل می شود و به رفاه آنها اهمیت می دهد، اشاره می کند (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶). حمایت سازمانی ادراک شده، نتیجه نوعی رابطه بین کارکنان و سازمان است. مبنای این ارتباط در انواع تعاملات بین کارکنان و سازمان صورت می گیرد، ریشه دارد. از دیدگاه پرهشگراد سازمانی، ارتباط بین کارکنان و مدیران فقط از منابعی مانند پول، خدمات و اطلاعات نشأت نمی گیرد. بلکه منابع شخصی و احساسی مانند تایید، احترام و حمایت را نیز در بر می گیرد. در طول زمان میزان حمایتی که سازمان از خود نشان می دهد در کارکنان، احساس جبران این حمایت را ایجاد می کند. در واقع، کارکنانی که سطح بالایی حمایت سازمانی را درک می کنند، احتمال بیشتری می رود که حمایت سازمان را با نگرش مثبت و رفتارهای کاری دلخواه جبران کنند (دعایی و برجعلی لو، ۱۳۸۸).

بر اساس این تعاریف، یکی از مسائل و مشکلات سازمان های امروزی، کمبود اعتماد بین کارکنان و مدیران است. در سازمان های ما به خصوص، سازمان های دولتی، شکاف قابل توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواسته های این دو وجود دارد. در نتیجه این شکاف، کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می دهند و در

مقابل، مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی کنند و آنها را در جریان تصمیم گیری مشارکت نمی دهند و اینها همه باعث فضای بی اعتمادی در سازمان می شود. فقدان اعتماد در سازمان باعث می شود کارکنان یکدیگر را به خاطر هر اشتباهی متهم کنند و مکانیسم دفاع کردن، اجتناب از پاسخ دهی، احساس بدگمانی و حسادت، شایعه سازی، تلاش برای فاصله گرفتن از کار و عدم صراحت در اهداف سازمانی بوجود بیاید، که در نتیجه آن بهره وری سازمان کاهش پیدا خواهد کرد. در این راستا موضوع تعهد سازمانی نیز دارای اهمیت زیادی می باشد، زیرا تعهد با احساس اعتماد افزایش می یابد. چنانچه فرد به قابل اعتماد بودن یک سازمان و مدیر آن باور داشته باشد تعهد وی نیز افزایش خواهد یافت (خنیفی و همکاران، ۱۳۸۸).

نکته دیگر اینکه رفتار شهروندی سازمانی^۲ برای بقای سازمان حیاتی است. بر طبق دیدگاه نظریه پردازانی همچون ایرگان، رفتار شهروندی سازمانی می تواند کارایی را حداکثر ساخته و عملکرد موثر سازمانی را ارتقا بخشد (مورفی، ۲۰۰۲، ص ۲۸۸). تورنلی و بولینو اعتقاد دارند که رفتارهای شهروندی به طور کلی دارای دو حالت عمومی هستند: آن ها به طور مستقیم قابل تقویت هستند (به عنوان نمونه، نیازی نیست که آن ها از جنبه فنی به عنوان بخشی از شغل افراد باشند) و همچنین آن ها ناشی از تلاش های ویژه و فوق العاده هستند که به سازمان ها برای دستیابی به موفقیت، از کارکنانشان انتظار دارند (بولینو و تورنلی، ۲۰۰۳، ص ۶۰).

² -Organizational Citizenship Behavior